



# 合同正文

甲方和乙方经友好协商，就学院路街道2026年接诉即办服务外包项目有关事宜达成一致意见，根据《中华人民共和国民法典》及其他相关法律法规签订本合同。

## 合同各方

甲方：北京市海淀区人民政府学院路街道办事处

法定地址：北京市海淀区成府路15号 邮编：100083

联系人：包楠

电话：010-62320755 传真：无

乙方：完美家时代（北京）网络科技有限公司

法定地址：北京市密云区新南路110号密云镇政府办公楼417室-192

邮编：101500

联系人：侯忆琳

电话：13381001888 传真：无

## 一、定义

除非本合同另有特别约定，本合同所使用的术语、定义的含义如下：

- 1.1 本合同：是指双方所签署的合同正文、所有附件、所有补充文件，以及双方在合同履行中所签署、确认的其他与双方权利义务相关的所有书面材料等。
- 1.2 工作说明书：是指约定本合同工作范围、质量标准等特定内容的文件，即合同附件1。
- 1.3 服务：是指乙方按照附件1所列明的需求所完成的项目工作。
- 1.4 服务成果：是指乙方按照附件1的约定所完成的项目工作成果，包括项目文档以及乙方为履行本合同所搜集、使用、编制、创作的所有其他文档。
- 1.5 交付：是指乙方将合同约定的服务成果提交给甲方使用。
- 1.6 本合同中不可抗力指地震、台风、火灾、水灾、战争、以及其他双方不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。
- 1.7 其他定义：无。

## 二、合同标的

- 2.1 甲方同意委托，乙方同意受托进行学院路街道2026年接诉即办服务外包项目的服务工作。
- 2.2 本合同约定的主要工作内容为：市民热线系统的操作、办理情况汇总、数据分

析、案件考核申诉、材料审核筛查，以及针对疑难案件的指导培训等工作。

2.3 本项目合同金额总计¥2598000元人民币，大写：人民币贰佰伍拾玖万捌仟元整。具体费用明细详见附件3。

### 三、双方权利和义务

#### 3.1 甲方权利和义务

- 3.1.1 甲方有权对本项目实施项目管理，对项目实施全过程进行全程监督，甲方提出的本项目实施问题，乙方要及时进行纠正。
- 3.1.2 甲方应按附件1的项目计划时间提供乙方工作所需环境，包括但不限于软硬件环境、工作场所。
- 3.1.3 甲方应向乙方提供并允许乙方以完成本项目为目的而使用合同双方商议确认的信息、数据、资料以及为服务工作所需要的配置或人员协助；且应当向乙方提供双方同意的、明确的业务需求内容。
- 3.1.4 如乙方履行本合同过程中需与第三方配合，甲方应负责协调乙方与第三方的工作。
- 3.1.5 甲方应按本合同第四条的约定向乙方支付款项。

#### 3.2 乙方权利和义务

- 3.2.1 乙方应按照本合同约定的工作范围和时间完成其服务。
- 3.2.2 乙方保证其派出人员拥有从事本项目工作的资质及能力，并保证服务成果不侵犯任何第三方的知识产权。乙方要确保派出人员能长期在街道工作，不得随意更换，如确需更换，提前通知甲方征得甲方同意。
- 3.2.3 乙方保证其服务符合附件1中约定的质量要求，若在服务成果的使用过程中发现有因乙方原因导致的缺陷，将按照本合同第六条约定承担责任。
- 3.2.4 乙方有权要求甲方按照合同约定支付服务费用。
- 3.2.5 乙方保证其派出人员严格遵守甲方的有关规章管理制度和项目管理规范。

### 四、价款及支付

#### 4.1 合同总价款：

4.1.1 本合同总价款不超过：¥ 2598000元（大写：人民币贰佰伍拾玖万捌仟元整）。该价格为包含全部相关税费的最终价格。

4.1.2 合同总价款由基本费用和绩效奖金两部分构成。其中，基本费用总额为：¥1938000元（大写：人民币壹佰玖拾叁万捌仟元整），月均基本费用为176181.82（大写：人民币壹拾柒万陆仟壹佰捌拾壹元捌角贰分），该费用包含完成项目服务所需

的全部人员费用。项目绩效奖金总额不超过：¥660000 元人民币（大写：人民币陆拾陆万元整），绩效奖金按照每月不超过 60000 元的标准执行，将结合市级考核周期结果进行发放。

#### 4.2 付款方式：

4.2.1 本合同以电子支付方式按季度分四次支付，每季度服务结束后 30 个工作日内，甲方向乙方支付相应款项。具体如下：

基本费用：每季度支付金额为 528545.46 元（人民币大写伍拾贰万捌仟伍佰肆拾伍元肆角陆分），首季度因服务周期为 2 个月，支付相应金额为 352,363.62 元（人民币大写叁拾伍万贰仟叁佰陆拾叁元陆角贰分）。

绩效奖金：每月支付金额不超过 60000 元，参考当月考核期内申请不计入考核及自保留优质工单市级考核的总通过率，分四档评定：

总通过率高于（含）99.5%，当月绩效奖金按 60000 元全额发放；

总通过率在 99%-99.5%之间（含 99%），当月绩效奖金按 40000 元发放；

总通过率在 98%-99%之间（含 98%），当月绩效奖金按 20000 元发放；

总通过率低于 98%，当月绩效奖金不予发放。

上述款项的最终支付金额以实际发生金额为准，支付时间以财政资金到账时间为准。若甲方因年底财务封账等原因导致无法按时支付，支付日期自动顺延。

4.2.2 在甲方银行发生的汇款费用及其他银行费用应由甲方承担。在乙方银行发生的汇款费用及其他银行费用由乙方承担。

4.2.3 乙方应当在收到上述款项后 5 个工作日内，向甲方开具合法有效的等额发票。

## 五、知识产权及保密

5.1 乙方依照本合同向甲方交付的服务所产生的知识产权归甲乙双方共有。

5.2 在本合同签订前已经存在的或履行过程中产生的其他成果，包括但不限于各种说明书、技术诀窍以及其他技术文档，知识产权归属原权利人所有。

5.3 甲乙任何一方应对在本合同签订或履行过程中所接触到的对方的保密信息，包括但不限于前述的各种说明书、技术诀窍以及其他技术文档的信息，负有保密义务。未经对方事先书面同意，不得进行任何形式的使用或者透露给任何第三方。

5.4 本合同规定的保密义务在本合同履行完毕后三年内，保密信息接受方仍应承担

保密义务。

5.5 任何一方违反保密义务，泄露方应向另一方赔偿损失。

## 六、违约责任

6.1 甲乙双方任何一方不履行合同相关义务或者履行合同相关义务不符合合同约定的，均视为违约。违约方应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

6.2 甲乙双方在完成双方签署的书面确认事项后，任何一方提出变更要求，并经对方确认生效，导致项目进度延迟的，不视为对方违约。

6.3 甲方未按约定时间履行付款义务的，每逾期一日，按应付款的万分之五计算，违约金总额不得超过逾期所涉金额的百分之五，由此导致项目进度延迟的，双方应重新协商项目进度安排并予以书面确认。若甲方因年底财务封账或财政资金拨付时间等原因导致合同费用延期支付的，不视为违约。

6.4 因甲方的原因或与甲方具有协作关系的第三方的原因导致项目进度延迟的，乙方不承担违约责任。

6.5 甲乙双方的全部赔偿责任，包括但不限于因合同、侵权、违约或者违反保证或其他引起的赔偿。

6.6 任何一方违反第 10.1 条款，应按照被聘用或者涉及的员工在原雇主的离职前年薪支付给对方违约金，以弥补原雇主因此而产生的录用、培训、再招聘等损失。

6.7 因乙方单方原因造成甲方项目不能按要求完成的，乙方应承担违约责任，违约金总额不得超过合同金额的 5%，但如果实际损失高于违约金，乙方还应承担继续赔偿责任。

## 七、法律适用及争议解决

7.1 本合同适用中华人民共和国法律。

7.2 在履行本合同的过程中发生争议，双方当事人和解或调解不成，双方均有权向北京市海淀区人民法院提起起诉。

7.3 本合同签订地为海淀区成府路 15 号。

## 八、不可抗力

8.1 由于不可抗力致使合同无法履行的，受不可抗力影响一方应立即将不能履行本合同的事实书面通知对方，并在不可抗力发生之日起十五日内提供有关相关政府部门或公证机关出具的证明文件。

8.2 本合同在不可抗力影响范围及其持续期间内将中止履行，本合同执行时间可根据中止的时间相应顺延，双方无须承担违约责任。不可抗力事件消除后，双方应就合同的履行及后续问题进行协商。如果不可抗力原因造成本合同中止履行超过 15 个工作日，任何一方均有权解除合同。

8.3 若因甲方原因造成延迟履行后发生不可抗力的，最终导致甲乙双方就本合同造成延迟履约的，不能免除甲方延迟履约的违约责任，若乙方延迟履行本合同后发生不可抗力的，不能免除乙方延迟履约的违约责任。

## 九、合同的续约、变更、转让和终止

9.1 本合同一经生效，非经甲乙双方书面同意，任何一方以任意方式对合同条款的增减及其他变更均无约束力。

9.2 非经一方书面同意，另一方无权转让本合同及该合同约定的全部或部分权利、义务。

9.3 甲乙双方全部履行合同及相关附件约定的义务后，本合同自然终止。本合同及相关附件任何条款之法律效力于尚未终止前，均及于双方当事人和各自的承继人、受让人。

## 十、其他

10.1 互惠条款：自合同生效至合同执行完毕后一年内，双方互不聘用对方员工或者以其它方式与之合作，本条款亦适用于双方的关联公司。

10.2 除双方在合同中约定的条款外，其他未尽事宜均以补充协议形式另行约定，补充协议与本合同具有同等效力。

10.3 如本合同所涉各项文件之条款发生冲突，则其优先顺序为：

- (1) 补充协议；
- (2) 合同正文及合同附件；
- (3) 其他双方签字确认的书面文件；

10.4 所有因本合同履行或与本合同有关的通知均应以书面形式做出，以专人递交、传真、速递公司速递或其他双方认可的通讯方式发往本合同第一条列明的地址或其他对方事先指定的地址，所有通知实际到达前述地址的工作日视为收到通知之日。如一方的上述地址发生变更，则应于变更发生之前五个工作日书面通知对方该变更情况。

10.5 本合同各条款的标题只是为了阅读和援引方便而设立，当某个条款具体内容与标题的含义不一致时，不影响该条款具体内容之效力。

10.6 任何一方未行使其于此合同项下的任何权利均不得构成或被视为该方对这些权

---

利或其他权利的放弃或丧失。

10.7 如果此合同中的任何条款或约定被认为非法或不可执行，则除这些条款和约定以外的其他条款的效力和可执行性不得因此而受到影响。

10.8 本合同书一式捌份，甲方执肆份，乙方执肆份，每份具有同等法律效力。自双方签字盖章之日起生效。

## 十一、附件

附件 1：《学院路街道接诉即办服务说明书》

附件 2：《服务标准及考核办法》

附件 3：《服务费用明细》

此页无正文

甲方	名称 (或姓名)	北京市海淀区人民政府学院路街道办事处 (签章)			技术合同 专用章 或 单位公章  2026年1月30日
	法定代表人	(签章)			
	委托代理人	 (签章)			
	联系 (经办人)	(签章)			
	住所 (通讯地址)	北京市海淀区成府路15号	邮政编码	100083	
	电话		传真		
	开户银行				
	账 号				
乙方	名称 (或姓名)	完美家时代 (北京) 网络科技有限公司 (签章)			技术合同 专用章 或 单位公章  2026年1月30日
	法定代表人	 曹东生 (签章)			
	委托代理人	侯忆琳 (签章)			
	联系 (经办人)	侯忆琳 (签章)			
	住所 (通讯地址)	北京市密云区新南路110号密云镇政府办公楼417室-192	邮政编码	100083	
	电话	13381001888	传真	无	
	开户银行	招商银行股份有限公司北京分行营业部			
账 号	110947998410101				

印花税票粘贴处

登记机关审查登记栏：

经办人：                      技术合同登记机关（专用章）

年    月    日

附件 1：《学院路街道接诉即办服务说明书》

一、服务内容等（格式自拟）

- 1.负责北京市、海淀区市民服务热线平台案件的接收、退回、审核、转派工作；
- 2.完成热线回复确认电话、信息反馈、满意度回访、二次督办；
- 3.协助街道主管科室完成每月市民热线考核相关事宜的收集、整理、上报工作；
- 4.根据每日案件办理情况，做好周期内案件结案意见、考核申诉对接和申报剔除；
- 5.根据每日工作运行情况，统计记录平台工作运行情况，全年完成365期工作日报；
- 6.根据每日工作运行情况，完成周报、月报、其他专项分析、工作总结报告；
- 7.根据工作要求制定标准化工作台帐 1 份，并根据工作情况适时修订；
- 8.根据运行情况，开展各项工作标准制定、修订及培训工作；
- 9.负责每月案件考核结案意见和申诉申报准备、疑难案件指导培训等工作；
- 10.负责对案件承办单位提交的证据材料审核，包括佐证材料的真伪性、AI 合成、恶意剪辑裁剪、原数据异常、多模态佐证矛盾、PS 修图、音源替换、点位信息错误等；
- 11.负责风险工单拦截、自保留优质工单偏差提示；
- 12.根据甲方工作要求开展其他工作。

## 附件 2：《服务标准及考核办法》

### 1、关键指标设定

1) 案件接收及时率不低于 99.8%，以平台派发至系统后 5 分钟内完成接收为达标标准，确保案件能够及时处理，提高服务响应速度。

2) 案件审核准确率控制在 99.5% 以上，重点评估退回理由充分性、转派单位匹配度及分类准确性，保证案件审核的质量和公正性。

3) 录音接听审核率 100%，全面了解市民的需求和意见，不断提升服务质量。

4) 二次督办启动合规率 100%，针对未按时办结或答复质量不达标的工单必须发起督办流程，确保工单得到及时有效的处理。

5) 证据材料审核差错率为零，杜绝因伪证、PS 修图、音源替换等问题漏审导致考核扣分，维护考核的严肃性和公正性。

6) 日报提交准时率 100%，365 期工作日报须于当日 18:00 前完成录入与提交，为工作的及时总结和决策提供数据支持。

7) 周报、月报及专项分析报告数据准确率不低于 99.9%，逻辑清晰且符合街道报送格式要求，保证报告的质量和规范性。

### 2、考核办法：

每月绩效奖金标准分四档进行评定，参考考核期内当月申请不计入考核及自保留优质工单市级考核的总通过率，如通过率高于（含）99.5%，当月绩效奖金按照 6 万元标准全额发放；如通过率在 99%-99.5% 之间（含 99%），当月绩效奖金按照 4 万元标准发放；如通过率在 98%-99%（含 98%），当月绩效奖金按照 2 万元标准发放；如通过率低于 98%，当月绩效奖金不予发放。原则上，绩效奖金按照上述规则执行，具体执行过程中将根据当月街道考核情况具体判定绩效档次，甲方保留最终解释权。

附件 3: 《服务费用明细》

序号	分项名称	月基础费用 (元)	月绩效费用 (元)			
			总通过率 ≥99.5%	99.5%> 总通过率 ≥99%	99%>总 通过率≥ 98%	总通过率 <98%
1	案件接转服务	70472.74	60000	40000	20000	0
2	回访坐席服务	17618.18				
3	日常办件服务	17618.18				
4	数据分析服务	26427.27				
5	剔除审核服务	26427.27				
6	培训及其他服务	17618.18				
	总计	176181.82				

(本页以下空白)