合同编号：JDGW(2026)JSJB-1

“12345热线”第三方服务委托合同

甲方：中关村科技园区大兴生物医药产业基地管理委员会

乙方：北京华讯诺成网络通信技术有限公司

签署日期：2026年6月5日

签署地点：北京市大兴区

工单派发：相关工作人员需严格按照案件管辖权限、职责分工及办理优先级，完成案件的精准分转与派单操作，确保案件处理责任明确，流转顺畅、责任可追溯；针对不稳定扬言特殊案件，需启动紧急处置预案，在派单环节即标注“紧急”优先级，第一时间推送至对应应急处置单位及属地管理部门，确保案件得到快速响应、妥善处置，防范潜在风险。

2.2.2 提供 12345 市民热线案件办理全流程指导服务：

按照市接诉即办改革小组《群众企业诉求沟通和回访工作办法》要求，对承办单位的沟通录音进行审查，核实承办部门是否联系群众，是否反馈，确认录音中是否已经沟通群众、对办理结果和进展是否认可，是否征集群众对办理进展和结果有无其他或不同意见，从沟通录音中总结做群众工作的典型做法和经验，找到沟通中存在问题和常犯错误，并督促各承办部门按照规范沟通话术调整诉求办理工作。依据不计入诉求办理评价规则的动态变化，对承办科室提交的结案材料提出专业性意见和工作建议。

2.2.3 12345 市民服务热线数据分析服务：（1）开展数据分析工作，负责对各部门 12345 案件办理工作的业务指导，着力提升承办人员办件水平；（2）及时提供数据统计分析服务，为生物医药基地市民热线服务决策提供数据支撑。

2.2.4 提供 12345 市民服务热线指导培训服务：针对市民服务热线考核政策调整，在实际工作中进行落实，针对工作开展情况，不定期开展业务指导。

2.2.5 完成医药基地交办的其他接诉即办工作。

2.2.6 乙方提供的服务及其它相关工作需要达到甲方工作要求标准。

第三条 服务费用及支付方式

3.1 本合同服务费为 1898700 元/年（大写：壹佰捌拾玖万捌仟柒佰元整）。

3.2 本合同费用总额的具体付款方式和时间如下：

3.2.1 首付款：

本合同签订并生效 3 个月后且甲方收到乙方提供的相应金额的、符合国家规定的增值税发票之日起十个工作日内，甲方向乙方支付本合同服务费的 50%，计人民币： 949350 元（大写：玖拾肆万玖仟叁佰伍拾元整）。

3.2.2 中期付款

本项目执行 6 个月后且甲方收到乙方提供的相应金额的、符合国家规定的增

承担相应的赔偿责任。

4.6 甲方按照合同第三条约定的付款时间和方式向乙方支付服务费。

4.7 甲方不承担本合同约定之外的任何费用。

4.8 甲方有权依据生物医药产业基地接诉即办工作月度考核成绩对乙方服务进行考核：本合同期内出现第一次“待提升”档次，扣除 5000 元；出现第二次“待提升”档次，扣除 10000 元“；出现第三次“待提升”档次，扣除 20000 元，且甲方有权直接单方解除合同。甲方未支付费用但乙方已提供服务期间的费用，甲方应予支付；甲方已支付但乙方未提供服务期间的费用，乙方应予退还。本合同期年度处罚总金额不得超出 35000 元。

4.9 根据市级、区级针对 12345 热线考核政策的调整，甲方对乙方的考核可因政策调整而商议调整考核细则。

4.10 未经甲方同意，乙方不得更换项目负责人，项目负责人应当满足两年及以上工作经验。如甲方认为项目负责人不符合岗位要求，乙方应在接到甲方通知后一个月之内完成负责人更换工作。

第五条 乙方权利和义务

5.1 乙方有权要求甲方按时支付本合同第三条约定的服务费用。

5.2 乙方有权拒绝履行合同外甲方提出的违反国家法律法规的服务的要求。

5.3 乙方需对派遣到甲方的服务人员进行岗前培训，包括思想教育、日常管理、行政管理制度和业务培训。

5.4 乙方在开展本合同所涉服务时应积极配合甲方与政府相关科室的工作，并保持良好关系。

5.5 乙方驻场服务期间需遵守甲方各项规章管理制度。

5.6 乙方项目负责人应接受甲方业务领导，并管理乙方服务人员日常工作。

5.7 乙方及乙方人员对在工作中接触到的任何资料、文件以及数据，负有保密责任，乙方不得以任何方式向任何第三方提供或透露，并签订保密协议书。

5.8 乙方不得转让本合同权利义务，否则甲方有权解除合同。

第六条 合同变更及违约责任

6.1 甲方、乙方双方经协商一致后可解除本合同。对合同内容变更的，另行签订补充协议约定。

6.2 在合同有效期内乙方无正当理由终止合同的，须按照全额服务费 30%标准向甲方支付违约赔偿金。

第十一条 附则

11.1 本合同一式陆份，甲方、乙方双方各执叁份。具有同等法律效力。

11.2 本合同自甲方、乙方双方签字盖章之日起正式生效。

11.3 本合同未尽事宜由双方依法另行协商后，并以附件的形式增加，附件与本合同相同，具有同等的法律效力。

（以下无正文，为签章页）

甲方（盖章）：中关村科技园区大兴生物医药产业基地管理委员会

地址：北京市大兴区天河西路 19 号

法定代表人/负责人

或经办人（签章）：

日期：2026.6.5

乙方（盖章）：北京华讯诺成网络通信技术有限公司

地址：北京市顺义区格吉路 1 号院 4 号楼二层 203 室-2 号

法定代表人/负责人

或经办人（签章）：

日期：2026.6.5