

合同书



项目名称：中关村街道网格化巡查与视频监控值守服务

甲方：北京市海淀区人民政府中关村街道办事处

乙方：北京海润嘉华科技有限公司

签订时间：2026年5月29日

签订地点：北京市海淀区人民政府中关村街道办事处



第一章总则

第一条 2026年5月18日（甲方）北京市海淀区人民政府中关村街道办事处委托天行健项目管理咨询（北京）有限公司对中关村街道网格化巡查与视频监控值守服务工作进行了竞争性磋商，经评标委员会评定北京海润嘉华科技有限公司为该项目成交人。

根据《中华人民共和国民法典》之规定，为明确北京市海淀区人民政府中关村街道办事处（以下简称甲方）及北京海润嘉华科技有限公司（以下简称乙方）在合同履行期间的权利和义务，在双方平等、自愿、协商一致的基础上，同意按照下面的条款签定本合同。

第二章服务范围和具体要求

第二条 服务范围：协助城市管理办公室做好各项网格化管理工作：做好全平台案件流转管理服务、社区工作现场巡查指导督办、视频监控值守工作、关芯智巡对接工作、应急保障工作、报告撰写工作。

第三条 乙方服务要求

选拔具备相关经验和专业技能的工作人员，组建专业的服务团队。明确团队成员职责分工，确保团队高效协作，为项目顺利实施提供人力保障。对服务团队进行各类平台使用、案件派发、视频监控应用、沟通协调等方面的专业培训。通过理论学习和实地演练相结合的方式，提升团队成员业务水平和服务质量。

与街道办事处进行深入沟通，明确工作流程、职责分工和考核标准。建立良好的沟通机制，确保信息畅通，为项目顺利开展奠定基础。每周向街道办事处汇报工作进展情况，包括网格案件情况、视频监控发现问题数量及整改情况等。每月提交详细的工作报告，分析工作中的问题和不足，提出改进措施和建议。根据街道实际情况和工作进展，及时调整工作方式和工作重点。

定期对工作进行总结，梳理工作成果和经验教训。分析服务过程中的问题和不足，提出改进措施和建议，为后续工作提供参考。加强与街道办事处的沟通协作，持续提升服务质量和效率，确保项目长期稳定运行。

第三章服务质量和内容

第四条 乙方须指定专人负责甲方的服务项目，且相关人员需经甲方认可，乙方项目负责人为韩家乐，职务：项目经理，联系方式：15702683868，通讯地址：北京市昌平区沙河镇于辛庄村桐心家园1508，邮箱：1124677341@qq.com，



乙方应确保上述项目负责人已经获得乙方的合法授权，有权在履行本合同期间代表乙方。

第五条 服务内容：

1. 全平台案件流转管理服务

负责首环办平台、北京市网格化城市管理平台、海淀城市环境建设管理检查考评系统等数字化平台案件接收、批转、处置、结案与会商等工作，保障案件全流程管理。

1.1 案件派遣

以《首都城市环境建设管理考核评价工作方案》、《海淀区城市环境建设管理考核评价工作规则》等相关文件为参考，按照业务及区域划分，将各类系统案件派发给对应的科室、社区，并进行实时提醒，确保案件准确派发。

1.2 案件处置

主责科室与社区将到期、临期案件处置完成后，平台操作人员对比处置前后照片，对处置合格案件进行结案，对不合格案件进行沟通、回退。

1.3 案件跟踪

每日对即将到期或临期案件进行跟踪，及时提醒处置部门处置结案。

1.4 案件会商

针对案件延期、案件退回以及案件作废等特殊情况，及时向主责科室与社区沟通，形成案件会商函件，联系市、区两级工作人员，办理案件会商手续。

1.5 市、区两级部件倒查工作进行筛选

网格监督员将发现的城市管理问题通过北京市网格化城市管理平台进行上报后，平台坐席人员每月将案件归纳汇总，对市、区两级部件倒查工作进行筛选。

1.6 数据分析

审核员每日对案件上报区域、案件类型进行统计分析，此工作在于提升街道网格化城市管理精细化水平，在全区域覆盖检查的基础上，对重点问题、重点区域进行重点审核复盘，并将发现的问题及时汇报给社区、主责科室。

2. 社区工作现场巡查指导督办

中关村街道作为科技创新的核心区域，城市管理具有较强复杂性，为实现靶向治理重点问题，需要制定严密的现场巡查指导督办工作计划。

2.1 重点点位



根据梳理辖区内重点点位主要有：中关村大街、中关村东路、成府路等市、区两级权属道路，背街小巷、商业楼宇、学校、医院、地铁出入口周边。这些重点点位分散在不同社区网格内，中关村街道有 30 个社区，每日进行 6 个社区的现场巡查指导督办，每五天完成全部社区的现场巡查督办，全年共完成 2190 次社区现场巡查指导督办工作

2.2 现场巡查、指导、督办工作

针对网格化、大城管评价等专项内容展开现场工作。

现场巡查，主要针对重点点位进行巡查，如发现共享单车、垃圾桶满冒、卫生死角等城市管理类问题，及时联系社区开展工作，对点位问题进行整改。

现场指导，根据《首都城市环境建设管理考核评价工作方案》、《海淀区城市环境建设管理考核评价工作规则》等相关文件要求，主要针对案件指标、结案标准、系统操作方式等内容对社区工作人员进行现场工作指导。

现场督办，针对疑难案件及临期案件开展现场督办工作，确保社区工作人员及街道各业务处置队伍可以按照结案标准完成案件办理。

3. 视频监控值守工作

全年不间断运行每日巡查 6 轮摄像头开展相关工作，全年巡查 2190 个轮次。一是利用视频探头，每日完成巡查任务，针对易发生城市管理类问题点位进行分时段动态巡查，发现问题实时通过微信群或系统进行推送上报。二是在巡查期间检查各视频探头运行情况，发现视频探头损坏或方位不准确时，及时调整或报修；三是根据相关工作流程配合公安机关调取监控录像，并做好登记记录。

4. 关芯智巡对接工作

中关村街道积极创新，采用先进的 AI 智能系统开展网格化工作。根据街道工作需要，开展技术需求对接、维护系统稳定、定期进行数据分析工作。

5. 应急保障工作

根据街道工作部署，适时开展领导调研、空气重污染、文明城区迎检、重大活动、节假日等重点时期环境保障任务。

6. 报告撰写工作

按照实际需求完成日报、周报、月报、考核分析报告以及专项分析报告撰写相关工作。



第四章服务期限和服务费用

第六条 合同有效期为1年,自2026年6月1日起,至2027年5月31日止,总金额为:¥1317700元(大写:人民币壹佰叁拾壹万柒仟柒佰元整)。备注:服务合同签订的服务期限为一年,一年合同期届满后,在不改变合同其它条款的情况下,甲方可视服务情况与成交供应商续签合同,续签次数不得超过两次,总服务期限不得超过三年(续签合同金额必须在预算批复金额内,且合同金额增加部分不能超过原合同采购金额的百分之十)。

第五章付款方式

第七条 本合同的付款方式为:

第一次支付,合同签订1个月内支付合同总费用的40%即527080元;合同签订5个月后支付合同总费用的30%即395310元;合同期满且甲方验收合格后30日内支付合同总费用的30%即395310元。

第六章其他条款

第八条 合同违约责任:

1. 乙方未能按照约定提供服务,甲方有权要求乙方限期整改,逾期未整改的,甲方有权解除合同。造成甲方经济损失的,乙方应给予甲方经济补偿,且甲方有权追偿全部损失

2. 甲方逾期支付合同款的,乙方可以从逾期之日起每日按应缴费用的万分之贰加收违约金。

3. 任何一方无正当理由提前解除合同的,应向对方支付违约金;由于解除合同造成的经济损失超过违约金的,还应给予赔偿。

4. 乙方服务质量不符合本合同约定及附件项目管理方案监督处罚规则的,按附件约定进行扣款,扣款视为乙方承担的违约金。

第九条 不可抗力:

1. 签约双方任何一方由于受诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等不可抗力事故的影响而不能执行合同时,履行合同的期限应予延长,延长的期限应相当于事故所影响的时间。不可抗力事故系指甲乙双方在缔结合同时不能预见的,并且它的发生及后果是无法避免和无法克服的事故。

2. 受阻一方应在不可抗力事故发生后尽快用电报或传真通知对方,并于事故发生后14天内将有关当局出具的证明文件用特快专递或挂号信寄给对方审阅确认。一旦不可抗力事故的影响持续120天以上,双方应通过友好协商在合理的



时间内达成进一步履行合同的协议。

第十条 争议的解决：

在执行合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过诉讼方式解决。合同双方都可以向合同执行地法院进行起诉，管辖法院为北京市海淀区人民法院。

第十一条 合同的终止：

1. 本合同期限为壹年。合同期内任何一方不得擅自停止协议，否则应负担所造成的一切损失。如一方因故需终止合同，必须提前三个月书面通知对方，经双方达成一致意见后，方可终止。

2. 出现下列情况时合同自动终止：

(1) 发生不可抗力时

(2) 一方不履行合同条款，造成另一方无法执行合同协议，协商又不能求的解决，合同终止，责任方赔偿损失。

3. 乙方需满足甲方的服务（质量）标准，否则甲方有权解除合同。

第十二条 合同修改：

1. 对于合同的未尽事宜，需进行修改，补充和完善的，甲乙双方必须就所修改的内容签订书面的合同修改书，作为合同的补充协议。

2. 如出现市、区城市管理体制、机制改革等不可预见因素及不可抗力因素导致本合同不能履行时双方协商一致可解除本合同，并互不承担责任。

第十三条 合同的生效：

本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份，经双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章后生效。



(本页为双方签字、盖章页，无正文)

甲方：北京市海淀区人民政府

中关村街道办事处

名称（印章）：

2026年5月29日

授权代表（签字）：

地址：

邮政编码：

电话：

开户银行：

账号：

乙方：北京海润华科技有限公司

名称（印章）：

2026年5月29日

授权代表（签字）：

地址：北京市丰台区马家堡路63号院

北侧房屋二层-865

邮政编码：100068

电话：15702683868

开户银行：招商银行北京分行北京

东三环支行

账号：110921557210608



附件：

中关村街道网格化巡查与视频监控值守服务项目 管理方案

第一章 总则

第一条 为规范“中关村街道网格化巡查与视频监控项目”管理，提升城市管理效能，结合工作实际，制定本方案。

第二条 本办法适用于项目涉及的网格案件全流程管理、指挥大厅监控值守、视频巡查发现城市管理问题等工作的全过程管理。

第二章 项目日常管理

第三条 人员管理 项目组人员需进行考勤管理，根据街道制定的方式进行每日打卡，24小时值班坐席人员每日交接班时进行打卡、城管考评坐席人员每日早9:00前晚17:30后打卡。如要请假需如实填写请假单进行报备。

第四条 值班纪律 视频监控组需要24小时在指挥大厅值班值守，值守期间严禁脱岗、串岗、玩手机等与工作无关行为。夜间值班人员需盯守视频监控，上报突发事件、记录垃圾乱投放等城市管理问题。同时负责区现场检查案件平台值守，派发及催办相关案件。

第五条 网格案件管理 项目组负责各平台网格案件全流程管理，负责对市级网格系统、首环办平台、区现场检查平台、关芯智巡等系统的对接，对全量案件进行派发、催办、会商、审核、结案等工作。

1. 案件派发：

收到案件后需在30分钟内将平台案件按区域、类型派发至对应科室或社区。案件派发有争议的，及时与相关科室或社区进行沟通解决。

2. 案件催办

对临期案件（办理时间不足2天）进行每日催办，对不足12小时的案件通知业务科室科长或对应社区书记进行催办。

3. 案件会商

对有需要会商的案件，及时向海淀区相关部门发起会商申请，需对案件各方进行充分沟通，提高会商通过几率。



4. 案件审核

严格按照市区两级要求进行案件审核，对不达标的案件及时退回整改部门，并给予相应业务指导，确保案件按时结案。

第六条 视频监控管理

每日完成不少于6轮次视频巡查（具体间隔及范围由主管科室根据实际需求调整），发现城市管理类问题后5分钟内在微信群内进行推送，发现故障摄像头后10分钟内联系实创或中科大脑公司处理维修事宜。

第七条 关芯智巡系统对接工作

负责对接关芯智巡系统相关工作，受理街道用户使用问题解答，简单使用问题要求30分钟内解决，复杂问题需对接技术公司共同处理，要求1天内答复；使用关芯智巡后台根据街道工作实际要求配置任务、调整人员信息、导出统计数据等；与街道工作人员共同推进关芯智巡系统功能完善。

第三章 监督与处罚

第八条 项目开展过程中街道工作人员随时对工作质量进行监督检查，项目每周召开工作例会汇报工作情况，主要包括网格案件总体情况、关芯智巡系统工作进度、视频监控值守工作汇报等。

第九条 处罚规则

1. 市、区级案件若有超期情况发生，每发生1件，扣除合同款项5000元。
2. 市、区级平台接收到案件后，6小时内未派发的；科室、社区提交整改后，6小时内未审核的；涉及案件会商未将要求告知办案人员或未详细审核会商材料的；未按规定及时答复关芯系统使用问题的，以上情况出现3次，扣除合同款项2000元。
3. 大厅值班过程中如出现脱岗、串岗、玩手机等无关工作的行为，每发生1次，扣除合同款项1000元。值班期间因主观原因未及时发现、上报突发事件或城市管理重大问题的，每发生1次，扣除合同款项3000元。
4. 北京市网格平台相关工作中，若被市级抽查后发现问题，每发生1次，扣除合同款项3000元。
5. 若因其他工作失误或未按照街道指示开展工作导致的被上级通报、成绩扣分等情况，街道将视情况扣除合同款项。



6. 街道每月统计项目团队考勤，若出现漏卡、因故无法打卡等情况，需及时向街道报备，若单月出现 3 人次无故缺卡，或 5 人次迟到、早退情况，扣除合同款项 1000 元。

7. 上述所有扣款情况，甲方需向乙方出具书面扣款通知，说明扣款事由、依据及金额，乙方无异议的，扣款将在下一次付款节点执行；乙方有异议的，可在收到通知后 3 个工作日内与甲方协商核实，协商无果的，按本合同争议解决条款处理。

