

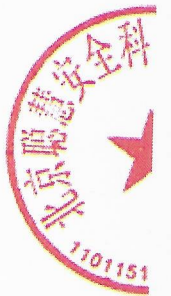
合同编号： 2026011906

## 2026 年度天宫院街道“热线+网格”管理与 为民服务项目

服务合同

甲 方： 北京市大兴区天宫院街道办事处

乙 方： 北京聪慧安全科技服务有限公司



依据《中华人民共和国民法典》及有关法律、法规的规定，甲、乙双方在自愿、平等、公平、诚实信用的基础上，协商订立本合同：

## 第一条 服务地点、服务期限

- 1、服务地点：北京市大兴区天宫院街道辖区内。
- 2、服务期限：自 2026 年 6 月 21 日起至 2027 年 6 月 20 日止。

## 第二条 服务费用及支付方式

1、本合同全年服务费金额为：¥ 3328320 元，大写人民币 叁佰叁拾贰万捌仟叁佰贰拾 元整；

2、本合同服务费用总额包括但不限于乙方为全面、妥善履行本合同项下的义务所需要的人力成本、加班费、五险一金、差旅费、材料设备费用、管理费、利润、税金、办公费用、发生的工伤及意外伤害费用及其他工作所产生的一切费用，除此之外，甲方无需承担向乙方支付其它任何费用或款项的义务。如需审计，最终结算金额以审计审定金额为准。

3、支付方式和付款时间：

3.1 支付方式：

按照季度（每3个自然月）进行支付，甲方在前三个季度，于每季度结束后按该季度应支付金额向乙方进行全额支付，即每季度金额：832080元，大写人民币 捌拾叁万贰仟零捌拾元整，在合同期满的最后一个季度，甲方将根据对乙方全年工作考核的结果，有权在当季度应付费用中扣除相应考核扣款，本合同服务期满，结合财政拨款情况，将第四季度服务费一并结算。

3.2 甲方每次向乙方付款前，乙方应先向甲方提供合法、合规的税务发票，并经甲方验证通过后付款。但甲方收取乙方发票，并不视为对乙方提供货物验收通过或对其提供服务验收合格的确认。

3.3 乙方向甲方提供发票的均应合法合规的专用发票，乙方不开具或开具了不合格的发票，甲方有权迟延支付应付款项直至乙方开具合格票据之日，甲方不承担任何违约责任，乙方的各项合同义务仍应按合同约定履行。不合格发票包括但不限于以下情形：开具虚假、作废等无效发票或者违反国家法律法规开具、提供发票的；开具发票种类错误；开具发票税率不符合税法规定或与合同约定不符；

发票上的信息错误；因乙方延迟送达、开具错误等原因造成发票认证失败等。甲方在收到乙方提供的正式有效发票之前，甲方有权暂停支付任何费用而无需承担逾期支付责任。

3.4 因甲方系财政拨款单位，如因财政或有关部门就本项目资金未能及时拨款到位，待用于本项目的资金到位后再向乙方付款，而不视为甲方付款违约，甲方亦不承担逾期付款违约责任。乙方仍应按合同约定全面、及时履行全部义务，不得拒绝、减速、延期履行或中止服务，否则应按本协议约定承担违约责任。

3.5 甲方收到乙方提供的发票后，无论任何时间发现乙方提供的发票不合格，乙方均应在甲方通知期限内予以重开并更换；如因此造成甲方被处罚或经济损失等由乙方承担，甲方有权向乙方追偿，并要求乙方按损失数额的 30%向甲方承担违约责任。

3.6 乙方账号信息如下：

单位名称：北京聪慧安全科技服务有限公司

纳税人识别号：91110115MAEFF1N4X2

开户行：招商银行股份有限公司北京大兴支行

账号：110963916910007

地址：北京市大兴区黄村镇天河北路 8 号 4 号楼 1 层 1185

乙方上述账户信息若有变更应至少提前 7 日书面通知甲方，否则因此导致的一切经济损失和不利后果由乙方自行承担。

### 第三条 服务内容及说明

1、乙方组建专业的 指挥中心内勤+网格化巡查 团队，并指定一名项目负责人，为甲方提供 热线+网格管理与为民服务 相关工作。

2、乙方工作内容

2.1 提供 12345 热线+网格业务现状及需求理解服务：深刻理解本项目对 12345 热线业务及网格业务的总体需求情况，针对每月市、区对接诉即办考核政策解读进行解读。协助街道定期开展业务和技能培训，促进街道接诉即办人员能力提升和人才储备。

2.2 提供 12345 热线接诉即办坐席队伍建设服务：结合天宫院街道 12345 热线市民反映诉求情况和办理需要，合理配备坐席员队伍，定岗、定则、定任务

标准，确保人员相对稳定。

2.3 提供 12345 热线接诉即办工作流程与标准规范服务：结合天宫院街道 12345 热线市民反映诉求情况和办理需要，就市民诉求办理流程进行规划，制定明确的工作流程，细分操作步骤，调动街道、科室、社区全员联动。

2.4 提供接诉即办考核服务：根据市中心考核要求的调整，定期优化城市管理指挥监督中心接诉即办考核细则和具体操作规则，协助街道市民诉求处置中心确保街道接诉即办考核成绩相对稳定。

2.5 提供 12345 热线数据分析服务：针对天宫院街道接诉即办工作需要，分析热点诉求、热点区域、考核评价等相关数据，编辑接诉即办日报、月报和专项分析报告。

2.6 提供网格化管理外勤巡查队伍建设服务：提供科学、实用、合理的网格化巡查队伍组建方案，就岗位设置、职责任务、工作标准和要求编制队伍建设方案。

2.7 提供网格化管理巡查服务：针对天宫院街道网格化管理工作需要，明确巡查重点、合理安排巡查频次、健全完善运行机制。

2.8 提供热线+网格运营服务：围绕热线+网格为民服务模式，打造天宫院街道热线+网格联动工作方案。

2.9 提供服务质量控制措施及保障服务：结合天宫院街道 12345 热线市民反映诉求情况和办理需要，就市民诉求办理流程进行规划，制定明确的工作流程，细分操作步骤，调动街道、科室、社区全员联动，确保服务质量达标、响应及时、处置规范。

#### **第四条 甲方权利和义务**

1、甲方有权对乙方提供的服务团队进行工作指导和监督。但甲方的指导、监督及本合同应承担的其他责任或义务并不解除乙方应承担的法律责任及合同义务。

2、甲方将根据大兴区接诉即办和网格化管理考核标准件，结合乙方提供的服务实际情况对乙方进行考核。如乙方服务存在不足，甲方将根据实际情况在应付乙方的合同价款中扣除相应的服务费，并要求乙方限期整改并承担整改费用。

大兴区

3、甲方有权要求乙方改进或完善接诉即办和网格化服务管理工作相关标准或要求，并接受乙方对工作的合理化意见和建议。

4、乙方不能按要求完成本合同相关工作时，甲方有权要求乙方调整工作角色，并对工作提出整改或调整意见。乙方应当于甲方提出要求之日起十日内响应并完成，否则甲方有权拒绝支付相应费用，并有权追究乙方违约责任。

5、乙方的工作行为导致甲方遭受经济损失和政府形象受到损害的，乙方应承担赔偿责任。乙方当班值守时，由于失职、渎职造成事故或给甲方带来经济损失的，乙方应承担相应的经济赔偿责任。

6、甲方按照本合同约定的付款时间和方式向乙方支付服务费。

7、甲方不承担本合同约定之外的任何费用。

8、若因乙方工作人员的不当言辞或行为导致的纠纷，甲方有权要求该人员立即退场，因此导致的甲方或第三方的损失，全部由乙方承担，甲方有权直接在应付乙方费用中扣除；不足部分，甲方有权向乙方追偿。

## **第五条 乙方权利和义务**

1、乙方有权要求甲方支付本合同约定的服务费用。

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。

3、乙方需对派遣到甲方的服务团队人员进行岗前培训，包括思想教育、日常管理、行政管理制度和业务培训。因乙方工作人员失职，造成甲方任何工作秩序混乱或任何财产损失和人员伤亡事故、火灾事故等安全事故，由乙方自行承担全部赔偿责任及法律后果，同时乙方应当避免因此导致甲方被任何第三方追偿。如构成治安或刑事案件的，乙方按公安、司法部门的裁决或判决赔偿。

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、乙方团队驻场服务期间需遵守甲方各项规章管理制度。并按照双方约定的时间周期定期向甲方汇报服务工作情况。

6、乙方项目负责人应接受甲方业务领导，并管理乙方服务团队日常工作，乙方负责人负责协助甲方对乙方人员的日常生产管理、岗位调动、劳务考核，乙方应制定完善的人员管理制度，确保遇到临时人员调换、乙方人员离职等事宜不得影响正常工作，保证按时完成甲方布置的各项工作。



7、乙方有义务按甲方要求向甲方通报工作进展情况，若甲方对合同执行的内容、进度、标准等细节向乙方提出意见或修改建议，乙方有义务按照甲方要求进行调整，若乙方不履行甲方要求，甲方有权解除合同。

8、乙方有义务就执行过程中的突发事件及时通知甲方，因实际情况需对工作计划做相应变动或调整的，乙方应在得到甲方书面同意后方可执行；在乙方负责的工作范围内，如因乙方单方面的原因，导致意外事故或计划不能按期、按质、按量完成等情况出现，其经济损失（包括因处理事故实际发生的费用，由此给甲方造成的相关合同损失、声誉损失）及法律责任由乙方单方承担。

9、双方均已明确乙方的工作人员不属于甲方员工，乙方工作人员与甲方不存在任何劳动法律关系。乙方应按国家法律、法规的相关规定与其工作人员签订劳动合同，负责人员的劳动关系及人员管理，负责按国家或北京市相关规定支付工作人员的工资、各项保险和福利费用等，并独自承担相关责任；如因此产生的任何劳动争议/劳务纠纷，由乙方自行解决并承担责任。乙方应确保其工作人员工资、社保、福利等足额按时发放缴纳，不得因此引发投诉、舆情、信访等事件影响甲方声誉与工作。乙方应保证甲方免于委派人员等在甲方工作范围内所引起的劳资纠纷、责任及索赔；并保证不因工作人员的工资、保险、福利等相关待遇不到位影响对甲方提供的服务质量。

10、乙方人员发生的任何人身及财产损害及给甲方或他人造成的任何人身及财产损害，均由乙方自行承担责任及法律后果。如发生乙方人员上访或围堵工作岗位或有关机关、单位其他出现其它负面影响时，乙方应及时进行解决；因此给甲方造成任何损失的，乙方负责赔偿。

11、乙方工作人员因劳动/劳务合同期满终止合同，或提出申请要求解除劳动合同得到批准，或者其他原因导致不能继续工作等，乙方应及时向甲方补充人员，确保甲方需求。甲方充分理解乙方补充人员需要适当的时间，但不应超过2日，且替补人员须经甲方岗前核验合格方可上岗，在此期间乙方应采取有效措施保证服务岗位不空缺并能有效完成相应工作。

12、如因乙方就上述事由未及时处理或赔偿，甲方认为有可能给甲方造成不利影响时，甲方可先行（但无义务）垫付，甲方垫付的费用无论是否合理，均由乙方全部承担，甲方有权在应付乙方费用中扣除，不足部分甲方有权向乙方追偿，

并要求乙方按垫付费用的 30%承担违约责任。

13、乙方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。

## 第六条 合同变更及违约责任

1、甲方有权提前 30 天书面通知乙方解除本合同，并不因此承担任何违约或赔偿责任；届时费用依据乙方所提供的实际服务且合格据实结算。

2、合同期满或解除时，乙方应当按照甲方的要求，办理各项工作交接；在未办理工作交接之前，甲方有权拒付未支付的费用。甲方、乙方双方经协商一致后在合同有效期内可变更本合同。

3、乙方未履行或未完全履行本合同约定义务，经甲方书面通知后在甲方通知的期限内仍未履行或整改的，甲方有权解除本合同。

4、乙方未能按合同约定或甲方要求时间提供服务，则每延迟一日，乙方应按合同总价款的 1%向甲方支付违约金，如果乙方逾期 10 日仍未提供服务的，甲方有权终止合同。

5、未经甲方书面同意，乙方不得将本合同权利义务转包或分包给第三方，同时，乙方也不得将本合同中的任何权利或义务转让给任何第三方。若乙方违反此约定，甲方有权单方解除合同。

6、因乙方原因导致合同无效或因乙方原因导致本合同解除或终止的（含甲方按本合同约定解除或终止本合同），甲方有权不支付未履行的合同价款等任何费用，乙方应向甲方支付合同总金额 30%的违约金，给甲方造成损失的，乙方要赔偿甲方的全部损失。

7、因乙方原因给甲方造成任何损失及/或损害的，乙方负责赔偿甲方全部损失，并承担甲方包括但不限于诉讼费、保全费、律师费、评估费、拍卖费、办案差旅费等有关支出费用及其他任何甲方为追偿损失而支出的合理费用以及对第三方支付的任何赔偿等。

8、甲方有权从应支付的合同价款中扣除乙方应支付的违约金、赔偿金，不足抵扣的部分，乙方应于 3 日内补足。

9、甲方根据有关规定或者工作需要向乙方提出具体工作要求后，乙方未按甲方提出的具体工作要求或甲方制定的规章制度执行的，甲方有权解除本合同。



## 第七条 不可抗力

1、本合同提及“不可抗力”是指不可预见、不可避免及不能克服的，并对双方履行合同条款或补充条款和条件能产生实际影响或不良影响（包括阻止、妨碍或延误合同的履行）的任何条件或情况，包括但不限于：任何政府行为，政府机构的作为或者不作为；任何因素或其他天灾，如暴风、洪水、干旱、雷击、地震或其他自然灾害；瘟疫、流行病疫或者检疫隔离；战争行为、恶意破坏、恐怖活动或反政府行为，为国外敌对方交战状态、封锁、禁运、物资供应短缺、民众暴乱、政治革命、叛乱、罢工、群体事件、平民起义、军阀统治及篡夺政治权利意图。

2、双方中任何一方因为不可抗力的原因不能履行本合同时，应及时向对方通报不能履行或不能完全履行的理由，并应在十五个工作日内提供证明，经双方确认后延期履行、部分履行或者不履行合同，并可根据情况部分或者全部免于承担违约责任。

3、在遭遇不可抗力的情况下，受影响而无法履行本合同的一方应立即通知另一方指明发生的事件和造成拖延或无法履行其责任的情况并尽其努力挽回该延迟的发生。

4、在接到不可抗力情况发生的通知后，双方应立即协商并达成一份双方都能接受的工作计划已将不可抗力造成的影响降至最低。

## 第八条 争议解决

甲、乙双方因履行合同发生争议的，双方需协商解决，协商不成的，任何一方均可向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

## 第九条 通知及送达

1、一方向另一方发送的有关法律文件等，均按本合同记载的联系方式及通讯地址送达。一方联系方式、通讯地址发生变化的，应当及时通知到对方；在一方通知到达对方前，对方按本合同列明的联系方式及通讯地址送达的均为有效送达，由未通知方承担相应的责任。

2、以书面方式邮寄至本合同记载之地址时，即视为送达。如按本合同记载之地址送达被拒收或退回，拒收或退回之日视为送达。直接送达的以接收人签收为有效送达。

## 第十条 合同续签

甲方应在本合同期结束前 60 天以书面告知乙方是否续签，由甲、乙双方协商续签事项。

## 第十一条 附则

1、本合同自甲、乙双方代表签字并加盖公章之日起正式生效，本合同一式陆份，甲、乙双方各执叁份，具有同等法律效力。

2、本合同为打印体书写，任何的涂改、添加、删除等均无效。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。

本合同附件：

附件 1：《天宫院街道“热线+网格”管理与为民服务项目工作考核办法》

附件 2：《天宫院街道“热线+网格”管理与为民服务项目廉洁纪律教育协议》

(以下无正文，为签章页)

甲方(盖章)：北京市大兴区天宫院街道办事处  
通讯地址：北京市大兴区庆祥南路 29 号院 3 号楼

法定代表人/负责人

或授权代表(签章)：

经办人：

联系电话：101-61250596

日期：2026年6月17日

乙方(盖章)：北京聪慧安全科技服务有限公司

通讯地址：北京市大兴区黄村镇天河北路 8 号 4 号楼 1 层 1185

法定代表人/负责人

或授权代表(签章)：

经办人：

联系电话：18264713457

日期：2026年6月17日



标准，若配备人员不足够胜任相应工作，视为未达到考核标准，扣 400 元；

2. 服务团队结合天宫院街道 12345 热线市民反映诉求情况和办理需要，就市民诉求办理流程进行规划，制定明确的工作流程，操作步骤，调动街道、科室、社区全员联动，若未达到考核标准，每项扣 200 元；

3. 服务团队根据市中心考核要求的调整，优化城市管理指挥监督中心接诉即办考核细则和具体操作规则，若未达到考核标准，每项扣 200 元；

4. 服务团队针对天宫院街道接诉即办工作具体需要，分析热点诉求、热点区域、考核评价等相关数据，编辑接诉即办日报、月报和专项分析报告，若未达到考核标准，每次扣 200 元；

5. 市民服务热线坐席员未按时签收案件，每个案件扣 400 元（案件与三个科室及社区核实，仍然无人承办，视为疑难案件，经甲方书面确认后不计入扣分考核）。

6. 市民服务热线坐席员未按时进行响应市民（晚 8 点到早 8 点，除紧急案件进行响应，正常案件在早 8 点以后进行响应），每个案件扣 200 元。

7. 市民服务热线坐席员在案件派单第三天到期未进行督办科室、社区，每个案件扣 200 元。

8. 市民服务热线坐席员区回访与街道回访不一致案件未进行二次督办的，每个案件扣 200 元；

## （二）网格化管理工作

通过网格巡查上报案件数量、重大问题上报及时率、自行解决案件数量、案件废案、人员纪律等方面，对服务公司网格巡查工作情况进行考核。

1. 网格巡查员上报案件未达到要求案件数量（以实际工作要求为准，甲方当月提前告知乙方），每周（以本周五至下周四为一个周期）每差 5 个案件扣 200 元；

2. 根据两网融合，凡是热线案件中涉及到的暴露垃圾（生活垃圾乱堆乱放、垃圾未入箱等）、楼内乱堆物（楼道内堆放整齐且有用物品）、飞线（私拉充电线）等网格案件未能上报或及时处置的，每件扣 200 元；

3. 网格巡查员在巡查过程遇到重大事件不及时上报，突发紧急事件未及时上报，存在遗漏，造成严重后果的，每次扣 400 元；

4. 网格案件能够自行解决而未解决的，每次扣 200 元；

5. 按照每个案件规定的处置时限进行结案，每超时处置一起扣 200 元；

6. 网格废案，每次扣 200 元；

### **（三）劳动纪律工作**

1. 酒后上岗或无故缺勤、擅离职守造成空岗的，扣 4000 元；

2. 每日上班时间及下班前半小时到指定地点签到，当月迟到、早退 3 次（含）以上的，每次扣 400 元；

3. 对本应发现、上报的问题，未及时上报造成重大事故或影响极坏的，扣 400 元；

4. 不遵守规定、不服从安排，扣 1000 元；

5. 管理人员、同事之间发生言语或肢体冲突的，扣 600 元。

### **（四）热线管理和网格化管理工作综合评价**

#### **1、热线工作**

甲方依据合同中的服务内容对乙方进行综合评价。

（1）全年综合评分 $\geq 98$ 分，奖励服务费 10000 元。

（2）单月综合评分 $\geq 95$ 分、 $< 98$ 分，服务费扣减 5000 元；单月综合评分 $< 95$ 分，服务费扣减 10000 元；

（3）双月综合评分 $\geq 95$ 分、 $< 98$ 分，服务费扣减 20000 元；双月综合评分 $< 95$ 分，服务费扣减 50000 元；

(4) 全年综合评分 $\geq 95$ 分、 $< 98$ 分，服务费扣减 50000 元；全年综合评分 $< 95$ 分，服务费扣减 100000 元；

## 2、网格工作

(1) 网格化管理工作发现及时，表现突出，能在规定时限内完成网格上报案件数 120%，奖励 5000 元；

(2) 网格员在巡查过程中遇到重大事件、突发紧急事件及时上报并妥善处置后，受到市、区级表彰个人或宣传，奖励 5000 元；



## 附件 2:

### 天宫院街道“热线+网格”管理与为民服务项目 廉洁纪律教育协议

一、甲方的市民诉求处置中心及乙方均应对乙方参与该项目的管理人及具体服务的工作人员，负有人员政审、岗位要求的资质审核，须对项目参与人员进行岗前廉洁纪律教育培训、服务期内重要节点和重要岗位的廉洁教育，要求其遵守甲方单位的工作规定及纪律。但甲方上述审核、培训等并不解除乙方应承担的法律责任及合同义务。

二、乙方公司管理人员和工作人员违反甲方工作规定及纪律的，甲方有权扣除乙方一定比例的服务费，具体标准由甲方视情节而定；并有权要求乙方更换违反纪律的工作人员，乙方拒绝更换的甲方有权无责解除原合同。

三、乙方对服务该项目的本公司人员负有开展日常作风建设和廉政教育的责任。未按时开展工作纪律作风建设和廉政教育的，发现一次，甲方科室负责人对乙方负责人进行约谈提醒；发现两次及以上，每次扣除当月考核分值 1 分，折合人民币 2074.37 元。

四、乙方对服务原合同约定项目的本公司人员负有日常监督、检查责任，对工作完成不及时、工作效果打折扣、工作效率低下、推诿扯皮等情况，乙方管理人员应及时提醒相关工作人员并督促其改正。如出现乙方工作人员工作不积极且乙方监管不到位的情况，发现一次，扣除当月考核分值 1 分，折合人民币 2074.37 元；若某一乙方工作人员出现两次工作不积极且监管不力情形，该名员工不得参与甲方所有项目，乙方应进行更换。

五、乙方对服务于原合同项目的本公司人员负有自查自纠责任，坚决杜绝在工作中弄虚作假。如出现弄虚作假、被动应付考核、随意降低工作标准等问题，



一经查实，若未按甲方要求及时整改消除影响的，甲方有权解除服务合同。

六、在合同履行期内，乙方应按照甲方标准约束好其工作人员的言行举止，避免出现项目服务人员政治立场不坚定、工作态度恶劣、无视工作纪律、“吃拿卡要”、违法乱纪等影响街道形象甚至影响项目成果的问题。若乙方工作不当出现影响项目成果的问题，甲方有权根据情节扣除一定数额服务费并有权解除服务合同，乙方应承担由此给甲方造成的全部损失。

