

20260114

# 政府采购项目合同

项目名称：苏家坨镇 2026 年接诉即办服务项目

委托方：北京市海淀区苏家坨镇人民政府（以下简称“甲方”）

受托方：北京政信 1890 智能科技有限公司 以下简称“乙方”）

签署时间：2026 年 3 月 30 日

签署地点：北京市海淀区苏家坨镇人民政府



Handwritten title or header text, possibly in Chinese characters.

Faint handwritten text line.

Faint handwritten text line.

Faint handwritten text line.

Faint handwritten text line.

Faint handwritten text line.



甲 方： 北京市海淀区苏家坨镇人民政府

住 所 地： 北京市海淀区温阳路

法定代表人： 董峥

项目联系人： 刘梦思

通讯地址： 北京市海淀区苏家坨镇人民政府

电 话： 010-60466097 传 真：

乙 方： 北京政信 1890 智能科技有限公司

住 所 地： 北京市海淀区中关村南大街 5 号 1 区 689 楼 309 室

法定代表人： 李浩浩

项目联系人： 续玥

电子信箱： xuyue@zhongguancun.com.cn

通讯地址： 北京市海淀区中关村南大街 5 号海淀科技大厦 7 层

电 话： 010-68915728 传 真： \_\_\_\_\_

开户银行： 招商银行股份有限公司北京海淀科技金融支行

银行账号： 110952630510601

为更好的推动苏家坨镇人民政府“接诉即办”工作深入开展，经考察调研，拟通过聘用第三方服务外包的方式，承接我镇“接诉即办”工作效果，促进工作质量进一步提升。本合同为苏家坨镇 2026 年接诉即办服务项目 服务外包合同，由乙方提供相应服务，甲方支付服务对价。甲方与乙方劳务人员不存在劳动派遣用工关系。

## 一、项目内容

### 1. 人员配置

提供工作人员共计 11 名，专科及以上学历不得少于 11 名，年龄 35 岁以下员工不少于 5 名。其中组长 1 名，负责整体协调、数据统计、考核申报等；剔除人员 4 名，负责完成案件三率督查、考核申诉系统上报、申报类型审核、情况说明材料收集汇总工作，负责与业务科室、社区对考核申诉进行沟通协调；数据专员 2 名，负责根据每日工作运行情况，完成日报、周报、月报、其他专项报告等数据分析工作；市民热线专员 4 名，负责 7\*24 小时轮流在岗值守，案件签退、转派督办、结案反馈工作等。学历不得低于专科。原则上不允许兼职、返聘。

### 2. “接诉即办”工作

工作内容主要负责承接市、区两级市民服务热线系统操作，完成接收电话、案件签退、精准转派、结案反馈、跟踪督办、考核申诉、数据分析等工作。

#### (1) 工作职责

1) 工作时间：全年 24 小时工作制，分为 2 个班次，白班为 8:30-18:00，晚班为 17:30-次日 9:00；

2) 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；

3) 负责每日工作信息的汇总统计、精准梳理，系统编制工作报告，为业务运行研判提供数据支撑。

4) 协助开展申诉案件的材料归集、层级上报及沟通协调工作，保障申诉流程规范高效推进。

5) 结合业务实际运行情况，开展工作标准制定、动态修订及培训工作，夯实业务规范化运行基础。

6) 根据工作要求开展其他工作。

(2) 具体工作要求

此项工作为苏家坨镇与市、区两级市民热线服务平台的对接窗口，根据班次设定，完成全年工作，具体工作量如下：

1) 负责承接市、区两级市民热线服务平台案件的接收、退回、审核、转派工作；

2) 负责热线诉求办理结果的信息归集与反馈跟进；

3) 开展诉求办理“三率”跟踪及案件督办工作；

4) 负责协助街道主管科室完成市民热线月度考核相关材料收集、整理与上报工作；

5) 负责根据案件办理进度，完成结案意见梳理、考核申诉案件收集上报、沟通协调及申报剔除工作；

6) 负责统计记录平台每日工作运行情况；

7) 负责根据每日工作运行情况，完成日报、周报、月报、其他专项数据分析及各类工作报告；

8) 根据工作要求制定标准化工作台帐，并根据工作情况适时修订；

9) 负责根据实际运行情况，开展工作标准制定、动态修订及培训工作；

10) 根据工作要求开展其他工作。

## 二、项目组织

### 1. 合同金额及服务期限

签约合同价：1,766,500.00 元(大写：壹佰柒拾陆万陆仟伍佰元整 (人民币)，服务期限为 2026 年 4 月 2 日至 2027 年 4 月 1 日止

一年合同期届满后，在不改变合同其它条款的情况下，可视服务情况与乙方续签合同，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。

### 2. 服务地点

北京市海淀区，具体地点由甲方指定。

### 3. 服务人员

乙方应建立不少于 11 人的服务团队为甲方提供服务。

非经甲方同意，乙方不得随意替换服务人员；甲方要求乙方替换服务人员的，乙方应在收到甲方通知后 72 小时内予以更换，并保证替换人员的业务水平不得低于被替换人员，且不得影响本合同的正常履行。乙方服务人员应勤勉尽责，配合、协同甲方开展服务，为甲方业务决策提供支持。

### 4. 服务方式

乙方为履行本合同项下义务，同意采取如下方式为甲方提供服务：

- (1) 现场服务；
- (2) 远程协助；
- (3) 电话支持，乙方服务热线：010-68915728。

## 三、双方的权利和义务

### 1. 甲方的权利和义务

- (1) 甲方有权享受本合同约定的由乙方提供的服务；

(2) 甲方为乙方的运行服务提供必要的工作条件及所必需的相关资料，为乙方的运行服务提供相应的协助和配合；

(3) 甲方有权对乙方服务人员提供服务的质量等进行监督；

(4) 甲方有权要求乙方遵守甲方的各类规章制度和纪律，同时有权根据中华人民共和国的法律、法规自行制定并公布各类规章制度和纪律；

(5) 甲方有权对乙方违反本合同有关条款的行为提出书面意见，进行交涉。乙方应在收到甲方书面意见十个工作日内，以书面形式回复甲方并做出补救措施；

(6) 甲方应根据本合同的约定，向乙方足额支付合同费用；

(7) 乙方服务人员在甲方工作期间，如发生患病、工伤、非因工负伤、死亡等情况，由乙方负责向社保机构申请社保规定之费用支付给服务人员；

(8) 对于不符合甲方服务需求的乙方服务人员，甲方有权要求乙方进行更换；

(9) 按法律规定或经双方商定由甲方承担的其他责任和义务；

## **2. 乙方的权利和义务**

(1) 乙方应按照甲方要求及本项目实际需求，向甲方提供保质保量的服务，按标准完成服务内容；

(2) 乙方应根据甲方确定的服务内容、需求制定完善的项目服务方案，提交甲方审核，并按照甲方确认后的项目服务方案执行；

(3) 乙方应努力提高自身的服务水平和服务质量，积极配合甲方的监督、检查，按甲方意见进行整改；

(4) 乙方应建立专业的服务团队为甲方提供服务，服务人员需具有承担相应工作的丰富经验，有能力及时有效地应答甲方提出的服务需求；

(5) 乙方应对所服务内容做好保密工作，严格遵守国家相关法律法规；

(6) 本合同履行过程中，乙方保证不侵犯任意第三方的知识产权，如任意

第三方以侵犯知识产权为由向甲方主张索赔的，由乙方承担全部责任；

(7) 乙方在服务过程中，如遇非己方原因导致的服务进程缓慢、停滞、中止或其他任何影响服务进程的事项的，应及时向甲方汇报；

(8) 乙方应定期向甲方汇报服务情况，汇报时间和汇报次数由双方协商确定；

(9) 乙方有权按本合同约定收取相关服务费用；

(10) 对运行服务涉及的专业性、技术性要求较高的工作内容，乙方可通过与甲方另行签订委托协议方式承担，但应及时报甲方备案；

(11) 整体运行服务项目不得转让给第三方；

(12) 按法律规定或经双方商定应由乙方承担的其他责任和义务。

#### 四、考核

甲方会对乙方的服务进行考核，对达不到合同约定的服务标准的行为相应的扣除服务费用。乙方未完成本合同约定的“具体工作要求”或者违反合同义务的，甲方有权无条件终止合同（具体服务标准见附件2）。

#### 五、支付方式

本项目服务费按月计算，乙方每月初向甲方申请支付上月费用，甲方收到乙方申请后有权予以审核。甲方审核无误并在收到乙方提供的等额发票后的10个工作日内予以支付，应付款项的金额=应付金额-应扣减金额，项目结算据实审减。

因乙方未按时提供发票导致甲方逾期付款的，甲方不承担责任。乙方应保证其所提供的收款账户真实有效，如因该账户原因产生的逾期付款或额外费用，均由乙方自行承担相应后果。

#### 六、知识产权

1. 本项目研究成果形成的知识产权由甲方所有，未经甲方事先书面许可，乙方不得擅自以任何形式发布、泄露和滥用项目研究成果。

2. 任何一方在共享成果的基础上对研究成果进行开发、改造、升级所形成的新的研究成果的知识产权归属投资方所有, 另一方不得就新的研究成果主张权益。

3. 未经甲方事先书面许可, 乙方不得利用甲方主动公开的数据资源进行学术研究及企业监测, 不得将甲方的数据资源、研究结论用于本合同以外的目的或任何形式的商业活动。

## 七、保密条款

双方应签订保密协议, 任一方均应对其在履行本合同过程中接触到的或对方提供的或通过其他渠道得知的归属于对方所有的有关数据、纸质版或电子版材料或商业秘密严格保密, 未经对方事先书面同意, 不得向任何第三方传播、披露或用于本合同以外之目的。保密信息、保密义务及违约责任详见附件:《保密协议》。

## 八、不可抗力

1. 如果双方中的任何一方因为不可抗力, 如: 战争, 火灾, 台风, 洪水, 地震, 国家法律、法规发生变更, 或其他双方共同认为属于不可抗力的原因而被迫停止或推迟本合同的执行, 则本合同可中止或延迟执行, 顺延的时间等于不可抗力发生作用的时间。

2. 受影响的一方应在不可抗力事件发生后 10 日内通过邮件或传真形式将有关部门出具的证明送达另一方。

3. 若发生不可抗力事件, 造成本合同不能正常履行的, 经双方协商认可后, 双方均不承担违约责任, 由此造成的损失由甲乙双方各自承担。

## 九、违约责任

1. 本合同任一方违反本合同约定, 违约方应向守约方承担违约责任, 由此造成守约方经济损失的, 违约方还应承担相应赔偿责任。

2. 除本合同约定外, 本合同任一方无故单方解除本合同的, 解约方应向对方支付 353, 300. 00 元 (或本合同服务费用总额的 20%) 作为违约金, 由此给对方

造成经济损失的，还应承担赔偿责任。

3. 乙方未达到本合同约定的工作内容、具体工作要求以及本合同附件 2 的服务标准要求的，每发生一次，扣除当月服务费用 5%。

4. 乙方拒绝整改或乙方服务成果未通过验收，且经修改后仍不能通过验收的，甲方有权解除本合同，乙方除应返还甲方已经支付的全部费用外，还应向甲方支付 353,300.00 元（或本合同服务费用总额的 20%）作为违约金，由此给甲方造成损失的，乙方还应继续承担赔偿责任。

5. 乙方违反保密条款，造成保密信息泄露的，应第一时间尽最大努力及时消除影响，弥补损失，并向甲方支付 353,300.00 元（或本合同服务费用总额的 20%）作为违约金，由此给甲方造成损失的，乙方还应承担赔偿责任。

#### 十、项目联络

1. 甲方指定本项目联系人为李原，职务苏家坨镇接诉即办工作人员，通信地址：北京市海淀区温阳路苏家坨镇人民政府，电话：010-62461234，邮箱：[zhouql@mail.bjhd.gov.cn](mailto:zhouql@mail.bjhd.gov.cn)，职责为本合同履行过程中的沟通、协调。

2. 乙方指定本项目联系人为续玥，职务业务经理，通信地址：北京市海淀区中关村南大街 5 号海淀科技大厦 7 层，电话：010-68915728，传真：010-68914229，邮箱：[xuyue@zhongguancun.com.cn](mailto:xuyue@zhongguancun.com.cn)，职责为本合同履行过程中的沟通、协调。

3. 本合同任一方变更联系人、通信地址、电话、传真、邮箱，应自变更之日起 10 日内通知对方。未通知或逾期通知的，由此造成的损失由过错方承担。

#### 十一、争议解决

本合同履行过程中发生的争议，由双方友好协商解决。协商无法达成一致的，任何一方可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

#### 十二、其他约定

1. 本合同自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之日起生效。

2. 本合同未尽事宜, 由双方协商解决。双方协商一致的, 可以签订补充协议。补充协议与本合同具有同等法律效力, 补充协议与本合同不一致的, 以补充协议为准。

3. 本合同附件是本合同不可分割的部分, 与本合同具有同等法律效力, 双方应共同遵守。


4. 本协议一式陆份, 甲方执叁份、乙方执叁份, 每份具有同等法律效力。

(以下无正文)

甲方（盖章）：北京市海淀区苏家坨镇人民政府

乙方（盖章）：北京政信 1890 智能  
科技有限公司

法定代表人或授权代表签字：



郭兴禹

法定代表人或授权代表签字：



李瑞瑞

2020年3月30日

2020年3月30日

## 附件 1:

### 保密协议

甲方：北京市海淀区苏家坨镇人民政府

乙方：北京政信 1890 智能科技有限公司

为加强涉密数据资料的管理，贯彻落实《中华人民共和国保密法》《中华人民共和国统计法》等有关法律法规，确保涉密数据资料的安全保密，促进数据合法、有效的利用，防止发生失、泄密事件，基于相互信任和保密的原则，就北京市海淀区苏家坨镇人民政府提供的数据资料和相关信息（以下称“保密信息”）采取相关保密约定，因此双方同意并就保密事项达成如下协议：

#### 1. 保密信息：

1.1 本协议所指的保密信息是指需要保密的未公开信息，应包括：《中华人民共和国统计法》所规定的属于涉密范围的数据信息、在服务过程中所涉及到的数据资料和信息，包括但不限于口述及记载于各种介质或载体上的数据资料和信息；

#### 1.2 保密信息不包括如下任何一种资料和信息：

- 1) 在本协议之前，已成为公开的数据；
- 2) 乙方在取得甲方认为属于保密信息资料之前对此信息已经从其它合法渠道了解；
- 3) 甲方书面同意向特定人披露或向社会公众披露的保密信息。

#### 2. 保密义务：

2.1 乙方应当保证其从事管理、技术、顾问等工作的相关人员对所有保密信息保守秘密，无论该等人士是其雇用的或者聘用、授权的，且不论该等人士在违反保密义务时是否仍在为甲方提供服务，在该等人士违反保密义务时乙方应向甲方承担责任。

2.2 乙方应承诺按照《中华人民共和国统计法》《中华人民共和国保密法》等相关法律法规及管理文件的要求，对涉密统计数据进行有效管理，做好安全保密工作。在保存甲方的保密技术和资料期间，一旦发生保密信息的遗失、公开或损坏，应在 1 小时内立即通知甲方，同时应当采取必要措施以防止或减轻损失；并且在事发后 5 个工作日内向甲方以书面方式提交详细的报告，并提出未来措施的建议。

2.3 乙方只允许必要的参加研发和管理的人员因工作需要接触保密信息，并且确保其内部的上述人员树立保密意识，遵守本保密协议的各项条款；并且上述人员在取得上述保密信息后只能将其用于受指派的具体工作范围内。

2.4 乙方从甲方获得的保密信息，无论以电子文档、数据文件、数据库等任何形式保存的介质，都应存储在甲方允许的政务内网电脑上或项目工作电脑上，相关数据、分析结果只能用于北京市海淀区苏家坨镇人民政府内部或甲方指定的项目上使用。

2.5 乙方应按照甲方要求开展保密信息的统计分析工作，在数据移交过程中，如无特殊要求，所有明细数据均需进行模糊处理，不得出现明细数据的具体数值或推断单个统计调查对象身份的资料。

2.6 除本协议明确允许及为进行本协议所述项目下必要工作而必需的情形以外，在未得到甲方书面同意之前，乙方不得以任何方式对保密信息进行任何形式的改动、自用或他用，也不得以任何形式将上述保密信息出售、转让或泄露给第三人。

2.7 除非得到甲方的书面同意，乙方改动甲方提供的保密信息时应当保留原始文档中含有的所有权归属、保密要求与保密级别等内容。

2.8 为进行本协议所述项目下必要工作之目的，乙方确需对甲方提供的保密信息进行改动、自用或他用的，应当提前 5 个工作日以书面形式提出要求，甲方

应当在接到书面要求后3个工作日内做出书面答复。除非对甲方构成损害，甲方不应不合理地拒绝给予同意。

3. 违约条款：

3.1 乙方违反国家法律法规有关规定及本协议的约定，除按国家相关规定处理外，甲方将终止其使用权，并收回所提供的原始数据及相关资料。乙方违约给甲方造成损失的，甲方有权向乙方主张赔偿。乙方违约导致第三人向甲方主张权利的，甲方在赔偿后有权向乙方追偿。

4. 一般条款：

4.1 协议任何一条款的无效不影响本协议其他条款的有效性。

4.2 本协议自签订之日起生效，不因双方合作事项的终止而终止。

4.3 下列形式的内容应当成为本协议的组成部分，与本协议具有同等的法律效力：

4.3.1 任何对于本协议的修改或修正经双方书面同意，并由双方授权人员签字；

4.3.2 根据具体情况双方签订补充协议；

4.3.3 经过双方确认的由双方授权人员在其职权范围内签发的往来信件、电子邮件、传真件。

4.4 本协议适用中华人民共和国的法律和行政法规。有关本协议的一切争议，应首先通过友好协商解决；协商不成，应当交由甲方所在地的人民法院诉讼解决。

4.5 本协议经双方授权代表签字/盖章并加盖甲方及乙方公章/合同专用章后生效。本协议一式陆份，甲方执叁份、乙方执叁份。

(本文以下无正文)

甲方：北京市海淀区苏家坨镇人民政府

(盖章)



乙方：北京政信1890智能科技有限公司

(盖章)



日期：2026.3.30

日期：2026.3.30

## 附件 2

### 服务标准

甲方：北京市海淀区苏家坨镇人民政府

乙方：北京政信 1890 智能科技有限公司

#### 1. 工作职责

1.1 工作时间：全年 24 小时工作制，分为 2 个班次，白班为 8:30-18:00，晚班为 17:30-次日 9:00；

1.2 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；

1.3 负责每日工作信息的汇总统计、精准梳理，系统编制工作报告，为业务运行研判提供数据支撑。

1.4 协助开展申诉案件的材料归集、层级上报及沟通协调工作，保障申诉流程规范高效推进。

1.5 结合业务实际运行情况，开展工作标准制定、动态修订及培训工作，夯实业务规范化运行基础。

1.6 根据工作要求开展其他工作。

#### 2. 具体工作要求

此项工作为苏家坨镇与市、区两级市民热线服务平台的对接窗口，根据班次设定，完成全年工作，具体工作量如下：

2.1 负责承接市、区两级市民热线服务平台案件的接收、退回、审核、转派工作；

2.2 负责热线诉求办理结果的信息归集与反馈跟进；

2.3 开展诉求办理“三率”跟踪及案件督办工作；

2.4 负责协助街道主管科室完成市民热线月度考核相关材料收集、整理与上报工作；

2.5 负责根据案件办理进度，完成结案意见梳理、考核申诉案件收集上报、沟通协调及申报剔除工作；

2.6 负责统计记录平台每日工作运行情况；

2.7 负责根据每日工作运行情况，完成日报、周报、月报、其他专项数据分析及各类工作报告；

2.8 根据工作要求制定标准化工作台账，并根据工作情况适时修订；

2.9 负责根据实际运行情况，开展工作标准制定、动态修订及培训工作；

2.10 根据工作要求开展其他工作。

### 3. 服务要求

提供工作人员共计 11 名，专科及以上学历不得少于 11 名，年龄 35 岁以下员工不少于 5 名。其中组长 1 名，负责整体协调、数据统计、考核申报等；剔除人员 4 名，负责完成案件三率督查、考核申诉系统上报、申报类型审核、情况说明材料收集汇总工作，负责与业务科室、社区对考核申诉进行沟通协调；数据专员 2 名，负责根据每日工作运行情况，完成日报、周报、月报、其他专项报告等数据分析工作；市民热线专员 4 名，负责 7\*24 小时轮流在岗值守，案件签退、转派督办、结案反馈工作等。学历不得低于专科。原则上不允许兼职、返聘。

### 4. 其他要求

4.1 乙方应按照政府规定履行企业义务，为职工缴纳相应的保险；接受标的所在行政区域有关部门的监督和管理，并为之密切配合。除完成项目内容包含的日常作业外，对项目涉及区域范围内的突发性、应急性、重要性问题要积极配合。

4.2 乙方聘请人员要听从采购人方安排，定人定岗定责权由采购人决定，如违反采购人单位各项规章制度，采购人有权处罚，直至解除合同。

### 5. 违约条款：

5.1 乙方违反国家法律法规有关规定及本协议的约定,除按国家相关规定处理外,甲方将终止其使用权,并收回所提供的原始数据及相关资料。乙方违约给甲方造成损失的,甲方有权向乙方主张赔偿。乙方违约导致第三人向甲方主张权利的,甲方在赔偿后有权向乙方追偿。

6. 一般条款:

6.1 协议任何一项条款的无效不影响本协议其他条款的有效性。

6.2 本协议自签订之日起生效,不因双方合作事项的终止而终止。

6.3 下列形式的内容应当成为本协议的组成部分,与本协议具有同等的法律效力:

6.3.1 任何对于本协议的修改或修正经双方书面同意,并由双方授权人员签字;

6.3.2 根据具体情况双方签订补充协议;

6.3.3 经过双方确认的由双方授权人员在其职权范围内签发的往来信件、电子邮件、传真件。

6.4 本协议适用中华人民共和国的法律和行政法规。有关本协议的一切争议,应首先通过友好协商解决;协商不成,应当交由甲方所在地的人民法院诉讼解决。

6.5 本协议经双方授权代表签字/盖章并加盖甲方及乙方公章/合同专用章后生效。本协议一式陆份,甲方执叁份、乙方执叁份。

甲方:北京市海淀区苏家坨镇人民政府  
(盖章)



乙方:北京政信1890智能科技有限公司  
(盖章)



日期:2026.3.30

日期:2026.3.30



Handwritten mark on the left margin.



Handwritten text below the first stamp.



Handwritten text below the second stamp.

Vertical handwritten mark on the right margin.

Vertical handwritten mark on the right margin.