

合同登记编号:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



技术服务合同

项目名称: 接诉即办案件全流程辅助服务项目-第一包

委托人: 北京市海淀区人民政府中关村街道办事处
(甲方)

受托人: 北京政信 1890 智能科技有限公司
(乙方)

签订地点: 北京市 省 (市) 海淀 市、县(区)

有效期限: 2026 年 6 月 1 日至 2027 年 5 月 31 日



合同正文

甲方和乙方经友好协商，就接诉即办案件全流程辅助服务项目-第一包项目有关事宜达成一致意见，根据《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中关村街道办事处

法定地址：北京市海淀区中关村东路 100 号

邮编：100190

联系人：杜硕

电话：18612280615

传真：无

乙方：北京政信 1890 智能科技有限公司

法定地址：北京市海淀区中关村南大街 5 号 1 区 689 楼 309 室

邮编：100081

联系人：续玥

电话：13426012817

传真：无

甲方和乙方经友好协商，就甲方接诉即办案件全流程辅助服务项目-第一包项目向乙方购买服务有关事宜达成一致意见，根据《民法典》及其他相关法律法规签订本合同。

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、文档等。

1.2 工作说明书：是指约定本合同工作范围、质量标准、项目进度、资源管理等特定内容的文件，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，包括但不限于项目文档，各种数据、参数，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：。

二、合同标的

2.1 甲方同意委托，乙方同意受托进行接诉即办案件全流程辅助服务项目-第一包项目的服务工作。

2.2 本合同约定的主要工作内容为：接诉即办工单处置、三率研判和接诉即办数据统计分析报告等工作。

协议有效期：本协议自甲乙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。协议履行期为 2026 年 6 月 1 日至 2027 年 5 月 31 日止。本合同有效期一年，一年一签。服务期满甲方

视乙方的服务情况，在不改变原合同条款及服务费用的前提下，可决定续签本合同，但最多续签两次，总服务期限不超过 3 年。

详细描述见附件 1 工作说明书：《中关村街道接诉即办工单处置、三率研判和数据统计分析报告工作方案》。

三、双方权利和义务

3.1 甲方权利和义务

3.1.1 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；甲方所提供的前述环境是否合格应经双方书面确认。甲方应对工作场所和环境有危险的地方要给予乙方特别的警示，并在明显处悬挂标志和标示。

3.1.2 甲方应向乙方提供并允许乙方为服务工作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；且应当向乙方提供明确的业务需求内容。

3.1.3 甲方有权对本项目实施项目管理，并指派授权人 杜硕 对于乙方派出人员按照合同约定所完成工作内容根据合同规定予以确认。甲方如变更授权人，应提前 5 个工作日书面通知乙方变更后的授权人信息。

3.1.4 甲方有权依据本合同、附件及考核方案，对乙方服务质量、人员履职、数据准确性、工单处置效率进行全流程监督、检查、考核与处罚。甲方有权按照附件方案 3 绩效方案中的奖惩标准，在乙方产生罚款时从所应支付款项中直接予以扣除。

3.1.5 甲方有权根据考核结果、工作需要，要求乙方更换不合格

人员、限期整改、暂停服务、扣除费用，直至单方解除合同。

3.1.6 甲方有权对乙方服务成果进行不定期抽检，抽检不合格的，乙方应立即整改并承担相应责任。

3.1.7 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 乙方保证提供的服务成果不侵犯任何第三方的知识产权。

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单方原因导致的缺陷，将按照本合同第八条约定承担责任。

3.2.4 乙方应按照本合同第五条的约定向甲方交付服务成果。

3.2.5 乙方应严格遵守本合同及甲方接诉即办工作制度，接受甲方监督、考核与管理。

3.2.6 乙方应保证派驻人员稳定、资质合格、培训到位，人员更换须经甲方书面同意，擅自更换视为违约。

3.2.7 乙方应确保工单处置、三率研判、数据分析 100%符合北京市规范及甲方要求，杜绝零分工单、数据错误、超时处置。

3.2.8 乙方应保证其雇员、派驻人员严格遵守本合同约定、甲方规章制度、工作流程、保密要求及现场管理规定。乙方对其派驻人员履行本合同的行为承担全部法律责任与合同责任。如因乙方雇员或派驻人员违反保密义务、违规操作、失职渎职、故意或重大过失，造成甲方或第三方损失、数据泄露、考核失分、舆情风险、行政处罚、民

事索赔等，均视为乙方违约，由乙方全额赔偿甲方因此遭受的全部直接及间接损失。

四、价款及支付

4.1 合同总价款：

本合同总价款为：1084700元人民币；大写：人民币壹佰零捌万肆仟柒佰元整。该价格为包含全部相关税费的最终价格，除此之外，甲方无需支付任何其他费用。

4.2 付款方式：

4.2.1 本合同采用（按阶段）的结算方式。

服务费共分3次支付，甲方于本合同生效后1个月内向乙方支付合同总价款的50%，即¥542350元。乙方服务符合合同约定及甲方要求且合同生效后5个月后，支付合同总价款的30%，即¥325410元。当项目全部完成并经甲方验收合格后30日内支付同总价款的20%，即¥216940元。

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，乙方应承担在乙方银行发生的上述银行费用。

4.2.3 甲方自收到乙方提交的合规发票后10个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户。

五、交付

5.1 乙方应按照附件1约定的期限、形式和数量完成服务。

5.2 甲乙双方的任何一方均有义务对另一方提出的变更交付期限、形式和数量的任何合同建议给予适当的考虑，如果各方协商达成

一致，应以书面形式对变更予以记录并按各方确认变更的期限、形式和数量执行。如果约定履行在前的义务未能履行，则约定履行在后的义务可以相应顺延。

六、知识产权及保密

6.1 乙方依照本合同第六条向甲方交付的服务成果的知识产权归甲方所有。

6.2 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，包括但不限于设计方案、各种说明书、数据资料以及其他文档，知识产权归属甲方所有。

6.3 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，包括但不限于前述知识产权信息、资料、业务经营信息、内部管理方法、内部规章制度以及其他与企业经营相关的信息，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。

6.4 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。

6.5 任何一方违反保密义务，泄漏方应向另一方赔偿损失。

七、违约责任

7.1 甲乙双方任何一方不履行合同义务或者履行合同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、采取补救措施支付违约金、赔偿全部损失，甲方有权视情形暂停付款、扣除费用、单方解除合同。

7.2 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;但若因此而给对方造成损失的,由提出变更一方赔偿对方直接经济损失。

7.3 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。

7.4 乙方未按照本合同约定的期限履行义务的,每逾期一日,乙方应向甲方支付本合同总金额万分之五的逾期履行违约金;逾期履行义务达到 7 日的,甲方有权暂停付款;逾期履行义务达到 15 日的,甲方有权单方解除本合同。

7.5 乙方提供的服务未能经甲方验收合格的,甲方有权要求乙方调整或者整改,乙方应在甲方提出整改要求后 3 日内完成,由此造成的时间延误视作乙方未按时履行义务,乙方应按本合同第 7.4 条约定承担相应违约责任。如经两次整改后仍不符合本合同约定,或单次整改逾期的,甲方有权单方解除本合同。

7.6 如因乙方违约或其他乙方原因导致甲方解除本合同的,乙方应于甲方解除本合同之日起 3 日内返还甲方已支付的全部费用,返还甲方交付的全部资料、文件并不得留存任何副本,并向甲方支付本合同总金额 30%的违约金,前述违约金不足以赔偿甲方因此所受全部损失的,乙方应继续支付不足部分。

7.7 乙方出现下列任一情形，甲方有权立即单方解除合同，无需提前通知，乙方须按 7.6 条承担全部责任：（1）工单处置出现零分工单累计 2 件及以上，或造成甲方考核严重失分、通报批评；（2）数据统计、三率研判错误累计 3 次及以上，或数据造假、虚假回访；（3）服务质量连续 2 次月度考核待提升，或年度考核待提升；（4）擅自更换核心人员、拒绝整改、拒绝接受甲方监督管理；（5）泄露甲方保密信息、侵犯第三方权利、违反法律法规；（6）乙方被列入失信名单、停业、吊销执照、无法正常提供服务；（7）其他严重违反合同约定、损害甲方权益的行为。

7.8 乙方雇员或派驻人员出现下列情形之一的，视为乙方根本违约，甲方有权立即单方解除合同，同时要求乙方退还全部已付款并支付合同总金额 30% 的违约金：（1）违反保密义务，泄露工单信息、公民个人信息、工作秘密、数据资料；（2）与诉求人私下接触、收受财物、通风报信、干预案件办理；（3）弄虚作假、伪造回访记录、篡改数据、造成考核零分；（4）被监管部门、媒体曝光或引发投诉、舆情、信访事件；（5）其他严重违反甲方规定或本合同约定的行为。

7.9 违约方的全部赔偿责任，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。

八、法律适用及争议解决

8.1 本合同适用中华人民共和国法律。

8.2 因本协议引起的一切争议，甲、乙双方首先本着互谅互让、真诚友好的态度协商解决。任一方不愿协商，应向甲方所在地有管辖

权的人民法院提起诉讼。除非生效裁判另有规定，各方为解决争议而实际支付的费用(包括但不限于诉讼费、保全费、评估费、拍卖费、执行费、合理的律师费等)由诉讼请求未被支持的一方承担。

九、责任限制

9.1 在任何情况下，乙方无须就下列情形承担违约责任：

(1) 第三方对甲方提出的索赔要求，但依本合同约定应由乙方承担的除外；

(2) 乙方已交付的服务成果的丢失或损害；

(3) 因政府行为，包括但不限于国家政策、法律、法规的限制，导致合同部分或全部无法履行或履行迟延；

(4) 超出本合同规定的责任范围的损失。

9.2 在任何情况下，甲方无须就下列情形承担责任：

(1) 第三方对乙方提出的索赔要求；

(2) 乙方的任何间接经济损失；

(3) 乙方自行管理的设备、资料丢失或损害；

(4) 其他： / 。

十、不可抗力

10.1 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。

10.2 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。

10.3 一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除延迟履约的违约责任。

十一、合同的变更、转让和终止

11.1 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。

11.2 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。

11.3 任何一方提前一个月以书面形式通知另一方，可以提前终止合同。合同提前终止后，对于乙方已经投入并经甲方确认的工作量，双方核算金额，多退少补。

11.4 除本合同其他条款约定外，乙方出现第七条 7.7 款、7.8 款严重违约情形的，甲方有权书面通知乙方立即解除合同，合同自通知到达乙方时生效。合同解除后，甲方不再支付任何未付款项，乙方须立即退场、移交全部资料、删除所有数据，并承担全部违约赔偿责任。

11.5 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。

11.6 任何一方如无力偿还债务或进入破产程序，另一方都有权

解除本合同，但必须以书面通知对方。

十二、其他

12.1 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。

12.2 下列文件构成本合同的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。为便于解释，组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：1. 本合同书及其变更、补充协议； 2. 成交通知书或中标通知书 3. 响应文件或投标文件 4. 竞争性磋商文件或招标文件 5. 联合协议/分包意向协议（如适用） 6. 技术培训方案及售后政策（如适用）。 7. 有关技术文件、图纸（如适用） 8. 国家法律、行政法规和规章制度规定或合同约定的作为合同组成部分的其他文件。

12.3 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。

12.4 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。

12.5 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。

12.6 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。

12.7 本合同书一式陆份，甲方执叁份，乙方执叁份。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。

十三、附件

附件 1：工作说明书

附件 2：服务清单

附件 3：管理方案

(以下无正文)

此页无正文

甲 方	名称 (或姓名)	北京市海淀区人民政府中关村街道办事处 (盖章)			合同专用章 或 单位公章 2016年6月/日
	法定代表人	(签字)			
	或授权代表	(签字)			
	联系 (经办人)				
	住 所 (通讯地址)	北京市海淀区中关 村东路 100 号	邮政 编码	100190	
	电 话		传真	无	
	开户银行				
	账 号				
乙 方	名称 (或姓名)	北京政信 1890 智能科技有限公司 (盖章)			合同专用章 或 单位公章 2016年6月/日
	法定代表人	(签字)			
	或授权代表	(签字)			
	联系 (经办人)				
	住 所 (通讯地址)	北京市海淀区中关 村南大街 5 号 1 区 689 楼 309 室	邮政 编码	100081	
	电 话	13426012817	传真	无	
	开户银行	招商银行股份有限公司北京海淀科技金融 支行			
	账 号	110 952 630 510 601			

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：工作说明书

中关村街道接诉即办工单处置、三率研判 和数据统计分析报告服务方案

一、工作背景

2019 年为进一步落实市委《关于深化党建引领“街乡吹哨、部门报到”改革的实施意见》、《关于加强新时代街道工作的意见》和《关于优化提升市民服务热线反映问题“接诉即办”工作的实施方案》，不断深化“接诉即办”工作机制和效果，发挥政府热线“哨声源”的作用，提高热线接诉的办理质量和效率工作要求。

二、工作目标

总体目标：明确辅助服务的工作边界，依据街道专项工作机制及工作要求，围绕市区两级接诉即办考核体系及考核指标，为中关村街道接诉即办响应市、区两级工作要求，提供全年、全时段值班服务。

三、主要工作任务及工作方案

（一）工单处置

1. 辅助完成市、区两级 12345 系统转办工单的情况在规定时限内完成案件签收/退回操作。

2. 按照科室职责精准快速转办至业务科室，对紧急案件采取电话联系转办，对每日签收后的案件全部转办至科室。

3. 工单根据业务科室意见，完成工单信息核查、诉求人电话反馈处理过程，并在规定时间内完成案件响应。

4. 按照业务科室意见，结合每件工单结案意见、完成结案要件系统录入等工作；按照综合科意见，及时督办业务科室按时申报结案建议，协助完成结案审核工作。

（二）三率评定

1. 每日在科室办结 24 小时内，完成案件三率评定工作，由专席人员研判确认是否反馈、问题是否解决、对处理结果是否满意；对于易反弹等案件按照不同情形进行多轮评定。

2. 对督办案件进行二次确认；对办理结果进行录音核实；准确研判每个案件的三率情况；

（三）数据分析

1. 负责每日案件办理过程性监督表；负责日报统计报送；负责调度会案件统计；到期催办、超 4 天案件催办、案件派发情况在线表、当日案件派发情况表；

2. 负责每月、年中、年终依照接诉即办考核办法统计考核评价（部室、社区、包片等）；负责每月、年中、年终周期考核明细制表分析等；负责日常数据的统计归纳整理；

3. 负责每月一案报送；每月未解决诉求反馈清单报送；每月挂账清单报送；每月撤销吹哨/应哨表统计报送；市级回访结果反馈收集；每月乡村振兴案件核对表报送；统计市级点名接收，办结案件情况；市、区督办案件报送；其他各类邮件报送等。

附件 2：服务清单及价款明细

接诉即办案件全流程辅助服务项目-第一包服务清单及价款明细				
序号	服务类别	服务内容	服务标准	费用(元)
1	工单处置	辅助完成市、区两级 12345 系统转办工单的情况在规定时间内完成案件签收/退回操作。	严格按照北京市地方标准文件 DB11/T 2021-2022 《12345 市民服务热线服务与管理规范》中对签收、退回、派发、结案等各业务环节提出的规范执行。	403200
		按照科室职责精准快速转办至业务科室,对紧急案件采取电话联系转办,对每日签收后的案件全部转办至科室。		
		工单根据业务科室意见,完成工单信息核查、诉求人电话反馈处理过程,并在规定时间内完成案件响应。		
		按照业务科室意见,结合每件工单结案意见、完成结案要件系统录入等工作;按照综合科意见,及时督办业务科室按时申报结案建议,协助完成结案审核工作。		
2	三率评定	每日在科室办结 24 小时内,完成案件三率评定工作,由专席人员研判确认是否反馈、问题是否解决、对处理结果是否满意;对于易反弹等案件按照不同情形进行多轮评定。	严格按照北京市地方标准文件 DB11/T 2021-2022 《12345 市民服务热线服务与管理规范》中对回访环节提出的规范执行。	163200
		对督办案件进行二次确认;对办理结果进行录音核实;准确研判每个案件的三率情况;		
3	数据分析	负责每日案件办理过程性监督表:负责日报统计报送;负责调度会案件统计;到期催办、超 4 天案件催办、案件派发情况在线表、当日案件派发情况表;	严格按照北京市地方标准文件 DB11/T 2021-2022 《12345 市民服务热线服务与管理规范》中对数据分析提出的规范执行。	372600
		负责每月、年中、年终依照接诉即办考核办法统计考核评价(部室、社区、包片等);负责每月、年中、年终周期考核明细制表分析等;负责日常数据的统计归纳整理;		
		负责每月一案报送;每月未解决诉求反馈清单报送;每月挂账清单报送;每月撤销吹哨/应哨表统计报送;市级回访结果反馈收集;每月乡村振兴案件核对表报送;统计市级点名接收,办结案件情况;市、区督办案件报送;其他各类邮件报送等;		
4		综合管理费		80618
5		税费		65082
合计				1084700

附件 3：管理方案

中关村街道“接诉即办”综合业务平台

外包项目绩效方案

为深化甲乙双方协同合作，树立“一盘棋”工作理念，通过科学绩效管理实现压力精准传导、服务质效提升，甲方对乙方及乙方员工实施全流程、多维度绩效管理。一方面以绩效考核为驱动力，明确员工工作标准、反向促使工作质量迈向更高标准，另一方面紧盯街道“接诉即办”考核排名、激发团队整体动能，最终达成中关村街道“接诉即办”考核成绩稳步提升、跻身全市优秀行列的目标，特制定本方案。

一、员工工作质量考核

（一）考核依据

以《北京市地方标准 12345 热线服务与管理规范》中服务内容、流程及质量要求为基础准则，参照《2026 年度北京市接诉即办考评实施办法》工单签收、办理、反馈全环节计分规则，结合乙方为中关村街道提供的案件流转、案件复核、考核申诉、数据分析等核心业务场景，制定针对性考核条款。

（二）具体考核条款及奖惩标准

1. 值班坐席签派单考核

（1）基础操作要求

值班坐席需严格遵循街道“接诉即办”工作流程，在规定时间内完成街道工作群通知及系统内派单操作；对权属不明、涉及多部门协同的疑难复杂案件，及时报备街道分中心，并同步跟踪报备结果。

（2）逾期与失误处罚

若因值班坐席主观疏漏（如漏看工单、派单对象错误）导致案件

派遣超时，造成办理延误或群众二次投诉（已按规定报备的情况除外），每件扣除合同金额 300 元；当月此类失误累计达 3 件及以上，从第 4 件起，每件扣除合同金额 500 元，同时对值班坐席进行岗位停岗培训 1 天。

（3）零分工单责任认定

值班坐席需依据市级考核规则及街道流程，在规定时限内完成工单签收、退件（退件需附完整理由说明）、办结反馈工作，其中紧急工单需在 2 小时内完成处置。若因值班坐席未按要求操作（如漏签收、退件理由不充分）或超时办理，导致市级考核出现零分工单，每件扣除合同金额 1000 元，累计 2 件，甲方有权单方解除合同。

2. 复核专员工作考核

（1）复核信息登记考核

经复核优质工单录音与系统登记数据，若复核专员漏听、错听导致错误点选“三率”（响应率、解决率、满意率）信息，或因数据登记错误造成市级考核失分，每件扣除合同金额 200 元；当月此类失误累计达 3 件及以上，从第 4 件起，每件扣除合同金额 500 元。

3. 数据专员统计工作考核

（1）数据统计要求

数据专员需每日完成前一日街道“接诉即办”工单数据汇总，每周提交周度数据分析报告，每月提交月度数据复盘报告；数据统计需确保准确率 100%，若出现数据漏报、错报应及时更正并提交说明。

（2）统计失误处罚

若因数据专员统计错误（如数据计算偏差、指标定义理解错误）、报告提交超时导致街道无法及时掌握考核动态、错失改进时机，每次



扣除合同金额 200 元；当月此类失误累计达 5 件及以上，每件扣除合同金额 500 元，数据专员需参加专项业务培训并通过考核后方可上岗。

4. 月度、年度综合考核

如甲方出现月度考核成绩待提升情形，甲方有权要求其限期整改并暂停付款；如连续 2 个月待提升或者年度考核待提升，甲方有权单方解除本合同。

)
)