

合同编号：

政府采购服务合同

项目名称：市民服务热线“接诉即办”业务服务

甲方：北京经济技术开发区营商环境建设局

乙方：北京亦庄国际人力资源有限责任公司

甲方：北京经济技术开发区营商环境建设局

住所地：北京经济技术开发区万源街 4 号

法定代表人：石雨

联系方式：83508229

乙方：北京亦庄国际人力资源有限责任公司

住所地：北京经济技术开发区荣华中路 10 号 1 幢 A 座 2301

法定代表人：郑洁

联系方式：67878799

根据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规的规定，经甲乙双方协商一致，本着平等、公平、诚实信用的原则，就乙方向甲方提供市民服务热线“接诉即办”业务相关服务事宜，经双方友好协商一致，签订本服务合同。

一、服务内容

乙方向甲方提供的外包服务包括以下内容：

- 1、在规定时限内完成热线诉求的接收；
- 2、热线诉求的核实转派；
- 3、网络诉求的接收、核实、转派、回复审核等工作；
- 4、经开区市民服务热线 7*24 小时值班工作；
- 5、在规定时限内完成非经开区职权范围内工单的核实与及时退转工作；
- 6、在规定时限内对办理完毕的企业和市民诉求进行承办单位回复内容与诉求点契合度审核；
- 7、对办理完毕的企业和市民诉求回复市中心；

- 8、在规定时限内完成市级月度考核材料的申报、审核；
- 9、在规定时限内完成对热线诉求、网络诉求、市级月度考核延期办结工单督办工作；
- 10、月度考核材料数据的分析整理；
- 11、企业和市民热线诉求各类问题的统计工作；
- 12、做好接诉即办相关综合服务工作；
- 13、业务质量审核工作；
- 14、其他临时性工作。

二、甲方的权利与义务

- 1、甲方应向乙方介绍相关工作基本情况，并提出工作要求，以保证乙方能够准确开展任务；
- 2、提供相关场地和文件材料。甲方应提供必要的背景材料及有关资料。在乙方独立调查有困难时，甲方应给予必要的工作协助；
- 3、甲方应对乙方的人员进行必要的培训，并明确工作重点环节及任务要求；
- 4、甲方有权监督、随时审查乙方的服务内容和质量，要求乙方提交符合要求的工作成果，有权对不符合合同规定的内容提出整改意见，乙方应遵照执行。
- 5、甲方发现乙方提交的服务内容有违反国家法律法规相关要求，不符合政治性、科学性，或出现严重质量问题的，甲方有权提前解除合同，并要求乙方依约承担违约责任。
6. 甲方应按合同约定向乙方支付服务费用。

三、乙方的权利与义务

- 1、乙方负责相关材料审核及初筛工作，并确保合法性、及时性和准确性；

2、乙方负责按照甲方要求对相关问题进行解答；

3、按照甲方要求保质保量完成工作、做好日常及值班期间的日常生活保障工作；

4、乙方承担提供服务过程中的必要办公设备以及人员安全责任；

5、乙方应做好相关工作的上传下达工作；

6、乙方在工作过程中，采取严肃认真的态度，力求工作的及时性、全面性、准确性；

7、乙方对履行本合同义务过程中获悉的甲方的、第三方的相关资料、数据、信息等承担保密义务，不得向第三方泄露。乙方在本合同项下的保密期限为：自乙方及乙方服务人员知晓保密信息之时起至保密信息被依法公开时终止，不因合同解除、终止而失效。如果甲方仅公开披露部分内容，对未披露的部分乙方仍要承担保密义务。乙方同意，除非按法律法规规定、司法机关或有关监管机构的要求披露外，未经甲方事先书面同意，乙方、乙方服务人员不得向任何第三方披露、转让、复制保密信息或以其他方式谋取任何利益，也不得以任何形式为本合同目的以外的目的使用保密信息。乙方应与其服务人员签订保密协议，乙方、乙方服务人员（无论在职、离职）的泄密行为均视为乙方行为，乙方对其服务人员的行为承担连带责任。

8、乙方服务内容应符合合同约定的标准及甲方需求。

9、乙方保证所提供的服务或其任何一部分服务均不会侵犯任何第三方的合法权利。

10、乙方承担其提供的服务人员在提供服务过程中的安全责任。因乙方服务人员责任造成自身或第三方人身或财产损失的，由乙方承担相应法律责任。

四、服务费支付标准和方式

1、乙方应在合同期内完成经开区审定接诉即办业务量并达到相应标准，预计业务量 52 万件，单价 20.9 元/件。合同期内服务费暂计金额：¥ 10868000 元（大写：人民币 壹仟零捌拾陆万捌仟元整），最终结算金额以实际发生为准，且最高不超过服务费暂计金额；

上述服务费总金额包括但不限于乙方完成合同约定的全部服务内容，甲方向其支付的全部费用，除上述费用外，甲方无需再向乙方支付其他任何费用；

2、支付方式：

① 合同生效、财政预算拨付到位后，甲方于 2026 年 7 月 31 日前通知乙方开具发票，在收到乙方开具发票后 10 个工作日内，甲方向乙方支付服务费暂计金额的 30%，即¥3260400（人民币叁佰贰拾陆万零肆佰元整）。

② 根据当年经开区对预算项目付款工作要求，在财务报销截止前甲方对乙方合同履行情况进行第一阶段验收，乙方提供该阶段全部服务的验收材料，若乙方已完成该日期前已发生的全部服务内容且符合合同约定，未出现重大违约情形，即为验收合格。验收合格、收到乙方开具发票之后甲方向乙方支付服务费暂计金额的 20%，即¥2173600（人民币贰佰壹拾柒万叁仟陆佰元整）。

③ 甲方对乙方 2027 年 3 月 31 日前的合同履行情况进行第二阶段验收，乙方提供该日期前全部服务的验收材料，若乙方已完成该日期前已发生的全部服务内容且符合合同约定，未出现重大违约情形即为验收合格。验收合格、财政预算拨付到位、收到乙方开具发票之后甲方向乙方支付服务费暂计金额的 30%，即¥3260400（人民币叁佰贰拾陆万零肆佰元整）。

④ 服务期满、乙方提供该日期前全部服务的验收材料，双方就服务期限内已完成全部服务内容进行验收，根据实际完成工作数量、服务质量考评情况确认结算金额，未出现重大违约情形的即为验收合格。验收合格、收到乙方开具发票之后，甲方向乙方支付至最终结算金额的 100%。

甲方每次付款前，乙方需先向甲方开具符合经开区财务要求的等额合法有效发票，否则甲方有权延迟付款且不承担违约责任。

3、乙方指定账户情况如下：

账户名称：北京亦庄国际人力资源有限责任公司

开户银行：北京银行股份有限公司北京经济技术开发区分行

银行账号：0109 0978 0001 2010 9049 472

银行代码：313100001090

五、验收

1、乙方应对提供的服务成果作出全面自查和整理，并列出清单，作为甲方验收和使用的服务条件依据，清单应随提供的服务成果交给甲方。

2、验收时，甲乙双方必须同时在场，乙方所提供的服务不符合合同内容规定的，甲方有权拒绝验收，乙方应承担逾期交付责任。乙方应及时按本合同内容规定和甲方要求免费进行整改，直至验收合格，否则视为乙方未按本合同规定完成服务。验收合格的，由双方共同签订《验收单》。

六、项目服务及管理

1、乙方需指定至少一人全程全权负责本项目服务的落实，包括但不限于服务的咨询、执行和后续工作等，甲方认为乙方项目负责人员不能胜任本合同约定工作的，乙方应按甲方要求立即更换。服务期

间,乙方不得自行更换负责人,如需更换负责人的应当书面告知甲方,并经甲方书面同意,更换后的负责人应具备相应项目服务资格。

乙方项目负责人姓名: 付震宇

联系电话: 67878799-846; 15010671533

2、乙方以及乙方提供的服务人员必须遵守甲方的有关管理制度、操作规程。因乙方及乙方提供的服务人员违规操作造成甲方或第三方损失的,乙方应承担违约责任。

3、乙方提供派驻项目团队人员能力应完全能胜任项目工作要求,保质保量完成市级部门对经开区诉求办理评价情况考核。

4、乙方不得分包、转包其应履行的合同义务。

七、合同期限

2026年7月1日至2027年6月30日止。

八、违约责任

1、如一方违约,依法承担违约责任。

2、乙方、乙方服务人员违反保密义务的,乙方应按服务费暂计金额的20%向甲方支付违约金,并应及时消除给甲方造成的不良影响。违约金不足以弥补甲方经济损失的,乙方还应赔偿甲方全部损失。

3、因乙方提供的服务存在危及人身及财产安全的隐患,或存在违反国家法律法规以及行业规范的情形造成甲方或第三方损失的,或因乙方及其服务人员未能遵守甲方的有关管理制度、操作规程造成甲方或第三方损失的,乙方均应赔偿因此给甲方、第三方造成的全部损失;情形严重的,甲方有权单方解除本合同,乙方应向甲方支付服务费暂计金额20%的违约金。

4、乙方提供的服务违反合同其他约定、不符合甲方要求的,经甲方2次纠正仍达不到合同约定标准的,或项目无法通过验收的,甲方

有权单方解除本合同，同时要求乙方支付服务费暂计金额 20%的违约金，退回甲方已支付的全部合同价款并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

5、乙方及乙方派驻服务人员在合同履行过程中，不得违反党风廉政建设相关要求，乙方及乙方派驻服务人员每违反 1 次党风廉政建设相关要求，须每次向甲方支付 1 万元违约金；若违反 5 次（含 5 次）以上，须向甲方支付服务费暂计金额 10%的违约金；若违反 10 次（含 10 次）以上，须向甲方支付服务费暂计金额 20%的违约金。

九、服务质量考评

乙方需按照合同约定的服务内容按时高质量完成项目服务，甲方以每月北京市政务服务和数据管理局下发的市级部门诉求办理评价情况为依据对本项目实施服务质量考评管理，并根据考评结果确认最终结算金额。

如考评月评价为“优秀”“良好”档次的，服务费不予扣除；如因乙方或乙方派驻人员故意或重大过失导致甲方连续三个考评月被评价为“待提升”档次的，甲方有权按上述连续三个考评月当月服务费的 10%扣除应支付乙方的服务费；本条款所述“故意或重大过失”包括但不限于：（1）乙方派驻人员未按合同约定及行业规范提供服务，经甲方书面催告 2 次以上仍未整改；（2）擅自更换关键岗位派驻人员且未提前 30 日书面告知甲方，导致服务质量显著下降；（3）因乙方或其派驻人员操作失误、推诿扯皮，造成诉求办理超时、群众有效投诉累计达 3 次及以上；（4）乙方隐瞒服务过程中的重大问题，经查实与“待提升”评价存在直接因果关系。

十、不可抗力

甲、乙方中任何一方，因不可抗力不能按时或完全履行合同的，

应及时通知对方，并在7个工作日内提供相应证明，结算服务费用。未履行的部分是否继续履行、如何履行等问题，可由双方协商，并向主管部门和政府采购管理部门报告。确定为不可抗力原因造成的损失，免予承担违约责任。

十一、争议的解决

1、甲乙双方因履行本合同发生争议，应友好协商解决。如协商不成，任何一方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

2、在法院审理期间，除有争议部分外，本合同其他部分可以履行的仍应按合同条款继续履行。

十二、合同文本及其它

1、本合同自双方法定代表人或委托代理人签字并加盖公章之日起生效。

2、本合同一式肆份，甲方执叁份，乙方执壹份，均具有同等法律效力。

3、本合同未尽事宜以及变更和修改，须经双方以书面形式达成一致意见，签订补充协议，补充协议与本协议具有同等法律效力。

4、合同双方根据经开区关于加强党风廉政建设的相关要求，主动配合经开区相关工作，接受结果查究。

甲方：

法定代表人

或委托代理人（签字）：

石雨

乙方：

法定代表人

或委托代理人（签字）



签订日期：2026年6月30日

签订日期：2026年6月30日

廉政协议书

甲方（采购人）：北京经济技术开发区营商环境建设局

乙方（成交人）：北京亦庄国际人力资源有限责任公司

项目名称：市民服务热线“接诉即办”业务服务

合同金额（大写）：壹仟零捌拾陆万捌仟元整

项目概况：辅助完成 2026 年 7 月 1 日-2027 年 6 月 30 日经开区市民服务热线“接诉即办”相关工作

廉 政 协 议 书

为进一步完善监督制约机制,确保工作质量和预防职务犯罪行为以及各种不正当行为的发生,在北京经济技术开发区(以下简称“开发区”)各项工作中保持党员干部的廉洁自律,根据开发区有关廉政建设的相关规定,并结合实际特订立本协议如下:

一、甲乙双方应当自觉遵守国家法律法规以及有关党风廉政建设的各项规定。

二、甲方工作人员应保持与乙方的正常工作交往,不得接受乙方的礼金、有价证券和贵重物品,不得在乙方报销任何应由个人支付的费用,不得以任何形式向乙方索要和收受回扣或变相收受贿赂。

三、甲方工作人员不得参加可能对公正执行公务有影响的宴请和娱乐活动。

四、甲方工作人员不得要求或者接收乙方为其住房装修、婚丧嫁娶、家属和子女的工作安排以及出国等提供方便。

五、甲方工作人员不得向乙方介绍亲属或亲友从事与甲方工作有关的经济活动。

六、乙方应当通过正常途径开展相关业务工作,不得向甲方工作人员及第三方赠送礼金、有价证券和贵重物品等。

七、乙方不得为谋取私利擅自与甲方工作人员及中介机构就有关工作问题进行私下商谈或者达成默契。

八、乙方不得以洽谈业务、签订经济合同为借口,邀请甲方工作人员外出旅游和进入营业性高消费娱乐场所。

九、乙方不得为甲方单位或个人购置或者提供通信工具、交通工具、家电、高档办公用品等。

十、乙方如发现甲方工作人员有违反上述协议者，应向领导或者甲方上级主管单位举报。甲方及其工作人员不得以任何借口对乙方进行报复。

十一、本协议作为合同的附件，与合同具有同等法律效力。经双方签署后立即生效。

十二、本协议的有效期为双方签署之日起至该项目验收合格时止。

十三、本协议一式叁份，由甲乙双方各执壹份，经开区综合服务保障中心留存壹份。



甲方（盖章）

法人代表或委托人（签字）：

石雨



乙方（盖章）

法人代表或委托人（签字）：

郑洁

签订日期：2026年6月30日

签订日期：2026年6月30日

