

安定镇城市管理辅助性服务

甲方（采购人）：北京市大兴区安定镇人民政府
统一社会信用代码：11110224000088401B
地址：北京市大兴区安定镇兴安大街3号
联系电话：80231869

乙方（服务供应商）：北京晟亦御科技发展有限公司
统一社会信用代码：91110115MAK81A9MOH
地址：北京市大兴区安定镇安定北街1号院2号楼三层125号
（集群注册）
联系电话：13401129556

根据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规，甲乙双方本着平等自愿、公平诚信、服务保障的原则，就甲方委托乙方提供安定镇城市管理辅助性服务项目相关事宜，达成如下协议：

第一条 服务项目名称

安定镇城市管理辅助性服务

第二条 服务期限

服务期限：一年，自2026年8月1日起至2027年7月31日止。

第三条 委托服务内容

3.1 服务内容：负责12345市民服务热线、人民网、领导信箱、微博、微信公众号等各类渠道的常规案件接收、分派、流转等基础服务，针对重点、疑难案件规范完成退回、承接、转办全流程操作，严格审核各类工单回复内容、把控回复质量与合规性，实时跟进工单办理进度并督促事项按期办结，依规开展案件剔除甄别与审核工作，做好各类数据、事项台账的登记、更新与归档，持续更新完善案件剔除审查数据库，整理汇总相关诉求数据辅助开展民情研判分析，并落实日常考核工作、定期开展工作复盘总结，全面保障各类城市治理诉求事项办理规范、闭环高效。

3.2 服务考核标准及验收（详见附件1）

第四条 服务费用及支付方式

4.1 合同价款总额为人民币 1420000 元（大写：壹佰肆拾贰万元整），其中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、差旅费、材料设备费用、管理费、利润、税金、办公费用及其他工作所产生的一切费用。除此之外，甲方无需再向乙方支付任何费用。最终以实际审计结果为准。

4.2 经甲乙双方确认，付款方式为：自本合同签订后，甲方支付合同总费用的 50%；合同期履行过半后，支付总费用的 30%；合同期满，甲方依据本合同第三条委托服务内容 3.2 服务考核标准及验收条款完成验收后，支付剩余尾款。甲方每次付款前，乙方应先提供合法有效等额的增值税普通发票。

4.3 本项目如违反第三条 委托服务内容 3.2 服务考核标准内容，乙方按照本合同应向甲方支付的违约金、赔偿金，在每周期支付的费用中直接抵扣，费用不足以抵扣的，乙方应继续承担补足责任。

4.4 乙方指定银行账户和联系人信息如下：

开户名：北京晟亦御科技发展有限公司

开户银行：北京农商银行安定支行

账号：2000 0009 4880 6

银行代码：4021 0000 4685

联系人：郑光艳

电话：13401129556

第五条 甲方权利和义务

5.1 甲方有权对乙方提供的服务质量和效率进行指导和监督。

5.2 甲方有权要求乙方改进或完善服务内容相关标准或要求，并接受乙方对服务内容的合理化意见和建议。

技

合

同

1701

大

三

长

兴

1701

5.3 乙方的服务行为导致甲方遭受经济损失和形象受到损害的,甲方有权要求乙方承担赔偿责任。

5.4 甲方应按双方达成的标准向乙方支付服务费。

5.5 甲方不承担本合同约定之外的任何费用。

5.6 甲方有权依据甲方的服务要求对乙方进行考核。

第六条 乙方权利和义务

6.1 乙方有权要求甲方按时支付本合同第三条约定的服务费用。

6.2 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。

6.3 乙方应全面履行本合同,否则应承担相关违约责任。

6.4 乙方在服务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。

第七条 合同变更及违约责任

7.1 甲、乙双方经协商一致后在合同有效期内可变更本合同。

7.2 甲乙双方如一方在合同有效期内无正当理由单方终止合同的,须按照全额服务费的30%向对方支付违约金。

7.3 因乙方未履行本合同约定义务,经甲方要求调整仍达不到标准,或给甲方造成损失的,甲方有权单方解除本合同,要求乙方支付项目费用20%的违约金,并赔偿给甲方造成的全部经济损失。

7.4 甲方根据有关规定或者需要向乙方提出具体要求后,乙方未按甲方提出的具体要求或甲方指定的规章制度执行的,乙方按照7.3款承担违约责任。

7.5 甲方因决策发生变化或无正当理由终止合同,需提前30日以书面形式通知乙方提前解除本合同,不承担违约责任。

第八条 不可抗力

8.1 本合同有效期内，任何一方因遭遇签订本合同时不可预见、不可避免或不可克服的事件导致不能全部或部分履行本合同约定的义务的，互不承担违约责任。

8.2 遭遇不可抗力事件的一方应当于不可抗力事件发生后立即通知另一方。

第九条 争议解决

甲乙双方因履行合同发生争议的，双方协商解决，协商不成的，任何一方可向北京市大兴区人民法院提起诉讼。

第十条 附则

10.1 本合同一式陆份，甲、乙双方各执叁份。具有同等法律效力。

10.2 本合同自甲、乙双方签字盖章之日起正式生效。

10.3 本合同履行过程中双方相互发送的函件、通知等及由人民法院、仲裁机构向一方发送的开庭传票、诉讼文书、仲裁文书等法律文书，应按照本合同签署页所载地址进行送达。任何一方变更前述通讯信息均应及时书面通知另一方，否则另一方仍有权视本合同通讯信息为有效，由此引发的法律后果由变更方承担。

10.4 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。

(以下无正文，为签章页。)

甲方(盖章): 北京市大兴区安定镇人民政府
地址: 北京市大兴区安定镇兴安大街3号
法定代表人/负责人
或授权人(签章): 李杰印
日期: 2016年11月30日 0130114

乙方(盖章): 科技发展有限公司
地址:
法定代表人/负责人
或授权人(签章): 杨杰印
日期: 2016年11月30日 1101151062765

附件 1:

服务考核标准及验收			
序号	考核项目	具体考核扣分标准	得分
1	案件流转服务 (15 分)	超时签收 (5 分)	
		错派 (5 分)	
		台账记录有误 (5 分)	
2	疑难案件服务 (15 分)	疑难案件超时签收 (5 分)	
		疑难案件超时退回 (5 分)	
		疑难案件资料留存丢失 (5 分)	
3	工单审核服务 (15 分)	工单审核把关不严, 出现内容虚假、要素缺失、逻辑错误 (10 分)	
		未按审核标准开展复核校验, 已发现问题工单未标注瑕疵、未退回整改、未跟踪闭环 (5 分)	
4	流程跟踪服务 (15 分)	工单跟踪督办不到位, 造成工单超时、滞留未办结 (8 分)	
		工单跟踪台账记录不完整、留存信息不全 (7 分)	
5	剔除审核服务 (15 分)	出现案件审核失误、违规剔除、错剔漏剔 (10 分)	
		案件剔除审核资料不完善、手续不齐全 (5 分)	
6	台账管理服务 (10 分)	台账出现漏登、错登 (5 分)	
		台账整理混乱、资料归档不规范、未及时更新 (5 分)	
7	数据维护服务 (5 分)	台账数据、案件走向数据有误、内容缺失 (3 分)	
		数据未及时更新 (2 分)	
8	民情分析服务 (5 分)	每月开展民情分析, 未按时开展数据汇总、民情分析服务或分析内容流于形式 (3 分)	
		数据梳理不全面、研判存在偏差、分析资料简陋 (2 分)	
9	考核复盘服务 (5 分)	每月开展考核复盘服务, 未按期开展工作复盘 (3 分)	
		复盘总结流于形式, 未梳理问题、未制定整改提升举措 (2 分)	
合计总分 (100 分)			
考核等级及费用结算标准			
1. 优秀: 考核得分 90 分及以上, 全额支付考核周期服务费			
2. 合格: 考核得分 80 分-89 分, 支付考核周期服务费的 95%			
3. 不合格: 考核得分 80 分以下, 支付考核周期服务费的 90%, 同时乙方需限期完成问题整改, 持续优化服务质量。			
4. 出现以下特殊情形: 零分工单、因过失对甲方造成不良影响、保密意识不强, 造成严重失密后果的。甲方向乙方支付考核周期服务费的 80%。			
备注: 本扣分标准适用于安定镇城市管理辅助性服务月度、季度、年度量化考核, 总分 100 分, 按照各项服务工作开展规范、完成质量、履职成效逐项扣分, 每出现 1 次扣 1 分, 对应细分小项分值扣完为止, 各项总分扣完为止。			

