2026年温泉镇“接诉即办”应急处置案件项目合同

委 托 方（甲方）：北京市海淀区温泉镇人民政府

受 托 方（乙方）： 北京宏泉物业管理有限公司

签 订 地 点：北 京

合同正文

合同双方

甲方：北京市海淀区温泉镇人民政府

住所地：北京市海淀区温泉镇白家疃村北　　邮编：100095

联系人：

电话：　　传真：

乙方：　北京宏泉物业管理有限公司

法定地址：北京市海淀区温泉镇政府办公楼五层　　邮编：100095

联系人：曹知伟

电话：62466521　　传真：

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等。

1.2 工作说明书：是指约定本合同工作范围、质量标准等特定内容的文件，即合同附件。

1.3 服务：是指乙方按照附件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，包括项目文档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：无。

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”工作辅助服务项目的服务工作。

2.2 本合同约定的主要工作内容为：拟委托乙方进行“接诉即办”应急处置工作。包括对群众生命财产安全造成威胁需要立即处置的案件、群众反映诉求不能明确办理部门的案件、其他单位主责或产权单位应解决的群众诉求因为各种原因迟迟不能解决或难以解决的案件。

三、双方权利和义务

3.1　甲方权利和义务

3.1.1 甲方有权对本项目实施项目管理，对项目实施全过程进行全程监督，甲方提出的本项目实施问题，乙方要及时进行纠正。

3.1.2 甲方应按附件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。

3.1.3 甲方应向乙方提供并允许乙方以完成本项目为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；且应当向乙方提供双方同意的、明确的业务需求内容。

3.1.4 如乙方履行本合同过程中需与第三方配合，甲方应负责协调乙方与第三方的工作。

3.1.5 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 乙方保证其派出人员拥有从事本项目工作的资质及能力，并保证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 乙方有权要求甲方按照合同约定支付服务费用。

3.2.5 乙方保证其派出人员严格遵守甲方的有关规章管理制度和项目管理规范。

3.2.6 乙方提供的工作人员与乙方独立建立劳动关系并签订劳动合同，并由乙方向其支付工资、奖金、五险一金等；甲方有权监督指导工作人员的工作，但该监督指导并不视为乙方提供的工作人员与甲方之间具有任何劳动关系或劳务派遣关系。

3.2.7 乙方完全遵守《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

四、价款及支付

4.1 合同总价款：

本合同总价款为： 2,020,097.85 元人民币：大写：人民币贰佰零贰万零玖拾柒元捌角伍分。该价格为包含全部相关税费的最终价格，除该费用外，甲方无需另行向乙方支付任何其他费用。

4.2 付款方式：

4.2.1 本合同采用按阶段结算方式。

第一次付款：在签订合同后 30 个工作日内，甲方应向乙方支付本合同总价款 50%的款项，即：￥ 1,010,048.93 元人民币。
第二次付款：在 2027 年 1 月 31 日前，甲方应向乙方支付本合同总价款 30%的款项，即：￥606,029.35 元人民币。
第三次付款：在 2027 年 6 月 30 日前，甲方应向乙方支付本合同总价款 15%的款项，即：￥303,014.68 元人民币。
第四次付款：在合同服务期满后一个月内， 甲方应向乙方支付本合同总价款 5%的款项，即：￥101,004.89 元人民币。

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 乙方应当在甲方的付款前 5 个工作日内开具符合国家规定的该款项发票并交付给甲方。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。

五、知识产权及保密

5.1 乙方依照本合同附件约定向甲方交付的服务成果的知识产权归甲方所有。

5.2 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，包括但不限于各种说明书、技术诀窍以及其他技术文档，知识产权归属原权利人所有。

5.3 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，包括但不限于前述的各种说明书、技术诀窍以及其他技术文档的信息，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。

5.4 本合同规定的保密义务在本合同履行完毕后壹年内，保密信息接收方仍应承担保密义务。

5.5 任何一方违反保密义务，泄漏方应向另一方赔偿损失。

六、违约责任

6.1 甲乙双方任何一方不履行合同中相关义务或者履行合同中相关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、采取补救措施或者赔偿损失等违约

责任。

6.2 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。

6.3 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。

6.4 因甲方的原因或与甲方具有协作关系的第三方的原因导致项目进度延迟的，乙方不承担违约责任。

6.5 甲乙方的全部赔偿责任，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。

6.6 任何一方违反第 10.1 条款，应按照被聘用或者涉及的员工在原雇主的离职前年薪支付给对方违约金，以弥补原雇主因此而产生的录用、培训、再招聘等损失。

6.7 因乙方原因造成甲方项目不能按要求完成的，乙方应承担违约责任，每逾期一日，按应合同金额的万分之五计算，违约金总额不得超过合同金额的 5%。逾期超过 15 日，甲方有权解除合同，乙方应返还甲方已经支付的费用。

七、法律适用及争议解决

7.1 本合同适用中华人民共和国法律。

7.2 在履行本合同的过程中发生争议，双方当事人和解或调解不成，双方约定向北京市海淀区人民法院起诉。

八、不可抗力

8.1 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。

8.2 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。

8.3 若因甲方原因造成延迟履行后发生不可抗力的，最终导致甲乙双方就本合同造成延迟履约的，不能免除甲方延迟履约的违约责任，若乙方延迟履行本合同后发生不可抗力的，不能免除乙方延迟履约的违约责任。

九、合同的续约、变更、转让、终止

9.1 本合同签订的服务期限为一年。

9.2　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。

9.3　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。

9.4　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。

十、其他

10.1 互惠条款：自合同生效至合同执行完毕后一年内，双方互不聘用对方员工或者以其它方式与之合作，本条款亦适用于双方的关联公司。

10.2 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。

10.3 如本合同所涉各项文件之条款发生冲突，则其优先顺序为：

（1）合同附件；

（2）合同正文；

（3）其他双方签字确认的书面文件。

10.4 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。因收件方拒收或本协议首部所列明的收件方地址填写错误或变更后未即时通知对方等收件人的过错导致邮寄文件无法有效送达对方的，邮寄文件发送之日的次日即视为邮寄文件已经送达之日。上述地址同时作为有效的司法送达地址。

10.5 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。

10.6 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。

10.7 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。

10.8 本合同书一式柒份，甲方执叁份，乙方执叁份，招标公司壹份，具有同等法律效力。自双方签字盖章之日起生效。

10.9 监督考核办法

甲方依据《温泉镇“接诉即办”团队满意度考评》（合同附件）《北京市接诉即办工作条例》《海淀区接诉即办工作评价办法》及温泉镇“接诉即办”应急处置案件项目合同相关约定，制定本办法，对乙方进行考核。

甲方由温泉镇接诉即办专班牵头，以月度考核评分作为扣款依据。月度考核总分 100 分，90 分(含)以上为优秀，不扣款;85 分(含)至 89 分为良好，扣除当月服务款金额的 2%;80 分(含)至 84 分为一般，扣除当月服务款金额的 5%;80 分以下为不合格，扣除当月服务款金额的 10%。当月服务款金额按合同总价款的月度均值(合同总价÷12)计算。

乙方在服务期内，若出现对应急案件响应不及时、处置不达标、推诿扯皮或拒不执行甲方调度指令等情形，甲方可发出限期整改通知书，要求乙方在 2 个工作日内完成整改。超过期限仍未达标的，甲方有权解除、终止合同并不承担任何违约责任，乙方应返还甲方已支付但未履行部分的款项。

甲方（盖章）：

甲方授权代表签字：

签订时间：2026年 6 月 26 日

乙方（盖章）：

乙方授权代表签字：

签订时间：2026年 7 月 1 日

十一、附件　　合同附件：《温泉镇“接诉即办”团队满意度考评》。

“接诉即办”应急处置案件项目团队满意度考评

评价事项			100 分	95 分	85 分	65 分
1	对接诉即办平台案件的执行情况	对应急案件的响应情况（权重 20%）	100%-98%（不含）□	98%-96%（不含）□	96%-95%（不含）□	95%及以下□
2		对应急案件的执行情况（权重 20%）	100%-98%（不含）□	98%-96%（不含）□	96%-95%（不含）□	95%及以下□
3		对应急案件事项处置解决情况（权重 20%）	100%-98%（不含）□	98%-96%（不含）□	96%-95%（不含）□	95%及以下□
4	业务服务情况	工作配合度（权重 10%）	满意□	较满意□	一般□	不满意□
5		沟通效果是否良好（权重 10%）	满意□	较满意□	一般□	不满意□
6	执行工作规范性，按固定流程执行工作（权重 20%）		满意□	较满意□	一般□	不满意□
总分						