辅助运营业务提升服务合同

甲方：北京市房山区长阳镇人民政府

地址：北京市房山区长阳镇长营村

乙方：北京立方庭国际商业管理有限公司

地址：北京市大兴区礼贤镇元平北路 1 号自贸试验区大兴机场片区自贸创新服务中心 E10 栋三层 0270 号（集群注册）

鉴于甲方需要提升政府服务效能，乙方为提升服务质量和工作效率的专业企业。甲乙双方经友好协商，根据《中华人民共和国政府采购法》和《中华人民共和国民法典》的规定，就乙方提供辅助运营提升服务事宜达成如下合同：

第一条：委托服务地点、服务期限

1. 服务地点:北京市长阳镇

2. 服务期限：自 2026 年 06 月起至 2026 年 12 月止。

第二条 委托服务内容

乙方向甲方提供以下辅助运营提升服务：

1. 提升办理质效

提升业务知识与技能服务，提升与市民沟通的技巧，完善更科学的服务质量监督体系。提高办单质量。

2. 扩充人员知识储备

梳理和优化诉求办理流程，建立共享案件库，提升办理效率。

3. 人员外包服务

乙方需派出具备相应资质和经验的人员共计 27 名。

建立科学合理的绩效考核体系，对工作人员的工作表现进行客观评价，激励优秀员工，督促绩效不佳的员工予以改进。

具体的服务内容详见附件一《服务费用明细》。

序号	分项名称	单价（元）	合价（元）	备注/说明
1	工单流程运营服务	22500	135000	协助甲方进行精准派单，保障基础运营高效流畅。派单员 1 人报价 10500 元/月，派单组长 1 人 12000 元/月
2	审核督办与质量闭环服务	216000	1296000	审核督办团队进行“专属客户经理”式深度督办，确保工单实质性解决，形成管理闭环。审核员 16 人 10500 元/月，复审员 4 人 12000 元/月。
3	数据分析与疑难攻坚服务	51000	306000	通过数据挖掘定位根源性顽疾，并由“特种部队”式的疑难支撑组进行现场攻坚、制定长效解决方案，致力于“解决一案、化解一片”，从根本上降低投诉量。数据分析 1 人 12000 元/月，疑难支撑 3 人 13000 元/月。
4	项目管理与战略赋能服务	76000	456000	项目经理 1 人 16000 元/月提供整体规划、质量把关、攻坚策略指导及知识转化培训。办单指导 30 元/件，月均工单量 2000 件。
5	服务费	36550	219300	用于应对项目执行过程中的应急事项及溯源治理所需的额外调研、会议成本。服务费按 11%核定，其中税金 1%，收益 8%，应急事务 2%。
总价（元）			2412300	

第三条 服务费用及支付方式

1. 服务费用总额：人民币贰佰肆拾壹万贰仟叁佰元整（￥2412300 元）。

2. 支付方式：甲方采取转账方式向乙方支付服务费用。

3. 支付程序：

本合同价款分四次支付。

1）合同生效后 10 个工作日内，乙方完成工作团队组建、人员培训，经甲方验收合格，且甲方收到乙方出具正式发票后，首付合同总额的 25%作为首付款，计：人民币 603075 元，大写：人民币陆拾万叁仟零柒拾伍元整。

2）至 2026 年 9 月底，乙方已经全面履行了本合同、无违约行为且甲方在收到乙方出具正式发票后，向乙方支付合同总额的 25%累计支付总金额 50%，计：人民币 603075 元，大写：人民币陆拾万叁仟零柒拾伍元整。

3）至 2026 年 11 月底，乙方已经全面履行了本合同、无违约行为且甲方在收到乙方出具正式发票后，向乙方支付合同总额的 25%累计支付总金额 75%，计：人民币 603075 元，大写：人民币陆拾万叁仟零柒拾伍元整。

4）服务期结束后，依据结算审计结果支付余款。

4. 发票事宜：乙方应开具合法的正式发票，作为甲方支付服务费用的依据。

5. 付款前乙方应向甲方提供应付款同等金额的正式发票，经甲方验证无误且完成内部付款审批流程后付款，否则甲方有权顺延付款期限且不承担任何违约责任。

6. 乙方开户许可证信息

开户名：北京立方庭国际商业管理有限公司

开户银行：交通银行股份有限公司北京西区支行

账号：110060587018800069986

第四条 甲方的权利和义务

1. 甲方有权对乙方提供的工作人员进行工作指导和监督。

2. 甲方有权对乙方工作服务标准和效果进行监督和考核，对于甲方提出的工作意见，乙方未按期完成整改的，甲方有权立即终止本合同且不承担任何违约责任。

3 甲方有权要求乙方更换不合格工作人员，并对工作提出整改或调整意见。

4. 甲方将根据实际情况为乙方工作人员提供必要的办公条件和值班条件，以满足服务需要，包括所需硬件设备、食宿等。

5. 甲方按照合同第三条约定的付款时间和方式向乙方支付服务费。

第五条 乙方的权利和义务

1. 按照合同规定的时间、内容和标准提供服务。

2. 确保派出的工作人员符合本合同约定的专业要求。

3. 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。

4. 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。

5. 乙方人员的工资、社会保险和各项福利待遇等，均由乙方按照有关法律、法规承担，并按时支付；乙方人员在履行合同义务时发生的人身伤害及财产损失事故等，均由乙方独立承担相应法律责任，甲方对此不承担任何责任。

6. 乙方公司对服务人员进行岗前培训，包括思想教育、日常管理、行政管理制度和业务培训。

7. 乙方积极配合甲方与政府相关科室的工作，并保持良好关系。

8. 乙方服务人员需遵守甲方各项规章管理制度，在履行与本合同有关的服务中不得为私利而接受贸易佣金、回扣或类似款项。

第六条知识产权及保密条款

1. 本项目的成果特指乙方因完成本合同项下工作而形成的所有分析结论、分析报告以及因履行本合同涉及的与甲方有关的信息资料等，上述成果的知识产权（包括但不限于版权、发表权等）归甲方所有。

2. 任何一方在签署或履行本合同过程中对知晓的对方未公开的商业秘密及其他资料和信息，非经对方书面同意不得使用或向第三方泄露，否则应承担由此给另一方造成的损失，但甲方为履行本合同目的使用乙方提供的服务除外，法律另有规定的除外。

3. 乙方须保证要求服务人员签订相关保密协议。服务人员对本项目中所获知的甲方相关信息保密，不得使用或向第三方泄露。

4. 保密信息包括但不限于以下内容：工作流程、规章制度、数据资源、客户信息、员工信息、协议内容、经营状况指标、不公开的任何资料、合作伙伴及合作关系细节、未来商业计划、涉及商业秘密的业务函电等。

5. 乙方违反本条约定的保密事项，应按照本合同总金额的 10%承担违约责任，如违约金不足以弥补损失的，甲方有权继续追偿。

6. 乙方保证提交甲方之研究资料及任何信息没有侵犯任何第三方的知识产权及其它权益，如因此导致任何第三方向甲方主张权利或索赔的，所有的责任均由乙方承担。

第七条 违约责任

1. 甲、乙双方经协商一致后在合同有效期内可变更本合同。

2. 在合同有效期内单方提出无正当理由终止合同的，须按照全额服务费20%标准向对方支付违约赔偿金。

3. 因乙方未履行本合同约定义务，经甲方书面通知后，在甲方通知的期限内仍未履行或改正整改的，甲方有权解除本合同且不承担任何违约责任，乙方应按照全额服务费 20%标准向甲方支付违约赔偿金。

4. 甲方根据有关规定或者工作需要向乙方提出具体工作要求后，乙方未按甲方提出的具体工作要求或甲方指定的规章制度执行的，甲方有权解除本合同且不承担任何违约责任，乙方应按照全额服务费 20%标准向甲方支付违约赔偿金。

5. 甲方因决策发生变化或职能发生变更，可提前 30 日通知乙方提前解除本合同并不承担任何违约责任。

第八条不可抗力

1. 本合同有效期内，任何一方因遭遇不可遇见、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义务的，互不承担违约责任。

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

1. 双方当事人应尽全力友好协商解决因本合同而产生的或与本合同有关的一切争议。

2. 双方如不能友好协商解决因本合同而产生的或与本合同有关的争议，任何一方均可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十条通知

1. 甲乙双方因履行本合同而相互发出或提供的所有通知、文件、资料等，均应按照本合同所列明的通讯地址、电话号码、传真号码、电子邮件等通知方式进行传达；一方如果迁址或者变更相关号码，应当及时书面通知对方；通过邮寄方式的，挂号寄出或者投邮当日视为送达；以传真或电子邮件方式的，发出时视为到达。

2. 一方变更通知或通讯地址，应当变更之日起 5 日内，以书面形式通知对方；否则，由未通知方承担由此而引起的相关责任。

第十一条生效及其他事项

1. 本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份，具有同等法律效力。

2. 本合同自甲乙双方盖章之日起生效，本合同签订后如需修改变更，须经甲、乙双方协商达成一致后，以签订补充协议进行修改。补充协议与本合同具有同等法律效力；补充协议与本合同约定不一致的，以补充协议所载内容为准。

3. 本合同签订后，甲、乙双方主动配合接受结果查究。

甲方（盖章）

法定代表人：

或委托代理人：

签订日期：2026 年 7 月 6 日

乙方（盖章）

法定代表人：

或委托代理人：

签订日期：2026 年 7 月 6 日