

合同登记编号：

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

技 术 服 务 合 同

项目名称：2026—2027 年海淀区网格化城市管理工作座席
项目

甲 方：北京市海淀区城市管理指挥中心

乙 方：北京政信 1890 智能科技有限公司

签订地点：北京（市）海淀（区）

签订日期：2026年 8 月 11 日

有效期限：2026 年 8 月 13 日至 2027 年 8 月 12 日

依据《中华人民共和国民法典》及其他相关法律法规，合同双方就 2026—2027 年海淀区网格化城市管理工作座席项目，经协商一致，签订本合同。

一、项目目标

为进一步贯彻落实好《北京市关于加强城市精细化管理工作的意见》文件精神和工作要求，充分发挥网格化城市管理的主动治理作用，海淀区建成覆盖城乡、功能齐全的网格化城市管理工作体系，工作中持续加强网格化城市管理案件受理、派遣、核查、结案等工作；根据市城管委网格办要求完善网格化工作考核办法，充实网格监督力量，加强网格监督员业务培训工作，不断提升城市治理科学化、精细化、智能化城市管理水平。

二、定义

本合同中所使用的重要术语的定义如下：

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、确认的其它与双方权利义务相关的所有书面材料，技术文档等。所有合同附件、补充文件与合同正文具有同等法律效力。

2、服务：是指乙方按照本合同中约定的服务范围、规范及标准等需求所完成的项目工作。

3、合同总价：是指双方约定本项目价格。

4、分阶段支付：是指甲乙双方在合同中约定分批次阶段支付的方式。

三、双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1、在合同履行期间，甲方应配合乙方协调好相关部门的工作。

2、甲方应按照合同的约定支付服务费用。

3、甲方有权利根据《北京市海淀区城市管理指挥中心座席服务项目考核管理办法》对乙方实施绩效考核。

4、甲方有权检查乙方座席员保障和业务质量情况，并提出整改意见，乙方应按照甲方要求进行整改。甲方可以根据实际工作需要，局部调整座席员力量部署和岗位安排，保证整体工作运转顺畅。

5、甲方可要求乙方在 3 日内更换对不适应岗位要求的项目经理及工作人员进行调剂。乙方若更换项目经理或主要业务人员，需事先征得甲方书面同意，否

则不得更换。如经更换后仍不适应新岗位需求的，甲方有权要求乙方重新派驻人员，且乙方应当保证更换期间甲方人员储备力量充足。

6、甲方有权将乙方未足额配备座席员的情况纳入绩效考核。

7、甲方有权要求乙方提供培训计划、培训方案和实施情况并提出修改意见，乙方需按照甲方要求进行调整。

8、甲方对工作中发现的乙方座席员无故脱岗、空岗现象，因乙方座席员失误或工作不到位而造成市级考核中被扣分等情况，有权纳入对乙方的绩效考核。

9、甲方有权要求乙方提供与劳动者签订的劳动合同及交纳保险费用的文件。

10、甲方有权利检查乙方支付社保费用、工资、加班费等资料，对乙方未按规定支付费用行为，责令限期改正并有权终止合同。由此给双方造成的损失，由乙方全部承担。

（二）乙方的权利和义务

1、乙方应认真履行合同的各项条款。

2、乙方应遵守甲方的各项管理规定，未经甲方事先书面确认严禁私自将设备带出工作位置。

3、乙方应保证 20 名座席员的相对稳定，如需调换管理人员，需征得甲方的书面同意；如不能保证 20 名座席员在职，甲方将按缺口人次，人员工资标准、按天计算扣除相应费用。

4、乙方有义务在季节性或区政府重点任务等作业高峰期间临时补充座席员，以满足工作需要。乙方应承担由此产生的费用，该费用已包含在合同额内。

5、乙方应承担在日常工作中产生的值班、加班等费用，该费用已包含在合同额内。

6、乙方应承担在日常工作中电脑、打印机、办公用品更新等费用，该费用已包含在合同额内。

7、乙方应按照国家有关规定如实为座席员缴纳社会保险和住房公积金。

8、乙方应具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

9、乙方应严格遵守同甲方及其他服务保障单位签订的服务合同。

10、乙方应保证合同开始履行和到期的工作交接阶段各项工作、管理人员及座席员的平稳过渡；乙方必须在合同签订之日起 5 个自然日内，在原服务商的配合下完成工作的交接，不影响正常工作开展，否则视为乙方构成违约，乙方应当

向甲方承担违约责任。

11、乙方进场时应当保证提供的服务人员与投标文件完全一致，如更换服务人员应在入场前征得甲方书面同意，否则乙方应当向甲方承担违约责任。

12、合同到期后乙方应当配合新服务商完成工作交接，确保交接期内不影响甲方正常工作开展，否则视为不满足尾款支付条件，甲方有权扣除尾款不予支付，且乙方还应当赔偿甲方合同标的额总额 20%的违约金。

四、乙方服务内容

（一）业务服务内容

（1）按照市城管委要求，通过北京市网格化城市管理平台，协助区城管指挥中心对城市管理案件进行受理、派遣、核查、结案。对疑难案件进行会商分析，派转相关部门及时处置。

（2）协助区城管指挥中心对北京市网格化城市管理平台本区的城市管理案件进行抽查检查上报、受理、处置、结案等环节是否符合标准，发现问题及时督促街镇工作人员进行纠正，确保案件质量符合要求。

（3）每日安排专人与各街镇分中心工作人员进行沟通，互通案件信息，及时答疑解惑，保障日常工作运转正常；协助区城管指挥中心做好全区网格化城市管理工作涉及的各委办局、街镇工作人员业务培训工作。

（4）协助各街镇开展网格化城市管理案件专项倒查工作，有效提升城管监督员发现问题、案件上报的主动性，推动网格化城市管理问题巡查全覆盖。

（5）协助区城市管理指挥中心对平台运行数据进行梳理、汇总、统计分析，提出工作改进建议。

（6）协助区城管指挥中心做好节假日、重点时期、敏感时期的各项服务保障工作。协助做好城市管理基础部件普查更新及专项普查工作。

（7）协助区城管指挥中心对各单位工作情况进行监测，对集中突发问题进行预警研判，协助科室与相关单位进行沟通，提出工作建议。

（8）完成区城管指挥中心安排的其他相关工作。

（二）人员管理内容

1、人员配置要求

为保证项目顺利实施，服务单位提供的工作人员数量不少于 20 名，其中包括：1 名项目经理、4 名组长、2 名信息数据分析专员及 13 名座席员。项目周期

内实施人员保持稳定，项目核心人员不发生变动，各组人员根据区城管指挥中心实际工作需要相应调整。

(1) 项目经理：大学本科及以上学历，3 年以上管理岗位工作经验。

(2) 组长：具有大专或以上学历；本科以上学历人员占比不低于 60%，具有 2 年以上相关工作经验；年龄 22-45 岁之间（超出上述年龄范围等条件的优秀者须征得中心同意）

(3) 数据分析专员：大学本科或以上学历；具有突出的文字写作能力、较强的逻辑思维能力、数据分析能力和学习能力。熟悉政府公文格式，具有一定的分析报告编写经验。

(4) 座席员：具有大专及以上学历，其中本科及以上学历人数占比不低于 60%。语言表达流利、清晰，逻辑思维能力较强；具有较强的沟通能力、较强的自主学习意识和责任意识。

2、人员考勤要求

周一至周五：原则上每天根据服务内容提供充足、固定人员，合理安排班次，工作时间为 9:00 至 18:00；根据中心工作安排，能服从节假日、两会和应对极端天气等重点时期应急加班、备班的工作需要，根据需要适时调整工作时间和人员班次，特殊情况下，安排人员 24 小时在岗值守。

乙方应建立健全考勤管理制度，座席人员需严格遵守考勤规定，按时到岗、离岗，不得出现迟到、早退、旷工等现象。甲方有权利要求乙方提供考勤记录。同时，对于因特殊情况需要请假的人员，要按照规定的流程办理请假手续，确保岗位有人接替，工作不受影响，确保工作团队的稳定性。

3、人员培训要求

根据业务要求，乙方要负责对承办平台及座席员进行业务培训，并提供员工岗前培训方案、员工日常培训制度、员工业务知识更新及能力提升培训制度、分拣及结案培训制度、质检及考核培训制度等。甲方有权要求乙方提供培训计划，方案及实施情况。要加强业务考核和绩效考核，并进行奖惩。

4、管理制度要求

根据《北京市海淀区城市管理指挥中心座席服务项目考核管理办法》，结合网格化城市管理工作的业务特点，制定完整可行的内部管理制度体系，保证工作正常运转，提供安全使用设备规范及应急预案。内部管理制度至少包括但不限于：

座席员管理制度、业务流程管理制度、绩效考核及激励管理制度、安全检查制度、日常考勤制度、质量监控制度、业务培训制度、应急保障方案、保密制度等。要确保各项管理制度的落实，并与个人绩效考核挂钩。

五、服务验收考核要求

如中标单位存在不能保证人员在岗充足、业务培训不到位、工作人员疏忽大意、未落实区中心交办工作任务等情况，导致海淀区网格化城市管理工作质量下降，造成不良影响的，将根据区城管指挥中心制定的《北京市海淀区城市管理指挥中心座席服务项目考核管理办法》对中标单位进行处罚，处罚金额从合同款中扣除。

六、服务地点、履行期限

服务地点：由甲方提供工作场地

服务期限：2026年8月13日-2027年8月12日（如届时乙方服务事项未办理完毕的，服务期限自动顺延，不再支付额外费用）。

七、保密条款

（一）保密义务人

本协议所称的保密义务人指：

为完成本项目特定工作而必要知悉保密信息的乙方进场服务人员（乙方保证其提供的服务人员无论是在职中或离职后都能够就其获知的与本项目有关的保密信息承担相应的保密义务）。

在上述人员知悉该保密信息前，乙方应向其提示保密信息的保密性和应承担的保密义务，并保证上述人员以书面形式同意接受本协议条款的约束，确保上述人员承担保密责任的程度不低于本合同规定的程度。如上述人员违反本合同之约定，乙方应承担违约责任以及其他所有法律责任，与违反本合同之约定的上述人员承担连带责任。

（二）保密义务

1、保密义务人应该对所获保密信息进行保密，在合同执行期间及之后的任何时间内，保密义务人对在履行合同过程中获知的对方的商业秘密、技术秘密等信息必须严格予以保密，非经授权或履行法定义务之必要，任何一方不得向第三方披露对方的上述信息。

2、保密义务人如果发现保密信息被泄露或者因自己过失泄露保密信息，应当采取有效措施防止泄密进一步扩大，并及时告知甲方。

3、合作结束后，保密义务人应与本项目工作有关的保密信息交还甲方或按甲方要求进行销毁，并出具承诺书。

4、乙方与本单位参与本项目的员工签订相关的保密协议。以保证项目的实施能够达到甲方关于项目保密规定的相关要求。

（三）保密期限

保密期限自乙方在本项目接收或接触到保密信息起始，即使本项目终止，乙方仍应按协议约定履行保密义务，直至甲方书面通知乙方时止。

（四）违约责任

1、保密义务人违反本协议中的保密义务，应承担违约责任及其他法律责任。

2、如乙方或乙方保密义务人违反保密义务，将保密信息泄露给第三方或违约使用保密信息或违反其他甲乙双方约定或法定的保密义务，使甲方遭受损失、被他人追究责任的或产生不良社会影响的，乙方应赔偿甲方因此遭受的损失，包括但不限于：所有损失、损害、法院诉讼的费用、律师费或其他合理费用等。

3、乙方违反《中华人民共和国保守国家秘密法》等有关法律法规的，依法追究法律责任。

八、合同金额及其支付方式

本项目合同金额总计（大写）：贰佰零肆万陆仟捌佰贰拾元整
（¥ 2,046,820.00 元）。

1. 合同签订后，甲方收到乙方出具正式发票后 10 个工作日内，支付合同总额的 50% 作为预付款，计：¥ 1,023,410.00 元，大写：壹佰零贰万叁仟肆佰壹拾元整。

2. 乙方服务至六个月后，如无本合同约定的违约事项，且满足约定的付款标准的，甲方在收到乙方出具正式发票后 10 个工作日内，向乙方支付合同总额的 30%，计：¥ 614,046.00 元，大写：陆拾壹万肆仟零肆拾陆元整。甲方可根据考核结果在当期应付款中扣减相应费用。

3. 服务期满后，如无本合同约定的违约事项，且满足约定的付款标准的，甲方收到乙方出具正式发票后 10 个工作日内，甲方向乙方支付合同总额的 20%，计：¥ 409,364.00 元，大写：肆拾万零玖仟叁佰陆拾肆元整。甲方可根据

考核结果在当期应付款中扣减相应费用。

甲方在付款前，乙方应开具符合甲方要求的发票，具体支付时间以甲方财政资金到账时间为准。

九、违约金或者损失赔偿额的计算

1、在乙方未违反合同约定的条件下，甲方得在约定的时限内向乙方支付费用。因政府审计、财政拨款等问题，造成逾期付款，不属于甲方的违约行为。乙方不得仅以此为理由包括但不限于中止履行、瑕疵履行本合同约定的义务。

2、乙方违反本合同约定的义务，迟延履行或履行不合格的，在给予一定的宽限期后，仍不能按照约定履行的，甲方有权解除本合同，乙方应该向甲方退还已收取的相应费用并承担本合同总费用 5% 的违约金。违约金不足以弥补甲方遭受损失的，乙方有义务对甲方承担补足责任。

3、乙方工作人员违反保密制度，给甲方工作造成不良影响，乙方应及时处理、消除影响，并向甲方支付本合同总费用 5% 的违约金，情形严重，甲方有权单方解除本合同。不足以弥补甲方遭受损失的，乙方有义务对甲方承担补足责任。

4、乙方工作人员应遵守《市民热线座席服务外包项目考核管理办法》。若经甲方多次督促乙方仍工作质量不达标、乙方未按照要求配齐工作人员、擅自变更项目经理和组长等骨干成员、因误操作或不作为等原因导致成绩下滑、中心或上级领导对公司服务有重大意见等，经甲方经验收不合格，甲方有权解除合同，并要求乙方退回已收到的款项，并向甲方支付合同总额 20% 的违约金。

5、乙方没有按照甲方要求完成工作交接，影响正常工作开展或给甲方工作造成不良影响，乙方应及时处理、消除影响，并向甲方支付本合同总费用 20% 的违约金。

6、乙方进场时不能提供与投标文件一致的服务人员，或没有征得甲方书面同意就更换服务人员的，甲方有权追究乙方的违约责任，并要求乙方赔偿甲方合同标的额总额 20% 的违约金。

7、合同到期后乙方不配合新服务商完成工作交接，交接期内影响甲方工作开展的，视为不满足尾款支付条件，甲方有权扣除尾款不予支付，且乙方还应当赔偿甲方合同标的额总额 20% 的违约金。

十、合同纠纷的方式

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

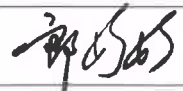
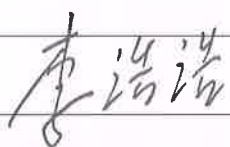
北京市海淀区人民法院诉讼解决。

十一、其它

1、本合同正本一式七份，甲方执五份，乙方执两份，具有同等法律效力。

2、本合同自甲乙双方法定代表人或委托代理人签字并加盖公章或合同专用章之日起生效。

3、本合同执行过程中，所有补充合同须经甲方、乙方双方协商签订，签字并盖章之日起生效，属合同的组成部分。

甲 方	名称（或姓名）	北京市海淀区城市管理指挥中心 （签章）			 合同专用章 或单位公章 2016年8月11日
	法定代表人	（签章）			
	委托代理人	 （签章）			
	联系人	（签章）			
	住 所 （通讯地址）	海淀区长春桥路 17 号	邮政 编码	100089	
	电 话		传真		
	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 （签章）			 合同专用章 或单位公章 2016年8月11日
	法定代表人	 （签章）			
	委托代理人	（签章）			
	联系人	（签章）			
	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	010-68915728	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				