



“接诉即办”热线和网格巡查服务合同

甲方：北京市大兴区高米店街道办事处（以下简称甲方）

乙方：中国联合网络通信有限公司北京市分公司（以下简称乙方）

依据《中华人民共和国民法典》及有关法律、法规的规定，甲乙双方本着自愿、平等、互利的原则，就甲方委托乙方提供“接诉即办”热线和网格巡查服务事宜，签订本合同：

第一条 委托服务地点、服务期限

1.1 服务地点：北京市大兴区高米店街道办事处及高米店所有行政辖区范围

1.2 服务期限：自 2026 年 7 月 28 日 起至 2027 年 7 月 27 日 止。

第二条 委托服务及说明

2.1 为不断提升城市精细化管理水平，高米店街道拟通过政府购买服务的方式，辅助配合街道做好热线值守和网格巡查等工作。

2.2 12345 市民热线案件办理服务。

2.2.1 主要工作内容

派驻人员队伍辅助街道做好热线值守和网格巡查等工作，提高社会治理能力和现代化治理水平；甲方有权对不符合要求的人员要求乙方更换。

2.2.2 服务要求

（1）12345 市民热线政策解读服务

对承办案件工作人员不定期进行业务培训，提高工作人员业务能力和水平。

（2）12345 市民热线系统值守服务

案件签收：辅助做好 12345 市民热线市、区两级系统值守工作，按时限完成案件签收和派发，做到平台系统值守 7*24 小时运转。案件签收时限严格按照市、区两级 12345 热线工作要求执行，值守期间不得出现脱岗、漏岗，若出现一次脱





岗、漏岗，按本合同第四条考核约定处理。

(3) 案件派发：按照街道各承办科室和社区权责派发案件。因乙方错派导致案件延误处置的，视为乙方违约，按本合同第六条约定承担责任。

(4) 平台回复：协助街道对科室和社区承办案件的回复内容、录音等材料，按照要求格式完成整理和归档，确保案件按期办结。

(5) 数据分析：辅助街道做好市民热线案件数据分析，形成数据分析报告。

2.3 网格巡查服务

2.3.1 主要工作内容

辅助街道做好网格巡查、问题上报等工作，对于发现力所能及的问题，要做到及时上报，及时解决。同时，对于疑难案件及时对接社区，确保案件在时限内完成处置。

2.3.2 巡查服务要求

(1) 巡查频次：每周对辖区最少开展两次全覆盖巡查。

(2) 问题上报：加大社区内和重点公共区域的巡查力度，除户内、门店内、企业内部暂不进入外，其他区域各类社会管理问题均要做到及时发现及时上报。

(3) 案件要求：每年巡查上报案件的数量，有效案件不得低于 3 万件。

(4) 巡查重点：重点以市容环境为主，围绕环境和交通两大秩序开展巡查。

第三条 服务费用及支付方式

3.1 12345 市民服务热线案件办理服务服务费用每月 229200 元，全年共计 2750400 元；网格化管理外勤巡查服务服务费用每月 94600 元，全年共计 1135200 元。本项目合同价款总额为人民币 3885600 元（大写：叁佰捌拾捌万伍仟陆佰元整），其中包括了乙方为履行本合同的成本费、利润、税金、乙方应缴纳的政策性规费等乙方完成本合同项下全部工作所需的全部费用，除此之外，甲方无需承担再向乙方支付任何其他费用或款项的义务。双方确认：如甲方根据国家及地方性法律法规、规章、文件规定、上级单位要求及甲方内部管理制度等规定，认为



需要开展审计的,乙方应积极配合并提供审计所需全部资料。结算金额以甲方委托的具备合法资质的审计机构出具的正式审计结果为准。若乙方无正当理由拒绝配合审计、拒不提供审计所需资料、无故拖延审计进程,或因其他归责于乙方的原因导致审计无法正常开展、无法出具审计结论的,甲方有权暂停支付或拒绝支付相应结算款项,且无需就该款项承担逾期支付责任,因此产生的一切损失及法律责任均由乙方自行承担。

3.2 本合同费用总额的具体支付方式和时间如下:

经甲方、乙方双方确认,自本合同签订生效之日起,按照每3个月为一个支付周期,每周期结束后,乙方提交服务期间任务完成的相关报告等材料,由甲方进行验收,书面确认合格后,乙方向甲方提交合法合规的等额税务发票,甲方审验通过后支付该账期服务费用。结算金额以甲方书面确认的实际服务工作量及考核结果为准,考核不合格的按本合同约定扣除费用后支付。

3.3 乙方向甲方提供发票的形式与内容均应合法、有效、完整、准确,乙方不开具或开具了不合格的发票,甲方有权迟延支付应付款项直至乙方开具合格票据之日,甲方不承担任何违约责任,乙方的各项合同义务仍应按合同约定履行。不合格发票包括但不限于以下情形:开具虚假、作废等无效发票或者违反国家法律法规开具、提供发票的;开具发票种类错误;开具发票税率不符合税法规定或与合同约定不符;发票上的信息错误;因乙方迟延送达、开具错误等原因造成发票认证失败等。

3.4 因甲方系财政拨款单位,本项目资金实际支付可能受到财政审批流程的影响,如因非甲方原因导致财政资金未能按约及时拨付,甲方将及时通知乙方,并在资金到位后尽快支付。甲方应积极协调财政资金拨付事宜,避免因此造成付款延迟。乙方不得因付款延迟而拒绝或延期履行义务,否则应按本协议约定承担违约责任。

3.5 甲方收到承担方提供的发票后,无论任何时间发现乙方提供的发票不合格,乙方均应在甲方通知期限内予以重开并更换;如因此造成甲方被处罚或经济损失等由乙方承担,甲方有权向乙方追偿。

3.6 如乙方银行账户有任何变动,应至少于乙方付款前7日以书面方式通知甲方,否则一切损失后果由乙方自行承担。乙方指定银行账户和联系人信息如



下:

开户名: 中国联合网络通信有限公司北京市分公司

开户银行: 中国工商银行股份有限公司北京长安支行

账号: 0200003319210012727

乙方上述账户信息若有变更应至少提前 7 日书面通知甲方, 否则因此导致的一切经济损失和不利后果由乙方自行承担。

第四条 甲方权利和义务

4.1 甲方有权对乙方提供的服务质量和效率进行工作指导、监督和检查, 但甲方的监督、检查及本合同应承担的其他责任或义务并不免除、不减轻乙方应承担的法律责任及合同义务。

4.2 甲方有权要求乙方改进或完善服务工作相关标准或要求, 并接受乙方对工作的合理化意见和建议。

4.3 当乙方服务内容不能按要求完成工作时, 甲方有权要求乙方调整工作内容, 并对工作提出整改或调整意见。乙方应在收到甲方整改意见在甲方要求的期限内完成整改, 逾期未整改或整改不到位的, 甲方有权按本合同约定追究乙方违约责任。

4.4 乙方的工作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。

4.5 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。

4.6 甲方有权对乙方提供的服务进行考核, 乙方应当遵照执行。

具体考核要求如下:

4.6.1 工单: 每出现 1 次因乙方人员签收案件超时导致的 0 分工单, 甲方有权扣除乙方服务费 5000 元。

4.6.2 超期: 因乙方造成的 12345 案件上传平台超期, 甲方有权扣除乙方服务费 5000 元。

4.6.3 乙方发现上报的网格案件全年低于 3 万件的, 甲方有权扣除乙方服务费 5000 元。

4.6.4 乙方在合同服务期限内, 应保证服务团队的稳定性和专业性, 如累计出现 3 次对于甲方投诉的, 甲方有权扣除乙方服务费 5000 元。



考核扣除的费用,甲方有权在当期应付服务费中直接抵扣,抵扣后不足部分,乙方应在3个工作日内补足。

第五条 乙方权利和义务

5.1 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。

5.2 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。

5.3 乙方应委派符合甲方要求的人员到岗,该工作人员与甲方无任何劳动或劳务关系,任何劳动或劳务关系纠纷与甲方无关。

5.4 乙方团队驻场服务期间需遵守甲方各项规章制度。乙方人员违反甲方规章制度的,甲方有权要求乙方对相关人员进行批评教育、更换,情节严重的,甲方有权扣除乙方服务费1000-5000元/次,因此造成甲方损失的,乙方需承担赔偿责任。

5.5 乙方有义务按甲方要求向甲方通报工作进展情况,若甲方对合同执行的内容、进度、标准等细节向乙方提出意见或修改建议,乙方有义务按照甲方要求进行调整,若乙方不履行甲方要求,甲方有权解除合同。

5.6 乙方应对上岗工作人员进行岗前培训,乙方及乙方工作人员在从事委托任务期间的行为均视为代表乙方职务行为,所发生的人身损害及安全事故等,以及给他人造成的人身及财产损害等,均由乙方承担全部责任;如乙方未及时处理,造成相关人员上访、围堵政府或有关单位时,或者甲方认为会给甲方造成不利影响的,甲方选择(但无责)先行垫付时,无论甲方垫付是否合理,甲方均有权在应付乙方款项中扣除,不足部分要求乙方进行赔偿,并有权要求乙方按甲方垫付部分的30%承担违约责任。

5.7 乙方因履行本合同而与第三方发生的法律关系及产生的纠纷与甲方无关,由乙方负责解决和处理,若因此给甲方造成损失的,由乙方负责赔偿。

5.8 乙方有义务就工作过程中的突发事件及时通知甲方,因实际情况需对工作计划做相应变动或调整的,乙方应在得到甲方书面同意后方可执行;在乙方负责的工作范围内,如因乙方单方面的原因,导致意外事故或计划不能按期、按质、按量完成等情况出现,其经济损失(包括因处理事故实际发生的费用,由此给甲



方造成的相关合同损失、声誉损失)及法律责任由乙方单方承担。

5.9 乙方涉及到甲方的工作内容,应当承担保密责任,对包括涉及个人隐私、商业秘密等信息以及尚未对外信息公开的政策文件信息,依法应签署保密承诺书,依法履行保密义务。保密期限自本合同签订之日起至相关信息公开或失效之日止,即使合同终止,乙方仍需履行保密义务;若乙方违反保密义务,泄露相关信息给甲方造成损失的,乙方需承担全部赔偿责任,甲方有权解除本合同,并要求乙方支付合同总价款 10%的违约金。

第六条 合同变更及违约责任

6.1 如果乙方未能按合同约定及甲方要求的时间内履行各项义务,每逾期一日,应按合同总价款的 0.5%向甲方支付逾期违约金,总额不超过合同总价 10%。如果乙方逾期三日仍未履行的,甲方有权解除本合同。

6.2 如果乙方未按照合同约定履行义务,经甲方通知后在通知的期限内仍未履行的,乙方应向甲方支付合同总价款 10%的违约金,甲方有权解除本合同并要求乙方赔偿损失。

6.3 若未经甲方书面同意,乙方将本合同部分或全部内容转包或分包给第三方,同时,乙方也不得将本合同中的任何权利或义务转让给任何第三方。若乙方违反此约定的,应向甲方支付合同总价款 10%的违约金,甲方有权解除合同,乙方需赔偿甲方因此造成的全部损失。

6.4 因乙方原因给甲方造成任何损失或损害的,乙方应赔偿甲方全部损失,并承担甲方包括但不限于诉讼费、保全费、律师费、评估费、拍卖费、办案差旅费等有关支出费用及其他任何甲方为追偿损失而支出的合理费用以及对第三方支付的任何赔偿等。

6.5 因乙方原因导致合同无效或因乙方原因导致合同解除或终止的(含甲方按本合同约定解除或终止本合同),乙方应向甲方支付相当于合同总价款 10%的违约金,还应赔偿甲方的其他损失,包括但不限于诉讼费、保全费、律师费、评估费、拍卖费、办案差旅费等有关支出费用及其他任何甲方为追偿损失而支出的合理费用以及对第三方支付的任何赔偿等。

6.6 本合同约定的违约金、赔偿金等,甲方有权在应付款项中扣除。不足抵



扣的,乙方应于3日内补足。

第七条 不可抗力

7.1 本合同有效期内,任何一方因遭遇不可预见、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。不可抗力事件发生后,受影响一方应在事件发生后24小时内通知对方,并在通知后7个工作日内提供相关证明材料,双方根据事件影响程度,协商决定是否解除合同、免除部分义务或延期履行。

7.2 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。

7.3 本合同所称不可抗力,是指本合同各方由于地震、台风、水灾、火灾、战争、政府行为以及其它不能预见,并且对其发生和后果不能防止或不能避免且不可克服的客观情况。

第八条 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。

第九条 合同续签与服务增加

9.1 本合同期限届满时,甲、乙双方可续签合同。如双方未及时续签合同,但甲方继续委托乙方提供本合同项下服务的,则双方继续按本合同约定(服务期限条款除外)执行有关项目的一切事宜。续聘需经甲方考核合格后,双方另行签订书面合同;未续签合同期间,服务期限最长不超过【 】个月,超过【 】个月仍未续签的,甲方有权终止委托服务,乙方需配合做好工作交接。

9.2 在乙方提供服务过程中,如甲方增加其他服务内容的,则乙方有权就新的服务内容与原服务内容一并测算成本,并将测算报告以书面形式告知甲方,若双方对测算金额无法达成一致,甲方有权另行委托第三方提供新增服务。

第十条 通知及送达

10.1 一方向另一方发送的有关法律文件等,均按本合同记载的联系方式及通讯地址送达。一方联系方式、通讯地址发生变化的,应当及时通知到对方;在一方通知到达对方前,对方按本合同列明的联系方式及通讯地址送达的均为有效送达,由未通知方承担相应的责任。



10.2 以书面方式邮寄至本合同记载之地址时,即视为送达。如按本合同记载之地址送达被拒收或退回,拒收或退回之日视为送达。直接送达的以接收人签收为有效送达。

第十一条 附则

11.1 本合同一式陆份,甲、乙双方各执叁份。具有同等法律效力。

11.2 本合同自甲、乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起正式生效。

11.3 本合同为打印体书写,任何的涂改、添加、删除等均无效。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):北京市大兴区高米店街道办事处

通讯地址:北京市大兴区乐园路22号院7号楼

法定代表人/负责人或经办人(签章):

日期:2026.7.28



乙方(盖章):中国联合网络通信有限公司北京市分公司

通讯地址:北京市西城区复兴门内大街6号

法定代表人/负责人或经办人(签章):

日期:

2026.7.28

