

青云店镇 2026 年接诉即办委托服务项目 委托合同

甲方：北京市大兴区青云店镇人民政府

乙方：北京华远卫士京物业服务有限公司

二〇二六年九 月

青云店镇 2026 年接诉即办委托服务项目 委托合同

委 托 方：北京市大兴区青云店镇人民政府（以下简称甲方）

法定代表人：

住所地：

联系电话：

被委托方：北京华远卫士京物业服务有限公司（以下简称乙方）

法定代表人：孙红玉

住所地：北京市大兴区青云店镇青正街 8 号 046 室平房

联系电话：010-67911660

为树立甲方 12345 热线服务良好形象，根据甲方管理水准要求及实际环境，经双方友好协商，甲方委托乙方为其提供 12345 市民服务热线接诉即办工作。为明确双方权责，保障双方合法权益，参照相关法律、法规，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲乙双方就 12345 市民服务热线接诉即办工作委托事项达成如下协议：

第一条 热线综合服务内容

为更好地倾听群众呼声、回应群众关切，及时解决群众的困难和问题，甲方将 12345 市民服务热线接诉即办工作等相关内容委托乙方进行管理服务，乙方严格按照《青云店镇关于

12345 市民服务热线“接诉即办”工作的实施意见》要求及青云店镇党委政府其他相关要求执行落实。

一、工作地点

青云店镇人民政府市民诉求处置中心-接诉即办组

二、工作形式

接单派单、协调反馈、沟通督办、考核分析、材料撰写

三、工作时间

甲方要求乙方的服务时间 7*24 小时*365 天。

四、服务岗位及所需人员

乙方提供的服务岗位包含：主管岗位、行政（含组长）岗位、座席（含组长）岗位，其中主管、行政岗位：上五休二；坐席岗位需要根据合同约定提供 7*24 小时的服务。

上述岗位所需服务人员（以下简称“乙方员工”“员工”），具体岗位服务人员数量根据甲方要求及工作实际情况进行调整设定。

五、工作机制

工作采取“一号对外、集中受理、分类处置、统一协调、各方联动、限时办理”的原则进行，所有工单按以下流程进行处置。

1. 工单签收与退回：市、区部门派单后，乙方协助甲方与职责部门、村（社区）核实进行甄别，属于本镇辖区或职责范围内的工单进行签收；不属于的工单进行退单处理。

2. 工单响应：8:00-22:00 间工单，乙方协助甲方在接单后 2 小时内响应；22:00-8:00 间工单，在不影响工单的情况

下，可在 8:00 后进行响应。对于突发事故、不稳定因素以及可能造成群众生命财产损失的诉求，要第一时间给予响应，协助甲方派单到承办部门、村（社区）。

3. 工单派发：乙方第一时间协助甲方报镇主要领导进行审批，同步转派承办部门、村（社区）进行处置，严格落实工单首接负责制。

4. 工单核实：承办部门、村（社区）接到派单后，第一时间组织人员到反映现场进行情况核实，并做好工作记录。乙方按要求协助甲方收集并做好相关备份。

5. 工单办理：承办部门、村（社区）对工单要限时反馈并办结；乙方协助甲方按照相关流程及时推送审核、回访、反馈。

乙方要及时协助甲方收集承办部门、村（社区）在处理过程中拍摄的办理前、中、后对比图片，以及处理的《青云店镇 12345 市民服务热线“接诉即办”案件情况说明》（以下简称《案件情况说明》）的电子版。

6. 工单回复：乙方根据承办部门、村（社区）报送的《案件情况说明》、政策文件等材料，第一时间提交系统进行回复。

7. 工单回访：接到承办部门、村（社区）处理材料后，乙方协助甲方第一时间回访来电人，对于未解决、非满意工单行政人员再反馈给承办部门、村（社区），继续跟进解决，并再次回访。

8. 工单办结：乙方协助甲方结合承办部门、村（社区）工单办理情况，按照工作要求，向市、区 12345 平台提交办理结果及相关佐证材料。

9. **工单存档**: 乙方负责对办理工单进行电子版及纸质版材料的存档。

六、服务标准优化

1. **服务流程标准化**: 乙方须依据北京市地方标准及接诉即办工作机制, 优化**接收-甄别-转办-回复-回访**全流程, 明确诉求分级响应时限与标准化回复模板; 建立**预警 - 督办 - 反馈**闭环管理, 对临期工单预警, 对复杂、重复、低满意度诉求专项督办并提示甲方。

2. **团队专业化建设**: 乙方须建立在岗提升 + 月度复盘 + 研判技巧三级培训体系, 强化政策法规、沟通技巧及我镇本土化业务知识培训; 建立弹性排班与应急人员储备池, 确保 24 小时服务接通率达 100%。

3. **数据决策支持**: 乙方须对反复投诉等难点问题出具深度分析报告, 为甲方主动治理、源头治理提供支撑; 提供可视化数据分析。

4. **知识库建设维护**: 乙方须与甲方建立**共建-共享-共维**机制, 及时更新政策口径与答复内容; 定期分析, 持续迭代优化知识库。

5. **专项服务要求**: (1) **日常案件辅导**: 乙方须为甲方工作人员提供线上常态化辅导, 即时解答政策、流程、沟通问题, 指导复杂工单处置, 定期分享优秀经验。(2) **考核扣分案件指导**: 考核期结束后 2 个工作日内, 乙方须完成扣分案件梳理、原因分析、一对一整改指导。(3) **服务标准**: 日常咨询一般问题 30 分钟内响应, 复杂问题 2 小时内出具方案; 纳入

考核案件指导满意率不低于 96%；全流程严守工作纪律与保密要求。

七、注意事项

1. 乙方严格按照甲方要求和 workflows 处理工单。

2. 乙方严格遵守市民诉求处置中心有关规则，如：严禁在办公场所吃东西、严禁喧哗、严禁带入与工作无关的物品（除水杯）等等。

3. 乙方严格遵守相关工作制度，如：遵守用餐时间和用餐公德、遵守洗澡时间及规定、遵守宿舍卫生秩序和公德等等。

4. 乙方职员入职前需签署保密协议，并严格遵守市民诉求处置中心有关保密规定。如：严禁泄露工作秘密，严禁打听、询问与自己工作内容无关的其它工作秘密；未经批准，不得复印、摘抄任何文件、资料；未经允许不得在计算机上随便使用自己的外部存储设备（包括：软盘、光盘、U 盘、移动硬盘等）；未经批准不得将任何文稿带出办公区域；违反本规定故意或过失泄露工作秘密的，将视情节及危害后果予以经济处罚或辞退处理，情节严重者移交司法部门处理，甲方保留进一步追究责任人相应经济或法律责任的权利。

5. 乙方每月组织员工进行内部培训，留存相关音视频、培训记录等资料；每年针对全镇科室、村级有关人员，邀请市级或区级专家，组织两次大规模培训，培训相关费用由乙方负责。

6. 其他甲方要求应注意的有关事项。

第二条 权利和义务

一、甲方权利义务

1. 有权审定乙方制定的服务方案，并监督实施。

2. 对本区域内 12345 市民服务热线接诉即办工作事项有知情权。

3. 对乙方提供的服务有建议、监督的权利，对于空缺超过 5 天的岗位，甲方有权扣除该岗位空缺天数的相应服务费。乙方员工因失误造成甲方工作损失的，第一次失误需提交检讨报告并扣除相应绩效工资，第二次失误甲方将要求乙方更换此员工。

4. 监督检查乙方制定的各项管理计划、方案及制度的有关情况，并根据考核办法（附件一）对乙方服务进行考核。

5. 有权组织 12345 市民服务热线接诉即办工作满意度调查。

6. 监督检查乙方执行和落实管理计划、方案及制度的有关情况，并根据考核办法（附件一）对乙方服务进行考核。

7. 甲方无偿为乙方提供为履行本合同所需物料仓库和办公用房及员工宿舍等。

8. 无偿为乙方提供服务用水、用电。

9. 积极采纳乙方的合理化建议。

10. 按照约定支付乙方服务费，如乙方服务未达到甲方考核要求，服务期内每次支付服务费时，甲方有权扣除相应扣减费用。

11. 本合同有效期为一年。

12. 有关法律规定和当事人约定的其他权利义务。

二、乙方权利义务

1. 对本项目环境卫生、秩序维护、客户服务等内容进行服务与管理。

2. 根据有关法规和政策，结合实际情况，制定热线综合管理服务方案，经甲方审定后提交甲方备案，并遵照执行。

3. 乙方员工优先第一学历为本科的应、往届毕业生中招聘，员工要热爱市民热线服务工作，本科学历服务人员数量不低于总服务人员数量的 70%；工作中要统一着装，衣帽整洁，佩戴公司名牌，遵守甲方各项规章制度。乙方应与参与本项目的服务人员建立合法有效的劳动关系，自行负责服务人员的工资、保险及有关福利。

4. 乙方员工在工作时间内不得随意离开工作岗位，甲方有权要求乙方在 5 日内更换不能胜任本职工作或工作态度不积极的乙方员工，乙方应予配合。若乙方未在上述约定期限内配合更换符合要求的员工，或无正当理由拒绝执行甲方的合理更换要求，即构成违约。届时，在本月考核评分进行相应的扣分并根据实际情况扣除本月服务费用。

5. 为保证员工思想稳定、工作积极、便于管理，能够认真执行甲方各项规章制度，乙方应当给予乙方员工连续三个月每月 50 元的防暑降温费，并向其提供免费住宿。乙方与员工因此产生的争议与甲方无关。

6. 根据有关法律、法规及本合同的约定，按照 12345 市民服务热线接诉即办工作标准和内容提供服务。

7. 妥善保管和正确使用甲方提供的档案资料,及时更新有关变更信息并做好资料信息保密工作。

8. 及时向甲方通报有关热线服务的重大事项、接受甲方指定管理人员的监督。

9. 加强对服务人员的业务培训,乙方每年度对服务人员提供至少两次区级以上专业人员培训。

10. 乙方工作人员在工作中因违规操作导致出现的违规事件,由乙方承担责任,甲方根据危害严重性,根据考核办法(附件一),扣除乙方相应服务费;因甲方设施设备存在安全隐患导致的安全事故,其责任不在乙方,由甲方自行承担,乙方配合解决。

11. 乙方工作人员在工作中不尽职、工作失误造成“0分工单”影响全镇成绩的恶劣现象,扣除乙方相应服务费。

12. 乙方教育员工爱护甲方建筑物及室内外各种设施,节约水电,杜绝浪费。

13. 按照甲方提出的考核体系参与执行。

14. 乙方应与本合同工作人员建立合法劳动关系并依法支付工资、缴纳社会保险等。由此产生的纠纷由乙方自行负责。

15. 未经甲方同意,乙方不得将本合同内容部分或全部擅自分包、转包给第三方。

16. 按照约定组建专业专家,并按照合同约定的服务内容、服务形式和服务期限提供服务。

17. 制定详细的服务方案和培训计划,报甲方审核通过后实施,并及时向甲方反馈服务进展情况。

18. 保证提供的服务符合国家相关法律法规和行业规范，不得泄露甲方的商业秘密、业务数据等敏感信息，若因乙方原因造成甲方信息泄漏，应承担相应赔偿责任。

19. 若乙方提供的服务未达到合同约定标准，应按照甲方要求限期整改，直至达到合同约定标准，若整改后仍未达到标准，应按照本合同约定承担违约责任。

20. 有关法律规定及约定的其他权利义务。

第三条 费用及支付方式

一、费用

（一）服务费用

甲方委托乙方提供市民热线 12345 市民服务热线接诉即办工作相关事项，并向乙方支付服务费用，该费用包括乙方为履行本合同义务所需的全部费用包括但不限于人工费、材料费、服装费、伙食费、服务费、管理费、保险费、住房公积金费及合理利润等。

服务费用以附件二条件计算，具体费用为 2687761.44 元/年，合同履行期内最后一季度的服务费，需待审计工作完成并出具结算结果后，方可办理付款手续。

二、支付方式

（一）服务费用支付方式

甲乙双方约定按季度支付乙方热线综合服务费，每季度结束乙方书面向甲方报审人员明细核对费用并提供正式发票，经

甲方核对无误后在 10 个工作日内支付乙方上季度服务费。

乙方需达到全市、全区对甲方的考核要求(依据每个考核期市、区排名明细)，若未能达到，对甲方造成一定影响的，扣除相应服务费。

第四条 违约责任与争议解决

一、乙方提供热线综合服务违反本合同内容，未达到管理服务质量约定目标及考核标准的，甲方有权要求乙方限期改正，逾期未改正或改正后仍未达标的，除乙方承担相应的经济或法律责任外，甲方有权终止本合同。未经甲方同意，乙方将本合同内容部分或全部擅自分包、转包给第三方，甲方有权单方解除本合同，乙方应向甲方支付本合同总金额 30 %的违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。合同履行结束后，如发现乙方存在擅自分包、转包情况的，甲方具备追索违约金的权利。

二、乙方的服务内容、服务标准、业绩考评统一纳入甲方的考评体系，当甲方接受当地或上级检查评比或客户服务满意度调查达标情况，如因乙方服务原因致使甲方受到经济处罚或评比不合格的，甲方有权按被处罚金额的 100%要求乙方支付违约金，并在乙方服务费用中扣除。如乙方客户满意度调查严重不达标，甲方有权终止其合同。

三、乙方需严格遵守甲方业务考核标准，甲方有权根据考核规则及每月市、区考核成绩对乙方给予处罚：

若当月考核市级评价结果为“待提升”档次，扣除乙方服务费 5 万元/次；

市、区两级综合评价结果为“待提升”档次，扣除乙方服务费 5 万元/次；

四、甲方根据乙方的经营方案、服务承诺、服务标准，提供办公场地及门卫监控、公寓资产，消防器材等一切公共设施，乙方须保证甲方提供场地及相关设施完好无损。如有损坏，按交接时资产登记造册的账面价值给予 100%的赔偿。

五、为维护公众、甲方、使用人的切身利益，在不可预见的情况下，如发生天然气泄漏、漏电、火灾、水管破裂、协助公安机关执行任务等突发事件，乙方因采取紧急措施造成甲方必要的财产损失的，双方按有关法律规定协商处理。

六、在执行期间，如遇到不可抗拒、致使以上内容无法履行，双方按有关法律规定处理。

七、在运营过程中，双方发生纠纷，经协商解决不了的，可以向北京市大兴区人民法院提起诉讼。

八、如运营过程中，遇劳务合同纠纷，由乙方自行承诺解决，与甲方无关。如因上述事项致使甲方进行垫付的，甲方有权在合同应付款项中予以扣除。

第五条 合同的变更或解除

一、双方有权对本合同的条款提出修订，更改或补充意见，经双方协商一致后，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等的法律效力。

二、由于不可抗拒因素导致本合同不能履行时，双方协商一致可解除本合同，并互不承担责任。

三、由于一方严重违约，使本合同继续履行已成为不必要时，另一方可以提出解除合同。

四、任何一方提出变更或解除本合同，需提前一个月以书面形式通知对方。

第六条 其他

一、服务期限为 12 个月，自 2016 年 9 月 1 日至 2017 年 8 月 31 日。（如遇有用工成本增加等因素，甲乙双方需就合同价款进行调整的，可另行签署补充协议）。

二、本合同正本连同附件一式 肆 份，甲方、乙方双方各执 两 份，具有同等法律效力。

三、本合同尾部当事人联系方式和联系信息适用于双方往来联系、书面文件送达及争议解决时法律文书送达。因尾部联系方式和联系信息错误，或一方变更送达地址未提前 3 日通知相对方，导致无法直接送达的，自交邮后第 7 日视为送达。

甲方：

甲方委托授权人：

联系地址：

联系电话：



乙方：

乙方委托授权人：

联系地址：

联系电话：



签订日期：2026.9.1

附件一、考核办法

类别	考核内容	考评指标	考评事项	考评分值	考评分值	得分	备注
基本项考评	项目整体考评	协助甲方完成接诉即办每月考核整体工作	1. 人员配备满员（无空岗位期）	140分	本月如有人员变动，存在空岗期，导致甲方工作开展困难扣140分		
	项目主管	协助甲方沟通对接、材料上报、考核分析、日常检查、预警、答复口径、剔除、挂账	1. 负责12345热线项目及服务人员管理工作	20分	项目或人员管理出现差错扣2分		
			2. 市级月度考核材料报送工作	20分	材料报送延误的扣2分		
			3. 做好沟通对接，及时传达最新考评规则	10分	规则传达延误的扣2分		
			4. 日报审核、发放以及一周情况分析	10分	日报审核问题遗漏扣2分；情况分析出现错误扣2分		
			5. 预警、剔除、挂账、加分项上报	10分	未按时预警、剔除、挂账、上报加分扣2分		
			6. 仪容仪表	5分	工作时间未按着装要求扣1分		
			7. 其他临时性工作	5分	未及时完成临时性工作扣1分		

行政	信息撰写	协助甲方周报/月刊撰写、典型案例、预警、答复口径	1. 月刊撰写	25 分	未按时撰写、统计数据错误扣 4 分		
			2. 典型案例撰写	20 分	未按时上报典型案例的扣 5 分		
			3. 重点人、特殊人群诉求统计	10 分	未及时统计扣 2 分		
			4. 每月科室、村办理分值计算	25 分	分值、排名计算错误扣 2 分		
			5. 仪容仪表	5 分	工作时间未按要求着装扣 1 分		
			6. 其他临时性工作	5 分	未及时完成临时性工作扣 1 分		
	传阅及分析	协助甲方数据统计、案件转派、催办督办、预警剔除挂账	1. 领导文件传阅	10 分	文件传阅错误每个扣 5 分		
			2. 相关数据统计梳理	10 分	数据错误或延误每件扣 2 分		
			3. 二次案件分析台账	20 分	台账出现问题每件扣 2 分		
			4. 督促门户网站、留言板、领导信箱案件审核上报	20 分	回复问题、逾期每件扣 4 分		
			5. 每月领导、联村诉求办理排名	20 分	排名统计错误每处扣 4 分		
			6. 仪容仪表	5 分	工作时间未按要求着装扣 1 分		

			7. 其他临时性工作	5 分	未及时完成临时性工作扣 1 分		
			1. 案件转派、催办、督办	30 分	超期办理每件扣 5 分		
			2. 门户网站、留言板、领导信箱案件审核上报	20 分	案件丢失、逾期、回复问题每件扣 4 分		
			3. 剔除、挂账	20 分	未按时剔除、挂账扣 4 分		
			4. 预警、统一答复口径	10 分	未按时预警、统一答复扣 2 分		
			5. 对接单位互联网+督查	5 分	未及时上报结果扣 1 分		
			6. 5880 案件办理	5 分	未及时反馈承办科室扣 1 分		
			7. 仪容仪表	5 分	工作时间未按要求着装扣 1 分		
			8. 其他临时性工作	5 分	未及时完成临时性工作扣 1 分		
			1. 市/区平台案件签收、响应、回复、回访、退单	30 分	未按时限完成且交接不清每次扣 2 分；造成“0 分工单”此项不得分，直接扣当月服务费 10000 元		
			2. 市/区案件台账登记、上传镇级系统	15 分	未按时限响应每次扣 1 分，未按时限派发每次扣 2 分，未上传每次扣 1 分		

	坐席	协助甲方案件签收、响应、回复回访、台账、日报、预警、答复口径、剔除	3. 反馈承办部门/村回访情况	10分	未回访扣1分；谎报回访每件扣2分	
			4. 日报、预警、答复口径	10分	未第一时间上报每次扣1分；延误造成影响扣5分	
			5. 未解决/不满意/无效回访案件统计反馈	10分	统计错误、遗漏每件扣2分	
			6. 数据统计、考核材料上报	10分	超期提交每件扣2分；错漏环节每处扣1分（追责当班及行政）	
			7. 5880 台账登记	5分	未按时限提交、漏登错登每次扣2分	
			8. 仪容仪表	5分	工作时间未按要求着装扣1分	
			9. 其他临时性工作	5分	未按时完成临时性工作扣1分	
			1. 全流程优化	15分	未明确分级响应扣10分；执行流程不规范扣5分	
			2. 闭环管理（预警—督办—反馈）	15分	未建立闭环扣5分；未自动预警临期工单扣5分；未专项督办复杂诉求扣5分	
服务标准优化	流程标准化	服务流程标准化建设与执行	3. 服务流程合规性	10分	未按照流程办理案件每件扣2分	
			1. 分层级培训体系落实	15分	未开展三级培训扣5分；未覆盖业务知识扣5分；未留存资料扣5分	
			2. 人员储备与应急调度	20分	未建应急储备池扣10分；24小时服务接	

					通率<100%扣 5 分；应对激增处置不当扣 5 分		
数据决策支持	数据挖掘、预警、分析、可视化	1. 案件异常预警	15 分		未识别异常预警扣 10 分；预警延误扣 5 分		
			15 分	2. 高频难点根因分析报告	未提交报告扣 5 分；报告不完整不可行扣 5 分；逾期扣 5 分		
知识库运维	知识库共建、检索、迭代优化	1. 知识库共建共维机制	15 分		未建立维护机制扣 5 分；未更新知识点扣 5 分；未更新政策口径扣 5 分		
		2. 知识库迭代优化	10 分		未分析使用效果扣 3 分；未反馈低效条目扣 3 分；未更新扣 4 分		
专项服务指导	日常辅导、扣分案件指导、专家支撑	1. 日常案件辅导响应	15 分		一般问题>30 分钟响应扣 3 分；复杂问题>2 小时无方案扣 5 分；未经验分享扣 2 分		
		2. 考核扣分案件指导	15 分		未在 2 个工作日内完成梳理扣 5 分；无个案分析扣 5 分；未整改指导扣 5 分		

注：考核总分：760 分

得分 $\geq$ 80%（608 分及以上）：全额支付服务费，

得分 60%~80%：每低于 80%线 1 个百分点，扣除当月服务费 1%，

得分 $<$ 60%：按上述标准扣款；因工作人员失误造成 0 分工单，直接扣除当月相应服务费 10000 元，甲方有权无偿解除合同，以每月实际服务费为基数，按分值与占比折算扣款；具体考评以当月实际工作为准。

附件二、岗位及人员服务费

以实际中标为准