



甘家口街道 2026 年度接诉即办数据技术服务项目服务合同

项目名称: 甘家口街道 2026 年度接诉即办数据技术服务项目

甲 方: 北京市海淀区人民政府甘家口街道办事处

乙 方: 中国联合网络通信有限公司北京市分公司

合同编号: _____

签订地点: 北京市海淀区



合同正文

甲方:北京市海淀区人民政府甘家口街道办事处

乙方:中国联合网络通信有限公司北京市分公司

北京市海淀区人民政府甘家口街道办事处与中国联合网络通信有限公司北京市分公司,在相互尊重、诚信合作的基础上,经双方充分协商,就甘家口街道 2026 年度接诉即办数据技术服务项目的相关事宜达成一致意见,依据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规,签订本合同。

一、项目目标

按照中共北京市委北京市人民政府下发的《关于进一步深化“接诉即办”改革工作的意见》、海淀区街道工作和“吹哨报到”改革专班文件《关于进一步压实责任改进“接诉即办”工作的若干措施》、北京市人大常委会审议通过的《北京市接诉即办工作条例》中的相关要求,甘家口街道坚持“群众利益无小事”的工作宗旨,深入贯彻党的二十大精神,紧紧围绕“增进民生福祉,提高人民生活品质”的工作要求,落实以人民为中心的发展思想,及时回应人民群众急难愁盼问题,不断增强群众获得感、幸福感、安全感。

该项目主要负责对来自北京市市民服务热线“12345”、96181 热线、政风行风热线、人民网地方领导留言板、微博平台等多种渠道接收的群众和企业的有关咨询、建议、投诉举报问题进行跟踪督办;负责市民服务热线“12345”案件进行不纳入考核申报、挂账、销账等工作;负责不纳入考核申请工作各类台账进行登记、汇总、审核、



维护；负责按照市级考核数据，按月形成市级考核成绩以及各承办部门/社区的考核成绩；对各承办部门/社区受理情况进行监测，对集中突发问题进行预警研判；协助完成承办诉求梳理分析并形成分析报告。

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。

5、业务资料：是指甲方为保障项目实施所交付给乙方的各类业务资料，包括政策文件、经办流程、特殊事项及与本项目开展有关的资料内容。

三、双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1、甲方应按照合同的约定支付服务费用。

2、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。



3、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。

4、甲方有权利聘请有资质第三方对乙方服务过程中使用合同款项的情况进行审计。

5、项目为合同期内实施，甲方可以了解掌握项目工作进度及资金运作情况。若甲方对乙方开展的相关工作存在合理异议的，则乙方应当及时根据甲方的要求进行调整。若乙方因违反前述规定给甲方造成损失的，则由乙方承担相应赔偿责任，包括但不限于差旅费、调查取证费用、律师费、消除不利影响的费用以及因此减少的收入等。

6、甲方认为乙方指派的人员不能胜任甲方工作的，可要求乙方另行指派。若经两次另行指派仍然不符合合同约定的，则甲方有权解除合同，如因此给甲方造成损失，则由乙方承担相应赔偿责任，包括但不限于差旅费、调查取证费用、律师费、消除不利影响的费用以及因此减少的收入等。

7、甲方有权制定相应的工作管理制度，乙方及其派出人员应当遵守甲方的工作管理制度（包括考勤、保密、安全管理制度等），且甲方有权进行监督管理。若乙方因违反前述规定给甲方造成损失的，则由乙方承担相应赔偿责任，包括但不限于差旅费、调查取证费用、律师费、消除不利影响的费用以及因此减少的收入等。

（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、乙方应承担在日常工作中产生的值班、加班和人员培训等费用，该费用包含在合同额内。

3、乙方在履行合同过程中，应按本合同如实报告项目进展情况，



按时、按标准完成项目任务，乙方需将其在服务过程中收集的全部相关服务资料及时提交给甲方。若乙方因违反前述规定给甲方造成损失的，则由乙方承担相应赔偿责任，包括但不限于差旅费、调查取证费用、律师费、消除不利影响的费用以及因此减少的收入等。

4、乙方应当根据本合同的规定，保质保量地完成甲方委托其完成的服务内容。若乙方因违反前述规定给甲方造成损失的，则由乙方承担相应赔偿责任，包括但不限于差旅费、调查取证费用、律师费、消除不利影响的费用以及因此减少的收入等。

5、乙方应对其指派的工作人员进行岗前培训教育，乙方对该工作人员在工作中的的人身损害以及对第三人造成的人身和财产损害承担相应赔偿责任，包括但不限于差旅费、调查取证费用、律师费、消除不利影响的费用以及因此减少的收入等。

6、乙方需保证其在开展本合同规定的服务期间所制作的相关服务资料依法享有独立、完整的知识产权，并且不侵犯任何第三方的知识产权或其他相关权利。若乙方因此与第三方发生任何争议或纠纷，则由乙方自行解决，与甲方无关。若乙方因违反前述规定给甲方造成损失的，则由乙方承担相应赔偿责任，包括但不限于差旅费、调查取证费用、律师费、消除不利影响的费用以及因此减少的收入等。

7、在服务内容的准备过程中，乙方应将所制作的服务方案等与本合同规定的服务内容相关的材料提前以书面形式向甲方报备，若甲方对前述材料提出异议的，乙方应当及时根据甲方的要求进行修改，直至甲方满意为止。最终的服务方案等相关材料以甲方书



面确认的为准。若乙方因违反前述规定给甲方造成损失的,则由乙方承担相应赔偿责任,包括但不限于差旅费、调查取证费用、律师费、消除不利影响的费用以及因此减少的收入等。

8、在服务内容的实施过程中,乙方应当保证服务期间内参加服务人员的人身和财产安全,若在服务期间发生参与人员的人身伤亡或者财产损失事故,均由乙方承担相应责任,与甲方无关。

四、乙方服务内容

(一) 业务服务内容

(1) 负责协助日常市民服务热线“12345”案件的申报不纳入、挂账案件的初步审核及修改撰写,跟踪督办并落实领导案件调度会决议;

(2) 负责对挂账清单梳理,协助做好销账工作。

(3) 负责协助定期对承办案件的办理情况、考核情况进行三率统计与分析,开展日常考核测算,统计各承办部门/社区考核成绩。

(4) 负责协助对各承办单位受理数据进行监测,对集中突发问题进行预警研判,对案件处置、考核申报工作做出提示。

(5) 负责对承办群众诉求进行全量跟踪督办,并记录见面率和督办情况,形成台账。

(6) 负责协助编制接诉即办办理情况日报、周报、月报以及全国两会、节假日期间等重点时期和重要会议期间的维稳等各类报告。

(7) 负责对集中案件、新生诉求、重点问题、民生热点等进行统计分析,形成专题分析报告、阶段性重点问题情况报告



等分析报告。

(8) 负责协助完成日调度、月调度、专项会、培训会的材料和会务准备工作。

(9) 负责定期做好接诉即办工作人员的培训工作。

(10) 完成甘家口街道安排的其它相关工作。

(二) 人员管理内容

(1) 项目人员数量需求: 为保证项目的顺利实施, 服务外包单位提供的工作人员数量应不少于 7 人, 其中至少包括 1 名项目主管、4 名热线考核专员、数据分析专员 1 名、督办专员 1 人。组建经验丰富的项目管理团队, 负责项目实施过程中的把控与指导。各人员数量根据甘家口街道实际工作需要相应调整。

(2) 乙方应当按照甲方要求的工作时间及在岗人数安排上述人员提供本合同约定的服务, 乙方需确保所提供的工作人员具有合法有效的劳动关系, 并负责其工资、奖金、五险一金等支付工作; 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。乙方应当确保按照《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律关于工时制度、加班等的规定进行用工, 乙方与其提供的工作人员之间产生劳动、劳务争议, 由乙方自行解决, 与甲方无关, 由此给甲方造成损失, 乙方承担相应赔偿责任。

(3) 乙方保证其提供服务的人员拥有从事本项目工作的资质及能力, 保持人员的相对稳定, 未经甲方书面同意, 乙方不得擅自更换工作人员。乙方对工作人员的职务行为承担相应责任。



五、支付考核条款

1、乙方及其提供服务的人员在服务过程中,服务态度恶劣,或者不服从甲方安排和管理,经甲方沟通后未有改善的,当批次服务费扣减 3 %;

2、乙方在服务过程中,甲方接到部门、居民投诉,情节恶劣并经甲方核实无误的,当批次服务费扣减 3 %;

3、乙方在服务过程中,存在缺勤、迟到等情况,经甲方沟通后未有改善的,当批次服务费扣减 3 %;

4、乙方在服务过程中,出具的文书等存在重大错误,或出具相关文书等时间过长经甲方催告未有改善的,当批次服务费扣减 3 %;

5、乙方向甲方提供的工作人员少于 7 人,或者乙方调动工作人员时出现空岗、甲方安排的工作内容未保质保量完成、新到岗的工作人员能力、资质等与本合同约定不符等情况,经甲方沟通后,乙方仍整改不到位或者未在甲方要求的期限内完成整改,甲方有权解除合同,有权要求乙方返还甲方已支付的合同款项,并按合同总额 3 %向甲方支付违约金。

6、乙方未在约定期限内完成本合同约定的服务内容的,每逾期 1 日按照合同总额 0.1 %向甲方支付逾期违约金。逾期超过 15 日,甲方有权解除合同,要求乙方返还甲方已支付的合同款项,并按合同总额 3 %向甲方支付违约金。

7、因乙方提供的服务受到侵权指控或者引发法律纠纷,一经认定,由乙方承担相应责任,与甲方无关,如给甲方造成损失,由乙方



承担赔偿责任;影响甲方使用服务或者导致合同目的不能实现的,甲方有权要求乙方按合同总额 5 %支付违约金,并有权解除合同,乙方应返还甲方已支付的合同款项。

8、乙方或其工作人员违反本合同约定的保密义务,甲方有权要求乙方按合同总额 5 %支付违约金;造成不良影响或对甲方造成损失的,甲方有权要求乙方消除影响,承担赔偿责任,包括但不限于差旅费、调查取证费用、律师费、消除不利影响的费用以及因此减少的收入等,并有权解除合同。

9、如因本合同发生纠纷且认定乙方过失而产生的公证费、担保费、律师费等,由乙方承担。

六、投诉案件解约条款

因乙方(含乙方员工)以及有关的第三方原因产生投诉案件,造成甲方被处罚、扣分、赔偿等损失和影响的,甲方有权单方面解除合同,并且不承担违约责任。

七、合同服务期

服务期: 2026年9月23日-2027年9月22日

八、合同金额及支付方式

1. 本合同总金额为:人民币 1230000 元(大写:人民币 壹佰贰拾叁万元整)。该金额为包含全部相关税费的最终金额。该金额包括了本合同所规定的乙方应提供的所有的服务费用。除上述金额外,甲方无需再向乙方支付任何费用。

(1) 第一笔付款:甲方于 2026年10月31日 前向乙方支付本合同总金额的 30% 作为首付款,金额为:人民币 369000 元(大写:



人民币叁拾陆万玖仟元整) ;

(2) 第二笔付款: 甲方于 2027 年 1 月 31 日前向乙方支付本合同总金额的 40%, 金额为: 人民币 492000 元 (大写: 人民币 肆拾玖万贰仟元整) ;

(3) 第三笔付款: 2027 年 9 月 30 日前, 甲方向乙方支付扣除违约金、赔偿金等相关费用后的合同尾款, 不超过合同总金额的 30%, 金额为: 人民币 369000 元 (大写: 人民币 叁拾陆万玖仟元整)。

(4) 支付方式: 甲方以转账支票或汇款形式支付。

2. 乙方应按照甲方的要求提供合法、有效、等额的增值税普通发票, 甲方凭票付款, 否则甲方有权拒绝付款并且不承担违约责任。甲方若因相应财政资金未能及时到账导致的延期支付, 不属于违约行为, 不承担违约责任。

九、保密条款

1. 乙方有权依据合同约定和项目需要, 向甲方了解有关情况, 调阅有关资料等, 甲方应予积极配合。乙方及其工作人员应当妥善保管和保护在提供服务中获取或者知悉的资料和信息, 并履行保密义务。

2. 乙方及其工作人员不得私自复印、留存、泄漏本合同服务有关的资料信息, 不得泄露转接电话过程中的电话内容。除非依照法律规定或者经甲方书面同意, 乙方不得向第三方提供或披露本合同服务成果及本次服务范围内的有关资料和信息, 也不得用于本合同履行以外的其他用途, 并保证采取一切合理和必要的措施防止任何第三方接触到甲方的上述资料和信息。

3. 本合同履行期间或终止后, 乙方应按照甲方的要求, 将从



甲方收到的所有相关资料和信息归还给甲方,或者以甲方认可的方式予以销毁,并不得留存、复制。

4. 保密期限自本合同签订生效之日起至保密信息被依法公开披露或成为公开信息之日止。合同中止、终止或者解除不视为解除保密义务,乙方仍应承担保密义务。

5、其他详细的保密要求将由甲乙双方另行签订保密协议来约定,乙方承诺参与本项目的员工已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。

十、知识产权

1、本合同中技术开发成果中,其中用到乙方自有版权的软件产品(平台)的知识产权仍归乙方拥有,乙方形成的服务成果的知识产权归甲方所有,未经甲方书面许可,乙方不得随意使用或者许可他人使用,但是乙方提供服务所使用材料和设备软件的知识产权除外。

2、乙方提供服务需要使用第三方知识产权的,应取得权利人许可或者授权并由乙方承担费用。

3、乙方保证提供的成果不存在侵犯第三方合法权益(包括但不限于著作权、商标权、专利权等知识产权和物权等)的情形。如果任何第三方提出侵权指控,乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿。

十一、不可抗力

1、本合同中不可抗力指地震、台风、火灾、水灾、战争、罢工以及其他双方共同认同的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

2、任何一方因不可抗力无法履行或无法完全履行其义务,一方对另一方因此而造成的损失不承担责任,但因迟延履行本合同的除外。



但在不可抗力发生期间及结束之后,受影响的一方仍应在可能的范围内履行己方的义务,以尽可能减少损失的发生。

3、受不可抗力影响的一方应在不可抗力发生后,以最快的方式在最短的时间内通知另一方,并在该事件发生后 15 日内向甲方提供政府部门开具的有效证明文件,同时提出合同需要延期履行或不能完全履行或不能履行的理由。按照该事件对合同履行的影响程度,由双方友好协商决定继续履行合同或终止合同。

十二、通知与送达

本合同所载明的各方地址可作为送达通知书、对账单、法院送达诉讼文书的地址,因载明的地址有误或未及时告知变更后的地址,导致相关文书及诉讼文书未能实际被接收或邮寄送达的,相关文书及诉讼文书退回之日即视为送达之日。

十三、争议解决

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。

十四、其它

1、本合同一式陆份,甲方执叁份,乙方执叁份,具有同等法律效力。

2、本合同自甲乙双方签字并加盖公章或合同章之日起生效。

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。

十五、合同附件

合同附件是合同的组成部分,与合同具有同等法律效力。本合同包括以下附件:



附件： /

附件： /



杨欣

