



清源街道接诉即办及网格化管理服务合同

项 目 名 称 ： 清源街道接诉即办及网格化管理服务

委托方（甲方）：清源街道办事处

受托方（乙方）：中国联合网络通信有限公司北京市分公司

甲方合同编号：（2026）街字第 09010 号



甲方：北京市大兴区清源街道办事处

法定代表人：高双虎

所在地：北京市大兴区滨河西里 17 号楼

联系人：肖 鹏 联系电话：18911225867

乙方：中国联合网络通信有限公司北京市分公司

法定代表人/负责人：陈海波

所在地：北京市大兴区黄村西大街 17 号

联系人：莫雅晶 联系电话：18611688585

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，甲乙双方在平等、自愿、公平、协商一致的基础上，就甲方委托乙方提供接诉即办、网格巡查服务的有关事宜，签订本合同。

一、委托服务地点、服务期限

1.1 服务地点：大兴区清源街道办事处，清源街道 24 个社区

1.2 服务期限：本合同服务期限自 2026 年 10 月 1 日起至 2027 年 9 月 30 日止。

二、项目服务费及付款方式

2.1 本项目服务费共计 4997340 元（含税）（大写：肆佰玖拾玖万柒仟叁佰肆拾元整）。以上全部费用为乙方完成本合同约定服务内容所需的



全部费用,除此之外,甲方无需再向乙方支付其他任何费用。

2.2 甲方付款前,乙方需提供等额有效的发票。本合同项目资金来源为财政拨款,乙方同意如因乙方未及时开具发票,或财政资金拨款延迟导致逾期付款的,甲方不承担违约责任。

2.2.1 首付款:本项目执行3个月后,乙方向甲方提出申请并提供发票,待财政部门将经费拨付至甲方账户后十五个工作日内,甲方向乙方支付本合同第一个服务周期(第1-3个月)的服务费用,计人民币:1249335元(大写:壹佰贰拾肆万玖仟叁佰叁拾伍元整)。

2.2.2 第二次付款:本项目执行6个月后,乙方向甲方提出申请并提供发票,待财政部门将经费拨付至甲方账户后十五个工作日内,甲方向乙方支付本合同第二个服务周期(第4-6个月)的服务费用,计人民币:1249335元(大写:壹佰贰拾肆万玖仟叁佰叁拾伍元整)。

2.2.3 第三次付款:本项目执行9个月后,乙方向甲方提出申请并提供发票,待财政部门将经费拨付至甲方账户后十五个工作日内,甲方向乙方支付本合同第三个服务周期(第7-9个月)的服务费用,计人民币:1249335元(大写:壹佰贰拾肆万玖仟叁佰叁拾伍元整)。

2.2.4 第四次付款:本项目服务期满后,乙方向甲方提出申请并提供发票,待财政部门将经费拨付至甲方账户后十五个工作日内,甲方向乙方支付剩余服务费用,最终支付金额以审计结果为准。

2.3 乙方指定银行收款账户信息:

开户名:中国联合网络通信有限公司北京市分公司

开户行:工商银行北京分行长安支行



银行账号: 0200003319210012727

乙方确认账户信息如上所示,如因账户信息错误导致未收到服务费用的,由乙方承担全部责任。

三、委托服务内容

乙方为甲方所委托的服务项目提供如下服务:

3.1 乙方为本项目提供 7x24 小时接诉即办系统运营服务,包括工单签收、工单分派、工单反馈,不计入评价或只评价响应率、延期办理、告知性办结等材料撰写、审核,数据跟踪、分析等工作。

3.2 乙方为本项目提供网格巡查服务,做好网格案件巡查、上报、处置、结案,专项巡查等工作。

四、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和监督。

4.2 当乙方服务内容不能按要求完成工作时,甲方有权要求乙方改进或者调整工作内容、优化服务方案。

4.3 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。

4.4 甲方有权依据市、区两级相关考核标准及评价档次,对乙方的服务质量进行考核。

4.4.1 接诉即办方面:

(1) 当月,直派和综合评价结果均为“优秀”档次,奖励服务费 1



万元;

(2) 当月, 直派或综合评价结果为“良好”档次, 扣除服务费 2 万元;

(3) 当月, 直派或综合评价结果为“待提升”档次, 扣除服务费 5 万元;

(4) 服务期结束, 12 个月直派或综合平均评价结果为“良好”档次, 扣除服务费 20 万元;

(5) 服务期结束, 12 个月直派或综合平均评价结果为“待提升”档次, 扣除服务费 30 万元。

4.4.2 网格巡查方面:

(1) 当月, 问题处置率、问题类型上报占比、高发问题占比、废案量 4 项考核指标在大兴区 6 个街道中均排名第一, 奖励服务费 0.5 万元。

(2) 当月, 问题处置率、问题类型上报占比、高发问题占比、废案量 4 项考核指标在大兴区 6 个街道中任意一项指标排名第六, 扣除服务费 0.5 万元。

(3) 服务期结束, 12 个月平均问题处置率、问题类型上报占比、高发问题占比、废案量 4 项考核指标在大兴区 6 个街道中均排名第一, 奖励服务费 3 万元。

(4) 服务期结束, 12 个月平均问题处置率、问题类型上报占比、高发问题占比、废案量 4 项考核指标在大兴区 6 个街道中任意一项指标排名第六, 扣除服务费 3 万元。

4.4.3 本合同期内, 若市、区两级调整相关评价办法, 甲方有权依据



市、区两级最新要求作出调整。

4.5 甲方按照本合同约定的付款时间和方式向乙方支付服务费。

4.6 甲方不承担本合同约定之外的任何费用,其他未尽事宜双方达成一致可签订补充合同。

五、乙方的权利和义务

5.1 乙方应按照本合同约定提供服务,否则应承担相关违约责任。

5.2 乙方有权按照本合同规定按时获得甲方支付的服务费用。

5.3 乙方积极配合甲方与相关科室的工作,并保持良好关系。

5.4 乙方团队驻场服务期间需遵守甲方各项规章制度。

5.5 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、尚未对外信息公开的政策文件信息等,依法履行保密义务。

六、违约责任

6.1 在合同有效期内任何一方无正当理由提出终止合同的,须按照全额服务费 30%标准向对方支付违约赔偿金。

6.2 乙方在服务过程中如未达到本合同约定标准,经甲方提出整改意见后仍不能达到约定标准或不能符合甲方要求的,甲方有权解除本合同并要求乙方赔偿全额服务费 30%支付违约金,不足以弥补甲方损失的还应当继续赔偿。

6.3 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,乙方未按相关规定或甲方提出的具体工作要求执行的,甲方有权单方解除本



合同并有权要求乙方按照年服务费用的 30%向甲方支付违约金,并另行赔偿因此给甲方造成的损失。

6.4 乙方对本合同履行过程中接触到该项目的一切信息和文件资料均应当承担严格的保密义务,乙方不得以任何方式披露给任何第三方。本合同的终止、无效、变更或者解除,均不影响本保密条款的效力。若泄露保密信息,乙方应按照合同总服务费用 30%的标准向甲方支付合同违约金、赔偿甲方所受损失,且甲方有权解除合同。

6.5 项目因故终止或乙方未能在合同期内完成全部项目内容的,除另有约定外,乙方应将未通过评估和未完成的合同项目的相应款项在项目终止后或合同期满后十日内返还甲方。逾期未返还相应款项的,乙方除了应支付相应款项外,还应向甲方支付每逾期一天按照相应款项的万分之三计算的滞纳金。

6.6 乙方在履行合同过程中,不得将合同义务全部或部分转包或分包给第三人。否则甲方有权解除合同、要求赔偿损失。

七、权利义务的转让

任何一方未经对方同意,不得转让本合同项下的任何一项权利和义务。

八、不可抗力

8.1 甲乙双方任何一方因不可抗力事件不能履行本合同的,根据不可



抗力事件的影响，双方互不承担违约责任。

8.2 甲乙双方任何一方因不可抗力事件不能履行合同的，应及时通知对方；并应当在合理的期限内，提供不可抗力事件及其对合同履行影响状况的证明。

8.3 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。

九、合同变更

9.1 甲乙双方在履行合同过程中对于约定内容需要变更的，由双方另行协商并签订书面补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

9.2 本合同首部所载地址为送达地址。一方变更通知或通讯地址，应自变更之日起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应责任。

十、争议的解决

因履行本合同所产生的争议，双方均可向北京市大兴区人民法院提起诉讼。除正在诉讼的争议事项外，双方应继续行使其本合同项下的其余权利，并履行其本合同项下的其它义务。

十一、合同生效及终止

11.1 本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖合同章或公章



之日起生效。

11.2 本合同因期限届满而终止，也可以经过甲方和乙方协商一致而终止。

十二、其他

12.1 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，附件与本合同具有同等的法律效力。

12.2 本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份，具有同等法律效力。

12.3 甲乙双方应主动配合接受结果查究。

甲方（盖章）：北京市大兴区清源街道办事处

法定代表人或授权代表人（签字）：

签订日期：2026年9月26日

乙方（盖章）：中国联合网络通信有限公司北京市分公司

法定代表人/负责人或授权代表人（签字）：

签订日期：2026年9月26日

