

2025 年度 12345 民政分中心服务项目合同书

甲方：北京市民政局

乙方：北京市政交通一卡通支付有限公司

依据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规，经甲、乙双方协商一致，就 2025 年度 12345 民政分中心服务项目委托运营工作事宜达成如下合同，双方共同遵守执行：

一、乙方资质要求

乙方应具备组建不少于 29 人工作团队的能力，团队成员应熟悉民政业务及相关的业务法规政策，熟悉市、区、街道、社区四级政府服务体系，具有一定民政业务工作经验。近三年承接过与本项目相同或类似的项目。

二、委托服务内容

1. 负责和北京市 12345 市民热线服务中心对接，负责北京市 12345 市民热线服务中心转送的群众诉求受理、转办、交办和办理结果回复与回访。

2. 负责主管行业诉求数据汇总及确认，主要包括及时接收北京市 12345 市民热线服务中心转发的行业诉求数据，联系相关区、街道（乡镇）确定诉求工单办理情况，审核上报属于民政系统的行业诉求工单，对非民政业务工单进行剔除申报等。

3. 负责做好群众诉求统计工作，结合历史数据研判可能存在的风险隐患，并提出合理化工作建议，协助甲方推动开展主动治理、未诉先办。

4. 协助甲方完善 12345 民政分中心群众诉求办理服务机制。利用信息网络、电话等通讯手段，建立与各区民政局、各街道（乡镇）、相关社区（村）的联络机制，助力深化市、区、街（乡镇）、社区（村）“四级联动”工作体系。

5. 负责 12345 民政分中心服务数据收集整理汇总，为日报、周报、月报、季报、年报、专报提供数据支撑，协助做好群众诉求统计分析和工作。

6. 负责 12345 民政分中心业务系统信息知识库的采集、更新、维护、汇总工作。协助甲方健全政策库、政务联络库、标准化工作库，建立行业问题清单库，对服务体系运行状况监督，对运营数据统计汇总。

7. 严格遵守 12345 市民热线系统操作规程，保证服务记录、录音、自动统计、运营

数据监控等完整准确。其中，通过热线系统、网络邮箱、电话录音等方式对分转、催办、办理结果、回复等信息实现全程业务系统记录。

8. 负责市民政局对外综合咨询电话服务工作，协助甲方建立健全接通响应、协调转接等运营机制，规范管理对外联系电话，提升服务水平。

9. 严格遵守行业规范，乙方应建立内部数据保密及安全管理等相关制度，确保用户信息不被泄露或者用于规定业务之外的领域。工作中产生的所有文稿、数据、影像资料及工作成果归甲方所有，应定期移交甲方保管，且未经甲方允许不得私自对外传播或用于其他用途。

10. 承接交办的其他与 12345 民政分中心业务和市民政局对外综合咨询电话服务相关的工作。

三、乙方服务要求

1. 组建不少于 29 人的工作队伍服务于本项目，满足 7*24 小时工作机制，项目团队人员包括响应、接单、转办、回访、剔除申报、催办、退单、客服及管理 etc 人员，并要确保队伍稳定，保障有关工作保质保量的完成。

2. 建立完备的团队管理机制。要求设置项目负责人，负责总体工作的沟通和协调；统一负责项目有关工作的管理。同时，根据管理需要，合理配备相应的管理力量。

3. 负责对有关工作人员进行岗前基本技能培训，并保持工作过程中的技能培训。要求保证专员计算机操作、平台系统操作、口头表达、文明用语等多方面技能胜任工作。

4. 建立机制保证有关工作人员不断学习民政业务相关知识，要求达到对民政业务系统知识库的信息和业务范围的材料做到了解和快速查找。

5. 所有业务实现自动录音，音频及相关文字记录保存至少两年备查。

6. 建立严格的内部管理制度，确保达到工作环境安全、人身安全、卫生要求，工作人员统一着装，保持工作环境安全、整洁有序。

7. 保障甲方“接诉即办”工作和对外联系电话工作系统的稳定运行，具有处理系统故障的能力，对于系统故障的初步诊断、应急处理、故障解决、恢复运行等各环节做好把控，有相应的应急处理机制，能够及时处理故障。

8. 提供数据统计服务，配备 2 名工作人员，通过完成 12345 市民电话服务系统案件的接收、登记、响应、转办、催办、办理回复和运行数据的收集整理，为群众诉求周报、

月报、季报、年报、专报等报告提供素材。

(1) 要求做好内容分类，加强对诉求类和建议类的统计，定期上报；

(2) 要求对所有诉求类问题进行分类，结合事例梳理问题的根源并向甲方提出可行性工作建议；

(3) 要求对异常类问题要及时进行风险预警，协助甲方有针对性地解决问题。

9. 协助甲方完善诉求办理服务机制。健全与区、街（乡镇）、社区（村）的沟通联络机制，提供温馨、暖心、热心的前端处理群众诉求服务，做到所有群众诉求都有回应，助力提升群众的幸福感和满意度。

10. 协助甲方建立严格的风险防控与处置机制。对 12345 市民热线服务中心转派群众诉求做好风险防控与处置，对业务流程实施进行 24 小时的动态监管与风险预防，及时化解可能矛盾问题隐患，并按要求上报风险防控情况。

11. 协助甲方建立矛盾纠纷排查机制。服务覆盖全市 16 区及所辖 343 个街乡镇，与区、街对接，对高频问题、疑难问题、长期未办结事项诉求进行核实，及时做出总结与民困问题产生原因统计梳理，为借鉴经验高效解决同类事件，以及为有关部门改进工作方法、制定政策提供参考依据。

12. 协助甲方建立市民政局对外综合咨询电话服务机制，设立客服专席，畅通民意表达渠道、听取群众呼声，规范管理对外联系电话规则。聚焦群众拨打政府对外联系电话的痛点难点，杜绝推诿扯皮，提升电话接通率、服务满意率和业务解答能力。提供精确连接、精细服务、精准答复的专业服务，全面提升电话端服务群众的时效性、针对性。提高对外联系电话接听效率，确保电话“打得通、有人接”。耐心细致、不推不躲、热忱主动，积极解疑释惑、帮难解困，为群众提供“暖、快、优”的电话服务。

四、项目指标要求

1. 质量指标要求

(1) 12345 民政类的群众诉求响应率保持在 100%；

(2) 12345 民政类的群众诉求解决率不低于 90%；

(3) 12345 民政类的群众诉求群众满意率不低于 95%；

(4) 对外联系电话同一来电一次接通率应不低于 90%、三次拨打接通率应达到 100%。

2. 数量指标及材料提交时限要求

(1) 合同履行期限内，在群众诉求办理工作中，乙方提供的服务应不低于 8607.5 人天。完成 12345 群众诉求 52 份周报、12 份月报、4 份季度报、2 份半年报、1 份年报的素材提供，分别于每周、每月、每季度、每半年、每年度结束后 7 日内通过甲方指定的电子邮件系统报送本工作周期全部数据材料；

(2) 合同履行期限内，在对外联系电话工作中，乙方提供的服务应不低于 1858.33 人天。完成对外联系电话服务 52 份周报、12 份月报、4 份季度报、2 份半年报、1 份年报的素材提供，分别于每周、每月、每季度、每半年、每年度结束后 7 日内通过甲方指定的电子邮件系统报送本工作周期全部数据材料。

五、双方的权利与义务

(一) 甲方的权利与义务

1. 甲方负责对乙方运营服务进行监督、指导、管理，并依据项目指标要求中各类指标对乙方的运营绩效进行考核。

2. 甲方有权要求乙方随时汇报12345民政分中心服务和甲方对外联系电话服务工作运营情况，并要求乙方通过甲方指定的电子邮件系统于每周三前报送1份周点评报告素材、每月7日前报1份月点评报告素材，以及其他临时工作材料等。

3. 甲方负责协调有关业务管理部门，对乙方相关服务人员提供相关业务培训。乙方应安排工作人员全力配合做好业务培训工作，提高项目团队业务水平。

4. 甲方有权要求掌握全部数据，乙方应当在甲方要求的时限内及时移交，并保证数据的真实性和完整性。

5. 甲方有权向乙方下达阶段性或临时性工作任务。

(二) 乙方的权利与义务

1. 乙方负责12345民政分中心服务项目的运营管理工作。

2. 乙方须接受甲方的监督、指导、考核，满足甲方提出的各项运营指标，在运营过程中不得伪造更改数据、信息。

3. 乙方有承接甲方项目、接受甲方培训的义务。甲方提供给乙方使用的软件系统等资源，乙方只有使用权，不得挪作他用或交给其他方使用。

4. 乙方应按时保质保量完成甲方下达的阶段性或临时性工作任务。

5. 乙方应依照本项目中规定的工作内容提供各项服务，包括提供固定、安全的办公场地，以及相应的辅助设备设施，满足正常办公条件和数据安全保密条件，确保各项业务工作能够正常开展。

(1) 具有网络运营商（电信、联通、移动）接入间，方便固话和专线等网络资源的快速接入；视频安全监控：工作区、机房、走道、楼梯出入口、休息区等区域提供7×24小时的视频监控；

(2) 线上配置：项目实施场地话务配置需提供普通电源插口，网络接口，电话接口，照明控制、空调控制，窗帘等；

(3) 会议室配置：专用会议室提供白板、桌椅、窗帘、电源接口，有电脑和投影仪等服务系统软硬件基础设施。

6. 乙方对于因履行本合同而向甲方提交的各项工作成果的知识产权全部归属甲方所有，乙方应保证甲方在使用乙方提交的各项工作成果的过程中，不会有任何第三方向甲方提起知识产权等侵权纠纷，否则，乙方应负责处理相关纠纷并承担全部法律责任，同时应赔偿因此给甲方造成的全部经济损失。

六、项目经费金额及支付方式

1. 项目经费金额

甲方应向乙方支付的2025年度12345民政分中心服务项目经费总金额共计人民币：4718400元（大写：肆佰柒拾壹万捌仟肆佰元整）。

2. 项目经费拨付

本合同生效后三十日内，甲方向乙方支付第一笔经费即合同金额的70%，即3302880元（大写：叁佰叁拾万贰仟捌佰捌拾元整）；本项目应于2025年8月19日前完成中期验收，本项目由乙方提出申请启动验收程序，经甲方中期验收合格后，甲方应于2025年9月18日前向乙方支付合同金额的25%，即1179600元（大写：壹佰壹拾柒万玖仟陆佰元整）；本项目结束后一个月内，甲方应对项目运行情况进行终期验收，项目由乙方提出申请启动验收程序，经甲方验收合格后，甲方向乙方支付合同金额的5%，即235920元（大写：贰拾叁万伍仟玖佰贰拾元整）。

甲方开票信息：

名称：北京市民政局

纳税人识别号: 11110000000021039C

地址: 北京市通州区留庄路4号院2号楼

开户行及账号: 北京银行潞城支行 20000010648600148875947

乙方账户信息:

账户名称: 北京市政交通一卡通支付有限公司

开户行全称: 中信银行股份有限公司北京北苑支行

账号: 7116310182600002259

联行号: 302100011632

行号: 1131

乙方应在收到甲方每笔款项之前向甲方提供等额法定税务普通发票。

甲方付款如遇到国库财政预算支付的限制, 可以顺延付款期限, 甲方不承担违约责任, 但甲方应当将延迟付款理由通知到乙方, 且在支付限制解除后立即完成对乙方的付款。乙方不得因此暂停、终止、拒绝、延迟义务的履行。

七、保密责任

双方都不得直接或间接地将本合同的任何条款及在委托过程中所掌握的对方的秘密信息 (包括但不限于任何数据、信息) 泄露给其他方。乙方有保守业务秘密的义务, 未经甲方书面同意, 运营过程中产生的任何数据、信息, 不得随意向任何其他方提供。本合同期满、终止或者解除后, 保密条款继续有效, 乙方应及时将所有涉及接诉即办工作数据信息全部移交甲方。如甲、乙双方未履行保密义务, 应采取有效措施防止泄密范围扩大, 并承担相应的法律责任, 保密义务不因本合同的期满、终止或解除而免除。

八、违约责任

1. 甲方违约责任

本合同生效后, 甲方应按照本合同有关约定执行, 如甲方出现以下违约行为的, 应向乙方承担违约责任:

甲方应按照本合同相关约定及时向乙方支付合同款项, 如甲方未能及时向乙方支付款项的, 每延迟一日甲方须以延迟金额的万分之五作为违约金支付给乙方, 不足一日以一日计算, 但该违约金总金额不超过本合同总金额的10%。

2. 乙方违约责任

乙方应遵守国家法律、法规的有关规定，严格按照本合同条款履行相关义务，否则甲方有权终止本合同，乙方应退还甲方已支付的全部费用，并承担相关的赔偿责任；因乙方服务失误造成甲方及合同外第三方的任何经济损失应由乙方全部赔偿。

乙方未按本合同约定完成委托内容，甲方有权要求乙方限期整改，乙方应承担由此给甲方及合同外第三方造成的任何经济损失。如乙方不能在本合同约定的各类数据和文字材料提交限期内或甲方同意延长的限期内提交相关数据和文字材料的，以及提交的数据和文字材料不真实、不准确、不完整的，每延迟一日，乙方须以本合同总金额的万分之五作为违约金支付给甲方，不足一日以一日计算，但该违约金总金额不超过本合同总金额的10%。整改期满后，如乙方仍未改正，甲方有权终止合同，并有权要求乙方赔偿其全部经济损失。整改期限由甲方根据工作需要确定。

乙方未按照本合同约定提供各项服务或提供的服务不符合本合同约定和甲方要求的，如12345群众诉求响应率未达到100%、解决率低于90%、满意率低于95%或对外联系电话同一来电一次接通率低于90%、三次拨打接通率未达到100%，报告提交时间大于7日且给甲方工作造成严重损失的，甲方有权解除合同，乙方应赔偿由此给甲方造成的全部损失，并按照本合同总金额的20%向甲方支付违约金。

九、转让

除甲方书面同意外，乙方不得将自己应履行的全部或部分合同义务转给其他方。

十、索赔

1. 如果在合同履行过程中，由于乙方违反合同约定义务导致甲方受到损失，乙方应按照甲方的全部损失予以赔偿。

2. 乙方如有发生违约事项，甲方可单方面终止合同，乙方应向甲方支付合同总金额20%的违约金，并赔偿由此造成甲方的全部损失。

十一、不可抗力

1. 本条所述的“不可抗力”系指那些双方在订立合同时无法控制、不可预见的事件。这些事件包括：战争、水灾、地震以及双方同意的事件。当不可抗力事件发生时，执行合同的期限将相应延长。



2. 在不可抗力事件发生时,乙方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知甲方。同时必须在两日内,以挂号信形式递交有关政府部门的证明。如果不可抗力超过两日,双方将通过友好协商就合同的执行达成协议。

十二、解决纠纷的方式

1. 合同履行或与合同有关的一切争端应通过双方友好协商解决。如果友好协商不能解决,任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼解决。

2. 在诉讼期间,除正在进行诉讼的部分外,本合同其他部分应继续执行。

十三、违约终止合同

1. 在甲方对乙方因违约而不能履行合同约定约定的情况下,甲方可向乙方发出书面终止/解除通知书,提出终止部分合同或解除全部合同。

2. 如果乙方未能在合同约定的限期或甲方书面同意延长的限期内提供部分或全部服务,甲方有权终止部分合同或解除全部合同,并按照本合同约定追究乙方的违约责任,乙方应赔偿由此给甲方造成的全部损失。

3. 如果甲方根据本条第1款的约定,终止了全部或部分合同,甲方可以依其认为适当的条件和方法购买与乙方服务类似的服务,乙方应承担甲方购买类似服务所支出的费用。但是乙方应继续执行合同中未终止的部分。

十四、破产终止合同

如果乙方破产或无清偿能力,甲方可在任何时候以书面形式通知乙方,终止合同而不给乙方补偿,该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

十五、合同修改

任何对合同条款的变更或修改均须双方签订书面的补充协议。

十六、适用法律

本合同按照中国法律进行解释。

十七、合同履行期限

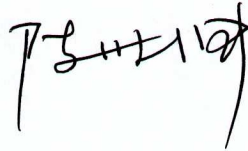
本合同生效之日起至2026年2月8日止。

十八、其它约定

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生效。合同附件作为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。本合同一式五份，甲、乙双方各持两份，采购代理机构一份。具有同等法律效力。

甲方（公章）：北京市民政局

法定代表人或授权代表（签字）：



日期：2025年 2 月 8 日

乙方（公章）：

法定代表人或授权代表（签字）：



日期：2025年 2 月 7 日

附件

项目履约验收实施方案

一、项目背景

12345 北京市市民服务热线是市政府畅通社情民意，搭建政府与群众沟通渠道而建立快捷、高效的综合服务平台，在其三级体系中，即，市中心、分中心、工作站，民政分中心服务项目作为第二级的分中心，主要是为群众提供有关民政事务方面的咨询、投诉、求助、举报服务，听取群众有关民政事务工作的意见与建议。

二、项目政策依据

（一）“接诉即办”工作：1.《北京市接诉即办工作条例》（十五届第 62 号）；2.《关于优化提升市民服务热线反映问题“接诉即办”工作的实施方案》京政服发〔（2019）17 号〕；3.《市委社会工委市民政局关于进一步深化提升全市社会建设和民政系统“接诉即办”工作有关问题的通知》；4.全市街道工作和“吹哨报到”改革专班秘书组《关于进一步完善市级部门“三率”考评工作的实施方案》；5.北京市政务服务管理局《调整完善“接诉即办”考评工作办法》等规定；6.《北京市 12345 市民服务热线增加企业服务功能工作方案》；7.《市民热线服务中心关于紧急类诉求快速处置机制的实施方案》；8.《接诉即办“每月一题”计划》。

（二）市民政局对外联系电话：1.《北京市政府对外联系电话管理办法》；2.《北京市委社会工委北京市民政局关于做好委局综合对外联系电话相关工作的通知》；3.《北京市民政局关于印发〈北京市民政局关于进一步加强政府信息公开工作的若干规定〉的通知》（京民办发〔2016〕247 号）。

三、项目具体内容

1.负责和北京市 12345 市民热线服务中心对接，负责北京市 12345 市民热线服务中心转送的群众诉求受理、转办、交办和办理结果回复与回访。

2.负责主管行业诉求数据汇总及确认，主要包括及时接收北京市 12345 市民热线服务中心转发的行业诉求数据，联系相关区、街道（乡镇）确定诉求工单办理情况，审核上报属于民政系统的行业诉求工单，对非民政业务工单进行剔除申报等。

3. 负责做好群众诉求统计汇总，结合历史数据研判可能存在的风险隐患，并提出合理化工作建议，协助甲方推动开展主动治理、未诉先办。

4. 协助甲方完善 12345 民政分中心群众诉求办理服务机制。利用信息网络、电话等通讯手段，建立与各区民政局、各街道（乡镇）、相关社区（村）的联络机制，助力深化市、区、街（乡镇）、社区（村）“四级联动”工作体系。

5. 负责 12345 民政分中心服务数据收集整理汇总，为日报、周报、月报、季报、年报、专报提供数据支撑，协助做好群众诉求统计分析工作。

6. 负责 12345 民政分中心业务系统信息知识库的采集、更新、维护、汇总工作。协助甲方健全政策库、政务联络库、标准化工作库，建立行业问题清单库，对服务体系运行状况监督，对运营数据统计。

7. 严格遵守 12345 市民热线系统操作规程，保证服务记录、录音、自动统计、运营数据监控等完整准确。其中，通过热线系统、网络邮箱、电话录音等方式对分转、催办、办理结果、回复等信息实现全程业务系统记录。

8. 负责市民政局对外综合咨询电话服务工作，协助甲方建立健全接通响应、协调转接等运营机制，规范管理对外联系电话，提升服务水平。

9. 严格遵守行业规范，乙方应建立内部数据保密及安全管理等相关制度，确保用户信息不被泄露或者用于规定业务之外的领域。工作中产生的所有文稿、数据、影像资料及工作成果归甲方所有，应定期移交甲方保管，且未经甲方允许不得私自对外传播或用于其他用途。

10. 承接交办的其他与 12345 民政分中心业务和市民政局对外综合咨询电话服务相关的工作。

四、项目履约验收方案

（一）业务指导处室安排及分工

本项目业务指导单位为北京市民政局信访处，通过指导乙方不断优化业务流程，提高乙方服务水平、提升工作效率。甲方负责按照合同约定，派专人负责监管项目，要求乙方按约定提交含工作完成情况、数据统计等内容在内的工作报告素材；定期听取乙方汇报；实地调研检查项目运行情况，通过北京市 12345 市民热线办理反馈子系统、查阅项目报告及档案等方式方法检查落实项目完成情况，组织协调解决工作中的问题，最终

完成绩效指标规定的内容。

（二）项目档案验收要点

1. 反映项目完成情况的证据资料：即反映产出目标的完成情况的有关资料。包括反映产出数量、质量、进度和成本等有关情况的证据资料,能够客观的证明项目产出目标的完成情况。例如查看“北京市 12345 市民热线办理反馈子系统”的某周期工单数量、延期工单进度。

2. 反映项目实施效果的证据资料：即反映项目效果目标完成情况的有关资料，能够客观的证明项目效果目标的实现情况，能够量化的反映项目效果实现情况。例如根据专报、月报抽查某天某时段的工单、查看市局月度考评结果、抽查服务对象回访满意度录音、协调上门服务工单的群众签字等。

（三）验收工作时间节点

甲方根据项目合同约定，中期项目完成前 10 个工作日对乙方工作进行监督、考核、验收，于 2025 年 8 月 19 日前完成中期验收，于项目完成后一个月内开展终期验收工作，并根据验收结果拨付项目相关经费。

（四）履约验收主要内容及指标

1. 验收内容

（1）12345 群众诉求的响应率、解决率、满意率；对外联系电话接通率、满意率。

（2）12345 群众诉求办理工作、对外联系电话服务的周报、月报、季报、半年报、年报及特定事项专报素材提供。

素材，指一个工作周期内所有群众诉求数据、语音、图像、文字等材料。

2. 验收标准

（1）项目质量指标要求

12345 群众诉求响应率不低于 100%，解决率不低于 90%，满意率不低于 95%，对外联系电话同一起来电一次接通率应不低于 90%、三次拨打接通率应达到 100%。

（2）项目数量指标要求

合同履行期限内，在群众诉求办理工作中，乙方提供的服务应不低于 8607.5 人天；在对外联系电话工作中，乙方提供的服务应不低于 1858.33 人天。同时，完成 12345 群众诉求 52 份周报、12 份月报、4 份季度报、2 份半年报、1 份年报素材提供，完成对外

联系电话服务 52 份周报、12 份月报、4 份季度报、2 份半年报、1 份年报素材提供。

