

## 2026 年接诉即办工作提升项目合同

甲方：北京市残疾人维权服务中心

乙方：北京市政交通一卡通支付有限公司

2026 年度，市残联接诉即办工作提升项目甲方通过竞争性磋商方式进行采购，经招标公司综合评定，确认为中标人，承接此项目，为甲方承担的接诉即办工作提供服务。为保证项目实施，现甲乙双方共同协商订立本协议，双方应严格遵守并履行协议约定：

### 一、服务内容

- 1.协助甲方工作人员收集市级自办工单的处理结果及剔除材料，做好电话回访、信息反馈等工作；
- 2.协助甲方工作人员整理全市残联系统（市级、区级、街乡镇级）需要进行行业确认的工单；
- 3.协助甲方工作人员收集区级、街乡镇级残联工单处理结果及剔除材料；
- 4.协助甲方工作人员收集、汇总区、街乡镇工单办理情况；
- 5.协助甲方工作人员做好全市涉及残疾人工单的数据整理汇总、统计分析等基础工作；
- 6.协助甲方工作人员编撰日报 365 期、周报 52 期、结对共促周报 52 期、月报 12 期、年报 1 期及节假日和重要时间



节点专题报年均 5 期等任务，同时为政策性、规律性研究提供支持；

7.协助甲方工作人员收集汇总接诉即办工单中关于残疾人工作的意见建议；

8.协助甲方工作人员在节假日和重要时间节点期间，处置工单和应急问题；

9.维权中心交办的其他接诉即办工作。

## 二、服务要求

1.组建本项目的工作队伍，满足 7×8 小时工作机制，拥有响应、回访、剔除申报、催办、行业指导的项目团队，并严格按照 12345 市民热线服务中心相关要求，及时、准确、高效的完成各项工作。保障有关工作保质保量地完成。保证工作人员的数量和质量，确保队伍稳定。

2.建立完善的管理机制。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，合理配备相应的服务力量。

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、文字综合能力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业务相关知识，要求达到对业务系统知识库的信息和业务范围的材料做到了解、快速查找及准确运用。

5.所有业务要求录音，音频及相关文字记录保存至少两



年备查。

6.配合维权中心建立数据信息库，强化数据分析，加强接诉即办数据统计工作，协助中心工作人员完成12345市民电话服务系统案件的处理和运行数据收集整理工作。

7.配合维权中心完善诉求办理服务机制。通过对外公示政策案例、对内收集意见建议、前端处理群众诉求，变“帮群众处理问题”为“和群众一起解决问题”，当好政策法规的“宣讲员”，当好群众情绪的“解压阀”，提升群众的获得感、幸福感、安全感。

8.配合维权中心完善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，落实风险化解机制，推动重心下移，力量下沉，办好群众身边事。

9.配合维权中心完善社会面矛盾纠纷处理机制。对高频问题、疑难问题、长期未办结事项诉求进行核实，及时作出总结与民困问题产生原因研判分析，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。

### 三、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。
- 2.甲方有权要求乙方定期汇报项目工作运营情况，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。

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。

2.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。

3.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。

4.乙方应依照本项目中规定的工作内容，包括提供自主场地、工位、服务系统软硬件等基础设施，以及相对应的运营管理团队和工作人员。

5.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。

## 四、项目经费金额及支付方式

本协议服务项目总价为 761000 元人民币，大写金额为



柒拾陆万壹仟元整元整。项目招标代理费、税费（如有）由乙方负担。

双方签署协议后 10 个工作日内，甲方支付本项目成交金额的 60%（即人民币大写：肆拾伍万陆仟陆佰元整元，小写：456600元）作为项目预付款；合同实施至年底，经甲方确认后，甲方支付本项目成交金额的 20%（即人民币大写：壹拾伍万贰仟贰佰元整元，小写：152200元）；待项目结项后，并经甲方确认合格后，甲方向乙方支付剩余尾款本项目成交金额的 20%（即人民币大写：壹拾伍万贰仟贰佰元整，小写：152200元）。

## 五、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，并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。

## 六、违约责任

### 1.甲方违约责任

本合同生效后，甲方未按照本协议约定支付项目经费的，乙方有权中止项目活动或解除本协议。



## 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，乙方应退还相应购买服务费用，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，整改期内由此造成甲方及合同外第三方的任何经济损失由乙方承担。如乙方不能在7日内提交各类数据和文字材料的，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。

## 七、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。

## 八、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经济损失予以赔偿。

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5%的违约金，并赔偿由此造成甲方的全部经济损失。



## 九、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、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。

## 十一、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违约通知书，提出终止部分或全部合同。

2.如果乙方未能在合同约定的限期或甲方同意延长的限期内提供部分或全部服务，甲方有权终止部分或全部合同。

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。

## 十二、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。

## 十三、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。

## 十四、适用法律

本合同按照中国法律进行解释。

## 十五、其他约定

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，服务期限为1年。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。本合同一式四份，甲、乙双方各持两份。具有同等法律效力。

以下无正文，转签章页。



