

政府采购合同

项目名称：“接诉即办”热线值守项目

合同编号：SWZWZX-FW-2026-12

采购人（甲方）：北京市水务局政务服务中心

供应商（乙方）：北京政信 1890 智能科技有限公司

签订日期：2026.4.28



政府采购合同

采购人（甲方）：北京市水务局政务服务中心

法定代表人：甄立功

通讯地址：北京市丰台区西三环南路 1 号

联系电话：010-86627206

供应商（乙方）：北京政信 1890 智能科技有限公司

法定代表人：李浩浩

通讯地址：北京市海淀区中关村南大街 5 号 1 区 689 楼 309 室

联系电话：010-68915728

合同编号：SWZWZX-FW-2026-12

签订地点：北京市

签订时间：2026 年 4 月 28 日

北京市水务局政务服务中心为了进行“接诉即办”热线值守项目，通过公开招标，确定北京政信 1890 智能科技有限公司为该项目供应商。依据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规，本着平等自愿原则，双方就“接诉即办”热线值守项目，达成一致，并签订本合同。

一、合同的组成

下列文件为本合同文件的组成部分，与本合同具有同等法律效力：

1. 本合同；
2. 中标通知书；
3. 合同实施过程中双方共同签署的补充文件；
4. 招标文件及澄清文件；
5. 投标文件及修改/补遗文件；
6. 经双方确认的会议纪要及相关文件。

上述文件间有矛盾时，以日期最新的文件为准。

二、服务目标

基于市水务局接诉即办服务平台，实行 7*24 小时工作制度，精准对接北京市市民热线服务中心、政风行风系统、水利部 12314 监督举报服务平台，及时接听市水务局便民热线，按照相关要求落实市水务局“接诉即办”各项工作。及时回应诉求，推进市水务热线服务工作，提升市水务热线服务水平。

三、服务内容及要求

1. “接诉即办” 热线值守项目内容

为做好“接诉即办”工作，及时签收各类诉求，提高诉求解决率、市民满意率，由专人进行 7*24 小时热线值守，对每日通过 12345 市民服务热线及其网络平台、政风行风、水利部 12314 监督举报服务平台、便民热线等各类来源的市民涉水诉求信息进行签收、分派、催办、反馈、统计等工作，按照局分中心要求做好诉求信息数据汇总统计。

2. 服务模式

引入专业服务团队，共配置专业热线服务人员 13 名，包括：

(1) 项目经理 1 名，负责各岗位人员的人事和业务日常管理工作，工作日在岗；统筹项目人员管理，负责整体运营保障；制定团队工作流程，规范工作标准；建立并持续优化考核制度，加强对员工的绩效管理和绩效考核工作；建立并持续优化现场管理及考勤管理制度，规范员工纪律管理；搭建培训体系，提升员工业务知识与服务技能；负责组织召开工作例会、调动工作资源以协助项目执行；负责编写月度项目进展文字报告及项目阶段性验收工作情况汇报。

(2) 业务专员 1 名，负责对诉求数据进行标准化、精细化、颗粒化清洗；做好各类诉求受理渠道中的不稳定、群体访、敏感等特殊事件的监测、上报工作；负责对诉求进行周期性统计；负责开展团队内部的各项业务培训及考试工作；负责分类整理各部门、单位反馈的办理结果；负责在考核期内对涉水诉求系统反馈。负责项目团队人员排班及考勤管理工作。

(3) 坐席人员 11 名，采用倒班的模式，确保 7*24 小时连续值守。负责就 12345 市民服务热线及其网络平台、政风行风、水利部 12314 监督举报服务平台、便民热线等各类来源派发的涉及水务部门的接诉即办工单进行签收、分派，依据承办单位的最终办理结果系统操作回复；针对即将超期工单进行催办；负责申请

剔除、挂账、销账等线上系统操作；负责做好各类诉求受理渠道中的不稳定、群体访、敏感等特殊事件的监测、上报工作。

岗位	服务时间	值班人数	需求人数	说明
项目经理	8:30-18:00	1	1	实行工作日 8 小时工作制
业务专员	8:30-18:00	1	1	
接诉即办坐席	8:30-18:00	5	11	全年 24 时值守，倒班制
	18:00-8:30	1		
总需求人数			13	

3. 质量要求

(1) 乙方在工作中要使用规范的服务用语，做到周到服务。不得因服务或业务问题引发有效投诉。（有效投诉指经核实，投诉事项属实或部分属实成立的情况）。

(2) 乙方须在获取工单后在规定时间内完成派单：乙方人员需分析诉求内容，拟定派单意向报甲方审核，并按审核后结果完成派单及告知。每月派单失误率（含派单方向拟定错误、派单错误、告知错误）不超过 5%。

(3) 乙方须在规定时间内办结工单：乙方人员需根据研判结果 100%回复工单，并完成剔除、挂账等市 12345 系统反馈。

(4) 乙方须在每月 21 日 12 时前 100%完成当月考核期行业认定工单市 12345 系统反馈。

(5) 乙方每个自然月结束后 3 个工作日内，就合同内服务工作开展情况向甲方提交月度工作情况报告；服务期满后 5 个工作日内针对合同内服务工作向甲方提交委托项目工作报告。

4. 项目组织管理要求

乙方严格按照本项目建设管理相关要求，支撑市水务局接诉即办热线值守。通过制定工单处理流程，规范签收、派发、反馈、存档、交接等工作；通过建立考核制度，加强对员工的绩效管理和绩效考核工作；通过构建现场管理及考勤管理制度，规范员工考勤纪律管理，加强全体员工的劳动纪律意识；通过搭建培训

体系，实现培训工作的有效管理，高效助力员工通过培训获得必备业务知识与服务技能。不断结合实际工作需要，对本项目的人员实施有效管理。

项目经理、业务专员岗不允许调动，如发生人员离职情况，须在原岗位人员缺席之日起一周内安排新人到岗。接诉即办坐席岗发生离职或调动情况，须在保证 24 小时值守的情况下两周内安排新人到岗，保证团队人数及各项工作正常运转。新到岗人员须与原岗位人员具有同等资历。

四、验收

本项目实行阶段验收和最终验收，具体验收方案见合同附件 1 “履约验收方案”。

五、合同的履行期限

合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日。

六、合同的履行地点

北京市水务局政务服务中心。

七、双方的权利与义务

1. 甲方的权利与义务

- (1) 在本合同履行过程中，甲方应遵守与本合同相关的法律、法规和规章。
- (2) 对乙方的工作进行全面检查、监督、管理，对乙方承担的项目任务、完成时限进行全面考核验收，对乙方不达标项目及违规、违约、违法行为有权作出处罚。
- (3) 按照本合同要求支付合同价款。
- (4) 提供必要的设备设施及相应服务。
- (5) 甲方应及时就乙方书面提交并要求作出决定的一切事宜作出书面决定和答复。
- (6) 甲方应当授权一名熟悉本项目情况、能迅速作出决定的常务代表负责与乙方联系。
- (7) 合同规定的其它一般义务和责任。

2. 乙方的权利与义务

(1) 在本合同履行过程中，乙方应遵守与本合同有关的法律、法规和规章，并承担由于自身违反上述法律、法规和规章的责任。

(2) 乙方严格按照服务的范围、项目，完成的标准、要求、时限做好工作，履行好责任。

(3) 乙方自觉服从甲方及其上级部门的检查、监督、指导、管理、处罚，严格遵守各项管理制度，及时纠正存在的问题。

(4) 乙方管理人员应对所承担工作经常进行监督、检查，随时沟通解决问题。

(5) 工作中若发现问题，或有建议意见要及时向甲方反映，确保问题及时解决，意见建议得到落实。

(6) 乙方工作人员的薪资、社会保险、设备及车辆使用等所发生的费用均由乙方负责。

(7) 按时完成各项服务工作，乙方应认真执行与合同有关的任何指示，按合同规定的内容和时间完成全部服务工作。

(8) 乙方应按合同规定的内容和时间要求，编制并向甲方提交服务计划、组织措施。

(9) 保证项目服务质量并按合同规定的质量要求完成各项工作。

(10) 乙方完全遵守《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

(11) 合同规定的其它一般义务和责任。

八、转让和分包

1. 转让

乙方不得转让合同的全部或合同的任何部分或任何权利。

2. 分包

乙方不得将任何项目或主体部分分包出去。

九、人员

1. 乙方应保证派往甲方员工必须与乙方建立合法的劳动关系，并确保身体健康、适应从事相关作业的对身体素质的要求，出现事故由乙方承担责任。

2. 乙方应对其派往本项目的工作人员进行岗前培训。培训目标为受训者能够独立、熟练地完成工作，实现依据本合同所规定的服务目标。

3. 乙方应加强工作人员的安全作业意识，定期进行安全教育，做好劳动保护和安全防护工作。乙方所属工作人员在工作过程中发生的工伤事故，由乙方负责，甲方概不负责。

4. 乙方应要求工作人员要积极参加岗位学习培训，乙方每年要对全体工作人员至少培训两次。

5. 乙方人员不符合甲方要求或经培训后达不到条件的，乙方应当在甲方要求的时间内进行更换，直至满足要求为止。

6. 未经甲方同意，除乙方与乙方人员解除劳动关系外，乙方不得擅自更换派往本项目的乙方人员。

7. 虽然乙方人员为甲方提供服务，但并不意味着乙方人员与甲方建立了劳动关系，实际上乙方人员与乙方之间存在劳动关系，乙方与其人员间的劳动纠纷由乙方自行解决。

十、价格与付款方式

1. **合同类型：** 委托合同。

2. **定价方式：** 固定总价合同。

3. **合同总价**

合同总金额为人民币：壹佰伍拾万零贰仟肆佰玖拾贰元肆角（含税）（小写：¥ 1502492.40 元）。上述合同总价已经包含了乙方因履行本合同而产生的一切费用，包括但不限于劳务费、差旅费、交通费、通讯费、损害赔偿费、伙食费、住宿费、社会保险费、工资及福利等费用。除双方另有约定外，乙方无权要求甲方向其支付任何其他费用。

4. **履约保证金**

（1）乙方收到中标通知书后于本合同签订前提交履约保证金，履约保证金金额：签约合同价的10%，即人民币大写壹拾伍万零贰佰肆拾玖元贰角肆分（小写：150249.24 元）。

（2）履约保证金形式：保函（支票/汇票/本票/保函）。

(3) 履约保证金退还：履约保证期限于本合同期限届满并乙方履行完本合同约定的全部义务后终止。在项目履约验收合格且资料移交后30日内，甲方将履约保证金无息退还给乙方。履约保证金采用支票、汇票形式的，以支票或汇票方式退还；采用保函形式的，在项目履约验收合格且资料移交30日后自行作废，不再退还。

(4) 履约保证金的扣留：合同履行过程中，由于乙方原因，导致甲方利益受损，甲方视情况从履约保证金中扣除相应违约金，不足部分由乙方另行支付。若因乙方原因导致合同无法部分或全部履行的，甲方有权扣除其全部履约保证金，不足部分由乙方另行支付。

(5) 甲方逾期退还履约保证金，依据全国银行间同业拆借中心贷款市场报价利率（LPR）和逾期天数计算并支付补偿金。

5. 合同价款支付

(1) 首付款：甲方收到乙方首付款发票后 10 日内，甲方向乙方支付合同报酬总金额的 50%。

(2) 2026 年 6 月 30 日前，乙方通过甲方的阶段性验收后，甲方收到乙方发票后 10 日内，甲方向乙方支付合同报酬总金额的 20%；

(3) 2026 年 9 月 30 日前，乙方通过甲方的阶段性验收后，甲方收到乙方发票后 10 日内，甲方向乙方支付合同报酬总金额的 20%；

(4) 2026 年 12 月 31 日前，乙方通过甲方的阶段性验收后，甲方收到乙方发票后 10 日内，甲方向乙方支付剩余合同报酬。

(5) **前期服务费：合同报酬总金额为 2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日全年费用。受财政资金到账情况和项目招标进度影响，2026 年 1 月 1 日至合同签订之日前服务工作由 2025 年度服务单位提供。乙方在收到本合同首付款后 10 日内按本合同约定单价和甲方审定的 2025 年度服务单位热线服务人员实际到岗出勤数全额支付给 2025 年度服务单位。乙方未按期支付的，甲方将从后续付款中扣除。乙方与 2025 年度服务单位因支付前期费用产生的纠纷，由乙方自行负责解决。**

(6) 由于乙方未及时提供真实合法的发票或存在违反本合同任一约定情形的，则甲方有权拒绝付款并不承担任何违约责任。

(7) 乙方确认并承诺，由于甲方资金为财政性资金，如由于财政资金拨付不足或不及时导致延期付款的，则不视为甲方违约，甲方不因此承担任何违约责任。

(8) 支付方式：转账支票或汇款方式。

十一、保密责任

乙方对本合同的内容，以及在本合同履行过程中获得的甲方的信息，负有保密义务。除甲乙双方另有约定外，保密信息包括但不限于本合同报价、合同文本，乙方工作人员在为甲方提供服务时接触的业务信息。除甲乙双方另有约定外，保密义务是指在未经甲方书面同意前，乙方不得将保密信息用于任何与履行本合同无关的情况；或以任何形式向任何第三方泄漏。双方均有义务尽其一切努力防止任何第三方窃取秘密信息。乙方违反本合同约定保密义务的任何行为均构成违约，乙方应承担由此引起的违约责任。

十二、违约责任

1. 本合同签订后，双方均应按照本合同约定履行，否则即为违约，除本合同另有约定外，违约方应赔偿对方的全部损失。

2. 未经甲方同意，项目经理、业务专员如发生更换，乙方应向甲方支付 10000 元/人次的违约金。

3. 未经甲方同意，坐席人员每季度更换率超过 20%，每更换 1 人次，乙方应向甲方支付 5000 元的违约金。

4. 乙方未完成本合同第三条第 3 款第 (2) 项约定的，派单失误率超过 5% 小于 10% (含本数) 的，乙方应向甲方支付 10000 元的违约金，派单失误率超过 10% 的，乙方应向甲方支付 20000 元的违约金。

5. 乙方未完成本合同第三条第 3 款第 (3) 项约定的，工单回复错误的 (包括但不限于附件上传错误、文字上传错误、系统操作错误等)，乙方应向甲方支付 5000 元的违约金。

6. 乙方未完成本合同第三条第 3 款第 (4) 项约定的，乙方应向甲方支付 20000 元的违约金。

7. 乙方逾期提供报告的，每逾期一日按照本合同价款万分之三的标准向甲方

支付违约金，逾期超过 30 日的，甲方有权解除合同，乙方除返还甲方已付价款外，还应按照本合同价款 20%的标准向甲方支付违约金。

8. 除本合同另有约定外，乙方违反其他各项约定的，甲方有权要求乙方限期整改，且每一次每一项乙方应按照本合同价款 5%的标准向甲方支付违约金，逾期未整改或整改后未达到合同约定的，甲方有权解除合同，造成甲方经济损失的，乙方应负责赔偿。

9. 若乙方违反保密义务的，每一次乙方应按照本合同价款 5%的标准向甲方支付违约金，并赔偿甲方的全部损失。

10. 乙方擅自将本合同约定的服务转让、分包的，乙方应按照本合同价款 5%的标准向甲方支付违约金，且甲方有权解除合同，造成甲方经济损失的，乙方应负责赔偿。

11. 乙方应支付的违约金、赔偿金，甲方可以从应支付给乙方的费用中直接扣除。违约金的支付或扣除不影响合同约定的乙方应履行的其他义务。本合同约定的损失除甲方直接损失外，还包括甲方追索债权产生的律师费、差旅费、鉴定费、交通费等费用。

十三、不可抗力

1. 不可抗力系指不能预见、不能避免且不能克服的客观事件,因不可抗力原因导致本合同不能履行而造成的损失，甲乙双方互不承担责任。包括：

(1) 由于适用法律的变更或任何适用的后继法律、法规的颁布导致本合同的履行不再合法；

(2) 甲乙双方一致认可属于不可抗力的“政府部门或甲方上级部门需要终止合同”的情况；

2. 如果不可抗力影响时间延续三十天以上的，双方应通过友好协商达成变更协议或解除合同。

3. 因不可抗力原因而终止合同的，合同价款按乙方实际提供服务的时间计算，不足整月的按天数计算。

十四、争议解决

因本合同的签订和履行发生争议的，由双方当事人协商解决或申请调解解决，

协商或调解不成的，任何一方均可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十五、通知

1. 为享有本合同所规定的权利及履行本合同所规定的义务或有关违约交涉而需通知另一方时，通知方应采取书面形式，以挂号信件或以专人快递送达方式送达被通知方，送达生效。

2. 通知地址

通知的地址为：

甲方：北京市丰台区西三环南路甲 17 号院

乙方：北京市海淀区中关村南大街 5 号 1 区 689 楼 309 室

如一方欲改变通知地址，应提前以书面方式通知另一方。

十六、合同的生效、变更与终止

1. 本合同按照北京市财政局相关政策要求签订政府采购电子化合同，经甲乙双方签字并盖章后生效。

2. 如发生以下情况，任何一方有权终止合同，但须以书面方式通知对方：

- (1) 一方进入破产、撤销或已进入清算阶段，或被解散、被依法关闭；
- (2) 一方财务状况严重恶化，不能支付到期债务；
- (3) 出现了合同规定的或法定解除事由。

3. 本合同一经签署，未经双方同意，任何一方不得随意更改本合同。其它任何口头或未包含在本合同内的，或未依据本合同制定的书面文件，均不对双方发生拘束力。如本合同在履行过程中有任何变更、补充或修改，双方应另行签订补充协议。

十七、其他

双方约定：本合同服务期至 2026 年 12 月 31 日，下一年度服务单位进场前，乙方应根据甲方要求延长服务期限，乙方延长服务期限的费用按照下一年度合同文件确定的各项单价和甲方确认的实际发生数量计取，由下一年度服务单位支付。

附件1：履约验收方案

附件2：报价清单

甲方（公章）：北京市水务局政务服务中心

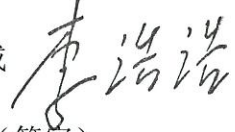
乙方（公章）：北京政信

1890智能科技有限公司

法定代表人或



法定代表人或



委托代理人（签字）：

委托代理人（签字）：

2026年4月28日

2026年4月28日

附件1：履约验收方案

(1) 履约验收主体：甲方

(2) 履约验收时间：项目服务期满 1 个月内。

(3) 履约验收方式：甲方组织验收，并出具验收意见，甲方根据验收意见，针对每一项技术及商务的履约情况进行验收。

(4) 履约验收程序

甲方组织验收小组，通过资料查验等方式，结合合同约定、项目绩效目标以及成果审查，针对技术、商务的各项要求对乙方履约情况进行全面验收。

验收合格后双方签署验收书。验收不合格的，由乙方按要求弥补缺陷后再次组织验收，直至验收合格。

(5) 履约验收内容

序号	验收内容	验收标准	备注
一	技术要求		
1	项目目标	项目成果达到预期目标要求。	由甲方组织验收小组成员核查乙方提交的成果，验收小组成员全部认为达到预期目标要求后签认。
2	服务内容及要求	满足采购需求要求	
3	组织方案及解决方案	甲方项目实施负责人对乙方各项组织方案落实情况予以考核。	
二	商务要求		
1	合同履行期限	按合同约定期限交付成果。	
2	服务地点	北京市水务局政务服务中心	
3	合同价款支付	付款进度、比例、支付方式符合合同约定。	

附件 2：报价清单

序号	项目名称	计量单位	数量	单价（元）	合价（元）	备注
1	项目经理岗 1 人 （五险一金）	人月	12	17708.2	212498.4	无
2	业务专员岗 1 人 （五险一金）	人月	12	11249.5	134994	无
3	接诉即办坐席岗 11 人 （五险一金）	人月	132	8750	1155000	无
合计（元）				1502492.40		

二、廉政责任书

廉政责任书

项目名称：“接诉即办”热线值守项目

采购人（甲方）：北京市水务局政务服务中心

供应商（乙方）：北京政信 1890 智能科技有限公司

为加强廉政建设，规范项目承发包双方的各项活动，防止发生各种谋取不正当利益的违法违纪行为，保护国家、集体和当事人的合法权益，根据国家有关法律法规和廉政建设责任制规定，特订立本廉政责任书。

第一条 甲乙双方的责任

（一）应严格遵守国家关于市场准入、项目招标投标和市场活动的有关法律、法规，相关政策，以及廉政建设的各项规定。

（二）严格执行项目合同文件，自觉按合同办事。

（三）业务活动必须坚持公开、公平、公正、诚信、透明的原则（除法律法规另有规定者外），不得为获取不正当的利益，损害国家、集体和对方利益。

（四）发现对方在业务活动中有违规、违纪、违法行为的，应及时提醒对方，情节严重的，应向其上级主管部门或纪检监察、司法等有关机关举报。

第二条 甲方的责任

甲方的领导和从事该项目的工作人员，在项目实施的事前、事中、事后应遵守以下规定：

（一）不准向乙方和相关单位索要或接受回扣、礼金、有价证券、贵重物品和好处费、感谢费等。

（二）不准在乙方和相关单位报销任何应由甲方或个人支付的费用。

（三）不准要求、暗示或接受乙方和相关单位为个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国（境）、旅游等提供方便。

（四）不准参加有可能影响公正执行公务的乙方和相关单位的宴请、健身、娱乐等活动。

（五）不准向乙方介绍或为配偶、子女、亲属参与同甲方项目合同有关的设备、材料工程分包、劳务等经济活动。不得以任何理由要求乙方和相关单位推荐

分包单位和要求乙方购买项目合同约定以外的材料、设备等。

第三条 乙方的责任

应与甲方保持正常的业务交往，按照有关法律法规和程序开展业务工作，严格执行项目建设的有关方针、政策，并遵守以下规定：

（一）不准以任何理由向甲方、相关单位及其工作人员索要、接受或赠送礼金、有价证券、贵重物品和回扣、好处费、感谢费等。

（二）不准以任何理由为甲方和相关单位报销应由对方或个人支付的费用。

（三）不准接受或暗示为甲方、相关单位或个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国（境）、旅游等提供方便。

（四）不准以任何理由为甲方、相关单位或个人组织有可能影响公正执行公务的宴请、健身、娱乐等活动。

第四条 违约责任

（一）甲方工作人员有违反本合同第一、二条责任行为的，按照管理权限，依据有关法律法规和规定给予党纪、政纪处分或组织处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；给乙方单位造成经济损失的，应予以赔偿。

（二）乙方工作人员有违反本合同第一、三条责任行为的，按照管理权限，依据有关法律法规和规定给予党纪、政纪处分或组织处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；给甲方单位造成经济损失的，应予以赔偿。

第五条 本责任书作为项目合同的附件，与项目合同具有同等法律效力。经双方签署后立即生效。

第六条 本责任书的有效期为双方签署之日起至该项目竣工验收合格时止。

第七条 本责任书一式捌份，由甲乙双方各执肆份，具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲方单位：北京市水务局政务服务中心

（盖章）



乙方单位：北京政信1890

（盖章）



