

合同编号：京政数合【2026】151 号

市政务服务效能促进平台 运行保障服务项目合同

项目名称：市政务服务效能促进平台运行保障服务

甲方：北京市政务服务和数据管理局

乙方：北京海纳数聚科技有限公司

服务期限：2026 年 7 月 23 日至 2027 年 7 月 22 日



委托人（甲方）：北京市政务服务和数据管理局

住所：北京市通州区留庄路五号院 2 号楼

联系人：胡国麟

联系电话：010-55529344

受托人（乙方）：北京海纳数聚科技有限公司

住所：北京市昌平区龙泽园街道回龙观东大街 195 号院 1 号楼 A 座 4 层 402

联系人：张楠坤

联系电话：010-80757937

依据《中华人民共和国民法典》及有关的法律、法规，甲乙双方本着平等、自愿、诚实、信用、互惠互利的原则，经充分协商，就市政务服务效能促进平台运行保障服务（以下简称“本项目”）订立如下合同，以资双方共同遵守。

第一条 服务内容

1.1 本项目服务期限为 2026 年 7 月 23 日至 2027 年 7 月 22 日。

乙方派驻不少于 7 人的工作团队进驻市政务服务效能促进平台，对市政务服务效能促进平台的日常运行提供相关服务。在甲方指导下，按照甲方既定的规则和要求，辅助甲方开展以下内容：智能化视频检查、服务过程检测预警、服务暗访、问题大厅/窗口专项检查工作、复议和问题提醒纠正、视频对接维护、政务服务体系效能促进工作综合分析报告等相关工作。

（1）智能化视频检查

按照既定规则和工作要求，针对全市政务服务场所接入效能平台系统视频监

控的工作人员服务行为提供智能化自动化视频检查的相关解决方案，并配备相应技术及设备，采集方案科学合理、检查细致全面，能对相关区域视频采集中不合理布局提出优化方案，并支持迭代优化采集算法。聚焦重点区域、关键窗口视频资源，实施智能化视频巡检，提供智能识别算法总数 ≥ 500 路（按1个摄像头部署1路算法核算为1路算法），在算法配置方面，支持重点大厅、重点位置视频点位的定点选取进行算法部署配置，支持单个摄像头匹配单路或多路算法并行检测。智能识别排查项（共7类）：包括工作人员使用手机、长时间离岗、睡岗、三姿仪表、无关行为、大厅环境、现场突发情况等各类服务规范相关问题。

（2）服务过程检测预警

对窗口办事过程服务检测，包括窗口服务态度、接待规范、一次性告知、对话双方的情绪、多次出现负面用语等情况进行预警提醒，每日进行数据准确性、相关证据素材是否准确全面等情况进行审核、对相关问题联系所涉及的大厅管理者进行确认和提醒纠正。

（3）服务暗访

①对全市各级各类政务服务场所现场运行、人员服务、设施设备服务等情况依据检查标准要求，采用视频检查为主、电话检查为辅和现场核查为补充等方式开展服务暗访；检查覆盖全市各级各类政务服务场所，其中，市级和区级大厅每季度覆盖一轮、对市级和区级专厅及镇街级大厅按每季度进行抽查（其中对有过群众反映问题的重点窗口至少每季度覆盖2轮），每季度总抽查大厅总数不少于175个，并采集相关图片和音视频证据材料进行归档，对问题情况进行详细描述记录。

②专项核查：各级政务服务中环境设施标准化、“一件事”友好体验度、安全运行以及传播载体等开展专项检查，并对检查结果进行核实确认，数据清洗归

档，季度提交检查结果清单支撑质效评价相关工作。

③培训跟踪问效：开展日常培训成效及政策、事项、系统发生变化和人员新上岗等培训成效核查。

④电话暗访：执行全市各级政务服务场所对外公示电话的暗访，对相关数据进行采集和录入，每个季度检查覆盖一轮，对电话是否顺利接听、工作人员服务态度、服务质量等进行检查并记录归档。

⑤对服务暗访的相关检查结果和相应的音视频证据进行审核质控、清洗归档。

（4）问题大厅/窗口专项检查工作

根据日常检查、各渠道企业群众反馈意见情况，通过视频检查、电话检查和现场核查等渠道，专项检查了解是否依然存在问题、是否有新问题。对检查采集的数据进行审核、清洗、整理、归档。

（5）复议和问题提醒纠正

落实核查数据二审机制，对检查执行数据及音视频佐证资料开展二次复核，确保问题认定准确无误、证据材料完整充分；协助开展问题复议处置，配合各级政务服务场所相关责任人做好问题核实确认，完成复议事项复核及登记与台账记录；针对排查发现的不规范行为及各类问题，梳理形成工作简报，及时向责任单位进行预警提醒、督促核实整改，并同步做好全过程数据汇总、资料留存与规范归档管理。

（6）视频对接维护

协助完成各级政务服务场所视频与效能平台的视频对接和后期运维提供技术保障，按照甲方工作需求协助效能平台与各级各类政务服务场所的至少 8000 个视频点位对接；协助做好各区政务服务场所视频接入的技术指导；针对已接入视频在画面质量、覆盖范围、传输稳定性等方面存在的问题提出优化提升建议；

常态化开展已接入视频日常运维巡检，实时监测在线运行状态；针对各类异常问题协同开展故障调试、设备排查处置，确保视频系统平稳有序运行。

（7）政务服务体系效能促进工作综合分析报告

常态化开展全周期数据分析与报告编制工作，每日汇总当日检查开展情况及运行数据，形成日常工作日报；每周梳理汇总各类问题台账，编制周度分析报告；按月统筹完成全市政务服务场所多维度运行数据的审核、清洗、汇聚与规范化管理，分层分类形成各类检查执行综合数据成果，按日、周、月定期输出工作数据报表；开展全市政务服务运行效能数据分析编制月度综合运行情况报告。

（8）按照甲方要求，在提供服务过程中，必须遵守中华人民共和国的法律和行政法规，尊重社会公德，不得利用合同进行危害国家利益、社会公共利益和扰乱社会经济秩序的违法行为，不得给甲方造成不良社会影响。应保障社会主义市场经济的健康发展，促进社会主义现代化建设。

（9）根据甲方要求，对派驻到市政务服务中心人员定期组织廉政教育，压实意识形态工作责任制，严格管理派驻人员，做好思想引导，强化意识形态风险防控。推动理想信念教育常态化、制度化，扎实抓好派驻人员的思想政治教育。形成完善的意识形态工作机制，制定意识形态工作具体计划以及实施方案。

（10）派驻不少于 7 人的工作团队进驻市政务服务中心提供相关服务。

驻场人员包括 1 名高级效能经理、3 名专业数据报告分析师、1 名服务督导、2 名执行专员。所有派驻人员均需承诺全职从事本项工作、不兼职其他项目、未经甲方同意不得随意更换。

（11）协助完成甲方安排的其他相关工作。

1.2 乙方将按照本合同 1.1 条约定的内容，按照甲方的时间要求及项目需求

完成约定的服务内容，提交相关报告。

1.3 为使此次服务顺利、高效进行，乙方须指定 1 名项目负责人，负责与甲方沟通，传达，落实项目计划。

1.4 每个阶段的工作开始前，本合同双方负有最终确认服务日期、地点的义务。如一方欲变更既定的日期、地点，则最迟在项目开始 10 日前发出书面通知，另一方须在收到通知后的 5 个工作日内书面做出同意或拒绝的答复。

第二条 服务费用

2.1 本合同服务费用总计：人民币 1,920,300.00 元，大写人民币壹佰玖拾贰万零叁佰元整。如本项目需通过财政部门评审决算的，则本合同最终的金额以评审决算的金额为准。

2.2 甲方以分期付款的方式支付乙方服务费用：在本合同签订之日起 30 个工作日内甲方支付乙方合同首付款，即人民币 84,677.90 元，大写人民币捌万肆仟陆佰柒拾柒元玖角；乙方完成所有项目内容，经甲方验收合格后 30 个工作日内，甲方向乙方支付尾款，即人民币 1,835,622.10 元，大写人民币壹佰捌拾叁万伍仟陆佰贰拾贰元壹角。上述费用具体金额以有关财政部门实际批复金额为准。该金额包含乙方因履行本合同约定服务可能产生的一切费用，包括但不限于税费、劳务费、设备费、专家费、制作费等，除此之外甲方无需再向乙方支付任何费用。如按照合同期限约定，双方协商解除该合同，则按照实际工作量据实结算合同费用。

2.3 乙方指定的收款账户如下：

开户银行： 招商银行股份有限公司北京分行北三环支行

账号： 110938856710802

户名： 北京海纳数聚科技有限公司

2.4 在甲方每次付款前,乙方应向甲方提供真实合法的同等金额的增值税发票,否则,甲方有权拒绝付款且无需承担任何责任。

2.5 乙方同意,如由于资金审批、拨付时间延后,致使甲方不能按合同约定付款时,甲方可延迟付款,且该延期并不视为甲方违约。

2.6 乙方同意,由于乙方自身原因改变收款账户信息未及时通知甲方或提供增值税发票不符合甲方要求等原因导致甲方迟延付款的,甲方不承担任何违约责任。

第三条 双方的权利与义务

3.1 甲方的权利与义务

3.1.1 甲方有权对乙方就服务项目所做工作进行监督检查,乙方同意在服务项目进行过程中接受甲方的监督检查。如甲方发现乙方提供的服务不符合合同约定要求的,乙方应在甲方指定时间内整改。

3.1.2 在本合同生效后,甲方应向乙方提供相关的、必要的信息,并对所供信息的准确性、真实性、完整性负责。

3.1.3 甲方应严格按照本合同第二条约定的期限和方式支付服务费用。

3.1.4 项目实施过程中,甲方应负责提供乙方履行合同约定服务所需的相关设施。

3.2 乙方的权利与义务

3.2.1 乙方应尽一切努力,按照合同的约定高效和经济地履行合同义务,并对服务的成果负责。

3.2.2 乙方应根据甲方的实际需求制定并实施符合甲方需求的服务方案;同时指派资深的、经验丰富的项目人员进行项目服务。

3.2.3 乙方工作人员在履行本合同时,不得以任何理由接受被核查对象提供

的钱、物、有价证券等贿赂。

3.2.4 乙方及其工作人员因违约或其他不正当行为给甲方或任何第三人造成损失的，乙方应承担赔偿责任。

3.2.5 乙方应根据项目的进展定期与甲方的相关负责人员进行交流汇报，告知项目的实施状况。

3.2.6 乙方应客观公正地开展服务核查等相关工作，不得出现暗箱操作、徇私舞弊和提供虚假证明等行为。

3.2.7 乙方需积极协助甲方对各级各类政务服务场所窗口工作人员服务中存在的问题进行核查并提醒确认和整改，不断提高窗口服务质量。

3.2.8 乙方应为各级各类政务服务场所科学管理提供数据支撑和智能化核查技术支持。

3.2.9 乙方应配合甲方优化完善各级各类政务服务场所核查工作机制。

3.2.10 未经甲方书面同意，乙方不得更换项目负责人及项目服务团队的成员。

3.2.11 乙方保证提交甲方的工作成果不会侵犯任何第三方的知识产权及其它合法权益。

3.2.12 乙方需履行的其他义务以公开招标文件的要求及投标文件的承诺为准。

3.2.13 未经甲方事先同意，乙方不得将本合同项下的权利义务转让给其他第三方。

第四条 知识产权及保密条款

4.1 本项目的成果特指乙方因完成本合同项下工作而形成的所有诊断意见、研究数据、分析结论、分析报告、规章制度以及因履行本合同涉及的与甲方有关

的信息资料等，上述成果的知识产权（包括但不限于版权、发表权等）归甲方所有，未经甲方书面同意，乙方不得将上述成果以任何形式提供给任何第三方使用或享有。

4.2 保密信息：本合同保密信息特指甲方向乙方提供的相关项目资料及乙方因履行本合同而知悉的甲方的行政文件、会议纪要、内部信息、内部规范性文件、规章制度、相关数据以及其他任何甲方尚未对外公开的信息或资料。

4.3 保密期限：自本合同生效之日起至相关保密信息公开为止。本合同项下的保密义务不因本合同的终止、解除而终止。

4.4 披露和使用保密信息的限制：乙方应将保密信息的使用限制在乙方及乙方相关工作人员范围内，乙方只可将保密信息用于本合同之目的。乙方须确保其工作人员知悉且同意本条款的内容并确保受其约束。乙方同意，除法律法规规定、司法机关或有关监管机构的要求披露外，未经甲方事先书面同意，乙方及乙方工作人员不得向任何第三方披露、转让、复制保密信息或以其他方式谋取任何利益，也不以任何形式为本合同目的以外的目的使用保密信息。

4.5 保密信息的返还或销毁：本合同解除或终止时，如甲方要求乙方返还或销毁任何依本合同而提供的保密信息及其复印件，乙方应在甲方要求的时间内返还或销毁。

4.6 乙方须与参与本项目之雇员签订相关保密协议。

4.7 乙方或乙方工作人员违反保密义务或知识产权约定的，乙方需按照本合同总金额的 20%向甲方支付违约金，并赔偿由此给甲方造成的损失。

第五条 验收

5.1 乙方履行完毕本合同约定的全部服务事项，应在 15 个工作日内向甲方提交书面验收申请并加盖单位公章，甲方收到申请后自行或聘请第三方机构对本项

目进行验收。验收合格后甲方出具项目验收单。验收不合格的，乙方应积极整改，多次整改验收仍未合格的，甲方可根据本合同的约定扣除乙方相应比例的服务费，乙方对此不持异议。

5.2 项目验收以招标文件的要求（第五章采购需求）和投标文件的承诺为标准。验收不合格的乙方需按照本合同约定承担违约责任。

5.3 项目验收形式如有其他要求，以双方届时约定的要求为准，但最终需以书面形式确认项目工作完成。

第六条 不可抗力

6.1 若本合同任何一方因受不可抗力事件影响而未能履行其在本合同项下的全部或部分义务，该义务在不可抗力事件妨碍其履行期间应予中止。本条所指不可抗力是指在本合同签订之后出现的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，具体包括水灾、火灾、台风、地震等自然灾害，及罢工、骚动、战争、交通事故、政府行为等意外事件。

6.2 声称受到不可抗力事件影响的一方应尽可能在最短的时间内书面通知另一方，并在该不可抗力事件发生后 15 日内向另一方提供关于此种事件及其持续时间的适当证据。声称不可抗力事件导致其对本合同的履行在客观上成为不可能或不实际的一方，有责任尽一切合理的努力消除或减轻此等不可抗力事件的影响。

6.3 不可抗力事件发生时，双方应立即通过友好协商决定如何执行本合同。不可抗力事件或其影响终止或消除后，双方须立即恢复履行各自在本合同项下的各项义务。如不可抗力及其影响无法终止或消除而致使合同任何一方丧失继续履行本合同的能力，则本合同终止。

6.4 不可抗力发生前存在迟延履行行的，迟延履行方不因不可抗力而免责。

第七条 违约责任

7.1 乙方未履行本合同、公开招标文件、投标文件的任何约定的，经甲方书面催告后仍不改正的，乙方需按照本合同总金额的 20%向甲方支付违约金，如违约金不足以弥补甲方损失的，乙方需继续赔偿甲方的全部损失。同时甲方保留解除本合同的权利，甲方选择解除合同的，乙方除需承担违约责任外，还需退还甲方已支付但尚未履行或未经甲方验收通过部分的费用。

7.2 乙方未按期提供合同约定的服务，甲方有权要求其采取补救措施，同时乙方应按照本合同总金额的千分之三按日支付违约金；经甲方书面催促，乙方在甲方指定期限内仍未按约定提供服务的，甲方有权要求乙方按照本合同总金额的 20%支付违约金，如违约金不足以弥补甲方损失的，乙方需继续赔偿甲方的全部损失。同时甲方保留解除本合同的权利，甲方选择解除合同的，乙方还需退还甲方已支付但尚未履行或未经甲方验收通过部分的费用。

7.3 乙方提供的服务不满足甲方要求，乙方应当在甲方规定的期限内进行返工、修改，并重新提交甲方验收；如乙方提供的服务经多次验收仍未通过甲方验收或乙方拒绝按照甲方要求进行返工、修改的，甲方有权解除本合同，乙方应退还甲方已经支付但验收不合格部分对应的款项，并向甲方支付服务费总额 5 %的违约金。如因此导致甲方损失的，乙方应予以赔偿。

7.4 本合同履行过程中，乙方发生不适合承接委托工作的，包括但不限于重大经营变化、行政处罚、失信行为等情况，甲方有权终止本合同，乙方退还甲方已支付但尚未履行或未经甲方验收通过部分的费用，并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

7.5 如因业务调整、政策变化等特殊原因，甲方有权提前解除本协议的，但需提前 10 个工作日以书面形式通知乙方。双方根据实际履行情况结算。如甲方

已支付的费用不足的，甲方应在双方确认结算金额后补足。如甲方已支付的金额超过结算金额的，乙方应在甲方要求的时间内返还差额部分款项。除此之外甲方无需承担其他责任。

7.6 如乙方在本合同项下存在对甲方的应付未付款项（包括但不限于违约金、赔偿金、补偿金等），甲方有权直接从应付乙方款项中扣除，且不视为甲方违约。如甲方所扣除款项仍低于乙方应付未付款项的，则乙方应按照甲方要求另行补足。

7.7 因乙方违约致使甲方采取诉讼或仲裁方式维护权益的，乙方还应承担甲方为此支付的合理费用，包括但不限于诉讼费、律师费、差旅费、仲裁费用、公证费、送达费、资产处置费、财产保全费、通讯费、评估费、拍卖费、执行费等。

7.8 本合同所称损失包括但不限于直接损失、间接损失以及因此而支出的诉讼费、律师费、差旅费等其他合理费用。

第八条 通知

8.1 任何根据本合同要求发出的通知或者其他通讯（包括但不限于司法机关、政府部门、有权机构的通知、函件以及沟通文件）应以中文书写，并经专人、挂号信、电子邮件或传真送至本合同记载的地址。

8.2 任何一方的通讯地址或联系方式如发生变动，应立即书面通知其他方，因未及时通知而造成的损失由通讯地址或联系方式变动方自行承担。

8.3 本合同记载的地址的适用范围包括非诉阶段和争议进入仲裁、民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序；因一方提供或者确认的送达地址不准确、送达地址变更后未及时依程序告知对方和法院、一方或指定的接收人拒绝签收等原因，导致法律文书未能被实际接收的，邮寄送达的，以文书退回之日视为送达之日；直接送达的，送达人当场在送达回证上记明情况之日视为送达之日。

第九条 争议解决

9.1 双方当事人应尽全力友好协商解决因本合同而产生的或与本合同有关的一切争议。

9.2 双方如不能友好协商解决因本合同而产生的或与本合同有关的争议，任何一方均可向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

第十条 生效及其他事项

10.1 本合同壹式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份，每份具有同等法律效力。

10.2 本合同自甲乙双方法定代表人或授权代表签字或加盖人名章并加盖公章之日起生效，至双方履行完毕本合同项下的义务后终止。本合同签订后如有未尽事宜，须经甲、乙双方协商达成一致后，以签订补充协议进行修改。

(以下无正文)

甲方（盖章）：北京市政务服务和数据管理局 乙方（盖章）：北京海纳数聚科技有限公司



法定代表人或授权代表：

朱

法定代表人或授权代表：



签订日期：2026.7.23

签订日期：2026.7.23