

合同编号:

政府采购合同文本
服务合同

项目名称: 采育镇 12345 市民服务热线运营咨询服务项目

甲方: 北京市大兴区采育镇人民政府

乙方: 北京网汇智城科技有限公司

签署日期: 2022年4月1日

采育镇 12345 市民服务热线运营咨询服务项目合同

甲方：北京市大兴区采育镇人民政府（以下简称甲方）

乙方：北京网汇智城科技有限公司（以下简称乙方）

依据《中华人民共和国民法典》及有关法律、法规的规定，甲乙双方本着自愿、平等、互利的原则，就甲方委托乙方提供采育镇 12345 市民服务热线运营咨询服务项目咨询事宜，签订本合同：

第一条 委托服务地点、服务期限

1.1 服务地点：北京市大兴区育政街 9 号，北京市大兴区采育镇人民政府

1.2 服务期限：12 个月。本合同有效期自 2022 年 4 月 1 日起至 2023 年 3 月 31 日止。

第二条 委托服务内容

2.1 乙方指派 14 人组成 12345 市民服务热线运营支持团队，为甲方“市民诉求处置中心”提供市民服务热线运营支持服务，以办理 12345 群众诉求为重点，按照北京市 12345 市民服务热线工作任务和业务环节，负责 7*24 小时系统值守、疑难会商和督办、宣传推广、考核评价和数据分析等工作。

2.2 乙方工作内容

（1）12345 市民服务热线系统值守、签收和派单服务：7*24 小时系统值守，做好群众诉求签收、派单工作。

（2）12345 市民服务热线疑难会商和督办服务：对疑难案件进行核实和调查，协调、督促相关部门完成每月群众诉求的办理工作。

（3）12345 市民服务热线典型案例宣传推广服务：挖掘处置单位在 12345 市民服务热线工作中的典型案例、经验做法，撰写相关报道。

（4）12345 市民服务热线考核评价服务：组织相关部门做好 12345 市民服务热线考核工作，配合职能科室完成不纳入考评和加分等考核汇总工作。

（5）12345 市民服务热线反映数据分析服务：围绕群众诉求、办理情况、考核数据、趋势变化进行数据分析，撰写市民热线反映相关刊物和报告，辅助镇领导进行科学决策。

第三条 服务费用及支付方式

3.1 本项目服务费按照人民币 111,440 元/月 计算，每年服务费为人民币：1,337,280 元（大写：壹佰叁拾叁万柒仟贰佰捌拾元整），其中包括但不限于乙方为履行本合同的成本费、利润、税金、乙方应缴纳的政策性规费等全部费用，除此之外，甲方无需再向乙方支付任何费用。最终服务费以实际审计结果为准。

3.2 以三个月为付款周期，甲方在 7 月、10 月、1 月、4 月 后五个工作日内向乙方支付本付款周期内的服务费用，乙方应在甲方付款前提供等额发票，即：

2022 年 7 月 5 日，甲方向乙方支付本合同费用的 25%，计人民币 334,320 元（大写：叁拾叁万肆仟叁佰贰拾元整）；

2022 年 10 月 5 日，甲方向乙方支付本合同服务费的 25%，计人民币 334,320 元（大写：叁拾叁万肆仟叁佰贰拾元整）；

2023 年 1 月 5 日，甲方向乙方支付本合同费用的 25%，计人民币 334,320 元（大写：叁拾叁万肆仟叁佰贰拾元整）；

2023 年 4 月 5 日，甲方向乙方支付本合同费用的 25%，计人民币 334,320 元（大写：叁拾叁万肆仟叁佰贰拾元整）。

3.3 乙方指定银行账户和联系人信息如下：

开户名：北京网汇智城科技有限公司

开户银行：中国建设银行股份有限公司北京大兴狼垡支行

账号：11050110070100000197

银行代码：105100019116

联系人：张莹

电话：13331068175

第四条 甲方权利和义务

4.1 甲方有权对乙方提供的服务团队进行工作指导和监督。

4.2 根据采育镇市民诉求处置中心运营管理考核标准，甲方有权对乙方的考核制度和工作服务标准进行相应调整。甲方有权要求乙方建立如下团队管理制度：乙方团队人员消极懒惰、行动迟缓，出勤不出力，上岗不作为，不听从安排和指挥的，不配合上级安排的临时相关工作或草率处理、敷衍了事的，一次罚款 100 元，乙方应更换人员；各级甲方领导发现乙方重点岗位无人值守的，一次罚款 50 元；乙方团队人员借工作之便吃、拿、卡、要，索要财物的人员，一经发现

应立即更换相关人员，追责并罚款 500 元。

4.3 甲方有权要求乙方改进或完善项目服务团队管理工作相关标准或要求，并接受乙方对工作的合理化意见和建议。

4.4 甲方有权要求乙方调整相应工作角色，并对乙方工作提出整改或调整意见。乙方应当于甲方提出要求之日起十日内响应并完成，否则甲方有权拒绝支付乙方迟延响应的相应费用，并要求乙方按日支付甲方合同服务费总额的千分之一的违约金。

4.5 乙方的工作行为导致甲方遭受经济损失和政府形象受到损害的，甲方有权要求乙方承担赔偿责任。乙方当班值守时，由于失职、渎职造成事故成给甲方带来经济损失的，由乙方承担由此产生的经济一切赔偿责任。如甲方先行赔付，甲方有权向乙方追偿。

4.6 甲方按照合同第三条约定的付款时间和方式向乙方支付服务费。

4.7 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。

第五条 乙方权利和义务

5.1 乙方有权要求甲方按时支付本合同第三条约定的服务费用。

5.2 乙方有权拒绝履行合同外甲方提出的违反国家法律法规的服务的要求。

5.3 乙方团队入场提供服务之前，应对服务团队进行岗前培训，包括思想教育、日常管理、行政管理制度和业务培训。

5.4 乙方应积极配合甲方与政府相关科室的工作，并保持良好关系。

5.5 乙方服务团队在驻场服务期间应遵守甲方各项规章制度。

5.6 乙方需向甲方驻派项目负责人 1 名，接受甲方业务指导，并管理乙方服务团队日常工作。

5.7 乙方负责与工作人员签订劳动合同，支付工资、缴纳社保等，并自行处理劳资关系。

5.8 乙方应全面履行本合同，否则应承担相关违约责任。

第六条 合同变更及违约责任

6.1 甲、乙双方经协商一致后在合同有效期内可变更本合同。

6.2 甲乙双方如一方在合同有效期内无正当理由单方终止合同的，须按照全

额服务费的 30%向对方支付违约金。

6.3 因乙方未履行本合同约定义务，经甲方书面通知后在甲方通知的期限内仍未履行或改正整改的，甲方有权解除本合同。乙方应在甲方通知后三日内退还未提供服务期间的服务费用，同时乙方按照年服务费用的 50%向甲方支付违约金，并另行赔偿因此给甲方造成的一切损失。

6.4 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，乙方未按甲方提出的具体工作要求或甲方指定的规章制度执行的，甲方有权单方解除本合同。乙方应在甲方通知后三日内退还未提供服务期间的服务费用，同时乙方按照年服务费用的 50%向甲方支付违约金，并另行赔偿因此给甲方造成的一切损失。

6.5 甲方因决策发生变化、变更，需提前 60 日以书面形式通知乙方提前解除本合同。

6.6 乙方出现下列情形时，视为违约：

- (1) 乙方未完成甲方的考核；
- (2) 乙方未按照合同约定履行其他义务；

6.7 乙方出现上述违约行为的，甲方可要求乙方支付本合同总金额的 30%做为违约金，若因乙方的行为给甲方造成实际损失的，乙方需另行赔偿甲方损失。

6.8 本合同相关条款约定的甲方应付乙方的任何金额（含合同价款、违约金、赔偿金等），均为含增值税（增值税税点为 6%）金额。如因乙方税率调整发生税点变化，甲方应付乙方金额应进行相应调整。

6.9 甲方在按照本合同约定付款前，乙方应向甲方提供符合甲方要求的等额合法有效增值税专用发票。乙方应确保所提供的增值税专用发票真实、准确、有效，如因乙方原因导致甲方无法实现增值税专用发票正常抵扣的，乙方应按增值税专用发票金额的双倍向甲方支付违约金。

6.10 乙方开具的增值税专用发票存在以下情形之一的，甲方有权迟延支付应付款项，且不承担任何违约责任，乙方的各项合同义务仍按合同约定履行：

- (1) 开具虚假、作废等无效发票或者违反国家法律法规开具、提供发票的；
- (2) 开具发票种类错误；
- (3) 开具发票税率与合同约定不符；

(5) 因乙方迟延送达、开具错误等原因造成发票认证失败；
其他不符合国家增值税专用发票开具相关规定的。

第七条 不可抗力

本合同有效期内，任何一方因遭遇不可遇见、不可避免或不可克服的事件导致不能全部或部分履行本合同约定的义务的，应在不可抗力发生 1 个工作日内通知对方，经双方确认后互不承担违约责任。

第八条 争议解决

甲乙双方因履行合同发生争议的，双方协商解决，协商不成的，任何一方可向北京市大兴区人民法院提起诉讼。

第九条 附则

9.1 本合同一式陆份，甲、乙双方各执叁份。具有同等法律效力。

9.2 本合同自甲、乙双方签字盖章之日起正式生效。

9.3 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。

9.4 本合同履行过程中双方相互发送的函件、通知等及由人民法院、仲裁机构向一方发送的开庭传票、诉讼文书、仲裁文书等法律文书，应按照本合同签署页所载地址进行送达。任何一方变更前述通讯信息均应及时书面通知另一方，否则另一方仍有权视本合同通讯信息为有效，由此引发的法律后果由变更方承担。

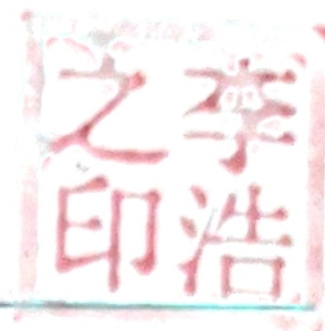
(以下无正文，为签章页)

甲方（盖章）：北京市大兴区采育镇人民政府

地址：北京市大兴区育政街9号

法定代表人或经办人（签字）：_____

日期：2022.4.1



乙方（盖章）：北京网汇智城科技有限公司

地址：北京市大兴区海鑫路8号院1号楼2层208室

法定代表人或委托代理人（签字）：_____

日期：2022.4.1

