

房山区“接诉即办”一号响应综合运营服务项目 服务合同

甲方：北京市房山区城市管理指挥中心（以下简称甲方）

法人代表：靳畅

联系电话：010-89316117

地址：北京市房山区昊天北大街38号A座

乙方：北京网汇智城科技有限公司（以下简称乙方）

法人代表：魏希影

联系电话：18611000360

地址：北京市大兴区海鑫路8号院1号楼2层208室

依据《中华人民共和国民法典》及有关法律、法规的规定，甲方、乙方双方本着自愿、平等、互利的原则，就甲方委托乙方提供房山区“接诉即办”一号响应综合运营服务项目服务事宜，签订本合同：

第一条 委托服务地点、服务期限

1.1 服务地点：北京市房山区长阳镇昊天北大街 38 号 A 座，房山区城市管理指挥中心。

1.2 服务期限：2022 年 7 月 27 日-2022 年 12 月 31 日。

第二条 委托服务及绩效目标

2.1 在甲方指导下开展如下委托服务

2.1.1 市民热线反映系统值守和派单服务：承接市区两级12345市民热线诉求事项办理工作，做好7×24小时系统值守、派单督办、考核评价、数据分析等工作。

2.1.2 市民热线反映案件办理回复审核和督办服务：审核承办单位12345市民服务热线案件的回复内容，督促各承办单位7天内有效办结，督促挂账案件每月汇报进展，同时整理留存案件反馈录音台账。

2.1.3 市民热线反映典型案件宣传推广服务：挖掘和组织相关部门市民服务热线工作中的典型案件、经验和任务，撰写相关报道。

2.1.4 市民热线反映接诉即办考核服务：负责审核各单位考核材料，报送市中心，组织和协调全区、区直部门及属地有效完成接诉即办考核工作，配合市中心完成回访、剔除、挂账、考核前中后期工作提示及问题分析、各项考评成绩测算等考核工作。

2.1.5 市民热线反映数据分析服务：围绕市民服务热线群众诉求的诉求内容、办理情况、考核数据（“响应率、解决率、满意率”等）、诉求趋势变化等维度进行分析，编制各类日报、周报、月报等数据分析报告，为区的四套班子、各镇街和行业部门提供市民诉求热点难点及趋势变化。按期对重点、高发、突出问题进行分析，对未解决、不满意案件进行梳理，对诉求问题进行预判预警，为相关行业科室、镇街提供决策参考。

2.2 绩效目标

2.2.1 以接诉即办为牵引打造房山区为民服务新形象。

依托于高素质及高服务质量团队，推进以人民为中心的发展理念在京华大地上落地生根，健全完善全区、乡镇街道“民有所呼、我有所应”接诉即办工作体系，化解群众的烦心事、操心事，不断提高群众诉求派单准确率和办理效率，打造房山区政府全心全意为人民服务新形象。

2.2.2 以接诉即办为线索推进基层治理体制机制创新。

依托市民服务热线反映问题的办理、解决和群众反馈，检验机构改革、综合执法队伍整合和吹哨报到机制应用的实际效果，推动社会治理重心向基层下移，做到数上见事、事中寻律、律下出序、序众成善，破解城市治理难题。

2.2.3 以接诉即办为重点营造房山政府良好群众口碑。

依托市民服务热线反映问题办理的质量、效率和群众意见，不断优化各级政府治理的方式方法，以做好群众工作为核心，引导区、乡镇、街道入户上门服务群众，办理群众诉求要响应、要解决、要得到群众认可和肯定，让群众成为改革的监

督者、评判者、推动者。

2.2.4 针对本合同约定的服务，自全部成果文件提交之日起两周内，甲方应组织验收并出具书面验收意见；如超过两周未组织验收，则视同甲方验收合格。对于验收不合格的内容，乙方应于验收意见出具之日起在双方约定的期限内整改完毕，甲方应于整改成果交付之日起两周内组织二次验收并出具书面验收意见，如超过两周未组织验收，则视同验收合格。二次验收的内容仅限于整改的内容，对于首次验收已经通过的内容，不再组织验收。验收所产生的费用包含在中标金额当中。

第三条 服务费用及支付方式

3.1 本项目服务费共计人民币4,197,500元(大写:肆佰壹拾玖万柒仟伍佰元整)

3.2 本合同费用总额的具体付款方式和时间如下:

3.2.1 首付款:

本合同签订并生效且由甲方收到乙方提供的相应金额的、符合国家规定的增值税发票之日起十个工作日内，甲方向乙方支付本合同服务费的 50%，计人民币：2,098,750 元（大写：贰佰零玖万捌仟柒佰伍拾元整）。

3.2.3 尾款

本项目服务到期且甲方收到乙方提供的相应金额的、符合国家规定的增值税发票之日起十个工作日内，甲方向乙方支付本合同费用的 50%，计人民币：2,098,750 元（大写：贰佰零玖万捌仟柒佰伍拾元整）。如发生本合同所述的奖惩及其他违约扣款情况，按照实际情况以补充协议的方式支付或扣款。

3.3 本合同服务费用总额包括但不限于乙方为全面、妥善履行本合同项下的义务所需要的人力成本、差旅费、材料设备费用、管理费、利润、税金、办公费用及其他工作所产生的费用，除此之外，甲方不再支付乙方其他任何费用。

3.4 甲方收到乙方提供的相应金额的、符合国家规定的增值税发票十个工作日内，甲方向乙方支付服务费用。服务费用以实际工作完成情况，最终以甲方及审计审定金额为准，如因乙方未提供合格发票导致甲方付款延迟的，不视为甲方违约。

3.5 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：中国银行北京大兴支行

账号：319471412728

联系人：张莹

电话：13331068175

乙方应保证上述账号内容真实性、准确性，否则由此导致的错付、误付等一切不利后果均由乙方自行承担。

第四条 甲方权利和义务

4.1 甲方有权对乙方提供的服务质量和效率进行工作指导和监督。

4.2 根据房山区 12345 接诉即办考核标准，甲方有权对乙方的考核制度和工作服务标准进行调整。

4.3 甲方有权要求乙方改进或完善 12345 接诉即办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工作人员，并对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，否则甲方有权扣除乙方当月相关服务费用 34949.2 元。

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，由于信息泄露、失职、渎职造成事故或给甲方或任何第三方造成经济损失或恶劣影响的，由乙方承担相应的赔偿责任并视情节严重扣减不少于 10% 的相应总服务费。如甲方先行赔付，甲方有权向乙方追偿，并要求乙方采取适当措施挽回政府形象等。如乙方工作涉及法定职权范围内的事项，乙方失职、渎职造成的损失不限于经济损失。

4.6 甲方将根据实际情况为乙方提供必要的工作条件：包括配备电脑、录音电话、打印机等，提供相关文件材料等，具体配备时间及数量等由甲方决定。

4.7 甲方按照本合同第三条约定的付款时间和方式向乙方支付服务费。

4.8 甲方不承担本合同约定之外的任何费用，未尽事宜双方达成一致可签订补充合同。

4.9 因甲方为购买乙方的服务，甲方与乙方驻场工作人员没有劳务或劳动关

系且没有管理义务，乙方工作人员在甲方工作期间（包括上下班）出现问题与甲方无关。根据法律规定，若给甲方造成损失，甲方有权保留追究乙方法律责任的权利。

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乙方按照甲方要求参加月工作例会，对例会中提出的问题予以整改。

5.4乙方需进行岗前培训并承担培训费用，包括思想教育、日常管理、行政管理制度以及业务中应当完成的标准动作等相关培训。

5.5乙方积极配合甲方与政府相关科室的工作，并保持良好关系。

5.6乙方需遵守甲方各项规章制度。

5.7乙方需向甲方驻派项目负责人，接受甲方业务领导，并管理乙方日常工作。

5.8乙方需遵守如下规定：

5.8.1 勤务管理：禁止出现离岗、空岗等情况，有事需提前向乙方项目负责人请示报告。

5.8.2 队伍管理：按照政府着装要求，并保持着装整洁，不穿暴露服装、不着奇装异服、男士不留长发，不染奇异颜色。

5.8.3 工作态度：禁止慵懒散，工作态度不积极主动，消极怠工，不服从甲方管理。

5.8.4 工作纪律：禁止打架斗殴、禁止酒后上岗、禁止一切违法行为。

5.8.5 工作工具：对所配发工作工具（电脑、打印机、录音电话等）需爱惜养护，因人为因素造成损失的，甲方有权要求乙方赔偿。

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，变更内容应以补充协议方式呈现。

6.2在合同有效期内任何一方无正当理由提出终止合同的，须按照全额服务费30%标准向对方支付违约赔偿金。

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,甲方有权单方解除本合同,并要求乙方承担合同服务费用20%的违约金,违约金不足以赔偿甲方损失的,乙方还应补足。

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,并要求乙方承担合同服务费用20%的违约金,违约金不足以赔偿甲方损失的,乙方还应补足。

6.5甲方因决策发生变化或职能发生变更,可提前60日以书面形式通知乙方提前解除本合同并不承担违约责任。

第七条 不可抗力

7.1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,互不承担违约责任。

7.2遭遇不可抗力事件的一方应当于不可抗力事件发生后立即通知另一方,并向合同相对方提供相应的书面证明材料。合同相对方收到通知后,应尽可能采取适当措施减轻不可抗力事件对履行本合同的影响,没有采取适当措施致使损失扩大的,不得就扩大的损失要求赔偿。

7.3 本合同提及之“不可抗力”是指任何不可预见、不可避免及不能克服的,并对双方履行合同条款或补充条款和条件能产生实际影响或不良影响(包括阻止、妨碍或延误合同的履行)的任何条件或情况,包括但不限于:任何政府行为、政府机构的作为或者不作为;任何自然因素或其他天灾,如暴风、洪水、干旱、雷击、地震或其他自然灾害;瘟疫、流行病疫或检疫隔离;战争行为、恶意破坏、恐怖活动或反政府行为,与国外敌对方交战状态、封锁、禁运、物资供应短缺、民众暴乱、政治革命、叛乱、罢工、群体事件、平民起义、军阀统治及篡夺政治权利意图。

第八条 争议解决

8.1 若发生纠纷,产生的司法费用(包括但不限于诉讼费、律师费等),由违约方承担。

8.2 甲乙双方因履行本合同发生争议的,双方协商解决,协商不成的,任何一方
可向北京市房山区人民法院提起诉讼。

第九条 合同续签

甲方可视乙方服务情况在合同期结束前 60 天书面告知乙方是否续签,并由双
方协商续签事项,续签内容应以甲乙双方正式签订的书面协议内容为准。服务到
期并在签署新的协议前,服务费用按月进行结算,每月服务费为人民币
349,791.67 元(含税)(大写:叁拾肆万玖千柒佰玖拾壹元陆角柒分)。

第十条 附则

10.1 本合同一式陆份,甲、乙双方各执叁份,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并加盖单位公章之日起
正式生效。

10.3 本合同未尽事宜由双方依法另行协商后,并以补充协议的形式增加,补充
协议内容与本合同不一致的以补充协议内容为准,补充协议与本合同具有同等的
法律效力。

10.4 本合同附件为合同不可分割的一部分,与本合同具有同等法律效力。

本合同附件为:【无】

以下无正文,为签署页。

(本页无正文，为《房山区“接诉即办”一号响应综合运营服务项目服务合同》签署页)

甲方(盖章):北京市房山区城市管理指挥中心

地址:北京市房山区昊天北大街38号A座

法定代表人

或授权人(签字):



日期: 2022.7.27

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

或授权人(签字):



日期: 2022.7.27