

服务合同

聘用单位（甲方）：北京市通州区玉桥街道办事处
受聘单位（乙方）：北京易承人力资源有限公司

根据国家有关政策法规，经甲乙双方协商，在平等、自愿、公平和诚实信用的基础上，就甲方向乙方购买玉桥街道办事处2023年“接诉即办”工作服务项目事宜自愿签订本合同，共同遵守本合同所列条款。

第一条 服务事项

负责辖区“12345”市民服务热线平台工作日、节假日期间市民热线的签收、派遣、回复、回访、分析、材料整理等工作。

第二条 服务群体

通州区玉桥街道办事处辖区“12345”市民服务热线诉求人员。

第三条 工作内容

依托市民热线服务系统，建立统一居民诉求受理平台，健全完善“接诉即办”分类处置机制，按照“民有所呼、我有所应”的工作要求，推动街道为民办事常态化、制度化，提高人民群众生活质量，提升街道解决居民问题的解决率和满意率。

（一）扎实做好诉求办理工作

1. 保质保量按照完成既定任务。及时接受处理市 12345 平台下派的工单，并在发生重要情况、突发事件、重大事故时，第一时间上报相关领导。

2. 落实各项制度。签收工单后 2 小时内下派到具体承办单位，全程跟踪和督促承办单位按规定时限反馈办理结果。审核反馈结果的真实性，确保反馈真实有效，及时将反馈结果上报市中心管理系统。

（二）切实做好督查督办和反馈回访工作

1. 加强办理情况的督查督办力度。对群众诉求未能在规定时限内办结的，及时上报情况说明，做好剔除材料（挂账）工作。超出法律、法规和政策规定的，由科室/社区向群众做好解释工作。

2. 坚持回访制度。核实承办单位是否已将办理结果及办理所依据的政策、法规告知诉求人；办理意见是否属实；承办单位在办理过程中有无出现违纪违法、违反道德规范的行为；诉求人对办理结果是否满意。

（三）加强对反映问题的综合分析工作

对 12345 市民热线诉求情况进行整理分析，全面、细致的做好日、周、月、季、年的数据统计、分析；重难点问题的上报等，为领导决策提供准确数据。针对每月考核成绩，找出存在的问题和原因，并提出合理化措施和建议；做好领导临时交办的其他工作。

第四条 服务期限：2023年1月1日至2023年12月31日

第五条 服务地点：北京市通州区玉桥街道办事处

第六条 服务费标准及付款方式

1、服务费：¥ 1128400 （小写）
壹佰壹拾贰万捌仟肆佰元整 （大写）

2、服务费支付方式：

以 现金、支票或电汇 方式支付。本项目经费按两次支付，第一次，甲方自本合同签署之日起10个工作日内，向乙方支付服务费的70%，即人民币 789880 元（大写：柒拾捌万玖仟捌佰捌拾元整），乙方提供本合同项下的全部服务；第二次，项目完成后经甲方验收合格之日起10日内甲方向乙方支付服务费的30%，即人民币 338520 元（大写：叁拾叁万捌仟伍佰贰拾元整）。乙方应在甲方付款前向甲方开具正规、合法发票，否则甲方有权暂不付款且不承担逾期付款的违约责任。

3、乙方开户信息：

开户名称：北京易承人力资源有限公司

开户行：招商银行北京分行崇文门支行

付款账户：110939448510802

4、以上价格已包括乙方为完成本项目的所有费用及按照国家现行税法和有关部门现行规定需缴纳的一切税费（包

括但不限于：人员的薪资、餐费、人员保险等）。

第七条 双方权利与义务

（一）甲方权利、义务

1、甲方对项目实施的全过程进行监督，有权要求乙方随时提供项目进展情况的报告及相关材料，有权组织对项目进行评估和财务审计，乙方须配合甲方的工作。

2、对乙方提出的与项目实施有关的问题，甲方须及时进行解释或说明。

3、对项目实施过程中出现的本合同或相关规定没有明确的问题，甲方须同乙方进行沟通协调。

4、甲方有权对乙方提供的服务进行监督和指导，对不能按照甲方标准提供服务的人员有权要求更换，乙方应当在三日内予以调换。乙方不能履行合同或不能提供合同要求服务标准的，甲方有权终止合同。

（二）乙方权利、义务

1、乙方须严格按照要求及时支付服务人员工资薪酬。

2、乙方须按照本合同组织开展项目，未经甲方同意不得私自变更。

3、乙方在开展项目过程中，不得将项目整体或部分转包或委托给第三方实施。

4、本项目资金须按本合同约定专款专用，不得挪用；严禁大额现金支出；在项目进展情况报告各绩效报告中，须

明示资金实际使用情况并按照要求提供财务凭证。

5、项目因故中止或乙方未能在合同期内完成全部项目内容的，除另有约定外，乙方应将相应款项返还甲方。

6、甲方与乙方选派的服务人员不存在劳动关系、劳务派遣或类似关系，乙方应与服务人员签订正式劳动合同，并负责服务人员的相关培训、工资、福利、保险、资金、加班费及其他福利待遇等全部费用。

7、乙方服务人员聘用、调换或被解雇所产生的一切经济 and 法律责任，由乙方承担。服务人员与乙方产生的劳动争议由乙方自行妥善处理，与甲方无关。

8、本项目实施所形成的成果，知识产权等归甲方所有。乙方未经甲方书面同意，不得擅自使用也不得许可他人使用，否则乙方应当承担违约责任。

第八条 项目绩效评估

甲方或其委托机构对乙方实施项目情况进行全程监督，并从项目背景、服务群体、项目进程、财务支出、项目成效等方面进行月度汇总、中期评估、后期评估。甲方或其委托的第三方机构对项目的工作绩效、服务对象受益情况、满意度、资金使用情况等进行评估。

第九条 违约责任

乙方未按照合同约定达到甲方要求，出现误单、漏单等问题，甲方有权根据约定处以乙方 1000—5000 元罚款，并

且甲方有权在待支付服务费范围内自行扣除。任何一方违反合同约定，另一方均有权要求其赔偿因违约造成的损失；双方另有约定的除外。

第十条 合同争议的解决方法

本合同发生的争议，由甲乙双方友好协商解决。协商解决不成的，可依法向北京市通州区人民法院起诉解决。

本合同一式叁份，甲方执贰份，乙方执壹份，具有同等法律效力。自双方签字、盖章之日起生效。

甲方（盖章）：



代表人：

乙方（盖章）：



代表人：

地 址：

地 址：北京市通州区滨
河中路 269 号 1 至 2 层-108

电 话：

电 话：010-82952590

签订日期：2022年12月30日