

外包服务协议书

项目名称： 通州区城市管理指挥中心网格和接诉即办外包服务项目

委托人（甲方）： 北京市通州区城市管理指挥中心

受托人（乙方）： 北京共易科技有限公司

签订地点： 北京 省（市） 市、县（区）

签订日期： 2022年 12月 22日

甲方：（购买方）北京市通州区城市管理指挥中心

乙方：（服务方）北京共易科技有限公司

根据《中华人民共和国民法典》和北京市人民政府办公厅《北京市人民政府办公厅关于政府向社会力量购买服务的实施意见》（京政办发〔2014〕34号）等有关规定。通州区城市管理指挥中心网格和接诉即办外包服务项目采取政府购买服务的方式，为保证所购的服务质量，明确双方的权利义务，甲乙双方在平等、自愿、协商一致的基础上，就有关事宜达成如下协议：

一、服务内容

1、负责组织开展“热线+网格”为民服务模式相关工作，涵盖“信息收集、数据分析、高频巡查、现场核实、主动治理等工作内容；

2、负责开展信息收集、数据分析工作，针对网格部件、事件问题、热线高频诉求、高频点位等开展数据分析工作，并出具数据分析报告，为开展巡查工作提供导向；

3、负责组建核实小组，按照区12345热线工单核实要求，在规定的时间内赶赴现场开展核实工作，确认工单的权责关系，反馈核实结果；

4、负责区内城市管理网格部件、事件问题巡查工作，发现并判断辖区内部件、事件问题的类别、等级，及时上报至系统平台。跟进

上报部件、事件问题的处置情况并及时核查处置结果，完成闭环流程。
同时按照通州区网格化管理工作考核体系的要求完成相关工作任务；

5、负责各属地网格化工作开展情况进行督导，检查属地网格员工作开展情况，掌握其部件、事件问题数据，协助培训指导属地网格工作人员等工作；

6、负责网格系统中群众反映问题的现场核实工作；

7、负责组织开展专项巡查工作，编写专项巡查工作报告；

8、负责服务队伍组织建设及现场管理工作；

9、负责根据甲方业务需求，调整优化工作流程，保障日常工作效率；

10、负责制定服务队伍管理制度，保障队伍纪律及服务人员素质；

11、负责建立系统的培训机制，组织业务培训、安全培训等工作，提升服务人员人际沟通、问题发现、数据收集分析等综合业务能力；

12、负责服务队伍社会保险、公积金、员工档案、职称评定等工作；

13、负责服务队伍户外交通、团队拓展等后勤服务保障；

14、负责建立网格和接诉即办紧急事件处理预案和具体工作流程，协助甲方做好突发事件的应急处置；

15、完成甲方交办的其他工作。

二、服务项目及要求

1、项目绩效考核指标

指标类别	具体指标	考核标准	考核周期
网格化工作服务水平	全区城市管理网格巡查全覆盖	22个属地	年度
	巡查发现, 上报部事件问题	≥18000件	年度
	网格化考核体系	完成任务	年度
“热线+网格”服务模式	数据分析报告	≥200期	年度
	主动治理专项巡查	≥12次	年度
12345市民热线诉求核实服务水平	核实接单及时率(10分钟内接单)	100%	年度
	现场核实时效性(30分钟内赶赴现场、2小时内反馈)	≥90%	年度
	现场核实反馈率	100%	年度
	工单处置结果反馈率	100%	年度
业务能力	指导培训	≥12次	年度

2、附加条件

(1) 为保障各项工作顺利进行, 更好的服务于本项目, 拟配置不少于50名外包服务人员。

(2) 外包服务供应商应按照相应的法律法规为外包服务人员按时足额缴纳“五险一金”、保证年休假等福利。

(3) 外包服务供应商应为户外工作人员缴纳商业意外保险, 增强保障。

(4) 女职工涉及产假和哺乳期的, 外包服务供应商应按照相关法律、法规安排和执行。

(5) 外包服务供应商应派驻专业人员驻场全职工作，负责项目日常管理工作。

(6) 服务需求时间：工作日 8 时 30 分至 17 时 30 分，无特殊情况，节、假日无服务需求。具体安排依照甲方实际工作需求为准。

(7) 服务人员标准：

1) 思想政治素质好，拥护党的路线、方针、政策，具有坚定正确的政治方向和全心全意为人民服务的宗旨意识；

2) 事业心责任感强，热爱基层工作，具有吃苦耐劳、无私奉献的精神和一定的组织协调能力，勤奋敬业、乐于奉献；

3) 遵纪守法，服从安排，具有较强的组织纪律观念；

4) 沟通表达能力好，组织协调能力强，具有良好的危机应变能力及抗压性；

5) 具有大专及以上学历；中共党员及具备助理社工师、社工师、心理咨询师资质或具备相关工作经历者优先选用；

6) 年龄 21-50 周岁之间，具有 5 年以上网格相关工作经验人员可适当放宽；

7) 身体健康，具有北京市户籍或常住人口；

8) 尚未解除党纪、政纪处分或正在接受纪律审查的人员，以及刑事处罚期限未满或涉嫌违法犯罪正在接受调查的人员不能参加服务。

三、项目经费使用原则及支付方式

1、项目协议费用总额为 ¥5599300.00 元（大写：伍佰伍拾玖万

玖仟叁佰元整)。

2、甲方向乙方支付的服务费用包括:

(1) 服务人员的工资(工资构成:基本工资、绩效工资等)。

(2) 服务人员的社会保险及公积金(养老、医疗、失业、工伤、生育、意外险、住房公积金等)。

(3) 服务人员后勤保障费用。

(4) 项目运行管理等费用。

3、协议费支付方式和支付时间

协议签订后, 2023年1月甲方支付乙方协议价款 ¥1992000.00元(大写: 壹佰玖拾玖万贰仟元整); 2023年6月甲方支付乙方协议价款 ¥1992000.00元(大写: 壹佰玖拾玖万贰仟元整); 2023年11月支付乙方协议价款 ¥996000.00元(大写: 玖拾玖万陆仟元整)。 2024年1月甲方支付乙方协议价款 ¥619300.00元(大写: 陆拾壹万玖仟叁佰元整)。实际支付日期以财政资金到账时间为准,最终拨付金额以实际发生费用为准。

(其中:服务费用发放标准以附件一《协议费用明细表》列明的为准;各项社会保险费如遇国家及北京市政策调整,双方也应依法及时调整)。

四、协议期限与终止

1、本协议期自 2023年1月1日起,至 2023年12月31日止,共计 12个月。

2、协议的终止

- (1) 经甲乙双方协商一致，可解除本协议。
- (2) 乙方服务能力丧失，致使服务无法正常进行的。
- (3) 本协议履行期间，乙方违反本协议约定，甲方有权单方解除本协议。

五、项目绩效考核评价

乙方承接服务项目后，由甲方对项目实施情况进行全程跟踪和监督。

项目完成后，甲方对项目的工作绩效、满意度等进行考核评价，若乙方提供服务不达标，未通过考核。甲方可依据《考核管理办法》内容规定扣减相应项目费用。

六、双方权利和义务

(一) 甲方权利、义务

- 1、项目在协议期内实施，甲方每季度了解掌握项目工作进度；
- 2、协调有关政府部门，解决乙方在提供服务过程中的问题；
- 3、制定具体的考评方案，开展年度项目服务考核评价；
- 4、对乙方服务工作实施方式方法有最终决定权；
- 5、对乙方提供的服务人员和服务是否符合标准有最终决定权；
- 6、对乙方不履行协议的，甲方有权追究其违约责任。

(二) 乙方权利、义务

- 1、乙方可要求甲方按本协议的规定按时足额拨付项目经费；
- 2、乙方在履行协议过程中，不得将服务项目委托给第三人，应按本协议如实报告项目进展情况；

3、乙方应按照绩效考核指标要求按时、按标准完成外包服务工作；

4、乙方服务人员应遵纪守法、遵守甲方各项规章制度，严守甲方商业秘密；

5、乙方应当按时足额缴纳各项社会保险费用；

6、对甲方不履行协议的，乙方有权追究其违约责任。

七、违约金或者损失赔偿额的计算

在协议履行过程中，双方因违约或重大过失造成对方经济损失的应当赔偿。违约方应当按照《中华人民共和国民法典》有关条款的规定承担违约责任，并支付守约方违约金。

八、解决协议纠纷的方式

在履行本协议的过程中发生争议，首先双方当事人应协商解决，若协商不成提交甲方所在地法院解决。

九、其他约定

1、本协议未尽事宜，经甲乙双方协商另行签订补充协议。补充协议是补充条款，与本协议具有同等法律效力。

2、本协议一式肆份，甲方、乙方各执两份，具有同等法律效力，自甲乙双方签字、盖章之日起生效。

3、本协议附件是本协议的有效组成部分，与本协议具有同等法律效力。

附件：协议费用明细表（2023年度）

(本页无正文，签字盖章页)

甲方(盖章):



法定代表人/授权人签字:



日期: 2022年 12月 22日

乙方(盖章):



法定代表人/授权人签字:

李雷



日期: 2022年 12月 22日