

合同编号：_____

大兴区兴丰街道接诉即办工作项目 服务合同

采购人：北京市大兴区兴丰街道办事处

供应商：北京雄狮国际保安服务有限公司

签署日期：2023 年 6 月 28 日

签署地点：大兴区兴丰街道

服务合同书

甲方：北京市大兴区兴丰街道办事处

乙方：北京雄狮国际保安服务有限公司

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“接诉即办”工作服务事宜，签订本合同：

第一条 委托服务地点、服务期限

1.1 服务地点：兴丰街道办事处

1.2 服务期限：自2023年7月1日起至2024年6月30日止。

第二条 委托服务及说明

2.1 乙方组建12人的12345接诉即办案件办理服务工作队伍，做好热线值守、案件办理、派单督办、材料上报、考核评价、数据分析等工作。

2.2 乙方工作内容

(一) 12345系统值守服务：做好12345热线市级、区级系统值守工作，做好联络电话的值守，做好市民诉求签收或退单，做好市民诉求案件签收后电话响应工作，并依据权责30分钟内完成对机关科室和社区进行分转派单，要求7*24小时运转，确保一年365天不间断运行。

(二) 12345案件督办服务：落实诉求办理机制，做好群众诉求实施2小时、24小时、3天、7天的案件办理和督促，督促7天有效办结，督促剔除、挂账案件进展情况。

(三) 12345热线回访服务：承担市民服务热线反映的诉求受理转办、回访审核、信息报送工作；协助管理部门做好绩效考核等工作。即负责电话联络群众，按照非常满意、满意、基本满意、不满意、非常不满意五维度进行回访，将群众诉求办理结果反馈给群众，并征求群众意见是否解决和满意。

(四) 12345热线考核服务：协助职能科室和社区做好不合理诉求资料整理和剔除材料撰写，做好需长期解决的合理诉求挂账材料申

报，做好加分材料的上报，典型案例的撰写。

(五) 12345 热线数据分析服务：围绕群众诉求、办理情况、考核数据、趋势变化进行数据分析，结合街道领导意见撰写市民服务热线反映相关工作报告，辅助管理部门进行科学决策。配合街道做好市民诉求的日统计、周汇总和月分析，坚持用数据说话、用数据创新、用数据管理，查找市民关注的热点和难点，挖掘疑难诉求无法解决的根源。

(六) “12345 接诉即办” 专项培训服务：总结典型案件和督办经验，撰写培训材料，制定培训计划，对工作人员开展专项培训，不断提升服务能力。

(七) “12345 接诉即办” 日常管理服务：制定完善的管理制度和绩效考核制度，负责小组工作人员的管理工作。

(八) 协助管理部门完成其他相关工作。

2.3 乙方工作考核

12345 接诉即办服务：乙方工作人员按照《关于优化提升市民服务热线反映问题“接诉即办”工作的实施方案》京政服发【2019】17号、《北京市网上12345“接诉即办”工作办法》(试行)京政服发【2020】26号和《大兴区关于进一步深化“接诉即办”工作实施方案》等文件建立考核制度并严格执行。并根据街道考核办法发放员工绩效奖金。

第三条 服务费用及支付方式

3.1 本项目服务费按照 7990 元/人/月 计算，共计 1150560 元 (大写：壹佰壹拾伍万零伍佰陆拾元整)。

3.2 在合同期内，甲方按照季度末支付乙方服务费用，即：

(一) 2023 年 10 月 1 日，支付金额为 287640 元，大写：贰拾捌万柒仟陆佰肆拾元整；

(二) 2024 年 1 月 1 日，支付金额为 287640 元，大写：贰拾捌万柒仟陆佰肆拾元整；

(三) 2024 年 4 月 1 日，支付金额为 287640 元，大写：贰拾捌万柒仟陆佰肆拾元整；

(四) 2024年7月1日, 支付金额为 287640 元, 大写: 贰拾捌万柒仟陆佰肆拾元整。

3.3 乙方应提供等额增值税发票后, 甲方予以付款。

3.4 乙方开户许可证信息

开户名: 北京雄狮国际保安服务有限公司

开户银行: 上海浦东发展银行股份有限公司北京大兴支行

账号: 91470078801500000681

第四条 甲方权利和义务

4.1 甲方有权对乙方提供的工作人员进行工作指导和监督。

4.2 根据大兴区“接诉即办”工作考核标准, 甲方有权对乙方的考核制度和个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“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 甲方有权要求乙方更换不合格工作人员, 并对工作提出整改或调整意见。乙方应当于甲方提出更换要求之日起三日内更换合格人员, 否则甲方有权拒绝支付相应费用。

4.5 乙方人员出现工作过失(脱岗、串岗、睡岗)或故意行为致使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。乙方工作人员在当班值守时, 由于失职、渎职造成事故或给甲方带来经济损失的, 由乙方承担相应的经济赔偿责任。

4.6 甲方将根据实际情况为乙方工作人员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, 并定期对工作人员进行业务培训等, 具体配备时间及数量等由甲方决定。

4.7 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。

4.8 甲方不承担本合同约定之外的任何费用。

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 乙方应尽一切努力, 按照本合同及其附件的约定高效和经济地向甲方履行服务义务。

5.3 乙方按照甲方要求参加月工作例会，提交书面工作报告，对例会中提出的问题予以整改。

5.4 乙方人员的工资、社会保险和各项福利待遇等，均由乙方按照有关法律、法规承担，并按时支付；乙方人员在履行合同义务时发生的人身伤害及财产损失事故等，均由乙方独立承担相应法律责任，甲方对此不承担任何责任。

5.5 乙方对服务人员进行岗前培训，包括思想教育、日常管理、行政管理制度以及业务中涉及的标准和规范。

5.6 乙方积极配合甲方与政府相关科室的工作，就项目的进展定期与甲方的相关负责人进行交流汇报，告知项目的实施状况。

5.7 乙方服务人员需遵守甲方各项规章制度。

5.8 乙方需向甲方驻派至少1名项目负责人，接受甲方业务领导，并管理乙方日常工作。

5.9 乙方需保证工作人员上岗前具有完整的体检报告，且无重大疾病及传染疾病。如员工在工作岗位上突发疾病或者其他意外情况，相关责任由乙方承担。

5.10 乙方及其雇员或者代理人因违约或其他不正当行为给甲方或者任何第三人造成损失，乙方应承担赔偿责任。

第六条 知识产权及保密条款

6.1 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分析结论、分析报告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，乙方不得以任何形式使用或享有、或将上述成果透露给、提供给任何第三方并从中获利。

6.2 任何一方在签署或履行本本合同过程中对知晓的对方未公开的商业秘密及其他资料和信息，非经对方书面同意不得使用或向第三方泄露，否则应承担由此给另一方造成的损失，但甲方为履行本合同目的使用乙方提供的服务除外，法律另有规定的除外。

6.3 保密信息包括但不限于以下内容：工作流程、规章制度、数据资源、员工信息、协议内容、经营状况指标、不公开的任何资料、

合作伙伴及合作关系细节、未来工作计划、涉及商业秘密的业务函电等。

6.4 任何一方违反本条约定的保密事项，造成对方损失的，应承担损失（该损失包括但不限于经济、名誉方面的损失）赔偿责任。赔偿金额为合同款的 20%。

第七条 违约责任

7.1 任何一方违反本合同项下的义务，须向对方承担违约责任，造成损失的，须承担赔偿责任。赔偿额应相当于因违约所造成的实际损失。

7.2 甲方有权针对乙方的服务成果进行考评，并要求其采取补救措施，经甲方书面催促，乙方在一个月的宽限期内仍未整改的，甲方有权解除本合同并不再支付剩余合同款项。合同解除后，乙方应返回已收取的未提供服务的费用及利息，具体金额双方按实际履行情况另行书面确认。

7.3 甲方迟延支付服务费用，由此造成工作停滞、延误支付给乙方并赔偿乙方为准备履行合同而花费的合理费用，具体金额双方按实际履行情况另行书面确认。具体支付时间以财政实际拨款时间为准，如拨款时间与合同约定的付款时间冲突，以财政实际拨款时间为准。

7.4 保密信息的收受方违反保密协议的规定，致使保密信息泄露的，收受方应向披露方承担赔偿责任，同时有义务采取有效措施阻止信息进一步扩散。

7.5 合同一方违反本合同针对知识产权以及保密的相关约定，应承担赔偿责任，并应立即返还各种形式的资料（包括复制件）并停止对资料的使用。

第八条 不可抗力

8.1 本合同有效期内，任何一方因遇不可预见、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义务的，互不承担违约责任。

8.2 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。

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，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第九条 合同续签

本合同执行完毕后，甲、乙双方同意继续签订的，应提前 10 日提出书面意见，如单方提出不再继续签订的，应提前 20 日书面通知对方。

第十条 附则

10.1 本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份。具有同等法律效力。

10.2 本合同自甲、乙双方签字盖章之日起正式生效。

10.3 本合同签订后，甲、乙双方主动配合接受结果查究。

以下无正文

甲方（盖章）：

地址：

法人或授权代表人签字（或盖章）：

日期：

乙方（盖章）：

地址：北京市大兴区庞各庄镇庞新路 5 号 1 幢 6 层

法人或授权代表人签字（或盖章）：

日期：



段小曼

