

政府采购合同

合同编号：_____

项目名称：旧宫镇 2023 年市民服务热线运营服务项目

甲方：北京市大兴区旧宫镇人民政府

乙方：北京网汇智城科技有限公司



旧宫镇 2023 年市民服务热线运营服务项目 政府采购合同

甲方：北京市大兴区旧宫镇人民政府（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旧宫镇 2023 年市民服务热线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：北京市大兴区旧宫镇

1.2 服务期限：自 2023 年 9 月 16 日至 2024 年 9 月 15 日。

第二条 委托服务及说明

2.1 乙方现场派驻 12 人的市民服务热线工作队伍和咨询服务。

2.2 乙方工作内容

2.2.1 提供 12345 市民服务热线案件回访服务：负责辅助镇政府电话联络反映人，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，将案件诉求办理结果反馈给反映人，并征求反映人意见是否解决和满意。

2.2.2 提供 12345 市民服务热线不计入考核材料服务：负责每个月针对不纳入考核诉求规则变化，从文字撰写、佐证资料、文件格式、不计入考核类型等角度，辅助镇政府每月审查不纳入考核情况说明 800-1000 件，同时辅助指导科室、村居和专班坐席员调整考核材料准备工作。

2.2.3 提供 12345 热线市民诉求办理体系建设咨询服务：派驻专业指导老师入驻，确保不纳入考核材料通过率。引进其他区县和镇街诉求办理的先进做法，针对市民服务热线考核政策调整进行解读和对策建议。针对市民服务热线考核新政策调整内容进行研究和解决，挖掘镇政府市民诉求处置中心、职能科室和居委会在应对市民服务热线考核工作中存在的问题。

2.2.4 提供实施 12345 热线专班人员和工作环节标准化改革服务：围绕诉求办理坐席员队伍的岗位角色、职责任务进行细化。基于诉求办理的十二个环节，梳理工作标准、流程及规范。每个月挖掘坐席员诉求办理工作中的问题和遗漏，推进市民诉求办理标准化和规范化。

2.2.5 提供科室和村居市民诉求办理能力提升服务：针对市民诉求变化和工作中现存在的问题，有针对性地提出问题与建议。研究村居高发、易发、频发的区域问题进行追踪分析，提前预警，挖掘诉求办理难点。通过建立长效机制的方式弥补体制和工作力量不足，优化市民诉求办理程序。

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 166,663 元/月计算，服务费共计人民币 1,999,956 元（大写：壹佰玖拾玖万玖仟玖佰伍拾陆元整）

3.2 本合同费用总额的具体支付方式和时间如下：

经甲乙双方确认，自本合同签订生效之日起，按照每 3 个自然月为单位，每 3 个自然月结束后，由甲方结合乙方实际工作效果，确定最终结付金额并通知乙方提供相应金额的、符合国家规定的增值税发票。10 个工作日内，甲方向乙方支付该服务期的服务费用。若无扣款项目按人民币 499,989 元（大写：肆拾玖万玖仟玖佰捌拾玖元整）进行结付。

3.3 乙方银行信息

开户名：北京网汇智城科技有限公司

开户银行：中信银行大兴支行

账号：8110701054402206710

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 甲方有权要求乙方改进或完善服务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。

4.3 当乙方服务内容不能按要求完成工作时，甲方有权要求乙方调整工作内容，并对工作提出整改或调整意见。

4.4 乙方的工作行为导致甲方遭受经济损失和形象受到损害的，甲方有权要求乙方承担赔偿责任。

4.5 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。

4.6 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。

4.7 甲方不承担本合同约定之外的任何费用。

4.8 甲方有权依据工作要求对乙方进行考核。

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 乙方积极配合甲方与相关科室的工作，并保持良好关系。

5.4 乙方团队驻场服务期间需遵守甲方各项规章制度。

5.5 乙方应全面履行本合同，否则应承担相关违约责任。

5.6 乙方涉及到甲方的工作内容，应当承担保密责任，对包括涉及个人隐私、商业秘密等信息以及尚未对外信息公开的政策文件信息，依法应签署保密承诺书，依法履行保密义务。

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 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。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 30%向甲方支付违约金，并另行赔偿因此给甲方造成的损失。

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 30%向甲方支付违约金，并另行赔偿因此给甲方造成的损失。

6.5 甲方因政策发生变化或职能发生变更等，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。

6.6 乙方出现下列情形时，视为违约：

- (1) 乙方未完成甲方的工作标准；
- (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%作为违约金，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一切损失。

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。

7.3 本合同所称不可抗力，是指本合同各方由于地震、台风、水灾、火灾、战争、政府行为以及其它不能预见，并且对其发生和后果不能防止或不能避免且不可克服的客观情况。

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，任何一方可向本合同签署地大兴区的人民法院提起诉讼。

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，并以附加的形式增加，附件与本合同相同，具有同等的法律效力。

本合同附件为：【无】

甲方（盖章）：北京市大兴区旧宫镇人民政府

地址：北京市大兴区旧宫中路88号

法定代表人/负责人

或授权人（签章）：



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/负责人

或授权人（签章）：



签订日期：2023.7.14

