

合同编号：

政府采购合同文本

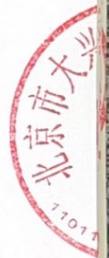
服务合同

项目名称：安定镇12345接诉即办服务

接受方（甲方）：北京市大兴区安定镇人民政府

服务方（乙方）：北京兴众联城信息技术有限公司

签署日期： 2025. 12. 15



安定镇12345接诉即办服务合同

甲方：北京市大兴区安定镇人民政府

乙方：北京兴众联城信息技术有限公司

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安定镇12345接诉即办服务事宜，签订本合同：

第一条 委托服务地点、服务期限

1.1 服务地点：北京市大兴区安定镇兴安大街3号，安定镇人民政府。

1.2 服务期限：一年，自 2023 年 12 月 26 日起至 2024 年 12 月 25 日止。

第二条 委托服务内容

2.1 服务内容：负责每月预计1000余件的案件签收退回、案件督办、审核回复、回访工作，每月进行数据分析工作和不纳入考核复核等工作。

2.2 验收奖惩标准

本项目采取积分制考核，服务团队每人次初始分值为100分，甲方负责人按照相应的服务要求及考核标准（见附件1）每季度付款前根据乙方服务情况填写验收评价表（见附件2）。每季度考核平均分在80分及以上视为达标，不予惩罚；每季度考核平均分在80分以下，每1分按100元进行扣减应支付金额。出现以下特殊情形：零分工单、因过失对甲方造成不良影响、保密意识不强，造成严重失密后果的。任意一项扣减50分。

第三条 服务费用及支付方式

3.1 合同价款总额为人民币 2,146,320元（大写：贰佰壹拾肆万陆仟叁佰贰拾元整），其中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一切费用。除此之外，甲方无需再向乙方支付任何费用。最终以实际审

计结果为准。

3.2 经甲乙双方确认，自本合同签订生效之日起，按照每3个月为单位进行支付（每3个月的服务费用标准为人民币 536,580 元），每三个服务月结束后甲方根据2.2验收惩罚标准确认绩效扣除的金额，并确定本期的服务费用。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，甲方向乙方支付该账期服务费用。

3.3 本项目如产生2.2条惩罚措施，乙方按照本合同应向甲方支付的违约金、赔偿金，在每周期支付的费用中直接抵扣，费用不足以抵扣的，乙方应继续承担补足责任。

3.4 乙方指定银行账户和联系人信息如下：

开户名：北京兴众联城信息技术有限公司

开户银行：中国建设银行股份有限公司北京大兴狼垡支行

账号：11050110070100000389

银行代码：110100701

联系人：闫佳乐

电话：13911104813

第四条 甲方权利和义务

4.1 甲方有权指定人员对乙方服务团队的工作进行监督、检查和指导，有权要求调换不符合本项目要求的服务人员。

4.2 甲方有责任及时、认真研究解决乙方提出的有关问题，采取必要的改进和防范措施。

4.3 甲方有义务尊重乙方服务团队的工作，对乙方服务人员履行职责的行为予以支持、配合，尊重和保障服务人员的合法权益。

4.4 甲方如果发现乙方服务团队违规工作时，甲方有权当场要求其停止违规作业并改正，同时告知乙方，由乙方进行相应处置。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，甲方有权视情况解除本合同，并要求乙方承担赔偿责任。乙方当班值守时，由于失职、渎职造成事故或给甲方带来经济损失的，甲方有权视情况解除本合同，并由乙方承担相应的经济赔偿责任。

4.5 甲方应按双方达成的标准向乙方支付服务费。

4.6 甲方不承担本合同约定之外的任何费用。

4.7 甲方有权依据甲方的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%做为违约金, 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, 任何一方可向北京市大兴区人民法院提起诉讼。

第九条 合同续签与服务增加

9.1 本合同期限届满时, 甲、乙双方可续签合同。如双方未及时续签合同, 但甲方继续委托乙方提供本合同项下服务的, 则双方继续按本合同约定(服务期限条款除外)执行有关项目的一切事宜。

9.2 在乙方提供服务过程中, 如甲方增加其他服务内容的, 则乙方有权就新的服务内容与原服务内容一并测算成本, 并将测算报告以书面形式告知甲方, 若甲方在收到报告后5个工作日内无异议, 则表示甲方接受测算金额。

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、乙双方签字盖章之日起正式生效。

10.3 本合同履行过程中双方相互发送的函件、通知等及由人民法院、仲裁

机构向一方发送的开庭传票、诉讼文书、仲裁文书等法律文书，应按照本合同签署页所载地址进行送达。任何一方变更前述通讯信息均应及时书面通知另一方，否则另一方仍有权视本合同通讯信息为有效，由此引发的法律后果由变更方承担。

10.4 本合同未尽事宜由双方依法另行协商后，并以附件的形式增加，附件与本合同相同，具有同等的法律效力。

本协议附件为：[附件1:服务要求及考核标准 附件2:验收评价表]
(以下无正文，为签章页。)

甲方（盖章）：北京市大兴区安定镇人民政府

地址：北京市大兴区安定镇兴安大街3号

法定代表人/负责人

或授权人（签章）：

日期：2025.12.25



乙方（盖章）：北京兴众联城信息技术有限公司

地址：北京市大兴区金星西路5号及5号院4号楼4层3单元510

法定代表人/负责人

或授权人（签章）：

日期：2025.12.25



附件1:服务要求及考核标准

一、服务要求

1、12345案件受理：案件由乙方12345坐席员值守12345系统，30分钟内接收市区两套系统网络和电话派单，并1小时转交给相关职能科室或村委会（如遇特殊情况另计，如群体性诉求等）。

2、12345案件督办：与相关职能科室沟通，对案件承办科室需要在接到群众诉求的实施2小时、24小时和7天的案件办理和督促工作，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。

3、12345案件回访、回访服务方案：负责将群众诉求办理结果回访，统计案件办理的群众响应率、解决率和满意率，并通过回访结果审核承办单位12345市民服务热线案件的回复内容，将承办单位回复内容按照格式完成整理和归档（按照平台五要素要求完成归档）并反馈区级和市级系统。

4、配合做好市民诉求的周汇总和月分析，坚持用数据说话、用数据创新、用数据管理，查找市民关注热点和难点，诉求办理无法办理的节点，根据领导意见撰写诉求分析报告。

5、按时完成不纳入考核复核工作、信息上报、挂账、市区两级安排的临时性工作等。

二、考核标准

遵循大兴区接诉即办管理的相关案件办理标准，乙方接诉即办坐席人员队伍要遵守安定镇政府公务人员日常管理和工作制度。乙方工作人员服务和管理实施绩效考核，要求满足如下考核办法要求，违反考核规则，视情况予以扣分：

1. 纪律考核

(1) 勤务管理：违反工作规定不得出现退到、离岗、空岗等情况。

(2) 队伍管理：乙方12345坐席员工作期间，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、不留长发，不染奇异颜色。

(3) 工作态度：乙方12345坐席员松懈懒散，工作态度不积极主动，消极怠工，不服从管理，镇政府有权要求更换人员。

(4) 工作纪律：禁止打架斗殴、禁止酒后上岗、禁止不服从管理、禁止一切违法行为，出现各类问题镇政府有权要求更换人员。

(5) 工作工具：对所配发工作工具（电脑、打印机、录音电话等）应爱惜

养护，不得因人为因素造成损失。

2. 业务考核

(1) 12345案件受理、派单：12345坐席员值守系统，30分钟内接收市区两套系统网络和电话派单，1小时转交给相关职能科室，针对特殊案件，待镇领导审批后派单。对于非镇政府（科室核实后）的工单2小时内退回。

(2) 12345案件督办：与相关职能科室沟通，对案件承办科室需要在接到群众诉求的实施2小时、24小时和7天的案件办理和督促工作，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。

(3) 12345案件回访、回访服务方案：负责将群众诉求办理结果回访，统计案件办理的群众响应率、解决率和满意率，并通过回访结果审核承办单位12345市民服务热线案件的回复内容，将承办单位回复内容按照格式完成整理和归档（按照平台五要素要求完成归档）并反馈区级和市级系统。

(4) 配合做好市民诉求的周汇总和月分析，坚持用数据说话、用数据创新、用数据管理，查找市民关注热点和难点，诉求办理无法办理的节点，根据领导意见撰写诉求分析报告。

3. 服务考核

(1) 人员招聘和补充：人员空缺或离职，要求乙方15天内招聘补充完毕。

(2) 人员退回和处罚：工作发生重大失误，造成对政府恶劣影响，甲方要求3天内退回乙方15天内补充人员。

附件2: 验收评价表

验收评价表 (服务类)

验收部门		评估日期		合同编号	
服务商名称			合同名称/周期		
评估内容 / 权重	评估内容	评估标准			得分
纪律 (20%)	勤务管理 (10分)	☐ 正常出勤10分 ☐ 迟到、早退10分钟以内8分 ☐ 10分钟以上0分			
	工作纪律 (10分)	☐ 好10分 ☐ 较好8分 ☐ 一般5分 ☐ 较差2分 ☐ 很差0分			
业务 (60%)	案件接收、派单 (15分)	☐ 及时15分 ☐ 基本及时10分 ☐ 不及时5分 ☐ 严重延误0分			
	案件催办、督办、反馈 (15分)	☐ 及时15分 ☐ 基本及时10分 ☐ 不及时5分 ☐ 严重延误0分			
	案件审核、回复 (15分)	☐ 及时15分 ☐ 基本及时10分 ☐ 不及时5分 ☐ 严重延误0分			
	数据分析 (15分)	☐ 及时15分 ☐ 基本及时10分 ☐ 不及时5分 ☐ 严重延误0分			
服务 (20%)	人员招聘和补充 (10分)	☐ 及时10分 ☐ 基本及时8分 ☐ 不及时5分 ☐ 严重延误0分			
	人员退回和处罚 (10分)	☐ 及时10分 ☐ 基本及时8分 ☐ 不及时5分 ☐ 严重延误0分			
明显违约违规项	说明:	扣分			
评估意见					
验收部门负责人签字					
验收工作人员签字					