

酒仙桥街道“接诉即办”工作辅助提升项目

服务合同

甲方：北京市朝阳区酒仙桥街道办事处（以下简称甲方）

乙方：北京朝慧精益科技有限公司（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，甲乙双方本着自愿、平等、互利的原则，就甲方委托乙方提供酒仙桥街道“接诉即办”工作辅助提升项目服务事宜，签订本合同：

第一条 委托服务地点、服务期限

1.1 服务地点：北京市朝阳区酒仙桥街道办事处

1.2 服务期限：自 2024 年 4 月 3 日起至 2025 年 4 月 2 日止。

第二条 委托服务及说明

2.1 为进一步优化市民服务热线专班工作队伍，坚定落实接诉即办改革各项重点任务，健全完善 12345 市民服务热线的工作体系，提供数据分析服务。

2.2 乙方工作内容

2.2.1 提供市民服务热线业务指导服务

依据酒仙桥街道实际工作情况，每月提供一次辅助规范市民服务热线工作流程、工作标准、考核指标和操作流程，强化市民服务热线系统值守、签收退回、派单督办、回访反馈、案件办结解决等工作环节的服务。本项工作输出成果为：交付市民服务热线工作流程、工作标准、考核指标一套。

2.2.2 提供市民服务热线业务咨询服务

组建一支专业的市民服务热线队伍，每月根据市中心考核要求的调整，及时辅助并优化政府考核细则和具体操作，针对市民服务热线考核挖掘市民诉求变化和工作中现存在的问题，有针对性的提出问题与建议。本项工作输出成果为：每月交付与市中心考核要求相匹配的本属地考核细则，并在实际工作中落地执行，同时形成与考核相

对应的对市民诉求变化和趋势的分析报告。

2.2.3 提供市民服务热线培训服务

针对市民服务热线考核挖掘市民诉求变化和工作中现存在的问题，有针对性的提出问题与建议，定期进行业务指导和培训。本项工作输出成果为：基于第2项工作交付成果开展每季度1次的业务培训。

2.2.4 提供市民服务热线业务提升服务

针对街道市民服务热线专班人员的业务强化问题，提供4次业务提升服务。如引进其他兄弟街道诉求办理的先进做法，配合酒仙桥街道健全完善“市民服务热线”工作机制和考核办法。本项工作输出成果为：交付市民服务热线工作机制和考核办法一套，同时结合实际工作指导提升市民服务热线业务能力。

2.2.5 提供市民服务热线标准化办理服务

挖掘坐席员诉求办理工作中的问题和遗漏，从签收派单、办结回复、回访、不纳入考核、加分和销账等环节的文字的撰写、佐证资料、文件格式、不纳入考核类型等角度进行审核和改进，并有针对性的提出问题与建议，推进市民诉求办理标准化和规范化。本项工作输出成果为：每季度1次现场解答与远程指导服务，全年共4次。

2.2.6 提供12345热线市民诉求学习交流服务

为更好地利用市民热线解决问题，提高服务的效率和满意度，每季度组织去成绩优秀或经验做法丰富的乡镇街道学习交流，全年共4次。

2.2.7 提供数据分析优化建议服务（年度）

在街道年度数据分析的基础上进行数据整合，对于年度数据中出现的短板问题提出优化建议并形成分析报告。

2.2.8 提供预判建议报告服务

研究季节性问题和同期同类问题变化走向，预测管理趋势重点，提前做好准备工作，形成预判建议报告，每6个月为1期。

2.2.9 提供针对性分析报告服务

整理市民诉求普遍性问题，定性、定量分析研判，预判发展趋势和走向，精准定位民生诉求的难点、痛点和趋势，提升民生诉求的针对性和全面性，形成针对性分析报告，每6个月为1期。

2.2.10 提供12345市民热线专项诉求分析报告服务

研究市民关注热点和政府管理难点，诉求办理无法办理的节点，形成专项诉求分析报告，每6个月为1期。

2.2.11 提供12345市民热线数据整合服务

针对市民诉求单双否的案件进行录音检查，并针对提交市区的案件回访结果进行调查，且有针对性的不纳入考核挂账，提高案件的解决满意率，全年共计5次。

第三条 服务费用及支付方式

3.1 合同价款总额为人民币1,924,530元（大写：壹佰玖拾贰万肆仟伍佰叁拾圆整），其中包括了乙方为履行本合同的成本费、利润、税金、乙方应缴纳的政策性规费等全部费用，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 本合同费用的具体支付方式和时间如下：

3.2.1 首付款：

本合同签订并生效且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五个工作日内，甲方向乙方支付本合同费用的70%，计人民币：1,347,171元（大写：壹佰叁拾肆万柒仟壹佰柒拾壹圆整）。

3.2.2 尾款：

乙方按照本合同约定的时间和标准完成全部服务项目，经甲方验收合格后向甲方提供相应金额的、符合国家规定的增值税发票，甲方收到上述发票并完成内部付款审批流程后五个工作日内，甲方向乙方支付本合同剩余费用，计人民币：577,359元（大写：伍拾柒万柒仟叁佰伍拾玖圆整）。

3.3 乙方指定银行账户和联系人信息如下：

开户名：北京朝慧精益科技有限公司

开户银行：中国银行北京大兴欣荣支行

账号：318174416625

银行代码：1041000004177

联系人：范思萌

电话：13717721003

第四条 甲方权利和义务

4.1 甲方有权对乙方提供的服务质量和效率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%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朝阳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。

(以下无正文,为签章页)

甲方（盖章）：北京市朝阳区酒仙桥街道办事处

通讯地址：北京市朝阳区酒仙桥街道大街坊6号

法定代表人/负责人

或授权人（签章）：人司云79

日期：2024.4.3



乙方（盖章）：北京朝慧精益科技有限公司

通讯地址：北京市朝阳区酒仙桥将台路商业街5.6号楼内6号楼一层6-1-5号01（集群注册）

法定代表人/负责人

或授权人（签章）：

日期：

