

合同登记编号:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

技 术 服 务 合 同

项目名称: 海淀区市民热线案件全流程办理坐席服务外包项目
(2024 年)

甲 方: 北京市海淀区城市管理指挥中心

乙 方: 北京政信 1890 智能科技有限公司

签订地点: 北京(市)海淀(区)

签订日期: 2024 年 5 月 16 日

有效期限: 2024 年 5 月 16 日至 2024 年 12 月 31 日

北京技术市场管理办公室



依据《中华人民共和国民法典》及其他相关法律法规，合同双方就海淀区市民热线案件全流程办理坐席服务外包项目（2024 年），经协商一致，签订本合同。

一、 项目目标

按照中共北京市委北京市人民政府下发的《关于进一步深化“接诉即办”改革工作的意见》、海淀区街道工作和“吹哨报到”改革专班文件《关于进一步压实责任改进“接诉即办”工作的若干措施》、北京市人大常委会审议通过的《北京市接诉即办工作条例》中的相关要求，海淀区坚持“群众利益无小事”的工作宗旨，深入贯彻党的二十大精神，紧紧围绕“增进民生福祉，提高人民生活品质”的工作要求，落实以人民为中心的发展思想，及时回应人民群众急难愁盼问题，不断增强群众获得感、幸福感、安全感，全力构建与核心区建设相匹配的市民服务平台，融合“城市大脑”，增强科技赋能，优化“接诉即办”改革路径，创新治理模式，推动城市治理体系和治理能力科学化、精细化。

二、 定义

本合同中所使用的重要术语的定义如下：

1、本合同：是指双方所签署的合同正文、所有附件、所有补充文件，以及双方在合同履行中所签署、确认的其它与双方权利义务相关的所有书面材料，技术文档等。所有合同附件、补充文件与合同正文具有同等法律效力。



2、服务：是指乙方按照本合同中约定的服务范围、规范及标准等需求所完成的项目工作。

3、合同总价：是指双方约定本项目价格。

4、分阶段支付：是指甲乙双方在合同中约定分批次阶段支付的方式。

5、业务资料：是指甲方为保障项目实施所交付给乙方的各类业务资料，包括政策文件、经办流程、特殊事项及与本项目开展有关的资料内容。

三、 双方的权利和义务

（一） 甲方的权利和义务

1、在合同履行期间，甲方应配合乙方协调好相关部门的工作。

2、甲方应按照合同的约定支付服务费用。

3、甲方有权利根据工作需要制定对乙方的绩效考核办法，并对乙方实施绩效考核。绩效考核所扣费用上缴财政，或用于乙方发放绩效奖金，以鼓励在岗坐席员的工作积极性，乙方承诺按甲方意见进行办理。

4、甲方有权检查乙方坐席员保障和业务质量情况，并提出整改意见，乙方应按照甲方要求进行整改。甲方可以根据实际工作需要，局部调整坐席员力量部署和岗位安排，保证整体工作运转顺畅。

5、甲方可对不适应岗位要求的项目经理及工作人员进行调剂。乙方若更换项目经理或主要业务人员，需征得甲方同意。



6、甲方有权将乙方未足额配备坐席员的情况纳入绩效考核。

7、甲方有权要求乙方提供培训计划、培训方案和实施情况并提出修改意见，乙方需按照甲方要求进行调整。

8、甲方对工作中发现的乙方坐席员无故脱岗、空岗现象，因乙方坐席员失误或工作不到位而造成在北京市市民服务热线和政风行风考核中被扣分等情况，有权纳入对乙方的绩效考核。

9、甲方有权利聘请有资质第三方对乙方服务过程中使用合同款项的情况进行审计。

10、甲方有权要求乙方提供与劳动者签订的劳动合同及交纳保险费用的文件。

11、甲方有权利检查乙方支付社保费用、工资、加班费等资料，对乙方未按规定支付费用行为，责令限期改正并有权终止合同。

（二）乙方的权利和义务

1、乙方应认真履行合同的各项条款。

2、乙方应遵守甲方的各项管理规定，未经甲方书面确认严禁私自将设备带出工作位置。

3、在合同履行期间，对于系统大规模改造、扩容、搬迁的情况，乙方须提供技术支持服务，可根据情况双方协商收取合理费用。

4、乙方应保证热线 65 名坐席员的相对稳定，如需调换管理人员，需征得甲方的书面同意；如不能保证 65 名坐席员在职，甲方将按缺口人次，人员工资标准、按天计算扣除相应费用。



5、乙方有义务在季节性或区政府重点任务等作业高峰期间临时补充坐席员，以满足工作需要。乙方应承担由此产生的费用，该费用包含在合同额内。

6、乙方应承担在日常工作中产生的值班、加班等费用，该费用包含在合同额内。

7、乙方应负责提供服装，服装应至少包含春(秋)、夏、冬三套。该费用包含在合同额内。

8、本合同履行过程中如有疫情发生，乙方应严格按照疫情防控相关规定及要求做好疫情防控工作。

9、乙方应按照国家有关规定如实为坐席员缴纳社会保险和住房公积金。

10、乙方应具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

11、乙方应严格遵守同甲方及其他服务保障单位签订的服务合同。

四、 乙方服务内容

（一） 业务服务内容

1. 负责市民热线的信息采集（包括语音、微博、传真、邮件等信息的采集）以及支持服务，为驻区企业和群众提供更加便捷、高效的信息服务。

2. 负责海淀区市民热线工作的正常运营，协助区指挥中心对全区委办局、街镇等单位进行业务解答。

3. 负责北京市市民热线派转至海淀市民热线平台案件的研判签收、分拣转办、到期催办、反馈回访与结案等工作，负责与



北京市市民热线坐席员的业务沟通交流工作。

4. 负责受理人民网地方领导留言板、全区政务服务网和行政办事信息、网络舆情中涉及到群众诉求的采集、咨询、投诉、登记分类、分拣转办、处理反馈和电话抽访。

5. 负责协助区指挥中心与北京市市民服务热线“12345”、各区级承办平台就业务信息进行沟通协调。

6. 负责接听 96181，协助区指挥中心对各单位公布的热线进行监督抽查。

7. 负责协助区指挥中心对微博进行更新、维护、安全监控以及重点时期或敏感时期的各项服务保障工作。

8. 负责按要求对群众诉求进行抽访，对抽访案件的响应率、解决率和满意率、见面率进行记录。

9. 负责按照区指挥中心要求，筛选未解决案件、结案不规范等城市管理类案件进行现场核实，协助区指挥中心开展督查督办工作，跟踪督办结果，汇总当前考核期通过督办后解决案件与各单位主动进行二次办理的案件，形成向市中心申请二次回访的案件明细。

10. 负责梳理市中心下发的上个考核周期未解决案件，协助区指挥中心对办理单位进行督办，对各单位的最新办理情况进行汇总。

11. 负责根据督办情况撰写《督查月报》等情况报告。

12. 负责按照区指挥中心要求，每日筛选典型案例。

13. 负责按照区指挥中心要求，对临期案件、不计入诉求总量、退市案件、不符合结案标准案件等进行梳理、统计。



14. 负责统计采集及分拣转办数据，梳理并上报相关问题。
15. 负责梳理疑难、复杂案件，并商讨研判形成初步派遣意见报区指挥中心，由区指挥中心最终确定承办单位。
16. 负责直派街镇案件的跟踪及督办工作。
17. 负责重点时期或敏感时期中心交办的各项服务保障工作，如疫情防控期间、重大会议活动期间的服务保障事宜。
18. 负责坐席员的日常管理和基础培训等支持服务，完善内部管理体系及相关制度建设，确保海淀区市民热线工作的正常运行。
19. 协助区指挥中心对系统平台业务知识库进行更新及维护。
20. 完成区指挥中心安排的其它相关工作。

（二）人员管理内容

1、人员配置要求

乙方至少提供 65 名坐席员，包括 2 名项目经理、30 名分拣转办专员、12 名案件回访专员、13 名督查督办专员、8 名电话接听专员。同时在此基础上，组建经验丰富的项目管理团队，包括但不限于项目经理、分拣转办组组长、案件回访组组长、督查督办组组长、电话接听组组长，负责项目实施过程中的把控与指导，在项目遇到疑难问题时进行及时有效的指导。各组人员数量要能根据工作需要、按照区指挥中心要求进行相应调整。

（1）项目经理：大学本科及以上学历，3 年以上坐席管理岗位工作经验。

（2）组长：年龄 20-45 岁之间，具有大学本科及以上学历，



有 2 年以上相关工作经验。

（3）分拣转办专员：年龄在 20-50 岁之间，其中 40-50 岁人员比例不能超过 10%；具有大专及以上学历，其中本科及以上学历人数占比不低于 60%，且应有 4 名全日制本科及以上学历、专业方向为法学的法务人员。

（4）案件回访专员：年龄在 20-50 岁之间，其中 40-50 岁人员比例不能超过 10%；具有大专及以上学历，其中本科及以上学历人数占比不低于 60%。

（5）督查督办专员：年龄在 20-60 岁之间，其中 50-60 岁人员比例不能高于 20%；具有高中及以上学历，其中大专及以上学历人员占比不低于 70%。

（6）电话接听专员：年龄在 20-50 岁之间，其中 40-50 岁人员比例不能超过 10%；具有大专及以上学历，其中本科及以上学历人数占比不低于 20%。

2、人员考勤要求

总体要求是必须满足每天 24 小时安排工作人员。

周一至周五：原则上每天提供 65 名工作人员，周末或节假日值班人员可视情况安排调休。（白班可分早晚班，在保证每日 8 小时工作时长的基础上，根据工作量和实际情况动态调整工作时间；夜班时间为 18:00-次日 9:00，每天安排不少于 3 名工作人员进行值班。）

周六至周日：每天白班（9:00-18:00）安排不少于 5 名工作人员开展值班工作，可视工作情况酌情调整。夜间（18:00-次日 9:00）安排不少于 3 名工作人员进行值班。



在法定节假日、重点时期服务保障等特殊时期，能严格按照区指挥中心的要求，安排充足人员进行值守，必须严格按照政府的工作日安排上班时间，不得私自设置休息日。

能满足节假日、夜班的要求，根据区指挥中心工作要求，须安排足够的人员力量进行加班。

3、人员培训要求

负责制定培训计划，并组织业务培训，培训形式应包含岗前培训、日常业务培训、业务知识更新及能力提升培训、分拣及结案培训、质检及考核培训、委办局业务专项培训等，保证每周不少于 1 次业务培训，每月至少开展 1 次业务考核，根据考核结果进行针对性培训和改进。要加强绩效考核，并进行奖惩，根据考核结果，评选优秀员工。

4、管理制度要求

制定完整可行的内部管理制度体系，制度应包含坐席相关管理制度、业务流程管理制度、绩效考核及激励管理制度、统计报表制度、保密制度、微博内容更新及安全监控制度、安全管理制度、应急预案等，相关制度需上报甲方备案，并将个人绩效与制度落实挂钩。

五、 服务绩效考核

甲方有权对本项目实施项目管理，乙方需按照合同约定的工作范围和时间完成项目服务。如乙方出现违约情形，甲方按照项目绩效考核条款和扣款条款对项目尾款进行相应扣除。

1. 乙方按照合同约定提供 65 人服务，如不能保证在职人数，



甲方按照月度缺口人次及缺勤天数扣除相应费用，即 300 元/人次/天。

2. 乙方按照合同约定人员学历水平组建服务团队，月度未达到学历标准的，未按要求提供 4 名法学本科及以上学历坐席，甲方按照学历不足人数扣除费用，即 200 元/人。

3. 乙方按时完成临期案件和不稳定突发事件的按时结案，如因乙方操作慢、操作失误造成的案件未按时办结，甲方按照 1000 元/件/次扣除。

4. 乙方按照案件退回市中心工作标准执行退市流程，如因乙方操作失误导致案件误退回市中心而被驳回造成考核失分的，甲方按照 1000 元/件/次扣除。

5. 乙方按照海淀区接诉即办标准化派单手册和区级会议纪要等依据进行工单派遣，以 98%派单准确率为目标值，甲方按照每低于目标值 0.5%扣除 2000 元/月。

6. 乙方对于重点案件进行现场核实，现场核实次数不低于每周 15 件次，乙方非极端天气和特殊原因未达成 15 件次/每周，且未向甲方报备，甲方按照 100 元/件/次扣除。

7. 乙方在回访和电话接听过程中应按照工作规则和业务流程与群众沟通，如乙方出现对于服务态度的投诉，经核实投诉成立的，甲方按照 500 元/件/次扣除。



六、 工作条件和协作事项

- 1、 甲方为乙方服务提供办公场地及办公条件用于日常的
服务工作；
- 2、 乙方安排坐席员提供现场值守服务，同时提供电话咨询、
分拣转办、回访结案、督办等服务方式。

七、 保密条款

- 1、 甲乙任何一方对在本合同签订或履行过程中所接触或知
悉的对方的商业秘密，包括但不限于知识产权信息、技术文件资
料、技术诀窍、业务经营信息、内部管理方法、内部规章制度以
及其他应予保密的信息和资料，负有保密义务，无论上述秘密以
何种形式载于何种载体。
- 2、 甲乙双方保证上述商业秘密仅可在各自一方从事该业务的
负责人和工作人员范围内知悉。任何一方未经对方事先书面同意，
不得将其透露给任何第三方。
- 3、 甲乙双方仅能将上述商业秘密用于与本合同项下的合作
有关的用途或目的。
- 4、 未经甲方同意，乙方及其工作人员不得以任何形式将该
项目实施的有关内容、进展等信息向任何第三方透露。
- 5、 本合同履行期间或终止后，一方应按照对方的要求，将
从对方收到的含有上述商业秘密的所有文件或资料归还给对方，
或者以对方认可的方式予以销毁。
- 6、 其他详细的保密要求将由甲乙双方另行签订保密协议来



约定，乙方承诺乙方将与本单位参与本项目的员工签订相关的保密协议。以保证项目的实施能够达到甲方关于项目保密规定的有关要求。

7、不得泄露转接电话过程中的电话内容。

8、乙方必须与参与项目的坐席员签订书面保密协议。

八、 履行期限、地点和方式

本合同服务期限自 2024 年 5 月 16 日至 2024 年 12 月 31 日
在北京市海淀区履行。

九、 付款标准

甲方应根据本合同对服务内容、方式及要求进行检查，乙方应按规定定期提供相关电子和纸质文档（包括坐席员管理情况、资产管理情况、各类报告等情况），作为付款依据。

十、 合同金额及其支付方式

本项目合同金额总计（大写）：陆佰壹拾陆万捌仟元整（¥6,168,000.00 元整）

1. 合同签订后，甲方收到乙方出具正式发票后 10 个工作日内，支付合同总额的 50%作为预付款，计：¥3,084,000.00 元，大写：叁佰零捌万肆仟元整。

2. 乙方服务至六个月后，如无本合同约定的违约事项，甲方在收到乙方出具正式发票后 10 个工作日内，向乙方支付合同总额的 30%，计：¥1,850,400.00 元，大写：壹佰捌拾伍万零肆



佰元整。如发生本合同约定的违约事项，甲方可在当期应付款中扣减相应费用。

3. 服务期满后，如无本合同约定的违约事项，甲方收到乙方出具正式发票后 10 个工作日内，甲方向乙方支付合同总额的 20%，计：¥1,233,600.00 元，大写：壹佰贰拾叁万叁仟陆佰元整。如发生本合同约定的违约事项，甲方可在当期应付款中扣减相应费用。

甲方在付款前，乙方应开具符合甲方要求的发票。

十一、 违约金或者损失赔偿额的计算

1、在乙方未违反合同约定的条件下，甲方得在约定的时限内向乙方支付费用。因政府审计、财政拨款等问题，造成逾期付款，不属于甲方的违约行为。乙方不得仅以此为理由包括但不限于中止履行、瑕疵履行本合同约定的义务。

2、乙方违反本合同约定的义务，迟延履行或履行不合格的，在给予一定的宽限期后，仍不能按照约定履行的，甲方有权解除本合同，乙方应该向甲方退还已收取的相应费用并承担本合同总费用 5 %的违约金。

3、乙方工作人员违反保密制度，给甲方工作造成不良影响，乙方应及时处理、消除影响，并向甲方支付本合同总费用 5%的违约金，情形严重，甲方有权终止本合同。



十二、 解决合同纠纷的方式

在履行本合同的过程中发生争议，双方当事人和解或调解不成，双方约定向北京市海淀区人民法院诉讼解决。

十三、 其它

1、 本合同正本一式九份，甲方执六份，乙方执三份，具有同等法律效力。

2、 本合同自甲乙双方法定代表人或委托代理人签字并加盖公章之日起生效。

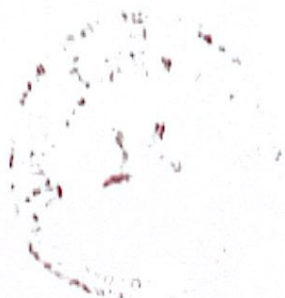
3、 本合同执行过程中，所有补充合同须经甲方、乙方双方协商签订，签字并盖章之日起生效，属合同的组成部分。



甲 方	名称（或姓名）	北京市海淀区城市服务管理指挥中心（签章）			 北京市海淀区城市服务管理指挥中心 1101080382147
	法定代表人	(签章)			
	委托代理人	周米山 (签章)			
	联系人	(签章)			
	住 所 (通讯地址)	海淀区长春桥路 17 号	邮政 编码	100080	
	电 话	82510861	传真	82510773	
	开户银行				
	账 号				
					2024 年 5 月 16 日
乙 方	名称（或姓名）	北京政信 1890 智能科技有限公司 (签章)			 北京政信 1890 智能科技有限公司 11010813
	法定代表人	贺军 (签章)			
	委托代理人	(签章)			
	联系人	(签章)			
	住 所 (通讯地址)	北京市海淀区中关村南大街 5 号 1 区 689 楼 309 室	邮政 编码	100081	
	电 话	010-68915728	传真		
	开户银行	招商银行股份有限公司北京海淀科技金融支行			
	账 号	110 952 630 510 601			
					2024 年 5 月 16 日



印花税票粘贴处



登记机关审查登记栏：

经办人：

技术合同登记机关（专用章）

年 月 日

