

合同编号: _____

热线+网格第三方服务委托合同

甲方：中关村科技园区大兴生物医药产业基地管理委员会

乙方：北京智言优信信息技术有限公司

签署日期： 2014 年 5 月 13 日

签署地点： 北京市大兴区



热线+网格第三方服务委托合同

甲方：中关村科技园区大兴生物医药产业基地管理委员会（以下简称甲方）

乙方：北京智言优信信息技术服务有限公司（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热线+网格第三方服务事宜，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

1.2 服务期限：一年

自2024 年 6 月 14 日起至2025 年 6 月 13 日。

第二条 委托服务及说明

2.1 乙方组建接诉即办热线+网格化巡查服务专业团队，并指定一名项目负责人，为甲方提供热线+网格第三方服务相关工作。

2.2 乙方工作内容

2.2.1 提供 12345 市民服务热线系统值守服务：按照 7*24 小时进行系统值守工作。

系统值守-签收：做好 12345 市民服务热线系统值守工作，做好联络电话的值守。按规定时限完成 12345 案件的签收/退回以及派单工作。

系统值守-电话核实：做好市民诉求案件签收后的电话核实工作，让市民能感受到政府对市民反映问题的重视，并告知市民政府已接到案件并责成有关部门进一步处置，请市民保持信息畅通。

系统值守-派单：根据生物医药基地各承办部门权责划分，及时完成案件的分转派单；在承办部门退回案件时进一步完成案件归属的确认工作并完成案件的再次分派。

2.2.2 提供 12345 市民服务热线案件回访服务：负责电话联络反映人，按照市级区级考核要求进行回访，征求反映人诉求案件解决和满意度。

2.2.3 提供 12345 市民服务热线培训指导服务：针对市级区级工作和考评政策结合基地实际工作情况开展业务培训，并对各承办部门提供的文字回复、反馈

录音、剔除材料进行审核，做好指导和对接工作。

2.2.4 提供市民热线会议调度服务：安排调度会工作专员，做好调度会议题的准备、主要问题的分析、调度材料的撰写、参会的范围拟定以及调度会后各项任务的跟踪。

2.2.5 提供 12345 热线数据分析服务：（1）加强数据分析，加强指导工作，提升各部门接诉即办工作水平；（2）预判季节性、周期性问题的，指导各部门制定工作预案，做好应对准备。

2.2.6 深层挖掘典型案例及媒体宣传素材：研究市区接诉即办加分事项，挖掘各部门接诉即办典型案例以及媒体宣传素材，并对承办部门提供的材料进行指导和审核。

2.2.7 提供网格化管理巡查服务：按照区域指挥中心工作安排，优化网格化管理工作，组建网格巡查队伍，围绕生物医药基地管辖区域开展工作，要求网格巡查队伍深入参与治理工作，配合科室、部门开展社会治理，同时兼顾接诉即办市民诉求，基于大数据分析市民关注关心的热点问题进行重点巡查和工作。负责网格内的日常巡查和问题上报工作，依托网格化平台发布巡查任务、监督巡查轨迹、督促案件上报、组织专项巡查。

2.2.8 优化网格化管理方式：一是发现即处置，巡查员发现力所能及的问题要第一时间上报并第一时间解决。二是来电即核查，围绕群众反映问题巡查发现，督促科室和部门彻底解决。三是上报即重点，在日常巡查上报案件基础上，依据区域治理重点上报，建立区域重点治理问题台账，配合开展专项治理。

2.2.9 法律援助服务：提供诉求案件涉及的法律政策支持。

2.2.10 完成医药基地交办的接诉即办和其他网格巡查工作。

2.3 乙方提供的服务及其它相关工作需要达到甲方工作要求标准。

第三条 服务费用及支付方式

3.1 本合同服务费为 2,597,984 元/年（大写：贰佰伍拾玖万柒仟玖佰捌拾肆元整）。

3.2 本合同费用总额的具体付款方式和时间如下：

3.2.1 首付款：

本合同签订并生效三个月后且由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之日起十个工作日内，甲方向乙方支付本合同服务费的 50%，计人民币：1,298,992 元（大写：壹佰贰拾玖万捌仟玖佰玖拾贰元整）。

3.2.2 中期付款：

本项目执行 6 个月后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之日起十个工作日内，甲方向乙方支付本合同费用的 20%，计人民币：519,596.8 元（大写：伍拾壹万玖仟伍佰玖拾陆元捌角）。

3.2.3 尾款

本项目服务到期，经甲方验收合格，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之日起十个工作日内，甲方向乙方支付本合同费用剩余的 30%，计人民币：779395.2 元（大写：柒拾柒万玖仟叁佰玖拾伍元贰角）。如发生本合同附件中所述的奖惩及其他违约扣款情况，甲方有权直接从应支付的款项中予以扣除。

3.3 本合同服务费用总额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。

3.4 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十个工作日内，甲方按照合同约定向乙方支付服务费用。如因乙方未提供合格发票导致甲方付款延迟的，不视为甲方违约。

3.5 乙方指定银行账户和联系人信息如下：

开户名：北京智言优信信息技术服务有限公司

开户银行：中国建设银行北京大兴狼垡支行

账号：11050110070100000376

联系人：李浚彤

电话：18301305889

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 根据大兴区接诉即办和网格化管理考核标准文件，甲方有权对乙方的考核制度和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和网格化服务管理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 乙方不能按要求完成本合同相关工作时，甲方有权要求乙方调整工作角色，并对工作提出整改或调整意见。乙方应当于甲方提出要求之日起十日内响应并完成整改，否则甲方有权拒绝支付相应费用。

4.5 乙方的工作行为导致甲方遭受经济损失和政府形象、企业形象受到损害的，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损失的，甲方有权解除本合同，并由乙方承担相应的赔偿责任。

4.6 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。

4.7 甲方不承担本合同约定之外的任何费用。

4.8 甲方有权依生物医药产业基地 12345 热线的排名对服务单位进行考核：本合同期内每出现一次大兴区委办局接诉即办月度排名倒数第 3 名和第 2 名，对服务单位进行约谈并扣除服务费 50000 元；排名最后 1 名，甲方将扣除服务费 300000 元同时有权解除合同。如当月遇突发情况（突发情况由甲方界定），则排名倒数第 3 名和第 2 名不扣除费用，排名最后 1 名，对服务单位进行约谈并扣除当月服务费 50000 元。

4.9 根据市级、区级针对 12345 热线考核政策的调整，甲方对乙方的考核可因政策调整而商议调整考核细则。

4.10 未经甲方同意，乙方不得更换项目负责人，项目负责人应当满足两年及以上工作经验，未经甲方书面同意不得更换。如甲方认为项目负责人不符合岗位要求，乙方应在接到甲方通知后一个月之内完成负责人更换工作。

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 乙方需对派遣到甲方的服务团队人员进行岗前培训，包括思想教育、日常管理、行政管理制度和业务培训。

5.4 乙方在开展本合同所涉服务时应积极配合甲方与政府相关科室的工作，并保持良好关系。

5.5 乙方团队驻场服务期间需遵守甲方各项规章制度。

5.6 乙方项目负责人应接受甲方业务领导，并管理乙方服务团队日常工作。

5.7 乙方在工作中接触到的任何资料、文件以及数据，负有保密责任，乙方不得以任何方式向任何第三方提供或透露，并签订保密协议书。

5.8 乙方不得转让本合同权利义务，否则甲方有权解除合同。

第六条 合同变更及违约责任

6.1 甲方、乙方双方经协商一致后在合同有效期内可变更本合同。

6.2 在合同有效期内单方提出无正当理由终止合同的，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，甲方有权解除本合同。

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，甲方有权解除本合同。

6.5 除 4.8 条外，因乙方未履行合同义务或履行合同义务不合格的，造成甲方被投诉、被罚款、被通报批评等情形的，每发生一次，乙方按 10000 元人民币的标准向甲方支付违约金并赔偿给甲方造成的损失。累计发生 3 次，甲方有权解除本合同。

6.6 乙方原因造成合同解除的，乙方应按全额服务费的 30%向甲方支付违约金。

6.7 乙方有违约行为造成甲方损失的，乙方承担全部赔偿责任，包括但不限于直接损失、间接损失、律师费、诉讼费等。违约金不足以弥补甲方损失的，乙方承担补充赔偿责任。

6.8 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。

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。

第八条 争议解决

甲方、乙方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 送达条款

本合同签章处列明的地址为双方有效的送达地址和有效联系方式，在本合同履行期间，任何一方的前述送达地址或联系方式发生变更时，应提前或自变更之日起 3 日内书面通知另一方，如逾期未通知，则一方依据本条规定向另一方签章处载明的送达地址和联系方式发出通知等书面文件后的第三日视为送达。如进入司法程序，相关诉讼文书（包括不限于起诉书、判决书、裁定书等）的送达仍可适用前述规则。

第十条 合同续签与服务增加

10.1 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。

10.2 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。

第十一条 附则

11.1 本合同一式陆份，甲方、乙方双方各执叁份。具有同等法律效力。

11.2 本合同自甲方、乙方双方签字盖章之日起正式生效。

11.3 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。

（以下无正文，为签章页）

甲方（盖章）：中关村科技园区大兴生物医药产业基地管理委员会

地址：北京市大兴区天河西路 19 号

法定代表人/负责人

或经办人（签章）：

日期：2024.5.13



乙方（盖章）：北京智言优信信息技术服务有限公司

地址：北京市大兴区永华路 2 号东 6 楼 2 层 202 室

法定代表人/负责人

或经办人（签章）：

日期：

2024.5.13

