

政府采购合同

合同编号: _____

项目名称: 长子营镇“接诉即办”与网格化管理综合服务管理项目

甲 方: 北京市大兴区长子营镇人民政府

乙 方: 北京知玮智云科技有限公司

签订日期: 2024 年 6 月 18 日

一、定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “合同”系指买卖双方签署的买卖双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和以下文件所提到的构成合同的所有文件。

1.2 “合同价”系指根据本合同规定乙方在正确地完全履行合同义务后甲方应支付给乙方的价格。

1.3 “服务”系指根据本合同规定乙方承担全部服务内容，如：组织专业团队、设备和服务流程、内容、售后和合同中规定乙方应承担的其他义务。

1.4 “合同条款”系指本合同条款。

1.5 “甲方”系指业主或其指定的采购代理公司。

1.6 “乙方”系指提供本合同项下服务的公司或实体。

1.7 “项目现场”系指本合同项下要求的服务地点。

1.8 “天”指日历天数。

二、服务地点

2.1 本合同项下所提供的服务均应来自于中华人民共和国或是与中华人民共和国有正常贸易往来的国家和地区（以下简称合格来源国）。

2.2 本条款所述的“服务地点”是甲方指定乙方提供有关服务的具体地点。

三、服务标准与说明

3.1 本合同下履行的服务应符合国内有关机构发布的相关文件规定。

3.2 乙方保证提供给甲方的服务或产品完全符合甲方的各项使用目的或在采购时提出的各项需要。

3.3 本合同的计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。如计量货币币种为人民币。

四、服务明细及报价

序号	分项名称	单价（元）/ 人/月	数量 （人）	时间 （月）	合价 （元）	备注/说明
1	接诉即办项目 负责人	11000	1	12	132000	11000 元*1 人*12 月
2	网格巡查项目 负责人	8500	1	12	102000	8500 元*1 人*12 月

3	接诉即办专员 (含 24 小时值守)	6700	15	12	1206000	6700 元*15 人*12 月
4	网格巡查员	5900	21	12	1486800	5900 元*21 人*12 月
6	税费	175608	1	1	175608	6%
总价 (元)					3102408	

五、服务要求标准

序号	服务内容名称	主要内容要求	验收标准
1	接诉即办业务	组建市民服务热线运营专业服务团队，为长子营镇人民政府提供接诉即办业务 7×24 小时的系统值守、案件受理、签收、派发、回访、不纳入考核、不纳入考核复核、数据分析等工作。	通过人员考勤验收
2	网格巡查业务	组建网格巡查队伍。网格巡查员进行划片管理，建立人员绩效考核制度、责任片区轮换制度。	通过人员考勤验收
3	24 小时值守	24 小时平台值守	通过人员考勤验收

六、交付

6.1 乙方应按照“服务明细表及报价”规定的内容和投标文件中承诺的服务时间、地点、方式，在甲方指定地点提供相关服务，服务完成后由甲方指定收货人验收合格后出具签字并加盖公章的证明。

6.2 服务承包期限为：一年。自 2024 年 6 月 19 日至 2025 年 6 月 18 日，具体服务期限以甲方确认的为准。

七、验收测试标准（以相关标准和规定执行）

7.1 按照国家该行业相关标准和合同约定的相关要求。

7.2 为甲方提供指挥中心运营服务、网格化管理服务和应急指挥调度服务，并随时接受甲方的检查、监督。

八、服务地点

8.1 服务地点：北京市大兴区长子营镇长思路1号，北京市大兴区长子营镇人民政府。

8.2 服务内容和目标：

(1) 配合长子营镇社会治理中心建设，构建政府五楼指挥调度中心，融合网格、12345 接诉即办、24 小时监控等信息渠道，实施社会治理各类信息的全方位收集，以问题作为导向，不断提高精细化管理水平。

(2) 内勤服务事项承担 12345 案件办理、雪亮监控应用、网格平台服务、应急指挥调度、数据统计分析等任务；外勤服务事项承担网格巡查、问题上报、结合核实、应急报道等任务。同时，建立相应的考核制度，确保工作质量和效率。

九、服务费用及支付方式

9.1 本项目合同服务费总价款为：¥3,102,408.00 元/年，（大写：叁佰壹拾万零贰仟肆佰零捌元整/年）。此价款已包含乙方为完成本合同项下全部内容所需的全部费用，除本合同第九条第 9.4 项约定的奖惩措施外，甲方无需再向乙方支付任何其他费用。

9.2 付款方式：

(1) 合同签订后拨付 20%首付款，在合同期内每季度末后拨付服务费 20%，服务期内最后一次服务费根据结算审结果拨付。

(2) 乙方知晓并理解甲方使用政府资金，具体付款时间以财政审批拨款进度为准，因此导致甲方未能按时付款的，甲方不承担违约责任。

(3) 本合同支付过程中如需审计，根据审计结果结算付款，甲方付款周期应作相应延长；如因甲方内部审批流程造成延期支付，甲方及时通知乙方，乙方不予追究延期付款责任。

9.3 每期付款前，乙方应提供等额有效发票，否则甲方有权拒绝支付，且不承担违约责任。

9.4 奖惩措施：

(1) 接诉即办当月市级成绩达到全市前 50 名且区级成绩前 3 名，当月服务费奖励 10 万元。

(2) 接诉即办当月市级成绩达到全市前 100 名且区级成绩前 10 名，当月服务费奖励 7 万元。

(3) 接诉即办当月市级成绩 150 名及以下或区级成绩 10 名以后，扣除当月服务费 7 万元。

(4) 接诉即办当月市级成绩 200 名及以下或区级成绩 15 名以后，扣除当月服务费 10 万元。

(5) 因乙方工作失误造成的零分工单；与市民及市、区工作人员沟通不恰当；市、区提交系统不及时、不准确等问题造成的在市、区考核中扣分的，甲方可对当月奖励进行全部扣除。

(6) 每月服务费仅对照上述奖惩措施计算一次，均以最高规格计算，不重复计算。

(7) 2024 年市级年度综合成绩前 50，区级年度综合成绩前 5，奖励 25 万元；2025 年上半年（1-6 考核月）市级综合成绩前 50，区级年度综合成绩前 5，奖励 25 万元。

十、知识产权与保密

10.1 乙方对其在履行合同过程中所知悉的甲方项目技术秘密和商业秘密承担保密义务。乙方保证对甲方所提供的保密信息予以妥善保管，仅用于与完成委托项目工作有关的用途或者目的；在缺少相关保密条款约定时，应当至少采取适用于对自己的保密信息同样的保护措施和审慎程度进行保密。一经甲方提出要求，乙方应当按照甲方的指示在收到甲方的书面通知后 2 日内将收到的含有保密信息的所有文件或者其他资料归还甲方。

10.2 乙方同意并保证尊重任何他方的知识产权及其它合法权益，承诺其所提供的服务或相关服务产品均为有合法权利的，甲方在使用该服务产品的任何一部分时不会侵犯、导致或引起侵犯第三方知识产权及其它合法权益，若因本合同所提供的服务或相关服务产品及因履行本合同导致侵犯第三方的知识产权、专利权、商标权、著作权、商业秘密等其它合法权益，所引起的任何及或全部责任均应当由乙方自行承担。

10.3 乙方在为甲方提供服务中产生的所有服务产品知识产权归甲方所有，乙方不得以任何方式用作其他方面。在本合同有效期内，乙方利用甲方提供的技术资料和工作条件所完成的新的技术成果，归甲方所有；合同有效期内，甲方利用

乙方提交的技术咨询工作成果所完成的新的技术成果，归甲方所有。

10.4 在项目实施过程中乙方需按照甲乙双方签订的保密协议要求执行。乙方工作人员须遵守甲方的规章制度，严格做好甲方的档案保密工作，禁止数据外泄。本合同项下约定的保密期限为合同有效期间及合同终止后 10 年。

十一、双方权利和义务

11.1 甲方权利义务

(1) 甲方有权指定人员对乙方工作人员的工作进行监督、检查和指导，有权要求乙方更换不适合在甲方工作的工作人员。

(2) 确有必要时，甲方需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。

(3) 甲方有义务尊重工作人员的工作，对工作人员履行职责的行为予以必要的支持、配合。

(4) 甲方如果发现乙方工作人员违规工作时，甲方有权当场要求其停止违规作业并改正，同时告知乙方，由乙方进行处理并于 2 日内更换其他符合甲方要求的人员。

(5) 甲方应按本合同约定向乙方支付服务费。

11.2 乙方权利义务

(1) 乙方应当按照工作方案，认真做好承包服务范围内各项工作，确保工作质量，未经甲方允许不得分包或转包。

(2) 乙方应当按照甲方制定的工作方案及相关法律法规的要求进行作业，不能从事违法乱纪活动，乙方独立对自己的行为承担全部责任，并赔偿对甲方及第三人造成的损失，甲方对此不承担任何责任。

(3) 乙方负责对本项目聘用的人员进行日常管理、教育、专业作业和安全知识的培训，每月召开培训会议，具体方案须向甲方报备。

(4) 乙方负责支付聘用人员的工资、福利和缴纳有关社会保险费用，提供工作人员所需的统一服装。

(5) 乙方负责处理在工作过程中发生的交通、工伤、死亡事故，劳动纠纷及其他事项，费用由乙方支付，责任由乙方独自承担，甲方对此不承担任何责任。

(6) 乙方负责处理在工作过程中与第三方发生的纠纷，并独立承担由此产生的法律责任，如因纠纷对甲方造成不良影响，乙方应当积极消除，并赔偿甲方的

相应损失。

(7) 乙方对甲方在检查考核中发现的问题要及时整改，对甲方的考核结果及处理决定要严格服从，如乙方不及时整改或不服从考核结果及处理决定的，甲方有权解除本合同，并要求乙方承担本合同金额 30%的违约金。

(8) 乙方在服务中应及时向甲方报告工作进展及工作效果，如乙方不及时汇报，甲方有权延期支付当期费用，直到乙方向甲方报告工作进度及工作效果。

(9) 遇有特殊情况甲方要求乙方完成临时任务时，乙方需积极配合并完成任
务，甲方无需支付因此产生的任何费用。

十二、违约责任：

12.1 乙方未能够按合同约定的内容给甲方提供相应的服务，甲方根据合同约定对乙方提出限期整改但乙方拒不服从的，甲方有权解除合同，并要求乙方按照全年服务费用的 30%承担违约金。

12.2 甲、乙双方不得无故单方面终止合同，因此造成的损失和不良影响由违约方全部承担，确需终止协议（如遇不可抗力因素或某方履行合同出现严重违约行为等造成），由双方协商解决。

十三、不可抗力

13.1 签约双方任一方由于受不可抗力事件的影响而不能执行合同时，履行合同的期限可予以延长，其延长的期限应相当于事件所影响的时间，不可抗力事件系指甲乙双方在缔结合同时所不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事件，诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

13.2 受阻一方应在不可抗力事件发生后 3 日内用电报、传真或电传通知对方，并于事件发生后 14 天内将有关当局出具的证明文件用特快专递或挂号信寄给对方审阅确认。一旦不可抗力事件的影响持续 120 天以上，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同或解除合同的协议。

十四、合同的终止

14.1 乙方有下列情况之一的，甲方可向乙方发出书面违约通知书，提出终止部分或全部合同：

(1) 乙方未能在合同规定的期限内或甲方同意延长的期限内提供对应部分或全部服务内容的；

(2) 乙方未能履行合同规定的其它任何义务的；

(3) 乙方未能达到第五条约定的服务要求标准的;

(4) 甲方认为乙方在本合同的竞争和实施过程中有腐败和欺诈行为的;

(5) 乙方或乙方人员给甲方造成较大负面影响或评价的。

14.2 如果甲方根据上述第 14.1 条的规定,终止了全部或部分合同,甲方以适当的条件和方法向第三方购买乙方未完成的服务内容,乙方应对购买此类服务所超出的那部分费用负责。但是,乙方应继续执行合同中未终止的部分。

14.3 如果乙方破产或无清偿能力,甲方可在任何时候以书面形式通知乙方,提出终止合同而不给乙方补偿。该合同的终止将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

十五、违约责任

15.1 乙方应按照本合同约定及甲方规定的时间表交货和提供服务,如果乙方遇到妨碍按时交货和提供服务的情况时,应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的时间和原因通知甲方,甲方在收到乙方通知后,应尽快对情况进行评价,并确定是否同意延长交货时间以及是否收取误期赔偿费,延期应通过修改合同的方式由双方认可。

15.2 在履行合同过程中,若乙方未如期按照合同约定的任何或全部款项内容之要求交付合同服务或提供服务产品、补足或更换服务内容且符合要求,或乙方未能履行合同规定的任何其它义务时,甲方有权直接向乙方发出违约通知书,乙方应按照甲方选择的下列一种或多种方式承担赔偿责任及违约责任:

(1) 在甲方同意延长的期限内交付全部服务内容及产品,并承担由此给甲方造成的直接损失及甲方因此产生的对第三方的责任。

(2) 甲方有权部分或全部终止合同,并由乙方赔偿由此造成的损失及承担甲方因此产生的对第三方的责任。

(3) 甲方有权直接从服务费中扣除误期赔偿费。每延误一周的赔偿费按迟交服务所对应服务费用的百分之五(5%)计收,直至完成服务内容或提供全部服务产品为止;延误超过 15 日的,甲方有权解除本合同,并要求乙方承担本合同总金额 30%的违约金。

十六、争端的解决

16.1 合同实施或与合同有关的一切争端应通过双方协商解决。如果协商开始后 60 天还不能解决,任何一方均可按“中华人民共和国民法典及相关法律法规”

向北京市大兴区人民法院提起诉讼。法院诉讼判决结果，对双方均具有约束力。

十七、其他约定事项

17.1 本招标项目不允许分包、转包。如乙方擅自分包、转包本合同项下服务内容的，甲方有权解除本合同，并要求乙方承担本合同总金额 30%的违约金。

17.2 任何对合同条件的变更或修改均须双方签订书面的修改书，并需符合相关法律法规的规定，修改后的合同代替原条文生效，其他未修改的条文依然有效。

17.3 本合同条款适用于没有被本合同其他部分的条款所取代的范围。本合同一式陆份，甲方执三份，乙方执三份，副本与原件具有同等法律效力，手写涂改无效。

17.5 本合同自双方法定代表人或授权代表签字或盖章并加盖公章或合同专用章之日起生效。

17.6 本合同尾部载明的地址为双方书面认可的通知到达地址或诉讼法律文书送达地址，签收或退回之日为通知到达或诉讼法律文书送达之日。如有变更，1 日内互相通知。

（以下无正文）

(此页为签章页，以下无正文)

甲方：北京市大兴区长子营镇人民政府
名称：（印章）

法人代表或授权代表（签字或盖章）



地址：北京市大兴区长子营镇长思路1号

电话：80265330

开户银行：北京农商银行大兴支行长

分理处

账号：0915000103000000643

2024年6月18日

乙方：北京知玮智云科技有限公司
名称：（印章）



法人代表或授权代表（签字或盖章）



地址：北京市大兴区新源大街新源大街
29号院1号楼13层1302

电话：010-80222667

开户银行：中国光大银行股份有限公司
北京大兴金星路支行

账号：35540188000068954

2024年6月18日