

旧宫镇2024年-2026年12345热线市民诉求办理和网格化管理运营服务合同

甲方：北京市大兴区旧宫镇人民政府（以下简称甲方）

地址：北京市大兴区旧宫中路 88 号

乙方：北京兴航壹城信息服务有限公司（以下简称乙方）

地址：北京市大兴区黄村镇枣园路 8 号居然之家 2 层 DS74-1-3-005

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旧宫镇 2024 年-2026 年 12345 热线市民诉求办理和网格化管理运营服务事宜，签订本合同：

第一条 委托服务地点、服务期限

1.1 服务地点：北京市大兴区旧宫镇

1.2 合同履行期限：自 2024 年 9 月 16 日起至 2025 年 9 月 15 日止。

第二条 委托服务及说明

2.1 乙方提供市民服务热线值守、回复、回访、派单督办、案件挂账、考核评价等市民服务热线案件办理服务；提供市民诉求办理数据分析服务；提供市民诉求办理体系建设咨询服务。根据甲方提出的工作目标和内容，做好网格巡查、问题上报、案件办理等工作。针对旧宫镇实际情况，提供网格化管理咨询服务，并配合镇街和村居做好为民服务工作，不断提升城市的精细化管理水平，提高社会治理能力和现代化治理水平。

2.2 12345 热线服务工作内容

2.2.1 提供 12345 市民热线系统值守服务

系统值守-签收：做好 12345 市民热线市级、区级系统值守工作，做好联络电话的值守。按规定时限完成受理电话的派单及案件签收/退回。做到 12345 系统正常运转，确保一年 365 天不间断运行。

系统值守-响应：做好市民诉求案件签收后的电话响应工作，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单位进一步处置，请市民保持信息畅通，响应率要求达到 100%。

系统值守-派单：根据本镇街各承办单位权责划分 30 分钟内完成案件的分转派单；在承办单位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 市民热线案件回复服务

审核承办单位 12345 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。同时整理留存案件反馈录音台账，以备后续纪检监察检查。

2.2.3 提供 12345 市民热线案件回访服务

负责电话联络反映人，按照满意、基本满意、不满意三维度进行回访，将案件诉求办理结果反馈给反映人，并征求反映人意见是否解决和满意。

2.2.4 提供 12345 市民热线案件督办服务

落实诉求办理“三办”机制（先是科员办、再是科长办、最后主管领导办，逐级上升化解市民诉求），做好群众诉求实施 2 小时、24 小时、7 天和 15 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。

2.2.5 提供 12345 市民热线案件挂账服务

按照市级和区级业务规则，做好未解决案件的挂账处理，逐月向 12345 主管科室汇报工作进展，并提供相关佐证材料，做好相关案件的销账处理。

2.2.6 提供 12345 市民热线案件不计入考核服务

按照市级对四类案件不予考核的规则，对相关案件做好分析和整理工作，完成案件的不计入考核工作。四类案件分别为：重复诉求案件、涉法涉诉案件、不符合政策案件、不合理诉求案件。

2.2.7 提供 12345 市民热线考核服务

协助镇街和村居做好相关材料整理，做好需一段时间才能解决问题的挂账材料的准备和申报，值守市级、区级 12345 热线考核系统，做好加分材料、典型案例的撰写。

2.2.8 提供 12345 热线市民诉求办理数据分析服务

做好市民热线案件的日统计、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，撰写专项诉求分

析报告，为相关承办单位提供行业管理的数据分析服务。

2.2.9 提供 12345 热线市民诉求办理体系建设咨询服务

主要从市区政策解读、考核规则应对、现场指导培训、体系机制健全完善、办理标准规范推广等角度开展工作。

2.3 网格化管理服务工作内容

2.3.1 提供网格化管理巡查服务

网格巡查区域覆盖旧宫镇全部辖区，网格巡查队伍需保证村居内每天巡查 2 轮次以上、村居外部每天巡查 1 轮次以上、公共区域每天巡查 1 轮次以上、村居“四至”每周巡查 2 轮次以上，巡查人员采用电动自行车和步行相结合方式进行巡查。

2.3.2 提供案件上报服务

按照村居内、村居外、公共区域重点进行巡查，除户内、门店内、企业内部暂不进入外，其他区域各类社会管理问题均要及时上报，对于常态化治理类问题要求 4 小时内上报，对于突发紧急类问题要求 5 分钟内上报。

2.3.3 提供案件办理服务

对巡查发现力所能及的问题要第一时间上报并解决。安全隐患类事项要求巡查员在保证自己安全情况下，对问题点位进行值守，提醒行人注意安全，等候专业力量处置。执法协助类事项要求网格巡查员服从执法人员指挥，配合执法。

2.3.4 提供网格化管理咨询服务

指导镇街将管理区域进行精细化分工，形成网格化联动运行模式，整合现有资源，以大数据为有效支撑，以网格化管理模式为工作思路，提高旧宫镇精细化管理水平工作。

第三条 服务费用及支付方式

3.1 合同价款总额为人民币 4485000.00 元（大写：肆佰肆拾捌万伍仟元整），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。

3.2 本合同费用的具体支付方式和时间如下：

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，每 3 个月结束后，由甲方结合乙方实际工作效果，确定最终结付金额并通知乙方提供相应金额的、符合国家规定的增值税发票。10 个工作日内，甲方向乙方支付该服务期的服务费

用。合同期内最后一次支付前（即合同到期时），乙方要配合甲方及甲方委托的第三方公司开展结算审计，按照审定金额结算合同期内剩余服务费。

3.3 乙方指定银行账户和联系人信息如下：

开户名：北京兴航壹城信息服务有限公司

开户银行：中信银行大兴支行

账号：8110701051902859483

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 甲方不承担本合同约定之外的任何费用。

4.8 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 本合同执行期内，双方在不影响本合同实质性条款的情况下可签订补充协议，进一步约定双方权利义务。

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

9.1 本合同期限届满时，如在中标通知书约定的服务期内，由甲方根据乙方服务情况决定是否续签合同，续签服务期不得超出中标服务期限。

第十条 附则

10.1 本合同一式 10 份，具有同等法律效力。甲方 6 份，乙方 4 份。

10.2 本合同自甲、乙双方签字盖章之日起正式生效。

10.3 本合同履行过程中甲乙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，应按照本合同文首所载地址进行送达。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，并以附加的形式增加，附件与本合同相同，具有同等的法律效力。

10.5 甲乙双方主动接受结果查究。

（以下无正文，为签章页）

甲方（盖章）：北京市大兴区旧宫镇人民政府

通讯地址：北京市大兴区旧宫中路88号

法定代表人/负责人

或经办人（签章）：

日期：2024.9.6



[Handwritten signature]

乙方（盖章）：北京兴航壹城信息服务有限公司

通讯地址：北京市大兴区黄村镇枣园路8号居然之家2层DS74-1-3-005

法定代表人/负责人

或经办人（签章）：

日期：2024.9.6



[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

