

授权委托书

孙廷俊同志（工委副书记、办事处主任）系北京市西城区人民政府展览路街道办事处法人代表，因工作需要，经研究决定，现特授权本单位朱明涛同志（职务：办事处副主任，兼任综合办公室主任）作为授权代理人，有权签订合同编号为 ZLL-FW-2024222 的《展览路接诉即办平台系统技术支持与值守服务项目合同》合同，对其所签订的合同效力均予以认可。

授权期限自 2024 年 9 月 3 日起至 2025 年 9 月 2 日止。

法定代表人：



授权代理人：



北京市西城区人民政府展览路街道办事处

2024 年 9 月 1 日

合同编号：ZLL-FW-2024222

展览路接诉即办平台系统技术支持与值守 服务项目合同

甲方：北京市西城区人民政府展览路街道办事处

乙方：北京瑞华天健科技股份有限公司

根据《中华人民共和国民法典》以及相关的法律、法规等规定，北京市西城区人民政府展览路街道办事处（甲方）与北京瑞华天健科技股份有限公司（乙方）本着平等自愿、协商一致的原则，就“展览路街道接诉即办平台系统技术支持与值守服务项目”订立本合同，双方承诺共同遵照执行。

一、服务地点

展览路街道办事处办公楼

二、协议期限

本协议书有效期限为壹年，自2024年9月3日起至2025年9月2日止。协议有效期内条款发生变更时，双方可签署补充协议书。

三、服务内容

1. 保障市热线中心下派的案件及时响应并分派督办、对办理案件及时回访、各维度数据收集、提高市民诉求办理质量和效率，市民热线坐席人员 7*24 小时值守。

2、街道9966便民电话（信访件）的接听、筛选、派发案件、跟踪案件处理情况，并协助街道工作人员进行汇总、统计。

3. 协助处理指挥调度系统、12345 政府热线服务平台数据收集工作。初步审核社区上报的民情日志，对于存在反恐、维稳、不稳定因素等相关敏感信息，经发现及时联系相关部门给予关注。

4、配合完成街道办事处交办的其他工作。

四、服务要求

1. 乙方派驻工作人员在提供服务时,应严格按照工作制度及工作要求,严格保守工作涉及的各类信息及其它资料秘密。

2. 在服务过程中,应主动努力与街道各部门做好沟通工作,及时完成服务内容。在无法及时完成时,应及时向甲方指定的管理人员汇报。

3. 乙方应遵守甲方制定的相应管理办法、工作流程及各项规章制度,按照甲方实际需求完成工作内容。

4. 工作内容不限于以上所有条款,乙方有义务配合甲方相关人员完成项目所涉及的问题和管理问题并服从甲方相关人员的工作分配与管理。

5. 工作时间:365天(7 X 24小时)保证有人值守。

6. 人员配备:数据分析人员2人,热线坐席人员3人、案件管理3人,回复回访3人。

乙方保证所有人员及时到岗,不得出现未按时上岗、提前离岗、缺岗、脱岗情况。可根据甲方工作实际需求对人员进行调整。

乙方人员需提供排班表,经甲方同意后执行。

五、甲方责任

1. 甲方应在乙方人员提交问题报告后及时反馈,以保障乙方的服务效果。

2. 甲方应指定固定联络人,以及时对乙方的工作进行评估和指导。

3. 甲方应对乙方服务提供指导意见,确定相应工作流程。

4. 甲方有权对乙方的工作进行监督、检查和具体指导,有权要求乙方调换不适合的工作人员。乙方更换派驻人员的应经甲方书面同意。

六、乙方责任

乙方项目负责人：朱兴健，联系电话13146860996

1. 乙方工作人员在提供服务时，应严格按照乙方公司工作制度和甲方的工作要求，严格保守甲方资料及其它商业秘密。

2. 乙方在服务过程中，应主动努力与各部门做好沟通工作，及时完成服务内容。在特殊情况下，可以要求甲方出面与各部门协调。

3. 乙方应遵守甲方制定的相应管理办法、工作流程及各项规章制度，按照甲方实际需求完成工作内容。

4. 未经甲方事先书面同意，不得转让、转包、分包本项目部分或全部内容给第三方。

5. 乙方应及时撤换不称职的工作人员。乙方应于接到甲方更换乙方工作人员的通知后5个工作日内更换完毕，否则，甲方有权扣减或者要求乙方退还相应的服务费用。

6. 乙方负责与工作人员建立劳动或劳务关系，负责支付工作人员的工资和福利费用，并为其办理社会保险等。乙方指派的工作人员出现意外事故等由乙方承担。

七、服务费用及支付方式

1. 费用总计：大写：壹佰伍拾伍万捌仟元整

小写：¥1558000 元

2. 签定合同之日起一周内支付首期合同款，即人民币大写：柒拾壹万柒仟玖佰元整，小写：¥717900 元；合同时间过半支付第二期合同款，即人民币大写：陆拾捌万肆仟叁佰元整，小写：¥684300 元；乙方服务期满经甲方测评合格后十个工作日内，支付乙方合同尾款即人民币大写：壹拾伍万伍仟捌佰元整，小写¥155800 元。

乙方应于甲方每次应付款期限届满的5个工作日之前，向甲方提供符合国家规定和甲方要求的发票。乙方到甲方的办公场所领取相应的款项。乙方未能按期提供合格发票的，甲方可相应顺延付款时间。

八、保密义务

派驻值守人员对甲方的所有资料和机密负有保密责任，工作时严格按照甲方工作制度操作，严格保守甲方资料（包含办理事件内容、居民信息等），必要时乙方工作人员可要求甲方工作人员协同监督。本项保密义务期限为永久。

九、监督管理

派驻值守人员，如甲方不满意该人员的服务，可投诉至乙方，投诉电话：13911778172，乙方将在24小时内处理完毕投诉，并把结果反馈给甲方。

十、违约责任

1. 若甲乙双方协商需提前解除合同，甲方必须按总金额百分比付清已经服务的时间所需的费用。

2. 乙方未按约定时间提供相应服务，每逾期一日，向甲方支付相当于本协议总金额0.2%的违约金。逾期7日以上，乙方除向甲方支付违约金外，甲方有权单方解除本协议，本协议自甲方的解除通知到达乙方之日起解除，乙方应退还甲方已支付的全部款项并给付甲方本协议总金额的20%作为解除协议的违约金。

3. 乙方派驻人员如出现迟到、早退、缺岗、脱岗、旷工等情况，乙方应按照每小时（不足1小时按照1小时计算）200元标准向甲方支付违约金。甲方有权从应付乙方费用中进行相应的费用扣减。

3. 乙方提供的服务未能达到甲方要求的，乙方应在接到甲方整改通知后3日内予以整改，如乙方整改后仍不能符合甲方预期要求，甲方有权解除该合作项目，乙方应退还甲方已支付的全部款项并给付甲方本协议总金额的20%作为解除协议的违约金。

4. 乙方应保证其有资质和能力签订并履行本合同。若违反本项约定，乙方应向甲方支付合同总金额20%的违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

十一、解决合同纠纷的方式

本合同在履行过程中发生争议，由双方当事人协商解决。协商不成，任何一方均可向甲方住所地的北京市西城区人民法院提起诉讼，解决纠纷。

十二、合同的生效

本合同由甲、乙双方签字并盖章（包括落款处盖章和加盖骑缝章）之日起生效。

十三、合同副本的效力

合同一式陆份，甲、乙双方各执叁份。陆份具有同等法律效力。

十四、本合同的签订地为北京市西城区。

甲方全称： <u>西城区人民政府展览路街道办事处</u> (盖章) 开户行： <u>北京银行车公庄支行</u> 帐 号： <u>2000000016230000000459927</u> 电 话： <u>010-88377204</u>	乙方全称： <u>北京瑞华天健科技股份有限公司</u> (盖章) 开户行： <u>工行学院路支行</u> 帐 号： <u>0200025509006755046</u> 电 话： <u>010-62125090</u>
---	--

甲方授权代表：朱明伟

乙方授权代表：朱兰健

2024 年 9 月 2 日

2024 年 9 月 2 日

备注：合同未尽事宜，经双方协商一致后，以补充协议的形式进行完善。

北京瑞华天健科技股份有限公司

北京市中同律师事务所

BEIJING ZHONGTONG LAW FIRM

地址：北京市西城区北三环中路 23 号楼燕莎盛世大厦 8 层东

电话：(010) 82011988/1950

Tel: (010) 82011988/1950

邮编：100029

Postcode: 100029

关于贵单位拟与北京瑞华天健科技股份有限公司签定的《展览路接诉即办平台系统技术支持与值守服务项目合同》（合同编号：ZLL-FW-2024222）的法律审查意见

中同顾字（2024）第 128 号-38

北京市西城区人民政府展览路街道办事处：

作为贵单位的法律顾问，根据贵单位的委托，本所律师对贵单位送交的材料进行了审查，现依据国家有关的法律和法规，出具本法律审查意见。

一、本所律师审阅了贵单位送交的以下文件资料：

贵单位拟与北京瑞华天健科技股份有限公司签定的《展览路接诉即办平台系统技术支持与值守服务项目合同》（合同编号：ZLL-FW-2024222）（下称“《合同》”），电子版。

二、根据上述资料，本所提出如下法律审查意见：

1. 《合同》不违反法律、行政法规的强制性规定，不违背公序良俗；
2. 具体修改意见详见电子版《合同》的修订和批注意见。

以上意见仅供贵单位参考！

北京市中同律师事务所
律师：李莉

二零二四年八月二十三日

提示：本所对贵单位发来的合同均认为贵单位完全同意合同中的所有内容，本所仅对合同中涉及的相关法律问题及认为需要修改的部分提供审查意见。