

合同编号:

接诉即办服务项目

合同

甲方: 北京经济技术开发区开发建设局

乙方: 北京兴众联城信息技术有限公司

签署日期: 2024年9月30日



服 务 合 同

甲 方：北京经济技术开发区开发建设局

乙 方：北京兴众联城信息技术有限公司

根据《中华人民共和国民法典》、《北京市人民政府办公厅关于政府向社会力量购买服务的实施意见》（京政办发〔2014〕34号）等有关规定，为保证政府购买服务项目实施的质量和效果，明确双方的权利义务，甲乙双方在平等、自愿、协商一致的基础上，就有关事宜达成如下条款：

第一条 服务目的与内容

根据《北京市接诉即办工作条例》的相关规定，结合甲方市民服务工作实际情况，由乙方向甲方提供关于延期交房、购房退费、物业、施工等相关市民热线诉求辅助办理服务。包括按照市民热线案件办理程序分为简单类案件，一般类案件、疑难类案件，并配合甲方做好为民服务工作，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。工作量以2022年、2023年接诉工单量作为参考，具体以实际发生为准。具体工作内容如下：

（一）12345热线简单类市民诉求办理方案

简单类市民诉求是指市民反映的咨询类案件、建议类案件、表扬类案件全年承办案件量不少于1000件。具体工作如下：

1. 值守工作：保障12345市民服务热线值守工作7*24小时运转，要求市民诉求案件100%响应并签收，并在30分钟内将案件对甲方8个科室按照权责划分完成案件的分转派单工作，全年签派量不少于1000件。

2. 办结工作：整理各科室的回复内容，反馈至区级系统。同时督促各科室在规定期限内有效办结，全年办结量不少于1000件。

3. 回访工作：电话联络市民进行回访，将案件诉求办理结果反馈给市民，按照要求记录回访结果上传系统，全年需回访量不少于1000件。

4. 数据分析工作：根据系统反馈的案件办理结果进行数据分析，辅助甲方进行科学决策。

（二）12345 热线一般类市民诉求办理方案

一般类市民诉求是指市民反映的经二次督办后得以解决的投诉类案件、反馈后需长时间处理后才得以解决的诉求类案件、市民反映后无法解决的诉求类案件，全年承办案件量不少于4500件。具体工作如下：

1. 值守、办结、回访工作，全年承办案件量不少于4500件。

2. 二次督办及回访工作：针对未解决案件对甲方8个科室按照权责划分进行二次督办，全年二次督办及回访量不少于4000件。

3. 不纳入考核材料的复核工作：每个月针对不纳入考核诉求规则变化，从文字撰写、佐证资料、文件格式、不计入考核类型等角度调整考核材料。

4. 加分诉求办理工作：负责组织策划“向前一步”和“12345市民热线专栏”宣传报道工作，跟进办理过程，展示甲方管理效率，形成典型案例申报加分。

（三）开发建设局12345热线疑难类市民诉求办理方案

疑难类市民诉求是指高频反复爆发，需多方研讨、协商核实的诉求类案件，全年承办案件量不少于7500件。具体工作如下：

1. 值守、办结、回访工作，全年承办案件量不少于7500件。

2. 统一答复口径工作：定期针对爆发性诉求、群体性诉求、重点人等重难点案件，与承办科室沟通形成统一办理意见和答复口径。

3. 调度会工作：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安排的跟踪。

第二条 合同价款及支付方式

1、本项目合同总价款为1718000元（人民币大写：壹佰柒拾壹万捌仟元整）。

2、支付方式：该合同总价款为1718000元（人民币大写：壹佰柒拾壹万捌仟元整），分三次支付。

（1）本合同生效后，甲方向乙方支付合同总额的50%，为¥ 859000元（人民币大写：捌拾伍万玖仟元整）；

（2）2024年12月支付合同价款的15%，为¥ 257700元（人民币大写：贰拾伍万柒仟柒佰元整）；

（3）待合同期满验收通过后支付剩余款项。

3、本合同第一条约定的服务内容数量系参考2022年、2023年工作量计算，本合同的服务内容数量发生变化，服务期限内合同价款不予变更（因考核结果不符合约定标准除外）。

4、乙方开户信息：

开户名称： 北京兴众联城信息技术有限公司

开户银行： 中信银行北京大兴支行

开户账号： 8110701053902867707

如甲方遇到财政国库支付受限，支付期限顺延，甲方不承担违约责任，但要及时通知乙方，待障碍消除后，立即恢复支付。乙方不得因此延迟、中止、暂停、

终止提供服务。每次付款日前 5 日，乙方应当为甲方出具合法等额发票，否则甲方有权拒绝付款，且不承担违约责任。

第三条 服务期限

服务期：1年，自2024年10月8日至2025年10月7日止。

第四条 双方权利和义务

（一）甲方权利、义务

1、甲方对服务实施的全过程进行监督，有权要求乙方随时提供服务进展情况的报告及相关材料，有权组织对服务进行评估和财务审计，有权要求乙方对不符合合同约定的行为进行整改。

2、对乙方提出的与服务实施有关的问题，甲方须及时进行解释或说明。

（二）乙方权利、义务

1、乙方可要求甲方按合同约定按时足额支付合同费用。

2、乙方须按本合同约定组织开展服务，未经甲方书面同意不得私自变更。

3、乙方在提供服务过程中，不得将项目整体或部分转包或委托给第三方实施。

4、本项目资金须按本合同约定专款专用，不得挪用。

5、乙方应提供的服务人员基本要求：

①具有中华人民共和国国籍，政治立场坚定，拥护中国共产党领导和社会主义制度，拥护和遵守中华人民共和国宪法和法律法规。

②具有良好的道德品行，无不良社会记录，作风朴实，诚实守信，吃苦耐劳，抗压能力强，服从组织分配。

③大学专科及以上文化程度。

④年龄在20周岁至40周岁。

⑤具有良好的组织协调、文字书写和语言表达能力。

包含但不限于以上条件，提供综合素质较强，组织协调能力较高的服务人员。

6、乙方应保证服务质量符合本合同签订目的及合同约定标准。

7、因乙方提供的服务人员不符合甲方需求的，乙方应在甲方规定的时间内更换。

8、乙方及乙方的工作人员在提供服务过程中获悉的甲方的、第三方提供的全部资料、信息、数据等均承担保密义务。

第五条 成果及验收

乙方在服务期内完成项目约定的全部服务内容，向甲方提交项目总结材料及过程文件，经甲方审核通过，视为验收合格。

第六条 违约责任

1、乙方未按照合同约定提供服务，经甲方要求调整修改仍达不到标准的，甲方有权单方解除本合同，要求乙方支付合同总价款 20%的违约金，并赔偿由此给甲方造成的全部损失。同时乙方应退还甲方已支付但乙方未提供服务期间的合同价款。

2、因乙方违反合同约定，或因乙方服务人员工作不当等原因给甲方工作造成严重不良影响、损失或给第三方造成损失的，甲方有权单方解除本合同，要求乙方支付合同总价款20%的违约金，并赔偿由此给甲方、第三方造成的全部损失。同时乙方应退还甲方已支付但乙方未提供服务期间的合同价款。

第七条 争议解决

本合同在履行过程中发生争议，由甲、乙双方协商解决。协商不成的，任何一方均可以向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

第八条 本协议一式四份，甲方执两份，乙方执两份，自双方签章之日起生效。

（以下无正文，为签章页）

甲方（公章）：北京经济技术开发区开发建设局

负责人（签章）

电话：67888163

地址：北京经济技术开发区荣华中路15号朝林大厦

签章日期：2024年9月30日



乙方（公章）：北京兴众联城信息技术有限公司

法定代表人或委托人（签章）

电话：69268675

地址：北京市大兴区金星西路5号及5号院4号楼4层3单元510

签章日期：2024年9月30日



廉 政 协 议 书

甲方（发包人）：北京经济技术开发区开发建设局

乙方（承包人）：北京兴众联城信息技术有限公司

项目名称：接诉即办服务项目

合同金额（大写）：壹佰柒拾壹万捌仟元整

项目概况：提供关于延期交房、购房退费、物业、施工等相关市民热线诉求辅助办理服务

廉政协议书

为进一步完善监督制约机制，确保工作质量和预防职务犯罪行为以及各种不正当行为的发生，在开发区各项工作中保持党员干部的廉洁自律，根据开发区有关廉政建设的相关规定，并结合实际特订立本协议如下：

一、甲乙双方应当自觉遵守国家法律法规以及有关党风廉政建设的各项规定。

二、甲方工作人员应保持与乙方的正常工作交往，不得接受乙方的礼金、有价证券和贵重物品，不得在乙方报销任何应由个人支付的费用，不得以任何形式向乙方索要和收受回扣或变相收受贿赂。

三、甲方工作人员不得参加可能对公正执行公务有影响的宴请和娱乐活动。

四、甲方工作人员不得要求或者接收乙方为其住房装修、婚丧嫁娶、家属和子女的工作安排以及出国等提供方便。

五、甲方工作人员不得向乙方介绍亲属或亲友从事与甲方工作有关的经济活动。

六、乙方应当通过正常途径开展相关业务工作，不得向甲方工作人员及第三方赠送礼金、有价证券和贵重物品等。

七、乙方不得为谋取私利擅自与甲方工作人员及中介机构就有关工作问题进行私下商谈或者达成默契。

八、乙方不得以洽谈业务、签订经济合同为借口，邀请甲方工作人员外出旅游和进入营业性高消费娱乐场所。

九、乙方不得为甲方单位或个人购置或者提供通信工具、交通工具、家电、高档办公用品等。

十、乙方如发现甲方工作人员有违反上述协议者，应向领导或者甲方上级主管单位举报。甲方不得以任何借口对乙方进行报复。

十一、本协议作为合同的附件，与合同具有同等法律效力。经双方签署后立即生效。

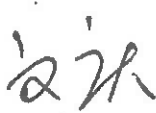
十二、本协议的有效期为双方签署之日起至该项目验收合格时止。

十三、本协议一式肆份，甲方执二份，乙方执二份。

甲方（盖章）

负责人（签字）：





乙方（盖章）

法人代表或委托人（签字）：赵启轩

签订日期：2024年9月30日

签订日期：2024年9月30日