

合同编号：

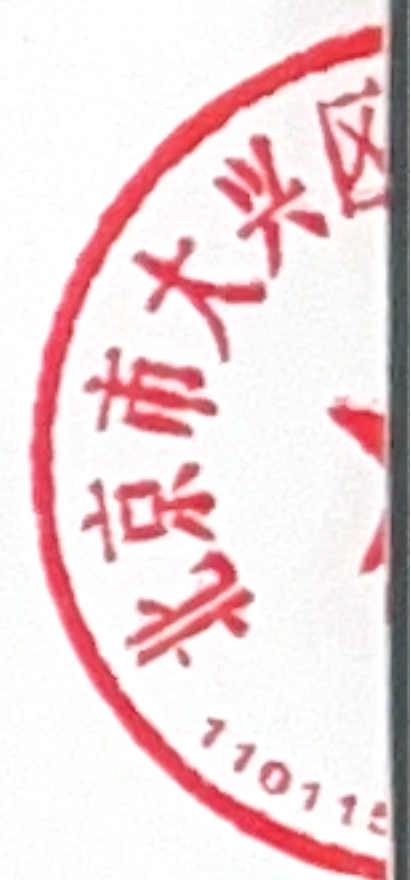
政府采购合同文本
服务合同

项目名称：2025年安定镇12345接诉即办服务

接受方（甲方）：北京市大兴区安定镇人民政府

服务方（乙方）：北京智言优信信息技术有限公司

签署日期：2024.11.15



2025 年安定镇 12345 接诉即办服务合同

甲方：北京市大兴区安定镇人民政府

乙方：北京智言优信信息技术有限公司

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安定镇 12345 接诉即办服务事宜，签订本合同：

第一条 委托服务地点、服务期限

1.1 服务地点：北京市大兴区安定镇兴安大街 3 号，安定镇人民政府。

1.2 服务期限：一年，2024 年 12 月 26 日起至 2025 年 12 月 25 日止。

第二条 委托服务内容

2.1 服务内容：现场派驻至少 22 人队伍，负责每月预计 1000 余件的案件签收退回、案件督办、审核回复、回访工作，每月进行数据分析工作和不纳入考核复核等工作。

2.2 验收奖惩标准

本项目采取积分制考核，服务团队每人初始分值为 100 分，甲方负责人按照相应的服务要求及考核标准（见附件 1）每季度付款前根据乙方服务情况填写验收评价表（见附件 2）。每季度考核平均分在 80 分及以上视为达标，不予惩罚；每季度考核平均分在 80 分以下，每 1 分按 100 元进行扣减应付金额。出现以下特殊情形：零分工单、因过失对甲方造成不良影响、保密意识不强，造成严重失密后果的。任意一项扣减 50 分。

第三条 服务费用及支付方式

3.1 合同价款总额为人民币 2,146,320 元（大写：贰佰壹拾肆万陆仟叁佰贰拾元整），其中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。除此之外，甲方无需再向乙方支付任何费用。最终以实际审计结果为准。

3.2 经甲乙双方确认，自本合同签订生效之日起，按照每 3 个月为单位进行支付（每 3 个月的服务费用标准为人民币 536,580 元），每三个服务月

结束后甲方根据 2.2 验收惩罚标准确认绩效扣除的金额，并确定本期的服务费用。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，甲方
向乙方支付该账期服务费用。

3.3 本项目如产生 2.2 条惩罚措施，乙方按照本合同应向甲方支付的违约金、赔偿金，在每周期支付的费用中直接抵扣，费用不足以抵扣的，乙方
应继续承担补足责任。

3.4 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堡支行

账号：11050110070100000376

银行代码：110100701

联系人：张莹

电话：13331068175

第四条 甲方权利和义务

4.1 甲方有权指定人员对乙方服务团队的工作进行监督、检查和指导，
有权要求调换不符合本项目要求的服务人员。

4.2 甲方有责任及时、认真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。

4.3 甲方有义务尊重乙方服务团队的工作，对乙方服务人员履行职责的
行为予以支持、配合，尊重和保障服务人员的合法权益。

4.4 甲方如果发现乙方服务团队违规工作时，甲方有权当场要求其停止
违规作业并改正，同时告知乙方，由乙方进行相应处置。乙方的工作行为导
致甲方遭受经济损失和政府形象受到损害的，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
甲方带来经济损失的，甲方有权视情况解除本合同，并由乙方承担相应的经
济赔偿责任。

4.5 甲方应按双方达成的标准向乙方支付服务费。

4.6 甲方不承担本合同约定之外的任何费用。

4.7 甲方有权依据甲方的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 乙方服务团队入场提供服务之前，应对服务团队进行岗前培训，包括思想教育、日常管理、行政管理制度和业务培训，建立合法有效的劳动合同关系。

5.4 乙方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 乙方服务团队在驻场服务期间应遵守甲方各项规章管理制度。

5.6 乙方需向甲方驻派项目负责人1名，接受甲方业务指导，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。

第六条 合同变更及违约责任

6.1 甲、乙双方经协商一致后在合同有效期内可变更本合同。

6.2 甲乙双方如一方在合同有效期内无正当理由单方终止合同的，须按照全额服务费的30%向对方支付违约金。

6.3 因乙方未履行本合同约定义务，经甲方要求调整仍达不到标准，或给甲方造成损失的，甲方有权单方解除本合同，要求乙方支付项目费用20%的违约金，并赔偿给甲方造成的全部经济损失。

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，乙方按照6.3款承担违约责任。

6.5 甲方因决策发生变化变更或无正当理由终止合同，需提前30日以书面形式通知乙方提前解除本合同，不承担违约责任。

第七条 不可抗力

7.1 本合同有效期内，任何一方因遭遇签订本合同时不可预见、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 附则

9.1 本合同一式陆份，甲、乙双方各执叁份。具有同等法律效力。

9.2 本合同自甲、乙双方签字盖章之日起正式生效。

9.3 本合同履行过程中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，应按照本合同签署页所载地址进行送达。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。

9.4 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。

本协议附件为：[附件 1: 服务要求及考核标准 附件 2: 验收评价表]

(以下无正文，为签章页。)

甲方（盖章）：北京市大兴区安定镇人民政府

地址：北京市大兴区安定镇兴安大街3号

法定代表人/负责人

或授权人（签章）：

日期：2024.11.15



乙方（盖章）：北京智言优信信息技术有限公司

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

或授权人（签章）：

日期：2024.11.15



附件 1: 服务要求及考核标准

一、服务要求

1、12345 案件受理：案件由乙方 12345 坐席员值守 12345 系统，30 分钟内 接收市区两套系统网络和电话派单，并 1 小时转交给相关职能科室或村委会（如遇特殊情况另计，如群体性诉求等）。

2、12345 案件督办：与相关职能科室沟通，对案件承办科室需要在接到群众诉求的实施 2 小时、24 小时和 7 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。

3、12345 案件回访、回访服务方案：负责将群众诉求办理结果回访，统计案件办理的群众响应率、解决率和满意率，并通过回访结果审核承办单位 12345 市民服务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。

4、配合做好市民诉求的周汇总和月分析，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，根据领导意见撰写诉求分析报告。

5、按时完成不纳入考核复核工作、信息上报、挂账、市区两级安排的临时性工作等。

二、考核标准

遵循大兴区接诉即办管理的相关案件办理标准，乙方接诉即办坐席人员队伍 要遵守安定镇政府公务人员日常管理和工作制度。乙方工作人员服务和管理实施 绩效考核，要求满足如下考核办法要求，违反考核规则，视情况予以扣分：

1. 纪律考核

(1) 勤务管理：违反工作规定不得出现退到、离岗、空岗等情况。

(2) 队伍管理：乙方 12345 坐席员工作期间，按照政府着装要求，并保持 着装整洁，不穿暴露服装、不着奇装异服、不留长发，不染奇异颜色。

(3) 工作态度：乙方 12345 坐席员松慵懒散，工作态度不积极主动，消极怠工，不服从管理，镇政府有权要求更换人员。

(4) 工作纪律：禁止打架斗殴、禁止酒后上岗、禁止不服从管理、禁

止一切违法行为，出现各类问题镇政府有权要求更换人员。

(5) 工作工具：对所配发工作工具（电脑、打印机、录音电话等）应爱惜养护，不得因人为因素造成损失。

2. 业务考核

(1) 12345 案件受理、派单：12345 坐席员值守系统，30 分钟内接收市区两套系统网络和电话派单，1 小时转交给相关职能科室，针对特殊案件，待镇领导审批后派单。对于非镇政府（科室核实后）的工单 2 小时内退回。

(2) 12345 案件督办：与相关职能科室沟通，对案件承办科室需要在接到群众诉求的实施 2 小时、24 小时和 7 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。

(3) 12345 案件回访、回访服务方案：负责将群众诉求办理结果回访，统计案件办理的群众响应率、解决率和满意率，并通过回访结果审核承办单位 12345 市民服务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。

(4) 配合做好市民诉求的周汇总和月分析，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，根据领导意见撰写诉求分析报告。

3. 服务考核

(1) 人员招聘和补充：人员空缺或离职，要求乙方 15 天内招聘补充完毕。

(2) 人员退回和处罚：工作发生重大失误，造成对政府恶劣影响，甲方要求 3 天内退回乙方 15 天内补充人员。

附件 2: 验收评价表

验收评价表 (服务类)

验收部门		评估日期		合同编号	
服务商名称			合同名称/ 周期		
评估内容	评估内容	评估标准			得分
纪律 (20%)	勤务管理 (10分)	□正常出勤 10 分 □迟到、早退 10 分钟以内 8 分 □10 分钟以上 0 分			
	工作纪律 (10分)	□好 10 分 □较好 8 分 □一般 5 分 □较差 2 分 □很差 0 分			
业务 (60%)	案件接收、派单 (15分)	□及时 15 分 □基本及时 10 分 □不及时 5 分 □严重延误 0 分			
	案件催办、督办、反馈 (15分)	□及时 15 分 □基本及时 10 分 □不及时 5 分 □严重延误 0 分			
	案件审核、回复 (15分)	□及时 15 分 □基本及时 10 分 □不及时 5 分 □严重延误 0 分			
	数据分析 (15分)	□及时 15 分 □基本及时 10 分 □不及时 5 分 □严重延误 0 分			
服务 (20%)	人员招聘和补充 (10分)	□及时 10 分 □基本及时 8 分 □不及时 5 分 □严重延误 0 分			
	人员退回和处罚 (10分)	□及时 10 分 □基本及时 8 分 □不及时 5 分 □严重延误 0 分			
明显违约违规项	说明:	扣分			
评估意见					
验收部门负责人签字					
验收工作人员签字					