

# 2024年“接诉即办”电询服务

## 委托服务合同

甲 方：北京市石景山区城市管理委员会

乙 方：北京平安华胜人力资源服务有限公司

签订日期：2024年2月1日

签订地点：北京市石景山区城市管理委员会

甲方：

采购人（全称）：北京市石景山区城市管理委员会

采购人地址：北京市石景山区杨庄东路9号

采购人联系方式：010-68889925

乙方：

供应商（全称）：北京平安华胜人力资源服务有限公司

供应商地址：北京市石景山区古城南街9号院4号楼5层

供应商联系方式：010-69462094 18209917158

根据《中华人民共和国民法典》等法律、法规和规章的规定，甲、乙双方在平等、自愿、公平和诚实信用的基础上订立本合同。

### 一、服务内容和要求

1. 服务内容主要有：包括节假日、夜间的接单、派单、办结、督办等日常工作；与诉求人的面谈或电话沟通及现场的核实核准；剔除、挂账等材料的收集、撰写；日报、周报、月报等材料的汇总统计等。

#### (1) 组建 7x24 小时专项团队

保障市民服务热线“接诉即办”平台 7x24 小时（含公休日、节假日）有专人值守。重点保障夜间值班值守、节假日值班值守。

#### (2) 梳理“接诉即办”承办单位职责清单

依据“接诉即办”专项工作的要求和部署，梳理各承办单位工作职责、工作对接人和联系方式，形成“接诉即办”工作职责清单，保障问题派发后，有承担部门和具体承办人的支持与办理。

(3) 派发案件及时处置，核实情况，在规定处理时限内予以签收、合理退回、信息核实、内部部门分转、后期催办等工作。

①日常派发案件处置在 24 小时内及时签收并派发至相关部门；明确非受理范围的案件立即写明退回理由，及时进行退回；对已转办案件，要按照时间节点进行催办；在规定时间内进行案件办结的操作，及时进行办结提交。

#### ②紧急情况案件的处置

如遇要求紧急处理的案件，立即启动应急响应机制。5 分钟内电话通知相关负责人，10 分钟内完成案件派发至承办部门，并与部门联系人电话确认，在要求的时效内对案件予以结案。

#### (4) 建立“接诉即办”相关问题台账

①形成接诉即办工单台账，随时更新。对签收的问题予以归类记录，为日后派发问题的解决提供参考。同时建立自采集、其他渠道等来源的问题台账并定期催办、督办。

②记录每日派发问题的退回情况，形成退回问题台账，依照退件不退事的原则定期催办、督办。

③对签收的判定为疑难问题、需要挂账的问题，进行汇总，形成挂账台账。随时更新挂账问题并定期催办督办。

#### (5) 落实回访和沟通协调机制

对于承办案件要每件必访，了解诉求人对问题情况的意见、诉求和建议，作好记录的同时加强沟通协调，必要时与诉求人面谈或电话沟通及现场核实核准。

#### (6) 提供业务信息报送和分析

响应“接诉即办”工作要求，辅助建立信息报送相关制度，明确信息报送工作的相关内容。做好日简报、周汇总、月分析、典型案例、工作信息的编辑、报送。定期汇总数据反映诉求处置情况，体现各部门承办情况，及时做好回访工作，提供响应率、解决率、满意率相关数据；定期对群众反映问题和问题集中地点进行排名，找出“集中问题”和“问题集中地点”，形成变化趋势分析，辅助甲方找出民意诉求集中类型和具体地点以便发现问题的规律性。

#### (7) 建立专项工作标准化流程

依据“接诉即办”工作制度、要求，结合甲方对本项目的要求，编制符合问题处置时限的标准化工作流程。

#### (8) 定期开展业务培训

定期对案件处置人员组织业务培训，传达“接诉即办”专项工作要求、工作标准及相关工作内容；定期对案件处置人员进行电子设备操作能力的培训，持续改进并提升业务服务水平，更好的建立 7x24 小时“接诉即办”工作机制。

(9) 服从甲方的安排，完成甲方交付的其他相关工作。

### 2. 服务人员要求

(1) 需求人员共计 12 名。主要包括：工作专班 6 人（含 1 名项目主管）、市政 2 人、水务 1 人、供热燃气 1 人、电力 1 人、市容 1 人。

(2) 诉求受理人员应具备以下基本要求：

①政治素养良好，无犯罪违纪记录，严格遵守甲方各项规章制度、服务规范等；

- ②身体健康，品貌端正；中专及以上学历；
- ③熟悉计算机系统操作，能够进行正常工作操作；
- ④有责任心，服从管理，有团队意识；
- ⑤掌握呼叫中心专业基础知识，需标准普通话；
- ⑥接受专业业务培训和指导；

### （3）岗位职责要求

主管：负责对受理人员管理、业务培训，梳理相关业务流程、制定新的任务流程等。

数据分析：负责诉求受理数据梳理、统计分析，定期对诉求受理情况编制报表，按时上报日、周、月简报等。

受理人员：负责诉求接入、诉求受理处置、工单分拣派发、工单回访、工单挂账归档等。

答复人员：负责诉求工单的答复审核、联系各相关部门对工单进行退回和修改等。

### 3. 服务外包单位要求

（1）乙方应做好团队运营管理：做好团队管理、制度管理等完善的运营管理服务。完成日报、周报、月报等材料的汇总统计。

（2）乙方应做好人事管理：乙方应合理安排服务人员的工作时间，及时发放服务人员的工资福利、社会保险，个人所得税代扣代缴、医保类报销、档案管理等，不得违反国家制定的法律法规。如发生劳务纠纷与甲方无关，影响到合同履行的，乙方须及时采取措施并做出相应调整，以保证本项目的服务质量和正常履行。

（3）乙方应做好人员招聘服务：通过自有服务团队、社会招聘等渠道提供满足业务需求的人员，并严格进行培训，达到上岗水平。

#### （4）处理时限

接诉即办实行“一管到底”原则。一般案件流程，获取工单 30 分钟内派发。紧急案件、不稳定案件流程，获取工单 5 分钟内上报、10 分钟内派发。若承办单位未反馈办理情况，首派人员在半小时后主动联系承办单位进行督办，督促其尽快回复办理情况。

突发、不稳定等紧急情况：1.5 小时办结。一般案件：7 天（自然日）办结。

### 4. 其他服务要求

（1）定期召开“接诉即办”工作分析会。对未响应、退单、双否、单否工单进行通报，对疑难工单分析研判，对办理过程中出现的问题及时纠正。结合市区政策调整办理流程，加强培训，不断强化办理 12345 工单的责任意识，着力提升解决率。

(2) 建立健全全员办单、定期调度、日统计周小结月分析、首问派单等工作机制，完善“接诉即办”工作转办流程。

## 二、服务期限

2024年2月1日至2024年12月31日。

## 三、服务费用和付款方式

1. 本项目合同金额为人民币¥1079668元（大写）壹佰零柒万玖仟陆佰陆拾捌圆整。（最终以实际发生的金额据实结算）。

服务费用包括人员工资总额、企业代缴“五险一金”、管理费、税金。人员工资总额包括：基本工资、绩效工资、加班工资；管理费包括但不限于体检、残保金、乙方员工独生子女费、管理成本和利润。除上述费用以外，乙方因履行本协议而产生的一切费用，均由乙方自行承担，甲方无义务向乙方支付任何其他款项。

### 2. 付款方式：

甲方于2024年12月前，每月以汇款方式一次性向乙方付清上月费用（包括：基本工资、加班工资、奖金、高温补贴费、员工社会保险和住房公积金、退休返聘及超龄人员的意外伤害险及乙方管理服务费用，按照国家规定收取的残疾人保障金）。2024年12月服务费用，待合同履行完成，经甲方核算后按实际发生的金额据实结算。

3. 甲方付款前，乙方需提供等额的正式、合法的增值税发票，乙方未按要求提供发票的，甲方有权拒绝付款。如乙方向甲方提供的发票不符合本合同约定或法律规定，因此给甲方造成的一切损失由乙方承担。

### 4. 乙方账户：

开户行：中国工商银行股份有限公司北京北辛安支行

账户名称：北京平安华胜人力资源服务有限公司

账号：0200005809200119544

联系方式：010-69462094

## 四、甲方的权力与义务

1. 甲方有权对乙方安排的服务人员进行监督、检查，对检查中发现的问题应在3日内书面告知乙方，并要求乙方在合理期限内予以整改。甲方有权对乙方不符合本项目要求，造成严重影响的行为进行处罚。检查内容包括但不限于人员数量、乙方缴纳五险一金，以及员工工资发放情况等。

2. 甲方有权要求乙方调整不服从管理、不称职或身体条件不适于岗位的服务人员，

乙方应于 15 日内安排新的服务人员上岗。

3. 甲方有权根据政策的变动并结合实际情况对本项目合同进行修改和补充，需要进行修改和补充的，甲方应在 3 个工作日内通知乙方。

4. 甲方有权调阅乙方关于本项目的全部工作资料，并对本项目的全部成果拥有所有权。

5. 甲方应按时支付项目服务款项。如因财政拨款影响，不视为甲方违约，乙方不得由此而不履行本合同规定的义务。

## 五、乙方的权力与义务

1. 乙方安排品行端正、身份合法、政治可靠、工作责任心强，具有良好的职业道德，且符合甲方岗位要求的工作人员提供相关服务，并应保证与乙方人员均已建立正式、合法且有效的劳动关系。

2. 乙方应按法律和本合同约定完成服务内容。安排的工作人员应按时到岗，严格遵守甲方规定的各项规章制度、流程和服务标准，服从甲方的工作安排，保守甲方的工作机密。

3. 乙方全面负责被安排服务人员的劳务用工管理、生活费用管理、劳务纠纷处理，及处理涉及劳动关系的所有事宜。

4. 对于甲方在对服务人员监督、检查过程中发现的问题，乙方应在甲方限定的合理期限内根据甲方的要求予以整改，超过限定期限或整改不合格所产生的后果由乙方自行承担。

5. 负责为乙方人员按国家相关规定、北京市相关政策办理相应的社会保险、公积金等手续。按照社会保险政策有关条款的规定办理、处置、落实各项保险条例中的相关事宜。

6. 乙方投入的作业人员如出现违法、违规行为、意外伤害、安全生产伤亡事故、交通事故、因病死亡事故等，一切责任由乙方负责。

7. 乙方及乙方人员对甲方任何尚未对外公开的信息负有严格保密的责任，除经甲方书面许可或法律规定的情形外，不得向第三方以任何形式提供或披露。

8. 本协议有效期内，乙方人员具有下列情形之一的，乙方应在接到甲方通知后 15 日内调换相应的人员；乙方未在 15 日内调换甲方认可的合格人员的，每出现一次，乙方需按照本合同服务费用总金额的 10% 承担违约责任，同时乙方仍应在甲方限定时间内调换合格的人员，如乙方仍未调换的，甲方有权解除本合同，并要求乙方按照本条款约

定标准支付违约金：

- (1) 不能胜任甲方工作的；
- (2) 不服从甲方工作安排的；
- (3) 严重违反甲方劳动纪律、规章制度和工作定额任务管理的；
- (4) 工作失职, 给甲方造成损失或影响的；
- (5) 本合同未到期, 乙方人员拒绝提供服务或擅自离岗的；
- (6) 无法完成甲方交给的工作任务的；
- (7) 依法被追究刑事责任或受到行政处罚的。

9. 未经甲方书面许可, 乙方不得将本合同项下的部分或全部义务转交其他第三方实施。

## 六、违约责任

1. 乙方未能在双方协商的期限内及时并妥善安排工作人员到岗并按本合同约定向甲方提供符合甲方要求的服务, 或安排的工作人员不具备上岗条件, 或乙方人员未与乙方建立正式、合法、有效的劳动关系的, 或乙方人员给甲方造成不良影响或损失, 应在15日内尽快调整和消除不良影响, 如未能解决, 每出现一次, 乙方需按照本合同服务费用总金额的10%向甲方支付违约金, 同时甲方保留解除本合同的权利。甲方选择解除合同的, 乙方除需承担前述违约责任外, 还需赔偿由此给甲方造成的损失, 甲方未支付的费用不再支付。

2. 未经甲方书面同意, 乙方不得将本项目转委托或转包、分包给任意第三方, 否则甲方有权单方解除本合同。乙方应按照合同总金额的20%向甲方支付违约金。

3. 乙方工作不满足本合同约定的, 甲方提出整改后, 乙方依然不合格的, 甲方有权单方面解除本合同, 乙方应按照合同总金额的10%向甲方支付违约金, 同时还应当赔偿甲方因此遭受的全部损失。

4. 乙方需按时依法支付乙方人员的工资等其他各项费用及相关待遇, 并及时为乙方人员办理相关的社会保险、公积金等手续, 缴纳相关费用。乙方因未及时与乙方人员签订劳动合同、未及时为乙方人员缴纳社会保险、公积金等费用、未按时足额发放工资等引起的争议和纠纷均由乙方自行处理并承担全部责任, 如因此导致甲方损失的, 乙方应予以赔偿。

5. 对甲方提供的相关办公设备(场地、电源、终端设备、办公系统、办公设施等), 如因乙方人为损坏或丢失, 乙方未进行及时维修或补充的, 经甲方书面通知并经乙方认

可后，从项目尾款中扣除相应金额。

6. 在本合同履行过程中，由于乙方原因造成本次工作中甲乙双方或者任意第三方人身、财产损害，应由乙方承担全部责任。如需由甲方先行赔付的，则甲方在垫付后有权就全部赔偿金额向乙方进行双倍追偿，同时甲方有权单方面解除本合同。乙方应当赔偿甲方因此遭受的全部损失。

7. 合同生效后，乙方不得擅自单独终止或解除合同，否则乙方应双倍返还甲方已支付的合同款，同时还应当赔偿甲方因此遭受的其他损失。

8. 本合同约定的赔偿金、补偿金、违约金可从甲方应付合同款中直接扣除。

9. 甲方未能履行合同的有关要求而造成乙方损失的应改正，赔偿损失。因不可抗力因素造成一方或双方违约的，由双方协商解决。

### **七、争议处理**

在本合同实施过程中，若甲乙双方发生争议，应抱着互谅互让，友好协商的态度进行协商解决；协商不成时，应向甲方所在地人民法院提起诉讼。

### **八、合同的变更与解除**

1. 本合同的变更应在甲乙双方协商一致的基础上签订补充协议。

2. 在本合同有效期内，如甲方认为乙方提供的服务达不到本合同目的及磋商时的承诺，甲方有权单方提前终止合同，且无需向乙方承担任何责任。

### **九、保密条款**

1. 甲方根据工作需要提供给乙方相关保密信息，乙方必须履行保密义务。

2. 甲方提供的所有资料仅限于本项目内，本合同履约管理过程中使用，乙方有义务对相关资料及内容保密，并予以妥善保存，不得以任何形式摘抄、复制、保存和向项目以外的第三方扩散、泄漏甲方的资料和信息（包括但不限于：案件信息、录音文件、各类数据、图片和服务资料），乙方未按照本约定履行保密义务时，乙方承诺按照甲方的实际损失的两倍进行赔偿。

3. 乙方应遵守相关规定，对甲方提供的有关政策、文件、资料和数据，无论本合同期内还是本合同变更、终止、解除、届满，都必须遵循保密原则，如泄漏或擅自向项目以外的第三方提供，将承担相应的违约责任，按照因未履行保密义务给甲方造成的实际损失的两倍进行赔偿。造成国家利益损失的，乙方应承担相应的法律责任。

4. 上述保密工作，乙方有义务告知其员工进行保密，并做好相关离职人员的保密工作，乙方在职员工、离职员工违反本条保密条款的，视为乙方违约。



## 十、其他

1. 在本合同到期至下一年度外包服务供应商接手前，乙方应按照本合同运行的费用标准和内容继续提供服务，确保本项目正常运行，平稳过渡。
2. 本合同未尽事宜，由双方共同协商解决。
3. 由于不可抗因素影响本协议继续履行时，由双方协商解决。
4. 本合同附件以及本合同生效后甲、乙两方补充的任何协议，视为本合同不可分割的组成部分。
5. 本合同一式四份，具有同等法律效力，甲方两份，乙方两份。
6. 本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效，履行完协议规定的义务后，本协议终止。

甲方（盖章）：



法定代表人或委托代理人  
(盖章或签字)

*陈伟平*

地址：北京市石景山区杨庄东路9号

电话：010-68889925

乙方（盖章）：



法定代表人或委托代理人  
(盖章或签字)

*杨晓荣*

地址：北京市石景山区古城南街9号  
院4号楼5层501

电话：010-69462094

签约日期：2024年2月1日

