

合同登记编号:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

技术服务合同

项目名称: 2024年西三旗“接诉即办”综合业务平台外包项目

委托人:

(甲方) 北京市海淀区人民政府西三旗街道办事处

受托人:

(乙方) 北京政信 1890 智能科技有限公司

签订地点: 北京市海淀区西三旗街道办事处

签订日期: 2024年3月15日

有效期限: 2024年3月15日至2025年2月28日



合同正文

合同双方

甲方：北京市海淀区人民政府西三旗街道办事处

法定地址：北京市海淀区建材城中路1号甲7号楼

联系人：_____

电话：_____

乙方：北京政信1890智能科技有限公司

地址：北京市海淀区中关村南大街3号1

区689号海淀科技大厦6层

联系人：续玥

电话：13426012817

一、定义

除非本合同另有特别约定，本合同所使用的术语、定义的含义如下：

1.1 本合同：是指双方所签署的合同正文、所有附件、所有补充文件，以及双方在合同履行中所签署、确认的其他与双方权利义务相关的所有书面材料等。

1.2 工作说明书：是指约定本合同工作范围、质量标准等特定内容的文件，即合同附件。

1.3 服务：是指乙方按照附件所列明的需求所完成的项目工作。



1.4 服务成果：是指乙方按照合同约定所完成的项目工作成果，包括项目文档以及乙方为履行本合同所搜集、使用、编制、创作的所有其他文档。

1.5 交付：是指乙方将合同约定的服务成果提交给甲方使用。

1.6 本合同中不可抗力指地震、台风、火灾、水灾、战争，以及其他双方不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

1.7 其他定义：无。

二、合同标的

2.1 甲方同意委托，乙方同意受托进行 2024年西三旗“接诉即办”综合业务平台外包项目 服务工作。

2.2 本合同约定的主要工作内容为：乙方提供满足甲方需要的工作人员主场服务，主要服务内容包含西三旗街道工单流转服务、三率评定服务、数据分析工作、考核申诉工作、重点诉求人咨询服务以及城市管理考核服务等。

2.2.1接诉即办工单流转服务，包含：全量完成群众诉求7*24小时的核实响应服务、工单的签收及退回服务、派单服务以及结案审核工作；

2.2.2接诉即办三率评定服务，包含：按照市区工作要求完成群众诉求的电话回访服务，形成客观有效三率评价并根据诉求回访此测算各业务科室成绩排名、三率情况；



2.2.3接诉即办数据分析工作，按照市、区两级“接诉即办”要求，强化数据分析及绩效考评工作职责，定期对各类数据按分中心要求进行分类、汇总、统计；

2.2.4接诉即办申诉考核工作，按照受理信息及回访三率信息，整理每日不合理诉求工单，整理街道相关考核申诉材料，内容包括申诉材料审核、申诉信息撰写及日常具体工作情况等。

2.2.5 在接诉即办工作中建立与诉求人见面机制，协助社区上门疏导诉求人负面情感并形成台账，对重复诉求人进行定期回访沟通，并设立心理疏导专线帮助诉求人看清客观事实和真正地做出评价。

2.2.6 辅助西三旗街道主管业务科室，对海淀区城市管理综合考核平台以及网格现场检查发现上报的案件进行审核、派发、结案等工作

三、双方权利和义务

3.1 甲方权利和义务

3.1.1 甲方有权对本项目实施项目管理，对项目实施全过程进行全程监督，甲方提出的本项目实施问题，乙方要及时进行纠正。

3.1.2 甲方应按附件的项目计划时间提供乙方工作所需环境，包括但不限于软硬件环境、工作场所。

3.1.3 甲方应向乙方提供并允许乙方以完成本项目为目的而使用合同双方商议确认的信息、数据、资料以及为服务工作所需要的配置或人员协助；且应当向乙方提供双方同意的、明确的业务需



求内容。

3.1.4 如乙方履行本合同过程中需与第三方配合，甲方在自身职责范围内应负责协调乙方与第三方的工作。

3.1.5 甲方应按本合同第四条的约定向乙方支付款项。

3.2 乙方权利和义务

3.2.1 乙方应按照本合同约定的工作范围和时间完成其服务。

3.2.2 乙方保证其提供服务的人员拥有从事本项目工作的资质及能力，保持人员的相对稳定，提供服务的人员更换应经过甲方书面同意，并保证服务成果不侵犯任何第三方的知识产权。

3.2.3 乙方保证其服务符合附件中约定的质量要求，若在服务成果的使用过程中发现有因乙方原因导致的缺陷，将按照本合同第八条约定承担责任。

3.2.4 乙方有权要求甲方按照合同约定支付服务费用。

3.2.5 乙方保证其提供服务人员严格遵守甲方的有关规章制度和项目管理规范。由于乙方及乙方人员造成的一切损失，由乙方承担全部赔偿责任，与甲方无关。

3.2.6 乙方提供的工作人员与乙方独立建立劳动关系并签订劳动合同，并由乙方向其支付工资、奖金、五险一金等；甲方有权监督指导工作人员的工作，但该监督指导并不视为乙方提供的工作人员与甲方之间具有任何劳动关系或劳务派遣关系。乙方与其提供的工作人员之间产生劳动、劳务争议，由乙方自行解决，与甲方无关，



由此给甲方造成损失，乙方承担一切赔偿责任。

四、价款及支付

4.1 合同总价款:

本合同总价款为：人民币：贰佰贰拾贰万捌仟元整
(¥2,228,000.00)。该价格为包含全部相关税费的最终价格，除该
费用外，甲方无需另行向乙方支付任何其他费用。

4.2 付款方式:

4.2.1 本合同采用按阶段结算方式。

第一次付款：在2024年4月30日前，甲方应向乙方支付
本合同总价款 50 %的款项，即：人民币壹佰壹拾壹万肆仟元整
(¥ 1,114,000.00)。

第二次付款：在2024年10月15日前，甲方应支付人民币
捌拾陆万陆仟元整 (¥ 866,000.00)。

第三次付款：在2025年3月31日前，甲方应支付：人民
币贰拾肆万捌仟元整 (¥248,000.00)。

4.2.2 在甲方银行发生的汇款费用及其他银行费用应由甲
方承担，乙方应承担在乙方银行发生的上述银行费用。

4.2.3 乙方应当在甲方的付款前 5 个工作日内开具符合国
家规定的该款项发票并交付给甲方。因乙方未按时提供发票导致甲
方逾期付款的，甲方不承担责任。



五、交付

- 5.1 乙方应严格按照附件 1 约定的期限、形式和数量完成服务成果的交付，交付完成后，甲方应确认并签署交付清单。
- 5.2 甲乙双方的任何一方均有义务对另一方提出的变更交付期限、形式和数量的任何合同建议给予适当的考虑，如果各方协商达成一致，应以书面形式对变更予以记录并按各方确认变更的期限、形式和数量执行。如果约定履行在前的义务未能履行，则约定履行在后的义务可以相应顺延。

六、知识产权及保密

- 6.1 乙方依照本合同第六条向甲方交付的服务成果的知识产权归甲方所有。
- 6.2 在本合同签订前已经存在的或履行过程中产生的其他成果，包括但不限于设计方案图纸、各种说明书、测试数据资料、计算机软件、技术诀窍以及其他技术文档，知识产权归属原权利人所有。
- 6.3 甲乙任何一方应对在本合同签订或履行过程中所接触到的对方的保密信息，包括但不限于前述知识产权信息、技术资料、技术诀窍、业务经营信息、内部管理方法、内部规章制度以及其他与企业经营相关的信息，负有保密义务。未经对方事先书面同意，不得进行任何形式的使用或者透露给任何第三方。



6.4 无论本合同是否有效、终止或解除，本保密条款均有效。

6.5 任何一方违反保密义务，泄漏方应向另一方赔偿损失。

七、支付考核条款

7.1 甲乙双方任何一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定的，均视为违约。违约方应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

7.2 甲乙双方在完成双方签署的书面确认事项后，任何一方单方面提出变更要求，并经对方确认生效，导致项目进度延迟的，不视为对方违约；但若因此而给对方造成损失的，由提出变更一方赔偿对方直接经济损失。

7.3 甲方未按约定时间履行付款义务的，每逾期一日，按应付款的万分之五计算，违约金总额不得超过逾期所涉金额的百分之五，由此导致项目进度延迟的，双方应重新协商项目进度安排并予以书面确认。因财务封账或财政审计等原因造成无法按时付款的，甲方不承担违约责任。

7.4 因甲方的原因或与甲方具有协作关系的第三方的原因导致项目进度延迟的，乙方不承担违约责任。

7.5 如乙方交付的工作成果未能确认合格，甲方可要求乙方在限定的时间内予以改进，并再次提交甲方确认。

7.6 非因甲方原因造成甲方项目不能按约定时间交付或验收的，每逾期一日，按合同总价的万分之五计算。违约金的支付是



对迟延交付的补救，但并不免除乙方继续履行合同的义务。
逾期超过 30 日，甲方有权解除合同，由此产生的一切后果由
乙方承担。因乙方逾期导致甲方损失的，一切损失应由乙方
承担。

7.7 违约方的全部赔偿责任，包括但不限于因合同、侵权、违约或
者违反保证或其他引起的赔偿，累计不超过本合同总价款的
5%。

7.8 任何一方违反第 12.1 条款，应按照被聘用或者涉及的员工在
原雇主的离职前年薪支付给对方违约金，以弥补原雇主因此
而产生的录用、培训、再招聘等损失。

7.9 乙方应该保证服务过程与成果不侵犯任何第三方的知识产权，
由此产生的一切侵权责任均由乙方自行承担，与甲方无关。
乙方委派服务人员在工作期间所发生的人身伤亡或财产损失
等一切责任与义务均由乙方自行承担，与甲方无关。

八、法律适用及争议解决

8.1 本合同适用中华人民共和国法律。

8.2 在本合同履行过程中产生的任何争议，应本着友好合作的态
度协商解决；如协商不成，可以向北京市海淀区人民法院起
诉。

8.3 诉讼期间，除争议内容以外，双方均应继续履行合同约定的
其他内容。



九、责任限制

9.1 在任何情况下，乙方无须就下列情形承担责任：

- (1) 因甲方原因导致乙方已交付的服务成果的丢失或损害；
- (2) 因政府行为，包括但不限于国家政策、法律、法规的限制，
导致合同部分或全部无法履行或履行迟延；

9.2 在任何情况下，甲方无须就下列情形承担责任：

- (1) 第三方对乙方提出的索赔要求，但依本合同约定应由甲方
承担的除外；
- (2) 乙方的任何间接经济损失；
- (3) 乙方自行管理的设备、资料丢失或损害；
- (4) 其他：无。

十、不可抗力

10.1 由于不可抗力致使合同无法履行的，受不可抗力影响一方应
立即将不能履行本合同的事实书面通知对方，并在不可抗力
发生之日起十五日内提供有关相关政府部门或公证机关出
具的证明文件。

10.2 本合同在不可抗力影响范围及其持续期间内将中止履行，本
合同执行时间可根据中止的时间相应顺延，双方无须承担违
约责任。不可抗力事件消除后，双方应就合同的履行及后续
问题进行协商。如果不可抗力原因造成本合同中止履行超过
10个工作日，任何一方均有权解除合同。



10.3 一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除延迟履约的违约责任。

十一、合同的续约、变更、转让和终止

11.1 本合同签订的服务期限为一年，一年合同期届满后，在不改变合同其它条款的情况下，可视服务情况与乙方续签合同，续签次数不得超过两次，总服务期限不得超过三年（续签合同金额必须在预算批复金额内，且续签合同金额较原合同金额（即第一次签订的服务合同）增加部分不能超过原合同采购金额的百分之十）。

11.2 本合同一经生效，非经甲乙双方书面同意，任何一方以任意方式对合同条款的增减及其他变更均无约束力。

11.3 非经一方书面同意，另一方无权转让本合同及该合同约定的全部或部分权利、义务。

11.4 任何一方提前一个月以书面形式通知另一方，可以提前终止合同。合同提前终止后，对于乙方已经投入并经甲方确认的工作量，甲方应核算必要成本的金额向乙方进行支付，且乙方应当提供相应的结算凭证供甲方核算金额使用，最终金额以甲方书面确认的结果为准。因乙方单方面提前终止合同对甲方造成的损失，乙方应承担赔偿责任。

11.5 甲乙双方全部履行合同及相关附件约定的义务后，本合同自然终止。本合同及相关附件任何条款之法律效力于尚未终止



前，均及于双方当事人和各自的承继人、受让人。

- 11.6 任何一方如无力偿还债务或进入破产程序，另一方都有权解除本合同，但必须以书面通知对方。

十二、其他

- 12.1 互惠条款：自合同生效至合同执行完毕后一年止，双方互不聘用对方员工或者以其它方式与之合作，本条款亦适用于双方的关联公司。
- 12.2 除双方在合同中约定的条款外，其他未尽事宜均以补充协议形式另行约定，补充协议与本合同具有同等效力。
- 12.3 如本合同所涉各项文件之条款发生冲突，则其优先顺序为：
- (1) 合同正文；
 - (2) 合同附件；
 - (3) 其他双方签字确认的书面文件；
- 12.3 所有因本合同履行或与本合同有关的通知均应以书面形式做出，以专人递交、传真、速递公司速递或其他双方认可的通讯方式发往本合同第一条列明的地址或其他对方事先指定的地址，所有通知实际到达前述地址的工作日视为收到通知之日。如一方的上述地址发生变更，则应于变更发生之前五个工作日书面通知对方该变更情况。
- 12.4 本合同各条款的标题只是为了阅读和援引方便，当某个条款具体内容与标题的含义不一致时，不影响该条款具体内容之



效力。

12.5 任何一方未行使其于此合同项下的任何权利均不得构成或被视为该方对这些权利或其他权利的放弃或丧失。

12.6 如果此合同中的任何条款或约定被认为非法或不可执行，则除这些条款和约定以外的其他条款的效力和可执行性不得因此而受到影响。

12.7 本合同书一式捌份，甲方执叁份，乙方执叁份，招标代理公司贰份。自双方签字盖章之日起生效。

(以下无正文)



甲 方	名称(或姓名)	北京市海淀区人民政府西三旗街道办事处 (签章)			技术合同 专用章 或 单位公章	
	法定代表人	(签章)				
	授权代表	(签章)				
	联系(经办人)	(签章)				
	住所 (通讯地址)	北京市海淀区建材城 中路1号甲7号楼	邮政 编码			2024年3月5日
	电 话		传真			
	开户银行					
	账 号					
乙 方	名称(或姓名)	北京政信 1890 智能科技有限公司 (签章)			技术合同 专用章 或 单位公章	
	法定代表人	贺军 (签章)				
	授权代表	(签章)				
	联系(经办人)	(签章)				
	住所 (通讯地址)	北京市海淀区中关村 南大街5号1区689楼 309室	邮政 编码			年 月 日
	电 话	010-68915728	传真	/		
	开户银行	招商银行股份有限公司北京海淀科技 金融支行				
账 号	110 952 630 510 601					

