

合同登记编号：

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

技 术 服 务 合 同

项目名称：海淀区市民热线、微博平台座席服务外包
（2022-2023 年度）项目

甲 方：北京市海淀区城市管理指挥中心

乙 方：北京融通润园科技有限公司

签订地点：北京市海淀区

签订日期：2022 年 月 日

有效期限：2022 年 4 月 1 日至 2023 年 3 月 31 日

北京技术市场管理办公室

依据《中华人民共和国民法典》及其他相关法律法规的规定，合同双方就海淀区市民热线、微博平台座席服务外包项目,经协商一致，签订本合同。

一、项目目标

甲方秉承“群众利益无小事”的工作宗旨，坚持以人民为中心的发展思想，畅通政府与群众、政府与企业的沟通渠道，深入推进市民服务热线“接诉即办”工作。乙方提供服务人员、建立专业化服务团队，专岗专责完成各项工作，全力构建与核心区建设相匹配的市民服务平台。

二、定义

本合同中所使用的重要术语的定义如下：

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、确认的其它与双方权利义务相关的所有书面材料，技术文档等。所有合同附件、补充文件与合同正文具有同等法律效力。

2、服务：是指乙方按照本合同中约定的服务范围、规范及标准等需求所完成的项目工作。

3、合同总价：是指双方约定本项目价格。

4、分阶段支付：是指甲乙双方在合同中约定分批次阶段支付的方式。

5、业务资料：是指甲方为保障项目实施所交付给乙方的各类业务资料，包括政策文件、经办流程、特殊事项及与本项目开展有关的资料内容。

三、 双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

- 1、在合同履行期间，甲方应配合乙方协调好相关部门的工作。
- 2、甲方应按照合同的约定支付服务费用。
- 3、甲方有权检查乙方座席员保障和业务质量情况，并提出整改意见。甲方可以根据实际工作需要，局部调整座席员力量部署和岗位安排，保证整体工作运转顺畅。
- 4、甲方可对不适应岗位要求的项目经理及工作人员进行调剂，乙方需要在一个月内调整合适人选。乙方若更换项目经理或主要业务人员，需征得甲方同意。
- 5、甲方根据检查乙方座席员保障的实际情况，据缺口人次，按人员工资标准、按天计算,一天一人次扣除乙方 300 元。甲方将根据工作需要，将所扣费用上缴财政，或用于乙方发放绩效奖金，以鼓励在岗座席员的工作积极性。
- 6、甲方有权要求乙方提供培训计划、培训方案和实施情况。
- 7、甲方对工作中发现的乙方座席员无故脱岗、空岗现象，每发现一次扣除乙方 1000 元；对因乙方座席员失误或工作不到位而造成在市政服务管理局和政风行风考核中被扣分的，每发现一件扣除乙方 1000--10000 元。所扣费用上缴财政，或用于乙方发放绩效奖金，以鼓励在岗座席员的工作积极性。甲方有权要求乙方提供与劳动者签订的劳动合同及交纳保险费用的文件。
- 8、甲方有权利聘请有资质第三方对乙方服务过程中使用合同款项

的情况进行审计。

9、甲方有权利检查乙方支付社保费用、工资、加班费等资料，对乙方未按规定支付费用行为，责令限期改正并有权终止合同。

（二）乙方的权利和义务

1、乙方应认真履行合同的各项条款。

2、乙方应遵守甲方的各项管理规定，未经甲方书面确认严禁私自将设备带出工作位置。

3、在合同履行期间，对于系统大规模改造、扩容、搬迁的情况，乙方须提供技术支持服务，可根据情况双方协商收取合理费用。

4、乙方应保证热线 48 名座席员的相对稳定，如需调换管理人员，需征得甲方的书面同意；如不能保证 48 名座席员在职，甲方将按缺口人次，人员工资标准、按天计算扣除相应费用。

5、乙方有义务在季节性或区政府重点任务等作业高峰期临时补充座席员，以满足工作需要。

6、乙方应承担在日常工作中产生的值班、加班等费用，该费用包含在合同额内。

7、乙方应负责提供服装，服装应至少包含春(秋)、夏、冬三套。

8、乙方应做好疫情防控工作并签署疫情防控安全承诺书，必要时应与座席员一对一签订承诺书。

9、乙方应按照国家有关规定如实为座席员缴纳社会保险和住房公积金。

10、乙方应具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

11、乙方应严格遵守同甲方及其他服务保障单位签订的服务合同。

四、 乙方服务内容

（一）业务服务内容

（1）案件回访要求

负责对北京市市民服务热线“12345”直派街镇案件、转派案件、政务舆情案件、人民网地方领导留言板等渠道案件进行电话回访工作；对各街镇已办结、或8日内仍未办结的案件进行电话回访；对未呼通且已办结案件进行追加回访；如实记录案件的响应、解决和满意情况；做好回访质量监督。

（2）签收转办要求

负责对北京市市民服务热线“12345”、政务舆情、人民网地方领导留言板、微博留言等案件进行核对采集、签收转办、审核退回、按期办结；协助市民热线科与各承办平台就业务信息进行沟通协调；负责疑难案件上报、分析汇总。

（3）数据信息要求

负责协助市民热线科定期对各类数据进行分类、汇总、统计；对市、区两级案件进行三率统计与分析，并完成三率相关报表的报送；负责海淀区综合考评体系中热线数据的统计，并进行绩效考核初步评定；各类报表的初步编制工作；整理群众集中反映的问题，初步形成年度区级、街镇、委办局实事。

（4）督查督办要求

负责对北京市市民服务热线“12345”交办案件和部分未解决不满意案件进行现场核实与移交，做好现场核实照片、材料及不满意案件移交单收集汇总存档；对北京市市民服务热线“12345”督办交办案件、重点时期、领导交办的案件进行督查督办；配合市民热线科列出督查清单，由区委督查室、区政府督查室、区指挥中心开展三方联

合督办，做好督办反馈单、督导组反馈单到期催办、收集汇总及回访工作；负责《督查月报》、现场核实月度通报和季度通报初步编辑工作；做好重点难点问题收集汇总。

（5）重点时期服务要求

负责重点时期或敏感时期中心交办的各项服务保障工作；负责极端天气时市民热线科交办的各项应急保障工作。

（6）微博平台服务要求

负责对官方微博平台进行更新、宣传、维护、安全监控等，每日分时段对海淀区市民热线官方微博平台进行浏览与监测；负责对微博进行每周不少于3次的信息更新；负责重点时期或敏感时期对网站的各项服务保障工作。

（二）人员管理内容

1、人员配置要求

乙方提供48名座席员，设置固定项目管理团队，至少包含1名项目经理、4名座席组长，并设置案件回访组、签收转办组、数据信息组和督查督办组。乙方应保证热线座席员中本科及以上学历人数不低于总人数的60%。

2、人员考勤要求

周一至周五：每天提供48名座席员。（白班可分早晚班，在保证每日8小时工作时长的基础上，根据工作量和实际情况动态调整工作时间。）夜班时间为18:00-次日9:00，安排满足甲方需求的人员进行值班。

一般节假日、重要节假日、应急集中指挥时段和涉及疫情及其他重点时期服务保障等特殊时期，严格按照甲方要求进行24小时值班。必须严格按照政府的工作日安排上班时间，不得私自设置休息日。能

根据甲方的工作要求，满足节假日、夜班及应急备班的值班要求，完成应急服务保障工作。

3、人员培训要求

负责制定培训计划，并组织业务培训，培训形式应包含岗前培训、分拣及结案培训、质检培训、日常业务培训、业务知识更新培训和能力提升培训等，保证每周不少于1次业务培训，每月至少开展1次业务考核，根据考核结果进行针对性培训和改进。

4、管理制度要求

制定完整可行的内部管理制度体系，制度应包含座席相关管理制度、业务流程管理制度、绩效考核及激励管理制度、统计报表制度、保密制度、应急预案等，相关制度需上报甲方备案，并将个人绩效与制度落实挂钩。

五、 工作条件和协作事项

1、甲方为乙方服务提供办公场地及办公条件用于日常的服务工作；

2、乙方安排座席员提供现场值守服务，同时提供电话咨询、分拣转办、数据分析等服务方式。

六、 保密条款

1、甲乙任何一方对在本合同签订或履行过程中所接触或知悉的对方的商业秘密，包括但不限于知识产权信息、技术文件资料、技术诀窍、业务经营信息、内部管理方法、内部规章制度及其他应予保密的信息和资料，负有保密义务，无论上述秘密以何种形式载于何种载体。

2、甲乙双方保证上述商业秘密仅可在各自一方从事该业务的负责

人和工作人员范围内知悉。任何一方未经对方事先书面同意，不得将其透露给任何第三方。

3、甲乙双方仅能将上述商业秘密用于与本合同项下的合作有关的用途或目的。

4、未经甲方同意，乙方及其工作人员不得以任何形式将该项目实施的有关内容、进展等信息向任何第三方透露。

5、本合同履行期间或终止后，一方应按照对方的要求，将从对方收到的含有上述商业秘密的所有文件或资料归还给对方，或者以对方认可的方式予以销毁。

6、其他详细的保密要求将由甲乙双方另行签订保密协议来约定，乙方承诺乙方将与本单位参与本项目的员工签订相关的保密协议。以保证项目的实施能够达到甲方关于项目保密规定的相关要求。

7、不得泄露转接电话过程中的电话内容。

8、乙方必须与参与项目的座席员签订书面保密协议。

七、 履行期限、地点和方式

本合同服务期限自 2022 年 4 月 1 日至 2023 年 3 月 31 日在 北京市海淀区 履行。

八、 付款标准

甲方应根据本合同对服务内容、方式及要求进行检查，乙方应按规定定期提供相关电子和纸质文档（包括座席员管理情况、资产管理情况、各类报告和总结等情况），作为付款依据。

九、合同金额及其支付方式

本项目合同金额总计（大写）：人民币陆佰陆拾玖万伍仟伍佰陆拾捌元整（¥6,695,568.00元），此费用包括：

序号	名称	总价（元）
1	日常服务费用（含人工费、过节费及其他补助）	2,995,200.00
2	五险一金及置装费用（12个月）	2,580,624.00
3	管理费及税费（12个月）	1,119,744.00
	合计	6,695,568.00

支付方式：按每三个月周期分期支付，时间和费用如下：

第一期支付：双方签订合同后，甲方向乙方支付2022年4月1日至2022年6月30日的服务费用，合计：壹佰陆拾肆万壹仟元整（¥1,641,000.00）。

第二期支付：进入到2022年7月1日至2022年9月30日付款周期，甲方收到乙方付款申请后15个工作日内，经甲方审核满足招标要求和履行合同约定后，向乙方支付2022年7月至9月的服务费用，合计：壹佰陆拾肆万壹仟元整（¥1,641,000.00）。

第三期支付：进入到2022年10月1日至2022年12月31日付款周期，甲方收到乙方付款申请后15个工作日内，经甲方审核满足招标要求和履行合同约定后，向乙方支付2022年10月至12月的服务费用，合计：壹佰陆拾肆万壹仟元整（¥1,641,000.00）。

第四期支付：进入到2023年1月1日至2023年3月31日付款周期，甲方收到乙方付款申请后15个工作日内，经甲方审核满足招标要求和履行合同约定后，向乙方支付2023年1月至2023年3月的服务费用，合计：壹佰陆拾肆万壹仟元整（¥1,641,000.00）。

尾款支付：2023年3月31日合同期满后，按照双方共同确认的合同完成情况，甲方向乙方支付合同尾款，支付总额不超出壹拾叁万壹仟伍佰陆拾捌元整（¥131,568.00）。

甲方在每期付款前，乙方应开具符合甲方要求的发票。

十、 违约金或者损失赔偿额的计算

（1）在乙方未违反合同约定的条件下，甲方得在约定的时限内向乙方支付费用，但甲方违反合同规定逾期支付费用，乙方可先行垫付，垫付费用的利息损失按照同期中国人民银行活期存款利率计算由甲方来承担。但乙方不得仅以此为理由包括但不限于中止履行、瑕疵履行本合同约定的义务。因政府审计、财政拨款等问题，造成逾期付款，不属于甲方的违约行为。

（2）乙方违反本合同约定的义务，迟延履行或履行不合格的，在给予一定的宽限期后，仍不能按照约定履行的，甲方有权解除本合同，乙方应该向甲方退还已收取的相应费用并承担本合同总费用5%的违约金。

（3）乙方工作人员违反保密制度，给甲方工作造成不良影响，乙方应及时处理、消除影响，并向甲方支付本合同总费用5%的违约金，情形严重，甲方有权终止本合同。

十一、 解决合同纠纷的方式

在履行本合同的过程中发生争议，双方当事人和解或调解不成，双方约定向北京市海淀区人民法院诉讼解决。

十二、 其它

1、本合同正本一式九份，甲方执六份，乙方执三份,具有同等法律效力。

2、本合同自甲乙双方签字并加盖公章之日起生效。

3、本合同执行过程中，所有补充合同须经甲方、乙方双方协商签订，签字并盖章之日起生效，属合同的组成部分。

此页无正文

甲 方	名称（或姓名）	北京市海淀区城市管理指挥中心（签章）			技术合同 专用章 或单位公章 2022 年 月 日
	法定代表人	（签章）			
	委托代理人	（签章）			
	联系人	（签章）			
	住 所 （通讯地址）	北京市海淀区长春桥路 17 号	邮政 编码	100089	
	电 话	(010)82468300	传真	(010)82510771	
	开户银行				
	账 号				
乙 方	名称（或姓名）	北京融通润园科技有限公司（签章）			技术合同 专用章 或单位公章 2022 年 月 日
	法定代表人	（签章）			
	委托代理人	（签章）			
	联系人	（签章）			
	住 所 （通讯地址）	北京市海淀区西三环北路 72 号院 A 座 18 层 2105	邮政 编码	100081	
	电 话	(010) 68414590	传真	(010) 68414590	
	开户银行	招商银行北京分行海淀支行			
	账 号	110922992610802			

印花税票粘贴处

登记机关审查登记栏：

经办人：

技术合同登记机关（专用章）

年 月 日

附件 1:

海淀区城市服务管理指挥中心 服务外包工作场所（科技大厦） 消防安全责任书

一、消防安全管理责任人为中心工作人员，负有对服务外包工作场所消防安全管理责任，每周至少巡查检查 1 次，对人为造成安全隐患的行为行使处罚权；消防安全直接责任人为公司项目经理，对服务外包工作场所消防安全负有直接责任，每日至少巡查检查 1 次，对安全隐患问题立行立改，对潜在安全隐患问题预防到位。

二、服务外包工作场所消防安全隐患为：（1）设备运行异常。（2）用电线路破损、凌乱。（3）私接电线。（4）使用电源充电或做与工作无关的事情。（5）电源插座上附着其它物品。（6）无人时未关闭室内电源。（7）设备未正常运行。（8）在室内使用明火。（9）携带易燃易爆物品进入室内。（10）消防设备无法正常使用。（11）工作人员不掌握消防知识或消防安全意识不强。（12）半年内未举行消防演练。

三、第（1）－（8）项，服务外包公司严格执行每日上午、下午、夜间三次巡检，同时上传图片并签字留痕，发现隐患后立即向中心管理责任人报告，及时查清原因、立即整改，并对人为因素造成问题隐患的具体人员处以 500 元以上罚款。

四、第（9）、（10）项，具体责任人即日起不得在与中

心合作的所有项目中工作,同时对项目公司处以 5000 元以上罚款。

五、第（11）、（12）项，在一周内整改到位，整改不到位的，对项目公司处以 2000 元以上罚款。

六、本责任书一式肆份，管理责任人、直接责任人、中心综合室、项目公司各存一份。

管理责任人（签字）：

直接责任人（签字）：

2022 年 月 日

附件 2:

疫情防控承诺书

为进一步贯彻落实新型冠状病毒疫情防控工作要求，坚决防范和控制疫情传播和蔓延，北京融通润园科技有限公司高度重视，严正以待，全力以赴做好疫情防控工作。结合工作实际，特此承诺。

一、公司是本公司员工疫情防控管理主体，服从市区疫情防控工作领导、指挥，认真履行疫情防控管理责任，结合实际制定防控工作方案，明确人员分工和职责。

二、做好员工健康监测，严格要求员工做好测温登记、积极参加疫情防控知识学习、配合做好必要时期核酸检测工作，确保“应检尽检”。

三、动态监控员工行程，明确疫情防控管理责任，每周报送个人健康宝信息、14 天行程轨迹查询截屏，做好日常人员动态监管，密切关注人员状态。

四、强化防疫信息排查，第一时间对已公布病例行动轨迹进行人员及同住人信息排查，做到不漏报、迟报、瞒报。针对接到健康宝弹窗提示的人员，要求立即主动向社区报告，配合落实防控措施。

五、做好疫苗接种推进工作，全面梳理符合加强针剂接种标准人员信息，强化疫苗接种宣传教育，引导符合条件的人群按时接种。

六、严格落实中高风险区域人员不出京、低风险区域人员非必要不出京的防控措施。针对必要出京人员进行目的地

疫情等级排查、人员及交通信息登记，严格落实防控政策。

七、严格遵守离京返京疫情防控政策，每日监测离京返京员工状况，进京 72 小时内核酸结果未出，暂缓返岗出勤。一旦发现疑似感染或确诊病例，将积极配合属地疫情防控部门落实各项管控措施，防止疫情传播扩散。

公司负责人（签字）：

北京融通润园科技有限公司

2022 年 月 日