

# 城管执法“接诉即办”运行服务项目 服务协议

合同编号：

甲方：北京市城市管理综合行政执法局

法定代表人或负责人：韩利

地址：北京市西城区三里河东路 39 号

联系电话：010-68516110

乙方：北京共易科技有限公司

法定代表人：李雷

地址：北京市丰台区角门路甲 7 号川岩大厦 3 层 302

联系电话：010-61537423

鉴于：

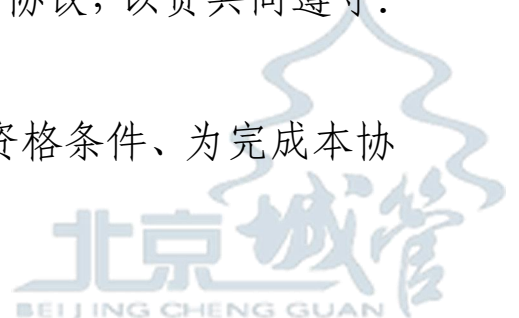
1、甲方有购买服务需求，拟选聘有足够业务技能和管理水平的服务供应商为其提供业务服务。

2、乙方具有开展相关业务服务的能力，并承诺其具有签订并履行本协议约定的服务的能力。

甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，经友好协商，就乙方为甲方提供城管执法“接诉即办”运行服务（下称服务）的相关事宜订立以下协议，以资共同遵守：

## 一、定义

驻场工作人员：指符合本协议约定的资格条件、为完成本协



议约定内容的在甲方从事平台录入、电话回访、数据筛选的乙方工作人员。

驻场工作人员的工作过程由乙方直接管理，甲方有权对乙方的服务过程及对驻场工作人员的工作进行监督。

## 二、服务内容

乙方应根据本协议的相关要求，安排驻场工作人员提供平台录入、电话回访、数据筛选服务，包括但不限于以下内容：

### （一）平台录入服务

1. 按照市政务服务和数据管理局有关要求，对市城管执法局综合服务电话进行接听、录入等操作，安排驻场工作人员提供每周 5×8 小时服务（工作日在岗）。

2. 对市 12345 市民服务热线交办市城管执法局分中心的诉求进行单据接收、录入等事务性工作，安排驻场工作人员提供每周 7×24 小时服务（工作日、周末及法定节假日均有人在岗）。

### （二）电话回访服务

1. 对市 12345 市民服务热线直派街道（乡镇）城管行业主管问题（6+N 类）诉求事项进行电话回访。

2. 定期做好周、月、季度、年度电话回访情况的汇总工作。

3. 安排驻场工作人员提供每周 5×8 小时电话回访服务（工作日在岗）。

### （三）数据筛选服务

1. 对 12345 市民服务热线群众诉求事项进行数据筛选、录入等工作。



2. 按高发时段、高发区域、高发点位等多维度进行数据筛选。

3. 安排驻场工作人员提供每周 7 × 8 小时数据筛选服务（工作日、周末及法定节假日均有人在岗）。

### 三、甲方的权利和义务

1、甲方负责向乙方提供其业务平台的终端界面操作指引、服务用语的标准等相关的服务规范。

2、甲方应对乙方提供的驻场工作人员培训给予必要的协助与指导。驻场工作人员在提供服务过程中发生工作伤亡事故或因工造成第三者伤害事故（经有关权威部门认定），甲方应协助乙方按国家相关规定处理，相关责任均由乙方承担。甲方被迫承担的，有权全额向乙方追偿。

3、甲方有权在本协议有效期内向乙方发出有关业务内容和操作程序调整的书面通知，并同时在中进行业务资料更新。但甲方应当提前 30 日书面通知乙方，告知乙方调整内容，并对乙方及驻场工作人员进行培训。调整事项生效后，乙方应按照通知的要求实施变更，如因乙方未按照调整要求履行的，给甲方造成的损失由乙方承担。

4、甲方有权按照甲方的业务规范要求 and 标准随时对乙方的服务成果进行实时、全面的检查，并有权要求乙方就检查过程中发现的问题在甲方要求的期限内予以解决或答复。

5、鉴于甲方是负责本市城市管理综合行政执法工作的行政执法机构，乙方的服务质量对甲方开展日常工作和树立良好的社会形象具有重要意义，故甲方如认为乙方服务存在不符合甲方要

求的情况，甲方有权书面通知乙方对驻场工作人员按照甲方的要求进行再培训或者要求乙方对驻场工作人员进行撤换。如乙方拒绝或迟延履行（乙方在收到甲方通知后【3】日内，未按照甲方要求进行再培训或者对驻场工作人员进行撤换的，视为拒绝履行），为保证服务质量，甲方有权自行对乙方的驻场工作人员进行再培训，由此发生的费用由乙方承担。该培训为乙方不履行协议义务，甲方为维护自身权益所采取的救济行为，不属于亦不应被视为甲方对乙方驻场工作人员劳动过程的直接管理，甲方依据本条对驻场工作人员进行再培训后，仍有权依据本协议及本协议的补充协议（如有）追究乙方的违约责任。

6、甲方允许乙方使用甲方指定的技术平台及设备，并确保设备的完好和可用性。

7、甲方负责业务技术平台和设备的维护和升级。

8、甲方有权对乙方服务过程进行监控，如甲方发现乙方的服务不能达到本协议约定的服务标准以及甲方的服务要求的，甲方有权按本协议之约定，追究乙方的违约责任。同时，甲方可以根据实际服务情况或监控过程中发现的问题，向乙方提出招聘、辞退、奖惩员工的建议。

9、甲方按时向乙方支付本协议约定的服务费。

10、甲方应明确乙方驻场工作人员的工作任务和工作要求，然后由乙方驻场工作人员自行负责其指定工作岗位的工作任务；甲方应为乙方驻场工作人员提供符合政府劳动保护条例规定的工作场所和各项安全生产条件。对于首次上岗的乙方驻场工作人

员，甲方将协助乙方对其进行安全和操作规程方面的培训，并将相关培训资料和要求发给乙方。

11、甲方应尊重乙方驻场工作人员的民族习惯和宗教信仰，不因民族和性别不同，歧视乙方驻场工作人员；甲方应对知悉的乙方有关信息、数据和资料（包括但不限于技术、财务、销售方面的信息、数据和资料）及其他信息负有严格保密的责任。

12、若因甲方工作任务发生重大变更，需要对项目服务整体内容或服务人员数量调整时，甲方应当至少提前【1】个月书面告知乙方。

#### 四、乙方的权利和义务

1、乙方应根据本协议的约定为甲方提供合同期限内的服务。乙方确保根据相关法律法规的规定和甲方的服务时间合理安排驻场工作人员的班次，如需履行特殊工时制度的，乙方应取得相应的行政审批。

2、驻场工作人员上岗前，乙方应安排其在具有相应体检资质的医院进行入职体检，如甲方根据入职体检结果，认为乙方使用该人员可能会使乙方的服务不符合甲方要求的，有权要求乙方撤换，但不得违反法律、法规及规章制度的相关规定。

3、为保证“接诉即办”的服务质量，乙方提供驻场工作人员数量应满足甲方实际工作需求。如出现缺勤影响工作进度情况的，乙方应通过增加班次或增加人员等方式补齐缺勤天数。否则，甲方将从总费用中核减相应的费用，按实际缺员人数和天数扣除。

4、乙方在审查驻场工作人员信息时发现问题的，要及时把问题通报甲方，保证驻场工作人员信息的真实。如驻场工作人员个人信息不真实、学历学位资质证书等存在虚假、伪造情形，视为欺诈，出于保证服务质量的考虑，乙方应无条件从甲方处撤换该员工。同时，甲方有权要求乙方支付违约金 1000 元，由此给甲方造成损失的，乙方还应承担相应的赔偿责任。

5、乙方负责驻场工作人员的选任及培训。

乙方安排的驻场工作人员应当符合以下要求：

- ①全部为女性，年龄在 18-45 周岁之间；
- ②具有北京市户口或北京市工作居住证或北京市居住证；
- ③具有大专及以上学历；
- ④能够熟练电脑操作、熟练使用 Word、Excel 等日常办公软件，打字速度 60-80 字/每分钟；
- ⑤形象端庄、口齿清晰，发音标准；
- ⑥有较强的沟通、表达、应变、协调、理解能力和接受能力，业务熟练，心理素质好；
- ⑦具有一定的文字及数据分析能力。

乙方对其员工在正式上岗前进行电脑操作、地理常识、城管执法业务知识、安全教育等方面的培训；在驻场工作人员正式上岗后，乙方应按甲方要求定期组织开展业务知识及话务受理技巧培训，甲方给予必要的协助与指导。

6、乙方应制定详细、完善的岗前基本技能培训方案；针对各类突发情况制定相应的应急预案，甲方给予必要的协助与指





方追偿。

11、乙方应严格按照甲方的业务规程和服务规范提供优质服务，保障甲方的合法权益，维护甲方的社会声誉；同时，乙方保证在收到甲方书面通知后，根据不同情况即时或最迟不超过3个工作日内按通知要求调整有关服务流程。

12、为保证服务质量，乙方应根据甲方业务规程、服务规范和本协议的约定制定具体的考评制度，对驻场工作人员进行激励和约束。

13、乙方应建立相应的保密制度，保证乙方及其提供的驻场工作人员在协议有效期内及本协议终止后，不得以任何形式向他人提供或泄露甲方的信息（包括但不限于：甲方资料、呼叫内容、各类数据及相关规程等）。

14、非为甲方工作需要，乙方及乙方驻场工作人员不能使用甲方的业务平台系统。乙方在使用甲方的系统和设备时，应依据使用方法合理使用。非因甲方原因，造成甲方系统和设备毁损，乙方应赔偿甲方的损失；非因乙方原因，造成甲方系统和设备毁损，乙方有义务及时通知甲方，以免影响服务质量。如乙方或乙方驻场人员违规使用甲方相关系统的，或者因乙方或乙方驻场人员故意或重大过失给甲方系统和设备造成损坏的，视为乙方违约，甲方除要求乙方赔偿损失外，还有权要求乙方支付违约金1000元，同时，甲方有权单方解除本协议，并不承担任何违约责任。

15、乙方有权拒绝甲方提出的违反相关法律、法规及本协议



约定的要求。

16、乙方有权按照本协议按时获得甲方支付的服务费。

17、乙方确认其驻场工作人员均为乙方员工，与乙方建立合法有效的劳动关系，与甲方不存在任何用工关系。乙方人员的工资、社会保险等全部用工费用由乙方负责。如因乙方未履行签订劳动合同、未及时足额支付工资、未及时足额建立、缴纳社会保险等劳动法规定的用人单位义务，产生的一切法律后果由乙方承担。甲方被迫承担责任的，有权向乙方全额追偿，并有权要求乙方支付违约金10000元。同时，甲方有权单方解除本协议，并不承担任何违约责任。

18、乙方人员若离职或被辞退，乙方应及时更换服务人员，确保乙方为甲方提供的服务顺利开展。

19、乙方不得安排已不再与其存在合法有效劳动关系的人员到甲方提供驻场服务。由于乙方安排未与其形成合法劳动关系的人员或由于非甲方原因造成甲方在乙方人员与乙方的劳动合同期满后、仍然继续为甲方提供服务，导致甲方与该人员被依法认定形成事实劳动关系或劳务派遣关系的，乙方应承担甲方因此遭受的全部损失。上述损失赔偿将在本协议约定的甲方应支付的服务费用中予以直接扣除，如该笔服务费不足，甲方有权在甲方与乙方现有或将来与甲方签订的合同价款中予以扣除或要求乙方另行补足。

20、在本合同期限内，若因乙方指派的员工与乙方或甲方发生劳动争议，无论是以调解的方式或劳动仲裁程序或人民法院诉

讼程序解决争议的，均由乙方承担。甲方因此遭受的损失可以在乙方后期全部所应得服务费中扣除，超过扣除部分的赔偿、补偿或其他金钱给付类的法律责任甲方可以向乙方追偿。

21、乙方应当结合甲方服务要求，就驻场服务制定相应的劳动纪律、规章制度。乙方应及时把驻场工作人员的基本情况通报甲方，保证甲方对乙方提供服务的驻场工作人员基本素质的了解。定期到甲方了解驻场工作人员的工作表现、遵纪守法等情况，并根据甲方建议，对驻场工作人员进行日常管理。乙方应为驻场工作人员建立合同期内的工作档案，包括但不限于驻场工作人员在岗期间工作情况、业绩情况、健康及考核等方面内容，甲方可提供必要的协助。

乙方负责教育、培训驻场工作人员在甲方工作期间遵守甲方的各项规章制度，遵守操作规程，保证安全生产，按时完成甲方规定的工作任务，爱护甲方的财产，保守甲方的工作秘密或其他保密信息，遵守国家和地方的各项法律法规规章。

22、乙方提供服务需达到以下验收要求：

(1) 按照市政务服务和数据管理局有关要求，对市城管执法局综合服务电话进行接听、录入等操作，处理率应保证 100%；

(2) 对市 12345 市民服务热线交办市城管执法局分中心的诉求进行单据接收、录入等事务性工作，处理率应保证 100%（除系统故障、不可抗力因素外）；

(3) 对市 12345 市民服务热线直派街道（乡镇）城管行业主管问题（6+N 类）诉求事项进行电话回访的比例  $\geq 20\%$ ；



(4) 为部门编写月度、周等数据分析材料提供相关数据筛选支撑，为完成其他工作需要提供临时数据筛选支撑。

(5) 服务对象满意度：数据使用部门满意度  $\geq 95\%$ 。

## 五、服务费标准及支付方式

1、2025 年度城管执法“接诉即办”运行服务费共计人民币（含税）贰佰零叁万壹仟伍佰元整（¥2031500.00 元）。

2、甲方应于双方签订本协议且财政预算资金到账后，及时支付 2025 年当年预算安排款项的 60%，即人民币壹佰壹拾壹万柒仟叁佰伍拾肆元玖角贰分（¥1117354.92 元），2025 年第三季度支付当年预算安排款项的 40%，即人民币柒拾肆万肆仟玖佰零叁元贰角捌分（¥744903.28 元）；2026 年第一季度对该项目验收完毕后，据实结算本合同剩余款项，即人民币壹拾陆万玖仟贰佰肆拾壹元捌角整（¥169241.80 元）。

3、乙方应按照甲方要求在本协议约定的甲方付款日期 5 个工作日内向甲方提供正式、合法、等额、有效的正规发票。如乙方未能按时向甲方提供正式、合法、等额、有效的正规发票的，甲方有权拒绝支付费用且不构成违约。

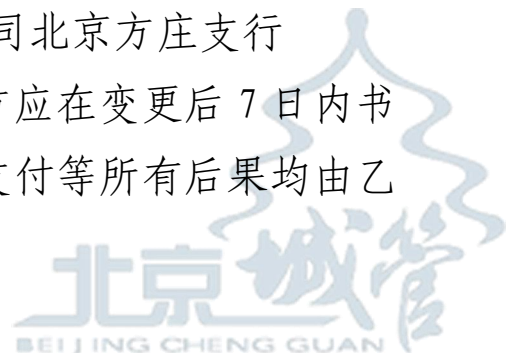
4、乙方账户信息如下：

乙方账号：0200053809200274547

开户名称：北京共易科技有限公司

开户银行：中国工商银行股份有限公司北京方庄支行

乙方指定的收款账户发生变更的，乙方应在变更后 7 日内书面通知甲方，否则由此导致的错付、无法支付等所有后果均由乙



方自行承担。

5、上述费用为乙方完全履行合同义务后，甲方应向乙方支付的全部费用，除此之外甲方无需向乙方另行支付其他任何费用。乙方有权利决定上述费用的支出和预留，包括但不限于薪酬、保险、公积金、奖金福利、培训费、伙食费、体检费、劳保费、结婚生子慰问金、生病住院慰问金、残保金，以及基于何种原因导致劳动关系终止后而根据相关法律规定而产生或有可能产生的包括但不限于补偿金、赔偿金等费用的预留。

## 六、特别约定

1、除本协议另有约定外，乙方不得擅自提前终止/解除本协议。如在本合同履行期限内，乙方提前终止/解除本协议，甲方无需承担因乙方提前终止/解除本协议所引发的一切法律责任，包括但不限于乙方与其员工解除或终止劳动关系所引起的经济补偿金、赔偿金、加班费、未休年假补偿金等。

2、本协议履行完毕后，若乙方拒绝续约或自动放弃参与下一年度服务的，甲方无需向乙方承担任何法律责任。

## 七、违约责任

1、甲方应按时支付业务服务费，每延期1日，甲方应向乙方支付应付金额万分之三的违约金，但甲方未支付费用系由乙方原因导致的除外。该违约金以甲方拖欠总费用的20%为限。

2、为保证服务质量，乙方应及时为其驻场工作人员发放工资，并按法律法规和政府有关部门规定依法给其驻场工作人员办理社会保险和公积金缴纳手续。如果乙方未能及时发放或办理，



并赔偿因此给甲方造成的全部损失。同时，甲方还有权解除本协议，乙方应退还甲方已支付的全部费用。

8、未经甲方书面同意，乙方不得将本协议项下的权利义务转让给第三方。若违反本项约定，乙方应向甲方支付本协议服务费总额 5%的违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

9、乙方及其工作人员对其获知的本协议及附件中的商业秘密负有保密义务，不得向第三人泄露。保密期限自乙方及其工作人员获知商业秘密之日起至本条规定的秘密成为公众信息之日止。因乙方及其工作人员泄露上述信息给甲方造成损失的，应当予以赔偿，并向甲方支付本协议服务费总额 5%的违约金。

10、因乙方违反本协议约定而需要向甲方支付的任何费用（包括但不限于损失赔偿费用、违约金等），甲方均有权在向乙方支付协议款项时予以扣除。

11、乙方基于本协议应向甲方支付的违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应予以补足。本协议所约定的甲方损失包括但不限于甲方经济利益的减损、甲方为证实乙方违约行为所支付的调查取证、公证费用、甲方为寻求救济所支付的诉讼费、保全费、律师代理费、咨询费和法院执行费用、调查取证费、差旅费、行政处罚款等全部损失及费用。

## 八、协议生效、变更、终止、延续

1、本协议服务期限自 2025 年 2 月 7 日 0 时起，于 2026 年 2 月 6 日 24 时终止。

2、经甲乙双方协商一致，本协议可解除。



## 九、争议解决方式

因本协议及在本协议执行过程中发生的一切争议，双方协商解决。如协商仍不能达成一致意见的，均向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

## 十、不可抗力

1、不可抗力是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，包括但不限于战争、严重火灾、水灾、台风、地震、法律法规政策调整、政府行政指令或与本协议相关的人事、财政等政策变化以及其他双方书面同意属于不可抗力的事故。

因为不可抗力导致本协议部分或全部不能履行的，双方可解除本协议，或者根据不可抗力的影响，甲、乙双方协商确定适当延长履行期限，或采取其他补救措施。

2、受不可抗力的影响而不能履行的一方应在不可抗力发生后，立即以书面形式通知另一方，并在不可抗力发生后十个工作日内，将有关部门出具的证明文件送达另一方。根据不可抗力的影响，甲乙双方可以解除或部分解除本协议，或者就本协议的延期履行达成补充合同。

3、因为不可抗力不能履行本协议的，根据不可抗力的影响，可以部分或全部免除履约方的责任，但法律另有规定的除外。同时，一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

## 十一、通知

1、本协议任何一方给另一方的通知、回复、确认等，都应以书面的形式通过专人送递、传真或特快专递方式送达，双方的



收件地址和收件人以本协议《附件一》所载明的相关信息为准。如果持特快专递送达通知、回复、确认等，收件日期即为送达日期。

2、如果一方的收件地址、收件人等通讯信息发生变更，应在变更发生后三个工作日内书面通知对方。通讯信息发生变更的一方不履行或不及时履行通知义务的，通知、回复、确认等发出三日即视为送达。

3、甲方基于本协议项下约定向乙方的现场负责人转达的各类书面或口头告知、通知、回复、要求、确认等，视为对乙方的送达。

## 十二、适用法律

本协议适用中华人民共和国法律。

## 十三、合同组成

下列文件构成本合同的组成部分，应该认为是一个整体、彼此相互解释，相互补充。为便于解释，组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

- 1、本合同书
- 2、中标通知书
- 3、合同补充协议（如有）
- 4、投标文件（含澄清文件）
- 5、招标文件（含招标文件补充通知）

## 十四、其他

- 1、本协议生效后，甲方有关调整业务内容的书面通知自动





构成本协议的组成部分，对双方具有约束力。协议仍有未尽事宜，双方可签订补充协议解决，补充协议与本协议具有同等效力。

2、本协议按照北京市财政局相关政策要求签订政府采购电子化合同，经甲乙双方盖章后生效。

3、本协议的附件与主协议具有同等法律效力。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）



附件 1:

甲、乙双方通讯地址

甲方：北京市城市管理综合行政执法局

住所地：北京市西城区三里河东路 39 号燕京大厦十层

邮编：100045

收件人姓名：张博

联系电话：010-68516110

传真：68582796

乙方：北京共易科技有限公司

住所地：北京市丰台区角门路甲 7 号川岩大厦 3 层 302

邮编：100071

收件人姓名：孙同

联系电话：17611668880

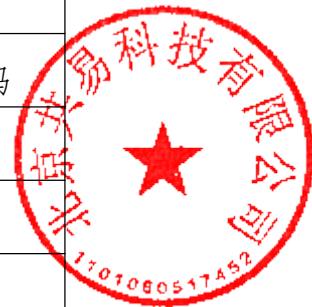
传真：010-61537423



附件 2:

乙方联系人信息

服务商名称	北京共易科技有限公司			
地址	北京市丰台区角门路甲 7 号川岩大厦 3 层 302			
邮编	100071			
电子邮件地址	gy20151116@163.com			
网站地址				
总联系人信息				
姓名：孙同				
所在部门及职务：派遣运营部 项目经理				
联系电话：010-61537423				
手机号码：17611668880				
其他联系人信息				
序号	姓名	所在部门及职务	联系电话	手机号码
1				
2				
3				



注：任何联系人的变动，乙方应在【3】个工作日内书面通知甲方。

