

20230177

呼家楼街道市民诉求处置中心接诉即办服务合同

甲方：北京市朝阳区人民政府呼家楼街道办事处

乙方：北京钰文轩语科技有限公司

就乙方承包甲方 12345 政府热线及监控平台服务事宜，为明确双方的权利和义务，根据《中华人民共和国合同法》，经双方协商同意，签订本合同并共同遵照执行。

第一条：项目目的

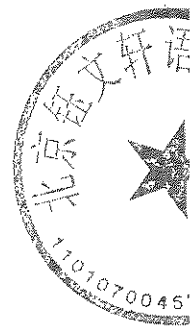
由乙方委派相关专业人员，按照甲方要求，进行甲方 12345 政府热线的 7×24 小时签收、退件、转办、催办和办理结果回复回访等工作，进行甲方监控平台的值守及异常上报工作，配合甲方不断提升管理水平。

第二条：服务内容

乙方为甲方提供下列范围内的服务：

1. 负责甲方 12345 政府热线的签收、点位核实、联系反馈、退件、工单记录、工单初派、办结工单的回访、录音上传、工单办结回复、工单及台账等档案整理归档。
2. 负责配合甲方各部门和社区进行不予回访申请、挂账申请。
3. 负责与市、区监督中心和街道各部门及社区进行联络与对接，协助案件承办部门向市、区监督中心反馈相关问题。
4. 负责甲方 12345 政府热线相关数据的收集整理，并进行基础数据的分析、汇总。
5. 负责甲方“呼之即办”平台案件回复内容审核、二次派件、督办、工单办结回复、工单及台账等档案整理归档、每月基础数据分析、汇总。
6. 负责甲方“未诉先办”24 小时热线电话，记录来电人完整诉求、填写工单、建立台账、工单及台账等档案整理归档、每月基础数据分析、汇总。
7. 负责乙方 12345 政府热线坐席人员的日常管理和基础培训工作。
8. 完成甲方交办的其他相关任务。

第三条：服务期限



1. 自 2023 年 7 月 18 日起至 2024 年 7 月 17 日止。

第四条：权利义务

1. 甲方权利：

- (1) 甲方有权对乙方服务提出要求，并进行监督管理。
- (2) 甲方有权查看 12345 政府热线的所有相关数据及记录。
- (3) 乙方服务或人员不能满足甲方要求时，甲方有权提出整改要求。

2. 甲方义务：

- (1) 甲方需为乙方提供安全的办公场所，及办公用水、用电。
- (2) 甲方需为乙方提供服务工作所需的办公工具及办公用品。

3. 乙方权利：

- (1) 乙方有权根据甲方提出的服务要求，聘用工作人员。
- (2) 乙方自行负责所聘用人员的劳动合同、入职、薪资、离职等事宜。
- (3) 乙方有权督促和管理乙方员工。
- (4) 乙方有权负责员工的社保及薪酬管理，并根据实际需要为员工投保其他商业保险。

4. 乙方义务：

- (1) 乙方提供服务人员 8 人（白班 6 人，夜班 2 人）白班人员需全职服务甲方。
- (2) 乙方需定期进行员工培训，保证员工了解服务要求，掌握服务技能，无法从事指定工作的员工及时进行调整，保证按要求完成工作内容。
- (3) 乙方向甲方提供的材料应保证真实、准确。
- (4) 乙方应根据甲方提出的整改要求制定并执行整改措施。
- (5) 乙方更换负责人及工作人员需经甲方确认。

第四条：费用标准

1. 年服务费：1194000 元/年（人民币大写：壹佰壹拾玖万肆仟元整）
月服务费：99500 元/月（人民币大写：玖万玖仟伍佰元整）
2. 发放标准：按月根据考核结果发放
3. 乙方应于每月上旬向甲方提交上月服务费发票，甲方应于收到乙方发票后 5 个工作日内通过支票方式向乙方结算费用。
4. 乙方银行信息
公司名称：北京钰文轩语科技有限公司
开户银行：中国银行股份有限公司北京石景山区支行
账 号：318160333174
5. 因甲方服务要求改变，发生人员变更，费用由双方协商进行增减。

第五条：奖惩措施

为进一步调动工作积极性，实行奖惩机制，按照甲方 12345 政府热线诉求办理市级、区级排名成绩，奖惩如下：

1. 诉求办理成绩排名在市前 10 名以内，当月奖励 50000 元。
2. 诉求办理成绩排名在市前 50 名以内，当月奖励 30000 元。
3. 诉求办理成绩排名在市前 100 名以内，当月奖励 20000 元。
4. 诉求办理成绩排名在市前 150 名以内，当月奖励 10000 元。
5. 诉求办理成绩排名在市 300 名之后，当月扣除服务费 30000 元。
6. 诉求办理成绩排名在市后 10 名，当月扣除服务费 50000 元。
7. 诉求办理成绩排名（转派案件）在区前 3 名以内，当月奖励 50000 元。
8. 诉求办理成绩排名（转派案件）在区前 5 名以内，当月奖励 30000 元。
9. 诉求办理成绩排名（转派案件）在区后 5 名，当月扣除服务费 30000 元。
10. 诉求办理成绩排名（转派案件）在区后 3 名，当月扣除服务费 50000 元。
11. 以上奖励于服务费之外结算，以上扣除于服务费内结算。

12.乙方根据甲方工作要求对员工进行培训，因乙方员工工作失误影响甲方成绩的，每发生一次当月扣除服务费 5000 元。

13.乙方无法完成甲方工作要求的，限期培训整改，当月服务费延期发放，整改达标后，发放当月服务费，限期整改不达标，扣除当月服务费的 10%。

第六条：合同的变更、解除

1. 变更本合同内容或有未尽事宜，由双方协商解决或签订补充协议。
2. 合同期内，任何一方解除本合同，需提前 30 天以书面形式提出，经双方协商同意后方可解除。

第七条：违约责任

1. 因乙方责任造成甲方损失的，乙方承担赔偿责任。
2. 未经双方协商同意，任何一方单方终止合同，应向对方支付等价于一个月服务费用，作为违约金。

第八条：争议解决

甲乙双方在合同履行中发生纠纷，应当以友好协商的方式解决，协商不成时，任何一方有权向仲裁机构申请仲裁。

第九条：保密条款

1. 乙方与甲方合作期间，必须遵守甲方规定的任何成文或不成文的保密规章、制度，履行与其工作岗位相应的保密职责。
2. 甲方的保密规章、制度没有规定或规定不明之处，乙方应本着谨慎、诚实的态度，采取任何必要、合理的措施，维护甲方信息安全。
3. 若乙方发现因乙方过失，导致甲方保密信息的泄露，乙方应采取措施，防止影响的进一步扩大，并书面告知甲方负责人。
4. 乙方应妥善保管所有与工作相关的文档、资料以及数据分析报告等。

北京恒信伟业
北京恒信伟业

5. 在服务合同终止后，乙方仍应遵守保密条款规定的义务，并在合同结束前三天将所保管的所有甲方相关保密信息及归档材料交还甲方，不得进行复制，不保留任何副本文件。

6. 乙方的工作人员应按甲方要求签订保密承诺书。

第十条：不可抗力

如发生不可抗力事件，影响一方履行其在本合同项下的义务，则在不可抗力造成的延误期内中止履行合同，不视为违约。发生不可抗力，双方应相互协商，找到公平的解决办法，并尽一切努力降低不可抗力的影响。

甲方签章：



代表人：



代表人：华淑军

日期：

2023.7.14

日期：

2023.7.14