



城北街道办事处接诉即办咨询服务项目 服务协议



合同编号：【CBD240063】

项目名称：城北街道办事处接诉即办咨询服务

委托单位（甲方）：北京市昌平区城北街道办事处

承担单位（乙方）：北京零点有数数据科技股份有限公司

签订日期：2024年5月30日



根据《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，甲乙双方经过友好协商，本着平等互利，共同发展，优势互补的原则，就甲方委托乙方针对“城北街道办事处接诉即办咨询服务”项目进行数据服务有关事宜达成如下协议：

一、 服务内容

乙方接受甲方委托就“城北街道办事处接诉即办咨询服务”项目提供咨询服务，服务内容见附件《项目计划书》中详细记录，《项目计划书》与本协议有同等的法律效力。

项目期限：2024年5月30日起至2025年5月30日止。

二、 甲乙双方的权利义务

（一）甲方权利义务

1. 甲方对本项目的服务成果拥有所有权，未经甲方书面同意，乙方无权以任何形式向任何第三方披露、使用或允许他人使用或转让本项目的服务成果；
2. 甲方有权对项目实施方案、提纲等资料与乙方进行磋商研究，并提供书面确认意见；
3. 甲方根据项目需要有权派员参与本项目人员的培训及项目的实施，但人数、时间、参与的方式、方法、工作内容、范围等由甲乙双方协商确定；
4. 甲方应按本协议约定的时间及方式向乙方支付协议价款；
5. 甲方向乙方提供项目文件时，应当书面告知乙方该文件是否属于保密范畴，未书面告知，乙方则不承担保密责任；
6. 甲方对其向乙方提供的数据来源合法性以及授权范围负责，保证不违反法律规定亦不侵犯任何第三方的合法权益，并确认乙方对数据的使用在本项目全程获得合法授权；
7. 甲方有权对乙方提供的服务提出意见及建议，对于甲方的合理建议，乙方应及时调整。

（二）乙方权利义务

1. 乙方自本协议签订之日起按《项目计划书》要求的进度、时间、方法及质量完成数据服务；

2. 乙方于项目工作进度约定的项目终止之日 17:00 前向甲方提交服务成果的电子版本(PPT 格式, 中文版) ;
3. 乙方按照约定分期向甲方提交服务成果, 包括热线诉求工单全流程处置人员驻点服务、优秀案例梳理与推广服务、考评及办理能力提升培训, 对应报价详见附件 1;
4. 项目的全部相关资料(包括向甲方提交的), 乙方承诺保留一年, 供甲方查阅。

三、 项目验收及工作完成

双方同意采用以下方式进行项目验收, 经验收通过后的项目工作视为完成:

- (一) 在乙方向甲方提交电子版分期服务成果后, 甲方应在 5 个工作日内以书面形式确认验收通过或提出修改意见(“验收期”); 5 个工作日内提出修改意见的, 乙方应于 3 个工作日内修改后重新向甲方提交该期服务成果, 双方应按前述时限和程序重新进行验收。如甲方未在验收期内提出书面修改意见, 则视为甲方对该期服务成果已验收通过。验收完成后, 甲方应配合乙方于 10 个工作日针对该期服务成果内签署《项目成果接收和结项确认回执》(详见附件 3) 并以快递的形式将加盖公章的文件邮寄至乙方。
- (二) 如甲方无法提供加盖公章的《项目成果接收和结项确认回执》, 可以使用甲方授权邮箱【821140193@qq.com】向乙方授权邮箱【haoyi@idataaway.com】和【lingdian@idataaway.com】发送项目成果接收和结项确认邮件, 视为该期服务成果已验收通过, 邮件正文内容参见《项目成果接收和结项确认回执》。通过上述邮箱向乙方发送的与本项目相关之文件即使未加盖甲方公章, 仍视为甲方有权作出之认可、声明或承诺, 对甲方具有法律约束力。

四、 协议价款及其支付

- (一) 甲方应支付乙方协议价款, 本项目协议价款总金额为人民币壹佰肆拾肆万陆仟元整(RMB1, 446, 000 元), 分二次付清。
- (二) 甲方应在本协议签订之日起 30 个工作日内, 向乙方支付本项目协议价款的 70%, 即人民币壹佰零壹万贰仟贰佰元整(RMB1, 012, 200 元) 作为首付款。
- (三) 服务成果经甲方验收通过后 30 个工作日内, 甲方应向乙方支付本项目协议价款的 30%, 即人民币肆拾叁万叁仟捌佰元整(RMB433, 800 元) 作为尾款。
- (四) 乙方的电汇接受账号信息如下:

户 名：北京零点有数数据科技股份有限公司

开户行：交通银行股份有限公司北京酒仙桥支行

账 号：110061073018800014692

(五) 乙方应向甲方开具符合法律规定的发票。甲方发票信息如下：

<input checked="" type="checkbox"/> 增值税普通发票	1) 单位名称：北京市昌平区城北街道办事处 2) 纳税人识别号（或统一社会信用代码）： 11110221000103341Y 3) 单位地址：北京市昌平区东关十字路口东北侧 固定电话：89731142 4) 开户行：0603010103000000478 账 号：北京农商银行昌平支行
<input type="checkbox"/> 增值税专用发票	1) 单位名称： 2) 纳税人识别号（或统一社会信用代码）： 3) 单位地址： 固定电话： 4) 开户行： 账 号：
<p>*注： 如果甲方的单位名称、地址、税务局或开户行等发生变更，请重新提供以上信息。</p>	

(六) 双方约定，如乙方未按期提供发票或提供的发票不符合甲方要求，甲方有权暂不予支付且无需承担任何违约责任。如甲方因财政拨款或其他不能控制的原因未能及时付款的，相应支付期限顺延，甲方不承担违约责任。

五、 违约责任

（一）工作延期责任

1. 因乙方过错致使数据服务未能按时完成，每迟延一日，扣除相当于本项目协议价款总金额千分之二的款项。
2. 因不可归责于乙方的原因而造成工作迟延的，乙方提交服务成果的时间自动顺延，乙方不构成违约。

（二）协议价款迟延支付责任

1. 甲方未按协议约定按时足额向乙方支付款项的，甲方每迟延支付一日，应支付相当于本项目协议价款总金额千分之二的违约金。
2. 甲方延迟十五个工作日以上的，乙方有权中止本协议履行，直至甲方付款为止，且乙方有权选择单方解除本合同，除上述违约金继续计算外，甲方应向乙方支付未支付款项。

（三）违反工作方法责任

1. 乙方未使用双方约定的方法进行数据服务，或因自身原因，而形成明显不准确的服务成果时，乙方应将不准确的服务成果对应的协议价款部分或全部退还甲方。偏差程度按照问题实际发生及严重情况及其所占实际完成工作量的比例由双方协商确定。
2. 甲方对于乙方工作成果的验收标准是依照双方确认的《项目计划书》或双方在项目进行过程中就具体工作要点确认的《工作备忘录》。甲方如认为乙方工作有不合于《项目计划书》或《工作备忘录》规定之要求时，应于服务成果移交甲方之日起 5 个工作日内以书面异议形式向乙方提出。逾期未提出书面异议，视同无异议。异议提出后，双方应根据专业调查行业的技术要求作出合理处理，甲方不得依照其主观判断要求乙方更改服务所得数据及结论，甲方也不应以部分异议作为拒付全部余留款项之理由。
3. 甲方、乙方有义务保证其授权邮箱的账号及数据安全，防止被第三人盗用、侵占或损坏等。甲方乙方的授权邮箱或其他联系方式有变化的，应该在发生变化后 24 小时内以盖章的书面文件，

或通过原授权邮箱发送邮件的形式告知对方。如发生变化的一方迟延告知，对方向原邮箱或原联系方式提交成果或其他文件视为发生变化一方已经收到。

（四）保密责任

1. 乙方对服务所取得的数据与研究结论及甲方在服务过程中提供的属于保密范畴的项目文件承担保密责任。乙方未按本约定履行保密责任时，乙方承诺按甲方的实际损失进行赔偿。但乙方使用同样或类似技术为其他客户针对类似项目和内容另行开展的研究，本项条款不适用之。
2. 乙方拥有本项目计划书及相关格式、提纲设计、问卷设计、分析提纲格式、分析方法及报告格式等技术及内涵之所有权，非经乙方书面同意，甲方不得向任何乙方的同业机构出示或转移。甲方违反本款之约定时，乙方有权追究甲方因泄密导致的民事或刑事责任以及损害赔偿。
3. 甲方应对乙方向甲方提交的个人信息数据（若有）承担保密责任，甲方仅限在个人信息主体的授权范围内使用，不得违反法律规定，如因此导致乙方遭受追诉或者给乙方造成任何损失，包括但不限于乙方对任何第三方应承担的责任，甲方应承担全部赔偿责任。

六、 其他事项

（一）服务变更

在服务过程中，若甲方要求变更服务内容时，双方应另行签订《补充协议》确定变更内容，包括但不限于服务范围、工作时间及协议价款等。

（二）文件效力

经双方盖章确认的《项目计划书》为本协议之附件，具有与本协议同等之法律效力。根据项目进展而在后续工作中签订的补充协议之条款，若和本协议及上述文件中的条款不一致，则以后约定的条款为准。

（三）通知与送达

1. 本协议所要求的或允许的作出所有通知及其他通讯（以下简称“通知、通讯”）均应发往本协议明示的联系人、通讯地址。当事人变更通讯地址，应及时通知另一方。如因任何一方提供的

通讯地址不准确、不可用或变更后未及时通知另一方导致该方未收到通知的，该通知应视为已送达，后果由该方自行承担。

2. 双方进一步就协议发生争议时相关文件和法律文书送达地址及法律后果如下：
 - 1) 双方确认在协议发生争议时其有效的通知送达地址为本协议明示的通讯地址。
 - 2) 双方确认该送达地址的使用范围除了包括双方非诉时各类通知、协议等所有往来文件外，还包括就协议发生争议时相关文件和法律文书的送达，同时包括在争议进入仲裁、民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序。
 - 3) 一方的送达地址需要变更时应当履行通知义务，须提前 7 个工作日通过书面函件向另一方进行通知。在仲裁及民事诉讼程序中当事人地址变更时应当向仲裁机构、法院履行送达地址变更通知义务。

(四) 损失的计算

本项目及本协议所称之违约损失及所涉及的相关损害后果是指可计量的、有客观证据（由双方认定及来自独立之第三者）支持的直接经济损失。

(五) 协议终止

本协议因自然灾害、政策因素或法律认定的不可抗力或双方书面同意提前终止而导致不能完全执行时应予终止。任何一方终止协议，均应签署书面《终止协议》。鉴于本协议项下的首付款系属用于项目前期执行的实际费用，如存在下列任一情形，乙方应在扣除按实际完成工作量及工作时间产生的费用后，退还甲方已支付的剩余款项：

1. 由于不可抗力或甲方单方面原因，导致本协议无法继续履行或继续履行已无实际意义，经甲乙双方协商终止本协议的；
2. 由于甲方的违约行为，导致本协议无法继续履行或继续履行已无实际意义，乙方单方面提出终止本协议的。

(六) 互不雇佣条款

协议双方在本项目合作期间及本项目结束一年内，任何一方不得雇佣对方参与本次项目的工作人员，且有权依法追究违约方之法律责任并请求损害赔偿。

（七）法律依据及法律解决方案

本协议适用中华人民共和国的现行法律。本协议履行过程中若发生争议，甲、乙双方应友好协商解决。协商不成的，双方均有权向昌平区人民法院提起诉讼。双方同意，争议内容涉及研究机构与客户之间、研究机构与被访对象之间的行业术语以及行业规则的问题时，如本协议无约定，则参照国际商会与欧洲民意与市场研究协会制定的《市场研究和社会研究的国际准则》进行裁决。

因争议解决而产生的费用，包括但不限于诉讼费、律师费、公证费、保险费、保全费、差旅费等维权费用，由败诉方承担。

（八）本协议的签订与修改

本协议壹式肆份，甲乙双方各执两份。本协议自双方单位签字并盖章当日起生效。

（以下无正文）

甲方（盖章）：北京市昌平区城北街道办事处



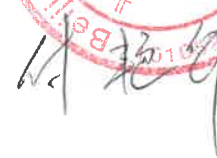
签字人：



乙方（盖章）：北京零点有数数据科技股份有限公司



签字人：



附件

本合同正文与附件具有同等法律效力，与附件约定内容不一致的，以附件约定为准。本合同附件及国家或项目所涉区域相关法律法规政策在合同期间内如发生变更的，以变更后的为准。

附件 1、《报价表》

附件 2、《项目计划书》

附件 3、《项目成果接收和结项确认回执》

附件 1：报价表

序号	实施周期	工作内容	数量	单价(元)	合价(元)	备注/说明
一	2024 年	2024 年工作小计	——	——	926000	计算基础：(一) + (二) + (三)
(一)		热线工单全流程处置人员驻点服务	7	90000	630000	每月驻点人员工资及管理费用，合计 7 个月
(二)		优秀案例梳理与推广服务	3	70000	210000	每季度开展一次优秀案例梳理，合计 3 次
(三)		考评及办理能力提升培训	2	43000	86000	每半年开展一次能力提升培训，合计 2 次
二	2025 年	2025 年工作小计	——	——	520000	计算基础：(一) + (二)
(一)		热线工单全流程处置人员驻点服务	5	90000	450000	每月驻点人员工资及管理费用，合计 5 个月
(二)		优秀案例梳理与推广服务	1	70000	70000	每季度开展一次优秀案例梳理，合计 1 次
总价			——	——	1446000	计算基础：一+二

附件 2：《项目计划书》

一、项目背景

为了全面提升昌平区城北街道市民服务热线的工作效能，更好地满足市民的各类诉求，并提高诉求办理的解决率和市民的满意率，必须严格按照《北京市接诉即办工作条例》的工作要求来执行。坚决贯彻落实“吹哨报道、接诉即办、主动治理”三步改革措施，提升服务质量的关键。其中，“吹哨报道”意味着我们要时刻保持警惕，调动有生力量对市民诉求迅速做出反应；“接诉即办”则要求我们在接到市民诉求后，立即展开行动，不拖延、不推诿；“主动治理”更是体现了我们的前瞻性和责任感，不仅要解决问题，还要预防问题的发生。

为此，昌平区城北街道拟组建一支热线服务队伍，不仅负责 12345 市民服务热线系统的值守，确保每一个市民的来电都能得到及时、专业的回应，还承担起案件回访的重任，以了解市民对我们服务的满意度和反馈。同时，还需整理不纳入考核的材料，推广优秀案例，提出考评对策建议，并对诉求办理进行规范指导。从专业第三方的角度，对接诉即办的服务水平进行全面提升。通过专业指导和建议，使接诉即办工作更加贴近市民需求，更加高效和便捷，不断提升服务质量，真正做到为民服务，解民之忧。

二、项目目标

本项目的工作目标主要是负责承接区级平台系统的案件处理任务，确

保系统的持续值守，对案件进行及时的电话反馈与回访，同时负责整理不纳入考核的相关材料。此外，需与委托方城北街道紧密合作，共同推进为民服务工作，通过不断优化和提升服务质量，助力城市精细化管理再上新台阶，具体拟开展服务内容如下：

一是做好热线系统值守，包括签收、响应、派单等各环节工作；

二是开展电话回访工作，把处理结果反馈至反映人并征求反映人办理意见；

三是考核材料审核工作，对符合不纳入考核的工单进行材料整理和审核工作；

四是推广市级优秀案例，对全市 12345 热线诉求办理优秀案例进行推广，挖掘全市层面同类型诉求其他区县、镇街办理方法，引入到城北街道接诉即办工作；

五是提供考评策略优化服务，针对考核规则调整，从数据中挖掘考核薄弱点，进行有针对性指导和提升；

六是开展诉求办理规范指导，就诉求办理的各环节变化对科室和村居工作人员进行指导。

三、服务方案

零点公司将结合过往此类项目经验，根据热线诉求特点和委托方需求，在人员配置、服务保障、应急管理等多方面，对城北街道热线工作进行系

统值守、案件办结、考核审核、案例推广等工作。对工作经验及创新点进行深度总结，对群众诉求办理中面临的各类问题及深层次原因进行挖掘，并有针对性地提出规范指导和优化建议。具体计划完成以下三类工作：

一是热线诉求工单全流程处置。12345 市民服务热线的相关工作和服务，具体包括三个方面：系统值守服务，确保电话畅通并及时响应市民诉求、高效分转派单；案件办结服务，承诺每月至少处理 1500 件案件，并及时向市民反馈处理结果，进行满意度调查；不纳入考核材料的整理服务，力求提高材料的通过率，每月灵活调整考核材料准备工作，以全面优化服务质量和效率。

二是优秀案例梳理与推广服务。对全市 12345 热线诉求办理优秀案例进行梳理并推广，针对解决率较低的科室和村居进行深入分析，并借鉴其他区县和镇街的优秀办理方法，引入城北街道的实际工作中。通过挖掘办理过程中的问题和困难，帮助相关科室和村居改进工作方法，破解治理难题，进而提高市民诉求的解决率和满意率。

三是考评及办理能力提升指导服务。12345 热线市民诉求办理考评对策建议服务旨在做好考评体系应对，根据考核规则调整挖掘考核薄弱点，有针对性地指导和提升。同时，诉求办理规范指导服务将针对市民服务热线体系的不断细化，持续为科室和村居工作人员提供指导，以适应各环节的逐步变化，确保高效、规范地处理市民诉求。两项服务共同助力提升 12345 热线的服务质量和效率。

本项目的总体工作思路将依照如下路径：

第一，做好市民诉求的工单全流程处置，配置专业的值守人员，确保每一个市民的诉求都能被及时处置。定期对市民的诉求进行电话响应，将案件诉求办理结果反馈给反映人并记录反馈。同时，对不纳入考核的材料进行审核和调整，提升剔除通过率。

第二，开展相关调研，梳理在推进热线市民反映问题治理过程中遇到的主要困难与挑战。应用实地走访、座谈会、政策分析等研究方法，实时掌握相关典型问题的进展，开展重点研判与解决路径分析，探索可行的解决方案并梳理典型案例进行推广。

第三，开展周期性规范指导工作，对热线相关诉求反映情况，深入分析与挖掘点位、事件、群体、工单诉求之间的内在联系，一方面及时掌握全镇情况，总揽全局；另一方面利用综合分析各类事件的前端应对预案、风险预警和前置服务治理工作的具体举措和执行进度。结合市中心对市民服务热线体系的不断优化，对市民诉求办理和考评的各环节进行评估，并提出对策建议和提升指导。

在项目全部工作完成之后，由委托方按照双方协商验收标准对零点公司所提供的服务进行验收。为保障服务质量，零点公司在服务团队人员配置、服务质量、监督考核、应急预案、服务承诺等方面将进行细致安排。零点公司设立了常规问题汇报、疑难问题解答、委托方随时监督三类沟通

机制，在持续性、突发性以及效率性上满足项目需求。在对信息安全的保障工作上，零点有完善的保密措施，从各个角度覆盖信息安全的潜在问题发生点。

附件 3：《项目成果接收和结项确认回执》

城北街道办事处接诉即办咨询服务项目成果接收和结项确认回执

合同编号	CBD240063
项目名称	城北街道办事处接诉即办咨询服务项目
<p>确认内容：</p> <p>甲方已于××年××月××日收到乙方按《城北街道办事处接诉即办咨询服务项目服务协议》约定提交的××年度（或××期 或××部分）项目最终成果。</p> <p>乙方于××年××月××日完成了《城北街道办事处接诉即办咨询服务项目服务协议》约定的××年度（或××期 或××部分）工作内容，对应金额为_____元。经甲乙双方共同确认，该部分对应的工作方法和工作结果符合协议要求，可以结项。</p>	
<p>确认方：</p> <p>甲方（盖章）：××××××××</p> <p>乙方（盖章）：××××××××公司</p>	

备注：

- ①甲方需在盖章处加盖公章。
- ②请将回执原件盖章后回寄给乙方（公司地址：北京市朝阳区酒仙桥中路 24 号院 1 号楼 878 东区 8 层）。