

合同编号: 2025-001

东城区“接诉即办”坐席辅助、专项工作回访项目

项目合同

项目名称：东城区“接诉即办”坐席辅助、专项工作回访项目

委托人：（甲方）北京市东城区城市管理指挥中心

提供服务方：（乙方）北京汇聚创享科技有限公司

签订地点：北京

签订日期：2024年12月30日



东城区城市管理指挥中心

东城区“接诉即办”坐席辅助、专项工作回访项目合同

甲方：北京市东城区城市管理指挥中心

法定代表人：王为

统一社会信用代码：12110101MB1L66457H

地址：北京市东城区东城六条甲 17 号

乙方：北京汇聚创享科技有限公司

法定代表人：刘会文

统一社会信用代码：91110108MA01Q8Y08K

地址：北京市朝阳区望京园 603 号楼 7 层 817

甲、乙双方经过友好、平等协商，在《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》框架内建立合作关系。双方经协商一致签订本合同。

一、项目服务内容

（一）为进一步提高政府热线服务水平，提升热线服务质量，有效提高群众的获得感、优化热线坐席辅助服务功能，乙方按照甲方要求组建坐席员队伍为甲方提供服务，完成坐席员岗位工作。

（二）为实现公众诉求得到快速响应，提高政府服务水平，提升服务质量及群众满意度，乙方按照甲方要求组建“接诉即办”工作回访坐席员队伍为甲方提供服务，完成专项工作回访工作。

（项目服务内容详见附件《东城区城市管理指挥中心“接诉即办”坐席辅助、专项工作回访项目内容和要求》）

二、劳务合同的期限

本合同自甲乙双方法定代表人或授权代表签名并加盖单位公章之日起生效，乙方提供服务期 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日终止。《招标文件》、《响应文件》为本合同的重要组成部分。

三、合同总价

（一）项目总价

项目总额：人民币 ¥3,138,372 元（大写：叁佰壹拾叁万捌仟叁佰柒拾贰元整）

(含税)。

(二) 付款方式

1. 付款方式为分期支付

甲方将按以下方式向乙方支付项目费用：

具体支付比例如下：合同签订后 60 个工作日进行支付，甲方向乙方支付合同总金额的 60%，即人民币 ¥1,883,023.20 元（大写：壹佰捌拾捌万叁仟零贰拾叁元贰角整）；

服务满六个月后提交半年运行报告，甲方审核确认后 10 日内向乙方支付合同总金额的 30%，即人民币 ¥941,511.60 元（大写：玖拾肆万壹仟伍佰壹拾壹元陆角整）；

服务末期提交全年运行报告，甲方审核确认后 10 日内向乙方支付合同总金额的 10%，即人民币 ¥313,837.20 元（大写：叁拾壹万叁仟捌佰叁拾柒元贰角整）。

2. 费用具体支付方式：电子转账

乙方开户银行名称、账号：

公司名称：北京汇聚创享科技有限公司

开户银行：招商银行北京分行营业部

账号：1109 4129 7010 901

3. 乙方应在甲方支付相应款项前，应向甲方开具相应金额的、符合国家规定的增值税普通发票。乙方不能按约定开具发票的，甲方有权暂缓支付相关费用。

甲方发票信息如下：

名称：北京市东城区城市管理指挥中心

纳税人识别号：12110101MB1L66457H

四、项目检查

1. 乙方应严格按照甲方具体要求及招标文件的规定，认真实施本项目。同时甲方有权按照招标文件要求及乙方在标书中做出的承诺性条款对乙方的项目实施质量进行检查并评价，乙方的项目实施质量不达标的，视为乙方单方原因未完成本合同约定的工作内容，甲方有权要求乙方在甲方指定的期间内进行修正，并按照本合同中“七、违约责任”的条款追究乙方责任。

2. 甲方将对乙方的工作任务完成情况、制度建设落实情况、人员管理情况、计划执行情况、项目成果等方面进行评估，评估结果将作为付款的重要依据，评

估结果不合格，甲方有权暂缓付款。

五、甲方的权利与义务

1. 甲方有权对安排的工作人员进行监督、检查，对检查中发现的问题应在3日内书面告知乙方，并要求乙方在合理期限内予以整改。甲方有权对乙方不符合本项目要求（详见附件《东城区城市管理指挥中心“接诉即办”坐席辅助、专项工作回访项目内容和要求》）规定，造成严重影响的行为进行处罚。检查的内容包括但不限于人员数量、年龄、学历及乙方缴纳社会保险和住房公积金，以及员工工资发放情况等。

2. 甲方有权要求乙方调整不服从管理、不称职或身体条件不适于坐席员岗位的工作人员，乙方应于5个自然日内安排新的工作人员到位。

3. 甲方有权根据政策的变动并结合实际情况对本项目合同进行修改和补充，需要进行修改和补充的，甲方应在3个工作日内书面通知乙方。

4. 甲方有权调阅乙方关于本项目的全部工作资料，并对本项目的相关成果拥有所有权。

5. 甲方应按时支付项目服务款项。如因财政拨款影响，不视为甲方违约，乙方不得由此而不履行本合同规定的义务。

6. 甲方有义务向乙方安排的工作人员提供办公场所及办公所需的设备。

六、乙方的权利与义务

1. 乙方应按照本合同附件《东城区城市管理指挥中心“接诉即办”坐席辅助、专项工作回访项目内容和要求》要求的服务内容、标准和服务规范完成甲方要求的“接诉即办”坐席辅助和回访工作。

2. 对甲方不履行合同的，乙方有权追究其违约责任，违约金至多不超过合同总价款的10%。

3. 全面负责被安排的工作人员的劳务用工管理、生活费用管理、劳务纠纷处理，处理涉及劳动关系的所有事宜。

4. 按合同条款安排符合条件的劳务人员到甲方工作。对于甲方按本合同相关条款进行调整的工作人员，乙方应予接受。

5. 对于甲方在对工作人员监督、检查过程中发现的问题，乙方应在甲方限定的合理期限内根据甲方的要求予以整改，超过限定期限或整改不合格的，由此产生的后果由乙方自行承担。

6. 按甲方的要求开展工作，如有变动，乙方应在 3 个工作日内提出书面申请，并征得甲方的书面同意，甲方应于 5 个工作日内给予乙方反馈，5 个工作日内未反馈的，视为同意乙方的变动。

7. 乙方应遵守法律、法规和政策的规定，按相关国家规定为工作人员缴纳“五险”，在约定的日期向工作人员支付报酬，未给工作人员缴纳“五险”或未按照约定日期向工作人员支付报酬的，由此造成的后果由乙方自行承担。

七、违约责任

1. 乙方未能履行以上义务，未遵守《响应文件》中所承诺的服务内容，违反《招标文件》规定的行为均属违约行为。甲方根据上述规定条款，根据乙方违约行为的情节轻重，做出批评教育、警告、扣发经费等处理。

2. 如因乙方单方原因 1 天未完成本合同约定的工作内容，甲方对乙方做出提醒。如因乙方单方原因累计 3 天未完成本合同约定的工作内容，甲方对乙方做出警告。如因乙方单方原因累计 5 天未完成本合同约定的工作内容，如甲方已支付相应的合同款，乙方应返还未履行合同期间的合同款；如甲方未支付相应的合同款，则在支付时扣除乙方未履行合同期间的合同款。如因乙方单方原因累计超过 5 天未完成本合同约定的工作内容，甲方有权单方解除合同，由乙方承担一切经济损失和法律责任。

3. 在征得甲方同意的情况下，准许工作人员请假，但工作人员满员率应在 85% 以上，并能保证完成当日工作。

4. 对甲方提供的相关办公设备等（场地、电源、终端设备、办公系统、办公设施等），如因乙方人为损坏或丢失，未进行及时维修或补充的，经甲方书面通知的，并经乙方认可后，从项目尾款中扣除相应金额。

5. 乙方的违约行为造成甲方解除合同的，应返还甲方已支付的乙方未履行合同期间的合同款，并向甲方支付合同总额 10% 的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的（包括但不限于律师费、评估费、鉴定费），乙方应当补足。如甲方仍有未支付的合同款，则需要扣除乙方未履行合同期间的合同款和合同总额 10% 的违约金之后再进行支付。

6. 甲方应按照本合同约定的付款方式足额支付。甲方不与乙方事先沟通并无故延迟付款的，须承担当期应付款项 10% 的违约金。

八、安全生产

乙方负责对工作人员进行劳动安全知识培训，务必遵守甲方提出的安全生产要求，甲乙双方共同监管安全纪律，必须做到安全生产。因未进行劳动安全知识培训或未遵守安全生产要求，导致出现不良后果的，乙方需承担相关法律责任。

九、合同的变更与解除

甲乙双方应共同遵守本合同的各项条款。在正常合同履行期间，未经对方允许，任何一方不得变更或解除；若方因国家重大政策转变或不可抗力等因素不能履行合同，应及时通知对方，双方通过协商，对合同进行变更或解除。若因乙方原因导致合同无法继续履行，甲方有权单方面解除合同并要求乙方承担违约责任。

十、保密条款

1. 甲方根据工作需要提供给乙方相关保密信息，乙方必须履行保密义务。

2. 甲方提供的所有资料仅限于本项目内，本合同履约管理过程中使用，乙方有义务对相关资料及内容保密，并予以妥善保存，不得以任何形式摘抄、复制、保存和向项目以外的第三方扩散、泄漏甲方的资料和信息（包括但不限于：工单信息、录音文件、各类数据、图片和服务资料），乙方未按照本约定履行保密义务时，乙方承诺按照甲方的实际损失的两倍进行赔偿并承担相应的法律责任。

3. 乙方应遵守相关规定，对甲方提供的有关政策、文件、资料和数据，无论本合同期内还是本合同变更、终止、解除、届满，都必须遵循保密原则，如泄漏或擅自向项目以外的第三方提供，将承担相应的违约责任，按照因未履行保密义务给甲方造成的实际损失的两倍进行赔偿。造成国家利益损失的，乙方应承担相应的法律责任。

4. 上述保密工作，乙方有义务告知其员工进行保密，并做好相关离职人员的保密工作，乙方在职员工、离职员工违反本条保密条款的，视为乙方违约。

十一、其他

1. 若本合同生效后因政府采购预算调整，甲方有权根据预算安排情况，提前一个月书面通知乙方解除合同，双方视为政策调整等不可抗力，双方互不承担违约责任。

2. 未尽事宜，法律、法规有规定的，按照相关规定办理；无规定的，由双方协商解决。经双方协商一致对本合同进行修正、补充达成的补充协议与本合同具有同等效力。

3. 双方因履行本合同发生争议时，应实事求是协商解决；协商不成，可向

甲方住所地人民法院提起诉讼解决。

4. 本合同正本一式五份，甲乙双方各执贰份，采购代理机构执壹份。

(本页仅为签名盖章页)

甲方（盖章）

法定代表人

或授权代表（签名）

地址：北京市东城区东四大街甲17号

电话：84050608

传真：/

签订时间：2024年12月30日

乙方（盖章）：

法定代表人

或授权代表（签名）

地址：北京市朝阳区望京园

603号楼7层817

电话：18600789987

传真：/

签订时间：2024年12月30日

附件：

东城区城市管理指挥中心

东城区“接诉即办”坐席辅助、专项工作回访项目内容和要求

一、项目概述

根据北京市政务服务管理局、中共北京市委组织部、中共北京市委城市工作办、中共北京市纪委机关关于印发《关于优化提升市民服务热线反映问题“接诉即办”工作的实施方案》的要求，实现公众诉求得到快速响应，提高政府服务水平，提升服务质量及群众满意度，城指中心通过政府采购的方式向具备相应条件和资质的社会力量购买服务。

二、项目要求

工作内容

坐席辅助：

1. 值守 12345 系统平台，及时接听市中心 12345 内联电话、区服务监督电话；对市市民诉求进行沟通、核实；按市中心要求对相关诉求进行电话核实和跟踪反馈。

2. 完成接诉即办数智化平台的热线业务办理工作

(1) 负责受理各类来源渠道的问题，根据业务环节的工作要求，对接诉即办工单全流程办理。

(2) 负责对接诉即办群众诉求工单，进行催办，保证工单的及时办理与回复。

(3) 负责统计各渠道来源业务数据。

(4) 完成城指中心交办的其他临时性工作。

专项工作回访：

1. 负责所有接诉即办来源工单已结案、5 天未办结工单的回访，保证日清日结。

2. 按要求做好无效工单、销账工单的追访及二次回访相关工作。

3. 每月分别统计东城区街道和委办局的“三率”，撰写月报。

4. 负责收集回访过程中公众意见或建议，定期汇总，根据实际情况建立意见库。

5. 负责收集回访过程中典型案例，对问题集中、高发事件，及时跟踪回访结果，遇特殊问题及时上报。

6. 完成城指中心交办的其他临时性工作。

(二) 工作时间

坐席辅助：倒班制，每周不超过 40 小时。7*24 小时值守。重点保障夜间值

班值守、节假日值班值守。

专项工作回访：倒班制，每天 8 小时，每周不超过 40 小时。确保节假日及周末均有人员在岗在位。

（三）坐席人员要求

1. 坐席辅助服务坐席人员不少于 15 人，专项工作回访服务坐席人员不少于 15 人由外包公司负责服务坐席人员排班，确保完成当日热线平台业务。

2. 坐席人员应具备以下基本要求：

（1）政治素养良好，无犯罪违法违纪记录，严格遵守东城区城指中心各项规章制度、保密制度、服务规范等。

（2）中专及以上学历。

（3）身体健康，品行端正，积极上进。

（4）熟练操作计算机和 Office 软件，文字录入速度 60 字/分钟以上，正确率 90%以上。

（5）有责任心，有团队意识，服从管理。

（6）掌握呼叫中心专业基础知识，普通话标准，口齿清晰，口头表达能力强，有亲和力。

（7）接受专业业务培训和指导。

（8）年龄 18 岁-45 岁。

（9）具有良好的服务意识和团队精神，具有较强的应变能力、沟通能力、判断能力、学习及适应能力。

（四）坐席现场运维要求

坐席辅助：

坐席职场内配套设施配备固定电话、软电话、电脑、网络资源等相关设施，提供满足项目日常需求的办公用品。

热线所属的所有系统软件、应用软件以及自主开发业务应用程序的日常维护、故障检修、应急处置服务。

热线所属的所有电脑终端、服务器、网络设备、坐席接听设备的日常巡检、故障检修以及应急处置。

专项工作回访：

坐席职场内配套设施配备固定电话、软电话、电脑、网络资源等相关设施，提

供满足项目日常需求的办公用品。

回访所属的所有系统软件、应用软件以及自主开发业务应用软件的日常维护、故障检修、应急处置服务。

回访所属的所有电脑终端、服务器、网络设备、坐席接听设备的日常巡检、故障检修以及应急处置。

三、管理制度建立及执行

1. 人员管理

外包公司负责外包人员的排班、考勤和纪律管理。

2. 业务培训

外包公司现场管理人员负责对普通坐席员进行培训。

热线业务要求和工作标准，由城指中心提供，并负责对现场管理人员进行培训。

回访业务要求和工作标准，由城指中心提供，并负责对现场管理人员进行培训。

3. 业务考核

城指中心负责提供外包人员业务工作的相关数据和业务质量检查情况，由外包公司进行核算后与外包人员的绩效奖金挂钩。

四、项目管理扣款说明

1. 乙方应做好工作人员出勤管理，甲方检查发现工作人员迟到、早退现象的，工作日每人每次扣款 50 元，周末和节日每人每次扣款 80 元。

2. 乙方应做好业务质量管控。在区级平台全年抽检的工单中，差错率应控制在 0.1% 之内；差错率如超过 0.1%，每多出 1 个差错件，扣 200 元；出现 1 个零分工单，扣 500 元。

五、附加条件

（一）外包服务供应商应按照相应的法律法规为外包人员缴纳“五险”、保证年休假等福利。

（二）女职工涉及产假和哺乳期的，外包服务供应商应按照相关法律、法规安排和执行。如有人员长期（1 个月以上）病、事假，或休产假的，劳务外包服务供应商需安排人员补齐空岗。

（三）本项目供应商在本合同期满后，如未参加下一年度竞标或竞标失败，须尊重当时在岗的劳务外包人员本人意愿，凡是愿意继续留在城指中心原岗位工作的，本项目供应商应无条件将上述人员劳动关系转移至下一年度项目供应商。

授权委托书

本人王为系北京市东城区城市管理指挥中心的法定代表人，现授权本单位的于洋，职务：副主任为合法授权代表，以本单位的名义在本单位其所分管科室的合同签署中就涉及的一切文件，包括但不限于合同、补充协议、三方协议签名。该授权代表所签署的文件代表本单位的行为，与本人的行为具有同等的法律效力。本所将承担授权代表行为的一切法律责任和后果。

本授权委托书有效期自签名盖章之日起至本单位出具书面文书解除之日或双方/一方有工作变动之日止。

授权代表无转委托权。

授权代表姓名：于洋

授权代表职务：副主任

授权代表身份证号码：110103198207231532

单位：北京市东城区城市管理指挥中心

法定代表人（签名）：



日期：2024年3月11日

附：法定代表人身份证复印件（加盖公章）

授权代表人身份证复印件（加盖公章）

姓名 王 为

性别 男 民族 汉

出生 1980 年 9 月 16 日

住址 北京市东城区国瑞城中区
6楼2单元1103号



公民身份号码 120107198009164516

仅授权委托书使用,复印无效



姓名 于洋

性别 男 民族 汉

出生 1982 年 7 月 23 日

住址 北京市崇文区左安浦园2
楼4单元502号



公民身份号码 110103198207231532



仅授权书使用. 复印件无效

