

合同编号: CGSW-2025-001

# 政府采购合同

项目名称: 东城区城市管理热线服务外包项目

甲方: 北京市东城区城市管理指挥中心

乙方: 北京北茜劳务派遣有限公司

签订时间: 2024年 12月 30日

签订地点: 北京

**北京市东城区城市管理指挥中心  
东城区城市管理热线服务外包项目合同书**

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：北京市东城区东四六条甲 17 号

乙方：北京北茜劳务派遣有限公司

法定代表人：张文学

统一社会信用代码：91110109MA002EML82

地址：北京市门头沟区滨河承泽苑 6 号楼 11 号 1-5

甲、乙双方经过友好、平等协商，在《中华人民共和国民法典》框架内建立合作关系。双方经协商一致签订以下协议：

### 一、项目服务内容

为更好地服务群众，充分发挥网格化城市管理模式效能，增强工作专业性，提高服务水平和业务质量，确保东城区网格化城市管理工作稳定运行，乙方按照甲方要求组建不少于 10 人的接线员队伍为甲方提供服务，完成接线员岗位工作。

（项目服务内容及要求详见附件《北京市东城区城市管理指挥中心东城区城市管理热线服务外包项目内容和要求》）

### 二、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盖单位公章之日起生效，乙方提供服务期从 2025 年 1 月 1 日起至 2025 年 12 月 31 日终止。《招标文件》、《中标文件》为本合同的重要组成部分。

### 三、合同总价

本合同总价为人民币（大写）：壹佰零贰万零陆佰元整（小写：¥1020600.00元）（含税），为本项目2025年度运行的总费用。

### 四、合同支付条款

1. 具体支付比例如下：合同签订后30个工作日内甲方向乙方支付合同总价的60%，即人民币（大写）：陆拾壹万贰仟叁佰陆拾元整（小写：¥612360.00）；2025年第三季度（2025年9月30日之前）甲方向乙方支付合同总价的30%，即人民币（大写）：叁拾万陆仟壹佰捌拾元整（小写：¥306180.00）；2025年第四季度（2025年12月31日之前）甲方向乙方支付合同总价的10%，即人民币（大写）：壹拾万贰仟零陆拾元整（小写：¥102060.00）。

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：北京北茜劳务派遣有限公司

开户银行：中国建设银行北京市门头沟区支行

账号：11050168360000000128

3. 乙方应在甲方支付每笔合同款项之前，与甲方核实支付金额，先行向甲方开具相应金额的、符合国家规定的增值税普通发票。甲方应在收到乙方提供的发票后7日内支付相应款项。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

### 五、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，甲方有权要求乙方进行修正，并按照本合同中“八、违约责任”的条款追究乙方责任。

2. 甲方将对乙方工作任务完成情况、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。

## 六、甲方的权利与义务

1. 甲方有权对乙方安排的服务人员管理和业务工作情况进行检查、检查，对检查中发现的问题应在3个工作日内书面告知乙方，并要求乙方在合理期限内予以整改。对乙方不符合本项目要求（详见附件《北京市东城区城市管理指挥中心东城区城市管理热线服务外包项目内容和要求》）规定，造成严重影响的行为进行处罚。检查内容包括但不限于人员数量、乙方缴纳“五险一金”，以及员工签订劳动合同和工资发放情况等。

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接线员岗位的服务人员，乙方应于5个工作日内安排新的服务人员到位。

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该项目的全部工作资料，并对本项目的成果拥有所有权。

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，乙方不得以此为由不履行本合同约定的义务。

6. 甲方有义务向乙方安排的服务人员提供办公场所及办公所需的设备。

## 七、乙方的权利与义务

1. 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的 10%；

2. 乙方全面负责被安排服务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。

3. 乙方应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服务人员，乙方应予接受。

4. 对于甲方在对服务人员监督、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要求予以整改，超过限定期限或整改不合格，由此产生的后果由乙方自行承担，甲方有权暂缓付款并追究乙方的违约责任。

5. 乙方应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书面反馈，5 个工作日内未反馈的，视为同意乙方的变动。

6. 乙方应遵守法律、法规和政策的规定，与服务人员签订劳动合同，为服务人员缴纳“五险一金”，在约定的日期向服务人员支付报酬。未签订劳动合同，未给服务人员缴纳“五险一金”或未按照约定日期向服务人员支付报酬的，由此造成的后果由乙方自行承担。

## 八、违约责任

1. 乙方未能履行以上义务，未遵守《中标文件》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，视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，乙方应按照甲方要求的金额和时间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，甲方有权单方终止合同，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，准许服务人员请假，但服务人员出勤率应在 85%以上，并能保证完成当日工作。

4. 甲方在检查乙方工作时，发现乙方在项目执行过程中存在附件第五条“项目管理扣款说明”中的问题时，书面告知乙方，并在项目尾款中按照该条款扣除相应金额。

5. 甲方提供的办公场地、设备等（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，乙方应及时维修或补充。乙方未及时维修或补充的，经甲方书面通知后，从项目尾款中扣除相应金额。

6. 乙方的违约行为造成甲方提前终止合同的，应按照甲方要求的金额和时间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价 10%的违约金。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价 10%的违约金之后再行支付。

7. 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超过 5 日的，需承担应付款项目万分之五的违约金。

## 九、安全生产

乙方负责对服务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。

## 十、工伤事故处理

除由于甲方提供的设备或者甲方强令劳动者违法作业造成伤害

的由甲方负责之外，其余情况均由乙方负责。

## 十一、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合同；若一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。

## 十二、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：案件信息、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责任时，乙方承诺按照甲方的实际损失的两倍进行赔偿。

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项目保密，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。

## 十三、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. 双方在履行合同时产生争议，应本着实事求是的原则协商解决；协商不成，可向北京市东城区人民法院提起诉讼。

4. 本合同正本一式伍份，甲方执叁份，乙方执壹份，采购代理机构执壹份。

附件《北京市东城区城市管理指挥中心东城区城市管理热线服务外包项目内容和要求》

（以下无正文，仅为签名盖章页）

有  
1  
2  
3  
4  
5

(本页无正文, 仅为签名盖章页)

甲方(盖章): 北京市东城区城市管理指挥中心  
法定代表人  
或授权代表(签名):



陈守飞

乙方(盖章): 北京北西劳务派遣有限公司  
法定代表人  
或授权代表(签名):



地址: 北京市东城区东四六条甲17号

邮编: 100010

电话: 010-84050608

传真: 010-87160708

开户行: 农行北京崇文门支行

账号: 11200701049200042

签订时间: 2024年12月30日

地址: 北京市门头沟区滨河承泽苑6号楼11号1-5

邮编: 102300

电话: 13910221925

传真: 无

开户行: 中国建设银行北京市门头沟区支行

账号: 11050168360000000128

签订时间: 2024年12月30日

附件：

**北京市东城区城市管理指挥中心  
东城区城市管理热线服务外包项目内容和要求**

为更好地服务群众，充分发挥网格化城市管理模式效能，增强工作专业性和在岗人员稳定性，提高服务水平和业务质量，确保东城区网格化城市管理工作稳定运行，北京市东城区城市管理指挥中心现对2025年东城区城市管理热线服务外包项目供应商进行采购，具体要求如下：

**一、服务内容**

（一）接听软电话系统中的来电，妥善应答和处置；根据工作需要联系监督员了解现场情况。

（二）按照相应的工作标准，完成甲方网格平台中接线员岗位业务工作，包括：

1. 接听电话系统中监督员和专业部门电话，并妥善应答和处置；案件办理过程中，需要核实情况的，主动与监督员电话沟通。

2. 按照相应的工作标准，完成系统平台中接线员岗位业务工作，包括：城市管理网格案件受理、派发、办结及专项任务办理；收集、汇总监督员的业务问题；科室交办的其他与接线员业务密切相关的工作任务。

业务工作务必做到日产日清。

**二、服务要求**

**（一）工作时间要求**

倒班制，每周工作时长不超过40小时。普通工作日工作时间为9:00-18:00，周六日及法定节假日工作时间为10:00-17:00。全年每人约有6天法定假日加班。特殊保障任务时期工作时间可能调整，可能出现上班时间提前、下班时间延后或有夜班的情况。

**（二）人员要求**

乙方需安排项目经理 1 人专门负责本项目运营和管理工作。

本项目需要不少于 10 名接线员（不含项目经理），由乙方负责排班和分工，确保每日完成业务工作。每日需安排 1 名当班负责人。

其他特殊情况另行协商。

接线员要求：

1. 政治素养良好，品行端正，无犯罪违法违纪记录。
2. 严格遵守甲方各项规章制度、保密制度和服务规范等。
3. 责任心强，服从管理，有良好的服务意识和团队意识。
4. 身体健康，普通话标准，有较好的沟通、理解、表达能力；
5. 熟练使用 Windows 系统和 Office 办公软件；
6. 经培训，能熟练掌握网格化城市管理业务知识、工作标准和系统操作技能，达到独立上岗的要求，能严格按照相关标准完成工作。

### 三、人员招聘和录用流程

（一）乙方根据甲方的要求发布招聘信息；

（二）乙方对应聘人员进行面试，面试通过后，由乙方安排应聘人员进行体检，体检合格者由乙方对应聘人员进行岗前培训；

（三）完成培训后，乙方须对应聘人员进行考核，考核通过后方可正式上岗。

### 四、管理、培训和考核

（一）管理

乙方需要制定完善的、符合本项目特点的管理制度，负责接线员排班、考勤和日常管理，并对制度落实情况进行检查。

（二）培训

乙方负责对新招接线员进行培训，包括工作制度和业务工作内容。

甲方负责提供新增的工作要求和标准，对接线员进行培训。

（三）考核

乙方应从管理和业务两方面对接线员进行绩效考核。

乙方应及时统计业务工作数据，进行业务质量检查，同时结合甲方反馈的业务抽查情况，按照相应制度进行考核。

### 五、项目管理扣款说明

1. 乙方应做好接线员出勤管理，甲方检查发现接线员迟到、早退现象的，一般工作日每人每次扣款 100 元，周末和节假日每人每次扣款 200 元。

2. 乙方应对接线员完成工作情况监督、检查，甲方会不定期对工作完成情况进行抽查。

立案和专项检查任务办理 1 件计为 1 个工作量，核查任务（含市级委托核查）和专项普查任务办理 3 件计为 1 个工作量，市级委托核实任务办理 1 件计为 10 个工作量。系统正常运转的情况下，业务量饱满的时段，每名在岗接线员平均每小时应完成 50 个工作量；业务量不饱满的时段，在岗接线员应完成该时段产生的所有业务。甲方抽查发现未完成上述工作量的，每差 1 个工作量扣 5 元。

3. 乙方应做好业务质量管控。在市级平台全年抽检的案件中，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。

### 六、办公场所和设备

办公场所和办公设备由甲方提供。

### 七、附加条件

（一）乙方应按照相应的法律法规合法、合规用工。

（二）如有接线员长期（1 个月以上）病、事假，或休产假的，乙方需安排人员补齐空岗。

# 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，现授权本单位的陈宇飞，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為，与本人的行為具有同等的法律效力。本所将承担授权代表行為的一切法律責任和后果。

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。

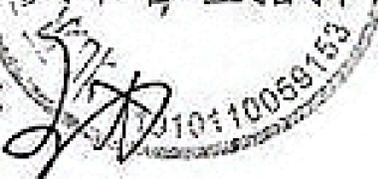
授权代表无转委托权。

授权代表姓名：陈宇飞

授权代表职务：副主任

授权代表身份证号码：110224198805023626

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

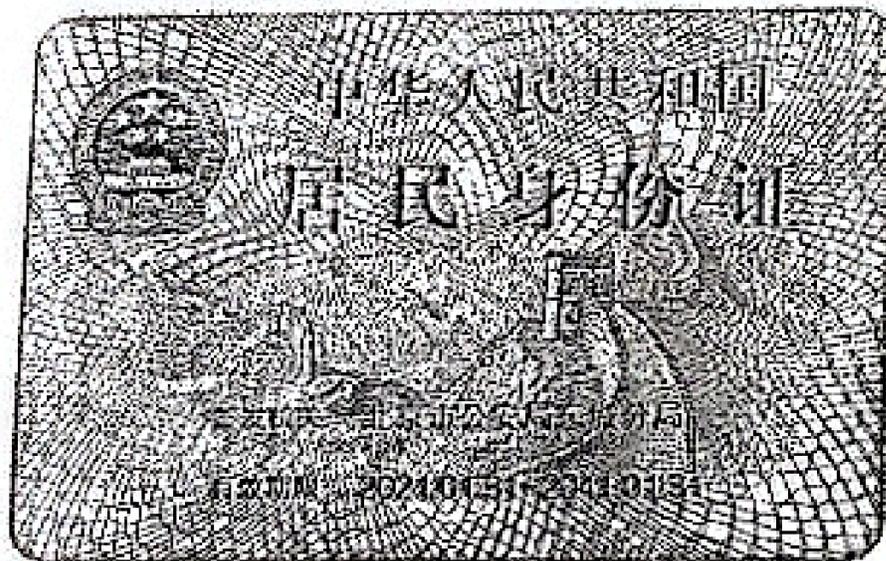
出生 1980年9月16日

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

仅授权在物书使用 复印无效





# 中华人民共和国 居民身份证

签发机关 北京市公安局海淀分局

有效期限 2016.11.02-2036.11.02

仅供授权协管员使用  
复印无效



姓名 陈宇飞

性别 女 民族 汉

出生 1988年5月2日

住址 北京市海淀区万柳星标家  
园6号楼1505号

公民身份号码 110224198805023626

