

合同登记编号:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

服 务 合 同

项目名称: 2025 年海淀区人力社保局精细化数据支撑服务“大家商量着办”重点资金项目

分包项目名称: 接诉即办诉求处理辅助项目

委 托 人: 北京市海淀区人力资源和社会保障局

(甲方)

受 托 人: 中电信数智科技有限公司

(乙方)

签订地点: 北京 省 (市) 海淀 区 市、县(区)

签订日期: 2025 年 10 月 22 日



目 录

一、项目目标.....	3
三、服务内容.....	5
四、双方权利和义务.....	5
五、服务期限.....	7
六、价款支付及控制.....	7
八、知识产权及保密.....	9
九、违约责任.....	9
十、法律适用及争议解决.....	11
十一、责任限制.....	11
十二、不可抗力.....	11
十三、合同的变更、转让和终止.....	12
十四、其他.....	12

合同正文

甲方和乙方经友好协商，就2025年海淀区人力社保局精细化数据支撑服务“大家商量着办”重点资金项目（第一包：接诉即办诉求处理辅助项目）有关事宜达成一致意见，签订本合同。

合同各方

甲方：北京市海淀区人力资源和社会保障局

地址：北京市海淀区西四环北路 73 号

邮编：100195

联系人：杨魏赓

电话：010-88506168

乙方：中电信数智科技有限公司

地址：北京市西城区西直门内大街 118 号冠华大厦

邮编：100035

联系人：朱丽

电话：010-59323058

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等法律法规，甲乙双方就甲方 2025 年海淀区人力社保局精细化数据支撑服务“大家商量着办”重点资金项目（第一包：接诉即办诉求处理辅助项目）事宜，经协商一致，签订本合同。

一、项目目标

通过引用 AI 智能辅助功能，为海淀区人力社保局 12345 热线诉求处理工作提供技术支撑，应基于自然语言处理、机器学习和数据挖掘等人工智能技术，提高诉求响应速度和办理质量，全面提升人力社保局热线服务的

智能化水平。

二、定义

本合同中所使用重要术语的定义如下：

2.1 本合同：是指双方所签署的合同正文、所有附件、所有补充文件，以及双方在合同履行中所签署、确认的其它与双方权利义务相关的所有书面材料，包括技术文档、招标文件、投标文件等。所有合同附件、补充文件以及其他书面材料与合同正文具有同等法律效力。

2.2 服务：是指乙方按照本合同中约定的服务范围、规范及标准等需求所完成的项目工作。

2.3 合同总价：是指乙方参与本项目采购成交价格。

2.4 阶段性支付：是指甲乙双方在合同中约定将合同总价按比例分阶段进行支付的方式。乙方遵守本合同约定履行合同义务，甲方按阶段在支付期对项目验收合格后，甲方应支付给乙方相应的项目费用。详见本合同第六条“价款支付及控制”。

2.5 项目绩效考核指标：是指甲乙双方在合同中约定的本项目所要达到的目标、任务及服务效果的量化标准。

2.6 验收：是指甲方按照本合同约定的项目绩效考核指标内容对乙方的服务效果进行检验的过程及结果，是合同费用支付与控制的依据。

2.7 费用扣除：是指经项目验收，乙方未满足甲方项目绩效指标要求，甲方依据本合同第六条“价款支付及控制”规定的方式及标准，扣除相应费用。

2.8业务资料：是指甲方为保障项目实施所交付给乙方的各类业务资料，包括政策文件、经办流程、知识库内容、特殊事项及与本项目开展有关的资料内容。

三、服务内容（包括但不限于以下内容）

3.1 甲方同意委托乙方进行 2025 年海淀区人力社保局精细化数据支撑服务“大家商量着办”重点资金项目（第一包：接诉即办诉求处理辅助项目）的服务工作。乙方按照本合同服务内容要求，为甲方提供智能支持服务，

3.2 本合同约定的主要工作内容包括但不限于：

3.2.1 完善原始受理数据库

负责对人力社保局市区两级及其他渠道群众问题进行核实、响应、签收、派发、台账登记等各类工作

服务要求：

- （1）负责对市区两级及其他渠道群众问题进行核实、响应工作；
- （2）负责对市区两级及其他渠道群众问题进行签收、退回工作；
- （3）负责对市区两级及其他渠道群众问题进行科室派发工作；
- （4）负责对市区两级及其他渠道群众问题进行台账登记工作。

以上服务次数约为服务期内每月 12879 次。

3.2.2 完善回访数据库

负责海淀区人力社保局接诉即办诉求回访工作，包括对于市民诉求的回访结果的分析服务，对于各个环节的时限要求和统计分析。

服务要求：

负责回访数据统计分析接待率、诉求处理率和办理率的数据，与实际要求进行对比，评估工作的进展和达成度。同时，根据分析结果提出改进建议，以提高服务效率和质量，提升优质工单数量。

以上服务次数约为服务期内每月 9338 次。

3.2.3 专题分析数据

负责处理人力社保局接诉即办工作中吹哨报到、告知性办结等案件相关协调登记及统计工作。

服务要求：

(1) 负责对区级及其他单位吹哨报到相关业务进行处理、协调及登记工作；

(2) 负责对市区两级及其他渠道涉及人力社保行业群众问题进行考核点选工作；

(3) 负责协助对市区两级及其他渠道群众问题进行告知性办结工作。

以上服务次数约为服务期内每月 62 件次。

3.2.4 诉求数据预警

通过形成常态化数据预警机制，完善隐患排查，确保主动治理成效。

服务要求：

(1) 负责从政策法规变化、节假日、季节性交替以及重要敏感时期来临等情况，锁定诉求的高发区域和具体点位，对发现问题进行数据研判，形成预警机制；

(2) 负责针对预警情况提供应急服务措施建议，协助处理应急突发事件的沟通联络。

以上服务次数约为服务期内每月 36 件次。

四、双方权利和义务

4.1 甲方权利和义务

4.1.1 甲方应向乙方提供项目服务开展所必要的业务资料，并保障资料有效性。业务资料只限用于项目服务与内部培训，甲方有权对业务资料的使用进行监控。

4.1.2 甲方有权在乙方未按合同内容履行服务、并经协商未果后解除合同，并进行书面告知。合同解除后，乙方退回所有甲方已支付款项。

4.1.3 甲方有权对本项目过程进行监视、测量与管控，并指派代表进行实施与管理。

4.1.4 甲方有权依据项目目标、上级要求、验收结果及项目实施效果对乙方提出项目整改与改进事项。

4.1.5 甲方有义务根据支付期按项目绩效考核指标进行项目验收，并在验收合格后支付合格部分项目价款。

4.1.6 甲方有义务进行内部各部门间的协调，以完成项目实施过程中必要的沟通、调研、审核、确认等工作。

4.2 乙方权利和义务

4.2.1 乙方须遵照本合同约定的内容履行项目服务及工作，服务过程所依据的内容为甲方提供的业务材料。

4.2.2 乙方须保证项目团队拥有从事本项目服务的能力。

4.2.3 乙方有义务保证项目过程中所使用到甲方提供的业务资料专用于项目服务与内部培训，业务资料如需用于他处，须经甲方同意。

4.2.4 乙方有义务按甲方提出的整改与改进要求进行沟通、确认与实施。

4.2.5 乙方有义务保证其服务符合附件中约定的质量要求，若在服务成果的使用过程中发现有因乙方单方原因导致的缺陷，将按照本合同第九条约定承担责任。

4.2.6 乙方有义务按照 ISO9001 质量管理体系及甲方质量管理体系相关内容对本项目进行管理，并保证乙方的工作人员严格遵守甲方的有关规章制度。

五、服务期限

本项目合同期限为自合同签订生效之日起一年。

六、价款支付及控制

6.1 合同总价：

本合同总价为：¥1498464.00 元人民币（大写：人民币壹佰肆拾玖万捌仟肆佰陆拾肆元整）。该价款为实施本项目的总费用，该价格为包含全部相关税费，以及乙方履行本合同项下系统搭建、运维、培训等全部义务，甲方应向乙方支付的最高价格，除非甲乙双方另有约定，甲方不再向乙方支付其他任何费用。

6.2 付款方式：

6.2.1 根据考核标准和考核结果按季度支付，具体分为五个阶段通过银行转账分期支付，时间和费用如下：

预付款：双方签订合同后，甲方收到乙方提供相应金额的发票之日起15个工作日内甲方向乙方支付服务费用¥270000.00 元。

第一期支付：进入到 2026 年 2 月 28 日前，甲方收到乙方提供相应金额的发票之日起 15 个工作日内，向乙方支付服务费用¥307116.00 元。

第二期支付：进入到 2026 年 5 月 31 日前，甲方收到乙方提供相应金额的发票之日起 15 个工作日内，向乙方支付服务费用¥307116.00 元。

第三期支付：进入到 2026 年 8 月 31 日前，甲方收到乙方提供相应金额的发票之日起 15 个工作日内，向乙方支付服务费用¥307116.00 元。

第四期支付：进入到 2026 年 10 月 20 日前，甲方收到乙方提供相应金额的发票之日起 15 个工作日内，向乙方支付服务费用¥307116.00 元。

6.2.2 甲乙双方各自承担因银行汇款等事项产生的服务费用。

6.2.3 乙方应在提交付款申请报告后5个工作日内开具符合国家规定的等额发票并交付甲方。

6.2.4 甲乙双方一致同意并知悉，因甲方系财政预算单位，甲方在本合同项下的应付款项将于财政资金拨付后向乙方支付，因财政资金未及时拨付到位导致延期支付上述费用的，不视为甲方逾期支付，甲方亦不因此承担违约责任，且乙方不得以此为由拒绝或延期履行合同义务。否则，乙方应按本合同有关约定承担违约责任。

七、验收

7.1 甲方依据项目绩效考核指标内容对项目实施效果进行验收，并根据验收结果及阶段支付约定支付项目费用。乙方应积极配合并按甲方要求提供相关材料及依据，项目验收结果直接控制项目费用支付进度。

八、知识产权及保密

8.1 乙方应保证，在本项目实施过程中，所涉及由甲方提供使用的业务资料，其所有权及知识产权属甲方单独所有，未经甲方批准，不得用于本合同之外的其他任何目的。

8.2 甲乙任何一方对在本合同签订或履行过程中所接触和知悉的对方的商业秘密和保密信息，包括但不限于知识产权信息、技术文件资料、技术诀窍、业务经营信息、内部管理方法、内部规章制度以及其他未公开信息等应予保密的信息和资料，负有保密义务，无论上述商业秘密和保密信息以何种形式载于何种载体。

8.3 甲乙双方保证上述商业秘密和保密信息仅限从事该业务的负责人和工作人员范围内知悉。任何一方未经对方事先书面同意，不得将其透露给任何第三方。

8.4 甲乙双方仅能将上述商业秘密和保密信息用于与本合同项下合作有关的用途或目的。

8.5 本合同履行期间或终止后，一方应按照对方的要求，将从对方收到的含有上述商业秘密和保密信息的文件或资料归还给对方，或者以对方认可的方式予以销毁。

8.6 保密期限不受本合同期限的限制，在前述商业秘密和保密信息进入公有领域前，商业秘密和保密信息接受方仍应承担保密义务。

九、违约责任

9.1 除本合同另有约定外，乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合本合同约定的，均视为违约。甲方可向乙方发出要求其履行合同义务的书面通知，乙方应在收到书面通知之日起 5 个工作日内采取补救措施，逾期仍未采取措施的，则甲方有权要求解除合同，并要求乙方支付本合同总价 10% 的违约金，若违约金难以弥补所造成的损失的，甲方有权要求乙方继续赔偿损失。

9.2 项目过程中所涉及甲方提供的业务资料，乙方未经甲方批准用于他处等违反保密义务的情况，一经核实，乙方应承担相关法律责任，甲方有权解除本合同，乙方应向甲方支付本合同总金额 10% 的违约金，并承担甲方由此所遭受的不良影响及全部经济损失。

9.3 乙方须承担本项目的实施主体责任，在项目实施过程中，未按照服务规范要求而造成的服务投诉，造成甲方名誉受损、经济损失或造成其他影响的，甲方有权视情况解除合同，并要求乙方承担合同总价 10% 的违约金。若违约金难以弥补甲方损失的，乙方仍应承担全部赔偿责任。

9.4 乙方服务不符合《招标采购需求》约定的，甲方有权要求乙方限期整改（整改期不超过 3 日）；整改后仍不达标的，甲方可扣减对应服务费用（扣减比例按不达标服务占比计算）；情节严重的（如系统连续 72 小时故障、数据泄露等），甲方有权解除合同，乙方需退还已收费用并支付总费用 20% 的违约金，同时赔偿甲方实际损失。

9.5 甲乙双方在完成双方签署的书面确认事项后，任何一方提出变更要求，经对方书面同意后导致项目进度延迟的，不视为对方违约。

9.6 因甲乙双方任何一方的原因致使另一方遭受第三方追诉的，违约方应赔偿由此给另一方造成的损失。

9.7 因甲方的原因或与甲方具有协作关系的第三方的原因导致项目进度延迟的，乙方不承担违约责任。

9.8 由于乙方原因导致项目部分或全部失败，甲方有权单方解除合同，乙方退回甲方已支付的所有价款，并向甲方支付相当于总价款 10%的违约金。

十、法律适用及争议解决

10.1 本合同按中华人民共和国法律解释，受中华人民共和国法律管辖。

10.2 因执行本合同所发生的和与本合同有关的一切争议，双方应首先通过协商方式解决。如经协商无法达成一致时，应提交甲方所在地有管辖权的人民法院裁决。

10.3 在争议解决期间，除了必须在诉讼中解决的争议事项外，合同其余部分应当继续履行。

十一、责任限制

11.1 在任何情况下，乙方无须就下列情形承担责任：

- (1) 第三方对甲方提出的索赔要求，乙方原因导致的除外；
- (2) 甲方原因造成的乙方已交付的服务成果的丢失或损害；
- (3) 超出本合同的责任范围的损失。

11.2 在任何情况下，甲方无须就下列情形承担责任：

- (1) 第三方对乙方提出的索赔要求，甲方原因导致的除外；
- (2) 乙方任何非甲方原因造成的损失；
- (3) 乙方自行管理的设备、资料丢失或损害。

十二、不可抗力

12.1 本合同中不可抗力指地震、台风、火灾、水灾、战争、罢工、瘟疫以及其他双方共同认同的不能预见、不能避免、不能克服的客观情况。

12.2 由于不可抗力致使合同无法履行的，受不可抗力影响一方应立即将不能履行本合同的事实书面通知对方，并在不可抗力发生之日起15天内提供有关相关政府部门或公证机关出具的证明文件。

12.3 由于不可抗力致使合同无法履行的，本合同在不可抗力影响范围及其持续期间内将中止履行，本合同执行时间可根据中止的时间相应顺延，双方无须承担违约责任。不可抗力事件消除后，双方应就合同的履行及后续问题进行协商，按照该事件对合同履行的影响程度，决定继续履行合同或终止合同。

12.4 一方迟延履行合同后发生不可抗力的，仍应承担违约责任。

十三、合同的变更、转让和终止

13.1 本合同一经生效，非经甲乙双方协商一致同意变更本合同的，任何一方无论以何种方式对合同条款的增减及其他变更均无约束力。

13.2 非经甲乙双方签署同意，任何一方无权转让本合同及本合同规定的全部或部分权利、义务。

13.3 甲乙双方全部履行合同及相关附件规定的义务后，本合同自然终止。本合同及相关附件任何条款之法律效力于尚未终止前，均及于双方当事人和各自的承继人、受让人。

13.4 乙方如丧失清偿能力或进入破产程序，甲方可决定解除本合同，但须以书面形式通知对方。

十四、其他

14.1 除双方在合同中约定的条款外，其他未尽事宜均以补充合同或补充协议形式另行约定，上述形式与本合同具有同等效力。

14.2 如本合同与其各项书面文件的条款发生冲突，则其优先顺序为：

(1) 其他双方签字盖章确认的条款内容，并且签订时间晚于本合同正文及附件签定时间的书面文件；

(2) 合同正文；

(3) 合同附件；

(4) 招标文件；

(5) 投标文件。

14.3 所有因本合同履行或与本合同有关的通知均应以书面形式做出，并加盖公章，以专人递交。甲方接收通知地址【北京市海淀区西四环北路73号】，乙方接收通知地址【北京市西城区西直门内大街118号冠华大厦】，所有通知实际到达前述地址的工作日视为收到通知之日。

14.4 本合同各条款的标题只是为了阅读方便而设立，当某个条款具体内容与标题的含义不一致时，不影响该条款具体内容之效力。

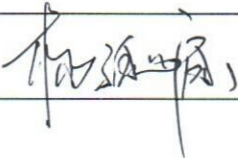
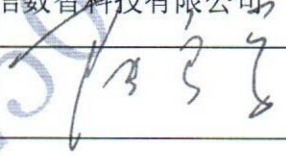
14.5 任何一方未行使其于此合同项下的任何权利均不得构成或被视为该方对这些权利或其他权利的放弃或丧失。

14.6 如果此合同中的任何条款或约定被认为违反法律，则除这些条款和约定以外的其他条款的效力和可执行性不得因此而受到影响。

14.7 本合同一式6份，甲方执4份，乙方执2份，自双方签字盖章之日起生效。

(以下无正文)

(本页无正文, 为《服务合同》签署页)

甲 方	名称(或姓名)	北京市海淀区人力资源和社会保障局(签章)		
	法定代表人	刘涵(签章)		
	授权代表	 (签章)		
	联系(经办人)	(签章)		
	住 所 (通讯地址)	北京市海淀区西四 环北路 73 号	邮政 编码	100195
	电 话	010-88506168	传真	无
	开户银行	北京银行双榆树支行		
	账 号	01090321000120112051568		
乙 方	名称(或姓名)	中电信数智科技有限公司(签章)		
	法定代表人	 (签章)		
	授权代表	朱丽(签章)		
	联系(经办人)	朱丽(签章)		
	住 所 (通讯地址)	北京市西城区西直 门内大街 118 号冠 华大厦	邮政 编码	100035
	电 话	010-59323058	传真	无
	开户银行	广发银行股份有限公司北京太阳宫支行		
	账 号	9550880244109000130		



2025年10月22日



2025年10月22日

印花税票粘贴处

登记机关审查登记栏：

经办人：

年 月 日

技术合同登记机关（专用章）

投标分项报价表（实质性格式）

项目编号/包号：ZGGJ-BJ08-25091527/01

项目名称：2025 年海淀区人力社保局精细化数据支撑服务“大家商量着办”重点资金项目

报价单位：人民币元

序号	分项名称	单价（元）	数量	合价（元）	备注/说明
1	完善原始受理数据库	<u>6</u> 元/次	154548	927288	
2	完善回访数据库	<u>5</u> 元/次	112056	560280	
3	专题分析数据	<u>10</u> 元/次	744	7440	
4	诉求数据预警	<u>8</u> 元/次	432	3456	
...					
总价（元）				1498464	