



# 怀柔区12345市民热线专业服务项目服务协议

甲方：北京市怀柔区城市管理指挥中心

法定代表人：陈波

地址：北京市怀柔区开放路 33 号

联系电话：01069687113

乙方：中国联合网络通信有限公司北京市分公司

负责人：陈海波

地址：北京市西城区骡马市大街 9 号

联系电话：01069642484

为满足本项目服务需求，北京市怀柔区城市管理指挥中心（以下简称甲方）与中国联合网络通信有限公司北京市分公司（以下简称乙方）本着友好合作的原则，经协商，就甲方委托乙方提供怀柔区 12345 市民热线专业服务的相关事宜，进一步明确甲、乙双方的权利和义务，签订本协议：

## 第一条 项目背景和目标

近年来，随着北京市“接诉即办”改革的不断深化，市民对快速响应、高效办理、主动治理提出了更高要求，全市诉求办理规范化、专业化、精细化持续提升。为落实《北京市接诉即办工作条例》《12345 市民服务热线服务与管理规范》《中共北京市委关于进一步深化接诉即办改革的意见》等要求，围绕健全完善“接、派、办、评、督、宣”



的工作流程,提升区级接诉即办队伍的专业化、规范化水平,本项目通过引入“12345 市民热线专业服务”,推动诉求办理的专业化、规范化、精细化综合提升,切实提高群众对怀柔接诉即办工作的认可度、满意度。

## 第二条 服务内容

甲方自双方确定的使用时间起使用乙方所提供的专业化服务,具体内容详见附件 1《怀柔区 12345 市民热线专业服务项目服务清单》。

## 第三条 协议有效期

本协议自甲乙双方签字盖章之日起生效,合同期限一年。协议履行期为 2025 年 11 月 4 日至 2026 年 11 月 3 日止。

## 第四条 双方的权利和义务

### 4.1 甲方的权利和义务:

4.1.1 在合同履行期间,甲方应配合乙方协调好相关镇乡街道、区直部门等沟通工作。

4.1.2 甲方应按照合同的约定支付服务费用。

4.1.3 甲方有权检查乙方业务质量情况,并提出整改意见,乙方应按照甲方要求进行整改,保证整体工作运转顺畅。

4.1.4 甲方有权要求乙方提供培训计划、培训方案和实施情况并提出修改意见,乙方需按照甲方要求进行调整。

4.1.5 甲方有权利聘请有资质第三方对乙方服务过程中使用合同款项的情况进行审计,必要时可进行延伸审计。

4.1.6 甲方调整服务规模或业务要求的,经甲、乙双方商议确认后乙方对所提供的服务进行调整,针对调整事项甲方需按照实际服务内容支付服务费用。



4.1.7 甲方确定乙方服务人员水平不符合合同约定或者不能胜任本合同工作时,有权通过书面形式向乙方提供更换服务人员的要求。

#### 4.2 乙方的权利和义务:

4.2.1 乙方应按照本协议约定提供服务,乙方未能按期提供的,应承担延期交付违约责任。

4.2.2 乙方必须遵守甲方相关业务规定及有关管理要求,由于乙方不遵守相关规定及有关要求造成的后果,由乙方负责。

4.2.3 乙方需指定项目负责人负责业务管理、人员管理等全面管理。如项目负责人不符合本合同项下胜任条件,经甲方书面通知后,乙方必须无条件更换,否则甲方有权给予乙方书面警告,给甲方造成损失的应予赔偿,且由此产生的不利后果均由乙方承担;乙方需更换项目负责人时,须提前1个月书面通知甲方,同时选派能力相当且得到甲方认可的人员,否则给甲方造成损失的应予赔偿。

4.2.4 乙方需建立合格稳定的服务团队,并要有适当的人才储备。乙方不得随意更换项目服务人员,如确需更换提前5个工作日以书面形式通知甲方,并注明更换理由和拟代替人员基本情况,征得甲方同意后方可更换,否则给甲方造成损失应予赔偿。

4.2.5 乙方应建立和完善岗位管理制度,并报备甲方。

4.2.6 如甲方调整服务规模或业务要求,经甲、乙双方商议确认后,乙方应对所提供的服务进行调整,乙方有权要求甲方按照实际服务内容支付服务费用,但调整费用发生前应先取得甲方书面认可。

4.2.7 提供7\*24小时热线服务。如遇国家法定节假日、重大活动保障时期、极端天气等情况,乙方应适当增加值班人员,按照甲方



要求做好值班工作，并编写值班表报送甲方。

4.2.8 乙方从甲方获得的所有资料、信息等，仅限用于与开展项目有关的用途或目的，未经甲方书面同意不得向任何第三方泄露。

4.2.9 乙方应严格遵循本协议的要求向甲方提供相关服务，并对协议规定的范围内所提供服务的正确性、及时性、完整性、合法性负责。

4.2.10 乙方有权按照本协议规定按时获得甲方支付的服务费用。

## 第五条 保密要求

5.1 乙方对甲方所委托的内容，应负保密义务，非经甲方书面同意，不得私自以任何形式利用或对外发表或揭露。

5.2 本合同履行产生的文件，其知识产权或有关权利属甲方所有，乙方履行完毕后，应将有关文件一并返还甲方，不得私自留存。

5.3 甲乙双方保证对在讨论、签订、执行本合同过程中所获悉的属于对方（包括参与活动人员）的且无法自公开渠道获得的文件及资料予以保密。未经该资料和文件的原提供方同意，另一方不得向任何第三方泄露该商业秘密的全部或部分内容。

## 第六条 服务费用支付标准及方式

6.1 项目服务费预计总额为：¥3,650,000 元（大写人民币：叁佰陆拾伍万元整）（含税）。

6.2 项目服务费由甲方分三次向乙方支付，即：

合同签订后，甲方收到乙方出具正式发票后 30 日内，向乙方支付合同总价款的 25%作为预付款，即¥912,500 元，大写人民币：玖拾壹万贰仟伍佰元整。乙方服务至六个月后，如无本合同约定的违约事项，



甲方在收到乙方出具的正式发票后 30 日内, 向乙方支付合同总价款的 55%, 即¥2,007,500 元, 大写人民币: 贰佰万零柒仟伍佰元整。乙方服务至九个月后, 如无本合同约定的违约事项, 甲方在收到乙方出具的正式发票后 30 日内, 向乙方支付合同总价款的 20%, 即¥730,000 元, 大写人民币: 柒拾叁万元整。

6.3 甲方支付乙方前述每笔价款的 1 个工作日前, 乙方应向甲方开具与该笔款项等额国家正式增值税普通发票。乙方迟延提供发票的, 甲方有权顺延付款且不承担任何违约责任。乙方不得因此终止合同义务。

6.4 以上具体支付进度和比例以财政拨款到位情况为准。乙方不得因此向甲方提出索赔或主张权利。

## 第七条 违约责任

7.1 甲乙双方任何一方未履行本合同项下的义务或者履行合同义务不符合本合同约定的, 非违约方有权同时采取以下措施:

7.1.1 要求违约方继续履行合同义务。

7.1.2 要求违约方采取及时、合理的补救措施。

7.1.3 要求违约方对其违约行为所造成的损失承担赔偿责任。

7.2 甲方如有特殊原因, 需逾期支付服务费用, 应以书面形式向乙方进行说明。若甲方未按约定的金额、期限、方式向乙方支付费用, 且未向乙方提供相关说明, 乙方有权终止合同约定服务。

7.3 如乙方在合同履行过程中对于案件签收及转派服务、案件回复审核及结案服务、辅助案件剔除服务等工作中出现失职, 造成怀柔区在考评、点评等中形成恶劣影响, 甲方有权每次扣除本合同总价款 0.3% 的违约金。违约次数达到三次的, 甲方有权解除合同, 后续费用



停止支付,并要求乙方承担合同总金额 20%的违约责任,违约责任不足以弥补甲方损失的,甲方有权要起乙方继续赔偿。

## 第八条 免责条款

8.1 甲、乙双方任何一方因不可抗力事件,不能履行本协议的,根据不可抗力事件的影响,部分或全部免除责任。

8.2 甲、乙双方任何一方因不可抗力事件,不能履行协议的,应及时通知对方,以减轻可能给对方造成的损失,并应当在合理的期限内,提供不可抗力事件及其对协议履行影响状况的证明。

8.3 不可抗力影响发生后,甲、乙双方视具体情况决定继续履行本协议或解除协议。

## 第九条 争议解决方式

因本协议引起的一切争议,甲、乙双方首先本着互谅互让、真诚友好的态度协商解决。如协商不成的,应向怀柔区人民法院提起诉讼。

## 第十条 信息安全条款

甲方提供给乙方办理业务时的所有资料均真实准确;甲方有义务配合乙方核对所提供客户资料的真实性和合规性。如甲方租用乙方业务的使用用途或经营资质发生变化,甲方将及时办理业务变更手续。如甲方所提供材料的内容与实际情况不符,乙方有权终止服务。

## 第十一条 其他约定

11.1 任何一方未经另一方同意,不得修改、变更任何条款及内容,若确需修改、变更的,经甲、乙双方协商一致并签订补充协议。

11.2 如因业务调整等特殊原因,甲方提前解除协议,需提前三个月以书面形式通知乙方并履行手续,同时结清当月费用。

11.3 本协议一式肆份,甲方贰份,乙方贰份,具有同等效力。



(以下无正文)

甲方 (盖章):



法定代表人或委托代理人 (签字):

赵丽娟

签约日期:2025年11月4日

乙方 (盖章):



法定代表人或委托代理人 (签字):

伊明

签约日期:2025年11月3日



附件 1

怀柔区 12345 市民热线专业服务项目服务清单

| 序号 | 服务名称      | 服务内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 案件签收、转派服务 | <p>1. 负责 12345 热线系统派发案件的全年 365 天、每天 24 小时的签收、退回和核对，10 分钟之内签收工单，一般工单 10 分钟之内派单，复杂工单 30 分钟之内派单，提高派单精准度。</p> <p>2. 负责人民网地方领导留言板、北京 12345 公众号和怀柔区政府网站 12345、融媒体中心微信 12345 等案件的按责转办，确保当日受理采集的案件及时分拣转办。</p> <p>3. 负责每日统计派单数据、退单数据，汇总解决相关问题，提高派单和退单准确性，不发生不当退单造成的“0 分”工单。</p> <p>4. 负责每天梳理紧急敏感诉求、扬言不稳定诉求、突发事件、集中诉求等，及时报告区域指挥中心主要领导及主管领导，协助区域指挥中心在重点时期或敏感时期的各项服务保障工作。</p> <p>5. 负责案件派发过程中对承办部门提供详细的业务指引工作，梳理相关问题协助区域指挥中心进行专题调度。</p> <p>6. 负责协助区域指挥中心对系统平台业务知识库进行更新及维护，协助对区级派单目录进行动态更新。</p> <p>7. 负责协助区域指挥中心对 PC 端、掌上端等网络案件的安全监控工作。</p> <p>8. 负责值守 24 小时咨询电话 69691025，协助区域指挥中心与各承办单位就业务信息进行沟通协调。</p> <p>9. 负责完成区域指挥中心交办的其他工作。</p> |

|   |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | 案件回复审核与结案服务 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 负责审查回复格式是否符合规定（六要素），语言表达是否规范、文明、得体，避免使用模糊、生硬或带有歧义的词汇。</li> <li>2. 负责核对案件回复中涉及的事实、数据、处理依据等信息，确保与实际情况一致，无错误或遗漏。</li> <li>3. 负责梳理和催办日常诉求临期案件、水电气热 24 小时办结诉求临期案件，登统相关表格进行催办，确保不发生未按时办结情况。</li> <li>4. 负责判断回复是否针对市民的诉求进行了有效回应，是否解决了市民提出的问题，对于未能完全解决的问题，要检查是否说明了原因及后续处理计划，确保回复具有针对性和实效性。</li> <li>5. 负责对案件处理过程中采取的措施进行评估，检查是否符合法律法规、政策规定以及实际情况，是否具有可行性和有效性。</li> <li>6. 负责每日上报疑难、无主责案件，并协助区指挥中心完成案件的信息核实与沟通协调，商讨研判形成初步派遣意见。</li> <li>7. 负责对已承办完成案件办理意见的审核，指导承办单位对不合格工单进行修改和二次提交，将符合结案标准的案件流转至回访环节。</li> <li>8. 负责梳理案件回复中各承办单位存在的问题，协助区域指中心进行专题调度。</li> <li>9. 负责完成区域指中心交办的其他工作。</li> </ol> |
| 3 | 案件质检服务      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 负责对 12345 热线派转至怀柔市民热线平台、12345 热线直派至 16 个镇乡街道的工单进行跟踪，按照要求对各承办单位结案诉求进行抽检，复检案件的响应、解决和满意情况。</li> <li>2. 负责每日完成对回访录音、办理流程的抽样监听、检查工作。</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|   |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                 | <p>3. 负责对每月销账案件、每日督办后解决案件进行抽检。</p> <p>4. 负责每周至少进行不低于150次抽样检查,每月进行4次全面检查,撰写质检周报、月报,制定有效的改进措施,跟踪改进措施的实施效果,完善质量监控评估体系。</p> <p>5. 负责定期对各服务岗位的工作进行抽样检查和全面检查,按照质检标准对工作质量进行评估打分,并形成质量分析报告。</p> <p>6. 负责完成与抽检有关的各项数据核实、校对与报送,协助区域指中心进行专题调度。</p> <p>7. 负责每日发布质检提示,每月组织召开质检沟通会,定期主持案例分享会及时纠正存在问题及违规事项。</p> <p>8. 负责对新员工入职培训,对各环节坐席提供现场业务支持。</p> <p>9. 负责已解决典型案例的收集整理工作等。</p> <p>10. 负责做好疑难案件的处理工作,与承办单位进行沟通协调,协助区域指中心接听承办单位的业务咨询电话。</p> <p>11. 负责完成区域指中心交办的其他工作。</p> |
| 4 | <p>辅助案件剔除服务</p> | <p>1. 负责12345热线的市级、区级系统申报不纳入、挂账案件的区级初审,指导服务16个镇乡街道、50多个区直单位、10个公共服务企业做好申报材料的修改完善,做到日清日结。</p> <p>2. 负责梳理挂账清单,做好每月销账诉求的区级审核和系统操作,及时预警挂账风险诉求。</p> <p>3. 负责对各承办单位诉求办理情况进行监测,对集中突发问题进行预警研判,协助区域指中心进行专题调度。</p>                                                                                                                                                                                                                                                   |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>4. 负责协助区域指中心制定剔除挂账业务规范和相关业务模板,并根据接诉即办工作变化及市中心工作要求更新优化业务模板和审核要求,提升剔除案件合理性及市中心审核通过率。</p> <p>5. 负责协助区域指中心开展每月扣分诉求分析,协助开展对申报不计入规则的各类培训、材料准备等工作。</p> <p>6. 负责对案件结案、考核申报工作提出合理化建议。</p> <p>7. 负责协助区域指中心汇总恶意人和恶意诉求台账,避免因为恶意人、诉求人市区级回访不一致等情况造成失分案件。</p> <p>8. 负责完成区域指中心交办的其他工作。</p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|