



通州区市民热线运行项目服务协议

甲方：北京市通州区城市管理指挥中心

法定代表人/负责人：高国庆

地址：北京市通州区玉带河东街 354 号

联系人：李太鹏

联系电话：60531686

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：北京市西城区复兴门南大街 6 号

联系人：张太维

联系电话：15611021662

为满足通州区市民热线运行项目需求，北京市通州区城市管理指挥中心（以下称甲方）与（以下称乙方）本着友好合作的原则，经协商，就甲方委托乙方提供通州区市民热线运行项目的相关事宜，进一步明确甲、乙双方的权利和义务，达成如下协议：

第一条 协议目的

为保证甲、乙双方合作过程中的权利、义务，规范合作过程中的行为，特制订本协议。

第二条 服务内容

甲方委托乙方运营通州区市民热线运行项目，要求项目团队熟知北京市 12345 市民热线业务规范，掌握工单流转各项业务流程，确保通州区接诉即办项目高效运行。服务人员不低于 80 名，在通州区城市管理指挥中心驻场，提供 7*24 小时服务，进行接诉即办工单流转各项工作。具体包括专员队伍、全部办公设备 & 办公耗材、办公环境布置、网络电话、话务系统等项目全部相关配套。具体人员要求和工作内容详见附件 1《通州区市民热线运行项目实施方案》。



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。协议履行期为 2025 年 12 月 15 日至 2026 年 12 月 14 日止。

第四条 双方的权利和义务

甲方的权利和义务:

4.1.1 甲方对乙方的工作有检查、监督、考核的权利。主要包含以下几个方面:

(1) 有权直接对乙方服务人员进行监督管理和业务管理,有权根据业务发展需要,协助或要求乙方进行人员培训,有权对乙方承载服务做出评价并进行考核,并根据考核结果进行绩效扣除、解除合同。

(2) 对乙方服务人员进行行为约束以及业务规范,有权将不符合从业标准的人员退回,乙方应在人员退回 3 个自然日内及时补充服务人员,以保证服务人员数量和工作水平符合项目工作要求。

(3) 甲方根据自身业务发展需要,提前 5 个自然日向乙方提出用人需求,乙方应满足甲方基本用人要求。

4.1.2 甲方负责向乙方提供项目所需的服务信息。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。

4.1.3 甲方负责向乙方提供项目工作流程及相关工作标准。如因甲方原因致使乙方未能按期完成上线运行工作,甲方承担延期交付责任。

4.1.4 甲方应根据考核结果按时向乙方支付本协议约定的服务费用。

乙方的权利和义务:

4.2.1 乙方应遵守甲方的管理制度,按照本协议约定和甲方业务规范标准提供服务,乙方未能按期提供服务或服务质量不达标的,应承担交付违约责任。

4.2.2 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。

4.2.3 乙方应该保证工作人员符合甲方的要求(人员数量、学历要求、业务水平、工作技能等),并定期组织人员培训。

4.2.4 乙方有权按照本协议规定按时获得甲方支付的服务费用。



4.2.5 乙方的从业人员与甲方不存在劳动关系,其从业人员的劳动报酬、各项社会保险、住房公积金、加值班费用、服装、年底奖金、节日福利等,均由乙方负责。

4.2.6 项目实施期间乙方人员劳动纠纷或由乙方原因产生的其他纠纷、乙方雇员的安全事故等问题,由乙方负责,甲方不负有相关责任。

第五条 服务费用支付标准及方式

5.1 项目费用总计:人民币 8498802.48 元(大写:捌佰肆拾玖万捌仟捌佰零贰元肆角捌分),包含坐席人员服务、办公配套及话务服务等。

5.2 支付方式:

(1) 合同签订后且 2026 年甲方财政资金到位后,向乙方支付项目第一至第六个月,共 6 个月的项目预付款,不高于人民币 4249398 元(大写:肆佰贰拾肆万玖仟叁佰玖拾捌元整);

(2) 合同执行 8 个月后,甲方向乙方支付项目第七至第十一个月,共 5 个月的项目款,不高于人民币 3541165 元(大写:叁佰伍拾肆万壹仟壹佰陆拾伍元整);

(3) 合同期满且甲方 2027 年财政资金到位后,甲方按照项目考核管理办法对乙方进行考核及验收后,依据各月度考核结果,支付最后 1 个月项目款(即项目尾款),不高于人民币 708239.48 元(大写:柒拾万零捌仟贰佰叁拾玖元肆角捌分)。

5.3 付款前由乙方方向甲方开具正式有效发票。

本合同价款为包含增值税税款的含税价,其中:基础电信业务适用增值税税率为 9%,增值电信业务适用增值税税率为 6%,具体金额、税额以系统出账为准。如遇国家税务政策调整,本合同适用税率从调整时点起按相关法律法规文件要求执行。

乙方应向甲方开具下列发票(请选择):

☒ 增值税普通发票

☐ 非增值税专用发票

注:如选择开具“增值税专用发票”,甲方应配合提供一般纳税人资格证明等相应资料,由乙方维护系统客户信息。



5.5 若采取汇款方式支付, 请汇至,

账户名称: 中国联合网络通信有限公司北京市分公司

开户行: 工商银行北京分行长安支行

银行账号: 0200003319210012727

第六条 服务质量保障

6.1 乙方外包的服务具体标准应满足甲方提出的服务规范、服务标准以及考核标准, 规范处理项目信息, 保证整体工作质量的稳步提高。

6.2 甲方为乙方服务外包提供必要的条件。如协助乙方人员进行业务培训, 提供办公场所、用水、用电。

6.3 甲方对乙方外包的服务进行评价与考核, 如乙方不达标, 可扣减项目费用、解除合同。本项目考核具体按照附件 2《通州区市民热线运行项目考核管理办法》执行。

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。

7.1.4 有权与违约方解除合同。

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。逾期 60 天仍未支付, 乙方可解除本合同。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。因本项目资金来源于财政资金, 故双方对本合同的付款条件达成共识并作出如下约定: 甲方在收到财政资金后应及时按照本合同约定及时向乙方支付合同价款, 但因政府财政资金拨付延迟而导致甲方不能及时按照本合同约定向乙方支付合同价款时, 不构成违约行为, 乙方不得追究甲方的违约责任。

7.3 甲方根据业务规范对乙方服务项目进行考核, 连续 2 个月考核不合格的, 甲方有权终止合同, 按照实际工作量支付乙方费用, 前期已付款项超出部分应在合同终止 30 天内退回甲方。



第八条 保密条款

8.1 甲、乙双方对本协议相关的各种资料和信息保密。

8.2 任何一方对于在合作过程中了解或接触到的对方商业秘密及其他敏感资料和信息（以下简称“保密信息”）均应保守秘密；未经对方书面同意，任何一方不得向媒介公开或向第三方透露、给予或转让该项保密信息。泄密的一方将对另一方因此而受的损失负完全赔偿责任。

第九条 免责条款

9.1 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。不可抗力事件是指在本协议签署后发生的、本协议签署时不能预见的、其发生与后果是无法避免或克服的、妨碍任何一方全部或部分履约的所有事件，包括自然灾害（如地震）、恶劣天气（如台风）、战争、恐怖行为、暴力事件、政府政策变化或其他不可抗拒的事件。

9.2 因乙方原因需暂时中断运行，乙方应提前7个工作日与甲方沟通，此情况不应影响协议的正常履行。上述中断运行是指整体需暂时中断运行，一般可在数小时内修复，不会影响甲方在工作时间的运行使用。

9.3 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。

9.4 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。

第十条 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，应向甲方所在地法院提起诉讼。

第十一条 协议变更、终止、解除

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，需提前一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 在合同履行期间，如遇国家或地方政策依据调整，按调整后的政策执



行。

第十二条 其他约定

12.1 乙方应与其全部从业人员签订合同, 并作为劳动关系主体按照国家法律法规承担用人单位的全部责任, 业务外包公司所有人员出现的劳动争议、纠纷, 与甲方无任何关系。

12.2 如遇国家调整有关资费标准, 或双方主管部门下达有关政策文件, 双方本着真诚合作、友好协商的原则, 另行商定收费方法。

12.3 本协议生效后, 甲方以书面载明的有关调整业务内容的说明, 经甲、乙双方同意, 书面通知自动构成本协议的组成部分, 对甲、乙双方具有约束力, 协议仍有未尽事宜, 甲、乙双方可签订补充协议解决。

12.4 本协议的附件、补充协议与本协议具有同等法律效力。若本协议的补充协议与本协议存在冲突, 则以本协议的补充协议为准。

12.5 本协议一式六份, 甲方叁份, 乙方叁份, 具有同等效力。

第十三条 附件

13.1 附件 1:《通州区市民热线运行项目实施方案》

13.2 附件 2:《通州区市民热线运行项目考核管理办法》

(以下无正文)

甲方(盖章):北京市通州区城市管理指挥中心

法定代表人/负责人(签字):

或委托代理人(签字):

乙方(盖章):

负责人(签字):

或委托代理人(签字):

签约日期:2025年11月27日

签约日期:2025年11月27日