

北京市海淀区马连洼街道 12345 热线系统坐席服务外包项目 合同书

(2026 年 01 月 01 日至 2026 年 12 月 31 日)

甲方：北京市海淀区人民政府马连洼街道办事处

乙方：北京融通润园科技有限公司

签订地点：北京市海淀区马连洼街道办事处

签订时间： 2025 年 12 月 12 日



马连洼街道12345热线系统坐席服务外包项目合同书

甲方：北京市海淀区人民政府马连洼街道办事处

住所地：北京市海淀区马连洼北路 8 号院

法定代表人：

联系人：汪小强

电 话：010-62896703

邮 编：100193

乙方：北京融通润园科技有限公司

住所地：北京市海淀区西三环北路 72 号院 A 座 12 层 1504

法定代表人：贾淑霞

社会信用代码：91110108MA006DNG2A

开户行：招商银行股份有限公司北京海淀科技金融支行

账号：110922992610802

联系人：李阳

电 话：15811282797

邮 编：100081

为进一步做好“接诉即办”工作，甲方特委托乙方实施甲方马连洼街道 12345 热线系统坐席服务外包项目。协助甲方进一步完善“接诉即办”的工作体系，保证“接诉即办”工作机制的良好运行，及时解决老百姓身边的问题，为老百姓提供一个舒适、安全的生活环境，全面提升采购人辖区群众的获得感、安全感、幸福感。

为了明确甲、乙双方的权利和义务，履行各自的职责，高效优质地完成项目要求。按照《中华人民共和国民法典》的有关规定，甲乙双方在平等、自愿的基础上，经协商一致，签订合同如下：

第一条 合同名称

马连洼街道 12345 热线系统坐席服务外包项目（2026 年 01 月 01 日至 2026 年 12 月 31 日）

第二条 项目服务内容

1. 乙方组建 12 人的工作团队，设置项目经理 1 名，座席岗 7 名，剔除岗 2 名，数据岗 2 名，合理部署人员，保障在合同服务期内甲方“接诉即办”平台每天 24 小时不间断正常运转。
2. 负责甲方“接诉即办”平台下派案件的接收、转派、结案工作，及紧急问题的处理工作，并完成电话回复。
3. 负责不合理案件的申诉工作，配合甲方完成申诉理由编写及材料收集，按时完成系统提交。
4. 建立甲方“接诉即办”平台接收案件信息登记表，实时记录案件流转动态。
5. 根据甲方“接诉即办”工作运行情况及案件接收、办理及区级考核情况形成街道市民热线工作日报、周报等数据或报告。
6. 根据甲方要求，开展其他应急保障工作。

第三条 本合同期限

1. 本合同服务期自 2026 年 01 月 01 日至 2026 年 12 月 31 日止。
2. 续约条件：合同期满双方如续签合同，乙方应在合同期满前向甲方提出书面意见，甲方按照合同要求对乙方进行考核，在不改变合同其他条款的情况下，经甲方考核认可后，可根据相关采购政策规定，

若下一年预算总金额浮动不超过 10%，则在此基础上甲方可续签一年。
本合同最多续签 2 年。

第四条 合同总价

本合同总价(含税)为¥1,792,500.00 元人民币。大写:人民币壹佰柒拾玖万贰仟伍佰元整。该费用包括乙方承担该项目的一切费用和报酬,付款前乙方提供等额的正式、合法的发票。

第五条 付款方式

1. 第一笔款项:合同生效后,甲方收到乙方出具正式发票后,首付合同总额的 50%作为首付款¥896,250.00 元,大写:人民币捌拾玖万陆仟贰佰伍拾元整。

2. 第二笔款项:服务期过半阶段验收合格后 10 个工作日内,甲方在收到乙方出具正式发票后,向乙方支付剩余 40%款项:¥717,000.00 元,大写:人民币柒拾壹万柒仟元整。

3. 第三笔款项:服务期结束验收合格后 10 个工作日内,如乙方无违约行为,甲方在收到乙方出具正式发票后,向乙方支付剩余 10%尾款款项:¥179,250.00 元,大写:人民币壹拾柒万玖仟贰佰伍拾元整。

每阶段若甲方付款时未收到乙方出具的发票,甲方有权拒绝付款且不构成逾期支付。如遇财政拨款、年度封账等财务流程导致延期支付的,不视为甲方支付违约。

第六条 权利和义务

(一)甲方权利与义务

1. 甲方有权对乙方的项目实施情况进行检查和监督,对检查中发现的问题及时向乙方提出书面或口头改进意见,并要求乙方限期予以整改。对乙方不符合本项目要求规定,造成严重影响的行为进行处罚。

2. 甲方有权监督检查乙方的业务培训情况。

3. 甲方可要求乙方调整不合格项目人员，乙方应当于 30 日内调整到位。

4. 甲方可根据政策的变动并结合实际情况对合同项目内容进行修改和补充。

5. 在乙方已经全面履行了本合同的情况下，甲方应按时支付款项。本合同的项目实施经费由政府拨款，如因政策影响，拨款未能及时到位，甲方不承担违约责任，乙方不得以此为由而不履行本合同规定的义务。

6. 甲方向乙方提供办公用房及电费、互联网租用、工作证、打印机、办公纸笔等费用，不提供食宿。

(二) 乙方权利与义务

1. 乙方应当按本合同要求，全面履行本合同约定的工作内容。

2. 在乙方已经全面履行了本合同的情况下，乙方有权根据合同约定按期领取合同约定费用。

3. 乙方有权对业务工作提出建议。

4. 乙方有履行承诺的义务，并参加由甲方组织的检查和综合考评。

5. 乙方应接受甲方的检查监督及指导，完成甲方交办的各项工作任务。

6. 按甲方的要求开展工作，如有改变，乙方应提出书面申请，并征得甲方的书面同意。

7. 乙方应当与履行本合同的工作人员签订劳动合同，并由乙方支付工资、福利待遇和社会保险。乙方与上述工作人员的劳动合同纠纷及其他纠纷由乙方自行及时妥善解决，并不得影响本合同的行及甲方

的工作。

8. 乙方不得将本合同约定工作以任何方式转让或分包, 乙方不得将于本项目有关的文件、资料转让或交给第三方。

9. 乙方履行本合同的工作人员, 上岗按照礼仪规范, 使用文明用语、礼貌待人、树立良好的工作形象。

10. 乙方应加强履行本合同工作人员培训, 不断提高工作人员的业务能力。

11. 乙方负责履行本合同工作人员的招聘及管理, 确保人员到位、并且具备足够的能力以满足岗位需要, 人员相对稳定。

12. 如本合同解除、终止, 甲乙双方必须按照甲乙双方约定时间无条件将甲乙双方提供办公电脑、打印机及相关办公场所等进行腾退和归还。

13. 乙方工作人员在服务期间因劳动争议、工伤、疾病等产生的责任由乙方自行承担, 如甲方为此承担任何责任可向乙方追偿包括但不限于赔偿费、诉讼费、鉴定费、律师费等费用。

第七条 违约责任

1. 乙方未能履行以上义务, 违反本合同规定的行为均属违约行为。甲方有权对乙方做出批评教育、警告、扣减合同费用, 有权要求乙方按合同总金额的 20% 向甲方支付违约金等处理, 乙方对此无任何异议。

2. 乙方的全部赔偿责任, 包括但不限于因合同、侵权、违约或者违反保证或其他引起的赔偿。

3. 如乙方损坏甲方提供的办公用房等物品(自然损耗除外), 甲方有权在项目尾款中扣除相应金额, 不足部分, 乙方应当及时补齐。

4. 任何一方违反第 12 条第 1 款, 应弥补原雇主因此而产生的录

用、培训、再招聘等损失。

第八条 免责条款

因不可抗力(包括政策变化或甲方上级机关要求等)导致本合同无法继续履行的,甲、乙双方均不承担违约责任。

第九条 保密条款

甲方根据工作需要提供给乙方相关工作信息,乙方必须行保密义务。

1. 甲方提供的所有涉密资料仅限于北京市海淀区马连洼街道12345 热线系统坐席服务外包项目内,本合同约管理过程中使用,乙方有义务对涉密资料及相关的内容保密,不得向第三方扩散、泄露。

2. 乙方应遵守相关规定,对甲方提供的有关政策、文件或资料、数据,无论合同期内还是合同结束,都必须遵循保密原则,如泄漏或擅自向第三方提供,将承担相应的违约责任。造成国家利益损失的追究法律责任。

3. 乙方按照本合同要求受理的所有信息均属于公共管理内部资料,未经甲方许可,乙方不得以任何形式公布、出售、转让、赠与、使用,违者追究法律责任。

4. 乙方必须与履行本合同工作人员签订书面保密协议。

第十条 争议的解决

合同未尽事宜,应双方友好协商解决。双方争议协商不成,由甲方住所地法院诉讼解决。

第十一条 合同生效及终止

(一)合同生效:本合同自甲乙双方法定代表人或授权代表签字、盖章之日起生效。

(二) 本合同出现以下情况时终止。

1. 期限届满时自行终止。

2. 双方协商终止本合同。

3. 乙方有以下情形之一的，甲方有权解除、终止本合同，同时乙方应退还甲方已支付的全部款项，并按合同总金额的 20%向甲方支付违约金。

(1) 违反本合同约定，造成伤亡或损失或使甲方权益受到损害的。

(2) 因管理不善给甲方造成恶劣影响。

(3) 擅自将合同转包给第三者。

(4) 违反本合同约定的保密约定的。

(5) 违反劳动法、劳动合同法或其他相关法律法规，造成恶劣影响。

第十二条 其他

1. 互惠条款：自合同生效至合同执行完毕后一年内，双方互不聘用对方员工或者以其它方式与之合作，本条款亦适用于双方的关联公司。

2. 除双方在合同中约定的条款外；其他未尽事宜均以补充协议形式另行约定，补充协议与本合同具有同等效力。

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，以专人递交、传真、速递公司速递或其他双方认可的通讯方式发往本合同第一条列明的地址或其他对方事先指定的地址，所有通知实际到达前述地址的工作日视为收到通知之日。如一方的上述地址发生变更，则应于变更发生之前五个工作日书面通知对方该变更情况。

4. 本合同各条款的标题只是为了阅读和援引方便而设立，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。

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。

6. 如果此合同中的任何条款或约定被认为非法或不可执行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因此而受到影响。

第十三条 合同的份数

本合同自双方签字盖章后生效，本合同一式陆份，甲方叁份，乙方叁份，均具有同等法律效力。本合同附件与本合同具有同等法律效力。

甲方（盖章）：

代表人：

签订日期：2015年12月12日



乙方（盖章）：

代表人：

签订日期： 年 月 日

