

西城区政务服务业务咨询电话项目合同

甲方：北京市西城区政务服务管理局

地址：北京市西城区西直门内大街 275 号

负责人：杨真

联系人：张萍

联系电话：82141606

乙方：中国联合网络通信有限公司北京市分公司

地址：北京市西城区复兴门南大街 6 号

负责人：陈海波

联系人：张戈

联系电话：15611022186

为满足西城区政务服务业务咨询电话项目合同整体需求，经北京市西城区政府采购中心招标（采购编号：XCGK-2025-009，北京市西城区政务服务管理局（以下称“甲方”）与中国联合网络通信有限公司北京市分公司（以下称“乙方”）本着友好合作的原则，就甲方委托乙方提供业务咨询电话总客服所需的职场席位、配套设施、服务人员、通信资源等相关服务，进一步明确甲、乙双方的权利和义务，签订本合同：

第一条 合同金额

人民币 19061203.2 元，大写人民币壹仟玖佰零陆万壹仟贰佰零叁元贰角（含税）。

第二条 合同有效期

合同有效期：2025 年 5 月 1 日至 2026 年 4 月 30 日。

第三条 服务内容及要求

乙方承接甲方西城区政务服务业务咨询电话建设服务项目，主要服务内容如下：

3.1 职场席位服务

在乙方职场（职场地址：北京市西城区厂甸甲 9 号院）配备 94 席位，分布在 317 楼 1 层坐席间 2 间，综合坐席间配置 46 席位，专业坐席间配置 48 席位。

3.2 配套设施服务

配备配套设施包括：办公室 1 间，会议室 1 间，更衣室及休息区 1 间。

3.3 职场席位及配套标准

3.3.1 坐席区域 1（综合坐席）配置

配备物理席位 46 套，LOGO 墙 1 面，配置中央空调，大显示屏 2 台，负氧离子空气净化器 4 台，打印机 1 台，热水器 1 台，配备相应绿植。

3.3.2 坐席区域 2（专业坐席）配置

配备物理席位 48 套，LOGO 墙 1 面，配置中央空调，大显示屏 2 台，负氧离子空气净化器 6 台，打印机 1 台，热水器 1 台，配备相应绿植。

3.3.3 办公室（1 间）

办公室位于 317 楼 1 层 101-2 室，具备网络环境，配备办公桌椅、文件柜，笔记本电脑 1 台，打印机 1 台，办公电话 2 部（含话费）、负氧离子空气净化器 1 台。

3.3.4 会议室（1 间）

会议室位于 317 楼 1 层 108 室，配备会议桌椅一套，投影仪一套。

3.3.5 更衣室及休息区（1 间）

更衣室及休息区位于 317 楼 1 层 103 室，配备更衣柜 123 以上。

3.3.6 乙方提供院内、楼宇内公共区域的卫生清洁、水电供暖、物业管理等。

3.3.7 乙方按甲方要求对甲方所在公共区域进行装修改造。

3.4 用餐管理

乙方提供院内食堂，可提供每日早餐和午餐餐饮服务，其中早餐时间为早 7：30 至早 9：00，午餐时间为中午 11 点 15 至 12：30，（就餐场地不少于 80 人同时就餐），可保障食品安全及用餐质量，并配备微波炉 2 台，冰箱 1 台。

3.5 人员外包及运营管理服务

3.5.1 甲方委托乙方提供政务服务业务咨询电话的运营团队，乙方负责提供日常运营管理服务，并按照项目要求提供满足（工作日早 8：30 至晚 17：30，周六早 8：30 至 12:30 法定节假日除外）的 123 人排班运营服务。

3.5.2 人员配置 123 人，包括：项目经理、运营主管、业务主管、值班长（含综合专席、专业专席）、班长岗（含业务班长、运营班长）、业务岗（含质检、培训、知识库采编、业务联系单处理、数据分析）、坐席岗（含综合专席、专业专席、政民互动平台坐席）。

3.5.3 乙方建立项目管理团队，落实完善、细化项目管理体系。

3.5.4 乙方需配置项目经理一名，具有客服行业 10 年工作经验，且具备行业资质证书或硕士研究生以上学位（管理学方向），明确岗位职责，常驻业务咨询电话总客服现场负责项目整体运营工作。

3.5.5 项目人员均由乙方提供，具有合法有效的劳动关系，在本项目合同有效期及有效期届满后出现的任何劳动纠纷或劳务纠纷经济补偿金或赔偿金均与甲方无关。乙方应负责管理项目人员薪金的发放、社会保险及住房公积金的缴纳。

3.5.6 乙方应保障项目人员的福利待遇，包括提供符合行业惯例及政策法规要求的员工福利，不限于社会保险、住房公积金、带薪年假、节日福利、健康关怀等，以及保障员工的基本权益与工作生活平衡，确保项目团队人员稳定性。

3.5.7 乙方应定期开展项目人员培训相关工作。本合同期内团队文体活动不少于 1 次，在职培训每月不少于 1 次。

3.5.8 乙方制定项目员工管理制度，包括保密、交接班、节假日值班、请示报告、换班、考勤、加班管理、薪酬、培训、考试、考试评定、质量检查、工作汇报、业务考试、现场安全管理等制度，按标准执行。

3.5.9 乙方制定项目运营制度，包括项目管理团队组织架构及职责、项目沟通机制及例会制度、项目实施进度、项目需求反馈标准等，按标准执行。

3.5.10 乙方制定项目整体管理体系，包括乙方对项目的管理模式、项目运营考核要求项目监管体系等，按标准执行。

3.5.11 乙方完全遵守《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

第四条 双方的权利和义务

4.1 甲方的权利和义务：

4.1.1 甲方有权对项目服务模式、规模、人员岗位结构及数量进行调整。

4.1.2 甲方有权对业务咨询电话的整体运营进行监督、管理并对业务咨询电话运营提出整改要求。在业务咨询电话建设和运营的不同阶段提取项目汇报。

4.1.3 甲方有权制定或修改业务咨询电话业务流程和解答内容及口径，并要求乙方在业务咨询电话运营中执行。

4.1.4 甲方有权临时扩大服务规模或对业务进行调整，经甲、乙双方商议确认并签订补充协议后，乙方根据项目情况对所提供的服务进行调整，甲方需按照实际服务内容支付服务费用。

4.1.5 甲方有义务在新业务开展时，制定、变更业务流程。

4.1.6 甲方有权利在业务咨询电话运营过程中，随时根据实际工作需要，要求乙方开展对业务咨询电话人员的在岗培训工作。

4.1.7 甲方有义务配合乙方工作人员开展业务培训，并提供相应支持。

4.1.8 甲方有权定期对乙方的服务进行考核，并按照《西城区政务服务业务咨询电话总客服项目考核办法》进行落实。

4.1.9 甲方有义务按合同约定支付乙方本合同约定的服务费用。

4.1.10 甲方根据项目考核指标制定具体考核方案，经双方确认后执行，甲方具有对项目考核方案的解释权。

4.2 乙方的权利和义务：

4.2.1 乙方有权按照本合同规定按时获得甲方支付的服务费用。如甲方临时扩大服务规模或对其业务要求进行调整，需在一个月前提出需求，经甲、乙双方商议确认并签订补充协议后，乙方根据项目情况对所提供的服务进行调整，乙方有权要求甲方需按照实际发生的服务成本支付服务费用。

4.2.2 乙方有权要求甲方做好业务咨询电话建设和运营的配合工作，包括各项需求的确认，运营业务流程的提供及业务支撑等，乙方负责汇报系统测试及故障情况。

4.2.3 乙方有权要求甲方提供业务咨询电话运营所需政府部门业务知识培训、业务口径及业务支持。

4.2.4 乙方按甲方要求提供业务运营所需运营团队，有义务配合甲方做好业务流程梳理工作，执行甲方的业务流程并按相关口径解答问题，做好升级、业务投诉的反馈和沟通工作。定期提供运营情况统计分析报告，同时对甲方日后运营提供建议。

4.2.5 乙方有义务完成本项目所涉及的服务指标。

4.2.6 乙方有义务按照甲方要求按时按需完成外包人员的招聘工作，在收到甲方需求后 15 个工作日内完成招聘、面试及录用工作。

4.2.7 乙方有义务按照甲方要求完成对业务咨询电话人员各类培训工作。

4.2.8 乙方应保证收到甲方业务需求之日完成人员指标。

4.2.9 乙方有义务保证服务人员的服务水平及素质，对不符合甲方业务标准的人员，经双方协商后，乙方应对其人员进行调整。

4.2.10 乙方有义务负责管理服务该项目人员的劳务工作，若服务人员在工作过程中出现劳务争议、经济纠纷及劳动争议等其他纠纷，均与甲方无关。

4.2.11 乙方有义务在甲方的配合下组织入驻乙方业务咨询电话坐席职场工作人员进行培训，培训内容包括：乙方的职场现场管理制度和规定、系统设备使用培训。

4.2.12 乙方有义务因乙方设备造成甲方无法正常工作的，在收到甲方通知后 1 小时内及时提供无偿的维修服务（人为毁损的，由侵权人承担责任）。

4.2.13 乙方有义务接受甲方的监督，配合甲方做好业务咨询电话项目的验收工作,并对甲方提出的整改意见在规定时间内进行整改。

4.2.14 乙方有权要求甲方入驻乙方的职场人员遵守乙方的各项现场管理制度和规定，爱护乙方各种机器设备，如有人为损坏由侵权人照价赔偿。

4.2.15 乙方不得使用项目内人员、场地、设备从事与项目无关工作。

4.2.16 乙方有义务按甲方要求留存项目审计所需的相关材料，包括项目管理制度、日常运营管理服务资料、坐席规模证据、培训记录、运营情况报告等相关材料，并在此合同完成后上报。

4.2.17 乙方有义务按甲方要求以月度为单位提交项目账务情况及服务人员

数量，确保项目费用准确、清晰，双方签字确认。

第五条 服务费用标准

5.1 职场席位费用

甲方使用乙方席位共 94 席，席位费用 2150 元/席/月（含职场费用、房租、水电、房屋装修费、物业费用、安保费用、电脑、耳机等席位相关设备购置费、本地网络安全等费用），合计费用 202100.00 元/月。

5.2 配套设施费用

5.2.1 甲方使用乙方配备办公室 1 间，会议室 1 间，更衣室及休息区 1 间，合计费用 67833.6 元/月。

5.2.2 办公室：1 间 35.98 m²，费用 8635.2 元/月。

5.2.3 会议室：1 间 89.98 m²，费用 21595.2 元/月。

5.2.5 更衣室及休息区：1 间 156.68 m²，费用 37603.20 元/月。

5.3 人员费用

5.3.1 人员数量根据业务需求配备全年月均服务人数 123 人（含项目管理人员）的要求。

5.3.2 人员费用标准:10577.24 元/人/月，123 人共计 1301000 元/月。其中项目经理 1 人，费用 18505 元/月；运营主管 1 人，费用 16000 元/月；业务主管 1 人，费用 16000 元/月；综合专席值班长 2 人，费用 25400 元/月；专业专席值班长 2 人，费用 25400 元/月；业务班长 3 人，费用 36000 元/月；运营班长 6 人，费用 67320 元/月；质检 6 人，费用 67320 元/月；培训 2 人，费用 22440 元/月；知识库采编 3 人，费用 33660 元/月；业务联系单处理 9 人，费用 100980 元/月；数据分析 2 人，费用 24000 元/月；综合专席坐席 33 人，费用 329505 元/月；政民互动平台坐席 2 人，费用 19970 元/月；专业专席坐席 50 人，费用 498500 元/月。

5.3.3 甲方根据项目实际使用人数及岗位，按合同约定的相应单价标准结算人员费用。

5.4 通信资源费用

5.4.1 中继线费用标准：1500 元/月/条，每月提供 5 条，费用为 7500 元/

月。

5.4.2 外呼通话费用标准：呼出资费为本市通话前三分钟 0.22 元，后每一分钟 0.11 元；国内长途资费 6 秒钟 0.07 元。合同期费用支付上限 120000 元/年。

第六条 服务费用支付方式

6.1 费用支付

6.1.1 甲方于合同签订之日起 10 个工作日内，支付乙方预付款，支付合同期总金额的 50%，即人民币 9530601.6 元。

6.1.2 甲方第二次支付乙方费用日期为 2025 年 9 月 30 日前，甲方支付合同期总金额的 10%，即人民币 1906120.32 元。

6.1.3 甲方第三次支付乙方费用日期为 2026 年 3 月 31 日前，甲方支付合同期总金额的 30%，即人民币 5718360.96 元。

6.2 尾款支付

合同总金额的 10%为本项目的尾款，即人民币 1906120.32 元。于甲方验收乙方项目承诺的业务咨询电话考核指标按考核办法执行相应核算标准后按照考核结果支付。甲方支付该费用时间为 2026 年 5 月 31 日前。如因乙方原因导致验收延迟从而导致付款迟延，甲方不承担延迟付款的违约责任。

6.3 发票及付款信息

经甲乙双方确认费用后，乙方应于甲方每次付款期限届满的 7 个工作日之前向甲方提供正规符合甲方要求和国家规定的发票。

乙方收款账户信息：

开户行：中国工商银行股份有限公司北京长安支行

户名：中国联合网络通信有限公司北京市分公司

银行账号：0200003319210012727

收款单位联系人：孙靖茹

收款单位联系电话：15611026888

七、考核指标

项目按月对以下指标进行统计，同时根据运营考核指标进行年终考核。具体

考核指标如下：

7.1 人员到岗率：全年符合服务人数 123 人（含项目管理人员）的要求，月均人数上下浮动不超过 5%。乙方服务人员入离职交接期，培训期，员工年休假等特殊情况不计入考核。

7.2 职场坐席及配套设施完好率：保证职场坐席及办公用房、配套设施设备及线路完好率=100%。

7.3 接通率：保证接通率 $\geq 90\%$ 。

7.4 系统故障上报及时率：保证系统故障上报及时率 100%。

7.5 在职考试合格率：保证在职考试合格率 $\geq 95\%$ 。

7.6 时效性问题处置及时率为 100%（30 分钟内/次）。

7.7 转接转办及时准确：保证转接转办及时准确率 $\geq 99\%$ 。

7.8 有效投诉率：保证投诉率 $\leq 0.03\%$ 。

7.9 质检合格率：保证质检合格率 $\geq 95\%$ 。

第八条 违约责任

8.1 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，另一方有权同时采取以下措施：

8.1.1 要求违约方继续履行合同义务。

8.1.2 要求违约方采取及时、合理的补救措施。

8.1.3 要求违约方对其违约行为所造成的损失承担赔偿责任。

8.2 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。

8.3 项目到期后，对考核指标进行核算，对未达标指标进行相应扣款。其中人员到岗率指标，按照月平均 123 人计算，缺岗人数扣除相应单价。职场坐席及配套设施完好率指标，按照 94 席计算，对损坏坐席或配套用房扣除相应单价。其他考核指标每有一项指标未完成，扣除合同金额 5000 元；两项及两项以上未完成，每项扣 10000 元。

第九条 保密条款

9.1 甲、乙双方对本项目相关的各种资料和信息均应保密。

9.2 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全部赔偿责任。

9.3 本项保密义务期限为永久。

第十条 免责条款

10.1 甲、乙双方任何一方因不可抗力，不能履行本合同的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任。

10.2 因系统割接、调整，系统需暂时中断运行，乙方应提前 5 个工作日与甲方沟通，此情况不应影响合同的正常履行。上述中断运行是指北京联通整体平台需暂时中断运行，一般可在数小时内修复，不会影响甲方业务咨询电话在工作时间的正常运行使用。

10.3 甲、乙双方任何一方因不可抗力，不能履行合同的，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，提供不可抗力及其对合同履行影响状况的证明。

10.4 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合同或解除合同。

10.5 合同履行期间，由于国家政策或政府行为（禁止性）致使合同不能履行的，本合同自一方收到另一方书面通知之日起终止；不能完全履行的，不影响部分继续履行。甲方应支付乙方已履行部分的相应费用。

第十一条 争议解决方式

因本合同引起的一切争议，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，应向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第十二条 合同生效、变更、终止、解除

12.1 本合同自甲、乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同专

用章之日起生效。本合同期限届满后，合同即终止，若甲乙双方拟继续合作，双方应于合同届满前 1 个月另行签订合同。

12.2 任何一方未经另一方同意，不得修改、变更本合同项下任何条款及内容，若确需修改、变更的，经甲、乙双方协商一致并签订变更合同。

12.3 如因业务调整等特殊原因，甲方提前解除合同，需提前 1 个月通知乙方并履行手续，同时结清当月服务费用。

12.4 若甲、乙双方在合作方式、考核指标等服务内容存在歧义，不能经双方协调解决的，而未满合同期提前解约，需提前 1 个月通知对方。

第十三条 其它约定

13.1 甲、乙双方任何一方不得利用本合同项下的通信线路从事非法的经营活动，如一方违反本条款，其行为与另一方无关，自行承担全部责任。

13.2 本合同生效后，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合同的组成部分，对甲、乙双方具有约束力，合同仍有未尽事宜，甲、乙双方可签订补充合同解决。

13.3 本合同的补充协议、附件与本合同具有同等法律效力。若本合同的补充协议、附件与本合同存在冲突，则以本合同的补充协议、附件为准。

13.4 甲方提供的业务信息不得侵犯第三方权利，如涉及侵权内容，由甲方自行承担责任。

13.5 本合同一式陆份，甲方肆份，乙方贰份，具有同等效力。

甲方：北京市西城区

乙方：中国联合网络通信有限公司

政务服务管理局

北京市分公司

（盖章）

（盖章）

法定代表人或授权代表：

法定代表人或授权代表：

（签字）

（签字）

签约日期： 年 月 日

签约日期： 年 月 日