



区城市管理指挥中心委托 第三方招聘接线派单人员 经费服务合同

甲方：北京市延庆区城市管理指挥中心

乙方：中国联合网络通信有限公司北京市分公司

日期：2025 年 6 月 27 日



坐席外包服务协议

甲方：北京市延庆区城市管理指挥中心

法定代表人/负责人：杨帆

地址：北京市延庆区城隍庙街4号

联系人：常肖肖

联系电话：18811308566

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：李静

联系电话：15611036303

为满足坐席外包服务需求北京市延庆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坐席外包服务的相关事宜,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



甲方自双方确定的使用时间起使用乙方的呼叫中心坐席外包服务，具体内容详见附件1《坐席外包服务内容资费标准》。

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 7 月 1 日至 2026 年 6 月 30 日止。服务期满后，双方可视项目实施情况经协商一致续签合同，续签次数不得超过 2 次，总服务期不得超过 3 年。

第四条 双方的权利和义务

1、甲方的权利和义务：

(1) 甲方负责向乙方提供呼叫中心服务外包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。

(2) 甲方负责向乙方提供呼叫中心工作流程及相关工作标准。

(3) 甲方应按时向乙方支付本协议约定的服务费用。

2、乙方的权利和义务：

(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。

(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。

(3) 乙方应该保证工作人员符合甲方的要求（政治面貌、工作技



能等），并参加相关业务培训。

（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。

（5）乙方应按照本协议约定的岗位和人数为甲方提供坐席外包服务，出现坐席人员离职等人员空缺情况，乙方需在3个工作日内由其他职场调配具备相关工作经验人员进行补充，保证可以为甲方正常提供服务，直至新招聘人员到岗，期间产生的一切额外费用，由乙方承担。

第五条 服务费用支付标准及方式

1、支付标准：具体详见附件1《坐席外包服务内容资费标准》。

2、计费周期及方式：本协议签署后，延庆区财政局拨款到达甲方账户后，甲方在30个工作日内向乙方支付合同总价款的50%，即人民币984300元，大写：玖拾捌万肆仟叁佰元整。2026年1月31日前，甲方向乙方支付合同总价款的40%，即人民币787440元，大写：人民币柒拾捌万柒仟肆佰肆拾元整。2026年6月30日前，甲方向乙方支付合同总价款的10%，即人民币196860元，大写：壹拾玖万陆仟捌佰陆拾元整。甲方付款前，乙方需提供等额增值税普通发票，税率6%，否则甲方有权顺延付款期限且不因此承担逾期付款责任。

3、双方在每次费用支付前一周内完成费用确认并填写附件2《费用确认单》，若有费用差异在下次费用内予以调整。

4、支付方式：按转账支票支付方式。

第六条 违约责任

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：

- (1) 要求违约方继续履行合同义务。
- (2) 要求违约方采取及时、合理的补救措施。
- (3) 要求违约方对其违约行为所造成的损失承担赔偿责任。

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。

3、若甲方未按第五条约定的金额、周期、方式向乙方支付费用，除应补交所欠费用外，每逾期 1 日需向乙方支付所欠费用的 1‰ 的违约金。

4、甲方有权在乙方严重违约、服务质量长期未达到合同约定标准、人员泄密情况下，甲方有权要求乙方限期整改；对于乙方仍未能整改的，甲方有权单方解除合同且不承担违约责任，乙方需退还未履行部分的全部费用并赔偿损失。

5、甲方可根据实际业务调整、政策变化等原因提前解除合同，需提前 30 日书面通知乙方，并经双方签订终止协议，乙方不得主张额外赔偿。

第七条 保密条款

- 1、甲、乙双方对本协议相关的各种资料和信息保密。
- 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。保密义务不因合同解除或终止而免除。

第八条 免责条款

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。

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。

3、不可抗力影响发生后,甲方有权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,应向甲方住所地人民法院提起诉讼。

第十条 协议变更、终止、解除

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。

2、乙方不得将本合同项下的服务再次转包、分包、转让。

第十一条 信息安全条款

1、甲方不得对坐席外包类业务进行转租转售,即甲方是使用乙方坐席外包类业务的最终用户。



第十二条 其它约定

1、甲、乙双方任何一方不得利用本协议项下的通信资源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。

2、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。

3、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。

4、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): 北京市延庆区城市管理指挥中心

乙方(盖章): 中国联合网络通信有限公司北京市分公司

法定代表人/负责人(签字):

负责人(签字):

或委托代理人(签字): 张伟龙

或委托代理人(签字): 祁嘉梅

签约日期: 2025年6月27日

签约日期: 2025年6月27日

附件 1

服务内容资费标准

序号	服务内容	成交单价	数量/时长	服务时间	小计	备注
1	班长岗	9052 元/人/月	1 人	12 月	108624 元	
2	组长岗	8941 元/人/月	3 人	12 月	321876 元	
3	受理岗	8545 元/人/月	15 人	12 月	1538100 元	
	合计				1968600 元	

注：价格及折扣按公司相关规定执行，项目人员最多不超过 19 人。

附件 2

费用确认单

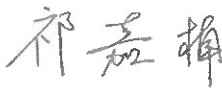
时间:

单位: 元

序号	支付金额 (元)	在合同总价款中占比	相关合同条款
1	984300	50%	付费周期及方式: 本协议签署后, 甲方在10个工作日内向乙方支付合同总价款的 50%, 即人民币 984300 元, 大写: 人民币玖拾捌万肆仟叁佰元整。 2026 年 1 月 31 日前, 甲方向乙方支付合同总价款的 40%, 即人民币 787440 元, 大写: 人民币柒拾捌万柒仟肆佰肆拾元整。2026 年 6 月 30 日前, 甲方向乙方支付合同总价款的 10%, 即人民币 196860 元, 大写: 人民币壹拾玖万陆仟捌佰陆拾元整。甲方付款前, 乙方需提供等额增值税普通发票, 税率 6%, 否则甲方有权顺延付款期限且不承担逾期付款责任。
2	787440	40%	
3	196860	10%	
4	/	/	
5	/	/	
总计	1968600	100%	
人民币总计 (大写): 壹佰玖拾陆万捌仟陆佰元整			

甲方: 北京市延庆区城市管理指挥中心 乙方: 中国联合网络通信有限公司北京市分公司

联系人: (签字) 
日期: 2025. 6. 27

联系人: (签字) 
日期: 2025. 6. 27

