

合同编号：



合同登记编号：

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

技 术 服 务 合 同

项目名称：2025-2026 年海淀区城管指挥中心市民热线座席服务

包号及包号名称：第二包-海淀区市民热线数据信息分析座席服务项目

甲 方：北京市海淀区城市管理指挥中心

乙 方：中电信数智科技有限公司

签订地点：北京（市）海淀（区）

签订日期：2025年 8 月 1 日

有效期限：2025 年 8 月 1 日至 2026 年 7 月 31 日

合同编号：



依据《中华人民共和国民法典》及其他相关法律法规，合同双方就海淀区市民热线数据信息分析座席服务项目，经协商一致，签订本合同。

一、项目目标

按照《中共北京市委关于进一步深化接诉即办改革的意见》、北京市人大常委会审议通过的《北京市接诉即办工作条例》中的相关要求，海淀区坚持“群众利益无小事”的工作宗旨，深入贯彻党的二十大精神，紧紧围绕“增进民生福祉，提高人民生活品质”的工作要求，落实以人民为中心的发展思想，及时回应人民群众急难愁盼问题，不断增强群众获得感、幸福感、安全感，全力构建与核心区建设相匹配的市民服务平台，增强科技赋能，优化“接诉即办”改革路径，创新治理模式，推动城市治理体系和治理能力科学化、精细化。

二、定义

本合同中所使用的重要术语的定义如下：

1、本合同：是指双方所签署的合同正文、所有附件、所有补充文件，以及双方在合同履行中所签署、确认的其它与双方权利义务相关的所有书面材料，技术文档等。所有合同附件、补充文件与合同正文具有同等法律效力。

2、服务：是指乙方按照本合同中约定的服务范围、规范及标准等需求所完成的项目工作。

3、合同总价：是指双方约定本项目价格。

4、分阶段支付：是指甲乙双方在合同中约定分批次阶段支付的方式。

三、双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1、在合同履行期间，甲方应配合乙方协调好相关部门的工作。

2、甲方应按照合同的约定支付服务费用。

合同编号：



3、甲方有权利根据《北京市海淀区城市管理指挥中心座席服务项目考核管理办法》对乙方实施绩效考核。绩效考核所扣费用上缴财政，或用于乙方发放绩效奖金，以鼓励在岗座席员的工作积极性，乙方承诺按甲方意见进行办理。

4、甲方有权检查乙方座席员保障和业务质量情况，并提出整改意见，乙方应按照甲方要求进行整改。甲方可以根据实际工作需要，局部调整座席员力量部署和岗位安排，保证整体工作运转顺畅。

5、甲方可要求乙方在3日内对不适应岗位要求的项目经理及工作人员进行更换、调剂。乙方若更换项目经理或主要业务人员，需事先征得甲方书面同意，否则不得更换。如经更换后仍不适应新岗位需求的，甲方有权要求乙方重新派驻人员，且乙方应当保证更换期间人员储备力量充足。

6、甲方有权将乙方未足额配备座席员的情况纳入绩效考核。

7、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。

8、甲方对工作中发现的乙方座席员无故脱岗、空岗现象，因乙方座席员失误或工作不到位而造成在北京市市民服务热线考核中被扣分等情况，有权纳入对乙方的绩效考核。

9、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。

10、甲方有权要求乙方提供与劳动者签订的劳动合同及交纳保险费用的文件。

11、甲方有权利检查乙方支付社保费用、工资、加班费等资料，对乙方未按规定支付费用行为，责令限期改正并有权单方解除合同。由此给双方造成的损失，由乙方全部承担。

（二）乙方的权利和义务

合同编号：



- 1、乙方应认真履行合同的各项条款。
- 2、乙方应遵守甲方的各项管理规定，未经甲方事先书面确认严禁私自将设备带出工作位置。
- 3、在合同履行期间，对于系统大规模改造、扩容、搬迁的情况，乙方须提供技术支持服务，可根据情况双方协商收取合理费用。
- 4、乙方应保证热线 51 名座席员的相对稳定，如需调换管理人员，需征得甲方的书面同意；如不能保证 51 名座席员在职，甲方将按缺口人次，人员工资标准、按天计算扣除相应费用。
- 5、乙方有义务在季节性或区政府重点任务等作业高峰期间临时补充座席员，以满足工作需要。乙方应承担由此产生的费用，该费用已包含在合同额内。
- 6、乙方应承担在日常工作中产生的值班、加班、日常办公等费用，该费用已包含在合同额内。
- 7、乙方应负责提供服装，服装应至少包含春(秋)、夏、冬三套。该费用已包含在合同额内。
- 8、本合同履行过程中如有疫情发生，乙方应严格按照疫情防控相关规定及要求做好疫情防控工作。
- 9、乙方应按照国家有关规定如实为座席员缴纳社会保险和住房公积金。
- 10、乙方应具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。
- 11、乙方应严格遵守同甲方及其他服务保障单位签订的服务合同。
- 12、乙方应保证合同开始履行和到期的工作交接阶段各项工作、管理人员及座席员的平稳过渡；乙方必须在合同签订之日起 30 个日历日内，在原服务商的配合下完成工作的交接，不影响正常工作开展，否则视为乙方构成违约，乙方应当向甲方承担违约责任。
- 13、乙方进场时应当保证提供的服务人员与投标文件完全一致，如更换服务

合同编号：



UEJCA2503609EGN00

人员应在入场前征得甲方书面同意，否则乙方应当向甲方承担违约责任。

14、合同到期后乙方应当配合新服务商完成工作交接，确保交接期内不影响甲方正常工作开展，否则视为不满足尾款支付条件，甲方有权扣除尾款不予支付，且乙方还应当赔偿甲方合同标的额总额 20%的违约金。

四、乙方服务内容

（一）业务服务内容

（1）协助日常市民服务热线“12345”案件的申报不纳入、挂账案件的初步审核与梳理；协助对不纳入考核申报事项的梳理，制定模板规范。

（2）协助开展市级考核复盘工作，对各承办单位申报准确性、区城管指挥中心审核情况进行考核数据复盘，完善工作流程，总结申报建议。

（3）协助定期对市区两级案件的办理情况、评价情况进行三率统计与分析，开展日常评价测算，统计各承办单位评价成绩，完成市级评价三率相关报表的制作报送。

（4）协助对各承办单位受理数据进行监测，对集中突发问题进行预警研判，协助科室与承办单位进行沟通交流，对案件处置、考核申报工作提出建议。

（5）协助编制接诉即办办理情况日报、周报、月报以及全国两会、节假日期间等重点时期和重要会议期间的维稳等各类报告；协助出具各委办局、街镇、区属企业的阶段性个性化分析报告。

（6）协助对集中案件、新生诉求、重点问题、民生热点等进行统计分析，初步形成专题分析报告、阶段性重点问题情况报告等分析报告。

（7）协助完成疑难问题确权会、点评会、调度会、专项会、培训会等基础数据支撑、数据初次分析工作，并做好会务准备工作。

（8）协助开展信息宣传 PPT 制作、案件处理过程的跟踪拍摄、典型案例撰写等工作。

合同编号：



UEJCA2503609EGN00

(9) 协助完成主动治理台账更新、主动治理项目申报材料梳理汇总、过程跟进和结果登记，开展阶段性专项报告分析。

(10) 协助完成“七有”“五性”相关数据整理统计，开展阶段性分析报告；协助提供区民政局所涉专题各类数据报表；协助统计“七有”“五性”各承办单位考核成绩排名及各项指标考核数据。

(11) 协助完成市区“每月一题”相关数据整理统计，开展阶段性分析报告；协助完成过程进展及结果登记，汇总各单位工作成果。

(12) 协助完成“乡村振兴”相关数据整理统计，每月核对确认考核工单，开展阶段性分析报告；协助提供区农委所涉专题各类数据报表；协助统计“乡村振兴”7个镇排名考核成绩排名。

(13) 协助开展消费专班、物业专班、交房专班、噪音专班、停车管理等各类专班工作的数据统计工作。

(14) 完成区域管指挥中心安排的其它相关工作。

(二) 人员管理内容

1、人员配置要求

为保证项目的顺利实施，为本项目提供不少于 51 人的服务团队。设项目经理 1 名；热线考核组组长 1 名，组员 9 名；数据分析组组长 1 名，数据分析专员 27 名；主动治理专员 8 名；信息专员 4 名。

项目周期内实施人员保持稳定，项目核心人员不发生变动，各组人员根据区域管指挥中心实际工作需要相应调整。

(1) 项目经理：大学本科及以上学历，3 年以上座席管理岗位工作经验。

(2) 组长：年龄 20-45 岁之间，具有大学本科及以上学历，有 2 年以上相关工作经验。

(3) 热线考核专员：本科及以上学历，具有文字写作能力、逻辑思维能力、



数据分析能力和学习能力。

(4) 数据分析专员：具有本科及以上学历。研究生以上学历不少于 30%。具有突出的文字写作能力、较强的逻辑思维能力、数据分析能力和学习能力。熟悉政府公文格式，具有一定的分析报告编写经验。

(5) 主动治理专员：大专及以上学历，本科及以上学历比例不低于 60%。具有文字写作能力、逻辑思维能力、数据分析能力和学习能力。

(6) 信息专员：具有本科及以上学历。具有突出的文字写作能力、较强的逻辑思维能力、数据分析能力和学习能力。

2、人员考勤要求

总体要求是必须满足每天 24 小时安排工作人员。

周一至周五：原则上每天根据服务内容提供充足、固定的人员，周末或节假日值班人员可视情况安排调休。（白班可分早晚班，在保证每日 8 小时工作时长的基础上，根据工作量和实际情况动态调整工作时间；夜班时间为 18:00-次日 9:00，每天根据工作量安排适量工作人员进行值班。）

周六至周日：每天白班（9:00-18:00）安排不少于 5 名工作人员开展值班工作，可视工作情况酌情调整。夜间（18:00-次日 9:00）每天根据工作量安排适量工作人员进行值班。

在法定节假日、重点时期服务保障等特殊时期，能严格按照区城管指挥中心的要求，安排充足人员进行值守，必须严格按照政府的工作日安排上班时间，不得私自调休。

能满足节假日、夜班的要求，根据区城管指挥中心工作要求，须安排足够的人员力量进行加班。

乙方应建立健全考勤管理制度，坐席人员需严格遵守考勤规定，按时到岗、离岗，不得出现迟到、早退、旷工等现象，每周将打卡（签到）记录和人员排班

合同编号：



UEJCA2503609EGN00

表发至业务科室；同时，对于因特殊情况需要请假的人员，要按照规定的流程办理请假手续，确保岗位有人接替，工作不受影响，确保接诉即办工作团队的稳定性和高效性。

3、人员培训要求

根据市民热线业务要求，乙方要负责对承办平台及座席员进行业务培训，并提供员工岗前培训方案、员工日常培训制度、员工业务知识更新及能力提升培训制度、不纳入申报事项培训制度、数据统计分析培训制度、质检及考核培训制度、委办局业务专项培训制度、主动治理业务培训制度等。保证每周不少于1次对座席进行日常业务培训，甲方有权要求投标方提供培训计划、培训方案和实施情况。业务考核要提供管理制度，每月至少开展一次，可根据业务情况采用其他方式，对于考核结果要进行针对性培训和改进。要加强绩效考核，并进行奖惩。

4、管理制度要求

根据《海淀区市民热线坐席工作现场安全管理制度（试行）》、《北京市海淀区城市管理指挥中心座席服务项目考核管理办法》，结合市民热线的业务特点，制定完整齐备可行的内部管理制度体系，保证市民热线工作的正常运转，提供安全使用设备规范及应急预案。内部管理制度至少包括但不限于：座席员相关管理制度、业务流程管理制度、绩效考核及激励管理制度、统计报表制度、保密制度、安全监控制度，防火、防盗、数据文件安全管理制度，安全检查制度、值班制度、日常考勤制度、工作交接班制度、培训制度等。要严格确保各项管理制度的落实，并与个人绩效考核挂钩。

五、服务验收考核要求

如乙方存在不能保证人员在岗充足、业务培训不到位、工作人员疏忽大意、未落实区中心交办工作任务等情况，将根据区城管指挥中心制定的《北京市海淀区城市管理指挥中心座席服务项目考核管理办法》对乙方进行处罚并对服务费用

合同编号：



UEJCA2503609EGN00

进行扣减，甲方可直接从合同尾款中扣除相应款项、不予支付。

详情按照《北京市海淀区城市管理指挥中心座席服务项目考核管理办法》等文件实施。甲方有权根据考核情况，扣减乙方应当收取的服务费用，乙方接受甲方的考核结果。

六、工作条件和协作事项

- 1、甲方为乙方服务提供办公场地用于日常的服务工作；
- 2、乙方安排座席员提供现场值守服务，同时提供数据分析、信息监测及预警研判、数据测算等服务方式。

七、保密条款

（一） 保密信息

1、本合同所称保密信息包括：本合同、包括但不限于热线工单全流程信息（包括但不限于工单内容、回复口径、结案意见、承办信息、不纳入申报信息等）、延伸的文件、分析报告、会议备参、总结报告等等所有凡是涉及本项目的数据或信息，以及涉及到的政府机关、企事业单位及个人隐私。乙方及乙方工作人员对此等保密信息承担保密义务。保密信息无论以任何形式存在（包括但不限于数据、图表、硬盘、光盘、文件、计算机媒介和网络、即时通讯软件记录），也无论是以口头、文件、演示或其他形式提供，也无论是在本合同签订前或签订后提供，也无论是否记载或标注为保密信息，均不影响其在本合同项下的保密性质。

2、乙方依照法律规定和在有关合同的约定中承担保密义务的事项，也属本合同所称的保密信息。

（二） 保密义务人

本合同所称的保密义务人如下：

1. 乙方及其股东、董事、高级管理人员、雇员（乙方保证其雇员无论是在职中或离职后都能够就其获知的与本项目有关的保密信息承担相应的保密义务）。

合同编号：



UEJCA2503609EGN00

2. 乙方保证保密信息仅披露给为完成本项目特定工作而必要知悉的人员（外聘律师或会计师等专业顾问、与本项目有关的工作人员及其他代表或代理人等）。

在上述人员知悉该保密信息前，乙方应向其提示保密信息的保密性和应承担的保密义务，并保证上述人员以书面形式同意接受本合同条款的约束，确保上述人员承担保密责任的程度不低于本合同规定的程度。如上述人员违反本合同之约定，乙方应承担违约责任以及其他所有法律责任，与违反本合同之约定的上述人员承担连带责任。

（三）保密义务

1、保密义务人应该对所获保密信息进行保密，避免披露、公布或分发给第三方（包括不限于本项目的其他工作人员、乙方的非参与本项目的员工等），或不正当使用所获保密信息。

2、未经书面授权，保密义务人不得以竞争为目的或出于私利或为第三方谋利或为故意加害、制造舆论、损害公共利益或其他任何目的，擅自披露、使用保密信息、制造再现保密信息的器材、取走与保密信息有关的物件等；不得直接或间接地向乙方公司内部、外部的无关人员泄露；不得向社会公众或任何第三方披露所获保密信息。

3、保密义务人如果发现保密信息被泄露或者因自己过失泄露保密信息，应当采取有效措施防止泄密进一步扩大，并及时告知甲方。

4、合作结束后，保密义务人应将与本项目工作有关的保密信息交还甲方或按甲方要求进行销毁，并出具承诺书。

5、其他详细的保密要求将由甲乙双方另行签订保密协议来约定，乙方承诺乙方将与本单位参与本项目的员工签订相关的保密协议。以保证项目的实施能够达到甲方关于项目保密规定的相关要求。

6、乙方必须与参与项目的座席员签订书面保密协议。

合同编号：



UEJCA2503609EGN00

（四） 保密期限

保密期限自乙方在本项目接收或接触到保密信息起始，即使本项目终止，乙方仍应按合同约定履行保密义务，直至甲方书面通知乙方时止。

（五） 违约责任

1、保密义务人违反本合同中的保密义务，应承担违约责任及其他法律责任。

2、如乙方或乙方保密义务人违反保密义务，将保密信息泄露给第三方或违约使用保密信息或违反其他甲乙双方约定或法定的保密义务，使甲方遭受损失、被他人追究责任的或产生不良社会影响的，乙方应赔偿甲方因此遭受的损失，包括但不限于：所有损失、损害、法院诉讼的费用、律师费或其他合理费用等。

3、乙方违反《中华人民共和国保守国家秘密法》等有关法律法规的，依法追究法律责任。

八、履行期限、地点和方式

本合同服务期限自 2025 年 8 月 1 日至 2026 年 7 月 31 日在北京市海淀区履行。

九、合同金额及其支付方式

本项目合同金额总计（大写）：柒佰陆拾玖万元整（¥ 7,690,000.00 元整）。

1. 合同签订后，甲方收到乙方出具正式发票后 10 个工作日内，支付合同总额的 50%作为预付款，计：¥ 3,845,000.00 元，大写：叁佰捌拾肆万伍仟元整。

2. 乙方服务至六个月后，如无本合同约定的违约事项，且满足约定的付款标准的，甲方在收到乙方出具正式发票后 10 个工作日内，向乙方支付合同总额的 30%，计：¥2,307,000.00 元，大写：贰佰三十万零柒仟元整。甲方可根据考

合同编号：



UEJCA2503609EGN00

考核结果或按照合同约定在当期应付款中扣减相应费用。

3. 服务期满后，如无本合同约定的违约事项，且满足约定的付款标准的，甲方收到乙方出具正式发票后 10 个工作日内，甲方向乙方支付尾款，即合同总额的 20%，计：¥1,538,000.00 元，大写：壹佰伍拾叁万捌仟元整。甲方可根据考核结果或按照合同约定在当期应付款中扣减相应费用。

甲方在付款前，乙方应开具符合甲方要求的发票，具体支付时间以甲方财政资金到账时间为准。

十、违约金或者损失赔偿额的计算

1、在乙方未违反合同约定的条件下，甲方得在约定的时限内向乙方支付费用。因政府审计、财政拨款等问题，造成逾期付款，不属于甲方的违约行为。乙方不得仅以此为理由包括但不限于中止履行、瑕疵履行本合同约定的义务。

2、乙方违反本合同约定的义务，迟延履行或履行不合格的，在给予一定的宽限期后，仍不能按照约定履行的，甲方有权解除本合同，乙方应该向甲方退还已收取的相应费用并承担本合同总费用 5 % 的违约金。违约金不足以弥补甲方遭受损失的，乙方有义务对甲方承担补足责任。

3、乙方工作人员违反保密制度，给甲方工作造成不良影响，乙方应及时处理，消除影响，并向甲方支付本合同总费用 5% 的违约金，情形严重，甲方有权单方解除本合同。不足以弥补甲方遭受损失的，乙方有义务对甲方承担补足责任。

4、乙方工作人员应遵守《市民热线座席服务外包项目考核管理办法》。若经甲方多次督促乙方仍工作质量不达标、乙方未按照要求配齐工作人员、擅自变更项目经理和组长等骨干成员、因误操作或不作为等原因导致成绩下滑、区领导对公司服务有重大意见等，经甲方经验收不合格，甲方有权解除合同，并要求乙方退回已收到的款项，并向甲方支付合同总额 20% 的违约金。

5、乙方没有按照甲方要求完成工作交接，影响正常工作开展或给甲方工作

合同编号：



UEJCA2503609EGN00

造成不良影响，乙方应及时处理、消除影响，并向甲方支付本合同总费用 20%的违约金。

6、乙方进场时不能提供与投标文件一致的服务人员，或没有征得甲方书面同意就更换服务人员的，甲方有权追究乙方的违约责任，并要求乙方赔偿甲方合同标的额总额 20%的违约金。

7、合同到期后乙方不配合新服务商完成工作交接，交接期内影响甲方工作开展的，视为不满足尾款支付条件，甲方有权扣除尾款不予支付，且乙方还应当赔偿甲方合同标的额总额 20%的违约金。

十一、解决合同纠纷的方式

在履行本合同的过程中发生争议，双方当事人和解或调解不成，双方约定向北京市海淀区人民法院诉讼解决。

十二、其它

1、本合同正本一式捌份，甲方执肆份，乙方执肆份，具有同等法律效力。

2、本合同自甲乙双方法定代表人或委托代理人签字并加盖公章或技术合同专用章之日起生效。

3、本合同执行过程中，所有补充合同须经甲方、乙方双方协商签订，签字并盖章之日起生效，属合同的组成部分。

合同编号: UEJCA2503609EGN00



甲 方	名称（或姓名）	北京市海淀区城市管理指挥中心（签章）			技术合同专 用章 或单位公章 2025年8月1日
	法定代表人	（签章）			
	委托代理人	郭明（签章）			
	联系人	（签章）			
	住 所 （通讯地址）	海淀区长春桥路 17 号	邮政 编码	100089	
	电 话		传真		
	开户银行				
	账 号				
乙 方	名称（或姓名）	中电信数智科技有限公司（签章）			技术合同专 用章 或单位公章 2025年8月1日
	法定代表人	（签章）			
	委托代理人	（签章）			
	联系人	（签章）			
	住 所 （通讯地址）	北京市西城区西直门内大 街 118 号冠华大厦	邮政 编码	100000	
	电 话	13311037575	传真	/	
	开户银行	广发银行股份有限公司北京太阳宫支行			
	账 号	9550880244109000130			

合同编号：



UEJCA2503609EGN00

印花税票粘贴处

登记机关审查登记栏：

经办人：

技术合同登记机关（专用章）

年 月 日