新街口街道办事处市民服务热线坐席服务合同

甲方：北京市西城区人民政府新街口街道办事处

法定代表人/负责人：区磊

地址：北京市西城区西直门内大街 128 号

联系人：杨薇

联系电话：18511703073

乙方：（联合体）

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：孙建伟

联系电话：15611026633

北京电信发展有限公司

负责人：金凯龙

地址：北京市怀柔区乐园西大街 16 号院 13 号楼 1 至 2 层 13-2

联系人：赵红伟

联系电话：18612113789

为满足热线坐席服务需求，北京市西城区人民政府新街口街道办事处（以下称

甲方）与中国联合网络通信有限公司北京市分公司、北京电信发展有限公司（联合体）（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热线坐席服务的相关事宜，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

根据北京市12345热线服务热线模式，结合区、街道、乡镇业务情况，按照热线7*24小时有人值守要求，全面处理各街道、乡、镇疑难问题及群众诉求，提供人员服务。

（一）人员服务

配备11人（项目主管1人，技术支撑1人，工单管理7人，客服代表2人），负责受理市级热线直派平台及西城区热线平台派至街道的案件，及时响应并分派案件，提供咨询解答和统计工作，维护街道大数据协同办公平台信息，并确保市民热线坐席人员实行7×24小时全天候值守。

（二）主要职责

负责处理市中心下派的案件，并进行分派、督办；

负责基础政策解答及引导；

负责案件的回访工作；

负责数据各维度统计，提交工作报告。

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2026年1月1日至

2026 年 12 月 31 日止。

第四条　双方的权利和义务

4.1　甲方的权利和义务：

4.1.1 甲方负责向乙方提供热线坐席服务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。

4.1.2 甲方负责向乙方提供呼叫中心工作流程及相关工作标准。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。

4.1.3 甲方负责协调有关业务管理部门，对乙方相关服务人员提供业务培训，以使乙方能更好地为甲方提供服务。

4.1.4 甲方应按时向乙方支付本协议约定的服务费用，并严格遵守乙方后勤管理相关规定。

4.2　乙方的权利和义务：

4.2.1 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。

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（政治面貌、工作技能等），并参加相关业务培训。

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。

第五条　服务费用支付标准及方式

5.1 支付标准：具体详见附件 1《热线坐席服务内容资费标准》。

5.2 计费周期：按自然月计费。协议首月及末月职场、系统使用不足 15 日的按半月收费，职场、系统使用 15 日及以上的按全月收费；人员使用按日收费；话费包按全月收费。

5.3 付费周期:合同总金额:1793556 元。第一次支付在合同正式签订并生效后三十日内,支付金额为总金额的 40%,即 717422.4 元;第二次支付在项目服务六个月后,支付金额为总金额的 30%,即 538066.8 元;第三次支付预留合同总额的 30%作为质保款，即 538066.8 元。项目结束后，经过甲方（或聘请外部评审组织）结题或评审后付尾款。

5.4 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。

5.5 乙方在确认收到款项后 30 个工作日内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。

甲方按合同约定付款后，乙方应向甲方开具下列发票（请选择）：

[√]增值税专用发票

[/]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。

5.6 支付方式：按电汇支付方式。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　违约责任

6.1 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：

6.1.1 要求违约方继续履行合同义务。

6.1.2 要求违约方采取及时、合理的补救措施。

6.1.3 要求违约方对其违约行为所造成的损失承担赔偿责任。

6.2 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。

6.3 若甲方未按 5.1、5.2、5.3 和 5.6 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。

6.4 乙方需保障值守工作 7*24 小时运转，若全年签派量少于 6000 件，扣除乙方 1‰的违约金。

6.5 乙方需保证项目团队成员具有大专及以上学历占比不低于 70%，若未达成，扣除乙方 1‰的违约金。

第七条　保密条款

7.1 甲、乙双方对本协议相关的各种资料和信息保密。

7.2 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。

第八条　免责条款

8.1 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。

8.2 因乙方原因需暂时中断运行，乙方应提前 6 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。

8.3 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。

8.4 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，应向北京市西城区人民法院提起诉讼。

第十条　协议变更、终止、解除

10.1 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。

10.2 如因业务调整等特殊原因，甲方提前解除协议，需提前三个月以书面形式通知乙方并履行手续，同时结清当月费用。

第十一条　信息安全条款

11.1 甲方传送的主叫号码为：/；呼叫时段为：/；呼叫频次为/。如若违

规使用码号，呼叫时段呼叫频次出现异常情况，经双方核实确认后，乙方有权终止服务。

11.2 甲方提供给乙方办理业务时的所有资料均真实准确；甲方有义务配合乙方核对所提供客户资料的真实性和合规性。如甲方租用乙方业务的使用用途或经营资质发生变化，甲方将及时办理业务变更手续。如甲方所提供材料的内容与实际情况不符，乙方有权终止服务。

11.3 甲方不得对热线坐席服务业务进行转租转售，即甲方是使用乙方热线坐席服务业务的最终用户。如甲方经营该业务，应提供工信部或通管局颁发的《增值电信业务经营许可证》。如甲方没有经营资质且有转租转售行为，乙方有权终止服务。

11.4 甲方知晓乙方配合公安机关打击通讯信息诈骗工作，对于公安机关要求关停的涉案号码，乙方将在第一时间内立即对涉案号码及其所属号段进行关停。如甲方有异议，乙方将向公安机关进行申诉。

11.5 甲方保证客户资料协议准确性及合规性，对于乙方开展的客户资料及业务合同核实修订工作，甲方将积极配合乙方进行客户资料变更、合同签署工作。

11.6 甲方不得利用热线坐席服务业务，违规制作、发布、传播任何含有下列内容之一（即“九不准”和“六不许”内容）的信息：

“九不准”，即：

①反对宪法所确定的基本原则的；

②危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；

③损害国家荣誉和利益的；

④煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；

⑤破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；

⑥散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；

⑦散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；

⑧侮辱或者诽谤他人，侵害他们合法权益的；

⑨含有法律、行政法规禁止的其他内容的。

“六不许”，即：

①决不允许在群众中散布违背党的理论和路线方针政策的意见；

②决不允许公开发表同中央的决定相违背的言论；

③决不允许对中央的决策部署阳奉阴违；

④决不允许编造、传播政治谣言及丑化党和国家形象的言论；

⑤决不允许以任何形式泄露党和国家的秘密；

⑥决不允许参与各种非法组织和非法活动。

第十二条　其它约定

12.1 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。

12.2 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。

12.3 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。

12.4 本协议一式__六__份，甲方__三__份，乙方__三__份，具有同等效力。

（以下无正文）

甲方（盖章）：北京市西城区人民政府新街口街道办事处

法定代表人/负责人（签字）：

或委托代理人（签字）：邓勇

签约日期：2025年12月31日

乙方（盖章）：中国联合网络通信有限公司北京市分公司

负责人（签字）：

或委托代理人（签字）：

北京电信发展有限公司

负责人（签字）：

或委托代理人（签字）：

签约日期：2025年 12月 31日

附件 1

热线坐席服务内容资费标准

内容事项	地点	成交单价（元/人/月）	数量/时长	超出部分核算标准	说明
项目主管	——	16159	——	——	
技术支撑	——	14552	——	——	
工单管理	——	13404	——	——	
客服代表	——	12462	——	——	
标准通话费	——	——	——	——	按实际通话时长
服务标准	——	——	——	——	5*12；5*8；7*12；7*16；7*24；7*9；其它

注：价格及折扣按公司相关规定执行

附件 2

费用确认单

时间：2026 年 1 月 1 日-2026 年 12 月 31 日　　单位：元

序号	费用类型	单价(元/月)	数量(人)	月度	总金额	备　注
1	项目主管	16159	1	12	193908	
2	技术支撑	14552	1	12	174624	
3	工单管理	13404	7	12	1125936	
4	客服代表	12462	2	12	299088	
总计					1793556	
人民币总计（大写）		**壹佰柒拾玖万叁仟伍佰伍拾陆元整**				

甲方（盖章）：北京市西城区人民政府新街口街道办事处

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）：邓勇

或委托代理人（签字）：

北京电信发展有限公司

负责人（签字）：

或委托代理人（签字）：

签约日期：2025年12月31日

签约日期：2025年12月31日