



2026年房山区市民服务热线及网格化工作综合运营

服务合同（第一包）

甲方：北京市房山区城市管理指挥中心

法定代表人/负责人：武玉章

地址：北京市房山区昊天北大街 38 号 A 座

联系人：张然

联系电话：89316117

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：北京市房山区良乡拱辰北大街 21 号

联系人：关雪

联系电话：15611033915

为满足 2026 年房山区市民服务热线及网格化工作综合运营服务项目项目需求，北京市房山区城市管理指挥中心（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，经协商，就甲方委托乙方提供 2026 年房山区市民服务热线及网格化工作综合运营服务项目的相关事宜，进一步明确甲、乙双方的权利和义务，达成如下合同：

第一条 合同目的

为保证 2026 年房山区市民服务热线及网格化工作综合运营服务项目项目的



顺利实施,保证甲、乙双方合作过程中的权利、义务,规范双方合作过程中的行为,特制订本合同。

第二条 服务内容

乙方为甲方提供 39 人派单结案及告知性办结、督办工作人员服务,具体服务内容如下:

1.接派单工作:负责城市管理指挥平台 7*24 小时指挥调度、值守和响应;负责统筹受理 12345 市民服务热线、网上 12345 和人民网地方领导留言板等多渠道反映的群众诉求,开展全流程办理,畅通多元化群众诉求反映渠道;负责指挥调度全区 28 个街乡镇、50 家委办局、14 家国有企业分中心开展处置;完善职责权属知识库,根据法律法规、各单位三定方案、职责权属、权力清单(行政许可、行政处罚)、属地管理等原则进行工单分派;通过权属申诉确认机制解决疑难工单确权;负责各承办单位诉求工单的回复审核;负责突发、涉稳、极端天气等实时数据提取反馈及重大情况报告。

热线受理任务及分工不少于 27 人,包括系统实时值守人员 6 人,工单转派人员 13 人,回复审核办结及点位标注人员 8 人。。

2.告知性办结:告知性办结任务及分工不少于 8 人,完成对北京市市民服务热线派转至房山城指中心通过各渠道收集的案件的告知性办结工作;需要按照北京市 12345 告知性办结的要求,对提交告知性办结的承办单位进行告知性办结的审核工作:审核内容包括(1)相应文书、文件作为佐证;如确实无法获取,须详细说明已履行程序的核实情况及认定理由。(2)告知诉求人相应法定渠道的电话录音或者短信记录。

3.督办工作督办任务及分工:4 人,完成区域指中心安排的督办诉求、重点



工作、领导交办的案件进行督查督办；配合开展失分溯源相关重点工作；负责督办反馈单、督导组反馈单到期催办、收集汇总；重点难点问题收集汇总。

4.完成区域指中心交办的其他市民服务热线及网格化工作综合运营服务相关工作。

第三条 合同有效期

本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效。合同履行期为 2026 年 1 月至 2026 年 12 月止。

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服务项目所需的服务内容；甲方调整服务规模或业务要求的，经甲、乙双方商议确认后并签订补充合同，乙方对所提供的服务进行调整。

4.1.2 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。

4.1.3 根据房山区 12345 市民热线考核标准,甲方有权对乙方的考核制度和工作服务标准进行调整。

4.1.4 甲方有权要求乙方改进或完善房山区 12345 市民热线工作相关标准或要求。

4.1.5 甲方有权要求乙方更换无法满足本合同约定服务事项的工作人员,并对工作提出整改或调整意见。乙方应当对甲方提出的合理要求限期整改，不得以正在招人为理由，出现岗位空缺。若发生此类情况，甲方有权按照该项目经费核减相应比例经费。



4.1.6 乙方的工作行为导致甲方遭受经济损失和政府形象受到损害的,甲方有权要求乙方承担赔偿责任。乙方当班值守时,由于失职、渎职造成事故或给甲方或任何第三方造成经济损失的,由乙方承担相应的赔偿责任。如甲方先行赔付,甲方有权向乙方追偿,并要求乙方采取适当措施挽回政府形象等。如乙方工作涉及法定职权范围内的事项,乙方失职、渎职造成的损失不限于经济损失。

4.1.7 乙方工作人员有下列情况之一的,甲方有权要求乙方在甲方指定时间内予以更换:

- (1) 规定考核期限内被证明不符合甲方工作要求的;
- (2) 严重违反劳动纪律和甲方各项管理规章制度的;
- (3) 严重失职,营私舞弊,造成损失的;
- (4) 被依法追究刑事责任的;
- (5) 工作人员与其他单位建立劳动关系的;
- (6) 工作人员患病或者非因工负伤,医疗期满后不能从事原工作的;

4.1.8 除法律规定和本合同有约定外,甲方不得随意要求乙方更换本合同期的工作人员。解除劳动合同所产生的任何费用,由乙方支付。

4.1.9 乙方应当按法律规定为工作人员缴纳各类社会保险,如甲方发现乙方未按劳动法规缴纳社会保险,则甲方可单方解除合同,乙方除赔偿甲方实际损失外还应支付本合同总价款 20%的违约金。

4.1.10 甲方不承担本合同约定之外的任何费用,未尽事宜双方达成一致可签订补充合同。

4.1.11 因乙方的违法用工、工伤事故、侵权或者其他违法行为,导致甲方向合同外第三方先行承担或者垫付费用的,则甲方有权按先行承担或者垫付的相应



费用的 150%向乙方追偿。

4.2 乙方的权利和义务：

4.2.1 乙方应按照本合同约定提供服务，乙方未能按期提供的，应承担延期交付违约责任。

4.2.2 乙方在房山区城市管理指挥中心成立项目领导小组，配备项目副总经理级别以上领导常驻房山区城市管理指挥中心，参与项目管理，重大节日、重大活动、大事务量和敏感时段实行领导在岗带班制度，根据甲方需要日常实行领导小组成员值班制度，随时提供相关业务数据。

4.2.3 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。

4.2.4 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），乙方拟安排至本项目的工作人员，应先向甲方报送拟派人员工作简历，经甲方审查合格后，方可作为本项目服务人员。乙方负责对工作人员进行岗前、素质及业务培训，使之具备上岗的职业素质、工作技能和知识，能胜任工作，并不断提高工作人员素质。乙方应将工作人员培训计划、学时、标准报予甲方，征得甲方同意后实施。乙方保证其服务人员遵纪守法、遵守甲方规章制度，接受甲方管理，乙方服务人员行为视为乙方行为，并参加相关业务培训。

4.2.5 乙方有权按照本合同规定按时获得甲方支付的服务费用。

4.2.6 乙方保证所选派的项目人员应遵循以下规定：

（1）禁止出现离岗、空岗等情况,有事需提前向乙方项目负责人请示报告。



(2) 按照政府着装要求,并保持着装整洁,不穿暴露服装、不着奇装异服、男士不留长发,不染奇异颜色。

(3) 禁止庸懒散,工作态度不积极主动,消极怠工,不服从甲方管理。

(4) 禁止打架斗殴、禁止酒后上岗、禁止一切违法行为。

(5) 对所配发工作工具(电脑、打印机等)需爱惜养护,因人为因素造成损失的,甲方有权要求乙方赔偿。

4.2.7 乙方按绩效标准进行次、日、月、季、年度考核,将考核结果报甲方备案。

4.2.8 乙方负责职场及配套设施的安全检查工作,建立检查制度,每周检查并做好登记,发现安全隐患及时整改,造成安全事故乙方承担全部责任。

4.2.9 乙方按照甲方的要求招聘服务人员,收集身份信息,建立人员档案。

4.2.10 乙方应承担工作人员所有费用,并负责按照《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规的规定,与工作人员签订劳动合同,合同中应附加保密条款,并按国家规定履行行为话务员缴纳社会保险、公积金等法定义务。乙方与工作人员之间产生的劳动争议、工伤、职业病、非因工伤(亡)或其他损害和事故等纠纷均由乙方自行负责,并承担全部责任和赔偿费用,如因此导致甲方损失的,乙方应予以赔偿。

4.2.11 乙方对运行中获取或使用的甲方数据或其他甲方的保密信息负有保密责任,在未提前征得甲方同意的前提下,乙方不得将甲方有关数据或其他甲方的保密信息用于其他用途或以任何形式提供给第三方。

4.2.12 乙方每月将绩效考核指标汇总完成情况报告给甲方;每季度向甲方出具项目服务报告。



4.2.13乙方保证所有服务活动均由其独立完成,不得将本合同部分或全部工作以任何方式转交给第三人完成。乙方不得从事任何可能与甲方利益有冲突的活动,不得损害甲方利益。

4.2.14乙方需遵守甲方内部的任何管理制度,履行的其他义务以竞争性磋商文件的要求和响应文件的承诺为准。

第五条 服务费用支付标准及方式

5.1 本项目服务费共计人民币 4159620 元(大写:肆佰壹拾伍万玖仟陆佰贰拾元整)。

5.2 本合同费用总额按全年 4 次每次 25%比例进行支付,具体付款方式和时间如下:

5.2.1 首付款:本合同签订后,甲方收到区财政拨款,且收到乙方提供的相应金额的、符合国家规定的增值税发票之日起 5 个工作日内,甲方支付乙方本合同服务费的 25%,计人民币:1039905 元(大写:壹佰零叁万玖仟玖佰零伍元整)。

5.2.2 剩余款:

(1) 2026 年 6 月底前,甲方收到区财政拨款,并收到乙方提供的相应金额的、符合国家规定的增值税发票之日起 5 个工作日内,甲方向乙方支付本合同服务费的 25%,计人民币:计人民币:1039905 元(大写:壹佰零叁万玖仟玖佰零伍元整)。

(2) 2026 年 9 月底前,甲方收到区财政拨款,并收到乙方提供的相应金额的、符合国家规定的增值税发票之日起 5 个工作日内,甲方向乙方支付本合同服务费的 25%,计人民币:计人民币:1039905 元(大写:壹佰零叁万玖仟玖佰零伍元整)。



(3) 2026 年 11 月底前, 因本项目服务到期等客观原因, 甲方收到区财政拨款, 并收到乙方提供的相应金额的、符合国家规定的增值税发票之日起 5 个工作日内, 甲方向乙方支付本合同剩余服务费用, 计人民币: 1039905 元 (大写: 壹佰零叁万玖仟玖佰零伍元整)。

5.3 本合同服务费用总额包括但不限于乙方为全面、妥善履行本合同项下的义务所需要的人力成本、差旅费、材料设备费用、管理费、利润、税金、办公费用及其他工作所产生的一切费用, 除此之外, 甲方不再支付乙方其他任何费用。

5.4 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%, 属于 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。乙方应向甲方开具普通增值税发票。

5.5 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: 中国工商银行北京市长安支行

银行账号: 0200003319210012727

第六条 违约责任与合同解除

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 乙方有下列情形之一的, 甲方有权解除本合同, 要求乙方退还尚未提供



服务期间的服务费,并有权要求乙方按本合同服务费总额的 20%向甲方支付违约金:

6.2.1 乙方安排至本项目的工作人员数量不满足合同要求,经甲方书面催告后,在合理期限内仍未满足合同要求的;

6.2.2 乙方安排的工作人员或者完成的工作成果不符合甲方要求,经甲方书面通知整改,乙方在合理期限内未能整改完成的;

6.2.3 乙方工作人员在本项目服务工作中,严重违反本合同约定或者甲方工作要求,给甲方造成重大损失或者引发重大舆情的。

第七条 保密条款

7.1 甲、乙双方对本合同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,不能履行本合同的,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,此情况不应影响合同的正常履行。上述中断运行是指乙方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,提供不可抗力事件



及其对合同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合同或解除合同。

第九条 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,应向有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十条 合同变更、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合同。

10.2 如因业务调整等特殊原因,甲方提前解除合同,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。



11.4 甲方保证客户资料合同准确性及合规性,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。

11.5 甲方不得利用乙方服务类业务,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合同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。

12.3 本合同的附件、补充合同与本合同具有同等法律效力。若本合同的补
充合同与本合同存在冲突,则以本合同的补充合同为准。

12.4 本合同一式 陆 份,甲方 叁 份,乙方 叁 份,
具有同等效力。

(以下无正文)

甲方(盖章):



法定代表人/负责人(签字):



或委托代理人(签字):

签约日期: 2026年1月21日

乙方(盖章):



负责人(签字):

或委托代理人(签字):

签约日期: 2026年1月21日