



合同编号:

政府采购合同

项目名称: 政务服务热线服务项目

甲方: 北京市东城区政务服务和数据管理局

乙方: 中国联合网络通信有限公司北京市分公司

签订时间: 2025年12月31日

签订地点: 北京



政务服务热线服务项目合同书

甲方：北京市东城区政务服务和数据管理局

法定代表人：崔媛媛

统一社会信用代码：11110101064903268N

地址：北京市东城区水道子胡同 15 号院 3 号楼

—

乙方：中国联合网络通信有限公司北京市分公司

企业负责人：陈海波

统一社会信用代码：911100008016572721

地址：北京市西城区复兴门南大街 6 号

甲、乙双方经过友好、平等协商，在《中华人民共和国民法典》框架内建立合作关系。双方经协商一致签订以下协议：

一、项目服务内容

本项目采用服务租用的方式，乙方需提供完备的呼叫中心系统、技术支撑、人员管理、场地管理及数据安全保障服务。

乙方应提供的服务内容包括：提供坐席人员、坐席工位及所配套的接听设备、管理团队、运营人员；乙方在北京市行政区域内具有呼叫中心运营场地，交通便利，能够满足招标文件中要求的工作要求。电话一次接听率高于90%，且等候时长小于59秒，失误率小于等于0.05%，有效投诉率小于等于0.01%。

二、服务期限



本合同自甲乙双方法定代表人/负责人或授权代表签名并盖单位公章或合同章之日起生效,乙方提供服务期从2026年1月1日起至2026年12月31日终止。

三、合同总价

本合同总价为人民币(大写):贰佰玖拾伍万玖仟元整(小写:¥2959000)(含税),为本项目服务总费用。

四、合同支付条款

1. 具体支付比例如下:合同签订生效后甲方向乙方支付合同总价的25%,即人民币(大写):柒拾叁万玖仟柒佰伍拾元整(小写:¥739750);2026年10月1日至2026年11月31日期间,甲方向乙方支付合同总价的50%,即人民币(大写):壹佰肆拾柒万玖仟伍佰元整(小写:¥1479500)。2026年12月1日至2026年12月31日期间,甲方向乙方支付合同总价的25%,即人民币(大写):柒拾叁万玖仟柒佰伍拾元整(小写:¥739750)

2. 费用具体支付方式:电子转账

乙方开户银行名称、账号:

公司名称:中国联合网络通信有限公司北京市分公司

开户银行:中国工商银行股份有限公司北京长安支行

账号:0200003319210012727

3. 乙方应在甲方支付每笔合同款项之前,与甲方核实支付金额,先行向甲方开具相应金额的、符合国家规定的增值税普通发票。甲方应在收到乙方提供的发票后的10个工作日内支付相应款项。乙方不能按约定开具发票的,甲方有权暂缓支付相关费用。

甲方发票信息如下:

名称:北京市东城区政务服务和数据管理局

纳税人识别号:11110101064903268N

五、项目检查

1. 乙方应严格按照本合同约定,认真实施本项目。同时,甲方按照招标文件



要求及乙方在标书中做出的承诺性条款对乙方的项目实施质量进行检查并评价,乙方项目实施质量不达标的,视为乙方单方原因未完成本合同约定的工作内容,甲方有权要求乙方限期内进行修正,并按照本合同中“八、违约责任”的条款追究乙方责任。

2. 甲方将对乙方工作任务完成情况、制度建设落实情况、人员管理情况、计划执行情况、项目成果等方面依据本合同约定进行评估,评估结果将作为付款的重要依据,评估结果不合格,甲方有权暂缓付款,直至评估合格。经修正后仍不合格的,甲方有权按照本合同中“八、违约责任”的条款追究乙方责任。

六、甲方的权利与义务

1. 甲方有权对乙方安排的服务人员管理和业务工作情况进行检查,对检查中发现的问题应在3个工作日内书面告知乙方,并要求乙方在合理期限内予以整改。对乙方不符合本项目要求的服务规定,造成严重影响的行为进行处罚。检查内容包括但不限于人员数量、乙方缴纳“五险一金”,以及员工签订劳动合同和工资发放情况等。

2. 甲方有权要求乙方调整不服从管理、不称职或身体条件不适于接线员岗位的服务人员,乙方应于5个工作日内安排新的服务人员到位。

3. 甲方有权根据政策的变动并结合实际情况对本项目合同进行修改和补充,需要进行修改和补充的,甲方应在3个工作日内书面通知乙方,经甲、乙双方协商一致后,可对合同进行修改和补充。

4. 甲方有权调阅乙方关于该项目的全部工作资料,并对本项目的相关成果拥有所有权。

5. 甲方应按时支付项目服务款项。如因财政拨款影响,不视为甲方违约,乙方不得以此为由延迟、中止、暂停、不履行本合同约定的义务。

6. 乙方不履行合同的,甲方有权追究其违约责任,违约金至多不超过合同总价的 10 %。

七、乙方的权利与义务

1. 对甲方不履行合同的,乙方有权追究其违约责任,违约金至多不超过合同



总价的 10 %;

2. 乙方全面负责被安排服务人员的用工管理、生活费用管理、纠纷处理, 处理涉及劳动关系的所有事宜。

3. 对于甲方在对服务人员监督、检查过程中发现的问题, 乙方应在甲方限定的合理期限内根据甲方要求予以整改, 超过限定期限或整改不合格, 由此产生的后果由乙方自行承担, 甲方有权暂缓付款并追究乙方的违约责任。

4. 乙方应按甲方的要求开展工作, 如有变动, 乙方应在 3 个工作日内提出书面申请, 并征得甲方的书面同意; 甲方应于 5 个工作日内给予乙方书面反馈。

5. 乙方应遵守法律、法规和政策的规定, 确保服务人员具有合法有效的劳动关系, 为服务人员缴纳“五险一金”, 在约定的日期向服务人员支付报酬。未签订劳动合同, 未给服务人员缴纳“五险一金”或未按照约定日期向服务人员支付报酬的, 由此造成的后果由乙方自行承担。

八、违约责任

1. 乙方未能履行以上义务, 未遵守《中标文件》中所承诺的服务内容及质量标准, 违反《招标文件》规定的行为均属违约行为。甲方根据上述规定条款, 视乙方违约行为的情节轻重, 做出批评教育、警告、扣发经费、终止本合同等一项或多项处理。

2. 如因乙方单方原因未完成本合同约定的工作内容累计未超过 5 天的, 甲方有权作出提醒、警告及扣除乙方相应合同款的处理。如因乙方单方原因累计超过 5 天未完成本合同约定的工作内容, 甲方有权单方终止合同, 并按以下第 3 款追究乙方违约责任, 并由乙方承担一切经济损失和法律责任。

3. 乙方的违约行为造成甲方提前终止合同的, 应按照甲方要求的金额和时间返还甲方已支付的乙方未履行合同期间的合同款, 并向甲方支付合同总价 10% 的违约金。如甲方仍有未支付的合同款, 则需要扣除乙方未履行合同期间的合同款和合同总价 10% 的违约金之后再进行支付。乙方违约金不足以弥补甲方损失的 (包括但不限于律师费、鉴定费、评估费、差旅费等), 应当补足。

4. 因乙方过失, 导致甲方产生除本合同服务费用外其他支出或需要向第三方



承担赔偿责任的,乙方应当全额赔偿甲方由此产生的所有损失,包括但不限于支付给第三方的赔偿、产生的律师费、诉讼费、差旅费等。

5. 甲方应按照本合同约定的付款方式足额支付。甲方不与乙方事先沟通并无故延迟付款超过 5 日的,需承担应付款项日万分之五的违约金。

6. 若本合同生效后因财政预算安排调整,甲方有权根据预算安排情况,提前 30 日书面通知乙方解除合同,双方视为政策调整等不可抗力,双方互不承担违约责任。

九、安全生产

乙方负责对服务人员进行劳动安全知识培训,因未进行劳动安全知识培训或未遵守安全生产要求,导致出现不良后果的,乙方需承担相关法律责任。

十、工伤事故处理

除由于甲方提供的设备(乙方人员操作失误除外)或者甲方强令服务人员违法作业造成伤害的由甲方负责之外,其余情况均由乙方负责。

十一、合同的变更与解除

甲乙双方应共同遵守本合同的各项条款。在正常合同履行期间,未经对方允许,任何一方不得变更或解除合同;若一方因国家重大政策转变或不可抗力等因素不能履行合同,应及时通知对方,双方通过协商,对合同进行变更或解除。

十二、保密条款

1. 甲方根据工作需要提供给乙方相关保密信息,乙方必须履行保密义务。

2. 甲方提供的资料仅限于本项目内,本合同履约管理过程中使用。乙方有义务对相关资料及内容保密,并予以妥善保存,不得以任何形式摘抄、复制、保存和向项目以外的第三方扩散、泄漏甲方的资料和信息(包括但不限于:案件信息、录音文件、各类数据、图片和服务资料),乙方未按照本约定履行保密责任时,乙方承诺按照甲方的实际损失进行赔偿。

3. 乙方应遵守相关规定,对甲方提供的有关政策、文件、资料和数据,无论本合同期内还是本合同变更、终止、解除、届满,都必须遵循保密原则,如泄漏或擅自向项目以外的第三方提供,将承担相应的违约责任,按照因未履行保密义



务给甲方造成的实际损失进行赔偿。造成国家利益损失的,乙方应承担相应的法律责任。

4. 上述保密工作,乙方有义务告知其员工进行项目保密,并做好相关离职人员的保密工作,乙方在职员工、离职员工违反本条保密条款的,视为乙方违约。

十三、其他

1. 甲乙双方均承诺严格遵守国家关于廉政建设的各项法律法规及相关规定,秉持诚实信用、廉洁自律原则履行本合同。

2. 任何一方不得向对方单位及工作人员索取、收受回扣、贿赂或其他不正当利益,不得通过不正当手段影响合同签订、履行及验收等环节。

3. 甲乙双方均有权对对方的廉政行为进行监督,若发现违反本条款的行为,守约方可立即中止合同相关事宜并追究违约方责任,违约方应积极履行相关配合调查义务,同时守约方保留向相关部门举报的权利。

4. 本条款效力独立于合同其他条款,不因合同变更、解除或终止而失效,双方另行签订的附件《廉洁承诺书》为本条款的有效补充,具有同等法律效力,双方均应严格遵守。

5. 在本合同到期至下一年度服务供应商接手前,乙方应按照本合同约定的服务标准和内容继续提供服务,确保该项目正常运行,平稳过渡,过渡期间的服务费用标准,除双方另有约定外,按本合同约定标准履行。

6. 未尽事宜,法律、法规有规定的,按照相关规定办理;无规定的,由双方协商解决。经双方协商一致对本合同进行修正、补充达成的补充协议与本合同具有同等效力。

7. 双方在履行合同时产生争议,应本着实事求是的原则协商解决;协商不成,可向北京市东城区人民法院提起诉讼。

8. 本合同正本一式陆份,甲方执叁份,乙方执贰份,采购代理机构执壹份。

(以下无正文,仅为签名盖章页)



(本页无正文, 仅为签名盖章页)

甲方(盖章): 北京市东城区政务服务和
数据管理局

法定代表人

或授权代表(签名):

崔媛媛

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

或授权代表(签名):

王跃军



地址: 北京市东城区天坛街道水道子胡
同15号院3号楼

邮编:

电话:

传真:

开户行:

账号:

签订时间: 2025.12.31

地址: 北京市西城区复兴门南大街
6号

邮编: 100032

电话: 010-66036215

传真: 010-66036215

开户行: 中国工商银行股份有限公
司 北京长安支行

账号: 0200003319210012727

签订时间: 2025.12.31