合同登记编号：

服 务 合 同

项 目 名 称：2026年“大家商量着办”重点资金项目-海淀区人力社保局精细化数据支撑服务

分包项目名称：第二包：接诉即办数据保障项目

委 托 人：北京市海淀区人力资源和社会保障局

（甲方）

受 托 人：中电信数智科技有限公司

（乙方）

签订地点：北京 省（市）海淀区 市、县(区)

签订日期：2026 年 10 月 22 日

UEJCA260421906N00

合同编号：UEJCA2604219CGN00

目 录

一、项目目标 - 4 -

二、定义 - 4 -

三、服务内容（包括但不限于以下内容） - 5 -

四、双方权利和义务 - 7 -

五、服务 - 8 -

六、价款支付及控制 - 8 -

七、验收 - 9 -

八、知识产权及保密 - 9 -

九、违约责任 - 10 -

十、法律适用及争议解决 - 11 -

十一、责任限制 - 11 -

十二、不可抗力 - 12 -

十三、合同的变更、转让和终止 - 12 -

十四、其他 - 13 -

UEJCA2604219CGN00

合同编号：UEJCA2604219CGN00

合同正文

甲方和乙方经友好协商，就2026年“大家商量着办”重点资金项目-海淀区人力社保局精细化数据支撑服务项目（第二包：接诉即办数据保障项目）有关事宜达成一致意见，签订本合同。

合同各方

甲方：北京市海淀区人力资源和社会保障局

地址：北京市海淀区西四环北路73号

邮编： 100195

联系人：杨魏赓

电话： 010-88506168

乙方：中电信数智科技有限公司

地址：北京市西城区西直门内大街118号冠华大厦

邮编：100035

联系人：朱丽

电话：010-59323058

根据《中华人民共和国民法典》等相关法律规定，甲乙双方就甲方2026年“大家商量着办”重点资金项目-海淀区人力社保局精细化数据支撑服务（第二包：接诉即办数据保障项目）事宜，经协商一致，签订本合同。

UEJCA2604219CGN00

一、项目目标

本项目旨在通过购买服务的方式，由中标供应商协助海淀区人力社保局开展工单结案、不纳入申报、数据分析等辅助性工作。通过构建科学、规范的工单闭环管理体系，切实减轻基层负担，实现诉求的快速响应与高效流转；同时，依托专业的数据分析能力，精准挖掘人社领域高频、共性问题，推动从“被动响应”向“主动治理、未诉先办”转变，最终达到人社领域接诉即办工作“降量、提质、增效”的核心目标。

二、定义

本合同中所使用重要术语的定义如下：

2.1 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，包括技术文档、招标文件、投标文件等。所有合同附件、补充文件以及其他书面材料与合同正文具有同等法律效力。

2.2 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。

2.3 合同总价：是指乙方参与本项目采购中标价格。

2.4 阶段性支付：是指甲乙双方在合同中约定将合同总价按比例分阶段进行支付的方式。乙方遵守本合同约定履行合同义务，甲方按阶段在支付期对项目验收合格后，甲方应支付给乙方相应的项目费用。详见本合同第六条“价款支付及控制”。

2.5 项目绩效考核指标：是指甲乙双方在合同中约定的本项目所要达到的目标、任务及服务效果的量化标准。

2.6 验收：是指甲方按照本合同约定的项目绩效考核指标内容对乙方的服务效果进行检验的过程及结果，是合同费用支付与控制的依据。

UEJCA2604219CGN00

2.7 费用扣除：是指经项目验收，乙方未满足甲方项目绩效指标要求，甲方依据本合同第六条“价格支付及控制”规定的方式及标准，扣除相应费用。

2.8 业务资料：是指甲方为保障项目实施所交付给乙方的各类业务资料，包括政策文件、经办流程、知识库内容、特殊事项及与本项目开展有关的资料内容。

三、服务内容（包括但不限于以下内容）

3.1 服务内容

3.1.1. 结案工作

工作内容：

（1）结果审核：对处理完毕的工单进行结案前复核，严格审查处理结果是否符合相关政策法规、业务规范及诉求人的核心诉求。

（2）材料复核：检查结案附件的完整性、逻辑一致性，确保处理过程形成完整证据链。

（3）结案操作：在系统中准确录入办理过程、结果、满意度等信息，执行结案操作，确保工单按时办结率保持 100%。

（4）退回重办：对处理不到位、材料不充分的工单，写明退回原因，退回承办部门重新处理。

（5）归档管理：对已结案工单进行电子归档，确保档案分类清晰、随时可查。

工作量要求：全年需结案工单量约为 85860 件。

时效要求：单均结案审核时间须控制在 8 分钟/单以内。

3.1.2. 不纳入申报工作

工作内容：

（1）合规性判定：严格依据《不计入诉求办理评价清单》及市区专项工作要求，

UEJCA2604219CGN00

对工单进行逐件甄别，判断是否符合不纳入申报的条件。

（2）内容编辑与说明：对符合条件的不纳入申报工单，进行系统操作，准确填写不纳入申报的理由、依据及详细说明，确保逻辑严密、理由充分。

（3）专项审核：对编辑完成的不纳入申报内容进行二次审核，防止错报、漏报或违规操作。

（4）系统处理与留痕：完成系统内的不纳入申报流程操作，确保操作日志、审批痕迹完整留存，以备后续审计与核查。

（5）疑难工单沟通：对界定不清、存在争议的工单，及时与采购人业务骨干进行沟通确认，不得擅自处理。

工作量要求：全年不纳入申报工单量约为 128253 件。

时效要求：单均不纳入申报编辑和审核时间须控制在 6 分钟/单以内。

3.1.3. 数据分析工作

工作内容：

周期性报告编制：日报（侧重当日工单动态、异常预警及紧急事项通报）、周报（汇总本周运行数据，分析短期趋势及高频诉求）、月报（全面分析月度运行情况，评估各项指标达成率，提出改进建议）、年度报告（总结全年数据，提炼规律性特征，为下一年度工作规划提供决策依据）、专项报告（针对特定事件、特定领域或突发情况，进行深度剖析与专项数据挖掘）。同时包括但不限于以下服务内容：

（1）数据采集与清洗：定期从业务系统中提取工单数据，对异常数据、重复数据进行清洗与校验，确保数据源的准确性。

（2）多维度统计分析：运用专业统计工具，对工单量、热点问题分布、区域分布、同比/环比变化等进行多维度分析。

UEJCA2604219CGN00

（3）数据可视化与汇报：制作图表清晰、结论明确的分析报告，并根据采购人要求进行现场或线上汇报。

（4）数据安全管理：严格遵守数据保密协议，妥善保管原始数据及分析成果，防止数据泄露。

工作量要求：日报：约 250 份；周报：约 52 份；月报：约 6 份；年度报告：约 1 份；专项报告：约 70 份；其他服务要求：按需完成。

时效要求：报告须按采购人要求的时限准时提交。

3.2 服务响应要求

1. 保障服务实效性，根据采购人要求按时按量完成数据整理与报告提交；

2. 紧急情况须 7*24 小时响应，具备应急预案。

四、双方权利和义务

4.1 甲方权利和义务

4.1.1 甲方应向乙方提供项目服务开展所必要的业务资料，并保障资料有效性。业务资料只限用于项目服务与内部培训，甲方有权对业务资料的使用进行监控。

4.1.2 甲方有权在乙方未按合同内容履行服务、并经协商未果后解除合同，并进行书面告知。合同解除后，乙方退回所有甲方已支付款项。

4.1.3 甲方有权对本项目过程进行监视、测量与管控，并指派代表进行实施与管理。

4.1.4 甲方有权依据项目目标、上级要求、验收结果及项目实施效果对乙方提出项目整改与改进事项。

4.1.5 甲方有义务根据支付期按项目绩效考核指标进行项目验收，并在验收合格后支付合格部分项目价款。

UEJCA2604219CGN00

4.1.6 甲方有义务进行内部各部门间的协调，以完成项目实施过程中必要的沟通、调研、审核、确认等工作。

4.2 乙方权利和义务

4.2.1 乙方须遵照本合同约定的内容履行项目服务及工作，服务过程所依据的内容为甲方提供的业务材料。

4.2.2 乙方须保证项目团队拥有从事本项目服务的能力。

4.2.3 乙方有义务保证项目过程中所使用到甲方提供的业务资料专用于项目服务与内部培训，业务资料如需用于他处，须经甲方书面同意。

4.2.4 乙方有义务按甲方提出的整改与改进要求进行沟通、确认与实施。

4.2.5 乙方有义务保证其服务符合附件中约定的质量要求，若在服务成果的使用过程中发现有因乙方单方原因导致的缺陷，将按照本合同第九条约定承担责任。

4.2.6 乙方有义务按照 IS09001 质量管理体系及甲方质量管理体系相关内容对本项目进行管理，并保证乙方的工作人员严格遵守甲方的有关规章管理制度。

五、服务

本项目合同期限为自合同签订生效之日起一年。

六、价款支付及控制

6.1 合同总价：

本合同总价为：人民币贰佰贰拾叁万零壹佰捌拾元整（￥2230180.00）。该价款为实施本项目的总费用，该价格为包含全部相关税费以及乙方履行本合同项下工单签收、工单结案等全部服务的总费用，是甲方应向乙方支付的最高价格，除非甲乙双方另有约定，甲方不再向乙方支付其他任何费用。

UEJCA2604219CGN00

本项目属于通过招标方式确定固定单价服务类招标项目，如实际工作量超过本项目招标预估工作量而导致的结算金额高于中标金额的，采购人按中标金额支付，不额外支付费用。如实际结算金额小于或等于中标金额，据实结算。采购人和代理机构不承诺合同执行过程中的合同金额。

6.2 付款方式：

6.2.1 根据各分项中标单价和每个季度工作量，结合考核标准和考核结果按季度支付。

6.2.2 甲乙双方各自承担因银行汇款等事项产生的服务费用。

6.2.3 乙方应在提交付款申请报告后 5 个工作日内开具等额且合法有效的财务发票并交付甲方。

6.2.4 甲乙双方一致同意并知悉，因甲方系财政预算单位，甲方在本合同项下的应付款项将于财政资金拨付后向乙方支付，因财政资金未及时拨付到位导致延期支付上述费用的，不视为甲方逾期支付，甲方亦不因此承担违约责任，且乙方不得以此为由拒绝或延期履行合同义务。否则，乙方应按本合同有关约定承担违约责任。

七、验收

7.1 甲方依据项目绩效考核指标内容对项目实施效果进行验收，并根据验收结果及阶段支付约定支付项目费用。乙方应积极配合并按甲方要求提供相关材料及依据，项目验收结果直接控制项目费用支付进度。

八、知识产权及保密

8.1 乙方应保证，在本项目实施过程中，所涉及由甲方提供使用的业务资料，其所有权及知识产权属甲方单独所有，未经甲方书面批准，不得用于本合同之外的其他任何目的。

UEJCA2604219CGN00

8.2 甲乙任何一方对在本合同签订或履行过程中所接触和知悉的对方的商业秘密和保密信息，包括但不限于知识产权信息、技术文件资料、技术诀窍、业务经营信息、内部管理方法、内部规章制度以及其他未公开信息等应予保密的信息和资料，负有保密义务，无论上述商业秘密合保密信息以何种形式载于何种载体。

8.3 甲乙双方保证上述商业秘密和保密信息仅限从事该业务的负责人和工作人员范围内知悉。任何一方未经对方事先书面同意，不得将其透露给任何第三方。

8.4 甲乙双方仅能将上述商业秘密和保密信息用于与本合同项下合作有关的用途或目的。

8.5 本合同履行期间或终止后，一方应按照对方的要求，将从对方收到的含有上述商业秘密和保密信息的文件或资料归还给对方，或者以对方认可的方式予以销毁。

8.6 保密期限不受本合同期限的限制，在前述商业秘密和保密信息进入公有领域前，商业秘密合保密信息接受方仍应承担保密义务。

九、违约责任

9.1 除本合同另有约定外，乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合本合同约定的，均视为违约。甲方可向乙方发出要求其履行合同义务的书面通知，乙方应在收到书面通知之日起 5 个工作日内采取补救措施，逾期仍未采取措施的，则甲方有权要求解除合同，并要求乙方支付本合同总价 10%的违约金，若违约金难以弥补所造成的损失的，甲方有权要求乙方继续赔偿损失。

9.2 项目过程中所涉及到甲方提供的业务资料，乙方未经甲方书面批准用于他处等违反保密义务的情况，一经核实，乙方应承担相关法律责任，甲方有权解除本合同，乙方应向甲方支付本合同总金额 10%的违约金，并承担甲方由此所遭受的不良影响及全部经济损失。

UEJCA2604219CGN00

9.3 乙方须承担本项目的实施主体责任，在项目实施过程中，未按照服务规范要求而造成的服务投诉，造成甲方名誉受损、经济损失或造成其他影响的，甲方有权视情况解除合同，并要求乙方承担合同总价 10%的违约金。若违约金难以弥补甲方损失的，乙方仍应承担全部赔偿责任。

9.4 乙方服务不符合《招标采购需求》约定的，甲方有权要求乙方限期整改（整改期不超过 3 日）；整改后仍不达标的，甲方可扣减对应服务费用（扣减比例按不达标服务占比计算）；情节严重的（如系统连续 72 小时故障、数据泄露等），甲方有权解除合同，乙方需退还已收费用并支付总费用 20%的违约金，同时赔偿甲方实际损失。

9.5 甲乙双方在完成双方签署的书面确认事项后，任何一方提出变更要求，经对方书面同意后导致项目进度延迟的，不视为对方违约。

9.6 因甲乙双方任何一方的原因致使另一方遭受第三方追诉的，违约方应赔偿由此给另一方造成的损失。

9.7 因甲方的原因或与甲方具有协作关系的第三方的原因导致项目进度延迟的，乙方不承担违约责任。

9.8 由于乙方原因导致项目部分或全部失败，甲方有权单方解除合同，乙方退回甲方已支付的所有价款，并向甲方支付相当于总价款 10%的违约金。

十、法律适用及争议解决

10.1 本合同按中华人民共和国法律解释，受中华人民共和国法律管辖。

10.2 因执行本合同所发生的和与本合同有关的一切争议，双方应首先通过协商方式解决。如经协商无法达成一致时，应提交甲方所在地有管辖权的人民法院裁决。

10.3 在争议解决期间，除了必须在诉讼中解决的争议事项外，合同其余部分应当继续履行。

十一、责任限制

UEJCA2604219CGN00

11.1在任何情况下，乙方无须就下列情形承担责任：

（1）第三方对甲方提出的索赔要求，乙方原因导致的除外；

（2）甲方原因造成的乙方已交付的服务成果的丢失或损害；

（3）超出本合同的责任范围的损失。

11.2在任何情况下，甲方无须就下列情形承担责任：

（1）第三方对乙方提出的索赔要求，甲方原因导致的除外；

（2）乙方任何非甲方原因造成的损失；

（3）乙方自行管理的设备、资料丢失或损害。

十二、不可抗力

12.1本合同中不可抗力指地震、台风、火灾、水灾、战争、罢工、瘟疫以及其他双方共同认同的不能预见、不能避免、不能克服的客观情况。

12.2由于不可抗力致使合同无法履行的，受不可抗力影响一方应立即将不能履行本合同的事实书面通知对方，并在不可抗力发生之日起 15 天内提供有关相关政府部门或公证机关出具的证明文件。

12.3由于不可抗力致使合同无法履行的，本合同在不可抗力影响范围及其持续期间内将中止履行，本合同执行时间可根据中止的时间相应顺延，双方无须承担违约责任。不可抗力事件消除后，双方应就合同的履行及后续问题进行协商，按照该事件对合同履行的影响程度，决定继续履行合同或终止合同。

12.4一方迟延履行合同后发生不可抗力的，仍应承担违约责任。

十三、合同的变更、转让和终止

UEJCA2604219CGN00

13.1本合同一经生效，非经甲乙双方协商一致同意变更本合同的，任何一方无论以何种方式对合同条款的增减及其他变更均无约束力。

13.2 非经甲乙双方书面同意，任何一方无权转让本合同及本合同规定的全部或部分权利、义务。

13.3甲乙双方全部履行合同及相关附件规定的义务后，本合同自然终止。本合同及相关附件任何条款之法律效力于尚未终止前，均及于双方当事人和各自的承继人、受让人。

13.4 乙方如丧失清偿能力或进入破产程序，甲方可决定解除本合同，但须以书面形式通知对方。

十四、其他

14.1 除双方在合同中约定的条款外，其他未尽事宜均以补充合同或补充协议形式另行约定，上述形式与本合同具有同等效力。

14.2 如本合同与其各项书面文件的条款发生冲突，则其优先顺序为：

（1）其他双方签字盖章确认的条款内容，并且签订时间晚于本合同正文及附件签定时间的书面文件；

（2）合同正文；

（3）合同附件；

（4）招标文件；

（5）投标文件。

14.3 所有因本合同履行或与本合同有关的通知均应以书面形式做出，并加盖公章，以专人递交。甲方接收通知地址【北京市海淀区西四环北路 73 号】，乙方接收通知地址【北京市西城区西直门内大街 118 号冠华大厦】，所有通知实际到达前述地址的工

UEJCA2604219CGN00

作日视为收到通知之日。

14.4 本合同各条款的标题只是为了阅读方便而设立，当某个条款具体内容与标题的含义不一致时，不影响该条款具体内容之效力。

14.5任何一方未行使其于此合同项下的任何权利均不得构成或被视为该方对这些权利或其他权利的放弃或丧失。

14.6如果此合同中的任何条款或约定被认为违反法律，则除这些条款和约定以外的其他条款的效力和可执行性不得因此而受到影响。

14.7本合同一式6份，甲方执4份，乙方执2份，自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。

（以下无正文）

UEJCA2604219CGN00

合同编号：UEJCA2604219CGN00

（本页无正文，为《服务合同》签署页）

甲方	名称（或姓名）	北京市海淀区人力资源和社会保障局（签章）			单位公章 2026年10月22日
	法定代表人	（签章）			
	授权代表	（签章）			
	联系（经办人）	（签章）			
	住　所（通讯地址）	北京市海淀区西四环北路73号院	邮政编码	100195	
	电　　话	010-88506168	传真	无	
	开户银行	北京银行双榆树支行			
	账　　号	01090321000120112051568			
乙方	名称（或姓名）	中电信数智科技有限公司（签章）			单位公章 2026年10月22日
	法定代表人	（签章）			
	授权代表	（签章）			
	联系（经办人）	（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	100035	
	电　　话	010-59323058	传真	无	
	开户银行	广发银行股份有限公司北京太阳宫支行			
	账　　号	9550880244109000130			

UEJCA2604219CGN00

合同编号：UEJCA2604219CGN00

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

UEJCA2604219CGN00

合同编号：UEJCA2604219CGN00

投标分项报价表

项目编号：S-2026-GK-11/02

项目名称：2026年“大家商量着办”重点资金项目-海淀区人力社保局精细化数据支撑服务（分包项目名称：接诉即办数据保障项目）

报价单位：人民币元

序号	分项服务名称		数量	投标单价（元/件/份）	合价（元）	备注/说明
1	工单不纳入申报		128253（件）	8.84	1,133,756.52	本招标文件及本表的服务分项数量为预估数量，仅用于投标报价，最终结算价以实际发生量为准。
2	工单结案		85860（件）	11.79	1,012,289.40	
3	数据分析服务	日报	250（份）	220.00	84,134.08	
		周报	52（份）	220.00		
		月报	6（份）	500.00		
		年报	1（份）	694.08		
		专项报告	70（份）	200.00		
总价（元）					2,230,180.00	

UEJCA2604219CGN00