2026 年-2029 年怀柔区 12345 市民热线专业服务项目服务协议

甲方：北京市怀柔区城市管理指挥中心

法定代表人：陈波

地址：北京市怀柔区开放路 33 号

联系电话：01069687113

乙方（联合体）：

牵头单位：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：北京市西城区骡马市大街 9 号

联系电话：01069642484

成员单位：北京电信发展有限公司

法定代表人：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

联系电话：18612113789

为满足本项目服务需求，北京市怀柔区城市管理指挥中心（以下称甲方）与联合体牵头单位中国联合网络通信有限公司北京市分公司、联合体成员北京电信发展有限公司（以下称乙方（联合体））本着友好合作的原则，经协商，就甲方委托乙方提供 2026 年-2029 年怀柔区 12345 市民热线专业服务的相关事宜，进一步明确甲、乙双方的权利和义务，签订本协议：

第一条　项目背景和目标

近年来，随着北京市“接诉即办”改革的不断深化，市民对快速响应、高效办理、主动治理提出了更高要求，全市诉求办理规范化、专业化、精细化持续提升。为落实《北京市接诉即办工作条例》《12345 市民服务热线服务与管理规范》《中共北京市委关于进一步深化接诉即办改革的意见》等要求，围绕“接、派、办、评”的工作流程，提升区级接诉即办队伍的专业化、规范化水平，本项目通过引入“12345 市民热线专业服务”，推动诉求办理的专业化、规范化、精细化综合提升，切实提高群众对怀柔接诉即办工作的认可度、满意度。

第二条　服务内容

甲方自双方确定的使用时间起使用乙方所提供的专业化服务，具体内容详见附件《2026 年-2029 年怀柔区 12345 市民热线专业服务项目服务清单及管理规定》。

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，共计三年，采取一年一签的方式，按年度续签合同。

本年度协议履行期为 2026 年 11 月 4 日至 2027 年 11 月 3 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 在合同履行期间，甲方应配合乙方协调好相关镇乡街道、区直部门等沟通工作。

4.1.2 甲方应按照合同的约定支付服务费用。

4.1.3 甲方有权检查乙方业务质量情况，并提出整改意见，乙方应按照甲方要求进行整改，保证整体工作运转顺畅。

4.1.4 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。

4.1.5 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。

4.1.6 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。

4.1.7 甲方确定乙方服务人员水平不符合合同约定或者不能胜任本合同工作时，有权通过书面形式向乙方提供更换服务人员的要求。

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 乙方必须遵守甲方相关业务规定及有关管理要求，由于乙方不遵守相关规定及有关要求造成的后果，由乙方负责。

4.2.3 乙方需指定项目负责人负责业务管理、人员管理等全面管理。如项目负责人不符合本合同项下胜任条件，经甲方书面通知后，乙方必须无条件更换，否则甲方有权给予乙方书面警告，给甲方造成损失的应予赔偿，且由此产生的不利后果均由乙方承担；乙方需更换项目负责人时，须提前 1 个月书面通知甲方，同时选派能力相当且得到甲方认可的人员，否则给甲方造成损失的应予赔偿。

4.2.4 乙方需建立合格稳定的服务团队，并要有适当的人才储备。乙方不得随意更换项目服务人员，如确需更换提前 5 个工作日以书面形式通知甲方，并注明更换理由和拟代替人员基本情况，征得甲方同意后方可更换，否则给甲方造成损失应予赔偿。

4.2.5 乙方应建立和完善项目运行、岗位绩效、保密管理等管理制度，并报备甲方。

4.2.6 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。

4.2.7 提供 365 天*24 小时热线服务。如遇国家法定节假日、重大活动保障时期、极端天气等情况，乙方应适当增加值班人员，按照甲方要求做好值班工作，并编写值班表报送甲方。

4.2.8 乙方从甲方获得的所有资料、信息等，仅限用于与开展项目有关的用途或目的，未经甲方书面同意不得向任何第三方泄露。

4.2.9 乙方应严格遵循本协议的要求向甲方提供相关服务，并对协议规定的范围内所提供服务的正确性、及时性、完整性、合法性负责。

4.2.10 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 保密要求

5.1 乙方对甲方所委托的内容，应负保密义务，非经甲方书面同意，不得私自以任何形式利用或对外发表或揭露。

5.2 本合同履行产生的文件，其知识产权或有关权利属甲方所有，乙方履行完毕后，应将有关文件一并返还甲方，不得私自留存。

5.3 甲乙双方保证对在讨论、签订、执行本合同过程中所获悉的属于对方（包括参与活动人员）的且无法自公开渠道获得的文件及资料予以保密。未经该资料和文件的原提供方同意，另一方不得向任何第三方泄露该商业秘密的全部或部分内容。

第六条 服务费用支付标准及方式

6.1 项目服务费总额为：9147481.92 元（大写人民币：玖佰壹拾肆万柒仟肆佰捌拾壹元玖角贰分）（含税）。

6.2 年度项目服务费合计为：3049160.64 元（大写人民币：叁佰零肆万玖仟壹佰陆拾元陆角肆分）（含税）。该年度服务费甲方分三期，分别向联合体牵头单位、联合体成员单位支付，各期付款安排如下：

（1）第一期（预付款，占该年度服务费 30%）：合同签订后，甲方收到联合体牵头单位、联合体成员单位分别出具的合规正式发票后 30 日内，甲方向联合体牵头单位支付 894096.00 元（大写人民币：捌拾玖万肆仟零玖拾陆元整）；向联合体成员单位支付 20652.19 元（大写人民币：贰万零陆佰伍拾贰元壹角玖分）。

（2）第二期（进度款，占该年度服务费 50%）：乙方服务满六个月，且不存在本合同约定的违约情形的，甲方收到联合体牵头单位、联合体成员单位分别出具的合规正式发票后 30 日内，甲方向联合体牵头单位支付 1490160.00 元（大写人民币：壹佰肆拾玖万零壹佰陆拾元整）；向联合体成员单位支付 34420.32

元（大写人民币：叁万肆仟肆佰贰拾元叁角贰分）。

（3）第三期（年度尾款，占该年度服务费 20%）：乙方完成本年度全部服务工作，经甲方验收合格，且甲方收到联合体牵头单位、联合体成员单位分别出具的合规正式发票后 30 日内，甲方向联合体牵头单位支付尾款 596064.00 元（大写人民币：伍拾玖万陆仟零陆拾肆元整）；向联合体成员单位支付尾款 13768.13 元（大写人民币：壹万叁仟柒佰陆拾捌元壹角叁分）。

6.3 甲方支付乙方前述每笔价款的 1 个工作日前，乙方应向甲方开具该笔款项发票。乙方迟延提供发票的，甲方有权顺延付款且不承担任何违约责任。乙方不得因此终止合同义务。

6.4 以上具体支付进度和比例以财政拨款到位情况为准。乙方不得因此向甲方提出索赔或主张权利。

第七条　违约责任

7.1 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：

7.1.1 要求违约方继续履行合同义务。

7.1.2 要求违约方采取及时、合理的补救措施。

7.1.3 要求违约方对其违约行为所造成的损失承担赔偿责任。

7.2 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。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。

7.3 如乙方在合同履约过程中对于案件签收及转派服务、案件回复审核及结案服务、告知性办结工作、辅助案件剔除服务等工作中出现失职，造成怀柔区在考评、点评等形成恶劣影响，甲方有权每次扣除本合同总价款 0.3%的违约金。违约次数达到三次的，甲方有权解除合同，后续费用停止支付，并要求乙方承担合同总金额 20%的违约责任，违约责任不足以弥补甲方损失的，甲方有权要求乙方继续赔偿。

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 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。

8.3 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，应向怀柔区人民法院提起诉讼。

第十条　信息安全条款

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。

第十一条　其他约定

11.1 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。

11.2 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。

11.3 本协议一式肆份，甲方贰份，乙方贰份，具有同等效力。

（以下无正文）

甲方（盖章）：北京市怀柔区城市管理指挥中心

法定代表人或委托代理人（签字）：

签约日期：2026年11月4日

乙方（联合体牵头单位盖章）：中国联合网络通信有限公司北京市分公司

法定代表人或委托代理人（签字）：

签约日期：2026年11月4日

乙方（联合体成员单位盖章）：北京电信发展有限公司

法定代表人或委托代理人（签字）：

签约日期：2026年11月4日

附件

2026年-2029年怀柔区12345市民热线专业服务项目服务清单及管理规定

一、服务内容

序号	服务名称	服务内容
1	案件签收转派服务	1.负责对12345诉求的研判派单、区内流转审核、申请退市审核，365天*24小时值守怀柔区接诉即办一体化系统平台 2.负责将人民网地方领导留言板、怀柔区政府网站12345、怀柔融媒公众号等案件分拣，确保当日受理采集的案件及时派单转办 3.负责扬言不稳定诉求的签收、派单、催办，负责答复审核 4.负责统计报送每日集中诉求、水电气热民生保障诉求 5.负责值守24小时咨询电话，做好与市市民热线服务中心的对接，协助区城市管理指挥中心与各承办单位进行业务解答 6.负责协助区城指中心重点时期或敏感时期的各项服务保障工作 7.负责完成区城市管理指挥中心交办的其他工作
2	案件回复审核与结案服务	1.按照答复“七要素”标准审核案件，并对退回修改进行台账登记，做到日清日结 2.负责诉求“响应率”及答复佐证材料工作审核 3.负责对“解决满意”工单进行研判 4.负责对“三级”责任人员必填项的审核 5.负责对临期案件进行催办，避免0分工单 6.协助区城市管理指挥中心与各承办单位进行业务解答 7.负责完成区城市管理指挥中心交办的其他工作
3	告知性办结工作服务	1.负责对告知性办结工单的审核工作，做到日清日结 2.协助区城市管理指挥中心与各承办单位进行业务解答 3.负责完成区城市管理指挥中心交办的其他工作
4	辅助案件剔除服务	1.负责协助12345诉求申报不纳入的区级审核，做到日清日结 2.协助区城市管理指挥中心与各承办单位进行业务解答 3.负责对每月扣分诉求进行分析和总结 4.负责完成区城市管理指挥中心交办的其他工作

二、管理规定

按照《北京市接诉即办工作条例》《12345 市民服务热线服务与管理规范》（DB11/T2021—2022）《接诉即办工作评价实施办法（修订版）》《不计入评价或只评价响应率事项清单》《群众企业诉求适用“告知性办结”工作办法》等市级文件规定，落实“接、派、办、评”各项工作要求。同时，严格遵守区城指中心关于派单与退单、办结审核、申请不计入评价、延期办理等区级工作规定，并结合业务工作实际，制定项目日常运行、岗位绩效、保密管理等第三方团队运行管理制度。

三、其他

在北京市怀柔区城市管理指挥中心驻场服务，提供硬件工作设备（电脑、耳机等配套设施）。