



北京市大兴区人力资源和社会保障局与中国联合网络通信有限公司北京市分公司
咨询服务协议

甲方：北京市大兴区人力资源和社会保障局

法定代表人：侯劲松

地址：北京市大兴区永华南里 14 号

联系人：丁然

联系电话：15010342659

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：北京市大兴区黄村西大街 17 号

联系人：高保垒

联系电话：18611561533

为满足社保业务综合咨询服务需求，北京市大兴区人力资源和社会保障局（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社保业务咨询服务、呼叫中心服务热线语音话路平台租用等相关事宜，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



甲方自双方确定的使用时间起使用乙方的社保咨询热线服务,具体内容服务如下:

2.1 乙方为甲方建立呼叫中心服务热线系统,热线人工服务时间为 5*8 小时(每周 5 天,每天 8 小时,法定节假日休息),甲方使用 010-81296620、010-69236925、010-69298217、010-69202199 作为其热线呼入、呼出号码。

2.2 甲方租用乙方的呼叫中心语音话路平台,该平台配备网络中继线,支持电话从接入到接通过程中所有功能的基础话务系统,具体包括:汇接、ACD(自动呼叫分配)、IVR(互动式语音应答)、全程录音、坐席管理、外呼等各项功能;同时,乙方负责做好其呼叫中心语音话路平台的日常维护工作,保障热线的呼入、呼出畅通无阻。

2.3 甲方委托乙方提供咨询服务的运营团队,负责咨询电话、线上客服、政务服务大厅咨询台等接待工作。乙方按甲方要求提供相关业务指导、数据分析、技术支撑、话务处理、工单处理等服务,电话月平均接通率在 90%以上(剔除异常话务量),满意度不低于 90%,确保运营团队稳定高效的工作。

2.4 乙方应按照甲方要求,对咨询服务运营团队进行呼叫中心基础业务培训,并安排做好热线业务等服务等相关保障工作。

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,协议履行期为自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日

第四条 双方的权利和义务



甲方的权利和义务:

4.1.1 甲方有权对项目的整体运营进行监督、管理并提出整改建议。

4.1.2 甲方有权制定或修改业务流程和解答口径,并要求乙方在咨询服务运营中执行。

4.1.3 甲方临时扩大服务规模或对其业务要求进行调整,可在三个月前提出书面需求。经甲、乙双方商议确认后,乙方根据自身情况对所提供的服务进行调整,甲方需按照实际服务内容支付服务费用。

4.1.4 甲方提供热线系统运营所需的工作场所及其附属设施,满足乙方提供的语音话路平台坐席端口所需的软硬件及网络条件,具体配备要求如下:

4.1.4.1 每坐席需配备一台 PC;

4.1.4.2 坐席 PC 需具备的最低要求: WindowsXP 及以上操作系统,双核 2G CPU, 1G 内存, 128M 缓存, 160G 硬盘, 声卡支持录放音,可工作在全双工模式;

4.1.4.3 坐席 PC 需具备的标准软件: WindowsXP With SP3、Symantec antivirus、Microsoft Office;

4.1.4.4 耳机: 通用话务员使用耳机;

4.1.4.5 网络条件: 单坐席基本功能具备带宽约为 200kbps。

4.1.5 甲方承担流程中业务规则制定、变更以及业务投诉的处理和反馈等工作。



4.1.6 甲方有权利在热线运营过程中,随时根据实际工作需要,要求乙方配合提升咨询热线运营团队的服务能力。

4.1.7 甲方有义务为乙方咨询服务运营团队培训专业业务相关知识。

4.1.8 甲方应按时向乙方支付本协议约定的服务费用。乙方的权利和义务:

4.2.1 乙方有权按照本协议规定按时获得甲方支付的服务费用。如甲方临时扩大服务规模或对其业务要求进行调整,需在三个月前提出书面需求,经甲、乙双方商议确认后,乙方根据自身情况对所提供的服务进行调整,乙方有权要求甲方需按照实际发生服务成本支付服务费用。

4.2.2 乙方按甲方要求提供业务运营所需运营团队,有义务配合甲方做好业务流程梳理工作,执行甲方的业务流程并按相关口径解答问题,做好业务投诉的反馈和沟通工作。每月底提供运营情况统计分析报告,同时对甲方日后运营提供建议。

4.2.3 因乙方系统平台故障造成甲方热线无法正常工作的,乙方应在收到甲方通知后 24 小时内进行故障排查,提供维修服务。超过 24 小时仍无法修复,乙方承担相应损失。

4.2.4 乙方负责热线语音话路平台维护、故障排查工作,建立系统支持人员的月交流制度。

第五条 服务费用支付标准及方式

服务费用包括两类,一类为增值电信业务,包含 5.1、5.2、



5.3; 一类为基础电信业务, 包含 5.4。

5.1 语音话路系统使用费用

5.1.1 资费标准: 5600 元/月

5.2 咨询支撑服务费用

5.2.1 资费标准: 94010 元/月, 负责咨询电话、线上客服、政务服务大厅咨询台等接待工作。电话月平均接通率在 90%以上(剔除异常话务量), 满意度不低于 90%, 确保运营团队稳定高效的工作。

5.3 热线呼出通话费用

甲方使用乙方外呼套餐包。

5.3.1 资费标准: 1760 元/月, 包含外呼长市合一(不包含港澳台地区)时长 2000 分钟/月。外呼套餐包内通话时长为全部坐席共享, 超出套餐包累计外呼时长按分钟计费, 资费标准为 0.11 元/分钟。

5.4 平台专线使用费

5.4.1 资费标准: 1000 元/月。

5.5 如需调整服务规模, 双方将另行签订补充协议进行详细约定。

5.6 服务费用总额: 1228440 元。(大写: 壹佰贰拾贰万捌仟肆佰肆拾元), 其中: 包括增值电信费用 1216440 元, 基础电信费用 12000 元。此费用按上述标准核算得出, 若在协议履行过程中相关资费有所调整的, 经双方协商一致, 按照调整后实际费用结算。

5.7 费用支付方式: 本协议涉及全部费用由北京市大兴区人力资源和社会保障局以支票或财政划拨方式向乙方支付, 发票名称为北



京市大兴区人力资源和社会保障局。汇款银行信息如下:

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

5.7.1 计费周期: 按自然月计费。协议首月坐席使用不足一个月的, 15日之前(含15日)起租, 按全月收取。15日之后起租的, 按半月收取。

5.7.2 付费周期: 按半年付费。甲方分两次付清上述服务费用。其中, 2026年6月30日前支付合同总额60% 737064元(大写: 柒拾叁万柒仟零陆拾肆元), 2026年11月30日前支付合同总额40% 491376元(大写: 肆拾玖万壹仟叁佰柒拾陆元)。

5.7.3 每次付款前, 乙方应向甲方提供等额合法票据, 甲方于收到票据后5个工作日内向乙方付款。

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。

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(发生实际交易、系统出账后方可开具)

☒ 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。

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:

(1) 要求违约方继续履行合同义务;

(2) 要求违约方采取及时、合理的补救措施;

(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 乙方在租用期间负责专线的维护工作。甲方在使用时如发现故障(非甲方终端设备故障)可向乙方申告。如专线电路出现月累计 24 小时以上的中断(计划中断除外), 经乙方检查故障点确属乙方网络范围内, 乙方须对甲方进行相应的核减。核减方法为每天的减免额为基本月租费 X12 个月/365 天(费用精确到小数点后面第 2 位, 小数点后面第三位按四舍五入方法操作), 经乙方核实后在下月租费中减免。

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、个人隐私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。上述中断运行是指北京联通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，应向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

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。



10.3 如因业务调整等特殊原因,乙方提前解除协议,需提前三个月以书面形式通知乙方并履行手续,同时退还甲方预付的相关费用(费用按月核算)。

第十一条 信息安全条款

11.1 甲方传送的主叫号码为: 010-81296620、010-69236925、010-69298217、010-69202199; 呼叫时段为: 法定工作日 8:30—17:30; 呼叫频次为 10 次/天。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。

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 双方不得利用北京联通坐席外包类业务,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. 散步谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；
7. 散步淫秽、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):北京市大兴区人力资源
和社会保障局

法定代表人(签字):

或委托代理人(签字):

签约日期: 年 月 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):

签约日期:2026年2月13日