



## 月坛街道接诉即办指挥调度平台工作项目协议

甲方：北京市西城区人民政府月坛街道办事处

法定代表人/负责人：马佳颖

地址：北京市西城区三里河一区 5-7

联系人：张雅莉

联系电话：15701088146

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：北京市西城区复兴门南大街 6 号

联系人：高柯

联系电话：18610003033

根据《中华人民共和国民法典》《北京市人民政府办公厅关于政府向社会力量购买服务的实施意见》（京政办发（2014）34号）等有关规定，为保证政府购买服务项目实施的质量和效果，明确双方的权利义务，甲乙双方在平等、自愿、协商一致的基础上，北京市西城区人民政府月坛街道办事处（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接诉即办指挥调度平台服务的相关事宜，进一步明确甲、乙双方的权利和义务，达成如下协议：

## 第一条 项目内容

1.1 项目名称：2026年接诉即办指挥调度平台工作项目。

1.2 项目地点：月坛街道办事处。

1.3 主要工作内容如下：

组建符合接诉即办业务需求的诉求处理团队，主要负责：

- 1) 负责“12345”管理统筹项目现场以及突发、疑难事件处置；
- 2) 负责“12345”7\*24小时热线值守工作7\*24小时运转，100%响应、签收并完成案件的分转派单；
- 3) 负责“12345”按时保质提交案件并及时处理驳回案件；
- 4) 负责“12345”对案件办理结果进行数据统计分析；
- 5) 负责“12345”工单材料审核及对处置部门日常工作的支撑；
- 6) 负责“12345”未解决案件复盘指导；
- 7) 负责“12345”工单不纳入考核材料的整理工作。

1.4 具体工作内容如下：

- 1) 班组长岗：本岗位1人，负责管理统筹项目现场以及突发、疑难事件处置等相关服务。



说明：本岗位的疑难事件处置工作量明显增加，对于突发事件的应对能力要求进一步提升。对整体热线项目的统筹能力要求更加趋于专业化、规范化。

2) 疑难案件处理岗：本岗位 3 人，负责完成考核申诉系统上报、情况说明材料收集修改和申诉比例调控，及时处理驳回案件等相关服务。

说明：全市对考核申诉的要点，增加了 75 项，对于精准性的要求进一步提升。当前对相关情况说明的材料要求也更加法治化，对时效性的要求明显提升。佐证清单愈加全面，规范。以至市中心、区中心通过的案件标准进一步提高。本岗位工作难度及强度进一步增加。

3) 统计分析岗：本岗位 2 人，负责进行案件的数据整理、统计和汇总，协助对月度案件数据进行初步分析，依据案件办理情况，完成平台数据日报、周报、月报等相关服务。

说明：为了更好地开展未诉先办，并对已经完成的月份进行更好的复盘分析，需要对目前的数据整理统计工作进一步提升规范性专业性，按照最新的针对舆情可能出现的风险点、往年同期相关热点问题等，进行前置性数据分析。以便更好的开展热线项目未诉先办、便民服务工作。

4) 坐席人员岗：本岗位 4 人，主要负责 7\*24 小时轮班值守，接单、派单、退单等相关服务。



说明：市中心对工单的签收、回复要求进一步提升，对工单相关环节的时限以及工单回复的质量要求更加专业化。市中心对退单的审核把关力度进一步加强，退单工作顺利开展的工作量显著提升。

5) 审核支撑岗：本岗位 1 人，为新增岗位，负责进行工单材料审核，对处置部门日常工作进行支撑。

说明：目前该项目没有设置专人对工单材料进行统筹把关，此次增加该岗位人员，能够进一步按照全市工单“六有”的要求，鉴于市中心、区中心对工单的审核标准更加严格的情况，项目成员需要对处置部门上报的工单材料，从完整性、时效性上进行把关。

6) 其他工作内容：收集与整理舆情数据，对未解决案件复盘指导等相关服务

说明：掌握市中心、区中心最新政策，针对项目前置性的提出相关完善建议，实时收集和整理舆情数据，对可能发生的问题提前预警，每月对未解决的案件进行复盘，并指导相关处置工作。收集整理全市处置工作优秀案例与经验，在项目中进行分享，为项目成员赋能，从而根本上提升整体项目运行水平。

1.5 产权归属：C。

A. 本项目所涉及资产的产权归甲方所有



B. 本项目所涉及资产的产权归乙方所有

C. 本项目不涉及资产的产权归属

## 第二条 服务标准

乙方在 12345 “接诉即办” 平台运行过程中, 依据北京市政务服务管理局、中共北京市委组织部、中共北京市委城市工作办、中共北京市委机关联合下发的《关于优化提升市民服务热线反映问题“接诉即办” 工作的实施方案》、中共北京市委、北京市人民政府联合下发的《关于进一步深化“接诉即办” 改革工作的意见》、北京市政务服务管理局下发的《2021 年北京市“接诉即办” 改革工作要点》相关规定, 须达到如下标准:

(一) 12345 “接诉即办” 案件签收率和转办率达到 100%。

(二) 12345 “接诉即办” 案件按时办结率达到 100%。

(三) 12345 “接诉即办” 案件反馈率达到 100%。

## 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 2026 年 2 月 01 日至 2026 年 12 月 31 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 甲方负责向乙方提供呼叫中心服务项目所需的服务信息;



甲方有权调整服务规模或业务要求,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,甲方有权根据实际服务内容、服务质量及双方约定的计费标准核定服务费用。

4.1.2 甲方有权制定、修改呼叫中心工作流程及相关工作标准,并及时通知乙方,乙方应严格遵照执行。如因甲方原因致使乙方未能按期完成上线运行工作,甲方可根据实际情况减免相应服务费用,无需承担其他延期交付责任。

4.1.3 甲方负责协调有关业务管理部门,对乙方提供业务培训,乙方应按照甲方要求参加培训,不得无故缺席、迟到或早退。如乙方人员经培训后仍无法满足服务要求,甲方有权要求乙方更换人员,乙方应根据甲方需求完成人员更换,且更换后的人员仍需接受甲方的培训和考核。

4.1.4 甲方应按照本协议约定的期限和金额支付服务费用(因乙方服务不符合要求导致甲方延迟支付的除外),并遵守乙方后勤管理相关规定。

#### 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,确保服务质量、服务效率符合甲方标准。乙方未能按期提供的,应承担延期交付违约责任。

4.2.2 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。



4.2.3 乙方应保证所提供服务符合甲方的要求,并参加相关业务培训。甲方有权对服务质量进行实时监督和定期考核,考核结果作为支付服务费用的重要依据。乙方应主动接受甲方的监督、检查和考核,按照甲方提出的整改意见及时整改。

## 第五条 服务费用支付标准及方式

5.1. 合同总价款:本合同总价款为:¥1850761元人民币(大写:人民币壹佰捌拾伍万零柒佰陆拾壹元整)。该价格为包含全部相关税费的最终价格。

5.1.1 付款方式:本合同采用按阶段结算方式。

第一次付款:合同签订后30日内,向乙方支付本合同总价款50%的款项,即¥925380.5元人民币(大写:人民币玖拾贰万伍仟叁佰捌拾元伍角)。

第二次付款:双方合作无异议,2026年6月底前,甲方应向乙方支付本合同总价款30%的款项,即¥555228.3元人民币(大写:人民币伍拾伍万伍仟贰佰贰拾捌元叁角)。

第三次付款:项目到期并结算评审后30日内,甲方依据审计金额向乙方支付尾款。

5.1.2 如需增大服务规模,双方将另行签订补充合同进行详细测算和约定。

5.2 乙方应于甲方付款前向甲方开具合法有效等额的增值税发



票, 甲方确认发票无误后, 支付相应合同款。支付双方再次确认, 若上述费用涉及财政审批或特殊通知要求且甲方因此未按约定时间付款的, 则付款时间顺延, 甲方无需因此承担任何法律责任。

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

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。

5.3 支付方式: 按汇款支付方式。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: 工商银行北京分行长安支行, 银行账号: 0200003319210012727。

## 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:

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 乙方应确保提供的服务符合本合同约定, 如未达到, 应承担合同总价 10% 的违约金, 违约金不足以弥补甲方损失的, 以实际



损失为准。

## 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 乙方服务人员应当签署保密承诺书并提交给甲方，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，乙方应提前一个月与甲方沟通，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,应向有管辖权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,需提前一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。

11.2 甲方不得对网格管理坐席人员类业务进行转租转售,即甲方是使用乙方坐席类业务的最终用户。

11.3 甲方保证客户资料协议准确性及合规性,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。



11.4 甲方不得利用乙方坐席类业务，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的意见；
- 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。

甲方(盖章):北京市西城区人民政府月坛街道办事处



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/负责人(签字):

负责人(签字):

或委托代理人(签字):

或委托代理人(签字):



签约日期: 2026年1月28日

签约日期: 2026年1月28日

