



# 平谷区 12345 市民热线工作专业技术服务项目 合同书



项目名称：平谷区 12345 市民热线工作专业技术服务项目

甲方：北京市平谷区城市管理指挥中心

乙方：中国联合网络通信有限公司北京市分公司

(日期：2026年3月19日)





甲方: 北京市平谷区城市管理指挥中心

乙方: 中国联合网络通信有限公司北京市分公司

甲方委托乙方完成“平谷区12345市民热线工作专业技术服务项目”。该项目的项目实施、成果权属、风险责任以及与之相关的技术和法律问题经双方平等协商,依据《中华人民共和国民法典》的规定,达成一致并签订如下合同书,由签约双方共同恪守:

### 一、项目内容、方式和要求

根据《北京市接诉即办工作条例》的相关规定,结合甲方市民服务工作实际情况,由乙方向甲方提供相关市民热线诉求办理服务并配合甲方做好为民服务工作,不断提升城市的精细化管理水平,提高社会治理能力和现代化治理水平。工作量以2025年全年接诉工单量作为参考,具体以实际发生为准。具体工作内容如下:

1. 值守工作,协助做好12345市民服务热线值守工作7\*24小时运转,要求市民诉求100%响应、签收、转派,全年签派量以实际发生为准。不得因值守不到位,出现0分工单情况。
2. 数据分析工作,定期进行群众诉求数据整理、汇总,协助甲方开展相关数据分析工作。
3. 协助做好工单初审抽查(告知性办结申请、延期申请、延期办结、不纳入评价申请等),审核内容包括但不局限于录音内容、文字撰写、佐证资料、文件格式等(具体以甲方要求为准)。此外,要保质保量完成甲方交办的临时性工作。
4. 培训工作,针对业务工作人员开展定期培训及能力测试,确保人员业务能力持续提升,满足现阶段各项工作要求。
5. 网格工作:对12345市民反映的诉求进行现场核实和甄别,协助做好网格平台受理、派发等工作,协助做好网格巡查、上报、处置等工作,完成交办的其他网格工作。
6. 技术服务地点:平谷区城市管理指挥中心。
7. 项目实施时间为2026年3月19日—2027年3月18日
8. 项目成果:除本条第1、2款服务外,乙方在项目期间提交的书面成果有:
  - (1) 协助甲方完成各承办单位的数据信息统计;
  - (2) 协助甲方完成月报、体检报告、分析报告等;
  - (3) 甲方要求提交的其他书面成果、文件等。
9. 项目验收:在2027年3月18日前,乙方提交项目数据统计并由甲方组织审核验收。甲方根据乙方是否达到合同书约定及甲方要求的服务标准、项目成果质量等进行综合评价验收,验收合格的,确定验收等级并出具书面验收文件。

### 二、项目服务费及支付方式



1. 项目服务费预计总额为: 1979100 元 (大写人民币: 壹佰玖拾柒万玖仟一百元整) (含税), 最终以评审报告金额为准。

2. 项目服务费由甲方分三次向乙方支付。即:

(1) 合同书签订且财政资金拨付到甲方账户后 30 个工作日, 甲方向乙方支付合同总额的 50%; 服务期满半年且财政资金拨付到甲方账户后 30 个工作日, 甲方向乙方支付至合同总额的 20%, 待结算评审结束后且财政资金拨付到甲方账户后 30 个工作日, 支付剩余金额 (最终支付金额以区财政或第三方出具的评审报告金额为准)。

(2) 涉及政府财政集中支付或市级资金的付款依据拨付情况而定。

3. 乙方须开具足额的增值税发票给到甲方后, 甲方进行支付。

4. 因财政资金未到位造成甲方未按时支付的, 不视为甲方违约。

### 三、甲乙双方权利和义务

#### (一) 甲方权利和义务

1. 甲方安排专门负责人与乙方对接, 保持项目实施过程中信息沟通, 协调双方提出的问题。

2. 甲方根据工作需要向乙方提供相关资料, 以及乙方开展工作需要甲方配合、协调的其他事宜, 为乙方开展安全排查技术工作提供保障。

3. 甲方对乙方的工作质量、进度有监督权, 对乙方工作人员能力不符合工作要求的, 有权提出改正或更换建议。对于甲方提出的改正或更换建议, 乙方应在甲方提出之日起 5 日内作出实质响应, 按照甲方要求给予改正或更换。

4. 甲方对乙方提交的阶段性成果 (包括工作依据、工作流程、成果形式等) 在正式提交前有权提出修订、补充的要求, 乙方应按照甲方要求进行修订或补充。甲方应在乙方阶段性成果提交后 7 个工作日内签字确认, 未在上述期限内签字确认, 又未提出修改意见的, 经乙方书面催告后仍未签字确认或提出修改意见的, 视为对乙方工作成果的认可。

5. 甲方有权按照约定的方式和周期接收成果, 并按约定的方式支付项目费用。

#### (二) 乙方的权利与义务

1. 乙方安排专门负责人与甲方对接且不得随意更换, 保持项目实施过程中信息沟通, 协调双方提出的问题, 如有变更, 应当书面通知甲方。

2. 乙方工作人员在进行现场工作过程中, 必须遵守甲方相关规定及有关要求, 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, 同时乙方应按甲方要求更换相应人员。

3. 对本项目的服务范围内各项工作合理安排专业技术力量, 派遣专业人员。

4. 项目开展过程中, 乙方接受甲方对工作质量、进度提出的有关意见和要求。



5. 乙方按照约定的方式和周期提交工作成果,于 2027 年 3 月 18 日前完成项目全部内容。同时按照合同约定收取项目的服务费用。

6. 乙方从甲方获得的所有资料,仅限用于与开展本合同书项下项目有关的用途或目的,不得向第三方泄露。

7. 由于甲方原因致使相关技术服务工作返工或延误,乙方将顺延交付报告日期,具体交付日期双方另行议定。

8. 乙方应严格遵循本合同书的要求向甲方提供相关服务,并对合同书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。

9. 乙方须做好人事管理:乙方应合理安排服务人员的工作时间,及时发放服务人员的工资福利、社会保险、公积金,做好个人所得税代扣代缴、医保类报销、档案管理工作,不得违反国家制定的法律法规。如因发生劳动/劳务纠纷而影响到合同书的履行,乙方须及时做出相应调整,以保证本项目的服务质量。乙方与服务人员发生的劳动/劳务纠纷等与甲方无关。

10. 乙方为本项目配备的服务人员必须经过严格培训,达到上岗水平。

11. 乙方应严格人员管理,加强安全保密、服务运行等方面日常巡查和监督管理工作。

12. 乙方完全遵守《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

#### 四、违约责任

1. 乙方未按照本合同书约定的期限完成服务工作、完成甲方指派任务或整改的任务、提交工作成果的,每超过一日,向甲方支付合同总价款 1%的迟延违约金;超过十日,甲方除收取相应的迟延违约金外,有权解除本合同,且有权要求乙方退还甲方已支付的技术服务费用。

2. 乙方未经甲方书面同意,不得将本合同书项下全部或任何部分的权利义务转让、转包或分包给第三方。一经发现,甲方有权立即解除合同书,乙方无权向甲方要求任何费用,并应按照合同总价款 30%向甲方支付违约金。如甲方选择不解除合同的,乙方应按照合同总价款的 10%向甲方支付违约金,同时与第三方就合同书履行对甲方承担连带责任。

3. 乙方应当按照甲方的要求参加本项目相关工作会议,如未能按时参加的每发生一次支付甲方 1000 元违约金;超过三次的,甲方有权解除合同,乙方无权向甲方要求任何费用,并应按照合同金额的 10%向甲方支付违约金。

4. 乙方出具的项目成果未能符合合同约定,应当免费进行修改直至通过审核,如乙方拒绝修改、超过五日未修改、在甲方限定期限内未完成修改或经两次及以上修改仍未能通过审核的,甲方有权解除合同,乙方无权主张任何费用,并应按照合同金额的 30%向甲方支付违约金,并赔偿因此给甲方造成的损失。

5. 乙方不能随意更换项目的专门负责人,如果确需更换的需要提前 7 日以书面形式向甲方发出通知,



待甲方同意后可进行更换。如未能通知的,每发生一次支付甲方 10000 元违约金。

6. 乙方未按合同书约定或未完全按照合同书履行义务,经甲方书面催告后未在限定期限内完成整改的,甲方有权解除合同书,乙方应按合同金额的 10%支付违约金,违约金不足以赔偿损失的,还应赔偿损失。

7. 乙方未能完成项目内容、方式、要求约定的,年度结算时甲方有权利要求乙方按照合同金额的 10-30% 支付违约金。

8. 甲方按期支付合同款项,如中途单方面撤销或不履行合同时,所付服务费不得追回。

9. 乙方无故不履行合同书,或并非因不可抗拒的客观原因,而因主观原因致合同无法执行所发生的额外费用,由乙方自理,同时乙方应按合同金额的 30%向甲方支付违约金。

10. 乙方在项目实施中应严格依法依规进行,如有违反国家法律、法规、政策或其他违法违纪、违反甲方工作要求、违背社会公序良俗等事件,造成不良后果或不良社会影响的,甲方有权解除本合同书,向乙方追回已支付的全部项目经费,要求乙方承担甲方已支付金额的违约金、罚款等,并依法追究法律责任。

11. 双方应重视履行各自的责任,因一方违反本合同书约定导致另一方利益受损时,违约方应承担相应并赔偿相应损失。

12. 如因不可抗力事件/原因,导致一方不能履行或不能完全履行合同,按照《民法典》的有关规定执行。

13. 如因遇国家法律、法规、政策的规定与本合同书发生冲突的,双方应协商对本合同书进行相应调整,使之符合法律规定。

14. 乙方须保证甲方提供的有关涉密文件资料仅用于与开展本合同书项下项目有关的用途或目的,并对甲方所提供的保密信息予以妥善保存,如违反本规定需承担违约责任。

15. 乙方应向甲方支付的违约金或赔偿金,甲方可直接自合同款中予以扣除。

## 五、保密条款

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,不得私自利用或对外发表或揭露(详见附件一)。

2. 本合同书所涉及之文件,其知识产权或有关权利属甲方所有,乙方完成并经甲方验收后,应将有关文件,一并返还甲方,不得私自留存文件原件或复印件。

3. 甲乙双方保证对在讨论、签订、执行本合同书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保密信息的全部或部分内容。但法律、法规另有规定或双方另有约定的除外。

## 六、不可抗力

因不可抗力造成违约的,遭受不可抗力一方应及时向对方通报不能履行或不能完全履行的理由,并在随后取得有关主管机关证明后的 15 日内向另一方提供不可抗力发生以及持续期间的充分证据。基于以上行



为, 允许遭受不可抗力一方延期履行、部分履行或者不履行合同, 并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

本合同书中的不可抗力指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。包括但不限于: 自然灾害如地震、台风、洪水、火灾; 政府行为、法律规定或其适用的变化或者其他任何无法预见、避免或者控制的事件或原因。

#### 七、合同纠纷处理方式

双方因履行本合同书发生的争议, 应友好协商解决。协商未达成一致的情况下, 任何一方可向北京市平谷区人民法院提起诉讼。

#### 八、其他约定

1. 本合同书未尽事宜, 双方另行补充。

2. 本合同书一式肆份, 经双方法定代表人或委托代理人签字并加盖公章或合同专用章后生效。甲、乙双方各执贰份, 具有同等效力。

附件一: 平谷区 12345 市民热线工作专业技术服务项目保密协议

附件二: 平谷区 12345 市民热线工作专业技术服务项目服务方案 (乙方)



(以下无正文)

甲 方: 北京市平谷区城市管理指挥中心

乙 方: 中国联合网络通信有限公司北京市分公司

单位地址: 北京市平谷区府前西街 17 号

单位地址: 平谷区新开西街1号

法定代表人:

法定代表人: 陈海波

委托代理人:

委托代理人: 李倩

电 话: /

电 话: /

开户银行: /

开户银行: /

账 号: /

账 号: /

日 期:

2026.3.19

日 期:

2026.3.19





附件一:

## 平谷区 12345 市民热线工作专业技术服务项目 保密协议

甲方: 北京市平谷区城市管理指挥中心

地址: 北京市平谷区府前西街 17 号

乙方: 中国联合网络通信有限公司北京市分公司

住所: 平谷区新开西街1号

鉴于:

甲方将委托乙方承接其平谷区 12345 市民热线工作专业技术服务项目 (以下简称“项目”); 该项目的实施以及合作过程中, 甲方需向乙方提供有关保密信息, 且该保密信息仅属甲方合法所有; 甲乙双方均希望对本协议所述保密信息予以有效保护, 经双方协商一致, 达成本协议。

### 第一条 保密信息

1.1. 本协议所述保密信息, 是指在合作过程中, 乙方及乙方工作人员从甲方获得的任何信息、数据、记录或其他性质的资料, 无论以何种形式或载于何种载体, 无论在披露时是否以口头、图像或以书面方式表明其具有保密性;

1.2. 上述保密信息可以以数据、文字及记载上述内容的资料、光盘、软件、图书等有形媒介体现, 也可通过口头等视听形式传递。

### 第二条 保密责任与义务

2.1. 乙方仅有权将保密信息用于协议项目目的, 即完成 12345 市民热线诉求相关工作后将记录完整的拷贝给甲方进行存档。

2.2. 乙方仅有权为协议项目之目的, 向有必要知晓的甲方工作人员披露保密信息, 乙方管理人员及其他任何人员都不得向派驻项目组的工作人员了解、询问相关工作内容; 并且乙方保证其员工或管理人员应接受至少与本协议同等严格的保密条款的约束。乙方应为其员工或管理人员在任何情况下、任何违反本协议的行为承担连带责任。

2.3. 乙方应采取一切合理且不低于乙方对其类似的保密信息所采取的措施来保守甲方披露的保密信息, 防止保密信息被盗窃或泄露、未经授权的使用、因任何第三人的疏忽导致保密信息的泄露。

2.4. 乙方知悉保密信息被未经授权地使用或披露, 应立即通知甲方并协助甲方采取救济措施。

2.5. 乙方为保证项目保密信息的安全, 承诺对乙方员工工作流程进行严格规定。工作过程中, 要求派驻项目组的工作人员对相关工作的当场录音、文字, 及其他相关材料, 完成的相关工作报告及时拷贝给甲



方并永久性删除、销毁。

2.6. 除为本协议第 2.1 条、第 2.2 条和第 2.3 条约定的目的, 未经甲方事先书面授权, 乙方不得将保密信息以任何形式全部或部分地复制或复印。保密信息的任何复制或复印件必须注明该保密信息属于甲方, 并且标注“机密”、“秘密”字样或其他类似标记。

### 第三条 不授予其他权利及许可

3.1. 未经甲方事先书面授权, 乙方不得对保密信息进行反向编辑或反向汇编等, 不得利用保密信息谋取任何知识产权。

### 第四条 资料的返还与销毁

4.1. 所有由甲方工作期间披露给乙方派驻项目组成员的资料, 包括但不限于录音、数据、文件、清单等保密信息的任何有形载体均属于甲方财产。

4.2. 尽管保密信息已返还或销毁, 乙方仍继续受本协议的约束直至本协议约定的乙方保密义务期限终止。

### 第五条 违约责任

5.1. 乙方违反本协议的约定或乙方的员工或管理人员违反本协议的约定并给甲方造成损害的, 乙方应向甲方支付违约金, 违约金为项目金额的 10%。

### 第六条 协议的解除和终止

6.1. 如乙方或其员工或管理人员违反本协议的约定, 甲方有权解除与本协议相关的项目协议, 但应事先书面通知对方。

6.2. 本协议经双方协商一致, 可以提前终止。

### 第七条 适用法律与争议解决

7.1. 本协议及协议的履行适用中华人民共和国的法律。任何基于本协议产生的或与协议相关的争议应由双方友好协商解决。如协商不成, 任何一方均有权将争议提交给北京市平谷区人民法院通过诉讼方式解决。

### 第八条 其他

8.1. 本协议中的权利和义务不可转让。

8.2. 本协议涵盖了双方对本协议内容的全部理解, 在订立本协议前双方任何与本协议相关的洽谈、往来书信、约定如与本协议矛盾, 以本协议为准。

8.3. 任何对本协议的修改或增补, 双方应另签订补充协议, 否则视为无效。

8.4. 甲方未行使或延迟行使本协议约定的任何权利均不构成对该权利的放弃, 任何对该权利的单独或部分行使均不妨碍其他权利或继续行使其权利。



8.5. 根据法律对本协议某一条款无效的认定，并不影响本协议其他条款的有效性。甲方和乙方同意，将用最接近该无效条款目的、经济效益的有效条款替代该无效条款；但此种替换，不应剥夺协议一方或双方在本协议中的实质利益。

**第九条 期限**

9.1. 本协议期限为 12 个月，自双方法定代表人/授权代表签字并加盖公章或合同专用章之日起生效，期限届满时终止。

9.2. 乙方对本协议约定的保密信息的保密义务为 2 年，不因本协议的解除或终止而免除。如任何一方主体发生分立、合并、解体等行为的，不应因该行为的发生而免除保密义务。分立、合并后的主体及在原主体中知晓该保密信息的人员对于保密信息继续承担保密义务。

9.3. 解体后在原主体中知晓该保密信息的人员对于保密信息继续承担保密义务。该保密义务的期限以第 9.2 条为准。

**第十条 版本及效力**

10.1. 本协议一式肆（4）份，双方各执贰（2）份，具有同等法律效力。

(以下无正文)

甲方（盖章）：北京市平谷区城市管理指挥中心

法定代表人/授权代表（签字）：

日期：2026年3月19日

乙方（盖章）：

法定代表人/授权代表（签字）：

日期：2026年3月19日





附件二：平谷区 12345 市民热线工作专业技术服务项目服务方案（乙方）

（详见响应文件“服务方案”部分）



