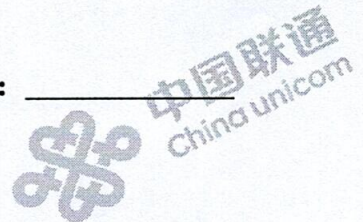
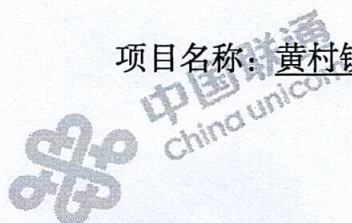




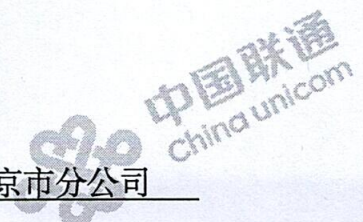
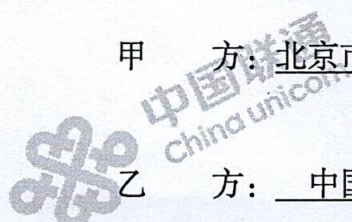
政府采购合同



合同编号: _____



项目名称: 黄村镇市民服务热线运营服务项目



甲 方: 北京市大兴区黄村镇人民政府

乙 方: 中国联合网络通信有限公司北京市分公司

签署日期: 2026.3.11



黄村镇市民服务热线运营服务项目

合同

甲方：北京市大兴区黄村镇人民政府（以下简称甲方）

乙方：中国联合网络通信有限公司北京市分公司（以下简称乙方）

依据《中华人民共和国民法典》及有关法律、法规的规定，甲方、乙方双方本着自愿、平等、互利的原则，就甲方委托乙方提供黄村镇市民服务热线运营服务项目事宜，签订本合同：

第一条 委托服务地点、服务期限

1.1 服务地点：北京市大兴区黄村镇人民政府

1.2 服务期限：一年，自 2026 年 3 月 12 日 起至 2027 年 3 月 11 日 止。

第二条 委托服务及说明

2.1 乙方组建市民服务热线运营服务专业团队，并指定一名项目负责人，为甲方提供 黄村镇市民服务热线运营服务项目 相关工作，做好 12345 市民服务热线政策解读、系统值守、案件办结、电话反馈、案件督办、案件挂账、不纳入考核材料复核及数据分析等工作。

2.2 乙方工作内容



组建热线服务队伍,承接市级接诉即办市民诉求案件和区级平台系统分转的案件办理工作,做好政策解读、系统值守、案件办结、电话反馈、案件督办、案件挂账、不纳入考核材料复核及数据分析等工作,并配合镇政府做好为民服务工作,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。

(1)乙方负责 12345 市民服务热线系统常态化值守服务,严格按照甲方管理规范及合同约定,及时、准确完成群众诉求的系统签收、信息核验、分类甄别与规范派单工作,保障诉求流转闭环、高效运行,服务质量与响应时效符合合同及行业标准要求。

系统值守-签收:做好 12345 市民服务热线市级、区级系统值守工作,做好联络电话的值守。按规定时限完成受理电话的派单及案件签收或退回。做到 12345 市民服务热线系统值守 7×24 小时运转,确保一年 365 天不间断运行。

系统值守-响应:做好市民诉求案件签收后的电话响应工作,让市民能感受到政府对市民反映问题的重视,并告知市民政府已接到案件并责成有关单位进一步处置,请市民保持信息畅通,响应率要求达到 100%。

系统值守-派单:根据镇政府各承办单位权责划分 30 分钟内完成案件的分转派单;在承办单位退回案件时进一步完成案件归属的确认工作并完成案件的再次分派。

(2) 12345 市民服务热线案件办结服务:在规定完成时限内,将工单处理情况(具体包括何人、何时、以何方式将办理结果答复诉求人)由主管领导审核签字后,报市民诉求处置中心,由市民诉求处置中心统一在热线系统平台内回复办结。

(3) 12345 市民服务热线案件电话反馈服务:负责电话反馈工作,电话联络反映人,将案件诉求办理结果反馈给反映人。



(4) 12345 市民服务热线案件督办服务：落实诉求办理“三办”机制（先是科员办、再是科长办、最后主管领导办，逐级上升化解市民诉求），做好群众诉求实施2小时、24小时和7天的案件办理和督促工作，督促各承办单位7天内有效办结，督促挂账案件每月汇报进展。

(5) 12345 市民热线案件挂账服务

按照市级和区级业务规则，做好未解决案件的挂账处理，逐月向领导汇报工作进展，并提供相关佐证材料，做好相关案件的销账处理。

(6) 12345 市民服务热线不纳入考核材料复核服务：每个月针对不纳入考核诉求规则变化，从文字撰写、佐证资料、文件格式、不计入考核类型等角度，指导专班坐席员及科室完善考核材料。

按照市级不予考核的规则，对相关案件做好分析和整理工作，完成案件的不纳入考核材料工作。不纳入考核分别为：重复诉求案件、涉法涉诉案件、不符合政策案件、不属实、恶意举报、不合理诉求案件。

(7) 12345 市民服务热线数据分析服务：配合做好市民诉求的日统计、周汇总和月分析，坚持用数据说话、用数据创新、用数据管理，查找市民关注热点和难点，诉求办理无法办理的节点，根据领导意见撰写专项诉求分析报告，为相关承办单位提供行业管理的数据分析服务。围绕群众诉求、办理情况、考核数据、趋势变化进行数据分析，撰写市民热线反映相关刊物和报告，辅助相关领导进行科学决策。

第三条 服务费用及支付方式

3.1 本合同服务费按照 249800 元/月计算，一年服务费用共计人民币 2997600 元（大写：贰佰玖拾玖万柒仟陆佰元整）。



3.2 自本合同签订生效之日起,按照每3个月为单位进行支付,每3个月结束且甲方收到乙方提供的相应金额的、符合国家规定的增值税发票的15个工作日内,甲方向乙方支付该阶段服务费用,计人民币:749400元(大写:柒拾肆万玖仟肆佰元整)。

3.3 本合同服务费用总额,包括但不限于乙方为全面、妥善履行本合同项下义务所需的人力成本、差旅费、材料设备费、管理费、利润、税金、办公费及其他一切相关费用;乙方从业人员与甲方不存在劳动关系,其劳动报酬、各项社会保险、住房公积金、加班费用、服装、年底奖金、节日福利等均由乙方自行承担。

3.4 甲方收到乙方提供的相应金额的、符合国家规定的增值税发票15个工作日内,甲方向乙方支付季度费用,若乙方未提供相应发票,则甲方有权拒绝付款,并不承担逾期付款的责任。

3.5 乙方知晓甲方使用政府资金,具体付款时间以财政审批拨款进度为准,因财政审批导致付款延迟的,甲方不承担违约责任。

3.6 甲方依据业务规范及《考核制度及附件》,对乙方服务绩效等开展考核。若乙方服务未达约定标准、考核不合格,甲方有权按考核制度扣减相应服务费用;若乙方连续2个季度考核不合格,甲方有权单方终止合同,合同终止后按乙方实际完成工作量结算服务费用,乙方需在合同终止之日起30日内,将甲方前期已支付超出实际结算金额的款项全额退回甲方,并承担违约责任。

3.7 乙方指定银行账户和联系人信息如下:

账户名称: 中国联合网络通信有限公司北京市分公司

开户银行: 工商银行北京分行长安支行

账号: 0200003319210012727



3.8 未经开户行允许，不得变更汇款账户。

第四条 甲方权利和义务

4.1 甲方有权对乙方提供的服务团队进行工作指导和监督。

4.2 甲方有权依据市、区接诉即办管理考核标准，调整乙方考核制度与工作服务标准，并要求乙方改进、完善接诉即办服务管理相关标准及要求。

4.3 乙方不能按要求完成本合同相关工作时，甲方有权要求乙方调整工作角色，并对工作提出整改或调整意见。乙方应当于甲方提出要求之日起3日内响应并完成，否则甲方有权拒绝支付相应费用。

4.4 乙方的工作行为导致甲方遭受经济损失和政府形象受到损害的，甲方有权视情况解除本合同，并要求乙方承担赔偿责任。乙方当班值守时，由于失职、渎职造成事故或给甲方带来经济损失的，甲方有权视情况解除本合同，并由乙方承担相应的经济赔偿责任。

4.5 甲方按照合同第三条约定的付款时间和方式向乙方支付服务费。

4.6 甲方不承担本合同约定之外的任何费用。

第五条 乙方权利和义务

5.1 乙方有权要求甲方按时支付本合同第三条约定的服务费用。

5.2 乙方有权拒绝履行合同外甲方提出的违反国家法律、法规的服务要求。

5.3 严格按照甲方要求和 workflows 处理工单，规范履行各项服务职责。

5.4 乙方项目负责人应接受甲方业务领导，并管理乙方服务团队日常工作。

5.5 乙方应该保证工作人员符合甲方的要求（人员数量、学历要求、政治面貌、工作技能等），并定期组织人员培训。



5.6 严格遵守市民诉求处置中心规则，严禁在办公场所进食、喧哗，严禁带入除水杯外的与工作无关物品。

5.7 乙方在开展本合同所涉服务时应积极配合甲方与政府相关科室的工作，并保持良好关系。

5.8 乙方应制定并严格执行日常运营管理相关制度，包括但不限于坐席专员管理制度、业务流程管理制度、现场管理制度、绩效考核及激励管理制度、培训制度、保密制度、安全生产制度、值班制度、日常考勤制度、工作交接班制度等，确保各项制度落实到位并与个人绩效考核挂钩。

5.9 乙方团队驻场服务期间，须严格遵守甲方各项规章制度，规范执行用餐、洗澡、宿舍卫生等相关规定，恪守公共道德。

5.10 乙方在服务过程中对接触、知悉的全部资料、文件、数据及工作信息负有保密义务，不得以任何形式向任何第三方提供、泄露或允许使用；乙方须与甲方签订专项保密协议，其所有服务人员均应签署保密承诺，严格遵守市民诉求处置中心各项保密规定，具体义务包括：严禁泄露工作秘密、打听与本职无关的工作秘密；未经甲方批准，不得复印、摘抄相关文件资料，不得使用私人外部存储设备处理工作内容，不得将工作文稿、资料带出指定办公区域。乙方或其服务人员违反上述保密义务及规定的，甲方有权视情节轻重对乙方予以经济处罚、要求清退相关责任人员；情节严重涉嫌违法犯罪的，移交司法机关处理，同时甲方保留追究乙方相应经济赔偿及其他法律责任的权利。

5.11 乙方需保障服务团队人员稳定性，未经采购人同意不得擅自更换团队核心成员；若人员出现离职、调岗等情况，乙方须提前 30 日书面报备甲方，并及时补充符合条件的人员，确保服务工作连续，不影响服务质量。



5.12 项目实施期间由乙方原因产生的纠纷、乙方雇员的安全事故等问题，由乙方负责，甲方不负有相关责任。

5.13 严格执行甲方提出的其他相关工作要求。

第六条 合同变更及违约责任

6.1 甲方、乙方双方经协商一致后在合同有效期内可变更本合同。

6.2 在合同有效期内单方无正当理由终止合同的，须按照全额服务费 30%标准向对方支付违约赔偿金。

6.3 因乙方未履行本合同约定义务，经甲方书面通知后在甲方通知的期限内仍未履行或改正、整改的，甲方有权解除本合同。

6.4 甲方根据有关规定或者工作需要向乙方提出具体工作要求后，乙方未按甲方提出的具体工作要求或甲方指定的规章制度执行的，甲方有权解除本合同。

6.5 甲方因政策发生变化或职能发生变更等，可提前 60 日以书面形式通知乙方提前解除本合同，并不承担违约责任。

6.6 乙方出现下列情形时，视为违约：

- (1) 乙方未完成甲方的工作标准；
- (2) 乙方未按照合同约定履行其他义务；

6.7 乙方出现上述违约行为的，甲方可要求乙方支付本合同总金额的 30% 作为违约金，若因乙方的行为给甲方造成实际损失的，乙方需另行赔偿甲方一切损失。

第七条 不可抗力

7.1 本合同有效期内，任何一方因遭遇不可预见、不可避免或不可克服的事



件导致不能全部或部分履行本合同约定的义务的，互不承担违约责任。

7.2 遭遇不可抗力事件的一方应当于不可抗力事件发生后立即通知另一方。

第八条 争议解决

甲方、乙方双方因履行合同发生争议的，双方协商解决，协商不成的，任何一方可向本合同签署地北京市大兴区人民法院提起诉讼。

第九条 服务增加

9.1 在乙方提供服务过程中，如甲方增加其他服务内容的，则乙方有权就新的服务内容与原服务内容一并测算成本，并将测算报告以书面形式告知甲方，若甲方在收到报告 15 后个工作日内无异议，则表示甲方接受测算金额。

第十条 附则

9.1 本合同一式陆份，甲方、乙方双方各执叁份。具有同等法律效力。

9.2 本合同自甲方、乙方双方签字盖章之日起正式生效。

9.3 本合同未尽事宜由双方依法另行协商后，并以附件的形式增加，附件与本合同具有同等法律效力。

后附：考核制度及附件

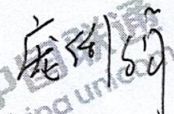
(以下无正文，为签章页)



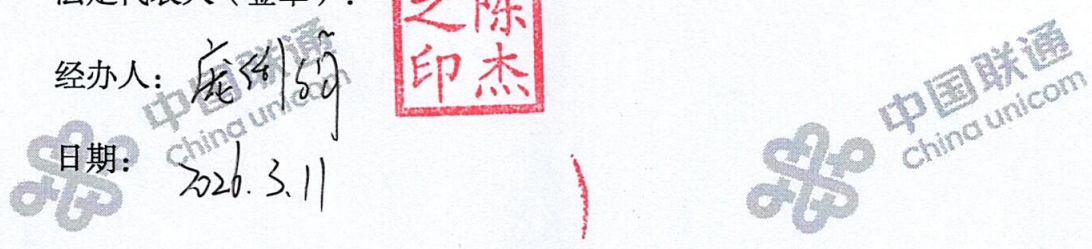
甲方（盖章）：北京市大兴区黄村镇人民政府

地址：北京市大兴区清源街道清源路9号

法定代表人（签章）：

经办人： 

日期： 2026.3.11



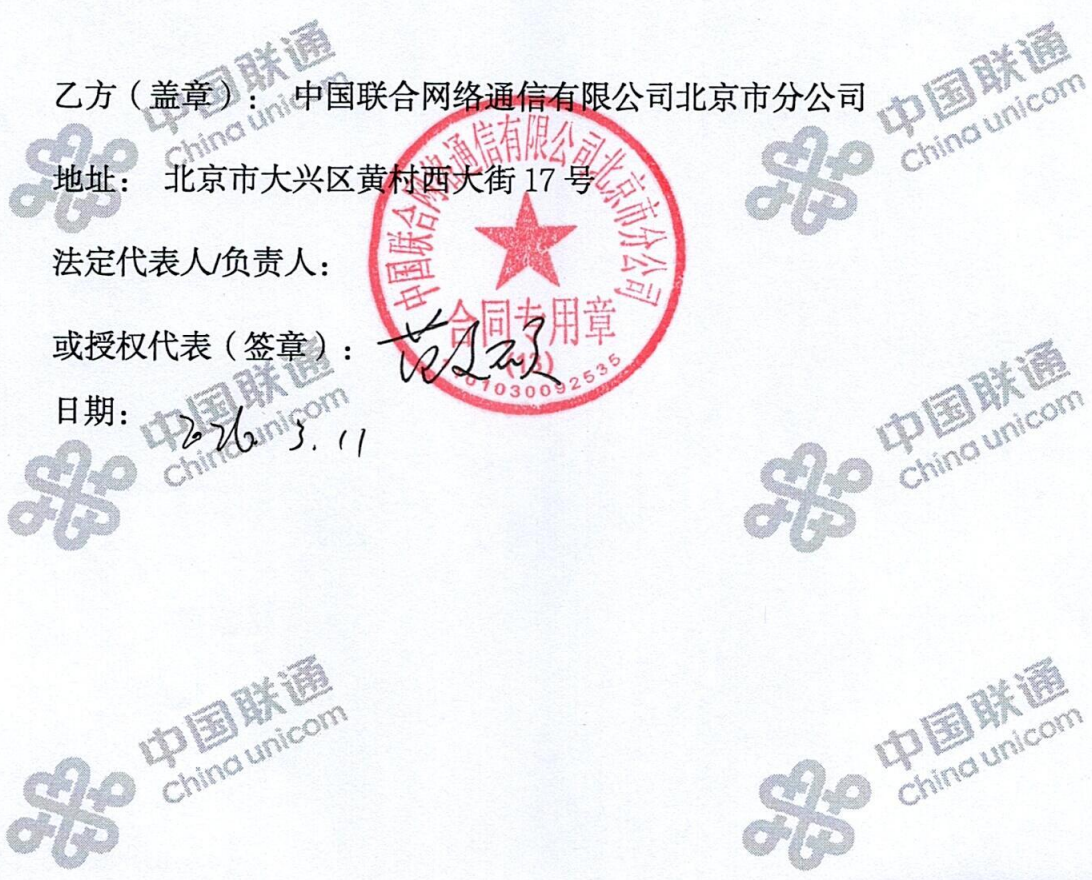
乙方（盖章）：中国联合网络通信有限公司北京市分公司

地址：北京市大兴区黄村西大街17号

法定代表人/负责人：

或授权代表（签章）：

日期： 2026.3.11





考核制度

本项目采取积分制考核,初始分值为100分,甲方负责人按照相应的服务要求及考核标准每季度付款前根据乙方服务情况填写考核评价表(见附件)。每季度考核平均分在90分及以上视为达标,不予扣罚;每季度考核平均分在90分以下,每分按10000元进行扣减。

一、服务要求

1、案件值守:30分钟内接收市区两套系统网络和电话派单,并1小时转交给相关职能科室或村委会(如遇特殊情况另计,如群体性诉求等)。

2、案件反馈:负责电话联络反映人,把处理结果反馈至反映人,并进行反馈,将案件诉求办理结果反馈给反映人,并征求反映人意见。

3、案件督办:与相关职能科室沟通,对案件承办科室需要在接到群众诉求的5天内组织相关人员和力量,按照预定的解决方案或吹哨报到的综合执法方案,开展管理、执法或者处置行动,实际解决群众问题,并留存好入户调研、会议研讨、吹哨报到、综合执法、处置结果的有关音视频资料。

4、接诉即办案件回复服务:对市民诉求进行反馈,为承办单位提供反馈数据参考,组织相关部门做好接诉即办考核工作,配合职能科室完成考核汇总工作

5、接诉即办不纳入考核材料复核服务:每个月针对不纳入考核诉求规则变化,从文字撰写、佐证资料、文件格式、不计入考核类型等角度,同时指导科室和专班坐席员调整考核材料准备工作。

6、数据分析:针对12345案件数据、类型进行多角度与维度的日统计分析,并撰写分析报告、年总结等。

二、考核标准

1.案件受理、派单:值守系统,30分钟内接收市区两套系统网络和电话派单,1小时转交给相关职能科室,针对特殊案件,待镇领导审批后派单。对于非



镇政府（科室核实后）的工单 2 小时内退回。

2.案件催办、督办、反馈：电话督办。在到期当日 17 点前承办单位仍未回复的案件，电话进行二次督办，并做好工作留痕（如：时间、电话号码、接听人姓名、沟通内容等）。

3.案件审核、回复：对承办单位回复的案件进行审核 与整理后进行回复。要求办结案件总量的 100%（除人民网案件），按月度计算。

4.数据分析：根据案件类型，数量进行统计与分析，配合市区做好日汇总的撰写。





附件 考核评价表:

考核评价表

考核部门	黄村镇市民诉求处置中心	评估日期	年 月 日	
服务商名称	中国联合网络通信有限公司北京市分公司		合同名称	
评估内容/权重	评估内容	评估标准		得分
业务	系统值守 (20分)	<input type="checkbox"/> 及时 20分 <input type="checkbox"/> 基本及时 18分 <input type="checkbox"/> 不及时 10分 <input type="checkbox"/> 严重延误 0分		
	案件反馈服务 (15分)	<input type="checkbox"/> 及时 15分 <input type="checkbox"/> 基本及时 13分 <input type="checkbox"/> 不及时 10分 <input type="checkbox"/> 严重延误 0分		
	案件回复服务 (15分)	<input type="checkbox"/> 及时 15分 <input type="checkbox"/> 基本及时 13分 <input type="checkbox"/> 不及时 10分 <input type="checkbox"/> 严重延误 0分		
	案件督办服务 (10分)	<input type="checkbox"/> 及时 10分 <input type="checkbox"/> 基本及时 9分 <input type="checkbox"/> 不及时 5分 <input type="checkbox"/> 严重延误 0分		
	不纳入考核材料复核服务 (20分)	<input type="checkbox"/> 及时 20分 <input type="checkbox"/> 基本及时 18分 <input type="checkbox"/> 不及时 10分 <input type="checkbox"/> 严重延误 0分		
	数据分析服务 (20分)	<input type="checkbox"/> 及时 20分 <input type="checkbox"/> 基本及时 18分 <input type="checkbox"/> 不及时 5分 <input type="checkbox"/> 严重延误 0分		
总分				
评估意见				
验收部门负责人签字				
验收工作人员签字				