



北京市西城区人民政府广安门内街道办事处
市民服务热线项目委托服务合同

甲方：北京市西城区人民政府广安门内街道办事处

乙方：中国联合网络通信有限公司北京市分公司、
北京华讯诺成网络通信技术有限公司（联合体）



甲方: 北京市西城区人民政府广安门内街道办事处

法定代表人/负责人: 曹阳

地址: 北京市西城区长椿街感化胡同3号院12号楼

联系人: 贾晓筠

联系电话: 13311353569

乙方: 中国联合网络通信有限公司北京市分公司、北京华讯诺成网络通信技术有限公司(联合体)

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: 北京市西城区复兴区南大街6号

联系人: 马丹丹

联系电话: 15611072261

北京华讯诺成网络通信技术有限公司

负责人: 和川

地址: 北京市顺义区格吉路1号院4号楼二层203室-2号

联系人: 张琼

联系电话: 18518098195

为满足市民服务热线工作委托服务需求,北京市西城区人民政府广安门内街道办事处(以下称甲方)与中国联合网络通信有限公司北京市分公司、北京华讯诺成网络通信技术有限公司(联合体)(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市民服务热线工作委托服务的相关事宜,进一步明确甲、乙双方的权利和义务,达成如下协议:

第一条 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市民服务热线呼叫中心坐席服务,



乙方按照广内街道市民服务热线值守工作委托服务项目的要求,和甲方的实际需求提供以下服务。

(一) 服务内容及要求

1. 市民服务热线案件的接收、转派、退回和回复;
2. 市民服务热线案件台账建立, 各类报表的统计、分析、汇总及上报工作;
3. 协助进行市民服务热线的回访、录音审核等工作;
4. 配合完成市民服务热线疑难案件的审核工作;
5. 完成项目团队人员的日常管理工作;
6. 完成街道交办的其它市民服务热线相关事项。

工作要求:

1. 确保市民服务热线案件 2 小时内在系统进行人工签收, 案件按时签收率达到 100%;
2. 确保按照市、区、街三级的要求报送相关表格及文字材料;
3. 确保做好交接班, 服从街道的管理;
4. 确保完成街道要求的其它事项;
5. 服务所需人员由乙方通过自有客服团队、社会招聘等多渠道招聘满足业务需求的人员。
6. 甲方有权对乙方的服务质量进行监控, 并定期进行评估。如服务质量未达到预期标准, 甲方有权要求乙方采取改进措施。

(二) 服务人员服务需求

提供不少于 8 名符合要求的专职工作人员 (含班长 1 人、副班长 1 人、热线回访信息处理岗 2 人、客服代表 4 人), 根据工作要求和时间部署, 优质高效地完成工作要求。班长按照正常班制 (周一至周五上白班); 副班长、热线信息处理岗按照正常班制 (周一至周五上白班, 特殊情况根据实际工作需要具体安排); 4 名客服代表实行 7×24 小时轮班制, 保证工作日每天白班 1 人, 夜班 1 人, 周末白班 1 人, 夜班 1 人 (乙方仍需保证各客服的工作时长符合法定要求)。

1) 岗位职责

班长岗:

- 1、负责项目日常运营管理工作。
- 2、与采购人相关业务接口人保持密切沟通。



3、负责做好当班班组管理、当班人员考勤及工作情况记载,并作好值班记录。负责监控班务的配备情况,必要时调整班务。负责项目工作区域卫生及安全管理管理工作。

4、在完成上述工作后,还应协助项目内员工完成部分接件、派单处置工作,分担项目整体工作量。

副班长岗:

- 1、配合开展市民服务热线案件审核等服务工作,需具备协调、管理能力。
- 2、负责组织协调案件审核相关工作,进行工单案件的审核工作。
- 3、协助主管科室进行前期数据的初步分析。
- 4、配合街道做好领导交办的其他热线工作。

热线回访信息处理岗:

- 1、配合开展市民服务热线案件服务工作,需具备沟通、数据分析能力。
- 2、具备专业回访经验,了解专业回访话术。
- 3、负责进行工单案件的全部录音审核、关键节点标注等工作。
- 4、协助主管科室进行前期数据的初步分析。
- 5、配合街道做好领导交办的其他热线工作。

客服代表:

1、及时受理诉求工单的接单。按照街道点位分布和科室职责提出派单申请,经甲方领导认可后快速派单。

2、按甲方管理流程和时限进行工单督办工作等。

3、根据案件实际情况,及时对案件进行退回或协办操作,在规定时间内结案。

2) 人员基本素质

1、政治素养良好,无犯罪违法违纪记录,严格遵守甲方各项规章制度、保密制度、服务规范等。

2、乙方应保证服务团队的稳定,人员能够长期在岗,避免频繁更换团队人员;如乙方服务团队发生人员变动,每更换一名人员,应在人员变动后7个工作日内提供详细的培训计划和过渡期安排,确保新入职人员在1个月内达到原有人员的工作水平;服务人员熟知相关业务,长期在岗,遵守宪法和法律,具有良好道德、品行。



- 3、具有良好的身体素质和语言沟通能力,具备亲和力。
- 4、具有一定的坐席员工作经验。
- 5、严格遵守保密纪律,对工作涉及的相关信息,要严格保密。甲方有权对乙方提供的服务人员进行定期考核和评估,如发现不符合要求的人员,甲方有权要求乙方在合理时间内进行调换。

(三) 服务人员保障

1. 组织人员保障招聘:由乙方通过自有客服团队、社会招聘等多渠道招聘组建满足业务需求的专业组织。
2. 组织运营管理:依托乙方从事呼叫中心、咨询热线、政务服务等各类项目的运营经验,提供班务管理、制度管理等完善的运营管理服务。
3. 组织人事管理:由乙方提供员工薪金、五险一金核发及缴纳、个人所得税代扣代缴、医保类报销、档案管理等人事管理服务。

第三条 协议有效期

本协议自甲乙双方法定代表人或授权代表签字并盖章之日起生效。协议履行期为 2026 年 5 月 24 日至 2027 年 5 月 23 日止。除非任何一方在本协议履行期届满,提前三十日书面通知另一方不再续签本协议,本协议将自动顺延 / 年。

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市民服务热线工作委托服务项目所需的服务信息;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。
- 4.1.2 甲方负责向乙方提供呼叫中心工作流程及相关工作标准。如因甲方原因致使乙方未能按期完成上线运行工作,甲方自行负责。
- 4.1.3 甲方负责协调有关业务管理部门,对乙方相关服务人员提供业务培训,以使乙方能更好地为甲方提供服务。
- 4.1.4 甲方应按时向乙方支付本协议约定的服务费用,并严格遵守乙方后勤管理相关规定。
- 4.1.5 甲方有权提出调换不符合业务要求(工作技能等)的团队人员。在符



合相关法律规定下,经甲、乙双方商议确认后,乙方需满足甲方要求,进行人员调整。

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 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 乙方应该保证工作人员符合甲方的要求(政治面貌、工作技能等),并参加相关业务培训。

4.2.4 乙方有权按照本协议规定按时获得甲方支付的服务费用。

4.2.5 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。

第五条 服务费用支付标准及方式

5.1 支付费用及标准:

本合同总金额为:¥1411800元(大写:人民币壹佰肆拾壹万壹仟捌佰圆整)。

具体详见附件1《市民服务热线工作委托服务内容资费标准》。

5.2 计费周期:按自然月计费。协议首月及末月职场、系统使用不足15日的按半月收费,职场、系统使用15日及以上的按全月收费;人员使用按日收费。

5.3 付费周期:按以下 5.3.3 方式付费。

5.3.1 以 ___/___ 为周期付费。甲方于每个付费周期的前20日内支付当半年度服务费用。如有费用调整,经双方协商一致,每个付费周期结束后15个工作日内双方以多退少补原则进行结算,结清所有费用差异。

5.3.2 自协议签订后 ___/___ 日内一次性支付全部服务费用。如有费用调整,经双方协商一致,合同到期后15个工作日内双方以多退少补原则进行结算,结清所有费用差异。

5.3.3

自协议签订后30日内,首付款支付合同金额的50%,金额为:¥705900元(大写:人民币柒拾万伍仟玖佰圆整);2026年9月30日前支付合同金额的40%,金额为:¥564720元(大写:人民币伍拾陆万肆仟柒佰贰拾圆整);项



目服务期结束并达到合同约定效果后支付尾款 10%，金额为：¥141180 元（大写：人民币壹拾肆万壹仟壹佰捌拾圆整），合同尾款以最终结算评审金额为准。甲方支付上述价款前，乙方应向甲方出具等额发票，如不提供的，甲方有权拒付任何款项直至乙方按照约定提供等额合法有效发票，且不承担任何违约责任。如甲方客观上因财政拨款问题造成的延迟，甲方不承担责任。

5.4 双方在每次费用支付前一周内完成费用确认并填写附件 2《费用确认单》，若有费用差异在下次费用内予以调整。本协议的签署不在甲方与乙方或甲方与乙方服务人员之间建立任何劳动关系。任何情况下，服务人员应由乙方提供，且所有涉及工资、社会保险、福利和因服务人员伤亡引起的赔偿、津贴或一切其它费用等事务、索赔和争端，乙方应单独负责处理。甲方在任何情况下无义务支付服务费以外的费用。

5.5 乙方在甲方支付合同款项前，应按照国家法律要求和标准的发票，乙方迟延开具发票的，甲方有权延迟付款，且不视为违约。

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。如遇国家税务政策调整，本合同适用税率从调整时点起按相关法律法规文件要求执行。

甲方按合同约定付款前，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。

5.6 支付方式：按 电汇 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。

上述乙方指定收款账户如需改变，应提前【3】个工作日以书面形式通知甲方。如乙方未按本合同规定通知，则甲方将相应合同款项支付至乙方指定账户即视为已履行付款义务。同时，甲方因此遭受损失的，乙方还应予以赔偿。

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 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 若甲方未按 5.1、5.2、5.3 和 5.6 约定的金额、周期、方式向乙方支付费用,除应补交所欠费用外,每逾期 1 日需向乙方支付所欠费用的 1% 的违约金。

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。

7.3 本协议保密期为: 2 年。

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,应向北京市西城区人民法院提起诉讼。

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,同时结清费用。

第十一条 信息安全条款

11.1 甲方传送的主叫号码为:____/____;呼叫时段为:____/____;呼叫频次为____/____。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。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。

11.3 甲方不得对坐席外包类业务进行转租转售,即甲方是使用乙方坐席外包类业务的最终用户。如甲方经营该业务,应提供工信部或通管局颁发的《增值电信业务经营许可证》。如甲方没有经营资质且有转租转售行为,乙方有权终止服务。

11.4 甲方不得利用坐席委托类业务,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 柒 份,甲方 肆 份,乙方 叁 份,
具有同等法律效力。

12.5 乙方发现甲方工作人员在合同履行过程中存在不当履职行为时(如未
勤勉尽责、滥用职权、可能产生不当使用房产、资金、设备的情形或其他违反廉
洁纪律行为),有权向甲方指定的监督部门进行反映。

监督部门:综合办公室 联系电话:83172780





(以下无正文)

甲方(盖章): 北京市西城区人民政府
广安门内街道办事处



乙方(盖章): 中国联合网络通信有限公司北京市分公司、北京华讯诺成
网络通信技术有限公司(联合体)

法定代表人/负责人(签字):

负责人(签字):

或委托代理人(签字):

王洪峰

或委托代理人(签字):



负责人(签字):

李川

或委托代理人(签字):

签约日期: 2026年5月19日

签约日期: 2026年5月19日





附件 1

市民服务热线工作委托服务内容资费标准

服务内容	单价 (元/人/月)	数量/时长 (人数)	超出部分核算 标准	说明
班长	17100	1 人	-	岗位职级值班 长
副班长	15550	1 人	-	岗位职级技术 支撑
客服代表	13950	4 人	-	岗位职级客服 代表
热线回访 信息处理岗	14600	2 人	-	岗位职级服务 质检 1 人、统计 分析 1 人





附件 2: 费用确认单 (模板)

费用确认单

时间: 2026 年 5 月 24 日 - 2027 年 5 月 23 日

单位: 元

序号	费用类型	单价 (元/人/月)	数量(人)	月度	总金额(元)	备注
1	班长	17100	1	12	205200	/
2	副班长	15550	1	12	186600	/
3	客服代表	13950	4	12	669600	/
4	热线回访 信息处理岗	14600	2	12	350400	/
总计					1411800	
人民币总计(大写)		壹佰肆拾壹万壹仟捌佰圆整				

合同编号:CU12-1101-2026-007108



甲方:北京市西城区人民政府
广安门内街道办事处



乙方:中国联合网络通信有限
公司北京市分公司、北京华讯诺成网
络通信技术有限公司(联合体)

中国联合网络通信有限公司北京市分公司

授权代表(签字):

王洪峰

授权代表(签字):



北京华讯诺成网络通信技术有限公司
授权代表(签字):

王

签约日期:

2026.5.19

签约日期:

2026.5.19





附件 3: 资质文件

营业执照
(副本)(1-1)

统一社会信用代码
911100008016572721

名称 中国联合网络通信有限公司北京市分公司
负责人 陈海波

类型 分公司
成立日期 1994年09月15日

经营范围 许可项目: 基础电信业务; 第一类增值电信业务; 第二类增值电信业务; 在网数据处理与交易处理业务(经营类电子商务); 互联网信息服务。(依法须经批准的项目, 经相关部门批准后方可开展经营活动, 具体经营项目以相关部门批准文件或许可证件为准) 一般项目: 5G 通信技术服务; 物联网技术服务; 物联网应用服务; 互联网数据服务; 工业互联网数据服务; 大数据服务; 数字技术服务; 数据处理服务; 卫星通信服务; 卫星技术综合应用系统集成; 计算机及通讯设备维修; 网络与信息安全软件开发; 信息系统集成服务; 技术服务, 技术开发, 技术咨询, 技术交流, 技术转让, 技术推广; 通讯设备销售; 通讯设备修理; 电子产品销售; 移动通信设备销售; 专用设备销售; 专用设备修理; 商务代理服务; 商务秘书服务; 商务代理代办服务; 数据处理和存储支持服务; 软件开发; 信息技术咨询服务; 租赁服务(不含许可类租赁服务); 非居住房地产租赁; 广告发布; 广告设计、代理; 广告制作。(除依法须经批准的项目外, 凭营业执照依法自主开展经营活动)(不得从事国家和本市产业政策禁止和限制类项目的经营活动。)

经营场所 北京市西城区复兴门内大街6号

登记机关 北京市西城区市场监督管理局
2024年08月13日

市场主体应当于每年1月1日至6月30日通过
国家企业信用信息公示系统网址: <http://www.gsxt.gov.cn>
国家企业信用信息公示系统报送公示年度报告。

国家市场监督管理总局监制

分页符

营业执照
(副本)(1-1)

统一社会信用代码
911101087699215381

名称 北京华讯诺成网络通信技术有限公司
注册资本 2000万元

类型 有限责任公司(自然人投资或控股)
成立日期 2004年12月15日

法定代表人 和川
住 所 北京市顺义区格吉路1号院4号楼二层203室-2号

经营范围 一般项目: 技术服务, 技术开发, 技术咨询, 技术交流, 技术转让, 技术推广; 工业控制计算机及系统销售; 数据处理服务; 软件销售; 软件开发; 网络与信息安全软件开发; 信息系统集成服务; 计算机软硬件及辅助设备零售; 计算机及办公设备维修; 计算机系统服务; 物业管理; 租赁服务(不含许可类租赁服务); 互联网销售(除销售需要许可的商品); 互联网设备销售; 电子产品销售; 机械设备销售; 通信设备销售; 通讯设备修理; 五金产品零售; 办公用品销售; 建筑材料销售; 建筑装饰材料销售; 建筑材料销售; 金属材料销售; 电子产品零售; 电子元器件零售; 电力电子元器件销售; 化工产品销售(不含危险化学品); 文具用品零售; 办公用品销售; 体育用品及器材零售; 办公设备销售; 工艺美术品及礼仪用品销售(象牙及其制品除外); 劳动保护用品销售; 医护人员防护用品零售; 特种劳动防护用品销售; 日用品销售; 日用杂品销售; 服装服饰零售; 服装服饰批发; 日用百货销售; 日用百货销售; 劳务服务(不含劳务派遣); 人力资源服务(不含职业中介活动、劳务派遣服务); 劳务派遣; 会议及展览服务; 会议服务; 新能源汽车整车销售; 新能源汽车配件销售。(除依法须经批准的项目外, 凭营业执照依法自主开展经营活动)(不得从事国家和本市产业政策禁止和限制类项目的经营活动。)

登记机关 北京市顺义区市场监督管理局
2024年10月30日

市场主体应当于每年1月1日至6月30日通过
国家企业信用信息公示系统网址: <http://www.gsxt.gov.cn>
国家企业信用信息公示系统报送公示年度报告。

国家市场监督管理总局监制