



德胜街道接诉即办（座席外包）项目服务协议

甲方：北京市西城区人民政府德胜街道办事处

法定代表人/负责人：王琪

地址：北京市西城区德外教场口街9号院丙9号

联系人：乔立宁

联系电话：18911712566

乙方：中国联合网络通信有限公司北京市分公司、北京电信发展有限公司（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：北京市西城区复兴门南大街6号

联系人：梁亚馨

联系电话：18610032381

北京电信发展有限公司

负责人：金凯龙

地址：北京市怀柔区乐园西大街16号院13号楼1至2层13-2

联系人：赵红伟

联系电话：18612113789





为满足市民热线购买服务项目需求，北京市西城区人民政府德胜街道办事处（以下称甲方）与中国联合网络通信有限公司北京市分公司、北京电信发展有限公司（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市民热线购买服务项目的相关事宜，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热线服务项目，具体工作内容如下：

2.1 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”管理统筹服务项目现场；
- 2) 负责“12345”7*24小时热线值守工作7*24小时运转，响应、签收并完成案件的分转派单；

3) 负责“12345”案件办理后协助回访和回访结果的记录上传；

4) 负责“12345”按时保质提交案件并及时处理驳回案件；

5) 负责“12345”对案件办理结果协助进行数据统计分析；

2.2 其他工作内容：根据街道需求提供服务项目相关工作。

说明：掌握市中心、区中心最新政策，包括但不限于针对服务项目前置性问题提出相关完善建议，对可能发生的问题提前预警，提供政策咨询服务。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。

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 7 月 1 日至 2027 年 6 月 30 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市民热线购买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, 甲方承担延期交付责任。

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 甲方对乙方工作人员不满意的, 有权利要求乙方更换人员。乙方应在 10 日内更换完毕。

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。

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:¥ 1956564 元人民币(大写:人民币壹佰玖拾伍万陆仟伍佰陆拾肆元整)。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。

按三笔付费,甲方签订合同一个月之内支付978,282.00元(大写人民币:玖拾柒万捌仟贰佰捌拾贰元整);第二笔服务费用:2026年11月30日前支付586969.20元(大写人民币:伍拾捌万陆仟玖佰陆拾玖元贰角);第三笔服务费用:合同到期后进行结算评审,最终金额以结算评审审计审定金额为准,审计完成后15个工作日内支付。乙方应当配合提交材料并对所提交的材料真实性、合法性负责。对甲方委托的评审审计机构出具的评审意见,乙方应在收到日起五个工作日内签署意见,并由乙方和单位负责人盖章签字;逾期不签署意见,则视同同意评审审计意见。

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 乙方应于甲方每次付款期限届满的3个工作日之前向甲方提供符合国家规定和甲方要求的发票。

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 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 乙方提供的服务不符合合同约定，甲方有权利要求乙方整改，乙方拒绝整改或整改后仍达不到要求或累计整改达 3 次及以上的，甲方有权解除本合同并有权要求乙方支付本合同约定总金额 1% 的违约金及退还甲方已付未发生的费用。

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 保密期限自本协议签订之日起至保密信息正式合法公开为公众信息之日止。

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。如提前解除协议，双方及时签署终止协议，乙方退还甲方多支付的费用。

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。

11.5 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。

11.6 甲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): 北京市西城区人民政府德胜街道办事处



乙方(盖章): 中国联合网络通信有限公司北京市分公司、北京电信发展有限公司(联合体)

法定代表人/负责人(签字):

王洪

或委托代理人(签字):

2026年6月11日

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):

张



北京电信发展有限公司

负责人(签字):

或委托代理人(签字):

