



合同审核专用章

2026年 285号

2026年什刹海街道市民热线“接诉即办”委托管理服务协议

28518)

甲方：北京市西城区人民政府什刹海街道办事处

法定代表人/负责人：时磊

地址：北京市西城区地安门西大街141号

联系人：冯适宜

联系电话：18613383687

乙方：(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：孙建伟

联系电话：15611026633

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

为满足坐席服务需求，北京市西城区人民政府什刹海街道办事处（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（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什刹海街道办事处市民热线“接诉即办”管理服务的相关事宜，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

根据北京市 12345 热线服务热线模式，结合区、街道、乡镇业务情况，按照热线全年 7×24 小时有人值守要求，全面处理各街道、乡、镇疑难问题及群众诉求，提供人员服务。

（一）人员服务

配备 13 人负责什刹海街道办事处市民热线“接诉即办”管理服务，包括诉求受理及咨询、统计工作。

（二）主要职责

1.负责处理市中心下派案件的接收、转派和回复，确保市民服务热线案件 2 小时内在系统进行人工签收，保障热线 7×24 小时运转；

2.负责协助处理各类报表的统计、分析、汇总及上报工作，根据系统反馈的办理结果进行数据分析，辅助甲方进行科学决策；

3.负责进行市民服务热线和民意收集等工作，将案件办理结果反馈给市民，按照要求记录上传结果；

4.配合完成热线信息的报送工作；



5.完成街道交办的其它市民服务热线相关事项。

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6月1日至2027年5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。

4.2 乙方的权利和义务:

4.2.1 乙方应按照本协议约定、甲方采购需求提供服务,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 未经甲方事先同意，不得转让、转包、分包本项目部分或全部内容给第三方。

4.2.6 乙方应确保所提供的人员具有合法有效的劳动关系，且所产生的相应责任及义务均与甲方无关。因乙方及乙方提供的人员在履行协议过程中对甲方及第三方造成人身、财产损害，由乙方承担相应责任。

4.2.7 乙方应在满足甲方工作时长及工作内容的情况下严格遵守《劳动合同法》，合理安排调休及支付相关费用，承担用工主体责任，避免劳动纠纷。

第五条 服务费用支付标准及方式

5.1 支付标准：具体详见附件1《坐席服务内容资费标准》。

5.2 计费周期：按自然月计费。人员使用按日收费。

5.3 付费周期：费用合计：2,097,000元(大写：人民币贰佰零玖万柒仟元整)，服务费分四次支付（每次付款前应当提供等额发票），

合同签订后15个日历日内支付服务期前四个月的合同款，即699000元；2026年9月30日前，支付服务期第五至七个月的合同款，即524250元；2027年3月31日前支付第八至十个月的合同款，即524250元；待合同服务期满，并完成项目结项审计后10个日历日内，



支付剩余合同款，即 349500 元。

特别约定：本项目资金来源于财政拨款，故乙方同意以财政资金拨付作为甲方付款的前提条件，且乙方承诺放弃追究甲方逾期的违约责任。

5.4 甲方支付款项前，乙方应提前向甲方开具正式有效发票。因乙方延迟交付发票导致甲方逾期付款，甲方不承担逾期付款责任。

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。

5.5 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。

5.6 上述费用为乙方履行本合同所需的全部费用，乙方不得向甲方请求支付其他任何费用。

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或单方面解除合同。

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。若因甲方原因未按约定的金额、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 若因甲方原因未按协议约定向乙方支付费用,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。

6.4 本合同所述的赔偿责任、损失包括但不限于:直接损失、间接损失、诉讼费、律师费、保全费、鉴定费等。

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 本合同解除后,保密条款不因此而失效。合同解除后因一方泄密行为给另一方造成损失的,泄密方对另一方承担赔偿责任。

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6个工作日与甲方沟通并征得甲方同意，此情况不得影响协议的正常履行。上述中断运行是指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，应向甲方住所地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。

第十一条 安全条款

11.1 “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。

11.2 “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什刹海街道办事处



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):

北京电信发展有限公司

负责人 (签字):

或委托代理人 (签字):

签约日期: 2026年5月31日

签约日期: 年 月 日

附件 1

坐席服务内容资费标准

事项	内容	成交单价	时长	超出部分 核算标准	说明
服务	日常台账管理及管理统筹三方团队服务、7*24 小时轮班值守, 接单、派单、退单、工单数据整理及统计分析、案件审核等其他相关服务	169000 元/月		——	
其它		69000 元/年		——	一次性奖励

注：价格及折扣按公司相关规定执行

附件 2

费用确认单

时间：2026 年 6 月 1 日-2027 年 5 月 31 日

单位：元

序号	费用类型	单价(元/月)	月度	总金额	备注
1	日常台账管理及管理统筹三方团队服务、7*24 小时轮班值守, 接单、派单、退单、工单数据整理及统计分析、案件审核等其他相关服务	169000	12	2028000	
2	一次性奖励	/	/	69000	
3					
4					
5					
总计				2097000	
人民币总计 (大写)		人民币贰佰零玖万柒仟元整			

甲方：北京市西城区人民政府
什刹海街道办事处

联系人：(签字)

日期：

乙方：中国联合网络通信有限公司
北京市分公司

联系人：(签字)

日期：



北京电信发展有限公司

联系人：(签字)

日期：





2026年什刹海街道市民热线“接诉即办”委托管理服务项目 联合体协议书

甲方：中国联合网络通信有限公司北京市分公司

乙方：北京电信发展有限公司

甲方、乙方自愿组成：2026年什刹海街道市民热线“接诉即办”委托管理服务项目联合体，共同参加“北京市西城区人民政府什刹海街道办事处”项目有关工作。

各方现就联合体成员单位的共同事项订立如下协议：

第一条 授权

乙方特此正式授权甲方为联合体牵头单位，合法代表项目联合体实施“2026年什刹海街道市民热线“接诉即办”委托管理服务”项目在实施阶段的主办、组织和协调工作以及与本项目有关的所有其它必要事宜。

联合体将严格按照中国联合网络通信有限公司各项要求，各方按照项目职责分工完成各自任务，履行协议。

第二条 职责分工

牵头人职责与义务：

- (1) 如中标，牵头人负责项目整体运营，协调项目实施过程中整体进度安排，并依据项目需求进行进度调整，保证项目按时完成。
- (2) 牵头人负责根据本项目的需求制定相关的服务规范、服务流程、服务质量指标等，联合体成员须严格遵守。
- (3) 牵头人有权对联合体成员的服务规范、服务流程执行情况



等进行监督、检查,联合体成员接受牵头人的检查结果作为考核依据;对于检查出的问题,联合体成员应按牵头人要求在规定时间内予以改进。

(4) 牵头人有权利要求联合体成员在规定时限内,就所承揽业务提供相关资料,包括但不限于分析报告、统计报表等。

(5) 牵头人应提前告知联合体成员项目服务工作的整体思路,同时对于项目中需调整的服务内容,提前通知联合体成员。

联合体成员职责与义务:

(1) 如中标,联合体成员负责项目实施中运营团队人员的承揽及管理、劳动关系管理等,联合体成员对其履行的全部人员承担全部法律责任。

(2) 联合体成员应配合牵头人完成项目实施、项目验收等过程中所需的工作汇报,提供所需材料,包括但不限于文字材料、现场汇报等。用

(3) 联合体成员有权要求牵头人按约定的形式结算费用。

第三条 保密约定

1. 本项目任何一方都无权在未征得其余各方同意的情况下向其他单位或个人泄漏项目的有关情况、机密信息和技术等。

2. 在业务交往过程中,一方获悉其余各方的商业秘密和有关信息(包括但不限于保密的经营信息等),获悉方负有保密义务。如获悉方保密措施不健全,应立即告知对方并采取足够的补救措施。

3. 一方基于项目需要或其他合法理由获悉的他方商业秘密,应仅



为各方的业务合作而用，不得用于其它目的。并且，获悉方对该商业秘密的接触应限于自身的员工，且仅为各方业务合作之目的合理要求的接触。

4. 各方业务合作终止时，被获悉方有权要求获悉方返还或销毁其获悉的商业秘密载体，本条规定不免除获悉方在此之后的保密义务。

5. 除非有特别约定，商业秘密获悉方对获悉的商业秘密负有永久保密义务，不因本合作协议的终止而终止。

第五条 违约条款

联合体成员不得随意退出或变更任务。因某方随意退出或变更任务，造成联合体预期利益损失的，由责任方赔偿其余各方因此造成的损失。

第六条 不可抗力

本协议履行过程中，遇有地震、水灾、火灾、战争等不可抗力因素，致使本协议无法继续履行，必须进行变更或延期的，由各方依法予以解除、变更或延期，各方互不承担违约责任，但应及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在事件发生后的15天内提供有关证明。

第七条 其他事项

1. 如果在项目实施过程中需要其他协作单位，各方应通报商议解决。

2. 因本协议产生或与本协议相关的一切争议，各方应首先通过友好协商解决。如仍无法协商解决，各方一致同意提交至甲方所在地有



管辖权的人民法院解决。

3. 响应工作和联合体在成交后项目服务过程中的有关费用,由采购人向牵头人支付,牵头人应按照与联合体成员约定的形式结算费用,由牵头人将相应费用结算给联合体成员。

4. 其它未尽事宜,各方另行协商解决。

5. 本协议一式四份,联合体成员和采购人各执两份。

以下无正文,仅为“北 2026 年什刹海街道市民热线“接诉即办”委托管理服务” 联合体项目联合申报协议签字盖章页。

甲方: (盖单位公章)



乙方: (盖单位公章)



盖章



中国联合网络通信有限公司

北京市分公司特别授权书

联通法授字(2026)121101-001400号

授权单位：中国联合网络通信有限公司北京市分公司

负责人：陈海波

委托代理人：张戈

所属部门：北京市西城区分公司 职务：副总经理

授权事项及权利：

授权以上委托代理人签订下列合同，合同名称为：西城区：北京市西城区人民政府什刹海街道办事处 2026 年市民热线接诉即办委托管理服务项目新签协议，合同编号为：CU12-1101-2026-007742。

本授权书有效日期：自授权人签发之日起生效，至本合同签署完毕终止。

授权人：陈海波

日期：2026年05月26日

