



接诉即办案件全流程辅助服务项目第二包服务项目合同

甲方：北京市海淀区人民政府中关村街道办事处

地址：北京市海淀区中关村东路100号

联系人：杜硕

联系电话：18612280615

乙方：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：宛星

联系电话：18611188881

为满足服务需求，北京市海淀区人民政府中关村街道办事处（以下称甲方）与中国联合网络通信有限公司北京市分公司（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接诉即办案件全流程辅助服务项目第二包的相关事宜，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 项目内容

2.1 项目名称：接诉即办案件全流程辅助服务项目第二包。

2.2 项目地点：北京市海淀区中关村东路100号

2.3 项目内容：包括：

2.3.1 考核申诉

2.3.1.1 每日对不合理诉求进行登记，建立申诉台账档案，对申诉案件进行标准化台账管理。

2.3.1.2 每日根据不计入考评或只考评响应率事项清单，对不合理、不符合政策法规诉求按期申报，按照申报标准，明确申报事项、收集和校正申报理由等。



2.3.1.3 对申诉数据查缺补漏,重新研究退回修改案件二次上报,梳理应解决问题、疑难无符合申报事项案件申报思路;对政策文件进行研读指导,贴合不纳入考核事项应用场景;提高申诉通过率;

2.3.1.4 每月在考核明细下发后进行分析总结,复盘上周期存在问题、失分原因,提出改进措施,并完成其他各类统计报告等事务性工作。

2.4 产权归属 C

- A. 本项目所涉及资产的产权归甲方所有
- B. 本项目所涉及资产的产权归乙方所有
- C. 本项目不涉及资产的产权归属

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加盖公章或合同专用章之日起生效。协议履行期为 2026 年 6 月 1 日至 2027 年 5 月 31 日止。本合同有效期一年,一年一签。服务期满甲方视乙方的服务情况,在不改变原合同条款及服务费用的前提下,可决定续签本合同,但最多续签两次,总服务期限不超过 3 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服务工作流程及相关工作标准。

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。甲方有权按照附件管理方案中的奖惩标准,在乙方产生罚款时从所应支付款项中直接予以扣除。

4.1.5 甲方有权要求对乙方服务中不符合甲方要求的内容进行整改,并提出人员更换建议,乙方应在 4 小时内响应、3 日内完成,逾期视为严重违约。

4.1.6 甲方有权对乙方服务质量、人员、流程全流程监督、检查、考核。

4.1.7 甲方有权单方调整服务标准、流程、考核要求,乙方无条件执行,甲方不支付额外费用。

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 乙方按约定提供服务,确保人员资质、技能、稳定性达标。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。

乙方派驻人员须经甲方审核合格方可上岗,未经甲方书面同意不得更换。

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 支付标准:

5.1.1 管理服务,服务期 12 个月,年费用总计 771200 元。(大写:柒拾柒万壹仟贰佰元整),每月服务费用按年费用 / 12 个月核算。该价格为包含全部相关税费的最终价格,除此之外,甲方无需支付任何其他费用。

5.2 付费周期:按以下 5.2.1 方式付费。

5.2.1 服务费共分 3 次支付,甲方于本合同生效后 1 个月内向乙方支付合同总价款的 50%,即 385600 元。乙方服务符合合同约定及甲方要求且合同生效 5 个月后,支付合同总价款的 30%,即 231360 元。当项目全部完成并经甲方验收合格后 30 日内支付同总价款的 20%,即 154240 元。

5.2.2 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 甲方自收到乙方提交的合规发票后 10 个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户。

本项目价款为 771200 元,适用税率为 6%,一年期价税合计金额 771200 元,不含税金额 727547.17 元,增值税金额 43652.83 元。

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。

5.4 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 乙方提供的服务未能经甲方验收合格的,甲方有权要求乙方整改,由此造成的时间延误视作乙方未按时提供服务,乙方应按万分之五/日支付违约金。如经两次整改后服务仍不符合本合同约定的,甲方有权单方解除本合同。

6.4 发生以下任一情形,甲方有权单方解除本合同:

(1) 乙方出现附件考核方案中严重违规,或月度扣款达合同金额 5%及以上;(2) 遗漏或逾期申报造成甲方考核失分、经济损失;(3) 材料造假、虚假佐证、同人同诉违规申报;(4) 泄露涉密信息、数据、台账;(5) 拒绝执行指令、拒绝整改、逾期未整改、整改不合格;(6) 擅自更换人员、派驻人员考核不合格拒不更换;(7) 连续两月不达标、申诉通过率未达甲方要求;(8) 其他严重违约影响接诉即办工作。

6.5 如因乙方违约或其他乙方原因导致甲方解除本合同的,乙方应于甲方解除本合同之日起 3 日内返还甲方已支付的全部费用,返还甲方交付的全部资料、文件并不得留存任何副本,并向甲方支付本合同总金额 30%的违约金,前述违约金不足以赔偿甲方因此所受全部损失的,乙方应继续支付不足部分。

6.6 乙方雇员或派驻人员出现下列情形之一的,视为乙方根本违约,甲方有权立即单方解除合同,同时要求乙方退还全部已付款并支付合同总金额 30% 的违约金:(1) 违反保密义务,泄露工单信息、公民个人信息、工作秘密、数据资料;(2) 与诉求人私下接触、收受财物、通风报信、干预案件办理;(3) 弄虚作假、篡改数据、造成考核零分;(4) 被监管部门、媒体曝光或引发投诉、舆情、信访事件;(5) 其他严重违反甲方规定或本合同约定的行为。

6.7 甲方的全部损失包括但不限于直接损失、间接损失、预期利益及追索上述损失



所支出的律师费、诉讼费、仲裁费、公证费、鉴定费、保全费、保全保险费、执行费、差旅费等。

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。同时，另一方有权单方解除本合同。

上述保密约定独立于本合同有效，保密期限为永久，不因本合同因任何原因的变更、终止、解除而无效。

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。任一方不愿协商，应向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。除非生效裁判另有规定，各方为解决争议而实际支付的费用（包括但不限于诉讼费、保全费、评估费、拍卖费、执行费、合理的律师费等）由诉讼请求未被支持的一方承担。

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书面补充协议。

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。



10.3 除本合同其他条款约定外,乙方出现第六条 6.4 款、6.6 款任一严重违约情形的,甲方有权书面通知乙方立即解除合同,合同自通知到达乙方时生效。合同解除后,甲方不再支付任何未付款项,乙方须立即退场、移交全部资料、删除所有数据,并承担全部违约赔偿责任。

第十一条 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 监督考核详见附件“中关村街道接诉即办案件全流程辅助服务项目管理方案”

12.5 本协议一式捌份,甲方肆份,乙方肆份,具有同等效力。

(以下无意义)

甲方(盖章):北京市海淀区人民政府中关村街道办事处

法定代表人/负责人(签字):

或授权代表(签字):

签约日期:2026年6月1日

乙方(盖章):中国联通网络通信有限公司北京市分公司

负责人(签字):

或授权代表(签字):

签约日期:2026年6月10日





中关村街道接诉即办案件全流程辅助服务项目

管理方案

为深化甲乙双方协同合作，凝聚服务合力，以标准化、精细化绩效管理推动考核申诉工作提质增效，甲方对乙方及乙方工作人员实施全流程、针对性绩效管理。通过明确岗位工作标准、压实岗位工作责任，充分调动乙方工作积极性与专业性，精准把控考核申诉各环节工作质量，有效提升街道考核申诉通过率，助力中关村街道“接诉即办”整体考评成绩稳步提升，特制定本方案。

一、员工工作质量考核

(一) 考核依据

以《北京市地方标准 12345 热线服务与管理规范》中服务内容、流程及质量要求为基础准则，参照《2026 年度北京市接诉即办考评实施办法》考核申诉全环节计分规则，结合乙方为中关村街道提供的剔除台账管理、剔除案件办理、剔除材料审核等核心业务场景，围绕剔除案件遗漏（权责流转）或逾期、同人同诉申报有误、剔除项与文字描述不符、信息审核处罚四大核心场景，制定针对性考核条款及明确奖惩标准，确保考核工作有据可依、有章可循、精准细化，贴合项目实际服务需求。

(二) 具体考核条款及奖惩标准

1. 剔除案件遗漏或逾期

本条款针对剔除专员在案件梳理、权责流转、时限管控过程中出现的遗漏、逾期类失误，明确责任认定及处罚标准，涵盖案件遗漏、申报逾期两种情况，压实专员岗位责任。

(1) 剔除案件遗漏：剔除专员未按要求对辖区内 12345 热线



不合理诉求进行全量排查，导致符合剔除条件的案件遗漏未申报，或已接收案件未纳入台账管理、未跟进办理的，每件扣除合同金额 1000 元；当月此类失误累计达 3 件及以上的，从第 4 件起，每件扣除合同金额 2000 元，同时乙方应对该剔除专员进行 1 天专项岗位培训，培训后需经甲方验收合格方可继续上岗。

(2) 申报逾期：在街道考核失分的案件中（已按规定提前向甲方报备、经甲方确认的特殊情况除外），因剔除专员主观疏漏（如未在规定时间内完成申报、未及时催办提醒主办部门提交佐证材料、区级退审案件未及时跟进处理）导致剔除申报未经区级复审，每件扣除合同金额 1000 元；当月此类失误累计达 3 件及以上的，从第 4 件起，每件扣除合同金额 2000 元，同时对该剔除专员进行时限管控专项培训，强化逾期防控意识。

2. 同人同诉申报有误

本条款针对剔除专员在同人同诉案件申报过程中出现的违规、错误类操作，明确处罚标准，重点规范申报合规性，避免因申报失误导致申诉无效或考核失分。

(1) 申报不合规：在申报过程中存在“母与子”倒挂等不符合市级同人同诉剔除政策要求的，造成申诉无效、考核失分，扣除合同金额 2500 元/件，同时暂停该专员上岗，进行政策专项培训，考核合格后方可复工。

3. 剔除项与文字描述不符

本条款针对剔除项选择、文字表述、材料匹配过程中出现的不符类失误，涵盖剔除项选择错误、文字描述矛盾、佐证材料有误三大类情况，同时包含相关低级文字失误，确保剔除申报的准确性和规范性。



(1) 剔除项选择错误：剔除专员未熟练掌握市级剔除政策，选择的剔除项与案件实际诉求、剔除理由不符，导致申诉无效或考核失分的，每件扣除合同金额 2000 元；当月此类失误累计达 2 件及以上，额外扣除合同金额 800 元，同时对该专员进行剔除项政策专项培训。

(2) 文字描述矛盾：申报材料、情况说明中，剔除项、案件描述与剔除理由要求不一致，或前后语句矛盾、逻辑混乱的，每次扣除合同金额 500 元；当月此类失误累计达 2 件及以上，额外扣除合同金额 500 元/件，需重新提交整改材料并接受审核。

(3) 佐证材料有误：审核专员主观疏忽，未发现附件中的核心错误，导致申诉无效或街道考核失分的，按以下标准处罚：附件缺失、附件造假，每件扣除合同金额 1500 元；附件内容与剔除理由、文字材料不符，无法支撑剔除项选择，每件扣除合同金额 1400 元；附件填写不规范、信息错误（例如照片无水印、文件无盖章等），每处扣除合同金额 120 元；当月此类附件内容审查核心失误累计达 2 件及以上的，从第 3 件起，每件扣除合同金额 2500 元。。

(4) 低级文字失误：申报材料、台账中出现错别字、多字、漏字，每处扣除合同金额 50 元；出现标点符号使用错误（如句号、逗号漏用、错用，引号、书名号使用不规范），每处扣除合同金额 30 元；文字排版混乱、语句不通顺，每次扣除合同金额 100 元；若此类文字失误导致剔除项与文字描述出现歧义、引发失分，额外扣除合同金额 500 元/件。

二、附则

街道可根据市级/区级接诉即办考核政策调整，对本方案进行





动态优化, 优化内容以书面形式通知服务商, 服务商需严格执行。
自 2026 年 6 月 1 日起施行, 由中关村街道城市管理办公室负责解
释。

