白纸坊街道2026年接诉即办坐席服务协议

甲方：北京市西城区人民政府白纸坊街道办事处

法定代表人/负责人：刘丽彬

地址：北京市西城区樱桃二条8号

联系人：盛天骋

联系电话：18519632659

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白纸坊街道办事处（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坐席服务的相关事宜，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 热线服务模式，结合区、街道、乡镇业务情况，按照热线 7*24 小时有人值守要求，配合处理街道疑难问题及群众诉求，提供人员服务。

（一）人员服务

热线坐席人员岗位设置 11 人：

其中项目负责人 1 人，负责统筹项目现场以及突发、疑难事件处置等相关服务；

审核支撑岗 1 人，负责协助进行工单材料审核，对处置部门日常工作进行支撑；

疑难案件处置岗 2 人，负责协助完成考核申诉系统上报、情况说明材料收集修改和申请不纳入考核比例调控，及时处理驳回案件等相

关服务；

结案统计岗3人，负责进行案件的数据整理、统计和汇总，协助对月度案件数据进行初步分析，依据案件办理情况进行结案审核提交，完成平台数据日报、周报、月报等相关服务；

7*24小时坐席岗4人，主要负责7*24小时轮班值守，接单、派单、退单、记录上传等相关服务。

（二）主要职责

1. 热线案件的签收、转派、和辅助结案；

2. 配合建立热线台账，辅助各类报表的统计、分析及汇总；

3. 热线案件的民意收集工作；

4. 配合完成接诉即办案例信息的收集工作；

5. 完成全响应街区治理中心交办的其它事项。

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8月1日至2027年7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 甲方负责协调有关业务管理部门，对乙方相关服务人员提供与本合同项下服务内容直接相关的必要业务培训，以使乙方能更好地为甲方提供服务。通用职业技能培训不属于甲方义务范围。

4.1.2 甲方应按时向乙方支付本协议约定的服务费用。

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 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。

5.3 付费周期：合同总金额:1902900 元（大写：人民币壹佰玖拾万零贰仟玖佰圆整），服务费分三次支付。第一次支付在合同正式签订并生效后三十日内，支付金额为总金额的 30%，即 570870 元;第二次支付在项目服务六个月并经甲方中期考核合格后，支付金额为总金额的 50%，即 951450 元;第三次支付在项目服期满并经甲方最终考核合格后 30 日内，支付金额为总金额的 20%，即 380580 元。

5.4 乙方在甲方每次付款前 30 个工作日内向甲方开具等额有效增值

税发票，乙方未能按协议约定开具发票的，甲方付款义务相应顺延，不视为逾期支付。

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）：

[√]增值税普通发票

[/]非增值税专用发票

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。

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 乙方需保证坐席服务 7*24 小时正常运转，若因坐席人员工作失误造成甲方重大损失的，每造成一次扣除乙方 1‰的违约金，即 1902.9

元。

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。

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 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。

8.3 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，同时结清当月费用。

第十一条 信息安全条款

甲方不得利用北京联通坐席类业务，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 六 份，甲方 三 份，乙方 三 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白纸坊街道办事处

法定代表人/负责人（签字）：

或委托代理人（签字）：

签约日期：2026年7月30日

乙方（盖章）：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）：

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 7 月 30 日

附件 1

接诉即办坐席服务内容资费标准

内容事项	地点	成交单价	数量/时长	超出部分核算标准	说明
项目负责人岗		16400	——	——	岗位职级业务主管
疑难案件处置岗		15500	——	——	岗位职级运营主管
审核支撑岗		16000	——	——	岗位职级服务质检
结案统计岗		12800	——	——	岗位职级客服代表
7*24 小时坐席岗		11800	——	——	岗位职级班组长
餐补		825	——	——	

附件 2

接诉即办坐席服务费用确认单

时间：2026 年 8 月 1 日至 2027 年 7 月 31 日　　单位：元

序号	费用类型	单价(元/月)	数量(个)	月度	总金额	备　注
1	项目负责人岗	16400	1	12	196800	
2	疑难案件处置岗	15500	1	12	186000	
3	审核支撑岗	16000	2	12	384000	
4	结案统计岗	12800	3	12	460800	
5	7*24 小时坐席岗	11800	4	12	566400	
6	餐补	825	11	12	108900	
总计					1902900	
人民币总计（大写）	壹佰玖拾万零贰仟玖佰圆整					

甲方（盖章）：北京市西城区人民政府白纸坊街道办事处

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）：

或委托代理人（签字）：

负责人（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7月30日

签约日期：2026年 7月 30日