聘用制人员经费项目服务合同

甲方：北京市门头沟区城市管理指挥中心

法定代表人/负责人：李劲松

地址：北京市门头沟区新桥大街 51 号

联系人：藏海啸

联系电话：18600640116

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：北京市门头沟区新桥大街 10 号

联系人：段丽雅

联系电话：18600221997

北京市门头沟区城市管理指挥中心（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，就甲方委托乙方聘用制人员经费项目的相关事宜，进一步明确甲、乙双方的权利和义务，达成如下合同：

第一条　合同目的

为保证聘用制人员经费项目的顺利实施，保证甲、乙双方合作过程中的权利、义务，规范双方合作过程中的行为，特制订本合同。

第二条　服务内容

本合同项下乙方为甲方提供不少于 30 名项目人员提供派单结案及告知性办结、督办工作人员服务、数据分析及优秀案例整理报送服务及剔除材料审核报送服务，具体服务内容如下：

1.1 **接派单**：负责 12345 市民服务热线案件分转、派单和沟通；实时接听市中心紧急类案件转办热线并及时分派，门头沟区 12345 市民服务热线案件涉及门头沟区各属地及多家区直部门，案件涉及多领域、多维度，一个案件需与不同部门沟通交涉，部分案件需与多达 5-6 家单位沟通交涉后，方可认定职责部门；承接案件部门如有异议

将进行权责认定会议，确定责任牵头单位，案件分派工作不仅需熟知各单位工作职责，还需了解政策法规，并且需掌握多个属地、村、社区辖属、各级道路归属单位等，且案件 7*24 小时随时派至门头沟区。

1.2 告知性办结：负责完成对北京市市民服务热线派转至甲方通过各渠道收集的案件的告知性办结工作；需要按照北京市 12345 告知性办结的要求，对提交告知性办结的承办单位进行告知性办结的审核工作，审核内容包括：（1）相应文书、文件作为佐证；如确实无法获取，须详细说明已履行程序的核实情况及认定理由；（2）告知诉求人相应法定渠道的电话录音或者短信记录。

1.3 督办：完成甲方根据市中心工作要求，对各单位办理后部分未解决不满意的案件进行再次督办，督促各单位切实解决群众问题，提升群众满意度；协助甲方对北京市市民服务热线督办交办的案件、重点时期、领导交办的案件进行督查督办；配合甲方列出督查清单，由区委督查室、区政府督查室、区城指中心开展三方联合督办；督办反馈单、督导组反馈单到期催办、收集汇总；重点难点问题收集汇总；完成“每月一题”当月重点事项的跟进督办；完成区级组织召开的“每周必办”会议中涉及的重点事项追踪督办；完成每月市级考评明细失分溯源情况整理等工作；完成区级督导员队伍涉及的相关案例的跟进督办。

1.4.**剔除材料审核报送服务：**依据业务规范及流程要求，核查不计入考评案件的情况说明内容是否符合申报的类别，提及的政策法规是否适用该案件，是否将事实陈述清楚，是否语句通顺，逻辑清晰，是否有明显错别字等情况完成案件审核，如不符合与所负责单位沟通，指导各单位进行修改补充。

1.5 **数据分析及优秀案例整理报送服务：**市民服务热线和网格化工作相关报表编撰报送；梳理重点单位市民服务热线案件进行情况分析；挖掘潜在性、规律性问题编撰预警提示；绘制完善市民服务热线和网格化工作数据图册；开展各类专项分析；完成各属地和重点部门的年度接诉即办工作情况分析报告；收集各单位市民服务热线的优秀经验、典型做法并报送优秀案例；自有公众号内容编撰及报送；协助甲方进行优秀案件拍摄相关工作。

第三条　合同有效期

本合同自 2026 年 7 月 6 日起生效。合同履行期为 2026 年 7 月 6 日至 2026 年 12 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 甲方负责向乙方明确服务项目所需的服务内容；甲方调整服务规模或业务要求的，经甲、乙双方商议确认后并签订书面补充合同，乙方应按照补充合同的约定对所提供的服务进行调整。

4.1.2 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。

4.1.3 根据门头沟区 12345 市民热线考核标准，甲方有权对乙方的考核制度和工作服务标准进行调整。

4.1.4 甲方有权要求乙方改进或完善门头沟区 12345 市民热线工作相关标准或要求。

4.1.5 甲方有权要求乙方更换无法满足本合同约定服务事项的工作人员，并对工作提出整改或调整意见。

4.1.6 乙方的工作行为导致甲方遭受经济损失和政府形象受到损害的，甲方有权要求乙方承担赔偿责任。乙方当班值守时，由于失职、渎职造成事故或给甲方或任何第三方造成经济损失的，由乙方承担相应的赔偿责任。如甲方先行赔付，甲方有权向乙方追偿，并要求乙方采取适当措施挽回政府形象等。如乙方工作涉及甲方法定职权范围内的事项，乙方失职、渎职造成的损失赔偿范围不限于经济损失，还包括因此导致甲方额外支出的全部费用。

4.1.7 乙方工作人员有下列情况之一的，甲方有权要求乙方在甲方指定时间内无条件予以更换：

（1）规定考核期限内被证明不符合甲方工作要求的；

（2）严重违反劳动纪律和甲方各项管理规章制度的；

（3）严重失职，营私舞弊，造成损失的；

（4）被依法追究刑事责任的；

（5）工作人员与其他单位建立劳动关系的；

（6）工作人员患病或者非因工负伤，医疗期满后不能从事原工作的；

（7）以及其他无法满足甲方工作要求的情形。

4.1.8 除法律规定和本合同有约定外，甲方不得无故随意要求乙方更换本合同期的工作人员。乙方与乙方员工解除劳动合同所产生的任何费用，由乙方自行支付，与甲方无关。

4.1.9 乙方应当按法律法规的规定为工作人员缴纳各类社会保险，如甲方发现乙方未按劳动法律法规等规定为工作人员缴纳社会保险，则甲方可单方解除本合同，乙方除赔偿甲方实际损失外还应支付本合同总价款 10%的违约金。

4.1.10 甲方不承担本合同约定之外的任何费用，未尽事宜双方达成一致可签订书面补充合同。

4.1.11 因乙方的违法用工、工伤事故、侵权或者其他违法行为，导致甲方向本合同外第三方先行承担或者垫付费用的，则甲方有权按先行承担或者垫付的相应费用的150%向乙方追偿。

4.2 乙方的权利和义务：

4.2.1 乙方应按照本合同约定提供服务，乙方未能按期提供的，应承担延期交付违约责任。

4.2.2 乙方在门头沟区城市管理指挥中心项目经理常驻甲方，参与项目管理，重大节日、重大活动、大话务量和敏感时段实行领导在岗带班制度，随时提供相关业务数据。

4.2.3 如甲方调整服务规模或业务要求，经甲、乙双方协商确认后，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。

4.2.4 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），乙方拟安排至本项目的工作人员，应先向甲方报送拟派人员工作简历，经甲方审查合格后，方可作为本项目服务人员。乙方负责对工作人员进行岗前、素质及业务培训，使之具备上岗的职业素质、工作技能和知识，能胜任工作，并不断提高工作人员素质。乙方应将工作人员培训计划、学时、标准报予甲方，征得甲方同意后实施。乙方保证其服务人员遵纪守法、遵守甲方规章制度，接受甲方管理，乙方服务人员行为视为乙方行为，并参加相关业务培训。

4.2.5 乙方有权按照本合同约定按时获得甲方支付的服务费用。

4.2.6 乙方保证所选派的项目人员应遵循以下规定：

（1）禁止出现离岗情况，有事需提前向乙方项目负责人请示报告。

（2）按照政府着装要求，并保持着装整洁，不穿暴露服装、不着奇装异服、男士不留长发,不染奇异颜色。

（3）禁止懒散，工作态度不积极主动，消极怠工，不服从甲方管理和工作安排。

（4）禁止打架斗殴、禁止酒后上岗、禁止一切违法行为。

（5）对所配发工作工具(电脑、打印机等)需爱惜养护，因人为因素造成损失的，甲方有权要求乙方赔偿。

4.2.7 乙方按绩效标准进行次、日、月、季、年考核，并将考核结果报甲方备案。

4.2.8 乙方负责职场及配套设施的安全检查工作，建立检查制度，每周检查并做好登记，发现安全隐患及时整改，造成安全事故由乙方承担全部责任。

4.2.9 乙方按照甲方的要求招聘服务人员，收集身份信息，建立工作人员档案，甲方有权随时查看。

4.2.10 乙方应承担工作人员所有费用，并负责按照《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规的规定，与工作人员签订劳动合同，合同中应附加保密条款，并按国家规定履行为工作人员缴纳社会保险、公积金等法定义务。乙方与工作人员之间产生的劳动争议、工伤、职业病、非因工伤（亡）或其他损害和事故等纠纷均由乙方自行负责，并承担全部责任和赔偿费用，与甲方无关。如因此导致甲方损失的，乙方应予以赔偿。

第五条 服务费用支付标准及方式

5.1 本项目服务费共计人民币 2130000 元(大写： 贰佰壹拾叁万 元整 ）。

5.2 本合同费用总额的具体付款方式和时间如下：

5.2.1 首付款：本合同签订后，甲方收到区财政拨款后，且收到乙方提供的相应金额的、符合国家规定的增值税发票之日起 5 个工作日内，甲方支付乙方本合同服务费的 50%，计人民币： 1065000 元（大写： 壹佰零陆万伍仟 元整）。

5.2.2 中期款：2026 年 11 月 30 日前，甲方收到区财政拨款后，且收到乙方提供的相应金额的、符合国家规定的增值税发票之日起 5 个工作日内，甲方支付乙方本合同服

务费的40%，计人民币：852000元（大写：捌拾伍万贰仟元整）。

5.2.3 尾款：本项目服务到期并且经甲方验收合格，甲方收到区财政拨款后，且收到乙方提供的相应金额的、符合国家规定的增值税发票之日起5个工作日内，甲方向乙方支付本合同剩余服务费用，计人民币：213000元（大写：贰拾壹万叁仟元整）。

5.3 本合同服务费用总额包括但不限于乙方为全面、妥善履行本合同项下的义务所需要的人力成本、差旅费、材料设备费用、管理费、利润、税金、办公费用及其他工作所产生的一切费用，除此之外，本合同项下甲方无需向乙方支付其他任何费用。

5.4 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%，聘用制人员经费项目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。乙方应向甲方开具普通增值税发票。

5.5 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：中国工商银行北京长安支行，银行账号：0200003319210012727。

第六条 违约责任与合同解除

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 乙方有下列情形之一的，甲方有权单方解除本合同，要求乙方退还尚未提供服务期间的服务费，并有权要求乙方按本合同服务费总额的20%向甲方支付违约金：

6.2.1 乙方安排至本项目的工作人员数量不满足本合同要求，经甲方书面催告后，在合理期限内仍未满足合同要求的；

6.2.2 乙方安排的工作人员或者完成的工作成果不符合甲方要求，经甲方书面通知整改，乙方在合理期限内未能整改完成的或者整改后仍不符合甲方要求的；

6.2.3 乙方工作人员在本项目服务工作中，严重违反本合同约定或者甲方工作要求，给甲方造成重大损失或者引发重大舆情的。

6.3 乙方未能按本合同约定期限提供服务的，每延期一日，甲方有权要求乙方按照

本合同总金额1%承担违约责任，延期超过10日的，甲方有权单方解除本合同，要求乙方退回甲方已支付的全部费用。因此给甲方造成损失的，乙方应当承担赔偿责任。

第七条　保密条款

7.1 甲、乙双方对本合同相关的各种未公开数据、资料和信息保密。

7.2 乙方对于在合同履行过程中了解或接触到的甲方工作秘密及其他敏感、未公开的数据、资料和信息（以下简称“保密信息”）均应承担保密义务；未经甲方书面同意，乙方不得向媒介公开或向第三方透露、给予或转让上述保密信息，不得用于本合同目的之外的其他任何目的。此保密义务长期有效，不因本合同变更、终止而失去效力。如乙方违反本保密义务，甲方有权单方解除本合同，乙方应当向甲方支付本合同总金额【1】%的违约金。因此给甲方造成损失的，乙方对甲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，不能履行本合同的，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，此情况不应影响本合同的正常履行。上述中断运行是指乙方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，不能履行本合同的，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合同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合同或解除合同。

第九条　争议解决方式

因本合同引起的一切争议，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，任何一方均有权向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十条　合同变更、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合同。

10.2 如因业务调整等特殊原因，甲方提前解除合同，需提前一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

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，乙方将在第一时间内立即对涉案号码及其所属号段进行关停。如甲方有异议，乙方应向公安机关进行申诉。

11.4 甲方保证客户资料及业务合同准确性及合规性，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。

11.5 甲方不得利用乙方服务类业务，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合同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，违约方自行承担全部责任。

12.2 本合同自双方法定代表人/授权代表签字并加盖公章之日起生效。

12.3 本合同生效后，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合同的组成部分，对甲、乙双方具有约束力，合同仍有未尽事宜，甲、乙双方可签订补充合同解决，补充合同与本合同具有同等法律效力。

12.4 本合同的附件、书面补充合同与本合同具有同等法律效力。若本合同的补充合同与本合同存在冲突，则以本合同的补充合同为准。

12.5 本合同一式肆份，甲 贰份，乙方贰份，每份具有同等效力。

（以下无正文）

甲方（盖章）：北京市门头沟区城市管理指挥中心

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 3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）：

签约日期：　　年　　月　　日

附件 1:

廉政协议书

为进一步完善监督制约机制，确保工作质量和预防职务犯罪行为以及各种不正当行为的发生，在聘用制人员经费项目各项工作中保持党员干部的廉洁自律，根据门头沟区有关廉政建设的相关规定，并结合实际特订立本协议如下：

一、甲乙双方应当自觉遵守国家法律法规以及有关党风廉政建设的各项规定。

二、甲方工作人员应保持与乙方的正常工作交往，不得接受乙方的礼金、有价证券和贵重物品，不得在乙方报销任何应由个人支付的费用，不得以任何形式向乙方索要和收受回扣或变相收受贿赂。

三、甲方工作人员不得参加可能对公正执行公务有影响的宴请和娱乐活动。

四、甲方工作人员不得要求或者接收乙方为其住房装修、婚丧嫁娶、家属和子女的工作安排以及出国等提供方便。

五、甲方工作人员不得向乙方介绍亲属或亲友从事与甲方工作有关的经济活动。

六、乙方应当通过正常途径开展相关业务工作，不得向甲方工作人员及第三方赠送礼金、有价证券和贵重物品等。

七、乙方不得为谋取私利擅自与甲方工作人员及中介机构就有关工作问题进

行私下商谈或者达成默契。

八、乙方不得以洽谈业务、签订经济合同为借口，邀请甲方工作人员外出旅游和进入营业性高消费娱乐场所。

九、乙方不得为甲方单位或个人购置或者提供通信工具、交通工具、家电、高档办公用品等。

十、乙方如发现甲方工作人员有违反上述协议者，应向领导或者甲方上级主管单位举报。

十一、本协议作为合同的附件，与合同具有同等法律效力。经双方签署后立即生效。

十二、本协议的有效期为双方签署之日起至该项目验收合格时止。

十三、本协议一式叁份，由甲乙双方各执壹份，门头沟区财政局留存壹份，每份具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲方：北京市门头沟区城市管理指挥中心

(盖章)

乙方：中国联合网络通信有限公司北京市分公司

(盖章)

法定代表人/授权代表(签字)：

2026 年 7 月 3 日

法定代表人/授权代表(签字)：

_____年_____月_____日