

合同登记编号：

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

专 业 服 务 合 同

项目名称：2026—2027 年海淀区城管指挥中心市民热线

座席服务

包号及包号名称：第一包-海淀区市民热线案件全流程办理座席服务项目

甲 方：北京市海淀区城市管理指挥中心

乙 方：北京政信 1890 智能科技有限公司

签订地点：北京（市）海淀（区）

签订日期：2026年 7 月 31 日

有效期限：2026 年 8 月 1 日至 2027 年 7 月 31 日

依据《中华人民共和国民法典》及其他相关法律法规，合同双方就海淀区
市民热线案件全流程办理座席服务项目，经协商一致，签订本合同。

一、项目目标

按照《中共北京市委关于进一步深化接诉即办改革的意见》、北京市人大常委会审议通过的《北京市接诉即办工作条例》中的相关要求，海淀区坚持“群众利益无小事”的工作宗旨，深入贯彻党的二十大精神，紧紧围绕“增进民生福祉，提高生活品质”的工作要求，落实以人民为中心的发展思想，及时回应人民群众急难愁盼问题，不断增强群众获得感、幸福感、安全感，全力构建与核心区建设相匹配的市民服务平台，增强科技赋能，优化“接诉即办”改革路径，创新治理模式，推动城市治理体系和治理能力科学化、精细化。

二、定义

本合同中所使用的重要术语的定义如下：

- 1、本合同：是指双方所签署的合同正文、所有附件、所有补充文件，以及双方在合同履行中所签署、确认的其它与双方权利义务相关的所有书面材料，技术文档等。所有合同附件、补充文件与合同正文具有同等法律效力。
- 2、服务：是指乙方按照本合同中约定的服务范围、规范及标准等需求所完成的项目工作。
- 3、劳动者：指乙方为履行本合同配备的各类工作人员。
- 4、绩效考核：指甲方对乙方履行本合同的效率质量等进行评价并按合同约定兑现其结果的行为。
- 5、合同总价：是指双方约定本项目价格。
- 6、分阶段支付：是指甲乙双方在合同中约定分批次阶段支付的方式。

三、双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

- 1、在合同履行期间，甲方应配合乙方协调好相关部门的工作。

- 2、甲方应按照合同的约定支付服务费用。
- 3、甲方有权利根据工作需要制定对乙方的绩效考核办法，并对乙方实施绩效考核，绩效考核所扣费用上缴财政。
- 4、甲方有权检查乙方座席员保障和业务质量情况，并提出整改意见，乙方应按照甲方要求进行整改。甲方可以根据实际工作需要，局部调整座席员力量部署和岗位安排，保证整体工作运转顺畅。
- 5、甲方可要求乙方对不适应岗位要求的项目经理及工作人员进行调剂更换，并在3个自然日内更换完成，否则视为空岗。乙方若更换项目经理或主要业务人员，需事先征得甲方书面同意，否则不得更换。如经更换后仍不适应新岗位需求的，甲方有权要求乙方重新派驻人员，且乙方应当保证更换期间人员储备力量充足。项目经理或主要业务人员，经2次更换甲方仍不满意，按照每人每天5000元（自然日）的标准扣减服务费用，甲方可直接从合同款中扣除相应款项、不予支付。其他业务人员参照《北京市海淀区城市管理指挥中心座席服务项目考核管理办法》管理。
- 6、甲方有权将乙方未足额配备座席员的情况纳入绩效考核。
- 7、甲方有权要求乙方提供培训计划、培训方案和实施情况并提出修改意见，乙方需按照甲方要求进行调整。
- 8、甲方对工作中发现的乙方座席员无故脱岗、空岗现象，因乙方座席员失误或工作不到位而造成在北京市市民服务热线和政风行风考核中被扣分等情况，有权纳入对乙方的绩效考核。
- 9、甲方有权利聘请有资质第三方对乙方服务过程中使用合同款项的情况进行审计，必要时可进行延伸审计。
- 10、甲方有权要求乙方提供与劳动者签订的劳动合同及交纳保险费用的文件。
- 11、甲方有权利检查乙方向劳动者支付社保费用、工资、加班费等资料，对乙方未按规范支付费用行为，责令限期改正并有权解除合同。由此给双方造成的

损失，由乙方全部承担。

（二）乙方的权利和义务

1、乙方应认真履行合同的各项条款。

2、乙方应遵守甲方的各项管理规定，未经甲方主管领导事先书面确认严禁私自将一切工作必须的设备（包括不限于桌椅、电脑、打印机、存储设备等）带出工作场所。

3、乙方应保证热线至少 65 名座席员的稳定，如需调换管理人员，需征得甲方的书面同意；如不能保证至少 65 名座席员在职，甲方将按缺口人次，人员工资标准、按天计算扣除相应费用。

4、乙方有义务在季节性或区政府重点任务等作业高峰期间临时补充座席员，以满足工作需要。乙方应承担由此产生的费用，该费用已包含在合同额内。

5、乙方提供的服务人员通过甲方的业务考核方可进场服务。

6、乙方应承担在日常工作中产生的值班、加班、日常办公等费用，该费用已包含在合同总价内。

7、乙方应负责提供服装，服装应至少包含春(秋)、夏、冬三套。该费用已包含在合同总价内。

8、本合同履行过程中如有疫情、自然灾害等发生，乙方应严格按照国家相关规定及要求做好相关工作。

9、乙方应按照国家有关规定如实为劳动者缴纳社会保险和住房公积金。

10、乙方应具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

11、乙方应严格遵守同甲方和其他服务保障单位签订的服务合同（如房屋租赁、物业等）。

12、乙方应保证合同开始履行和到期的工作交接阶段各项工作、管理人员及座席员的平稳过渡；乙方必须在合同签订之日起 5 个自然日内，与原服务商完

成工作的交接，不影响正常工作开展，否则视为乙方构成违约，乙方应当向甲方承担违约责任，且甲方有权单方解除本合同。

13、乙方应确保投标文件中的人员能胜任甲方工作，进场时应当保证提供的服务人员与投标文件完全一致，且甲方考察合格，如更换服务人员应在进场前通过书面形式征求甲方意见并取得甲方书面同意，否则乙方应当向甲方承担违约责任，且甲方有权单方解除合同，造成的一切损失由乙方承担。经考察，甲方认为乙方提供的人员不能胜任工作，甲方有权单方解除合同。

14、合同到期后 5 个自然日内，乙方应当安排不少于 50% 的原岗位人员（必须包含原岗位项目经理、组长、业务骨干）配合新服务商完成工作交接，确保交接期内不影响甲方正常工作开展，否则视为不满足尾款支付条件，甲方有权扣除尾款不予支付。

四、乙方服务内容

（一）业务服务内容

1、协助区城管指挥中心开展北京市市民热线服务中心派转至海淀市民热线平台案件和直派街镇案件（不含签收）的研判签收、分拣转办、到期催办、结案审核等工作，协助做好与各区级承办平台、北京市市民热线服务中心的业务沟通与协调工作。

2、协助区城管指挥中心开展标准化派单工作，更新完善标准化派单手册。

3、协助区城管指挥中心梳理疑难、复杂案件，并商讨研判形成初步派遣意见，由区城管指挥中心最终确定承办单位。

4、协助区城管指挥中心受理人民网地方领导留言板、网络舆情中涉及到群众诉求的采集、咨询、投诉、登记分类、分拣转办和处理反馈。

5、协助区城管指挥中心开展海淀区市民热线 96181 电话 7*24 小时接听工作，对群众、企业咨询的区情、基础政策等咨询事务及时进行解答，并将反馈结

果进行记录；对群众来电投诉、举报、建议和无法及时解答的政策咨询类问题进行信息采集，通过系统流转至案件分转环节。

6、协助区城管指挥中心重点筛选未解决案件、结案不规范等城市管理类案件进行现场核实、督查督办工作，跟踪督办结果。

7、协助区城管指挥中心对市中心下发的防汛类、供暖类、安全类等督办案件和市中心专报进行督办，梳理汇总报送区内相关承办单位的最新办理情况。

8、协助区城管指挥中心督促区各承办单位落实接诉即办“吹哨报到”机制，定期梳理分析“吹哨报到”案件情况。

9、协助区城管指挥中心对案件办理全流程数据进行梳理，形成各类分析报告。

10、协助区城管指挥中心做好节假日、重点时期、敏感时期的各项服务保障工作。

11、协助区城管指挥中心为区各承办单位进行接诉即办案件办理业务解答和培训。

12、完成区城管指挥中心安排的其它相关工作。

13、乙方自行负责日常办公的相关费用，需根据甲方要求提供不少于 90 人的座席服务规模，提供办公电子设备服务（包括每人配备台式机、电话、话务耳机，以及按需配置网络交换机、投影仪、打复印一体机、笔记本电脑）、办公配套设施服务（包括工位桌、工位椅、文件柜、会议桌、会议椅、更衣柜）、日常办公耗材保障服务（包括打印纸、墨盒、签字笔、饮用水等）及日常培训服务（包括业务专家/讲师授课、培训教材），确保座席员日常工作正常运转。

（二）人员管理内容

1、人员配置要求

为保证项目的顺利实施，服务单位提供的工作人员数量应不少于 65 人。乙

方提供的工作人员中至少包括项目经理、分拣转办专员、督查督办专员、电话接听专员。同时在此基础上，组建经验丰富的项目管理团队，包括但不限于项目经理、分拣转办组组长、督查督办组组长、电话接听组组长，负责项目实施过程中的把控与指导，在项目遇到疑难问题时进行及时有效的指导。各组人员数量要能根据工作需要、按照区城管指挥中心要求进行相应调整。

（1）项目经理：

- 1) 大学本科及以上学历，具有 3 年以上分拣转办和坐席管理岗位工作经验，如具有 8 年以上接诉即办和坐席管理岗位工作经验的，学历可放宽至大专学历。
- 2) 熟悉政府部门的工作内容、业务事项和办理流程，有与政府部门合作的工作经验。
- 3) 有较好的执行力，能高效推进工作，同时具有较强的学习能力与适应能力，善于独立分析与解决问题。
- 4) 有较强的沟通、协调能力，能与技术团队、实施团队、运营团队紧密的沟通协作。
- 5) 对热线服务架构和业务模式有深刻了解。
- 6) 了解海淀区区情、各委办局相关法律法规及业务知识。
- 7) 能熟练操作计算机，熟悉 Excel、Word、PowerPoint、网络知识及多媒体应用知识。

（2）组长：

- 1) 年龄 20-45 岁之间，可值夜班，服从管理。
- 2) 具有大学本科及以上学历，原则上具有 2 年以上本组相对接诉即办业务工作经验，如具有 5 年以上本组相对接诉即办业务工作经验的，学历可放宽至大专学历。
- 3) 有优秀的客户服务意识，良好的团队合作精神，具备高度责任心和工作热情、

良好的职业素养。

- 4) 语言及书面表达、逻辑思维能力较强，能够掌握英语一般会话。
- 5) 了解海淀区区情、各委办局相关法律法规及业务知识。
- 6) 能够熟练操作计算机，熟悉 Excel、Word、PowerPoint 等办公软件。

(3) 分拣转办专员：

- 1) 因工作任务较为繁重，需要处理紧急突发情况和值夜班，专员要年轻、有活力。
- 2) 具有大专及以上学历，其中本科及以上学历人数占比不低于 60%。
- 3) 语言标准（普通话）、清晰，语言及书面表达、逻辑思维能力较强。
- 4) 了解海淀区区情、各委办局相关法律法规及业务知识。
- 5) 能熟练操作计算机，熟悉 Excel、Word、PowerPoint 等办公软件。
- 6) 具有较强的沟通能力、较强的自主学习意识和责任意识，有很强的工作责任心。
- 7) 具有 6 个月以上接诉即办分拣转办相关工作经验。

(4) 督查督办专员：

- 1) 因工作任务较为繁重，需要处理紧急突发情况和值夜班，专员要年轻、有活力。
- 2) 具有高中及以上学历，其中大专及以上学历人员占比不低于 70%。
- 3) 做事认真、吃苦耐劳、能出现场。
- 4) 语言标准（普通话）、清晰，语言及书面表达、逻辑思维能力较强。
- 5) 了解海淀区区情、各委办局相关法律法规及业务知识。
- 6) 具有较强的沟通能力、较强的自主学习意识和责任意识，有很强的工作责任心。
- 7) 原则上具有 6 个月以上接诉即办相关工作经验。

(5) 电话接听专员：

- 8) 因工作任务较为繁重，需要处理紧急突发情况和值夜班，专员要年轻、有活力。
- 9) 具有大专及以上学历，其中本科及以上学历人员占比不低于 20%。
- 10) 语言标准（普通话）、清晰，语言及书面表达、逻辑思维能力较强。
- 11) 能够熟练操作计算机，熟悉 Excel、Word、PowerPoint 等办公软件。
- 12) 了解海淀区区情、各委办局相关法律法规及业务知识。
- 13) 具有较强的为民服务意识，热情、温暖、大方，有很强的工作责任心。
- 14) 具有 6 个月以上接诉即办电话接听相关工作经验。

2、人员考勤要求

总体要求是必须满足每天 24 小时安排工作人员。

周一至周五：原则上每天根据服务内容提供充足、固定的人员，周末或节假日值班人员可视情况安排调休。（白班时间为 9:00-18:00，在保证每日 8 小时工作时长的基础上，根据工作量和实际情况动态调整工作时间，安排不少于 50 人在岗；夜班时间为 18:00-次日 9:00，每天根据工作量安排适量工作人员进行值班。）

周六至周日：每天白班（9:00-18:00）安排不少于 10 名工作人员开展值班工作，可视工作情况酌情调整。夜间（18:00-次日 9:00）每天根据工作量安排适量工作人员进行值班。

在法定节假日、重点时期服务保障等特殊时期，能严格按照区城管指挥中心的要求，安排充足人员进行值守，必须严格按照政府的工作日安排上班时间，不得私自调休。

能满足节假日、夜班的要求，根据区域管指挥中心工作要求，须安排足够的人员力量进行加班。

3、人员培训要求

根据市民热线业务要求，服务单位要负责对承办平台及座席员进行业务培训，并提供员工岗前培训方案、员工日常培训制度、员工业务知识更新及能力提升培训制度、分拣及结案培训制度、质检及考核培训制度、委办局业务专项培训制度等。保证每周不少于1次对座席进行日常业务培训，采购人有权要求服务单位提供培训计划、培训方案和实施情况。业务考核要提供管理制度，每月至少开展一次，考核形式采用闭卷方式为主，可根据业务情况采用其他方式，对于考核结果要进行针对性培训和改进。要加强绩效考核，并进行奖惩。

4、管理制度要求

根据《海淀区市民热线坐席工作现场安全管理制度（试行）》、《北京市海淀区城市管理指挥中心座席服务项目考核管理办法》，结合市民热线的业务特点，制定完整齐备可行的内部管理制度体系，保证市民热线工作的正常运转，提供安全使用设备规范及应急预案。内部管理制度至少包括但不限于：座席员相关管理制度、业务流程管理制度、绩效考核及激励管理制度、统计报表制度、保密制度、安全监控制度，防火、防盗、数据文件安全管理制度，安全检查制度、值班制度、日常考勤制度、工作交接班制度、培训制度等。要严格确保各项管理制度的落实，并与个人绩效考核挂钩。

五、服务验收考核要求

如乙方存在不能保证人员在岗充足、业务培训不到位、工作人员疏忽大意、未落实区中心交办工作任务等情况，将根据区域管指挥中心制定的《北京市海淀区城市管理指挥中心座席服务项目考核管理办法》对乙方进行处罚并对服务费用进行扣减，甲方可直接从合同款中扣除相应款项、不予支付。

详情按照《北京市海淀区城市管理指挥中心座席服务项目考核管理办法》等文件实施。甲方有权根据考核情况，扣减乙方应当收取的服务费用，乙方接受甲方的考核结果。

六、工作条件和协作事项

- 1、甲方为乙方服务提供办公场地用于日常的服务工作；
- 2、乙方安排座席员提供现场值守服务，同时提供电话咨询、分拣转办、回访结案、督办等服务方式。

七、保密条款

（一） 保密信息

1、本协议所称保密信息包括：本合同、包括但不限于热线工单全流程信息（包括但不限于工单内容、回复口径、结案意见、承办信息、不纳入申报信息等）、延伸的文件、分析报告、会议备参、总结报告等等所有凡是涉及本项目的数据或信息，以及涉及到的政府机关、企事业单位及个人隐私。乙方及乙方工作人员对此等保密信息承担保密义务。保密信息无论以何种形式存在（包括但不限于数据、图表、硬盘、光盘、文件、计算机媒介和网络、即时通讯软件记录），也无论是以口头、文件、演示或其他形式提供，也无论是在本协议签订前或签订后提供，也无论是否记载或标注为保密信息，均不影响其在本协议项下的保密性质。

2、乙方依照法律规定和在有关合同的约定中承担保密义务的事项，也属本协议所称的保密信息。

（二） 保密义务人

本协议所称的保密义务人指：

为完成本项目特定工作而必要知悉保密信息的乙方进场服务人员（乙方保证其提供的服务人员无论是在职中或离职后都能够就其获知的与本项目有关的保密信息承担相应的保密义务）。

在上述人员知悉该保密信息前，乙方应向其提示保密信息的保密性和应承担的保密义务，并保证上述人员以书面形式同意接受本协议条款的约束，确保上述人员承担保密责任的程度不低于本合同规定的程度。如上述人员违反本合同之约定，乙方应承担违约责任以及其他所有法律责任，与违反本合同之约定的上述人员承担连带责任。

（三）保密义务

1、保密义务人应该对所获保密信息进行保密，避免披露、公布或分发给第三方（包括不限于本项目的其他工作人员、乙方的非参与本项目的员工等），或不正当使用所获保密信息。

2、未经甲方书面授权，保密义务人不得以竞争为目的或出于私利或为第三方谋利或为故意加害、制造舆论、损害公共利益或为其他任何目的，擅自获取、披露、使用保密信息、制造再现保密信息的器材、取走与保密信息有关的物件等；不得直接或间接地向乙方公司内部、外部的无关人员泄露；不得向社会公众或任何第三方披露所获保密信息。

3、保密义务人如果发现保密信息被泄露或者因自己过失泄露保密信息，应当采取有效措施防止泄密进一步扩大，并及时告知甲方。

4、合作结束后，保密义务人应将本项目工作有关的保密信息交还甲方或按甲方要求进行销毁，并出具承诺书。

5、乙方承诺，乙方将与本单位参与本项目的员工签订相关的保密协议。以保证项目的实施能够达到甲方关于项目保密规定的相关要求。

（四）保密期限

保密期限自乙方在本项目接收或接触到保密信息起始，即使本项目终止，乙方仍应按协议约定履行保密义务，直至甲方书面通知乙方时止。

（五）违约责任

1、保密义务人违反本合同中的保密义务，应按照本合同约定承担违约责任及其他法律责任。

2、如乙方或乙方保密义务人违反保密义务，将保密信息泄露给第三方或违约使用保密信息或违反其他甲乙双方约定或法定的保密义务，使甲方遭受损失、被他人追究责任的或产生不良社会影响的，乙方应赔偿甲方因此遭受的损失，包括但不限于：所有损失、损害、法院诉讼的费用、律师费或其他合理费用等。

3、乙方违反《中华人民共和国保守国家秘密法》等有关法律法规的，依法追究法律责任。

八、履行期限、地点和方式

本合同服务期限自 2026 年 8 月 1 日 至 2027 年 7 月 31 日 在 北京市海淀区 履行。

九、合同金额及其支付方式

本项目合同金额总计（大写）：人民币壹仟零伍拾万柒仟玖佰元整（¥10,507,900.00）。

1、合同签订后，甲方收到乙方出具正式发票后 10 个工作日内，支付合同总额的 50% 作为预付款，计：¥5,253,950.00，大写：人民币伍佰贰拾伍万叁仟玖佰伍拾元整。

2. 乙方服务至六个月后，如无本合同约定的违约事项，且满足约定的付款标准的，甲方在收到乙方出具正式发票后 10 个工作日内，向乙方支付合同总额的 30%，计：¥3,152,370.00 大写：人民币叁佰壹拾伍万贰仟叁佰柒拾元整。甲方可根据考核结果或按照合同约定在当期应付款中扣减相应费用。

3. 服务期满后，如无本合同约定的违约事项，且满足约定的付款标准的，甲方收到乙方出具正式发票后 10 个工作日内，甲方向乙方支付尾款，即合同总

额的 20%，计：¥2,101,580.00, 大写：人民币贰佰壹拾万零壹仟伍佰捌拾元整。

甲方可根据考核结果或按照合同约定在当期应付款中扣减相应费用。

甲方在付款前，乙方应开具符合甲方要求的发票，具体支付时间以甲方财政资金到账时间为准。

十、违约金或者损失赔偿额的计算

1、在乙方未违反合同约定的条件下，甲方在约定的时限内向乙方支付费用。因政府审计、财政拨款等问题，造成逾期付款，不属于甲方的违约行为。乙方不得仅以此为理由（包括但不限于）中止履行、瑕疵履行本合同约定的义务。

2、除本合同另有约定外，乙方违反本合同约定的义务，迟延履行或履行不合格的，应当根据甲方的要求及时整改，在收到甲方通知后 3 日后仍不能按照约定履行或经整改后再次出现同一违约情形的，甲方有权要求乙方承担本合同总价 5% 的违约金，情节严重的甲方有权单方解除本合同。

3. 乙方存在以下几种严重违约情形的，甲方有权单方解除本合同，要求乙方及时处理、消除影响，并承担本合同总价 20% 的违约金。

（1）未经甲方同意，乙方将本合同项下义务转包或者分包给第三人的。

（2）乙方没有按照甲方要求完成工作交接，即将或已经影响正常工作开展或给甲方工作造成不良影响的。

（3）乙方进场时不能提供与投标文件一致的服务人员，或没有征得甲方书面同意就更换服务人员的。

（4）乙方不能在进场时及时提供通过甲方业务考核的服务人员的。

（5）合同到期后乙方不配合新服务商完成工作交接，交接期内影响甲方工作开展的。

(6) 乙方工作人员违反《海淀区市民热线坐席工作现场安全管理制度（试行）》、保密制度，给甲方工作造成不良影响的。

(7) 乙方或保密义务人违反保密义务，将保密信息泄露给第三方或违约使用保密信息或违反其他甲乙双方约定或法定的保密义务的。

4、甲方解除合同后有权要求乙方退还已经支付的费用并承担违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方有义务补足。

5、乙方应当服从甲方因北京市政策变更导致本项目的工作调整与安排。经双方协商一致后，对变更后的工作内容与人员数量签署补充协议，与本合同具有同等法律效力。如果乙方拒不配合，甲方有权解除本合同。如因乙方拒不配合给甲方造成损失的，甲方有权要求乙方全额赔偿。

十一、解决合同纠纷的方式

在履行本合同的过程中发生争议，双方当事人和解或调解不成，双方约定向北京市海淀区人民法院诉讼解决。

十二、其它

1、本合同正本一式玖份，甲方执陆份，乙方执叁份，具有同等法律效力。

2、本合同附件《北京市海淀区城市管理指挥中心座席服务项目考核管理办法》与本合同具有同等效力。

3、本合同自甲乙双方法定代表人或委托代理人签字并加盖公章或合同专用章之日起生效。

4、本合同执行过程中，所有补充合同须经甲方、乙方双方协商签订，签字并盖章之日起生效，属合同的组成部分。

甲 方	名称（或姓名）	北京市海淀区城市管理指挥中心			（签章）	 合同专用章 或单位公章 2016年7月31日
	法定代表人				（签章）	
	委托代理人	郭峰			（签章）	
	联系人				（签章）	
	住 所 （通讯地址）	海淀区长春桥路 17 号	邮政 编码	100089		
	电 话		传真			
	开户银行					
	账 号					
乙 方	名称（或姓名）	北京政信 1890 智能科技有限公司			（签章）	 合同专用章 或单位公章 2016年7月31日
	法定代表人	李浩浩			（签章）	
	委托代理人				（签章）	
	联系人				（签章）	
	住 所 （通讯地址）	北京市海淀区中关村南大街 5 号 1 区 689 楼 309 室	邮政 编码	100081		
	电 话	010-68915728	传真	无		
	开户银行	招商银行股份有限公司北京海淀科技金融支行				
	账 号	110 952 630 510 601				

印花税票粘贴处



Handwritten signature or mark.



登记机关审查登记栏:

经办人:

技术合同登记机关 (专用章)

年 月 日