



2026-2027 年广外街道接诉即办坐席委托管理服务协议

甲方: 北京市西城区人民政府广安门外街道办事处

法定代表人/负责人: 邢学义

地址: 北京市西城区广安门车站西街 17 号 11 号楼

联系人: 马延国

联系电话: 18514801087

乙方: 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)

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: 刘倩倩

联系电话: 15611030102

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

为满足坐席委托管理服务需求, 北京市西城区人民政府广安门外街道办事处 (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



提供坐席委托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、乙双方协议履行过程中的权利、义务,规范双方行为,特制订本协议。

第二条 服务内容

自双方确定的使用时间起,甲方使用乙方的呼叫中心坐席委托管理服务,具体内容详见附件1《坐席委托管理服务内容资费标准》。同时,乙方按照本项目的要求,和甲方的实际需求提供以下服务。

(一) 服务内容及要求

1. 市民服务热线案件的接收、转派、退回和回复;
2. 协助进行市民服务热线的处置沟通工作;
3. 配合完成市民服务热线疑难案件的审核及材料编写工作;
4. 完成项目团队人员的日常管理工作;
5. 完成街道交办的其它市民服务热线相关事项。

工作要求:

1. 确保市民服务热线案件2小时内在系统进行人工签收;
2. 确保按照市、区、街三级的要求报送相关表格及文字材料;
3. 确保做好交接班,服从街道的管理;
4. 确保完成街道要求的其它事项;
5. 服务所需人员由乙方通过自有客服团队、社会招聘等多渠道招聘满足业务需求的人员。
6. 甲方有权对乙方的服务质量进行监控,并定期进行评估。如服务质量未达到预期标准,甲方有权要求乙方采取改进措施。



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 9 月 1 日至 2027 年 8 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外包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、乙双方协商确认后,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。

4.1.5 甲方有权提出调换不符合业务要求(工作技能等)的团队人员。在符合相关法律规定的前提下,经甲、乙双方协商确认后,乙方需按甲方要求进行人员调整。

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约定按时获得甲方支付的服务费用。

4.2.5 未经甲方同意,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 乙方有义务组织本项目团队成员学习相关管理制度,合同履行期间甲、乙双方如协商修订制度的,乙方应及时完成宣贯并督促落实,发生团队成员更换



的,相关人员须经制度宣贯学习后方可上岗,培训宣贯资料由乙方留存备查、甲方有权查阅;未经甲乙双方协商确认的制度调整对乙方不具有约束力,经双方协商修订生效的制度版本甲方应及时交付乙方,因甲方未及时提供确认后的制度版本所产生的相应后果由甲方自行承担,乙方不承担责任。

4.2.7 项目出现人员流动产生岗位空缺时,乙方应依据双方约定储备备用人员,做好工作交接,在约定时限内补充合格人员,补位人员经制度宣贯学习后方可履职,保障业务不间断。人员空缺期间的相关费用按实际天数从尾款中扣除。

4.2.8 本项目所有团队人员均由乙方统一调配提供,乙方应依法保障团队人员用工合规性,甲方不承担任何劳动用工、人事管理及相关连带责任。

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《坐席委托管理服务内容资费标准》。

5.2 付费周期:按以下方式付费。

第一次:在合同正式签订并生效后三十日内,甲方收到乙方开具合法有效的增值税发票后支付费用,支付金额为总金额的50%;即 1272000 元;

第二次:在项目服务期满6个月后,甲方收到乙方开具的合法有效的增值税发票后支付费用,支付金额为总金额的20%;即 508800 元;

第三次:在项目服务合同期满,采购人考核工作完成后,甲方收到乙方开具的合法有效的增值税发票10日内,根据考核结果扣除相应金额后支付剩余合同款。

5.3 全年服务总费用不超过 2544000 元,采购人将对供应商逐月进行考核,全年共12个考核周期,每个考核期对供应商所提供的整体服务进行打分,95分及以上不扣罚,95分以下将扣罚5000元,合同期内共计扣罚不超过6万元。

5.4 本合同价款的含税价,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执行。

乙方向甲方开具下列发票后(请选择),甲方按合同约定付款:

☐ 增值税专用发票

☒ 增值税普通发票

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：甲方以汇款的方式支付。

乙方收款账户信息：

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

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 若甲方未按约定的金额、周期、方式向乙方支付费用，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万分之三的违约金。

6.4 如果乙方没有按照合同约定的时间提供服务或提供的服务质量不符合本合同约定的标准，经甲方书面通知后仍未在合理期限内整改的，甲方有权根据违约程度扣减合同价款。违约金的计算标准为：（1）乙方每迟提供服务一天，按合同总金额的 0.1% 计收。违约金累计不超过合同总金额的 10%。（2）每发生一次严重服务质量问题且未整改的，扣除合同总价的【1】%；如果违约金不足以弥补采购方损失的，甲方有权要求乙方支付赔偿金，补足违约金不足部分。如果乙方在超过 7 天后仍不能交货和/或提供服务，甲方有权单方解除合同。

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 保密义务不因本协议的终止、撤销、解除而失效。

第八条 免责条款

8.1 任何一方因不可抗力,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 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。

8.5 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。协商不成的,应向甲方所在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 任何一方未经对方同意,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

11.1 甲方传送的主叫号码为: / ; 呼叫时段为: / ; 呼叫频次为 / 。如若违规使用号码,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 甲方不得对坐席委托管理类业务进行转租转售,即甲方是使用乙方坐席委托管理类业务的最终用户。如甲方经营该业务,应提供工信部或通管局颁发的《增值电信业务经营许可证》。如甲方没有经营资质且有转租转售行为,乙方有权终止服务。

11.4 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,乙方将向公安机关进行申诉。

11.5 甲方保证客户资料协议准确性及合规性,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。

11.6 甲方不得利用坐席委托管理类业务,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。

12.3 本协议的附件、补充协议与本协议具有同等法律效力。若补充协议与本协议存在冲突,以补充协议为准。

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
广安门外街道办事处



法定代表人/负责人(签字):

乙方(盖章):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)

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):

或委托代理人(签字):

签约日期:2016年8月31日

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:2016年8月31日

附件 1

坐席委托管理服务内容资费标准

内容事项	地点	成交单价 (元/人/月)	数量 (人)	超出部分 核算标准	备注说明
主管岗	北京市西城区广外街道办事处	21000	1	/	岗位职级值班长
案件审核岗	北京市西城区广外街道办事处	15250	4	/	岗位职级业务主管
受理员岗	北京市西城区广外街道办事处	13000	10	/	岗位职级客服代表
/	/	/	/	/	本表所列各岗位单价包含对应岗位人员薪资、福利费、五险一金、项目实施管理费、企业相关税费等费用,甲方无需另行支付其他费用

附件 2

费用确认单

时间：2026 年 9 月 1 日至 2027 年 8 月 31 日

单位：元

序号	费用类型	单价(元 /人/月)	数量 (个)	月度	总金额 (元)	备注说明
1	主管岗	21000	1	12	252000	
2	案件审核 岗	15250	4	12	732000	
3	受理员岗	13000	10	12	1560000	
总计		/	15	/	2544000	
人民币总计（大 写）		贰佰伍拾肆万肆仟元整				

甲方：北京市西城区人民政府广安门外
街道办事处

联系人（签字）：

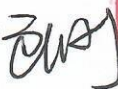


日期：2026.8.31

乙方：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）

中国联合网络通信有限公司北京市分公司

联系人（签字）：



北京电信发展有限公司

联系人（签字）：

日期：2026.8.31

