合同登记编号：

技术服务合同

（含技术培训、技术中介）

项目名称：便民服务热线项目

委 托 人：北京市规划和自然资源委员会

（甲方）

受 托 人：中国联合网络通信有限公司北京市分公司

（乙方）

签订地点：北京市通州区

签订日期：2026 年 1 月 21 日

有效期限：本合同自签订之日起至 2026 年 12 月 31 日

填 写 说 明

一、“合同登记编号”由技术合同登记处填写。

二、技术服务合同是指当事人一方以技术知识为另一方解决特定技术问题所订立的合同。

技术培训合同是指当事人一方委托另一方对指定的专业技术人员进行特定项目的技术指导和专业训练所订立的合同。

技术中介合同是指当事人一方以知识、技术、经验和信息为另一方与第三方订立技术合同进行联系、介绍、组织工业化开发并对履行合同提供服务所订立的合同。

三、计划内项目应填写国务院部委、省、自治区、直辖市、计划单列市、地、市（县）级计划，不属于上述计划的项目此栏划（/）表示。

四、服务内容、方式和要求

属技术服务，此条款填写特定技术问题的难度和范围，主要技术经济指标及效益情况，具体的做法、手段、程序以及交付成果的形式。

属技术培训，此条款填写培训内容和要求，以及培训计划、进度。

属技术中介，此条款填写中介内容和要求。

五、工作条件和协作事项

包括甲方为乙方提供的资料、文件及其它条件，双方协作的具体事项。

六、本合同书中，凡是当事人约定认为无需填写的条款，在该条款填写的空白处划（/）表示。

依据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规的规定，合同双方就便民服务热线项目的技术服务工作，协商一致，签订本合同，以资共同遵守。

本合同是否为中小企业预留合同：（）是/（√）否

第一条、甲方委托乙方进行技术服务的内容如下：

（一）服务范围：

便民服务热线项目。

（二）服务内容：

为进一步提高甲方接诉即办、便民热线管理效能，落实好《北京市接诉即办工作条例》，全面与市 12345 服务标准接轨，实现项目统一的运营管理，同时为便民热线服务提供安全稳定的呼叫中心系统。

（1）接诉即办工作：

1、负责接诉即办工单的接收、转送、交办、催办、回访、提交、整理、归档等工作；

2、负责接诉即办基础数据的分类统计、研究分析工作；

3、协助联系诉求人及时反馈有关情况；

4、协助做好典型案例和宣传材料的搜集；

5、协助起草接诉即办月报、分局专刊和年度总结报告，分析市民热线诉求中的高频问题，起草突发热点情况反映快报；

6、协助完成市民热线服务中心交办的接诉即办工作，协助完成月度规自行业问题工单的甄别筛选工作，做好行业问题分析提供数据支撑；

7、协助完成规划和自然资源领域接诉即办数字化建设的升级改造，以及后台技术支撑工作；

8、负责对外公开电话接听记录单的整理汇总。

（2）便民服务热线接听工作：

1、提供 7*24 时全时段电话接听服务；

2、负责接听与北京市规划和自然资源委员会相关的企业、个人的建议、咨询、投诉、举报等来电；

3、做好电话工单记录，简单的咨询回复；

4、提供呼损回拨服务；

5、负责搜集更新各类政策法规文件及群众关注问题信息，形成知识问答，做好知识库的更新、升级、内容维护；

6、负责解答网上办理基本流程；

7、负责来电情况的统计、分析、归类，定期形成报告；

8、作为市民热线服务中心分中心，负责完成市市民热线服务中心交办的其它工作；

9、配合开展业务、技能等各项培训工作。

（3）其他辅助性事务工作

1、辅助性参与相关文件资料的搜集、整理、汇编、数据汇总分析、复印等事务工作；

2、协助做好网上互动平台咨询事项的接收答复；

（三）人员岗位要求：

1.便民服务热线岗位人员 14 人，为市民提供 7*24 小时咨询服务。任职人员要具有较高的政治觉悟、良好的品行，做到普通话标准、吐字清晰，具备较强的沟通交流及应变能力，熟练掌握计算机基本操作，打字速度在 75 字/分钟，具备一定的学习能力及良好的服务意识，满足甲方对便民热线工作的标准和要求。

2.接诉即办工作岗位人员 9 名，符合从事接诉即办工作人员的要求。任职人员要具有较高的政治觉悟、良好的品行，做到工作细致有条理，有责任心，有良好的服务意识，综合协调能力强，工作严谨，保密意识强，熟练使用办公软件，其中 4 名文字编辑和技术支撑人员要具备较强的文字撰写能力和沟通协调能力以及语言表达能力，并协助完成接诉即办的数据分析、提炼工作，达到甲方关于接诉即办工作的标准和要求。

3.加强团队建设，协助甲方提升接诉即办工作整体水平。明确项目负责人 1 人，应具有多年相关工作经验，能组织团队成员能优质高效完成本项目既定目标。项目团队成员应专业配置合理，职责清晰，具有相关专业或工作背景经验的人员不低于 70%。定期组织开展人员业务培训，熟悉便民热线现有工作流程及相关规定，熟悉城乡规划、资源管理、工程勘察等方面的政策法规咨询，了解信访和信息公开业务处理流程，提供良好的服务外包服务。

4.提供4席全媒体呼叫中心系统、及一条4M点对点专线，用于满足便民热线的接听及外呼需求，提供良好的系统运维服务。

（四）执行技术标准：

《北京市政府对外联系电话管理办法》

《北京市接诉即办工作条例》

《接诉即办工作评价实施办法（修订版）》

《2026 年北京市接诉即办改革工作要点》

以上规范如有更新，以国家、地方、行业最新标准为准。在实施本项目期间除应遵循上述规范外，还应遵循未列出的其它法律、法规及相关国家、地方、行业标准规范。

第二条、履行期限、地点和方式

（一）履行期限

本合同自签订之日起　　至 2026 年 12 月 31 日止，在【北京】履行。

第三条、甲方协作事项

为保证乙方有效进行技术服务工作，甲方应当向乙方提供下列工作条件和协作事项：

1、提供技术资料：提供乙方完成合同约定服务内容所必须的技术资料。

2、提供工作条件：在项目实施期间给予必要的协助。

3、甲方提供上述工作条件和协作事项的时间及方式：合同履行期间，按照甲乙双方协商的形式提供上述工作条件

第四条、技术情报和资料的保密（请划“√”选择）

☑按照国家保密法规执行。双方均对对方提供的技术情报和资料承担保密义务。无论本合同是否有效、变更、解除、终止，本条款的效力均不受影响。

☐本项目属于涉密项目，甲乙双方应严格遵守国家保密法规的相关规定。

第五条、验收、评价方法（请划“√”选择）

□甲方组织评审会对乙方提交的成果进行验收，甲乙双方均认可评审会的验收结果合法有效。评审会专家不得由与甲乙双方有利害关系的人员担任。

□市委、市政府原则同意的会议纪要或相关领导、部门原则同意的文件等；

☑委主任办公会或相关委领导原则同意的文件等。（2026 年 12 月 31 日前，按照验收标准进行）

□提交初步设计专家会评审意见及完成成果。

□其他：【】

第六条、项目成果的归属和分享

（一）乙方提供的本项目所有成果的知识产权归甲方所有，未经甲方书面许可，乙方不得对本次项目所形成的资料及文件擅自复制，或向第三方转让、扩散，或用于本合同外的项目。否则，乙方应承担由此引起的法律后果及赔偿甲方的所有损失。

（二）本合同终止后的 15 日内，乙方应将从甲方获得技术情报和资料退还给甲方，未经甲方书面许可不得保留任何资料的复印件及数据备份。否则，乙方应承担由此引起的法律后果及赔偿甲方的所有损失。

第七条、报酬及其支付方式：

（一）本项目报酬

本项目合同含税总金额为人民币（大写）：叁佰伍拾玖万捌仟陆佰捌拾元整（小写：¥3598680 元）（其中不含税金额为：3394981.13 元，税额为：203698.87 元）。

上述合同价款已包含乙方为完成合同约定全部工作和义务所需的一切费用及税费；除此之外，甲方无需再向乙方支付任何费用。

（二）履约保证金：本合同不适用履约保证金。

1、合同签订后【/】个工作日内，乙方应向甲方提供合同总价【/】的履约保证金，用以保证乙方全面地履行本合同项下的各种义务。

2、履约保证金形式：按照磋商文件中的保函格式提交保函或甲方接受的其他方式。

3、履约保证金退还：服务期满后【/】日内无息退还。

（三）支付方式

本合同采用第 【2】 种支付方式：

1、一次性总支付：乙方完成合同约定工作内容后向甲方提交全部成果，并经甲方验收合格，甲方向乙方一次性支付合同全部金额，人民币大写：【】（小写：¥【】元）；

2、分期支付：

（1）自合同签订日后 10 个工作日以内，甲方向乙方支付合同金额的约 55.58%，即人民币大写：贰佰万元整(小写：2000000 元)。

（2）2026 年 8 月 31 日前支付合同金额的约 25.56%，即人民币大写：玖拾贰万元整 (小写：920000 元)。

（3）2026 年 12 月 31 日前，按照验收标准进行 2026 年履约验收，验收合格后，支付合同金额的约 18.86%，即人民币大写：陆拾柒万捌仟陆佰捌拾元整（小写：678680 元）。

乙方收取相应款项前，应向甲方提供正式等额发票，因乙方未提供发票造成付款延迟，甲方不承担违约责任。

（四）乙方收款账户：

乙方： 中国联合网络通信有限公司北京市分公司

地址： 北京市西城区复兴门南大街 6 号

邮政编码：100031

联系电话：010-63062208

开户银行： 工商银行北京分行长安支行

账号：0200003319210012727

乙方应保证本合同载明的乙方收款账户信息准确、有效，若指定收款的账户信息发生变更，应及时书面告知甲方。因乙方未及时书面告知甲方所产生的损失由乙方自行承担。

（五）以上具体支付进度和比例以财政拨款到位情况为准。乙方不得因此向甲方提出索赔或主张权利。

（六）乙方在收到甲方支付的第一笔合同金额的 15 个工作日内，须向原服务单位结清原合同服务期限届满之日至本合同生效之日由其提供的该项目服务产生的全部费用。

第八条、权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1、甲方有权要求乙方按本合同的要求，按期保质保量完成工作任务。

2、甲方有权对项目工作进度、质量等情况进行监督、检查，并提出相关询问。

3、甲方有权要求乙方对已提交技术成果进行补充完善。

4、甲方应当为乙方的作业队伍顺利进入现场工作提供便利条件。

5、甲方保证项目款按时到位，以保证项目的顺利进行。

（二）乙方的权利和义务

1、乙方应按照合同约定和相关标准开展工作，按照协议约定时间及甲方工作要求提交项目成果，并进行成果归档；乙方应确保工作中提交的工作成果及服务不侵害第三方的在先权利，否则应承担由此产生的一切后果。

2、项目进行期间乙方应就作业安全制定完整可行的方案，作业人员应严格遵守各项规章制度，乙方工作人员在履行本合同期间造成的财产或人身损害，其后果均由乙方承担，甲方概不负责。

3、乙方提交工作成果后，须参加甲方组织的验收，并及时根据验收结果负责进行必要的调整。

4、乙方不得将本项目全部或部分工作委托第三方实施。

5、乙方应按照国家安全生产、交通法规等要求申请并取得相关证件或批复，开展相应工作。

6、乙方应选派有工作经验、技术全面、责任心强的技术人员承担本项工作，并明确每个作业小组负责人，未经甲方同意，不得更换。

7、未经甲方书面许可，乙方不得向第三方泄露与本项目相关的任何信息，不得用于本项目外其他用途。

第九条、违约责任

违反本合同约定，违约方应当按照《中华人民共和国民法典》及相关法律法规及本合同有关条款的规定承担违约责任。

（一）甲方和乙方未按约定履行本合同义务均属违约，应向对方承担因违约造成的一切损失；

（二）违约责任：

1、因乙方原因导致本合同无法继续履行而终止的，或因工作失误给甲方造成重大经济损失的，甲方有权解除合同，已经完成的项目成果归甲方所有，乙方应承担由于合同终止或工作失误给甲方带来的全部经济损失，乙方除应向甲方返还已收取的全部合同款项外，还应向甲方支付本合同金额的 20% 作为违约金，违约金未能弥补甲方全部损失的，乙方应继续承担赔偿责任。

2、乙方违反本合同规定的期限，延迟交付合同的成果的，每延迟 1 日，乙方应当支付合同金额 千分之三 的违约金，由甲方从未付款项中扣除；延期超过 30 日的，甲方有权解除合同，已经完成的项目成果归甲方所有，乙方除应向甲方返还已收取的合同款项外，还应向甲方支付本合同金额的 20% 作为违约金，违约金未能弥补甲方全部损失的，乙方应继续承担赔偿责任。

3、乙方违反本合同规定的内容，提交的成果经验收评审不合格，甲方有权解除本合同，已经完成的项目成果归甲方所有，乙方除应向甲方返还已收取的合同款项外，还应向甲方支付本合同金额的 20% 作为违约金，违约金未能弥补甲方全部损失的，乙方应继续承担赔偿责任。

4、乙方擅自将工程（本项目）转包、分包给第三方实施的，甲方有权解除合同，已经完成的项目成果归甲方所有，乙方除应向甲方返还已收取的合同款项外，还应向甲方支付本合同金额的 20% 作为违约金，违约金未能弥补甲方全部损失的，乙方应继续承担赔偿责任。

5、乙方违反保密约定的，甲方有权解除合同，已完成的项目成果归甲方所有，乙方除应向甲方返还已收取的合同款项外，还应向甲方支付本合同金额的 20% 作为违约金。违约金未能弥补甲方全部损失的，乙方应继续承担赔偿责任。情节严重的，应依法追究相关责任人的法律责任。

6、乙方发现涉密的信息及载体可能被泄露或已经被泄露时，应及时穷尽手段采取有效措施防止知悉范围及损失的进一步扩大，并及时向甲方通报相关情况。

第十条、不可抗力

（一）不可抗力的内容按我国法律现行的有关规定执行。

（二）不可抗力对合同双方均适用，在合同签订后由于不可抗力不能履行合同时，双方对由此产生的损失不得提出索赔要求。

（三）由于不可抗力使合同无法如约履行时，经双方协商，允许变更或终止合同。

（四）双方遇到不可抗力后，应立即通知对方，并出具有关证明文件。

（五）由于一方违约在先，导致未能避免本可避免的不可抗力，违约方不可免责，并应赔偿守约方由此遭受的全部损失。

第十一条、合同的变更、终止和解除

（一）经甲乙双方协商一致，可以变更、解除或终止本合同。

（二）因不可抗力、国家政策调整等原因造成本合同无法继续履行的，本合同终止履行。

（三）发生下列情形之一的，甲方有权解除合同，已完成的项目成果归甲方所有，乙方除应向甲方返还已收取的合同款项外，还应向甲方支付本合同金额的20% 作为违约金。违约金未能弥补甲方全部损失的，乙方应继续承担赔偿责任。

1、乙方未按本合同正文的要求执行项目，且经甲方要求，仍拒不改正的；

2、甲方发现乙方不具备项目承担能力的；

3、乙方转包或分包合同任务的；

4、乙方未能如期提交项目成果，且经甲方要求，仍未提交的；

5、乙方提交的成果未通过项目评审验收，且在30日内或甲方确定的其他期限内仍未通过项目验收的；

6、乙方严重违反合同约定的其它情形。

第十二条、合同争议的解决方式：

本合同在履行过程中发生争议，由双方当事人协商解决；协商不成的，双方同意采取以下第__（二）__种方式解决。

（一）向北京仲裁委员会申请仲裁。

（二）向甲方住所地有管辖权的人民法院起诉。

第十三条、其他

（一）本合同一式【肆】份，甲乙双方各执【贰】份，每份具有同等法律效力。

（二）本合同自双方加盖单位公章或合同专用章之日起生效。

（三）合同附件系本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

（四）本合同未尽事宜，双方可签订补充协议。有关协议及经双方认可的来往电报、传真、会议纪要等，均为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

（以下无正文）

委托人（甲方）	名称（或姓名）	北京市规划和自然资源委员会			合同专用章或单位公章
	联系人（承办人）	（签章）			
	住所（通讯地址）	北京市通州区承安路1号院1号楼	邮政编码	101160	
	电话	010-55594620	传真		
	开户银行				
	账号				2026年5月27日
受托人（乙方）	名称（或姓名）	中国联合网络通信有限公司北京市分公司			合同专用章或单位公章
	联系人（经办人）	（签章）			
	住所（通讯地址）	北京市西城区复兴门南大街6号	邮政编码	100031	
	电话	010-63062208	传真		
	开户银行	工商银行北京分行长安支行			
	账号	0200003319210012727			2026年5月26日

印花税票粘贴处

登记机关审查登记栏：

经办人：　　技术合同登记处机关（专用章）

年　月　日