

北京市重点站区管理委员会 接诉即办服务保障合同

甲方：北京市重点站区管理委员会

地址：北京市西城区莲花池东路 102 号

负责人：刘海涛

联系人：利兴威

联系电话：63356929

乙方：北京颐泰丰教育咨询有限公司

地址：北京市平谷区王辛庄镇工业小区 3 区 19 号

负责人：赵小伯

联系人：赵小伯

联系电话：15001277976

为满足北京市重点站区管理委员会接诉即办全响应中心（以下简称全响应中心）快速精准响应整体需求，有效提升重点站区治理的科学化、精细化。甲乙双方本着友好合作的原则，就全响应中心服务和保障项目签订本合同，以资共同遵守：

第一条 服务内容和方式

1.1 服务内容：乙方承接甲方全响应中心服务和保障项目，向甲方提供全响应中心的服务团队，具体服务内容如下：

1.1.1 提供呼叫中心平台和 12345 热线的运营团队。

1.1.2 运营团队配备不少于 20 名专业人员，响应市级派单和群众诉求，指导、跟踪、督促各单位（部门）开展诉求办理，并建立数据库提供分析研判。

1.2 服务方式：乙方负责提供日常运营管理服务，按照项目需求提供满足 7×24 小时的运营人员保障服务：

1.2.1 乙方负责项目人员工作必要的办公家具、办公用品(含办公电脑、录音设备等)、餐饮、住宿、制服等。

1.2.2 乙方应保障项目人员的福利待遇、年终奖励及表彰奖励涉及的费用，确保项目团队稳定性。

1.2.3 乙方应制定项目人员管理制度，包括但不限于保密、安全管理、交接班、节假日值班、请示报告、换班、考勤、加班管理、薪酬、培训、考试、考试评定、质量检查、工作汇报、项目资料留存管理、业务档案管理、接线服务质量、回访等制度，并保证制度有效落实。

1.2.4 乙方应制定项目运营制度，包括项目管理团队组织架构及职责、项目沟通机制及例会制度、项目实施进度、项目需求反馈标准等，并保证制度有效落实。

第二条 合同有效期

2.1 本合同有效期自 2026 年 6 月 1 日起至 2027 年 5 月 31 日止。

2.2 本合同期限届满时，乙方如有尚未履行完毕的服务保障项目，应将项目履行完结。

第三条 合同金额及支付

3.1 合同金额

3.1.1 本合同金额（签约价）为人民币 **2415640.87** 元，大写：贰佰肆拾壹万伍仟陆佰肆拾元捌角柒分，以甲方对乙方考评后实际支付的费用为准。

3.1.2 甲方实际支付的服务费为含税价，已包含乙方运营服务和呼叫中心平台费用，即乙方履行本合同的全部款项。除此之外，甲方无需另行支付乙方其他任何费用。

3.2 支付方式

甲方分四次支付服务费用，根据考评结果据实支付：

第一次支付时间为2026年9月10日前，向乙方支付2026年6月至8月的服务费用，暂定人民币603910.22元(大写：陆拾万叁仟玖佰壹拾元贰角贰分)；

第二次支付时间为2026年12月10日前，向乙方支付2026年9月至11月的服务费用，暂定人民币603910.22元(大写：陆拾万叁仟玖佰壹拾元贰角贰分)；

第三次支付时间为2026年财政资金拨付到位后20日内，向乙方支付2026年12月至2027年2月的服务费用，暂定人民币603910.22元(大写：陆拾万叁仟玖佰壹拾元贰角贰分)；

第四次支付时间为合同期满且双方完成现场交接手续后20个工作日内，向乙方支付2027年3月至5月的服务费用，暂定人民币603910.21元(大写：陆拾万叁仟玖佰壹拾元贰角壹分)。

3.3 甲方对乙方的服务每月考评一次，考评结果作为服务费支付的主要依据，如发生扣款事项，则从相应服务费中直接扣除。如本合同中途解除，甲方仅需支付解除前的服务费用，并有权根据考评结果扣减相应费用。

3.4 乙方应专款专用，设立项目收支明细台账，针对本合同完成事项独立核算，配合甲方及上级部门组织的审计、绩效评估

和第三方评价等工作。甲方有权对乙方服务费用的使用情况进行检查监督、绩效跟踪，保证服务费用使用依法、合规、科学、高效。

3.5 甲方每次支付相应服务费用前，乙方应向甲方提供同等金额的合格增值税发票，否则甲方有权拒绝支付且不构成违约。

3.6 服务费用支付以相应财政资金实际拨付至甲方账户为前提，需要进行财政评审/内部评审的，按照国家、北京市相关财政规定及/或甲方财务规定执行。若因此导致甲方未按本合同约定及时支付相应款项的，不视为甲方违约。乙方应保证不影响服务质量和进度，且不得追究甲方由此产生的任何责任。

3.7 甲方与乙方签署的现场交接手续，作为甲方支付最后一笔服务费用的必要凭证。本合同期满终止或解除后，如乙方未在甲方规定时间内完成现场交接手续，甲方有权拒绝支付最后一笔服务费用，且不构成违约。乙方每延迟1日办理现场交接手续，还应向甲方支付违约金5万元，甲方可将违约金纳入应支付款中扣减，不足部分可从履约保证金中扣减。

第四条 履约保证金

4.1 为保证本合同如约履行，乙方需在本合同签订之日起10日内，按照本合同签约价的5%，向甲方交纳履约保证金120782.04元（大写：壹拾贰万零柒佰捌拾贰元零肆分）。乙方未按约定缴纳履约保证金的，甲方有权解除合同。

银行账户信息：

户名：北京市重点站区管理委员会

账号：11001028300053002298

开户行：建行铁道专业支行

4.2 本合同到期终止或提前解除后，甲方根据对乙方履行合同的综合考评结果（服务期内每次考评结果的平均值），扣除相应款项后（如发生），按照以下比例将履约保证金无息退还乙方：

（1）考评得分 ≥ 80 分，返还100%，金额为：120782.04万元（大写：壹拾贰万零柒佰捌拾贰元零肆分）；

（2）70分 $\leq$ 考评得分 < 80 分，返还60%，金额为：72469.23万元（大写：柒万贰仟肆佰陆拾玖元贰角叁分）；

（3）60分 $\leq$ 考评得分 < 70 分，返还20%，金额为：24156.41万元（大写：贰万肆仟壹佰伍拾陆元肆角壹分）；

（4）考评得分 < 60 分，不予返还。

4.3 本合同期满终止或提前解除后，乙方与新保障服务单位办理现场交接手续并离场后，方可向甲方申请退还履约保证金。若因乙方违约导致合同解除，乙方应支付的违约金及损失赔偿款，甲方有权从履约保证金中扣减。

第五条 双方的权利和义务

5.1 甲方的权利和义务

5.1.1 对热线的整体运营进行监督、管理并对热线运营提出整改建议。在热线建设和运营的不同阶段实施项目验收工作。

5.1.2 制定或修改热线业务流程和解答内容及口径，乙方应当在热线运营中执行。

5.1.3 在新业务开展时，制定、变更业务流程。

5.1.4 在热线运营过程中，随时根据实际工作需要，要求乙方开展对热线人员的在岗培训工作。

5.1.5 配合乙方工作人员开展业务培训、考核，对不合格人员有权要求乙方进行更换，乙方有义务配合，被更换人员无甲方另行批准不得重新参与本项目工作。

5.1.6 对乙方的各类专项工作提出具体明确的标准和要求。

5.1.7 根据项目考核指标制定具体考核细则，考核细则作为合同附件，定期对乙方的服务进行考核。甲方具有对项目考核细则的解释权。

5.2 乙方的权利和义务

5.2.1 按照本合同规定按时获得甲方支付的服务费用。

5.2.2 有权要求甲方做好热线建设和运营的配合工作，包括各项需求的确认，运营业务流程的提供及业务支撑等。

5.2.3 有权要求甲方提供热线运营所需政府部门业务知识培训、业务口径及业务支持。

5.2.4 按甲方要求提供业务运营所需运营团队，有义务配合甲方做好业务流程梳理工作，执行甲方的业务流程并按相关口径解答问题，做好各类投诉的反馈和沟通工作。定期提供运营情况统计分析报告，同时对甲方日后运营提供建议。

5.2.5 按照甲方要求按时按需完成项目相关人员的招聘工作，服务人员至少具备大专及以上学历，普通话流利且具有良好的沟通能力。乙方需在收到甲方需求后 15 个工作日内完成招聘、面试及录用工作。

5.2.6 有义务按照甲方要求完成对热线人员各类培训工作。

5.2.7 有义务参与甲方组织的“旅客身边人”志愿服务，提升重点站区服务水平。

5.2.8 保证服务人员的服务水平及素质，对不符合甲方业务标准的人员，经双方协商后，乙方应对其人员进行调整。

5.2.9 乙方应与聘用的项目人员签订劳动合同或其他合法用工方式，办理社会保险等，负责对项目员工的培训与管理，保证在各项管理、服务和保障工作中规范、文明服务。若项目人员在工作过程中出现劳动争议、劳务争议、经济纠纷或其他纠纷，均由乙方负责解决，与甲方无关。（乙方需履行对项目人员关于本条款的告知义务）

5.2.10 接受甲方的监督，遵守甲方办公场所规章制度，配合甲方做好热线项目的验收工作，并对甲方提出的整改意见在规定时间内进行整改。

第六条 安全生产管理

乙方应强化用工人员管理，确保按照正规渠道、合法方式聘用人员，主动加强用工人员安全、思想、法制教育，确保用工人员在工作时间内外均不发生涉及甲方或造成恶劣影响的安全事故和刑事案件。

第七条 意识形态安全

7.1 乙方应严格遵守国家关于意识形态领域的法律法规、政策规定和甲方相关要求，全面落实意识形态工作责任制要求，严格执行甲方制定的意识形态领域管理制度和相关规范性文件，不得从事任何违反意识形态纪律和规定的行为。

7.2 乙方应建立并维持一套有效的审查机制，确保其提供的服务、产品、内容等符合国家意识形态标准。甲方有权对乙方提供的服务、产品、内容进行审查，并有权要求乙方对不符合意识

形态要求的内容进行修改或删除。

7.3 乙方建立员工意识形态培训教育制度，并保证每季度至少培训一次，培训内容应包括但不限于国家法律法规、企业文化理念、职业道德与行为规范、信息安全意识教育等。乙方应对所有培训活动保留相关记录，并接受甲方随时检查。

7.4 因乙方过失导致意识形态安全问题，首次发生的应暂停服务开展专项整顿，二次发生的扣除合同履行保证金 20%。对因乙方原因三次发生意识形态安全问题的，甲方有权解除合同并向主管部门报告。因乙方原因发生的重大意识形态责任事故，甲方有权立即解除合同并依法追究乙方责任。

第八条 突发公共卫生事件防控

8.1 在本合同中，“突发公共卫生事件”指由传染病或其他卫生紧急情况引发的可能影响本合同履行的情形，如流行病、大规模感染等。一旦任一方得知或有理由怀疑将有突发公共卫生事件发生，该方应立即书面通知对方，并提供可能影响合同履行的相关信息。

8.2 乙方应严格落实国家、北京市、北京市重点站区管委会下发的突发公共卫生事件防控相关文件、通知，以及主管部门的各项防控管理要求，严格落实甲方关于突发公共卫生事件的防控制度、相关物资储备要求等。

8.3 乙方应根据法律法规和北京市公共卫生指导方针，制定并实施相应的预防措施和应急计划。建立员工健康监测制度，定期检查员工的健康状况，并在发现疑似病例时立即采取隔离措施，防止疾病传播。

8.4 如遇突发公共卫生事件，防疫物资需由乙方自行配备并应符合疫情防控标准，所需费用由乙方承担。

第九条 保密条款

9.1 自合同签订之日起，乙方有责任对甲方提供的各种文件（软件、咨询报告、服务内容）与工作业务信息进行保密，未经甲方书面批准不得提供给第三方。如有违反，乙方应承担相应的法律责任。此保密义务不因合同的终止而免除。

9.2 乙方应对服务人员进行管理和思想教育，加强保密意识，信息安全意识。

9.3 甲、乙双方应积极配合信息安全主管部门对信息安全进行监督检查。

9.4 乙方对服务项目中接触到的国家秘密、工作秘密、商业秘密等保密信息承担以下保密义务：

9.4.1 严格落实甲方保密工作要求，确保保密信息安全，接受甲方保密工作检查。

9.4.2 主动采取加密措施对保密信息进行保护，防止不承担同等保密义务的任何第三方知悉及使用。

9.4.3 不得刺探或者以其他不正当手段（包括利用计算机进行检索、浏览、复制等）获取与本职工作或本身业务无关的甲方关于该项目的秘密。

9.4.4 不得向不承担同等保密义务的任何第三方披露甲方关于该项目的秘密；不得允许（包括出借、赠与、出租、转让等行为）或协助不承担同等保密义务的任何第三方使用甲方关于该项目的秘密。

9.4.5 如发现甲方关于该项目的保密信息被泄露或者自己过失泄露秘密，采取有效措施防止泄密进一步扩大，并及时向甲方报告。

9.4.6 严格加强可能触及秘密岗位人员的管理，禁止对各项秘密及虽非秘密但具有敏感性的公共事件围观、拍照、摄像、录音、记录及传播、扩散；未经甲方允许，不得就涉及本项目的事项接受媒体采访。

9.4.7 甲、乙双方确认，乙方的保密义务自本协议签订时开始，到甲方关于该项目的各类秘密公开时止。乙方是否继续参与甲方关于该项目的工作，不影响保密义务的承担。如乙方未如约履行保密条款，造成不良影响或后果的，甲方有权立即解除合同，并要求乙方按本合同签约价的10%支付违约金，如前述违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应当赔偿甲方全部损失。

第十条 廉政条款

10.1 乙方及其相关人员应与甲方保持正常的业务交往，建设亲清新型政商关系，按照有关法律法规和程序开展业务工作。

10.2 甲方、乙方和项目有关监管方及其相关人员不得以任何理由向对方、相关单位及其工作人员索要、接受或赠送礼金、有价证券、贵重物品和回扣、好处费、感谢费等。

10.3 乙方不得以任何理由为甲方和相关单位报销应由对方或个人支付的费用。

10.4 乙方及其相关人员不得接受或暗示为甲方、相关单位或个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国(境)、旅游等提供方便。

10.5 乙方及其相关人员不得以任何理由为甲方、相关单位或个人组织有可能影响公正执行公务的宴请、健身、娱乐等活动。

第十一条 违约责任

11.1 乙方未按本合同约定履行义务，或服务未达到合同附件规定的标准，甲方有权根据考核结果扣减相关费用。甲方提出整改要求后，乙方拒不整改或虽经整改仍无法满足合同要求的，甲方有权立即解除本合同，并要求乙方支付 5-10 万元违约金。前述违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应当赔偿甲方全部损失。

11.2 如因乙方自身责任，受到新闻媒体曝光、领导点名批评及群众举报（经查证属实）、12345 督办等严重问题或发生等级责任事故，对甲方造成不良社会影响，或造成第三方人身或财产损失等情况，甲方有权要求乙方支付 3-10 万元的违约金；影响特别恶劣或情节特别严重的，甲方有权立即终止本合同，并要求乙方支付违约金 10-50 万元；前述违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应当赔偿甲方全部损失。

11.3 乙方服务人员或其公司管理人员在服务中发生违法犯罪行为，或由于乙方管理不当导致服务人员之间产生纠纷造成人身伤害或恶劣影响的，造成的财产损失和民事赔偿由乙方进行赔付，同时甲方有权解除合同。

11.4 乙方管理不当产生安全生产事故造成人身伤害或者财产损失，由乙方进行赔付并弥补对甲方造成的损失，同时甲方有权解除合同。

11.5 乙方管理不当或不履行应对公共突发事件、疫情防控

等相关职责造成人身伤害、财产损失、疾病传播、扰乱社会秩序、危害公共安全、产生不良影响等情况，由乙方进行赔付并弥补对甲方造成的损失，同时甲方有权解除合同。

11.6 本合同乙方应支付的违约金或损失赔偿款，甲方有权从未付款项中直接扣除，不足部分有权从履约保证金中扣减。

11.7 若乙方提供的服务或运营团队不符合本合同的约定，经甲方要求整改仍未采取及时、合理的补救措施，致使甲方相应业务的开展受到严重影响，甲方有权解除本合同并要求乙方支付本合同签约价30%的违约金。前述违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应当赔偿甲方全部损失。

11.8 若乙方服务不符合甲方考核要求，累计三个月低于85分的，甲方有权单方解除合同。

第十二条 免责条款

12.1 甲、乙双方任何一方因不可抗力，不能履行本合同的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任。

12.2 甲、乙双方任何一方因不可抗力，不能履行合同的，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，提供不可抗力及其对合同履行影响状况的证明。

12.3 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合同或解除合同。

12.4 合同履行期间，由于国家政策或政府行为（禁止性）致使合同不能履行的，本合同自一方收到另一方书面通知之日起终止；不能完全履行的，不影响部分继续履行。甲方应支付乙方已履行部分的相应费用。

第十三条 合同生效、变更、终止及解除

13.1 本合同自甲、乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。本合同期限届满后，合同即终止。

13.2 任何一方未经另一方同意，不得修改、变更本合同项下任何条款及内容，若确需修改、变更的，应经双方协商一致并签订书面变更合同。

13.3 如因业务调整等特殊原因，甲方需提前解除合同的，需提前1个月通知乙方并履行手续，同时结清当月服务费用。

13.4 若甲、乙双方因合作方式、考核指标等服务内容存在歧义，不能协调解决的需在合同期满前提前解约的，提出的一方需提前1个月通知对方。

第十四条 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，应向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第十五条 其它约定

15.1 本合同只限甲乙双方服务合同关系，即合同期内，乙方按照甲方的要求做好服务范围内的工作，甲方按合同支付乙方服务费。本合同到期后，甲乙双方合同关系自动终止。

15.2 本合同中如有未尽事宜，应由甲乙双方协商，签订书面补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。本合同条款如与国家法律、法规、政策相抵触，按国家法律、法规、政策执行。

15.3 在本合同有效期内，如甲乙双方或一方发生调整、改制、重组、合并或相关人事变动，均不影响本合同的正常履行。

15.4 本合同所列的双方通信地址真实有效，一方按该地址发送有关通知，对方签收则视为送达。如一方该地址发生变化应及时书面通知对方，否则因此引起的一切后果由未通知方承担。本合同中所列的双方通信地址亦为双方解决纠纷诉诸法律的司法送达地址。

15.5 本合同一式陆份，甲方肆份，乙方执贰份，具有同等法律效力。

第十六条 合同附件

合同附件作为本合同不可分割的部分，与本合同具有同等法律效力。本合同附件包括：

1. 接诉即办服务保障项目考核实施细则
2. 甲方招标文件及乙方投标文件

(以下无正文，为签署页)

甲方（盖章）：



法定代表人或

授权代表（签字）：

[Handwritten signature]

乙方（盖章）：



法定代表人或

授权代表（签字）：

李小白

签约日期：2026年5月29日

签约日期：2026年5月29日

附件 1

接诉即办服务保障项目考核实施细则

第一条 为规范接诉即办服务保障项目考核工作，根据购买服务绩效管理有关规定，制定本细则。

第二条 接诉即办服务保障项目考核分为保障工作考核、业务人员考核、人员队伍建设考核

第三条 对承接主体的接诉即办服务保障项目考核，保障工作考核、业务人员考核和人员队伍建设考核的比重分别占 25%、25%和 50%的权重。

第四条 保障工作考核、业务人员考核由接诉即办工作领导小组办公室根据实际情况组织开展，人员队伍建设考核根据业务人员离职率情况开展。

第五条 保障工作考核主要包括是否及时配齐接线员，是否及时配齐办公设备、耗材、办公用品等，是否及时配备接线员的防疫物资，是否做好日常运转保障等。

第六条 业务人员考核主要包括人员是否服从管理、业务是否熟练、沟通是否准确高效、是否能合作完成任务、是否存在创新争优或者失职差错等。

第七条 人员队伍建设考核是指，根据每月度业务人员主动离职率情况，对承接主体进行考核。

人员主动离职率=期间主动离职人数/(期初人员数+期末人员数)÷2×100%

考核分=100-人员主动离职率×100%

第八条 保障工作考核、业务人员考核运用等级量表进行，各主体打分计分公式为：

考核分=总体评价“好”比重×100%+总体评价“较好”比重×70%+总体评价“一般”比重×50%+总体评价“差”比重×0。

第九条 接诉即办服务保障项目考核由接诉即办工作领导小组办公室组织实施，一般每季度进行一次，并按季度考核结果确定本季度应支付金额。

第十条 平时考核发现问题的，可处以适当经费处罚；季度考核成绩低于90分的，原则上每多扣减1分、扣减拨付金额的1%。

第十一条 本细则由接诉即办工作领导小组办公室负责解释。