

北京市西城区市场监督管理局投诉举报中心经费项目合同

甲方：北京市西城区市场监督管理局

地址：北京市西城区南草厂街冠英园西区5号

负责人：董伟

联系人：丁海云

联系电话：010-63312285

乙方：北京电信发展有限公司

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

负责人：金凯龙

联系人：李淑红

联系电话：18613318868

为满足北京市西城区市场监督管理局投诉举报工作经费整体需求，北京市西城区市场监督管理局（以下称“甲方”）与北京电信发展有限公司（以下称“乙方”）本着友好合作的原则，就甲方委托乙方提供“坐席服务人员”所需的人员外包服务，进一步明确甲、乙双方的权利和义务，签订本合同：

第一条 合同金额

人民币1890000元，大写人民币壹佰捌拾玖万元整，该费用为本年度甲方应支付给乙方的服务费用。

第二条 合同有效期

自2026年1月7日起至2027年1月6日止。

第三条 服务内容

乙方承接甲方“市场局投诉举报中心工作经费”，主要服务内容如下：

3.1 服务外包及服务事项

(1) 组建 7*24 小时专项团队

保障西城区市场监督管理局投诉举报中心全年 7x24 小时（含公休日、节假日），有专人值守。

(2) 梳理西城区市场监督管理局“接诉即办”承办部门职责清单



依据市场局内部对专项工作的要求和部署，梳理市场局内部各承办部门工作职责、工作对接人和联系方式，形成市场局“接诉即办”工单派发流转机制，保障市区两级工单派发至市场局后，有承担部门和具体承办人的签收与办理。

（3）承接市区两级派发工单及时处置

专项团队对北京市市民服务热线平台西城分中心派发至市场局的相关工单，首先核实情况，在规定处理时限内予以签收、合理退回、信息核实、市场局内部部门分转、后期催办等工作。

①日常派发工单处置

工单要在 2 小时内及时签收并派发至相关部门；明确非市场局受理范围的工单要立即写明退回理由，及时进行退回；工单要通过转派单在蓝信群等渠道进行转派，特殊紧急工单及时通过电话通知承办部门，联系人确认工单派发成功；对已转办工单，要按照时间节点进行催办；在规定时间内进行工单办结的操作，及时向市区平台进行办结提交。

②紧急情况工单的处置

如遇市区两级中心要求市场局紧急处理的工单，要立即启动应急响应机制。5 分钟内电话通知相关负责人，10 分钟内完成工单派发至承办部门，并与部门联系人电话确认。在市区两级中心要求的时效内对工单予以结案。

（4）落实回访和沟通协调机制

对于办结工单要针对性的回访，了解投诉人对问题解决情况的意见和建议，作好记录的同时加强沟通协调，及时通知工单承办部门反馈情况。为市场局提供业务信息报送和分析

响应市区两级工作要求，辅助市场局建立信息报送相关制度，明确信息报送的工作相关内容。做好日报、周报、月报、典型案例编辑、报送。定期汇总数据反映市场局诉求处置情况，体现市场局各部门承办情况，及时做好回访工作，提供解决率、满

意率相关数据；定期对群众反映的集中问题进行排名，找出“集中问题”和“问题部门”，形成变化趋势分析，辅助市场局找出辖区内民意诉求集中类型和具体地点以便发现问题的规律性。

（5）建立市场局专项工作标准化流程

依据市区两级平台工作制度、要求，结合市场局对项目要求，编制符合问题处置时限的标准化工作流程。

（6）定期开展业务培训

定期对工单处置人员组织业务培训，传达市区两级专项工作要求、工作标准及相关工作内容，持续改进并提升业务服务水平，更好的建立市场局 7*24 小时接诉即办工作机制。

（7）服从市场局的安排。

3.2 主要工作职责

负责处理北京市市民服务热线平台西城分中心的工单接收、转办、回复、审核、督办、不计入考核原因修改、数据分析等工作。

第四条 双方的权利和义务

4.1 甲方的权利和义务：

4.1.1 甲方负责制定或修改项目业务流程和解答内容及口径。

4.1.2 甲方有权临时扩大服务规模或对其业务要求进行调整，经甲、乙双方商议确认后，乙方根据项目情况对所提供的服务进行调整，甲方需按照实际服务内容支付服务费用。

4.1.3 甲方负责向乙方提供投诉举报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。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 甲方有义务按合同约定支付乙方服务费用。

4.1.5 甲方根据项目考核指标制定具体考核方案，经双方确认后执行，甲方具有对项目考核方案的解释权。

4.1.6 如乙方提供的劳务人员发生工伤或终止解除劳动合同时，乙方应根据相关法

律法规规定承担责任和费用。

4.1.7 乙方外包人员不能满足甲方服务需求的，甲方有权要求乙方更换服务人员。

4.2 乙方的权利和义务：

4.2.1 乙方有权按照本合同规定按时获得甲方支付的服务费用。如甲方临时扩大服务规模或对其业务要求进行调整，需在一个月前提出需求，经甲、乙双方商议确认后，乙方根据项目情况对所提供的服务进行调整，乙方有权要求甲方需按照实际发生的服务成本支付服务费用。

4.2.2 乙方有权按照甲方工作标准进行员工工资的发放。

4.2.3 乙方按甲方要求提供项目所需人员，有义务配合甲方做好项目工作。

4.2.4 乙方向甲方提供符合合同约定的服务人员。

4.2.5 乙方有义务负责管理服务该项目人员的劳务工作，若服务人员在工作过程中出现劳务争议、经济纠纷及劳动争议等其他纠纷，均与甲方无关。

第五条 服务费用标准

5.1 甲方“接诉即办”服务项目，需要乙方每月安排人员 15 人，每月用于员工的工资（含基本工资、绩效工资、交通补贴、通讯补贴、加班费、五险一金等），管理服务费，每年合计1890000（大写人民币壹佰捌拾玖万元整）元。

第六条 服务费用支付方式

6.1 付费周期：一年两付，待 2026 年区财政批复预算后，第一季度末前支付 50%，即945000（大写人民币：玖拾肆万伍仟元整）元，2026 年 11 月底前支付剩余服务费用，即945000（大写人民币：玖拾肆万伍仟元整）元，共计人民币1890000（大写人民币壹佰捌拾玖万元整）元。

6.2 发票及付款形式

经甲乙双方确认费用后，乙方提供正规增值税普通发票，本合同价款为包含增值税税款的含税价，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。甲方以汇款方式向乙方付款。

汇款信息如下：

乙方账户名称：北京电信发展有限公司

乙方账户开户行：兴业银行北京长安支行

乙方账户账号：321120100100107114

第七条 违约责任

7.1 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，另一方有权同时采取以下措施：

7.1.1 要求违约方继续履行合同义务。

7.1.2 要求违约方采取及时、合理的补救措施。

7.1.3 要求违约方对其违约行为所造成的损失承担赔偿责任。

7.2 甲方如遇到财政支付受限，支付期限顺延，不承担违约责任，但要及时通知乙方，待障碍消除后，及时恢复支付。乙方不得因此暂停、延迟、拒绝、终止义务的履行。

7.3 乙方如未及时处理区中心下派案件的接收、分派、办理、督办、不纳入考核及回复，将对违约行为所造成的损失承担赔偿责任。

7.4 乙方不按时足额支付外包人员工资报酬（包含但不限于工资、加班费、五险一金等）导致发生劳动争议，应由乙方单独解决并承担全部责任，如因此导致甲方遭受损失的，乙方应承担由此给甲方造成的全部损失。

第八条 保密条款

8.1 甲、乙双方对本合同相关的各种资料和信息均应保密。

8.2 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全部赔偿责任。

第九条 免责条款

9.1 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。

9.2 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。

9.3 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。

9.4 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。

第十一条 合同生效、变更、终止、解除

11.1 本合同自甲、乙双方签字并盖章之日起生效。

11.2 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，经甲、乙双方协商一致并签订变更合同。

11.3 如因业务调整等特殊原因，甲方提前解除合同，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。

11.4 若甲、乙双方在合作方式、考核指标等服务内容存在歧义，不能经双方协调解决的，而未满合同期提前解约，可以双方友好约定合理通知对方。

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服务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。

12.3 本合同的补充协议、附件与本合同具有同等法律效力。若本合同的补充协议、附件与本合同存在冲突，则以本合同的补充协议、附件为准。

12.4 甲方提供的业务信息不得侵犯第三方权利，如涉及侵权内容，由甲方自行承担

责任。

12.5 本合同一式陆份，甲方叁份，乙方叁份，具有同等效力。

(以下无正文)

甲方(盖章)：北京市西城区市场监督管理局

法定代表人/负责人(签字)：

或委托代理人(签字)：

签约日期：2025 年 12 月 26 日

乙方：(盖章) 北京电信发展有限公司

法定代表人/负责人(签字)：

或委托代理人(签字)：

签约日期：2025 年 12 月 26 日