

采 购 合 同

项目名称: 2025年“接诉即办”综合服务项目
甲 方: 北京市朝阳区市场监督管理局
乙 方: 北京禄特艾迪系统集成技术有限公司
签署日期: 2025年3月1日



甲 方：北京市朝阳区市场监督管理局

地 址：北京市朝阳区霄云路霄云里 1 号

联 系 人：艾征

联系电话：18811263201

乙 方：北京禄特艾迪系统集成技术有限公司

地 址：北京市朝阳区朝阳路 67 号 8 号楼 6 层 2 单元 703

联 系 人：许恬

联系电话：13716389789

根据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规规定，为明确北京市朝阳区市场监督管理局（以下简称甲方）及北京禄特艾迪系统集成技术有限公司（以下简称乙方）在合同履行期间的权利和义务，在双方平等、自愿、协商一致的基础上，同意按照下面的条款签定本合同。

一、采购内容：2025 年“接诉即办”综合服务项目

二、项目资金：财政性资金

三、合同金额：人民币（大写）陆佰零肆万陆仟叁佰壹拾壹元玖角柒分
（小写：¥6,046,311.97）

四、服务期限：自签订合同生效之日起至 2026 年 2 月 28 日。

五、项目内容

根据投诉举报办理流程要求及本局热线诉求处置该项目需结合区政民互动系统要求协助完善区域规范化诉求响应制度体系；对工单进行签收、分派、回复、回访等处置工作。

六、项目要求

1、负责 12345 “接诉即办”渠道群众诉求工单和 12315 等其他渠道群众诉求工单的签收、分类、派遣、催办、审核、上报等事务性工作；

2、负责申报不计入考评、挂账、“吹哨”“报到”、考评材料整理等考核相关工作；

3、负责数据汇总分析，包含“接诉即办”日报、周报、月报、回访数据通报等督导督办刊物的数据统计和初步分析工作，配合做好数据日常查询、上报工

作；

4、负责根据工单回复情况，对投诉举报人进行回访，争取得到市民的支持和认可等工作；

5、负责协助承办单位完成工单的沟通、回复等系统操作工作。

七、服务标准

（一）服务数量规定

乙方协助甲方开展项目规定各项工作，各流程性工作处理量应大于等于557500件（见项目报价表）。

（二）服务绩效要求

各考核期响应率应 $\geq 99.5\%$ ，剔除后满意率 $> 92.5\%$ ，解决率 $> 92.5\%$ 。

项目报价表

| 序号 | 分项名称 | 单价(元) | 数量 | 合价(元) | 备注/说明 |
|----|------------------------|-------|--------|---------|---|
| 1 | 平台组、审核催办组、回访组、市场所辅助专员岗 | 9.5 | 557500 | 5296250 | 协助处理 12345 “接诉即办”群众诉求工单的签收、派遣、催办、初审、上报、回访等事务性工作。协助市场所完成“接诉即办”日常工作 |
| 2 | 数据组 1 | 700 | 12 | 8400 | 月度数据分析报告 |
| 3 | 数据组 2 | 700 | 12 | 8400 | 月度考核评估 |
| 4 | 数据组 3 | 1200 | 1 | 1200 | 全年数据分析报告 |
| 5 | 数据组 4 | 460 | 408 | 187680 | 根据工作需要编制日报、周报数据分析报告 |
| 6 | 考核组 | 3000 | 12 | 36000 | 紧盯市区规则，及时上报各项考核所需申报材料、报表，根据实际情况进行实时调整，积极跟进上报结果。协助科室完成月度考核失分工单分析工 |

| | | | | | |
|--------|---------------|---|---|------------|--|
| | | | | | 作。挖掘诉求办理工作中的问题和遗漏，协助从签收派单、办结回复、回访、不纳入考核和销账等环节的文字的撰写、佐证资料、文件格式、不纳入考核类型等角度进行审核和改进，并有针对性的提出问题与建议，推进市民诉求办理标准化和规范化。 |
| 7 | 项目管理费 (3%) | / | / | 166137.9 | / |
| 8 | 税费 (6%) | / | / | 342244.07 | / |
| 总价 (元) | | | | 6046311.97 | / |

八、合同价款及支付方式

(一) 支付方式

合同签订生效之日起十日内支付项目全款的 40%，即人民币（大写）贰佰肆拾壹万捌仟伍佰贰拾肆元柒角玖分（小写：¥2,418,524.79）；2025 年 5 月 31 日前支付项目全款的 40%，即人民币（大写）贰佰肆拾壹万捌仟伍佰贰拾肆元柒角玖分（小写：¥2,418,524.79）；2025 年 9 月 30 日前支付尾款项目全款的 20%，即人民币（大写）壹佰贰拾万玖仟贰佰陆拾贰元叁角玖分（小写：¥1,209,262.39）。

甲方每次付款前，乙方须向甲方提供等额、合规增值税发票。否则甲方有权拒付且不承担违约责任。

(二) 乙方的收款信息如下：

账户名称：北京禄特艾迪系统集成技术有限公司

账 号：0200022709020029226

开 户 行：工行潘家园支行

九、违约赔偿

(一) 甲乙双方均受《中华人民共和国民法典》的制约, 未尽事宜, 双方协商解决, 商而不决时可北京市朝阳区人民法院起诉解决。

(二) 甲乙双方应认真履行合同条款, 一方违约, 应向另一方支付违约金, 违约金的金额由双方协商执行。包括支付违约金, 赔偿因其违约给对方造成的全部经济损失。

除非双方协议将合同终止, 或因一方违约使合同无法履行, 违约方承担上述违约责任后仍应继续履行合同。

如一方违约后遇不可抗力, 其违约责任不能免除

(三) 乙方对甲方及投保人的所有信息保密。保密期限自本合同签订生效之日起至保密信息被依法公开披露或成为公开信息之日止。否则乙方应承担由此造成的全部经济损失。

十、合同变更、终止和解除

(一) 除不可抗力或双方协商解决外, 双方无明显违背本合同及相关附属文件的情况, 本合同不得解除。

(二) 甲乙任何一方明显违背本合同及相关附属文件约定, 另一方有权根据此款规定解除合同, 但必须以书面形式通知对方。发生争议按本合同第十一款有关规定执行。

(三) 如果乙方破产导致合同无法履行时, 乙方必须书面形式通知甲方, 单方终止合同, 但需补偿由此给甲方造成的经济损失。该合同的终止将不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

(四) 全部或部分解除合同之后, 应当遵循诚实信用原则。全部解除合同, 乙方应承担甲方购买服务而产生的额外支出。部分解除合同的, 乙方应继续履行合同中未解除的部分。

十一、合同争议的解决

因合同履行中发生争议, 甲乙双方可通过协商解决。协商不成的, 应向北京市朝阳区人民法院提起诉讼。

十二、附则

(一) 甲乙双方都不得擅自变更本合同, 但合同继续履行将损害国家和社会公共利益的除外。如必须对合同条款进行改动时, 甲乙双方须共同签署书面文件, 作为合同的补充, 并报同级采购监督管理部门备案。

(二) 本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面形式发送，而另一方也应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

(三) 合同截止日期：2026年2月28日。

(四) 采购项目的采购合同内容的确定应以相关文件为基础，不得违背其实质性内容。采购项目的采购合同自签订之日起七个工作日内，甲方应当将合同副本报同级采购监督管理部门和有关部门备案。

(五) 本合同一式陆份，经双方法定代表或授权代表签字并加盖单位印章后生效，其它附件具有同等法律效力，由甲乙双方保存。

(六) 合同共陆份，甲方执叁份，乙方执叁份，各份具有同等法律效力。

(七) 本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

甲方（盖章）：北京市朝阳区市场



法定代表签章：

日期：2025年2月1日

乙方（盖章）：北京禄特艾迪系统
集成技术有限公司



法定代表签章：



日期：2025年3月1日

110105226285

11052045098

补充协议

甲方：北京市朝阳区市场监督管理局

乙方：北京禄特艾迪系统集成技术有限公司

就 2025 年 3 月 1 日双方共同签署的《2025 年“接诉即办”综合服务项目》合同服务期中服务数量进行调整事宜，本着互利互惠的原则，经甲乙双方友好协商，对《2025 年“接诉即办”综合服务项目》中未尽事项订立以下补充协议：

《2025 年“接诉即办”综合服务项目》项目情况：甲乙双方于 2025 年 月 日签署了的《2025 年“接诉即办”综合服务项目》。原合同总金额共计 ¥6046311.97 元（大写：陆佰零肆万陆仟叁佰壹拾壹元玖角柒分）。因服务数量增加，在原合同基础上增加服务费用¥170000 元（大写：壹拾柒万元整）。

第一条 合同服务数量

将《2025 年“接诉即办”综合服务项目》中规定的合同中服务数量调整。服务内容不变，本补充协议内容跟原合同内容保持一致。

报价表

| 序号 | 项目分组 | 单价（元） | 约定工作总量（件） | 金额（元） |
|----|---|-------|-----------|-----------|
| 1 | 负责协助相关诉求承办单位完成工单的签收、响应、上报等系统操作工作，配合做好台账整理、督办跟踪等事务性工作。 | 9.5 | 17000 | 161500 |
| 2 | 小计 | | | 161500.00 |
| | 税费（6%） | | | 9690.00 |
| | 合计 | | | 171190.00 |
| | 优惠金额 | | | 170000.00 |

第二条 合同价款及支付方式

（一）支付方式

2025年3月31日前支付补充协议约定全款的50%，即人民币（大写）捌万伍仟元整（小写：¥85,000.00）；2025年6月30日前支付尾款即补充协议约定全款的50%，即人民币（大写）捌万伍仟元整（小写：¥85,000.00）。

甲方每次付款前，乙方须向甲方提供等额、合规增值税发票。否则甲方有权拒付且不承担违约责任。

（二）乙方的收款信息如下：

账户名称：北京禄特艾迪系统集成技术有限公司

账 号：0200022709020029226

开 户 行：工行潘家园支行

第三条 本协议自生效之日起，即成为《2025年“接诉即办”综合服务项目》不可分割的组成部分，与《2025年“接诉



即办”综合服务项目》具有同等的法律效力。本协议未约定事宜，仍按照《2025年“接诉即办”综合服务项目》执行。

第四条 本协议一式陆份，自双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章或合同专用章后之日起生效。甲方执叁份，乙方执叁份，具有同等法律效力。

甲方：北京市朝阳区市场
监督管理局

负责人签章：



日期：2025年3月1日

乙方：北京禄特艾迪
系统集成技术有限公司

负责人签章：



日期：2025年3月1日

