采 购 合 同

项目名称：2026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：2026年2月28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 69 号院 1 号楼 8 层④-0901

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：2026 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）6,414,521.52 元 （小写：￥ 陆佰肆拾壹万肆仟伍佰贰拾壹元伍角贰分）

四、服务期限：2026 年 03 月 01 日起至 2027 年 02 月 28 日。

五、项目内容

依照《北京市接诉即办工作条例》和北京市、朝阳区两级“接诉即办”工作部署要求，协助朝阳区市场监督管理局做好“接诉即办”工作，更好发挥 12345 市民服务热线“哨声源”“指挥棒”作用，切实并持续推动“降量、提质、增效”。

六、项目要求

（一）负责协助投诉举报管理科做好12345“接诉即办”渠道群众诉求工单和52012315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；

（二）负责协助投诉举报管理科做好申报不计入考评、挂账、销账、“吹哨报到”、考评材料整理等考评相关工作；

（三）负责协助做好12345“接诉即办”数据汇总分析工作，包含“接诉即办”工作日报、周报、月报等督导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；

（四）负责根据12345“接诉即办”工单办理和反馈情况协助开展保留“双是”研判、补充申请不计入等督办提示相关工作；

（五）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。

七、服务标准

各评价期响应率应≥99.5%，剔除后满意率>95%，解决率>95%。

项目报价表

序号	项目分组	主要负责内容		单价（元）	约定工作总量（件）	金额（元）
1	平台组 审回组	负责协助投诉举报管理科做好12345“接诉即办”渠道群众诉求工单和52012315等其他渠道群众诉求工单的签收、分类、派遣、催办、审核、上报、退单沟通等事务性工作。 负责根据12345“接诉即办”工单办理和反馈情况协助开展保留“双是”研判、补充申请不计入等督办提示相关工作。		9.5	593000	5633500
2	专员岗	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。				
3	剔除组	负责协助投诉举报管理科做好申报不计入评价、延期办理、延期办结、“吹哨报到”、评价材料整理等评价相关工作；对工单处置全流程提出有针对性的提出问题与建议，协助完成评价失分工单分析工作。		3000	12	36000
4	数据组	负责协助做好12345“接诉即办”数据汇总分析工作，包含“接诉即办”工作日报、周报、月报等督导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。	日报、周报数据分析报告	460	408	187680
			月度数据分析报告	700	12	8400
			月度评价评估	700	12	8400
			全年数据分析报告	1200	1	1200
小 计						5875180
项目管理费3%						176255.4
税费（6%）						363086.12
总 计						6414521.52

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）贰佰伍拾陆万伍仟捌佰零捌元陆角壹分（小写：￥2,565,808.61）；2026年5月31日前支付项目全款的40%，即人民币（大写）贰佰伍拾陆万伍仟捌佰零捌元陆角壹分（小写：￥2,565,808.61）；2026年9月30日前支付尾款项目全款的20%，即人民币（大写）壹佰贰拾捌万贰仟玖佰零肆元叁角（小写：￥1,282,904.30）。

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，商而不决时可向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，违约金金额为合同总价款的20%。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、保密义务

（一）乙方确认并同意，应当对本合同的内容、因履行本合同或在本合同期间接触或知悉的甲方保密信息予以保密。乙方须指示其员工遵守本条规定的保密及不披露义务。

（二）本条规定的乙方保密义务自乙方接触到本合同所称保密信息之日起即应履行。如因乙方之外的原因致使保密信息泄露或进入公共领域，则乙方对该信息的保密责任在泄露或公开之日起终止。

（三）本合同保密范围，即北京市朝阳区市场监督管理局保密信息，包括但不限于北京市朝阳区市场监督管理局的具有保密性质的信息、文件和资料，无论其表现形式如何，也无论通过何种方式取得。

十二、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。

十三、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）合同截止期限：2027 年 02 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，经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位印章后生效，其他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。

（以下无正文）

甲方（盖章）：北京市朝阳区市场监督管理局

乙方（盖章）：北京禄特艾迪系统集成技术有限公司

法定代表人或授权代表签章：

日期：2026 年 2 月 28 日

法定代表人或授权代表签章：

日期：2026 年 2 月 28 日