

编号:

# 北京市通州区市场监督管理局 2026-2027年度投诉举报 服务项目

## 委托服务合同

甲方：北京市通州区市场监督管理局

乙方：北京钰文轩语科技有限公司

签订日期：2026.5.18



根据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规，经甲乙双方友好协商，签订本合同，以资共同遵守。

## **第一章 服务内容及合同期限**

第一条 乙方为甲方提供2026-2027年度北京市通州区市场监督管理局投诉举报服务项目相关工作。

第二条 合同期限：2026年7月28日至2027年7月27日。

## **第二章 服务要求**

第三条 服务内容：乙方按照甲方的需求提供以下服务：

供应商应根据本项目工作特点组建相应的服务团队，包括平台岗、数据岗、考核岗。通过人工辅助处置北京市12345市民热线、全国12315系统、来信来访等各类投诉举报的任务接收、核实、甄别、转办、督办、追踪和反馈、7\*24小时平台值守、数据分析及风险评估等工作，提升接诉即办工作服务质量，提高12345热线、全国12315系统及来信来访等各渠道投诉举报处理工作效率。

## **第三章 双方权利义务**

### **第四条 甲方的权利与义务**

1. 甲方有权对乙方就本合同约定的服务项目所做工作进行监督检查。
2. 合同生效后，甲方应向乙方提供相关的、必要的信息，并为所提供信息的准确性、真实性、完整性负责。因甲方提供的信息有误所造成的损失，由甲方自行承担，不视为乙方违约。
3. 甲方应严格按照本合同约定的期限和方式支付服务费。
4. 合同生效后，甲方应配置与此次项目相关人员配合乙方开展工作，涉及与入驻单位的沟通，甲方应给予充分的配合与协调。
5. 在项目实施过程中，甲方应负责提供本项目所需的办公室等设施、场地、环境以及乙方所需的其他必要办公条件，包括所需硬件设备、耗材等，以满足服务需要。因甲方延误或未提供乙方所需的必要条件所造成的乙方延期服务，不视为乙方违约，由甲方自行承担损失。
6. 甲方应负责保障派驻人员工作期间的人身和财产安全。

### **第五条 乙方的权利与义务**

1. 乙方应按照本合同的约定高效和经济地向甲方履行服务义务，并对服务的品质负责。
2. 乙方定期汇总投诉举报处置情况，提供编制报表、简报服务，并形成数据分析及风险评估报告。

3. 乙方工作人员在履行与本合同有关的服务中不得为私利而接受贸易佣金、回扣或类似款项。

4. 乙方须与乙方工作人员建立合法有效的劳动关系，乙方与乙方工作人员关于劳动报酬等产生的劳动争议由乙方自行处理，与甲方无关。

5. 乙方应根据项目进展情况与甲方相关负责人员进行交流汇报，告知项目的实施状况。

#### **第四章 保密条款**

第六条 任何一方在签署或履行本合同过程中对知晓的对方未公开的商业秘密及其他资料和信息，非经对方书面同意不得使用或向第三方泄露，否则应承担由此给另一方造成的损失，但双方为履行本合同目的使用对方提供的服务除外以及法律另有规定的除外。

第七条 保密信息包括但不限于以下内容：工作流程、规章制度、数据资源、客户信息、员工信息、协议内容、经营状况指标、不公开的任何资料、合作伙伴及合作关系细节、未来商业计划、涉及商业秘密的业务函电等。

第八条 任何一方违反本条约定的保密事项，应承担赔偿责任，同时有义务采取有效措施阻止信息进一步扩散。

第九条 保密期限：保密期限为永久，本条款不受本合同终止的影响。

#### **第五章 费用及支付**

第十条 本合同服务费总金额为¥ 1811073.6 元（大写：人民币 壹佰捌拾壹万壹仟零柒拾叁元陆角）（以下简称“合同总金额”）。

第十一条 支付方式和支付时间

2026年8月28日前，甲方向乙方支付合同总金额的60%，即¥ 1086644.16 元（大写：人民币 壹佰零捌万陆仟陆佰肆拾肆元壹角陆分）；

2027年2月28日前（以财政资金下达时间为准），甲方向乙方支付合同总金额的30%，即¥ 543322.08元（大写：人民币 伍拾肆万叁仟叁佰贰拾贰元捌分）；

合同期满、甲方验收合格后，甲方向乙方支付合同总金额的10%，即¥ 181107.36元（大写：人民币 壹拾捌万壹仟壹佰零柒元叁角陆分）。

第十二条 甲方每次付款前乙方需先行开具等额增值税普通发票。

#### **甲方开票信息：**

单位名称：北京市通州区市场监督管理局

纳税人识别号：11110112MB1618822A

## **乙方银行信息:**

单位名称: 北京钰文轩语科技有限公司

开户行: 中国银行石景山支行

账号: 318160333174

## **第六章 违约责任**

第十三条 双方应互相尊重彼此享有的合同权利,并采取一切合理的措施保证本合同的实施。

第十四条 甲方迟延支付服务费用,由此造成工作停滞、延误的,乙方不承担迟延履行责任;经书面催告,甲方在一个月的宽限期内仍未支付服务费用的,乙方有权解除合同。

第十五条 乙方未按合同约定期限、内容履行合同义务,经甲方书面催告要求其采取补救措施,乙方在一个月的宽限期内仍未改进的,甲方有权解除合同。合同解除后,乙方应按未按合同约定履行部分管理服务费的10%作为违约金支付给甲方,双方据实结算已履行部分的项目费用。

第十六条 合同任何一方对另一方的商誉损失、利润损失,及其他间接的、附随性的、惩罚性的损失或赔偿不承担何责任和义务。

## **第七章 争议解决**

第十七条 双方当事人应尽全力友好协商解决因本合同而产生的或与本合同有关的一切争议。

第十八条 双方如不能友好协商解决因本合同而产生的或与本合同有关的争议,任何一方均可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

## **第八章 通知**

第十九条 甲乙双方因履行本合同而相互发出或提供的所有通知、文件、资料等,均应按照本合同所列明的通讯地址、电话号码、传真号码、电子邮件等通知方式进行传达;一方如果迁址或者变更相关号码,应当及时书面通知对方;通过邮寄方式的,挂号寄出或者投邮当日视为送达;以传真或电子邮件方式的,发出时视为到达。

第二十条 一方变更通知或通讯地址,应当在变更之日起5日内,以书面形式通知对方;否则,由未通知方承担由此而引起的相关责任。

## **第九章 生效及其他事项**

第二十一条 本合同一式肆份,甲乙双方各执贰份。

第二十二条 本合同自甲乙双方签字或加盖人名章并加盖单位公章之日起生效，合同签订后如需修改变更，须经甲、乙双方协商达成一致后，以签订补充协议的方式进行修订。补充协议与本合同具有同等法律效力；补充协议与本合同约定不一致的，以补充协议所载内容为准。

(以下无正文)

甲方(盖章):



北京市通州区市场监督管理局

法定代表人:

或委托代理人:

联系电话:

地址:

签订日期: 2026.5.18

乙方(盖章):



北京钰文轩语科技有限公司

法定代表人:

或委托代理人:



联系电话:

地址:

签订日期: 2026.5.18