

朝阳区市场监督管理局

2026 年消费者保护项目

甲 方：北京市朝阳区市场监督管理局

乙 方：北京朝阳发展有限公司

签署日期：2026年5月11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：杨鑫  
联系电话：18010282887

乙方：北京朝阳发展有限公司  
地址：北京市朝阳区呼家楼（京广中心）12 层 01A 号  
联系人：李钰  
联系电话：010-65000564

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（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 年消费者保护项目

二、合同金额：人民币（大写）贰佰柒拾万陆仟贰佰元整  
（小写：¥2,706,200）。

三、服务期限：自签订合同生效之日起至 2027 年 2 月 28 日。

四、项目内容

根据本局 12315 消费者保护热线办理流程要求完成热线处理及信息扫描录入、数据汇总分析、材料归档等工作；对

12315 热线投诉举报派单、接单、响应、系统录入、协助日常沟通接访、消费宣传辅助引导等。

## 五、项目要求

1、负责全国 12315；96315 平台工单接单打印登记；智慧 315 平台工单分流、办结反馈回复等；

2、协助执法人员办理 12315 平台投诉举报工单受理及打印等；

3、配合现场检查；协助制作现场笔录；会议记录；平台接受信息；打印复印扫描文件；

4、辅助许可办理；前台咨询；档案整理；E 码查更新台账；对接科室报送周报、月报。

## 六、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 10 万件，由于各工单处理均需一定时限，加之工单甄别、导入、分派、处理、反馈以及协助整卷归档、制作数据分析报告等工作，每张工单需要经由派单督办组、接单反馈组、综合服务组、数据统计组四个环节处理。（见项目报价表）

### (二) 服务绩效要求

工单按时处理率  $\geq 85\%$

成存



71010

### 项目报价表

项目分组	组别	主要负责内容	具体事项	约定工作总量(件)	合计(元)
1	派单督办组	全国 12315; 96315 平台工单接单打印登记; 智慧 315 平台工单分流、办结反馈回复等。	<p>按照 12315 消费者保护热线工作要求, 根据工单内容进行甄别判断, 依据职责派至相关单位办理</p> <p>监督签派日清库工作, 做到随签随派、诉求不过夜。</p> <p>监督到期工单催办工作, 杜绝超期办结</p> <p>做好日常对各机关科室、基层所的基础沟通协调工作</p>	20000	490000
2	接单反馈组	协助执法人员办理 12315 平台投诉举报工单受理及打印等。	<p>按照 12315 消费者保护热线工作要求, 及时签收工单, 根据工单内容进行甄别判断。</p> <p>按照 12315 消费者保护热线工作要求, 及时响应: 对受理工单, 及时告知消费者已受理。</p> <p>对信息不明确的诉求, 通过电话方式联系诉求人, 核实诉求具体内容; 对非我局权责工单, 通过电话方式联系诉求人, 告知消费者不予受理, 并告知其向有关部门进行反映。</p> <p>接听对外办公电话, 及时记录电话反映的消费者投诉举报。</p> <p>按照 12315 消费者保护热线工作要求, 在 12315 系统及时录入受理情况、办理情况、处理结果等内容。</p>	40000	980000
3	综合服务组	配合现场检查; 协助制作现场笔录; 会议记录; 平台接受信息; 打印复印扫描	<p>协助日常沟通接访工作, 协助执法干部开展消费纠纷调解工作, 维护调解现场秩序, 协助拍摄照片等</p> <p>协助消费宣传引导工作, 布置宣传活动场地, 维持宣传活动秩序, 发放宣传传单,</p>	30000	810000

		文件; 统计办公用品消耗等。	拍摄宣传活动照片、视频等		
			协助 12315 消费者保护热线工单等材料整理归档工作		
4	数据统计组	辅助许可办理; 前台咨询; 档案整理; E 码查更新台账; 对接科室报送周报、月报。	负责数据统计工作, 为各承办单位进行数据调取工作	10000	245000
			协助各机关科室、基层所考评综合工作		
5	管理费			81186	
6	税金及其他 (以实际产生金额为准)			100014	
7	合计			2706200	

本合同总价包含乙方管理费, 乙方投入服务团队费用不超过扣除管理费后的剩余金额。

## 七、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 50%, 即人民币 (大写) 壹佰叁拾伍万叁仟壹佰元整 (小写: ¥1, 353, 100); 2026 年 6 月底前支付项目全款的 40%, 即人民币 (大写) 壹佰零捌万贰仟肆佰捌拾元整 (小写: ¥1, 082, 480); 2026 年 12 月底前支付尾款项目全款的 10%, 即人民币 (大写) 贰拾柒万零陆佰贰拾元整 (小写: ¥270, 620)。

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。

本合同总价为暂定总价, 系基于服务范围、乙方配置服

务团队人数无变动核算确定。

(二) 乙方的收款信息如下:

账户名称: 北京朝阳发展有限公司

账 号: 679161616

开户行: 中国民生银行北京国贸支行

#### 八、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。

#### 九、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

定导致合同目的无法实现，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、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。

#### 十一、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。

(以下无正文)

甲方(盖章):



法定代表人签章:

日期: 2026.5.11

乙方(盖章):



法定代表人签章:



日期: 2026.5.11