

# 北京经济技术开发区商务金融局 市场监管购买服务合同

甲方：北京经济技术开发区商务金融局

法定代表人：李冬明

通讯地址：北京经济技术开发区万源街4号2号楼

联系人：郑超

联系电话：010-83508581

乙方：北京锐智亦联科技有限公司

法定代表人：胡鹤

通讯地址：北京市北京经济技术开发区荣华中路10号1幢20层1单元  
2302-1

联系人：李昌尚

联系电话：010-67878799-838

因工作需要，根据《中华人民共和国民法典》规定，经甲乙双方协商一致，本着平等、公平、诚实信用的原则，签订本服务合同。

## 一、服务项目

北京经济技术开发区商务金融局负责市场监管业务办理及材料审核工作，根据《人力资源市场暂行条例》及政府服务外包相关规定，现将市场监管辅助业务进行外包管理。

## 二、服务内容

(一) 外包的辅助性任务包括以下内容：

1、投诉类业务在规定的办理时限内辅助完成接单分流、筛选受理、组织双方调解、结果反馈工作。乙方仅提供辅助性服务，不得实施行政处罚、行政强制、作出立案/不予立案决定等执法权限行为。

2、向12345平台电话及通过12315网站投诉举报的，由话务员将投诉内容



录入行政执法系统软件并分流至承办单位。通过信函、传真、电子邮件和上级及其他部门转办、交办等形式向甲方提交的投诉，录入行政执法系统软件并分流至承办单位。

3、举报类业务在规定的办理时限内辅助完成接单分流、现场检查并填写现场检查笔录和拍照、结果反馈工作。

4、举报案件目前有3个来源，分别为市12345派单，市12315派单和商务金融局自接工单。举报案件需要现场核实的，需要至少两名办案人员一起前往监督检查，写现场检查笔录并对现场进行拍照，笔录要求有执法证件的执法人员签字。

5、日常检查类业务在规定的办理时限内辅助完成现场检查并制作现场检查笔录和拍照，并按照检查要求反馈检查结果。

6、根据市局、办公室及其他处室或部门的通知，对辖区内企业或者商户进行检查或者配合检查。

7、精准承接管委会、市局下达的非现场检查任务，协助完成任务拆解、计划制定及统筹调度，严格按照采购约定及监管要求，明确任务节点、责任分工，确保任务分派规范、高效落地。

8、完成所在处室交办的其他工作任务。

(二) 项目服务工作标准及要求：

1. 投诉处理目标及流程

(1) 投诉处理的工作目标

通过购买服务，市民服务热线响应率95%以上，解决率85%以上，满意率90%以上。

回访来电人时，对方不得表示无人与其联系答复。

工单办理按规定时限反馈。

以不在部门职责范围退单的，需提供相关文字依据。

(2) 投诉件的登记分流

投诉分为主要登记来源为北京12345平台及市场监管总局12315网站，其他来源包括邮寄书面材料登记、现场登记、信访登记、电话登记、上级部门转办。由承接部门承接工单，转派至派单部门，派单部门登记人员将投诉内容录入投诉

举报一体化平台并分流至承办部门。承办部门接到工单后，按照职责分工分派至处理人员。

### （3）消费投诉的受理

承办部门处理人员首先需查验投诉材料是否齐全，包括消费者姓名、住址、电话号码等信息；被投诉人名称、住所（地址）、电话号码等信息；投诉的事实根据、相关的诉求及理由，包括购买商品或接受服务的日期和地点；商品名称、商标、厂名、厂址、规格、型号、数量、价格和服务的内容等；经营者的侵权事实和因此给消费者造成的实际损失以及相关证据（如购货凭证、服务单据、保修凭证、鉴定结论等相关证明材料）；赔偿和其他维权要求及其法律法规依据；与经营者交涉的情况。

消费者委托代理人进行投诉活动的，应当提交授权委托书原件以及受托人的身份证明。授权委托书应当载明委托事项、权限和期限，并应当由消费者本人签名。

经核实，属于商务金融局负责投诉问题，处理人员应当自收到投诉之日起7个工作日内作出受理或者不予受理的决定，并告知投诉人。

经核实，不属于商务金融局负责投诉问题的，按照退单程序处理，承办部门按照下级到上级逐级退回。针对没有退回流程的工单，有处理人员进行处置告知。

### （4）消费投诉的办理时限

受理的消费者投诉，应当自收到投诉书之日起5个自然日内终结调解。特殊情况下可申请延期办理，并在45个工作日内终结调解。争议双方不能达成调解协议的，应终止调解。

### （5）消费投诉的调解

处理人员首先需要电话方式与投诉人联系，确认投诉问题和诉求；随后与被投诉人联系就投诉问题和诉求进行沟通协商；随后将被投诉人反馈结果与投诉人进行沟通协商；意见能够达成一致联系被投诉人兑现协商方案，意见不能够达成一致的联系被投诉人再次进行协商；经过多轮协商后将最终协商方案告知投诉人和被投诉人。

对事实清楚、情节简单的投诉，可适用简易程序由办理人员电话调解。电话调解的应分别告知双方当事人调解结果，告知内容。情节复杂的投诉可以组织双

方进行现场调解。双方对投诉事实各自发表看法，本着协商共赢的原则，解决消费纠纷。

需要进行检定、检验、检测、鉴定的，由投诉人和被投诉人协商一致，共同委托具备相应条件的技术机构承担。

经现场调解达成调解协议的，市场监督管理部门应当制作调解书，但调解协议已经即时履行或者双方同意不制作调解书的除外。调解书由投诉人和被投诉人双方签字或者盖章，并加盖市场监督管理部门印章，交投诉人和被投诉人各执一份，市场监督管理部门留存一份归档。

对于调解过程中发现经营者有违法行为，以及个案涉嫌侵权的投诉，应转交举报处理人员根据有关规定移交执法局依法予以查处。

#### (6) 结果反馈

投诉的处理应遵循办理、答复、录入、反馈一致性的原则。投诉工单的承办部门处理人员在调解结果产生后，应及时将处理结果录入投诉举报一体化平台和相应、处置系统或投诉承接部门。

#### (7) 处理督办

投诉工单分派部门负责对承办部门工单处置情况进行督办，包括处置时限、处置规范性问题。分派部门每日对工单处理情况进行核查，发现即将超期或处置不规范情况，及时对处置部门进行督促，确保工单处置及时规范。

#### (8) 考核分析

投诉工单分派部门定期对工单处置情况进行汇总分析，结合考核情况，对承办部门处理情况进行分析提示，对处置人员进行专业培训，提升处置规范性，不断提升商务金融局工单处置水平。

### 2. 举报处理目标及工作流程

#### (1) 举报办理的工作目标

通过服务外包，市民服务热线响应率 95% 以上，解决率 85% 以上，满意率 90% 以上。

回访来电人时，对方不得表示无人与其联系答复。

工单办理按规定时限反馈。

以不在部门职责范围退单的，需提供相关文字依据。

## (2) 举报件的登记分流

举报工单主要登记来源为北京 12345 平台及市场监管总局 12315 网站,其他来源包括邮寄书面材料登记、现场登记、信访登记、电话登记、上级部门转办。由承接部门承接工单,转派至派单部门,派单部门登记人员将举报内容录入投诉举报一体化平台并分流至承办部门。承办部门接到工单后,按照职责分工分派至处理人员。

## (3) 举报的办理时限及工作要求

承办单位部门自收到举报材料之日起 15 个工作日内予以核查,处理结果电话告知举报人,现场笔录和照片随档留存;处理特殊情况下可以延长至 15 个工作日内决定是否立案。对于不予立案的举报,承办单位在本机关负责人审批后 5 个工作日内,将结果和理由告知具名的、附有联系地址或方式的举报人;举报人明确要求书面告知的,承办单位应当书面告知具名的举报人。

## (4) 举报的办理流程

①举报处理人员需首先联系举报人核实举报内容,查看是否和举报单内容一致,并做好记录,同时告知举报人此工单我局已经收到,告知举报人补充证据途径,办理结果会在调查完毕后进行告知。

②处理人员应通过举报人提供途径自行对违法证据进行确认和证据固定,确保证据获取的合法性。

③查询涉及到的相关公司情况,如地址、电话、企业登记信息等并详细记录。与公司取得联系,如成功取得联系,告知被举报公司相关情况,约定现场检查时间。如与公司无法取得联系,我局按照营业执照的地址信息现场核实。

④举报调查需要现场核实的,需要至少两名办案人员一起前往监督检查,写现场检查笔录并对现场进行拍照,笔录要求有执法证件的执法人员签字。要求被举报人提供的材料加盖公章或法定代表人签字确认,处置人员进行留存归档。

⑤处置人员结合调查证据对举报问题进行综合研判,特殊问题咨询律师。最终得出立案或不予立案决定。

⑥初步判定违法的举报问题,应向综合执法局进行移送,待综合执法局反馈结果后进行处置。

## (5) 结果反馈

举报的处理人员应遵循办理、答复、录入、反馈一致性的原则。

对举报做出的立案或不予立案决定,承办人员要在办理期限之内回复来电人,及时将处理结果录入投诉举报一体化平台和相应、处置系统或投诉承接部门。

#### (6) 处理督办

投诉工单分派部门负责对承办部门工单处置情况进行督办,包括处置时限、处置规范性问题。分派部门每日对工单处理情况进行核查,发现即将超期或处置不规范情况,及时对处置部门进行督促,确保工单处置及时规范。

#### (7) 考核分析

投诉工单分派部门定期对工单处置情况进行汇总分析,结合考核情况,对承办部门处理情况进行分析提示,对处置人员进行专业培训,提升处置规范性,不断提升商务金融局工单处置水平。

### 3. 日常检查及专项检查目标和工作流程

#### (1) 日常检查及专项检查的工作目标

按时完成管委会、市局等布置的执法检查任务,积极配合各项综合执法检查工作。

确保全年不出现有较大恶劣影响的市场监管事件。

#### (2) 日常检查及专项检查任务制定

日常检查任务制定部门结合管委会、市局等有关部门要求,制定商务金融局日常检查工作计划和工作任务。

#### (3) 日常检查及专项检查任务分派

日常检查任务制定部门将检查任务分派至具体任务落实部门。

#### (4) 日常检查及专项检查的办理时限

日常检查任务制定部门根据每次检查任务要求明确检查任务完成时限。

#### (5) 日常检查及专项检查办理流程

日常检查承办部门将检查任务分派至具体检查人员,由检查人员按照要求具体落实检查工作。内容包括组织开展公平竞争审查、网络商品交易及服务、价格、不正当竞争、违法直销、传销、制售假冒伪劣监管工作。组织指导市场主体年报公示工作。落实市场主体经营异常名录列入移出工作。指导广告业发展,监督管理广告活动。查处无照生产经营和相关无证生产经营行为。药品零售、医疗器械

经营管理，以及化妆品经营和药品、医疗器械使用环节质量管理工作。参与食品药品突发应急事件处置，协助完成大型活动和重要节日的食品药品安全保障工作。参与问题产品的召回和处置工作。质量、标准化、计量、认证、检验检测、特种设备安全管理工作，特种设备事故的调查。开展小微企业、个体工商户、专业市场的党建工作。负责商务领域安全生产管理工作，组织开展相关安全宣传、教育和培训。

现场检查过程中需要至少两名检查人员，并要求企业配合填写询问笔录，有问题的企业根据法律法规违法问题处置要求进行处理，问题处置措施包括当场提醒、书面责令改正、移送其他部门、列入异常名录、移送综合执法局立案处理。

#### (6) 结果反馈

检查部门将检查结果及时反馈至任务分派部门，并将检查记录归档保留。

#### (7) 工作督办

检查任务分派部门负责对承办部门检查任务落实情况进行督办提示，包括处置时限、处置规范性问题。承办部门按照督办部门要求规范检查工作，避免超期和不规范情况出现。

#### (8) 考核分析

检查任务分派部门定期对检查处置情况进行汇总分析，结合考核情况，对承办部门处理情况进行分析提示，对检查人员进行专业培训，提升处置规范性，不断提升商务金融局工单工作水平。

#### (9) 总结报告

检查任务分派部门对检查情况进行汇总，制作总结报告，报送市局和管委会有关部门。

### 4、非现场检查工作内容和工作流程

#### (1) 核心工作内容

根据《北京市加强非现场监管提升监管效能三年行动计划(2024—2026年)》要求，实施市局综合执法E码查系统进行非现场检查工作，具体如下：

①检查对象管理：涵盖各类企业（如餐饮、食品销售、药品经营及使用、医疗器械经营、特种设备使用、产品质量等），支持任务/对象模糊检索、筛选，可手动添加检查对象、关联检查任务，查看对象基本信息（法人、地址、存续状

态等)。

②非现场检查实施：核心核查多项内容(如对经营主体资质的检查、对一般性广告事项的检查、对市场主体年度报告公示信息的检查、对计量器具使用情况的检查、对餐饮服务提供者经营过程控制的检查等)，记录检查结果(未发现问题/发现问题/不涉及)。

③问题处置与整改：对发现的问题制定后续处置措施(当场责令改正、限期整改、转行政处罚等)，明确整改事项、整改期限(7/15/30日)，跟踪整改落实。

④辅助操作：支持扫码检查、即时检查、查前告知、签名确认(企业+检查人员)、拍照取证、生成检查单等。

## (2) 非现场检查内容范围

### ①日常检查

涵盖药品网络销售、食品生产、餐饮服务、广告行为、人力资源服务机构用工、化妆品经营等常态化监管领域。

### ②专项检查

包括网络餐饮线上巡查、特种设备安全隐患非现场抽查、特殊食品销售专项、计量器具专项、年报公示信息“双随机”检查等针对性任务。

### ③其他检查类型

转办交办事项、投诉举报线索的核实与处置均纳入非现场检查范畴。

## (3) 标准工作流程

①进入检查入口(3个核心入口)。

②检查前准备：查看任务详情、人员配置、查前告知。

③实施非现场检查：确认检查类型、核查检查内容、特殊情况处理。

④签名确认与单据生成：确认检查信息无误后，生成检查单并查看详情。

⑤后续处置与整改跟踪：确定检查结果、选择处置措施，如未发现问题：直接提交检查单，如发现问题，选择适当处置方式。

## 三、甲方的权利与义务

1、甲方应向乙方介绍相关工作基本情况，并提出工作要求，以保证乙方能够准确开展任务。

2、提供相关场地和文件材料。甲方应提供必要的背景材料及有关资料。在乙方独立调查有困难时，甲方应给予必要的工作协助。

3、甲方应对乙方的人员进行必要的培训，并明确工作重点环节及任务要求。

4、甲方有权了解乙方的项目进展情况并监督工作质量。甲方有权随机抽查工单、现场监督检查、调取工作台账、考核人员，乙方须无条件配合。甲方发现乙方违规、造假、履职不到位，有权立即要求整改，如不整改即暂停付款、扣除费用直至解除合同。

5、甲方应按本合同约定向乙方支付服务费用。

#### 四、乙方的权利与义务

1、乙方负责相关材料审核及初筛工作，并确保及时性和准确性。

2、乙方负责按照甲方要求对涉及相关问题进行解答。

3、乙方应做好相关工作的上传下达工作。

4、乙方在工作过程中，采取严肃认真的态度，力求工作的及时性、全面性、准确性。

5、乙方应加强对委派工作人员的业务培训，以确保向甲方提交的工作成果符合投诉、举报相关法律、法规规定。若乙方委派的工作人员完成的工作不符合甲方要求或相关法律规定，甲方有权责令其整改，对于拒不整改或整改无效者，甲方有权要求乙方及时更换。

6、乙方须建立工作台账、档案管理制度，所有资料电子化备份，服务期满完整移交甲方。

7、乙方不得将基于本合同所产生的权利及义务的全部或部分转让给第三方。

8、乙方需承担人员工资、社保、福利、工伤、劳动纠纷等全部责任，出现上述相关问题均与甲方无关。

9、乙方必须完全遵守《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

#### 五、项目验收

乙方应在2027年6月30日前完成以下工作内容及数量，提请双方进行验收，如某个单项没有完成，按照事项单项价格及最终完成数量计算支付金额，不同单项可进行互补；超出合同总金额部分不再另行支付。

序号	项目明细 名称	明细内容	单位	合同明细	
				数量	单价（元）
一	非京东投诉	投诉案件来源主要为 12345 平台和市场监管总局 12315 网站，其他来源有邮寄书面材料登记、现场登记、信访登记、电话登记、上级部门转办。由承接部门承接工单，转派至派单部门，派单部门登记人员将投诉内容录入投诉举报一体化平台并分流至承办部门。承办部门接到工单后，按照职责分工分派至处理人员。	件	111300	270.00
二	非京东举报	举报案件来源主要为 12345 平台和市场监管总局 12315 网站，其他来源有邮寄书面材料登记、现场登记、信访登记、电话登记、上级部门转办。由承接部门承接工单，转派至派单部门，派单部门登记人员将举报内容录入投诉举报一体化平台并分流至承办部门。承办部门接到工单后，按照职责分工分派至处理人员。	件	32986	270.00
三	日常检查	按时完成管委会、市局等布置的执法检查任务，积极配合各项联合执	件	10003	316.00

		法检查工作。			
四	非现场检查	按时完成管委会、市局等布置的执法非现场检查任务，包括网络餐饮线上巡查、特种设备安全隐患非现场抽查、特殊食品销售专项、计量器具专项、年报公示信息“双随机”检查等针对性任务。	件	13920	111.00

#### 六、甲方向乙方支付服务费的标准和支付方式

1、服务费总金额：人民币肆仟叁佰陆拾陆万叁仟贰佰捌拾捌元元整（¥43663288）。

2、支付方式：首次付款时间为2026年7月31日前，甲方向乙方支付合同金额的66.66%，即人民币贰仟玖佰壹拾万伍仟玖佰肆拾柒元柒角捌分（¥29105947.78），经双方验收后，原则上，甲方于2027年6月30日前根据验收及实际完成工作内容支付剩余费用。费用具体支付时间最终以财政资金到位为准，待财政资金到位且甲方履行完毕资金拨付审批程序后支付。

每次付款前，乙方向甲方提交相应金额的合规发票，否则，甲方有权拒绝付款且无需承担违约责任。

#### 七、合同期限

本合同自双方负责人、法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同章之日起生效至2027年6月30日止。

#### 八、违约责任

1、乙方不得向第三方泄露与本合同相关的任何数据。乙方在本合同项下的保密期限为：自乙方及工作人员知晓保密信息之时起至保密信息被依法公开时终止。如果甲方仅公开披露部分内容，对未披露的部分乙方仍要承担保密义务。否则乙方应向甲方承担赔偿责任。乙方工作人员（无论在职、离职）的泄密行为均视为乙方行为。一经发现乙方泄露甲方未公开信息，乙方应按本合同金额的20%支付甲方违约金，给甲方造成不良影响的，乙方应及时消除。违约金不足以弥补

甲方经济损失的，乙方还应赔偿甲方损失。

2、甲方应按期支付服务费。如因财政资金的下达、拨付问题导致甲方付款延迟的，不视为甲方违约，乙方不得因此延迟、暂停、拒绝、终止义务的履行。

3、未经甲方书面同意，乙方擅自将本合同项下的权利义务全部或部分转让或转委托给任何第三方的，构成违约，甲方有权解除本合同，不予支付剩余费用，乙方除应退还甲方已支付的超过实际提供服务部分的费用外，还应按合同总额的20%支付违约金。

### 九、争议的解决

甲乙双方因履行本合同发生争议，应友好协商解决。如协商不成，任何一方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

### 十、合同文本及其它

1、本合同一式肆份，甲方执叁份，乙方执壹份，具有同等法律效力。

2、服务期满后，在新的服务承包商接管本项目之前，甲方若有要求，乙方应按甲方的要求暂时(一般不超过三个月)继续为甲方提供服务，甲方按本合同标准继续支付服务费用。

3、本合同未尽事宜，双方另行协商确定。协议的变更和修改须经双方同意，以书面形式变更，因变更合同内容签订的《补充协议》等均属本合同不可分割的组成部分，《补充协议》等相关文件经双方负责人、法定代表人或授权代表签字盖章后与本合同具有同等法律效力。

4、合同双方根据开发区纪工委关于加强党风廉政建设的相关要求主动配合开发区纪工委工作，接受结果查究。



2026年6月1日



2026年6月1日



合同附件：

付款信息

增值税纳税人类型： 一般纳税人

发票抬头： 北京锐智亦联科技有限公司

统一社会信用代码： 91110400MAE15Y5EXK

地址： 北京市北京经济技术开发区荣华中路 10 号 1 幢 20 层 1

单元 2302-1

电话： 67878799

开户行： 招商银行股份有限公司北京经济技术开发区科技金融

支行

帐号： 110960728410001