

北京经济技术开发区商务金融局 消保大厅投诉举报处理购买服务合同

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消保大厅投诉举报处理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，现将消保大厅投诉举报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：

主要包括针对京东商城平台的各类专项治理行动工作和接收处置8个渠道来源的全国各地消费者针对京东的投诉举报件。处置办件过程中需关注案件交易情况和纠纷情况，及时采取应对措施回应消费者和企业诉求，在法定时限内及时处置工单，做好相关系统回复。服务期内，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。



（二）项目服务工作标准及要求：

1. 投诉处理流程

1) 多源工单处理与分派：接收 12345、12315 平台、信函、现场登记等投诉工单，按受理范围标准甄别分类，非受理工单按原途径退回；受理工单精准派至承办单位，京东投诉件单独上传投诉举报一体化平台，同步跟踪工单流转状态并提醒超时情况。

2) 工单受理与材料核验：重点核验京东投诉工单材料完整性，包括投诉人 / 被投诉人基础信息、争议事项与诉求、购货凭证等证明材料；材料缺失时协助联系补充，按要求记录受理信息并形成台账。

3) 办理时限管控：依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》，确保 7 个工作日内协助完成受理判定与告知、45 个工作日内协助完成调解、7 个工作日内协助告知终止调解结果；建立时限预警机制与管理台账，避免超期。

4) 调解协助与过程管理：协助开展电话调解（记录情况与结果）或现场调解（通知双方、准备材料、记录过程）；发现涉嫌违规情况及时反馈并移交举报流程，同步整理调解材料形成规范档案，更新进度至相关系统。

5) 结果反馈与数据汇总：按“办理 - 答复 - 反馈 - 录入一致”原则，协助沟通调解结果并准确录入 12345、12315 平台；整理反馈记录形成台账，对投诉人疑问进行二次解释，定期汇总反馈数据形成统计报表。

2. 举报处理流程

1) 举报工单登记与分流：接收多来源举报工单并完成信息登记核对，按受理范围甄别分类，非受理工单按原途径退回；受理工单派至承办单位，京东举报件上传投诉举报一体化平台，跟踪流转状态并协调异常工单。

2) 办理时限与告知管理：依据相关办法，15 个工作日内（特殊情况可延长 15 个工作日）协助完成调查初步判定与负责人审批；审批后 5 个工作日内协助告知具名举报人结果，举报人要求书面告知时协助准备并送达，建立时限跟踪台账。

3) 举报办理全流程协助：协助联系举报人核实情况、告知补充证据方式及时限；通过投诉举报一体化向京东发协助调查函 / 限期提供证据通知，督促补充完整材料；整理双方证据材料，协助开展核查调查，为初步判定及立案 / 不

予立案提供支持。

4) 结果反馈与系统录入：按“办理 - 答复 - 反馈 - 录入一致”原则，在立案 / 不予立案决定后协助沟通结果，准确录入 12345、12315 平台；记录反馈关键信息形成档案，解答举报人疑问，确保知晓处理依据与结果。

5) 材料归档与数据支持：整理举报全流程材料（举报单、核实记录、证据、调查文档等），按规范分类归档建立电子 / 纸质双重档案；建立举报管理台账记录关键信息，定期核查档案与台账完整性，协助提供数据统计分析支持。

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。

8、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。

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	审定	
				数量	单价(元)
一	京东投诉	主要包括针对京东商城平台的各类专项治理行动工作和接收处置8个渠道来源的全国各地消费者针对京东的投诉举报	件	1026421	17.56
二	京东举报	件。处置办件过程中需关注案件交易情况和纠纷情况，及时采取应对措施回应消费者和企业诉求，在法定时限内及时处置工单，做好相关系统回复。	件	255487	19.55

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：人民币贰仟叁佰零壹万捌仟柒佰贰拾叁元陆角壹分 (¥23018723.61)，前述金额为含税金额。

2、支付方式：首次付款时间为2026年6月30日前，甲方向乙方支付合同金额的66.66%，即人民币壹仟伍佰叁拾肆万肆仟贰佰捌拾壹元壹角陆分 (¥15344281.16)，经双方验收后，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。上述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》等均属于本合同不可分割

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。《补充协议》内容与本协议内容发生冲突的，以《补充协议》内容为准。

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。

(以下无正文)



2026年6月3日



2026年6月3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

