

为加强消费者权益保障工作，落实《昌平区关于进一步加强预付式消费经营行为监管工作措施》通知要求，聚焦市民集中反映强烈的预付式消费、家政服务、商超管理等商务领域热点难点问题，对商务领域消费纠纷进行数据监测、统计、分析研判等工作，实现商务领域消费纠纷现象有效治理、同类问题投诉量下降、系统性消费舆情风险防控到位、全区消费者满意度不断提升的工作目标。经甲乙双方友好协商，就乙方为甲方在昌平区商务领域消费纠纷提供的管理服务签定本协议。

一、服务内容和要求

1. 自本协议签订后即日起，乙方协助甲方在昌平区对商务领域消费纠纷提升商务领域消费纠纷的数据监测、统计、分析研判等工作成效，实现商务领域消费纠纷现象有效治理、同类问题投诉量下降、系统性消费舆情风险防控到位、全区消费者满意度不断提升的工作目标。具体工作内容和标准详见附件。

2. 根据工作实际情况，按时按质完成甲方交办的服务范围内合理性的任务。

3. 协助甲方处理 2026 年 2 月 1 日至签订合同日之间的 12345 “接诉即办” 满意度调查服务、市民诉求办理不纳入考核材料复核服务、12345 “接诉即办” 问题与对策建议服务、12345 “接诉即办” 数据分析工作。

二、服务期限

合同签订之日起至 2027 年 1 月 31 日止。

三、甲方的义务

1 为乙方的工作人员提供必要的办公条件。

2. 对乙方的工作情况进行监督考核，甲方应向乙方出具考核结果及相关材料。

四、乙方的义务

1. 在协议约定的服务期内，乙方应按照协议及附件约定提供合格的服务。

2. 未经甲方的书面许可，乙方不得以任何形式将其在本协议项下的权利义务转让给任何第三方。

五、费用及支付

1. 本协议约定期间的服务费总额为 1744500 元，大写：壹佰柒拾肆万肆仟伍佰元整。此费用包含了乙方提供本合同项下服务所发生的全部费用。

2. 自协议签订后 10 个工作日内，甲方向乙方支付合同金额的 50% 的服务费用，小写：872250 元，大写：捌拾柒万贰仟贰佰伍拾元整。此后第 2 个月的 10 号前，以转账或支票方式合同金额的 30%，金额为 523350 元，大写：伍拾贰万叁仟叁佰伍拾元整。第 4 个月的 10 号前，以转账或支票方式合同金额的 20%，金额为 348900 元，大写：叁拾肆万捌仟玖佰元整。甲方付款前，乙方需提供等额正式发票。

3. 项目实施过程中工作内容如需调整，应根据甲方要求增加或减少工作人员，所产生费用由双方协商解决。

4. 乙方的账户信息

全 称：启服（北京）文化发展有限公司

开户行：招商银行股份有限公司北京昌平支行

账 号：110929253010001

六、违约责任

1. 如因乙方的原因导致甲方被投诉、举报或区委、区政府及其他部门通报、批评的，甲方视实际情况在考核中扣除乙方相应费用。

2. 如乙方未按照约定履行义务，包括但不限于按时提供报告内容不符合约定漏报、错报相关数据等情形的问题，每发生一次，在考核中扣除相应费用。累计三次出现不按甲方要求完成工作的，甲方有权立即解除合同且不再支付任何费用，并要求乙方退还尚未履行部分的合同款项。

七、争议的解决

因履行合同所发生的一切争议，双方应友好协商解决，协商不成的，依法向北京市昌平区人民法院起诉。

八、其他

1. 本协议的修改、变更由双方另行签署书面协议。
2. 未尽事宜双方另行协商签署补充协议。
3. 本协议一式四份，双方各执两份，自双方签字盖章之日起生效。

甲方（盖章）：



法定代表人（或授权代表）

签字：

李强

联系电话：

日期：2016年7月10日

乙方（盖章）：



法定代表人（或授权代表）

签字：



联系电话：

日期：2016年7月10日

附件：具体服务内容及要求

一、具体服务内容

根据甲方需求分析，乙方结合自身在 12345 “接诉即办” 治理服务领域中的研究，为甲方提供全方位人员、技术支撑，具体如下：

1. 提供 12345 “接诉即办” 满意度调查服务；根据办理情况进行回访和满意度调查，确保每件工单 100%联系来电人。
2. 提供市民诉求办理不纳入考核材料复核服务；以办理 12345 群众诉求为重点，每个月针对不纳入考核诉求规则变化，从文字撰写、佐证资料、文件格式、不计入考核类型等角度，指导科室、专班坐席员调整不纳入考核材料准备工作。
3. 提供 12345 “接诉即办” 问题与对策建议服务；每个月针对 12345 “接诉即办” 排名情况，挖掘市民诉求变化和工作中存在的问题及对于不属于甲方职权范围内的工单，有针对性地找准问题与对策建议。（2025 年区级每月进行考核，市级每两月进行考核，每月需按照排名情况进行问题汇总、建议、培训等）
4. 提供 12345 “接诉即办” 典型经验和做法的服务；收集全市其他区和委办局优秀的经验、做法和机制，为甲方提供针对 12345 “接诉即办” 工作开展问题、建议和策划，为职能科室 12345 “接诉即办” 工作提供现场指导。（每月组织现场指导，随时提供建议和策划）
5. 提供 12345 “接诉即办” 新政策的解析和研究服务；针对每月一题及每月市中心工作要求调整等相关新政策进行解析和研究，及时优化工作细则和具体操作，并形成专业的解析和优化工作细则和具体操作，并形成专业的解析材料材料。（研究《北京市接诉即办工作条例》、《昌平区 2025 年度接诉即办工作提升行动方案》、《昌平区 2025 年度接诉即办工作评价实施办法》等文件，提出全年工作细则）
6. 12345 “接诉即办” 数据分析工作；协助甲方根据工作需要编制日报、周

报、季报、半年度，全年数据分析报告等。

7. 其他临时性工作根据甲方需要协助完成临时性日常工作。

二、具体服务要求

1. 及时签收:协助甲方做到 7*24 小时全时值守响应 12345 市民热线系统,做到紧急工单 10 分钟内协助签收,其他工单 2 小时内协助签收。

2. 退单登记:对于不属于甲方职权范围内的工单,协助甲方按退单流程处理,登记入账。对全区内部门申请退单和推诿扯皮的情况要及时向甲方相关负责人汇报,进行登记,并按要求协助处理。

3. 保证响应率:根据市区两级要求,协助甲方对于工单回复的审核工作,确保每件工单 100%联系来电人,不出现漏联、错联等情况,达到 100%响应率工作要求。

4. 到期提醒:按照工单办理时限,做到工单在第 5 日早上 9 点、下午 4 点、7 点、10 点分别提醒,确保提醒有效。如提醒后到期仍未办结,要及时向甲方相关负责人反馈。

5. 指导科室、专班坐席员工作流程和方法,提供 12345 “接诉即办”问题与对策建议,解析和研究相关新政策。