

北京市市场监督管理局
“接诉即办”数据处理服务项目合同

甲方：北京市市场监督管理局

乙方：北京外企人力资源服务有限公司



二〇二五年十二月

依据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规，在完全平等自愿及对本合同内容全面正确理解的基础上，就甲方委托乙方开展“接诉即办”数据处理服务项目，甲、乙双方同意按照下面条款和条件，签署本合同。

1.服务内容和期限

1.1 服务内容

1.1.1 对“接诉即办”和全国12315平台等诉求数据信息进行大数据归类清理服务。其中，“接诉即办”数据结构化字段共35个（详见表1），乙方处理甲方提供的诉求数据总量为175万件；全国12315平台数据结构化字段共5个（详见表2），乙方处理甲方提供的诉求数据总量为180万件。甲方可根据实际工作情况对结构化字段内容进行调整。

表1 “接诉即办”数据结构化字段表

序号	类别	序号	类别	序号	类别
1	主体名称	13	经营类别（备注）	25	（来电）是否赔付
2	主体简称	14	行业类别	26	（办理）是否赔付
3	承办辖区	15	消费环节	27	要求赔偿额
4	点位	16	具体问题描述（备注）	28	实际赔偿额
5	自营/第三方	17	工单类型	29	客体类别
6	店铺名称	18	工单错误点	30	销售方式
7	店铺所在地	19	牵头处室	31	消费金额
8	厂家名称	20	相关业务处室	32	投诉（举报）问题类别
9	厂家所在地	21	涉及问题	33	诉求内容
10	品牌	22	承办单位	34	涉及医药领域腐败问题
11	订单号	23	承办单位类型	35	咨询范围
12	质量瑕疵描述	24	备注标签		

表2 全国12315平台数据结构化字段表

序号	类别	序号	类别	序号	类别
1	主体名称	3	客体类别	5	具体问题描述（备注）
2	辖区	4	行业类别		

1.1.2 辅助甲方完成各类数据分析报告编制，承担数据整理、图表制作、舆情梳理、历史数据趋势统计等基础性工作，全年不少于324篇。

1.1.3 辅助甲方完成预测预警信息编制，承担数据整理、图表制作、舆情梳理、历史数据趋势统计等基础性工作，全年不少于52篇。

1.1.4 辅助甲方开展“接诉即办”等投诉举报信息的查询、调取、统计等工作。

1.2 服务期限

本合同服务期限：2026年1月1日至2026年12月31日。

1.3 岗位设置及人员要求

1.3.1 项目管理兼数据质检岗（全年日均配备在岗人数）4人。

1.3.1.1 岗位要求

项目管理兼数据质监岗应配备至少一名具备三年及以上“接诉即办”或政府诉求类数据库管理经验工作人员，其他人员应具有四年及以上数据结构化处理经验或三年及以上政府呼叫服务项目管理经验。

1.3.1.2 岗位职责

负责项目整体运营，制定工作计划、分配工作任务、推进工作进度；制定和落实各项管理制度；负责项目人员管理和业务指导培训；负责根据各岗位工作要求制定合理的人员绩效制度；负责全面监管项目服务质量，对数据进行质检，把控项目服务和交付成果质量；负责数据库日常管理操作，完成数据仓库配置、诉求数据规范梳理、数据库维护、数据安全管控等工作。

1.3.2 数据处理岗（全年日均配备在岗人数）21人。

1.3.2.1 岗位要求

负责数据结构化处理工作人员需具有一年及以上结构化处理或呼叫服务行业相关工作经验。

数据处理岗中具有三年及以上数据结构化处理或呼叫服务行业相关工作经验的人员不得低于人员总数的 40%；负责分析辅助和数据预测预警辅助工作人员应具有两年及以上政府或公共服务领域类数据统计工作经验。

1.3.2.2 岗位职责

负责按照数据处理规范要求，对诉求信息内容进行结构化处理；负责辅助甲方完成各类数据分析报告编制，承担数据整理、图表制作、舆情梳理、历史数据趋势统计等基础性工作；负责辅助甲方完成预测预警信息编制，承担数据整理、图表制作、舆情梳理、历史数据趋势统计等基础性工作；负责辅助甲方开展“接诉即办”等投诉举报信息的查询、调取、统计等工作。

1.3.3 乙方要保障项目各岗位人员稳定。项目管理兼数据质监岗离岗需提前一个月书面通知甲方；数据处理岗月均人员流失率不超过 10%。

1.3.4 各岗位应专职服务于本项目，提供全面的管理和服务。

1.3.5 对于乙方项目管理兼质检岗人员工作如出现重大过失、不配合工作等情况的，甲方有权要求更换，乙方应立即做出实质响应，在 5 个工作日内对人员进行更换，并对处理情况通报甲方。甲方对不

称职数据处理岗人员的更换要求，乙方需做出实质响应，并在 2 个工作日内进行人员调换。

1.4 工作安排及完成时限

1.4.1 本项目所有工作安排均以电子邮件或纸质版形式通知对方。

1.4.2 甲方每月向乙方提供数据清单，乙方应在收到数据清单后按照甲方规定的时间要求向甲方交付服务结果。

1.5 服务质量要求

1.5.1 甲方每月对乙方交付的服务结果进行考核，乙方提供给甲方的结构化数据结果错误率应不高于万分之三；数据查询、统计、分析结果不得出现重大统计分析错误。

1.5.2 合同期内，乙方项目管理兼质检岗日均驻场人员原则上不得少于 4 人；数据处理岗日均驻场人员不得低于岗位总人数的 65%，其中，负责辅助数据分析和数据预测预警人员每日驻场人员不得少于 2 人。

1.5.3 乙方项目管理兼质检岗每月对数据进行抽检，抽检量不低于处理总量的 20%。

1.5.4 乙方应每月对工作开展情况进行总结，并向甲方进行汇报，同时提交书面材料。

1.5.5 由于“接诉即办”数据处理服务存在不可间断的特殊性，服务期届满前，如甲方下一年度采购活动尚未完成，甲方可根据工作需要要求乙方延长服务期，延长服务期内服务标准应与合同一致，延长服务期所有相关的费用由再次采购的成交单位承担。

1.5.6 竞争性磋商文件及响应文件为本合同不可分割的组成部分，乙方提供的服务质量及内容、要求等不得低于竞争性磋商文件及响应文件的规定。

2.合同总价及付款方式

2.1 合同总价

合同期内甲方用于“接诉即办”数据处理服务费用含税总计金额人民币¥3,145,873.50元（大写人民币：叁佰壹拾肆万伍仟捌佰柒拾叁元伍角整）。如遇国家税务政策调整，本合同总价款不做变动。以上费用是乙方履行本协议的所有费用（含税），除双方另有约定外，乙方不得要求甲方支付任何其他费用。

2.2 付款方式

2.2.1 双方合同签订后，甲方在 60 日内向乙方支付项目合同金额的 30%作为首付款共计金额人民币¥943,762.05元（大写人民币：玖拾肆万叁仟柒佰陆拾贰元零伍分）。

2.2.2 2026 年 6 月 30 日前，经甲方对乙方已完成工作情况进行考核验收，通过甲方验收后，甲方向乙方支付项目合同金额的 20%共计金额人民币¥629,174.70元（大写人民币：陆拾贰万玖仟壹佰柒拾肆元柒角整）。

2.2.3 2026 年 9 月 30 日前，经甲方对乙方已完成工作情况进行考核验收，通过甲方验收后，甲方向乙方支付项目合同金额的 25%共计金额人民币¥786,468.38元（大写人民币：柒拾捌万陆仟肆佰陆拾捌元叁角捌分）。

2.2.4 本合同服务期结束，经甲方对乙方全年工作完成情况进行考核验收，通过甲方验收后 15 日内，甲方向乙方支付项目合同金额的 25%作为尾款共计金额人民币 ¥ 786,468.37 元（大写人民币：柒拾捌万陆仟肆佰陆拾捌元叁角柒分）。

2.2.5 甲方每次付款前，乙方应提供等额、合法的增值税普通发票，否则，甲方有权拒绝付款。甲方因受制于内部财务工作流程或遇到财政国库支付受限，支付期限顺延，不承担违约责任，但要及时通知乙方，待障碍消除后，立即恢复支付。乙方不得因此暂停、延迟、终止、拒绝义务的履行。因乙方未开具发票造成甲方逾期付款的，甲方不承担任何逾期付款的违约责任。

2.2.6 如遇国家政策及相关工作调整，导致本合同工作发生变化，甲方可根据乙方实际工作量向乙方支付相应合同金额。

2.2.7 乙方的收款账户信息为：

开户名： 北京外企人力资源服务有限公司

开户行： 中国银行股份有限公司北京崇文门支行

账 号： 340256006415

3.履约保证金

3.1 履约保证金用于补偿甲方因乙方不能完成其合同义务而蒙受的损失。如果乙方不履行合同约定的义务或其履行不符合合同约定，甲方有权扣除相应金额的履约保证金。

3.2 乙方应在本合同生效后的 10 日内，向甲方提交合同总价



10%金额的履约保证金，金额为人民币¥314,587.35元（大写人民币：叁拾壹万肆仟伍佰捌拾柒元叁角伍分）。履约保证金用于支付乙方违约应支付的违约金及补偿甲方因乙方违约而蒙受的损失。

3.3 履约保证金应采用人民币，支付可采用银行电汇或支票倒存、汇票、本票等方式。

3.4 乙方完成全部工作且经过甲方验收合格后，甲方在30个工作日内无息退还履约保证金。

4.保密

4.1 乙方应严格遵守甲方对数据安全风险防控的相关要求，建立项目数据风险防控工作机制，严防数据泄漏风险。未经甲方书面同意，乙方不得将与执行本项目相关的任何数据透露给任何第三方，不得将数据用于获取收益，不得使用数据从事危害国家安全、社会公共利益和他人合法权益的活动。

4.2 甲乙双方保证对在谈判、签订、执行本合同过程中所获悉的属于非公开渠道获得的文件、资料、数据、信息（包括国家秘密、商业秘密、工作秘密、公司计划、运营活动、财务信息、技术信息、经营信息、投诉举报信息及其他有关信息）予以保密。未经双方当事人同意，不得向任何第三方泄露。但法律、法规另有规定或甲、乙双方另有约定的除外。

4.3 乙方应采取有效措施加强网络安全，避免因系统漏洞、网络攻击等原因造成数据泄露。

4.4 保密条款长期有效，不因本合同的解除、终止等而失效。

5.知识产权

5.1 本项目执行过程中产生的项目成果归甲方所有，未经甲方书面同意，乙方不得将与执行本项目相关的任何数据和分析结果透露给任何第三方，不得将项目成果用于获取收益和其他商业行为。

5.2 乙方应保证甲方在使用合同项下工作成果的任何一部分时免受第三方提出的侵犯其专利权、著作权、商标权或工业设计权等知识产权或商业秘密等任何权利、利益的起诉。如果任何第三方对此提出起诉，乙方有义务负责与之交涉，并承担由责任方引起的一切法律责任及经济损失。

6.违约及履约验收方案

6.1 根据人员需求及服务质量需求，制定以下项目考核标准，对于不能达标的需求，将扣除乙方相应比例的违约金。

6.1.1 乙方违反第 1.3.3 条规定，每出现一次扣除项目总金额的 1%作为违约金。

6.1.2 乙方违反第 1.3.5 条规定，未在规定时间内进行响应的，每出现一次扣除项目总金额的 5%作为违约金。

6.1.3 如乙方不能满足第 1.4.2 条，交付时间每超出 1 个工作日，扣除项目总金额 1%作为违约金。服务内容每少完成 1 项，扣除项目总金额 0.05%作为违约金。

6.1.4 如乙方不能满足第 1.5.1 条，数据错误率每增加万分之一，扣除项目总金额的 0.5%作为违约金；数据查询、统计结果出现重大错误，每出现 1 次，扣除项目总金额的 0.5%作为违约金。

6.1.5 如乙方不能满足第 1.5.2 条，每减少 1 人次，扣除项目总金额的 0.05%作为违约金。

6.1.6 如乙方不能满足第 1.5.3 条，月质检量比例每减少 1%，扣除项目总金额的 0.05%作为违约金。

6.1.7 如乙方不能满足第 1.5.4 条，每缺少一次，扣除项目总金额的 0.5%作为违约金。

6.2 乙方违反知识产权条款，每发生一次应向甲方支付项目总金额的 10%作为违约金，并赔偿由此给甲方造成的所有损失，同时承担一切法律责任。甲方有权解除本合同。

6.3 乙方违反保密条款，每发生一次应向甲方支付项目总金额的 10%作为违约金，并赔偿由此给甲方造成的所有损失，同时承担一切法律责任。甲方有权解除本合同。

6.4 如遇国家政策及相关工作调整，导致乙方处理数据量不足 270 万件，甲乙双方另行协商合同支付金额。

6.5 乙方违反其他约定的，甲方有权要求乙方限期改正，乙方超期未改正的，每超出 1 个工作日，扣除项目总金额的 1%作为违约金。

6.6 未经甲方同意，乙方擅自将本合同项下义务转包/分包给第三人的，甲方有权解除合同，要求乙方支付合同总金额 20%的违约金，并承担由此给甲方造成的直接经济损失。

6.7 合同履行过程中，乙方损害甲方或第三人合法权益的，由乙方自行承担相关法律责任。给甲方造成损失的，并承担由此给甲方造成的直接经济损失。

6.8 合同有效期之内，甲方要求乙方支付违约金的数额不超过年项目总金额的 30%，上述违约金可优先从履约保证金中进行扣除。

7.甲、乙双方的合同权利和义务

7.1 甲方的权利和义务

7.1.1 甲方应当按照合同约定向乙方支付费用。

7.1.2 甲方负责组织项目实施及考核验收工作。

7.1.3 甲方负责提供完成该合同所必须的业务指导。

7.1.4 甲方有权对乙方的工作流程、业务操作、服务质量、工作现场进行监督检查，有权就业务规范、业务资料保密措施等向乙方提出整改要求。有权对违规操作进行制止，并要求乙方立即采取补救措施。

7.1.5 甲方向乙方提供信息化平台辅助数据清洗工作，以提升数据处理效率和质量。甲方负责组织针对乙方员工的专业培训，确保所有关键岗位人员熟悉操作流程，以达到高效利用系统的目的。对于非人为因素导致的技术故障或系统异常，甲方应及时响应，尽快恢复系统正常运作。

7.2 乙方的权利和义务

7.2.1 乙方有权按照合同约定获得甲方支付的费用。

7.2.2 乙方不得将项目进行分包或转包。乙方不得利用甲方名义或甲方系统、设施设备等进行与本合同约定无关的任何活动及项目。

7.2.3 乙方应对服务人员和服务团队进行专业培训，保证达到甲方要求的相关服务质量标准。

7.2.4 乙方应遵循保密制度，应与项目服务人员签订保密协议，未经允许不得把任何数据和分析信息透露给任何第三方。

7.2.5 乙方有权要求甲方提供服务初期所需专业知识培训。

7.2.6 在合同期间，乙方工作人员的行为均视为代表乙方，乙方对其工作人员的所有行为承担全部责任。

7.2.7 乙方对其服务人员具有管理责任，乙方应自行组织人员招聘工作，并自行与招聘人员建立劳动关系。

7.2.8 为甲方提供服务的具体人员应为乙方合法雇用的员工，乙方保证按国家有关法律、法规规定承担所有雇主的责任，并对乙方服务人员的职务行为负责。乙方服务人员在劳动人事方面隶属于乙方，乙方应与员工签订劳动合同，乙方服务人员的劳动人事、工资福利、社会保险、工伤医疗、各项补贴等工作和费用均由乙方负责，与甲方无关。

7.2.9 乙方不得在人员招聘、宣传等公开活动中私自使用甲方名称、商标、标志等一切需要法律授权方可使用的权利与物件。乙方使用甲方的相应名称、商标、标志等应获得相应授权。

7.2.10 由于乙方未按有关法律规定执行而导致的与其员工之间的一切争议和纠纷均由乙方负责处理。

7.2.11 乙方有权拒绝甲方提出的违反相关法律、法规及合同约定的要求，如因甲方原因造成乙方损害，乙方有权要求甲方赔偿经济损失。

8.监督与审核

甲方有权对乙方的工作进行监督和审核，如在监督或审核过程中发现乙方工作有不当之处，甲方有权提出建议，乙方应予以适当考虑并采纳其中的合理建议。

9.索赔

如果在合同履行过程中，由于任何一方违反合同约定导致另一方受到损失，违约方应按照守约方的实际损失予以赔偿。

10.不可抗力

10.1 本条所述的“不可抗力”系指双方不可预见、不能避免且不能克服的事件。这些事件包括：战争、水灾、地震、重大公共卫生事件、政府禁令和其他双方认可的其他情形。如任何一方当事人受不可抗力事件的影响，而无法履行合同项下的任何义务，则受影响的一方当事人应立即将此类事件的发生通知另一方当事人，并应在不可抗力发生后 3 日内以书面形式向另一方提供详细情况报告及不可抗力对履行本合同的影响程度的说明，并应在不可抗力事件发生后 10 日内将有关政府部门或机构出具的证明文件，以书面或电传/传真/电报/电子邮



件形式提交给另一方当事人。

10.2 受不可抗力事件影响的一方当事人对于不可抗力事件导致的任何合同义务的迟延履行或不能履行不承担违约责任。但该方当事人应尽快将不可抗力事件结束或消除的情况通知另一方当事人。

10.3 合同当事人可根据不可抗力对本合同履行的影响程度，协商确定是否终止本合同，或是继续履行本合同。

10.4 协商后继续履行本合同的，双方当事人应在不可抗力事件结束或其影响消除后立即继续履行其合同义务。遭受不可抗力影响的一方当事人有责任尽可能及时采取适当或必要措施减少或消除不可抗力的影响，该方当事人对因未尽本项责任而造成的相关损失承担责任。

11.合同的生效

本合同自甲、乙双方法定代表人或负责人、或授权代表签字并加盖公章或合同专用章后生效。

12.合同的修改与终止

任何对合同约定的变更或修改、补充或删减均须甲、乙双方签订书面补充协议。

13.违约解除合同

13.1 在下列乙方违约的情况下，甲方可向乙方发出书面通知，

部分或全部解除合同，并保留向乙方追诉的权利。

13.1.1 乙方未能在合同约定的期限或甲方同意延长的期限内，提供全部或部分服务，按合同规定甲方可以解除合同的。

13.1.2 乙方未能履行合同约定义务，导致甲方无法实现合同目的的。

13.1.3 乙方未能履行合同约定的其他主要义务的。

13.1.4 在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的。

13.1.4.1 “腐败行为”和“欺诈行为”定义如下：

13.1.4.1.1 “腐败行为”是指提供/给予/接受或索取任何有价值的东西来影响甲方在合同签订、履行过程中的行为。

13.1.4.1.2 “欺诈行为”是指为了影响合同签订、履行过程，以谎报事实等方法，损害甲方利益的行为。

13.1.5 未经甲方同意，擅自将本合同项下义务转包/分包给第三人的。

14.破产终止合同

如果乙方破产或无清偿能力，或出现其他重大经营危机的，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同，而不再向乙方支付未完成服务对应的款项，合同终止将不损害或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。

15.争端的解决

甲乙双方应以友好协商方式解决本合同履行过程中产生的争议，

经协商无法解决争议时，依法向北京市通州区人民法院起诉。在争议解决期间，除争议涉及的部分外，本合同其他部分应继续执行。

16.通知

本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面或电传/传真/电报/电子邮件的方式发送，而另一方应以书面形式确认并发送到对方在本合同落款处载明的地址，该地址同时为有效的司法送达地址，司法机关有权向该地址进行文书送达。

17.适用法律

如合同成立、效力及履行等问题产生争议，双方一致同意适用中华人民共和国法律作为解决争议的准据法。

18.其他条款

18.1 本合同未尽事宜由甲乙双方另行商定。本合同的任何补充和修改以双方签字盖章的书面文件确认。

18.2 本合同一式肆份，甲方执贰份、乙方执贰份，具有同等法律效力。

(合同正文完)

签字页

项目名称：北京市市场监督管理局“接诉即办”数据处理服务项目

甲方：北京市市场监督管理局

乙方：北京外企人力资源服务有限公司

名称：(印章)

名称：(印章)



授权代表(签字)：左晓源

授权代表(签字)：周烨珂

地址：北京市通州区留庄路6号院

地址：北京市朝阳区南大街14
号

1号楼

开户银行：中国银行股份有限公司

北京崇文门支行

账号：340256006415

签订时间：2025年12月30日

12月30日