



合同正文详见附件!



市场监管领域热线外包服务项目合同

甲方：北京市市场监督管理局

乙方：中国联合网络通信有限公司北京市分公司

合同书

北京市市场监督管理局（甲方）“市场监管领域热线外包服务”中所需坐席外包服务，经中钢招标有限责任公司以 2541STC64610 号公开招标进行采购，并经专家评审小组审核与中国联合网络通信有限公司北京市分公司（乙方）成交。甲、乙双方同意按照下面的条款和条件，签署本合同。

1、合同文件

下列文件构成《市场监管领域热线外包服务项目合同》的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。为便于解释，组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

- a. 合同书
- b. 业务服务协议
- c. 投标文件
- d. 招标文件

2、项目服务内容

项目主要内容：甲方委托乙方对综合联系电话及市场监管业务咨询热线服务（登记咨询热线、政务服务中心对外咨询电话、市场监管业务系统咨询热线）提供人员外包服务。

3、合同履行期限

本合同外包服务期限：自 2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日。

4、合同总价

服务费总价为 7,863,012 元（大写：柒佰捌拾陆万叁仟零壹拾贰圆整）。本协议业务事项属于乙方电信增值业务，适用的税率：6%，以上费用是乙方履行本协议的所有费用（含税）。本项目涉及 01082690900、01082691819 两个号码，由乙方负责电话线路的基本月租费。

服务项目	费用类型	内容	单价 (元/月) (含税)	数量	月费用(元) (含税)	年费用 (元)(含 税)
综合联系 电话咨询 服务	坐席 费用	普通咨询坐席岗	10276.5	2	20553	246636
		普通咨询坐席兼	11878	1	11878	142536

		运营管理岗				
市场监管 业务咨询 热线服务 总计(元)	坐席 费用	普通咨询坐席岗	9238	51	471138	5653656
		班长岗	10560	2	21120	253440
		质检岗	10266	1	10266	123192
		培训岗	10501	1	10501	126012
		服务管理岗	10442	1	10442	125304
		运营管理岗	13363	1	13363	160356
场地、系 统、外呼 费用	场地及系 统费用	场地	1120	53	59360	712320
		系统	490	53	25970	311640
	外呼费用	外呼	220	3	660	7920
总价(元)						7863012

5、履约保证金及付款方式

(1) 合同生效后7日内,乙方向甲方支付合同总金额10%的履约保证金,即人民币786,301.2元(大写:柒拾捌万陆仟叁佰零壹元贰角)。待乙方完成全部工作且经过甲方验收合格后,甲方原路径退还履约保证金,履约保证金可用于抵扣违约金、赔偿金等,不足部分甲方有权从应付服务费中扣除。

(2) 甲方根据乙方的实际工作完成情况按比例支付相应款项,支付方式如下:

① 双方合同签订后,2026年3月31日前甲方向乙方支付项目合同总金额的25%共计金额人民币1,965,753.00元(大写人民币:壹佰玖拾陆万伍仟柒佰伍拾叁圆整)。

② 2026年6月底前,经甲方对乙方已完成工作进行考核验收,符合甲方要求及合同约定后,甲方向乙方支付项目合同金额的25%共计金额人民币1965753元(大写人民币:壹佰玖拾陆万伍仟柒佰伍拾叁圆整)。

③ 2026年9月底前,经甲方对乙方已完成工作进行考核验收,符合甲方要求及合同约定后,甲方向乙方支付项目合同金额的25%共计金额人民币1965753元(大写人民币:壹佰玖拾陆万伍仟柒佰伍拾叁圆整)。

④ 在本合同服务期(2026年12月31日)结束前,经甲方对乙方1-11月工作完成情况进行考核验收,通过甲方验收后,2026年12月甲方向乙方支付项目合同总金额的25%共计金额人民币1,965,753.00元(大写人民币:壹佰玖拾陆万伍仟柒佰伍拾叁圆整)。2027年1月将对2026年12月工作完成情况进行验收,验收合格后,向乙方全额退还履约保证金786,301.2元(大写:柒拾捌万

陆仟叁佰零壹元贰角)；验收不合格，乙方须整改合格后再行验收，且甲方有权扣减履约保证金。

(3) 甲方每次付款前，乙方应提前三个工作日内提供等额、合法、有效的增值税普通发票，否则，甲方有权拒绝付款，因乙方未开具合规发票导致甲方逾期付款的，甲方不承担逾期付款的违约责任。

(4) 如遇国家政策及相关工作调整，导致本合同工作发生变化，乙方不能完全完成相应工作，甲方可根据乙方实际工作量向乙方支付相应合同金额。乙方应在知悉工作变化后3个工作日内，向甲方提交详细的实际工作量报告及费用结算申请。

(5) 如遇国家政策及相关工作调整，导致本合同工作发生变化，乙方不能完全完成月度工作，甲方可根据乙方月度实际工作量向乙方支付相应合同金额。

(6) 坐席人数采用动态调整机制，在保障项目绩效指标的前提下，根据热线来话量的变化相应调整坐席人数及相应服务费用。

6、外包服务入场时间和地点

入场时间：2026年1月1日

服务地点：乙方呼叫中心职场

7、合同的生效

本合同自甲、乙双方的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。
甲方：北京市市场监督管理局

(印章)

负责人或授权代表(签字)：

乙方：中国联合网络通信有限公司北京市分公司

(印章)

负责人或授权代表(签字)：

地址：北京市通州区留庄路6号院1号楼

地址：西城区复兴门南大街6号

开户银行：工商银行北京分行长安支行

账 号：0200003319210012727

签订时间：2025年12月30日

签订时间：2025年12月30日

业务服务协议

依据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规，经甲、乙双方协商一致，签订本协议，作为《市场监管领域热线外包服务项目合同》的组成部分，以资共同遵守。

1、定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “合同”系甲、乙双方签署的《合同书》、本协议、投标文件、招标文件，及所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.2 “合同总价”系根据合同约定乙方在正确地完全履行合同义务后甲方应支付给乙方的价格。合同总价与报价价格一致。

1.3 “服务”系根据合同约定乙方应当承担的有关服务，详见合同条款及相关附件。

1.4 “甲方”系与中标人签署合同的单位。

1.5 “乙方”系为本合同提供服务的公司或实体。

1.6 “项目现场”系乙方指定工作地点。

1.7 “有效投诉”系由于乙方人员服务质量未达到合同标准要求，出现的“服务态度差、业务解答不准确、推诿”等公众投诉；以上情况需经甲方认定后有效。

2、乙方服务内容

2.1 综合联系电话、市场监管业务咨询热线服务内容及各岗位职责要求

乙方按甲方提出的业务需求，承揽甲方综合联系电话、市场监管业务咨询热线服务。乙方应配备确保各项服务达标的岗位人员，以下为最低配置标准。

(1) 综合联系电话（电话 82690900）：日常接听群众来电，能够为群众提供初步解答和引导服务，相关工作达到市政府、市局有关文件规定的要求和标准。

(2) 市场监管业务咨询热线（业务咨询电话 11616611、系统咨询电话 82691819）：业务咨询电话 11616611 负责企业开办咨询、登记业务咨询、网上登记流程指导及诉求收集；政务服务中心涉及业务咨询、建议收集；市场监管领域违法行为举报有功人员奖励政策解答、食品生产许可及保健食品备案类服务咨询等。系统咨询电话 82691819 负责各类市场监管业务系统操作、使用中问题的咨询与指导，业务系统应用程序技术故障的收集、解决、反馈等。

(3) 坐席安排：根据市场监管领域热线职责及实际工作开展需要，设置普通咨询岗及各项管理岗，保障热线的畅通及服务团队的稳定。

2026 年计划安排坐席共计 60 席，市场监管业务咨询热线 57 席（普通咨询坐席 39 席、政务服务中心业务咨询 1 席、职能岗及管理岗 6 席、市场监管业务

系统咨询热线 11 席），综合联系电话 3 席。各岗位职责如下：

1) 市场监管业务咨询热线服务人员岗位职责

①普通咨询代表岗位共设置 39 席

a. 负责接听北京市市场监督管理局登记咨询 11616611 热线电话，准确解答登记注册及法规政策方面的咨询；负责指导企业用户网上登记业务办理相关流程及信息填报；

b. 负责对每个来电准确记录关键信息；

c. 负责及时收集、反馈接听过程中的复杂业务问题、疑难业务问题、热点问题以及重大紧急的信息，并上报值班长。

②政务服务中心业务咨询 1 席

a. 负责接听企业来电，做出相应业务解答；

b. 负责对每个来电准确记录关键信息；

c. 负责做好业务咨询问题的分类和汇总；

d. 负责复杂问题，疑难问题及时反馈业务部门沟通处理。

③班长岗 2 席

a. 负责接听及处理登记咨询热线咨询代表岗位人员无法解决的复杂、疑难相关问题，对咨询代表岗反馈问题进行核实后给出解决方案；

b. 负责对无法直接解决的问题，转至相关部门（如客户业务负责人、技术团队等），并跟进处理过程，确认最终解决方案后与客户进行沟通，协助客户解决问题，并跟踪问题最终结果；

c. 负责做好复杂、疑难等问题的数据统计及分析工作，为质检岗、培训岗提供实际案例，为运营主管岗提供日报、周报、月报的数据支撑；

d. 负责完成业务处室等交办的临时性工作。

④质检岗 1 席

a. 负责定期完善质量检查标准；

b. 负责对咨询代表岗位的录音进行检查，包括但不限于录音检查、电话拨测、在线实时监听、例会现场提问等多种质检方式；

c. 负责对质量检查中发现的问题进行收集，整理为案例，为培训岗提供案例素材等，协助培训岗开展培训工作；

d. 负责班长岗提供的复杂、疑难问题的汇总及整理，与每日质检中发现的突出问题进行整理后，通过每日例会的形式进行传达；

e. 每日抽查录音数量不低于 50 通；

f. 负责完成业务处室等交办的临时性工作。

⑤培训岗 1 席

a. 负责对新员工的行为礼仪、常识、服务用语、沟通技巧、法律法规、系统操作、心理减压等相关内容进行入职培训；组织新员工的考评；

b. 根据项目实际业务开展要求，按周、月开展各岗位人员的在职培训，加强业务知识巩固及学习；

c. 负责对新业务、新政策、新流程等进行学习，完全了解后为各岗位人员进行培训；

d. 负责对班长岗、质检岗提供的案例进行汇总，加入培训知识体系中，做好业务培训；

e. 负责知识库建设，知识库维护，保障知识库内容的准确性；

f. 负责组织各岗位人员业务知识、业务操作的考核；

g. 负责培训工作的总结，对培训效果进行评估；

h. 负责完成业务处室等交办的临时性工作。

⑥服务管理岗 1 席

a. 负责项目各项指标的监控工作，包含接通率指标、满意度指标、各岗位人员到岗情况的监控；

b. 负责接听及处理市场监管业务系统咨询热线咨询代表岗位人员无法解决的复杂、疑难相关问题，对咨询代表岗反馈问题进行核实后给出解决方案；

c. 负责对无法直接解决的问题，转至相关部门（如客户业务负责人、技术团队等），并跟进处理过程，确认最终解决方案后与客户进行沟通，协助客户解决问题，并跟踪问题最终结果；

d. 负责做好复杂、疑难等问题的数据统计及分析工作，为质检岗、培训岗提供实际案例；

e. 负责登记咨询热线、市场监管业务系统咨询热线的数据统计分析工作、各类报表的编制工作，包含日报、周报、月报；

f. 为各项服务指标的完成提供保障，带领质检岗人员做好全员的服务质量检查及提升；

g. 负责各热线的客户升级投诉处理工作；负责协助运营管理岗开展工作；

h. 完成业务处室等交办的临时性工作。

⑦运营管理岗 1 席

a. 全面负责运营职场团队人员的日常管理、现场秩序控制；

b. 负责记录现场工作开展日志，根据服务主管反馈各项指标情况，合理调配现场业务人员，保障各项指标的完成；

c. 负责汇总并审核各热线的日报、周报、月报数据，并按月将项目整体运营情况进行汇总，形成月度报表。

d. 对现场情况及时洞悉，全面掌握各岗位情况，发现问题及时反馈处理，盯进各岗位按职责开展工作；

e. 负责每日组织班前例会的召开，对各岗汇总问题进行全员宣讲；

f. 负责各岗位人员出勤管理，各类假期管理；

g. 负责日常排班的管理；

h. 负责运营团队整体人员绩效核算、人员考评等工作；

i. 负责运营团队运营相关工作，如：团队建设、劳动竞赛等活动的组织及开展；

j. 负责团队人员管理，人员招聘、新增、辞职等各项流程的办理，全面了解各岗位人员动态，及时做好人员补充，保障项目整体运营；

k. 负责职场运营资源的盘点及申领工作，包含：电脑、耳机、坐椅、办公用品等；

l. 负责职场运营突发事件的反馈，如业务突发、系统故障突发、客户群体性投诉等，按突发事件预案收集信息并反馈，关注后续进展；

m. 负责职场运营的各类安全工作，包含：业务安全、数据安全、用电安全、用水安全等，按突发事件预案收集信息并反馈，关注后续进展；

n. 负责完成业务处室等交办的临时性工作。

⑧市场监管业务系统咨询热线普通咨询代表岗位共设置 11 席

a. 负责接听北京市市场监督管理局市场监管领域热线电话；

b. 涉及对部分网上政务服务系统的技术指导或遇到系统故障等问题的处理及反馈；

c. 负责及时收集、反馈接听过程中遇到的疑难问题、热点问题以及重大紧急的信息，并上报反馈。

d. 负责对每个来电准确记录关键信息。

2) 综合联系电话咨询服务人员岗位职责

①普通咨询坐席岗共设置 2 席

a. 负责接听北京市市场监督管理局综合联系电话；

b. 根据市场监管局各部门、各部门提供的内容解答咨询；向有关部门转接不能直接或当场提供答复的问题或者告知对方有关业务联系人电话；

c. 对转接或告知对方联系电话、联系人的事项进行跟踪，确保群众、企业来电事项有人答复或办理；

d. 负责及时收集、反馈接听过程中遇到的疑难问题、热点问题以及重大紧急的信息，并上报值班长。

②普通咨询坐席兼运营管理岗 1 席

- a. 除负责上述接听和电话督办工作外，还全面负责各具体岗位人员的日常管理、现场秩序控制；
- b. 须全面掌握各岗位业务知识、负责处理业务问题，负责组织综合联系电话每日班前例会；
- c. 负责综合联系电话非工作时间客户留言的听取及回访工作；
- d. 负责综合联系电话一次未接通客户来电的回访工作；
- e. 负责综合联系电话质量检查工作；
- f. 负责处理各类升级投诉、疑难问题，负责与局办业务接口人沟通解决方案；
- g. 负责综合服务电话的各类报表编制，包含：日报、周报、月报；
- h. 负责各热线的客户升级投诉处理工作；
- i. 负责完成业务处室等临时交办的工作。

3. 各岗位坐席配比及工作时间。

各岗位坐席需要配比合理人员数量。综合联系电话咨询服务人员工作时间以周一至周五，每天工作 8 小时，法定节假日除外为原则。市场监管业务咨询热线服务人员工作时间为周一至周日，每天工作 8 小时。国务院办公厅就节假日放假调休作出安排的，以具体安排为准。根据各项服务阶段性工作需要，为方便群众办事，可以安排值班。以下为具体比例。

岗位名称	匹配数量（人）	工作时间
综合联系电话咨询服务-普通咨询坐席	2	5*8 小时工作制
综合联系电话咨询服务-普通咨询坐席兼运营管理席	1	5*8 小时工作制
市场监管业务咨询热线服务-普通咨询岗	51	7*8 小时工作制
市场监管业务咨询热线服务-班长岗	2	5*8 小时工作制
市场监管业务咨询热线服务-质检/培训岗	2	5*8 小时工作制
市场监管业务咨询热线服务-服务管理岗	1	5*8 小时工作制
市场监管业务咨询热线服务-运营管理岗	1	5*8 小时工作制

3.1 各岗位人员要求

3.1.1 招聘人员先由乙方进行基础业务培训，考核通过后，再进行专业知识培训，全部考核通过的人员可正式上岗，考核不合格的人员退回。

3.2 服务质量要求

3.2.1 各岗位人员在工作中应使用规范的服务用语，做到文明、礼貌、热情、诚恳、周到服务，不得因各种原因引发公众有效投诉。

3.2.2 乙方承担外包人员婚假、产假、丧假、哺乳假、年休假、病假等运营成本。由于乙方责任，造成工作任务未完成需要加班的，加班费用由乙方承担。

3.2.3 甲方项目接口人、乙方项目运营主管人员辞职或调离本项目需提前2个月通知对方。

3.2.4 对不称职外包人员的辞退要求，乙方需按相关劳动合同法律法规要求的时限内予以辞退。

3.2.5 根据本项目特点制定合理、高效的排班制度，除保证每天各岗位不出现缺人、漏岗的现象以外，还要优化资源配置、制定服务指标，根据人员技能配置，建立各岗位备勤制度等方法提高各岗的工作效率、服务质量，提升公众满意度。

3.2.6 乙方应保证综合联系电话一次接通率高于90%，三次接通率应达到100%，通过回拨等方式保障一次、三次接通率要求。

4. 保密

4.1 甲乙双方保证对在谈判、签订、执行本协议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。未经甲方同意，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。

4.2 甲乙双方人员不得向任何第三方泄露应予保密的文件、资料、数据、信息的全部或部分内容。

4.3 乙方应当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泄密。

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

服务过程中产生的培训资料、知识库内容、数据分析报告等所有成果知识产权归甲方所有。乙方仅获得合同有效期内的非独占使用权，不得复制、传播或用于其他项目，不得将服务过程中获取的数据用于其他商业用途。

甲乙双方应保证双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的起诉。如果任何第三方对此提出起诉，甲乙双方有义务负责与之交涉，并承担由己方引起的一切法律责任及经济损失。若乙方行为导致第三方知识产权索赔，乙方应承担全部责任并赔偿甲方商誉损失。

热线服务过程中采集的所有数据（含原始数据及衍生数据）所有权归甲方所有，合同终止后乙方须彻底销毁数据副本。

6. 违约金

6.1 根据业务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 违约扣款项目明细表:

序号	违约项目名称	达标数值	指标定义	扣款比例
1	热线人工接通率	月呼叫量不超过7.9万通时,登记咨询热线及市场监管业务系统咨询热线月接通率达到90%;综合联系电话一次接通率达到90%,三次接通率达到100%	正常情况下报告期内,在职人员电话接起数量与电话呼入数量总数之比。	如服务不能达标,扣除相应未能达标热线服务当月结算款项的1%。
2	市场监管业务咨询热线服务(登记咨询及市场监管业务系统咨询热线服务)每月人工投诉率	$\leq 0.1\%$	客户拨打热线或通过其他渠道投诉客服代表服务态度及业务差错的总投诉数量与人员电话接起的总数量比率。	公众对外包人员每月有效投诉高于0.1%,扣除本条目当月结算款项的1%。此后每高0.1%,再扣除1%。
3	综合联系电话服务人工投诉	每月应不超过3起	客户拨打热线或通过其他渠道投诉客服代表服务态度、业务差错的投诉。	如不能达标,扣除综合联系电话服务当月结算款项的1%。
4	市场监管业务咨询热线服务(登记咨询及市场监管业务系统咨询热线)每月满意度指标	$\geq 90\%$	正常情况下每月评价满意用户数量与参与满意评价用户数量之比。	如不能达标,扣除相应未能达标热线服务当月结算款的0.1%。
5	热线服务人工每月考勤率	$\geq 98\%$	剔除法定节假日、年休假、丧假、婚假等。	如不能达标,扣除相应未能达标热线服务当月结算款的0.1%。

6.1.2 服务期结束后,如双方不再续约,经甲方请求,乙方应延长服务期2

个月，用于工作衔接和人员培训，服务标准应与本合同一致。延长服务期内乙方服务费由甲方按照本合同约定的标准支付。

6.1.3 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外包服务费的30%。

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 合同款支付

7.1.1.1 甲方应当按照合同约定支付外包服务费。

7.1.2 其他权利和义务

7.1.2.1 甲方如需变更服务规模即增加或调减业务支撑人员（乙方能够实现的范围内），应提前1个月书面通知乙方，乙方在收到甲方书面通知5个工作日内确认并给与书面回复，人员按照甲方要求时间到位。甲方每月按照调整后的人员数量向乙方支付相应服务费用。如甲方未按约定提前通知乙方，责任由甲方承担。

7.1.2.2 甲方应积极配合乙方完成相关工作。

7.1.2.3 甲方提供的业务信息不得侵犯第三方权利，如涉及侵权内容，由甲方承担侵权责任。

7.1.2.4 甲方负责为乙方外包人员和服务团队提供受理和解决升级诉求的专业业务培训和指导，并就相关问题出台对应解答口径、资料和处理流程。乙方人员培训考核不合格的，甲方有权要求更换人员且不承担相关费用，由此产生的服务空窗期按误期赔偿标准执行。

7.2 乙方的权利和义务

7.2.1 获得报酬的权利：乙方有权按照合同约定获得甲方支付的外包服务费。

7.2.2 其他权利和义务

7.2.2.1 乙方应对外包人员和服务团队进行专业技能培训，并及时协助甲方进行专业业务培训的的组织工作，保证达到甲方要求的相关服务质量标准。

7.2.2.2 乙方应遵循保密制度，未经允许不得把任何数据信息、来电人个人信息、投诉举报案例材料及其它敏感信息透露给任何人。

7.2.2.3 乙方有权要求甲方提供运行初期所需专业业务知识和相关法律法规培训。

7.2.2.4 如甲方临时扩大服务规模或对其业务要求进行调整，乙方应满足甲方需求，如因调整引起乙方服务成本增加，乙方应向甲方提供因调整所增加的合理费用的书面凭证，经甲方确认同意后，由甲方支付相关费用。

7.2.2.5 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。

7.2.2.6 乙方应建立应急响应机制，重大舆情事件须在 30 分钟内启动应急流程。

8、监督与审核

8.1 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。甲方有权对乙方工作成果进行抽样检查，以检验其工作的真实性和合理性，若乙方存在数据造假甲方有权扣除相应的服务费。

8.2 乙方须开发服务系统实时监管接口，甲方可 24 小时监控服务过程。

9、索赔

9.1 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、误期赔偿费

除了本合同“不可抗力”规定的不可抗力事故外，如果乙方不能按合同约定准时提供服务，甲方在不影响合同项下的其它补救措施的情况下，可要求乙方支付误期赔偿费，且甲方采购替代服务产生的差价由乙方承担。每延误 1 周的赔偿费按迟交或未提供服务的年外包服务费用的 0.5% 计收，不足 7 日者亦按 7 日计算直至提供服务为止。误期赔偿费的最高限额为年外包服务费的 5%。一旦达到误期赔偿费的最高限额，甲方有权无需乙方同意而单方通知乙方解除合同。

11、不可抗力

11.1 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、地震以及甲、乙双方同意的事件。当不可抗力事件发生时，执行合同的期限将相应延长。

11.2 在不可抗力事件发生时，乙方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知甲方。同时必须在 7 日内，以挂号形式递交有关政府部门的证明。如果不可抗力超过 15 日，甲、乙双方将通过友好协商就合同的执行达成协议。不可抗力持续超过 30 日的，甲方有权单方面解除合同且不承担任何补偿责任。

12、合同修改与终止

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。合同变更涉及金额增减超过 10% 的，应履行政府采购程序。

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限期或甲方同意延长的限期内，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或给甲方造成严重损失的。

13.1.3 乙方未能履行合同约定的其它主要义务的。

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，乙方擅自将本合同项下义务转包/分包给第三人的。

13.2 根据合同第14.1的规定，全部或部分解除合同之后，乙方应于7日内完成全部工作交接，应当遵循诚实信用原则，全部或部分购买与未交付的服务类似的服务，乙方应承担甲方购买类似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。

14、破产终止合同

14.1 如果乙方破产或无清偿能力，或出现其他重大经营危机的（包括但不限于被列入失信被执行人名单、主要资料被查封、停业整顿等情形），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

合同实施或与合同有关的一切争端应首先通过甲、乙双方协商解决。如果协商后不能解决，应向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。在争端解决期间，除争端涉及的部分外，本合同其它部分应继续执行。

16、通知

16.1 本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面或电传/传真/电报的方式发送，而另一方应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

17、计量单位

17.1 除技术规范中另有规定外，计量单位均使用国家法定计量单位。

18、适用法律

18.1 如因合同成立、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。

19、合同未尽事宜

19.1 本合同未尽事宜按《中华人民共和国民法典》执行，或由甲乙双方另行协商签订书面补充协议。

20、合同生效及其它

20.1 业务服务协议自本项目合同书生效时生效，无需单独签字盖章，有效期与本项目合同书相同；

20.2 本合同一式伍份，具有同等法律效力。甲、乙双方各执贰份，采购代理机构备案壹份。

20.3 本合同满足条款规定的生效条件后即生效，至甲、乙双方均履行完各自的合同义务后终止。但有关违约、索赔及争端解决的条款除外。

