

北京 12345 企业热线运行保障服务合同

甲方（委托方）：北京市投资促进服务中心

乙方（受托方）：北京外企人力资源服务有限公司



北京市投资促进服务中心 委托服务合同

甲方：北京市投资促进服务中心

地址：北京市丰台区西三环南路1号北京政务服务中心办公楼8层西侧

电话：010-89153743

联系人：陈雷

乙方：北京外企人力资源服务有限公司

地址：北京市朝阳区朝阳门南大街14号

电话：010-67779945

联系人：周焯玥

甲乙双方本着自愿、平等、公平、诚实、信用的原则，根据《中华人民共和国民法典》及有关法律、法规的规定，经友好协商，签订本合同，以资信守。

第一条 委托服务事项

1.安排专业人员值守北京12345企业服务平台（协议期内每日），协助甲方开展相关工作。工作日至少8人在岗，双休日和国家法定节假日至少1人在岗。

2.处理企业疑难诉求工单。包括分析企业诉求内容，根据政府部门和相关单位职能研究制定派单方案反馈12345热线，审核承办单位办理情况等工作。根据诉求解决情况，协助组织召开协调会。

3.处理企业热线诉求类和投诉举报类工单催办督办相关工作。

4.针对企业诉求全量数据，按月梳理分析，提出工作建议，形成12345企业服务热线月度报告。

5.收集企业专席培训需求，制定全年各季度培训计划，组织实施12345企业

服务全市系统业务培训。根据企业来电情况，及时更新完善企业热线知识库。

6.通过对 12345 企业服务热线诉求办理的监测，加强对企业专席和各分中心的业务指导，提升服务企业的水平和能力。

7.针对 12345 企业服务热线反映的问题，结合疑难诉求办理情况，调研走访企业热线承办单位，了解承办单位在接诉即办工作中的经验与做法、问题和建议，提出完善运行机制的建议，推动解决长期难以解决的企业诉求。

8.主动与在京企业沟通联系，了解其在京发展情况、遇到的困难问题，以及对北京市营商环境和 12345 企业热线的意见建议。

9.协助完善企业热线服务工作制度、流程、规范和考核评价。

10.做好企业服务相关工作，跟踪了解解决企业在经营发展中遇到的困难，助力北京招商引资和两区建设。

11.按照甲方工作需要，做好其他企业服务相关工作。

第二条 合同履行期限

本合同有效期自甲乙双方授权代表签字、盖章之日起生效，至 2027 年 3 月 16 日止，具体实施日期如甲方另有要求的，以甲方实际指定时间为准。

第三条 甲乙双方权利义务

（一）甲方权利和义务

1.甲方应为乙方开展本协议书第一条所列工作提供必要的办公场所、办公设备和培训指导。

2.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。

3.甲方有权要求乙方在指定时间内对未达到甲方要求的工作进行调整，并有权对违规操作进行制止，并要求乙方立即采取补救措施。

4.甲方可根据工作需要变更服务需求或要求乙方在甲方指定时间内提交服务成果，乙方应在其能力范围内尽力配合。

5.若本项目需要甲方提供基础资料的，甲方应在合理的时间内向乙方提交基

础资料及文件，并对其真实性、完整性、正确性及时效性负责。

6.如发生北京 12345 企业服务工作相关职能调整的，甲方有权单方终止合同，但应按乙方的实际服务进度向乙方支付相关费用。

（二）乙方权利和义务

1.乙方应遵守中国有关法律法规及本合同项下项目开展地的法律。按照甲方要求完成委托事项。

2.乙方应按照甲方要求，合同签订后 3 日内，安排足额合规的政务服务人员到岗。

3.乙方需安排项目服务工作组，同时指派一名项目负责人，负责甲乙双方的联络，乙方不得随意更换项目负责人，若乙方因特殊原因需更换项目负责人应书面征求甲方同意后进行更换。甲方有权要求乙方更换其认为不符合要求的工作人员，乙方应在 2 日内调整到位。

4.乙方应服从甲方的工作安排，遵守甲方制定的工作任务考核和评定标准，依据本合同规定，按时序进度完成各项任务，及时上报工作成果和工作资料。

5.乙方在工作中要使用规范的服务用语，做到周到服务。不得因服务或业务问题引发有效投诉。（有效投诉指经核实，投诉事项属实或部分属实成立的情况）。

6.乙方应根据本项目服务内容和质量要求制定完善的人员管理制度，包括但不限于分层级的薪酬制度、日常管理制度、团队建设制度、员工培训制度及奖惩制度。配置专门驻场管理人员对服务人员进行统一管理。

7.乙方须保证严格遵守国家有关员工劳动保障和福利政策，保证与服务人员签订合法的劳动合同，并保证根据国家法律和地方政策的规定为服务人员缴纳养老保险、失业保险、医疗保险、工伤保险和生育保险等法定社会保险及住房公积金，按时支付工资。

8.乙方因承接本合同约定项目所知悉的该项目信息或甲方其他信息，以及在项目实施过程中所产生的与该项目有关的全部信息均为甲方的保密信息，乙方应对上述信息承担保密义务。未经甲方书面同意，乙方不得将甲方保密信息透露给

任何第三方。

9.乙方不得将本合同的全部或任何部分分包或转包给他人。

10.乙方应按照甲方安排，自觉接受甲方和甲方指定的第三方对项目实施质量、内容的评估和验收。乙方有义务按甲方要求留存项目审计所需的相关材料。

11.乙方不得利用甲方名义进行与本合同约定无关的任何活动及项目。

第四条 验收和质量保证条款

1.乙方须在获取疑难工单后 24 小时内完成精准处理：乙方人员需分析诉求内容，原则上 24 小时内对疑难工单 100%进行获取并处理，如遇 24 小时内无法处理的疑难工单，需及时书面上报甲方同意延时处理。每季度所处理工单退单率不超过 10%。

2.乙方须在每月 25 日前完成当月企业诉求反映报告。

3.乙方每个自然月结束后 3 个工作日内，就合同内服务工作开展情况向甲方提交月度工作情况报告；服务期满后 5 个工作日内针对合同内服务工作向甲方提交委托项目总结报告。

4.乙方应在完成本项目任务后，提前通知甲方进行项目验收工作。

5.本项目进行总体验收。项目验收合格的，由甲方出具书面文件。

6.乙方交付的项目成果未通过甲方验收的，乙方须在甲方要求的时限内予以整改，若乙方未在甲方要求时限内完成整改或整改后仍不能通过验收的，甲方有权选择不再继续支付剩余款项或选择解除本合同，同时要求乙方承担相应的违约责任。

第五条 合同金额及付款方式

1.本合同总金额为含税价格人民币 2265097.80 元，大写：贰佰贰拾陆万伍仟零玖拾柒元捌角。如本项目需结算评审，最终金额以结算评审后的结果为准，最终支付金额不得超过本合同金额。

2.本合同选择 B 类结算方式：

A. 合同总金额分 2 次支付，合同签订后 15 个工作日内甲方支付给乙方合

1
S
1

同总金额的□50%/□70%，具体金额为人民币___/___元，大写：___/___元整；乙方按本合同第四条约定经甲方验收合格后 10 个工作日内，甲方向乙方支付剩余的□50%/□30%款项，具体金额为人民币___/___元，大写：___/___元整。如需进行结算评审的，尾款支付时间为评审结束后 10 个工作日内，具体金额以评审金额为准。

B.合同总金额分 3 次支付，甲乙双方签订本合同后 15 个工作日内，甲方支付给乙方合同总金额的 50%，具体金额为人民币 1132548.90 元，大写：壹佰壹拾叁万贰仟伍佰肆拾捌元玖角；2026 年 9 月 30 日前，甲方支付给乙方约为合同总金额的 25%（具体以实际金额为准），具体金额约为人民币 566274.45 元，大写：伍拾陆万陆仟贰佰柒拾肆元肆角伍分；乙方按本合同第四条约定通过甲方验收合格后 10 个工作日内，甲方向乙方支付剩余款项，具体金额为人民币 566274.45 元，大写：伍拾陆万陆仟贰佰柒拾肆元肆角伍分。

3.甲方具体支付时间以财政拨款进度为准，由此导致的延期付款不视为甲方违约。

4.乙方账户信息

收款人名称：北京外企人力资源服务有限公司

收款人账号：340256006415

开户行名称：中国银行股份有限公司北京崇文门支行

5.乙方应在甲方支付每笔合同款项前，向甲方开具与甲方所付款项同等金额的增值税普通发票，否则甲方有权拒绝付款且不承担任何责任，甲方在收到发票后的 10 个工作日内支付到账。

6.如该项目需进行结算评审的，乙方需积极配合甲方提供评审相关资料，如因资料提供不及时造成无法支付尾款的，由乙方承担相应责任。

第六条 知识产权

1.乙方根据项目需要为甲方咨询、定制、创作、开发和制作的工作成果，以及所产生的一切数据、信息和成果，由甲方拥有完全的知识产权、所有权、使用

权和支配权；乙方应无条件和不可撤销地向甲方转让对于任何工作成果的一切权利、所有权和权益，包括但不限于其中的所有著作权和其他知识产权。

2.乙方对其执行本合同委托事项所提供或使用的图片、信息、字体等信息来源合法性承担责任，因乙方提供的上述信息或资料侵犯第三方合法权益的，由乙方承担相应后果及责任。如因此给甲方造成损失的，甲方有权向乙方追偿。

第七条 违约责任

1.若因乙方原因导致合同无法履行，影响北京 12345 企业服务功能正常运行的，甲方有权解除合同，乙方除应向甲方支付相当于合同总金额 20%的违约金外，还应全额退还甲方已付款项，同时乙方还应赔偿因此给甲方造成的损失。

2.乙方保证按照合同附件所列的内容履行合同义务，同时须保证达到甲方的要求（包括但不限于质量、形式、数量、时间要求）。如乙方迟延履行，须向甲方支付违约金，违约金金额为每延期 1 天，依本合同总金额的 1‰计算并支付。

3.乙方如未落实上述第四条第 1 款规定的的全部要求，且累计超过 10 次工单办理超时或累计超过 2 次退单率超标，无论其他各款规定的工作任务是否完成，甲方均无须支付其任何费用（包括已完成的工作应支付的费用）。甲方已支付的费用，乙方应于接到甲方书面通知后 7 日内无条件退回。若工单办理超时累计不超过 10 次，且退单率超标累计不超过 2 次的，工单办理每超时 1 次从应付合同金额中扣减 10000 元，退单率每超标 1 次扣减 20000 元

4.如因本项目开展地政策调整或突发事件等非甲方因素导致本项目无法按甲方要求举办的，甲方有权单方解除合同并无须承担违约责任；对解除合同时乙方已经发生的合理费用，甲方委托第三方机构进行评审，评审结果作为相关费用结算的依据。5.本合同所称的甲方损失，是指甲方因调查乙方的违约行为、采取补救措施、甲方向乙方及有关单位追索而发生的所有费用，包括但不限于甲方的先期经济投入、甲方因此向第三方承担的责任以及甲方追索时发生的通知费、催告费、调查费、仲裁费、诉讼费、执行费、保全费、公证费、律师费、差旅费等

时自对方交邮后第7日起视为已送达。

2.本合同未尽事宜，由甲、乙双方协商一致后签署补充合同。补充合同与本合同不一致的地方，以补充合同为准。补充合同与本合同具有同等法律效力。

3.本合同一式伍份，甲方执叁份，乙方执贰份，具有同等法律效力。

甲方：北京市投资促进服务中心
(盖章)



法定代表人或指定代理人
(签字或盖章): 朱晟

日期：2026年3月14日

乙方：北京外企人力资源服务有限公司
(盖章)



法定代表人或指定代理人
(签字或盖章): 郝杰

日期：2026年3月14日