

合同编号：【2022-003】

东城区“接诉即办”专项工作回访 项目合同

项目名称：东城区“接诉即办”专项工作回访项目

委托人：（甲方）北京市东城区城市管理指挥中心

提供服务方：（乙方）北京卓悦鼎盛商贸有限公司

签订地点：北京

签订日期：2022年2月8日

东城区城市管理指挥中心 东城区“接诉即办”专项工作回访项目合同

甲方：北京市东城区城市管理指挥中心（原北京市东城区网格化服务管理中心）

法定代表人：李焱

统一社会信用代码：11110101069572912A

地址：北京市东城区东打磨厂3号汇泉大厦

乙方：北京卓悦鼎盛商贸有限公司

法定代表人：马长彬

统一社会信用代码：91110106MA018Y0UXC

地址：北京市丰台区菜户营58号27层2714室

北京市东城区城市管理指挥中心（以下简称“甲方”）和 北京卓悦鼎盛商贸有限公司（以下简称“乙方”）依据《中华人民共和国民法典》，本着友好合作、平等互利的原则，经协商一致，特签订东城区城市管理指挥中心东城区“接诉即办”专项工作回访项目合同（以下简称“本合同”），双方共同信守。

一、合同内容

为认真贯彻蔡奇书记“接诉即办”工作要求，切实落实东城区市民热线“接诉即办”工作会议精神，进一步充实第三方专业机构，努力做到区级平台“接诉即办”案件回访全覆盖。

随着东城区“接诉即办”工作的深入，经甲乙双方协商一致，乙方提供10名员工到甲方完成“接诉即办”热线回访工作。采取派遣回访员驻场回访的方式，依托甲方业务平台，以“接诉即办”热线回访人员身份，对“接诉即办”办结案件进行电话回访，做到回访案件工作日清日结。根据“接诉即办”案件回访的数据，统计各部门的反馈率、解决率、满意率，对每日“接诉即办”中所有不满意、

未解决案件进行分析，完成每日数据报告，上报甲方。每周、每月分别统计东城区街道和委办局的“解决率、满意率”，撰写街道、委办局回访逐周情况汇总，并对所有“接诉即办”的相关单位进行排名。

二、履行期限、地点

1、本合同从2022年2月1日起到2022年12月31日止，乙方为甲方提供运行服务，签订此合同的补充协议。如甲方提前终止本合同，需提前30日通知乙方。

2、在服务期限内，乙方为甲方提供10名回访人员。如由于甲方业务发展需求，现有人员不能满足服务要求，需要甲、乙双方共同协商，另行签订补充协议重新确定回访人员数量。如遇特殊情况需要紧急加派人员的，乙方应先行并及时按照甲方的要求增加在岗人员，不得以双方未达成一致为由拒不增加。

3、办公场地为北京市东城区。

三、双方的权利和义务

1、甲方的权利和义务

(1) 甲方负责业务内容、服务规范的制定；

(2) 甲方有权进行有关业务内容的调整，对操作程序做出变更，乙方应按照甲方的要求实施；

(3) 甲方应提前7日告知乙方业务变更信息及整体工作思路；

(4) 在服务期内甲方为乙方实施外包的10名在岗工作人员提供项目所需的场地、系统设备，保证项目正常外呼运营；

(5) 甲方有权根据乙方业务、服务指标完成情况，调整乙方承担的业务内容和业务量，以及要求更换调整人员；

(6) 按本合同有关规定，按时向乙方支付相关费用；

(7) 如甲方需要乙方提供合同外其他服务，甲方应先对乙方提供的合同外的服务签名确认后，乙方再予以提供；

(8) 甲方应严格按照法律规定，合法用工，包括但不限于：提供劳动条件、

劳动保护和执行工时制度、加班制度等；

(9) 甲方有权组织以提高人员能力、服务水平为目的的各项活动；

(10) 甲方有权对乙方的服务进行监督和管理；

(11) 甲方应至少提前 5 日告知乙方所需增加或者减少的人员需求要求和数量，如遇特殊情况的，应提前 1 日告知乙方。

2、乙方的权利和义务

(1) 乙方应按照本合同附件《东城区城市管理指挥中心“接诉即办”专项工作回访项目内容和要求》要求的服务内容、标准和服务规范完成甲方要求的“接诉即办”回访工作；

(2) 乙方应严格按照甲方要求的服务时间提供服务。设立组织管理机构，书面指定一名负责人，负责工作人员的日常管理和协调工作，确保回访工作正常有序。并且，乙方应保证在岗工作人员稳定，服务期内除应甲方要求变更外不得擅自变更，若有变更应提前 5 个工作日书面告知甲方并取得甲方书面同意；

(3) 乙方负责按照甲方业务需求招聘、培训员工。乙方拟招聘的员工至少要达到大专学历，熟练操作计算机和 Office 软件，在相关客户服务行业工作的年限不低于一年；

(4) 乙方应为派至甲方的员工办理合法的劳动用工手续，与其建立劳动关系并签订劳动合同，同时乙方应承诺遵守《劳动合同法》等相关规定，为派至甲方的工作人员支付劳动报酬、缴纳社会保险费，否则甲方有权要求乙方及时更换符合要求的员工并追究乙方的违约责任；

(5) 若乙方提供的员工在为甲方工作时与乙方发生劳动纠纷，甲方有权要求乙方立即更换该员工；

(6) 乙方提供的员工在岗位工作时，若因员工个人原因与甲方或第三方发生纠纷，造成甲方或第三方损失的，由乙方承担赔偿责任；

(7) 未经甲方书面同意，乙方不得利用甲方名义及场地、系统、设备做任何本合同服务事项以外的事务；

(8) 乙方应按甲方的要求提供项目月度、季度报告及甲方要求的与本项目相关的其他报告;

(9) 乙方人员应按照甲方要求完成对当月案件的回访;

(10) 乙方应积极参加甲方以提高人员能力、服务水平为目的的各项活动;

(11) 乙方有权按照本合同规定按时获得甲方支付的服务酬金,同时应向甲方出具等值发票;

(12) 遵守甲方的工作制度,保证工作环境的整洁。乙方或在岗人员对甲方场地、系统、设备造成的损坏,乙方应予赔偿;

(13) 及时对甲方在各个阶段反馈的意见和建议进行书面反馈;

(14) 甲方认为不满意并要求退回的员工,乙方应及时了解情况,按照甲方的书面意见退回乙方外派员工,并在退回之日起5个工作日内补充合格员工;

(15) 乙方或在岗人员回访客户,因乙方或在岗人员的原因导致客户投诉等,造成甲方经济利益损失或社会评价降低的,乙方应承担相应的赔偿责任;

(16) 乙方自行承担其员工及在岗人员(含临时增加的人员)的交通、食宿等费用。

四、项目费用与支付方式:

1、项目费用

合同金额总计:人民币 960,304.00_元(大写:玖拾陆万零叁佰零肆元整)(含税)

支付方式:分期支付

甲方将按以下方式向乙方支付项目费用:

(1) 本合同生效之日起30个工作日内,甲方向乙方支付合同总款项60%,即人民币 576,182.4_元整(大写:伍拾柒万陆仟壹佰捌拾贰元肆角整)。

(2) 本项目运行六个月后乙方向甲方提交《半年运行报告》,甲方审核确认后【10】日内甲方向乙方支付合同总额的30%,即人民币 288,091.2_元整(大写:贰拾捌万捌仟零玖拾壹元贰角整)。

(3) 本项目运行十个月后乙方向甲方提交《全年运行报告》,甲方审核确认

后【10】日内甲方向乙方支付合同 10%尾款即人民币 96,030.4_元整(大写:玖万陆仟零叁拾元肆角整)。

2、费用具体支付方式: 支票

乙方银行账号为: 0200209509200083751

公司名称: 北京卓悦鼎盛商贸有限公司

开户银行: 中国工商银行股份有限公司北京中环广场支行

帐 号: 0200209509200083751

甲方向乙方支付每笔合同款项前,乙方至少应提前 5 日向甲方开具相应金额的、符合国家规定的增值税【普通】发票。乙方不能按约定开具发票的,甲方有权暂缓支付相关费用。

甲方发票信息如下:

名称:【北京市东城区网格化服务管理中心】

纳税人识别号:【11110101069572912A】

五、服务、人员监督

1、甲方按月对乙方服务指标完成、服务规范执行等情况进行综合评判,并提出整改建议。甲方有权根据乙方在综合评判中的情况对乙方负责的业务范围进行调整。如乙方提供的服务不符合本合同约定或甲方要求的,且在整改 1 次后仍未能符合的,甲方有权解除本合同,后续费用不再予以支付,并有权按照乙方实际提供的服务量进行费用结算,结算后若甲方提前支付款项仍有余额的,乙方应于本合同解除后【10】日内退还款项。

2、在本合同有效期内,甲乙双方将每月按照甲方指定的时间、地点召开工作会议。

3、在“接诉即办”专项工作回访服务过程中,乙方应做好回访员工内部管理。

六、保密义务

1、乙方对其在履行本合同过程中所知悉的与本合同相关的所有技术和业务

内容（包括但不限于客户信息、电子文件及言谈记录等）负有保密义务。不得以任何形式摘抄、复制、保存、向他人提供或泄露甲方的资料和信息（包括但不限于：客户资料、案件信息、录音文件、各类数据和服务资料）。

2、乙方保证对甲方所提供的保密信息予以妥善保存，仅使用于与完成本项目工作有关的用途或目的；在缺少相关保密条款约定时，应至少采取适用于对自己的保密信息同样的保护措施和审慎程度进行保密。一经甲方提出要求，乙方应按照甲方的指示将收到的含有保密信息的所有文件或其他资料归还甲方，并不得留存。

3、未经甲方特别授权，甲方向乙方提供的任何保密信息并不包括该保密信息包含的任何专利权、商标权、著作权、商业秘密或其它类型的知识产权。

5、上述保密工作，乙方有义务告知其员工进行保密，并做好相关离职人员的保密工作，乙方在职员工、离职员工违反本条保密条款的，视为乙方违约。

4、不论本合同是否变更、终止、解除、届满，本条款均有效。

七、违约责任

1、如乙方提供虚假资质证明材料，不具备履行本合同的合法资质的，甲方有权立即终止本合同，给甲方造成损失的，乙方应承担赔偿责任。

2、在服务期限内，乙方未安排在岗人员的、未足量安排在岗人员的，或安排的在岗人员不符合本合同要求的，自前述事件发生之日起至乙方提供符合本合同约定的在岗人员之日止，每日应按甲方已付费用的0.1%计算违约金。如前述事件发生时间超过15日，乙方仍未能提供符合本合同约定的在岗人员的，甲方有权要求乙方赔偿损失并有权单方面解除合同。

3、服务期限内，如发生在岗人员工作拖延、在岗人员服务时间不足、在岗人员不服从管理、回访数量不足等情形的，甲方有权要求退回该员工并要求乙方及时更换人员。前述四种情形任一情形发生达到三次、两种以上（含两种）情形同时发生达两次，或者不同种情形连续发生的，甲方有权要求乙方赔偿损失并有权单方面解除合同。

4、如发生泄密情形的，乙方应及时通报甲方。在服务期限内发生的，乙方应当进行整改，整改期间的服务费甲方有权予以扣除。甲方有权追究或要求乙方追究相关责任人员的民事责任、行政责任或刑事责任。同时，甲方有权要求乙方赔偿相应的损失并有权单方面解除合同。

5、乙方违反中国有关法律法规和本合同的其他规定的，甲方有权终止本合同；给甲方造成损失的，由乙方赔偿损失。

6、非因乙方原因对本合同履行不当，服务费用必须严格按本合同第四条规定支付，甲方每延期一个月，向乙方支付应付款项 1%的违约金。

7、乙方人员在工作过程中引起工作设备，例如电脑、办公桌椅等自然损毁的，由甲方负责修理。如乙方人员人为损坏的，应当由乙方负责修理，但甲方也可选择自行维修，维修费用甲方可要求乙方在指定期限内支付也可在支付下一期款项时扣除。

8、因甲方原因造成乙方员工离职的，经济补偿由甲方支付给乙方，再由乙方支付给其离职员工。但因乙方未及时更换不合格人员，影响甲方业务或造成损失的，乙方应根据实际情况对甲方做出赔偿。

9、本合同履行期限内，甲方逾期付款的，每逾期一日甲方应向乙方支付本次待支付款项金额【10%】的违约金。但若因财政拨款致使甲方延迟付款的，不视为甲方违约，乙方不得由此而不履行本合同规定的义务以及要求甲方支付违约金。

10、本合同履行期限内，乙方逾期向甲方支付相应款项的（如合同解除时的退款，设备维修费、人身财产损害的赔偿金等），每逾期一日乙方应向甲方支付相应金额【10%】的违约金。若违约金甲方可以以从下一期支付款项中扣除的方式收取的，甲方也可选择以扣款形式收取违约金。

11、本合同有效期内，除发生约定解除合同的情形外，甲乙任何一方不得擅自解除本合同，否则视为违约，违约方应按违约解除本合同的前 30 天的实际服务费之标准向另一方支付违约金。

八、安全生产

乙方负责对服务人员进行劳动安全知识培训,务必遵守甲方提出的安全生产要求,甲乙双方共同监管安全纪律,必须做到安全生产。因未进行劳动安全知识培训或未遵守安全生产要求,导致出现不良后果的,乙方需承担相关法律责任。

九、不可抗力

1、甲乙双方由于受诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家法律法规等不可抗力事件的影响而不能履行本合同时,履行合同的期限应予以延长,延长期限应相当于事件所影响的时间。

2、受阻一方应在不可抗力事件发生后2天内将有关部门出具的证明文件交另一方审阅确认。不可抗力事件的影响持续30天以上,甲乙双方应通过友好协商的方式在合理的时间内达成解除合同或继续履行合同的协议。

十、解除与变更

1、合同履行过程中,如一方提议对合同作修改或补充,必须经甲乙双方签订补充协议书后进行,补充协议与本合同具有同等法律效力。

2、本合同未尽事宜,由双方进行协商解决,其余按《中华人民共和国民法典》条款执行。

十一、附则

1、在本合同到期至下一年度外包服务供应商接手前,乙方应按照本合同运行的费用标准和内容继续提供服务,确保该项目正常运行,平稳过渡。

2、本合同经双方法定代表人或授权代表签名和单位盖章后生效。合同范围内的项目往来文书,由双方代表和执行单位盖章后有效。

3、关于本合同的任何争议,甲乙双方应协商解决,不能解决的,任何一方均有权向北京市东城区人民法院提起诉讼。

4、本合同一式肆份,甲方贰份、乙方壹份,采购代理机构执壹份每份具有同等法律效力。

(以下无正文,为“接诉即办”专项工作回访项目合同之签名盖章页)

(本页无正文，为东城区“接诉即办”专项工作回访项目合同之签名盖章页)

甲方(盖章):



法定代表人:

或授权代表:

乙方(盖章):



法定代表人:

或授权代表:

2022年2月8日

2022年2月8日

附件：

东城区“接诉即办”专项工作回访项目 内容和要求

一、项目概述

根据《东城区进一步深化市民热线“接诉即办”工作实施方案》中完善回访机制，确保诉求解决见实效的工作要求，为提高政府服务水平，提升服务质量及群众满意度，东城区城市管理指挥中心对“接诉即办”工作回访坐席员通过政府采购的方式向具备相应条件和资质的社会力量购买服务。

二、项目需求

（一）工作内容

1. 负责所有“接诉即办”来源结案、7天未办结案件的回访，保证日清日结。
2. 负责对每日“接诉即办”中所有不满意、未解决案件进行分析，完成每日数据报告。
3. 每周、每月分别统计东城区街道和委办局的“三率”，撰写街道、委办局回访逐周情况汇总。
4. 负责记录回访中公众的未解决、不满意的实质内容，并定期（每月）、不定期（临时）汇总并形成分析报告。
5. 负责收集回访过程中公众意见或建议，定期汇总，根据实际情况建立意见库。
6. 负责“接诉即办”回访类业务流程及工作模板等系统的优化、完善，及时上报为民服务中心，并上交需求表。
7. 不定期与甲方相关科室交流、座谈并形成相关文字材料。
8. 负责收集回访过程中典型案例，对问题集中、高发事件，及时跟踪回访结果，形成分析报告及时上报。
9. 完成甲方交办的其他临时性工作。

（二）工作时间

倒班制，每天 8 小时，每周不超过 40 小时。确保节假日及周末均有人员在岗在位。

(三)坐席人员要求

1. 坐席人员不少于 10 人，由乙方负责坐席人员排班，确保完成当日热线平台业务。

2. 回访人员应具备以下基本要求：

(1) 政治素养良好，无犯罪违法违纪记录，严格遵守甲方各项规章制度、保密制度、服务规范等。

(2) 中专及以上学历。

(3) 身体健康，品行端正，积极上进。

(4) 熟练操作计算机和 Office 软件。

(5) 有责任心，有团队意识，服从管理。

(6) 掌握呼叫中心专业基础知识，普通话标准，口齿清晰，口头表达能力强，有亲和力。

(7) 接受专业业务培训和指导。

(8) 年龄 18 岁-35 岁。

(9) 具有良好的服务意识和团队精神，具有较强的应变能力、沟通能力、判断能力、学习及适应能力。

(四)“接诉即办”专项工作回访坐席现场运维要求

“接诉即办”专项工作回访 坐席现场内配套设施配备固定电话、软电话、电脑、网络资源等相关设施，提供满足项目日常需求的办公用品。

回访所需的所有系统软件、应用软件以及自主开发业务应用软件的日常维护、故障检修、应急处置服务。

回访所需的所有电脑终端、服务器、网络设备、坐席接听设备的日常巡检、故障检修以及应急处置。

三、管理制度建立及执行

1. 人员管理

乙方负责外包人员的排班、考勤和纪律管理。

2. 业务培训

乙方现场管理人员负责对普通坐席员进行培训。

回访业务要求和工作标准，由甲方提供，并负责对现场管理人员进行培训。

3. 业务考核

甲方负责提供外包人员业务工作的相关数据和业务质量检查情况，由乙方进行核算后与外包人员的绩效奖金挂钩。

四、项目管理扣款说明

1. 乙方应做好回访员出勤管理，甲方检查发现回访员迟到、早退现象的，一般工作日每人次扣款 100 元，周末和节假日每人次扣款 200 元。

2. 乙方应做好业务质量管控。在区级平台全年抽检的案件中，差错率应控制在 0.1% 之内。差错率如超过 0.1%，每多出 1 个差错件，扣 200 元。

五、附加条件

（一）乙方应按照相应的法律法规为外包人员缴纳“五险”、保证年休假等福利。

（二）女职工涉及产假和哺乳期的，乙方应按照相关法律、法规安排和执行。如有人员长期（1 个月以上）病、事假，或休产假的，乙方需安排人员补齐空岗。

（三）乙方应在本合同期限内为外包人员提供一次免费体检。

（四）本合同乙方在本合同期满后，如未参加下一年度竞标或竞标失败，须尊重当时在岗的劳务外包人员本人意愿，凡是愿意继续留在甲方原岗位工作的，乙方应无条件将上述人员劳动关系转移至下一年度项目供应商。