

顺义区高丽营镇
“接诉即办”工作咨询及软件使用服务
合同书

甲方：北京市顺义区高丽营镇人民政府
住址：北京市顺义区张喜庄红绿灯西北 100 米
法定代表人：马利

乙方：北京知玮智云科技有限公司
住址：北京市大兴区经济开发区科苑路 18 号 1 幢 A3 户型一层 240 室
法定代表人：张乐

甲、乙双方经过友好、平等协商，就购买“接诉即办”工作咨询及软件使用服务的相关事宜，根据《中华人民共和国民法典》的规定，达成一致如下，并由双方共同恪守。

第一条 服务内容

序号	项目	内容	详细	价格 (元)
1	软件平台开发	需求调研费用	需求分析师对于基本业务功能，应用场景、外部接口等进行调研	50,000.00
2		设计开发费用	软件架构师对整个系统的架构设计、模块设计（包含数据流设计）、数据库设计、接口设计，功能点的伪代码、核心算法等的设计，视觉设计师对 VI、风格等效果图	1,856,000.00

3		测试验证费用	软件测试工程师根据项目研发计划制定测试执行范围、环境、时间、工具，软件测试工程师根据项目需求分析编写测试用例，整体回归测试，联调测试	220,000.00
4		实施集成费用	软件测试工程师模块各功能点集成，多模块之间的交互验证、整体业务逻辑验证集成	130,000.00
5		培训费用	系统实施工程师收集系统技术、功能资料，编写培训手册，按照需求进行多批次培训	15,000.00
6	辅助性业务服务	标准化流程梳理	3 名负责接诉即的专业老师，在一个月时间内完成对实操团队角色职责和工作流程的制定，按照现有人员制定标准化规范流程，制定各个角色的考核标准	30,000.00
7		4 人 10 个月的驻场服务	完成案件签退、案件转派、案件响应、回复归档、案件督办、案件回访、考核评价、数据分析、三率考核、审核各社区、科室提交的工单回复意见等，同时处理其他相关的管理、辅助性工作。完成工单台账录入、客户方接诉即办系统的工单流转、办结回复区指或市中心等系统操作。 每周将派单情况及该周回访情况进行通报，梳理分析该周案件特点并提出工作中存在的问题及下一步工作建议，每月将案件情况进行汇总分析，通报承办部门得分，梳理该月高发热点问题，多角度进行情况说明，完成案件的回访工作。	360,000.00

8	政策解读和培训	政策解读及培训服务	制定接诉即办考核政策的老师，在合同期内每6个月解读一次北京市12345市民热线为民服务业务模式和市、区市民服务热线考核政策	25,000.00
9		培训服务	根据接诉即办团队实际现状制定不同的培训内容，并且安排相应专业的培训老师，合同期培训次数为8次。每次讲师3名，助理1名。 培训内容包括但不限于下述内容： 诉求处置技巧 电话回访规范 剔除挂账工作规范 投诉处理技巧 专家组剔除挂账案例座谈	50,000.00
10	合计			2,736,000.00

第二条 费用及付款方式

本合同总费用为：2,736,000.00（含税），人民币大写：贰佰柒拾叁万陆仟元整。该费用已包含本合同项下全部费用。

支付方式如下：

甲乙双方签字盖章即合同生效之日起：

1. 在7个工作日内甲方向乙方支付项目软件平台开发费用2,271,000.00元的30%预付款681,300.00元，大写：陆拾捌万壹仟叁佰元整。
2. 过程中，支付软件平台建设进度款60%，1,362,600.00元，大写：壹佰叁拾陆万贰仟陆佰元整。
3. 合同期结束后，在7个工作日内支付10%尾款227,100.00元，大写：贰拾贰万柒仟壹佰元整。
4. 在7个工作日内甲方向乙方支付项目辅助性业务服务、政策解读和培训金额465,000.00元的30%预付款139,500.00元，大写：壹拾叁万玖仟伍佰元整。

5. 过程中，支付项目辅助性业务服务、政策解读和培训进度款 40%，
186,000.00 元，大写：壹拾捌万陆仟元整。
6. 合同期结束后，在 7 个工作日内支付辅助性业务服务、政策解读和培训
金额 30%尾款 139,500.00 元，大写：壹拾叁万玖仟伍佰元整。
7. 付款前，乙方应向甲方提供合法有效的等额正式发票，甲方对发票验证通过后再行付款。

第三条 服务标准及内容

1. 服务期为 12 个月，自 2022 年 09 月 02 日 开始计算服务期；
2. 乙方应当在服务期开始计算之日前完成部署、调试工作；
3. 乙方根据甲方需要成立有经验、有耐心的服务队伍。为按时保质保量完成回访任务，乙方承诺派驻足够数量的服务队伍，特殊情况下，甲方有权要求乙方增派客服人员数量。甲方有权要求乙方限期调换不符合要求的客服人员。
4. 乙方向甲方就系统使用中遇到的问题提供免费电话咨询，指导服务。
5. 乙方向甲方提供本项目实施售后服务人员 24 小时的联系电话，以确保应急服务。

第四条 双方权利和义务

1. 甲方权利、义务
 - 1) 甲方负责协调乙方在提供服务过程与相关部门和单位进行沟通；
 - 2) 甲方对乙方提供服务产品提出修改完善建议；
 - 3) 甲方有权对乙方制定具体的考评意见；
 - 4) 甲方有对服务进度及服务内容进行抽查检验的权利，甲方有在抽验后书面通知乙方在指定时间内进行改正的权利，乙方应积极改正。经甲方通知乙方拒不改正的，甲方有权解除合同并要求乙方承担合同价款 10% 的违约金。
2. 乙方权利、义务
 - 1) 乙方可要求甲方按本合同的规定按时足额拨付项目经费；
 - 2) 乙方在履行合同过程中，应按月报告项目进展情况，并按本合同第三条之规定完成服务内容。

- 3) 服务期间乙方负责根据北京市《“接诉即办”回访工作细则》为其电话客服提供系统使用培训服务;
- 4) 乙方严格遵守中华人民共和国法律、法规及合同对有关技术资料及技术的要求;
- 5) 乙方确保其提供的本合同项下的所有产品、技术、资料和服务, 不会侵犯第三方的知识产权或所有权, 否则乙方应负责全权处理且予以配合后, 乙方将承担由此造成的一切经济损失和法律责任;
- 6) 乙方及其工作人员应当对其履行本合同项下义务过程中知悉的甲方的任何文件、资料或信息等承担保密义务, 未经甲方书面同意, 乙方及其工作人员不得向任何第三方泄露上述文件、资料或信息, 该保密义务不因本协议的终止而免除。

第五条 售后服务

乙方为甲方提供为期一年的免费质保服务, 质保期限同服务期, 质保期满后, 甲、乙双方另行协商签订下一年度服务合同。

第六条 不可抗力

1. 不可抗力是指火灾、水灾、地震等自然灾害、罢工、战争、骚乱、瘟疫、国家政策、政府指令或干预等其它不能预见、不能避免且不能克服的事件。受不可抗力事件影响的一方应在不可抗力事件发生后 5 个工作日内以书面方式通知另一方, 并在 10 个工作日内向另一方提供有关机构出具的书面证明。在另一方收到书面通知后, 受不可抗力影响的一方履行合同义务的期间相应顺延, 顺延期间应与不可抗力事件的持续时间相同。
2. 受到不可抗力影响的一方应当采取一切积极的措施减少不可抗力造成的损害, 在不可抗力的影响消除后及时以书面方式通知另一方。因不可抗力导致本合同终止, 双方均不构成违约。

第七条 其它

1. 任何对本合同的修改或补充, 双方应另行签订书面补充合同。
2. 如乙方不能按时、按标准完成项目任务, 双方可在协商一致的情况下解除本合同, 或以书面补充合同方式另行商定服务标准及内容。若乙方违

反本合同约定，经甲方书面通知后仍未改正的，甲方有权要求解除本合同。

3. 无论何种原因本合同被提前解除，甲乙双方同意自确认提前解除（享有单方解除权的一方的提前解除通知到达被通知方或双方达成提前解除协议）之日起设置 30 天过渡期间，在前述期间内，乙方应当按照本协议约定继续提供相关服务、按照甲方要求与甲方进行资料移交等交接手续，甲方按照本协议约定的费用标准及结算方式支付乙方相应费用。
4. 任何一方未行使或延迟行使本合同约定的任何权利均不构成对该权利的放弃。
5. 本合同使用的标题仅为方便之目的，不应用于解释本合同的任何部分。
6. 适用法律与争议解决：本合同及其履行适用中华人民共和国法律。任何与本合同有关的争议应通过双方友好协商解决，如协商不成，任何一方可向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。
7. 未经甲方事先书面同意，乙方不得全部或部分地向第三方转让或转委托其在本合同中的任何权利或义务。
8. 本合同及附件涵盖了双方对本合同内容的全部理解，在订立本合同前双方任何与本合同相关的洽谈、往来书信、约定如与本合同矛盾，以本合同约定为准。
9. 本合同自双方法定代表人或委托代理人签字并加盖单位印章之日起生效。本合同一式肆份，甲、乙双方各执贰份，具有同等法律效力。双方一致认可本协议中的联系电话和联系地址可作为诉讼中相关法律文书的送达地址和联系电话。

（本页无正文，为合同签署页）

甲方：

(单位盖章)



法定代表人（或委托代理人）：

(签字)

杨向峰

日期：2022年9月6日

乙方：

(单位盖章)



法定代表人（或委托代理人）：张红

(签字)

日期：2022年09月06日

附件一

接诉即办工作平台功能清单				
序号	类型	名称	功能	详细
1	WEB	接 诉 即 办 标 准 产 品	首页	查看该用户权限下工单待处理、待审核、即将过期、已过期、已办结总量
				查看工单按照自然日统计的办理情况
				查看工单信息提醒
2			工单处置	工单导入：可导入 12345 工单
3				工单新建：可新建 12345 工单、基层上报工单
4				工单派发：可对新工单进行派发
5				工单处置：承办单位可对工单进行回复
6				工单回访：对承办单位回复内容进行回访
7				工单审核：对承办单位回复内容进行审核
8				工单归档：对承办单位回复内容进行审核
9			工单信息	事件进度展示：对工单进度进行展示
10				事件查询：可自定义查询条件，查询相应工单
11				事件导出：可根据条件导出工单
12			业务考核	展示部门三率、展示部门处置情况及得分排名
13			统计分析	动态分析、总量分析、承办单位分析、问题分类、周报月报
14			知识库	可对知识库内容、分类进行编辑及管理
15			基础数据管理	可自定义工单来源、来点主题、工单类型、标签管理、问题成都、事发区域、问题分类等
16			权限管理	可针对用户权限进行管理
17			事件提醒	微信公众号新事件提醒
18	移动端	接 诉 即 办 小 程	首页	查看与自己相关的工单信息、上报情况
19			工单管理	事件搜索：根据查询条件搜索事件信息，在地图显示事件信息标示位置，并可查看事件详细信息和事件进展情

		序		况
20				事件上报：进行事件上报，主要包括事件名称、时间、地点、具体内容（文字、图片、小视频）等。
21				事件接收：通过该模块，处置人员可以接收中心指派事件。
22				事件列表：可查看与用户有关的全部事件列表、事件基本情况、事件进展情况等详细信息
23				事件详情：查询展示事件的详细信息，包含事件详情和事件进度情况
24				事件处置：基层人员可以对领导派遣的事件进行相应处理，填写处理结果，包括文字、图片、小视频等。
25			统计分析	工单总量：查看总量、办理中、已办情况
26				工单变化趋势：查看工单办理变化趋势
27				重点问题分类：查看重点问题分类及前十名
28				部门工单排名：查看部门工单排名
29				社区村工单排名：查看社区村工单排名
30			我的	可查看个人信息、修改帐号密码、绑定微信