

# 采 购 合 同

项目名称：接诉即办服务外包项目

甲 方：北京市朝阳区体育局

乙 方：北京禄特艾迪系统集成技术有限公司

签署日期：2022 年 12 月



甲 方： 北京市朝阳区体育局

地 址： 北京市朝阳区高碑店惠河南街 A09 号院

联 系 人：

联系电话：

乙 方： 北京禄特艾迪系统集成技术有限公司

地 址： 北京市朝阳区将台乡东八间房村甲 2 号 A 区 3 层 3061 号

联 系 人：

联系电话：

根据《中华人民共和国合同法》之规定，为明确 北京市朝阳区体育局 (以下简称甲方)及 北京禄特艾迪系统集成技术有限公司 (以下简称乙方)在合同履行期间的权利和义务，在双方平等、自愿、协商一致的基础上，同意按照下面的条款签定本合同。

一、采购内容： 接诉即办服务外包项目

二、项目资金： 政府资金

三、合同金额： 人民币（大写） 壹佰玖拾捌万伍仟玖佰零柒元肆角陆分

四、服务期限： 2023 年 01 月 01 日至 2023 年 12 月 31 日

五、项目内容

根据接诉即办办理流程要求以及本局热线诉求处置需提供以下服务内容：

- 1、驻场及后台服务人员要求：13 人
- 2、组建专业热线服务团队。

扫描



民生

通过制定服务管理制度，实现精细化运营管理；实行企业化管理，组建专业热线服务团队，保障“接诉即办”工作有序开展，通过主体灵活的用人机制、成熟的企业管理经验，增强服务人员归属感，提升团队凝聚力，保持人员队伍稳定；

### 3、提供数据分析报告。

坚持常态化跟踪市民热线的各类数据与诉求变化情况，根据数据情况向朝阳区体育局提供数据分析报告。

### 4、协助开展诉求处置工作。

完成朝阳区政民系统平台内的工单签收、派遣等全流程工作。开展回访调查，对各业务科室进行电话督办，保障三率综合得分平稳。

## 六、其他服务要求

### 1、服务人员要求：

（1）驻场坐席员需熟练操作计算机和 Office 办公软件，具备实际操作能力和操作经验。

（2）后台服务人员要求具备数据分析及文字能力。

（3）拟派人员年龄 50 周岁以下，政治素养良好，无犯罪违法违纪记录，严格遵守朝阳区体育局各项规章制度、保密制度、服务规范等。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。

## 七、合同价款及支付方式

### （一）合同价款

合同双方同意，本项目的合同总价款为 ¥1985907.46 元，大写：壹佰玖拾捌万伍仟玖佰零柒元肆角陆分。

## （二）支付方式

第一笔支付：合同签订后财政资金到账后甲方向中标人支付合同款 60%，即 ¥1191544.48 元（大写：壹佰壹拾玖万壹仟伍佰肆拾肆元肆角捌分）；第二笔支付：项目进行至 2023 年 6 月 25 日前，甲方向中标人支付合同款 30%，即 ¥595772.24 元（大写：伍拾玖万伍仟柒佰柒拾贰元贰角肆分）；第三笔支付：项目结束前甲方向中标人支付剩余合同款 10%，即 ¥198590.74 元（大写：壹拾玖万捌仟伍佰玖拾元柒角肆分）。

## （三）乙方的收款信息如下：

账户名称：北京禄特艾迪系统集成技术有限公司

账 号：0200022709020029226

开 户 行：工行潘家园支行

## 八、违约赔偿

1、甲乙双方均受《中华人民共和国合同法》的制约, 未尽事宜, 双方协商解决, 商而不决时可到甲方所在地的法院起诉解决。

2、甲乙双方应认真履行合同条款, 一方违约, 应向另一方支付违约金, 违约金的数额为全款的 5%。

## 九、合同变更、终止和解除

（一）除不可抗力双方协商解决外，双方无明显违背本合同及相关附属文件的情况，本合同不得解除。

（二）甲乙任何一方明显违背本合同及相关附属文件约定，另一方有权根据此款规定解除合同，但必须以书面形式通知对方。发生争议按本合同第十五款有

关规定执行。

（三）如果乙方破产导致合同无法履行时，乙方可以书面形式通知甲方，单方终止合同而不给甲方补偿。但甲方必须以书面形式告知同级采购监督管理部门。该合同的终止将不损害或不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。

（四）全部或部分解除合同之后，应当遵循诚实信用原则。全部解除合同，乙方应承担甲方购买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未解除的部分。

## 十、争议的解决

因合同履行中发生争议，甲乙双方可通过协商解决。协商不成的，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

## 十一、附则

（一）甲乙双方都不得擅自变更本合同，但合同继续履行将损害国家和社会公共利益的除外。如必须对合同条款进行改动时，当事人双方须共同签署书面文件，作为合同的补充，并报同级采购监督管理部门备案。

（二）本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面形式发送，而另一方也应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

（三）合同起止期限：2023 年 01 月 01 日至 2023 年 12 月 31 日。

（四）采购项目的采购合同内容的确定应以相关文件为基础，不得违背其实质性内容。采购项目的采购合同自签订之日起七个工作日内，甲方应当将合同副本报同级采购管理部门和有关部门备案。

（五）本合同一式陆份，经双方代表签署、加盖单位印章后生效，连同其它附件具有同等法律效力，由甲乙双方保存。

三  
次  
审  
核  
人  
：  
/ / /

(六) 合同共陆份，甲方执叁份，乙方执叁份。

(七) 本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

甲方：北京市朝阳区体育局



乙方：北京禄特艾迪系统集成技术有限公司



法定代表或委托代理人签章：

张乐

法定代表或委托代理人签章



日期：2022年12月29日

日期：2022年12月29日