

# 12345 市民接诉即办热线工作经费服务合同

采购方（甲方）：北京市石景山区市场监督管理局

主要负责人/委托代理人：

通讯地址：北京市石景山区实兴大街 64 号

电话：010-88912315

服务方（乙方）：泽羚投资咨询（北京）有限公司

法定代表人/委托代理人：周晓勇

通讯地址：北京市石景山区盛景国际 C 座 15 层

电话：010-52365546

根据甲方委托北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司实施的北京市石景山区政府采购 12345 市民接诉即办热线工作经费的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》和《中华人民共和国民法典》规定，经甲乙双方协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，双方一致同意，签订本合同。

## 一、 服务内容及期限

1、甲方以竞争性磋商方式采购乙方提供的以下服务：

（1）开展 12345 区级平台下派工单（案件）的流转和处置，包括工单（案件）接收、判断、转派、联系、反馈等全流程办理；

（2）工单数据的台账化管理，以及日报、周报、月报数据的要素分析和对比；

（3）建立并动态维护高频被诉求主体信息库；

（4）针对办理周期内的热点重点难点问题实施专项服务跟进，以及“三率（响应率、解决率、满意率）”等相关数据和资料的整理等

辅助工作。

2、本合同项目下的服务期限为：自 2024 年 1 月 1 日 起至 2024 年 12 月 31 日 止，服务期限为 12 个月。

3、服务地点：甲方指定地点。

## 二、 服务费金额

本合同服务费总金额为人民币 ¥1,912,300 元（大写：壹佰玖拾壹万贰仟叁佰元整）。

## 三、 付款方式及发票开具

### 1、分三次付款

第一次付款：本合同签订后，且在乙方提供与本次付款等额合法发票后 15 个工作日 内，甲方向乙方支付合同总金额的 70%，即 ¥1,338,610 元（大写：壹佰叁拾叁万捌仟陆佰壹拾元整）；

第二次付款：服务提供满 6 个月、乙方提供与本次款等额合法发票后 15 个工作日 内，甲方向乙方支付合同总金额的 25%，即 ¥478,075 元（大写：肆拾柒万捌仟零柒拾伍元整）。

第三次付款：服务提供满 12 个月、乙方提供与尾款等额合法发票后 15 个工作日 内，甲方向乙方支付合同总金额的 5%，即 ¥95,615 元（大写：玖万伍仟陆佰壹拾伍元整）。

### 2、乙方开户名、纳税人识别号、账号和开户银行名称：

开 户 名 称：泽聆投资咨询（北京）有限公司

纳税人识别号：91110107599682350X

开 户 行：建设银行北京西永乐支行

账 号：11001018100053001962

## 四、 服务要求

满足《北京市接诉即办工作条例》以及石景山接诉即办相关工作要求，对区级平台下派工单（案件）进行分级分类快速响应、精准转

派处理；多维度建立工单（案件）数据台账；建立数据分析、对比以及信息报送机制，提升“接诉即办”的工作效果。

## 五、项目联系人

双方确定，在本合同有效期内，甲方指定\_\_\_\_\_为项目联系人，乙方指定孙悦为项目联系人，承担以下责任：

按照约定的联系时间、联系方式完成交办的相关工作；

防止因人事变动而使合同难以履行或无法履行；

保证按约定和法律法规，以适当的时间、方式、标准履行本合同。

一方变更项目联系人的，应当及时以书面形式通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

## 六、双方权利和义务

### 1、甲方的权利和义务

（1）甲方对项目实施情况享有知情权和审查权，有权随时向乙方了解项目进度，并要求乙方提供项目相关资料。

（2）甲方有权在乙方履行合同过程中出现损害或可能损害公共利益、公共安全情形时终止本合同。

（3）按照合同约定及时向乙方支付服务费用。

（4）甲方应及时向乙方提供与履行本合同相关的所有必须的文件、资料。

（5）甲方应为乙方履行本合同过程中与相关政府部门及其他第三方的沟通、协调提供必要的协助。

### 2、乙方的权利和义务

（1）乙方有权按照本合同约定向甲方收取服务费用。

（2）乙方有权自甲方处获得与提供本合同项下服务相关的所有必须的文件、资料。

（3）乙方应配备有经验的服务人员负责项目实施，按照本合同

约定的标准、要求和时间完成项目。

(4) 乙方应全面履行本项目实施过程中的相关管理职责，因乙方未尽到管理职责而导致的服务不及时、质量不合格的，由乙方承担相应责任。

(5) 项目实施过程中对于甲方指出的问题，乙方应及时做出合理解释或予以纠正。

## 七、 知识产权

1、乙方应保证所提供的服务免受第三方提出侵犯其知识产权(专利权、商标权、版权等)或其他合法权益的起诉。

2、需要使用第三人知识产权的，乙方应取得权利人许可或者授权并承担费用。

## 八、 违约责任

在合同履行过程中，双方因违约或重大过失造成对方损失的应当支付合同总额 20%作为违约金。如任何一方违约，守约方有权要求违约方按照本协议继续履行本协议；但是一方严重违约至本协议根本无法履行或者继续履行已无实际意义的，守约方有权解除本协议，要求返还或收取已（应）支付的款项并要求违约方支付合同总额的 20%的违约金。

## 九、 保密条款

1、一方因签署和履行本协议而知悉的与另一方或项目有关的一切信息（包括但不限于相关项目资料、项目服务对象信息等），不得以任何方式将其全部或部分泄露给任何第三方，并不得用于与本协议无关的其他目的，法律、法规另有规定者除外。

2、本协议终止后，保密条款仍具有法律效力。

3、涉密人员范围：所有项目实施人员。

4、泄密责任：违约方应承担损害赔偿责任。



## 十、 不可抗力

1、不可抗力包括任何不可预见、不可避免并且不能克服的客观情况，包括但不限于：国家政策法规的重大变化、金融危机、地震、水灾、传染性疾病、国际制裁以及战争等情形，而这种客观情况已经或可能将会对本协议的履行产生重大实质性不利影响。

2、如果发生不可抗力事件，本协议双方应立即互相协商，以找到公平的解决办法，并且应尽一切合理努力将不可抗力事件的后果减小到最低限度，否则，未采取合理努力方应就扩大的损失对另一方承担相应的赔偿责任。如不可抗力事件的发生或后果对本项目造成重大妨碍，并且本协议双方未找到合适的解决办法，则一方可以书面通知另一方解除本协议。

## 十一、 争议解决

本合同适用中华人民共和国《民法典》、《民事诉讼法》等法律；甲乙双方如因履行本协议发生纠纷，应当友好协商解决。协商不成，通过甲方所在地有管辖权的人民法院诉讼处理。

## 十二、 其他事项

1、本协议未尽事宜，由双方协商并以书面形式加以补充，作为本协议的附件与本协议具有同等法律效力。

2、本协议一式肆份，甲乙双方各持贰份，自双方签字盖章之日起生效，具有同等的法律效力。

甲方（盖章）：

负责人或授权代表签字：

2023年12月31日

乙方（盖章）：

法定代表人或授权代表签字：

2023年12月31日