

北京经济技术开发区商务金融局

市场监管购买服务合同

甲方：北京经济技术开发区商务金融局

乙方：北京亦庄国际人力资源有限责任公司

因工作需要，根据《中华人民共和国民法典》规定，经甲乙双方协商一致，本着平等、公平、诚实信用的原则，签订本服务合同。

一、服务项目

北京经济技术开发区商务金融局负责市场监管业务办理及材料审核工作，根据《人力资源市场暂行条例》及政府服务外包相关规定，现将市场监管辅助业务进行外包管理。

二、服务内容

（一）外包的辅助性任务包括以下内容：

1、投诉类业务在规定的办理时限内辅助完成接单分流、筛选受理、组织双方调解、结果反馈工作。

2、向 12345 平台电话及通过 12315 网站投诉举报的，由话务员将投诉内容录入行政执法系统软件并分流至承办单位。通过信函、传真、电子邮件和上级及其他部门转办、交办等形式向甲方提交的投诉，录入行政执法系统软件并分流至承办单位。

3、举报类业务在规定的办理时限内辅助完成接单分流、现场检查并填写现场检查笔录和拍照、结果反馈工作。

4、举报案件目前有 3 个来源，分别为市 12345 派单，市 12315 派单和商务金融局自接工单。举报案件需要现场核实的，需要至少两名办案人员一起前往监督检查，写现场检查笔录并对现场进行拍照，笔录要求有执法证件的执法人员签字。

5、日常检查类业务在规定的办理时限内辅助完成现场检查并制作现场检查笔录和拍照，并按照检查要求反馈检查结果。

6、根据市局、办公室及其他处室或部门的通知，对辖区内企业或者商户进行检查或者配合检查。

7、完成所在处室交办的其他工作任务。



（二）项目服务工作标准及要求：

1、投诉处理的工作标准

通过购买服务，市民服务热线响应率 95%以上，解决率 85%以上，满意率 90%以上。

2、投诉处理的工作要求

（1）消费投诉的受理

首先需查验投诉材料是否齐全，包括消费者姓名、住址、电话号码等信息；被投诉人名称、住所（地址）、电话号码等信息；投诉的事实根据、相关的诉求及理由，包括购买商品或接受服务的日期和地点；商品名称、商标、厂名、厂址、规格、型号、数量、价格和服务的内容等；经营者的侵权事实和因此给消费者造成的实际损失以及相关证据（如购货凭证、服务单据、保修凭证、鉴定结论等相关证明材料）；赔偿和其他维权要求及其法律法规依据；与经营者交涉的情况。

（2）消费者委托代理人进行投诉活动的，应当提交授权委托书原件以及受托人的身份证明。授权委托书应当载明委托事项、权限和期限，并应当由消费者本人签名。

（3）退办程序：承办单位或下级投诉举报机构发现转办、交办的投诉不属本单位管辖的，应按原转办、交办途径退回，由分流单位重新处理。

（4）消费投诉的办理时限

受理的消费者投诉，应当自收到投诉书之日起 5 个自然日内终结调解。特殊情况下可申请延期办理，并在 45 个工作日内终结调解。争议双方不能达成调解协议的，应终止调解。

（5）消费投诉的调解

对事实清楚、情节简单的投诉，可适用简易程序由办理人员电话调解。电话调解的应分别告知双方当事人调解结果，告知内容。情节复杂的投诉可以组织双方进行现场调解。双方对投诉事实各自发表看法，本着协商共赢的原则，解决消费纠纷。对于调解过程中发现经营者有违法行为，以及个案涉嫌侵权的投诉，应转交举报处理人员根据有关规定移交执法局依法予以查处。

（6）结果反馈

投诉的处理应遵循办理、答复、录入、反馈一致性的原则。

电话投诉的承办单位在调解结果产生后，应及时将处理结果录入 12345、12315 行政执法系统软件并与投诉人电话沟通调解结果。书面投诉的，承办单位应及时将处理结果录入 12345、12315 行政执法系统软件。

3、举报处理的工作标准

通过购买服务，市民服务热线响应率 95%以上，解决率 85%以上，满意率 90%以上。

4、举报处理的工作要求

(1) 举报的办理时限及工作要求

承办单位应当自收到举报材料之日起 7 个工作日内予以核查，处理结果电话告知举报人，现场笔录和照片随档留存；特殊情况下可以延长至 15 个工作日内决定是否立案。对于不予立案的举报，承办单位在本机关负责人审批后 5 个工作日内，将结果和理由告知具名的、附有联系地址或方式的举报人；举报人明确要求书面告知的，承办单位应当书面告知具名的举报人。

(2) 举报的办理流程

首先联系举报人核实相关情况，查看是否和举报单内容一致，并做好记录，同时告知举报人此工单我局已经收到，让其等待办理结果。查询涉及到的相关公司情况，如地址、电话、企业登记信息等并详细记录。与公司取得联系，如成功取得联系，告知被举报公司相关情况，约定现场检查时间。如与公司无法取得联系，我局按照营业执照的地址信息现场核实。

(3) 结果反馈

举报的处理应遵循办理、答复、录入、反馈一致性的原则。对举报做出的立案或不予立案决定，承办人员要在办理期限之内回复来电人，及时将处理结果录入 12345、12315 行政执法系统软件。

三、甲方的权利与义务

1、甲方应向乙方介绍相关工作基本情况，并提出工作要求，以保证乙方能够准确开展任务。

2、提供相关场地和文件材料。甲方应提供必要的背景材料及有关资料。在乙方独立调查有困难时，甲方应给予必要的工作协助。

3、甲方应对乙方的人员进行必要的培训，并明确工作重点环节及任务要求。

4、甲方有权了解乙方的项目进展情况并监督工作质量。

5、甲方应按本合同约定向乙方支付服务费用。

四、乙方的权利与义务

1、乙方负责相关材料审核及初筛工作，并确保及时性和准确性。

2、乙方负责按照甲方要求对涉及相关问题进行解答。

3、乙方应做好相关工作的上传下达工作。

4、乙方在工作过程中，采取严肃认真的态度，力求工作的及时性、全面性、准确性。

5、乙方应加强对委派工作人员的业务培训，以确保向甲方提交的工作成果符合投诉、举报相关法律、法规规定。若乙方委派的工作人员完成的工作不符合甲方要求或相关法律规定，甲方有权责令其整改，对于拒不整改或整改无效者，甲方有权要求乙方及时更换。

6、乙方不得将基于本合同所产生的权利及义务的全部或部分转让给第三方。

7、乙方必须完全遵守《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

五、项目验收

乙方应在 2024 年 12 月 31 日前完成以下工作内容及数量，提请双方进行验收，如某个单项没有完成，按照事项单项价格及最终完成数量计算支付金额，不同单项可进行互补；超出合同总金额部分不再另行支付。

序号	项目明细 名称	明细内容	单位	合同明细	
				数量	单价（元）
一	非京东投诉	向 12345 平台电话及通过 12315 网站投诉举报的，由话务员将投诉内容录入行政执法系统软件并分流至承办单位。通过信函、传真、电子邮件和上级及其他部门转办、交办等形式向我局提交的投诉，录入行政执法系统软件并分流至承办单位。	件	55392	179
二	非京东举报	举报案件目前有来源 3 个，分别为市 12345 派单，市 12315 派单和商务金融局自接工单。举报案件需要	件	9257	179

		现场核实的,需要至少两名办案人员一起前往监督检查,写现场检查笔录并对现场进行拍照,笔录要求有执法证件的执法人员签字。			
三	日常检查	根据市局、办公室及其他处室或部门的通知,对辖区内企业或者商户进行检查或者配合检查。	件	62718	290

六、甲方向乙方支付服务费的标准和支付方式

1、服务费总金额:人民币贰仟玖佰柒拾陆万零叁佰玖拾壹元整(¥29760391)。

2、支付方式:首次付款时间为2024年5月30日前,甲方向乙方支付合同金额的70%,即人民币贰仟零捌拾叁万贰仟贰佰柒拾叁元柒角(¥20832273.7),经双方验收后,甲方于2024年12月15日前根据验收及实际完成工作内容支付剩余费用。

每次付款前,乙方向甲方提交相应金额的合规发票,否则,甲方有权拒绝付款且无需承担违约责任。

七、合同期限

本合同自双方负责人、法定代表人或授权代表签字盖章之日起生效至2024年12月31日止。

八、违约责任

1、乙方不得向第三方泄露与本合同相关的任何数据。乙方在本合同项下的保密期限为:自乙方及工作人员知晓保密信息之时起至保密信息被依法公开时终止。如果甲方仅公开披露部分内容,对未披露的部分乙方仍要承担保密义务。否则乙方应向甲方承担赔偿责任。乙方工作人员(无论在职、离职)的泄密行为均视为乙方行为。一经发现乙方泄露甲方未公开信息,乙方应按本合同金额的20%支付甲方违约金,给甲方造成不良影响的,乙方应及时消除。违约金不足以弥补甲方经济损失的,乙方还应赔偿甲方损失。

2、甲方应按期支付服务费。如因财政资金的下达、拨付问题导致甲方付款延迟的,不视为甲方违约,乙方不得因此延迟、暂停、拒绝、终止义务的履行。

3、未经甲方书面同意,乙方擅自将本合同项下的权利义务全部或部分转让或转委托给任何第三方的,构成违约,甲方有权解除本合同,不予支付剩余费用,乙方除应退

还甲方已支付的超过实际提供服务部分的费用外，还应按合同总额的 20% 支付违约金。

九、争议的解决

甲乙双方因履行本合同发生争议，应友好协商解决。如协商不成，任何一方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十、合同文本及其它

1、本合同一式肆份，甲方执叁份，乙方执壹份，具有同等法律效力。

2、服务期满后，在新的服务承包商接管本项目之前，甲方若有要求，乙方应按甲方的要求暂时(一般不超过三个月)继续为甲方提供服务，甲方按本合同标准继续支付服务费用。

3、本合同未尽事宜，双方另行协商确定。协议的变更和修改须经双方同意，以书面形式变更，因变更合同内容签订的《补充协议》等均属本合同不可分割的组成部分，《补充协议》等相关文件经双方负责人、法定代表人或授权代表签字盖章后与本合同具有同等法律效力。

4、合同双方根据开发区纪工委关于加强党风廉政建设的相关要求主动配合开发区纪工委工作，接受结果查究。



2024年5月16日



2024年5月16日

