

北京经济技术开发区商务金融局

消保大厅投诉举报处理购买服务合同

甲方：北京经济技术开发区商务金融局

乙方：北京兴航国际人力资源管理有限责任公司

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消保大厅投诉举报处理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，现将消保大厅投诉举报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：

主要包括针对京东商城平台的各类专项治理行动工作和接收处置8个渠道来源的全国各地消费者针对京东的投诉举报件。处置办件过程中需关注案件交易情况和纠纷情况，及时采取应对措施回应消费者和企业诉求，在法定时限内及时处置工单，做好相关系统回复。

（二）项目服务工作标准及要求：

1、消费投诉的办理工作要求：

按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定，应当自收到投诉之日起7个工作日内做出是否受理决定并告知投诉人，受理后45个工作日内完成投诉调解。争议双方不能达成调解协议的或有其他依法应终止调解情形的，做出终止调解决定，需在7个工作日告知投诉人及被投诉人。

2、举报的办理工作要求：

按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定，应当在15个工作日内完成调查作出初步判定，并经本机关负责人审批形成决定后（特殊情况下，调查可延长15个工作日），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，应当书面告知具名的举报人。

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后，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	京东投诉	主要包括针对京东商城平台的各类专项治理行动工作和接收处置8个渠道来源的全国各地消费者针对京东的投诉举报件。处置办件过程中需关注案件交易情况和纠纷情况，及时采取应对措施回应消费者和企业诉求，在法定时限内及时处置工单，做好相关系统回复。	件	551846	24
二	京东举报		件	64166	27.5

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：人民币壹仟伍佰万捌仟捌佰陆拾玖元整（¥15008869），前述金额为含税金额。

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%，即人民币壹仟零伍拾万陆仟贰佰零捌元叁角整（¥10506208.3），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。

甲方：

负责人

或授权代表：

刘文虎

2024年5月16日

乙方：

法定代表人

或授权代表：

2024年5月16日

