

密级：_____

编号：_____

采购合同

项目名称：北京市道路停车电子收费客诉处理及前端设备检测效果评估项目 02 包运行调度和客诉处理

委托人（甲方）：北京市交通综合治理事务中心

被委托人（乙方）：北京云星宇交通科技股份有限公司

甲方：北京市交通综合治理事务中心
法定代表人：马瑞樯
地址：北京市通州区达济街6号院3号楼8层
邮编：101160
电话：010-55531202
传真：010-55531203

乙方：北京云星宇交通科技股份有限公司
法定代表人：王占军
地址：北京市丰台区方庄芳星园二区4号楼
邮编：100078
电话：010-87680268
传真：010-63730219

甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，经过友好协商，就乙方为甲方北京市道路停车电子收费客诉处理及前端设备检测效果评估项目02包提供运行调度和客诉处理服务事宜达成如下协议，以资共同遵守。

合同附件为合同的有效组成部分。如进行合同分包，分包协议作为本合同的附件。

一、委托事项及内容

乙方为甲方所委托的北京市道路停车电子收费客诉处理及前端设备检测效果评估项目02包运行调度和客诉处理提供如下服务：

（一）系统日常运行监测和调度协调

- （1）负责道路停车系统日常运营工作管理及部署；
- （2）负责日常现场7*12小时系统运行值守，重大活动和重点时期7*24小时进行监测与预警值守；
- （3）负责修订完善运行监测、客户投诉应答口径、客户服务手册、应急处置方案；
- （4）负责电子收费系统运行数据的整理汇总和初步分析，定期出具运行监测报告；
- （5）完成采购人交办的与本项目相关的其他工作。

（二）客服及投诉举报处理

（1）注册用户车牌审核及绑定信息核查：个人用户和企业用户的绑定车辆信息审核，包括车牌号、车辆类型、车牌颜色、发动机识别号、注册日期进行人工审核、比对、修正等工作；另外，为了提高车牌绑定准确性，针对“北京交通”APP已审核绑定车牌绑定进行人工抽样核查，对不符合审核要求的数据及时与用户沟通，避免用户多次绑定不成功引发投诉；

（2）车辆信息维护：维护停车人信息数据，针对停车缴费提示短信误发等情况，进行人工核对信息，操作、解绑错误手机号并进行修正，针对残疾车用户进行信息核实等；

（3）负责 12345、12328 及客诉团队对外服务热线接入的咨询投诉处理答复：包括 12345、12328、政风行风、微博等渠道来源的投诉工单签收、整理并以文件形式存档，工单流转，办理结果反馈，根据不同渠道来源投诉进行问题核实、并逐一与投诉人进行电话沟通处理、做好记录、以文件形式存档；

（4）对接各区停车管理部门：通过现场服务或专属工作群方式对各区关于道路停车电子收费运营工作产生的疑难问题及故障进行解答及处理；

（5）对各区报送设备异常审核汇总：对各区上报的设备异常情况进行审核汇总并在每月统计设备在线率时进行人工剔除

（6）客诉统计分析：通过数据分析与挖掘，提出可行化建议，并反向推动业务发展或功能改进。

二、委托要求

乙方接受甲方委托所完成的工作成果应遵循客观、科学、公平、公正原则，符合国家和相关部门、评估专家对该类项目内容和深度规定的要求及甲方的技术、质量要求，为甲方决策、评估提供政策、技术、经济、科学的依据。

三、委托事项完成期限

本合同项下委托事项的完成期限为一年，自2024年7月28日起至2025年7月27日止。

四、委托事项履行地点

本合同项下的委托服务内容履行地点为乙方为本项目提供的本地化专用服务地

点。项目组人员为完成项目委托服务内容，所需配备的办公电脑、录音电话设备及产生的通讯费等费用均由乙方自行解决。

五、委托报酬及支付方式

委托报酬（人民币）：贰佰陆拾叁万圆整，小写：¥2630000.00 元。

委托报酬已包含税款等全部必要费用，甲方无需向乙方另行支付其他费用。

在服务期开始后 10 个工作日内，甲方支付乙方委托报酬的 60%，即人民币壹佰伍拾柒万捌仟圆整 小写 ¥1578000.00 元。在服务期满 3 个月后的 10 个工作日内，项目通过中期评审，甲方支付乙方中标服务价格的 40%，即人民币壹佰零伍万贰仟圆整 小写 ¥1052000.00 元。每次付款前乙方须同时提供等额正式发票。

六、履约担保（根据项目具体需要和情况填写）

（1）乙方应于 第一笔合同款支付后 60 日内 向甲方缴纳合同总额 10%即（大写）贰拾陆万叁仟圆整（¥ 263000.00 元整）的履约保函，用于保证乙方全面、彻底履行本合同项下的各项义务，保函有效期限需至服务期满。

（2）本项目经终验评审合格后，且乙方服务考核评价达到“优级”，甲方退还乙方 10%的履约保函。

（3）其他担保形式：无。

七、甲方权利义务

- （1）接受乙方提交的符合本合同约定条件的工作成果或相关文件；
- （2）审定乙方提交的委托项目工作方案和配套工作计划；
- （3）检查监督乙方完成委托项目工作的进度；
- （4）组织专家或通过评估，对乙方提交的委托项目工作成果的质量进行评审和验收；
- （5）乙方自接到甲方提供的所委托项目的技术资料和数据之日起7日内，不进行调查论证的，甲方有权单方决定取消对该项目的委托；
- （6）为保证乙方工作进行顺利，甲方须及时向乙方提供完成委托事项所必须的技术资料和工作条件；
- （7）负责按照合同约定收集、整理与委托事项有关的项目背景资料及相关技术资料和 data 并提供给乙方；

(8) 负责委托项目所涉及的、与甲方有关的外部联系和协调工作。

八、乙方权利义务

(1) 有权要求甲方按照合同约定支付委托报酬；

(2) 乙方发现甲方提供的技术资料、数据有明显错误和缺陷的，有权于收到上述资料后 7 日内书面通知甲方进行补充、修改。如逾期未提出异议的，则视为甲方提交的资料、数据符合合同约定的条件；

(3) 乙方在其资格证书许可的范围内，依本合同的约定向甲方提供专业的咨询服务，并在规定的委托项目工作时间期限内完成委托项目的工作；

(4) 乙方应高效和经济地按专职咨询机构承认的技术和惯例，以及咨询标准提供咨询服务；

(5) 乙方应遵守国家法律、法规和行业行为准则为甲方完成委托项目的工作；乙方提交的工作成果必须达到合同约定的要求，并对其完成的委托项目工作成果的真实性和准确性全面负责；

(6) 乙方应认真按照合同要求完成委托项目工作，随时接受甲方的检查监督，并为检查监督提供便利条件；

(7) 甲方对乙方提交的委托项目工作成果提出质疑或要求乙方答复时，乙方须在收到甲方的质疑后 7 日内给予书面解释或答复；

(8) 除双方另有约定外，为本项目进行调查研究、分析论证、试验测定以及到外地进行调研、收集资料所发生的费用，由乙方自行承担；乙方自行负担因履行本合同产生的各项税负；

(9) 未经甲方的书面许可，乙方不得以任何形式将其在本合同项下的权利义务转让给任何第三方；

(10) 乙方在履行合同期间使用的由甲方提供或支付费用的设备设施，属于甲方的财产，乙方在完成委托项目并向甲方提交工作成果时，应将设备设施归还给甲方。

九、项目管理小组及技术人员要求

(1) 双方各指派一名代表作为本项目负责人，项目负责人职责范围包括：且
常双方的沟通联络，负责项目总体进度安排、资金安排、人员安排和质量控制等工作。

(2) 项目技术人员资格

乙方须根据项目要求安排具备相应资质的专业技术人员，并确保项目实施队伍

的稳定（项目技术人员名单和简历详见附件1）。乙方需安排至少2名专职人员驻场办公。项目实施过程中，乙方如因正当理由需要调整项目技术人员的，应当提前3个工作日通知甲方，获得甲方书面同意后方可进行。

十、委托项目工作成果的评价、验收

（1）乙方向甲方提交完整的委托项目工作成果后，应在甲方指定的地点接受甲方聘请的专家对其工作成果进行质量评审；

（2）乙方项目负责人应对工作情况做出必要说明，并可以对质量评审结论申述意见；

（3）如乙方提交的工作成果未通过质量评审的，乙方应在甲方规定的期限内进行修改并承担修改费用，并重新申请进行评审验收；如乙方未在甲方规定的期限内完成修改工作或经修改后仍未能通过质量评审的，乙方应承担违约责任并赔偿由此给甲方造成的全部损失；

（4）乙方提交的委托项目工作成果通过质量评审的，经双方授权代表签字确认后，作为委托项目工作成果验收合格的依据。

十一、保密义务

（1）乙方对其在履行合同过程中所知悉的甲方项目技术秘密和商业秘密承担保密义务；

（2）乙方保证对甲方所提供的保密信息予以妥善保存，仅使用于与完成委托项目工作有关的用途或目的；在缺少相关保密条款约定时，应至少采取适用于对自己的保密信息同样的保护措施和审慎程度进行保密。一经甲方提出要求，乙方应按照甲方的指示在收到甲方的书面通知后7日内将收到的含有保密信息的所有文件或其他资料归还甲方；

（3）非经甲方特别授权，甲方向乙方提供的任何保密信息并不包括授予乙方对该保密信息包含的任何专利权、商标权、著作权、商业秘密或其它类型的知识产权享有任何权利；

（4）本合同项下约定的保密期限为合同有效期间及合同终止后10年。

十二、知识产权

（1）在本合同有效期内，乙方利用甲方提供的技术资料和工作条件所完成的新

的技术成果，归甲方所有；合同有效期内，甲方利用乙方提交的技术咨询工作成果所完成的新的技术成果，归甲方所有；为免疑义，本合同生效前，乙方自有的非专利技术、专利技术及乙方利用其自有非专利技术、专利技术完成的技术成果，不因本合同的签署、履行而发生权属变更，知识产权仍归乙方所有；

(2) 乙方保证委托项目成果是其独立实施完成，不会受到任何第三方基于侵犯其专利权、商标权、著作权、商业秘密等的指控和诉讼。如果甲方收到上述指控和诉讼，乙方应当配合甲方积极应诉，并承担因此给甲方造成的全部损失，包括但不限于诉讼仲裁费、律师费、法院或仲裁机构最终裁定的侵权赔偿费用及甲方承担其他侵权责任所造成的经济损失等。

十三、违约责任

(1) 甲方有下列情形之一的，应承担违约责任：

1) 因甲方责任造成委托项目工作需要重大修改或返工重作的，应另行增加费用，其数额由双方商定；

2) 如甲方违反合同约定，延期支付委托报酬的，每延期一日，按照应付而未付部分的0.1%向乙方支付违约金。

(2) 乙方有下列情形之一的，应承担违约责任：

1) 乙方未按合同约定的日期提交委托项目工作成果的，每延期一日，应支付委托报酬0.1%的违约金；如超过约定期限30日仍未能提交的，甲方可单方解除合同并要求乙方支付违约金人民币50,000.00元；

2) 如乙方违反合同第十一条约定，应当采取有效措施防止该保密信息的泄密范围进一步扩大，同时乙方应向甲方支付违约金人民币50,000.00元；

3) 由于乙方在工作过程中的过失导致道路停车电子收费客服及举报投诉处理工作考评扣分或甲方被有关部门追责，每发生一次，乙方应支付委托报酬0.1%的违约金；如在合同履行过程中，乙方主动弥补工作过失、提高相关考评成绩，并被社会公众或主管部门表扬的，每有一次，可抵扣一次因考评扣分或甲方被有关部门追责而产生的违约金。

十四、争议的解决

因履行合同所发生的一切争议，双方应友好协商解决，协商不成的，按下列第二种方式解决：

- ◆ 提交 北京仲裁委员会 仲裁，仲裁裁决为终局裁决；
- ◆ 依法向 / 人民法院起诉。

十五、 廉政承诺

合同双方承诺共同加强廉洁自律、反对商业贿赂。

十六、 其他

(1) 本合同自双方方法定代表人或委托代理人签名并加盖各自公章或合同章之日起生效；

(2) 未尽事宜，经双方协商一致，签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力；

(3) 本合同一式陆份，甲、乙双方各执叁份，具有同等法律效力。

甲方（盖章）：北京市交通综合治理事务中心

乙方（盖章）：北京云星宇交通科技股份有限公司

法定代表人（签字）：

法定代表人（签字）：

委托代理人（签字）：

委托代理人（签字）：

住所：北京市通州区达济街6号院3号楼8层

住所：北京市丰台区方庄芳星园2区4号楼高速大厦

邮编：101160

邮编：100078

电话：010-55531202

电话：010-87680268

传真：010-55531203

传真：010-63730219

开户银行：北京银行营业部

开户银行：上海浦东发展银行北京宣武支行

银行帐号：20000033594800014672869

银行帐号：6214 2920 19589

签订日期：2024.7.22

签订日期：2024.7.22

签订地点：北京市通州区

签订地点：北京市通州区

附件1 本项目拟投入团队人员名单

序号	姓名	拟在本项目中担任的职务	技术职称	类似工作经验年限	备注
1	陈佳	项目负责人	高级信息系统项目管理师	18 年	
2	李朋飞	软件工程师	高级信息系统项目管理师	11 年	
3	王艳南	软件工程师	高级信息系统项目管理师	13 年	
4	张美美	软件工程师	高级信息系统项目管理师	13 年	
5	刘浩	软件工程师	电气工程专业中级工程师	18 年	
6	张坤银	软件工程师	自动控制专业高级工程师	18 年	
7	吕洪涛	系统工程师	自动控制中级工程师	18 年	
8	毛瑞	系统工程师	楼宇智能自动化专业高级工程师	16 年	
9	邓旭	系统工程师	自动控制专业中级工程师	11 年	
10	王宁	系统工程师	传输与接入专业中级工程师	10 年	
11	姜天晓	系统工程师	交通运输专业高级工程师	11 年	
12	王智霞	现场服务人员	/	13 年	
13	周宇	现场服务人员	/	16 年	
14	黄鹏	现场服务人员	高级信息系统项目管理师	16 年	
15	胡世恒	现场服务人员	自动控制专业中级工程师	8 年	
16	毕然	现场服务人员	交通运输专业高级工程师	13 年	
21	时虎	现场服务人员	传输与接入专业中级工程师	15 年	
17	张瑜	现场服务人员	/	13 年	
18	张亚萌	现场服务人员	/	10 年	
19	张亚婷	现场服务人员	/	11 年	
20	王祥	现场服务人员	/	9 年	
22	陈默然	现场服务人员	/	20 年	
23	马欢	现场服务人员	/	10 年	
24	王佳	现场服务人员	/	9 年	
25	徐红超	现场服务人员	/	14 年	
26	杜娟	现场服务人员	/	14 年	

附件2 安全保密协议

甲 方： 北京市交通综合治理事务中心

乙 方： 北京云星宇交通科技股份有限公司

鉴于甲、乙双方在项目实施过程中已经或将要知悉对方的相关保密信息，为了保护上述合作中涉及的保密信息，明确双方的权利义务，甲、乙双方在平等自愿、协商一致的基础上达成以下协议：

一、安全要求

（一）乙方必须遵守甲方的各项规章制定，严格按照工作规范组织进行工作，制定切实可行的措施保障人员安全，设备安全，生产安全。

（二）乙方必须制定合理的措施对所有参与人员进行管理和思想教育，加强保密意识，安全生产意识。

二、保密信息范围

本协议所称的“保密信息”是指，双方在合同履行过程中获得的下列信息，但不包括一方通过公众渠道可以获得的信息或经对方书面同意允许向第三方透露的信息：

（一）工作秘密：一切与政府工作有关的信息资料或其他性质的资料，包括但不限于：政府业务数据、人员机构信息、财务资料等，特别是保障活动的相关内容、图片、视频资料等信息；

（二）技术秘密：指甲方的计算机信息系统、网络架构、信息安全体系结构、软件、数据库系统、系统数据、文档及技术指标等；

（三）其他保密信息：包括但不限于项目实施过程中获取的有关数据、流程、分析成果；甲方的内部管理资料、财务资料；甲方其他项目的信息及有关政府行政机关规划、调整等尚未公开的资料。

上述保密信息的表现形式不限，无论是书面的、口头的、图形的或其他任何形式的信息。

三、安全保密期限

本协议约定的保密责任期限为 10 年，且长期有效。

四、保密义务人

本协议项下保密义务人为双方单位及双方涉及保密信息的员工。

五、乙方保密义务

（一）仅将本协议项下保密信息使用于与检测工作有关的用途。

（二）除直接参与检测工作的人员之外，不得将保密信息透露给其他无关人员或任何第三方。

（三）不能将甲方保密信息的全部或部分进行发布、传播、复制或仿造。

（四）未经对方书面许可并采取加密措施，不得擅自将载有保密信息的任何文档、图纸、资料、磁盘、胶片等介质，带离对方工作场所。

（五）对于用户数据和服务结果数据的保管、访问，乙方无关人员不能访问；必需访问的人员，乙方要进行严格的访问控制；管理用户数据的人员应由乙方严格筛选。

（六）对于甲方提供给乙方使用的任何资源，如网络、NOTES 等，乙方都只能将其用于工作，而不能用于其他目的，特别是从事侵害甲方利益的活动。

六、保密信息的交回

（一）项目工作终止后，乙方应按照甲方的要求对相关保密信息做相应处理，比如销毁或其他处理方式。

（二）当甲方以书面形式要求交回保密信息时，乙方应当立即交回所有的书面或其他有形的保密信息以及所有描述和概括保密信息的文件。

七、违约责任

任何一方未履行本协议项下的任一条款均视为违约，违约方应按照守约方要求采取有效的补救措施，以防止泄密范围继续扩大，同时还需按照主合同的违约金条款向守约方支付违约金。

八、争议的解决

因履行本合同而发生的或与本合同有关的一切争议，双方应协商解决，协商不成的，双方同意提交北京仲裁委员会进行仲裁。

九、其他

（一）本协议未尽事宜，甲、乙双方另行签订补充协议，补充协议与本协议具有同等法律效力。

（二）本协议一式陆份，甲、乙双方各执叁份。

（三）本协议自甲、乙两方法定代表人或委托代理人签名并加盖各自公章或合同章之日起生效。

甲方：北京市交通综合治理事务中心

乙方：北京云星宇交通科技股份有限公司

法定代表人/委托代理人：

瑞楠

法定代表人/委托代理人：

刘

签约日期：2024.7.22

签约日期：2024.7.22

附件3 服务考核评价表

类别	服务指标项	考核标准	分值	得分
基本指标	服务团队稳定性	考核周期内，团队稳定，人员配备充实，工作规范有序，得 5 分，反之得 0 分；	10	
		考核周期内，服务团队与其他单位有效协作得 5 分，发现一次不合作扣 1 分，扣完为止。		
	服务响应时间	考核周期内，服务响应时间在 10 分钟以内的，得 20 分；	20	
		考核周期内，服务响应时间在 30 分钟以内的，得 10 分；		
		考核周期内，服务响应时间超过 30 分钟的，得 0 分；		
	服务质量	考核周期内，接诉即办工作完成较好，响应率达 100% 的，满意率达 95% 以上的，得 20 分； 考核周期内，接诉即办工作完成较好，响应率达 98% 的，满意率达 90% 以上的，得 10 分； 考核周期内，接诉即办工作完成较好，响应率达 100% 的，满意率达 95% 以上的，得 5 分； 低于以上指标的，不得分	20	
		考核周期内，重点时期运行监测值守工作，完成较好的，得 10 分； 考核周期内，重点时期运行监测值守工作，完成一般的，得 5 分； 考核周期内，重点时期运行监测值守工作，完成较差的，得 0 分	10	
日常运行监测	考核周期内，日常运行监测工作完成较好，出现故障及时发现、发现故障及时报告，得 10 分； 出现故障未及时发现或发现故障未及时发现报告，发现 1 次扣 2 分，扣完为止。	10		
综合指标	服务态度、客户满意度	考核周期内，服务态度、客户满意度综合评价为优，得 10 分；	10	
		考核周期内，服务态度、客户满意度综合评价为良，得 5 分；		
		考核周期内，服务态度、客户满意度综合评价为不佳，得 0 分。		
	工作完成及时性	考核周期内，服务工作完成及时性评价为优，得 10 分；	10	
		考核周期内，服务工作完成及时性评价为良，得 5 分；		
		考核周期内，服务工作完成及时性评价为不佳，得 0 分。		
	文档完整性和质量	考核周期内，项目文档齐全、规范、完整、准确，得 10 分；	10	
考核周期内，文档完整性、规范性和质量较好，得 5 分；				
考核周期内，3 文档完整性、规范性和质量不佳，得 0 分。				
项目单位签字： 甲方项目负责人签字：			得分	
级别	服务评价标准	说明：E 级服务为差，不合格；D 级服务为基本合格；C 级服务为中；B 级为良，能按照合同内容完成工作；A 级为优，在完成合同规定内容的同时，能够主动工作，提出合理化建议。		
A 级	分数≥90			
B 级	80≤分数<90			
C 级	70≤分数<80			
D 级	60≤分数<70			
E 级	分数<60			