

采 购 合 同

项目名称： 2024 年“接诉即办”专项服务项目

甲 方： 北京市朝阳区市场监督管理局

乙 方： 北京禄特艾迪系统集成技术有限公司

签署日期： 2024 年 8 月 20 日



甲方：北京市朝阳区市场监督管理局

地址：北京市朝阳区霄云路霄云里1号

联系人：艾征

联系电话：18811263201

乙方：北京禄特艾迪系统集成技术有限公司

地址：北京市朝阳区朝阳路67号8号楼6层2单元703

联系人：郭毅

联系电话：13701308831

本合同是中小企业预留合同

根据《中华人民共和国民法典》之规定，为明确北京市朝阳区市场监督管理局（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：2024年“接诉即办”专项服务项目

二、项目资金：财政性资金

三、合同金额：人民币（大写）贰佰肆拾捌万伍仟壹佰元整（小写：¥2485100.00）

四、服务期限：2024年8月20日至2024年4月19日。

五、项目内容

根据投诉举报办理流程要求及“接诉即办”12345市民热线处置要求，协助处理完成12345“接诉即办”群众诉求工单的签收、派遣、催办、初审、上报、回访等事务性工作。

六、项目要求

- 1、协助甲方完成12345市民热线诉求的签收、响应、上报、回访及台账整理归档工作；
- 2、根据工单回复情况，电话回访反映人，提高解决率和满意率，对督办案件的办理进度进行跟踪；
- 3、对于即将逾期尚未办理的工单，催促工单处理责任部门按时处理，并及时反馈至业务平台，提升解决率；
- 4、定期对坐席人员进行日常管理和基础培训工作；
- 5、完成甲方交办的其他相关任务。

七、服务标准

1、服务数量规定

乙方协助甲方开展项目规定各项工作，各流程性工作处理量应大于等于 233,500 件（见报价表）。

2、服务绩效要求

各考核期响应率应 $\geq 99.5\%$,剔除后满意率 $>92.5\%$,解决率 $>92.5\%$

项目报价表

序号	分项名称	单价（元）	数量	合价（元）	备注/说明
1	协助处理 12345“接诉即办”群众诉求工单的签收、分派、退单、回复、催办、审核、回访等事务性工作。	10	233500	2335000	此数量为预估数量，完成量以实际数量为准
2	税费(6%)	140100	1	140100	
3	管理费（已含税）	10000	1	10000	
总价（元）				2485100	

八、合同价款及支付方式

1、支付方式

乙方以甲方指定形式向甲方提交合同金额的 10%作为履约保证金，即 人民币（大写） 贰拾肆万捌仟伍佰壹拾元整（小写：¥248510.00）；合同签订之日起 7 个工作日内，甲方向乙方支付合同金额 50%，即 人民币（大写） 壹佰贰拾肆万贰仟伍佰伍拾元整（小写：¥1242550.00）；2024 年 10 月 31 日前，甲方向乙方支付合同金额 50%，即 人民币（大写） 壹佰贰拾肆万贰仟伍佰伍拾元整（小写：¥1242550.00）。

甲方每次付款前，乙方须向甲方提供等额增值税发票，否则甲方有权拒绝支付相应款项且无需承担违约责任。

2、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

九、履约保证金

- 1、合同签订后，乙方应以甲方指定形式向甲方提交合同金额 10%的履约保证金。
- 2、履约保证金用于补偿甲方因乙方不能履行其合同义务而蒙受的损失。
- 3、履约保证金应使用本合同货币。
- 4、如果乙方未能按合同规定履行其义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。项目完成并经甲方验收通过后 7 个工作日内，甲方将向乙方无息退还履约保证金。

十、保密义务

1.乙方确认并同意，应当对本合同的内容、因履行本合同或在本合同期间接触或知悉的甲方保密信息予以保密。乙方须指示其员工遵守本条规定的保密及不披露义务。

2.本条规定的乙方保密义务自乙方接触到本合同所称保密信息之日起即应履行。如因乙方之外的原因致使保密信息泄露或进入公共领域，则乙方对该信息的保密责任在泄露或公开之日起终止。

3.本合同保密范围，即北京市朝阳区市场监督管理局保密信息，包括但不限于北京市朝阳区市场监督管理局的具有保密性质的信息、文件和资料，无论其表现形式如何，也无无论通过何种方式取得。

十一、违约赔偿

1、甲乙双方均受《中华人民共和国民法典》（合同编）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，违约金的金额由双方协商执行。

十二、合同变更、终止和解除

1、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。

2、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。发生争议按本合同有关规定执行。

3、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。

4、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中未解除的部分。

十三、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。

十四、附则

1、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。

2、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。

3、合同截止期限：2025年4月13日。

4、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监督管理部门和有关部门备案。

5、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。

6、合同共陆份，甲方执叁份，乙方执叁份。

7、本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

甲方（盖章）：北京市朝阳区市场监督
管理局

法定代表签章：

日期：2024年8月20日

乙方（盖章）：北京禄特艾迪系统集成
技术有限公司

法定代表签章：

日期：2024年8月20日



郭毅