

合同编号:

三间房乡政民互动系统坐席服务外 包项目委托合同



项目名称: 三间房乡政民互动系统坐席服务外包项目

甲方: 北京市朝阳区三间房乡人民政府

乙方: 北京经和信信息咨询中心

签订日期: 2019年10月10日



为贯彻落实市委深化党建引领“街乡吹哨、部门报到”改革有关要求，按照中共北京市委组织部和北京市政务服务管理局《关于做好对<市民热线反映>“接诉即办”工作方案》的要求，依据《国务院办公厅关于政府向社会力量购买服务的指导意见》(国办发【2013】96号)和《政府购买服务管理办法(暂行)》，甲方就北京市非紧急救助服务中心转送的群众电话诉求受理项目通过公开竞磋的方式成交乙方。依据《中华人民共和国合同法》的规定，合同双方就《三间房乡政民互动系统坐席服务外包项目》的技术服务经协商一致，签订本合同。

第一部分 服务内容、方式和要求

第一条 承担方工作内容：详见《三间房乡政民互动系统坐席服务外包项目服务方案》。

第二条 完成方式：承担方选派四名坐席人员四班轮值和一名分析人员完成政民互动系统正常运转。

第三条 具体要求：

1、及时签收。第一时间在政民互动系统平台签收群众诉求。确保首派 20 分钟内签收。

2、初核。工单签收后，立即与反映人电话确认其所反映诉求同工单内容是否一致。确保首签 10 分钟内电话核实诉求信息（诉求所属社区、内容、具体地址等）准确情况。

3、转办。初核完毕后，由坐席人员直接转派各责任科室或社区处理；或者由坐席人员转交相关负责人，由负责人直接派遣各责任科室或社区处理。

4、催办。通过电话或微信工作群及时提醒责任科室受理案件不要超时。全天 7*24 小时在微信工作群内实时跟踪每个案件处理进度，及时检索案件的最新处理结果。

5、回访。依据责任科室处理意见及结果，通过电话回访反映人对处理过程及结果满意情况。

6、回复。依据责任科室处理意见、结果和反映人的满意情况，及时回复政民互动系统平台结果。并在规定回应时限内上传录音或现场照片、视频；保证在诉求规定处置时限内按时回复办结结果。

7、汇总和整理。对受理情况进行汇总和整理。对来电人姓名、单位或住址、联系电话、来电时间和内容进行统一登记并根据内容进行分类，方便随时统计、查询。

8、负责日、周、月报告、临时性专项报告及突发案件报告等各类专项报告撰写；数据汇总和指标分析等。

第二部分 工作条件和协作要求

第四条 双方确立联系人，负责协调协作。

第五条 委托方负责沟通协作，对承担方的工作进行必要的支持。

第三部分 项目履行期限、地点和方式

第六条 本合同自 2019 年 10 月 10 日至 2020 年 10 月 10 日在甲方提供地点履行。

第七条 乙方派驻甲方工作人员数量不低于 5 名，甲方有权要求乙方更换不达标人员，仍不合格甲方有权单方终止合同并不承担任何责任。

第四部分 合同费用及支付方式

第八条 本项目共计费用人民币 575610 元（大写：伍拾柒万伍仟陆佰壹拾元整）。

第九条 该项目费用包括乙方承担该项目的一切费用和报酬，乙方同时提供等额的正式、合法的发票。

第十条 该项目按服务季度付制，本项目费用支付时间为 2019 年 10 月 10 日前支付合同金额的 30%，合计人民币 172683 元（大写：壹拾柒万贰

仟陆佰捌拾叁元整)；2020年1月20日前支付合同金额的30%，合计人民币172683元(大写：壹拾柒万贰仟陆佰捌拾叁元整)；2020年4月20日前支付合同金额的30%，合计人民币172683元(大写：壹拾柒万贰仟陆佰捌拾叁元整)；2020年10月31日前支付所剩余款即合同金额的10%，合计人民币57561元(大写：伍万柒仟伍佰陆拾壹元整)，即在本项目结束并完成项目服务验收后10个工作日内，扣除绩效考核部分后甲方一次性向乙方付清。

第十一一条 甲方付款前，乙方应开具正式、合法、有效的发票，乙方自行依法缴纳税费，并由其自行承担相关法律责任。若甲方付款时未收到乙方出具的发票，甲方有权拒绝付款。

第五部分 绩效考核

第十二条 业务考核

1. 甲方负责对乙方派驻员工进行考勤管理，每迟到或早退一次，扣款100元，未经请假批准或者旷工者，每次扣款500-1000元，未及时签收、回复、派遣案件者，每次扣款200-500元，数据分析统计和各种报表文字错误的，视情节轻重每次扣款50-500元。造成重大责任事故者，甲方有权解除合同并向乙方追回已付款项并索取赔偿。乙方派驻员工需热情向反映人进行反馈解答，如因推诿、态度不好等遭到反映人投诉的，视情况每次扣款100-200元。

第六部分 双方责任

第十三条 甲方责任

1. 按照合同的约定向乙方支付合同价款；
2. 按照进度计划对乙方服务成果进行验收；
3. 乙方为执行本合同向甲方提供的资料，甲方予以保密，甲方不得向任何第三方泄露因执行本合同而知悉的乙方的商业秘密和技术秘密；
4. 提供协助乙方完成工作必要的相关支持。

第十四条 乙方责任

1. 合同生效后，乙方应保证在规定的时间内，按照进度要求完成本合同规定的全部服务内容并按时交付甲方使用；
2. 乙方对甲方提供的各类资料负有保管及保密责任，未经甲方书面同意不得提供给其他方，项目结束后应立即将原件交还甲方，乙方不得向任何第三方泄露因执行本合同而知悉的甲方的相关资料和信息；上述义务不因本协议解除或终止而免除；
3. 在项目具体服务的过程当中，乙方承诺严格遵守甲方关于进度、质量的各项管理规定，接受甲方的监督，以确保服务高质量按期完成；若乙方违反了上述的约定，应按照合同总金额的 10% 向甲方支付违约金，甲方有权解除本合同。
4. 乙方工作人员在服务期间因劳动争议、工伤、疾病等产生的责任及因乙方原因引发纠纷产生的责任由乙方自行承担。
5. 乙方需对派驻到甲方的工作人员开展培训，培训合格后方可派驻甲方。

第七部分 知识产权

第十五条 本合同项下的所有成果(包括中间成果和最终成果)的所有权、知识产权均归甲方所有。未经甲方书面同意，乙方不得自行或擅自许可第三方使用。

第八部分 验收、技术服务

第十六条 乙方完成合同规定服务内容后，乙方需按时提交报告。

第十七条 甲方按本合同第一条服务内容与要求进行抽査验收，乙方给予全力配合。

第十八条 若乙方交付的服务成果未通过甲方验收，乙方须在甲方要求的时间内予以修改，乙方因此未能按时交付的，应按本合同约定承担逾期交付的违约责任。在甲方要求的时限内若乙方拒绝修改或经乙方修改后仍未通过甲方验收，则甲方有权解除本合同，按照合同总金额的 10% 向甲方支付违约金。

第九部分 不可抗力

第十九条 除非合同中另有约定，在本条中，不可抗力事件系指甲方和乙方都不可预见、不可避免、不能克服的超出认识控制和防范能力的事件。这类事件使合同一方的履约变得不可能或非法。不可抗力包括：

- (1) 天灾(地震、洪水、火灾、台风、雷击等);
- (2) 战争;
- (3) 由于适用法律的变更或任何适用的后继法规的颁布导致本合同的履行不再合法;
- (4) 其他合同双方一致认可属于不可抗力的事故。

第二十条 甲乙双方任何一方对由于不可抗力造成的一部分或全部不能履行本合同，应在条件允许下采取一切必要的补救措施，以减少因不可抗力造成的损失，否则须就损失扩大的部分承担赔偿责任。当事人延迟履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

第二十一条 遇有不可抗力的一方应在 24 小时内将事件的情况以书面形式通知另一方，并提供有关部门出具的相关证明，并且在事件发生后 2 日内向另一方提交合同不能履行、部分不能履行或需要延期履行理由的报告。

第二十二条 如果不可抗力影响时间延续 45 天以上的，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步变更合同或解除合同的协议，双方因上述原因变更或解除合同互不承担责任。

第十部分 技术情报和资料的保密

第二十三条 乙方应对本合同内容、通过本合同得知的甲方机密事项及技术情报予以保密，不得出示、泄露或提供给第三者。

1. 乙方对数据信息及甲方资料实施严格的保密制度，以达到对甲方的绝对负责和承诺，对甲方的任何资料实施严格的保密，并且根据甲方的特殊要求进行特殊保密措施，甲方的任何信息，没有得到甲方的书面允许绝对不能透露给第三

方；

2. 甲方向乙方提供的任何资料、文件和信息，在乙方服务结束后，乙方均应及时归还甲方，电子文档应从电脑等存储设备上予永久删除。

3. 乙方人员违反上述保密规定，乙方应承担相应法律责任。

4. 若乙方违反了上述的约定，应按照合同总金额的 10% 向甲方支付违约金，并赔偿同此给甲方造成的全部损失，甲方有权解除本合同。

本条约定在本合同有效期结束后继续生效。

第二十四条 甲方对本合同项下接触到的乙方的专有资料信息应予以保密，不得向任何第三方透露。

第十一部分 违约责任

第二十五条 双方按合同履行义务，任何一方无故拖延履行或不完全履行给对方造成经济损失，另一方有权要求对方继续履行并有权要求对方赔偿损失。

第二十六条 任何一方无故不履行义务或退出合同，需承担赔偿责任。

第二十七条 未经甲方书面许可，乙方不得将本合同项下的权利义务转让给第三方，甲方有权解除本合同，乙方应退还甲方已付款项。同时，乙方因此所获得的收益归甲方所有。

第二十八条 若乙方违反本合同的保密条款，乙方除应按甲方要求纠正违约行为外给甲方造成损失的，乙方承担全部责任。

第二十九条 乙方应保证其有资质和能力签订并履行本合同，否则，甲方还有权解除本合同，乙方应退还甲方已支付的全部费用。

第十二部分 争议的解决办法

第三十条 因执行本合同所发生的或与本合同有关的一切争议，合同各方应通过友好协商解决；协商不成时，任何一方均应向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十三部分 其他

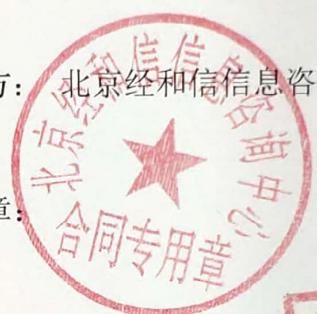
第三十一条 如有未尽事宜，须经双方共同协商，做出补充协议，补充协议经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后与本合同具有同等法律效力。若补充协议中的条款与本协议相冲突，则以补充协议为准。双方协商书面同意的有关修改合同的文书、电报、图表等，也是合同的组成部分。

第三十二条 合同自合同各方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章之日起生效。

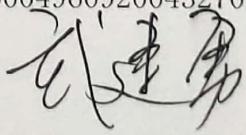
第三十三条 合同正本一式四份，甲方贰份、乙方贰份，具有同等法律效力。

(以下无正文，为签字盖章页)

甲方：北京市朝阳区三间房乡人民政府
盖章：

乙方：北京经和信信息咨询中心
盖章：

法定代表人：
地址：北京市朝阳区东三环南路 102 号 5 层 5044 室。
邮编：100024
电话：
用户名称：
开户银行：
银行账号：
授权代表：
签字日期：2019 年 10 月 10 日

法定代表人：
地址：北京市朝阳区东三环南路 102 号 5 层 5044 室。
邮编：100036
电话：010-62475626
用户名称：北京经和信信息咨询中心
开户银行：中国工商银行股份有限公司北京海淀支行营业部
银行账号：0200049609200432709
授权代表：
签字日期：2019 年 10 月 10 日