

通州区“退费纠纷”工单处置专班服务项目
委托合同

甲方：北京市通州区市场监督管理局

乙方：北京禄特艾迪系统集成技术有限公司

甲方:北京市通州区市场监督管理局

法定代表人:张胜勇

联系电话:010-69542545

地址:北京市通州区滨惠北二街 5 号

乙方:北京禄特艾迪系统集成技术有限公司

法定代表人:郭毅

联系电话:13701308831

地址:北京市朝阳区朝阳路 67 号 8 号楼 6 层 2 单元 703

根据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规签订本合同,以资共同遵守。

第一章 服务内容及合同期限

第一条 乙方为甲方提供通州区“退费纠纷”工单处置专班的服务工作。

第二条 服务期限:自合同签订之日起至 2026 年 2 月 28 日。

第二章 服务内容

第三条 服务外包工作内容:乙方按照甲方的需求提供以下服务:

1. 负责北京市 12345 市民热线系统退费类相关诉求工单的接收、核实、甄别、转办等工作,以及案件的签收、登记、追踪和反馈等工作。
2. 负责对北京市 12345 市民热线转办的退费类非职能案件的解释、退单及与其他相关承办单位的沟通协调工作。
3. 负责协助处理北京市 12345 市民热线通州区退费类工单处置时遇到的疑难问题、热点问题和重大紧急问题。
4. 负责转办案件情况汇总、分析工作。
5. 负责与各工作组的沟通、协调工作。
6. 负责节假日值班数据汇总及报送工作,提供 24 小时人员值守保障。
7. 提供诉求回访服务,针对已办结诉求向市民发起回访并记录回访结果。
8. 提供挂账剔除材料编辑提交服务,收集整理各单位上报挂账、剔除申请材料,审核后提交上报。
9. 依据市、区两级“接诉即办”工作要求,协助做好其他涉及“退费纠纷”工

单事务性工作。

10. 辅助区市场监管局、区域指中心等单位人员完成文件精神上传下达，协助其做好工单流转及考核各项工作，同时配合做好沟通对接及各组服务保障等工作。

11. 辅助主管部门工作人员，并根据工单处置需要调配服务下组人员，促进人员充分融合，最大程度发挥联动作用，协力处置好工单。协助办理属于本行业监管范围内的工单诉求，确保专班处置工作正常开展，最大程度发挥辅助作用，协力处置好工单，配合各工单处置组具体参与工单处置工作。

12. 其他辅助性工作。

第四条 对乙方服务外包人员的要求：

1. 严格遵守甲方相关规章制度；
2. 认真履行服务内容，熟练掌握业务工作，高标准完成工作任务；
3. 严格遵守政务服务规范，为企业群众提供热情、周到的服务。

第五条 服务外包人员需具备以下条件：

1. 具有中华人民共和国国籍，享有公民的基本政治权利；在同等条件下，中共党员优先考虑；
2. 遵纪守法、品行端正、热爱本职工作，具备良好的职业道德；
3. 身体健康，五官端正，普通话标准，有较强服务意识和语言沟通能力，能熟练操作计算机；
4. 政治表现良好，能吃苦耐劳，服从安排，有奉献精神，无违法犯罪记录。

第三章 双方权利义务

第七条 甲方的权利与义务

1. 甲方有权对乙方就服务项目所做工作进行监督检查，乙方同意在服务项目进行过程中接受甲方的监督检查。
2. 在本合同生效后，甲方应向乙方提供相关的、必要的信息，并为所提供信息的准确性、真实性、完整性负责。
3. 在乙方正常履行合同义务的前提下，甲方应严格按照本合同约定的期限和方式支付服务费。
4. 合同生效后，甲方应配置与此次项目相关人员配合乙方开展工作，涉及与入驻单位的沟通，甲方应给与充分的配合与协调。

5. 项目实施过程中，甲方应负责提供本项目所需的办公室等设施安排，以满足服务需要，包括所需硬件设备等。

6. 甲方与乙方工作人员无直接劳动关系，除本合同约定的费用之外，甲方不予支付乙方工作人员其他费用；同时，乙方工作人员不得以甲方名义从事本合同约定外的任何事项。

第八条 乙方的权利与义务

1. 乙方应尽一切努力，按照本合同的约定高效和经济地向甲方履行服务义务，并对服务的品质负责。

2. 乙方应根据甲方实际情况，制定并实施符合甲方实际需求的服务方案并向甲方提供该方案。

3. 乙方工作人员在履行与本合同有关的服务中不得为私利而接受贸易佣金、回扣或类似款项。

4. 乙方及其工作人员因自身原因给甲方或任何第三人造成损失的，乙方应承担相应赔偿责任。乙方与工作人员应签署劳动合同，乙方与工作人员的劳动纠纷及费用分配由乙方负责处理。

5. 乙方应根据项目的进展与甲方的相关负责人员进行交流汇报，告知项目的实施状况。

6. 未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项下委托事项进行转委托。

第四章 知识产权及保密条款

第九条 本项目的成果特指乙方因完成本合同项下工作而形成的所有分析结论、分析报告以及因履行本合同涉及的与甲方有关的信息资料等，上述成果的知识产权（包括但不限于版权、发表权等）归甲方所有。

第十条 任何一方在签署或履行本合同过程中对知晓的对方未公开的商业秘密及其他资料和信息，非经对方书面同意不得使用或向第三方泄露，否则应承担由此给另一方造成的损失，但甲方为履行本合同目的使用乙方提供的服务除外，法律另有规定的除外。

第十一条 乙方须保证要求工作人员签订相关保密协议。工作人员对本项目中所获知的甲方相关信息保密，不得使用或向第三方泄露。工作人员违反保密义务的，乙方与相关工作人员承担连带责任。

第十二条 保密信息包括但不限于以下内容：工作流程、规章制度、数据资源、客户信息、员工信息、协议内容、经营状况指标、不公开的任何资料、合作伙伴及合作关系细节、未来商业计划、涉及商业秘密的业务函电等。

第十三条 任何一方违反本条约定的保密事项，应承担赔偿责任，同时有义务采取有效措施阻止信息进一步扩散。

第十四条 乙方保证提交甲方相关资料及信息没有侵犯任何第三方的知识产权及其它权益，如因此导致任何第三方向甲方主张权利或索赔的，相关责任均由乙方承担。

第五章 费用及支付

第十五条 本合同服务费为¥3861792 元（大写：人民币叁佰捌拾柒万元整，含税）（以下简称“合同总金额”）。

第十六条 支付方式和支付时间

1. 乙方的工作报酬为每年人民币 3861792 元（大写：叁佰捌拾陆万壹仟柒佰玖拾贰元整，含税），甲方分三笔支付，第一笔 1940000 元（大写：人民币壹佰玖拾肆万元整）预计于合同签订后，以实际财政拨款到账时间为准，于财政拨款到账后十个工作日内支付；第二笔 1550000 元（大写：人民币壹佰伍拾伍万元整）预计于 2025 年 9 月底前，以财政追加资金拨款到账时间为准，于财政拨款到账后十个工作日内支付；第三笔 371792 元（大写：人民币叁拾柒万壹仟柒佰玖拾贰元整）于项目终验通过且财政拨款到账后十个工作日内支付。如遇其他情况需提前支付尾款，乙方需提供相应合法有效增值税发票，在收到尾款后三日内将 371792 元以履约保证金形式存至甲方账户（账户信息：户名：北京市通州区市场监督管理局；开户行：工行北京通州支行新华分理处；账号：0200000209000252628；代码证号：11110112MB1618822A），积极配合完成验收工作后，甲方再向乙方退还保证金。

2. 乙方应在甲方每次付款前向甲方开具相应合法有效增值税发票。

3. 乙方银行信息：

单位名称：北京禄特艾迪系统集成技术有限公司

开户行：工行潘家园支行

账号：0200022709020029226

第六章 违约责任

第十七条 双方应互相尊重彼此享有的合同权利，并采取一切合理的措施保证本合同的实施。

第十八条 甲方无故迟延支付服务费用，由此造成工作停滞、延误的，乙方不承担迟延履行责任；经书面催告，甲方在一个月的宽限期内仍未支付服务费用的，乙方有权解除合同。合同解除后，甲方应按合同剩余项目管理服务费的10%作为违约金支付给乙方并赔偿乙方为准备履行合同而花费的合理费用，具体金额双方按实际履行情况另行书面确认。

第十九条 乙方未按合同约定期限、内容履行合同义务，或乙方提供的服务及服务成果，不满足本合同约定，经甲方书面催告要求其采取补救措施，乙方在15天内的宽限期内仍未改进的，甲方有权解除合同。合同解除后，双方据实结算已履行部分的项目费用；如甲方已支付的服务费用超出据实结算部分，乙方需退还，同时乙方应按合同剩余项目管理服务费的10%作为违约金支付给甲方。

第二十条 保密信息的收受方违反保密协议的规定，致使保密信息泄露的，收受方应向披露方承担赔偿责任，同时有义务采取有效措施阻止信息进一步扩散。

第二十一条 合同一方违反本合同第四章针对知识产权以及保密的相关约定，应承担赔偿责任，并应立即返还各种形式的资料（包括复制件）并停止对资料的使用。

第二十二条 合同任何一方对另一方的商誉损失、利润损失，及其它间接的、附随性的、惩罚性的损失或赔偿不承担任何责任和义务。

第七章 争议解决

第二十三条 双方当事人应尽全力友好协商解决因本合同而产生的或与本合同有关的一切争议。

第二十四条 双方如不能友好协商解决因本合同而产生的或与本合同有关的争议，任何一方均可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第八章 通知

第二十五条 甲乙双方因履行本合同而相互发出或提供的所有通知、文件、资料等，均应按照本合同所列明的通讯地址、电话号码、传真号码、电子邮件等通知方式进行传达；一方如果迁址或者变更相关号码，应当及时书面通知对方；通过邮寄方式的，挂号寄出或者投邮当日视为送达；以传真或电子邮件方式的，发出时视为到达。

第二十六条 一方变更通知或通讯地址，应当变更之日起5日内，以书面形式通知对方；否则，由未通知方承担由此而引起的相关责任。

第九章 生效及其他事项

第二十七条 本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份，每份具有同等法律效力。

第二十八条 本合同自甲乙双方盖章之日起生效，本合同签订后如需修改变更，须经甲、乙双方协商达成一致后，以签订补充协议进行修改。补充协议与本合同具有同等法律效力；补充协议与本合同约定不一致的，以补充协议所载内容为准。

(以下无正文)

甲方(盖章):
北京市通州区市场监督管理局
法定代表人:
或委托代理人: **韩涛**
签订日期: 2025年4月1日

乙方(盖章):
北京禄特艾迪系统集成技术有限公司
法定代表人: **郭毅**
或委托代理人:
签订日期: 2025年4月1日

105220