

协助开展 12345 “接诉即办” 委托服务合同

甲方：北京市朝阳区文化和旅游局（以下简称甲方）

法定代表人：贾恩松

地址：北京市朝阳区呼家楼北街 36 号

联系人：于雯雯

电话：13488846701

乙方：北京禄特艾迪系统集成技术有限公司（以下简称乙方）

法定代表人：郭毅

地址：北京市朝阳区将台乡东八间房村甲 2 号 A 区 3 层 3061 号

联系人：何茹

电话：15116968857

为贯彻落实《北京市接诉即办条例》《关于对〈市民热线反映〉通报问题“接诉即办”的工作方案》（京政服发[2018]62号）的要求，为了更好地发挥 12345 市民服务热线“哨声源”作用，进一步做好甲方市民热线反映问题办理工作，做到“接诉即办、直派快办”，提高群众诉求办理质量和效率，为群众办实事、解难题，切实提高城市精细化管理水平，全面提升百姓生活环境质量。经甲乙双方协商，在平等自愿的基础上，甲方委托乙方协助开展 12345 投诉热线“接诉即办”运营进行提升、监督、管理等相关事宜，针对服务事宜签订本合同，以便共同遵守：

第一条 服务内容

1、负责接诉即办的政务服务平台与市、区政务服务平台对接，对各业务系统中的工单进行签收、分派、办理、督件、回复、回访等工作；

2、安排夜间值班和节假日值班对工单进行签收、分派、办理、督件、回复、回



访等；

- 3、数据分析；
- 4、负责现场核实诉件投诉问题；
- 5、负责检查行业企业落实行业管理要求情况，并及时更新行业台账。

第二条 工作内容和要求

1、安排人员以日班、夜班、节假日值班形式实现 7*24 小时多班次轮守，严格按甲方工作要求开展工作。

2、签收派件：

- a、接收市级直派、区级转派的工单，根据案件内容进行分派退转；
- b、对于确属我局职责的案件，根据科室职能、三定方案精准派给科室，并按照案件情况进行分类统计；

c、随时补充案件台账，做好案件备注情况；

3、办理：

- a、根据工单内容及时对来电人进行响应；
- b、联系被投诉方协调处理投诉；
- c、回复来电人沟通处理结果。

4、回复：

- a、在工单要求办理期限内，及时回复。
- b、审核案件回复内容、修改六要素、错别字、容易引起舆情的内容，并在区级接诉即办系统进行回复；

c、关注诉件办结回复时间，对三天内即将到期诉件进行催办。

d、对督办案件的进度进行跟踪，在回复时限内上传至系统。

5、回访：

a、根据回复内容给反映人打回访电话，并记录是否解决、满意，做好录音存储工作。

b、根据回访情况及时填写回访数据表；

6、剔除挂账：

- a、对于涉否案件，在期限内及时做好剔除、挂账等相关工作。
- b、月初及时对需销账案件进行销账。

7、数据统计分析：

a、每月统计当月工单处理情况，对工单进行统计分析，制定日报、周报、月报

等分析报告。

b、定期梳理热点、难点诉求，形成专题分析报告，为甲方决策提供依据。

8、对重复反映人、重复反映事件进行识别登记；对突发性、群体事件等不稳定因素诉件进行预警，第一时间将相关情况上报甲方相关科室及分管领导。

9、根据诉件情况，及时开展现场勘验、调查、取证等工作。

10、对文旅企业落实行业管理各项要求情况开展日常检查，并及时更新企业台账。

第三条 服务标准

1. 各考核期响应率应 $\geq 99\%$ ，剔除后满意率 $\geq 90\%$ ，解决率 $\geq 90\%$ 。

第四条 服务人员数量、期限、地点和时间

1. 乙方指派服务人员共 27 名，为甲方提供【接单派单、处理投诉、回访回复、值班、数据统计、现场检查、统筹管理】等本合同约定的服务服务人员共【27】名。

2. 本合同服务期为自 2023 年 1 月 17 日至 2024 年 1 月 16 日，共计一年。

3. 服务地点：北京市朝阳区呼家楼北街 36 号

第五条 合同价款及付款方式

1. 本合同项下甲方应当向乙方支付服务费用（含税）共计人民币【3686892.00】元（大写人民币：【叁佰陆拾捌万陆仟捌佰玖拾贰元整】）。该费用为本合同项下甲方应当向乙方支付的所有费用，除此之外，甲方不再向乙方另行支付其他费用。

2. 支付方式：自本合同签订之日起【15】日内（注：如遇节假日顺延至第一个工作日），甲方向乙方支付人民币大写：贰佰贰拾壹万贰仟壹佰叁拾伍元贰角整（小写¥：2212135.2元）；待绩效评价乙方符合甲方的要求后支付尾款，甲方向乙方支付剩余金额人民币大写：壹佰肆拾柒万肆仟柒佰伍拾陆元捌角整（小写¥：1474756.8

元)。

3. 甲方每次支付前，乙方应当向甲方提供符合甲方要求的北京市正规发票，若乙方不提供符合本合同要求的发票，甲方有权拒绝支付该笔款项且不承担任何违约责任。同时，乙方不得因此而停止工作。

4. 乙方账户信息：

开户名：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

账号信息： 0200022709020029226

乙方保证上述信息真实、准确，乙方的上述账户信息发生变化的，应至少于甲方付款【10】个工作日前书面通知甲方，否则由此导致的错付、无法支付等所有法律后果均由乙方自行承担。

第六条 甲方的权利及义务

1、甲方有权随时监督检查乙方的服务质量和水平，有权对乙方现场工作过程中出现的不符合甲方要求的情况要求立即整改，乙方拒绝整改或者整改后仍不符合要求的，甲方有权解除本合同，乙方应退还甲方已经支付的全部费用，向甲方支付合同总金额【3】%的违约金，并赔偿甲方的全部损失。

2. 甲方应为乙方服务人员提供必要的装备、设备。

3. 甲方如遇检查等特殊情况，需提前书面或电话通知乙方，乙方须配合甲方适当调整工作。

4. 甲方应当按照本合同的约定向乙方支付服务费用。

5. 甲方有权要求乙方调换不符合要求的现场服务人员，乙方拒绝更换或者更换次后仍不符合甲方要求的，甲方有权解除本合同，乙方应退还甲方已经支付的全部费用，向甲方支付合同总金额【3】%的违约金，并赔偿甲方的全部损失。

第七条 乙方的权利及义务

1. 乙方应按本合同约定的服务范围、内容、标准完成服务工作。
2. 乙方及乙方实施本项目的工作人员应当具备相应的资质；若因乙方及其工作人员资质问题导致合同无法履行或给甲方造成不利影响的，乙方应承担甲方由此产生的全部损失，同时，甲方有权解除本合同，乙方应退还甲方已经支付的全部费用，向甲方支付合同总金额【3】%的违约金。
3. 本合同履行期间，乙方须无条件的接受甲方的监督检查和整改要求，对甲方提出的整改意见在 24 小时内给予解决或答复。
4. 甲方要求调换不合格的服务人员时，乙方应在甲方要求的时限内完成调换。
5. 乙方有权拒绝提供合同约定范围以外的服务。
6. 乙方负责按时支付服务人员的工资、五险及其他费用，甲方不承担由于乙方原因产生的与服务人员之间的劳动及劳务合同纠纷，且乙方应对乙方人员做好安全培训，甲方不负责乙方人员履行本合同过程中的安全责任，如果由此给甲方工作造成不利影响的，或者导致甲方任何损失的，甲方有权解除合同，并要求乙方赔偿甲方的全部损失，同时，乙方应退还甲方已经支付的全部费用，向甲方支付合同总金额【3】%的违约金。
7. 乙方负责服务人员日常生活必需费用（包括但不限于住宿、饭费等其他费用），负责工作人员开展现场检查的交通费用，甲方不承担乙方人员的任何费用。
8. 未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项下的权利或者义务部分或全部转让给第三方，否则，甲方有权解除本合同，乙方应退还甲方已经支付的全部费用，向甲方支付合同总金额【3】%的违约金，并赔偿甲方的全部损失。
9. 乙方应遵守甲方的保密制度，不得将从甲方处获取的一切文件、资料、信息等复制、自用、泄露给第三方或作为他用。违反此约定给甲方造成损失或不利影响的，

应承担相应的违约责任。本条约定不受合同有效期的限制。

第八条 违约责任

1、乙方未按时履行合同义务的，迟延1日，乙方应按日向甲方支付合同总金额的【3】%作为违约金，迟延超过【30】日，甲方有权解除本合同，乙方应退还甲方已经支付的全部费用，向甲方支付合同总金额【3】%的违约金，并赔偿甲方的全部损失。

2、乙方提供的成果或服务不符合合同约定或经甲方验收不合格的，乙方应在【30】日内予以完善，如果乙方拒绝履行或者经再次验收仍不能满足甲方要求的，甲方有权解除本合同，乙方应退还甲方已经支付的全部费用，向甲方支付合同总金额【3】%的违约金，并赔偿甲方的全部损失。

3、非甲方责任不再需要乙方服务的，甲方应提前【30】日书面通知乙方终止本合同，甲方不承担违约责任，按本合同约定与乙方结算。

4、乙方应遵守甲方办公场所所在地的所有法律、法规，尊重当地的风俗习惯。乙方及乙方人员在甲方处不得从事任何违法违规行爲，如果发生问题、安全事故或给甲方造成任何损失，甲方有权解除本合同，乙方应退还甲方已经支付的全部费用，向甲方支付合同总金额【3】%的违约金，并赔偿甲方的全部损失。

5、乙方在提供服务过程中，造成甲方设备、财物损失的，乙方应向甲方进行全部赔偿。

6、乙方应承担的违约金、赔偿金等，甲方有权从未支付的款项中直接扣除。

第九条 不可抗力

甲、乙中任何一方因不可抗力（含政策变更）无法履行本合同时，应出具证明并采取相应的补救措施，双方均不承担违约责任，但双方应在相互信任的基础上协商解决，甲方按照乙方的实际工作量支付报酬，除此之外不再支付任何费用。若甲方已经支付的费用大于应支付的费用，乙方应当将多出部分返还给甲方。

第十条 合同变更、解除、终止和续订

1. 合同履行过程中，如需变更合同条款，应由甲、乙两方共同协商签订补充文件。补充协议及附件与本合同具有同等法律效力。

2. 合同履行中，若甲方因为工作安排需要提前终止合同的，应提前书面告知乙方，双方协议终止合同。乙方尚未实施项目的，应退还甲方的全部已支付费用；已开始实施项目的，甲方应根据乙方已发生的实际工作量支付相应费用，若甲方已经支付的费用大于应支付的费用，乙方应当将多出部分返还给甲方。

3. 本合同期限届满即终止。如一方要求续签，应在本合同期限届满前一个月内提出，由双方协商确定。

第十一条 通知条款

双方确定，在本合同有效期内，甲方指定贾莹（联系方式：13520929263___）为甲方项目联系人，乙方指定任雪飞（联系方式：15210894657）为乙方项目联系人。一方变更项目联系人的，应当于30日内及时以书面形式通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的赔偿责任。

第十二条 争议解决

双方因履行本合同而发生的争议，应协商、调解解决。协商、调解达不成一致的，可通过向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼的方式解决。

第十三条 合同生效

1. 本合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后即日生效。本合同一式【肆】份，甲方【贰】份、乙方【贰】份，具有同等法律效力。

附件：无

甲方：北京市朝阳区文化和旅游局



乙方：北京禄特艾迪系统集成技术有限公司



法定代表人或其授权代表签字：

法定代表人或其授权代表签字：

合同签约日期：2022年 1月 17日

合同签约日期：2022年 1月 17日