

采 购 合 同

项目名称：12345 市民热线接诉即办工作购买第三方服务

甲 方：北京市朝阳区体育局

乙 方：北京禄特艾迪系统集成技术有限公司

签署日期：2023年12月29日

甲 方：北京市朝阳区体育局

地 址：北京市朝阳区高碑店惠河南街 A09 号院

联 系 人：张乐

联系电话：65872758

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

根据《中华人民共和国民法典》之规定，为明确北京市朝阳区体育局（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）在本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订本合同。

一、采购内容：12345 市民热线接诉即办工作购买第三方服务

二、合同金额：人民币（大写）壹佰伍拾捌万捌仟壹佰叁拾肆元整

三、项目内容

根据接诉即办办理流程要求以及甲方热线诉求处置，乙方需提供以下服务内容：

- 1、驻场及后台服务人员要求：14 人。
- 2、组建专业热线服务团队。

通过制定服务管理制度，实现精细化运营管理；实行企业化管理，组建专业热线服务团队，保障“接诉即办”工作有序开展，通过市场主体灵活的用人机制、成熟的企业管理经验，增强服务人员归属感，提升团队凝聚力，保持人员队伍稳定。

3、提供数据分析报告。

坚持常态化跟踪市民热线的各类数据与诉求变化情况，根据数据情况向甲方提供数据分析报告。

4、协助开展诉求处置工作。

完成北京市朝阳区政民系统平台内的工单签收、派遣等全流程工作。开展回访调查，对甲方各业务科室进行电话督办，保障三率综合得分平稳。

四、服务要求

1、服务人员要求：

(1) 驻场坐席员需熟练操作计算机和 Office 办公软件，具备实际操作能力和操作经验。

(2) 后台服务人员要求具备数据分析及文字能力。

(3) 拟派人员年龄 50 周岁以下，政治素养良好，无犯罪违法违纪记录，严格遵守甲方各项规章制度、保密制度、服务规范等。具有良好的服务意识和团队精神，具有较强的应变能力、沟通能力、判断能力、学习及适应能力。

2、服务期限：

服务期：10 个月服务期限，自 2024 年 1 月 1 日起至 2024 年 10 月 31 日止。

五、合同价款及支付方式

1、合同价款

本项目的合同总价款为 ¥1588134.00 元，大写：壹佰伍拾捌万捌仟壹佰叁拾肆元整。

2、支付方式

甲方分三次向乙方支付本合同约定全部价款。第一笔支付：合同签订且财政资金到账后甲方向乙方支付合同款 60%，即 ¥952880.40 元（大写：玖拾伍万贰仟捌佰捌拾元肆角整）；第二笔支付：项目进行至 2024 年 6 月 25 日前，甲方向乙方

支付合同款 30%，即 ¥476440.20 元（大写：肆拾柒万陆仟肆佰肆拾元贰角整）；
 第三笔支付：项目结束后甲方向乙方支付剩余合同款 10%，即 ¥158813.40 元（大
 写：壹拾伍万捌仟捌佰壹拾叁元肆角整）。

3、甲方每次付款前，乙方须依次向甲方提供等额、合格的增值税发票，否则，
 甲方有权迟延付款且无需承担任何责任。

序号	分项名称	主要负责内容	单价 (元)	人员 数量	合价(元)	备注/说明
1	签派组	接收、分派、反馈各系统平台的工单，负责接听热线，并记录分派，做好台账记录	9,250	3	277,500	10 个月
2	回复督办组	按照市区标准及时上传各承办部门提交的符合办结要求的工单；协助做好督办同时，反馈各承办部门办理过程、回复材料、技术材料等问题并给予建议	9,250	3	277,500	10 个月
3	回访组	对已办结的工单进行回访，录入台账，并将三率数据同步至技术处理岗	9,750	2	195,000	10 个月
4	退单组	未及时回复工单、上报材料、非单位责权工单退回平台等工作，充分完善退单内容措辞，详细记录等相关台账	9,770	2	195,400	10 个月
5	考核/挂账	紧盯市区规则，及时上报	10,920	1	109,200	10 个月

	组	各项考核所需申报材料、 报表,根据实际情况进行 实时调整,积极跟进上报 结果				
6	统筹组	服务人员的业务培训,负 责服务团队小组的日常 工作安排与协调、与各部 门和外部单位的沟通与 协调等	10,950	1	109,500	10个月
7	系统运维	做好后台系统数据维护	11,450	2	229,000	10个月
8	项目管理费 8%				111,448	
9	税款 6%				83,586	
总价(元)					1,588,134	

4、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

六、甲方权利义务

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。

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驻场及后台服务人员。

七、乙方权利义务

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、乙方及乙方所提供的驻场及后台服务人员应当具备履行本合同相应的资质及水平；否则，甲方有权解除本合同，且不向乙方支付任何价款，乙方应返还甲方已支付的价款，并赔偿甲方由此产生的全部损失（包括但不限于甲方另行委托第三方提供相同服务多支付的差额）。

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，乙方未及时解决并因此给甲方造成损失的，乙方应承担全部赔偿责任。

4、甲方要求调换不合格的驻场及后台服务人员时，乙方应在甲方提出要求后三个工作日内完成调换。合同期内甲方三次以上对驻场及后台服务人员提出更换要求的，或者乙方拒不履行调换义务的，甲方有权解除本合同，服务费按工作人数和时间据实结算。给甲方造成其他损失的，乙方另行承担赔偿责任。

5、乙方有权拒绝提供本合同约定范围以外的服务，如情况突发或紧急，甲方需要乙方人员协助提供其他合理且力所能及的服务，乙方人员应当配合甲方，产生的额外工作费用由甲方承担。

6、乙方负责按时支付驻场及后台服务人员的工资、五险及其他费用，并及时处理与驻场及后台服务人员之间的劳动及劳务合同等相关纠纷。由此给甲方工作造成不利影响的，甲方有权解除本合同，服务费按工作人数和时间据实结算。给甲方造成其他损失的，乙方另行承担赔偿责任。

7、乙方负责驻场及后台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）。

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。

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、信息以及乙方提供服务时知晓的技术信息、经验信息、商业秘密以及其他尚未公开的有关信息、资料等泄露给第三方。违反此约定给甲方造成损失或不利影响的，应承担全部赔偿责任。本条约定不受本合同有效期的限制。

八、违约责任

1、任何一方违约，应当赔偿守约方所受到的实际损失。合同另有约定的，从其约定，且该约定可与本条款同时适用。

2、甲乙双方应认真履行合同条款，任何一方单方无故解除本合同或怠于履行本合同，应向守约方支付违约金，违约金的数额为本合同总价款的 10%，前述违约金不足以弥补守约方损失的，违约方应另行赔偿。

3、因乙方或乙方提供的驻场及后台服务人员原因，造成甲方或第三方损失的，乙方承担全部责任。

4、乙方应严格遵守意识形态工作要求，做好意识形态领域风险防控和网络安全工作。在日常工作中，乙方应严密管控舆情，教育全体员工不传谣、不信谣、不造谣，坚决杜绝发布任何不实信息、不良言论。乙方同时应进一步规范各媒体平台（包括但不限于网站、微博、微信及 QQ 群等）的使用，严禁发布、转载反党、反社会、反人民和涉及敏感话题的文字、图片或视频。乙方违反前述约定的，应自行承担由此引发的一切经济和法律后果，给甲方造成不良社会影响的，甲方可以要求乙方立即停止侵害、消除影响、赔礼道歉，并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

九、合同变更、终止和解除

1、除不可抗力、政府要求或政策发生变化使得本合同无法履行、合同明确约定或双方协商解决外，双方无明显违背本合同及相关附属文件的情况下，任何一方不得随意解除本合同。

2、甲乙任何一方明显违背本合同及相关附属文件约定，致使另一方无法实现合同目的，守约方有权根据此款约定解除合同，但必须以书面形式通知对方。

3、因乙方即将或已经进入破产程序或其他原因导致合同无法履行时，乙方应在知晓前述情况后 24 小时内以书面形式通知甲方，双方可根据具体情况就合同履行、交接等问题协商解决方案，同时乙方应按本合同总价款的 10%向甲方承担违约责任，前述违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应另行赔偿。

4、本合同全部或部分解除合同之后，双方应当遵循诚实信用原则处理相关

事宜。全部解除合同，乙方应承担甲方购买相同服务而多产生的额外支出。部分解除合同的，乙方应继续履行合同中未解除的部分。

十、合同争议的解决

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，任何一方均可以向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十一、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。如必须对本合同条款进行改动时，双方须协商一致并共同签署书面文件作为本合同的补充文件，并将重新签订的补充文件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及回复，都应以书面形式发送。

3、合同截止日期：2024年10月31日。

4、本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。本合同签订后，甲方有权将本合同副本报同级采购管理部门和有关部门备案。

5、本合同一式陆份，经双方授权代表签字盖章后生效，连同其它附件具有同等法律效力，由甲乙双方保存。

6、本合同一式陆份，双方各持叁份，具有同等法律效力。

7、本合同所列书面形式系指合同文件、信函、电子邮件等可以有形地表现所载内容的形式。

8、本合同内容应按照中华人民共和国法律进行解释。

甲方：北京市朝阳区体育局

法定代表人/授权代表：张东

日期：2023年12月29日

乙方：北京禄特艾迪系统集成技术有限公司

法定代表人/授权代表：张毅

日期：2023年12月29日