



合同正文详见附件。

合同编号:

合同正文:







北京市市场监督管理局  
“接诉即办”数据处理服务项目

甲方：北京市市场监督管理局

乙方：中国联合网络通信有限公司北京市分公司



二〇二二年三月



依据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规，在完全平等自愿及对本合同内容全面正确理解的基础上，就甲方委托乙方开展“接诉即办”数据处理服务项目，甲、乙双方同意按照下面条款和条件，签署本合同。

## 1. 服务内容和服务期限

### 1.1 服务内容

乙方按月对甲方提供的“接诉即办”原始诉求数据进行结构化处理，结构化字段共26个，其中，14个字段为必填项（详见表1）（结构化字段可根据工作变化进行调整）。

乙方处理甲方提供的“接诉即办”诉求数据总量应不少于120万件。

表1 结构化字段表

序号	字段名称	是否必填	序号	字段名称	是否必填
1	主体名称	是	15	经营类别	
2	主体简称			经营类别备注	
3	承办辖区	是	16	行业类别	是
4	点位	是	17	消费环节	是
5	线上/线下	是	18	具体问题描述	是
6	自营/第三方			具体问题备注	
7	店铺名称		19	工单类型	是
8	店铺所在地		20	工单错误点	
9	厂家名称		21	牵头处室	是
10	厂家所在地		22	相关业务处室	是
11	商品服务分类	是	23	涉及问题	是
	商品服务分类备注		24	承办单位	是
12	品牌		25	承办单位类型	是
13	订单号		26	备注	
14	质量瑕疵描述				

### 1.2 服务期限

本合同服务期限：自合同签订之日起至2022年12月31日。

### 1.3 岗位设置及人员要求

1.3.1 项目管理兼质检岗 2 人。负责员工的管理工作，包括制定管理制度、工作计划、对员工进行绩效管理、对员工进行业务指导及培训；负责数据日常抽检工作。需具有数据结构化处理及项目管理



相关工作经验。

1.3.2 数据处理岗 14 人。负责按照数据处理规范要求，对“接诉即办”诉求信息内容进行结构化处理。需具有数据结构化处理或呼叫中心行业等相关工作经验。

#### 1.4 工作安排及完成时限

1.4.1 本项目所有工作安排均以电子邮件或纸质版形式通知对方。

1.4.2 甲方每月向乙方提供数据清单，乙方应在收到数据清单后按照甲方规定的时间要求向甲方交付数据结构化处理结果。

#### 1.5 服务质量要求

1.5.1 甲方每月对乙方交付的数据结构化处理结果进行考核，乙方提供给甲方的数据错误率应不高于万分之三。

1.5.2 乙方数据处理岗日均在岗人数不得少于 14 人。

1.5.3 乙方项目管理兼质检岗每月对数据进行抽检，抽检量不低于处理总量的 20%。

1.5.4 乙方应每月对工作开展情况进行总结，并向甲方进行汇报，同时提交书面材料。

1.5.5 由于“接诉即办”数据处理服务存在不可间断的特殊性，为确保工作有效衔接，乙方应按照甲方要求与前一期服务商做好工作交接。

## 2. 合同总价及付款方式

### 2.1 合同总价

2.1 合同期内甲方用于“接诉即办”数据处理服务费用含税总计金额人民币 ¥1,998,720.00 元（大写人民币：壹佰玖拾玖万捌仟柒佰贰拾圆整）。如遇国家税务政策调整，本合同总价款不做变动。以上费用是乙方履行本协议的所有费用（含税），除双方另有约定外，乙方不得要求甲方支付任何其他费用。

### 2.2 付款方式





2.2.1 双方合同签订后，甲方在 15 日内向乙方支付项目合同金额的 30%作为首付款共计金额人民币 ¥599,616.00 元（大写人民币：伍拾玖万玖仟陆佰壹拾陆圆整）。

2.2.2 2022 年 7 月 15 日前，经甲方对乙方上半年工作完成情况进行考核，符合甲方要求后，甲方向乙方支付项目合同金额的 40%共计金额人民币 ¥799,488.00 元（大写人民币：柒拾玖万玖仟肆佰捌拾捌圆整）。

2.2.3 在本合同服务期结束前，经甲方对乙方全年工作完成情况进行考核验收，符合甲方要求后 15 日内，甲方向乙方支付项目合同金额的 30%作为尾款共计金额人民币 ¥599,616.00 元（大写人民币：伍拾玖万玖仟陆佰壹拾陆圆整）。

2.2.4 甲方每次付款前，乙方应提供等额、合法发票，否则，甲方有权拒绝付款。甲方因受制于内部财务工作流程或遇到财政国库支付受限，支付期限顺延，不承担违约责任，但要及时通知乙方，待障碍消除后，立即恢复支付。乙方不得因此暂停、延迟、终止、拒绝义务的履行。

2.2.5 如遇国家政策及相关工作调整，导致本合同工作发生变化，甲方可根据乙方实际工作量向乙方支付相应合同金额。

### 3. 履约保证金

3.1 履约保证金用于补偿甲方因乙方不能完成其合同义务而蒙受的损失。如果乙方不履行合同约定的义务或其履行不符合合同约定，甲方有权扣除相应金额的履约保证金。

3.2 乙方应在本合同生效后的 10 日内，向甲方提交合同总价 10% 金额的履约保证金，金额为人民币 ¥199,872.00 元（大写人民币：拾玖万玖仟捌佰柒拾贰圆整）。履约保证金用于支付乙方违约应支付的违约金及补偿甲方因乙方违约而蒙受的损失。

3.3 履约保证金应采用人民币，并以电汇方式提交。

3.4 乙方完成全部工作且经过甲方验收合格后，甲方 30 个工作



日内退还履约保证金。

#### 4. 保密

4.1 乙方应严格遵守甲方对数据安全风险防控的相关要求，建立项目数据风险防控工作机制，严防数据泄露风险。未经甲方书面同意，乙方不得将与执行本项目相关的任何数据透露给任何第三方，不得将数据用于获取收益，不得使用数据从事危害国家安全、社会公共利益和他人合法权益的活动。

4.2 甲乙双方保证对在谈判、签订、执行本合同过程中所获悉的属于非公开渠道获得的文件、资料、数据、信息（包括国家秘密、商业秘密、工作秘密、公司计划、运营活动、财务信息、技术信息、经营信息、投诉举报信息及其他有关信息）予以保密。未经双方当事人同意，不得向任何第三方泄露。但法律、法规另有规定或甲、乙双方另有约定的除外。

4.3 乙方应采取有效措施加强网络安全，避免因系统漏洞、网络攻击等原因造成数据泄露。

4.4 保密条款长期有效，不因本合同的解除、终止等而失效。

#### 5. 知识产权

甲乙双方应保证双方在使用合同项下工作成果的任何一部分时免受第三方提出的侵犯其专利权、著作权、商标权或工业设计权等知识产权的起诉。如果任何第三方对此提出起诉，甲乙双方有义务负责与之交涉，并承担由责任方引起的一切法律责任及经济损失。

#### 6. 违约

6.1 根据人员需求及服务质量需求，制定以下项目考核标准，对于不能达标的需求，将扣除乙方相应比例的违约金。

6.1.1 如乙方不能满足第 1.4 条，交付时间每超出 1 个工作日，扣除项目总金额 1%作为违约金。





6.1.2 如乙方不能满足第 1.5.1 条,数据错误率每增加万分之一,扣除项目总金额的 0.5%作为违约金。

6.1.3 如乙方不能满足第 1.5.2 条,数据处理岗日在岗人数不足 14 人,每减少 1 人,扣除项目总金额的 0.05%作为违约金。

6.1.4 如乙方不能满足第 1.5.3 条,月质检量比例每减少 1%,扣除项目总金额的 0.05%作为违约金。

6.1.5 如乙方不能满足第 1.5.4 条,每缺少一次,扣除项目总金额的 0.5%作为违约金。

6.1.6 如乙方不能满足第 1.5.5 条,导致甲方与前一期服务商发生纠纷的,扣除项目总金额的 15%作为违约金。

6.2 乙方违反保密条款,每发生一次应向甲方支付合同总金额的 10%作为违约金,并赔偿由此给甲方造成的所有损失,同时承担一切法律责任。甲方有权解除本合同。

6.3 如遇国家政策及相关工作调整,导致乙方处理数据量不足 120 万件,甲方可根据乙方实际工作量向乙方支付相应合同金额。

6.4 合同有效期之内,甲方要求乙方支付违约金的数额不超过年外包服务费的 30%。

## 7. 甲、乙双方的合同权利和义务

### 7.1 甲方的权利和义务

7.1.1 甲方应当按照合同约定向乙方支付费用。

7.1.2 甲方负责组织项目实施及考核验收工作。

7.1.3 甲方负责提供完成该合同所必须的业务指导。

7.1.4 甲方有权对乙方的工作流程、业务操作、服务质量、工作现场进行监督检查,有权就业务规范、业务资料保密措施等向乙方提出整改要求。有权对违规操作进行制止,并要求乙方立即采取补救措施。

### 7.2 乙方的权利和义务

7.2.1 乙方有权按照合同约定获得甲方支付的费用。



7.2.2 乙方不得将项目进行分包或转包。乙方不得利用甲方名义或甲方系统、设施设备等进行与本合同约定无关的任何活动及项目。

7.2.3 乙方应对外包人员和服务团队进行专业培训，保证达到甲方要求的相关服务质量标准。

7.2.4 乙方应遵循保密制度，未经允许不得把任何数据信息透露给任何第三方。

7.2.5 乙方有权要求甲方提供服务初期所需专业知识培训。

7.2.6 在合同期间，乙方工作人员的行为均视为代表乙方，乙方对其工作人员的所有行为承担全部责任。

7.2.7 乙方对其服务人员具有管理责任，乙方应自行组织人员招聘工作，并自行与招聘人员建立劳动关系。

7.2.8 为甲方提供服务的具体人员应为乙方合法雇用的员工，乙方保证按国家有关法律、法规规定承担所有雇主的责任，并对乙方服务人员的职务行为负责。乙方服务人员在劳动人事方面隶属于乙方，乙方应与员工签订劳动合同，乙方服务人员的劳动人事、工资福利、社会保险、工伤医疗、各项补贴等工作和费用均由乙方负责，与甲方无关。

7.2.9 乙方不得在人员招聘、宣传等公开活动中私自使用甲方名称、商标、标志等一切需要法律授权方可使用的权利与物件。乙方使用甲方的相应名称、商标、标志等应获得相应授权。

7.2.10 由于乙方未按有关法律规定执行而导致的与其员工之间的一切争议和纠纷均由乙方负责处理。

7.2.11 乙方有权拒绝甲方提出的违反相关法律、法规及合同约定的要求，如因甲方原因造成乙方损害，乙方有权要求甲方赔偿经济损失。

## 8. 监督与审核

甲方有权对乙方的工作进行监督和审核，如在监督或审核过程中发现乙方工作有不当之处，甲方有权提出建议，乙方应予以适当考虑





并采纳其中的合理建议。

## 9. 索赔

如果在合同履行过程中，由于任何一方违反合同约定导致另一方受到损失，违约方应按照守约方的实际损失予以赔偿。

## 10. 不可抗力

10.1 本条所述的“不可抗力”系指双方不可预见、不能避免且不能克服的事件。这些事件包括：战争、水灾、地震、重大公共卫生事件、政府禁令和其他双方认可的其他情形。如任何一方当事人受不可抗力事件的影响，而无法履行合同项下任何义务，则受影响的一方当事人应立即将此类事件的发生通知另一方当事人，并应在不可抗力发生后3日内以书面形式向另一方提供详细情况报告及不可抗力对履行本合同的影响程度的说明，并应在不可抗力事件发生后10日内将有关政府部门或机构出具的证明文件，以书面或电传/传真/电报/电子邮件形式提交给另一方当事人。

10.2 受不可抗力事件影响的一方当事人对于不可抗力事件导致的任何合同义务的迟延履行或不能履行不承担违约责任。但该方当事人应尽快将不可抗力事件结束或消除的情况通知另一方当事人。

10.3 合同当事人可根据不可抗力对本合同履行的影响程度，协商确定是否终止本合同，或是继续履行本合同。

10.4 协商后继续履行本合同的，双方当事人应在不可抗力事件结束或其影响消除后立即继续履行其合同义务。遭受不可抗力影响的一方当事人有责任尽可能及时采取适当或必要措施减少或消除不可抗力的影响，该方当事人对因未尽本项责任而造成的相关损失承担责任。

## 11. 合同的生效

本合同经自甲、乙双方法定代表人或负责人、或授权代表签字并



加盖公章或合同专用章后生效。

## 12. 合同的修改与终止

任何对合同约定的变更或修改、补充或删减均须甲、乙双方签订书面补充协议。

## 13. 违约解除合同

13.1 在下列乙方违约的情况下，甲方可向乙方发出书面通知，部分或全部解除合同，并保留向乙方追诉的权利。

13.1.1 乙方未能在合同约定的期限或甲方同意延长的期限内，提供全部或部分服务，按合同规定甲方可以解除合同的。

13.1.2 乙方未能履行合同约定义务，导致甲方无法实现合同目的的。

13.1.3 乙方未能履行合同约定的其他主要义务的。

13.1.4 在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的。

13.1.4.1 “腐败行为”和“欺诈行为”定义如下：

13.1.4.1.1 “腐败行为”是指提供/给予/接受或索取任何有价值的东西来影响甲方在合同签订、履行过程中的行为。

13.1.4.1.2 “欺诈行为”是指为了影响合同签订、履行过程，以谎报事实等方法，损害甲方利益的行为。

## 14. 破产终止合同

如果乙方破产或无清偿能力，或出现其他重大经营危机的，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同，而不再向乙方支付未完成服务对应的款项，合同终止将不损害或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。

## 15. 争端的解决

甲乙双方应以友好协商方式解决本合同履行过程中产生的争议，





经协商无法解决争议时，依法向北京市海淀区人民法院起诉。在争议解决期间，除争议涉及的部分外，本合同其他部分应继续执行。

#### 16. 通知

本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面或电传/传真/电报/电子邮件的方式发送，而另一方应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

#### 17. 适用法律

如合同成立、效力及履行等问题产生争议，双方一致同意适用中华人民共和国法律作为解决争议的准据法。

#### 18. 其他条款

18.1 本合同未尽事宜由甲乙双方另行商定。本合同的任何补充和修改以双方签字盖章的书面文件确认。

18.2 本合同一式柒份，甲方执肆份、乙方执贰份，代理机构执壹份，具有同等法律效力。

(合同正文完)



签字页

项目名称：北京市市场监督管理局“接诉即办”数据处理服务项目

甲方：北京市市场监督管理局

乙方：中国联合网络通信有限公司  
北京市分公司

名称：(印章)



授权代表(签字)：

[Handwritten Signature]

名称：(印章)



授权代表(签字)：

[Handwritten Signature]

地址：北京市海淀区苏州街36号

地址：北京市西城区复兴门南大  
街6号

开户银行：工商银行北京分行长安  
支行

账号：0200003319210012727

签订时间：2022年3月3日

签订时间：2022年3月15日

(此页以下无合同正文)



۱۳۳۴

۲۳

۱۳۳۴