

北京市规划和自然资源委员会朝阳分局  
“接诉即办”综合服务项目合同书



甲方：北京市规划和自然资源委员会朝阳分局

乙方：北京禄特艾迪系统集成技术有限公司

签订日期：2023年5月22日



经甲乙双方协商，在平等自愿的基础上，就甲方委托乙方进行【为响应中共北京市委组织部、北京市政务服务管理局关于《对<市民热线反映>》通报问题“接诉即办”的工作方案（试行）的通知（京政服发[2018]62号）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，创建卫生文明城市，全面提升百姓生活环境质量，甲方特聘请乙方协助其对12345投诉热线“接诉即办”运营进行提升、监督、稽查】服务等事宜签订本合同，以便共同遵守：

## 第一条 服务内容

1、协助甲方按照接诉即办签收件的时限要求做好接件、派发、退件、回复等业务平台流程性座席工作。接到诉求后，对于属于甲方管辖的工单立即分派至负责部门或科室（以下统称为工单处理责任部门），让工单处理责任部门第一时间接收到工单，及时响应，提升响应率；

2、根据工单回复情况，电话回访反映人，争取提高解决率和满意率，对督办案件的办理进度进行跟踪。通过及时的电话回访，让群众切实感受到政府部门服务态度、服务能力的转变，提升满意率；

3、对于即将逾期尚未办理的工单，催促工单处理责任部门按时处理，并及时反馈至业务平台，提升解决率；

4、做好工单申请不纳入考核、挂账等各项考核相关材料的初审工作；

5、对甲方各部门、科室上报的回复、申请不纳入考核、挂账、情况说明等材料进行初审，发现材料不齐等情况及时要求提交部门补交，保证材料完整性、准确性，并在规定时限内报甲方审核，确保甲方的综合考核成绩稳中有升；

6、夜间值班人员在值班期间，确保中心各类平台正常运转，不发生漏岗、

漏件；

7、对接诉即办的数据进行深入的分析，做好日、周、月报相关数据的整理分析及文字材料的拟制；

8、接诉即办业务培训及工作指导服务。定期派项目经理和长期研究市、区接诉即办各项规则的咨询服务人员对甲方开展业务培训和指导。

(1) 每月对甲方涉否诉求进行数据分析，梳理重点、难点诉求，深入各科室进行调研，了解办件过程中面临的主要问题，并有针对性的进行工作指导；

(2) 针对涉及市、区考核规则等相关内容，及时对甲方工作人员进行业务培训，帮助提升不纳入考核、挂账等各项申报材料的认可度；

(3) 针对具体办件人员的沟通技巧等诉求办理环节开展专题培训，提升诉求满意率；

(4) 通过深度调研，协助甲方优化工作处置流程，促成甲方应诉处置工作标准化、规范化、信息化，进一步提升工作人员电话应诉的沟通能力、处置反馈的文案书写能力、解决问题的协同能力、未诉先办的预判能力等专业服务能力。

## 第二条 服务人员数量、期限、地点和时间

1、服务期限内乙方提供至少 4 名固定长期驻场服务人员，甲方可根据实际工作情况要求增加驻场服务人员，驻场服务人员中需有一人承担项目组长职责，统筹负责本服务项目并负责管理其余驻场服务人员，服务人员均需具备一年以上接诉即办工作经验，熟悉工作流程且能熟练使用接诉即办平台处理日常工单流转工作，能够完成本合同第一条所约定的服务内容。

2、本合同服务期为自合同签订之日起一年。

3、服务地点：北京市规划和自然资源委员会朝阳分局。

### 第三条 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 992032.8 元。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：合同价款分两次支付，合同签订后于 2023 年 6 月底前支付首付款 800000 元；2023 年 11 月底前支付尾款 192032.8 元。甲方具体支付时间以财政拨款进度为准，甲方不承担由此产生的逾期付款违约责任。

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：中国工商银行潘家园支行

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。

### 第四条 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，有权对乙方服务人员提出工作要求，并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、甲方如遇上级部门开展检查等特殊情况，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。

3、甲方应当按照本合同的约定向乙方支付服务费用。

4、甲方有权要求乙方调换不符合要求的现场服务人员。

5、为保证接诉即办办理质量，甲方有权根据接诉即办政策变化的情况，甲方有权提出新的工作要求，乙方应予配合。

## 第五条 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、乙方应自备完成本合同服务内容必要的办公设备。

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。乙方未能按照甲方要求调换相关服务人员的，甲方有权直接从应付款项中予以扣除相应的服务费用（按照缺席天数核算）。

5、乙方负责按时支付服务人员的工资、五险、国家法定节假日和公休日的加班费用、福利、奖金及其他费用，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，由此给甲方工作造成不利影响的，甲方有权单方面解除合同，自通知到达乙方时生效。

6、乙方负责服务人员日常生活必需费用（包括但不限于住宿等其他费用）。

7、未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项下的权利及义务，部分或全部转让给第三方。

8、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，应承担相应的

赔偿责任。本条约定不受合同有效期的限制。

## 第六条 违约责任

1、乙方提供的人员数量、服务质量等不符合甲方要求的，每发生一次，乙方应向甲方支付服务费总额 2%的违约金，经甲方要求整改满【10】次，或经甲方要求整改 3 次以上仍不满足甲方要求的，甲方有权单方面解除合同，自通知到达乙方时生效，乙方还应向甲方支付服务费总额 10%的违约金。

2、若因乙方服务能力丧失，致使合同无法履行或者给甲方履行本合同带来不利影响的，甲方有权单方面解除本合同，自通知到达乙方时生效，乙方还应向甲方支付服务费总额【10】%的违约金，并就甲方的损失承担赔偿责任。

3、由于乙方原因与服务人员之间产生劳动纠纷，乙方应当及时予以解决，并更换服务人员保证服务的持续性，给甲方造成不利影响的，乙方应向甲方支付服务费总额 10%的违约金，如因此给甲方造成损失的，乙方还应当承担赔偿责任。因产生劳动纠纷导致乙方无法按照本合同约定向乙方提供服务的，乙方除应向甲方支付服务费总额 15%的违约金外，甲方有权单方面解除合同，自通知到达乙方时生效。

4、因乙方服务人员工作失职或出现错误造成甲方或第三方财产损失或人身伤害，乙方应向甲方支付违约金，违约金额为服务费总额的【5】%，除此以外，甲方有权追究乙方的赔偿责任，情节严重的，甲方有权单方面解除合同，自通知到达乙方时生效。

5、乙方未经甲方书面同意，擅自将本合同项下义务分包，擅自转让本合同项下权利义务的，甲方有权单方面解除本合同，自通知到达乙方时生效，同时甲方有权要求乙方支付服务费总额 20%的违约金。因此给甲方造成损失的，乙方还

应当赔偿甲方损失。

6、乙方有违反上述保密义务的行为，甲方有权责令乙方停止侵权行为，要求乙方承担服务费总额 20%的违约金，由此给甲方造成的损失，乙方应赔偿。因违反保密义务给甲方造成重大不利影响的，除要求乙方承担前述违约责任外，甲方还有权解除合同。

7、如果乙方违反本合同约定其他义务的，甲方有权警告并责令其改正，每出现一次，应按照服务费总额的 2%支付违约金；超过三次的（不含三次），甲方有权单方面解除本合同，自通知到达乙方时生效，同时乙方应向甲方支付合同总费用 10%的违约金，并就甲方的损失承担赔偿责任。

8、本合同因乙方违约而提前解除的，对经双方共同认可的工作量（按照服务天数及服务人员数量计算），甲方支付相应的费用，其余费用乙方应在合同解除后【30】日归还甲方，或由甲方直接在应付未付的服务费中予以扣除。

9、乙方需向甲方支付的违约金、赔偿金，甲方有权自应付未付的服务费中予以扣除。

## 第七条 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。

## 第八条 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，甲方无需支付费用；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。乙方应在本合同终止后【30】日归还甲方多付的服务费。

### 第九条 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或合同专用章后即日生效。本合同一式【陆】份，甲方【叁】份、乙方【叁】份，具有同等法律效力。

2、本合同附件与本合同具有同等法律效力。

甲方：北京市规划和自然资源委员会朝阳分局

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：

日期：年 月 日  
2023 5 22

日期：年 月 日  
2023 5 22