

2026 年浦东城市运行综合管理中心现场督查辅助工作的合同

合同统一编号： 11N7878806102026401

合同内部编号：

合同各方：

甲方：上海市浦东新区城市运行综合管理中心

地址：迎春路 520 号

联系人：朱辉

乙方：上海安琦保安服务有限公司

地址：上海市浦东新区唐陆路 4129 号

联系人：徐辉

根据《中华人民共和国民法典》等法律、法规之有关规定，为明确双方的权利义务，甲乙双方在平等、自愿、协商一致的基础上，就有关 2026 年浦东城市运行综合管理中心现场督查辅助工作事宜达成如下协议：

第一条：项目内容

1. 负责开展城市运行“一网统管”管理问题的现场巡查、督查；
2. 负责开展市民服务热线工单系统筛选、现场核查；

3.负责开展网格化管理工单现场踏勘，主要对于超期未处置、有较大安全隐患、严重影响市容市貌或者权属有争议的的网格工单进行现场复核，便于及时催办督办，为派单提供主要依据；

4.每季度开展区督带教工作，协助38个城运分中心培训、提高网格监督员业务能力；

5.负责区城运中心城运通点名拉练、重要点位视频轮巡等视频督查相关工作，应急时辅助突发事件现场处置等；

6.根据需要，协助开展城市运行“一网统管”各类专项巡查、专项普查调查等工作；

7.根据需要，协助开展安全风险排查、应急处突、灾害救援等方面的现场巡查和信息报送等工作；

8.根据安排，完成重大活动、重大节假日、防汛防台、雨雪冰冻等重要时间段、突发事件现场、各类拉练演练等移动视频保障任务；

9.完成区城运中心交办的其它工作任务。

第二条：项目要求及进度

1.项目要求

序号	服务内容		具体要求	预计年 工作量	备注
1	日 常 督	常 规 性 现 场	1、区级督查员全年轮班督查，每日抽取片区内街镇单个网格，以单人单网格	不 少 于 43800 件 (平 均	预估工 时 109500

	查	巡查、 督查	<p>为标准进行巡查。单轮次内不重复巡查相同网格。</p> <p>2、督查内容及标准依据《上海市城市网格化管理规范》和《浦东新区城市网格化综合管理指挥手册》规定的内容与标准执行。</p> <p>3、督查内容包含部件和事件两大类（部件，即物化的城市管理对象；事件，指人为或自然因素导致城市市容、管理秩序等受到影响或破坏，需要城市管理部门处理并使之恢复正常的事情和行为）。</p>	每日不少于120件)	
2		工单系统筛选、分析	在浦东城市运行综合管理平台内筛选一批重复投诉、不满意件、不属实件等市民服务热线工单，汇总分析，为现场核查及全	不少于20000件	预估工时 7000

			区通报提供资料。		
3	工单 现场 核查	<p>1、针对市民服务热线工单，开展动态现场核查（复核）工作。对于下发的任务，根据“应核查、尽核查”的要求，切实掌握对应事项实际处置结果，发挥数字监管“补盲”作用，核查范围覆盖全区38个城运分中心管辖区域。</p> <p>2、核查情况通过文字描述、照片或视频的形式反馈，做好记录，跟踪，督促承办部门应解决尽解决，不断提高热线解决率、满意率；对于网格化管理、“一网统管”和“多格合一”、风险隐患排查等事项，根据区城运中心要求，落实核查任务。</p>	不少于 2860件	预估工 时 8620	
4	工单	对于超期未处置、有较大	不少于	预估工	

		现场踏勘	安全隐患、严重影响市容市貌或者权属有争议的的网格工单，进行现场踏勘复核。	1820 件	时 5520
5		区督带教	按需开展区督带教工作，协助 38 个城运分中心培训、提高网格监督员业务能力。	常规每个分中心每年不少于 40 小时；针对绩效、市级网格工单质量抽查较落后的分中心，将根据情况延长带教时间。	预估工 时 1520
6	综	辅助	常态下，辅助区应急指挥	按需	预估工

	合保障	运行 1	<p>中心、区城运中心每日对各街镇进行城运通点名拉练、重要点位视频轮巡、城感通智慧感知平台推送信息核实，街镇城运平台监控以及领导交办的其他工作。</p> <p>应急时，辅助区应急指挥中心、区城运中心围绕突发事件现场处置，指挥调度街镇城运通和无人机赶赴现场，调取相关公安，鹰眼，城运通，无人机等各种图像资源，为现场处置和指挥决策提供支撑。</p>		时 3940
7		辅助运行 2	<p>根据需要，协助开展城市运行“一网统管”和“多格合一”各类专项巡查、专项普查调查等工作。</p>	按需	预估工 时 6200
8		辅助运行 3	<p>根据需要，协助开展安全风险排查、应急处突、灾</p>	按需	预估工 时

			害救援等方面的现场巡查和信息报送等工作。		2500
9	单兵保障	<p>1、根据节假日及重大活动保障要求，运用数字化、智能化监管手段，依托“一网统管”平台，强化单兵辅助效能，对重要景点、公园、大型商圈、交通枢纽等人流密集区域（如陆家嘴环岛、八佰伴商圈、迪士尼等），开展现场辅助巡查，做到到位及时、响应实时。</p> <p>2、按照区城运中心指令，防汛防台、雨雪冰冻等重要时间段，在安置点等点位开展单兵保障。</p> <p>3、一旦有突发事件，根据区应急指挥中心、区城运中心的安排，第一时间到达现场，及时传回现场画</p>	按需	预估工时 3500	

			面，辅助各级领导指挥决策。 4、及时响应市城运中心保障要求，开展区级单兵保障及演练。 5、其他各种拉练保障任务。		
10		其他工作	认真落实完成区城运中心交办的其他各项任务。		

说明：

(1) 此表所列内容为本次招标核心工作内容，投标人不得缩减。

(2) 根据实际运行情况，如业务结构发生调整，采购人有权对上表中各项工作量在上下20%的浮动范围内进行调整，但报价及结算价保持不变。

2.合同周期：2026年9月1日起至2027年8月31日止

第三条：项目经费使用及支付方式

1.项目经费确保专款专用。

2.合同价款总额为：¥6528360（大写陆佰伍拾贰万捌仟叁佰陆拾元整）

3.支付方式为分期付款。具体支付方式和时间如下：

(1)合同签订并在乙方提交合法有效发票后30日内支付1712100元。

(2)在合同履行过程中，根据项目阶段性成果，经甲方确认达

到合同约定要求后，支付至合同金额的 80%。具体支付时间不早于 2027 年 3 月 31 日。

(3) 剩余 20% 为尾款，于服务期限届满且项目通过最终验收及考核后支付。项目验收及考核由采购人组织实施，并根据考核结果确定支付金额。项目验收及考核结果分为“优秀”“良好”“合格”“基本合格”“不合格”。最终结算依据按照验收结果与考核结果中较低等级确定：

为“优秀”或“良好”的，全额支付尾款；

为“合格”的，扣减合同总金额的 3%；

为“基本合格”的，扣减合同总金额的 5%；

为“不合格”的，扣减合同总金额的 10%。

如项目未通过验收或存在未整改问题，甲方有权暂缓支付相应款项，直至整改完成并通过验收。

(4) 上述各项付款均以乙方提供合法有效发票为前提。

第四条：双方权利和义务

(一) 甲方权利、义务

1. 甲方有权在项目实施过程中，随时了解掌握项目工作进度及资金使用情况，乙方应予配合。

2. 协调乙方在提供服务过程相关的政府部门和单位。

(二) 乙方权利、义务

1. 乙方应定期向甲方汇报项目进展情况。

2. 乙方应自行完成本合同项下的服务内容。未经甲方事先书面同意，乙方不得将本合同项下的全部或部分服务内容转委托给第三

人。乙方应按约定的时间、标准和要求完成项目任务。甲方有权对乙方的履约情况进行监督、检查和确认。如乙方未能在合同期内完成全部服务内容，或虽已完成但未达到合同约定标准的，甲方有权要求乙方限期整改；逾期未整改或整改后仍不符合要求的，甲方有权就未完成或不符合要求的部分不予支付相应费用；对于已支付的款项，乙方应按未完成或不符合要求的工作量比例予以返还。前述工作量的核定，应以合同约定的工作内容为基础，结合乙方实际完成情况及经甲方确认的工作成果予以确定；其中涉及以工时计量或折算的，应以合同约定的工时（预估工时）及对应单价作为费用计算依据。对于尚未支付且对应未完成或不符合要求部分的费用，甲方有权不再支付。

第五条：验收标准

若项目验收与项目考核结果不一致，以较低等次为准。项目考核细则详见附件 1。

第六条：知识产权

1.本合同下产生的全部项目成果及其知识产权均归甲方所有。

2.除非经甲方事先同意，乙方不得以任何形式对项目成果或其任何部分进行发表、使用、修改等。

3.若任何第三方主张本合同下工作中产生的成果侵犯其知识产权，乙方应当负责处理前述第三方的权利主张，承担由此产生的全部费用，包括但不限于诉讼费、律师费等，并保证甲方不会因此而遭受任何损失。

第七条：保密

1.乙方在履行本合同过程中所接触、获取或产生的与甲方有关的全部信息（包括但不限于工单信息、业务数据、内部管理信息等），均属于甲方所有，均应被视为保密信息。

2. 上述信息仅限于乙方为履行本合同之目的使用。未经甲方事先书面同意，乙方不得向任何第三方披露、转让或用于本合同以外的任何用途。

3.合同终止或解除后，乙方应按照甲方要求及时返还或删除相关信息资料，不得留存或继续使用。

4. 乙方应采取必要的技术和管理措施保障信息安全。如因乙方原因导致信息泄露或不当使用的，乙方应承担全部责任并赔偿甲方因此遭受的损失。

本保密义务不因本合同的终止而终止。

第八条：不可抗力

1. “不可抗力”指在本合同签订后发生的、不能预见、不能避免且不能克服，并对合同履行产生实质性影响的客观事件或情况，包括但不限于：自然灾害、政府行为（法律法规以及上级政策调整等）、战争、动乱、重大公共卫生事件等，以及双方书面确认的其他情形。

2.若一方因不可抗力导致不能履行或迟延履行本合同项下义务的，在不可抗力影响范围内不承担违约责任，履行期限可根据不可抗力持续时间相应顺延，但遭受不可抗力方应在不可抗力发生后的

【7】日内书面通知对方并提供相关证明，同时采取一切合理措施减轻损失。若因过错或不作为导致对方损失扩大的，应当承担损害赔偿

偿责任。

3.若不可抗力持续超过【30】日，任一方均有权解除合同，双方互不承担违约责任，但应就已实际履行部分进行结算。因不可抗力产生的额外费用或损失，由双方协商分担。若协商不成，原则上由各方自行承担已发生的损失。

第九条：合同解除

双方确定，出现下列情形之一的，守约方有权解除本合同：

1. 因不可抗力导致合同目的无法实现的；

2. 一方违反本合同约定，经另一方书面通知后在合理期限内未予以改正的；

3.甲方未按约定支付费用，经乙方书面催告后仍未支付的（因财政拨付原因导致的除外）；

4. 乙方未按约定完成服务内容或服务未达到约定标准，且经甲方要求整改后仍未达到要求的。

第十条：违约责任

1.一方违反本合同约定的，应承担违约责任，并赔偿因此给对方造成的全部损失，包括但不限于直接损失、间接损失及实现债权的费用（如律师费、诉讼费等）。

2.乙方未按约定完成服务内容或未达到约定标准的，甲方有权要求整改、扣减相应费用、暂停付款，直至解除合同。

3.因乙方原因导致信息泄露、数据丢失或其他安全事件的，乙方应承担全部责任，并赔偿甲方因此遭受的全部损失。

4.如乙方存在违约行为，甲方有权根据实际情况选择单方解除

合同，并有权要求乙方承担相应赔偿责任。

第十一条：其他

1.本合同在履行过程中发生争议，由甲、乙双方协商解决，协商不成的，可以向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

2.本协议一式陆份，甲方、乙方双方各执叁份，具有同等法律效力。

3.本合同经甲、乙方盖章并经双方授权代表人签字之日起生效。

签约各方：

甲方（公章）

乙方（公章）

法定代表人/授 **朱辉**

法定代表人/授 **徐辉**

权代表人：

权代表人：2026年06月05日

2026年06月05日
地址：浦东新区迎春

地址：**上海市浦东新区唐陆**

路 520 号

路 4129 号

电话：**021-38939735**

电话：**13918646424**

合同签订点：网上签约

附件 1

浦东新区城市运行综合管理中心现场督查辅助工作项目考核细则

为进一步贯彻落实浦东新区城市运行“一网统管”、“多格合一”及市民服务热线各项工作要求，加强项目监管，提升服务意识，全面、客观、公正地反映现场督查辅助工作实际成效，根据《浦东新区城市运行综合管理中心现场督查辅助工作项目》相关要求，现制定如下考核细则：

一、目的意义

近年来，由于工作职能持续调整、工作内容不断拓宽，区级督查呈现出任务目标不明确，监管手段相对薄弱，工作方式创新性、灵活性不够，对城市运行、应急管理发展的前瞻性、预见性不足，对智能化运用缺乏先见性、紧迫性等问题，区级督查员也普遍存在不求有功，但求无过的心理等特点。对照思路要进一步拓宽，管理要进一步从严，考核要进一步细化的目标要求，对现场督查辅助工作项目进行月度评估、年度考核，确保区级督查员队伍稳定、任务保质保量、作风纪律严明，进一步打造成为“城市运行的标兵、安全排查的哨兵、应急处突的尖兵”。

二、考核原则

从严监督、细抓落实，数据优先、客观公正，突出重点、注重实效。

三、考核指标

主要从日常督查、综合保障、综合管理三大方面进行考量，相关细则如下：

（一）日常督查（分值 45 分）

1、督查区域（5分）

区级督查员 365 天进行轮班督查，覆盖全区 38 个城运分中心所有网格，每月平均巡查不低于 3 轮次。每日随机抽取片区内街镇单个网格，以单人单网格为标准进行巡查。未完成督查区域要求，该指标不得分。

2、督查工单数量（10分）

原则上平均每日上报立案工单不少于 120 件，且年度上报立案工单不少于 43800 件。两项均达到或超过该指标数，得 10 分；有一项低于该指标数即进行相应扣分，每低 5%扣 2 分，依此类推，直至 10 分全部扣完。

3、上报准确率（5分）

督查工单上报准确率=（有效工单数÷上报数×100）。准确率高干或等于 99%，得 5 分；低于该指标数作相应扣分，每低 1%扣 1 分，依此类推，直至 5 分全部扣完。

4、部、事件比例指标（5分）

当年每月有效上报案件中，以部件类不低于 30%、事件类不高于 70%为基准，部件和事件均达到此基准指标，得 5 分；有一项未达到此基准指标，按 5%为一档，每超过或不足一档，扣 1 分，直至 5 分全部扣完。

5、工单筛选数（5分）

每天安排人员在系统内筛选一批重复投诉、不满意件、不属实件等市民服务热线工单，汇总分析，为全区通报提供资料。年度不少于 20000 件，达到或超过该指标数，得 5 分；低于该指标数作相应扣分，每低 5%扣 1 分，依此类推，直至 5 分全部扣完。

6、现场核查工单数（10分）

对照“应核查、尽核查”的要求，安排人员开展工单现场复核，切实掌握对应事项实际的处置结果，发挥数字监管“补盲”作用。平均每周核查工单不少于55件，且全年不少于2860件，两项均达到或超过该指标数，得10分。有一项低于该指标数作相应扣分，每低5%扣2分，依此类推，直至10分全部扣完。

7、现场核查工单及时率和完成率（5分）

相关人员收到工单后，应按照热线、网格、“一网统管”和“多格合一”的管理要求，在限定工作日内完成核查，及时率不低于95%（特殊天气除外）。及时率高于或等于95%，得2分，低于该指标数作相应扣分，每低1%扣1分，依此类推，直至2分全部扣完；完成率高于或等于95%，得3分，低于该指标数作相应扣分，每低1%扣1分，依此类推，直至3分全部扣完；

（二）综合保障（分值35分）

1、单兵保障（15分）

一是根据节假日保障要求，运用数字化、智能化手段，依托“一网统管”平台，强化单兵辅助效能，在元旦、春节等重大节假日和进博会等重大活动期间，对重要景点、公园、大型商圈、交通枢纽、人流密集区域（如陆家嘴环岛区域、八佰伴商圈、迪士尼区域等），配合无人机、高空鹰眼、视频会商等资源，做到实时现场监控，开展现场辅助巡查。二是按照区城运中心指令，在防汛防台、雨雪冰冻等重要时间段，在安置点等点位开展单兵保障。三是一旦有突发事件，根据区应急指挥中心、区城运中心的安排，第一时间到达现场，及时传回现场画面，辅助各级领导指挥决策。四是其他各种拉练

保障任务。根据上级指令及时响应，到岗及时率 100%，到岗不及时，每次扣 5 分。

2、应急辅助（10 分）

发生突发事件时，辅助区应急指挥中心、区城运中心，指挥调度街镇城运通和自带无人机赶赴现场，协助调取公安视频、高空鹰眼、城运通、无人机等各种图像资源。工作响应不及时，每次扣 5 分。

3、常态辅助（10 分）

辅助区应急指挥中心、区城运中心每日对各街镇进行城运通点名拉练、重要目标视频轮巡、城感通智慧感知平台推送信息核实，街镇城运平台监控等。工作响应不及时，每次扣 5 分。

（三）综合管理（分值 20 分）

1、队伍稳定（10 分）

根据工作量要求，应配备足够人员，且保持区级督查员队伍稳定。

2、服务时间（10 分）

除不可抗力因素之外，完成采购需求中所规定的服务时间，并且及时完成区城运中心指定的各项任务，若如法完成，该项不得分。

四、奖惩情况

（一）加分事项（分值 5 分）

1、因工作出色，被市、区两级领导表扬的，被市主要媒体报道的，年度考核加 3 分。

2、及时响应号召，认真负责完成区城运中心交办的其他任务，年度考核加 2 分。

（二）一票否决

督查员一旦发生违反廉洁自律或有损区域运中心形象的严重违纪问题，年度项目考核直接“不合格”。

五、考核等次

考核分为优秀（90分-100分）、良好（80分-89分）、合格（70分-79分）、基本合格（60分-69分）、不合格（60分以下）五个等次。

六、备注

1、日常督查、综合保障等服务项目如遇灾害性天气、红色高温预警等不可抗力的因素，则工作数据以实际月数计算。

2、区域运中心对考核细则有最终解释权。