

2026 年 962121 物业服务热线服务项目合同

合同统一编号:

11N5758468402025601

合同内部编号:

合同各方:

甲方: 上海市金山区物业管理事务中心

地址: 石化二村 277 号

邮政编码:

电话: 021-57931230

传真:

联系人: 机构管理员

乙方: 上海芃桦实业发展有限公司

地址: 上海市金山区海汇街 455 号 12 楼 1202

邮政编码: 201512

电话: 13661922703

传真:

联系人: 韦永静

开户银行: 上海农商银行金卫支行

账号: 50131000496197349

根据《中华人民共和国民法典》等有关法律、法规，本着诚实守信、平等互利的原则，经双方友好协商，甲方将“2026年962121物业服务热线服务项目”（以下简称：962121服务热线）的工作职能委托乙方实施，现对相关事项约定如下：

## 一、甲方承担的职责

- 1、负责确定“962121服务热线”的岗位设置、人员配置等要求。
- 2、根据甲方工作要求，部署安排“962121服务热线”的年度工作，并对“962121服务热线”的日常工作进行经常性指导、检查。
- 3、会同乙方做好派遣人员的日常教育管理，并根据专业化、规范化要求，适时安排相关岗位人员参加专业培训。
- 4、负责“962121服务热线”必要的办公设施、工作设备的添置更新，并做好维修、养护工作。

## 二、乙方承担的职责

- (一) 负责“962121服务热线”正常运行工作
  - 1、受理——“962121服务热线”全年365天、每天24小时接听居民来电，工作人员按热线工作流程进行操作。
  - 2、派单——“962121服务热线”将受理的居民诉求按规定转派给相关的责任实施单位（街镇城建中心、物业公司、小区管理处、应急中心）进行处置，并做好登记、记录。
  - 3、处置——安排并督促责任实施单位对“962121服务热线”派单进行处理落实并反馈结果。
  - 4、回访——对各责任实施单位反馈的处理结果，通过电话回访的方式向居民了解和核实有关情况，同时做好记录。

5、督办——对“962121 服务热线”受理件进行全过程跟踪及督促，确保件件有落实，事事有回音。

6、统计——运用信息技术，对“962121 服务热线”受理、处理情况进行系统分析，并为甲方提供准确的统计信息，真实反映本区物业服务状况。

7、协办——按照甲方要求，协助处理本区“12345 市民服务热线”、区网格化管理中心等部门转派的事项。

8、其他事项——做好防汛防台、灾害性天气期间的应急值班以及上级部门、领导交办的其他事项。

## （二）配合甲方做好“962121 服务热线”的日常管理工作

1、按照甲方要求，做好“962121 服务热线”工作人员的选聘、基本业务知识培训等工作，确保所派人员符合岗位基本工作要求。派遣人员的解聘或变动需征得甲方同意，以确保队伍稳定、工作运转正常。甲方认为人员不能符合岗位要求，乙方保证及时更换。

2、健全“962121 服务热线”上班值班、工作考勤、保密纪律等内部各项规章制度。

3、按照工作考核标准，对“962121 服务热线”派遣人员工作进行每年一次考核。

4、加强对“962121 服务热线”派遣人员的教育管理，建立健全工作人员考核奖惩制度，充分调动工作积极性。

5、按要求做好《962121 物业简讯》等信息简报的编辑、报送工作。

## （三）关于“962121 服务热线”业务范围

“962121 服务热线”业务范围是指：全年 365 天，每天 24 小时受理居民来电，受理全区居民物业诉求，受理范围包括直管公房、系统公房、售后公房和商品房。热线主要受理四项业务：物业维修、政策咨询、服务投诉、重大事项报告。热线还受理处置通过物业百事通信息平台发来的报修诉求，如物业企业在 15 分钟内没有主动响应，热线工作人员要确保

全天 24 小时在 30 分钟内电话督促物业企业进行响应，对未处置受理件进行后续跟踪处置。

### 三、关于委托费用

1、甲方委托乙方按照配置 12 人要求，选派人员至“962121 服务热线”工作，保证日常开通 2 个座席，如遇特殊情况按实际要求临时增加座席。

2、服务费按季度支付。

3、“962121 服务热线”工作岗位具有特殊性，专业性比较强，其工资收入参照区劳务派遣制。

4、本年度委托费用（全年）：1627287.02 元（大写：壹佰陆拾贰万柒仟贰佰捌拾柒元贰分）。

5、本合同费用为 2026 年度服务费用。

### 四、委托服务期限

本合同委托期限：2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日。

### 五、其他事项

1、本合同履行期间若发生异议，由双方协商解决，并订立补充合同；补充合同与本合同具有同等效力。

2、本合同一式肆份，双方各执贰份；本合同经双方签字盖章后生效。

3、双方在履行本合同过程中发生争议时，应当友好协商解决，如不能友好协商解决，任何一方均有权向金山人民法院起诉。有关解决双方争议的条款不因合同的终止而失效。

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

签订日期：

签订日期：

合同签订点：网上签约

