

2026 年 12355 上海青少年服务和权益 保护平台专项服务的合同

合同统一编号： 11N0024801242026201

合同内部编号：

合同各方：

甲方： 中国共产主义青年团上海市委员会 乙方： 上海青春在线青少年公共服务中心

地址： 东湖路 17 号

地址： 共和路 169 号新发展大厦 7 楼

邮政编码：

邮政编码： 200070

电话： 021-61690139

电话： 021-63171607

传真：

传真：

联系人： 王萌

联系人： 吴智惠

法人姓名： 张玉霞

法人性别： 女

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，
本合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署
本合同：

一、工作委托事宜

乙方按照甲方要求和安排，负责租赁工作场地，聘用工作人员，向全市青少年提供 12355 上海青少年服务和权益保护咨询，并开展相关项目活动。具体如下：

（一）工作委托时间为：**自合同签订之日起一年**

（二）乙方工作内容：

一、青少年服务和权益保护咨询服务

负责 12355 热线、网络咨询服务工作，保证青少年服务和权益保护咨询服务正常进行，全年实现 12355 热线咨询服务不少于 60000 个、网络咨询服务不少于 40000 个，实现 12355 热线、网络咨询服务质量监测不少于 10000 个，开展 12355 热线、网络专业督导不少于 440 次，开展困难家庭青少年免费面询及重点个案帮扶不少于 200 个等。

二、志愿者管理服务

负责做好 12355 志愿者管理工作，保证志愿者队伍专业和稳定。全年招募志愿者不少于 100 人，开展志愿者培训不少于 45 场，开展志愿者工作总结等系列活动 4 场等。

三、权益保护和文化教育系列活动

开展 12355 权益保护和文化教育系列活动，全年开展青春守护者系列活动不少于 90 场，开展青春益友系列活动不少于 14 场，开展青春守护季活动不少于 1 场等。

（三）年度工作经费总计为：**4300000** 元，大写：**肆佰叁拾万元整**。

二、付款方式

本合同经费分三笔支付。

1. 第一笔：合同金额的 50%；支付条件：合同签订后且收到乙方全年服务计划和发票后 30 日内支付合同金额的 50%；

2. 第二笔：合同金额的 40%；支付条件：收到乙方中期服务报告及发票后 30 日内支付合同金额的 40%；

3. 第三笔：合同金额的 10%；支付条件：乙方完成所有服务项目并提交项目总结，经甲方验收合格后，支付项目剩余 10% 金额。如有未完成项目或验收未达预期，甲方则有权扣除相应部分费用。

三、双方的其他权利和义务

除本协议其他条款的规定之外，双方还具有以下权利和义务；

（一）甲方：

1. 及时向乙方提供在工作所需的相应资料，且有直接参与活动设计的权利，对非工作所必须的其他资料不负法律责任；

2. 甲方应委派专门人员（系甲方职员）跟踪了解活动进展情况，乙方需指派专人配合，并随时沟通意见；

3. 甲方根据 12355 青少年服务和权益保护项目的实施情况，可提前解除本协议。

4. 对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项, 甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务, 直至符合要求为止。

5. 甲方有权对乙方工作实施考核并组织第三方公司对本项目完成情况进行绩效评价, 结合项目绩效完成情况、评价结果进行考核验收, 并按照考核结果进行尾款支付。对于未完成的指标内容和评价整改不到位的, 有权扣除相关款项。

6. 在本合同履行过程中产生的服务案例、技术产品、活动图片、视频等一切成果, 其所有权和知识产权等完整权利均归甲方所有。乙方应在项目实施结束后, 向甲方提供前述成果的所有完整资料, 不得擅自复制、留存或使用。

(二) 乙方:

1. 协议签订后, 根据双方拟定的时间计划, 按时履行工作内容, 保留好工作记录并及时向甲方报告工作情况;

2. 服务期内, 如甲方提前解除本协议的, 乙方根据已发生的工作量按照预算单价结算费用, 剩余款项应退回甲方;

3. 乙方应做好 12355 热线接听员和其他工作人员的业务培训和工作监督, 确保对来电、来访青少年实施正面、积极地疏导; 来电、来访事项涉及群体性事件、公共事件或网络舆情的, 乙方应及时向甲方报告。

4. 乙方应确保按照预算要求专款专用并保留资金使用凭证以备项目审计。

5. 乙方应做好有关活动的安全保障工作。

6. 乙方应当做好课程内容及所使用教材的审核工作。

7. 如项目实施过程中发生任何安全、管理事故导致产生财产损失、人员伤亡或受到处罚的，均由乙方自行处理和承担责任。

四、保密义务

乙方保证甲方提供的或乙方在提供服务过程中获取的所有资料、数据、文件、信息等严格保密，不得用于合同外用途，不得对外泄露。该保密义务期限为长期，不因本合同履行完毕或解除而终止。

五、违约责任

1. 若乙方未按照约定的时间完成服务，每逾期一日，乙方应按照合同总金额的千分之一向甲方支付违约金。逾期超过 15 日的，甲方有权解除合同，并要求乙方按照合同总金额的 20% 支付违约金，同时乙方应退还甲方已支付的全部款项。

2. 若乙方提供的服务质量不符合合同约定的标准或甲方的要求，乙方应在接到甲方通知后 5 个工作日内进行整改。若乙方未在规定时间内整改或整改后仍不符合要求，甲方有权要求乙方按照合同总金额的 20% 支付违约金，并有权解除合同。同时，乙方应退还甲方已支付的全部款项，并赔偿甲方因此遭受的全部损失。

3. 未经甲方书面同意，乙方不得将合同项下的服务内容全部或部分转包给第三方。若乙方擅自转包，甲方有权解除合同，并要求乙方按照合同总金额的 20%

支付违约金，同时乙方应退还甲方已支付的全部款项，并赔偿甲方因此遭受的全部损失。

六、不可抗力

由于地震、台风、水灾、战争以及其他不可预见并且对其发生和后果不能合理地防止或避免的不可抗力事件，导致本协议任何一方不能或需要延迟履行其在本协议的全部或部分义务，则受不可抗力事件影响的一方应在发生不可抗力事件后迅速以电子邮件、传真、速递的方式将不可抗力事件通知另一方，并在不可抗力事件发生后十四（14）天内向另一方提供不可抗力事件上的详细报告，说明本协议为何不能全部或部分履行、或为何本协议须全部或部分地延期履行，以及经不可抗力事件发生地的公证机构或政府部门出具的书面证明文件，另一方应在收到不可抗力事件的报告和书面证明文件后迅速与受不可抗力事件影响的一方协商解决的办法，按不可抗力事件上影响的程度决定是否终止本协议，或免除或延迟履行不可抗力事件影响的该部分责任，或延长合作期限。对由于不可抗力事件所造成的损失，任何一方均无权向另一方提出赔偿要求。

七、协议期限

协议期限为自合同签订之日起一年。12355 青少年服务和权益保护平台工作不因本合同服务周期届满而终止，服务周期届满后，在下一年度合同签订前，乙方仍应做好 12355 青少年服务和权益保护平台项目工作。如有特殊情况甲乙双方再行商议处理。

本协议保密及相应的违约责任条款不因本协议终止而丧失法律效力。

八、争议的解决

凡因执行本协议所发生的，或与本协议有关的一切争议，双方尽可能通过协商解决。协商不成，可向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉，通过诉讼途径解决争议。

九、适用法律

本协议的制定、有效性、解释、执行、修改、终止及因上述事项引起的争议均受中华人民共和国法律管辖。如对与本协议有关的某一特定事项没有适用的中华人民共和国法律，则应参照通用的国际商业惯例。

十、其他

本协议及附件一式贰份，甲乙双方各执壹份，本协议自签订之日起生效。

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

日期：

日期：

2026年03月18日

2026年03月18日

合同签订点：网上签约