

## 2025 年公交热线平台与运行监督项目的合同

合同统一编号：11N42516708420251210

合同内部编号：

合同各方：

甲方：上海市浦东新区道路运输事业  
发展中心

乙方：上海市浦东新区交通投资发展  
有限公司

法定代表人：诸正君

性别：男

地址：上海市浦东新区金业路 399 号  
地址：上海市浦东新区盛荣路 388 弄 5  
号楼 4 楼

邮政编码：200129

邮政编码：201210

电话：021-50325566

电话：58755109

传真：

传真：

联系人：姚其江

联系人：钱铮

开户行：建设银行上海浦东分行

账号：31050161364000000774

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：

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1. 1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见合同附件。

## 2. 合同价格、服务地点和服务期限

### 2. 1 合同价格

本合同价格为 **2855900** 元整（大写：**贰佰捌拾伍万伍仟玖佰元整**）。

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。

具体详见报价明细表。

### 2. 2 服务地点

上海市浦东新区

### 2. 3 服务期限

本服务的服务期限：**2025年09月21日-2026年09月20日**

### 2. 4 项目概述

城市公共交通具有集约高效、节能环保等优点，优先发展公共交通是缓解交通拥堵、转变城市交通发展方式、提升人民群众生活品质、提高政府基本公共服务水平的必然要求，是构建资源节约型、环境友好型社会的战略选择。

目前，浦东新区辖区范围内现有公交线路约 374 条。浦东新区地面公共交通具有线路多、运行覆盖面积广等特点，公交日常运行安全与服务质量受到浦东新区政府及行业主管部门的高度重视。

本项目以加强监督管理，优化安全营运和服务供应为指导思想，以市民的反馈意见（12345、城运热线、58752222）以及行业主管部门的考评情况为抓手，加强浦东新区公交服务供应品质，提升公交营运服务质量，保障公交营运安全。

## 2.5 总体要求

通过对公交服务热线平台、公交服务热线电话“58752222”、微信公众号“浦东公交服务云”的日常管理及信访投诉，辅助公交行业主管部门进行考核评分，实现对浦东新区公交总体运行情况的客观监督。

为了确保本项目按质量、按标准地完成实施工作，中标人应具有 3 年以上区级公交营运服务投诉与咨询服务经验，并合理组织项目团队，提供专业操作平台、运营场地及不少于 2 名工单处理专员、3 名平台应急值守岗位人员、1 名平台日常管理人员，各岗位应确保“专岗专职”，不得由其他岗位人员兼任。项目人员如有相关公交行业从业经历或证书的可在投标文件中提供。

## 2.6 服务内容

### 1、服务要求

为了搭建市民与浦东新区行业管理单位的沟通桥梁，浦东新区在 2006 年推出了热线电话“58752222”，并在 2017 年推出微信公众号“浦东公交服务云”，受理各类公交营运服务投诉、咨询、建议、表扬，自投入使用以来做到了“为政府当好参谋，为市民排忧解难，为公交做好服务”。

#### (1) 热线平台工单处理

工作时间：工作日 9:00-17:00。

电话工单、微信工单转接处理率及投诉处理回复率：不低于 97%。

工作内容：处理各类公交营运服务投诉、咨询、建议、表扬，包括 58752222 热线平台工单（含微信）的受理、派遣、联系、协调、审核和结案等，以及 12345、城运热线的先行联系等工作。

人员要求：中标人应提供不少于 2 名专员。中标人提供的工单处理人员不得

由其他岗位人员兼任，确保“专岗专职”。

#### (2) 热线平台应急值守

工作时间：6:30 - 20:30。

工作内容：包括全年 365 天电话受理时间内的值班值守，做好热线工单接听和录入工作、行业信息每日报备、公交线路保障信息的解答，配合新区做好汛期台风期天气下的应急管理，以及电话回访、处置情况的工作抽查等。在突发事件时，及时进行信息的上线传递。

人员要求：中标人应提供 3 名应急值守岗位人员，确保工作时间内有人值守。

#### (3) 热线平台日常管理

工作时间：工作日 9:00-17:00。

工作内容：管理和协调热线平台管理的相关事务，协调各方矛盾，及时化解疑难工单和矛盾，促进平台高效运转，并及时掌握最新行业政策，集中反馈群众热点问题。对平台工单进行梳理和汇总，为领导决策提供依据。组织热线接听人员学习各类行业通告和文件，更新充实公交行业知识库，提高即时解答率。

人员要求：中标人应提供 1 名平台日常管理人员。中标人提供的平台日常管理人员不得由其他岗位人员兼任，确保“专岗专职”。

#### (4) 信息处理及分析

汇总 58752222 及微信等多来源的工单数据，利用信息化手段提供工单实时处理、台账查询、多维度统计与分析服务，统计分析包括各来源反映类型的年月分析、投诉项年月分析、各来源投诉项年月分析、投诉结果年月分析等。

#### (5) 综合考核指标管理与测算

根据建交委和公交行业管理部门要求，研究建立公交运营综合考核指标及考

考核流程,为管理部门在实际公交管理、政策措施制定等方面提供客观的决策依据。

根据公交行业管理部门在日常考核、现场检查、问卷调查、信息化采集中取得的各类数据,做好汇总处理,并依据考核办法以及考核标准,建立指标考核分析规则,计算公交总公司及各直属公司每月得分及年度综合得分情况。

#### (6) 综合考核分析及报告编写

根据月度考核情况编写月度考核分析报告,包括月度指标分析、问题及建议等。

根据年度综合得分情况编写年度考核分析报告,包括全年指标分析、问题及建议,为年度亏损补贴金额提供计算依据。

#### (7) 微信公众号管理

中标人应根据微信平台方的管理要求,及时完成公众号的年审工作。年审涉及的相关费用均已包含在中标人的报价中。

中标人应根据新区公交行业主管部门的要求,在合同期内制作并发布不少于36篇行业信息,做好素材收集、编辑、渲染、校对和审核等工作,相关文字、图片及视频版权费用由中标人负担。中标人应取得公众号主体单位的授权,相关授权费用已包含在投标报价中。

中标人应负责对微信公众号用户的维护,推动公众号粉丝增长,保证“浦东公交服务云”公众号关注数不少于25万,确保公众号的公信力和信誉。

中标人应提供微信小程序服务,用于收集市民在微信端提交的投诉、建议、咨询等信息,并及时通过小程序同步处理进度与结果。

#### (8) 中标人在本项目合同期限内认真处理工单,确保准确。

## 2、办公场地及其他要求

(1) 中标人应在浦东新区拥有固定的、长期具备使用权的经营场所，并为公交营运服务投诉处置提供不小于 280 平方米、不可分割的完整专业场地，并配备必要的办公设备、通信光缆、热线电话等。

(2) 中标人应能提供热线电话话务服务，为来电市民提供语音引导，合理安排来电排队等候，快速分配坐席，记录所有来电信息、通话时长等。

(3) 上述相关费用（包括房屋租金、物业费、通信费等）均已包含在中标人的报价中。

### 3、保密要求

中标人应严格保密本次项目招投标文件内容以及有关本项目实施过程中涉及的全部未向社会公开的信息，无论是书面的、口头的、图形的、电子的或其它任何形式的信息。

## 2.7 验收要求

(1) 乙方根据合同规定完成服务后，甲方应及时进行验收。本项目采用会议验收的方式，验收结果应包括通过验收或未通过验收两个等级。具体的评审程序、参加人员等内容，双方可在实施过程中协商明确。

(2) 乙方应在服务期内按质量、按标准地完成合同规定的各项工作，包括热线平台工单处理、热线平台应急值守、热线平台日常管理、微信公众号管理、综合考核分析等工作。

(3) 如果因乙方的原因导致项目未能通过验收，乙方应当负责整改，直至服务完全符合验收标准。

(4) 如果因甲方的原因导致项目未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障问题，再次进行验收。如果属于故障问题之外的原因，除不可抗力原因之外，

甲方不愿或未能在规定时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收结果提交甲方，即视为验收通过。

### **3. 质量标准和要求**

3.1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

### **4. 权利瑕疵担保**

4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4.3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

### **5. 验收**

5.1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的10个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5.2 如果属于乙方原因致使系统未能通过验收，乙方应当排除故障，并自行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使系统未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故

障，再次进行验收。如果属于故障之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5.4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

## 6. 保密

6.1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

## 7. 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

7.2.1 付款内容：（分期付款）

7.2.2 付款条件：

（1）第一笔 50%：合同签订后，甲方支付合同金额的 50%；

（2）第二笔 20%：乙方根据甲方要求提交进度证明材料，甲方支付合同金额的 20%；

（3）第三笔 30%：验收通过后，甲方支付合同金额的 30%。

注：通过财政审核拨款后进行付款，实际支付金额以财政预算为准。

## 8. 甲方（甲方）的权利义务

8.1 甲方有权在合同规定的范围内享受，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。

8.2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的

服务质量或标准的，造成的无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8.3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关或设备损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8.4 甲方在合同规定的服务期限内义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8.5 当或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

8.6 如果甲方因工作需要调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

## **9. 乙方的权利与义务**

9.1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9.2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

9.3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。

9.4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。

9.5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系

统运作的软件和硬件，否则，乙方应承担赔偿责任。

9. 6 乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证正常运行。

9. 7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9. 8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

## **10. 补救措施和索赔**

10. 1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10. 2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。

(3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

## 11. 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务,甲方有权没收乙方提供的履约保证金,或解除合同并追究乙方的违约责任。

11.3 在履行合同过程中,如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时,应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后,应尽快对情况进行评价,并确定是否同意延期提供服务。

## 12. 误期赔偿

12.1 除合同第13条规定外,如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务,甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法,赔偿费按每(天)赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五(0.5%)计收,直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五(5%)。

(一周按七天计算,不足七天按一周计算。)一旦达到误期赔偿的最高限额,甲方可考虑终止合同。

## 13. 不可抗力

13.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话,不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件,但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于:战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化,以及双方商定的其他事件。

13.3 在不可抗力事件发生后,当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务,并积极寻求采取合理的

措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间达成进一步履行合同的协议。

#### **14. 履约保证金**

14.1 在本合同签署之前，乙方应向甲方提交一笔金额为\_\_\_\_/\_\_\_\_元人民币的履约保证金。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后15日内，甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

14.2 履约保证金可以采用支票或者甲方认可的银行出具的保函。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

14.3 如乙方未能履行本合同规定的任何义务，则甲方有权从履约保证金中得到补偿。履约保证金不足弥补甲方损失的，乙方仍需承担赔偿责任。

#### **15. 争端的解决**

15.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可以向同级政府采购监管部门提请调解。

15.2 调解不成则提交上海仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁。

15.3 如仲裁事项不影响合同其它部分的履行，则在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

#### **16. 违约终止合同**

16.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

(1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全

部服务。

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16.2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

## 17. 破产终止合同

17.1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

## 18. 合同转让和分包

18.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

## 19. 合同生效

19.1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

19.2 本合同一式四份，甲乙双方各执两份。

## 20. 合同附件

20.1 本合同附件包括： 招标(采购)文件、投标（响应）文件

20.2 本合同附件与合同具有同等效力。

20.3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

## 21. 合同修改

21.1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人：

法定代表人或授权委托人：

日期： 2025年06月26日

日期： 2025年06月26日

合同签订点：网上签约