

热线处理及应急管理的合同

合同统一编号： 11N42516707620262

合同内部编号：

合同各方：

甲方：上海市浦东新区建设和交通委员会 乙方：上海市东设备维修有限公司

综合事务协调中心（上海市浦东新区建设和交通委员会资产管理和结算服务中心）

地址：浦东新区张江路 1238 弄 1-3 号恒越国际大厦 3 号楼 9 楼 地址：上海市浦东新区罗山路 559 号三层 B 室

邮政编码：201210

邮政编码：200120

电话：021-58750449

电话：021-68407001

联系人：机构管理员

联系人：潘莉强

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、服务质量等详见招标文件和投标文件。

1.2 服务内容

1.2.1 项目名称：热线处理及应急管理

1.2.2 项目主要内容：

热线部分：负责浦东新区建交委市民服务热线工单的受理、派单、双呼先联、按时催单、退单、语音文件检听、结案审核、预先回访、重大诉求研判、热线群访实时预警、办单效果现场核查、热线平台运营与账号维护、工单数据搜集整理与案例分析研判、宣传及培训资料印制、辅助培训及绩效考核等常规性工作以及参与热线工单体系完善等其他热线相关事宜。工单受理渠道：市交通委派发的各类热线工单；市住建委派发的各类热线工单；市房管局派发的各类热线工单；浦东新区城运中心派发的各类热线工单；其他渠道转交、转办的热线工单；上级热线部门布置的其他相关事项。

应急部分：完成建交委辅助值班值守及应急协调工作，具体负责应急值班电话的接听、记录、接报信息转报、应急值班电话点名工作；建交委各条线来源突发应急事件的接收、上报和信息汇总工作。同时，做好应急管理和协调等日常工作，包括应急处置、保障、管理和应急平台管理等方面，承担辅助应急督查检查、防汛防台值守、应急资料搜集汇总、辅助应急培训考核和应急协调、参与应急体系完善以及上级布置的其他相关事项。

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 **4399000元**（大写：**肆佰叁拾玖万玖仟元整**）。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。

2.2 服务地点

本项目的服务地点：采购人业务技术用房（浦东新区张江路 1238 弄 3 号楼 10 楼）

2.3 服务期限

本服务的服务期限：**2026 年 1 月 1 日起至 2026 年 12 月 31 日止。**

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 根据《建交委市民服务热线工单处置信息平台绩效考核表》，甲方对乙方的服务效能进行综合考核并出具相应的考核结果。

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：

本项目采用季度分期付款方式。在合同签订且财政资金在第一季度到位后，除预留项目中标总金额的 5%为项目绩效奖励包额度外，其余资金由采购人在 3、6、9、11 月

分四次按实际发生的计件、计时工作量支付相应款项。采购人对工作量审核通过后通知供应商开具正规发票，并在收到发票后 10 个工作日内完成支付。

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有为乙方创造服务工作便利，协助乙方完成服务工作。

8. 5 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。

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 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。

10. 补救措施和索赔

10. 1 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) 如因乙方工作失误而导致的甲方损失，乙方应赔偿甲方损失及承担相应的法律责任，应承担相应的赔偿责任，直至扣除全部服务费用。

(2) 服务根据合同的规定完成后，甲方有权委托第三方检测机构进行检测，对此乙方应当配合，并由乙方承担产生的相关费用。

11. 履约延误

11. 1 乙方应按照国家规定的时间、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. 违约责任

12. 1 如一方发生违约行为，另一方发出要求纠正违约行为的书面通知送达之日起十日内，违约方须纠正违约行为，继续履行协议，并尽力消除由于违约行为所造成的影响，弥补违约行为造成的经济损失。

12. 2 如发生违约行为的违约方收到另一方要求纠正违约行为的书面通知十日后，仍然违约或不完全履行协议的，另一方经书面通知后可以单方解除协议且解除方不承担违约

责任。但本协议解除并不解除违约方的违约责任，违约方应当向另一方进行赔偿，赔偿金额不低于核拨经费 3%的违约金。

12. 3 责任免除：一方因非自身过错原因造成违约的，不承担违约责任，但应当继续履行协议约定义务，尽自己能力维护另一方的利益。

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内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 本合同一式二份，甲乙双方各执一份，上海政府采购网云平台备案。

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。

22. 补充条款

本次采购工作完成前由原服务单位继续履行服务，在此期间所产生的服务费，待项目采购完成且财政资金到位后由中标人依照上一年度合同结算单价*原服务单位实际工作量折算支付给原服务单位相应的服务费用。

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人：**机构管理员** 法定代表人或授权委托人：**潘莉强**

2026年03月10日

2026年03月12日

日期：