网格化管理及市民热线工作区级平台保障服务的合同

合同统一编号： 11N69157332520261001

合同内部编号：

甲方：上海市长宁区城市运行管理中心　　**乙方：**上海新长宁集团房屋管理有限公司

地址：安西路 8 号　　**地址：**上海市长宁区芙蓉江路 18 号

邮政编码：　　**邮政编码：**200336

电话：021-22050322　　**电话：**021-62083380

传真：　**传真：**

联系人：朱顺源　**联系人：**王昕

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及其他相关法律法规的规定，遵循平等自愿、公平诚信的原则，甲乙双方经协商一致，同意按下述条款与条件签署长宁区城市运行管理中心网格热线平台操作服务合同（以下简称“本合同”）。

服务期限：

本合同服务期限为，自　　年　　月　　日至　　年　　月　　日止。

一、服务内容

平台操作服务:

1、平台运行时间：全年 365 天，每天 24 小时(7 天*24 小时)。

2、工作地点：长宁区政府机关大厦内（长宁路 599 号）、长宁路 1436 号 C

栋 2 楼或甲方指定的工作地点。

3、工作内容

（1）网格平台人员负责对市级督查、区级督查、街镇城运平台转送的部件和事件进行受理、核实、立案、派单、督查，并就相关信息结案。

（2）热线平台人员根据工作要求分为受理组和办结组两个工作组，分别设置组长一名。受理组负责按时、按要求准确转派市 12345 办下派至我区的全量工单；按要求完成双呼先行联系；做好特殊工单标签标记；核查各承办单位的双呼先联完成情况；梳理派单方向；审核退单；做好超期工单的预警等工作。办结组负责对承办单位提交的全量工单的办结报告及相关认定进行初核；完成全量工单的区级回访；做好案例收集等工作。

根据科室要求完成节假日、防台防汛等专项工作任务；抽查与承办部门电话录音；认真参加业务培训，做好相关保障工作；接听市民来电；做好日常工作记录，根据要求做好相关信息的每周、月度、季度、年度梳理汇总等工作。

4、购买服务的要求：

（1）熟练地完成城运网格化管理信息平台上各类问题和诉求的处理，在规定的时间内进行信息的流转和处理；

（2）按要求接听市民热线电话，接通率高、有责投诉率不超过 1‰；

（3）能主动有效地与系统上下关联的市民、督察员、市级平台、区级部门、街镇及中心业务人员联系沟通，及时解决工作中的问题；

（4）按规范要求操作，派单的准确率高。

二、日常工作考核指标

乙方应根据甲方外包服务工作相关要求，切实履行好自身服务职责，确保以下工作指标任务的完成：

1、按规范要求操作，在规定的时间内完成日常网格平台信息系统案件的流转和处理。

2、每周至少进行 1 轮网格化案件质量抽查。

3、各类 12345 市民服务热线来电接听率 100%；

4、各类 12345 市民服务热线工单按时催办率 100%；

5、各类 12345 市民服务热线工单办结中按“未解决”、“部分解决”和“部分采纳”办结的工单数为 0；

6、各类 12345 市民服务热线工单派单准确率 85%以上。

三、工作人员管理要求

1、区级城运平台信息员科学合理划分为网格平台人员和热线平台人员，由甲方挑选，网格设置 1 名值班长，值班长要着重聚焦日常平台业务工作的综合协

调和网格化案件；热线设置受理组和办结组两个工作组，分别设置组长一名，组长须着重负责组内工作的统筹安排并完成好科室交办的各项任务，对组员进行日常业务指导等工作。值班长或组长可由驻场经理暂代。如乙方需变更值班长、组长或驻场经理的，乙方需提前 1 个月通知甲方。

2、严格按照周一至周五白班网格信息员 4 人/日和热线信息员 7 人/日、双休日白班网格信息员 1 人和热线信息员 3 人、节假日白班网格信息员 1 人和热线信息员 4 人、全年夜班热线信息员 1 人在岗保障的标准配齐配足工作人员，确保日常工作人员在岗在位。工作人员必须坚决服从甲方业务工作指导和人员分工安排，不得推诿扯皮、出工不出力、消极怠工等。

3、平台信息员日常着装、举止、言行等严格按照乙方的相关工作要求执行，确保区政府外包服务队伍的整体工作形象。

为提升工作效率，甲方提供的办公电脑，不得用于工作以外之用，如有遗失、损坏等人为情况，由乙方照价赔偿。

4、区级平台值班长、组长应全面加强对每一件网格案件、市民热线工单平台信息员操作情况、电话先行联系、来电接听和回访等情况全过程监管与抽样质检，确保区级平台工作质量；每月由甲方对值班长、组长的工作予以评价，评价结果将纳入乙方对其人员的考核。

四、服务经费绩效评估

根据日常外包服务工作开展情况，按照长宁网格化管理和市民服务热线工作走在全市前列的目标要求，结合长宁国际精品城区建设和精细化管理目标要求的工作要求，特制定以下甲方支付乙方外包服务经费的绩效评估依据：

1、日常区级平台工作人员到岗情况未按相关要求执行的，每缺 1 人相应扣除外包服务费 500 元/天。

2、日常各类市民热线、监督员、区级督查、文明创全、微信、门户网站等各类“一门式”受理来源的热线工单、网格案件未在规定时间内及时响应操作的，每发现 1 件扣除外包服务费 100 元（热线案件 30 分钟内完成受理，网格案件 30 分钟内响应）。

3、平台工作日出现各类积案未操作的，每发现一件扣除外包服务费 200 元。

4、12345 市民服务热线工单未按科室要求作先行联系的，每核定一件扣除外包服务费 1,000 元。

5、12345 市民服务热线工单未按科室要求进行催督办工作的，每发现一件扣除外包服务费 500 元。

6、对于不符合办结要求直接结案的，每发现一次扣除外包服务费 1,000 元。

7、因外包服务人员工作失误，出现新闻媒体曝光、市区领导批评、市级部

门通报、12345 热线投诉等情况，相应扣除外包服务费 2,000 元/次。

8、平台工作人员拒绝服从甲方业务工作指导或人员分工安排，出现推诿扯皮、出工不出力、消极怠工等情况的，每发现一次扣除外包服务费 1,000 元。

9、经核查，平台工作人员工作中出现弄虚作假或态度恶劣，每发现一次扣除外包服务费 2,000 元。

五、甲方的权利和义务

1、甲方有权在合同规定的范围内享受服务，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。

2、甲方有权以适当方式核查乙方配置工作人员的数量及年龄结构等情况，并根据实际需要提出调整意见,经双方确认后作为补充合同条款。对乙方提供的服务达不到合同要求的情形，甲方有权按缺额比例扣减服务费。

3、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，造成甲方工作的无法正常开展，甲方有权邀请第三方提供服务，甲方向第三方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。

4、由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

5、甲方有权督促检查乙方的服务，并对乙方的服务进行考核，有权对乙方的员工服务费（工资、福利费、社保金、公积金）发放情况进行全过程监督。甲方有权对乙方的各项保险费用进行全过程监督。

6、甲方在合同规定的服务期限内有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。

7、如果甲方因工作需要对原有服务内容进行调整，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。

8、甲方应按合同约定方式，在考核基础上向乙方支付本合同费用。

9、甲方应视国家的 CPI 指数或受国家的重要政策所引起的上涨幅度，考虑适度提高外包合同费用，但是需要以甲方获得上级批准为前提。

六、乙方的权利和义务

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。

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。在进行处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

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。

4、乙方必须按照行业标准和甲方的服务要求制定并执行严格的规章制度、工作标准和安全措施。

5、乙方保证在服务中，未经甲方许可不得涉及服务内容之外的事宜，否则，乙方应承担赔偿责任。

6、乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷或重大问题时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证服务正常开展。

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服务质量的，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。

8、乙方在服务过程中须履行保密义务，不得处理、传播自己职责范围外的有关甲方的任何资料、信息等。

9、合同到期后，乙方应无条件配合向甲方按有关规定选择的新的合作方办理移交手续。

七、免责条款

1、在乙方安排人员符合合同要求且能保质保量完成合同约定工作内容情况下，如果双方对平台人员的调整经协商未达成一致时，对于由甲方单方进行的平台人员调整所导致的各类不良结果，乙方免责。

2、在甲方的业务指导下，开展的各项业务操作，所导致的各类不良结果，乙方免责。

3、如因不可抗力（自然灾害、网络故障等）造成无法正常完成工作任务，甲乙双方均免责。

八、合同价格

1、合同价系根据本合同规定，乙方在正确、完整地履行本合同义务后甲方应支付给乙方的价格。

2、本合同总价为：人民币 **1983218** 元（人民币大写：**壹佰玖拾捌万叁仟贰佰壹拾捌元整** ）

3、本合同履行期内，合同价标准不变。

年度合同价构成、付款方式和发放要求：

1、年度合同价由乙方服务费、企业管理费及税金三方面构成。

2、国定假日、平时或双休日根据甲方安排加班的，加班费由乙方根据国家规定，按加班实际情况直接支付给加班的员工,甲方不另行支付加班费等费用。

3、付款方式：

分期付款按每季度考核情况分批支付；

（2）乙方应当在甲方每次付款前向甲方提供足额合规的发票，否则甲方有权相应顺延付款期限，并且不承担任何责任。

4、服务费发放要求：

乙方须将员工工资按时发给员工，如乙方克扣员工工资、福利，应由乙方承担违约责任和相应法律责任。

5、考核标准：

考核为季度考核,考核情况作为合同履约情况的依据，但在合同起始第一个季度内由于原有工作人员造成的工作差错不计入考核。

九、违约及违约责任

1、甲方未按规定向乙方支付合同费用，除须及早支付外，每拖延一天，应向乙方支付滞纳金，滞纳金为应付未付费用的万分之五。

2、乙方如发生重大安全事故的，甲方有权解除本合同，乙方需承担相应的法律责任和经济责任。

3、乙方未按合同履约的，应按合同总价 10%向甲方承担违约责任。

4、违约及违约责任不涉及本合同第十条“不可抗力”内容。

十、不可抗力

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，不应该承担违约或终止合同的责任。

2、本条所述的“不可抗力”系指双方无法控制、不可预见、不能避免的事件，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、甲方办公地点调整以及双方商定的其他事件。

3、不可抗力事件发生时，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。合同双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。双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。

十一、争议的解决

1、合同双方应通过友好协商，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。

2、调解不成则提交甲方所在地的人民法院进行诉讼。

3、如诉讼事项不影响合同其它部分的履行，则在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

十二、违约终止合同

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。

甲方提出终止合同的，乙方仍应承担相应违约责任。

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。

十三、破产终止合同

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。

十四、合同转让和分包

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。

十五、合同的生效及失效

1、本合同自甲乙双方法定代表或授权代表签字，并加盖合同专用章之日起生效。

2、本合同的未尽事项由甲乙双方另行协商决定。

3、本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份，具有同等法律效力。

十六、合同修改

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。

（以下无正文）

甲方：上海市长宁区城市运行管理中心

（盖章）

法定代表人或授权委托人：

2026年10月13日

（签章）

合同签订地点：

乙方：

（盖章）

2026年10月13日

法定代表人或授权委托人：

（签章）

合同签订地点：

日期:　　年　　月　　日　　日期:　　年　　月　　日