

# 交通运输热线运行服务项目的合同

合同统一编号： 11NMB2F0000820252002

合同内部编号：

乙方：上海电科市政工程有限公司

地址：上海市普陀区中江路 938 号 803 室

邮政编号：

电话：021-52956775

传真：

联系人：沈莉莉

开户银行：交通银行股份有限公司上海普陀支行

账号：310066085018120069562

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、 乙方服务标准和要求

### 1.1 总体要求

乙方需合理组织和调动人员，以确保交通运输热线业务的正常运行，保证热线运行各环节的有效执行，提高市民来电反映事项的及时交办和有效处置，达成项目年度绩效考核指标和运行质量管理指标。

### 1.2 工作内容及要求

#### 1.2.1 电话先行联系与先行回复

(1) 电话先行联系。对 12345（12328）转派的工单通过电话先行联系，做好诉求复核、告知受理期限及承办单位等信息。对于 1 次拨打电话不成功的工单，

须在 24 小时内平均拨打 3 次以上，仍未接通的电话，采用短信回复市民的方式完成先行联系。

（2）先行回复。对于能即时答复的行业基础咨询进行先行回复；承担行业管理部门提供的新出台行业政策或规划回复口径的先行答复；对于记录不准确、或派单存在疑义的工单，通过电话与诉求人联系，做好相关诉求信息确认和承办单位的沟通协调工作。

#### 1.2.2 工单翻单

根据交通行业的不同业态特征，通过交通热线系统对上级热线转办的工单补充关键信息要素，以满足分类派单需要。

#### 1.2.3 工单派单

将经过翻单后的工单，通过系统账号直接派发给 800 余个承办用户。

#### 1.2.4 退单改派

通过交通热线系统，对承办单位提交的不属于交通委受理范围以及不属于承办单位处置范围的工单进行审核退单或重新改派。

#### 1.2.5 工单审核

对承办单位提交的已办结工单进行审核，退回不符合要求的工单，对填写完整、处置准确的工单审核提交上级热线系统。

#### 1.2.6 工单催办及电话回访

根据上级热线关于及时率的考核指标，对即将逾期工单进行催办，避免发生工单逾期情况。同时，根据回访的工作要求，对部分类型工单进行人工电话回访。

#### 1.2.7 知识库维护

每天查阅政府门户网站和公众微信号进行知识库信息更新查询，定期维护交通热线系统知识库、12345（12328）知识库系统、交通运输部知识库系统、交通委“一网通办”知识库内容，做好知识库信息纠错和更新补充，符合 12345、交通运输部知识库考核指标要求。

#### 1.2.8 回访复核工单处置及指定工单办结

对回访复核工单进行派发，派发至原工单承办单位的上级管理部门。按热线管理科要求完成指定工单办结工作。

#### 1.2.9 数据统计汇总

按照甲方要求定期及不定期的完成热线工单相关数据汇总统计及报送工作，确保统计数据及时、准确。

#### 1.2.10 紧急单/次紧急单处置

及时处置 12345 热线转派的紧急单/次紧急单，紧急单须在接收到工单的 2 个小时内完成翻单派单，次紧急单须在接收到工单的半个工作日完成翻单派单。在夜间及节假日期间，安排值班人员进行紧急单的处置。

### 1.3 人员配置

乙方所配备的工作人员上岗要求和数量须符合招标文件中的“服务技术要求”，同时根据业务需求设置不同的岗位，并报甲方同意后予以实施。此外，本合同内涉及的所有岗位人员需进行第二岗位的技术学习，在遇突发情况下，可以做不同岗位人员之间的调整，以确保本项目的正常运行。

### 1.4 设备报修和系统需求

乙方须实时关注本项目内的设备运行情况，如有异常，及时报修至甲方管理人员和设备维修单位；对软件平台操作过程中的完善意见，应定期上报，使操作界面和操作流程更便捷化。

## 二、服务期限和地点

1、服务期限：三年

2、服务地点：上海市中山西路 435 号

## 三、合同金额及支付方式

### 1、合同金额

根据公开招标结果，本项目合同价为人民币 7714892 元，（大写柒佰柒拾壹万肆仟捌佰玖拾贰元整）元。

### 2、支付时间

具体支付时间如下：前三季度费用于每季度最后一个月的月底前完成支付；第四季度费用于 11 月底前完成支付。

### 3、支付金额及方式

每季度第二个月结束之前分别支付合同金额的 40%、30%、20%和 10%，即：

第一季度招标人支付合同金额的 40%；

第二季度招标人支付合同金额的 30%；

第三季度招标人支付合同金额的 20%；

第四季度招标人支付合同金额的 10%。

由于年底财政请款提前等原因，将当年年末考核月份在明年初完成考核，如有处罚扣款，要求及时将扣款如数返还甲方指定账户后由甲方上缴财政。

甲方支付运行服务费用前，乙方应向甲方提供书面付款申请单及正规等额增值税发票；甲方在收到乙方出具的书面付款申请和增值税发票后 10 个工作日内通过银行转账的方式向乙方在本合同指定的银行账号支付本合同约定的运行服务费。如因其他原因顺延支付的，双方应及时沟通确认。

#### **四、质量标准和要求**

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。

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。

#### **五、权利瑕疵担保**

1、乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

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。

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、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。

#### **六、项目评价**

1、服务根据合同的规定完成后，甲方应对乙方年度服务情况进行考核评价，并形成书面考核材料。

2、如考核合格双方在本项目招标期限内续签下一年度合同；如考核不合格，

甲方有权选择不再续签下一年度的服务合同。

## 七、保密

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。

## 八、甲方的权利与义务

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、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。

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。

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。

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。

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。

## 九、乙方的权利与义务

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。在进行故障处理紧急服务时，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、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。

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。

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。

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。

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十条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

## 十、补救措施和索赔

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。

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。

## 十一、履约延误

1、乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

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。

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。

## 十二、误期赔偿

除合同第十三条规定外，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。

## 十三、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的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

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。

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。

## 十四、履约保证金

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。

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。

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。

## 十五、争端的解决

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，可以向同级采购监管部门提请调解。

2、调解不成则提交甲方所在地人民法院提起诉讼。

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

## 十六、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。

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。

## 十七、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。

## 十八、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。

## 十九、合同生效

1、本合同经双方法人或其授权代表签字盖章后生效。

2、本合同一式 肆 份，甲乙双方各执 贰 份。

## 二十、合同附件

附件为本合同不可分割的部分，如合同内容与附件中内容不符，以合同附件内容为准。本合同附件清单如下：

附件一：交通运输热线运行服务项目考核管理办法



附件二：交通运输热线运行保障措施

附件三：廉政合同

附件四：安全管理协议

附件五：治安消防协议

## 补充条款

1:1、本项目合同金额：人民币 7,714,892.00 元（首年）

2、合同履约期限：三年（本次招标服务期限为一招三年首年项目，（自 2026 年 1 月 1 日起至 2028 年 12 月 31 日止。），合同一年一签，招标人每年对中标人进行考核。如考核合格双方续签下一年度合同；如考核不合格，招标人有权选择不再续签下一年度的服务合同）。

3、本合同服务期限：本合同运行服务期限为一年，即自 2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日止。

4、付款方式：（1）2026 年第一季度第二个月结束之前支付¥3080000.00；（2）2026 年第二季度第二个月结束之前支付¥2310000.00；（3）2026 年第三季度第二个月结束之前支付¥1540000.00；（4）2026 年第四季度第二个月结束之前支付合同金额的尾款。（最终以实际支付时间及金额为准）

5、乙方指派人员：沈莉莉

6、乙方法定代表人为：韩志跃，项目负责人为沈莉莉，治安消防负责人为沈莉莉，甲方指定苏晓晨负责联系有关事宜。

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

经办人：

经办人：

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）：

2025年12月30日

2025年12月30日

签署日期：

签署日期：

乙方（签章控件）：

法定代表人：韩志跃（男）

附件一

### 交通运输热线运行服务项目考核管理办法

为进一步加强“交通运输热线运行服务项目”（简称“项目”）管理，确保交通运输热线平台的有序运行，全面提升交通热线工单运行服务质量，现就项目管理与考核提出如下办法。

#### 一、考核主体

上海市交通委员会交通指挥中心热线管理科（简称“管理方”）

## 二、考核对象

交通运输热线运行服务项目运行方（简称“运行方”）

## 三、考核周期

每年1月1日-12月31日

## 四、考核要求

### （一）项目合理化要求

1、运行方应按照项目要求和热线运行工作劳动时间，合理配置岗位人员数量，全年人员配置完成率达到100%，岗位空置率原则上不超过1个月。不同岗位人员配置数可根据管理方管理要求进行调整。

2、运行方负责运行工作岗位人员招聘工作，招聘人员应符合热线运行实际工作需要及管理方要求，值班长（含）以上的管理岗位聘用需经管理方同意。

3、运行方根据热线运行岗位设置和项目预算结构，编制合理的岗位工资、奖励及福利方案并报管理方备案，如编制不合理，应当按照管理方要求予以修改，以确保项目预算的有效执行。

4、运行方在12月20日前，汇编本项目全年度运行服务报告，交至管理方。

### （二）项目有效性要求

1、运行方应根据规定的热线运行业务流程制定操作规范，明确具体岗位的工作内容及要求，制定相应的管理措施。

2、运行方应根据运行工作要求和运行方安排，制定年度运行人员的培训计划，以保证新招及在岗人员的业务熟练度。

3、运行方应建立完善的考核奖惩制度与岗位评优机制。

4、运行方应根据管理方要求，按季度提供工作运行分析报告以及相关专项工作指标分析报告。

### （三）项目质量管理要求

运行方在项目运行时必须按以下要求进行质量管理，并参照《交通运输热线运行服务项目考核计分要求》（详见附件）标准进行自评。

1、电话先行联系与先行回复。（1）电话先行联系。对12345（12328）转派的工单通过电话先行联系，做好诉求复核、告知受理期限及承办单位等信息。对于1次拨打电话不成功的工单，须在24小时内平均拨打3次以上，仍未接通

的电话，采用短信回复市民的方式完成先行联系。（2）先行回复。对于能即时答复的行业基础咨询进行先行回复；承担行业管理部门提供的新出台行业政策或规划回复口径的先行答复；对于记录不准确、或派单存在疑义的工单，通过电话与诉求人联系，做好相关诉求信息确认和承办单位的沟通协调工作。

**2、工单翻单。**根据交通行业的不同业态特征，通过交通热线系统对上级热线转办的工单补充关键信息要素，以满足分类派单需要。

**3、工单派单。**将经过翻单后的工单，通过系统账号直接派发给 800 余个承办用户。

**4、退单改派。**通过交通热线系统，对承办单位提交的不属于交通委受理范围以及不属于承办单位处置范围的工单进行审核退单或重新改派。

**5、工单审核。**对承办单位提交的已办结工单进行审核，退回不符合要求的工单，对填写完整、处置准确的工单审核提交上级热线系统。

**6、工单催办及电话回访。**根据上级热线关于及时率的考核指标，对即将逾期工单进行催办，避免发生工单逾期情况。同时，根据回访的工作要求，对部分类型工单进行人工电话回访。

**7、知识库管理。**每天查阅政府门户网站和公众微信号进行知识库信息更新查询，定期维护交通热线系统知识库、12345（12328）知识库系统、交通运输部知识库系统、交通委“一网通办”知识库内容，做好知识库信息纠错和更新补充，符合 12345、交通运输部知识库考核指标要求。

**8、回访复核工单处置及指定工单办结。**对回访复核工单进行派发，派发至原工单承办单位的上级管理部门。按热线管理科要求完成指定工单办结工作。

**9、数据统计汇总。**按照招标人要求定期及不定期的完成热线工单相关数据汇总统计及报送工作，确保统计数据及时、准确。

**10、紧急单/次紧急单处置。**及时处置 12345 热线转派的紧急单/次紧急单，紧急单须在接收到工单的 2 个小时内完成翻单派单，次紧急单须在接收到工单的半个工作日完成翻单派单。在夜间及节假日期间，安排值班人员进行紧急单的处置。

**11、其他要求。**根据管理方要求，完成有关紧急事项处置或其他相关交办任务。

## 五、考核结果

招标人根据《交通运输热线运行服务项目考核计分要求》（详见附表），每月对中标方的服务工作进行综合考核评分。月考核达到或超过 85 分，视为考核合格；月考核低于 85 分，每低 1 分则扣除 1%的月度服务费用，依此类推。年度平均分达到 85 分即合格，续签下一年度合同；年度平均分未达到 85 分即不合格，不续签下一年度合同。

附表：

交通运输热线运行服务项目考核计分表

考核指标	数据获得方式	指标说明	评分方法	分数
先行联系率	系统统计和人工抽检	先行联系执行率=先行联系完成件数/应先行联系件数 $\times 100\%$	执行率达到 100%得 10 分，每低 0.5%扣 1 分，低于 95%该项不得分。	10 分
	由 12345 提供	满意度回访时市民认为未做先行联系的件数在回访反馈的总量中占比	12345 反馈先行联系完成率达到 85%得分，每低 0.5%扣 1 分，低于 80%不得分。	10 分
翻单准确率	人工抽检	翻单准确率=（1-翻单错误件数/所有翻单件数） $\times 100\%$	准确率达到 95%得满分，每低 1%扣 1 分，低于 85%不得分。	10 分
派单及时率	系统统计	派单及时率=及时派发件数/应派发件数 $\times 100\%$	及时率达到 100%得满分，每低 0.2%扣 1 分，低于 98%不得分。	10 分
派单准确率	人工抽检	派单准确率=（1-派单错误件数/所有派单件数） $\times 100\%$	准确率达到 98%得满分，每低 0.3%扣 1 分，低于 95 不得分。	10 分
退单完成率	系统统计和人工抽检	退单完成率=及时退单次数/应退单次数 $\times 100\%$	及时率达到 100%得满分，每迟退 1 件扣 0.5 分。	10 分
审核及时率	系统统计	审核及时率=及时审核件数/应审核件数 $\times 100\%$	及时率达到 100%得满分，每低 0.4%扣 1 分，低于 98%不得分。	5 分
审核准确率	人工抽检	审核准确率=（1-未正确审核件数/应审核件数） $\times 100\%$	准确率达到 100 得满分，每低 0.5%扣 1 分，低于 95%不得分。	10 分
催办回访	人工抽检	及时催办通知，按要求回访	即将逾期工单未及时提醒，每件扣 0.5 分；未按要求做人工回访每次扣 1 分。	5 分
知识库查无纠错完成率	由 12345 提供	及时完成查无纠错	未按时完成 12345 知识库查无纠错需求，每次扣 0.5 分。	3 分
	管理方提供	按要求及时完成知识库卢布	未按要求完成交通热线信息系统知识库录入要求，每次扣 0.5 分。	2 分
人员配置	管理方提供	岗位空置率最长不超过 2 个月	发生岗位空置情况每次扣 1 分。	5 分

培训完成评价	管理方提供	年初需制定培训计划，定期或不定期对全体热线工作人员或新到岗工作人员进行培训。	完成年初计划培训次数得满分，未完成不得分。	3 分
	管理方提供	配合甲方要求完成相应培训任务。	未在规定时间内完成临时培训要求每次扣 0.5 分。	2 分
紧急配合度评价	管理方提供	在遇到突发事件时根据要求组织调配人手快速响应，完成临时性的紧急业务	在遇到突发事件时根据要求组织调配人手快速响应，完成临时性的紧急业务，未完成每次扣 2 分。	5 分
加分	运行方或管理方提供	机构嘉奖	因业务出色使得热线工作被媒体、12345 市民热线、交通委等市级部门表扬。	2 分
	运行方提供	市民嘉奖	因业务出色被市民表扬。	0.5 分
减分	管理方提供	机构批评	因业务出现差错使得热线工作被媒体、12345 市民热线、交通委等市级部门批评。	2 分
	管理方提供	市民投诉	被市民投诉态度问题并确定有责。	1 分
	管理方提供	重大责任事故	因业务差错导致被国家级机构通报批评；或造成败诉官司，影响恶劣的；或因属于管理发生严重安全责任事故的。	15 分
年度考核得分	十项指标得分+（加分项分值）-（减分项分值）			

## 附件二

# 交通运输热线运行服务项目保障措施

## 一、管理体系架构

乙方委派一名拥有多年项目运营管理经验的员工，常驻交通运输热线运行服务项目，负责项目的日常人员经营管理。其主要职责如下：

(1) 满足甲方管理要求，做好指挥中心的交通运输热线运行服务项目的管理工作；

(2) 加强项目人员的调度与人事管理；

(3) 协助管理人员做好员工的业务培训；

(4) 协助管理人员做好项目运行的应急演练；

(5) 组织项目人员参加文明行业创建活动；

(6) 做好本公司与甲方之间的信息沟通。

根据交通运输热线运行服务项目的实际需要，乙方将根据岗位性质安排人员上班班次，包含有常日班、非固定双休的做五休二及十二小时制做一休一（8:00-20:00、20:00-次日 8:00），本服务提供不少于 49 名工作人员，设置主管、值班长、先行联系员、翻派单员、审核等岗位。其中先行联系员、审核员执行非固定双休的做五休二模式或做一休一，其他岗位为常日班模式。以上岗位人员均由乙方招聘提供。

## 二、项目岗位设置、职责与要求

### 1、值班长岗位职责

本项目有两块内容计划设置值班长岗位，分别为先行联系话务及工单处置。



主要的工作为有人员的日常管理、业务抽查质检、业务培训，提高甲方交予任务的完成质量。

要求：

- （1）大专以上学历，有 3 年以上话务/工单处置相关的工作经验，专业不限；
- （2）诚实守信、有丰富的团队协作能力；
- （3）吃苦耐劳，身心健康，品行端正，能熟练操作办公软件；
- （4）语言表达能力强，有优秀的沟通与说服能力及优秀的写作能力；
- （5）能承受一定的工作压力，并能带领班组营造积极工作的氛围；
- （6）对交通行业有浓厚的兴趣。

## 2、先行联系员岗位职责

主要工作为对来自 12345 热线的工单，在 1 个工作日内通过电话先行联系市民，对工单记录不准确或有补充内容的，做好受理告知。先行联系的执行率达到 100%，对于一次拨打电话未联系成功的，须在 24 小时内拨打三次以上。

要求：

- （1）中专或高中以上学历，专业不限；
- （2）年龄在 20—50 岁之间；
- （3）吃苦耐劳，身心健康，品行端正；
- （4）熟练使用计算机的基本操作；
- （5）普通话标准，口齿清晰，音质甜美，具有良好的语言沟通和对话应变能力。
- （6）有较好的自我调节与抗压能力；
- （7）有较好的团队协作能力；

### 3、工单翻派人员岗位职责

通过交通热线信息系统对来自 12345 的工单进行关键要素补充,以满足分类派单需要,随后根据工单内容做出判断,派发工单至下级单位,须在一个工作日内完成。

要求:

- (1) 中专或高中以上学历,专业不限;
- (2) 年龄在 20—50 岁人员;
- (3) 吃苦耐劳,身心健康,品行端正;
- (4) 熟练使用计算机的基本操作;
- (5) 对交通行业业务知识有一定工作经验者优先;
- (6) 有较好的自我调节与抗压能力;
- (7) 有较好的团队协作能力;

### 三、人员考核管理

对每个岗位人员设置对应的每月考核要求,采取以月考核,每月为一个测评周期的考核方式。

- 1、考核以一个月为周期,分别从日常纪律及业务掌握完成情况进行打分。
- 2、月度考核采用扣分值打分。扣分项目分为通用和业务两大类。
- 3、交通运输热线的项目人员日常考核由考核方和监督方共同施行。考核方结合日常工作或根据规定频度进行考核;监督方按需进行不定期的抽查,发现问题提交运行管理人员,纳入统一考核扣分。

- 4、人员考核管理办法将不定期予以完善修订。

### 四、人员行为规范

- 1、员工必须遵守各项规章制度，不得发生与规章制度相违悖的行为；
- 2、员工必须自觉维护企业的现象和声誉；
- 3、员工必须相互团结，相互尊重，不得发生影响员工团结、合作的行为；
- 4、员工对待工作必须认真负责，不得马虎草率，敷衍了事。杜绝因不正确的工作态度导致工作事故；
- 5、不得利用工作时间和利用本单位的技术、设备、业务关系，从事与本单位业务无关的经营活动；
- 6、上班时间不得从事与工作无关的活动（包括闲聊、看无关书刊、玩游戏、打手机闲聊等），不得将外部及其他无关人员带入工作区；
- 7、员工必须爱护本单位财产，不得有意损坏单位财产或将单位财产挪作私用；
- 8、单位设备只能用于工作目的使用，未经许可，不得在计算机上安装与工作无关的程序，不得使用外带磁盘；
- 9、接待参观人员时，态度应亲切诚恳、面带微笑、口齿清楚、讲解流利。严禁发生怠慢、欺侮他人及其他有损企业形象的行为；
- 10、上班时间的着装应保持整洁、大方、符合身份，注意站姿、坐姿。

## **五、员工业务操作规范**

- 1、严格按照规定的话务要求拨打每一个先行联系电话，做到话务音质有热情、有耐心而且信息准确；
- 2、熟悉上海市交通行业体系机构情况，能与路段分中心、区县分中心、路政等相关单位及部门进行及时、准确的信息沟通；
- 3、熟练操作岗位使用系统软件，一旦发生故障及时上报相关人员；

4、项目岗位人员需要具备良好的文化素质和个人修养，熟悉交通行业相关部门业务及政策信息；

5、定期参加业务培训，对更新的业务能迅速掌握并运用。

### 附件三

## 廉 政 合 同

根据《关于在交通基础设施建设中加强廉政建设的若干意见》及上海市、上海市交通委员会、上海市交通委员会交通指挥中心有关廉政建设规定，为加强党风廉政建设，规范各类项目甲、乙双方行为，防止发生各类违法违纪行为，特订立本廉政合同。

本合同甲、乙双方，均指单位、项目负责人及相关人员。

### 一、双方的权利和义务

（一）严格遵守党的政策规定和国家有关法律法规及交通运输部、上海市、上海市交通委员会、上海市交通委员会交通指挥中心有关廉政建设的各项规定。

（二）建立健全廉政制度，开展廉政教育，设立廉政告示牌，公布举报电话，监督并认真查处违法违纪行为。

（三）发现对方在业务活动中有违反廉政规定的行为，有及时提醒对方纠正的权利和义务。

（四）发现对方严重违反本合同条款的行为，有向其上级有关部门举报、建议给予处理并要求告知处理结果的权利。

（五）严格贯彻执行中央“八项规定”精神的义务。

（六）接受本级及上级纪检监察部门监督本合同执行的义务。

### 二、甲方的义务

（一）不准向乙方索要或接受礼金、有价证券、物品、礼品、代购券、购物卡、好处费、感谢费等。

(二) 不准在乙方处报销任何应由甲方支付的费用。

(三) 不准要求、暗示或接受乙方为个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国(境)、旅游等提供方便。

(四) 不准参加乙方的宴请、健身、娱乐等活动。

(五) 不准接受乙方提供的交通工具、通讯工具和办公用品等。

(六) 不准向乙方介绍或为配偶、子女、亲属参与同甲方项目工程施工合同有关的设备、材料、工程分包、劳务等经济活动。

(七) 不得以任何理由向乙方推荐分包单位或要求乙方购买项目工程施工合同规定以外的材料、设备等。

(八) 不准营私舞弊，利用职权从事各种个人有偿中介活动和安排个人施工队伍等。

(九) 不准从事其它有碍党风廉政建设的活动。

### **三、乙方的义务**

(一) 不准以任何理由向甲方行贿或馈赠礼金、有价证券、物品、礼品、代购券、购物卡、好处费、感谢费等。

(二) 不准以任何理由为甲方报销或支付任何费用。

(三) 不准以任何理由安排甲方参加宴请、健身、娱乐等活动。

(四) 不准以任何理由为甲方购置或提供交通工具、通讯工具及办公用品等。

(五) 不准为甲方装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国(境)、旅游提供方便。

(六) 不准从事任何有碍甲方党风廉政建设的活动。

### **四、违约责任**

（一）甲方违反本合同一、二条，按照管理权限，依据有关法律法规、党纪政纪给予处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任。

（二）乙方违反本合同一、三条，按照管理权限，依据有关法律法规、党纪政纪给予处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任。

（三）乙方违反本合同一、三条，甲方有权由纪检监察部门建议相关主管部门给予一至三年内不得进入同类市场的处罚。

五、本合同执行过程接受双方同级或上级纪检监察部门的监督检查。

六、本合同有效期与主合同一致。

七、本合同未尽事项及争议，按相关法律法规及党纪政纪执行。

八、本合同具备法律效力，经双方签署后立即生效。

九、本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份。



## 附件四

### 安全管理协议

为贯彻“安全第一、预防为主”的方针，根据国家、上海市等有关规定，须明确双方的安全生产责任，确保各项工作安全。双方签定协议如下：

1、双方必须认真贯彻国家、上海市和上级劳动保护、安全生产主管部门颁发的有关安全生产、消防工作的方针、政策、严格执行有关劳动保护法规、条例、规定。

2、双方都应有安全管理组织体制，包括抓安全生产的领导，各级专职和兼职的安全干部，应有各工种的安全操作规程，特种作业人员的审证考核制度及各级安全生产岗位责任制和定期安全检查制度、安全教育制度等。

3、双方有关领导必须认真对本单位职工进行安全生产制度及安全技术知识教育，增强法制观念，提高职工安全生产思想意识和自我保护能力，督促职工自觉遵守安全生产纪律，制度和法规。

4、合同履行前，乙方应认真勘察现场，按甲方要求制定有针对性的安全技术措施，对各类人员进行安全生产进场教育；并应召开安全生产交底会，由甲方指派有关人员出席，介绍合同履行中有关安全、防火等规章制度及要求；乙方必须检查、督促相关人员严格遵守，认真执行。

5、施工期间，乙方指派（具体详见补充事宜）同志负责本项目有关安全、防火工作；甲方指派苏晓晨同志负责联系、检查督促乙方执行有关安全、防火规定。双方应经常联系，相互协助检查和处理有关安全、防火工作，共同预防事故发生。

6、乙方在合同履行期间必须严格执行和遵守甲方的安全生产、防火管理各

项规定，接受甲方的督促、检查和指导，定期参加甲方召开的安全例会。甲方协助乙方搞好安全生产、防火管理以及过程检查。发现隐患，督促乙方限期整改。

7、在生产操作过程中的个人防护用品，由各方自理，双方都应督促施工现场人员自觉穿戴好防护用品。

8、乙方对所在的服务区域、作业环境、操作设施设备、工具用具等必须认真检查，发现隐患，立即落实整改。保证服务场所、作业环境、设施设备、工具用具等符合安全要求和处于安全状态。乙方应对合同履行过程中由于上述因素不良而导致的事故后果负责。

9、乙方必须按照甲方的安全作业规程进行现场安全作业。双方人员对服务现场的各类安全防护设施、安全标志和警告牌，不得擅自拆除、更动。如确实需要拆除更动的，必须经乙方和甲方指派的安全管理人员的同意，并采取必要、可靠的安全措施后方能拆除、更动。任何一方人员，擅自拆除或更动所造成的后果，均由该方人员及其单位负责。

10、特种作业必须执行国家《特种作业人员安全技术培训考核管理规定》，经省、市、地区的特种作业安全技术考核站培训考核后持证上岗，并按规定定期审证，进沪施工的外省市特种作业人员还须经上海市有关特种作业考核站进行审证教育；中、小型机械的作业人员必须按规定做到“定机定人”和有证操作；起重吊装作业人员必须遵守“十不吊”规定，严禁违章、无证操作；严禁不懂电器、机械设备的人，擅自操作使用电器、机械设备；严禁乱拉电气线路。

11、乙方必须严格执行各类防火防爆制度，易燃易爆场所严禁吸烟及动用明火，消防器材不准挪作他用。电焊、气割作业应按规定办理动火审批手续，严格遵守“十不烧”规定，严禁使用电炉。冬季施工如必须采用明火加热的防冻措施

时，应取得防火主管人员同意，落实防火、防中毒措施，并指派专人值班。

12、乙方应根据上海市交通委员会和甲方有关文明施工的要求进行施工。

13、乙方在施工作业和服务过程中，应注意地下管线及高压架空线路的保护。如遇有情况，应及时向甲方和有关部门联系，采取保护措施。

14、乙方在签订养护（运行）合同后，应自觉向地区（县）劳动局劳动保护监察等有关部门办理开工报告手续。

15、贯彻谁实施谁负责安全的原则，双方人员在合同履行期间造成伤亡、火灾（火警）、机械等重大事故（包括一方责任造成对方人员、他方人员、行人伤亡等），双方应协力紧急抢救伤员和保护现场，按国务院及上海市有关事故报告规定在事故发生后的廿四小时内及时报告各自的上级主管部门及市、区（县）劳动保护监察部门等有关机构。事故的损失和善后处理费用，应按责任协商解决。

16、乙方若未按合同履行相关职责，每发现一次，甲方在下一次合同支付时扣除施工、养护（运行）经费 2 万元。

17、本协议的各项规定适用于立协单位双方。如遇有与国家和上海市的有关法规不符者，按国家和上海市的有关规定执行。

18、双方必须严格执行本协议，由于违反本协议而造成伤亡事故，由违约方承担一切经济损失。

19、安全生产管理目标为不发生有责安全事故。如在合同履行过程中，发生有责安全事故，乙方除承担人员伤亡、财产损失等一切责任外，还应视情节严重程度扣除一定比例违约金，费用在合同总价中扣除；单次有责事故造成 1 人死亡的，扣除合同总价的 1%；单次有责事故造成 2 人死亡的，扣除合同总价的 5%；单次有责事故造成 3 人及以上死亡的，扣除合同总价的 10%，并终止合同；同时

记入本市交通运输行业有关“安全诚信考核”和“从业单位信用评价”中，五年内不予选用该乙方。

## 附件五

### 治安消防协议

为贯彻《上海市社会治安防范责任条例》、《中华人民共和国消防法》、《上海市暂（寄）住人口管理规定》的精神，进一步做好内部治安、消防、暂（寄）住人口管理工作，落实“谁主管、谁负责”的原则，维护好内部秩序，为深化改革和经济建设创造良好环境。为此，双方签订协议如下：

1、乙方法定代表人为（具体详见补充事宜），项目负责人为（具体详见补充事宜），治安消防负责人为（具体详见补充事宜），上述人员应对工程治安消防工作负责。甲方指定（具体详见补充事宜）负责联系有关事宜。

2、甲方在乙方进场前，须向乙方进行治安、消防、外来人员管理等方面工作交底。

3、乙方应将治安、消防工作纳入施工、养护（运行）作业大纲。加强内部管理，确保内部稳定；落实各项安全防范措施，防止各类治安、刑事及治安灾害等事故的发生；调解各类纠纷，化解各类不安定因素。

4、乙方应对职工经常做好治安、法制、消防知识教育及消防器材使用培训，建立防火安全责任制，配齐必要的消防器材且处于完好临战状态，提高自防自救能力。

5、乙方应认真执行上海市暂（寄）住人口管理规定，外来人员进现场后三天内向所属公安机关申报暂（寄）住人口。乙方人员亲友不得擅自在甲方安排暂住处住宿。

6、乙方人员在宿舍等场所严禁使用电炉、煤油炉等，严禁乱拉电线，不准在禁烟区或床上吸烟，保持宿舍整洁。严禁赌博、偷盗公私财物，不准打架和聚

众斗殴。

7、乙方进场后，施工人员应自觉遵守甲方有关规定、要求。

8、甲方应不定期对乙方进行检查，落实各项治安防范措施，及时了解掌握承包单位不安定因素和各类闹事苗子，会同有关部门和乙方研究对策，疏导化解矛盾。

9、甲方要协助有关部门查处刑事、治安、火灾及其他事故，积极维护乙方合法权益。

10、乙方违章使用电炉、煤油炉、乱拉乱接电线，在合同支付时扣除合同经费伍拾元；发现乙方人员偷盗物品，按案值 10 倍在施工、养护（运行）经费支付时扣除；发生赌博、打架、没有按规定申报临时户口者，每发现一次在施工、养护（运行）经费支付时扣除伍百元；以上情节造成严重后果，则交公安机关处理。