

合同编号:



ZJWZA2409039CGN00

2025 年温州市数字化城管服务外包

标段二：温州市数字化城管服务外包
(大厅坐席) 合同

甲方（采购单位）：温州市综合行政执法局

乙方（联合体主体）：中国电信股份有限公司温州分公司

丙方（联合体成员）：温州路瑞科技有限公司

签订日期：2024 年 12 月 19 日



根据《2025年温州市数字化城管服务外包》项目的中标通知书，甲方将委托乙方、丙方实施2024年温州市数字化城管服务外包项目第二标段（大厅坐席），依据相关城市管理标准，坐席人员接听城管热线、受理群众投诉；对采集上报、视频监控、应急联动、互联网举报、上级交办和物联网自动上传的问题等信息按照数字化城市管理相关标准进行甄别立案、派遣、审核、结案等工作；以及处理城市管理方面其他指定任务。

为了明确甲、乙、丙三方的权利和义务，履行各自的职责，高效优质地完成本项目方案。按照《中华人民共和国民法典》的有关规定，经甲乙丙三方在平等、自愿的基础上协商一致，现签订合同如下。

第一条 合同名称及组成

2025年温州市数字化城管服务外包项目第二标段（大厅坐席）合同书。

下列文件构成本合同的组成部分，本合同范围和条件应与下列文件规定的内容相一致：

- (1) 合同主要条款
- (2) 合同补充条款或说明（如有）
- (3) 中标通知书
- (4) 招标文件
- (5) 承诺书（含询标时承诺）
- (6) 投标文件
- (7) 履约保证金

第二条 合同方案项目主要服务内容

1、乙、丙方组建一支大厅坐席人员队伍，共计40人，为甲方提供“数字城管”信息采集服务外包之大厅坐席服务。

2、大厅坐席服务内容：详见招标文件要求

3、大厅坐席人员条件要求：详见招标文件要求

4、服务时间及质量：详见招标文件要求

5、大厅坐席其他要求：详见招标文件要求

6、联合体主体、成员间职责分工：乙方承担的工作和义务：人员招聘、入职管理、部分人员工资发放、专项激励奖金管理、培训、宣传管理等服务工作；丙方承担的工作和义务：部分人员工资发放、体检安排、电脑、打印机、办公耗材、考评车辆等保障及维护工作。

第三条 本合同工作服务地点：市本级大厅。

第四条 合同承包服务期

本合同承包服务期为2025年1月1日至2025年12月31日。

第五条 ▲合同价格及付款方式：

1、本合同总价为3526000元人民币（大写：人民币叁佰伍拾贰万陆仟元整）。（其中乙方占比60%计2115600元人民币；丙方占比40%计1410400元人民币）。

2、付款方式

- (1) 合同签订生效且具备实施条件后，甲方在收到乙、丙方提交的正式发票后 7 个工作日内，支付合同总价 40%，计 1410400 元人民币（大写：人民币壹佰肆拾壹万零肆佰元整），其中向乙方支付 846240 元人民币，向丙方支付 564160 元人民币；
- (2) 服务满半年后，甲方在收到乙、丙方分别提交的正式发票后 7 个工作日内，支付合同总价 35%，计 1234100 元人民币（大写：人民币壹佰贰拾叁万肆仟壹佰元整），其中向乙方 740460 元人民币，向丙方 493640 元人民币；
- (3) 服务期满经甲方考核评价并验收完成后，甲方在收到乙、丙方分别提交的正式发票后 7 个工作日内，向乙、丙方结算合同余额， $\text{合同余额} = \text{合同总价} - 25\% - \text{扣款金额} + \text{返补金额}$ 。

注：以上款项支付均以财政资金到位为前提。

第六条 履约保证金

1、签订合同后 15 个工作日内，乙向甲方提交提供合同总价 0.6% 的履约保证金（无息）、丙提供向甲方提交提供合同总价 0.4% 的履约保证金（无息）。履约保证金应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交，未按规定要求提交履约保证金的，甲方有权单方终止合同并按本招标文件有关规定处理。

2、履约保证金自合同签订之日起至项目验收合格止有效。待合同实施完成并经甲方验收合格后 10 个工作日内，甲方一次性无息退还全部履约保证金给乙、丙方（履约保函则自动失效）。

3、履约保证金用于补偿甲方因乙、丙方不能履行其合同义务而蒙受的损失。如果乙、丙方未能按合同规定保质保量履行义务，除承担相关责任外，甲方有权从履约保证金中获得违约赔偿。履约保证金每次扣除后乙、丙方应立即补足。

第七条 考核与奖惩办法

1. 乙、丙方应严格按照甲方具体要求及《招标文件》的规定，认真实施本项目，同时，甲方按《招标文件》规定的要求及乙、丙方在《投标文件》中做出的承诺性条款对乙、丙方的项目实施质量及人员安全作业、工资、岗位津贴、福利待遇、社保、公积金落实进行检查考评。

2. 为保证本项目坐席服务质量，甲方对乙、丙方实行工作质量及承诺履行情况进行考核，具体方式方法由甲方制定的《温州市数字城管服务外包工作考核评价办法》另行规定。

3. 甲方根据坐席服务内容进行考核，考核期结束前根据各项目考核扣款情况进行扣款（不含社保、公积金扣款）返补，**▲返补全额用于奖励优秀服务人员（优秀服务人员数比例控制在 30%，其中一档、二档、三档按照 1:2:3 的比例确定。评优奖励办法应报甲方备案，奖励发放方案须事先报告甲方）。**返补金额需在奖励实施到位后随合同尾款进行结算。合同期内乙、丙方月考核不及格累计 2 次及以上的取消返补资格。返补金额不超过扣款金额。

第八条 权利和义务

(一) 甲方权利与义务

1、甲方有权要求乙、丙方全面、高效、优质的履行合同规定的要求（包括招标文件的要求及履约过程中甲方交待的事项）以及乙、丙方承诺的义务（包括投标文件的承诺），有权对乙、丙方的项目实施业务进行全面的技术指导、检查、管理、监督和考核，对检查监督过程中发现的问题及时向乙、丙方提出口头或书面改进意见。

2、甲方有权对乙、丙方不履行合同义务以及不符合本项目要求（依据招标文件要求和乙、丙方投标文件承诺）规定的行为，或者在甲方要求的限期内未达到整改要求的行为，要求乙、丙方承担违约责任及支付违约金。

3、甲方对乙、丙方的人员招录、考评、调整、辞退等进行监督，每月对乙、丙方员工的基本工资、岗位津贴、福利待遇、社保、公积金、奖惩金额等待遇落实情况进行审核。

4、合同履行期内，乙、丙方项目负责人应与投标文件保持一致，未经甲方同意，不得擅自更换，否则按违约处理，甲方有权全额扣除履约保证金或终止合同。

5、甲方指导乙、丙方对所招录的员工进行岗前培训，经岗前培训通过，甲方考核合格后持证上岗；负责监督指导乙、丙方做好在职员工的日常教育培训工作。

6、甲方监督乙、丙方及时处置不合格服务人员。甲方有权要求乙、丙方撤换不胜任工作的不合格服务人员，由此造成的费用增加和业务影响责任由乙、丙方承担。

7、甲方有权根据政策的变动并结合实际情况对合同项目内容进行修改和补充，乙、丙方应积极配合。

8、甲方应按项目实施质量和考核结果结算并按时支付合同款。

9、本合同款由政府拨款，如因政策影响或政府原因，拨款未能及时到位，甲方不承担迟延付款责任且乙、丙方不得以此为由而不履行本合同规定的义务。否则，甲方将按规定扣罚直至单方终止合同而不承担任何违约责任。

10、合同和招标文件规定的其他权利和义务。

（二）乙、丙方权利和义务

1、乙、丙方有权根据合同按期领取项目合同款。

2、乙、丙方有权对管理工作提出建议。

3、乙、丙方应在合同范围内全面、高效、优质的履行合同规定的各项要求（包括招标文件的要求及履约过程中甲方交待的事项）以及乙、丙方承诺的义务（包括但不限于按照投标文件的承诺，安排实际上岗人数和人员福利待遇等），接受甲方的指导、检查、管理、监督和考核，完成甲方交办的城市管理方面各类工作任务。在项目实施过程中出现问题应及时的纠正并向甲方进行通报。

4、乙、丙方应按甲方的要求开展工作，合同实施方案应事先征得甲方的同意再予以实施。如在合同履行过程中出现计划或方案变更情况时，应及时向甲方提出书面申请，并在征得甲方的书面同意后方可实施。

5、乙、丙方根据本合同所承担的服务内容，按实际上岗人数自行到有关部门申办用工手续、服务人员劳动保险、公积金手续和暂住证手续等。乙、丙方应严格按照劳工法律各条

规定逐条落实服务人员工资、岗位津贴、福利待遇、社保、公积金等要求。安排好属下人员的住宿和教育管理工作，如发生安全生产、违纪违法等事件，由乙、丙方承担一切经济 and 法律责任。如造成甲方对外承担责任的，则甲方有权向乙、丙方进行追偿。

6、乙、丙方服务人员的基本工资、岗位津贴、福利待遇、社保、公积金、奖惩金额等项目资金使用情况甲方有权进行查阅，甲方该查阅行为不对乙、丙方及其服务人员承担任何责任。乙、丙方必须按相关规定为其服务人员缴纳社保和公积金，期限为合同服务期。

7、乙、丙方对甲方所认定的不合格服务人员应在 15 日内完成处置，对岗位出现的空缺应在 15 日内补充到位。

8、乙、丙方应做好涉及与本项目保密的相关工作，未经甲方同意，不得以任何方式和渠道使用或向外界传递、泄露、公开或出售、转让任何文件资料和信息数据，乙、丙方违反保密义务的，甲方有权终止合同，并追究乙、丙方相应的法律责任及经济赔偿责任。

9、乙、丙方负责合同履行过程中因自身原因发生的一切事故（包括但不限于财物毁损、人员伤亡）处理、法律纠纷、经济责任及一切费用。如造成甲方对外承担责任的，则甲方有权向乙、丙方进行追偿。

10、乙、丙方应严格遵守国家有关法律、法规，若有违反，由此造成的一切后果和法律经济由乙、丙方承担。如因上述原因导致甲方认为乙、丙方不再适宜继续履行合同，甲方有权单方终止合同，且不负任何赔偿责任。

11、乙、丙方应根据任务要求与业务特点建立培训制度，不断提高服务人员素质与能力。培训内容应包含升级后的智慧城管平台、热线系统，以及综合行政执法划转事项（不限于）等。乙、丙方自行承担由此发生的各项费用。

12、本项目不得转包或未经甲方同意擅自分包，否则，甲方有权否决或终止合同，并追究乙、丙方的违约责任。

13、乙、丙方应积极配合甲方完成项目履约验收工作，并承担履约验收产生的所有费用。

14、本合同执行中相关的一切税费均由乙、丙方负担。

15、合同和招标文件规定的其他权利和义务。

第九条 项目验收

- 1、合同履行达到验收条件时，乙、丙方向甲方提出验收申请，并同时提交验收所需完备的文档资料。甲方将按照《温州市政府采购履约验收办法》、《温州市政府采购线上履约验收工作细则》要求及招标文件、投标文件、采购合同等服务要求和标准组织开展履约验收。验收不合格的，乙、丙方应立即进行整改。整改结束后，由甲方重新组织验收。
- 2、委托采购代理机构组织验收小组，对乙、丙方履约情况进行验收，履约验收产生的检验（监测）费、劳务报酬等所有验收费用支出，由乙、丙方负责承担。
- 3、验收结果与合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料应当存档备查。

第十条 违约责任

1、乙、丙方未能履行以上义务，未遵守《投标文件》中所承诺的服务内容，违反甲方具体要求及《招标文件》规定的行为均属违约行为。甲方根据上述规定条款，视乙、丙方违约行为的情节轻重，做出批评教育、警告、扣罚合同款或履约保证金等处理，情节严重者，甲方有权单方终止本合同而不承担任何违约责任，由乙、丙方承担一切经济损失和法律责任。因乙、丙方违约造成甲方损失的，甲方从乙、丙方缴纳的履约保证金中扣除，履约保证金不够的，甲方有权向乙、丙方追加补偿。

2、乙、丙方因人员，技术等跟不上管理需要影响工作，未达到质量标准，连续 3 个月出现月评分不达标的，甲方有权单方终止本合同，由乙、丙方承担一切经济损失和法律责任。

3、服务期间，如乙、丙方承诺不兑现或有质量、服务与投标承诺不符的情况，甲方将按未兑现金额扣回合同款，并按考核办法规定进行处罚。

4、乙、丙方擅自中途单方面中止或终止履行合同义务，应向甲方偿付违约赔偿金，违约赔偿金按合同金额的 20% 计算，并无条件向甲方退还已支付但未履行部分的合同款，如违约金无法弥补甲方损失的，乙丙方继续承担甲方全部损失。

第十一条 争议的解决

合同未尽事宜，应双方友好协商解决。协商不一致，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。诉讼进行过程中，除双方有争议的部分外，合同其他部分仍然有效，各方应继续履行。

第十二条 合同生效及终止

(一) 合同生效：本合同自甲乙丙三方法定代表人或授权代表签字、盖章之日起生效。

(二) 合同终止：本合同出现以下情况时终止。

1. 期限届满时自行终止。

2. 乙、丙方在甲方规定的时间内，未能按照投标文件的承诺，完成组建足额信息采集员上岗，甲方有权单方终止合同，并没收全部履约保证金，乙、丙方应无条件退还全额合同首付款。如给甲方造成损失的，乙方予以赔偿全部损失。

3. 根据招标文件第五部分要求及乙、丙方在《投标文件》中做出的承诺性条款进行检查考评，不符合相关规定需终止合同的。

4. 乙、丙方有以下行为之一的：

(1) 违反管理规定，造成重大伤亡或重大损失。

(2) 因管理不善造成恶劣影响。

(3) 将合同全部转包或分擅自包给第三者。

(4) 违反劳动法或其他相关法律法规，造成恶劣影响。

(5) 弄虚作假及其他不正当行为。

(6) 因乙、丙方的经营状况出现问题或涉及重大诉讼案件，导致乙、丙方无法或难以履行本合同的。

(三) 乙、丙方单方面终止合同，须提前 15 日向甲方提出书面申请，经甲方同意后方可终止。如因项目实施方案发生变更或受政府政策影响，甲方须提前 15 日通知乙、丙方后可提前解除本合同。

第十三条 合同的份数

本合同一式陆份，其中甲方、乙方、丙方各执贰份，具有同等法律效力。

第十四条 其他约定

- 1、甲方应向乙、丙方提供有关信息采集标准、工作流程以及相关设备使用的说明。
- 2、甲方还应将属乙、丙方管理所需要的信息无偿提供，乙、丙方按月提出自查表，甲方每月出具考核结果。
- 3、日常工作中，乙、丙方应及时对甲方提出需反馈的意见，在限定时间内做出答复。
- 4、因工作需要需向信息采集员发送有关指令，应通过温州市数字城管信息中心统一一下发。
- 5、因乙、丙方原因导致劳资纠纷、群体性事件影响数字城管声誉的，甲方有权追究责任。
- 6、双方来往电传、会议纪要等，经双方认可后均为合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。
- 7、未尽事宜，经双方协商一致，签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

甲 方：(印章) 温州市综合行政执法局

代 表：(签字) 

地 址：温州市惠民路 858 号

账号：1203213209200015022

开户行：中国工商银行温州西山支行

乙 方：(印章) 中国电信股份有限公司温州分公司


代 表：(签字) 

地 址：

账号：1203202019905480254

开户行：温州市工行营业部

丙 方：(印章) 温州路瑞科技有限公司

代 表：(签字) 

地 址：

账号：355880100101021613

开户行：兴业银行温州分行营业部

联合体投标协议书

温州市综合行政执法局

温州市华信采购招标代理有限公司

中国电信股份有限公司温州分公司、温州路瑞科技有限公司 自愿组成一个联合体，以一个投标人的身份参加 2025年温州市数字化城管服务外包、WZHX2024-11-195、标段一（项目名称、项目编号、标段） 投标。现就联合体投标事宜订立如下协议。

1、各方一致决定，中国电信股份有限公司温州分公司 为本项目联合体主办人，代表联合体各方负责投标（主投标人）和项目服务阶段的主要协调和实施工作。

2、所有联合体成员各方签署授权书，授权书载明的授权代表根据招标文件规定及投标内容而对采购人、采购代理机构所作的任何合法承诺，包括书面澄清及相应等均对联合投标各方产生约束力。

3、本次联合投标中，各成员单位职责分工如下：中国电信股份有限公司温州分公司 承担的工作和义务为：人员招聘、入职管理、部分人员工资发放、专项激励奖金管理、培训、宣传管理等服务工作；温州路瑞科技有限公司 承担的工作和义务为：部分人员工资发放、专用配套设备的保障及维护工作。

4、微型企业合同金额为 40%。

5、如果中标，联合体各成员方共同与采购人签订合同，并就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

6、联合体各方不再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

7、本协议书自签署之日起生效，合同履行完毕后自动失效。

联合体成员名称(公章)：中国电信股份有限公司温州分公司

负责人或授权代表(签字)：

印 陈峰

联合体成员名称(公章)：温州路瑞科技有限公司

负责人或授权代表(签字)：

黄高虎

日期：2024年12月2日