

克拉玛依区城市网格化综合管理中心
城市运维服务项目合同

签订日期： 2024年9月20日

甲方：克拉玛依区城市网格化综合管理中心

乙方：克拉玛依融汇人力资源开发有限责任公司

根据克拉玛依区城市网格化综合管理中心城市运维服务项目一采购编号 KQWGZX(ZC)2024-01 的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》、《民法典》等规定，本着平等互利和诚实守信的原则，经甲乙双方协商一致，签订本合同。

一、服务期限及内容

(一) 合同金额：2020000 元（大写：人民币贰佰零贰万元整）

(二) 服务期限：自 2024 年 9 月 20 日起至 2025 年 9 月 19 日止

(三) 服务内容：

根据需求，乙方负责为甲方克拉玛依区城市网格化综合管理中心提供坐席、测评、应急服务，包括但不限于工单受理、筛选立单、任务派遣、全国文明城市创建、市民满意度调查、城市管理突发事件的应急现场协调、督办处置等服务。

(四) 服务费的支付：

根据项目服务情况采取月考核方式，并依据考核结果完成服务费用的测算工作；实际应支付的月项目服务费用 = 年度合同报价 ÷ 12 - 当月考核扣除费用（年度合同报价 ÷ 12 × 扣分%）；

甲方根据综合考核意见和各项考核结果，每季度形成考核结果，并以此作为考核依据，计扣款项按季度从核定费用中核减。

付款时间为每个考核周期结束后 15 个工作日内；

经双方协商一致，因本合同系政府采购类合同，即使用财政性资金采购，自该资金拨付后，甲方依据政府采购计划确定的支付方式，向乙方及时支付服务费用。如遇特殊情况导致甲方未能及时支付，不

得视为甲方违约，支付该笔服务费用之前，乙方应当先向甲方出具等额合法有效的增值税发票或其他相关文件。

乙方银行开户行：中国银行克拉玛依市石油分行营业部

开户银行账号：107615146874

纳税人识别号：916502005643619284

二、双方的权利和义务

(一) 甲方权利与义务

1. 按本合同约定及考核结果向乙方支付服务费。
2. 甲方有权对乙方的项目实施情况进行全面的技术指导、检查、管理、考核和监督。对不符合甲方工作要求的服务人员，甲方有权要求乙方予以调换。
3. 甲方有权根据重大政策变动调整并结合实际情况，通过双方友好协商方式，对影响合同项目服务内容进行修改和补充。
4. 甲方有权结合工作实际，对各岗位人员使用提出合理化建议，根据工作需要推进不同岗位之间人员的工作及业务融合。
5. 甲方根据工作需要及要求对乙方提供的服务进行考核。

(二) 乙方权利和义务

1. 乙方有权要求甲方提供相关政策、标准等必备的工作资料及为更好地推进项目所需必要的支持。
2. 应积极配合甲方制定、完善人员考勤管理、绩效管理、岗位规范、考核办法等管理制度，并持续督促检查落实。
3. 负责指导、监督、落实本项目测评员、应急员、坐席员的日常管理、安全生产、人员培训、考核监督、工资及绩效发放等工作。
4. 制定完善的业务管理制度和应急预案，科学预测工作量，结合服务水平和现场管理情况，合理安排，实现人员与业务量最佳匹配。

针对本项目人员流失及人员需求变化等情况，科学制定人员管理规范，保持人员队伍稳定，保持人员补充渠道畅通，确保人员出勤率，满足项目用人需求。

5. 具备专业技术培训资源，通过科学合理制定培训计划等，制定、完善人员培训机制，确保人员业务知识、服务礼仪、讲解规范、系统操作、现场应急协调等业务技能培训到位，经考核通过后方可上岗。

6. 负责与项目人员签订劳动合同，应按国家规定发放工资、绩效、缴纳五险一金，发放节假日福利、年终奖金以及加班费用。提供有竞争力的薪资待遇及薪资增长制度，以激励员工，提高队伍稳定性。明确各工种人员薪酬明细，平均薪资水平，并经甲方确认后后方可执行，应向甲方提供项目人员每月薪酬、福利、保险等费用清单。

7. 接受甲方监督，服从甲方工作安排、管理、考核和业务指导，及时完成甲方交办的其它工作任务，每月应定期向甲方提交分析报告等相关材料。

三、保密条款

(一) 乙方对甲方提供的政策、文件、工作资料、数据等仅限于本合同履约管理过程中使用并妥善保管，乙方不得以任何形式对外泄露、出售、转让、赠与，以及通过其他非正常途径使用。

(二) 甲方对履行本合同期间知悉的乙方信息有保密义务，不得以任何形式传播、泄露。

(三) 未经甲方同意，乙方不得将双方的合作项目、具体内容及有关数据披露给第三方，否则，将承担相应的法律责任。

四、合同的解除与变更

(一) 甲乙双方应严格执行合同约定，如因上级政策重大调整造成甲方主体变更等特殊情形，造成虽继续履行合同但合同部分约定内

容发生重大变更，应提前 15 日书面告知对方，及时对合同相关内容进行协商解决及调整并签订补充协议。

(二) 如遇政策性等客观原因导致合同无法继续履行的，甲方应提前 15 日书面通知乙方，解除合同，并不承担违约责任，本合同自乙方接到通知 15 日后解除，在解除之前的服务费用正常支付。

(三) 如因乙方自身原因而无法继续履行合同，应提前 30 日向甲方提出解除合同的书面申请，经双方友好协商同意解除后，乙方不承担违约责任。

(四) 按照附件 2 项目考核办法，如连续 3 个月（或合同期一年 12 个月之内有 4 个月）月考核分数在 85 分以下的，视为乙方未能满足甲方工作需要，甲方有权终止合同执行，合同终止之前已发生的费用按双方共同认定日期为准进行支付。

五、违约责任与赔偿损失

(一) 甲方在本项目实施过程中根据政府采购计划，及时向乙方支付服务报酬，如遇特殊情况导致甲方未能及时支付，不得视为甲方违约。

(二) 任何一方擅自解除合同的，违约方向守约方支付合同总金额 5% 的违约金。

甲方因非政策性原因等不可抗力，不得擅自解除合同，如遇特殊情况，应提前 2 个月告知乙方。因乙方原因解除合同，应提前 2 个月告知甲方。未提前告知造成甲方工作被动的情况，赔偿甲方 10% 的损失。

六、不可抗力

因不可抗力（如地震、战争、瘟疫等自然灾害）或因第三方事故而出问题导致合同无法正常履行的，应及时通知对方，根据不可抗力的影响，甲、乙双方应根据实际情况积极协商解决，部分或者全部

免除不能履行一方的责任。

七、争议的解决

本合同履行中，如出现争议，双方协商解决；协商不成的，任何一方应当向克拉玛依市克拉玛依区人民法院提起诉讼。

八、合同生效

1. 本合同在甲乙双方方法人代表或其委托代理人签字并盖章后生效。合同附件与本合同具有同等法律效力。

2. 本合同一式四份，甲乙双方各执两份，四份合同具备同等法律效力。

九、其他

(一) 本合同所有附件、招标文件、中标通知书均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

(二) 在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。

(三) 如一方地址、电话、传真有变更，应在变更当日书面通知对方，否则，应承担相应责任。

(四) 其他相关事宜应按照招标文件要求履行。

(五) 甲方有权根据自身工作需要，要求乙方增减项目服务人员，所涉及费用，参照本合同服务费用计算，并另行签订补充合同。

(六) 本合同附件如下：

附件 1：项目要求

附件 2：项目考核办法

甲方（盖章）：

地址：

电话：

法定代表人（签字）：

（委托代理人签字）：

签订日期：2024年12月20日

乙方（盖章）：

地址：

电话：

法定代表人（签字）：

（委托代理人签字）：

签订日期：2024年12月20日

附件 1:

项目要求

一、人员基本需求

(一) 遵纪守法、品行端正、爱岗敬业，具有良好品行，无违法违纪行为，严格遵守甲方的保密制度，严守秘密；

(二) 能够流利使用国家通用语言，表达条理清晰，具备良好沟通沟通能力；

(三) 具备一定的电脑操作能力，能够熟练运用 Word、Excel 等软件操作，具备基本的数据分析能力；

(四) 坐席员岗位需大专及以上学历、35岁以下，男女不限；

(五) 工作人员需经过综合考评，考评合格，试用期满，方可上岗。

二、不同岗位人员个性化需求

(一) 测评岗：负责根据国家数字城管、文明城市创建、克拉玛依市社会治理“一网统管”事项清单等标准，通过人技结合方式，在主城区开展社会不和谐因素（实地）测评，同步对社区开展社会不和谐因素再巡查再监督工作，实时发现问题，完成信息上报，并严格按照网格中心工作要求做好市政设施、市容环境、专项测评等包括但不限于以上工作，为上级决策提供参考依据。

1. 配置不少于3人的测评工作团队，岗位实行周末轮班制（周一至周三全员，周四至周日轮班），应熟练掌握克拉玛依市社会治理“一网统管”事项清单、主城区道路分布、网格划分、信息采集、上报流程、电脑及手机设备使用等业务技能；

2. 提供测评工作所需交通、通讯等保障，确保测评工作能够顺利开展。如一是具备对外围环境卫生、城区施工场地、市级发现问题“回

头香”等涉及点位范围广、距离大或时效性要求高的交通保障；二是平台手机端信息流转所必需的通讯保障；

3. 负责按照年度和阶段性工作要求，完成各类专项测评采集任务，并对城市管理重点问题如暴雪、沙尘暴、大风损坏树木或广告牌匾、积雪清除情况等应急问题的专项测评。测评工作需按时间节点完成并及时提交专项测评报告；

4. 负责对城区各个区域、部门的文明创建工作履职履行情况进行评测。创城测评数据采集，采集工作需按时间节点完成，并及时提交采集成果及分析报告；

5. 负责对责任网格内力所能及轻微的市容环境脏乱等问题履行“举手之劳”责任，主要问题如下（但不限于）：街头散落的烟头、不符合立案的小广告、网络通讯交接箱门打开（设施未坏）等；文明劝导内容主要包括如下（但不限于）：非机动车进入广场、公园等处、市民践踏草坪、市民乱扔垃圾、烟头、果壳等。

(二) 应急岗：负责根据地方行管、专业部门、属地关于城市管理事（部）件权属划分，积极协调开展应急突发事件权属明确工作。配合四供企业（供水、供电、供暖、供气）、物业公司等涉事（部）件多方做好应急抢修现场交底等工作。

1. 应配置不少于4人（365天×24小时/天）的轮岗值班应急团队，人员需求为持驾驶证车辆资质的男性，具备全天候对于相关突发事件工作能力。应急员应在工作期间积极履行相应职责，如遇紧急、重大突发事件能够服从工作安排，做到全员到岗到位；

2. 应提供应急员开展日常工作所需设备、交通、通讯等保障，确保应急处突时效性，如一是应急处突现场排查所需井盖钩、跑水现场排查所需胶鞋、夜间现场所需强光手电等必备设备保障；二是做好到

达应急处突现场的交通保障，如城区5公里之内15分钟、6至10公里20分钟、10公里以上30分钟应到达现场；三是应急处突电话协调、平台手机端信息流转等通讯保障；

3. 应严格执行信息报送制度，规范公文书写，严格落实相关案件首报、续报、结案闭环流程。

(三) 坐席岗：需按照“一网统管”平台要求及克拉玛依市12345政务服务便民热线要求完成本项目业务运营服务并组建不少于17人的服务团队，其中包括1名法学专业的工作人员，完成依法处办工单的相关工作。提供7×24小时全天候人工服务，包括：工单受理、派遣、督办、办结、回访、评价等环节的工作，具体要求如下：

1. 信息收集服务：负责对多渠道信息进行收集受理，渠道包括（但不限于）12345政务服务便民热线、视频巡查、网格员巡查、测评员上报、专项检查、领导督办、微信小程序、APP等。参与制定并完善工单受理标准，对受理工单质量进行质检、纠错和考核；

2. 工单办理服务：负责对多渠道工单进行派遣、督办、回访、办结等工作。参与工单处办标准的制定，按照标准依法派单，对工单处办质量进行全流程质检，纠错和考核；

3. 数据分析服务：负责对运行平台进行数据分析，做好数据分析所必需的硬件及软件保障，根据网格中心工作需要开展数据分析及各类报表的撰写，负责12345政务服务便民热线信息上报和投稿工作；

4. 迎检参观服务：配合网格中心做好各类讲解、平台操作、设备保障等工作。

附件2:

项目考核办法

为推进克拉玛依区网格化综合管理中心坐席服务、测评服务、应急服务的制度化、规范化、合理化建设，提高工作效率和服务质量，确保城市管理工作高效运行，特制定本项目服务考核标准。

一、人员保障（20分）

各岗位实有人数不得低于岗位最低保障人数，如未达指标，根据缺编、空岗实际情况，低于最低保障人数的98%，1次/天扣2分；乙方应在三天内及时更换不符合甲方工作要求的服务人员，调整时间超过三天的，根据以上要求进行考核。

二、工作质量要求（70分）

（一）测评岗（15分）

负责工作区域内社会不和谐因素（实地）测评，应及时、准确采集城市管理事件、部件问题信息，并上报“一网统管”平台。案件上报准确率不得低于98%，错报0.5分/件，错报案件造成严重后果，由甲方视情节扣5-15分/件。

（二）应急岗（15分）

对于未自行管、专业、属地等部门交办及“一网统管”平台的各类城市管理应急突发事件，应急人员应及时到达现场并组织协调。案件协调不及时扣0.5分/件，未及时开展应急协调工作造成严重后果，由甲方视情节扣5-15分/件。

（三）坐席岗（40分）

1. 工单质量（30分）

计分方法：低于指标值一个百分点扣0.5分，以此类推，扣完为止。

(1) 工单内容质量：工单处置内容完整，语句通畅，记录规范，分类准确（15分）；

(2) 派单准确率 98%（15分）；

2. 回访工作（10分）

计分方法：工单回访率=回访工单量（含改派单）/总待回访工单量，工单回访率低于指标值一个百分点扣 0.5 分，以此类推，扣完为止（挂起单，疑难单不计入考核范围）。

(三) 后勤保障（10分）

做好日常管理和维护工作，确保办公设备正常运行。如因设备发生故障，造成工作延误的，8 小时内未予以修复每次扣 1 分，如造成严重后果，由甲方视情节扣 1-10。