

2025 年度数字城管坐席服务外包合同

甲方：芜湖市城市管理局

地址：芜湖市鸠江区政通路 66 号

邮编：241000

电话：0553-5010051

传真：0553-5018843

乙方：芜湖康瑞物业管理有限公司

纳税人识别号：91340200MA2N195N1R

地址：安徽省芜湖市鸠江区湾里街道鞍山路永合办公楼

邮编：241000

电话：0553-2166899

传真：0553-2166899

根据数字城管坐席服务外包项目及《数字城管坐席服务外包项目中标通知书》，甲方将委托乙方实施 2025 年度芜湖市数字化城市管理坐席公司服务外包项目。

乙方依据芜湖市数字城管的相关标准，负责芜湖市数字城管投诉受理、案件立案、任务派遣、协调督办、审核结案、数据分析工作以及其他甲方要求的相关工作。

为了明确甲乙双方的权利和义务，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》有关规定，经甲乙双方在平等、自愿的基础上协商一致，现签订合同如下：

一、合同名称及组成

芜湖市数字化城市管理坐席公司服务外包项目。下列文件构成本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力：

- (1) 本项目招标文件
- (2) 本项目投标文件
- (3) 中标通知书
- (4) 投标分项报价表、投标报价一览表
- (5) 投标技术和服务响应方案
- (6) 承诺书和优惠条件
- (7) 芜湖市数字城管坐席公司考核办法
- (8) 芜湖市数字城管信息采集标准

二、合同方案项目主要服务内容

1. 乙方人员配置和工作要求

(1) 配置 15 名数字城管外包工作人员（包括 5 名班组长），新进外包工作人员一般要求年龄在 20 至 40 周岁，大专及以上学历，身体健康，仪表端庄，有一定的文字功底和良好的语言表达能力，熟练操作计算机和办公软件，工作认真负责。

(2) 数字城管外包工作人员中设 5 名班组长，负责数字城管评价数据汇总、核减报告审核、舆情登记等工作，同时，应加大对班组长的考核力度，根据日常工作量来实施奖励，以工作业绩为依据来确定班组长人选，班组长的选拔、职责及分工应符合芜湖市城管局相关要求且由甲方审核批准后方可实施。

(3) 坐席员工作时间：按照芜湖市城管局要求实行轮班制（双休日、节假日正常上班），工作日在岗人数一般不少于 10 人，夜班值班人数一般不少于 1 人（节假日按照甲方工作要求可以适度调整）。

(4) 外包工作人员平均每人每月工资不得低于 3856.5 元（含社会保险费），具体按照芜湖市城管局的相关规定分配发放。

(5) 根据《数字化城管坐席服务外包公司管理考核办法》相关规定，乙方需拟定《数字化城管坐席人员考核办法》提交甲方审核，并

依照审核通过的《数字化城管坐席人员考核办法》对坐席人员进行每月考核，小组长考核合格后奖励不低于 350 元/月；一般坐席员考核分为优秀与合格、不合格三个档次，优秀人员奖励不低于 600 元/月，合格人员奖励不低于 350 元/月，不合格人员可酌情处罚，（注：一般坐席员中每月考核优秀人数不得低于 3 人，一般坐席员中每月考核不合格人数根据当月工作数据来考核，所有工作人员一旦发生考核办法规定的违纪违规行为或其他违法行为的，当月考核直接定为不合格，情节严重的按规定辞退）。

（6）乙方需在合同期内组织一次对坐席人员的体检，体检标准每人不低于 600 元。

（7）乙方需根据坐席员实际出勤班数发放人员外勤（误餐）补贴，每人每班不得低于 15 元。

（8）乙方需加强对坐席员队伍的管理，包括日常管理、安全管理、考核监督，定期进行职业培训、遵纪守法教育，可适当组织集体活动，增强员工凝聚力等（以上所需费用均由乙方承担）。

（9）乙方需每半年针对外包工作人员的服务质量，通过问卷、暗访等形式开展市场调研活动，确保外包工作人员服务质量。

（10）乙方需按照市智慧城市协同创新中心着装要求对坐席员进行服装配置，标准不低于 1500 元/年/人。如果因人员流动造成有新进人员，乙方需在 1 个月内为新进人员配置工作服装。

2.乙方工作内容

（1）根据芜湖市城管局要求制定相关标准规范，包括但不限于：数字化城市管理系统坐席服务整套流程的标准规范、内部管理工作制度，坐席人员的管理办法、考勤管理、绩效和奖惩考核制度等。

（2）利用芜湖市综合管理服务平台（智慧城管平台）对信息采集员上报的部件、事件问题进行审核编辑，判别后对问题进行立案派遣；



每月数字化城管对区评价数据进行汇总、发送，每月审核各区的核减报告，出考核数据、分析案卷材料、对报告进行归纳整理、立结案工作标准。

(3) 负责领导批示、12345 转办件等其他方式投诉案件的审核、立案派遣服务。每日通知带班领导值班，市长热线交办单回访，每月会议电话通知，夜间接听 5858110 电话。

(4) 甲方要求的其他相关工作。

三、合同期限

本合同自 2024 年 11 月 1 日起至 2025 年 10 月 31 日止。若因政策原因需对工作内容进行相应调整的，乙方需服从大局，必要时终止合同，费用按实际服务时间结算。

四、合同价格及付款方式

1. 本合同总价为人民币 800000 元（大写：捌拾万元整）。

2. 开票及付款方式：合同款分 3 次支付，合同签订后 3 个月内支付合同金额的 50%（即：人民币 400000 元），合同签订后第 7 个月支付合同金额的 30%（即：人民币 240000 元），合同结束后 30 个工作日内根据考核情况支付剩余款项。

3. 乙方收款账户

收款单位：芜湖康瑞物业管理有限公司

开户行：中国农业银行股份有限公司芜湖铁山支行

账号：12630201040018501

乙方开户行、账号等如有变更，应在合同规定的相关付款期限前三十天，以书面方式并加盖公司印章后交给甲方。如未按时通知或通知有误而影响结算，乙方应负相应的责任。

4. 甲方在收到发票后 5 个工作日内支付发票金额，最迟不超过 7 个工作日支付。如果无正当理由迟延向乙方支付款项，每迟延一日按

照所欠应付款项的 3% 支付违约金。因财政扎账等客观情形导致付款延迟，甲方不承担违约责任。乙方在每次付款前，需向甲方提供单次付款对应的增值税发票，否则甲方有权拒绝付款并不承担违约责任。

五、考核考评

1. 甲方根据《数字化城管坐席服务外包公司管理考核办法》，对乙方工作进行全面监管和考核。乙方必须严格遵守甲方制定的管理和考核标准及协同创新中心的管理规定。

2. 乙方应严格按照《数字化城管坐席服务外包公司管理考核办法》《招标文件》和《投标文件》以及芜湖市数字城管信息采集相关规定的要求，认真实施本项目。

六、权利和义务

1. 甲方权利和义务

(1) 甲方有权对乙方的项目实施业务进行全面的技术指导、检查、管理和监督，对检查中发现的问题及时向乙方提出书面或口头改进意见。甲方将不定期对乙方所属人员的工资、岗位津贴、福利待遇、社会保险等落实情况进行检查和监督。对检查中发现的问题有权要求乙方限期予以整改。

(2) 甲方有权监督检查乙方对员工进行培训的情况，以提高数字化城市管理坐席服务外包的技术水平。

(3) 甲方可要求乙方调整不合格员工，乙方必须无条件遵守并在 30 日内调整到位。

(4) 甲方可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。

(5) 甲方应按时支付款项。本合同的项目实施经费由政府拨款，如因政策影响，拨款未能及时到位，乙方不得以此为由而不履行本合同规定的义务，且甲方不承担延迟付款的违约责任。

理
先



(6) 对于乙方与员工之间的纠纷、争议、损失、侵权、违约责任等，及乙方、乙方员工在工作过程中造成他人人身、财产权益受损的，均由乙方自行解决，甲方不介入也不承担任何损失责任。如甲方因此造成损失的，可向乙方追偿。如乙方不配合导致甲方提起诉讼等，因此造成的律师费、诉讼费、保全费、差旅费等均由乙方承担。

2. 乙方权利和义务

(1) 乙方有权根据合同按期领取项目实施经费。

(2) 乙方有权对管理工作提出建议。

(3) 乙方须严格按照合同规定的人数要求配备坐席员、管理员。有人员流动须立即补齐，坐席员缺员甲方按照人民币 100 元/人/天对乙方进行扣罚。坐席员累计缺员超过 30 天的，甲方有权单方终止合同。

(注：缺员以坐席员排班、打卡情况计算)

(4) 乙方有履行承诺的义务并接受甲方的检查监督及指导，完成甲方交办的各类工作任务。

(5) 乙方应按甲方的要求开展工作，如有改变，乙方应提出书面申请，并征得甲方的书面同意。

(6) 乙方员工在工作过程中受到人身损害或财产损失的，按照相关法律规定，由乙方或乙方员工自行负责，甲方不承担任何责任。

(7) 乙方应遵守法律法规和政策的规定，因以上原因使合同性质发生改变，甲方不负赔偿责任。

七、违约责任

1. 乙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《数字化城管坐席服务外包公司管理奖惩考核办法》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，视乙方违约行为的情节轻重，按照考核办法进行处理，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，由乙方承担一切经济损失

和法律责任。因乙方违约导致合同解除的，按照乙方实际服务天数计算的服务费用（日服务费用按照合同总价款除以合同服务总期限计算）不足甲方已支付的费用，乙方应当将差额部分予以返还。甲方支付的服务费用不足乙方按照实际服务天数计算的服务费用的，甲方无需再支付乙方任何费用。且乙方除承担法律规定和本合同约定的赔偿责任外，需另行按照合同总价款的 30% 支付甲方违约金。

2. 甲乙双方对本合同的内容，以及在本合同履行过程中获得的对方的信息，均负有保密义务。除甲乙双方另有约定外，保密信息包括但不限于本合同报价、合同文本以及双方标有保密字样的往来文件。由于任何一方违反以上保密义务给对方造成损失，违约方对受损失方负有停止侵害、消除影响、赔偿损失的责任。

3. 乙方未按照本协议约定做好客户服务引发用户申告或投诉及媒体负面报道的，由乙方承担所有责任和损失，甲方因此遭受损失的，甲方有权向乙方追偿，追偿范围包括但不限于实际损失、预期可得利益损失、因追偿而产生的费用等。

八、合同生效及终止

1. 合同生效：本合同由甲乙双方签字、盖章后生效。

2. 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) 乙方在签订合同 30 日内，未能按照投标文件的承诺，完成组建坐席员上岗，甲方有权单方终止合同，并要求乙方承担相应损失；

(3) 甲方根据招标文件要求及乙方在《投标文件》中作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) 有以下行为之一时甲方可终止合同，并要求乙方支付合同总价款的 30% 作为违约金，由此造成的损失由乙方承担：

① 违反管理规定，对甲方设备造成重大损失的；

②因管理不善造成恶劣影响（包括但不限于影响数字化城管坐席正常工作超过3日、单月员工违反工作纪律受到通报超过3次等）；

③擅自将合同转包给第三者；

④违反劳动法或其他相关法律法规，造成恶劣影响（包括但不限于受到相关行政部门处罚，受到媒体曝光等）；

⑤《投标文件》承诺项目未落实到位的，弄虚作假及其他不正当行为。

⑥违反廉政纪律规定，全年累计发生3次弄虚作假和吃拿卡要问题的。

九、其他规定

1.本合同一式六份，甲方持四份，乙方持两份，具有同等法律效力。

2.本合同未尽事宜，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。

3.本合同未尽事项，双方可签订补充协议，补充协议盖章签字后均视为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

甲方：（盖章）

乙方：（盖章）

法定代表人或授权代表人

法定代表人或授权代表人

签字：

签字：

日期：

日期：2020.12.10

