

琅琊区城管执法局数字城管办物业服务项目

合 同 协 议 书

项目名称： 琅琊区城管执法局数字城管办物业服务项目

项目编号： czcg202211-135

甲方(采购人)： 滁州市琅琊区城市管理行政执法局

乙方(中标人)： 滁州市融泰物业服务有限公司

签 订 地： 滁州市琅琊区城市管理行政执法局

签订日期： 2024 年 12 月 1 日

滁州市琅琊区城市管理行政执法局(以下简称:甲方)通过公开招标方式采购活动,经评标委员会评定,滁州市融泰物业服务有限公司(以下简称:乙方)为本项目中标人,现按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定,按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则,经甲方和乙方协商一致,约定以下合同条款,以兹共同遵守、全面履行。

1.1合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分,并构成一个整体,需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形,那么在保证按照采购文件确定的事项前提下,组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下:

- 1.1.1本合同及其补充合同、变更协议;
- 1.1.2中标通知书;
- 1.1.3投标文件(含澄清或者说明文件);
- 1.1.4招标文件(含澄清或者修改文件);
- 1.1.5其他相关采购文件。

1.2服务

- 1.2.1服务名称: 琅琊区城管执法局数字城管办物业服务项目;
- 1.2.2服务内容: _____ 详见附件 _____ ;
- 1.2.3 服务质量: _____ 详见附件 _____ 。



1.3 价款

本合同总价为：¥400000.00 元（大写：人民币肆拾万元整）。

1.4 付款方式和发票开具方式

1.4.1 付款方式：本项目合同签订生效并具备实施条件后预付中标金额的40%（中标人需要提供预付款保函或其他非现金担保措施），服务费用按月支付；

1.4.2 发票开具方式：增值税普通发票。

1.5 服务期限、地点和方式

1.5.1 服务期限：合同期限三年，合同一年一签；

1.5.2 服务地点：琅琊区采购人指定地点；

1.5.3 服务方式：数字城管物业服务。

1.6 违约责任

1.6.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的____%计算，最高限额为本合同总价的____%；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.6.2 除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每延迟付款一日的应付而未付款的____%计算，最高限额为本合同总价的____%；延迟付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

1.6.3除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为(即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为)或者欺诈行为(即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为)的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

1.6.4任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.5除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.6如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.7合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择下列第___种方式解决：

1.7.1将争议提交 滁州 仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.7.2向 琅琊区 人民法院起诉。

1.8合同生效

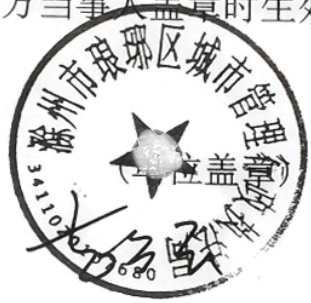
本合同自双方当事人盖章时生效。

甲 方：

法定代表人

或授权代表(签字)：

时间： 年 月 日



乙 方：

法定代表

或授权代表(签字)：

时间： 2024 年 12 月 1 日



琅琊区城管执法局数字城管办物业服务项目采购需求

1、管理服务内容：滁州市琅琊区城管执法局数字城管办物业服务。

2、队伍管理及要求

人员配备8人及以上，年龄20周岁以上45周岁以下（其中女性一名，大专及以上学历，有三年城管派单平台操作经验）；

- (1) 身体健康，责任心较强，形体符合工作要求；
- (2) 具有初中及以上文化程度，综合素质高，能够吃苦耐劳，无不良记录；
- (3) 有较好的语言表达和交流沟通能力；
- (4) 有正常的应变反应和处理突发事件的能力；

3、工作时间安排：

- (1) 正常在岗工作时间：按照甲方规定时间。

4、工作标准：

严格按照CJ/T315-2009《城市市政综合监管信息系统监管案件立案、处置与结案》相关规定执行。

(1) 严格按照立案结案标准，甄别各类上报信息的有效性。按照信息处理流程，认真核对信息分类，描述和定位，确保立案、派遣、结案的按时准确。按时受理率（按时受理数/受理数）、按时立案率（按时立案数/立案数）、按时派遣率（按时派遣数/派遣数）、按时督查率（按时督查数/督查数）均不得低于100%，低于100%的未按时受理、立案、派遣、督查案件，扣20元/件（权属关系不明确难以派遣的个案除外）。错派处置单位的，扣10元/件（权属关系不明确难以准确派遣的个案除外）。

(2) 认真做好大屏监控，及时发现视频监控等反馈的城市问题。每天上午、下午分别巡查视频监控探头不少于2次，并要巡查到所有探头，每少一个探头扣20元。

(3) 积极受理热线电话、公众举报或其他突发事件，按期完成案件相关台帐，每日统计，完成电话回访任务。①受理质量差，记录内容不规范或不全、受理态度不热情，甚至推诿的，扣50元/件；②未及时回复投诉和电话回访的，扣50元/件；③热线受理时因热线接听处理不当发生新闻曝光、社会反响较大的问题而未做反馈的，每发生一次扣500-1000元。④漏接受理热线电话，每发生一次扣500元。

(4) 不定期对平台坐席员配置情况进行抽查。如出现平台坐席员实际配置少于招标文件设定，且无正当理由的，每少一人扣100元/天。

(5) 组建高素质的坐席员队伍。①严把坐席员招录关，严格按照坐席人员条件要求，立足于数字城管信息平台坐席员的岗位需求，公开择优招录坐席员，不符合条件要求的，将责令辞退重新招录。②合同签订后20日内完成人员队伍组建及培训，次月起人员离职必须在15日内办理新人入职。离职人员岗位工作安排

休息人员顶替，不得影响平台运营。自平台组建完成次月起，全年累计离职人数不得超过6人次，超过1人次罚款5000元。（因重大疾病等特殊原因除外）。

(6) 加强员工队伍管理，严格工作纪律，树立正确的数字城管队伍形象。

- ①工作期间打瞌睡、玩游戏或从事其他与工作无关的活动，每发现一次扣50元。
- ②按规定要求着装，佩证上岗，在上班时间内要着装整齐，用语规范、普通话交流，不符合规定的，扣10元/次/人。

(7) 做好设备管理，保证功能的正常发挥。不得擅自使用工作设备接打私人电话，每发现一次扣50元。

(8) 遵守保密制度，不得泄露工作帐号和密码，不得泄露监督员、投诉人的相关信息，不得对中心未对外公布的数据、信息、资料私自对外传播。如若出现上述行为，经查实，扣50元/件，造成恶劣影响的，扣500-1000元/件，对相关当事人造成侵权的，将依法追究法律责任。

5、工作职责

1、熟练掌握业务知识及工作流程，了解相关部门的工作职能和相关法律法规，熟悉区内各责任处置部门之间、与相邻区域之间以及与市直部门之间的管理边界；

2、做好对讲机、电脑、电话、天网系统等设备检查工作，保证所有设备和系统处于正常工作状态；

3、负责与责任单位操作人员的沟通协调工作，负责当班期间特殊案件、重要案件的跟踪督办；遇到疑难问题在了解清楚后及时向管理员汇报；

4、负责做好本班工作日志记录及交接班工作；做好正常工作日和非正常工作日期间的平台案件监控工作；

5、负责受理信息采集员上报的各类部件、事件案件、经甄别后进行预立案；

6、负责通知并督促信息采集员做好案件核查、核实工作；

7、及时向值班长报告信息、来电中的重大突发事件、重复投诉和重要建议，并进行妥善处理；

8、负责做好本人的当班日志；

9、做好保密工作；

10、完成领导交办的其他工作任务；

11、熟练掌握业务知识及工作流程，了解相关部门的工作职能和相关法律法规；熟悉区内各责任处置部门管理职责；

12、认真分析平台批转案卷，准确判断责任部门，提高案件派遣的准确性。按规定时间完成派遣、督办、审核处置结果等工作；

13、认真分析区内各处置部门智能交叉、区域不明、产权争议等问题信息，加大派遣和督办力度；对责任不明而无法派遣的案卷进行登记，报告当班值班长或管理员协调沟通后派相关部门处理；

14、认真审核处置部门批转上来的案件，通过对比处置前后照片，对未达到结案要求的案件重派遣给责任单位进行再处理并做好相关记录；

15、完成领导交办的其他工作。

6、工作条件及要求：

(1) 中标方安排的市容管理服务队员应遵守国家法规，按照招标方安排。队员在岗期间，发生事故、工伤、劳动纠纷等问题及造成的各类损失，由中标方承担全部法律责任，与招标方无关。

(2) 中标方应严格按照合同协议，在协议签订之日起10日内，按规定为招标方提供足额上岗人选。中标方未能在期限内提供的，每逾期1日，招标方有权按总承包费用的1%扣除违约金。招标方根据本协议，对人员进行审核确认，确认后方可上岗；队员上岗后，原则上不得随意调换，若因员工离职等情况需调换的，应在中标方补充符合条件人员上岗后进行，确保全时全职全责。

(3) 所有员工必须经培训合格后上岗，胜任本职、本岗工作。凡达不到工作要求的员工，中标方应及时调换。若中标方不及时调换，招标方有权予以无条件退回，涉及相关费用在总承包费中扣除。

(4) 管理服务工作人员文明上岗，统一着装，标志明显，自觉遵守相关规章制度。

(5) 中标方安排的市容管理服务队员由招标方全权管理。招标方负责每月依据上级考评结果、督查考核办法和细则对管理服务队员总体服务质量进行考核，考核结果作为支付服务费用的依据；对管理服务队员个人服务质量每季度汇总通报给乙方，实行“末位淘汰制”，招标方有权对考核末位人员进行清退，由中标方在收到清退通知后3日内及时补充到位。

(6) 为调动市容管理服务人员工作的积极性和保证人员素质，中标方需承诺对市容管理服务人员实发工资不得低于滁州市最低工资标准2倍。滁州市人社局对滁州市人员最低工资及社会保险进行调整时，中标方应作相应调整。社保、医保等按照国家相关规定缴纳；中标方应为市容管理服务人员购买在岗期间的人身意外险。

(7) 中标方为独立的法人单位，并具有相应的业务资质，独立对外承担民事责任。中标方有权每月按时获取招标方协议所规定的服务费用，以便及时支付派驻市容管理服务人员工资。

(9) 中标方应遵守劳动法规，为工作人员提供劳动安全保障，主动对员工进行安全教育管理，加强安全防范，因履行本协议，而导致中标方员工受损，由中标方承担全部的法律风险，与招标方无关。

(10) 因中标方人员操作不当等原因造成招标方或第三方重大人身和财产事故，由中标方承担法律责任并负责善后处理，造成招标方经济损失的，中标方给招标方做相应的经济赔偿。产生事故的直接原因，以相关部门鉴定为准。