

2026 年通州区网格化平台坐席员服务 项目合同



项目名称：通州区网格化平台坐席员外包服务项目

甲方：北京市通州区城市管理指挥中心

乙方：中移在线服务有限公司

根据《中华人民共和国民法典》、《北京市人民政府办公厅关于政府向社会力量购买服务的实施意见》（京政办发〔2014〕34号）等有关规定，为保证政府购买服务项目实施的质量和效果，明确双方的权利义务，甲乙双方在平等、自愿、协商一致的基础上，就有关事宜达成如下协议：

第一条 项目目的与内容

（详见附件《项目实施方案》）。

第二条 项目经费及支付方式

1、本项目总金额为 1143480.00 元（人民币大写：壹佰壹拾肆万叁仟肆佰捌拾元整）。
（根据甲方需求，如投入本项目人员数量发生变化，合同金额需根据实际情况据实结算，单价以投标时确认的报价为准。最终拨付金额以实际发生费用为准。）

2、支付方式：

第一次支付：在本合同经双方签订生效且财政资金到位后一个月内由采购人向成交供应商支付合同价款的 30%，即 343044 元。

第二次支付：2026 年 6 月且财政资金到位后支付合同价款的 30%，即 343044 元。

第三次支付：2026 年 11 月且财政资金到位后支付合同价款的 17%，即 194391.6 元。

第四次支付：2027 年 1 月且财政资金到位后支付合同价款的 23%，即 263000.4 元。

3、甲方开户信息：

开户名称：北京市通州区城市管理指挥中心

开户银行：建行北京通州潞河支行

开户账号：11050172500000001402

4、乙方开户信息：

开户名称：中移在线服务有限公司

开户银行：招商银行股份有限公司北京分行营业部

开户账号：8888015100003059

如甲方遇到财政国库支付受限，支付期限顺延，不承担违约责任，但要及时通知乙方，待障碍消除后，立即恢复支付。乙方不得因此延迟、中止、暂停、终止提供服务。付款前，乙方应当为甲方出具合法等额发票，否则甲方有权拒绝付款。

第三条 合同期限与终止

1、合同期限：2026年1月16日至2027年1月15日。

2、满足下列条件之一，合同即终止：

(1) 合同约定期满。

(2) 乙方服务能力丧失，致使服务无法正常进行的。

(3) 在合同履行过程中，发现乙方不符合相关规定中规定的条件，或没有按项目《实施方案》要求实施项目，造成合同无法履行的。

第四条 项目绩效评估

甲方或其委托机构对乙方实施项目情况进行全程监督，并从项目背景、服务群体、项目进程、财务支出、项目成效等方面作月度汇总、中期评估、后期评估。甲方或其委托的第三方机构对项目的工作绩效、服务对象受益情况、满意度、资金使用情况等进行评估。

第五条 双方权利和义务

(一) 甲方权利、义务

1、甲方对项目实施的全过程进行监督，有权要求乙方随时提供项目进展情况的报告及相关材料，有权组织对项目进行评估和财务审计。乙方须配合甲方的工作。

2、对乙方提出的与项目实施有关的问题，甲方须及时进行解释或说明。

3、对项目实施过程中出现的、本合同或相关规定没有明确的问题，甲方须同乙方进行沟通协调。

4、甲方有权对乙方提供的服务进行监督和指导，对不能按甲方标准提供服务的人员有权要求更换，乙方应当在三日内予以调换。乙方不能履行合同或不能提供合同要求服务标准的，甲方有权终止合同。

(二) 乙方权利、义务

1、乙方可要求甲方按合同约定按时足额拨付项目经费。乙方在收取甲方拨付的款项时，需提供给甲方相关票据。

2、乙方须严格按照要求及时支付服务人员工资薪酬。

3、乙方须按本合同组织开展项目，未经甲方同意不得私自变更。

4、乙方在开展项目过程中，不得将项目整体或部分转包或委托给第三方实施。

5、在与本项目相关的项目和资料中，乙方应在明显位置标注。

6、本项目资金须按本合同约定专款专用，不得挪用；严禁大额现金支出；在项目进展情况报告和绩效报告中，须明示资金实际使用情况并按要求提供财务凭证。

7、项目因故中止或乙方未能在合同期内完成全部项目内容的，除另有约定外，乙方应将相应款项返还甲方。

8、甲方与乙方选派的坐席员间不存在劳动关系、劳务派遣关系或类似关系，乙方应与坐席员签订正式劳动合同，并负责坐席员的相应的培训、工资、福利、保险、奖金、加班费、各项社会保险（含养老、医疗、工伤）、人身意外伤害保险、人员用餐费用、办公耗材费用、办公用品费用及其他福利待遇等全部费用。

9、乙方坐席员聘用、调换或被解雇所产生的一切经济 and 法律责任，由乙方承担。坐席员与乙方产生的劳动争议由乙方自行妥善处理，与甲方无关。

10、乙方应对直接或间接提供给甲方或其代表，或由甲方提供的下列各类材料（简称“保密信息”）高度保密：相关的各类信息、文件、计划书、图纸、竣工图、计划和规范等（如有），包括但不限于知悉的内部文件等。除非得到甲方的事先书面授权，

乙方不得复制、显示、外借、销售、公布上述保密材料或与其他任何第三方讨论上述保密材料。乙方应只在本合同规定范围内对保密信息进行使用。除上述目的之外，乙方不得为自己之用途或任何目的而使用。如果乙方对保密信息未经授权而使用或者违反本合同向任何第三方披露的，乙方对因此造成的甲方损失承担全部赔偿责任。本条中乙方的责任自然延及到乙方的员工以及其他相关人员。本保密条款具有独立性，不受本合同的终止或解除的影响。

第六条 项目成果

本项目实施所形成的成果，知识产权归甲方所有，乙方未经甲方书面同意，不得擅自使用也不得许可他人使用，否则乙方应当依法承担违约责任。

第七条 违约责任

在协议履行过程中，双方因违约或重大过失造成对方经济损失的应当经专业公司评估后按照评估金额照价赔偿。

乙方应严格履行协议内容，如果乙方违反合同约定，承担项目经费总金额 20% 的违约金，并承担甲方支出的评估费、鉴定费、律师费、公证费、保全保险费等。

第八条 争议解决

本合同在履行过程中发生争议，由甲、乙双方协商解决。协商不成的，可以向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

第九条 合同生效

本合同一式四份，甲方执（两份）、乙方执（两份），自双方盖章之日起生效。

第十条 附件：考核办法，项目具体方案

(以下内容无正文)

甲方（公章）：北京市通州区城市管理指挥中心

法定代表人或委托人（签字）：

电话：80574353

地址：北京市通州区玉带河东街 354 号

盖章日期：2026.1.15



乙方（公章）：中移在线服务有限公司

法定代表人或委托人（签字）：

电话：010-52686688

地址：洛阳市经济技术开发区太康路与汇通街交叉口

盖章日期：2026.1.15



附件 1:

通州区网格化平台坐席员外包服务项目考核办法

为规范通州区网格化平台坐席员外包服务管理,强化服务质量管控,提升坐席员履职能力,保障网格化社会治理工作高效运转,结合本区实际制定本办法。

工作人员业务和管理实施绩效考核,满足如下考核办法要求:

一、考核周期

1. 月度考核:按月度周期对乙方的工作履行情况,按百分制进行全面考核;
2. 年度考核:项目服务期每个月考核的平均成绩。

二、考核标准

本考核主要对乙方的业务完成情况、项目管理情况、甲方评价等三个维度进行评价,根据考核维度重要性进行加权赋值,每项考核维度满分为 100 分,最终按各项维度权重汇总,每个维度下设具体考核指标、评价标准及具体分值。

其中,业务完成维度权重为 70%;项目管理维度权重为 20%;甲方评价维度权重为 10%。

计算方法如下:

绩效考核成绩=业务完成得分*70%+项目管理得分*20%+甲方评价得分*10% (具体考核指标及评价标准详见细则)

三、项目监管

由网格管理科科长牵头负责对项目的制度管理、工作进展及任务落实情况进行日常监督与指导,针对其中发现的问题和不足,经与区城市管理指挥中心副主任(分管网格化管理工作)进行汇报沟通,制定下一步工作部署及改进,以确保该项目整体的工作方向、具体任务完成度、人员管理均遵照项目实施方案有效落实并实施。

四、验收考核

依照合同内容,针对“通州区网格化平台坐席员外包服务项目”对项目工作任务的落实程度,项目完成后由甲方组织考核评价小组,依据本办法,结合项目实际情况,采用定量与定性相结合的方式,对乙方提供的服务进行综合评价。

优秀:工作绩效显著,服务质量高,纪律性良好,综合评价得分 90 分以上。

良好:工作绩效良好,服务质量较高,纪律性较好,综合评价得分 80-89 分之间。

合格:工作绩效基本达标,服务质量一般,纪律性基本符合要求,综合评价得分 70-79

分之间。

不合格：工作绩效不达标，服务质量差，纪律性较差或存在严重违纪行为，综合评价得分 70 分以下。

以当季度考核平均成绩评级为准（用于评定项目拨款）。评级为优秀或良好，项目费用正常拨付；评级为合格扣减项目款的 1%；评级为不合格扣减项目款的 3%（扣款统一于支付尾款时执行）。连续三个月评级不合格，甲方可以解除合同。

五、加分项

在服务工作中乙方人员或团队表现突出，对中心整体工作成绩做出杰出贡献的情况，甲方根据考核标准增加乙方项目考核分值。

提出有效建议并被采纳：每条加分，最高 10 分

服务对象书面表扬：每次加 1-2 分

在专项工作或重大活动中表现突出：加 3-5 分

六、通州区网格化平台坐席员外包服务项目工作评分表

结果导向与过程评价相结合：既关注 KPI 结果，也重视服务规范执行

定量指标与定性指标平衡：避免单一评价方式的局限性

沟通反馈原则：及时反馈考核结果，促进改进提高

激励发展原则：将考核结果与薪酬、奖惩挂钩，激发工作积极性

通州区网格化平台坐席员服务项目工作评分表

序号	考核维度	权重	考核指标	内容	分值	评价标准	评分
1	业务完成	70%	案件立案情况 (20分)	评估坐席员立案的速度和准确性。依据业务流程规范,平台案件日清日结,发现问题及时记录并上报,完成临时交办的各项任务。	20分	立案标准正确得满分,每发现一次立案标准错误扣1分,扣完为止。	
2			案件流转情况 (20分)	评估坐席员流转、派遣、跟踪案件的速度和准确性。依据业务流程规范及转派、督办等各项工作,平台案件日清日结,发现问题及时记录并上报,完成临时交办的各项任务。	20分	流转速度快且准确得满分,每发现一次派遣不及时扣1分,扣完为止。 紧急、突发案件未及时流转、办结,每发现一次扣2分,扣完为止。	
3			案件审核情况 (20分)	依据业务规范及流程要求,完成平台案件的审核结案等工作,保证审核结案的及时性、准确性、规范性,平台案件日清日结,发现问题及时记录并上报,完成临时交办的各项任务。	20分	审核速度快且准确得满分,案件审核率应达100%,每低1%扣1分,扣完为止。	
4			案件通报情况 (20分)	包括但不限于市级网格日报、区级领导批办、市民热线诉求等渠道中反应的平台案件流转过程中因坐席员未准确操作而出现的问题。	20分	每出现一次案件通报扣5分,扣完为止。	
5			数据分析情况 (20分)	按照甲方要求完成各类数据的统计、汇总、分析、材料撰写等工作,要求数据分析及文字材料撰写及时、准确、高效,完成临时交办的各项任务。	20分	撰写材料出现数据、文字等直接影响业务和决策质量的错误,每发现一次扣1分,同一材料中出现多个错误累计扣分,扣完为止。	

6	项目管理	20%	人员到岗情况 (20分)	按照人员到岗情况进行考核评价。考核项目是否能够依据中心工作需求、项目业务和工作任务需求等各方面因素，合理进行人员配备，有效控制空岗周期（分档次评价）。	16分	人员到岗情况合格，各岗位配备相应的外包服务人员，空岗周期1个月内。	
7			人员配置情况 (20分)	按照各岗位人员配置情况进行考核评价。考核项目是否按照甲方要求、业务需求等重点要素，合理进行人员配置。	18分	人员到岗情况良好，基本按照甲方要求的标准，配备相应的外包服务人员，空岗周期0.5个月内。	
					20分	人员到岗情况优秀，按照甲方要求的标准，及时配备相应的外包服务人员，空岗周期1周内。	
					8	项目管理人员 (20分)	按照项目管理人员工作情况进行考核评价。考核项目是否能够依据中心工作要求及相关考核标准，派遣驻场人员对服务人员进行工作安排、人员分配、纪律考核、人事考勤等项目日常管理工作，并提供应急保障、后勤保障等工作支持
18分			人员工作能力良好，能够有效进行项目日常管理，做好工作支持和后勤保障。				
20分			人员工作能力优秀，能够高效的进行项目日常管理，并较好的提供工作支持和后勤保障。				
9			服务人员管理 (20分)	按照项目对服务人员的管理情况进行考核评价。考核项目是否能够对服务人员有效管理，包括人事考勤、绩效考核、工作检查等内容。	16分	能完成部分人事考勤、绩效考核及工作检查等管理工作。	
					18分	基本完成人事考勤、绩效考核及工作检查等管理工作。	
					20分	能够及时高效完成人事考勤、绩效考核及工作检查等管理工作。	

10			遵守甲方制度 (20 分)	按照项目人员对甲方制度的遵守情况进行考核评价。项目管理人员及服务人员均需遵守并执行中心制定的各项考勤休假、信息保密、人员管理等各项制度。	16分	遵守情况合格，乙方基本遵守履行甲方考勤休假、信息保密、人员管理等各项制度。	
					18分	遵守情况良好，乙方遵守履行甲方考勤休假、信息保密、人员管理等各项制度。	
					20分	遵守情况优秀，乙方较好的遵守履行甲方考勤休假、信息保密、人员管理等各项制度。	
11	甲方评价	10%	服务效果 (50 分)	按照中心工作需要，完成交付的各项工作任务及目标。	30分	按照甲方需求基本完成相关工作任务及目标，工作效果一般。	
					40分	按照甲方需求及时完成相关的工作任务及目标，工作效果尚可。	
					50分	按照甲方需求积极高效完成相关工作任务及目标，工作效果较好。	
12			服务态度 (30 分)	考核项目管理人员及服务人员对中心提出的各项工作要求的响应程度和完成情况。以及人员的服从情况、配合协作情况、工作辅助等各方面的服务态度。	20分	响应工作要求，根据指示做出应对，完成工作任务。对乙方及服务人员的工作服从情况、配合协作情况、工作辅助等方面服务态度基本满意。	
					25分	及时响应工作要求，根据指示快速做出应对，完成工作任务。对乙方及服务人员的工作服从情况、配合协作情况、工作辅助等方面服务满意。	
					30分	积极响应工作要求，根据指示迅速做出应对，完成工作任务。对乙方及服务人员的工作服从情况、配合协作情况、工作辅助等方面服务态度非常满意。	

13			服务流程 (20 分)	依据中心工作要求及相关规定,考核项目管理人员及服务人员工作标准执行情况,流程规范程度。	15分	服务按照工作标准执行,流程规范,基本符合甲方要求。	
					18分	服务按照工作标准执行,流程规范,符合甲方要求。	
					20分	服务严格按照工作标准执行,服务流程规范,完全符合甲方要求。	
	-	-	加分项	在服务工作中乙方人员或团队表现突出,对中心整体工作成绩做出杰出贡献的情况。	1分	积极高效完成临时交办的其他工作。	
					1分	在项目执行中成功应用了创新技术或方法,大幅提高了工作效率或服务质量。	
					2分	在突发事件或紧急情况下,快速响应并有效解决问题,避免了损失和不良影响,展现了良好的应急处理能力。	
					2分	成功案例被甲方或行业内部认可,并作为优秀案例进行分享。	
					3分	因服务人员个人优秀事迹或服务方突出工作表现,受到媒体刊发报道、居民、上级或其他单位部门表彰。	

附件 2:

通州区网格化平台坐席员外包服务项目

实施方案

一、项目背景

为确保通州区网格化平台平稳高效运行，助力城市副中心高标准建设，中移在线服务有限公司在 2026 年 1 月 16 日至 2027 年 1 月 15 日期间负责提供网格化平台坐席员服务。构建集信息采集、问题分派、处置反馈、监督考核于一体的坐席服务体系，实现事件响应及时化、流程管理闭环化、考核评价数据化，助力城市运行管理高效协同。具体工作内容包括：承担通州区网格化系统平台案件的立案审核、分转处置、督办落实及结案审核等全流程管理；梳理汇总权属不明或处置疑难案件；保障平台系统顺畅运转，促进全区网格化城市管理工作规范有序开展。确保服务质量和工作标准与指挥中心要求高度一致。

二、服务目标

1. 保障通州区网格化系统平台案件全流程管理顺畅，实现立案审核、分转处置、督办落实及结案审核等工作高效闭环；
2. 精准梳理汇总权属不明或处置疑难案件，推动问题妥善解决；
3. 通过专业化服务提升网格管理精细化水平，辅助区领导、行业部门和属地开展科学决策；
4. 建立健全服务管理体系，确保各项工作按天、按量、按时完成，满足通州区城市管理指挥中心的各项工作要求。

三、服务范围与期限

1. 服务范围：通州区网格化平台系统运行相关业务工作，包括网格案件流转管理、人员培训指导、数据分析及指挥中心交办的其他工作；
2. 服务期限：2026 年 1 月 16 日至 2027 年 1 月 15 日，共计 1 年；
3. 工作时间：工作日白班 9:00 至 17:30，节假日及工作日晚班实施值班、轮班制度，具体安排依照通州区城市管理指挥中心实际工作需要调整。

四、服务团队组建与管理

本次项目配置 13 名坐席员，含 2 名项目负责人（坐席员带班组长），人员资质严格符合以下要求：

- （一）项目负责人 2 名（坐席员带班组长）

熟知网格化管理相关业务，具备2年以上网格相关工作经验，长期在岗履职；遵守宪法和法律，具有良好的道德品行和职业素养；具备优秀的语言沟通能力、组织协调能力和团队管理能力，亲和力强；身体条件良好，能够适应长期夜班、倒班工作；年龄在45周岁以下，具有2年以上网格相关工作经验的可放宽至50周岁，大专及以上学历，熟练操作电脑及网格化平台系统；严格遵守保密纪律，对工作涉及的各类信息承担保密责任。

（二）坐席员11名

遵守宪法和法律，具有良好的道德品行和服务意识；口齿清晰，表达顺畅，具备良好的语言沟通能力和亲和力；身体条件良好，能够适应长期夜班、倒班工作；年龄在45周岁以下，具有2年以上网格相关工作经验的可放宽至50周岁，大专及以上学历，熟练操作电脑及网格化平台系统；严格遵守保密纪律，对工作过程中接触的各类信息严格保密；接受基于服务态度、响应速度、工作力度的全维度考核，服从奖惩机制管理。

（三）内部管理制度

为保障项目有序推进，我方将建立并严格落实以下管理制度：

1. 业务流程管理制度：明确案件受理、分转、督办、审核各环节操作规范及时限要求；
2. 人员管理制度：规范人员考勤、岗位职责、离职交接等流程，保障人员稳定；
3. 质量监控制度：建立全流程质量监控机制，定期开展工作检查与评估；
4. 业务培训制度：制定常态化培训计划，保障人员业务能力持续提升；
5. 统计报表制度：定期汇总工作数据，形成规范报表提交指挥中心；
6. 保密制度：明确保密责任、信息管理规范及违规惩处措施；
7. 报告制度：建立日常工作汇报、重大事项及时上报机制。

五、核心服务流程规范

（一）网格案件全流程管理

1. 案件受理：实时接收区级网格化系统平台流转案件，准确记录案件关键信息；
2. 立案审核：对接收的案件进行审核，核实案件信息完整性、准确性；
3. 案件分转：根据案件类型、属地管辖、部门职责，精准分转至对应属地

及委办局，确保分转准确、及时，同步建立分转台账；

4. 案件督办：对分转案件进行跟踪督办，定期核实办理进度，对超时限未办结的案件及时提醒承办单位，必要时上报指挥中心协调推进；

5. 结案审核：接收承办单位结案申请后，审核案件办理结果是否符合要求、材料是否完整，符合结案标准的予以结案，不符合的退回重新办理；

6. 疑难案件处理：对权属不清或处置疑难的案件，及时收集、整理相关信息，明确承办单位，跟踪办理进度，确保高质量办结并向上汇报。

（二）培训指导服务

通过系统化培训，提升团队整体思想站位、工作能力和业务素养，确保坐席员熟练掌握业务流程和系统操作，具备数据分析、问题发现及建言献策能力。制定岗前培训和在岗培训计划，提升我方坐席员业务能力。

1. 岗前培训：新入职人员开展为期 1 周的集中培训，培训合格后方可上岗；

2. 在岗培训：每月开展集中培训，针对工作中的重点、难点问题进行专项讲解。

（三）质量保障体系

1. 考核评价机制

以服务态度、响应速度、工作力度为核心考核维度，建立“日常考核+月度考核+季度评估”的全周期考核体系：

2. 奖惩机制

1) 奖励措施：对考核优秀的坐席员及带班组长，给予奖励、荣誉表彰等；

2) 惩处措施：对考核不达标、违反管理制度、出现工作失误的人员，视情节轻重给予批评教育、绩效扣减、岗位调整直至解聘处理；造成严重后果的，依法追究相关责任。

（四）质量监控措施

1. 日常巡查：项目负责人每日对坐席员工作开展情况巡查，及时纠正不规范操作；

2. 案件抽查：定期对已办结案件进行抽查，核实办理质量和流程规范性；

3. 月度总结：召开质量分析会议，总结工作亮点与不足，制定改进措施。