

北京市海淀区城市管理综合行政执法局

“综合调度工作服务外包项目合同”

合同编号：

甲 方：北京市海淀区城市管理综合行政执法局

乙 方：北京虹乔人力资源有限公司

经甲乙双方友好协商，现依据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等法律规定，就乙方为甲方提供综合调度工作服务外包相关事宜，达成如下协议：

一、服务内容

(一) 工作主要内容

(1) 负责海淀区接诉即办服务系统中，涉及区城管执法局案件的 24 小时接收、转办、回复等工作；

(2) 负责北京市综合执法大数据平台案件 24 小时派遣、转办、催办、反馈、审核及回复等工作；

(3) 负责应急、执法等各平台值班报备，受理各科队在使用综合执法大数据平台过程中的问题；

(4) 负责使用海淀区网格化图像信息系统、建设工程智慧监管平台及重点车辆治理平台等，对全区 2 万余路监控探头开展常态化视频巡查及各类保障任务专项巡查，发现城市环境类问题进行综合调度；

(5) 负责使用区级视频系统、北京市建筑垃圾管理与服务平台、北京市城市建筑垃圾车辆运输管理系统等，开展违规渣土运输车辆溯源及轨迹追踪；

(6) 负责建筑垃圾污染防治等专项整治行动夜间视频巡查；

(7) 负责 7×24 小时群众举报电话接听，对案件进行登记、任务派遣、催办、回复、审核等，并做好群众来电咨询与问题解答；

(8) 负责全区城管执法类群众诉求案件归集、整理与统计分析，梳理、监测各类专项任务数据指标；

- (9) 负责各平台台账整理及数据统计分析;
- (10) 负责协助做好应急值守工作;
- (11) 负责完成甲方交办的其它临时性、专项性工作任务。

(二) 工作模式

按照现有案件系统平台工作性质,设置以下岗位。项目运行中,根据实际工作任务需要、个人工作能力等因素需对岗位设置、人选或配比进行调整的,乙方应在接到甲方通知后3日内,按甲方要求完成调整。

本项目人员每日实行分班次运转模式,保证7×24小时人员在岗。

1. 综合调度及数据统计分析岗(含项目经理)

实行5×8小时/周的工作模式。项目经理:负责日常员工管理、各类系统案件整理、催办、审核;建立各平台工作台账。综合调度岗:负责对全区2万余路监控探头进行视频巡查,发现城市环境类问题进行综合调度,降低群众诉求量;负责应急、执法等各平台值班报备;受理各科队在大数据平台使用中的问题。数据统计分析岗:负责全区城管系统受理的12345案件统计分析 & 专项任务数据分析、群众热线受理、治理违法建设数据分析及甲方交办的其它临时性工作。

2. 应急值守岗

以夜间值守为主,共分4个班组轮换值守,每班设置1名班长,负责班组内日常业务管理监督,对当班期间业务问题负主责。每班设置1名值守人员,负责电台等设备点名、回复,接听群众举报热线、晚间视频巡查、市城管执法局综合执法大数据平台等系统内案件的派遣、转办、督办、反馈、回复等工作,配合做好应急值守工作。

岗位及班次配置人员不少于16人,可结合实际工作调整。

(三) 工作要求

(1) 综合调度及数据统计分析岗要求(含项目经理)

- ① 负责项目人员日常业务及纪律等综合管理工作;
- ② 熟练掌握接诉即办案件考核标准及办理技巧,及时更新学习北京市12345接诉即办案件考核内容;

③ 熟练掌握网格案件办理流转及处置方法，跟进案件督办处理；

④ 熟练掌握 word、excel 等日常办公软件，做好数据统计、分析；

⑤ 熟练掌握并使用视频巡查系统，做好日常巡查；

⑥ 完成领导交办的临时工作。

(2) 应急值守岗岗位要求

① 负责海淀区接诉即办服务系统、市城管执法局综合执法大数据平台等系统案件的及时派遣及转办，根据案件回复时限对办理回复进行催办，根据案件轻重缓急及举报人情绪指数，对重点案件进行实时督办；

② 群众举报热线与综合咨询电话须在响铃 3 声内接通，按照“人、地、时、事、历、因、果”单据记录七要素，认真听取、记录、归纳群众来电诉求，填写相应任务单据，审核派发到责任单位办理，要求 10 分钟内填写派发完毕；

③ 具备较强学习能力，能尽快熟悉城市管理相关法规和制度，熟练掌握系统操作运用，熟知业务工作标准与要求；

④ 具备较强沟通能力，做好与举报人、北京市城管执法局、区局各科队、各街镇综合执法队的业务协调与工作接洽，能够熟练处理并解答职权范围内相关问题；

⑤ 具备较强地理方位感，熟悉海淀各街镇行政管辖四至及主要地标名称，保证转派区域、案由的准确率。

二、甲方的权利和义务

1. 甲方负责向乙方提供受理服务的终端界面操作指引、服务用语标准等相关服务规范。

2. 乙方对其员工进行业务培训时，为保证服务质量，甲方应给予必要的协助与指导。

3. 甲方有权在本协议有效期内向乙方发出有关业务内容和操作程序调整的书面通知，并同时更新业务资料，乙方应立即按照通知要求实施变更，否则由此产生的一切损失由乙方承担。

4. 甲方有权按照业务规范要求 and 标准，随时对乙方服务成果进行实时、全

面检查，并有权要求乙方在指定期限内解决或答复检查中发现的问题。

5. 甲方作为海淀区城市管理综合行政执法机构，乙方服务质量对甲方日常工作开展与社会形象树立具有重要影响，若甲方认为乙方服务不符合《服务外包岗位工作服务规范》（详见附件一）等要求，有权要求乙方或乙方现场负责人对服务人员按照甲方要求再培训或撤换。如乙方拒绝或迟延履行（收到甲方通知后3个工作日未履行视为迟延履行），为保证服务质量，甲方有权自行对乙方服务人员再培训，相关培训费用由乙方承担，甲方有权从应付费用中扣除。该培训为乙方不履行协议义务，甲方为维护自身权益所采取的救济行为，不属于亦不应被视为甲方对乙方劳动者劳动过程的直接管理。甲方依据本条对服务人员进行再培训后，仍有权依据本协议及本协议的补充协议（如有）追究乙方的违约责任。

6. 甲方允许乙方使用指定技术平台及设备，负责提供座席及相关服务设备，并确保设备完好可用。

7. 甲方负责技术平台和设备的维护、升级。

8. 甲方有权对乙方服务过程进行监控，若发现乙方服务未达到本协议约定标准及甲方服务要求，有权依据本协议追究乙方违约责任，并按照《服务外包岗位绩效考评办法》（详见附件二）扣除相应外包服务费；甲方有权对乙方服务过程给予宏观指导，可根据实际服务情况建议乙方招聘、辞退、奖惩工作人员。

9. 甲方可应乙方要求，指导其开展员工服务绩效评定，可根据员工现场工作表现对员工工资提出建议。

10. 甲方按时向乙方支付本协议约定的业务外包服务费。

11. 甲方应尊重乙方工作人员的民族习惯和宗教信仰，不因民族、性别差异歧视乙方员工。

12. 甲方有义务对乙方提供的与本协议相关的各种资料和信息保密。

三、乙方的权利和义务

1. 乙方应按照本协议约定，为甲方提供全年每天24小时不间断服务。

2. 为保证综合调度工作外包服务质量，乙方合同期内在岗人员须保证不少于16人，双方就人员配备另行约定的除外，前述人员数量系乙方为开展业务必

须满足的人员配备要求。

3. 乙方应为工作人员统一配备工作服，样式符合政府机关工作人员着装相关规定。乙方安排的工作人员应符合本协议岗位要求，并与乙方建立合法劳动关系；乙方作为用人单位，负责服务人员的人事管理、日常行政管理、薪酬发放、保险费用支付、伙食费支出及日常行政办公等支出，并承担与外包业务关联的经济、法律纠纷及后果。

4. 乙方负责工作人员的选任及培训

4.1 乙方安排的工作人员应当符合以下要求：

1) 服务人员：能适应白、夜班轮值工作模式；熟悉电脑操作、熟练使用 word、excel 等日常办公软件；普通话标准清晰；有较强的责任心，及良好的学习、沟通、表达、应变、协调能力；具有一定的文字及数据分析能力。

2) 班长：能适应白、夜班轮值工作模式；普通话标准清晰；有 1 年以上从事政府服务工作经验，有一定的业务管理能力，有较强的责任心及学习、沟通、表达、应变、协调能力；熟悉电脑操作、熟练使用 word、excel 等日常办公软件；具有较强的文字及数据分析能力。

4.2 乙方对其安排的工作人员要在其正式上岗前进行电脑操作、地理常识、城管执法业务知识、安全教育等方面的培训；制定详细、完善的岗前基本技能培训方案；针对各类突发情况制定应急预案，甲方给予必要的协助与指导。人员上岗后，定期组织或按甲方要求开展业务知识及话务受理技巧培训。

5. 乙方应将其与工作人员签订的劳动合同副本或者加盖乙方公章的复印件存档以备甲方查询。未提交劳动合同的，甲方有权拒绝乙方安排该人员参与服务，并要求乙方撤换。乙方应依法履行用人单位各项义务，因用工不当给甲方造成的损失，由乙方承担。

6. 工作人员提供服务前由乙方负责在合规医疗机构进行入职体检并将加盖乙方公章的入职体检结果和报告复印件存档以备甲方查询，如甲方根据入职体检结果和报告认为乙方使用该人员可能会使乙方的服务不符合甲方要求的，有权要求乙方撤换，但不得违反法律、法规的相关规定。

7. 在审查工作人员信息时发现问题的，要及时把问题通报甲方，保证工作人员信息真实。如工作人员个人信息不真实、学历学位资质证书等存在虚假、伪造情形，视为欺诈，出于保证服务质量的考虑，乙方应无条件从甲方处撤换该员工。

8. 如甲方在工作规范及标准上有调整，乙方保证在收到甲方通知后，根据不同情况即时或最迟不超过3个工作日内按通知要求调整有关服务流程。

9. 乙方应严格按照甲方的业务特点、业务规程和服务规范（详见《服务外包岗位工作服务规范》），制定完整齐备可行的内部管理制度体系，保证各项工作的正常运转，并提供安全使用设备规范及应急预案，提供优质服务，保障甲方的合法权利，维护甲方的社会声誉。

内部管理制度至少包括但不限于：考勤管理制度、业务操作流程、绩效考核、业务培训、保密制度、现场管理规范等。乙方需确保各项管理制度的落实，并与个人绩效考核挂钩。

10. 为保证服务质量，乙方应根据工作岗位和工作成绩，合理设置薪酬档次，对工作人员进行激励和约束。

11. 乙方应建立相应的保密制度，保证其提供的工作人员在协议有效期内及本协议终止后不得以任何形式向他人提供或泄露甲方的信息（包括但不限于甲方资料、呼叫内容、各类数据及相关规程等）。

12. 乙方应制定配套的员工薪酬及福利标准。乙方确认其员工工资主要由技能工资、岗位津贴、工作津贴、补助、奖金、加班费等部分组成。

13. 非为甲方工作需要，乙方及乙方工作人员不能使用甲方的各类系统，乙方在使用甲方的系统和设备时，应依使用方法合理使用，因非甲方原因造成甲方系统和设备损毁，乙方应赔偿甲方的损失；非乙方的原因造成甲方系统和设备毁损，乙方有义务及时通知甲方，以免影响服务质量。

14. 乙方有权拒绝甲方提出的违反相关法律、法规及本协议约定的要求。

15. 乙方有权按照本协议按时获得甲方支付的外包服务费。

16. 乙方确认其工作人员均为乙方员工，与乙方建立合法有效的劳动关系，

与甲方不存在任何用工关系。乙方人员的工资、社会保障等全部用工费用由乙方负责。如因乙方未履行签订劳动合同、未及时足额支付工资、未及时足额建立缴纳社会保险等劳动法规定的义务，产生的一切法律后果由乙方承担。甲方被迫承担责任的，有权向乙方全额追偿，并有权依据本协议及本协议的补充协议（如有）追究乙方的违约责任。

17. 乙方人员在合同期内若调岗、离职或被辞退，乙方应于人员离岗日期前10日告知甲方，征得甲方同意方可离岗，并及时调整人员班次，保证每班次在岗人员数量达到岗位要求；应在5个工作日内补齐工作人员，确保乙方为甲方提供的服务顺利开展。如发生乙方未经甲方同意擅自进行人员调岗行为，甲方有权依据本协议及本协议的补充协议（如有）追究乙方的违约责任。

18. 乙方不得安排已不再与其存在合法有效劳动关系的人员到甲方提供工作服务。由于乙方安排未与其形成合法劳动关系的人员或由于非甲方原因造成乙方人员与乙方的劳动合同期满后仍然继续为甲方提供工作服务，导致甲方与该人员被依法认定形成事实劳动关系的，乙方应承担甲方因此遭受的全部损失。上述损失赔偿将在本协议约定应支付的服务费用中予以直接扣除，如该笔服务费不足，甲方有权在甲方与乙方现有或将来与甲方签订的合同价款中予以扣除或要求乙方另行补足。

19. 乙方应及时把工作人员的基本情况通报甲方，保证甲方对乙方提供服务的工作人员基本素质的了解。甲方可以提供工作人员在岗期间工作情况、业绩情况、健康及考核等方面内容，乙方应根据甲方出具的工作人员岗位工作绩效情况，对工作人员进行监督考核、奖惩激励。

20. 乙方在使用甲方的系统和设备时，应依使用方法，合理使用，因乙方原因造成甲方系统和设备毁损，乙方应赔偿甲方的损失，非乙方的原因造成的甲方系统和设备毁损，乙方有义务及时通知甲方。

21. 乙方人员在为甲方提供服务期间的行为均无争议地视为乙方行为，乙方委派人员造成甲方或任何第三方人身损害或财产损失的，或有其他违反本协议的情况，均由乙方承担责任。乙方应保证甲方免于因乙方行为或乙方委派人员的行

为受到任何指控、诉讼等。否则乙方应赔偿甲方因此造成的全部损失，包括但不限于行政罚款、赔偿、律师费等。

23. 以上各条款所述损失赔偿，甲方将在本协议约定应支付的服务费用中予以直接扣除，如该笔服务费不足，甲方有权在甲方与乙方现有或将来与甲方签订的合同价款中予以扣除或要求乙方另行补足。

四、外包服务考核、费用标准及支付方式

1. 甲方有权根据本合同对服务内容、方式及要求进行检查，甲方按照附件《服务外包岗位绩效考评办法》对乙方进行考核，考核评分结果将作为付款依据。乙方同意执行附件《服务外包岗位工作服务规范》《服务外包岗位绩效考评办法》，并且已充分理解合同金额可能会因乙方的被考核结果而被调整。

2. 本项目协议金额总计（大写）：壹佰捌拾陆万玖仟肆佰元整（¥（小写）1869400元）。

3. 付款方式如下：

本合同签订后，一个月内，甲方向乙方支付合同总额的 40%，计：747760元，服务至七个月后，甲方向乙方支付合同总额的 40%，计：747760元。

服务期满后，如无违约事项，甲方向乙方支付合同总额的 20%，计：373880元。

但以下金额应从上述款项中扣除：

1) 每月按照《服务外包岗位绩效考评办法》考核而导致乙方被扣除的协议金额；

2) 乙方出现违约行为时应承担的违约金；

3) 乙方造成甲方损失所应承担的损害赔偿金；

4) 其他应当扣除的金额。

乙方应按照甲方要求，在付款日期前 5 个工作日内向甲方提供正式、合法、等额、有效的正规发票。如乙方未能按时向甲方提供正式、合法、等额、有效的正规发票的，甲方有权拒绝支付费用且不构成违约。上述费用为在符合相关支付条件情况下，甲方向乙方支付的全部费用，除此之外甲方无需再向乙方另行支付其

他费用。

4. 账号信息

乙方账号：9550880248083600101

开户名称：北京虹乔人力资源有限公司

开户银行：广发银行股份有限公司北京丰台支行

乙方指定的收款账户发生变更的，乙方应在变更后及时书面通知甲方，否则由此导致的错付、无法支付等所有后果均由乙方自行承担。

五、特别约定

1. 因不可抗力导致本协议提前终止，则按项目实际执行天数支付外包服务费（计算方法：合同总金额/365天×项目实际执行天数）。因不可抗力导致甲方需求人员数量减少，则按项目减少人数扣除外包服务费（计算方法：合同总金额/365天/16人×减少人数×减少天数）。

2. 除本协议另有约定外，乙方不得擅自提前终止/解除本协议。如在本合同履行期限内，乙方提前终止/解除本协议，乙方应向甲方支付本项目协议总金额的10%作为违约金，并应承担因此给甲方造成的所有损失；且甲方无需承担因乙方提前终止/解除本协议所引发的一切法律责任，包括但不限于经济补偿金、赔偿金、加班费、未休年假补偿金等。

3. 除本协议另有约定外，甲方不得擅自提前终止/解除本协议，如在本协议履行期间内，甲方提前终止/解除本协议，甲方应当向乙方承担因甲方提前终止/解除本协议所引发的一切法律责任，包括但不限于经济补偿金、赔偿金、加班费、未休年假补偿金等。

六、违约责任

1. 甲方应按时支付业务外包服务费，每延期1个自然月，甲方应向乙方支付应付金额万分之三的违约金，该违约金以甲方拖欠总费用的20%为限。

2. 为保证服务质量，乙方应及时为其工作人员发放工资，并按法律法规和政府有关部门规定依法给其工作人员办理社会保险和公积金缴纳手续。如果乙方未能及时发放或办理，引起一切的经济、法律后果均由乙方自行承担，同时甲方

有权视乙方的过错严重程度解除本协议。如果甲方被迫承担，甲方有权向乙方全额追偿。

3. 乙方作为甲方服务外包项目的服务商，向甲方提供服务时，因其过错或失职给甲方造成经济损失（包括但不限于甲方的各项实际损失及甲方为弥补、减少损失而采取的各种措施的支出），乙方应按损失额的全额赔付。

4. 甲方定期对乙方提供的服务人数进行检查，如乙方因人员变动未按协议要求保证外包服务人数，且未能在 5 个工作日内提供合格人员，则每逾期一天，甲方扣减乙方 300 元/每人每天的费用。人员空缺达到 5 人及以上且逾期 10 个工作日及以上未及时补充的，甲方有权解除本合同，未向乙方支付的费用，不再支付，乙方还应向甲方支付 2 万元违约金，因此给甲方造成损失的，由乙方负责赔偿。

5. 乙方违反本协议约定委派未与乙方存在合法有效劳动关系的人员并导致甲方与该人员被依法认定形成事实劳动关系的，乙方除应向甲方支付 2 万元违约金外，还应赔偿甲方遭受的全部损失。

6. 如果乙方未能履行本协议规定的其他义务，包括但不限于人员缺岗 5 人（含）以上、未按甲方要求撤换不合格人员、连续两个月绩效考评低于 80 分等；乙方在甲方发出违约通知后 7 天内，或在甲方书面同意延长的时间内未能及时纠正其违约行为，甲方可以解除本协议。甲方解除本协议的，未向乙方支付的费用，不再支付，且不影响乙方应当承担的违约责任。

7. 因为乙方延迟提供服务或其他违反本协议约定的行为致使甲方行使解除权的，自甲方向乙方发出解除或部分解除本协议的书面通知到达乙方时，本协议即告解除。合同解除后，乙方应退还已收的乙方尚未履行期间对应的服务费用，对甲方造成损失的乙方还应予以赔偿。

七、 协议生效、变更与终止

1. 本协议服务期限自 2026 年 6 月 17 日 0 时起，至 2027 年 6 月 16 日 24 时终止。

2. 本协议到期自动终止。

3. 经甲乙双方协商一致，本协议可解除。

八、争议解决方式

因本协议及在本协议执行过程中发生的一切争议，双方协商解决。如协商仍不能达成一致意见的，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

九、不可抗力

1. 不可抗力是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，包括但不限于战争、严重火灾、水灾、台风、地震、法律法规政策调整、政府行政指令或与本协议相关的人事、财政等政策变化以及其他双方书面同意属于不可抗力的事故。

因为不可抗力导致本协议部分或全部不能履行的，甲方可选择无条件解除本协议或者采取其他补救措施。

2. 受不可抗力的影响而不能履行的一方应在不可抗力发生后立即以书面形式通知另一方，并在不可抗力发生后十个工作日内，将有关部门出具的证明文件送达另一方。根据不可抗力的影响，甲乙双方可以解除或部分解除本协议，或者就本协议的延期履行达成补充合同。

3. 因为不可抗力不能履行本协议的，根据不可抗力的影响，可以部分或全部免除履约方的责任，但法律另有规定的除外。同时，一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

4. 受城管执法部门机构改革、职能划转等政策影响，属于不可抗力因素，甲乙双方可以协商解除本合同、或者就本合同的后期履行达成变更补充合同。因上述原因致使本合同解除或者变更的，甲方均不承担违约责任。若双方协商一致，提前解除本合同的，乙方应退还甲方已支付但尚未履行期间对应的服务费用，且不得再向甲方主张任何权利。

十、通知

1. 本协议任何一方给另一方的通知、回复、确认等，都应以书面的形式通过专人送递、传真或特快专递方式送达，双方的收件地址和收件人以本协议所载明的相关信息为准。如果持特快专递送达通知、回复、确认等，收件日期即为送达日期。

2. 如果一方的收件地址、收件人等通讯信息发生变更，应在变更发生后三个工作日内书面通知对方。通讯信息发生变更的一方不履行/或不及时履行通知义务的，通知、回复、确认等发出三日即视为送达，自行承担由此引发的一切法律后果。

3. 甲方依据本协议约定，向乙方现场负责人转达的各类书面或口头告知、通知、回复、要求、确认等，均视为已有效送达乙方。

十一、适用法律

本协议适用中华人民共和国法律。

十二、其他

1. 本协议生效后，甲方有关调整业务内容的书面通知自动构成本协议的组成部分，对双方具有约束力，协议仍有未尽事宜双方可签定补充协议解决，补充协议与本协议具有同等效力；

2. 本协议一式 5 份，经双方授权代表签字并加盖公章后生效。甲方执 3 份，乙方执 2 份，具有同等法律效力；

3. 本协议的附件与主协议具有同等法律效力。

附件一：《服务外包岗位工作服务规范》

附件二：《服务外包岗位绩效考评办法》

甲方（盖章）：

北京市海淀区城市管理综合行政执法局

签约代表（签字）：

签约日期：2026年6月11日

乙方（盖章）：

北京虹乔人力资源有限公司

签约代表（签字）：

签约日期：2026年6月11日

附件一 服务外包岗位工作服务规范

第一章 总则

第一条【主要目的】为规范综合调度服务外包工作，完善各项规章制度，提升接诉即办、视频巡查、指挥调度、数据分析、应急值守及热线服务管理水平，结合城管工作性质和岗位实际，制定本规范。

第二条【指导思想】服务人员要积极受理群众合理诉求，有效化解社会矛盾；做好24小时值守及视频巡查工作，配合做好指挥调度工作；做好数据统计分析工作；做好接诉即办平台案件流转的相关辅助业务。

第二章 主要职责

第三条【内部分工】设置综合调度及数据统计分析岗，工作岗实行5×8小时/周的工作模式，协助甲方完成各项工作。设置应急值守岗，以夜间值守为主，共分4个班组轮换值守，7×24小时不间断提供人工接听、值守服务。

第四条【综合调度及数据统计分析岗主要工作职责】

(1) 项目经理：负责日常员工管理；各类系统案件整理、催办、审核；建立各平台工作台账。

(2) 综合调度岗：负责对全区2万余路监控探头进行视频巡查，发现城市环境类问题进行综合调度，降低群众诉求量；负责应急、执法等各平台值班报备；受理各科队在大数据平台使用中的问题。

(3) 数据统计分析岗：负责全区城管系统受理的12345案件及专项任务数据统计分析、群众热线受理、治理违法建设数据分析及甲方交办的临时性工作。

第五条【应急值守岗主要工作职责】

(1) 班长负责班组内日常业务管理监督，对当班期间业务问题负主责。

(2) 值守人员负责群众举报热线、市城管执法局综合执法大数据平台等系统内案件的派遣、转办、督办、反馈、回复等工作，配合科室应急值守工作、配合科室视频巡查指挥调度工作。

第三章 岗位要求

第六条【素质要求】服务人员应遵纪守法、诚实守信、文明礼貌、爱岗敬业。

第七条【品德要求】服务人员应有较强的责任心，对工作有奉献精神和团队精神，能够自觉维护城管执法机关的声誉和形象。

第八条【身心要求】服务人员应身体健康，品貌端正，有较强的心理承受能力，能够正确应对各种突发事件。

第九条【技能要求】服务人员须具备一定的电脑操作水平，熟练掌握办公软件的运用，打字录入速度应不低于每分钟40字。

第十条【业务要求】服务人员应熟练掌握城市管理相关法律法规和制度，精通业务，能够熟练处理职权范围内的相关问题。

第十一条【态度要求】服务人员对群众的合理诉求要做到有问必答、有求必应，始终保持平和心态，做到沉着、冷静、不急不躁，合理引导来电人反映问题，主动为来电人提供高效优质的服务，严禁出现以下情形：

- (一) 态度生硬，敷衍了事；
- (二) 拒接或挂断举报人电话；
- (三) 辱骂举报人或者有其他过激语言。

第十二条【纪律要求】服务人员在日常值班过程中，应当遵守以下规定：

- (一) 严禁私自脱岗，如需临时离岗的，应请假，经带班干部同意后方可离开；
- (二) 禁止拨打私人电话聊天；
- (三) 禁止将与工作无关的书刊、杂志、报纸带入座席；
- (四) 在工作时间内，应注意保持工作间内的秩序，禁止串办公室聊天、大声喧哗、说笑；

(五) 严禁与来电人闲聊与工作无关的内容；

(六) 工作台要保持整洁，交班前要提前整理好工作台。

第十三条【保密要求】服务人员必须遵守保密制度的相关规定，严格保守秘密，不得有下列行为：

- (一) 泄露城管执法机关的组织机构、人员编制、保密号码等信息；
- (二) 泄露来电人个人信息或其他来电人要求保密的信息；
- (三) 与举报人沟通交流时不使用工号，而使用本人姓名或其他称呼；
- (四) 未经本单位领导批准，擅自接受新闻媒体及记者的采访；

(五) 打听、传播城管执法机关机密信息；

(六) 未经授权，擅自向外界披露未经准许公开的重要信息；

(七) 随意打听或传播其他工作人员的个人隐私。

第十四条【安全防火】严格遵守防火安全责任制度，认真执行用电、防火、防爆、防盗、防雷等规定，掌握灭火常识和灭火器材的使用，不得将易燃易爆等物品带入工作场所。发现安全隐患应立即报告，不得延误。

第十五条【爱护公物】服务人员应爱护和节约使用办公用品和办公设备，公用物品不得私用。

第十六条【统一着装】在岗期间应统一着工作服，严禁赤脚穿鞋或赤脚上岗。

第四章 工作流程

第十七条【来电受理】要热情受理倾听举报人来电，按“人、地、时、事、历、因、果”七要素，详细记录来电人所要表达的诉求及案件相关信息。

第十八条【及时派发】市区两级业务平台派单，电台、电话通知及群众举报等，应在10分钟内核准并转派至辖区责任单位。区局自行受理的，应在10分钟内填写完毕并派发至责任科队。

第十九条【认真审核】按照系统业务工作标准和规范，认真做好大数据平台案件的催办和审核，避免上报超时及上级部门审核退回。

第二十条【情况报告】对于受理的突发类、扬言类及来电人情绪激动易引发不稳定因素类的举报，由各班长及时干预，并第一时间向局值班干部报告。

日常工作中要收集反馈日常工作中的法规运用、系统操作等方面的疑点难点，并提出改进建议，由各班长统一整理上报。

第二十一条【班组交接】接班人员应于接班前10分钟到达单位做好交接班准备。接班后，及时调整情绪，迅速进入工作状态。

交班人员必须认真受理完最后一个电话方可交班，不可提前停止受理电话或匆忙挂断电话。无人接班时，交班人员需经带班班长同意后方可签出座席。

交接班过程中应保持工作场所安静，不得闲谈，交班人员交班后应迅速离开工作现场。

第二十二条【日常巡检】利用各类视频巡查系统每日完成日常违法形态巡查以及各

项保障专项巡查工作，发现城市环境类问题进行综合调度。

第二十三条【数据分析】负责全区域管执法类群众诉求案件归集、整理与统计分析，梳理、监测各类专项任务数据指标；负责各平台台账整理及数据统计分析。

第二十四条【工作例会】每周，项目经理应召集各班组人员召开周工作例会，内容包括：总结上周工作、传达领导指示、学习业务知识、分析特殊案例、点评服务质量和安排本周工作等，并形成会议材料存档。

每月召开月工作例会，汇报当月各班组工作开展情况，通报月绩效考核成绩。

第五章 教育培训

第二十五条【培训时间】新录用人员培训时间应不少于 80 课时，其中：集中授课不少于 40 课时，典型案例讲评不少于 24 课时，通话录音点评不少于 8 课时，上机操作不少于 15 课时，现场实习不少于 20 课时。

第二十六条【培训方式】培训的方式要从实战出发，对于新录用人员培训方式应采取集中授课、典型案例讲评、通话录音点评、上机实操等方式进行。

第二十七条【人员录用】新录用人员考试合格率应达到 100%，理论考试和上机考试两项均不合格者，不予录用；一项不合格者，补考合格后，可以录用；补考仍不合格者，不予录用。

第二十八条【在岗培训】服务人员培训时间每人每周不少于 2 课时，每月不少于 10 课时。可利用班务会及月工作例会，采取集中学习相关业务知识、随机抽取座席电话录音进行点评、典型案例分析等方式进行，培训的成绩纳入当月绩效考核。考核合格率应达到 100%，优秀率达到 80%。成绩不合格者必须参加补考，补考不合格者，应辞退。

班长考核优秀率应达到 100%，各项成绩均较为突出。

第六章 绩效考核

第二十九条【考核内容】按照《服务外包岗位绩效考评办法》执行，每月进行一次综合考核。

第三十条【奖励批评】对工作表现突出、完成任务好的人员给予表扬、奖励；对服务态度差、工作不积极的人员要给予相应的处罚。

第三十一条【辞退情形】工作人员存在以下情形的，经单位领导批准，反馈至外包服务公司，按照合同约定，予以辞退：

- (一) 工作中弄虚作假或对工作失误隐瞒不报，情节严重的；
- (二) 工作期间因服务态度恶劣被投诉，经查证属实的；
- (三) 擅自删除和修改热线系统信息的；
- (四) 向他人泄露举报人个人信息的。

附件二 服务外包岗位绩效考评办法

第一章 总则

为推动综合调度工作服务外包项目有序开展，保证城管执法局热线受理、视频巡查、指挥调度、数据分析、应急值守等相关工作质量，结合具体工作内容和市区相关考评办法，制定本办法。

第二章 考评目的、原则、方法

一、本办法是对综合调度工作服务外包项目服务方工作成绩和服务质量的考评。考评分值作为综合调度工作服务外包项目服务方取得外包服务费的主要依据和重要参考。

二、成立综合调度工作服务外包项目考评领导小组，由局主管领导、甲方科室领导及科室项目负责人组成，负责综合调度工作服务外包岗位绩效考评办法的制定、修改及审定；负责组织开展综合调度工作服务外包工作考评；负责重大问题的沟通协调。

考评领导小组下设办公室，由相关业务科室负责人及外包单位管理人员共同组成，负责开展具体工作考评，汇总相关情况，做好考评基础工作。

三、考评采取日常管理与定期抽查相结合、定量考评与定性考评相结合的原则，确保考评工作科学、公开、合理。

四、考评内容包括日常业务、工作纪律、考勤制度、工作奖励等。

五、项目科室和项目经理联合对外包人员日常工作情况开展检查与监督，每月底向考评领导小组办公室报送当月工作情况。考评领导小组办公室负责绩效考评具体实施，考评成绩须向相关业务科室公示。

六、计分方法：月度考评成绩=100分-扣分总和。

第三章 考评结果应用

一、月绩效考评分值用以核算当月应付外包服务费的金额数，及评定外包服务公司的履约情况。

二、当月分值达到100分的，当月外包服务费按全额计；当月分值未达到100分，每少0.1分，扣除当月外包服务100元。随项目支付进度，扣减前期累计扣除款项。

三、绩效考评工作每月25日前进行，由项目负责人将考评成绩有关材料报

到项目考评领导小组审核，全部绩效考评工作应于月底前完成。

四、项目考评领导小组对本《办法》有解释权、修改权。本《办法》经项目考评领导小组讨论研究后，可进行修改，修改后经征求外包服务公司项目负责人意见并正式公布后，方可生效。

第四章 评分细则

一、日常业务

1. 案件接收与派发

市区两级业务平台派单，电台、电话通知及群众举报等，须在 10 分钟内接收、派发或填写转办单报科室负责人。如遇网络故障、辖区划分有误等特殊情况，应第一时间向科室负责人报告并做相应处理。无客观合理原因，每超时处理一个单据扣 0.5 分。

每日 0 时至 9 时或特殊任务期间，任务单在相关业务平台派发后，如果执法队超出 10 分钟仍未点击查阅，当值工作人员应及时电话联系执法队，告知案件信息。未履行告知责任的，每单据扣 0.1 分。

应保证案件派发的准确性，综合运用网络地图、行政区划图、历史单据查询、与举报人、执法队沟通核实等方式，确保案件派发正确。对于举报描述地址明确、无管辖争议，但派发错误且当班期间未自行纠正的单据，每件扣 0.5 分。

回复时限：市局案件当日 24 时前回复；区局案件不超过 24 小时；特殊案件 7 日内回复第一阶段。各班组应做好当班期间“临期”单据的催回工作。因未采取有效措施造成超时回复的，每个单据扣 0.5 分。

2. 电话举报

应如实全面地记录举报人来电并登记派发。每月随机抽取不少于当月上岗热线受理员人均 5 个案件的受理录音，核实接线登记、派遣情况，当月上岗热线受理人员登记量全部达到 100% 不扣分，出现登记量 100%—80%（含）的情况每人次扣 0.1 分，出现登记量 80% 以下的情况每人次扣 0.5 分。出现电话摘机造成举报电话占线的，每人次扣 1 分。

做好短时间内重复举报（3 次及以上）案件的即时提示工作，包括电话提示执法队、询问并记录现场执法情况，如遇特殊情况应及时上报当值带班领导。

当班期间出现重复举报（3 次及以上）点位，且未做好即时提示工作的，每

处点位扣 0.1 分。

3. 单据审核

未按单据审核要求造成市局审核退单，每一单据扣 0.1 分；区局审核退回时，应在“退回原因”内注明修改意见、审核人员工号，信息不全一次扣 0.1 分；班组交接班时，如有未审核的“一般案件”单据在系统内留存且未正常交接的，每件扣 0.1 分。

4. 视频巡查

结合 12345 市民服务热线受理的城管执法类诉求事项清单，对涉及重点点位开展视频巡查及各类保障任务专项巡查，按规定时间巡查截图留存至指定存储设备中，发现问题及时向属地执法队派单，如发生漏查、漏发，每次扣 0.1 分；

5. 台帐管理

做好各平台台账管理，按照值班工作日志、巡查台账、转办登记等台账表格要求，及时、规范填写制作，确保信息准确、完整、按时登记报送。未按规定时限、规定格式制作、保存、发送的，每次扣 0.1 分。

6. 数据分析

每日做好 12345 市民服务热线受理的城管执法类诉求数据整理，按周、月、年分析问题高地点位及时段。按照甲方要求做好专项数据统计分析，制作图表。未按时按要求完成的，每人每次扣 0.1 分。

7. 应急值守

做好应急值守工作，做好日常和应急点名、应急预案发布、指挥调度、巡查保障等工作，未按时按要求完成的，每人每次扣 0.2 分。

二、工作纪律

日常纪律规范包括五方面，具体要求如下：

1. 风纪投诉

热线受理须使用规范用语，增强服务意识，提高沟通技巧，坚决杜绝态度不积极、服务不热情、语气生硬等情况。如群众来电投诉或其他部门服务质量考评涉及作风纪和工作质量的，系受理人员未按规范处理造成不良影响的，每人每次扣 1 分。情节严重或影响恶劣的，应辞退相关人员，并按合同追究外包服务公司违约责任。

2. 文件阅签

应及时查看并阅签业务工作相关文件，当班班次过后仍未阅签的，每人扣0.1分；阅读后未执行的，每人扣0.5分。

3. 着装要求

在岗期间工作人员应统一着工作服，禁止赤脚穿鞋或赤脚，不得染指甲、染彩发，不得戴首饰、纹身。男性不得留长发、大鬓角、卷发（自然卷除外）、剃光头、蓄胡须。未按规定着装的，每人扣0.1分。

4. 工作秩序

工作电脑专机专时专用，严禁在坐席电脑上进行与工作无关的事宜。禁止利用自带平板电脑、手机等终端设备玩游戏、网络聊天、炒股、阅读小说（视频、音频）、浏览与工作无关的网页等，每发现一次扣0.1分。如违反保密制度相关规定，造成内部资料丢失、泄密情况的，每人扣1分。情节严重或影响恶劣导致相关科室及人员被追责的，每人扣10分，并辞退相关人员，同时按合同追究外包服务公司违约责任。

在工作时间内应注意保持工作秩序，禁止串办公室聊天、大声喧哗、说笑。因干扰正常工作被领导提示的，每人扣0.1分。

在工作期间，应听从命令、服从指挥。对不服从管理，有令不行，有禁不止的，每人扣0.5分。情节严重或影响恶劣的，相关人员应予以辞退。

5. 保密工作

严禁利用工作之便，随意查看街道监控探头；严禁将视频巡查平台账号密码等信息外泄；严禁让非许可人员查阅监控视频。如违反保密制度相关规定，造成内部资料丢失、泄密情况的，每人扣1分。情节严重或影响恶劣导致相关科室及人员被追责的，每人扣10分，并辞退相关人员，同时按合同追究外包服务公司违约责任。

三、 考勤情况

重点考核出勤率，具体要求如下：

1. 严格考勤时间。认真执行电子或纸质签到流程，出现迟到或早退的，每人扣0.1分；迟到1小时以上的，每人扣0.5分；出现旷工或人员缺位而未及时补足的，每人扣1分；

2. 工作期间严禁私自脱岗，如需临时离岗的，应向班长请假，同意后方可离开。未经批准，擅自离岗超过 30 分钟的，每人每次扣 0.1 分；

3. 应积极参加工作例会及业务培训等活动，无故缺席的，每人每次扣 0.1 分。确不能参加的，须提前向班长报备并经考评领导小组批准，未经批准无故缺席的，每人每次扣 0.5 分。

四、工作奖励及其他

(一) 服务单位应合理设置绩效工资档次，对于表现优异的个人，应予以表扬，并可适当予以奖励：

1. 在热线工作中，因服务到位、业绩突出，群众送锦旗、来信、来电表扬的，或受到新闻媒体、上级部门领导表扬的；

2. 根据局工作需要，服从安排进行加班或替补的；

3. 遇突发事件，处置得当的，受到其他科室或执法队表扬的；

4. 积极为城管工作的规范化建设提出具有参考性工作建议的，经项目考评领导小组审定并被采纳的；

5. 其他表现优异的情况。

(二) 其他：

1. 外包岗位工作人员因违反本《办法》未列出的规定，扣分标准经项目考评领导小组研究后执行。

2. 特殊保障时期临时制定的关于工作秩序的相关规定，在特殊保障时期内优先执行。

3. 如本《办法》与我国现行的法律、法规有不符之处，以我国现行的法律、法规中的相关规定为准，项目考评领导小组要及时做出修改。