

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：北京筠财通盛信息咨询有限公司



根据《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 1291935.63 元（人民币大写：壹佰贰拾玖万壹仟玖佰叁拾伍元陆角叁分）。（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采购人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 32%。即 413419.4 元（人民币大写：肆拾壹万叁仟肆佰壹拾玖元肆角）

第二次支付：2023 年 6 月支付合同价款的 32%。即 413419.4 元（人民币大写：肆拾壹万叁仟肆佰壹拾玖元肆角）

第三次支付：2023 年 11 月支付合同价款的剩余 16%。即 206709.7 元（人民币大写：贰拾万陆仟柒佰零玖元柒角）

第四次支付：2024 年 1 月支付合同价款的剩余 20%。即 258387.13 元（人民币大写：贰拾伍万捌仟叁佰捌拾柒元壹角叁分）

3、乙方开户信息：

开户名称：北京筠财通盛信息咨询有限公司

开户银行：北京农商银行通州支行营业部

开户账号：0701000103000035281

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 2023 年 1 月 16 日至 2024 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资料，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、乙方应提供必要的服务该项目的人员不低于 13 人。

3、乙方须严格按照要求及时支付服务人员工资薪酬。

4、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。

5、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。

6、在与本项目相关的项目和资料中，乙方应在明显位置标注。

7、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。

8、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。

9、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。

10、乙方坐席员聘用、调换或被解雇所产生的一切经济和法律责任，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。

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

在合同履行过程中，双方因违约或重大过失造成他方经济损失的，应当按照各自过错承担赔偿责任。

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。

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



甲方（公章）：

法定代表人或委托人（签字）：

电话：

地址：

盖章日期：2023.1.13



乙方（公章）：北京筠财通盛信息咨询有限公司

法定代表人或委托人（签字）：

电话：13601086705

地址：北京市通州区西集镇林屯村 41 号

盖章日期：2023.1.13



附件：

2023 年通州区网格化平台坐席员外包服务项目考核办法

为严明纪律，奖惩分明，调动员工工作积极性，提高工作效率，本着公平竞争，公平管理的原则，强化工作流程、明确工作职责。本着“奖惩结合、有功必奖、有过必罚”的原则，特制定本办法。

遵循北京市网格化管理的相关案件办理标准，坐席人员队伍要遵守通州区城市管理指挥中心公务人员日常管理和工作制度。工作人员业务和管理实施绩效考核，要求满足如下考核办法要求：

一. 纪律考核

(1) 勤务管理：违反工作规定出现频繁的迟到、早退以及离岗、空岗等情况，按次扣除服务费 100-200 元。

(2) 队伍管理：网格坐席员工作期间，应按要求着工装，并保持着装整洁，不穿暴露服装、不着奇装异服、男士不留长发，不染奇异颜色，如发现按次扣除服务费 50 元-200 元不等。

(3) 工作态度：网格坐席员慵懒散，工作态度不积极主动，消极怠工，不服从管理，甲方有权要求更换人员，并按次扣除服务费 100 元-300 元不等。

(4) 工作纪律：禁止打架斗殴、禁止酒后上岗、禁止不服从管理、禁止一切违法行为，出现各类问题甲方有权要求更换人员，并按次扣除服务费 1000 元-3000 元不等。

(5) 工作工具：对所配发工作工具（电脑、打印机、录音电话等）不爱惜养护，因人为因素造成损失的，按次扣除服务费 100 元-300 元不等。

二. 业务考核

(1) 网格立案审核：上报的案件在 30 分钟内未完成立案审批，未达到标准的，按次扣除服务费 50 元（如遇突发案件另计）。

(2) 网格案件分转：紧急突发或重大案件超出规定时间延误派遣、未派遣或派

遣失误，按次扣除服务费 50-500 元不等。出现三次以上，甲方有权解除本合同。

(3) 网格案件督办、结案:对疑难案件明确主责单位，案件及时办结率达到 100%，按月度计算，未达到扣除当月服务费 500 元。

(4) 网格专项数据: 分析围绕网格案件、办理情况、考核数据、趋势变化进行数据分析，辅助区领导、行业部门和属地进行科学决策，如未按要求达到标准扣除服务费 1000 元。

(5) 网格属地及委办局报告: 针对每个属地及委办局不同情况进项网格案件、办理情况、考核数据、趋势变化进行数据分析，辅助区领导、行业部门和属地进行科学决策，如累计十次以上未达到标准，扣除服务费 1000 元，并甲方有权解除合作。

三. 服务考核

(1) 人员招聘和补充: 人员空缺或离职，要求服务公司 10 天内招聘补充完毕，如空岗 10 天以上扣除空缺人数当月服务费用。

(2) 人员退回和处罚: 工作人员发生重大失误，造成对政府恶劣影响，甲方要求 3 天内退回公司，10 天内补充人员，工作确保交接完毕后，原工作人员才可离开，并根据具体情况扣除服务费 1000 元-3000 元不等。

四. 奖励制度

(1) 业务突出贡献奖: 对通州区城市管理指挥中心网格化管理工作有突出贡献的团队或个人，甲方按照实际情况给与 200-500 元奖励;

(2) 特殊贡献奖: 对于得到通州区城市管理指挥中心领导提出特殊表扬者，帮助政府解决重大问题者，甲方酌情给予 200-2000 元奖励。

五. 本办法由通州区城市管理指挥中心负责解释。

六. 本办法自合同生效之日起实施。