

目 录

投标函	6
法定代表人证明	8
法定代表人授权委托书	9
开标一览表	10
投标分项报价表	11
中小企业声明函	12
无重大违法记录的声明	13
具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明	14
财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函	15
投标人基本情况表	16
营业执照	17
劳务派遣经营许可证	18
人力资源服务许可证	19
《人力资源派遣服务规范》地方标准贯标单位	20
近三年类似项目实施情况一览表	21
1. 浦东新区花木街道综合管理服务项目	23
2. 浦东新区世博地区开发管理委员会城运世博分中心平台运行项目	28
3. 2022 年浦东新区市场监督管理局消费维权服务项目	29
4. 2023 年浦东新区城市运行综合管理中心信息平台辅助工作项目	38
5. 浦东新区金融工作局金融行业管理与协调项目	48
6. 建设工程远程监控、信访维稳、应急、管理项目辅助管理项目	57
7. 浦东新区图书馆一部分用工社会化管理项目	61
8. 浦东新区市场监督管理局窗口辅助服务项目	70
9. 新建世博城运平台运营管理项目	79
10. 公共卫生监测、检测、应急处置等辅助服务项目	82
项目履约情况	91
1. 城运世博分中心平台运行项目	91
2. 浦东新区消费者权益保护委员会秘书处政府采购投诉咨询及处理服务项目	92

3. 浦东房屋征收事务中心项目前期管理行政全覆盖推行项目	93
4. 上海浦东新区市场监督管理局窗口辅助服务	94
5. 南惠新城镇城运中心平台信息数据处理服务项目	95
6. 浦东新区城市运行综合管理中心信息平台辅助工作项目	96
供应商介绍	97
1. 供应商简介	97
2. 组织架构	97
项目服务优势	98
1. 品牌优势	98
2. 团队优势	98
3. 技术优势	101
4. 服务优势	106
近期外包服务项目列举	107
外包项目风采展示	109
1. 区域运中心外包项目班组长圆满完成习近平总书记检阅	109
2. 与区域运中心联合召开外包项目年度考核表彰会	109
3. 与区委组织部签署档案管理辅助服务项目合同	110
4. 总经理带领部门经理和外包项目班组长进行座谈	110
5. 浦东新区区生态环境局外包项目接受第三方专家评审验收	111
6. 公司领导为项目员工及时输送疫情防控物资	112
7. 项目员工提升团队凝聚力团建、党建活动现场	113
公司所获荣誉	114
1. 《人力资源派遣服务规范》地方标准贯标单位	114
2. 上海人力资源服务行业诚信示范机构	114
3. 上海市和谐劳动关系达标企业称号	115
4. 上海人才服务行业协会会员	115
5. 上海市优质人力资源服务机构	116
6. 单位感谢信—浦东发展银行	117
7. 单位感谢信—中国石油天然气股份有限公司上海销售分公司	118
项目需求理解	120

1. 项目现状分析.....	120
2. 重难点分析.....	120
3. 项目重难点应对措施.....	121
3.1. 投诉处理数量与服务质量兼顾.....	121
3.2. 服务规范与标准.....	121
3.3 人员管理与团队稳定.....	121
服务目标.....	122
1. 投诉处理.....	122
2. 服务质量.....	122
3. 团队建设.....	122
服务理念.....	123
目标保障措施.....	123
服务细化方案.....	124
1. 服务项目人员架构.....	125
2. 服务工作流程.....	126
3. 项目进度计划表.....	127
4. 沟通协调措施.....	128
拟从事本项目的主要人员配备及资质汇总表.....	131
拟从事本项目主要成员详细情况表（一）.....	133
拟从事本项目主要成员详细情况表（二）.....	136
拟从事本项目主要成员详细情况表（三）.....	139
拟从事本项目主要成员详细情况表（四）.....	141
拟从事本项目主要成员详细情况表（五）.....	144
拟从事本项目主要成员详细情况表（六）.....	147
服务质量目标.....	151
服务保障措施.....	154
服务质量保证体系.....	154
质量保证措施.....	155
员工奖惩措施.....	157
项目服务承诺.....	161

1、服务质量承诺.....	161
2、服务时效承诺.....	161
3、人员管理承诺.....	161
4、应急响应承诺.....	162
应急处置方案.....	162
1. 应急小组架构.....	162
2. 应急指挥部职责与应急响应措施.....	163
3. 坍塌、溺水事故现场应急处置方案.....	163
4. 火灾、爆炸事故现场应急处置方案.....	163
5. 触电事故现场应急处置方案.....	164
6. 系统事故现场应急处置方案.....	165
项目管理制度.....	166
1、人员管理制度.....	166
2、培训管理制度.....	168
3、办公室管理制度.....	169
4. 日常管理制度.....	171
5. 保密机制.....	175
6. 监督、信息反馈及处理机制.....	178
7. 档案管理制度.....	179
7.1 档案保证措施.....	180
7.2. 档案检查机制.....	181
7.3. 档案库房.....	182
7.4. 档案管理人员岗位责任制.....	184
7.5. 人事档案保管制度.....	185
7.6. 干部人事档案材料收集归档规定.....	187
7.7. 干部人事档案检查核对制度.....	192
7.8. 人事档案转递制度.....	193
7.9. 人事档案安全保密制度.....	194
7.10. 人事档案借阅制度.....	195
附件：《项目管理规定》.....	196

一、总则.....	197
二、入职指引.....	197
2.1 入职流程与材料	197
2.2 员工信息资料管理	197
2.3 试用与转正	198
三、劳动合同.....	198
3.1 劳动合同的签订与期限	198
3.2 劳动合同续签、变更和解除	198
3.3 离职	198
3.4 岗位变动	199
四、休假与考勤管理.....	199
4.1 工作时间	199
4.2 考勤管理	199
4.3 迟到或早退	199
4.4 旷工	200
4.5 代考勤	200
4.6 假期类型	200
4.7 假期特别说明	201
4.8 请假流程	201
五、薪资与绩效管理.....	202
5.1 薪酬保密	202
5.2 薪酬发放	202
5.3 绩效考核	202
六、企业福利.....	202
七、奖惩制度.....	202
7.1 奖惩的分类	202
7.2 奖励与表彰	203
7.3 惩戒	203
八、附则.....	203

投标函

致：上海市浦东新区市场监督管理局

上海社发项目管理服务有限公司

根据贵方为消费维权调解服务项目采购服务的投标邀请（项目编号：310115000250314192562-15221764），签字代表朱凤 职员经正式授权并代表投标人上海浦东新区公共人事服务中心有限公司提交投标文件。

据此函，签字代表宣布同意如下：

1. 我方已详细研究了全部招标文件，包括招标文件的澄清和修改文件（如果有的话），我们已完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。
2. 如我方中标，投标文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕之前保持有效，我方将按招标文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。
3. 我方承诺投标有效期与招标文件的规定保持一致。
4. 如我方有招标文件规定的不予退还投标保证金的任何行为，则我方对投标保证金不予退还无异议。
5. 我方同意提供按照贵方可能要求的与本投标有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定要接受最低价的投标或收到的任何投标。
6. 我方已充分考虑到投标期间网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险，并对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标内容缺漏、不一致或投标失败的，承担全部责任。
7. 本项目若规定由中标人支付代理服务费，如我方中标，我方同意按《投标人须知前附表》的规定向采购代理机构支付代理服务费，且该费用已在投标报价中综合考虑。
8. 我单位不存在为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后，再参加该采购项目的其他采购活动的情形。
9. 与我单位存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系”的其他单位信息如下（如无，填写“无”）：

(1) 与我单位的法定代表人（单位负责人）为同一人的其他单位如下：无

(2) 与我单位存在直接控股关系的其他单位如下：无

(3) 与我单位存在直接管理关系的其他单位如下：无

10. 我单位收款信息如下：

收款账户：上海浦东新区公共人事服务中心有限公司

收款人户名：上海浦东新区公共人事服务中心有限公司

收款开户行：农行上海洋泾支行03320900040003080

11. 与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

投标人全称：上海浦东新区公共人事服务中心有限公司

地址：上海市浦东新区学林路36弄7号楼3楼

邮编：201203

电话：68821225

传真：无

投标人：上海浦东新区公共人事服务中心有限公司（公章）

法定代表人（单位负责人）或委托代理人：宋凤（签字或盖章）

日期：2025 年 4 月 30 日



法定代表人证明

投标人：上海浦东新区公共人事服务中心有限公司

地址：上海市浦东新区学林路 36 弄 7 号楼 3 楼

成立时间：2003 年 3 月 19 日

姓名：王菁 性别：女

年龄：46 职务：总经理

系上海浦东新区公共人事服务中心有限公司的法定代表人。

特此证明。

投标人：上海浦东新区公共人事服务中心有限公司（公章）

日期：2025 年 4 月 30 日



法定代表人授权委托书

本授权委托书声明：注册于中国（上海）自由贸易试验区学林路 36 弄 18 号的上海浦东新区公共人事服务中心有限公司法定代表人王菁，现代表我方授权委托朱凤职员为我方的合法和全权代表人，就消费维权调解服务项目投标、开标、投标文件澄清、合同签订和执行、完成的全过程，以我方名义处理一切与之有关的事务。

本授权委托书于 2025 年 4 月 21 日签字有效，特此声明。

投标人：上海浦东新区公共人事服务中心有限公司（公章）

法定代表人（单位负责人）签字或盖章：王菁



开标一览表

投标人名称：上海浦东新区公共人事服务中心有限公司

项目编号：310115000250314192562-15221764

项目名称	投标总价（元）	履约期限
消费维权调解服务	1547500 元	首年合同服务期限： 2025 年 6 月 1 日至 2026 年 5 月 31 日

投标人：_____

法定代表人或委托代理人：_____（签字或盖章）

日期：2025 年 4 月 30 日

投标分项报价表

供应商名称：上海浦东新区公共人事服务中心有限公司

项目编号：310115000250314192562-15221764

序号	明细内容	单位	数量	单价（元）	总价（元）	备注
1	投诉处理工作	件	7500	144.5	1083750	
2	窗口接待工作	件	3500	132.5	463750	
3					1547500	

投标人：

法定代表人或委托代理人：  （签字或盖章）

日期：2025 年 4 月 30 日

中小企业声明函

本公司(联合体)郑重声明,根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)的规定,本公司(联合体)参加上海市浦东新区市场监督管理局的消费维权调解服务项目采购活动,服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业(含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业)的具体情况如下:

1.消费维权调解服务项目,属于租赁和商务服务业行业;承接企业为上海浦东新区公共人事服务中心有限公司,从业人员38人,营业收入为19978.6万元,资产总额为27680.7万元,属于小型企业;

以上企业,不属于大企业的分支机构,不存在控股股东为大企业的情形,也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假,将依法承担相应责任。

企业名称(盖章): 上海浦东新区公共人事服务中心有限公司

日期: 2025年4月30日



无重大违法记录的声明

我单位参加此次政府采购活动前 3 年内，在经营活动中，没有因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

特此声明。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：上海浦东新区公共人事服务中心有限公司



日期：2025 年 4 月 30 日

具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明

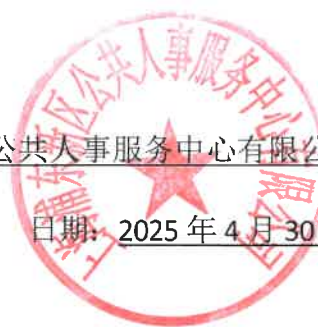
我单位具备履行本项目采购合同所必需的设备和专业技术能力，并具有履行合同的良好记录。

特此声明。

我单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（公章）：上海浦东新区公共人事服务中心有限公司

日期：2025年4月30日



财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

我方上海浦东新区公共人事服务中心有限公司符合《中华人民共和国政府采购法》第十二条第一款第（二）项、第（四）项规定条件，具体包括：

- 1.具有健全的财务会计制度；
- 2.有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（公章）：上海浦东新区公共人事服务中心有限公司

日期：2025 年 4 月 30 日



投标人基本情况表

单位名称	上海浦东新区公共人事服务中心有限公司			单位地址	浦东新区学林路 36 弄 7 号楼 3 楼		
成立时间	2003 年 3 月 19 日			注册资金 (万元)	200		
行政负责人	王菁			技术负责人	奚凤		
从事相关专业服务的资质情况	资质名称	颁发部门			资质等级	颁发时间	
	《人力资源派遣服务规范》地方标准贯标单位	上海人才行业服务协会			/	2017 年 12 月	
	劳务派遣经营许可证	上海浦东新区人力资源和社会保障局			/	2024 年 8 月	
	人力资源服务许可证	上海浦东新区人力资源和社会保障局				2019 年 4 月	
从事专业的人数 (人)	其中						
	职称等级 (人)				执业 (职业、岗位) 资格 (人)		
	高级	中级	初级	合计	企业人力资源管理师	助理人力资源管理师	
	0	6	0	6	10	11	
其他有竞争力的说明	1. 质量体系认证证书 ISO9001:2015 管理体系 2. 我方从 2019 年 1 月 1 日开始承接上海市浦东新区市场监督管理局消费维权服务项目，现为该项目的实际供应商，拥有丰富的项目经验。						

营业执照

统一社会信用代码 913101157480759264		营 业 执 照			
证照编号: 41000000202408220155		(副 本)			
中国(上海)自由贸易试验区					
名 称	上海浦东新区公共人事服务中心有限公司	注册 资本	人民币290.0000万元整		
类 型	有限责任公司(非自然人投资或控股的法人独资)	成 立 日 期	2003年03月19日		
法 定 代 表 人	王 莉	住 所	中国(上海)自由贸易试验区学林路36弄18号		
经 营 范 围	许可项目: 职业中介活动; 劳务派遣服务。(依法须经批准的项目, 经相关部门批准后方可开展经营活动, 具体经营项目以相关部门批准文件或许可证件为准) 一般项目: 人力资源服务(不含职业中介活动、劳务派遣服务); 承接档案服务外包; 数据处理和存储支持服务; 住房租赁; 非居住房地产租赁; 技术服务、技术开发、技术咨询、技术交流、技术转让、技术推广。(除依法须经批准的项目外, 凭营业执照依法自主开展经营活动)				
		登 记 机 关			
		2024 年 08 月 22 日			

国家企业信用信息公示系统网址: <http://www.gsxt.gov.cn>

市场主体应当于每年1月1日至6月30日通过国家企业信用信息公示系统报送公示年度报告。

国家市场监督管理总局监制

劳务派遣经营许可证

劳务派遣经营许可证

(副本)

编号:浦人社派许字第00166号

单位名称:上海浦东新区公共人事服务中心有限公司

住所:中国(上海)自由贸易试验区学林路
36弄18号

法定代表人:王菁

注册资本:人民币贰佰万元

许可经营事项:劳务派遣

有效期限:二〇二二年七月七日至
二〇二五年七月二十四日

说明

- 1.《劳务派遣经营许可证》是劳务派遣单位依据《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国行政许可法》等法律经营劳务派遣业务的凭证。
- 2.《劳务派遣经营许可证》分正本和副本,正本和副本具有同等法律效力。正本应放置在劳务派遣单位办公场所的醒目位置。
- 3.《劳务派遣经营许可证》不得涂改、倒卖、出租、出借或者以其他任何形式非法转让,除许可机关外,其他任何单位和个人均不得收藏和吊销。
- 4.劳务派遣单位许可事项发生变化时,应向许可机关申请变更登记。
- 5.劳务派遣单位应当于每年3月31日前向许可机关提交上一年度劳务派遣经营情况报告。
- 6.《劳务派遣经营许可证》被撤销、注销、吊销的,《劳务派遣经营许可证》即自行失效,劳务派遣单位应将《劳务派遣经营许可证》正、副本交回许可机关。

发证机关:(盖章)

发证日期:二〇二四年八月十九日

中华人民共和国人力资源和社会保障部制

人力资源服务许可证

人力资源服务许可证

(副 本)

编号: (沪)人服证字(2009) 号
第 0100009912 号

机构名称: 上海浦东新区公共人事服务中心有限公司

统一社会信用代码: 913101157480759264

地 址: 中国(上海)自由贸易试验区学林路 36 弄 18 号

法定代表人(负责人): 王菁

机构性质: 国有企业

许可文号:

服务范围: 职业中介

发证机关: (盖章)

说明

1.《人力资源服务许可证》是人力资源服务机构依据《中华人民共和国就业促进法》和《人力资源市场暂行条例》等开展人力资源服务活动的凭证。

2.《人力资源服务许可证》分正本和副本,正本和副本具有同等法律效力。正本应放置在人力资源服务机构服务场所的醒目位置。

3.《人力资源服务许可证》不得伪造、变造、买卖、出租、出借。除发证机关外,其他任何单位和个人均不得收缴和吊销。

4.人力资源服务机构应在许可的服务范围内从事人力资源服务活动。

5.人力资源服务机构等登记事项发生变化时,应向发证机关申请变更登记。

6.每年1月1日到3月31日,发证机关对《人力资源服务许可证》进行年度报告公示。

7.人力资源服务机构注销时,应交回《人力资源服务许可证》正、副本。《人力资源服务许可证》被发证机关吊销后即自行失效。

年度报告公示记录(盖章有效)

	年	年	年
	年	年	年

发证日期: 2019 年 04 月 10 日

有效期限: 年 月 日

中华人民共和国人力资源和社会保障部制

《人力资源派遣服务规范》地方标准贯标单位



近三年类似项目实施情况一览表

投标人名称：上海浦东新区公共人事服务中心有限公司

项目编号：310115000250314192562-15221764

序号	项目名称	实施时间	项目规模 (万元)	采购单位	联系人	联系方式
1	上海市浦东新区花木街道综合管理服务项目	2022年1月1日（一招三年）	1959.9	上海市浦东新区人民政府花木街道办事处	周丽萍	50450111
2	城运世博分中心平台运行	2022年8月1日（一年）	597.2	上海市浦东新区世博地区开发管理委员会	周旸	68588905
3	2022 上海市浦东新区市场监督管理局消维权服务项目	2022年8月1日（一招三年）	139.8	上海市浦东新区市场监督管理局	叶同庆	58511777
4	2023 年浦东新区城市运行综合管理中心信息平台辅助工作项目	2023年9月1日（一招三年）	1804.2	上海市浦东新区城市运行综合管理中心	夏斌	38939750
5	金融行业管理与协调项目	2024年1月1日（一年）	399.7	上海市浦东新区金融工作局	姚琳	68366101

6	建设工程远程监控、信访维稳、应急、管理项目辅助	2025 年 1 月 1 日（一年）	123.87	上海市浦东新区建设工程安全质量监督站	顾海	50897786
7	部分用工社会化管理	2024 年 6 月 1 日（一年）	944.8	上海市浦东新区图书馆	曹忠	38829588
8	上海浦东新区市场监督管理局窗口辅助服务	2023 年 5 月 （一招三年）	774.18	上海浦东新区市场监督管理局	祁碧清	68542222
9	新建世博城运平台运营管理项目	2024 年 8 月 1 日（一年）	259.6	上钢新村街道办事处	袁怡雯	1891616155
10	公共卫生监测、检测、应急处置等辅助服务项目	2023 年 1 月 1 日（一年）	239.3	浦东新区疾病预防控制中心	王老师	38714688



1. 浦东新区花木街道综合管理服务项目

花木街道综合管理辅助服务项目合同

合同编号：11N00245792820221012

甲方：上海市浦东新区人民政府花木街道办事处

乙方：上海浦东新区公共人事服务中心有限公司

根据《政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，花木街道综合管理辅助服务项目合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

服务内容：乙方为甲方提供花木街道综合管理辅助服务，具体要求详见招标文件要求及投标文件相关承诺。

1.1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关法律法规和规定，服务的内容、要求、服务质量等以满足招标文件要求为基础。详见招标文件和投标文件。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2.1 合同价格

本合同价格为人民币 19589000 元（大写：壹仟玖佰伍拾玖万玖仟元整）。

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。

2.2 服务地点：甲方指定地点。

2.3 服务期限：一次采购三年有效，合同一年一签，每年经过采购人考核合格后，合同续签一年，最长不超过三年。本项目合同价所涵盖的服务期限为 2022 年 01 月 01 日至 2022 年 12 月 31 日。如本次中标人非原服务商，则乙方按照合同价折算支付给原服务单位相应的

服务费用，费用按合同总价/365*原单位服务天数计算。

3. 质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定。上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4.3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5. 验收

5.1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时根据合同的约定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的 10 个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5.2 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保密

6.1 甲方对乙方所提供的基础资料及乙方向甲方所提供的服务成果，甲方拥有完整的所有权，乙方对此负有保密义务，并承担相应的法律责任。

7. 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

7.2.1 付款内容：花木街道综合管理辅助服务项目。

7.2.2 付款条件：合同签订后 10 个工作日内，甲方向乙方支付合同价的 50%。合同履行满 6 个月后 10 个工作日内，甲方向乙方支付合同价的 30%。验收通过后 10 个工作日内，甲方向乙方支付合同价的 20%。

注：对于满足合同约定支付条件的，甲方应当自收到发票后将资金支付到合同约定的乙方账户，不得以机构变动、人员更替、政策调整等为由延迟付款，不得将采购文件和合同中未规定的义务作为向乙方付款的条件。若甲方逾期支付资金，乙方可依法追究甲方相应的违约责任。

8. 甲方（甲方）的权利义务

8.1 甲方有权在合同规定的范围内享受服务，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在要求的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8.2 如果乙方到期无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成的无法正常运行，甲方有权另外邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8.3 甲方在合同规定的服务期限内有为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8.4 如果甲方因工作需要调整原有服务需求，可通过有效的方式及时通知乙方协商调整。

9. 乙方的权利与义务

9.1 乙方应根据合同约定的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务

19.2 本合同一式（肆）份，以中文书就，签字各方各执（贰）份。

20. 合同附件

20.1 本合同附件包括：招标文件、投标文件

20.2 本合同附件与合同具有同等效力。

20.3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

21. 合同修改

21.1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

22. 补充条款

（1）本合同为中小企业预留合同。

（以下无正文）

签约各方：

甲方（加盖公章或合同章）上海市浦东新区人民政府花木街道办事处

法定代表人或授权委托人（签字或盖章）：周老师

联系（通讯）地址：上海市浦东新区玉兰路218号

乙方（加盖公章或合同章）上海浦东新区公共人事服务中心有限公司

法定代表人或授权委托人（签字、盖章） 吴凤

联系（通讯）地址：中国（上海）自由贸易试验区学林路36弄7号楼3楼

合同签订地点：网上签订

合同签订日期：2022-09-27

2. 浦东新区世博地区开发管理委员会城运世博分中心平台运行项目

中标(成交)通知书

上海浦东新区公共人事服务中心有限公司：

你方于 2022-07-12 所递交的 城运世博分中心购买服务专项（包名称：城运世博分中心购买服务专项）投标文件，经评标委员会评审推荐为中标候选人，经采购人确认，被确定为中标人。

中标价：5972000.00元(伍佰玖拾柒万贰仟元整)。

特此通知

采购代理机构：上海通顺招投标咨询有限公司

地址：上海市上海市浦东新区浦明路1229弄5楼

邮编：

联系人：戴佳琪

电话：13260902651

传真：

日期：2022-07-13



3. 2022 年浦东新区市场监督管理局消费维权服务项目

合同通用条款及专用条款

合同统一编号: 11N09006357420221003

合同内部编号:

合同各方:

甲方: 上海市浦东新区市场监督管理局	乙方: 上海浦东新区公共人事服务中心有 限公司
地址: 杨高中路 2900 号	地址:
邮政编码:	邮政编码: 201210
电话: 58511777	电话: 68621106
传真:	传真:
联系人: 叶同庆	联系人: 莫凤

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定,
本合同当事人在平等、自愿的基础上, 就 2022 年浦东新区市场监督管理局消费
维权服务经协商一致, 同意按下述条款和条件签署本合同:

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务:

1.1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定, 服务的内容、要求、服
务质量等详见合同附件。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2.1 合同价格

本合同价格为 1398240 元整（壹佰叁拾玖万捌仟贰佰肆拾元整）。

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中。甲方不再另行支付其它任何费用。

2.2 服务地点：甲方指定地点。

2.3 服务期限

本服务的服务期限：本项目为一招三年项目，合同一年一签。首个合同服务期限为 2022 年 8 月 1 日至 2023 年 5 月 31 日。具体要求详见采购文件。

3. 质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4.3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权

利。

4.4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5. 验收

5.1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的10个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5.2 如果属于乙方原因致使系统未能通过验收，乙方应当排除故障，并自行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使系统未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障，再次进行验收。如果属于故障之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5.4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保密

6.1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

7. 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

7.2.1 付款内容: (分期付款)

7.2.2 付款条件:

(1) 第一次, 2022 年 11 月, 支付当年合同中 6 月 1 日至 12 月 31 日的费用, 共计 81.67 万元, 由 2022 年该项目预算支付;

(2) 第二次, 合同履行完成并验收通过后 10 个工作日内按实结清并支付剩余费用, 金额不超过 58.33 万元 (此金额系根据 2022 年预算情况预估, 具体金额将以 2023 年新区财政预算批复和工作实际为准), 由 2023 年财政预算支付。

8. 甲方的权利义务

8.1 甲方有权在合同规定的范围内享受, 对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项, 甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务, 直至符合要求为止。

8.2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的, 造成的无法正常运行, 甲方有权邀请第三方提供服务, 其支付的服务费用由乙方承担; 如果乙方不支付, 甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8.3 由于乙方服务质量或延误服务的原因, 使甲方有关或设备损坏造成经济损失的, 甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8.4 甲方在合同规定的服务期限内有为乙方创造服务工作便利, 并提供适合的工作环境, 协助乙方完成服务工作。

8.5 当或设备发生故障时, 甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息, 以便乙方及时分析故障原因, 及时采取有效措施排除故障, 恢复正常运行。

8.6 如果甲方因工作需要需要对原有进行调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

9. 乙方的权利与义务

9.1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9.2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

9.3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。

9.4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。

9.5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件，否则，乙方应承担赔偿责任。

9.6 乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证正常运行。

9.7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9.8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

10. 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10.2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。

(3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11. 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权没收乙方提供的履约保证金，或解除合同并追究乙方的违约责任。

11.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

12. 误期赔偿

12.1 除合同第 13 条规定外, 如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务, 甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法, 赔偿费按每(天)赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五(0.5%)计收, 直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五(5%)。(一周按七天计算, 不足七天按一周计算。)一旦达到误期赔偿的最高限额, 甲方可考虑终止合同。

13. 不可抗力

13.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话, 不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件, 但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于: 战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化, 以及双方商定的其他事件。

13.3 在不可抗力事件发生后, 当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务, 并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

14. 争端的解决

14.1 合同各方应通过友好协商, 解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决, 可以向同级政府采购监管部门提请调解。

14.2 调解不成则提交上海市浦东新区人民法院诉讼解决。

14.3 如诉讼事项不影响合同其它部分的履行，则在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

15. 违约终止合同

15.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

(1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

15.2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

16. 破产终止合同

16.1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

17. 合同转让和分包

17.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

18. 合同生效

18.1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

18.2 本合同一式份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

19. 合同附件

19.1 本合同附件包括： 招标(采购)文件、投标(响应)文件

19.2 本合同附件与合同具有同等效力。

19.3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

20. 合同修改

20.1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

签约各方：

甲方（盖章）

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：2022-07-29

乙方（盖章）

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：2022-07-29

合同签订点：网上签约

4. 2023 年浦东新区城市运行综合管理中心信息平台辅助工作项目

合同通用条款及专用条款

合同统一编号: 11N78788061020231001

合同内部编号:

合同各方:

甲方: 上海市浦东新区城市运行综合管理 乙方: 上海浦东新区公共人事服务中心有

中心

限公司

地址: 迎春路 520 号

地址:

邮政编码:

邮政编码: 201203

电话: 13321812296

电话: 68821106

传真:

传真:

联系人: 夏斌

联系人: 吴凤

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定, 本合同当事人在平等、自愿的基础上, 就 2023 年浦东城市运行综合管理中心信息平台辅助管理经协商一致, 同意按下述条款和条件签署本合同:

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务:

1. 1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定, 服务的内容、要求、服务质量等详见合同附件。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2.1 合同价格

本合同价格为 18042560 元整（壹仟捌佰零肆万贰仟伍佰陆拾元整）。

2.2 服务地点：甲方指定地点。

2.3 服务期限

本服务的服务期限：2023 年 9 月 1 日起至 2024 年 8 月 31 日止。具体要求详见采购文件。

3. 质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4.3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5. 验收

5.1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的10个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5.2 如果属于乙方原因致使服务未能通过验收，乙方应当解决问题，并自行承担相关费用，同时进行补救，直至服务完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使服务未能通过验收，甲方应在合理时间内解决问题，再次进行验收。如果属于服务之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5.4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保密

6.1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

7. 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

7.2.1 付款内容：（分期付款）

7.2.2 付款条件：

分期付款，具体支付要求详见本合同附加条款。

8. 甲方（甲方）的权利义务

8.1、甲方有权在合同规定的范围内享受，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8.2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成的服务无法正常完成的，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8.3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8.4 甲方在合同规定的服务期限内有为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8.5 如果甲方因工作需要对原有进行调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

9. 乙方的权利与义务

9.1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9.2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

9.3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的,乙方不承担违约责任。

9.4 乙方保证在服务中,未经甲方许可不得自动终止或妨碍服务运作,否则,乙方应承担赔偿责任。

9.6 乙方在履行服务时,发现存在潜在缺陷或问题时,有义务及时与甲方联系,共同落实防范措施,保证服务正常进行。

9.7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和服务质量的,应事先征得甲方的同意,并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9.8 乙方保证在服务中提供的耗材是全新的、未使用过的且符合卫生标准的。如果或证实是有缺陷的,包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等,甲方可以根据本合同第10条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

10. 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10.2 在服务期限内,如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔,乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜:

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失,经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 乙方应在接到甲方通知后七天内,根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的设备、部件和耗材来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分,其费用由乙方负担。

(3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复,上述索赔应视为已被乙

方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11. 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权没收乙方提供的履约保证金（如有），或解除合同并追究乙方的违约责任。

11.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

12. 误期赔偿

12.1 除合同第13条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

13. 不可抗力

13.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

13.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

14. 争端的解决

14.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可以向同级政府采购监管部门提请调解。

14.2 调解不成则提交采购人所在地人民法院进行起诉。

14.3 如起诉事项不影响合同其它部分的履行，则在起诉期间，除正在进行起诉的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

15. 违约终止合同

15.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

（1）如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

（2）如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

15.2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

16. 破产终止合同

16.1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

17. 合同转让和分包

17.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

18. 合同生效

18.1 本合同在合同各方签字盖章后生效。

18.2 本合同一式叁份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

19. 合同附件

19.1 本合同附件包括：采购文件，采购过程资料，乙方投标文件或响应文件等

19.2 本合同附件与合同具有同等效力。

19.3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

20. 合同修改

20.1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

21. 附加条款

补充条款

1:支付方式

1.1 本项目合同金额采用分期付款方式，在甲方和乙方合同签订后，且财政资金到位后，按下款要求支付相应的合同款项。

1.2 分期付款的时间进度要求和支付比例具体如下：

(1) 合同签订后 30 个工作日内，支付合同金额 33.33%的预付款；

(2) 在 2024 年 6 月份前，甲方向乙方支付合同金额的 46.67%；

(3) 乙方通过年度考核后 30 个工作日内，若考核等次优秀则甲方向乙方支付合同金额的 20%；考核等次合格则扣除合同金额 0.5%，考核等次基本合格则扣除合同金额 2%，考核不合格扣除合同金额 3%。

2. 服务期限

2.1 本项目经财政部门批准一招三年（一次采购三年享用，总服务期暂定起讫日期为 2023 年 9 月 01 日至 2026 年 8 月 31 日，分年签订合同）。每年服务期结束前甲方对乙方的工作进行综合考核评定，确定次年合同的签订。如年度考核未通过或项目内容及价格变动较大的（超过原合同采购金额 10%），将重新采购。

2.2 首年服务期限（本次报价期限）：2023 年 9 月 1 日起至 2024 年 8 月 31 日
止

签约

甲方盖章

联系人：夏斌

日期：2023-08-07



乙方

联系人：夏凤

日期：2023-08-07



合同签订点：网上签约



5. 浦东新区金融工作局金融行业管理与协调项目

合同通用条款及专用条款

合同统一编号: 11N69424611920241001

合同内部编号:

合同各方:

甲方: 上海市浦东新区金融工作局 乙方: 上海浦东新区公共人事服务中心有限公司

地址: 浦东新区杨高南路 799 号 3 号楼 21 楼 地址: 浦东新区学林路 36 弄 7 号楼 3 楼

邮政编码: 邮政编码: 201203

电话: 68366101 电话: 68821225

传真: 传真:

联系人: 姚琳 联系人: 朱凤

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定, 本合同当事人在平等、自愿的基础上, 就金融行业管理与协调_1 经协商一致, 同意按下述条款和条件签署本合同:

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务:

1.1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定, 服务的内容、要求、服务质量等详见合同附件。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2.1 合同价格

本合同价格为 3997500 元整（叁佰玖拾玖万柒仟伍佰元整）。

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。

2.2 服务地点

2.3 服务期限

本服务的服务期限：一年，具体期限以采购文件规定为准。

3. 质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4.3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5. 验收

5.1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的10个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5.2 如果属于乙方原因致使系统未能通过验收，乙方应当排除故障，并自行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使系统未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障，再次进行验收。如果属于故障之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5.4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保密

6.1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

7. 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

7.2.1 付款内容：（分期付款）

7.2.2 付款条件：

分期付款，具体支付方式详见采购文件规定。

8. 甲方（甲方）的权利义务

8.1、甲方有权在合同规定的范围内享受，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8.2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成的无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8.3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关设备损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8.4 甲方在合同规定的服务期限内有为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8.5 当设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

8.6 如果甲方因工作需要调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

9. 乙方的权利与义务

9.1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9.2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方

提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

9.3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。

9.4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。

9.5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件，否则，乙方应承担赔偿责任。

9.6 乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证正常运行。

9.7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和 service 质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9.8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

10. 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10.2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 乙方应在接到甲方通知后七天内, 根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分, 其费用由乙方负担。

(3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复, 上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内, 按照上述规定的任何一种方法采取补救措施, 甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额, 如不足以弥补甲方损失的, 甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11. 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务, 甲方有权没收乙方提供的履约保证金, 或解除合同并追究乙方的违约责任。

11.3 在履行合同过程中, 如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时, 应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后, 应尽快对情况进行评价, 并确定是否同意延期提供服务。

12. 误期赔偿

12.1 除合同第 13 条规定外, 如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务, 甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法, 赔偿费按每(天)赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五(0.5%)计收, 直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五(5%)。(一周按七天计算, 不足七天按一周计算。)一旦达到误期赔偿的最高限额, 甲方可考虑终止合同。

13. 不可抗力

13.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

13.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

14. 履约保证金

14.1 在本合同签署之前，乙方应向甲方提交一笔金额为元人民币的履约保证金。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后 15 日内，甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

14.2 履约保证金可以采用支票或者甲方认可的银行出具的保函。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

14.3 如乙方未能履行本合同规定的任何义务，则甲方有权从履约保证金中得到补偿。履约保证金不足弥补甲方损失的，乙方仍需承担赔偿责任。

15. 争端的解决

15.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同

有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可以向同级政府采购监管部门提请调解。

15.2 调解不成则提交上海仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁。

15.3 如仲裁事项不影响合同其它部分的履行，则在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

16. 违约终止合同

16.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

(1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16.2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

17. 破产终止合同

17.1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

18. 合同转让和分包

18.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

19. 合同生效

19.1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

19.2 本合同一式三份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

20. 合同附件

20.1 本合同附件包括：招标(采购)文件、投标(响应)文件

20.2 本合同附件与合同具有同等效力。

20.3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

21. 合同修改

21.1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

签约各方：

甲方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：2024-06-18

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：2024-06-18

合同签订点：网上签约

6. 建设工程远程监控、信访维稳、应急、管理项目辅助管理项目

建设工程远程监控、信访维稳、应急、管理项目辅助管理合同

合同编码：11N42501664920251

甲方：上海市浦东新区建设工程安全质量监督站

乙方：上海浦东新区公共人事服务中心有限公司

双方同意按下述条款和条件签署本合同（以下简称“合同”）：

1. 合同文件

本合同所附的下列文件是本合同不可分割的组成部分（解释顺序按排列序号）：

- （1） 中标通知书；
- （2） 供应商提交的投标文件；
- （3） 招标文件及其附件。

2. 合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述合同文件的规定相一致。

3. 服务范围及内容

本合同所提供服务范围及内容详见“招标文件与投标文件”。服务标准以招标文件采购需求书中的内容为基础。服务范围及内容应至少满足并涵盖招标文件中要求的内容。

4. 合同价格

根据上述合同文件的规定，本合同价格为人民币 1238700 元，合同总价大写：壹佰贰拾叁万捌仟柒佰元整。

5. 支付条件

合同签订后支付合同价的 50%，服务期满半年后支付剩余 50%。

注：对于满足合同约定支付条件的，甲方应当自收到发票后 30 日内将资金支付到合同约定的乙方账户，不得以机构变动、人员更替、政策调整等为由延迟付款，不得将采购文件和合同中未规定的义务作为向乙方付款的条件。若甲方逾期支付资金，乙方可依法追究甲方相应的违约责任。

6. 服务时间

1 年，自 2025 年 1 月 1 日起至 2025 年 12 月 31 日止。如本次中标单位非原服务商，待项目采购完成后由中标单位按成交价折算支付给原服务单位相应的服务费用，费用按成交价/365*原单位服务天数计算。

7. 履约延误

7.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

7.2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权解除合同并追究乙方的违约责任。

7.3 在履行合同过程中,如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时,应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后,应尽快对情况进行评价,并确定是否同意延期提供服务。

8. 延误违约金

8.1 除合同第9条规定外,如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务,甲方可以扣除误期赔偿费而不影响合同下的其他补救方法,违约金按每天赔偿延期服务的服务费用的千分之五(5%)计收,直至提供服务为止。但误期违约金的最高限额不超过合同价的百分之五(5%)。一旦达到误期赔偿的最高限额,甲方有权终止合同。如上述违约金不足以弥补甲方实际损失的,乙方仍应补足违约金与实际损失的差额。

9. 不可抗力

9.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话,不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

9.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件,但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于:战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大的变化,以及双方商定的其他事件。

9.3 在不可抗力事件发生后,当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务,并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

10. 争端的解决

10.1 合同各方应通过友好协商,解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。

10.2 如协商不能解决,可以向同级政府采购监管部门提请调解,也可直接向甲方所在地人民法院提起诉讼。

11. 违约终止合同

11.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下,甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书,提出终止部分或全部合同。

(1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

11.2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为,甲方有权解除合同,并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

12. 破产终止合同

如果乙方丧失履约能力或被宣告破产,甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

13. 合同转让和分包

除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

14. 合同生效

14.1 本合同在合同各方签字盖章后生效。

14.2 本合同一式（贰）份，以中文书就，签字各方各执（壹）份，具有同等法律效力。

15. 合同附件

15.1 本合同附件包括：招标文件、投标文件等。

15.2 本合同附件与合同具有同等效力。

15.3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

16. 合同修改

除了双方签署书面修改补充协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

17. 其他

双方确认下列地址及联系人系双方合法有效的通讯地址及收件人，任一方方向另一方发送的通知、函件或司法文书应向下列地址及收件人递送，双方确认相关通知或函件递送至下列地址即视为送达：

甲方通讯地址：浦东新区浦明路 1229 号 3 楼，4 楼

甲方收件人：顾海

乙方通讯地址：中国（上海）自由贸易试验区学林路 36 弄 18 号

乙方收件人：王冬

18. 补充条款

（1）本合同为中小企业预留合同。

甲方（盖章）：上海浦东新区建设工程安全质量监督站

法定代表人或授权代表：顾海

联系电话：13901630785

联系地址：浦东新区浦明路 1229 号 3 楼，4 楼

2025年03月13日

乙方（盖章）：上海浦东新区公共人事服务中心有限公司

法定代表人或授权代表：王菁

联系电话：18017329080

联系地址：中国（上海）自由贸易试验区川沙路36弄18号



2025年03月13日

7. 浦东新区图书馆一部分用工社会化管理项目

合同通用条款及专用条款

合同统一编号: 11N42516938920241402

合同内部编号:

合同各方:

甲方: 上海浦东图书馆

乙方: 上海浦东新区公共人事服务中心有
限公司

地址: 前程路 88 号

地址: 上海上海市浦东新区中国 (上海)
自由贸易试验区学林路 36 弄 18 号

邮政编码:

邮政编码: 201203

电话: 38829588

电话: 18017329080

传真:

传真:

联系人: 曹忠

联系人: 王冬

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定,
本合同当事人在平等、自愿的基础上,就部分用工社会化管理(当年合同)经协
商一致,同意按下述条款和条件签署本合同:

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务:

1.1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定,服务的内容、要求、服
务质量等详见合同附件。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2.1 合同价格

本合同价格为 9448000 元整（玖佰肆拾肆万捌仟元整）。

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。

2.2 服务地点

2.3 服务期限

本服务的服务期限：一年，具体期限以采购文件规定为准。

3. 质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4.3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5. 验收

5.1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的10个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5.2 如果属于乙方原因致使系统未能通过验收，乙方应当排除故障，并自行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使系统未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障，再次进行验收。如果属于故障之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5.4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保密

6.1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

7. 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

7.2.1 付款内容：（分期付款）

7.2.2 付款条件：

分期付款，具体支付方式详见采购文件规定。

8. 甲方（甲方）的权利义务

8.1、甲方有权在合同规定的范围内享受，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8.2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成的无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8.3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关设备损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8.4 甲方在合同规定的服务期限内有为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8.5 当设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

8.6 如果甲方因工作需要调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

9. 乙方的权利与义务

9.1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9.2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方

提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

9.3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。

9.4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。

9.5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件，否则，乙方应承担赔偿责任。

9.6 乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证正常运行。

9.7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9.8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

10. 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10.2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 乙方应在接到甲方通知后七天内, 根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分, 其费用由乙方负担。

(3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复, 上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内, 按照上述规定的任何一种方法采取补救措施, 甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额, 如不足以弥补甲方损失的, 甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11. 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务, 甲方有权没收乙方提供的履约保证金, 或解除合同并追究乙方的违约责任。

11.3 在履行合同过程中, 如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时, 应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后, 应尽快对情况进行评价, 并确定是否同意延期提供服务。

12. 误期赔偿

12.1 除合同第 13 条规定外, 如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务, 甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法, 赔偿费按每(天)赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五(0.5%)计收, 直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五(5%)。(一周按七天计算, 不足七天按一周计算。)一旦达到误期赔偿的最高限额, 甲方可考虑终止合同。

13. 不可抗力

13.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话, 不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件, 但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于: 战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化, 以及双方商定的其他事件。

13.3 在不可抗力事件发生后, 当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务, 并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

14. 履约保证金

14.1 在本合同签署之前, 乙方应向甲方提交一笔金额为元人民币的履约保证金。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后 15 日内, 甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

14.2 履约保证金可以采用支票或者甲方认可的银行出具的保函。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

14.3 如乙方未能履行本合同规定的任何义务, 则甲方有权从履约保证金中得到补偿。履约保证金不足弥补甲方损失的, 乙方仍需承担赔偿责任。

15. 争端的解决

15.1 合同各方应通过友好协商, 解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同

有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可以向同级政府采购监管部门提请调解。

15.2 调解不成则提交上海仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁。

15.3 如仲裁事项不影响合同其它部分的履行，则在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

16. 违约终止合同

16.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

(1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16.2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

17. 破产终止合同

17.1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

18. 合同转让和分包

18.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

19. 合同生效

19.1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

19.2 本合同一式三份,甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

20. 合同附件

20.1 本合同附件包括: 招标(采购)文件、投标(响应)文件

20.2 本合同附件与合同具有同等效力。

20.3 合同文件应能相互解释,互为说明。若合同文件之间有矛盾,则以最新的文件为准。

21. 合同修改

21.1 除了双方签署书面修改协议,并成为本合同不可分割的一部分之外,本合同条件不得有任何变化或修改。

签约各方:

甲方(盖章):



法定代表人或授权委托人(签章):

日期: 2024-07-09

乙方(盖章):



法定代表人或授权委托人(签章):

日期: 2024-07-09

合同签订点: 网上签约

8. 浦东新区市场监督管理局窗口辅助服务项目

合同通用条款及专用条款

合同统一编号: 11N0900835742023410

合同内部编号:

合同各方:

甲方: 上海市浦东新区市场监督管理局	乙方: 上海浦东新区公共人事服务中心有 限公司
地址: 杨高中路 2900 号	地址:
邮政编码:	邮政编码: 201203
电话: 68542222-82037	电话: 68821106
传真:	传真:
联系人: 祁蕊清	联系人: 虞凤

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定, 本合同当事人在平等、自愿的基础上, 就浦东新区市场监督管理局窗口辅助服务经协商一致, 同意按下述条款和条件签署本合同:

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务:

1.1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定, 服务的内容、要求、服务质量等详见合同附件。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2.1 合同价格

本合同价格为 7741800 元整（柒佰柒拾肆万壹仟捌佰元整）。

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。

2.2 服务地点：甲方指定地点。

2.3 服务期限

本服务的服务期限：本项目为一招三年项目，首个合同服务期为 2023 年 5 月至 2024 年 4 月。

3. 质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4.3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权

利。

4.4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5. 验收

5.1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的10个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5.2 如果属于乙方原因致使系统未能通过验收，乙方应当排除故障，并自行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使系统未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障，再次进行验收。如果属于故障之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5.4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保密

6.1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

7. 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

7.2.1 付款内容: (分期付款)

7.2.2 付款条件:

合同签订 1 个月内, 甲方向乙方先行支付 200 万元首付款, 当年 11 月底支付 313.13 万元, 次年 4 月底合同到期后 5 月初支付余款, 余款具体金额以 2024 年财政预算实际批复为准, 并结合考评结果。

8. 甲方的权利义务

8.1 甲方有权在合同规定的范围内享受, 对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项, 甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务, 直至符合要求为止。

8.2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的, 造成的无法正常运行, 甲方有权邀请第三方提供服务, 其支付的服务费用由乙方承担; 如果乙方不支付, 甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8.3 由于乙方服务质量或延误服务的原因, 使甲方有关或设备损坏造成经济损失的, 甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8.4 甲方在合同规定的服务期限内有为乙方创造服务工作便利, 并提供适合的工作环境, 协助乙方完成服务工作。

8.5 当或设备发生故障时, 甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息, 以便乙方及时分析故障原因, 及时采取有效措施排除故障, 恢复正常运行。

8.6 如果甲方因工作需要原有进行调整, 应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的, 应与乙方协商解决。

9 . 乙方的权利与义务

9 . 1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9 . 2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

9 . 3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。

9 . 4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。

9 . 5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件，否则，乙方应承担赔偿责任。

9 . 6 乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证正常运行。

9 . 7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9 . 8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

10 . 补救措施和索赔

10 . 1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10.2 在服务期限内,如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔,乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜:

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失,经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 乙方应在接到甲方通知后七天内,根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分,其费用由乙方负担。

(3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复,上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内,按照上述规定的任何一种方法采取补救措施,甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额,如不足以弥补甲方损失的,甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11. 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务,甲方有权没收乙方提供的履约保证金(如有),或解除合同并追究乙方的违约责任。

11.3 在履行合同过程中,如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时,应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后,应尽快对情况进行评价,并确定是否同意延期提供服务。

12. 误期赔偿

12.1 除合同第13条规定外,如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务,甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法,赔

偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

13 . 不可抗力

13 . 1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13 . 2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

13 . 3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

14 . 争端的解决

14 . 1 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可以向同级政府采购监管部门提请调解。

14 . 2 调解不成则提交上海市浦东新区人民法院诉讼解决。

14 . 3 如诉讼事项不影响合同其它部分的履行，则在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

15 . 违约终止合同

15 . 1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下, 甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书, 提出终止部分或全部合同。

(1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

15 . 2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为, 甲方有权解除合同, 并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

16 . 破产终止合同

16 . 1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产, 甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

17 . 合同转让和分包

17 . 1 除甲方事先书面同意外, 乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

18 . 合同生效

18 . 1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金 (如有) 后生效。

18 . 2 本合同一式叁份, 甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

19. 合同附件

19. 1 本合同附件包括: 招标(采购)文件、投标(响应)文件

19.2 本合同附件与合同具有同等效力。

19.3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

20. 合同修改

20.1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

签约各方

甲方（盖章）：

法定代表人或授权委托人： 祁碧清

日期： 2023-05-12



乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人： 奚凤

日期： 2023-05-12



合同签订点：网上签约

9. 新建世博城运平台运营管理项目

合同编码: 11N00245739720241004

新建世博城运平台运营管理项目合同

甲方: 上钢新村街道办事处(本级)

乙方: 上海浦东新区公共人事服务中心有限公司

双方同意按下述条款和条件签署本合同(以下简称“合同”):

1. 合同文件

本合同所附的下列文件是本合同不可分割的组成部分(解释顺序按排列序号):

- (1) 成交通知书;
- (2) 供应商提交的响应文件;
- (3) 竞争性磋商文件及其附件。

2. 合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述合同文件的规定相一致。

3. 服务范围及内容

本合同所提供服务范围及内容详见“竞争性磋商文件与响应文件”。服务标准以竞争性磋商文件采购需求书中的内容为基础。服务范围及内容应至少满足并涵盖竞争性磋商文件中要求的内容。

4. 合同价格

根据上述合同文件的规定, 本合同的合同价格为人民币 2596480 元(大写: 贰佰伍拾玖万陆仟肆佰捌拾元整), 分项价格在分项报价表中有明确说明。

5. 支付条件

2024年11月初支付2024年8月-10月服务费, 2024年关账前支付2024年11月、12月服务费, 2025年5月初支付2025年1月-4月服务费, 2025年8月初支付2025年5月-7月服务费。经费拨付遵循“先服务、经考评、再付款”原则。每月考勤、考核打分, 并反馈供应商, 督促及时整改, 加强项目监管约束。如乙方未达到上述验收标准, 依据问题性质, 扣除不超过合同总价5%服务费。如限期仍不能整改的, 甲方可终止合同。

6. 服务期限

2024年08月01日至2025年07月31日

7. 履约延误

7.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

7.2 如乙方无正当理由而拖延服务, 甲方有权解除合同并追究乙方的违约责任。

7.3 在履行合同过程中, 如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时, 应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后, 应尽快对情况进行评价, 并确定是否同意延期提供服务。

8. 误期赔偿除合同第9条规定外, 如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务, 甲方可以从应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法, 赔偿费按每周赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五(0.5%)计收(一周按七天计算, 不足七天按一周计算), 直至提供服务为止。如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务(包括但不限于乙方迟延履行服务或未经甲方书面同意停止服务)超过5个自然日, 甲方有权解除合同, 并参照第11.1条向乙方主张违约责任。

9. 不可抗力

9.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话, 不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。乙方遭遇不可抗力导致无法按时提供服务的, 应提供当地政府部门有关部门出具的证明文件。

9.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件, 但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于: 战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重变化, 以及双方商定的其他事件。

9.3 在不可抗力事件发生后, 当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务, 并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

10. 争议的解决

10.1 合同各方应通过友好协商, 解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。

10.2 协商不成则提交甲方所在地人民法院(即上海市浦东新区人民法院)进行诉讼。

11. 违约解除合同

11.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下, 甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书, 提出解除部分或全部合同, 要求乙方支付相当于本合同总额的20%的违约金, 给甲方造成的损失高于前述违约金的, 另行全额赔偿甲方损失, 甲方根据本合同约定的计价原则, 对乙方已完成的服务, 经甲方验收合格后, 按计价标准的80%予以结算。

(1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

(3) 乙方擅自转让和分包其应履行的合同义务。

(4) 如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务超过5个自然日。

(5) 如果经整改壹次仍未能够通过甲方验收的。

(6) 乙方搭建的平台和软件系统侵犯第三方的知识产权、商业秘密的(乙方承担全部赔偿责任)。

(7) 在本合同订立前、履行中、终止后, 乙方擅自将甲方提供的资料、信息(包括但不限于商业秘密、技术资料、图纸、数据、以及与业务有关的客户的信息及其他信息等)向第三方披露。

(8) 乙方在本合同履行期间丧失了相关资质的。

11.2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为, 甲方有权解除合同, 并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

12. 破产解除合同

如果乙方丧失履约能力或被宣告破产, 甲方可在任何时候以书面形式通知乙方解除合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

13. 合同转让和分包

除甲方事先书面同意外, 乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

14. 合同生效

14.1 本合同在合同各方签字盖章后生效。

14.2 本合同一式(贰)份, 以中文书就, 甲方执(壹)份, 乙方执(壹)份, 具备同等法律效力。

15. 合同附件

15.1 本合同附件包括: 竞争性磋商文件、响应文件等。

15.2 本合同附件与合同具有同等效力。

15.3 合同文件应能相互解释, 互为说明。若合同文件之间有矛盾, 则以最新的文件为准。

16. 合同修改

除了双方签署书面修改补充协议, 并成为本合同不可分割的一部分之外, 本合同条件不得有任何变化或修改。

17. 其他

一方因履行本合同需要向另一方送达有关通知及文件的, 可按照本条载明的送达地址及联系方式进行送达, 且相关通知及文件等均自被收件人本人签收、被他人代收、被拒收、被退件、被留置之时视为有效送达; 无法确定前述送达时间的, 则自通知及文件等发出3日后产生有效送达的法律后果。前述关于通知的送达及其法律后果的约定亦适用于因本合同纠纷引发的法院诉讼程序(包括一审、二审、再审及执行程序)的司法文书的送达。若一方欲变更相应送达地址及联系方式的, 应将变更的通知按照前述约定向另一方进行送达, 否则视为送达地址未发生变更。

甲方通讯地址: 上海市浦东新区西营路18号

甲方收件人: 袁怡雯

联系电话: 13641640315



乙方通讯地址：上海市浦东新区新学林路36弄7号楼3楼

乙方收件人：朱凤

联系电话：68821225

18. 补充条款

本合同为中小企业买卖合同

(以下无正文)

甲方（加盖公章）：上钢新村街道办事处(本级)
法定代表人或授权代表（签字或盖章）：袁怡雯

日期：2024-07-30

乙方（加盖公章）：上海浦东新区公共人事服务中心有限公司

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：王万鹏（男）

日期：2024-07-30

签订地点：上海浦东新区

10.公共卫生监测、检测、应急处置等辅助服务项目

合同通用条款及专用条款

合同统一编号: 11N42501674520231002

合同内部编号:

合同各方:

甲方: 上海市浦东新区疾病预防控制中心 乙方: 上海浦东新区公共人事服务中心有

限公司

地址: 上海市浦东新区张杨路 3039 号 地址:

邮政编码: 邮政编码: 201203

电话: 38714688 电话: 68821106

传真: 传真:

联系人: 机构管理员 联系人: 奚凤

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定,
本合同当事人在平等、自愿的基础上,就**公共卫生监测、检测、应急处置等辅助
服务项目**经协商一致,同意按下述条款和条件签署本合同:

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务:

1.1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定,服务的内容、要求、服
务质量等详见合同附件。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2.1 合同价格

本合同价格为 2393000 元整 (贰佰叁拾玖万叁仟元整)。

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中, 甲方不再另行支付其它任何费用。

2.2 服务地点

2.3 服务期限

本服务的服务期限: 详见磋商文件, 具体期限以采购文件规定为准。

3. 质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定, 上述标准不一致的, 以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的, 按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权, 如抵押权、质押权、留置权等。

4.3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 如甲方使用该服务构成上述侵权的, 则由乙方承担全部责任。

5. 验收

5.1 服务根据合同的规定完成后, 甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验

收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的10个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5.2 如果属于乙方原因致使系统未能通过验收，乙方应当排除故障，并自行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使系统未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障，再次进行验收。如果属于故障之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5.4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保密

6.1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

7. 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

7.2.1 付款内容：（分期付款）

7.2.2 付款条件：

分期付款，具体支付方式详见采购文件规定。

8. 甲方（甲方）的权利义务

8.1、甲方有权在合同规定的范围内享受，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8.2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成的无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8.3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关设备损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8.4 甲方在合同规定的服务期限内有为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8.5 当或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

8.6 如果甲方因工作需要调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

9. 乙方的权利与义务

9.1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9.2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合

作配合。

9.3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。

9.4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。

9.5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件，否则，乙方应承担赔偿责任。

9.6 乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证正常运行。

9.7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和 service 质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9.8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

10. 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10.2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规

格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。

(3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11. 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权没收乙方提供的履约保证金，或解除合同并追究乙方的违约责任。

11.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

12. 误期赔偿

12.1 除合同第13条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

13 . 不可抗力

13 . 1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13 . 2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

13 . 3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

14 . 履约保证金

14 . 1 在本合同签署之前，乙方应向甲方提交一笔金额为元人民币的履约保证金。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后 15 日内，甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

14 . 2 履约保证金可以采用支票或者甲方认可的银行出具的保函。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

14 . 3 如乙方未能履行本合同规定的任何义务，则甲方有权从履约保证金中得到补偿。履约保证金不足弥补甲方损失的，乙方仍需承担赔偿责任。

15 . 争端的解决

15.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同

有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可以向同级政府采购监管部门提请调解。

15.2 调解不成则提交上海仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁。

15.3 如仲裁事项不影响合同其它部分的履行，则在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

16. 违约终止合同

16.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

(1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16.2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

17. 破产终止合同

17.1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

18. 合同转让和分包

18.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

19. 合同生效

19.1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

19.2 本合同一式三份,甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

20. 合同附件

20.1 本合同附件包括: 招标(采购)文件、投标(响应)文件

20.2 本合同附件与合同具有同等效力。

20.3 合同文件应能相互解释,互为说明。若合同文件之间有矛盾,则以最新的文件为准。

21. 合同修改

21.1 除了双方签署书面修改协议,并成为本合同不可分割的一部分之外,本合同条件不得有任何变化或修改。

签约各方:

甲方(盖章)

法定代表人或授权委托人(签章):

日期: 2023-06-06



乙方(盖章)

法定代表人或授权委托人(签章):

日期: 2023-06-06



合同签订点:网上签约

项目履约情况

1.城运世博分中心平台运行项目

附件 1:

中国（上海）自由贸易试验区管理委员会世博管理局
城运世博分中心平台运行项目评审表

项目名称	城运世博分中心平台运行			
项目起止时间	2021 年 5 月 1 日 至 2022 年 4 月 30 日止			
承担单位	上海浦东新区公共人事服务中心有限公司			
项目评价	工作完成情况	服务质量评价	服务难易程度	综合服务水平
	好 ☒	好 ☒	好 ☒	好 ☒
	中 ☐	中 ☐	中 ☐	中 ☐
	差 ☐	差 ☐	差 ☐	差 ☐
项目评估等次	优秀 ☒	良好	合格	不合格
中国（上海）自由贸易试验区管理委员会世博管理局意见	该服务项目于 2019 年 5 月起实施已满三年，期间与我方密切配合，整个项目运行有效顺利，尤其在资金使用及人员招聘方面，均按合理、合法、合规的原则操作实施。各项服务工作均平稳正常有序，总体情况较好。2021 年度城运管理工单（网格化）15563 件，市民服务热线工单 527 件。绩效情况城运管理（网格化）工单结案率 100%，及时率 98.7%；市民服务热线工单按期办结率 99.8%，先行联系率 98.7%，诉求解决率 97.4%，市民满意率 95.4%。各项绩效指标水平均处于委办局及直属公司前列，达到预定目标，基本完成了合同约定事宜，对维护世博地区的整洁、安全、有序起到了积极的推动作用。 单位（盖章）： 日期： 年 月 日			

2.浦东新区消费者权益保护委员会秘书处政府采购投诉咨询及处理服务项目

浦东新区市场监督管理局消费维权服务项目验收表			
甲方 (采购单位)	上海市浦东新区市场监督管理局	项目经 办人	叶同庆
乙方 (中标单位)	上海市浦东新区公共人事服务中心 有限公司	项目经 办人	朱凤
项目名称	2022年上海市浦东新区市场监督管理局消费维权服务		
验收意见	我单位上海市浦东新区市场监督管理局消费维权服务项目，中标（成交）供应商为上海市浦东新区公共人事服务中心有限公司，已按合同规定履约，相关服务均符合合同要求，验收合格。（已提供验收报告）		
甲方盖章（签字）  叶同庆 2023年6月9日		乙方盖章（签字）  朱凤 2023年6月9日	
备注			

3.浦东房屋征收事务中心项目前期管理行政全覆盖推行项目

验收报告

项目名称	项目前期管理行政全覆盖推进项目（2022）	合同金额	1249000 元
采购人	上海市浦东新区房屋征收事务中心	联系人	刁冰倩
		联系电话	58859411
供应商	上海浦东新区公共人事服务中心有限公司	联系人	张静文
		联系电话	68821062
服务内容：（1）房屋征收前期手续办理（2）征收管理与推进工作（3）“行政全覆盖”推进（包括基地推进、协调审理、后续申请强制执行及相关复议诉讼）（4）浦东新区范围内基地现场检查（检查时间根据实际工作需求）（5）征收前期手续办理，推进清盘。 服务期：2022 年 1 月 1 日 ~ 2022 年 12 月 31 日			
验收内容		验收情况	
1、合同履行时间		☒ 合格 ☐ 不合格	
2、服务内容是否相符		☒ 合格 ☐ 不合格	
3、服务的满意度		☒ 合格 ☐ 不合格	
4、是否达到服务效果		☒ 合格 ☐ 不合格	
5、其他（无）		☐ 合格 ☐ 不合格	
验收意见	合格		
采购单位代表（签字）		供应商代表（签字）	
公司（盖章）		公司（盖章）	

4.上海浦东新区市场监督管理局窗口辅助服务

市场监督管理局窗口辅助服务 质量验收表

验收内容	验收标准	是否合格	备注
信息录入	1、及时将登记及许可材料信息录入系统； 2、每份材料共计需要录入数据准确无误。	合格	
打印证照 及文书	各类证照及文书及时打印。	合格	
材料扫描	1、食品流通、食品生产、餐饮服务、药械等事项的申请材料及时扫描； 2、申请材料及时存档。	合格	
材料流转	1、与“单窗通办”窗口之间的材料交接及时； 2、“单窗通办”系统内操作收件和退补件无误； 3、内部审批流程中受理至审核环节流转，审核至打印环节流转； 4、各办事点间材料流转。	合格	
材料归档	1、制作营业执照、相关许可证、准予登记通知书等电子目录； 2、将材料档案及目录一起移交至档案室存档。	合格	
咨询电话	各办事点对外公布的咨询电话接听及解释。	合格	
仪容仪表	1、衣冠整洁，按要求着装及佩戴工作卡； 2、举止文明，大方、得体，不随地吐痰，乱丢杂物； 3、不准留长发、蓄胡子、留长指甲； 4、禁止挽衣、敞怀、挽袖、卷裤脚、戴墨镜、打赤脚。	合格	
服务要求	1、不嬉笑、打闹、不迟到、早退，先于取号； 2、协助群众窗口正常秩序，服从安排； 3、处理问题文明礼貌，及时有效，以理服人。	合格	
工作要求	1、遇到非常规事件，及时请示领导进行协调处理； 2、服从领导，听从派遣； 3、熟悉工作职能范围，及时准确办理各项工作； 4、团结互助，对工作具有主动能动性。	合格	
验收结论：此次验收符合要求，现已完成验收工作。			
验收单位 领导签章	  日期：	申请验收单位 领导签章	  日期：

5.南惠新城镇城运中心平台信息数据处理服务项目

项目验收报告

项目名称	2024 年度南汇新城城镇城运中心平台 信息数据处理服务项目	合同金额	6744720
供应商	上海浦东新区公共人事服务中心有 限公司	联系人	叶佳
		联系电话	68821066
采购人	上海市浦东新区南汇新城镇城市运 行管理中心	联系人	林晨辉
		联系电话	68287239
验收内容		验收情况	
1、合同履行时间		☒ 合格 ☐ 不合格	
2、服务内容是否相符		☒ 合格 ☐ 不合格	
3、服务的满意度		☒ 合格 ☐ 不合格	
4、是否达到服务效果		☒ 合格 ☐ 不合格	
5、其他（ ）		☐ 合格 ☐ 不合格	
验 收 意 见	同意		
使用单位代表（签字）： 公司（盖章） 		供应商代表（签字）：  公司（盖章） 	

经办人：袁文

6.浦东新区城市运行综合管理中心信息平台辅助工作项目

区域运中心信息平台辅助工作岗位外包项目

验收评审表

项目名称	区域运中心信息平台辅助工作岗位外包项目			
项目起止时间	2021年7月1日至2022年6月30日			
承担单位	上海浦东新区公共人事服务中心有限公司			
项目评价	工作完成情况	服务质量评价	服务难易评价	综合服务水平
	好 ☒	好 ☒	好 ☒	好 ☒
	中 ☐	中 ☐	中 ☐	中 ☐
	差 ☐	差 ☐	差 ☐	差 ☐
项目验收 评估等次	优秀 ☒	良好	合格	不合格
评审意见	总体运行情况优秀，要进一步契合浦东城市运行需求，优化岗位设置，完善规章制度，不断激发工作活力，响应各方需求，为浦东发展大局贡献力量。 签名：  日期： 2022.7.1			

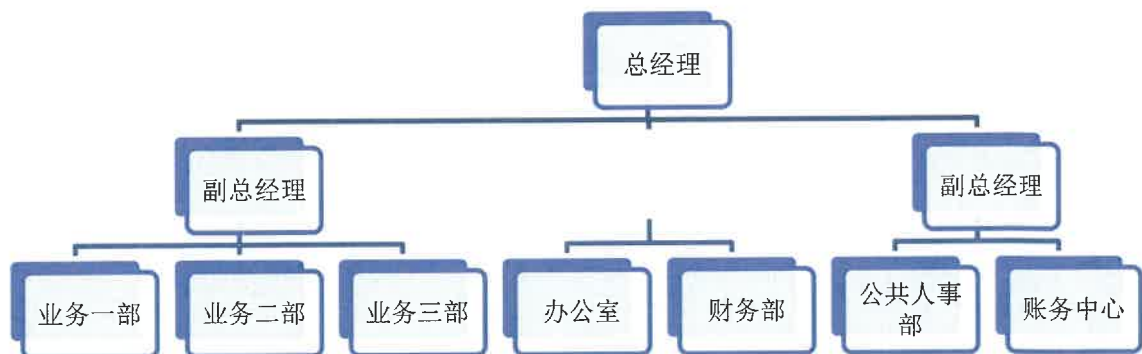
供应商介绍

1. 供应商简介

上海浦东新区公共人事服务中心有限公司（以下简称：服务中心）坐落于浦东张江，是浦东新区国资委旗下张江集团的下属企业，是从事人才信息整理和咨询服务，人才和劳务派遣，人力资源外包，人才招聘及人事代理的专业性人力资源服务机构。服务中心自 2003 年 3 月注册成立以来，已累计为近 20,000 多家企事业单位的 350,000 多名员工提供了优质高效的人力资源服务。近五年来，随着服务外包业务的推进，已承接了浦东新区市场监督管理局、浦东新区城运中心、南汇新城镇城运分中心、城运世博分中心平台运行项目等信息平台项目；浦东新区金融工作局；自贸区综合协调局、政策研究局、对外联络局等专技和综合项目；浦东新区企业服务中心、金桥管委会等单窗通办窗口项目；区委组织部、区发改委档案管理项目及浦东新区花木街道社区管理项目等近百个政府购买服务项目。

服务中心作为浦东新区最主要的人力资源服务地方标准贯标单位，不断推进服务标准建设。秉承“专业、努力、诚信、规范”的宗旨，以服务外包政策的推进为契机，积极完善人力资源外包服务，进一步完善政府购买服务的管理模式，以专业化、标准化和规范化的服务理念，赢得了客户的信任，目前已成为浦东新区最主要的项目外包服务供应商。

2. 组织架构



项目服务优势

1.品牌优势

服务中心自 2003 年成立以来，已累计为数万家企事业单位的近 35 万名员工提供了优质高效的服务。依托现有服务平台，面向全区乃至全市开展全方位的人力资源服务，同时与全国 26 个省市和地区开展了广泛的人才交流与合作。服务中心致知力行，继往开来，始终秉承“专业、努力、诚信、规范”的宗旨，以客户需求为驱动力，以科技研发为竞争力，以“社会效应”和“经济效益”并重的服务理念，在十几年的人力资源服务中，获得了客户的充分信任和一致好评。近 2 年服务中心也承接了浦东新区教育局旗下各院校编外人员的劳务派遣服务；同时每年为浦东新区公安局提供招募辅警和文员的劳务派遣服务。

2.团队优势

1) 服务中心现有员工 38 人，其中本科以上学历 35 人，具有中级职称 2 人，人力资源管理师（二级）10 人，助理人力资源管理师 11 人，是一支知识全面、专业、服务规范的高效率服务团队。

2) 服务中心近三年中标完成外包项目百余个，通过多年在各外包项目中积攒的丰富经验，对项目实施全过程进行更优化、更完善、更全面的督促和管控，从组织体系上保证各项目的工作顺利进行。

3) 人才储备充分。服务中心一直以来重视人才储备库建立和维护，考虑到外包服务过程中可能出现的如：员工长病假，女职工孕产假等有人员缺岗时需要在短时间内安排人员及时顶岗的特殊情况，项目服务小组将第一时间从已有人才储备库中挑选出合适人选，以最快的速度安排人员上岗，保证服务项目工作的有序开展和正常运行。

为提升员工的业务能力，熟练内功，更好的拓展市场---服务中心定期举行业务员学习交流会





3.技术优势

1) 全新开发的人力资源服务系统（信息化的操作系统）为外包项目服务小组提供了包括人才招聘，人才测评，劳动关系管理，薪酬福利管理等全方位的技术支持，大大提高了服务效率和工作质量。

①人员信息查询服务

根据查询功能，能及时按照单位信息查询该单位名下目前的在职人数、员工的个人信息、员工合同信息、员工录用时间等记录。

人员信息查询

人员信息查询

查询条件

姓名 证件号码 出生日期 正常退休日期 实际退休日期 人员编号 企业 结算对象 部门 延迟退休 退休提醒

至 至 至

人员类型

企业

结算对象

部门

延迟退休

退休提醒

查询 重置 导出列表

人员列表

编号	姓名	证件号码	性别	出生日期	退休日期	延迟退休日期	企业	结算对象	人员类型	居住地址	联系电话	手机	所属分公司	备注
----	----	------	----	------	------	--------	----	------	------	------	------	----	-------	----

10 1 共1页

②在职员工退休到期提醒

人员查询

发起派遣服务

发起代理服务

发起外包服务

发起四金代缴

服务追加

服务停办

工号批量导入

导入四金代缴人员

批量发起服务

批量完善信息

合同管理

我的桌面

待确认账单

账单查询

人员查询

30天内退休人员

我的待办任务

退休时间提醒

待处理的支出账单

0

待确认账单

1

未开票账单

0

待处理的账单调整

0

待处理的人员进入任务

0

待处理的录用任务

0

社保转入任务

0

公积金转入任务

0

待处理的服务停办任务

0

退回的退工任务

23

社保转出任务

0

公积金转出任务

0

退回的企业合同

1

代办服务任务

0

退回的年金转入任务

0

退回的年金转出任务

0

30天过期企业合同

0

5月内退休人员

15

30天内退休人员

1

30天过期人员合同

27

待发工资单(新)

18

待处理的高保任务

0

待处理的高保理赔任务

0

③员工合同到期提醒

我的桌面

任务查询

修改密码

注销

人员查询

人员详情-刘丽

我的桌面

我的待办任务

待处理的支出账单

0

待确认账单

1

未开票账单

0

待处理的账单调整

0

待处理的人员进入任务

0

待处理的录用任务

0

社保转入任务

0

公积金转入任务

0

待处理的服务停办任务

0

退回的退工任务

23

社保转出任务

0

公积金转出任务

0

退回的企业合同

1

代办服务任务

0

退回的年金转入任务

0

退回的年金转出任务

0

30天过期企业合同

0

5月内退休人员

15

30天内退休人员

1

30天过期人员合同

27

待发工资单(新)

19

待处理的高保任务

0

待处理的高保理赔任务

0

劳动合同到期提醒

④员工收入证明查询


收入证明

收入证明 6 X

查询条件

员工收入证明查询

选择企业

姓名

身份证

计税年月

2025-01

至 2025-12

查询

重置

导出简版

导出详版

收入证明

姓名 证件号码 计税年月 工资年月 子公司 企业 薪资 类型 应发 个税 实发

⑤员工居住证积分、居住证转常住户口办理进度查询

发起代办服务 代办服务查询

代办服务查询

查询条件

选择企业

姓名

证件类型

提交日期

提交人

状态

查询

证件号码

居住证积分办

居住证积分办

居住证积分添加成员

居住证积分变更信息

留学生落户

居转户

人才引进

夫妻分居

重置

代办服务列表

操作	姓名	证件号码	企业	人员类型	手机	E-Mail	婚姻状况	家庭成员	办证类型	随调/任
1 备注				劳务派遣			已婚		居住证积分办	是
2 备注		32001		劳务派遣			已婚		居住证积分办	是
3 备注				劳务派遣			已婚		居住证积分办	是
4 备注				劳务派遣			已婚		居住证积分办	是
5 备注				劳务派遣			已婚		居住证积分办	是
6 备注				劳务派遣			已婚		居住证积分办	否

⑥单位账单查询

账单查询

查询

服务单位月度账单查询

子公司

选择企业

结算对象

账单年月

账单编号

是否开票

包含工资

服务类型

账单类型

账单创建人

公限

上海浦东新区消费者权益保护委员会秘书处

上海浦东新区消费者权益保护委员会秘书处 (项目外包) 公限【默认】

至

账单金额

完成电子发票

是否发送邮件

发票类型

账单状态

我提交的

查询

重置

按费用导出

按月份导出

批量打印

☐	发票	账单编号	类型	单位名称	结算对象	服务类型	收费年月	开票	总金额	已开金额	作废	流程状态	自
1	☐	普 273556	常期	上海浦东新区消费者权益保护委员会秘书处	上海浦东新区消费者权益保护委员会秘书处 (项目外包)	外	2025-04	否		0		处理完毕	
2	☐	普 271836	常期	上海浦东新区消费者权益保护委员会秘书处	上海浦东新区消费者权益保护委员会秘书处 (项目外包)	外	2025-03	否		0		处理完毕	
3	☐	普 270928	常期	上海浦东新区消费者权益保护委员会秘书处	上海浦东新区消费者权益保护委员会秘书处 (项目外包)	外	2025-02	否		0		处理完毕	
4	☐	普 268222	常期	上海浦东新区消费者权益保护委员会秘书处	上海浦东新区消费者权益保护委员会秘书处 (项目外包)	外	2025-01	否		0		处理完毕	
5	☐	普 267441	项目外包支出	上海浦东新区消费者权益保护委员会秘书处	上海浦东新区消费者权益保护委员会秘书处 (项目外包)	外	2024-12	否		0		处理完毕	
6	☐	普 267179	项目外包支出	上海浦东新区消费者权益保护委员会秘书处	上海浦东新区消费者权益保护委员会秘书处 (项目外包)	外	2024-12	否		0		处理完毕	

2) 服务中心已通过 ISO9001:2015 版质量体系认证, 并作为浦东新区唯一的人力资源服务地方标准贯标单位, 一贯坚持质量第一、服务规范的管理方针, 不断推进服务标准建设。



3) 服务中心自 2018 年以来长期为浦东新区市场监督管理局提供外包服务, 通过在该项目的招聘、培训、日常管理、劳动关系管理、绩效管理、后勤保障等多个方面均积攒了较为成熟的实践经验, 通过使用储备一支“高知、高效、稳定、成熟”的服务员工梯队, 力争做好相关工作。

4.服务优势



服务优势

- 多元化、全方位人力资源解决方案供应商
- 强大的品牌影响力和良好的口碑
- 规范的业务流程和质量监控体系
- 专业、努力的高素质人才团队
- 高效稳定的网络服务平台
- 持续创新升级的服务产品
- 广泛的社会资源和深厚的政府背景

部分客户



近期外包服务项目列举

- 1) 浦东新区市场监督管理局窗口辅助服务项目
- 2) **浦东新区市场监督管理局消费维权服务项目**
- 3) 浦东新区人民政府办公室对外联络保障项目
- 4) 浦东新区人大办公室文印服务会务保障项目
- 5) 浦东新区区委组织部财务管理项目
- 6) 浦东新区城市运行综合管理中心信息平台辅助工作项目
- 7) 浦东新区发展和改革委员会档案整理管理工作项目
- 8) 浦东新区政协办公室文印项目
- 9) 浦东新区委员会统一战线工作部信访服务项目
- 10) 浦东新区司法局复议诉讼政务公开文书收发整理归档项目
- 11) 浦东新区教育局教育行政审批咨询项目
- 12) 浦东新区应急管理局总值班购买服务项目
- 13) 浦东新区社会主义学院财务管理项目
- 14) 浦东新区归国华侨联合会综合后勤项目
- 15) 浦东新区建设和交通委员会档案制作和离退休老干部管理项目
- 16) 浦东新区计量质量检测所计量检测业务项目
- 17) 浦东新区食品药品检验所食品药品检验、辅助岗位项目
- 18) 浦东新区特种设备监督检验所特种设备辅助检验项目
- 19) 浦东新区南汇新城镇人民政府平台信息员项目
- 20) 浦东新区人民政府花木街道办事处综合管理项目
- 21) 浦东新区城市运行综合管理塘桥街道分中心平台综合处置服务项目
- 22) 浦东新区人才交流中心帮办服务项目
- 23) 浦东新区环境综合协调中心生态环境局网格热线平台辅助管理项目
- 24) 浦东新区卫生资源管理中心档案零账户财务管理工程管理项目
- 25) 浦东新区建筑建材业受理服务中心投标保证金管理项目
- 26) 浦东新区房屋征收事务中心 2020 年羡慕前期管理和“行政覆盖”推进服务项目
- 27) 浦东新区妇女发展指导中心后勤保障和资金使用管理项目

- 28) 浦东新区城市建设科技和培训中心业务档案辅助管理项目
- 29) 浦东新区住宅发展和保障中心征收安置房房源管理项目
- 30) 浦东新区文化市场管理所档案管理场地监察材料报送项目
- 31) 浦东新区民防管理署地震前兆观测、民防工程档案制作、人防指挥信息保障项目
- 32) 浦东新区安全生产监察大队安全生产信访举报受理服务项目
- 33) 浦东新区建设工程质量监督站建设工程远程监控、信访维稳、应急管理项目
- 34) 浦东新区工商业联合会会员信息管理、后勤保障服务项目
- 35) 浦东新区金融工作局行业管理与协调项目
- 36) 浦东新区大型居住社区建设推进办公室行政管理服务项目
- 37) 上海金桥经济技术开发区管理委员会巡查值守辅助服务项目
- 38) 上海国际旅游度假区管理委员会后勤综合协调项目服务项目
- 39) 上海张江科学城建设管理办公室张江园区综合管理服务项目
- 40) 上海张江投资创业服务有限公司税务辅助项目
- 41) 上海浦东图书馆用工外包项目
- 42) 陆家嘴图书馆读者流通服务和典藏管理项目
- 43) 中国石油化工股份有限公司上海石油化工研究院催化剂评价操作服务项目
- 44) 中国石油天然气股份有限公司上海销售分公司加油站业务项目
- 45) 上海华荣实验装备服务公司仓储管理物流配送项目
- 46) 上海工博石化科技有限公司项目石油产品分析测试项目
- 47) 上海东埔实业公司财务管理服务项目

外包项目风采展示

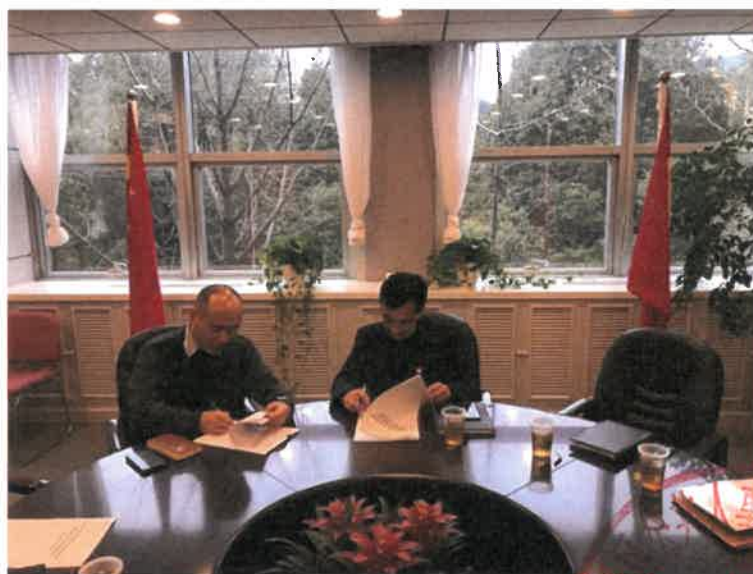
1. 区城运中心外包项目班组长圆满完成习近平总书记检阅



2. 与区城运中心联合召开外包项目年度考核表彰会



3. 与区委组织部签署档案管理辅助服务项目合同



4. 总经理带领部门经理和外包项目班组长进行座谈



5. 浦东新区生态环境局外包项目接受第三方专家评审验收



6. 公司领导为项目员工及时输送疫情防控物资



7. 项目员工提升团队凝聚力团建、党建活动现场



公司所获荣誉

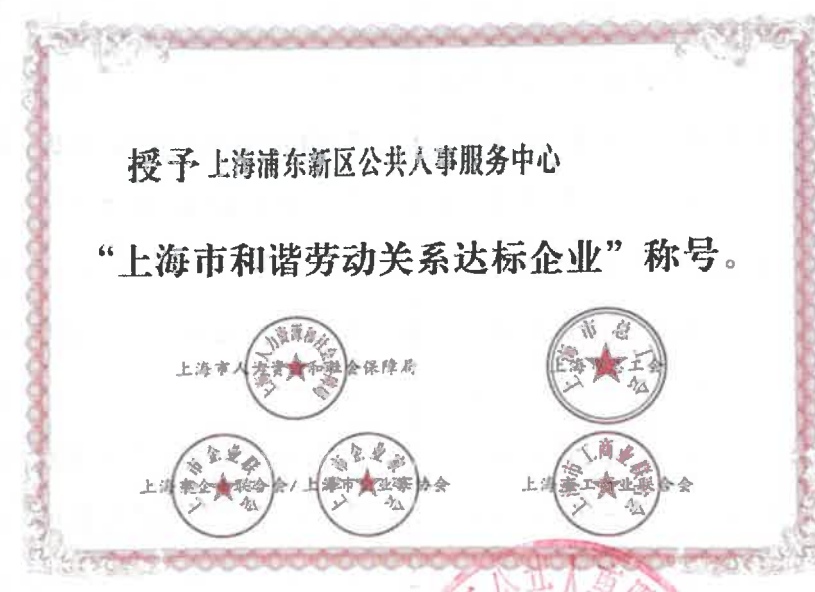
1.《人力资源派遣服务规范》地方标准贯标单位



2.上海人力资源服务行业诚信示范机构



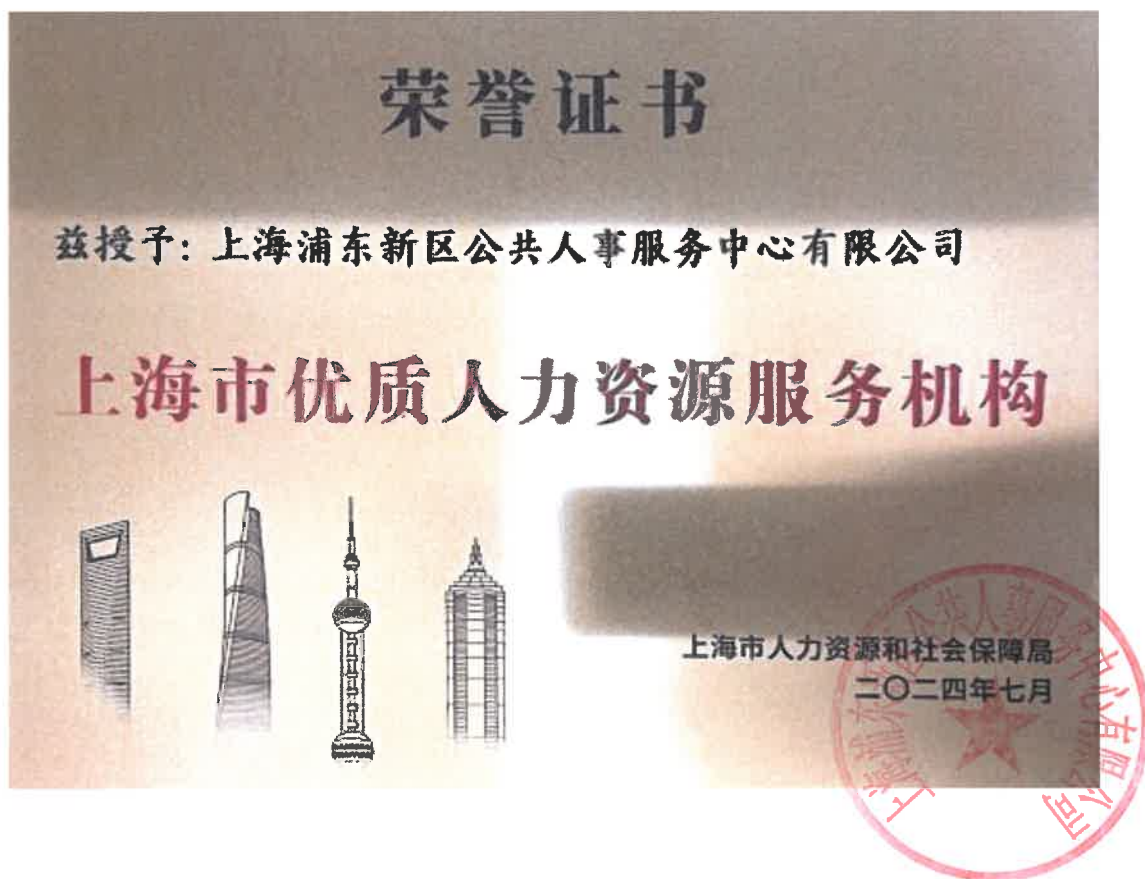
3.上海市和谐劳动关系达标企业称号



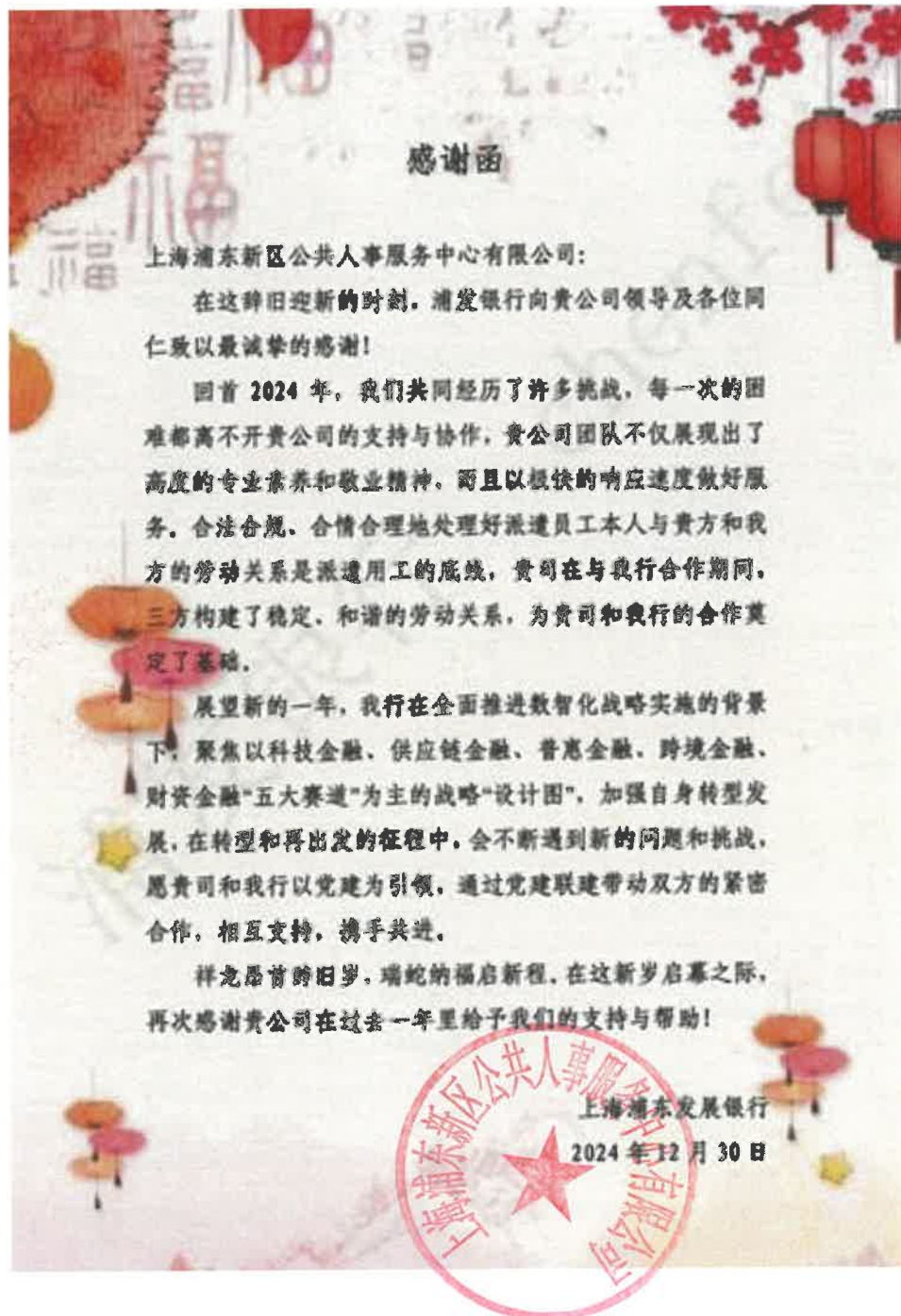
4.上海人才服务行业协会会员



5.上海市优质人力资源服务机构



6.单位感谢信—浦东发展银行



7.单位感谢信--中国石油天然气股份有限公司上海销售分公司

感谢信

上海浦东新区公共人事服务中心有限公司：

在过去一年，贵司对我司人事业务给予了全方位、高质量的支持，在此，上海销售公司人力资源部向贵司致以最诚挚的感谢！

在过去一年里，贵司始终如一地对我司人事业务提供大力支持。无论是日常工作有条不紊推进，还是面对突发状况的迅速响应，贵司的专业素养与敬业精神都让我们深感钦佩。贵司的全力支持有力地保障了我司各项工作的顺利开展，使得我们的工作质量得到了显著提升。

尤其在年末业务高峰期，面对堆积如山的任务，贵司主动伸出援手，与我们并肩作战。为了帮助我司处理紧急业务工作，贵司的同事们加班加点，不辞辛劳。在那段紧张的日子里，大家毫无怨言，始终坚守岗位，以高度的责任感和使命感，为我司完成全年的各项指标任务作出了巨大努力。这种无私奉献的精神，不仅展现了贵司卓越的团队协作能力，更彰显了贵司对合作伙伴高度负责的态度。

我们期待与上海浦东新区公共人事服务中心继续保持紧密合作，携手共进，共同创造更加辉煌的业绩。同时，我们也希望有机会能够回馈贵中心的支持与帮助，为双方的合



作发展贡献更多力量。

再次向上海浦东新区公共人事服务中心表示衷心的感谢！祝愿贵司在新的一年里，事业蒸蒸日上，取得更加优异的成绩！

此致

敬礼！


上海销售人力资源部
2025年1月20日



项目需求理解

1. 项目现状分析

本项目聚焦上海市浦东新区消费维权调解服务，预算 154.87 万元，计划全年处理消费者投诉不少于 11000 件。从服务内容来看，涵盖咨询投诉处理、社会监督等多方面工作，窗口接待需遵循严格的时间与服务原则，投诉处理有明确的流程、时限及办结率要求，档案整理和企业投诉指导也有相应规范。目前，市场上消费者维权意识不断增强，投诉量呈上升趋势，对服务的专业性和效率提出更高要求。后续续签取决于考核结果，这对服务的持续性和稳定性有一定挑战。

2. 重难点分析

投诉处理量与质量兼顾：需确保全年处理不少于 11000 件投诉，且投诉办结率达 100%，既要保证数量达标，又要在规定时限内高质量完成调查调解工作，满足 12315、12345 投诉处理程序要求。

服务规范与标准执行：窗口接待、投诉处理各环节都有严格的服务准则和工作要求，如文明接待、首问责任、限时办结等原则，以及着装、用语、流程等规范，确保服务的标准化和规范化是项目重点。

人员管理与团队稳定：项目服务期限较长，且对人员的心理素质、沟通协调能力、法律法规知识等有较高要求。保证人员按时到岗、合理调配岗位、维持团队稳定，以及在人员更换时不影响服务质量，是项目顺利推进的关键。

投诉处理复杂性高：投诉案件涉及不同领域和复杂情况，部分投诉可能存在责任界定模糊、证据不足等问题，增加了调查调解的难度，难以在规定时限内达成有效调解。

服务质量持续保障：随着服务期限的延长，保持服务团队的工作积极性和服务质量的稳定性是一大挑战。此外，面对不断变化的消费者需求和市场环境，服务内容和方式需要及时调整和优化，以满足更高的服务标准。

3. 项目重难点应对措施

3.1.投诉处理数量与服务质量兼顾

- 1) 建立高效的投诉分类处理机制，根据投诉的紧急程度、复杂程度等进行分类，优先处理紧急、简单的投诉，合理分配资源，提高处理效率。
- 2) 加强对投诉处理人员的培训，定期组织案例研讨和业务学习，提升其专业能力和解决复杂问题的水平，确保在规定时限内高质量完成投诉处理工作。
- 3) 关注市场动态和消费者需求变化，定期对服务内容和方式进行优化和创新，推出个性化、专业化的服务项目，满足消费者不断提高的服务需求。

3.2.服务规范与标准

- 1) 制定详细的服务操作手册，明确各岗位的工作流程、服务标准和规范要求，作为员工培训和日常工作的指导依据。
- 2) 建立内部监督考核机制，定期对服务人员的工作进行检查和评估，对违反服务规范的行为进行严肃处理，确保服务标准的严格执行。
- 3) 开展服务质量提升活动，如服务竞赛、客户满意度调查等，激励员工积极提高服务质量，树立良好的服务形象。

3.3 人员管理与团队稳定

- 1) 建立完善的培训体系，为员工提供岗前培训、在岗培训和晋升培训等，帮助员工不断提升自身能力，增强其对工作的认同感和归属感。
- 2) 制定合理的薪酬福利政策和激励机制，根据员工的工作表现和业绩给予相应的奖励和晋升机会，提高员工的工作积极性和稳定性。同时，建立人员储备机制，应对人员流动带来的影响。
- 3) 加强团队文化建设，营造积极向上、团结协作的工作氛围，增强团队凝聚力和战斗力，激发员工的工作热情和创新精神，保障服务质量的持续提升。

服务目标

1. 投诉处理

服务中心将配合采购方确保项目全年消费者投诉处理量不少于 11000 件，投诉办结率达到 100%，一般投诉在 45 个工作日内完成调查调解，“12345”转办件在规定时限内办结，提高投诉处理的效率和质量。

2. 服务质量

严格遵守项目服务规范 and 标准，窗口接待文明、热情、高效，投诉处理公正、公开、及时，咨询投诉档案整理完整、规范，企业投诉处理指导有效，消费者满意度达到 95%以上。

通过优质的服务，提升消费者的维权意识和经营者的自律意识，树立良好的社会形象，促进消费市场的健康发展，成为消费维权领域的标杆项目。

3. 团队建设

打造一支专业素质高、服务意识强、稳定性好的服务团队，确保人员按时到岗，岗位分配合理，员工培训覆盖率达到 100%，团队协作能力和创新能力不断提升。

服务中心将通过成立一支知识全面、服务规范的高效率的项目工作小组并且指定专职项目经理帮助区市场监督管理局规范员工薪酬制度，升级和完善薪酬方案，充分发挥薪酬体系的激励作用；不断完善员工培训机制，充分发掘员工潜力，提升业务质量；不断完善员工考核机制，制定企业员工行为规范及岗位责任制，提高员工业务效率；设立人员岗位等级，优化人员组织架构，提高员工积极性。

服务中心还将从管理实际出发，全面配合消费维权服务项目，以“管理出实效”为基本价值取向，全面提升员工业务水平、强化服务理念，通过对人员的标准化管理，极大提升了员工的质量和效率，体现企业公信有力、服务规范有序，保证消费维权服务项目的全面开展和有序运行。

服务理念

项目服务人员将秉持“全心全意为消费者服务”的宗旨，坚持公正、无偿的原则，以“热心、细心、耐心、诚心、公心”为服务核心，致力于维护消费者合法权益，保护经营者正当利益，营造公平、和谐的消费环境。在服务过程中，始终将消费者的需求放在首位，以专业、高效、优质的服务，解决消费者的投诉和纠纷，完成项目全年工作内容。

目标保障措施

1. 成立专门的项目管理团队，明确各成员的职责和分工，建立健全项目管理制度和工作流程，加强对项目的组织领导和协调管理，确保项目各项工作有序开展。

2. 加强人员招聘、培训和管理，建立完善的人员考核和激励机制，提高员工的工作积极性和主动性。同时，加强与高校、职业培训机构等的合作，建立人才储备库，为项目的持续发展提供充足的人力资源支持。

3. 制定完善的服务管理制度、投诉处理制度、人员管理制度等，明确工作标准和流程，加强对制度执行情况的监督检查，确保各项工作有章可循、规范运行。

4. 建立内部监督和外部监督相结合的监督机制，定期对项目的服务质量、工作进度、资金使用等情况进行检查和评估，及时发现问题并督促整改。同时，定期与采购方进行沟通，广泛听取意见和建议，不断改进工作，提升服务质量。

服务细化方案

成立项目协调小组

按照项目目标需求，为了保质保量完成项目指标，服务中心将从业务部、公共人事部、账务中心、财务部等部门抽调具有丰富人力资源管理经验的人员，为该项组成专项服务小组，进行综合协调和统筹安排，确保高效完成全年的消费维权服务各项工作。

成立项目工作小组

项目协调小组指定项目工作小组组长，负责与采购方全面对接，及时落实采购人提出的各项需求，完成日常工作管理，负责各项工作的具体落实。

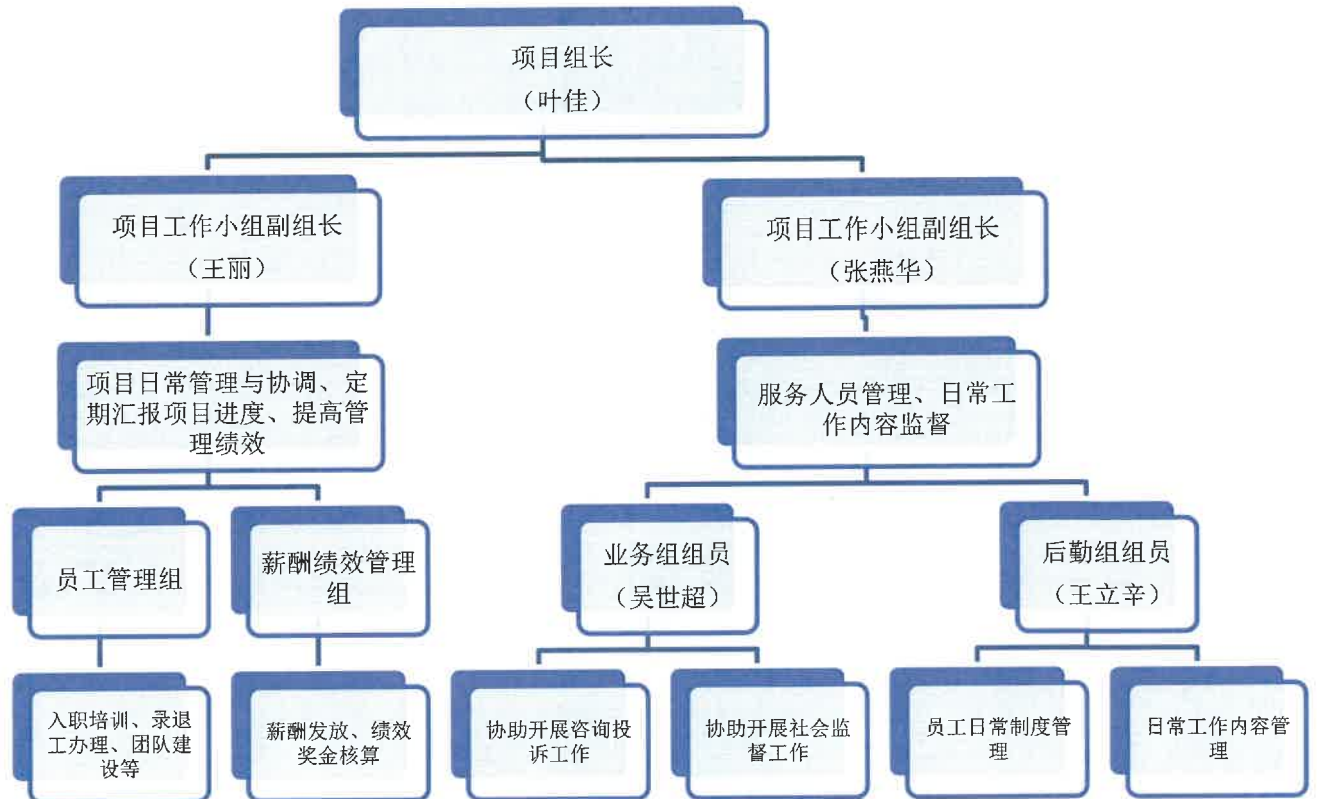
人力资源服务基础事项

- ①根据各服务岗位的工作职责，对于缺失岗位进行招聘工作。
- ②与员工签订/续签《劳动合同》，办理录用、退工等手续，建立职工花名册和工作档案。
- ③根据岗位职能设定排班计划、进行考勤管理。
- ④按照有关规定，按时计算和发放辅助人员工资；及时计算和缴纳社会保险及公积金等。
- ⑤为员工办理人事相关证明等。
- ⑥配合完成员工工伤、劳动争议及仲裁等相关申请、协调工作。
- ⑦组织员工年度健康体检。
- ⑧为员工进行节日慰问。

服务风险承担

- ①承担职工医疗期、孕期、产期、哺乳期及工伤期间人员替补风险；
- ②职工意外事件风险；
- ③其他不可预知的雇主责任风险。

1. 服务项目人员架构

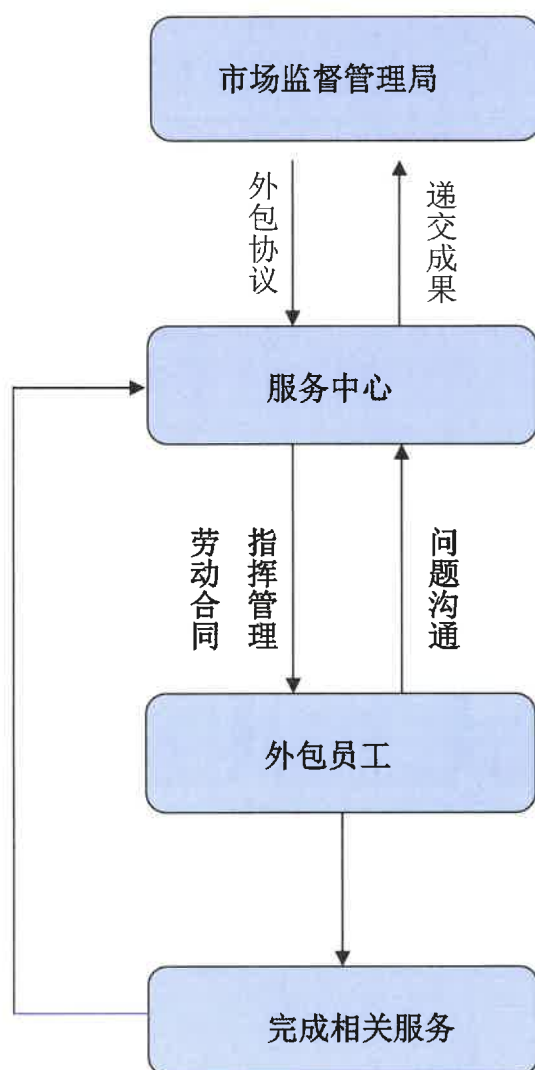


2.服务工作流程

“市场监督管理局”将工作要求通过协议告知“服务中心”；

“服务中心”与“外包员工”签订劳动合同，并进行工作安排管理及指挥管理；

“外包员工”完成的相关服务由“服务中心”递交“市场监督管理局”验收。



3. 项目进度计划表

阶段	项目任务	实施过程			工作成果	实施周期
		实施工作内容	实施方式	工作人员		
项目实施初期	进驻 现场业务调研	配合调研各业务岗所需的工作流程、功能与处理规则, 收集单据、报表等原始信息, 进行岗位分析	现场调研、问卷调查、与采购方沟通, 听取实施建议	张燕华及采购方负责人员	岗位说明书	20个工作日
	服务人员安排	收集员工资料、签订合同、建立录用名册	现场实施	张燕华及采购方负责人员	全部完成	3个工作日
	岗前培训	进行业务培训	现场授课/网上授课	叶佳及采购方负责人员	业务考核	分批次, 5个工作日
	方案制定	配合出具现场管理方案考勤方案薪酬方案考核方案	依据项目实施实际情况与采购方协商修订	张燕华及采购方负责人员	员工考勤、薪酬、绩效考核等管理办法	整个项目实施过程持续进行
项目实施中期	招聘与岗位调整	配合完成员工离职补缺、晋升降职、岗位调整	社会招聘、组织面试体检	张燕华及采购方负责人员	按规定时间到岗	15个工作日
	业务培训	配合开展业务知识技能培训心理疏导培训	内部讲师与外聘教师结合	叶佳张燕华及采购方负责人员	员工年度培训计划、员工培训清册	整个项目实施过程持续进行
	月度考核	月度绩效考核	KPI设定、计算	王丽及采购方负责人员	考核结果作为月度绩效奖金计算依据	每月21日至次月20日
	考勤	每月统计考勤数据	收集数据、录入系统	王丽张燕华及采购方负责人员	生成账单	每月21日至次月20日
	薪酬	根据绩效考核结果计算绩效奖金				
	四金	工资、社保、公积金计算发放、缴纳				
项目实施末期	员工年度总结	员工撰写年度工作小结	收集书面材料	王丽张燕华及采购方负责人员	作为年底绩效考核依据	项目年度验收前一个月
	员工年度考核	根据年度绩效考核结果计算年度绩效奖金	收集数据、录入系统	叶佳王丽及采购方负责人员	考核完成	项目年度验收前一个月

3.1 人员保障计划

根据全年不少于 11000 件的消费者投诉处理量要求，结合各岗位工作强度与职责，科学配置人员。设置窗口接待岗 4 人，负责日常来访及电话咨询投诉接待；投诉处理岗 4 人，承担投诉受理审核、调查调解等核心工作；咨询投诉档案整理岗 3 人，确保投诉案件资料及时归档、案例编写；企业投诉处理指导岗 2 人，对接辖区联网企业，督促投诉处理。

同时，项目人员遵循 AB 岗工作原则：即指岗位责任人互为替补的责任制，一人因事离岗期间，由明确的备岗责任人代替其履行职责，并对工作结果负有相应责任，保障服务不间断。

3.2 人员培训计划

培训目标：持续提升员工专业能力，适应政策法规变化和工作新要求，增强团队凝聚力和创新能力。

培训内容：

政策法规更新：及时传达新出台的消费者权益保护相关法律法规、政策文件，组织案例分析研讨，确保员工准确理解和运用。

业务技能提升：分享优秀投诉处理案例，交流疑难问题解决方案；开展调解技巧进阶培训，邀请行业专家进行指导；进行办公软件、信息系统操作技能培训，提高工作效率。

团队建设与创新：组织团队拓展活动，增强团队协作意识；鼓励员工提出工作创新建议，对优秀建议进行表彰和推广，促进服务质量提升。

培训方式：采用线上线下相结合的方式。线下开展集中授课、案例研讨、经验分享会；线上通过学习平台发布培训资料、视频课程，员工可自主学习，并进行线上测试和交流。

4. 沟通协调措施

在消费维权调解服务项目中，高效的沟通协调是保障服务质量、达成年度投诉处理目标的关键。作为人力资源公司，我们将从内部管理、外部协作等多维度制定以下沟通协调措施，确保项目顺利实施。

4.1 内部沟通协调机制

（1）建立项目专项沟通小组

成立由项目经理、人力资源主管、培训专员、后勤保障负责人等组成的项目专项沟通小组。项目经理担任小组组长，负责统筹协调小组工作，定期（每周）组织召开内部沟通会议，

汇报项目进展、人员管理、培训情况等，及时解决内部协作中出现的问题。同时，建立内部即时通讯群组，确保信息实时共享，遇到紧急情况可迅速响应。

（2）优化人员分工与协作流程

根据项目服务要求，明确各岗位人员职责，如窗口接待人员、投诉处理人员、档案整理人员、企业投诉处理指导人员等。制定详细的岗位协作流程图，规定不同岗位在处理消费者投诉、档案整理、企业对接等工作中的具体流程和交接节点。例如，窗口接待人员接到投诉后，需在 1 个工作日内将相关信息准确传递给投诉处理人员，并做好交接记录，确保信息传递无遗漏、无延误。

（3）加强内部培训与信息传递

定期组织内部培训，培训内容不仅包括消费维权相关法律法规、投诉处理程序等专业知识，还涵盖沟通技巧、团队协作等内容。培训结束后，通过考核确保员工掌握相关知识和技能。同时，建立内部知识库，将培训资料、典型案例、常见问题解答等进行汇总，方便员工随时查阅学习，实现内部信息的高效共享。

4.2 与采购人的沟通协调

（1）建立定期汇报制度

按照采购人要求，定期向采购人提交项目进展报告，内容包括投诉处理数量、处理进度、典型案例分析、人员到岗及工作情况等；每季度进行一次全面的项目总结汇报，分析项目实施过程中存在的问题及改进措施；年度汇报则对全年工作进行系统总结，接受采购人的考核评价。在汇报过程中，积极听取采购人的意见和建议，及时调整工作策略。

（2）加强日常沟通与反馈

安排专人与采购人进行日常对接，保持密切沟通。对于采购人提出的工作要求、任务安排等，及时传达给项目团队，并跟踪落实情况，确保各项工作符合采购人标准。同时，主动向采购人反馈项目实施过程中遇到的困难和问题，共同协商解决方案。例如，若在投诉处理过程中遇到政策解读不明确的情况，及时与采购人沟通，获取准确指导。

（3）积极配合考核与监督

无条件接受采购人对工作质量的监督检查，配合采购人制定的考核要求及内容。在考核过程中，如实提供相关资料和数据，对于采购人提出的整改要求，制定详细的整改计划，明确整改责任人、整改措施和整改期限，并及时向采购人反馈整改进度，确保考核顺利通过。

4.3 与服务人员的沟通协调

（1）建立员工沟通渠道

设立员工意见箱、定期开展员工座谈会、进行一对一沟通等多种方式，了解员工在工作、生活中遇到的问题和困难，以及对项目管理的意见和建议。对于员工提出的合理诉求，及时给予解决；对于工作中的问题，提供针对性的指导和支持，增强员工的归属感和工作积极性。

（2）做好人员调配与沟通

严格按照采购需求，确保服务人员按时到岗。在人员到岗后，根据采购人的岗位分派要求，及时与员工进行沟通，明确其工作任务和职责。若因工作需要人员进行人员岗位调整或更换，提前与员工进行充分沟通，做好思想工作，确保工作的连续性和稳定性。同时，在更换服务人员时，严格遵守提前 30 天通知采购人并征得同意的规定。

（3）关注员工职业发展

为服务人员制定职业发展规划，提供晋升机会和培训资源。定期对员工进行绩效评估，及时反馈评估结果，肯定员工的工作成绩，指出存在的问题，并帮助员工制定改进计划。通过关注员工职业发展，提高员工的工作满意度和忠诚度，减少人员流失。

拟从事本项目的主要人员配备及资质汇总表

序号	姓名	年龄	性别	在项目组中的角色	学历、专业	职称	工作职责	从事相关工作年限
1	叶佳	37	女	项目组长	本科法学	人力资源管理师	项目整体管理	10
2	王丽	48	女	副组长	本科法学	人力资源管理师	负责员工日常薪资、福利	13
3	张燕华	41	女	副组长	本科行政管理		负责项目后勤、员工培训	10
4	邱静洁	29	女	账务组成员	本科金融学	薪税师（二级）	负责每月员工社保和公积金缴纳工作	5
5	王映	35	女	财务组成员	本科食品经济管理	会计师（中级）	负责每月员工工资制作和发放工作	6
6	徐晔	46	男	信息组成员	本科计算机应用	工程师（中级）	负责项目组日常硬件维护工作	20

浦东新区市场监督管理局消费维权现服务人员名单

序号	姓名	身份证号码	工作岗位	工作年限
1	苏琦峰	310225197711265017	投诉处理岗位	12
2	张晓俊	310115198308150187	投诉处理岗位	16
3	招霞	310109198511100065	投诉处理岗位	9
4	金晓薇	310115198905211929	投诉处理岗位	9
5	赵叶	31023019880722352x	投诉处理岗位	9
6	沈咪	310230199007245151	投诉处理岗位	5
7	吴世超	310102199009022858	窗口接待岗位	7
8	朱红	310225198312174040	投诉处理岗位	6
9	王立辛	310115198704162956	投诉处理岗位	12
10	唐虹	310115197904237428	窗口接待岗位	6
11	马晓鸣	310115198904250942	投诉处理岗位	2
12	费晓倩	320681199606010825	窗口接待岗位	2
13	康志文	31011219910429431X	窗口接待岗位	0.1

服务中心承诺将继续延用现 13 名项目服务人员，员工的薪酬水平不低于原发放标准，福利待遇保持不变。如有人员变动，我司会通过多途径发布招聘信息，保证在项目执行期间补全，确保项目顺利进行。

拟从事本项目主要成员详细情况表（一）

姓名	叶佳	出生年月	1988.01	文化程度	大学本科	毕业时间	2010.07
最高学历及 毕业院校和 专业	本科 华东政法大学 法学专业					从事服务 工作年限	10年
职称	人力资源管理师二级	聘任时间	/			联系方式	68821066
主要工作经历：（包括起止年限、单位名称、从事的工作内容、职务、证明人、证明人联系电话） 2019.02至今上海浦东新区公共人事服务中心有限公司业务部项目专员证明人：奚凤68821105							
近三年与本项目相匹配的项目情况							
序号	项目名称	参与时间	委托单位名称	参与项目的角色	备注		
1	浦东新区市场监督管理局消费维权服务项目	2019.02-至今	浦东新区市场监督管理局	项目经理			
2	浦东新区劳动监察大队窗口受理及执法辅助政府购买服务项目	2020.01-2020.12	浦东新区劳动监察大队	项目小组组长			
3	浦东新区市场监督管理局食品安全检查辅助服务	2020.01-2020.12	浦东新区市场监督管理局	项目小组成员			
4	浦东新区城市运行综合管理中心信息平台辅助工作项目	2020.07-至今	浦东新区城市运行综合管理中心	项目小组成员			
5	上海浦东新区花木街道综合管理服务项目	2020.01-2020.12	上海市浦东新区人民政府花木街道办事处	项目小组成员			

姓名 叶佳
性别 女 民族 汉
出生 1988 年 1 月 31 日
住址 上海市浦东新区灵山路
785弄15号302室



公民身份号码 310115198801310949

中华人民共和国
居民身份证



签发机关 上海市公安局浦东分局
有效期限 2014.12.30-2034.12.30

普通高等学校
毕业证书



学生 叶佳 性别 女
学号 121090630 一九八八年
一月三十一日生。于二〇〇六年
九月至二〇一〇年七月在本校
法学专业
四年制本科学习。修完教学计划规定的
全部课程。成绩合格。准予毕业。

校(院)长: 何勤华

校 名: 华东政法大学

二〇一〇年七月十五日

证书序列号: NO.1606101201602251
证书编号: 1027642015200543

学士学位证书



叶佳,女,1988 年 01 月 31 日生。在华东政法大学
法学专业完成了本科学习计划。业已
毕业。经审核符合《中华人民共和国学位条例》的规定。授予 法学
学士学位。

华东政法大学 学位评定委员会主席 何勤华

证书编号: 1027642015200543

二〇一〇年七月十五日

(普通高等教育本科毕业生)



 		职业(工种)及等级 企业人力资源管理师二级 Occupation & Skill Level
理论知识考试成绩 Result of Theoretical Knowledge Test		71.0
操作技能考核成绩 Result of Operational Skill Test		71.0
综合评审成绩 Result of Integrated Test		75.0
评定成绩 Result of Test		合格
姓名 叶佳 Name	性别 女 Sex	
出生日期 1988 年 01 月 31 日 Birth Date Year Month Day		
证书编号 1717000006204101 Certificate No.		
身份证号 310115198801310949 ID Card No.		
		职业技能鉴定(指导)中心(印) Seal of Occupational Skill Testing Authority 2017 年 12 月 31 日 N900875247

拟从事本项目主要成员详细情况表（二）

姓名	王丽	出生年月	1977.06	文化程度	大学本科	毕业时间	2000.07
最高学历及 毕业院校和 专业	大学本科 中南财经政法大学 法学					从事服务 工作年限	13年
职称	人力资源管理师二级	聘任时间	/			联系方式	68821201
主要工作经历：（包括起止年限、单位名称、从事的工作内容、职务、证明人、证明人联系电话） 2006.07至今上海浦东新区公共人事服务中心有限公司业务部项目专员证明人：奚凤68821105							
近三年与本项目相匹配的项目情况							
序号	项目名称	参与时间	委托单位名称	参与项目的角色	备注		
1	浦东新区市场监督管理局消费维权服务项目	2019.01-至今	浦东新区市场监督管理局	项目小组组员			
2	浦东新区劳动监察大队窗口受理及执法辅助政府购买服务项目	2020.01-2020.12	浦东新区劳动监察大队	项目小组组员			
3	浦东新区市场监督管理局食品安全检查辅助服务	2020.01-2020.12	浦东新区市场监督管理局	项目小组成员			
4	浦东新区城市运行综合管理中心信息平台辅助工作项目	2020.07-2021.12	浦东新区城市运行综合管理中心	项目小组成员			
5	上海浦东新区花木街道综合管理服务项目	2020.01-2020.12	上海市浦东新区人民政府花木街道办事处	项目小组成员			

姓名 王 丽
性别 女 民族 汉
出生 1977 年 6 月 1 日
住址 上海市浦东新区长岛路
588弄27号502室
公民身份号码 422428197706011829

**中华人民共和国
居民 身 份 证**

签发机关 上海市公安局浦东分局
有效期限 2006.04.16-2026.04.16

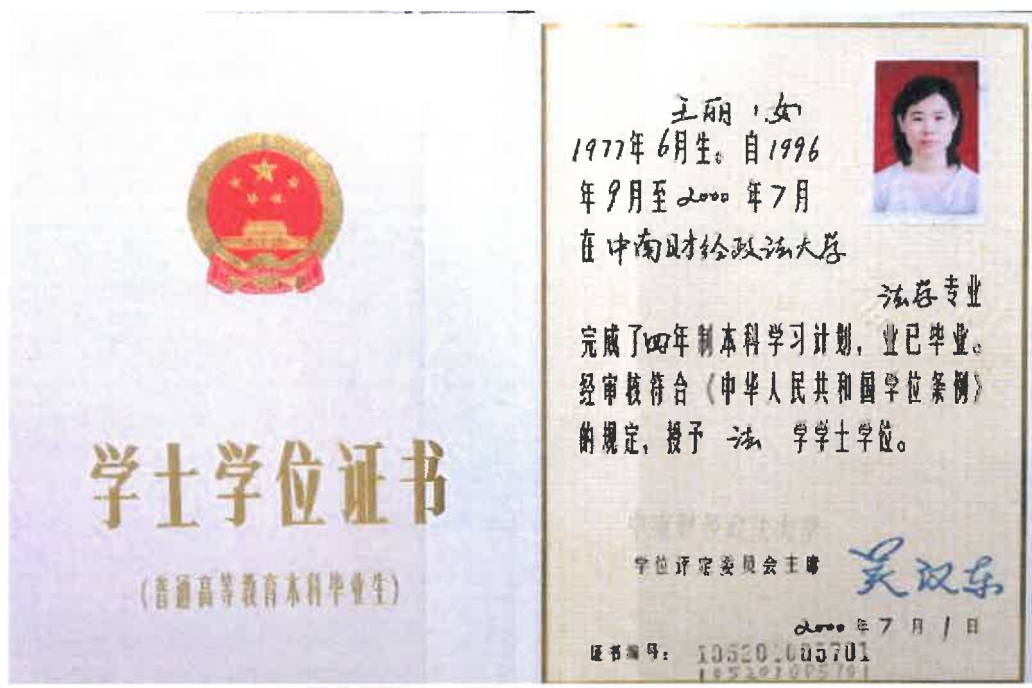
毕业证书

姓名 王丽 性别 女 出生日期 1977年6月 湖北省(区、市) 天门县(市)人 自1999年九月在 湖南科技学院(学校) 法学 专业 本科学习,学制 四年,学业期满, 参加国家学历文凭考试,成绩合格, 准予毕业。



证书编号: 0001101088

发证单位  就读学校  2000年六月二十日



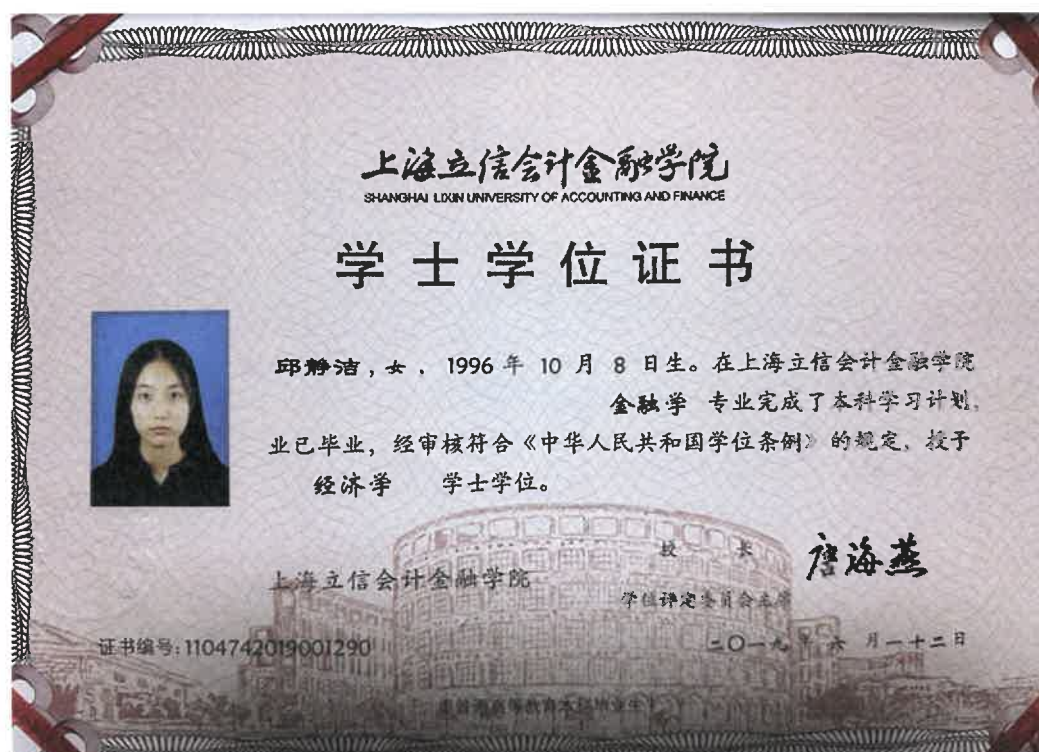
拟从事本项目主要成员详细情况表（三）

姓名	张燕华	出生年月	1984. 10	文化程度	大学本科	毕业时间	2015. 01
最高学历及毕业院校和专业	大学本科华东理工大学行政管理					从事服务工作年限	10年
职称	/	聘任时间	/			联系方式	68821185
主要工作经历：（包括起止年限、单位名称、从事的工作内容、职务、证明人、证明人联系电话） 2010. 03至今上海浦东新区公共人事服务中心有限公司业务部项目专员证明人：奚凤68821105							
近三年与本项目相匹配的项目情况							
序号	项目名称	参与时间	委托单位名称	参与项目的角色	备注		
1	浦东新区市场监督管理局消费维权服务项目	2019. 01-至今	浦东新区市场监督管理局	项目小组组员			
2	浦东新区劳动监察大队窗口受理及执法辅助政府购买服务项目	2020. 01-2020. 12	浦东新区劳动监察大队	项目小组组员			
3	浦东新区市场监督管理局食品安全检查辅助服务	2020. 01-2020. 12	浦东新区市场监督管理局	项目小组成员			
4	浦东新区城市运行综合管理中心信息平台辅助工作项目	2020. 07-2021. 12	浦东新区城市运行综合管理中心	项目小组成员			
5	上海浦东新区花木街道综合管理服务项目	2020. 01-2020. 12	上海市浦东新区人民政府花木街道办事处	项目小组成员			



拟从事本项目主要成员详细情况表（四）

姓名	邱静洁	出生年月	1996.10	文化程度	大学本科	毕业时间	2019.6
最高学历及毕业院校和专业	大学本科 立信会计金融学院 金融学					从事服务工作年限	6年
职称	薪税师二级	聘任时间	/			联系方式	68826161
主要工作经历：（包括起止年限、单位名称、从事的工作内容、职务、证明人、证明人联系电话） 2019.07至今上海浦东新区公共人事服务中心有限公司业务部项目专员证明人：奚凤68821105							
近三年与本项目相匹配的项目情况							
序号	项目名称	参与时间	委托单位名称	参与项目的角色	备注		
1	浦东新区市场监督管理局消费维权服务项目	2020.01-至今	浦东新区市场监督管理局	项目小组组员			
2	浦东新区劳动监察大队窗口受理及执法辅助政府购买服务项目	2020.01-2020.12	浦东新区劳动监察大队	项目小组组员			
3	浦东新区市场监督管理局食品安全检查辅助服务	2020.01-2020.12	浦东新区市场监督管理局	项目小组成员			
4	浦东新区城市运行综合管理中心信息平台辅助工作项目	2020.07-2021.12	浦东新区城市运行综合管理中心	项目小组成员			
5	上海浦东新区花木街道综合管理服务项目	2020.01-2020.12	上海市浦东新区人民政府花木街道办事处	项目小组成员			



姓名: 邱静洁
Name

性别: 女
Sex

身份证号: 310115199610088622
ID Number

证书等级: 薪税师二级(中级)
Certificate Level

证书编号: CGCCE01921Z2065422
File No.

颁证日期: 2020年08月13日
Issued on



拟从事本项目主要成员详细情况表（五）

姓名	王昶	出生年月	1990.8	文化程度	大学本科	毕业时间	2012.6
最高学历及毕业院校和专业	本科 上海海洋大学 食品经济管理					从事服务工作年限	7年
职称	会计师中级	聘任时间	/			联系方式	68821101
主要工作经历：（包括起止年限、单位名称、从事的工作内容、职务、证明人、证明人联系电话） 2012.06至今上海浦东新区公共人事服务中心有限公司业务部项目专员证明人：奚凤68821105							
近三年与本项目相匹配的项目情况							
序号	项目名称	参与时间	委托单位名称	参与项目的角色	备注		
1	浦东新区市场监督管理局消费维权服务项目	2019.01-至今	浦东新区市场监督管理局	项目小组组员			
2	浦东新区劳动监察大队窗口受理及执法辅助政府购买服务项目	2020.01-2020.12	浦东新区劳动监察大队	项目小组组员			
3	浦东新区市场监督管理局食品安全检查辅助服务	2020.01-2020.12	浦东新区市场监督管理局	项目小组成员			
4	浦东新区城市运行综合管理中心信息平台辅助工作项目	2020.07-2021.12	浦东新区城市运行综合管理中心	项目小组成员			
5	上海浦东新区花木街道综合管理服务项目	2020.01-2020.12	上海市浦东新区人民政府花木街道办事处	项目小组成员			





会计专业技术资格

Accounting Professional Qualification

本证书由中华人民共和国人力资源和社会保障部、财政部批准颁发，表明持证人通过全国统一组织的考试，取得相应的专业技术资格。



姓 名: 王映
证件号码: 310110199008232749
性 别: 女
出生年月: 1990年08月
级 别: 中级
批准日期: 2021年09月06日
管 理 号: 31701210931015716081



中华人民共和国
人力资源和社会保障部



中华人民共和国
财 政 部



拟从事本项目主要成员详细情况表（六）

姓名	徐晔	出生年月	1979.5	文化程度	大学本科	毕业时间	2001.7
最高学历及毕业院校和专业	本科 华东师范大学 计算机应用					从事服务工作年限	20年
职称	工程师中级	聘任时间	/			联系方式	68821153
主要工作经历：（包括起止年限、单位名称、从事的工作内容、职务、证明人、证明人联系电话） 2020.1至今上海浦东新区公共人事服务中心有限公司业务部项目专员证明人：奚凤68821105							
近三年与本项目相匹配的项目情况							
序号	项目名称	参与时间	委托单位名称	参与项目的角色	备注		
1	浦东新区市场监督管理局消费维权服务项目	2021.01-至今	浦东新区市场监督管理局	项目小组组员			
2	浦东新区劳动监察大队窗口受理及执法辅助政府购买服务项目	2020.01-2020.12	浦东新区劳动监察大队	项目小组组员			
3	浦东新区市场监督管理局食品安全检查辅助服务	2020.01-2020.12	浦东新区市场监督管理局	项目小组成员			
4	浦东新区城市运行综合管理中心信息平台辅助工作项目	2020.07-2021.12	浦东新区城市运行综合管理中心	项目小组成员			
5	上海浦东新区花木街道综合管理服务项目	2020.01-2020.12	上海市浦东新区人民政府花木街道办事处	项目小组成员			





学士学位证书

(教育部统一印制)

徐晖，男

1979年6月生。自1997

年9月至2001年7月

在 计算机科学技术系

计算机及应用 专业

完成了四年制本科学习计划，业已毕业。

经审查符合《中华人民共和国学位条例》

的规定，授予 工学学士学位。



华东师范大学

学位评定委员会主席

王建强

二〇〇一年七月一日

证书编号: 102894011388

上海市中级专业技术职称证书

姓 名: 徐晔
性 别: 男
出 生 年 月: 1979-05
证 件 类 别: 居民身份证
证 件 号: 360203197905200511
工 作 单 位: 上海市网络技术综合应用研究所

职 称 名 称: 工程师
专 业 名 称: 信息安全
评 审 机 构: 上海市工程系列计算机专业中级专业技术职务任职资格评审委员会

取得职称时间: 2022-12-29
证 书 编 号: 22ZEZ1B00347



请下载“上海人社”APP
扫描二维码查询证书信息



服务质量目标

1. 项目主要内容：全年消费者投诉处理量总额不少于 11000 件，根据 12315、12345 投诉处理程序要求。

2. 项目服务要求

2.1 工作准则

一个宗旨：全心全意为消费者服务；二个原则：公正、无偿；三个必须：有询必答、有诉必接、有难必帮；五个“心”：接待投诉咨询要热心、调查了解情况要细心、遇到疑难问题要耐心、为消费者办事要诚心、调解处理纠纷要公心。

2.2 职业要求

具有良好的心理素质、较强的沟通协调能力和较丰富的法律法规知识和商品、服务知识。

2.3 量化标准

消费者投诉处理量总额不少于 11000 件，需符合 12315、12345 投诉处理程序要求。

3. 工作要求

3.1 咨询投诉工作要求

3.1.1 窗口接待岗位职责根据中消协制定的《消费者协会受理消费者投诉导则》、市消保委制定的《上海市消费者权益保护委员会受理消费者投诉规范》的要求，结合新区消保委日常窗口接待具体实际，制定如下规定：

（1）窗口接待的时间：每周一至周五 9：00—17：00。

（2）窗口接待服务原则

①文明接待原则，接待工作应坚持以人为本，做到依法、文明、热情、礼貌、公开、平等、快捷、高效。

②首问责任原则：询问到的第一个工作人员即为首问责任人。自己职权范围内的事，能办的事要马上办理，不能马上办理的要耐心做好解释工作；不是自己职权范围的事，要主动帮助联系经办人或帮助引路、指路。

③AB 岗工作原则：即指岗位责任人互为替补的责任制，一人因事离岗期间，由明确的各岗责任人代替其履行职责，并对工作结果负有相应责任。

④延时服务原则：为方便消费者，只要在岗，即使已到下班时间，也要坚持接待，直至

办理完毕。

⑤限时办结原则：工作人员要在规定时限内办结，如超时限未办结的，需经秘书长审批。

（3）窗口接待的要求和方法

①接待人员应衣着整洁、文明礼貌、热情主动、态度和蔼、服务周到。对待来访人员不得有生、横、冷、硬态度。不得做与接待工作无关的事情。上班时不得披衣、敞怀、卷裤管、剃光头、纹身、染彩发、吸烟、饮食、勾肩搭背、挽手、嬉闹。女同志不得浓妆艳抹、披头散发。男同志不得留长发、蓄胡须。

②接待来访要耐心细致。认真听取来访人的陈述，并做好接待登记，力戒草率、急躁。询问情况要仔细，谈话记录要认真，归纳来访意见和要求要准确。

③接待来电咨询投诉时需在铃响三声内接听，规范用语，热情接待，做好记录。

④接待人员要做到有访必接。对来访人反映的问题能够当场解答的，应当即给予答复，不能当即解答的，应耐心说明原因，做好来访人的思想工作，不得因接待工作不当引发矛盾激化。

⑤接待人员接待来访要依法进行，方法适当，秉公办事。处理问题要及时、妥善，不敷衍，不推诿。对无理纠缠和扰乱秩序的人员，应及时制止，批评教育，对异常情况要及时向上级领导报告，做到依法、理智、冷静处置，不得感情用事。

⑥做好资料登记工作。每接待一件咨询投诉都要及时将输入电脑，生成一个档案编号。

⑦接待人员不得接受来访者的馈赠和宴请，不得索贿、受贿、徇私舞弊。

3.1.2 投诉处理工作岗位职责

（1）基本原则

①维护消费者合法权益，保护经营者正当利益原则；

②依法处理原则；

③公正、公开原则；

④明确责任原则；

⑤互相配合、协同解决原则；

⑥及时有效原则；

⑦程序合法原则。

（2）处理要求：投诉办结率为100%。

①工作人员应当在收到投诉材料之日起七个工作日内决定是否受理，特殊情况需要延长

审查期限的，应及时告知消费者，延长期不得超过七个工作日；

对已受理的投诉，要及时调查，认真研究。

②必要时，可向投诉方、被诉方及投诉事项涉及人员发出《调查/调解通知书》，调查时，做好调查笔录，并经被调查人核实后签字或盖章；

③调解可以采取现场调解方式，也可以采取互联网、电话、音频、视频等非现场方式。

④采取现场调解方式的，调解人员至少为 2 人，调解过程中要有专人做好调解笔录。达成协议的，填写《消费争议调解协议书》；终止调解的，填写《消费争议终止调解书》，由争议各方签字后，由调解员签字并加盖消保委印章，一式三份。

⑤应当记录消费者投诉情况、调解情况及处理结果，并实时录入 12315 投诉举报智慧平台。

（3）处理时限

①一般投诉应在 45 个工作日内结束调查调解；

②“12345”转办件应在收到之日起 13 个工作日内予以办结。因转办件承办情况复杂、需要延期的，可申请延期，最长不得超过 60 日。

3.1.3 咨询投诉档案整理岗位职责

（1）需要存档的投诉案件整理应该及时，每季度对已结案的投诉案件进行整理上交；

（2）档案内容应完整，资料应齐全，处理过程和处理结果一目了然；

（3）定期编写典型案例，以备交流、参考和借鉴；

2.2 社会监督工作要求

3.1.4 企业投诉处理指导岗位职责

（1）工作总要求：负责所在辖区的投诉联网企业的联系与工作对接。

（2）具体内容：

①督促联网单位以和解方式在规定期限内处理完毕投诉；

②联网企业在 10 个工作日内未能与消费者就相关投诉进行和解的，督办人员应组织双方进行调解；

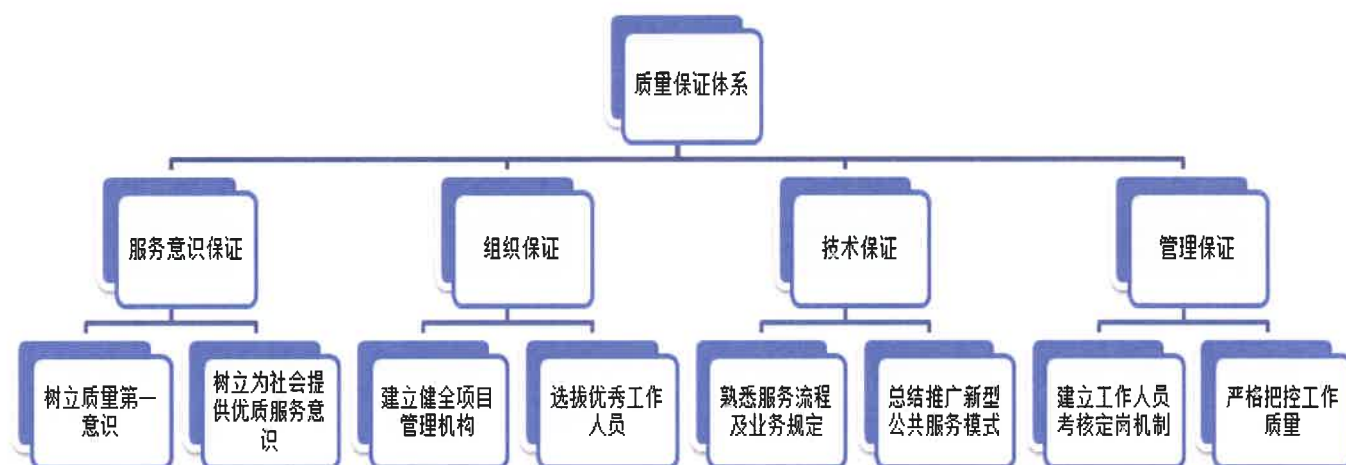
③采用催问或警告等方式对未达到工作要求的联网企业进行督促，帮助整改；

④其他与联网单位相关联的工作。

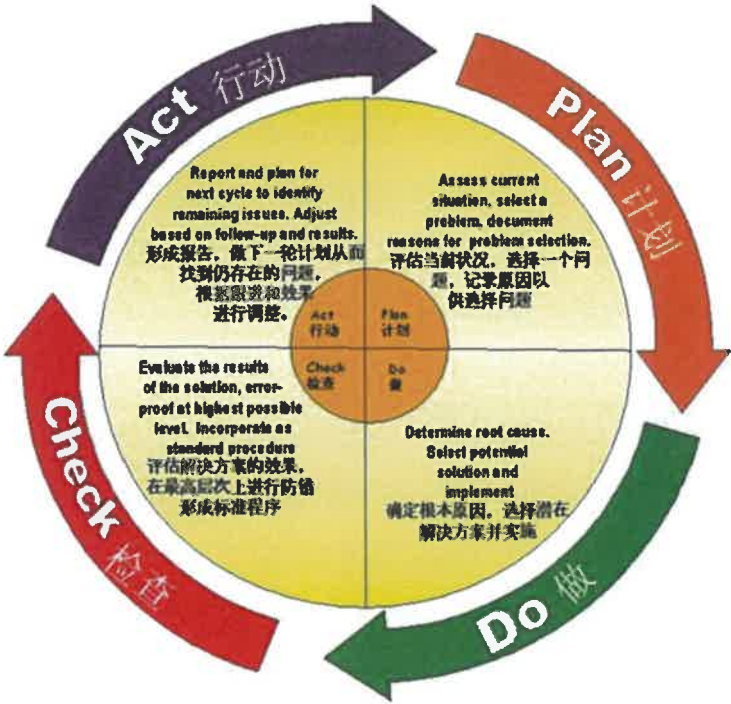
服务保障措施

服务质量保证体系

服务中心实行项目负责制，坚持质量第一的管理方针，依托全新开发的业务服务平台《浦东新区公共人事服务中心业务管理系统》及内部 OA 系统，建立健全项目质量组织机构和质量保证体系，对项目过程质量进行全面控制管理，确保质量目标的实现。质量保证体系架构图：



同时，服务中心注重在项目运营过程中，根据项目实施具体情况，在招标方认可的情况下，运用 PDCA 的循环管理理念，修订相关制度流程，以达到“坚持更高标准，追求更高水平，实现精细化管理”的工作要求。



质量保证措施

依靠严格的质量管理体系，确保项目经费使用及项目实施全过程的跟踪审查与监督管理全面符合采购方和国家法律法规的有关要求。坚持按照质量管理体系运营外包服务项目，力争得到采购方的认可，根据该项目的具体实施需求，提出满足该项目服务要求的措施方案包括：

领导主抓，分工明确，责任到人。

服务中心领导负责组织全面服务工作，在具体业务操作上，将着力安排熟悉人力资源管理，工作责任心强，精干勤奋的人员投入该项目的日常运营。在工作中一定做到认真负责，确保项目开展的每个环节不发生差错，建立完备的责任制度，明确服务岗位服务流程每个环节每个具体操作人员的责任及差错惩罚措施，确保服务工作顺利圆满的完成。

加强监督，层层把关，高质高效。

接管项目后，争取在最短的时间内，按照预定工作计划和时间节点开展工作，做好日常

工作的监督检查。同时还要做到事前计划，即胸有成竹，将各种可能发生的情况考虑清楚，完善计划，做到事中控制，项目服务开始后，要继续思考改进工作细节，密切关注项目进展；做到事后总结，及时总结经验教训，发现问题及时与招标方沟通协调，及时解决，做到全面提升。

加强联系，紧密合作，协同共进

在项目服务过程中，时刻与招标方保持联系沟通，特别是面临重大保障事项或阶段性重要工作任务时，及时与招标方沟通协调相关工作。围绕采购方的工作绩效目标，保持紧密合作，开展全方位，多层次的对接合作，寻求共同发展，共同进步，实现互利共赢。

严格审查，遵纪守法，廉洁奉公

项目服务过程中的每一道步骤环节都应经过严格的自审、校核、审定、批准四级审查，以确保项目服务工作的全过程都符合招标方业务需求适用的国家法律法规有关要求，所有项目服务参与人员均不得与招标方单位发生任何利益关系，保证服务过程的合法性与公正性，公开、公平、公正的完成采购人委托的购买服务工作。

员工奖惩措施

第一条为严肃劳动纪律，规范员工行为，创建和谐稳定的劳动关系，维护浦东新区市场监督局的正常工作秩序，调动员工的积极性和创造性，提高工作效率和经济效益，我服务中心特制定以下奖惩措施，以确保服务项目顺利开展。制定过程中坚持实事求是、以人为本的原则，坚持公平、公正、公开，多种奖惩办法相结合的原则。

第二条本公司员工奖励分为下述四种：

- 1.表扬；
- 2.嘉奖；
- 3.记功；
- 4.记大功。

除上述行政奖励外，还包括经济奖励：奖品、带薪假期、奖金、加薪。

第三条本公司员工惩处分为下述四种：

- 1.警告；
- 2.记过；
- 3.记大过；
- 4.解雇（辞退）。

除上述行政处罚外，还可追加相应经济处罚：赔偿、扣发奖金或工资、降薪。

第四条有下列行为之一的员工，经我中心调查核实后，应给予表扬：

- 1.品行端正，服从领导安排，工作努力，并能及时高效的完成工作任务。
- 2.有节约意识，能自发主动地为公司节省水、电、耗材等资源。
- 3.有良好的团队精神，并乐于帮助同事或他人。
- 4.其他与此类同的行为。

第五条有下列行为之一的员工，经我中心调查核实后，应给予嘉奖：

- 1.坚持业余自学，不断提高业务水平，在公司任职期内，获取与工作有关专业证书者。
- 2.工作努力，表现突出，有明显进步者。
- 3.在工作中发现问题能及时上报，避免严重后果发生者。

第六条有下列行为之一的员工，经我中心调查核实后，应给予记功并进行表彰：

- 1.维护公司利益和荣誉，保护公共财产，防止事故发生或挽回经济损失有功者。
- 2.对舞弊和危害公司权益的事情，能事先检举或防止，减免公司损失者。

- 3.发现公司重大问题，能有效提出方案经采用效果明显者。
- 4.对职责之外的事件处理恰当，或对潜在危险及时报告，及时减少公司损失者。
- 5.其他与此类同的行为。

第七条有下列行为之一的员工，经我中心调查核实后，应给予记大功并进行表彰：

- 1.对公司有特殊贡献者。
- 2.对社会做出贡献，使公司获得社会荣誉者。
- 3.维护公司利益并为公司避免重大损失者。
- 4.遇意外事件或灾害，及时抢救并挽回公司重要财物损失者。
- 5.具有其他重大功绩表现的类同行为。

第八条获得奖励的员工在以下情况发生时，将作为优先考虑对象：

- 1.参加公司举行或参与的各种社会活动。
- 2.学习培训机会。
- 3.职务晋升、加薪等。

第九条员工的奖励，由员工所在部门的主管领导向我中心推荐并提供材料，填写《奖励申报单》，并按人力资源管理责权划分进行审核批准，由我中心落实执行。

第十条有下列行为之一的员工，经我中心调查核实后，应根据情节轻重给予罚款 50-200 元不等并进行警告：

- 1.因过失发生工作上的错误，给服务单位造成投诉的。
- 2.对待客户态度恶劣或导致客户投诉者。
- 3.各部门负责人发现所属人员违反公司规章制度造成不良影响后果轻微，未及时向公司领导报告或有意隐瞒者。
- 4.在办公场所禁烟区域吸烟者。
- 5.工作时间喧哗、打闹、睡觉等，影响正常工作秩序者。
- 6.工作时间从事与工作内容无关事情者。
- 7.工作时间擅离工作岗位干私事者。
- 8.无故旷工者。
- 9.一个月内累计迟到或早退 3 次及以上者。
- 10.工作时间不按公司要求着装及佩戴工牌者。
- 11.人为损坏公司设备及物品，情节轻微者。

12.其它违反公司制度和要求的类同行为。

第十一条有下列行为之一的员工，经我中心调查核实后，应根据情节轻重给予罚款100-200元不等并记过：

- 1.违反当地政府法律、法规、政策和公司规章制度，对公司造成经济损失或不良影响者。
- 2.违反(公司奖惩制度)警告行为后，经劝告态度恶劣者。
- 3.违反操作规程、损坏设备或工具、浪费原材料或能源，造成经济损失者。
- 4.工作不负责任，管理混乱，因过错造成经济损失者。
- 5.私自把本公司客户介绍给外单位、向客户索取回扣或中介费者。
- 6.工作中出现严重失误者。
- 7.各部门负责人发现所属人员违反公司规章制度造成经济损失和不良影响后果严重，不及时向公司领导报告或有意隐瞒者。
- 8.其它违反公司制度和要求的类同行为。

第十二条有下列行为之一的员工，经我中心调查核实后，应根据情节轻重给予罚款200-500元并记大过：

- 1.贪污、盗窃、赌博、营私舞弊、无理取闹、打架斗殴，尚未达到受刑事处分程度者。
- 2.因保管不当或疏忽丢失公司资料或财物，情节严重者。
- 3.泄露公司经营机密，未经公司同意，擅自将机密文件透露给外公司人员者。
- 4.拨弄是非，破坏团结，损害他人名誉和威信，影响正常工作秩序及公司信誉者。
- 5.其它违反公司制度和要求的类同行为。

第十三条有下列行为之一的员工，经我中心核实后，予以解雇（辞退）：

- 1.员工间上班时间打架斗殴，影响严重或态度恶劣者。
- 2.偷窃公司或他人财物，偷窃公司资料者。
- 3.严重失职或徇私舞弊造成公司重大利益损失者。
- 4.违反公司保密制度，将公司技术资料、业务资料、财务资料等公司重要文件、商业机密泄露给他人或准备泄露者。情节严重者，通过司法部门追究民事与刑事责任。
- 5.仿照公司领导签字或恶意篡改公司文件者。
- 6.故意或过失而导致发生重大事故使公司受到重大损失者。
- 7.提供虚假学历、学位证明、资质证书及其他证明材料者。
- 8.有犯罪行为被判处刑罚者。

9.记大过 2 次给予解雇。

10.其他严重违反公司管理制度和要求的类同行为。

第十四条员工有上述行为造成公司损失的，责任人除应承担的责任以外，须赔偿公司的经济损失。公司保留对员工法律责任追究的权利。

第十五条员工的惩处由各部门领导提供材料和填写《惩处申报单》，由人力资源部负责调查落实，其审核批准权限按人力资源管理责权划分执行。

第十六条给予员工行政处分和经济处罚，应当慎重决定。必须弄清事实，取得证据，经过会议讨论，征求有关部门意见，并允许受处分人进行申辩。

第十七条对处分决定不服的，允许员工在 5 个工作日内向直接上级主管提请复议；对复议决定不服的，允许员工在 10 个工作日内向间接上级领导申诉。受理复议或申诉者应在 10 个工作日内给予反馈。

第十八条对员工进行奖励和处分，应书面通知本人，并记入公司和员工档案。

第十九条调查、审批员工处分的时间，从证实员工犯错误之日起，解雇（辞退）处分不得超过 2 个月，其他处分不得超过 1 个月。

第二十条凡按本制度第十四、十五条处理的责任人，在赔偿事项尚未了结之前，不得调离本公司。

第二十一条为使受到惩处的员工将功补过，同一年度中之功过可以相抵或转换，方法如下：

- 1.一次表扬或嘉奖可与一次警告相抵。
- 2.一次记功可与一次记过相抵。
- 3.表扬 3 次记嘉奖一次。
- 4.嘉奖 3 次给予记功一次。
- 5.记功 3 次给予记大功一次。
- 6.警告三次给予记过一次。
- 7.记过 3 次给予记大过一次。
- 8.同年中三次记功，工资自动升一级。
- 9.同年中三次记过，工资自动降一级。
- 10.同年中功过抵消后，对年终评比、提薪、晋级等不发生影响。

第二十二条当年内受过警告处分以上的员工若功过未抵消，影响其年终奖的发放。

项目服务承诺

为确保高质量完成消费维权调解服务项目，我司郑重作出如下承诺：

1、服务质量承诺

服务中心严格按照中消协《消费者协会受理消费者投诉导则》、市消保委《上海市消费者权益保护委员会受理消费者投诉规范》及项目要求开展服务，确保全年消费者投诉处理量不少于 11000 件，投诉办结率达到 100%，消费者满意度不低于 95%。

建立完善的服务质量管控体系，通过定期抽查投诉处理案件、开展服务质量评估等方式，确保投诉处理程序合法合规、处理结果公正合理、资料记录完整准确。若出现服务质量问题，将启动整改程序，全力保障服务质量。

2、服务时效承诺

窗口服务人员严格执行每周一至周五 9：00—17：00 的工作时间，确保消费者来访咨询投诉能够得到及时接待。接待来电咨询投诉时，保证在铃响三声内接听，及时响应消费者需求。

对于投诉处理，严格遵循规定时限：一般投诉在 45 个工作日内结束调查调解；“12345”转办件在收到之日起 13 个工作日内办结，如遇复杂情况需延期，将提前向消费者说明原因，并确保最长延期不超过 60 日。

3、人员管理承诺

服务中心为员工定期开展专业的服务礼仪和沟通技巧培训，保障服务人员在工作期间始终保持热情、耐心、细心、诚心和公心，以文明礼貌、积极主动的态度接待每一位消费者，杜绝生、横、冷、硬等不良态度。

服务中心将组建专业的服务团队，所有服务人员均具备良好的心理素质、较强的沟通协调能力，以及丰富的法律法规知识和商品、服务知识，满足岗位职业要求。

定期开展人员培训，包括岗前培训、在职培训等，不断提升服务人员的专业素养和服务水平。同时，建立科学的考核机制，对服务人员的工作表现进行定期考核，确保服务团队的

整体服务质量。

服务中心将严格落实首问责任原则，首问责任人对消费者的咨询投诉，属于自己职权范围内的事项立即办理；不属于自己职权范围的，主动联系经办人或指引方向，确保消费者问题得到妥善解决。

所有服务人员严格遵守信息安全相关规定，对消费者投诉信息、调解记录等资料进行妥善保管，确保信息不泄露、不丢失。所有信息仅用于消费维权调解服务工作，未经消费者同意，绝不向任何第三方披露。

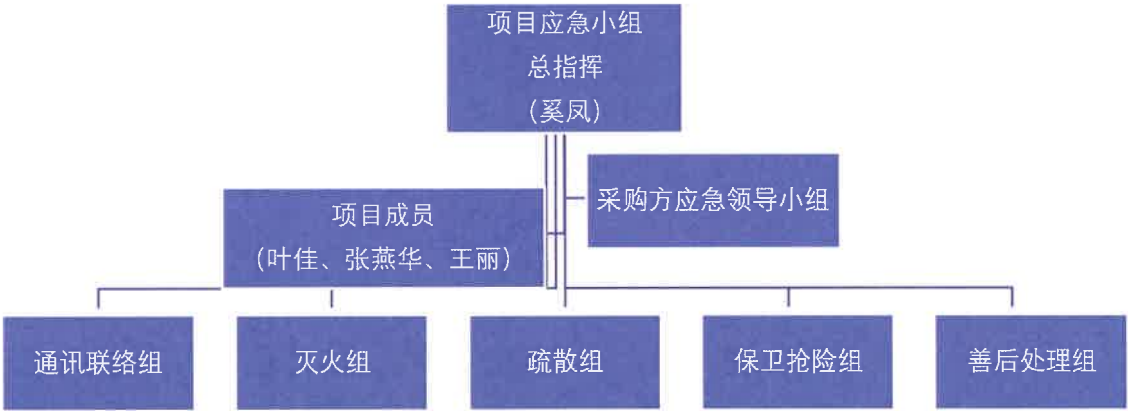
4、应急响应承诺

服务中心将制定完善的应急响应方案，针对人员短缺、重大投诉事件、系统故障等突发情况，建立快速响应机制。一旦发生应急事件，启动应急响应程序，及时采取有效措施进行处理，最大限度降低对消费者服务的影响。

应急处置方案

服务中心将建立项目应急领导小组，由公司副总经理奚凤担任应急总指挥，如遇突发事件，我司会第一时间响应，协助采购人进行应急处理。

1.应急小组架构



2.应急指挥部职责与应急响应措施

总指挥：负责事故应急指挥工作，宣布启动预案，对特殊情况进行紧急决断，下达应急命令，协调事故现场抢救工作。

项目员工：做好事故应急响应措施，接受应急救援中心领导的指令及时消除各类安全事故隐患，担负专业部门到达事故现场前的各类应急抢救工作，配合专业部门进行现场的应急抢救工作，及时向专业部门报告事故发生缘由，组织对应急预案处置方案的演练。

通讯联络组：负责与应急小组及对外有关部门的通讯联络和情况通报

灭火组：发现火情立即利用消防设施、灭火器材进行扑救，初起火源控制并消灭火灾，配合专业消防人员进行灭火扑救工作。疏散小组：负责引导各部门人员有秩序的疏散。

抢险小组：对事故现场的警戒保卫工作，防止无关人员进入事故现场，维持现场秩序，看守抢救出来的物资，抢救受伤人员及配合救护人员护送伤员。

善后处理组：事故后的善后处理，现场清洁、抢修、恢复工作。

3.坍塌、溺水事故现场应急处置方案

当有人员发现上述情况时，应立即报告给现场应急领导小组组长，并立即下令停止窗口服务，同时组织项目员工快速撤离到安全地点。

若情况较为严重或已经造成伤亡情况出现时，现场应急领导小组应立即组织疏散危险区域的职工，组织人员抢救伤者和被困员工。并根据事故情况求助当地救助部门（社会救助电话 110，急救电话 120），立即启动本方案。

被抢救出来的伤员，应根据实际情况采取现场临时处理（检查伤情、清理呼吸道、止血包扎）后，送往当地医院急救中心救治。

4.火灾、爆炸事故现场应急处置方案

现场应急领导小组接到项目现场或有关的工作场所火灾、爆炸事故报告后，应立即向项目总指挥汇报事故发生的原因、地点、伤亡情况。在上级总指挥未到来前，由现场应急领导小组组长根据突发事件的严重程度、发展趋势、可能后果和应急处理的需要，决定启动本方案。

如火势不大且没有蔓延迹象，现场应急领导小组组长应立即组织现场人员使用就近消防

设施灭火。

如火势有发展趋势，现场应急领导小组组长在组织进行火灾扑救的同时，应及时向当地公安消防机构报警（报警电话 119 报警要点：火灾地点、火势情况、燃烧物及大约数量、报警人姓名及电话）并派人迎接。

灭火工作应采取“先控制、后消灭”的原则，集中力量切断火势蔓延途径，将火势控制在一定的范围内，防止火势向易燃易爆物品、人员集中场所等蔓延。

灭火工作应坚持“救人重于救火”的原则，采取一切有效措施解救被火势围困人员，救治火场受伤人员，最大限度地降低人员伤亡。电气设备附近应配备适用于扑灭电气火灾的消防器材。发生电气火灾时，应首先切断电源。

根据火场实际情况、火灾扑救对象和现场可用灭火剂情况，正确选择灭火方法。

应急处理中应加强对重要建筑、主设备、文件档案的保护，做好对火灾现场易燃易爆物品的防护和隔离清除，对便于疏散的物资设备应首先疏散至安全地带。

火灾现场应及时划定警戒范围，维护秩序，加强对重点部位、重要设备、重要物资的监护；火灾扑救后，及时保护好事发现场，必要时可请求当地公安机关给予支持；对带有破坏性的火灾，加强对重点人员的监控，注意保存证据；对火灾扑救情况争取做到全过程、全方位、多角度地跟踪录像，保留第一手资料。

5.触电事故现场应急处置方案

现场应急领导小组接到项目现场及其它与有关的工作场所发生触电事故报告后，应根据伤者情况及时向总指挥汇报事故发生的原因、地点、伤亡情况。在总指挥未到来前，由现场应急领导小组组长根据突发事件的严重程度、发展趋势、可能后果和应急处理的需要，决定启动本方案。

进入应急状态后应立即用最快方式通知工作组人员迅速结集，并立即通知项目现场各分组长立即停止窗口服务工作，组织现场救护人员对伤者进行救助，根据伤者情况立即拨打 120 急救电话通知专业救护人员迅速赶到事发现场，并组织其他无关人员进行撤离，保护好事故现场。

现场紧急救护：

首先要使触电者迅速脱离电源，越快越好。在脱离电源中，救护人员既要救人，也要注意保护自己，触电者未脱离电源前，救护人员不准直接用手触及伤员，因为有触电的危险；

如触电者处于高处，解脱电源后会自高处坠落，因此要采取可靠的预防措施，触电伤员如神志清醒者，应使其就地躺平，严密观察，暂时不要站立或走动。触电伤员如神志不清者，应就地仰面躺平，且确保气道通畅，并用 5s 方法，呼叫伤员或轻拍其肩部，以判断伤员是否意识丧失。禁止摇动伤员头部呼叫伤员。需要抢救的伤员，应立即就地坚持正确抢救，并设法联系医疗部门或医护人员接替救治。

急救要点:

- ①迅速关闭开关，切断电源。
- ②用绝缘物品挑开或切断触电者身上的电线、灯、插座等带电物品。
- ③保持呼吸道畅通。
- ④选择呼叫 120 急救服务。
- ⑤呼吸、心跳停止，立即进行心肺复苏，并坚持长时间进行。
- ⑥妥善处理局部电烧伤的伤口。

6.系统事故现场应急处置方案

办公系统崩溃、网络中断等影响投诉受理、处理及信息录入的系统问题，造成投诉案件积压。服务中心将组织信息技术部门人员迅速排查故障原因，并进行及时抢修；启用备用系统或手工记录方式，保障服务数据不丢失，尽量减少对正常工作的开展。

项目管理制度

1、人员管理制度

公司员工日常管理制度

人事管理制度

- 1、公司对员工实行合同化管理。所有员工都必须与公司签订聘、(雇)用合同。
员工与公司的关系为合同关系，双方都必须遵守合同；
- 2、公司人事部负责公司的人事计划、员工的培训、奖惩；劳动工资、劳保福利等各项工作的实施，并办理员工的考试录取、聘用、调整、解聘、辞职、辞退、除名、开除等各项手续；
- 3、公司各职能部门，用人实行定员、定岗，其设置、编制、调整或撤销，由总经理批准后实施；
- 4、因工作及生产、业务发展需要、各部门需要增加用工的，一律报总经理审批；
- 5、公司聘用的员工，一律与公司签订聘用合同；
- 6、公司内部若有空缺或有新职时，可由内部晋升或调职，出现下列情形进行对外招聘：
 - a) 公司内部无合适人选时；
 - b) 需求量大，内部人力不足；
 - c) 需特殊技术或专业知识须对外招募人才时。
- 7、甄选员工任用的主要原则是应聘者对该申请职位是否合适，并以该职位所需的实际知识及应聘者所具备的素质工作态度、工作技能及潜质和工作经验等为准则，经所属部门考核合格任用；
- 8、新聘(雇)员工，受聘人必须填写《员工登记表》，拟定工作岗位，经人事部审查考核，符合聘用条件者，按合同条款规定进入试用期；
- 9、新员工正式上岗前，必须先接受培训。培训内容包括学习公司章程及规章制度，了解公司情况，学习岗位业务知识等。培训由办公室负责。员工试用期间，由人事部会同部门主管考察其现实表现和工作能力；
- 10、公司按照按劳取酬、多劳多得的分配原则，根据员工的岗位、职责、贡献、表现、工作年限、学历水平等情况综合考虑决定其工资；
- 11、公司有权辞退不合格的员工。员工有辞职的自由。但均须按本制度规定履行手续；
- 12、试用人员在试用期内辞职的应向人事部提出辞职报告，到人事部门办理辞职手续；

上海浦东新区公共人事服务中心印制

- 13、员工与公司签订聘(雇)用合同后,双方都必须严格履行合同。员工不得随便辞职,用公司也不准无故辞退员工;
- 14、合同期内员工辞职的,必须提前1个月向公司提出辞职报告及离职申请单,由主管签署意见,经领导批准后,由我中心给予办理辞职手续;
- 15、员工未经批准而自行离职的,公司不予办理任何手续;给公司造成损失的,应负赔偿责任;
- 16、员工必须服从组织安排,遵守各项规章制度,凡有违反并经教育不改者,公司有权予以解聘、辞退;
- 17、公司对辞退员工持慎重态度。公司无正当理由不得辞退合同期未满的员工。确需辞退的,必须填报《辞退员工审批表》,提出辞退理由,经人事部核实,对符合聘用合同规定辞退条件的,报原批准聘用的领导批准后,通知被辞退的员工到人事部办理辞退手续。未经人事部核实和领导批准的,不得辞退;
- 18、辞退员工,必须提前1个月通知被辞退者;
- 19、聘(雇)用期满,合同即告终止。员工或公司不续签聘(雇)用合同的,到人事部办理终止合同手续;
- 20、员工严重违反规章制度、后果严重或者违法犯罪的,公司有权予以开除;
- 21、员工辞职、被辞退、被开除或终止聘(雇)用,在离开公司以前,必须交还公司的一切财物、文件及业务资料,并移交业务渠道。否则,人事部不予办理任何手续;给公司造成损失的,应负赔偿责任。

2、培训管理制度

公司员工日常管理制度

培训管理制度

- 1、培训安排应根据员工岗位职责，并结合个人兴趣，在自觉自愿的基础上尽量做到合理公平。
- 2、凡本公司员工，均有接受相关培训的权利与义务。
- 3、公司培训规划、制度的订立与修改，所有培训费用的预算、审查与汇总呈报，以及培训记录的登记与资料存档等相关培训事宜，以公司培训讲师为主要权责单位，望相关部门能即使提出改善意见和建议，并配合执行相关制度、政策。
- 4、公司的培训实施、效果反馈及评价考核等工作以公司培训讲师为主要权责单位，并对公司的培训讲师工作绩效予以评分，各部门应给予必要的协助。
- 5、新员工入职培训主要涉及公司简介（包括公司发展史及发展前景、企业文化、公司组织架构、各部门分布及部门职能等）。
- 6、企业内部培训主要目的是最大可能的利用公司内部资源，加强内部的沟通与交流，在公司内形成互帮互助的学习氛围，通常以讲座、研讨会、交流会的形式进行。
- 7、各部门主管应根据各自业务发展的需要，确定部门内培训需求计划，并反馈给培训讲师，统筹规划。
- 8、培训讲师根据实际情况分解季度培训计划，编制培训课程清单，并呈报上级领导审核。
- 9、所有培训一经报名确认，受训人员须提前做好安排，除特殊原因外，应准时参加；不能参加人员需提前告之主管部门，并给出合理理由，否则视为无故缺席。

上海浦东新区公共人事服务中心印制

3、办公室管理制度

公司员工日常管理制度

办公室管理制度

1) 劳动纪律

- 1、办公区域内不得大声喧哗、打闹，不允许利用计算机、手机等高声播放音乐或歌曲而影响他人工作，也不允许谈论与工作无关的事及公开对公司内部和外部人员发表直接和间接评论或牢骚；
- 2、个人通信方式要留存公司，如有变动应及时通知办公室进行更新，若有急事须及时回复，以免耽误工作；
- 3、保持办公环境清洁，不得在办公区域内堆放与办公无关的杂物；不乱扔杂物、烟头、随地吐痰；不得在办公区域用餐、吃东西；下班保持电话、电脑、办公桌等清洁，座椅归位；
- 4、不得在工作时间玩游戏、看电影；
- 5、不得在工作时间进行网上聊天、浏览、网购，下载与工作无关的内容；
- 6、未经许可不得随意翻动、阅览他人办公桌上的文件，废弃的文件应及时销毁；
- 7、禁止用公司电话打私人电话，工作时间接听私人电话不得超过 10 分钟；
- 8、不得利用工作时间和公司设备做与工作无关的私事；
- 9、不得在公司赌博、聚众闹事、使用侮辱语言；
- 10、下班后各自检查并关闭电源、门窗等；
- 11、未办理相关手续不得将公司财产、文件或其他物品带出；
- 12、来客、来访人员必须在会客区域内进行；非公司人员不得将其带入办公室、财务室；未经允许非仓库人员不得进入仓库；

2) 文件收发规定

- 1、公司的文件由办公室拟稿，文件形成后，由总经理签发；
- 2、属于秘密的文件，核稿人应该标注“秘密”字样，并确定报送范围。秘密文件按保密规定，由专人印制、报送；
- 3、已签发的文件由核稿人登记，并按不同类别编号后，按文印规定处理；
- 4、公司的文件由办公室负责报送。送件人应把文件内容、报送日期、部门、收件人等事项登记清楚，并报告报送结果；
- 5、经签发的文件原稿送办公室存档；
- 6、外来的文件由收发室负责签收，按领导批示的要求送达有关部门；属急件的，

上海浦东新区公共人事服务中心印制

应在接件后及时报送；

- 7、对有阅办要求的文件，应在三日内办理完毕，并将办理情况反馈至办公室。三日内不能办理完毕的，应向办公室说明原因。

3) 文印管理规定

- 1、所有文印人员应遵守公司的保密规定，不得泄露工作中接触的公司保密事项；
- 2、打印正式文件，必须按文件签发规定由总经理签署意见，送办公室打印；
- 3、文印人员必须按时、按质、按量完成各项打字、传真、复印任务，不得积压延误。工作任务繁忙时，应加班完成。办理中如遇不清楚的地方，应及时与有关人员校对清楚；
- 4、文件、传真等应及时发送给有关人员。因积压延误而致工作失误或造成损失的，追究当事人的责任；
- 5、严禁擅自为私人打印、复印材料，违犯者视情节轻重给予罚款处理。

4) 服务规范

- 1、仪表：员工着装代表企业形象，修饰应稳重大方、整齐清爽、干净利落，不得穿拖鞋、吊带装等，男士头发不得过长；
- 2、微笑服务：在接待顾客时要微笑服务，不可冒犯对方；
- 3、现场接待：在接待顾客时语气温和，音量适中，不得大声喧哗
- 4、电话接听：接听电话应及时，一般铃声不得超过三声，如受话人不能接听电话，离电话最近的职员应主动接听电话，并做好接听记录（姓名、地址、什么事情、回复时间）同时转告相应人员。

4.日常管理制度

4.1 工作安排

服务中心项目工作小组负责与采购方保持良好的沟通和协调，根据其提供的服务需求，合理编排工作计划，分配服务人员落实工作，及时、准确地完成相关工作并反馈采购方。

服务中心外包服务人员的工作岗位安排，以服务外包项目合同和服务员工劳动合同中确定的服务岗位为准，未经服务中心与采购方同意，不得随意更改。如需调整岗位，将由服务中心与服务员工进行协商，经服务员工同意后方可调动。并由服务中心项目领导小组及时报备采购方。如果双方协商不一致，则不能改变已经签订的劳动合同的约定内容。如岗位调整范围超出该项目服务外包需求范围，则由服务中心以书面形式先请示采购方，由采购方主要领导审批是否同意调岗。

4.2 现场驻点管理

结合采购方目前实际运行情况，服务中心将安排驻点管理人员为采购方提供项目外包服务。主要开展项目日常管理，人员管理，提供各类涉及人力资源管理的现场服务。

4.3 岗位职责和投诉管理制度

外包员工须严格执行区市场监督局和服务中心的各项规章制度，服务中心负责巡查和定期检查外包员工的岗位工作，负责员工月度考勤数据汇总，按照绩效管理办法，对员工进行绩效考核。

◆窗口接待岗位

1. 窗口接待的时间：每周一至周五 9：00—17：00。

2. 窗口接待服务原则

（1）文明接待原则，接待工作应坚持以人为本，做到依法、文明、热情、礼貌、公开、平等、快捷、高效。

（2）首问责任原则：询问到的第一个工作人员即为首问责任人。自己职权范围内的事，能办的事要马上办理，不能马上办理的要耐心做好解释工作；不是自己职权范围的事，要主动帮助联系经办人或帮助引路、指路。

(3) AB 岗工作原则：即指岗位责任人互为替补的责任制，一人因事离岗期间，由明确的备岗责任人代替其履行职责，并对工作结果负有相应责任。

(4) 延时服务原则：为方便消费者，只要在岗，即使已到下班时间，也要坚持接待，直至办理完毕。

(5) 限时办结原则：工作人员要在规定时限内办结，如超时限未办结的，需经秘书长审批。

3. 窗口接待的要求和方法

(1) 接待人员应着工作服、挂牌上岗，做到衣着整洁、文明礼貌、热情主动、态度和蔼、服务周到。对待来访人员不得有生、横、冷、硬态度。不得做与接待工作无关的事情。上班时不得披衣、敞怀、卷裤管、剃光头、纹身、染彩发、吸烟、饮食、勾肩搭背、挽手、嬉闹。女同志不得浓妆艳抹、披头散发。男同志不得留长发、蓄胡须。

(2) 接待来访要耐心细致。认真听取来访人的陈述，并做好接待登记，力戒草率、急躁。询问情况要仔细，谈话记录要认真，归纳来访意见和要求要准确。

(3) 接待来电咨询投诉时需在铃响三声内接听，规范用语，热情接待，做好记录。

(4) 接待人员要做到有访必接。对来访人反映的问题能够当场解答的，应当即给予答复，不能当即解答的，应耐心说明原因，做好来访人的思想工作，不得因接待工作不当引发矛盾激化。

(5) 接待人员接待来访要依法进行，方法适当，秉公办事。处理问题要及时、妥善，不敷衍，不推诿。对无理纠缠和扰乱秩序的人员，应及时制止，批评教育，对异常情况要及时向上级领导报告，做到依法、理智、冷静处置，不得感情用事。

(6) 做好资料登记工作。每接待一件咨询投诉都要及时将输入电脑，生成一个档案编号。

(7) 接待人员不得接受来访者的馈赠和宴请，不得索贿、受贿、徇私舞弊。

◆投诉处理岗位

1. 基本原则

- (1) 维护消费者合法权益，保护经营者正当利益原则；
- (2) 依法处理原则；
- (3) 公正、公开原则；
- (4) 明确责任原则；

(5) 互相配合、协同解决原则;

(6) 及时有效原则;

(7) 程序合法原则。

2. 处理要求: 投诉办结率为 100%、投诉解决率、消费者满意度为本单位平均值以上。

(1) 工作人员接到投诉后 5 个工作日内, 告知消费者手里情况以及了解投诉信息;

(2) 联系经营者告知消费者投诉情况, 要求被诉方在 10 个工作日内给予答复;

(3) 必要时, 可向投诉方、被诉方及投诉事项涉及人员发出《调查/调解通知书》, 调查时, 做好调查笔录, 并经被调查人核实后签字或盖章;

(4) 在自愿、合法的前提下安排调解; 调解人员至少为 2 人, 调解过程中要有专人做好调解笔录。达成协议的, 填写《消费争议调解协议书》; 终止调解的, 填写《消费争议终止调解书》, 由争议各方签字后, 由调解员签字并加盖消保委印章, 一式三份。

(5) 详细填写主要案情、基本情况以及结案情况等, 进行回访并及时输入电脑存档。

3. 处理时限

(1) 一般投诉应在 40 个工作日内结束调查调解;

(2) 对疑难、负债的投诉, 调查调解时间可适当延长, 但延长时间不得超过 20 个工作日。

(3) “12345”转办件应在收到之日起 15 个工作日内予以办结。因转办件承办情况复杂、需要延期的, 可申请延期, 最长不得超过 60 日。

◆咨询投诉档案管理岗位

1. 投诉档案有专人负责整理, 按时间顺序装订, 同时建立电脑目录查询, 方便查阅, 科学管理;

2. 归档应该及时, 每季度对已结案的投诉案件进行整理归档;

3. 档案内容应完整, 资料应齐全, 处理过程和处理结果一目了然;

4. 典型案例档案定期或不定期上报市消保委, 以备交流、参考和借鉴;

5. 投诉档案一般存档时间为两年。典型案例档案应当长期保存, 并定期汇编成册

◆企业投诉处理指导岗位

(1) 督促联网单位以和解方式在规定期限内处理完毕投诉;

(2) 联网企业在 10 个工作日内未能与消费者就相关投诉进行和解的, 督办人员应组织双方进行调解;

- (3) 对联网企业进行投诉处理工作培训;
- (4) 开展针对联网企业投诉处理情况的检查、回访等监督互动;
- (5) 采用催问或警告等方式对未达到工作要求的联网企业进行督促, 帮助整改;

5.7.4 日常考勤

认真履行考勤制度, 严格遵守工作纪律。工作时间非应公外出必须按规定请假, 日常考勤实行指纹考勤方式, 由服务中心现场驻点管理人员于每月汇总考勤数据。

5.7.5 请假制度

员工请病假、事假、年休假及其他法定假, 应提前填写《员工请假单》, 如请假时间在两天内(含), 请假单交市场监督管理局辅助管理人员审批后流转至服务中心项目工作小组, 获批后方能休假。如请假时间在3天及以上, 员工请假应至少提前5个工作日填写《员工请假单》, 并报服务中心项目工作小组进行审批, 由服务中心项目工作小组出面与采购方管理人员协商工作安排, 协商一致同意后方可休假。服务中心可根据具体业务岗位工作量作统一年休假安排, 全体服务人员应配合服务中心对年休假做统筹安排。

5.保密机制

工作过失责任追究办法

- 1、本办法所称工作过失，是指工作人员因故意或者过失不履行或不正确履行职责，以致影响工作质量和工作效率，贻误管理与服务工作，造成不良影响或损害公司利益的行为；
- 2、工作人员在实施管理与服务过程中，有下列情形之一的，应当追究工作过失责任：
 - a) 对符合规定条件的申请应予受理、许可而不予受理、许可的；
 - b) 不予受理、许可不告知理由的；
 - c) 超越权限实施许可的；
 - d) 对涉及不同部门的许可，不及时主动协调，相互推诿或拖延不办，或者本部门许可事项完成后不移交或拖延移交其他部门的；
 - e) 无正当理由在规定时间内未完成本职工作或完成工作未达到标准要求的；
 - f) 对属于职责范围内的事项推诿、拖延不办的；
 - g) 缺乏调查研究、工作浮夸，提供不实数据、虚假资料等论证依据，影响经营决策正确性的；
 - h) 在履行职责过程中，造成工作失误的；
 - i) 其他违反内部管理制度贻误工作或损害公司利益的。
- 3、工作过失责任分为：直接责任、间接责任和领导责任；
- 4、承办人未经审核人审核、批准人批准，直接作出具体工作行为，导致工作过失后果发生的，负直接责任；
- 5、承办人弄虚作假，致使审核人、批准人不能正确履行审核、批准职责，导致工作过失后果发生的，承办人负直接责任；
- 6、虽经审核人审核、批准人批准，但承办人不依照审核、批准意见实施具体工作行为，导致工作过失后果发生的，承办人负直接责任；

对属于公司秘密的文件、资料，应由专人负责印制、收发、传递、保管。非经批准，不准复印、摘抄秘密文件、资料；凡需加盖公章的，都要严格按照公章管理制度先申请后办理。工作人员要妥善保管印章和各类介绍信函，未得审批不准携带公章外出，下班后必须将公章锁入保险柜内；信息室、档案室、计算机房等机要部门，非工作人员不得随便进入，来访人员需在前台登记后才可进入办公区域。

为避免泄露采购方的商业秘密及知识产权，服务人员必须严格执行公文、办公系统和设备、信息公开等方面的保密管理规定，必须对相关工作的信息做好保密。我方将严格按照采购方要求，与采购方及服务人员签署《保密协议》。

单位之间签订保密协议

保密协议

甲方：

乙方：上海浦东新区公共人事服务中心

甲方委托乙方从事地铁中心项目，经友好协商，就乙方在服务单位服务期间保密事项达成如下协议：

1、认真遵守国家保密法律、法规和服务单位规章制度，履行保密义务。

2、自愿接受保密审查。

3、不违规记录、存储、复制国家秘密信息；不得擅自进入保密要害部门部位和重要涉密工作场所；不得擅自接触各类国家秘密载体（包括内部资料）；不得擅自使用涉密计算机或其他涉密设备。

4、对因本项目驻场工作期间获得的工作信息进行保密。

5、未经中心允许，不得随意接待未经预约的外来访客；不得擅自接受各类新闻媒体拍摄和采访；对中心各类信息材料加强保密。

6、服务期满后，不泄露服务单位涉密信息和内部敏感信息。直到上述涉及的所有服务单位保密事项以公开的方式公布于众为止。

违反上述协议，自愿承担相关法律责任。

本协议一式两份，甲方乙方一份，签字或盖章后生效。

甲方（盖章）：乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人：法定代表人或授权委托人：

经办人：经办人：

日期：日期：

176

服务中心和员工签订的保密协议

保密协议

甲方：上海浦东新区公共人事服务中心。

乙方（员工）： 身份证号码： 。

甲方将乙方委派至_____ 从事政府购买服务项目工作事项(以下称“服务单位”)。

经友好协商，就乙方在服务单位任职期间及离职后的保密事项达成如下协议： 。

- 1、认真遵守国家保密法律、法规和服务单位规章制度。履行保密义务。 。
- 2、不提供虚假个人信息，自愿接受保密审查。 。
- 3、不违规记录、存储、复制国家秘密信息；不擅自进入保密要害部门部位和重要涉密工作场所；不擅自接触各类国家秘密载体（包括内部资料）；不擅自使用涉密计算机或其他涉密设备。 。
- 4、对因本项目驻场工作期间获得的工作信息进行保密，因泄露工作信息造成的后果均由本人承担。 。
- 5、未经服务单位允许，不得随意接待未经预约的外来访客；不得擅自接受各类新闻媒体拍摄和采访；对服务单位各类信息材料加强保密。 。
- 6、离职后，不泄露服务单位涉密信息和内部敏感信息，直到上述涉及的所有服务单位保密事项以公开的方式公布于众为止。 。

违反上述协议，自愿承担相关法律责任。 。

本协议一式两份，甲方乙方一份，签字或盖章后生效。 。

甲方：（盖章）

乙方： 。

法定代表人：

身份证号码： 。

经办人：

户籍地址： 。

年 月 日

联系地址： 。

6.监督、信息反馈及处理机制

1) 项目监督小组依据采购需求中对服务的各项要求,对窗口接待、投诉处理、档案管理等日常工作进行定期检查与不定期抽查。例如,每季度随机抽取一定数量的窗口接待记录,检查是否符合文明接待、首问责任等原则;核查投诉处理进度,确保符合“一般投诉 45 个工作日内结束调查调解”“12345 转办件 13 个工作日内办结(特殊情况最长不超 60 日)”的处理时限要求。每月对投诉案件档案进行专项检查,确保档案整理符合“及时、内容完整、资料齐全”的要求。检查档案的分类、编号、装订是否规范,以及相关信息是否准确录入 12315 投诉举报智慧平台,对不符合要求的档案及时督促整改。

2) 外包项目专项小组将根据采购需求,制定详细的员工工作考核标准,从工作态度、业务能力、服务质量等方面对员工进行全面考核。通过定期的工作汇报、客户满意度调查、同事互评等方式,监督员工是否达到“具有良好的心理素质、较强的沟通协调能力以及较丰富的法律法规知识和商品、服务知识”等职业要求。对于考核不达标或违反工作准则的员工,及时进行培训或调整岗位,对不符合要求的服务人员服务中心将及时进行更换,保障项目按质保量的顺利完成。

3) 服务中心积极配合采购人的监督检查工作,定期向采购人提交工作汇报,内容包括服务进展、投诉处理情况、存在问题及改进措施等。对采购人提出的整改要求,在规定时间内完成整改,并将整改结果及时反馈给采购人。

7.档案管理制度

我公司已设立专门的档案室，配备存放档案材料的箱柜，并具备防火、防潮、防虫等安全条件。

(1)归档范围：公司的规划、年度计划、统计资料、员工入职档案、会议记录、通知、申请、决定、任命书等具有参考价值的文件；

(2)档案保管：对归档资料进行登记，制作档案袋封面，编制归档目录；要求管理人员对档案进行分类，保管要有条理，主次分明，存放科学；

(3)档案借阅与索取：借阅档案必须在办公室阅读，不得带出。做到保持文件整洁、不得涂改、保密性；索取文件时需由总经理批准后方可领取；

(4)档案销毁：任何组织和个人未经允许不得随意销毁档案材料；若按规定需要销毁时必须经总经理批准，并做好销毁记录。

7.1 档案保证措施

(1)人员保障

配备专业的档案管理人员，且具备档案学知识、熟悉劳动法律法规，定期参加档案管理培训与行业交流活动，提升业务水平。

(2)流程保障

标准化的档案管理流程，从档案收集、整理、归档、存储、借阅到销毁，每个环节都有详细操作指南与责任人。定期对流程执行情况进行内部审计，发现问题及时整改优化。

在业务流程各关键节点设置档案生成与收集要求，如员工入职当天必须完成入职资料收集并当日归档，确保档案资料不遗漏、不滞后。

(3)技术保障

采用先进的档案管理软件，实现档案电子化录入、分类、检索、统计等功能，提高管理效率。软件具备操作日志记录功能，便于追溯档案操作历史。

配备高速扫描仪、打印机、复印机等设备，满足档案数字化与日常办公需求。定期维护设备，确保运行稳定，避免因设备故障影响档案管理工作。

7.2. 档案检查机制

(1)定期自查

每月由档案管理部门组织内部自查，对照档案管理制度与标准，检查档案实体与电子档案的完整性、准确性、规范性。如检查档案编号是否连续、文件签字盖章是否齐全、电子档案与纸质档案是否一致等。

对自查发现的问题详细记录，形成问题清单，明确整改责任人与期限，跟踪整改落实情况，确保问题得到有效解决。

(2)不定期抽查

公司管理层或内部审计部门不定期对档案管理工作进行抽查，重点关注高风险领域档案（如涉及劳动纠纷、重大业务决策的档案）以及新入职员工档案管理情况。抽查结果及时通报，对优秀做法给予表扬推广，对违规行为严肃处理。

(3)外部审查

主动邀请劳动监察部门、行业主管部门对档案管理工作进行审查指导，根据监管意见完善管理体系。

通过完善的档案管理制度、有力的保证措施及严格的检查机制，确保劳务派遣服务中的档案管理工作规范、高效。

7.3. 档案库房





7.4. 档案管理人员岗位责任制

一、认真贯彻执行国家《档案法》和上级有关档案工作的规章制度。

二、热爱档案事业，热爱本职工作，有较强的责任心和事业心，努力学习档案管理的知识，不断提高业务素质，提高档案管理水平。

三、严格遵守工作纪律，提倡科学工作作风，坚守工作岗位，提高工作效率，提供优质服务。

四、努力学习专业知识，熟悉本岗位工作程序和基本要求，保质保量完成工作任务。

五、分工明确，协调一致，集中统一，科学管理；对归档的文件材料，认真做好收集、整理、装订、保管、借阅、统计等工作。

六、熟悉和掌握档案室的档案情况，对库存档案定期检查、清理、调整 and 统计，做到帐物相符。

七、根据需要编制各种检索工具，积极提供利用，及时填写利用效果登记簿。

八、协助兼职档案人员和专业技术人员做好应归档文件材料的积累、立卷、归档、修改和补充。

九、积极开展编研和参与档案学习培训工作，努力掌握计算机管理档案等先进技术。

十、对已到保管期限的档案，会同有关领导和技术人员进行鉴定、销毁。

十一、严格执行保密制度，非经领导批准不得扩大档案的利用范围，不得擅自销毁档案材料，认真做好档案室的安全保卫工作。

7.5. 人事档案保管制度

为了有效管理人事档案，提升档案管理工作的规范化、标准化，依据《中华人民共和国档案法》，结合公司实际，特制订人事档案保管制度。

一、目的

1. **保守档案机密：**在竞争激烈的环境中，档案机密是企业或组织机密的重要组成部分。妥善保管人事档案，能有效防止机密泄露。

2. **维护档案完整：**确保人事档案材料的完整性，防止材料损坏或丢失，是档案保管的主要任务。

3. **便于档案利用：**科学的保管方式为高效、有序地利用档案材料提供了前提和保证。

二、基本内容

人事档案保管制度包括以下几个方面：

1. 材料归档制度

对新形成的档案材料应及时归档，确保其符合归档要求。按照材料的属性内容确定归档位置，并在目录上补登材料名称及有关内容。

2. 检查核对制度

定期检查档案材料本身及其保管环境，如查看有无霉烂、虫蛀等，以及库房门窗是否完好等。检查核对一般要定期进行，但在突发事件后或发现某些损害时，也应及时进行检查核对。

3. 转递制度

档案的转递一般是由工作调动等原因引起的，需按照规定的程序进行。转递前需取出应转走的档案，在档案底账上注销，并填写《转递人事档案材料的通知单》。档案应按发文要求包装、密封，并通过机要交通转递，不能交本人自带。

4. 保卫保密制度

设立专人负责档案保管，并配备必要的存档设备，如铁质档案柜、防火防潮器材等。库房、档案柜保持清洁，不准存放无关物品。无关人员不得进入库房，严禁擅自将人事档案材料带到公共场合。

5. 统计制度

统计档案的数量、材料收集补充情况、档案整理与保管情况等。通过统计，可以及时了解档案的保管状况和利用情况，为档案管理提供数据支持。

6. 利用制度

建立利用制度是为了高效、有序地利用档案材料，并提供规章依据。利用方式包括设立阅览室、借出使用和出具证明材料等。申请者需按照规定的查阅手续、外借手续和出具证明材料的手续进行申请和使用。

三、实施与监督

为了确保人事档案保管制度的有效实施，公司应建立相应的监督机制。由项目经理进行定期检查档案保管情况、对档案管理人员进行培训和考核、以及及时纠正和处理违反制度的行为等。

7.6. 干部人事档案材料收集归档规定

（中共中央办公厅 2018 年印发）

第一章 总则

第一条 为了规范干部人事档案材料收集归档工作，确保为公道正派地选人用人提供真实、全面的档案信息，为维护干部的合法权益提供依据，根据《中华人民共和国档案法》、《中华人民共和国公务员法》、《党政领导干部选拔任用工作条例》和《干部档案工作条例》等法律法规，制定本规定。

第二条 干部人事档案材料收集归档工作遵循真实、全面、及时、规范的原则，重点收集反映干部自然情况和德、能、勤、绩、廉等方面的材料，并根据经济社会发展和组织工作的需要，不断充实完善干部人事档案的内容。

第三条 干部人事档案材料形成部门和干部人事档案管理部门，必须认真贯彻执行有关的法律、法规和组织人事等工作的政策、规定。收集归档工作受国家有关法律、法规的保护和监督。

第四条 本规定适用于各级党委、人大、政府、政协、纪委、人民法院、人民检察院和各民主党派、人民团体机关的干部人事档案材料收集归档工作。

国有企业和事业单位的干部人事档案材料收集归档工作参照本规定执行。

流动人员人事档案材料收集归档工作参照本规定执行。

第二章 归档范围

第五条 履历材料：履历表和属于履历性质的登记表等材料。

第六条 自传材料：自传和属于自传性质的材料。

第七条 报告个人有关事项的材料：领导干部个人有关事项发生变化的报告表等材料。

第八条 考察、考核、鉴定材料：考察材料；在重大政治事件、突发事件和重大任务中的表现材料；定期考核材料，年度考核登记表，援藏、援疆、挂职锻炼等考核材料；工作调

动、转业等鉴定材料；后备干部登记表（提拔使用后归档）等材料。

第九条 审计材料：经济责任审计结果报告。

第十条 学历学位材料：高中毕业生登记表；中专毕业生登记表；普通高等教育、成人高等教育、自学考试、党校、军队院校报考登记表，入学考试各科成绩表，研究生推免生登记表，专家推荐表；学生（学员、学籍）登记表，学习成绩表、毕业生登记表，授予学位的材料，毕业证书、学位证书复印件，党校学历证明；选拔留学生审查登记表等参加出国（境）学习和中外合作办学学习的有关材料；国务院学位委员会、教育部授权单位出具的国内外学历学位认证材料等。

第十一条 培训材料：为期两个月以上的学员培训（学习、进修）登记表、考核登记表、结业登记（鉴定）表等材料。

第十二条 职业（任职）资格材料：职业资格合格人员登记表或职业（任职）资格证书复印件；教师资格认定申请表等材料。

第十三条 评（聘）专业技术职称（职务）材料：专业技术职务任职资格评审表、申（呈）报表，聘任专业技术职务审批表等材料。

第十四条 反映科研学术水平的材料：当选为中国科学院院士、中国工程院院士的通知；遴选博士生导师简况表；博士后工作期满登记表；被县处级以上党政机关、人民团体等评选为专业拔尖人才的材料；科研工作及个人表现评定材料，业务考绩材料；创造发明、科研成果鉴定材料，著作、译著和有重大影响的论文目录。

第十五条 政审材料：上级批复、审查（复查、甄别）结论、调查报告及主要依据与证明材料；本人对结论的意见、检查交待或情况说明材料；撤销原审查结论的材料；各类政审表。

第十六条 更改（认定）姓名、民族、籍贯、国籍、入党入团时间、参加工作时间等材料：个人申请、组织审查报告及主要依据与证明材料、上级批复；计算连续工龄审批材料等。

第十七条 党、团组织建设中形成的材料：

（一）中国共产党入党志愿书、入党申请书、转正申请书；整党工作、党员重新登记工作中民主评议党员的组织意见，党员登记表，党支部不予登记或缓期登记的决定、上级组织意见；不合格党员被劝退或除名的组织审批意见及主要依据材料；取消预备党员资格的材料；退党、自行脱党材料；恢复组织生活（党籍）的有关审批材料；

（二）中国共产主义青年团入团志愿书；

(三) 加入或退出民主党派的材料。

第十八条 表彰奖励材料：县处级以上党政机关、人民团体等予以表彰、嘉奖、记功和授予荣誉称号的审批（呈报）表、先进人物登记（推荐、审批）表、先进事迹材料；撤销奖励的有关材料等。

第十九条 涉纪涉法材料：处分决定，免予处分的意见，上级批复，核实（调查、复查）报告及主要依据与证明材料，本人对处分决定的意见、检查、交待及情况说明材料；解除（变更、撤销）处分的材料；检察院不起诉决定书；法院刑事判决书、裁定书；公安机关作出行政拘留、限制人身自由、没收违法所得、收缴非法财物、追缴违法所得等的行政处理决定等。

第二十条 招录、聘用材料：录（聘）用审批（备案）表；选调生登记表及审批材料，选聘到村任职高校毕业生登记表；应征入伍登记表，招工审批表；取消录用、解聘材料。

第二十一条 任免、调动、授衔、军人转业（复员）安置、退（离）休材料：干部任免审批表及相应考察材料；干部试用期满审批表；公务员登记表，参照公务员法管理机关（单位）工作人员登记表；公务员调任审批（备案）表，干部调动审批材料；援藏、援疆、挂职锻炼登记（推荐）表；授予（晋升）军（警）衔、海关关衔、法官和检察官等级审批表；军人转业（复员）审批表；退（离）休审批表等材料。

第二十二条 辞职、辞退、罢免材料：自愿辞职、引咎辞职的个人申请、同意辞职决定等材料，责令辞职的决定，对责令辞职决定不服的申诉材料、复议决定；辞退公务员审批表、辞退决定材料；罢免材料。

第二十三条 工资、待遇材料：新增人员工资审批表、转正定级审批表，工资变动（套改）表、提职晋级和奖励工资审批表或工资变动登记表，工资停发（恢复）通知单；享受政府特殊津贴的材料；解决待遇问题的审批材料。

第二十四条 出国（境）材料：因公出国（境）审批表，在国（境）外表现情况或鉴定等材料；外国永久居留证、港澳居民身份证等的复印件。

第二十五条 党代会，人代会，政协会议，人民团体和群众团体代表会议，民主党派代表会议形成的材料：委员当选通知或证明材料，委员简历；代表登记表等。

第二十六条 健康检查和处理工伤事故材料：录用体检表，反映严重慢性病、身体残疾的体检表；工伤致残诊断书，确定致残等级的材料。

第二十七条 治丧材料：生平，非正常死亡调查报告等材料。

第二十八条 干部人事档案报送、审核工作材料：干部人事档案报送单；干部人事档案

有关情况说明等材料。

第二十九条 其他材料：毕业生就业报到证（派遣证），人事争议仲裁裁决书（调解书），公务员申诉处理决定书（再申诉处理决定书、复核决定），再生育子女申请审批表等有参考价值的材料。

第三章收集归档要求

第三十条 干部人事档案材料形成部门，必须按照有关规定规范制作干部人事档案材料，建立干部人事档案材料收集归档机制，在材料形成之日起一个月内按要求送交干部人事档案管理部门归档并履行移交手续。

第三十一条 干部人事档案管理部门应当建立联系制度，及时掌握形成干部人事档案材料的信息，主动向干部人事档案材料形成部门、干部本人和其他有关方面收集干部人事档案材料。

第三十二条 干部人事档案管理部门必须严格审核归档材料，重点审核归档材料是否办理完毕，是否对象明确、齐全完整、文字清楚、内容真实、填写规范、手续完备。

第三十三条 成套材料必须头尾完整，缺少的档案材料应当进行登记并及时收集补充。

第三十四条 归档材料填写不规范，手续不完备，或材料上的姓名、出生时间、参加工作时间和入党时间等与档案记载不一致的，材料形成部门应当重新制作，补办手续，或者由具有干部管理权限的组织（人事）部门审改（或出具组织说明）并加盖公章。

第三十五条 归档材料一般应当为原件。证书、证件等特殊情况需用复印件存档的，必须注明复制时间，并加盖材料制作单位公章或干部人事关系所在单位组织（人事）部门公章。

第三十六条 干部人事档案材料的载体使用 16 开型（长 260 毫米，宽 184 毫米）或国际标准 A4 型（长 297 毫米，宽 210 毫米）的公文用纸，材料左边应当留有 20—25 毫米装订边，字迹材料应当符合档案保护要求。

第三十七条 符合归档要求的材料，必须在接收之日起一个月内放入本人档案，一年内整理归档。

第四章纪律和监督

第三十八条 各级组织（人事）部门应当加强对干部人事档案材料收集归档工作的监督和检查，严肃纪律、严格管理，确保干部人事档案材料收集归档工作有序进行。

第三十九条 在干部人事档案材料收集归档工作中，干部人事档案材料形成部门、干部人事档案工作人员和干部本人必须严格执行本规定，并遵守以下纪律：

- （一）不准以任何借口涂改、伪造档案材料。
- （二）不准将应归档材料据为己有或者拒绝、拖延归档。
- （三）不准将本规定所列归档范围之外的材料擅自归档。
- （四）不准将虚假材料和不符合归档要求的材料归入档案。
- （五）不准私自、指使或者允许他人抽取、撤换或销毁档案材料。

第四十条 对违反干部人事档案材料收集归档工作纪律的，视其性质、情节轻重和造成的后果，对负有主要责任的领导人员和直接责任人员进行批评教育，或给予党纪、政纪处分。其中，档案工作人员参与涂改、伪造档案材料的，要从严从重处理，并不得继续从事干部人事档案工作。

第五章 附则

第四十一条 本规定由中共中央组织部负责解释。

第四十二条 本规定自下发之日起施行，1996年印发的《干部人事档案材料收集归档规定》同时废止。我部此前制定的有关规定，凡与本规定不一致的，以本规定为准。

7.7. 干部人事档案检查核对制度

一、干部人事档案管理部门对所管理的档案要定期地进行检查核对，一般每半年核对一次，发现问题，及时解决。

二、凡提供利用的干部人事档案，在收回时，要严格检查，经核对无误后，方可入库。

三、凡收集的干部人事档案材料，应检查是否属于归档材料，是否完整齐全，是否符合归档要求，是否手续完备。

四、整理好的干部人事档案入库前，要逐人、逐卷、逐份、逐页进行检查核对，发现差错，及时纠正。

五、转出和接受干部人事档案时，应将材料与目录检查核对一遍，防止张冠李戴或缺少材料，要进行相应的登记、注销和还原。检查档案及档案材料是否损毁。

六、输入计算机的干部人事信息须与干部人事档案核对无误后方可使用。

七、档案的实有数量与底帐是否一致，档案的编号是否正确、与底帐是否一致，档案存放的位置与编号是否相符。

八、在档案库房发生火灾、档案丢失、大批档案移交等特殊情况时须随时进行检查核对。

九、检查库房、档案柜及包装材料是否符合要求，库房设施是否达到“八防”要求。

十、检查核对主要由档案项目小组进行自查，必要时也可由上级主管部门组织检查。检查时必须有检查记录，检查结束后，对发现的问题，应及时向领导汇报，并尽快加以解决。

7.8. 人事档案转递制度

1. 干部人事档案管理部门，在接到调档函（商调函）后，一周内将应转出的干部人事档案整理好。
2. 移交调档函（商调函）时需填注明移交人和移交日期。
3. 转递干部人事档案，不得用平信、挂号、包裹等公开邮寄方式，必须严格密封，通过机要交通转递。严禁将干部人事档案交本人自带。
4. 档案寄出时间：当周接收到的调档函（商调函），档案下周周五统一寄
5. 转出档案，保证齐全完整，转出时不得扣留或分批转出。
6. 转递干部人事档案，必须按《转递干部档案材料通知单》所列项目认真填写，及时在《干部人事档案转出登记簿》上进行登记。
7. 档案寄出后，请本人密切关注档案流转进度，自行确认档案是否到达接收单位。

7.9. 人事档案安全保密制度

1. 认真贯彻执行党和国家有关保密工作的方针、政策和规定，严格按照《中华人民共和国档案法》、《中华人民共和国保守秘密法》，做好人事档案的保密工作。

2. 确保人事档案的绝对安全，档案必须存放在专用人事档案密集架内，科学陈列，对外不公开。

3. 严禁任何人私自保管他人档案，人事档案管理人员不得保管本人和亲属的档案。

4. 库房内严禁堆放杂物及易燃物品，保持库房整洁美观。

5. 干部档案库房为机要房，无关人员不得入内。

6. 人事档案管理人员不准向无关人员谈论档案内容，不准在电话里提供干部人事档案内容，不准携带干部人事档案材料进入公共场所。

7. 对人事档案管理的人员，进行保密宣传，以防边阅档案边议论档案内容。

8. 工作中形成的废纸不得乱扔，一律按保密纸处理。

9. 干部人事档案不准随手拿出库房，查阅、借阅、转递干部档案一定要按规定办理审批和登记手续，并按保密规定做好保密工作。

7.10. 人事档案借阅制度

一、借阅档案时，必须真实填写借阅登记。

二、档案室所属档案，只限于室内查阅，不准带出室外；必须带出时，要办理借阅手续，并经领导批准并填写原件外借表后，方可借出。

三、外单位档案，应持介绍信，写明借阅范围经批准，方可借阅。

四、借阅档案，应严格遵守保密制度，做到不丢失，不泄密。

五、借阅者必须保证所借档案资料的完整无损，不得拆散、抽换、圈点、划线、涂改或作其它任何标记。

六、借出的档案应在十五日内返还，需要延长时间的稍重新办理借阅手续。

七、借阅的档案，一旦发生损坏、丢失事失密，应立即向领导和的关部门报告，依据《档案法》有关条款处理。

服务中心作为消费维权项目现有供应商，对该项目已经积攒了丰富的项目经验，也为项目做了相应的人员管理规定，具体见附件：

附件：《项目管理规定》

上海浦东新区公共人事服务中心有限公司

项目管理规定

（浦东新区市场监督管理局消费维权调解服务项目）

一、总则

- 1、为规范上海浦东新区公共人事服务中心有限公司（以下简称“服务中心”）员工的日常行为，特制定《项目管理规定》。
- 2、服务中心所有员工均应遵守《项目管理规定》的各项规定。

二、入职指引

2.1 入职流程与材料

1、新员工应在报到当日办理报到手续，并提交要求的入职资料，入职手续由服务中心负责办理，新员工因特殊原因不能当日提交材料的，需在约定时间内补齐，如因材料不齐无法办理社保及公积金等相关手续，风险由员工个人承担。

2、入职材料（包括但不限于）：

- 身份证原件及复印件；
- 户口本原件及首页、本人页复印件；
- 毕业证书、学位证复印件；
- 个人农业银行借记卡账号；
- 上海户籍：就业失业登记证（劳动手册）及上家单位退工单；
非上海户籍：上家单位离职证明；

2.2 员工信息资料管理

1、信息资料包括：

- 员工入职当日提交的书面材料（除身份证及户口本原件）；
- 员工入职时须真实填写《员工信息登记表》，提供不正确或虚假信息的将视为违反诚信原则，并可作为解除劳动关系且不支付补偿金的理由；
- 员工在岗期间培训、考核、奖惩及相关情况；
- 所有员工信息资料将严格保密。

2、信息变更要求：

员工需及时提供变更后的个人信息。包括但不限于住址、电话号码、婚姻状况、紧急联系人信息等，应于变更后的七日内以书面形式通知服务中心相关联系人，因未及时通知导致资料无法送达及其他结果的责任，由员工本人承担。

2.3 试用与转正

- 1、新员工按照其合同期限及约定，履行不超过《劳动合同法》规定的相应期限试用期；
- 2、服务中心对试用期员工进行培训、考核、转正评审。若员工在试用期内不符合录用条件的，服务中心有权与员工解除劳动关系。

三、劳动合同

3.1 劳动合同的签订与期限

- 1、劳动合同泛指与建立劳动关系所需要签署的相关合同、协议。包括但不限于：《劳动合同》、《保密协议》等（以下统称：劳动合同）；
- 2、员工正式入职的一个月内，服务中心与员工签订劳动合同；
- 3、实习生、兼职人员、退休返聘人员，服务中心与其签订相关协议，具体期限视实际情况而定。

3.2 劳动合同续签、变更和解除

- 1、劳动合同期满前一个月，服务中心将对续签合同人员进行评审确定是否续签；
- 2、对于合同变更、终止、中途解除劳动合同等事项，服务中心按照劳动合同及《劳动合同法》的相关规定执行。

3.3 离职

- 1、员工提出辞职需提前 30 天（试用期员工需提前 3 天），向服务中心提交书面申请；
- 2、服务中心同意员工辞职后，辞职员工须在最后工作日前完成工作交接、办理离职手续；
- 3、员工须按规定办理离职手续，结清与服务单位有关的一切财物与业务事宜。员工不得擅自带离服务单位的任何物品，若在离职前未结清欠款或对服务单位造成损失的，服务中心有权在员工离职当月工资中扣除相应金额并追责；
- 4、签订《保密协议》的员工，在离职后应继续遵守《保密协议》相关规定。

3.4 岗位变动

服务中心可根据业务需要协商调整员工工作岗位。员工接到通知后，需按要求配合做好服务岗位调整工作，同时在一周内妥善处理好工作交接、财、物清算等项事宜。

四、休假与考勤管理

4.1 工作时间

常日班工作制：9:00-17:00

4.2 考勤管理

除正常请假外，无论何种原因未能准时上班者，须在当天向所在部门或中心主任说明情况，并最迟于下一个工作日内填写《考勤异常陈述单》，由部门或中心主任核准签字后，交人事部门审核，并呈报服务单位负责人审批，通过后流转办公室保管。未作情况说明的，按迟到早退或旷工处理。月底由服务中心汇总全月考勤记录。

4.3 迟到或早退

定义：未经许可，未在规定的上岗时间前到岗的，视作迟到；未经许可，提前于规定离岗时间离岗的，视作早退。

处罚办法：

- 月度迟到、早退时间达 30 分钟（含），处罚现金 50 元/次；
- 月度迟到、早退时间达 30 分钟以上 2 小时（含）以内，处罚现金 100 元/次；
- 月度迟到、早退时间达 2 小时以上，处罚现金 200 元/次；
- 季度统计显示有 3 次迟到、早退情况者，记一次重大违纪。

特殊情况：如遇到极端恶劣天气、交通管制等特殊情况，员工按照具体工作岗位要求处理异常考勤。

4.4 旷工

员工有以下情况之一为旷工：

- 未请假或请假未被批准，即不到岗的；
- 无正当理由拒不接受领导分配工作或擅自离开工作岗位者；
- 未经许可，迟到、早退 2 小时以上，视作旷工 0.5 天；超过 4 小时以上，视作旷工一天。
- 未经许可，无故缺勤一天，视作旷工 1 天。
- 其他经服务中心认定，决定给予旷工处理的行为。

处罚办法：

- 首次发生旷工的员工，除予以批评教育外，本人要作书面检查；
- 员工连续旷工 3 天或 1 年内累计旷工 3 天以上者，构成严重违纪，服务中心有权予以辞退，并不支付任何费用。

4.5 代考勤

一经发现代人考勤、委托他人代考勤现象，代考勤及被代考勤人将计为一次双方严重错误，违反考勤制度双方各扣款 100 元。

累积处罚结果：当年累计 3 次及以上发生严重工作错误的，构成严重违纪，服务中心有权予以辞退，并不支付任何费用。

4.6 假期类型

1、假期分为：法定节假日、年休假、病假、事假、婚假、丧假、产假、陪产假、探亲假。

2、员工请假，各类假期最小请假单位为 0.5 天起计算，除急诊病假外 3 天以下假期须至少提前 1 天申请、2 天（含）以上假期须至少提前 5 天申请。5 天及以上的，应提前半个月向服务单位申请。如员工离沪/境情形具体参照服务单位相关规定执行。

3、病事假（病假、事假等扣薪假和全年出勤率将作为年终绩效考核的依据）：

- 事假：至少提前 1 天，由员工本人申请在获得同意后方可休假，按照假期天数，扣除相应的日工资。
- 病假：需提前 1 天申请并附医院病假证明单；病假 2 天（含）需提供以上二级以上医院病假证明单。如为突发急病，需先口头请假，获批后休假，康复上班时的第一个工作日内补办请假手续，无“病

假证明单”的按事假处理。休病假由服务中心根据国家相关规定，按比例扣除工资。

4、年休假

- 带薪年假：服务中心按国家规定执行员工年休假制度，根据工龄可享受年休假天数如下：

1 年<工龄<10 年	5 天/年
10 年≤工龄<20 年	10 天/年
工龄≥20 年	15 天/年

备注：年休假可分开使用，员工必须事前提出书面申请，经批准后方可休假；服务中心也可视工作情况安排员工休假。

- 婚假：需出具结婚证书，共计 10 天，遇双休日连续计算，遇法定节假日顺延，婚假限结婚一年内使用。

5、产假：符合法律法规规定生育的，需出具医疗机构《生育医学证明》，产假 98 天+生育假 60 天，难产者增加 15 天，多一胎增加 15 天。

6、陪产假：符合法律法规规定生育的，需出具医疗机构《生育医学证明》，共计 10 个自然日。

7、丧假：直系亲属（父母、配偶、子女），给予 3 个工作日；兄弟姐妹或岳父母、公婆辞世，给予 1 个工作日。职工去外地料理丧事的，可根据路程远近，另给予路程假。

4.7 假期特别说明

1、以下情况不享受当年的年休假：

- 累计工作满 1 年不满 10 年，请病假累计 2 个月以上的；
- 累计工作满 10 年不满 20 年，请病假累计 3 个月以上的；
- 累计工作满 20 年以上，请病假累计 4 个月以上的。

2、调休假必须当年用完，过期作废；年休假原则上应当年用完，最迟延长至除夕（农历大年三十）前。

4.8 请假流程

1、员工请假应提前填写《员工请假单》，由所在部门、中心主任审批，提交至人事部门审核，由单位负责人审批后方能休假（病假可事后填写）。

2、未经请示或已请示但未获批准而擅自缺勤的，均视为旷工。

五、薪资与绩效管理

5.1 薪酬保密

工资信息属于员工隐私，也属于服务单位的保密信息，员工不得私下交换或讨论工资信息。一旦发生此类事件，服务中心有权追究当事人相应责任。

5.2 薪酬发放

- 1、按考勤规定统计员工实际出勤工作日天数，并依此计算薪资。
- 2、工资按自然月（或按服务单位要求）进行核算，于指定发薪日发放。遇公休日或节假日则提前或顺延。
- 3、工作性津贴按照实际出勤天数计发。
- 4、服务单位可根据员工的业务表现，调整员工薪资。

5.3 绩效考核

遵循实事求是、客观公正的原则，由服务中心与服务单位共同制定相应的考核办法。根据服务单位情况，员工综合考评每年至少进行一次，考评结果为不合格的，服务中心有权决定适用包括延长相应试用期，进行再培训或调整岗位及薪酬待遇，直至提前解除相关劳动合同或服务协议在内的管理措施。

六、企业福利

服务中心依照国家及政府的相关法律法规为员工提供休假、缴纳社会保险和公积金及其他福利，以回馈员工对服务中心作出的贡献，为员工解除后顾之忧，保障员工安居乐业。

七、奖惩制度

7.1 奖惩的分类

奖励分类：表扬、嘉奖、记功、记大功。

惩戒分类：批评、警告、记过、记大过、撤职、开除。

7.2 奖励与表彰

员工发生以下表现之一的，单位应予以奖励和表彰：

- 忠于职守，认真负责，办事效率高，完成业务好，有突出成绩，年度考核为优秀、先进；
- 能深入实际，调查研究，认真总结经验，并善于联系实际，工作中提出合理化建议；
- 加强学习，科研创新，取得显著成果；
- 同违法犯罪行为做斗争，在维护正常的工作秩序、社会治安秩序中有显著功绩；
- 在业务拓展上有突出贡献，在行业、部门参加各类竞赛取得名次；
- 其他应该予以奖励的行为。

7.3 惩戒

员工有下列情形之一，属严重违纪，公司予以立即开除，不支付经济补偿或赔偿。

- 隐瞒真相，提供虚假的身份、患病、婚姻、健康、学历等证明，欺骗公司或服务单位；
- 工作时间玩电脑游戏，或阅览与工作无关的书籍、网页，或传输与工作无关的信息，合同期内累计达 5 次；
- 玩忽职守，懈怠工作，给公司或服务单位造成损失的；
- 贪污盗窃、敲诈勒索、打架斗殴、行贿受贿、伤害财物；
- 利用职权营私舞弊，以及包庇纵容违法犯罪行为；
- 捏造事实、诬陷他人；拉帮结派，拨弄是非，破坏安定团结，严重影响服务单位正常的工作秩序；
- 违反服务中心或服务单位保密规定，擅自将服务中心或服务单位秘密泄露给他人，给服务中心、服务单位造成经济损失达 3000 元及以上；
- 辞职未交书面申请，或虽已交辞职申请但未经服务中心同意，擅自不上班达 3 日；
- 遭有责投诉达 3 次/年（含 3 次）以上者；
- 仿效领导签字，私自使用公章或盗用服务中心或外包服务单位名义造成单位损失的；
- 被行政机关治安拘留、行政拘留、司法拘留；

八、附则

1、本手册的使用范围是所有与服务中心签订《劳动合同》、《实习协议》、《劳务协议》的员工。

2、本规定的解释权归上海浦东新区公共人事服务中心有限公司。

3、本规定所涉规定与服务单位规定有异时，以服务单位规定为准。未尽事宜，按当地

政府有关政策或相关法律法规执行。

上海浦东新区公共人事服务中心有限公司

2023 年 12 月

附件：

《项目管理规定》签收单

《项目管理规定》签收单

《项目管理规定》签收单

员工已阅读了解，并严格遵守《项目管理规定》的及服务单位各项规章制度。

员工签字：

身份证号码：

日期：