

正本副本

社会综合帮扶服务项目

项目编号：华升招字(2024)招 1-1194

投 标 响 应 文 件

投标人全称：上海良港劳务服务有限公司

地 址：浦东新区老港镇建中路556号211室、213室

时 间：2024年12月17日

目录

一、声明书	4
二、法定代表人授权委托书	5
三、磋商报价表	6
四、磋商报价明细表	7
五、中小企业声明函（服务）	9
六、财务状况及税收、社会保障资金 缴纳情况声明函	10
七、信用查询	11
八、中国采购网查询	20
九、商务响应表	21
十、公司相关资质证明	22
一、评分对应表	24
二、公司简介	25
三、整体服务方案	27
3.1、项目概况及分析	27
3.2、相关制度要求	34
3.3、人员配备一览表	36
3.4、具体服务要求	38
3.5、管理、考核要求	43
3.6、项目考核办法	44
3.7、项目各阶段工作计划安排	45
3.8、项目规划阶段工作	46
3.9、项目的配合、协调、管理服务方案	53
四、项目应急预案	62
五、投标项目明细清单	85
六、服务承诺及优惠承诺	87
七、公司内部管理制度	89
7.1、员工守则	89
7.2、着装、仪表要求	90

7.3、工作行为规范	91
7.4、考勤制度	94
7.5、准假权限（包括事假、病假、年休假、调休等）：	96
7.6、员工保密制度	97
八、技术响应表	98
九、项目组人员清单	99
十、供应商业绩情况一览表	101
十一、合理化建议及特色服务	125

社会综合帮扶服务项目

项目编号：华升招字(2024)招 1-1194（标项 1）

商务 响应 文件

投标人全称：上海良港劳务服务有限公司
地址：浦东新区老港镇建中路556号211室、213室
时间：2024年12月17日

一、声明书

致：上海市浦东新区老港镇人民政府

上海华升工程造价咨询事务所有限公司

上海良港劳务服务有限公司系中华人民共和国合法企业，经营地址浦东新区老港镇建中路556号211室、213室。

我（金莲平）系（上海良港劳务服务有限公司）的法定代表人，我方愿意参加贵方组织的（社会综合帮扶服务项目）（编号为华升招字(2024)招 1-1194）的磋商响应，为此，我方就本次磋商有关事项郑重声明如下：

1、我方已详细审查全部竞争性磋商文件，同意竞争性磋商文件的各项要求。

2、我方向贵方提交的所有磋商响应文件、资料都是准确的和真实的。

3、若中标，我方将按竞争性磋商文件规定履行合同责任和义务。

4、我方不是采购人的附属机构；在获知本项目采购信息后，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务的公司及其附属机构没有任何联系。

5、磋商响应文件自磋商截止之日起有效期为90天。

6、我方参与本项目前3年内的经营活动中没有重大违法记录；

7、我方通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询，未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

8、以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

法定代表人签名（或签名章）：金莲平 日期：2024年12月17日

供应商全称（公章）：上海良港劳务服务有限公司

二、法定代表人授权委托书

上海华升工程造价咨询事务所有限公司：

我金莲平（姓名）系上海良港劳务服务有限公司（供应商名称）的法定代表人，现授权委托本单位在职职工 冯佳旋（姓名）为授权代表，以我方的名义参加项目编号：华升招字(2024)招 1-1194项目名称：社会综合帮扶服务项目的磋商活动，并代表我方全权办理针对上述项目的磋商响应、磋商开启、磋商评审、签约等具体事务和签署相关文件。我方对授权代表的签名事项负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。授权代表在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

授权代表无转委托权，特此委托。

授权代表签名：冯佳旋 职务：工作人员

授权代表身份证号码：31022519870413542X

法定代表人签名（或签名章）：金莲平 职务：总经理

供应商全称（公章）：上海良港劳务服务有限公司

日期：2024年12月17日

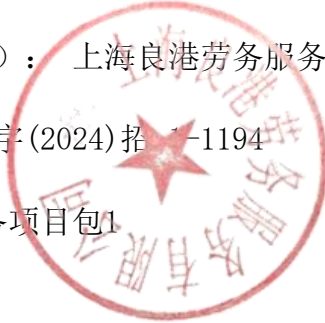


三、磋商报价表

供应商全称（公章）：上海良港劳务服务有限公司

招标编号：华升招字(2024)招字-1194

社会综合帮扶服务项目包1



服务项目负责人	保证金缴纳方式	确认声明书是否签署	备注（可填写服务期）	最终报价(总价、元)
陆云清	无	是	一年	1644000元

授权代表签名：冯佳璇

日期：2024年12月17日

注：响应报价包含提供服务直至达到要求结果及达到要求结果所需付出的其他费用等所有费用。供应商若有漏项则自行承担相关风险；若报价有虚增项目或数量，结算时响应扣除该部分费用。

四、磋商报价明细表

项目名称：社会综合帮扶服务项目

序号	名称	服务内容	数量 (个)	单价 (元)	合价 (元)	备注
1	入户调查及走访	对全镇低保家庭户走访调查	4	10000.00	40000.00	服务对象全镇11个村居群众
		对全镇重残家庭户走访调查	1	8000.00	8000.00	服务对象全镇11个村居群众
		对全镇特困家庭户走访调查	1	8000.00	8000.00	服务对象全镇11个村居群众
		对全镇享受生活补贴的低收入家庭户走访调查	4	10000.00	40000.00	服务对象全镇11个村居群众
		对全镇享受护理补贴的家庭户走访调查	1	8000.00	8000.00	服务对象全镇11个村居群众
2	各类救助业务代办及受理	为全镇低保家庭户代办申请、资料审核受理	12	8000.00	96000.00	服务对象全镇11个村居群众
		为全镇重残家庭户代办申请、资料审核受理	12	8000.00	96000.00	服务对象全镇11个村居群众
		为全镇特困家庭户代办申请、资料审核受理	12	8000.00	96000.00	服务对象全镇11个村居群众
		为全镇低收入家庭户代办申请、资料审核受理	12	8000.00	96000.00	服务对象全镇11个村居群众
		为全镇群众护理补贴的代办申请、资料审核受理	12	8000.00	96000.00	服务对象全镇11个村居群众
3	来访接待及政策解答	负责各村居群众来电、来访接待，在各家门口服务中心及时为居村民答疑解惑	12	8000.00	96000.00	服务对象全镇11个村居群众
		在各家门口服务中心为居村民社会救助政策法规解答、宣传和普及	12	10000.00	120000.00	服务对象全镇11个村居群众
4	首诊大病	为全镇首患大重病的对象收集材料，申报及理赔	12	10000.00	120000.00	服务对象全镇11个村居患大重病的群众

5	医疗救助	为全镇对象收集医疗材料，申报及按对象身份类别进行理赔	12	6500.00	78000.00	服务对象全镇11个村居群众
6	春节结对帮扶	春节对各村居提供医疗发票的人员进行春节补助	1	10000.00	10000.00	服务对象全镇11个村居群众
7	助学服务	对全镇低保家庭户在学学生进行助学金资料申请、审核	12	8000.00	96000.00	服务对象全镇11个村居低保家庭户在学学生
8	环境微改造	对全镇低保、低收入家庭户在学学生进行学习微环境资料收集、审核及上报	12	10000.00	120000.00	服务对象全镇11个村居低保家庭户在学学生
9	各类身份申请、补助发放前公示	做好全镇各类对象申报及补助金发放前的公示工作	12	10000.00	120000.00	/
10	各类补助金发放	为全镇各类对象申报的补助金发放	12	10000.00	120000.00	服务对象全镇11个村居群众
11	资料整理归档	对各类申报材料进行整理、归档	12	10000.00	120000.00	服务对象全镇11个村居群众
12	办公经费	各村居综合帮扶业务使用办公经费	12	5000.00	60000.00	全镇11个村居
是否接受本项目竞争性磋商文件对服务内容、工作及人员和主要职责的要求		是				
其他承诺		在服务期内免费为客户提供每月一次应急服务，单次服务费用不超过一千元。				



供应商：（公章）

法定代表人（印章）：



2024年12月17日

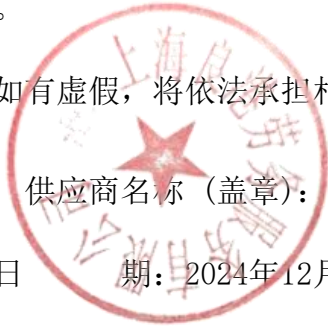
五、中小企业声明函（服务）

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 上海市浦东新区老港镇人民政府的社会综合帮扶服务项目 采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：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. 社会综合帮扶服务项目，属于其他未注明行业；承建（承接）企业为 上海良港劳务服务有限公司，从业人员 20 人，营业收入为 697 万元，资产总额为 198 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。

供应商名称（盖章）：

日期：2024年12月17日

备注说明：

- 1、《中小企业声明函》中，须同时满足以上两个条件。如投标人提供非本企业制造的货物，须提供制造商“国家企业信用信息公示系统——小微企业名录”页面查询结果（查询时间为投标前一周内，并加盖投标人公章）；
- 2、如联合体投标时，联合体各方均为小型、微型企业的，联合体各方须提供《中小企业声明函》以及“国家企业信用信息公示系统——小微企业名录”页面查询结果（查询时间为投标前一周内，并加盖本单位公章）；联合体其中一方为小型、微型企业的，联合协议中须约定小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总额30%以上。

六、财务状况及税收、社会保障资金 缴纳情况声明函

我方上海良港劳务服务有限公司符合《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。

供应商名称(公章)

日期：2024年12月17日



七、信用查询

 **信用中国**
WWW.CREDITCHINA.GOV.CN

扫一扫

核验码

法人和非法人组织 公共信用信息报告

版本号V2.0

机构名称： 上海良港劳务服务有限公司
统一社会信用代码： 9131011574564357X1
报告编号： 202412111117476465Q467

报告生成日期	2024年12月11日
报告出具单位	国家公共信用和地理空间信息中心



公共信用信息概览



核验证码

上海良港劳务服务有限公司

存续

守信激励对象

登记注册基本信息

基础信息

统一社会信用代码	9131011574564357X1	法定代表人/负责人/执行事务合伙人	金莲平
企业类型	有限责任公司(自然人投资或控股的法人独资)	成立日期	2002-12-19
住所	浦东新区老港镇建中路556号211室、213室		

信用信息概要

行政管理	4条	诚实守信	5条
严重失信	0条	经营异常	0条
信用承诺	3条	信用评价	0条
司法判决	0条	其他	0条

报告生成日期	2024年12月11日	报告出具单位	国家公共信用和地理空间信息中心
--------	-------------	--------	-----------------



报告说明

扫一扫



核验码

- 1.本报告所展示的数据和资料为公共信用信息，“信用中国”网站承诺在数据汇总、加工、整合的过程中保持客观中立，不主动编辑或修改信息的内容。
- 2.受限于现有技术水平等原因，对此报告信息的展示，并不视为“信用中国”对其内容的真实性、准确性、完整性、时效性作出任何形式的确认或担保。请在依据本报告信息作出判断或决策前，自行进一步核实此类信息的完整或准确性，并自行承担使用后果。
- 3.如认为本报告所展示信息存在错误、遗漏、重复公示、不应公示、超期公示或与认定机关信息不一致等情况，请以数据源单位的信息为准，并可按照网站“信用信息异议申诉指南”提出异议申诉；如需对相关行政处罚信息进行信用修复，可按照网站“行政处罚信息信用修复流程指引”提出信用修复申请；如需对相关严重失信主体名单进行信用修复，请咨询名单认定单位。
- 4.本报告已添加“信用中国”水印、生成唯一的报告编号和报告核验码。如需对内容的真实性进行核验，可通过扫一扫报告首页“核验码”，查看本报告生成时的内容与纸质版报告内容是否一致。
- 5.本报告展示行政管理、诚实守信、严重失信、经营异常、信用承诺、信用评价、司法判决以及其他类等信息，因篇幅有限，单类信息仅按更新程度展示最近日期的100条。如有特殊需求，请与我们联系。



正文

扫一扫



核验码

存续

守信激励对象

上海良港劳务服务有限公司

一、登记注册基础信息

| 基础信息

企业名称: 上海良港劳务服务有限公司
统一社会信用代码: 9131011574564357X1
法定代表人/负责人/执行事务合伙人: 金莲平
企业类型: 有限责任公司(自然人投资或控股的法人独资)
成立日期: 2002-12-19
住所: 浦东新区老港镇建中路556号211室、213室

二、行政管理信息 (共 4 条)

| 行政许可

行政许可决定书号: 浦人社派许字第00178号 第 1 条
行政许可决定书名称: 劳务派遣经营许可证
许可证名称: ——
许可类别: 普通
许可编号: ——
许可决定日期: 2024-05-10
有效期自: 2022-07-26
有效期至: 2025-07-31
许可内容: 经营劳务派遣业务
许可机关: 上海市浦东新区人力资源和社会保障局



许可机关统一社会信用代码： 11310115002421239Q
数据来源单位： 上海市人力资源和社会保障局
数据来源单位统一社会信用代码： 1131000068735121X0

| 行政许可

行政许可决定书文号： (沪税浦一)许准字〔2018〕第(2766)号 第 2 条
许可有效期： ——
许可决定日期： 2018-11-20
许可截止日期： 2018-12-31
许可内容： 最高开票限额，是指单份专用发票或货运专票开具的销售额合计数不得达到的上限额度。最高开票限额由一般纳税人申请，区县税务机关依法审批。
许可机关： 浦东新区税务局
审核类型： 普通

| 行政许可

行政许可决定书文号： (沪税浦一)许准字〔2018〕第(2597)号 第 3 条
许可有效期： ——
许可决定日期： 2018-11-15
许可截止日期： 2018-12-31
许可内容： 最高开票限额，是指单份专用发票或货运专票开具的销售额合计数不得达到的上限额度。最高开票限额由一般纳税人申请，区县税务机关依法审批。
许可机关： 浦东新区税务局
审核类型： 普通

| 行政许可

行政许可决定书文号： (沪税浦一)许准字〔2018〕第(2448)号 第 4 条
许可有效期： ——



许可决定日期: 2018-11-12
许可截止日期: 2099-12-31
许可内容: 最高开票限额,是指单份专用发票或货运专票开具的销售额合计数不得达到的上限额度。最高开票限额由一般纳税人申请,区县税务机关依法审批。
许可机关: 浦东新区税务局
审核类型: 普通

三、诚实守信相关荣誉信息 (共 5 条)

| 纳税信用A级纳税人

纳税人名称: 上海良港劳务服务有限公司 第 1 条
纳税人识别号: 9131011574564357X1
评价年度: 2023
数据来源: 国家税务总局

| 纳税信用A级纳税人

纳税人名称: 上海良港劳务服务有限公司 第 2 条
纳税人识别号: 9131011574564357X1
评价年度: 2022
数据来源: 国家税务总局

| 纳税信用A级纳税人

纳税人名称: 上海良港劳务服务有限公司 第 3 条
纳税人识别号: 9131011574564357X1
评价年度: 2021



数据来源: 国家税务总局

| 纳税信用A级纳税人

纳税人名称: 上海良港劳务服务有限公司 第4条
纳税人识别号: 9131011574564357X1
评价年度: 2020
数据来源: 国家税务总局

| 纳税信用A级纳税人

纳税人名称: 上海良港劳务服务有限公司 第5条
纳税人识别号: 9131011574564357X1
评价年度: 2019
数据来源: 国家税务总局

四、严重失信信息 (共 0 条)

查询期内无相关记录

五、经营(活动)异常名录(状态)信息 (共 0 条)

查询期内无相关记录

六、信用承诺信息 (共 3 条)

| 企业信用承诺信息

承诺编码: 31011520190507000005 第1条
承诺类型: 审批替代型
承诺事由: 劳务派遣许可证



承诺内容： 告知书（一网通办）
承诺作出日期： 2019-05-07
承诺履行状态： 全部履行
承诺受理单位： 上海市浦东新区人力资源和社会保障局
承诺受理单位统一社会信用代码： 11310115002421239Q

| 企业信用承诺信息

承诺编码： 31011520190507000004 第 2 条
承诺类型： 审批替代型
承诺事由： 劳务派遣许可证
承诺内容： 告知书（一网通办）
承诺作出日期： 2019-05-07
承诺履行状态： 全部履行
承诺受理单位： 上海市浦东新区人力资源和社会保障局
承诺受理单位统一社会信用代码： 11310115002421239Q

| 企业信用承诺信息

承诺编码： 31011520190507000002 第 3 条
承诺类型： 审批替代型
承诺事由： 劳务派遣许可证
承诺内容： 告知书（一网通办）
承诺作出日期： 2019-05-07
承诺履行状态： 全部履行
承诺受理单位： 上海市浦东新区人力资源和社会保障局
承诺受理单位统一社会信用代码： 11310115002421239Q



七、信用评价信息 (共 0 条)

此项信息相关部门暂未提供

八、司法判决及执行信息 (共 0 条)

此项信息相关部门暂未提供

九、其他信息 (共 0 条)

查询期内无相关记录

十、信用状况提升建议

建议秉持诚信理念,合法有序开展经营活动。

结束



八、中国采购网查询

财政部唯一指定政府采购信息网络发布媒体 国家级政府采购专业网站 服务热线：400-810-1996

 **中国政府采购网**
中国政府购买服务信息平台
www.ccgp.gov.cn

首页 政采法规 购买服务 监督检查 信息公告 国际专栏

当前位置：首页 > 政府采购严重违法失信行为记录名单 >

企业名称：上海良港劳务服务有限公司
执法单位： 处罚日期：2021-12-01 至 2024-12-11 查询前，请至少输入一个查询条件 查找 重置

序号	企业名称	统一社会信用代码 (或组织机构代码)	企业地址	严重违法失信行为 的具体情形	处罚结果	处罚依据	处罚日期	公布日期	执法单位
没有该企业的相关记录 本次查询的企业：上海良港劳务服务有限公司 本次查询的时间：2024年12月11日 11时17分									

提示：本平台信息依据《关于报送政府采购严重违法失信行为信息记录的通知》（财办库[2014]526号）发布。如有疑问，请联系具体执法单位。

版权所有 © 2024 中华人民共和国财政部

九、商务响应表

供应商全称（公章）：上海良港劳务服务有限公司

标项：1

项目	竞争性磋商文件要求	是否响应	供应商的承诺或说明
服务内容	第四章 项目需求	是	完全响应招标文件
服务期	第四章 项目需求	是	完全响应招标文件
付款条件	第四章 项目需求	是	完全响应招标文件
违约责任及争议解决方式	第五章 政府采购合同主要条款指引	是	完全响应招标文件
响应情况	第二章 响应方须知	是	完全响应招标文件
公司技术力量情况	第三章 评审办法及评审标准	是	完全响应招标文件
经验或业绩要求	第三章 评审办法及评审标准	是	完全响应招标文件

授权代表签名：冯佳璇

日期：2024年12月17日

十、公司相关资质证明



营业执照

(副本)

扫描二维码
您的了解更多信
息，查看、许可
、经营信息、体
验更多应用服务。



统一社会信用代码
9131011574564357X1

证照编号: 15000000202404230046

名称 上海良港劳务服务有限公司

类型 有限责任公司(自然人投资或控股的法人独资)

法定代表人 金莲平

住所 浦东新区老港镇建中路556号211室、213室

注册资本 人民币200.00000万元整

成立日期 2002年12月19日

经营范围
许可项目: 劳务派遣服务; 建筑劳务分包; 建设工程施工; 建设工程设计。(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); 专业保洁、清洗、消毒服务; 信息咨询服务(不含许可类信息咨询服务); 会议及展览服务; 物业管理; 安全咨询服务; 安全系统监控服务; 工程技术服
务(规划管理、勘察、设计、监理除外); 技术服务、技术开发、技术咨
询、技术交流、技术转让、技术推广; 家政服务。(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

浦东新区市场监督管理局

2024年 04 月 04 日



http://www.gsxt.gov.cn

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

社会综合帮扶服务项目

项目编号：华升招字(2024)招 1-1194（标项 1）

技 术 响 应 文 件

投标人全称：上海良港劳务服务有限公司

地 址：浦东新区老港镇建中路556号211室、213
室

时 间：2024年12月17日

一、评分对应表

供应商全称（公章）：上海良港劳务服务有限公司

标项：1

评分项目	响应文件对应资料	响应文件页码
整体服务方案策划及实施服务方案	整体服务方案	
特色管理、合理化建议及沟通机制	合理化建议及特色服务	
公司管理组织架构及管理制度	公司内部管理制度	
服务人员配置	项目组人员清单	
紧急预案	项目紧急预案	
项目的配合、协调、管理	项目的配合、协调、管理服务方案	
其他优惠承诺或增值服务	服务承诺及优惠承诺	
投标人类似业绩	供应商业绩情况一览表	
技术方案和投标报价的相符性	人员配备一览表	
投标文件的编制	投标文件目录	

授权代表签名：冯佳璇

日期：2024年12月17日

二、公司简介

上海良港劳务服务有限公司成立于 2002 年，公司拥有一支专业的项目管理队伍，配备多名资深服务人员。我公司以服务群众为重点，规范项目服务，推动项目的建设，努力规范公司内部的服务管理机制，加强公司的综合服务能力和管理规范。

十多年来公司本着“不忘初心、规范管理”的精神，努力加强公司的综合服务能力和管理规范。

多年来公司本着“敬业守信、和谐创新、服务社会”的企业精神不断强化企业的综合服务能力和管理标准。企业管理思想及服务理念根据先进操作模式和自身的特点，公司采取“团队意识和吃苦精神+个性独立和竞争机制”的管理思想，做到以人为本，责任到人，充分发挥员工的积极性，提升服务质量。结合“细节决定成败+先进模式和一体化管理”的服务理念，严格把控服务管理服务的每一个环节，提升客户的满意度团队精神和协作意识：“企业以人为本，员工以企业为家”便是其核心体现。公司的管理层应充分了解和理解团队成员的心里，尊重他们的要求。在员工管理方面实行（松——紧）型的管理模式，既不可以过度放纵，又不会束缚团队成员的主观能动性和工作激情。在工作中，我们讲究团队协作，发挥集体的作用，激发每个人的才能，做到责任落实到人，作业计划落实到点，将服务服务工作做得尽善尽美，让客户放心满意。

个性独立和竞争机制：每个员工都是有独立思想的个体，有着不同的文化教育背景，不同的生活习惯以及地域文化差异，因此，我们对员工实行“培训—上岗—再培训—再上岗”的培训制度，与浦东新区浦发保发职业培训中心、川沙职业技能小区合作，定期安排员工进行技能培训，不断提高员工的综合素质和工作技能，同时定期举行工作技能大比拼，将竞争机制贯彻到管理中，发现优秀人才，

提拔优秀骨干，为管理队伍培养人才，更好的带动服务品质的提升。

细节决定成败：在服务管理行业日趋正轨化的今天，市场上都是竞争对手，竞争的优势归根到底都是管理优势，而如何做好管理则要在细节处着手，想客户所想，走在行业的领跑位置，通过质量体系的标准，将管理覆盖到每一个工作环节，规范到每一项操作，始终将高品质服务的质量意识放在心上。公司根据每个项目的不同特点和客户的要求制定具体的服务管理服务方案，实现服务内容、服务标准规范化，各项目经理日常检查督导，不断改进方案的不足，提高服务质量，尽力使客户满意。

先进模式和一体化管理：作为服务管理企业在当前有多种模式，如何才能选择一条适合企业自身发展的模式是关系到企业生死存亡的大事。企业领导人在总结多年的管理经验的基础上结合当前沿海和国外的先进经验摸索出自己的一套经营管理模式，企业从成立开始便导入一体化管理体系，用质量管理来保证我们服务产品的完美性，并选派年轻的管理人员参与培训，以此保障企业的服务管理服务品质。

“真切付出、真抓实干”是我公司的经营理念。从本行业来说，企业与业主或服务使用人之间是一种合作关系，如何创造一种环境使业主或服务使用人能很好的生活、学习、工作，是我们公司一直努力的方向，公司以优质的服务，合理的价格，专业的工作流程，超越客户的需求为主要指导思想，回报客户对我们的信任和厚爱。

三、整体服务方案

3.1、项目概况及分析

1、项目概况：

1、项目名称：社会综合帮扶服务项目

2、实施地点：老港镇镇域范围内

3、预算金额：/

4、服务期限：2025年1月1日-2025年12月31日

5、服务内容：按照老港镇社会综合帮扶服务工作实际，做好各项社会救助政策法规的宣传和辖区百姓各项救助政策的咨询；协助辖区内困难家庭救助申请及相关的入户调查、走访、公示和救助款物发放；及时掌握辖区内低保、低收入等困难家庭的动态，并做好情况上报等工作。同时配合完成其他各项救助帮扶工作内容，切实服务好我镇老百姓。具体参照但不局限于《社会综合帮扶服务清单》（附件1）。

2、具体需求

1、为顺利、稳定的开展好工作，中标方需对我镇现有的从事该项目工作人员进行托底。

2、投标人须根据招标文件要求及社会救助工作相关文件要求，安排到各村居 1 名以上全职工 作人员进驻村居办公，救助办公室 2 名以上全职工 作人员进驻办公，保障我镇社会救助工作的开展。

3、投标人在投标前三年内有无收到各级管理部门处分或处罚的，须主动填报受处分及处罚的 记录（以信用中国、企信宝等查询为准），如不主动填报而被事后发现的，将取消其投标资格，并按有关规定追究其责任。

4、中标人在服务期间应服务不善导致服务对象投诉、经查实后，采购人有权要求中标人进行整改，中标人不整改或整改后仍遭多次投诉的，采购人有权中止合同并追究中标人相关责任。

社会综合帮扶服务内容

序号	项目名称	项目内容	服务时间	服务次数	备注
1	入户调查及走访	对全镇低保家庭户走访调查	每季度	4	服务对象全镇11个村居群众
2		对全镇重残家庭户走访调查	每年	1	服务对象全镇11个村居群众
3		对全镇特困家庭户走访调查	每年	1	服务对象全镇11个村居群众
4		对全镇享受生活补贴的低收入家庭户走访调查	每季度	4	服务对象全镇11个村居群众
5		对全镇享受护理补贴的家庭户走访调查	每年	1	服务对象全镇11个村居群众
6	各类救助业务代办及受理	为全镇低保家庭户代办申请、资料审核受理	全年	12	服务对象全镇11个村居群众
7		为全镇重残家庭户代办申请、资料审核受理	全年	12	服务对象全镇11个村居群众
8		为全镇特困家庭户代办申请、资料审核受理	全年	12	服务对象全镇11个村居群众
9		为全镇低收入家庭户代办申请、资料审核受理	全年	12	服务对象全镇11个村居群众
10		为全镇群众护理补贴的代办申请、资料审核受理	全年	12	服务对象全镇11个村居群众
11	来访接待及政策解	负责各村居群众来电、来访接待, 在各家门口	全年	12	服务对象全镇11个村居群众

	答	服务中心及时为居村民答疑解惑			
12		在各家门口服务中心为居村民社会救助政策法规解答、宣传和普及	全年	12	服务对象全镇11个村居群众
13	社区云数据录入	对在享受救助进行社区信息登记、完善及后续跟进	全年	12	服务对象全镇11个村居群众
14	首诊大病	为全镇首患大重病的对象收集材料,申报及理赔	全年	12	服务对象全镇11个村居患大重病的群众
15	医疗救助	为全镇对象收集医疗材料,申报及按对象身份类别进行理赔	全年	12	服务对象全镇11个村居群众
16	综合帮扶	对全镇对象大病首诊赔付后、医疗发票报销后,个人承担部分仍较高或有困难的,依照综合帮扶内各类身份类按比例再进行帮扶救助	全年	12	服务对象全镇11个村居群众
17	春节结对帮扶	春节对各村居提供医疗发票的人员进行春节补助	春节	1	服务对象全镇11个村居群众
18	助学服务	对全镇低保家庭户在学学生进行助学金资料申请、审核	全年	12	服务对象全镇11个村居低保家庭户在学学生
19	环境微改	对全镇低保、低收入家	全年	12	服务对象全镇11个村居

	造	庭户在学学生进行学习微环境资料收集、审核及上报			低保、低收入家庭户在学学生
20	各类身份申请、补助发放前公示	做好全镇各类对象申报及补助金发放前的公示工作	全年	12	公示对象为申请享受的救助人群
21	各类补助金发放	为全镇各类对象申报的补助金发放	全年	12	服务对象全镇11个村居群众
22	资料整理归档	对各类申报材料进行整理、归档	全年	12	服务对象全镇11个村居群众

3、考核管理：实行对竞标单位服务工作季度考核（对应监控队员每季度目标管理考核），不断促进竞标单位不断改进和完善服务工作，提升工作效能。

4、服务开始和截止时间：自本合同签订之日起至2025年12月31日止。

5、付款方式：合同金额采用按季度支付。一季度月初支付项目款 30%，二季度月初支付项目款 30%，三季度月初支付项目款 30%，四季度工作量完成并验收通过后支付项目款 10%。

为深入贯彻落实构建和谐社会和社会主义新农村建设，建立帮扶的长期帮效机制，使本项目帮扶工作有计划、有思路、稳步的向前推进，推进帮扶工作迈上一个新台阶，结合本项目的实际情况，切实改变本项目需要帮扶人群的现状，现将本项目工作计划如下。

一 总体工作思路

- 我公司的工作思路和总体要求是：深入贯彻落实党的二十大会议精神，紧紧按照客户方的工作要求，依靠客户方的大力支持，努力围绕减少需帮扶的人群，全方位地开展帮扶工作，努力提高帮扶工作实效。

二 帮扶目标任务

- 目标：创新帮扶开发机制，提高帮扶开发效益，千方百计促进人民增收、社区实现多种形式的规模化经营、富余劳动力全部实现转移就业、贫困群众脱贫致富、实现小康水平目标。主要任务：总体上讲，我公司将以解决居民生产、生活为帮扶重点，有针对性制订帮扶工作的具体计划。争取通过我们的工作努力，为采购方做好辅助帮手，

三 帮扶具体措施

(一)加强领导，落实责任

- 成立以社区帮扶工作队，严格落实工作队的工作职责和任务。大力宣传党和国家关于农村工作特别是帮扶开发的重大方针政策，帮助落实好各项政策和帮扶措施等。

(二)明确对象，突出重点

- 为使帮扶活动取得实效，使贫困户得到最大程度的帮助，认真根据发展需求，帮助制各级发展规划和年度实施计划。配合采购方对贫困户建档立卡和动态管理工作，协调落实结对帮扶工作，确保帮扶真正落到实处。

(三)强化力度，全面扶持

- 继续搞好牵手致富、访贫问苦送温暖活动。我公司将总结经验，创新方式，开展多种形式的帮扶活动。增强被帮扶群体的信心。

(四)创新扶持措施

- 根据市场经济的需求和社区自身资源条件的优势，积极发展符合本社区特色的经济项目。组织开展被帮扶群体使用技术培训，组织技能培训，帮助贫困户解决危房、就业、就学、就医等实际困难。协助组织实施各类到村到户帮扶项目，管理、监督、检查帮扶项目和资金。

(五)强化责任意识，遵守工作纪律。

- 我公司每位服务人员都把帮扶工作放在突出重要的位置，扎根基层，做好调查研究，熟悉各方面的情况，一心一意地帮助需帮扶群体办实事。协同配合当采购方工作，严格要求自己，增强帮扶工作的影响力和感召力。

精心组织，务求实效。要把结对帮扶活动作为大事来抓，切实摆上位置，认真抓紧抓好。对需要帮扶人员要带着感情，带着热情、带着责任投身到帮扶活动中去，要经常深入帮扶对象家中走访，重大节日要开展慰问活动，及时掌握帮扶对象的动态情况，确保帮扶活动取得实效。

3.2、相关制度要求

为了使本项目顺利进行，我公司将提供各项保障措施：

1、提高服务质量的意義

提高工作服务质量，我公司将根据服务的特性，理解客户眼中的服务质量，有效地激励员工采取相应步骤制订服务质量和建立服务系统，使企业的服务质量得到改善。

2、如何提升工作服务质量

2.1、服务从细节出发，突出细节作用。任何一个高效率高品质的团队，都在于其杰出的团队力量，而团队力量则是建立在每个人、每一个部门的“细节服务意识”上，因此必须着手抓细节。只有持续提升自己的服务质量，才能够始终满足客户方的需求。“勿以善小而不为”，改善服务中的每一个细节，把它们当作大事来切实落实；“勿以恶小而为之”，损害形象的每一个细节，都不能当作小事置之不理。提升服务质量要从点滴做起，要让每一点改善都带给客户方更大的方便与满意，因为这才是服务的生命源泉所在。

2.2、加强员工培训，不断提高员工自身各项综合素质

- 加快项目人才的培养，形成具有专业化服务水平的专业技术力量。应通过统一的培训、定期考核、评比等手段，提高自身员工的素质。随着员工素质的提高，管理手段的加强，管理水平的提高，服务质量也会随之相应提高。
- 继续加强项目内部管理机制，增强员工市场竞争意识。我们会在提高服务水平方面下工夫，就首先加强员工的业务素质的考核，做到奖罚分明；积极实施竞争上岗，符合服务要求的人员继续聘用、不符合服务要求的人严格实施解聘；加强人才的选取聘用，将专业岗位工作在社会上实施专业选聘，保证社会先进管理专业技术的在项目中能够得到运用。通过内部机制的建立与健全，增强员工的市场竞争意识，有利于调动员工的工作积极性。只有发挥了员工的主观能动性，才能使服务上一个台阶。

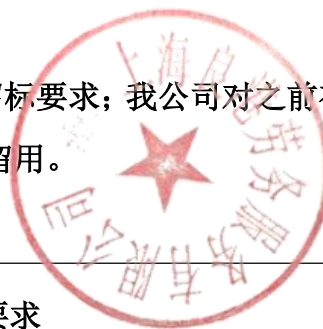
- 做好客户方投诉接待与处理，把客户方投诉视为宝贵资源。客户方的投诉恰好是送给我们最好的“礼物”，为何不坦诚面对？对我们来说，只有认真分析客户方的意见，虚心接受批评，积极解决问题，切实提高服务水平，才能形成更强的竞争力和更好的品牌效应。以积极的姿态正视客户方的各种投诉，不断反省自我，把客户方投诉当宝贵的资源，才可以及时发现管理与服务中的不足，尽可能的去改进服务，促进工作服务质量的不断创新与提高。

总之，客户方的不满就是工作改进和努力的方向。

3.3、人员配备一览表

序号	岗位名称	项目配置人数	设备与耗材情况	备注
1	带班组长	4	我公司负责办公用品与耗材	/
2	队员	8		/
合计人数		12		/

说明：我公司提供岗位配置标准严格按照招标要求；我公司对之前在岗的工作人员如经考评符合上岗要求的，原则上继续留用。



序号	岗位名称	基本要求	备注
1	带班组长	中专及以上文化水平，身高160cm以上，负责日常管理工作，并承担联系、沟通及协调经营中发生的问题。	
2	队员	初中及以上文化水平，身高160m以上，视力佳，身体健康，相貌端正，仪表大方，无传染性疾病，退伍军人、武警优先。	
	合计		

带班组长

①工作职责：负责日常管理工作，并承担联系、沟通及协调经营中发生的问题。

②总体要求：有两年以上工作经历；有较强事业心和责任感，具备全面的管理和组织能力，并具有较强的组织沟通、协调能力，同时具有及时处理应急事件的能力。具有敬业爱岗精神，工作中实事求是，业务上精益求精，充分发挥主观能动作用。

队员

①人员工资不低于国家规定的最低劳动保障要求。同时为每位符合要求的队员缴纳社会保险金。

②身体条件：身高在160cm以上，视力佳，身体健康，相貌端正，仪表大方，无传染性疾病。

③政治素质：拥护党的线路、方针、政策，尊重领导，服从安排，听从指挥，无违法犯罪记录等。爱岗敬业，恪敬职守，遵纪守法，文明执勤，礼貌待人，敢于同违法犯罪现象作斗争。退伍军人、武警优先。

④业务技能要求：有两年以上工作经历；品正貌端，有电脑办公自动化证书、裸眼视力1.5优先；会下载回访视频及其他视频操作技能等。

⑤综合条件：具备良好的语言表达及沟通协调能力。

3.4、具体服务要求

为切实加强社会综合帮扶工作的规范化管理，推进社会综合帮扶政策公开、公平、公正实施，积极回应社会关注，根据《社会综合帮扶暂行办法》（国务院令 第 649 号）和《国务院关于进一步加强对改进最低生活保障工作的意见》（国发〔2012〕45 号）等有关文件精神及省市县扶贫工作相关要求，

一、工作目标

通过开展以精准帮扶和社会保障托底脱贫对象认定为主要内容和社会综合帮扶，达到帮扶对象准确、帮扶及时高效、帮扶制度完善、帮扶程序规范、帮扶公示到位、帮扶档案完整、社会保障托底帮扶一批的工作目标。

二、工作措施

（一）制定工作方案。

精准帮扶工作的重点是根据项目制定的城乡低保、五保等精准化帮扶工作指导性意见，制定好本地相关精准化帮扶工作标准（对申请人提出申请、入户调查、民主评议、公示公开、审核报批、资料归档等各个帮扶工作环节予以标准化、精细化设置）。

（二）组织开展实施。

（1）明确主体。

我司积极开展各个项目内容，对服务范围内符合要求的群众进行综合帮扶；

（2）把握重点。

精准帮扶是社会综合帮扶工作重点，贯穿帮扶工作始终，各地要在精准二字上下功夫，强化动态管理，完善核查机制，进一步严格把握政策和执行程序，把不符合条件的对象坚决予以清退；

三、工作步骤

（一）动员部署。

成工作领导小组

领导小组办公室负责制定工作方案，组织工作会议，集中学习政策精神，签订工作责任状，开展宣传发动；

(二)清理核查(5月10日—7月20日)：

1. 清理核查主要对象：

(1)有法定赡(抚、扶)养人且具有能力，而被赡(抚、扶)养人未得到赡(抚、扶)养的；

(2)子女在党政机关、企事业单位上班且家庭条件较好的；

(3)就业年龄内具有劳动能力而不从事生产劳动和其他务工行为导致田地荒芜的；

(4)在职村(居)干部；

(5)因酗酒、赌博、吸毒等原因导致家庭贫困，通过教育仍不改正的；

(6)外出打工、离开居住地三个月或三个月本人不领取最低生活保障金的；

(7)户籍空挂我县，长期居住外县并在外县成家立业的；

(8)失地少地农民、企业改制职工等成建制纳入最低生活保障范围的；

(9)家庭成员中有自然减员的对象；

(10)家庭日常生活消费支出(如水电费用、通讯费用等支出)明显高于城乡最低生活保障标准的(无特殊情况，家庭水电月支出人均超过城乡最低生活保障标准 25%的，通讯费用人均支出超过城乡最低生活保障标准 20%的)；

(11)有超过 1 万元投资行为或雇佣他人从事各种经营性活动的家庭；

(12)已领取未参保集体企业与厂办大集体企业退休人员生活费和已享受精简退职救济且家庭经济收入超过我县最低生活保障线的；

(13) 进入社保领取退休工资后人均收入高于保障线的;

(14) 三年之内新建或高档装修房屋、拥有商品房、有两套以上住房的,有房屋或商铺从事商业性活动的(出租或经营的),家庭拥有大额金融资产存款(城市家庭人均 3500 元,农村家庭人均 1670 元。

城市人均 3500-7000 元,农村人均 1670-3340 元的,仅考虑因病、因灾、子女读高中或大学的家庭)或持有价证券、理财产品、证券等家庭财产状况较好的,拥有机动车的(残疾人代步车除外);

(15) 虚报、瞒报或拒绝核查家庭收入、伪造相关证明材料骗取最低生活保障待遇的;

(16) 因各种原因所造成的“关系保”、“人情保”、“稳定保”对象。

2. 清理核查工作程序

申请帮扶对象按照城乡低保申请精准化工作流程向我司提出书面申请,签订《低保家庭诚信承诺及授权声明》,并提交相关资料(已享受对象除外);

将新申请对象提交县民政局信息比对系统,对其房产、社保、公积金、车辆、工商等方面进行实时在线比对,根据信息比对结果确定入户调查对象;

组织对已保拟保对象全面开展入户调查,调查人员由联社区(村)干部或帮扶专干组成,每组调查人员不少于 2 人,对调查对象家庭成员情况、收入情况、财产情况等进行检查,填写入户调查表,入户调查率必须达到 100%;

各社区(村)民主评议会议由街道联社区(村)干部和民政工作人员组织召开,对所有在保的和拟保对象开展评议,民主评议主要有两项内容,一是评议其是否符合城乡低保及五保条件,二是根据省厅下发的《社会保障托底脱贫对象认定工作方案》(征求意见稿),在农村低保对象中对社会保障托底保障对象进行评

议。

参加评议人员由人大代表、政协委员、帮扶工作监督员、村委会成员、党员代表、群众代表等组成，群众代表人数不得少于参评总人数的三分之二。

民主评议严格按照宣讲政策、介绍情况、现场评议、形成结论、签字确认等程序进行。

评议采取无记名投票方式表决，超过评议人员总数百分之八十通过的为有效，进入下一工作程序；

各社区、村设立固定社会综合帮扶公示栏，对民主评议通过拟保障城乡低保五保对象和拟确定托底保障对象名单进行公示，公示地点不少于3处，公示时间不少于7天。

对公示有异议的，要重新进行复核复查；

四、工作要求

(一)加强领导。

精准帮扶、托底保障是今年社会综合帮扶“阳光行动”的主要内容，直接关系到广大社会弱势群体的切身利益，关系到社会的和谐稳定，关系到扶贫工作的成效，各社区、村必须认真对待，切实加强领导，成立相应工作机构，安排得力工作人员和必要的工作经费，早部署，早落实。

(二)抓好信访。

“阳光行动”期间，低保五保等信访问题会进一步增多，各社区、村要重视群众生活，安排专人负责，做好政策宣传和解答工作，积极妥善处理相关问题，严禁把矛盾和问题上交，避免越级上访。

(三)严肃纪律。

要进一步严肃纪律，严格按照社会综合帮扶责任追究制度开展责任追究。

各社区、村主要领导、民政专干、入户调查员对入户调查表填写信息的客观性、真实性负责;对于在“阳光行动”期内不符合条件对象主动退出低保的，不予追究;对于通过督查、举报、信访等途径发现和查处的违规享受对象，依法追回城乡最低生活保障金;相关工作人员有违纪违规行为的，

按相关管理规定追究责任;涉嫌犯罪的，移交司法部门追究其刑事责任。

我司设立投诉举报电话，接受社会各界和广大人民群众监督，及时查处投诉、举报案件。

(四)加强督查。

各社区、村将工作中好的作法和经验总结上报至街道办民政所，街道办民政所将组织专项检查验收。

3.5、管理、考核要求

- 我公司将在投标阶段应根据本项目具体情况、采购人需求和国家、本市有关规定与标准制定管理方案，在中标后据此进行细化，经采购人确认后按照确认的管理方案和管理计划组织管理，接受采购人代表对管理质量的检查、监督和考核。未经采购人事前书面许可，我公司将不得自行调整管理方案或更改管理措施。
- 根据实际需要或其他原因，采购人认为确有必要调整管理方案并以书面形式要求我公司管理人员调整管理时间或更改管理措施时，我公司应遵从采购人要求，但如该项调整导致的费用增加，我公司将需提出增加费用预算和依据，经由采购人确认后由采购人承担。
- 我公司在投标书中承诺并经采购人认定的管理人员应是本单位职工（在本单位缴纳四金），且为该项目现场的实际操作者，并应常驻项目现场。未经采购人同意，我公司不得调换或撤离上述人员，如采购人认为有必要，可要求成我公司将对上述人员中的部分人员作出更好的调整。
- 我公司建立职工（含劳务工等各种类型用工）花名册等档案资料，与职工签订劳动合同，为其办理国家规定的相关保险，并按规定标准安排专业健康体检和配备劳动防护用品。
- 本项目所用材料、制品、设备等均需符合相关技术规程、规范要求。
- 本项目所用的材料、制品、设备等，供货单位送达施工现场后，由成我公司负责办理验收交割手续，并负责日常保管工作。

3.6、项目考核办法

考核形式：由采购人按季度进行考核。

考核标准：依据考核结果，按得分高低分为好、较好、及格、差四个等级。

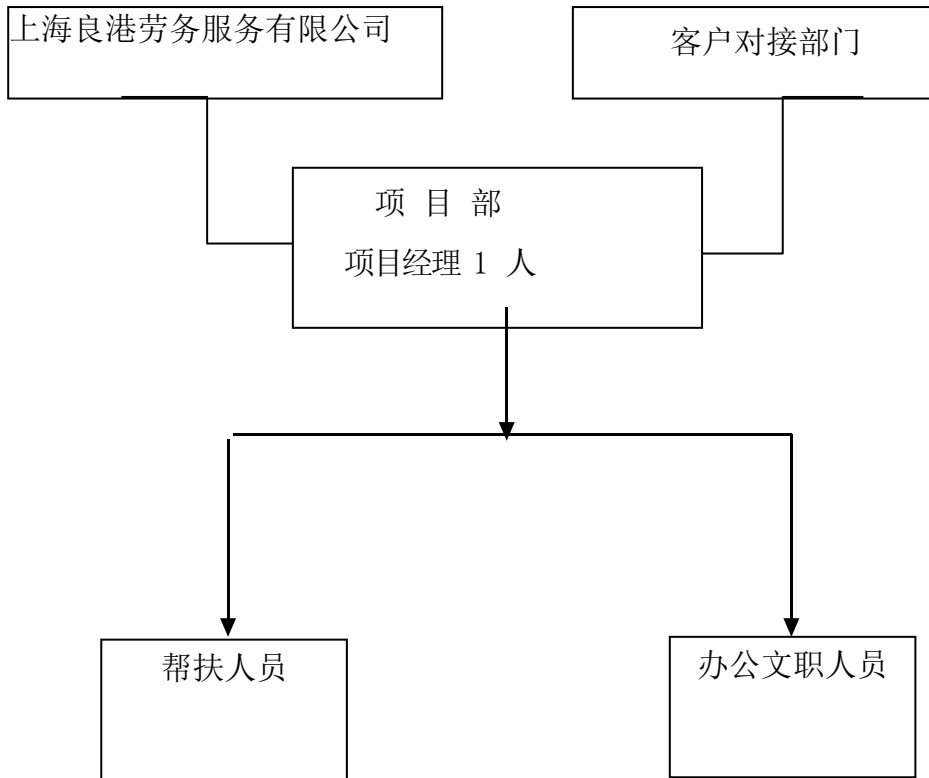
考核单位	考核分	评分依据	等级
	90分以上	队员管理制度齐全、工作责任心强、成效突出，季度内无工作重大失误。	好
	80分~89分	队员管理制度齐全、工作责任心较强，季度内出现一起工作失误。	较好
	70分~79分	队员管理制度齐全、工作责任心较强，季度内出现二起工作失误。	及格
	70分以下	队员管理制度齐全、工作责任心一般，季度内出现三起工作失误。	差

3.7、项目各阶段工作计划安排

项目阶段	工作安排	时限	责任人	工作描述
项目准备阶段	项目组组建	0.5天	项目经理	合理调配人员
	项目成员分工	0.5天	项目经理	人员的分工协作初安排
	工作场地软、硬件布置	0.5天	项目经理	场地布置
	项目人员专业知识、培训	1天	项目经理	知识培训
	保密培训及保密议签订	0.5天	项目经理	签订保密协议
	项目技术人员调研	0.5天	项目经理	确定工作范围
	项目人员食宿安排	0.5天	项目经理	做好食宿准备
	项目需求再沟通	0.5天	项目经理	确定工作计划
项目试运行阶段	项目试运行（流程优化）	10天	项目经理	
项目正式运行阶段	项目正式运行（优化人员配置）	350天	项目经理	主要优化项目的人员配置及分工协作
项目验收阶段	项目验收（交接）	5天	项目经理	双方共同对服务成果进行总体验收及总结

3.8、项目规划阶段工作

(1) 项目组织架构



(2) 管理处内部组织运作流程

项目部将接受客户的业务归口管理，设计科学的内部管理运作流程，该流程将坚持全过程管理，保证指挥、监督的封闭性。决策层（项目经理）是整个流程的中心，各项指令由此发出。管理层（各部门主管）是决策性指令的具体执行者，它要求将指令具体的、完整的、全面的、真实的下达到操作者身上。管理层以计划、组织、控制、反馈集于一身，避免管理环节出现缺漏和盲点，有效保证管理及时到位。作为操作层，应职责明确，工作程序严格按质量控制程序进行规范操做。

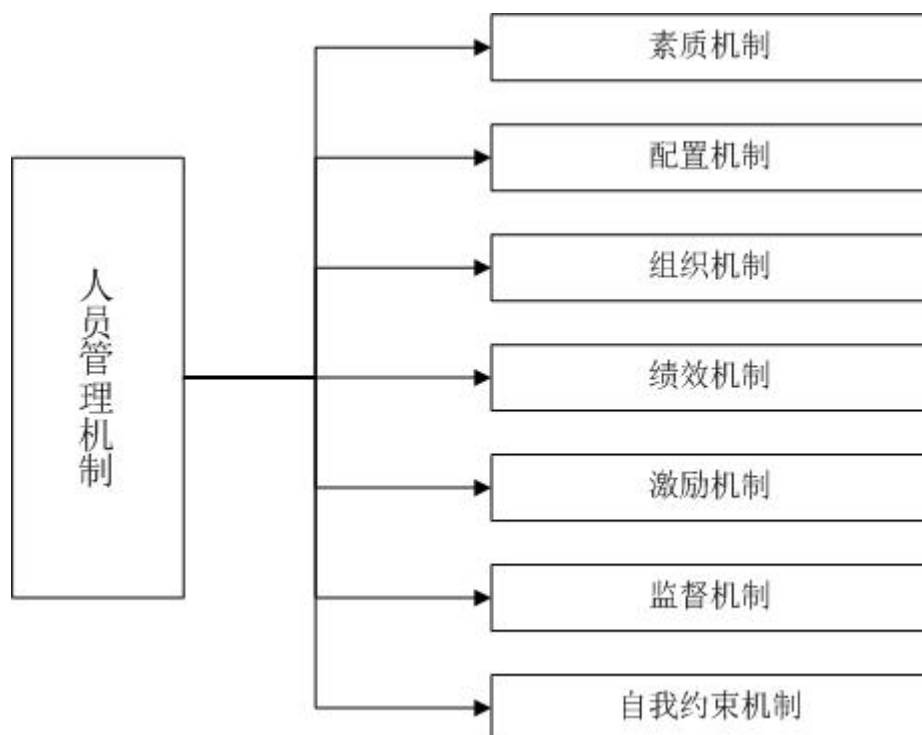
(3) 内部管理制度

- 行使职务权利，必须以维护公司利益，对社会负责为目的，不得以个人理由行使职务权利。
- 注重职业道德，不得泄露公司机密、刁难同事。
- 不得越权行事。
- 未经公司法人代表书面授权不得以公司的名义考察、谈判、签约、为他人 或公司提供担保；不得以公司名义对外界发表意见和发布信息；不得代表 公司出席任何公众活动。
- 不得在公司外部从事以下情形的兼职：
- 兼职于公司的业务关联单位或商业竞争对手。
- 其工作与现任工作性质相同。
- 兼职的工作会构成或加大对本公司的竞争压力。
- 因兼职而影响工作或有损公司形象。
- 占用现任工作的公司内部资源或工作时间。
- 须获得商业竞争对手的资料时，在书面授权的情况下可以进行，但涉

及违法行动时，可以拒绝。

- 在对内、外的工作活动中，不得收授业务相关单位的礼物、赠品，当作礼节之一时，可以在公开场合收受价值在人民币壹佰元以下的礼品，超过壹佰元的礼物时，均须收受三日内上交公司行政部。
- 不得利用职权所知道的一个内幕消息，在损害公司利益或者处于比公司以外人的较为有利的利益下谋取个人利益。
- 因工作职务关系而取得的佣金、折扣等收入，必须上缴。
- 不得利用职之便参与频繁或过于奢华的宴请，其他娱乐活动。
- 不得未经许可擅自将公司的财产私吞、转让、赠与他人、抵押。
- 其行为不在上述的守则中的可以向行政申请仲裁。
- 工作态度
- 服从领导—不折不扣的服从上级的工作安排及工作调配。
- 忠于职守—坚守本职岗位，不得擅自离岗，或有其他渎职行为。
- 正直诚实—对上级、同事、客户要以诚相待，不得阳奉阴违。
- 团结合作—各部门之间、员工之间互相配合，同心协力解决困难。
- 勤勉高效—发扬公司的优良传统，脚踏实地优质高效地完成所担负的工作。
- 礼貌用语—对同事、客户等“请”字当头，“谢”字不离口。
- 乐观向上—工作积极向上，以乐观的态度对待工作中的困难。
- 热情平等—对客户要热情周到，不得因贫富、种族、性别等原因歧视。厚此薄彼，对待同事热情真诚，对待工作热情奋发。
- 友善要求—对同事、客户要求认真耐心聆听，在不违背公司章程的前提下为同事提供工作方便，为客户排忧解难，微笑是友善的最适当的表达方式。

(4) 人员管理机制



1、素质机制

制订用人标准，注重品德修养，热爱本职工作，讲奉献，能吃苦，注重工作能力，要求员工一专多能。

2、配置机制

量才适用，合理配置，最大限度地发挥员工的主动性和积极性，充分挖掘员工的潜力，合理地设计各岗位的工作内容和职责范围，使职务适合于人，充分体现“会用人，用好人”的思路。

3、组织机制

组织落实，制度规范，明确各级人员的岗位职责和权利，建立一套合理公正的奖惩制度，实施 BI 形象战略。BI 即行为规范，是形象战略的重要组成部分，我们将员工的言行举止、仪容、仪表等软性因素纳入规范管理范畴，制定《员工守则》、《服务手册》，让员工自我约束、自我控制、参照对比、严格执行，确保管理服务目标的实现。

4、绩效机制

量化考核，客观评价。我们考核的原则是，对员工的“德、能、勤、绩”等四方面进行全面的客观的评价。考核不走过场，不讲形式，各级人员均有详细的绩效指标，使考核起到奖励先进、鞭策后进的作用，同时使员工有压力感、责任感和紧迫感。

5、员工激励

激励是人性化管理的主要方式，我们赋予管理处经济奖惩权，在实际工作中以奖为主，以惩为辅，坚持优胜劣汰，奖惩分明。以物质奖励或精神奖励的方式激励员工在日常管理服务工作中充分发挥自己的特长，提高管理的服务质量。

6、监督机制

项目部在开展服务的过程中，将严格按照国家、政府及上级主管部门的有关法律法规要求开展工作，定期向公司报告工作及项目部运作事务，并制订出日常工作计划，分解量化到每个岗位，实行目标管理责任制，每年对管理目标进行考核。严格按公司QE0 质量管理体系运作，对每个项目的管理服务过程建立原始记录，通过现场检查、部门自查、公司审核，确保管理工作的监督机制有效运作。具体做法是：

1) 公开监督制：公布管理处监督投诉电话，设立项目部项目经理信箱，24 小时受理投诉。所有员工佩带工作牌上岗，以便于公开监督；

2) 客户评议制：项目部对各项管理活动实行监督、跟踪、反馈，对客户或其他来源的信息做到有分析、有处理、有跟踪、有反馈。实行闭环管理，使客户的合法权益得到保障；

3) 定期报告制：管理处定期向客户、公司报告工作，检讨服务工作事宜，确保实现标书中的承诺。

7、自我约束机制

1) 项目部在提供服务过程中，严格执行国家、政府发布的有关法规、条例和实施细则；

2) 项目部将严格贯彻公司 QEO 质量管理体系；

3) 巡视检查制：由项目部对各部门员工进行定期或不定期检查，发现问题及时纠正。对重大质量问题或多次重复出现的问题，由管理层检讨并制定纠正和预防措施；

4) 实行考核淘汰制：管理处每年对员工进行全方位考核，不合格者调离岗位或淘汰。公司对项目部经理进行考核，不合格的将调回公司重新培训。

8、奖惩机制

1) 目的

通过建立客观公正的工作绩效评价体系，从而塑造出一支素质好、觉悟高和高度团结的队伍，以及创造一种自我激励和自我约束的机制，为公司高效率运作提供保证，营造良好的内部竞争环境，选拔优秀的

员工，淘汰不称职的员工，确保最终实现公司的管理目标和战略，同时有效保证管理服务的质量和效率。

2) 基本准则

公司全体员工无论职位高低，在人格上都是平等的。公司岗位责任制和管理目标责任制考评体系的准则是公正、公平和公开，我们只讨论与绩效有关的问题。

3) 考评项目

A、基层管理人员绩效考评。

B、基层员工绩效考评为每日工作绩效考核、工作能力评定。

C、基层管理人员绩效考评为绩效改进计划、每月日常工作绩效评价、工作能力综合评价。

D、考评内容

考评内容为员工的工作绩效、工作能力、个人品德、合理化建议等方面。

4) 基层员工绩效考评

A、每日工作绩效考评：基层员工直接上司依照公司岗位要求、服务规范、质量体系要求进行每天考核，并于月底进行汇总评定。

B、工作能力评定：每半年对其岗位实操及理论进行工作能力考评。

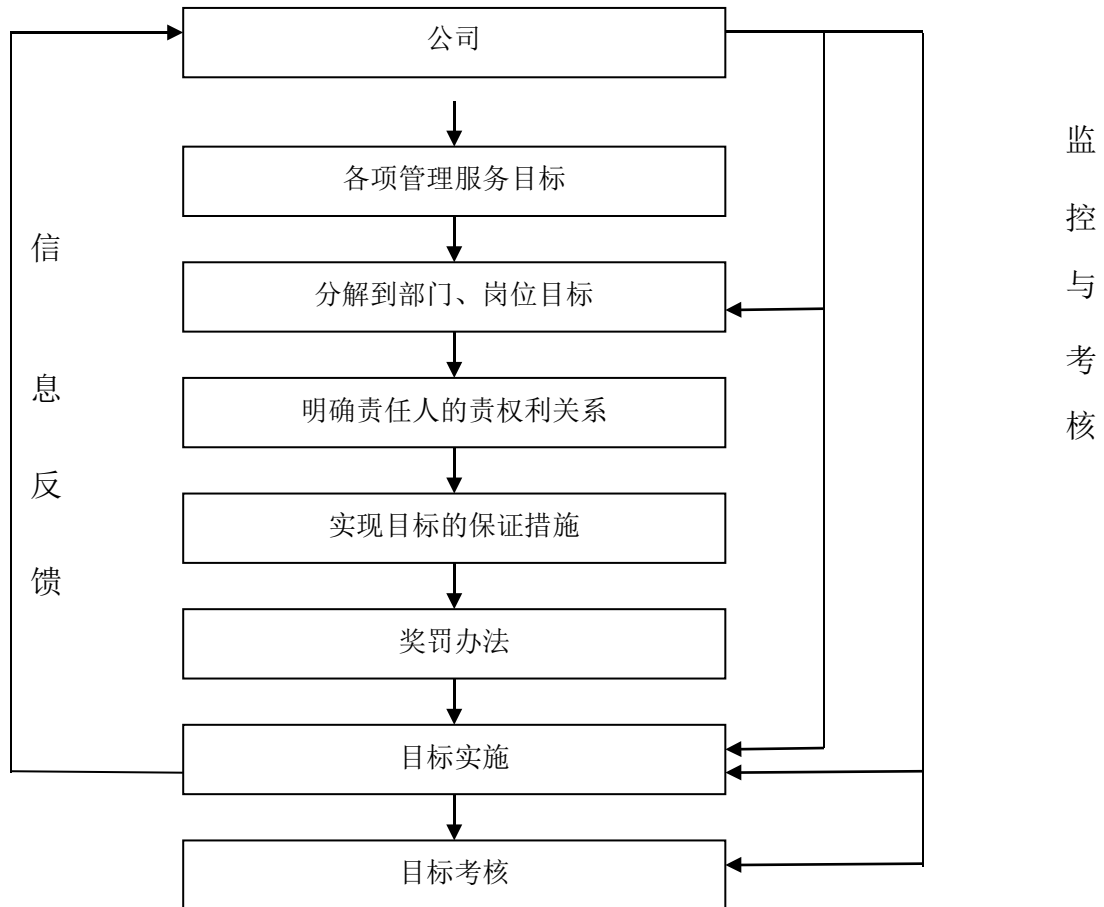
A、绩效改进计划：基层管理人员就其工作胜任能力差距与直接上级制订半年的改进计划。

B、日常工作绩效评价：上级对其工作绩效每月内分阶段进行评价及对布置的工作任务完成情况进行评价，月底时，综合上述评价以及品德和合理化建议情况进行总体评价。

C、工作能力综合评价：每半年就其工作综合能力进行笔试、动手等全面的考评，并作出工作能力提升计划。

3.9、项目的配合、协调、管理服务方案

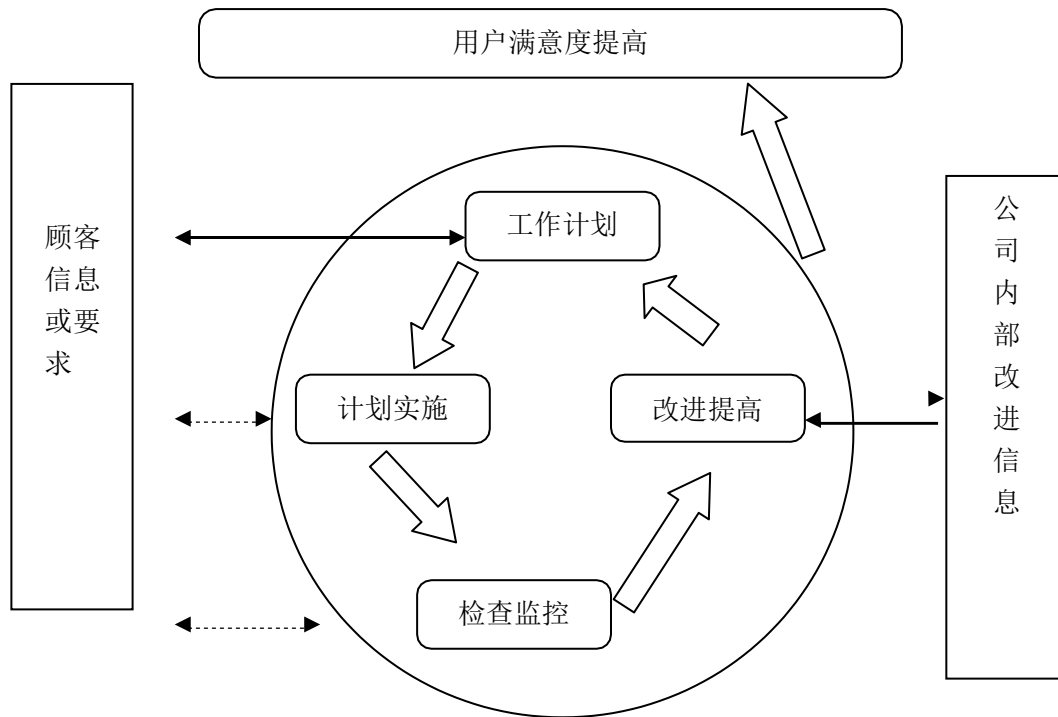
(1) 建立目标责任管理体系



目标责任管理体系说明：

- ①由公司总经理与各部门签订《目标责任书》；
- ②目标体系包括：安全目标、管理目标、服务目标、经营目标；
- ③目标责任书明确公司与部门双方的责权利关系；由公司制定完成目标的具体实施措施和分解目标到各部门、各工作岗位；
- ④公司各部门进行月度质量考核、半年度、年度综合考核；
- ⑤依据考核结果，兑现奖罚规定。

(2) 建立甲方满意信息管理体系



甲方满意信息管理体系说明：

- 1、建立系统、完善的甲方满意信息管理体系是持续改进管理服务工作的重要保证；
- 2、在总结上一个工作周期和收集甲方信息、要求、公司内部信息的基础上，编制下一个工作周期的计划（如月度计划）；
- 3、在计划实施过程中采用多种渠道收集甲方满意信息：甲方回访、服务回访、电话访问、书面征询意见、满意率抽样调查、满意度抽样调查、甲方投诉、求助、建议、要求等；
- 4、企业内部信息交流：上级检查信息、部门内检信息、员工报告信息；
- 5、对甲方反映的信息进行跟踪、处理，并将处理结果反馈给用户，必要时进行书面回复或公示，将书面征询甲方意见或满意情况调查结果进行汇总统计，制订改进措施并向甲方反馈或进行公示；

6、实行向单位甲方报告制度：每月以书面或口头方式向甲方报告当月管理情况，进行信息沟通、协调工作，取得甲方宝贵意见和工作支持。

(3) 服务质量保障措施

1、质量管理体系介绍

服务公司必须为客户提供优质服务，而服务质量必须有可靠、科学的保障体系，我们的质量保障来源于：

(1) 标准化

我们将为提供标准化的设备、工具和标准操作规程。

(2) 多年服务的经验

我们多年的服务实践是我们优质服务的有力见证。

(3) 质量及绩效评定体系 (QPE)

公司有一整套科学、规范、完整的质量及绩效评定体系 (QPE 体系)。该体系将为公司内部、现场管理和服务人员、客户方及时掌握服务质量状况，并提示须改进和提高的具体方案和措施。

(4) 周检查报告、与客户方的联合检查制度

定期与客户行政管理人员联合检查服务质量，有助于双方的协调，有助于管理公司直接了解客户的需求和变化。

(5) 客户满意度

现场服务人员将定期向客户及相关人员发放客户《满意度调查表》，了解客户对我们服务的评价和要求。全体员工的绩效考核将直接与客户满意度相结合。

(6) 选拔有服务心的管理人员和服务员工

管理人员和服务员工的招聘和选拔的首要标准是服务心，只有具备服务心的管理人员和服务员工才能带给客户高质量的服务。

(7) 获得尊严感的服务员工

服务员工是 24 小时的人，而不是 8 小时的工具。服务员工将得到公司各级人员的关心和帮助。培养并使服务员工获得尊严感和享受劳动

的快乐。员工们会发自内心地成为“礼貌大使”，提供“微笑服务”。

2、质量管理保证计划

很显然，公司为追求优异与工作质量做出了巨大努力。公司之所以能够生存完全取决于优异的质量以及将这种质量长期坚持下去的能力。

在努力追求优异的过程中，公司集若干个项目几十年的经验创造出一套严谨的工作方法。以下是公司经理用于达到与长期保持质量的系统与步骤。

周检查报告

公司现场经理需要每周做一次这种正式的检查。在检查小组中有公司经理和客户管理人员。

客户管理人员参与周检查的目的是：

- 1、让员工相信，他们提供优良管理服务的重要性。
- 2、使管理人员确信，只要遵循支持管理服务计划，就会达到所要求的质量。

质量评定报告 QPE

除公司经理进行频繁检查，技术支持代表也要按照 QPE 检查表的综合质量部分进行检查，QPE 检查每年进行四次。

月度联席会议

每个月经理和客户的管理人员联合检查上个月的工作情况并制定下个月的工作目标。在会上要对上个月完成的工作、进行的培训、教育和特殊需求进行检查。会议纪要归档。

综合能力考核

员工综合能力考核一定定期对员工的工作能力、晋升资格进行考评，让员工感觉到在公司有持续发展的可能，从而使员工在工作中保持良好的心态。

3、质量控制程序

对质量的控制有以下的科学程序：

- ◆ 主管、领班每日日常工作检查；
- ◆ 主管、领班每日专项工作检查；
- ◆ 经理每周工作检查；
- ◆ 客户抽查；
- ◆ 运作经理督查；
- ◆ 每月客户满意度调查；
- ◆ 一年四次，每季度一次公司总部对项目 QPE
- ◆ 检查报告；
- ◆ 每月有客户相关领导一起参加的月度联席会议。

（4）接待投诉制度

一、管理标准

1. 受理投诉耐心,处理投诉及时,事后应有回访;
2. 有处理记录,有客户对投诉处理意见的反馈。

二、处理投诉工作流程

1. 工作人员接到投诉后,应首先向客户表示歉意,并在《投诉记录》上做好登记。
2. 工作人员根据投诉内容进行核实之后通知相关人员限期解决,特殊情况应向服务总经理汇报。
3. 针对较严重的投诉,工作人员应及时向服务经理汇报,由经理组织相关人员进行检讨,落实解决措施及责任人,限期进行处理。
4. 相关人员在处理完投诉后,要迅速将处理结果报办公室,由办公室安排回访。
5. 办公室负责将投诉处理结果填写在《投诉记录》中,并由具体解决部门的负责人签字认可。
6. 对客户的恶意投诉,做到坚持原则并耐心解释。
7. 投诉记录由客户服务部兼职助理进行统一管理。

三、投诉规避

1. 签订详细的管理合约,明确管理公司和客户或使用人的权力义务,防止以后不必要的麻烦。
2. 对服务的设施安排合理的日常维护、检修,使事故减少到最低点。
3. 经常开展反馈调查便民服务,了解信息,及时发现问题解决问题。
4. 对客户或客户入伙时应及时签订合同,并予以解释,降低投诉率。

四、投诉受理

1. 开通投诉热线。
 2. 详尽记录投诉人姓名、公司名称、单元号码、投诉内容及联系电话。
 3. 耐心听取客人投诉,禁止以任何理由或借口推卸责任。即使错误在本身,亦不可当面指出,客户态度即使很坏,亦不可顶撞客户,并记下投诉内容。
 4. 对于客户的投诉,能当场做出解释应当场给客户解决,若不能马上处理的应记下投诉人的姓名、事件的经过、投诉对象以及投诉人的联系方式,以便及时告诉结果。
 5. 应感谢客人指出的不是之处,对客人提出的建议表示感谢,并把事件提交到相关部门进行处理或报上级主管审批。

6. 对于某个人违纪的投诉,应详细登记投诉的事件经过、证明人以及证物、投诉人及联系电话、签字。及时派有关人员的检查,确保事实的准确性,在依照事件的大小提请有关部门给予处理。

7. 投诉处理完毕致电或走访客户,询问其对处理结果是否满意,是否有别的建议,并再次感谢其对我们工作所做出的帮助。

8. 规范用语:

(1) 您好!请问我们能为您做些什么?

(2) 非常感谢您对我们提出宝贵的建议/意见。

(3) 我们会及时把处理结果通知您

(4) 您是否对处理结果感到满意

(5) 您是否还有什么要求

(6) 有什么可以帮你的

（5）员工培训学习制度

一、新员工上岗培训

根据服务管理思想，为打造服务管理精品，拟对新员工上岗培训工作做以下安排。

1. 员工上岗培训期 20 天为有薪培训，以各部门主管进行内部培训为主。
2. 培训内容包括：职业道德教育，服务管理概述，现代服务管理服务理念，投诉处理程序，具体工作操作流程，公司奖励、惩罚制度等项内容。
3. 培训目标：通过对新员工的集中培训，使这些即将走上工作岗位的新员工成为服务意识优良、业务素质过硬、敬业爱岗、礼貌文明的高素质服务人员。

二、在岗员工循环培训

社会在快速发展，新的管理知识、管理方式层出不穷，为了让员工掌握这些新的知识以提高劳动生产率和服务质量，对于在岗管理人员进行不定期的培训显得尤为重要。

1. 通过实际工作中所产生的问题，不定期地安排员工参加班后的专题培训。
2. 每位在岗员工每月参加 2 次公司组织的工作指引培训。组织员工座谈会，交流事件处理技艺及与业户沟通的经验。
3. 上岗循环培训的考核办法。
 - (1) 通过理论答题的方式考核员工所掌握的培训内容。
 - (2) 在实践工作中业户投诉率、违章、违规的行为是评价员工工作成绩的基础。
 - (3) 通过理论与实践考核，淘汰不合格的员工，奖励优秀员工，达到优化管理的目的。
4. 培训内容。
 - (1) 管理服务目标、业主需求变化、安全管理、服务管理动态。
 - (2) 投诉回访处理经验总结。
5. 培训方式：
 - (1) 利用内部师资力量住址培训或邀请有关专家实施培训。
 - (2) 根据工作需要将管理骨干人员送相关职能机构进行全脱产或半脱产的培训。
 - (3) 根据工作需要，由本公司统一安排，定期组织骨干人员到其他先进的服务管理公司参观学习，开拓视野，拓展思维。
 - (4) 组织管理人员就工作中的难点、焦点、典型案例进行剖析，让员工掌握好管理服务的原则性和灵活性。

四、项目应急预案

1 总则

1.1 编制目的

为提高项目部（以下简称项目部）突发事件的应急处置能力，预防发生次生、衍生灾害，最大限度预防和减少人员伤亡、财产损失、社会影响，特制定本预案。

1.2 编制依据

本预案依据《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国突发事件应对法》、《生产安全事故应急管理办法》、《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》等法律法规、标准规范以及公司总体应急救援预案，制定本预案。

1.3 适用范围

本预案适用于项目部突发事件的应对工作。该预案是项目应急预案体系的总纲，指导项目应急管理工作。

1.4 工作原则

应急工作遵循“以人为本，安全第一；预防为主，居安思危；统一领导，全员参与；快速反应，协同应对”的原则。

1.5 应急预案体系

项目部应急预案体系由总体应急预案、专项应急预案、现场处置方案以及应急处置卡构成，并与当地政府、上级单位应急预案做好衔接

2 事故风险描述

2.1 事件风险描述

通过对项目运作过程具体活动涉及危险因素的分析与识别，确定项目风险评估表，

2.2 突发事件分级

按照突发事件性质、严重程度、可控性和影响范围等因素，突发事件分为五级：由高到低依次为一、二、三、四、五级。结合本项目实际情况，制定了突发事件分级标准。其中辐射事故按照《放射性同位素与射线装置安全和防护条例》，分为一、二、三、四级，项目放射源一般属于Ⅱ类。

3 组织机构及职责

3.1 应急组织体系

项目部成立应急领导小组作为应急管理领导机构，下设应急办公室作为办事机构，领导小组下设5个应急救援工作组作为执行机构，体系图如下：

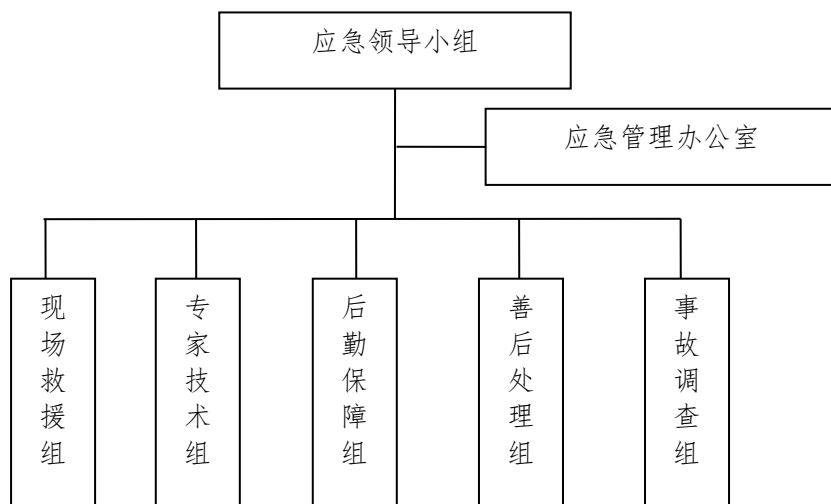


图3.1-1应急组织体系图

3.2 应急组织机构的职责

3.2.1 应急领导小组

组 长：项目经理

副组长：项目主管

成 员：服务工作人员

职 责：

(1) 负责传达、贯彻有关应急管理工作的法律法规，以及上级单位有关应急工作的要求和指示。

(2) 负责审核本项目各类应急救援预案以及演练方案。

(3) 负责各类应急预案的启动和终止。

(4) 全面负责应急管理工作，落实上级单位和地方政府关于应急工作的指令。

(5) 领导、指挥各类突发事件的应急响应、应急处置，以及恢复重建工作。

(6) 负责现场应急指挥部的组建工作。

(7) 研究应急管理重大决策和部署。

(8) 统筹协调、安排各应急救援组工作。

(9) 负责项目应急救援资源的配置工作。

3.2.2 应急办公室

项目部应急救援领导小组下设应急办公室，行使应急工作机构管理职责，办公室设在项目经理工作部。

主任：项目负责人

副主任：安全负责人

成员：服务人员。

职责：

(1) 落实应急领导小组布置的各项应急工作任务。

(2) 组织制定、修订项目部总体应急预案，组织各管理部门按责任分工做好专项应急预案的制定、修订工作。

(3) 负责本项目应急能力建设的评估工作。

(4) 负责本项目应急管理体系以及应急救援队伍的组建和培训工作。

(5) 负责应急救援资源的具体管理工作。

(6) 负责应急演练计划的制定并监督实施。

(7) 负责与外部应急救援机构和应急救援队伍的联络、联动工作。

(8) 负责24 小时应急值守，接收各类突发事件的报告，跟踪事件的处置状况，收集相关信息并做好上报工作。

(9) 经应急领导小组批准，负责对外信息的发布。

4 预警与信息报告

4.1 危险源监控

针对可能诱发重大突发事件的危险源，项目部总工牵头，应对各类风险进行识别分析，对辨识出的危险源（因素），分级制定管控措施。按职责分工，明确监控责任人，对重大危险源（因素）或不可接受风险实施日常监控，确保处于可控状态。

4.2 预警级别

预警级别分为四级：一般（IV级）、较重（III级）、严重（II级）、特别严重（I级），并依次采用蓝色、黄色、橙色、红色加以标示。

4.3 预警条件

(1) 根据地方政府、新闻媒体针对施工所在区域并涉及项目作业项目或工作环境，公开发布的红、橙、黄、蓝预警信息，项目部应急办公室依次发布项目红、橙、黄、蓝预警信息。

(2) 电建股份公司、公司针对或涉及本项目作业项目或工作环境，发布的红、橙、黄、蓝预警信息，项目部应急办公室依次发布项目红、橙、黄、蓝预警信息。

(3) 根据监控判断危险源已经或将要处于失控状态，随时可能造成突发事件，判断可能造成的后果，经应急领导小组研究决定，报请分公司、公司应急领导小组办公室同意后，按规定依次发布的红、橙、黄、蓝预警信息。对于因项目危险源失控波及周围环境、居民的预警信息。

针对以上预警条件，各部门按照专项应急预案编制分工，对可以进行预警分级的，明确具体的预警分级条件。

4.4 预警行动

(1) 项目部应急领导小组办公室采用手机电话、QQ平台、微信平台、短信等方式发布预警信息。

(2) 预警信息的内容：包括可能发生突发事件的类别、预警级别、起始时间、影响范围、警示事项、应采取的措施以及预警信息的来源等。

(3) 预警期间，根据实际情况，由现场负责人组织撤离危险区域作业人员。但在遇到险情或事故征兆时，现场带班人、班组长、调度员应组织现场作业人员在第一时间撤离危险区域。

(4) 预警期间，项目应急领导小组办公室实施24小时值班，负责信息的收集和上报，做好与地方政府、建设方以及公司的沟通联络。

(5) 预警期间，项目应急领导小组组织对项目所涉危险源进行动态评估，根据评估判断突发事件发生的可能性以及严重程度，通知各应急救援工作组进入应急抢险待命状态。

4.5 预警调整与解除

(1) 根据地方政府、新闻媒体对预警信息的调整和解除，项目应急办公室也随之调整和解除预警。

(2) 根据电建股份公司和公司对预警信息的调整和解除，项目应急办公室也随之调整和解除预警。

(3) 根据现场对危险源的控制, 通过数据监测以及其他情况证明危险源已经处于可控状态, 项目应急办公室按规定报请上级单位应急办公室解除预警。

(4) 根据对现场危险源的综合判断, 预警信息与现场实际不符合, 项目应急办公室按规定报请上级单位应急办公室调整预警信息级别。

5 应急响应

5.1 应急响应分级及启动条件

按照突发事件性质、严重程度、可控性和影响范围等因素, 项目应急响应分为三级:

I、II、III级响应。按照附件10.3突发事件分级标准, 项目II、III级应急响应对应五级事件分级标准, I级对应一、二、三、四级事件分级标准:

III级响应: 事故后果仅限于项目部局部作业区域, 项目采取应急响应行动即可处置。

II级响应: 事故后果超出项目处置能力, 需公司总部采取应急响应行动方可处置。

I级响应: 事故后果超出项目部处置能力, 需要上级单位、外部力量介入采取应急响应行动方可处置。

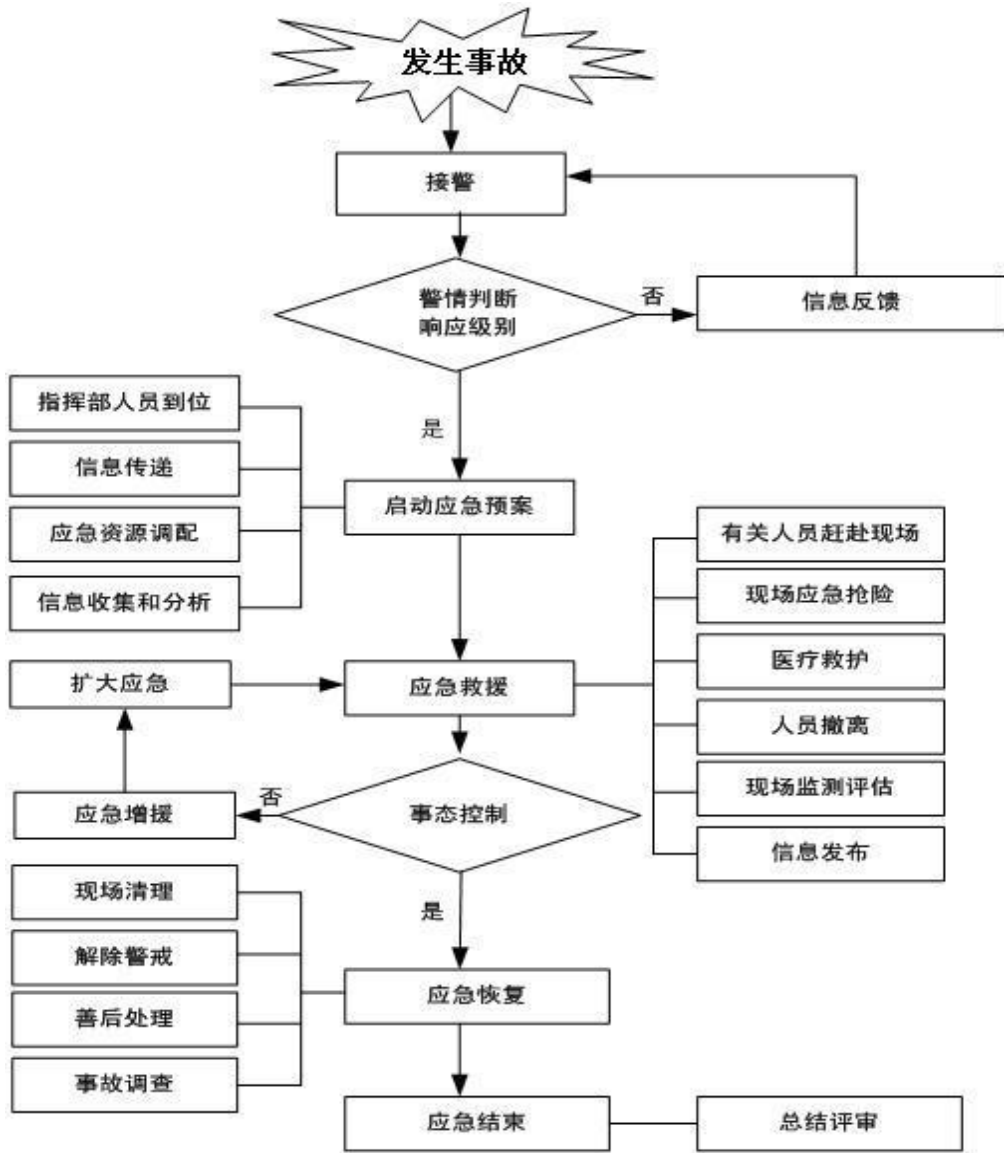
5.2 响应程序

突发事件发生后, 项目应急领导小组应按照应急响应分级标准要求立即做出判断, 按规定上报突发事件。同时, 按突发事件分级标准和响应分级条件, 按以下程序开展应急响应工作:

III级: 突发事件发生后, 项目部根据事件大小按照现场处置方案进行处置或报请应急领导小组启动专项预案开展响应工作。

II级: 突发事件发生后, 项目部根据事件大小按照现场处置方案进行处置或报请应急领导小组启动专项预案开展响应工作。

I级: 应急办公室立即请求应急领导小组启动项目总体或专项应急预案, 成立现场指挥部, 通知各应急救援工作组到位, 由现场总指挥按照现场方案组织开展救援抢险。同时, 按事件大小报请上级单位或社会救援力量支援救援。应急响应流程详见下图:



应急响应流程图

5.3 应急处置措施

5.3.1 先期处置：突发事件发生后，要立即报告项目应急办公室，事发单位要立即采取措施控制事态，组织开展应急救援，及时、有效地进行先期处置，控制事态。

当事态达到项目启动应急预案的级别时，项目部应急领导小组应立即做出响应。按照“统一指挥、专业处置”的要求，成立现场指挥部，确定联系人和通信方式，指挥协调各联动部门、应急工作组和应急队伍先期开展救援行动，尽最大努力救援受伤人员，有效处置和控制事态扩大或升级。同时，按规定向各方上报突发事件。

现场指挥部应维护好事发现场治安秩序，做好交通保障、人员疏散、安置等各项工作，尽全力防止紧急事态的进一步扩大。及时掌握事件进展情况，随时向各方报告动态信息。

参与突发事件处置的各相关工作组、部门，应立即调动有关人员和处置队伍赶赴现场，在现场指挥部的统一指挥下，按照专项预案分工和事件处置规程要求，相互配合、密切协作，共同开展应急处置和救援工作。

5.3.2 扩大应急

按5.3.1相关要求，当突发事件难以有效控制或发生特殊灾害事故，尤其是出现干扰地方治安环境或发生特殊灾害态势时，立即转入扩大应急状态。如果突发事件的事态进一步扩大，预计凭本项目现有应急资源和人力难以实施有效处置，应以项目应急管理领导小组的名义，请求公司、建设单位、社会专业救援队伍。

5.4 应急结束

突发事件处置工作已基本完成，次生、衍生及相关的危险因素消除后，应急处置工作即告结束，经相应级别的应急领导小组批准，现场应急指挥机构撤销，终止应急状态，转入正常工作。

6 应急预案管理

6.1 培训

(1) 项目部将应急培训列入年度安全培训计划，对项目应急领导小组、应急工作组、应急救援队伍以及相关部门开展培训，内容包括应急预案、应急抢险、紧急医疗救治等知识，使其对应急预案应知、会用。

(2) 项目通过开展入场、复工、转岗以及其他专项安全教育，对作业人员进行应急培训。培训内容包括预防危险、紧急避险、自救互救等常识内容。

(3) 项目部通过公告，制作宣传牌、警示牌等方式，对涉及周边居民突发事件应急知识进行宣传教育。

6.2 演练

(1) 根据项目危险分析和施工实际情况及季节变化，项目制定年度应急演练计划，根据计划开展有针对性的应急演练，演练要切合实际。

(2) 应急演练可采用桌面演练、功能演练和现场实战模拟演练等方式进行。项目部每年组织开展一次专项应急预案演练，每半年开展一次现场处置方案演练。

(3) 应急演练结束后对演练进行全面总结和评价。演练的评价包括对存在缺陷的评述和应急预案的完善、应急设施维护与更新等方面的意见和建议。

项目部应急预案清单及责任分工表

序号	预案名称		适用范围	主责部门
三	项目部突发事件总体应急预案		项目部安全事故、自然灾害事故以及其他突发事件的应对工作。	项目部
四	项目部专项应急预案			
1	自然灾害类	极端天气应急预案	用于处置大风、台风、暴雨（雪）、极端高（低）温、雨雪冰冻、大雾等气象灾害造成的人员伤亡、财产损失等事件	项目部
2		地震灾害应急预案	用于处置地震灾害以及衍生灾害造成的人员伤亡、财产损失等事件	项目部
3		地质灾害应急预案	用于处置泥石流、滑坡、崩塌、地面塌陷等地质灾害造成人员伤亡、财产损失等事件	项目部
4		洪水灾害应急预案	用于处置超标洪水引发的人员伤亡、紧急转移、财产损失等事件	项目部
5	事故灾难类	交通事故应急预案	用于处置公司员工乘坐公司交通工具或乘坐公司雇用的交通工具发生的人身伤亡事故。	项目部
6		火灾事故应急预案	用于处置因火灾造成的人员伤亡、财产损失事件	项目部
7		环境污染事件应急预案	用于处置对项目构成损失和影响的各类环境污染事件	项目部
8	社会安全事件类	突发群体事件应急预案	用于处置内外部人员群体冲击项目部或到上级单位、地方政府上访等群体性事件	项目部
9		恐怖袭击、暴乱、抢劫、绑架等安全事件应急预案	用于处置项目部恐怖袭击、暴乱、抢劫、绑架等安全事件	项目部
三	现场处置方案			
1	项目食物中毒现场应急处置方案		用于处置项目各类食物中毒事故	项目部
2	起重伤害现场处置方案		用于处置吊装作业造成的起重伤害事故	项目部
3	项目部中毒窒息现场应急处置方案		用于现场处置中毒窒息事件	项目部
4	项目部高处坠落现场应急处置方案		用于现场处置高空坠落事故	项目部
5	项目部极端天气现场应急处置方案		用于处置恶劣天气事件	项目部

序号	预案名称	适用范围	主责部门
6	项目部物体打击现场应急处置方案	用于现场处置各类物体打击造成的人员伤亡事故	项目部
7	项目部触电事故现场处置方案	用于现场处置触电伤亡事故	项目部
8	项目部灼烫现场处置方案	用于处置化学、物理灼烫事故	项目部

高空坠落应急预案

一、目的

为了预防高坠事件的发生最大限度地减少人员伤亡，保证高空坠落情况发生后，抢险工作及时有序。特制定本预案。

二、适用范围

预案立足于安全事故的救援；工程项目的自援自救；工程所在地政府和当地社会资源的救助。

三、组织机构及职权

1、项目应急领导小组

组 长：

副组长：

组 员：

2、职权

2.1、组长：

2.2、副组长：总体协调各部门在紧急应变中的分工协作和统一指挥。

四、救援小组职责：

管辖区发生安全事故时，负责指挥工地抢救工作，向各抢救小组下达抢救指令任务，协调各组之间的抢救工作，随时掌握各组最新动态并做出最新决策，第一时间向110、120、企业救援指挥部、当地政府安监部门、公安部门求援或报告灾情。平时应急领导小组成员轮流值班，值班者必须住在工地现场，手机24小时开通，发生紧急事故时，在项目部应急组长抵达工地前，值班者既为临时救援组长。

现场抢救组职责：采取紧急措施，尽一切可能抢救伤员及被困人员，防止事故进一步扩大。

医疗救治组职责：对抢救出的伤员，视情况采取急救处置措施，尽快送医院抢救。

后勤服务组职责：负责交通车辆的调配，紧急救援物资的征集及人员的餐饮供应。

保安组职责：负责工地的安全保卫，支援其他抢救组的工作，保护现场。

五、救援器材

- (一)、医疗器材：担架、氧气袋、塑料袋、小药箱；
- (二)、抢救工具：一般工地常备工具即基本满足使用；
- (三)、照明器材：手电筒、应急灯36V以下安全线路、灯具；
- (四)、通讯器材：电话、手机、对讲机、报警器；
- (五)、交通工具：工地常备一辆值班面包车，该车轮值班时不得跑长途；

六、预案的实施

(一)、接到事故后5分钟内必须完成以下工作：

- 1、立即报告公司主要领导，并迅速上报市建委。
- 2、指挥小组根据事故或险情情况，立即组织调集应急抢救人员、车辆。组织抢救力量，迅速赶赴现场。
- 3、立即通知就近地方建设行政主管部门，组织调集应急抢救人员、车辆。组织抢救力量，做好增援准备。

(二)、应急处理措施：

- 1、抢救方案根据现场实际发生事故情况，最大可能迅速调集人员、车辆迅速投入开展抢救突击行动，调查现场情况，同时安排受灾群众的生活问题，必要时请求武警、消防部门协助抢险，请公安部门配合，疏散人群，维持现场秩序。
- 2、伤员抢救立即与急救中心和医院联系，请求出动急救车辆并做好急救准备，确保伤员得到及时医治。
- 3、事故现场取证救助行动中，安排人员同时做好事故调查取证工作，以利于事故处理，防止证据遗失。
- 4、自我保护，在救助行动中，抢救机械设备和救助人员应严格执行安全操作规程，配齐安全设施和防护工具，加强自我保护，确保抢救行动过程中的人身安全和财产安全。

七、事故报告和现场保护

(一)、重特大事故发生后，项目部必须以最快捷的方法，立即将所发生的重特大事故的情况报公司救援指挥小组办公室，并在4小时内写出书面报告。事故报告应包括以下内容：

- 1、发生事故的工地、施工规模；
- 2、事故发生的时间、地点；
- 3、事故的简要经过，伤亡人数、直接经济损失和初步估计；

- 4、事故原因，性质的初步判断；
- 5、事故抢救处理的情况和采取的措施；
- 6、需要有关部门和单位协助事故抢救和处理的有关部门事宜；
- 7、事故的报告单位、签发人和时间。

（二）、重特大事故发生后，项目部必须严格保护事故现场，并迅速采取必要措施抢救人员和财产。因抢救伤员、防止事故的扩大及疏通交通等原因需要移动现场物件时，必须做出标志、拍照、详细记录和绘制事故现场图，并妥善保存现场重要痕迹、物证等。

八、其它事宜

（一）、定期召集救援领导小组成员开展安全事故预案的研讨。

（二）、定期对有关成员抢救抢险人员进行专业培训，提高其实战能力。

（三）、确保救援领导小组成员的通讯联系及时方便，如有变化及时通知救援领导小组。

（四）、本救援预案是针对有可能发生的高空坠落事故，组织实施紧急救援工作并协助上级部门进行事故调查处理的指导性意见，可在实施过程中根据不同情况随机进行处理。

（五）经常组织有关部门人员认真学习，掌握预案的内容和相关措施。定期组织演练，确保在紧急情况下按照预案的要求，有条不紊地开展事故应急处理工作。

（六）、发生重特大事故后，立即报告，各有关负责人在接到事故发生信息后必须在最短时间内进入各自岗位，迅速开展工作。对任何失职、渎职行为都要依法追究责任。

。

火灾及爆炸应急预案

一、目的

为了预防火灾及爆炸事件的发生，最大限度地减少人员伤亡，保证火灾及爆炸事故发生后，抢险工作及时有序。特制定本预案。

二、适用范围

预案立足于安全事故的救援；工程项目的自援自救；工程所在地政府和当地社会资源的救助。

三、组织机构及职权

1、项目应急领导小组

组 长：

副组长：

组 员：

2、职权

2.1、组长：全面领导应急小组的工作，并对人力、物力、财力进行调配。

2.2、副组长：总体协调各部门在紧急应变中的分工协作和统一指挥。

四、救援小组职责：

管辖区发生安全事故时，负责指挥工地抢救工作，向各抢救小组下达抢救指令任务，协调各组之间的抢救工作，随时掌握各组最新动态并做出最新决策，第一时间向110、120企业救援指挥部、当地政府安监部门、公安部门求援或报告灾情。平时应急领导小组成员轮流值班，值班者必须住在工地现场，手机24小时开通，发生紧急事故时，在项目部应急组长抵达工地前，值班者既为临时救援组长。

现场抢救组职责：采取紧急措施，尽一切可能抢救伤员及被困人员，防止事故进一步扩大。

医疗救治组职责：对抢救出的伤员，视情况采取急救处置措施，尽快送医院抢救。

后勤服务组职责：负责交通车辆的调配，紧急救援物资的征集及人员的餐饮供应。

保安组职责：负责工地的安全保卫，支援其他抢救组的工作，保护现场。

五、救援器材

（一）、医疗器材：担架、氧气袋、塑料袋、小药箱；

（二）、抢救工具：一般工地常备工具即基本满足使用；

（三）、照明器材：手电筒、应急灯36V以下安全线路、灯具；

（四）、通讯器材：电话、手机、对讲机、报警器；

（五）、交通工具：工地常备一辆值班面包车，该车轮值班时不得跑长途；

六、预案的实施

（一）、接到事故后5分钟内必须完成以下工作：

- 1、立即报告公司主要领导，并迅速上报市建委。
- 2、指挥小组根据事故或险情情况，立即组织调集应急抢救人员、车辆。组织抢救力量，迅速赶赴现场。
- 3、立即通知就近地方建设行政主管部门，组织调集应急抢救人员、车辆。组织抢救力量，做好增援准备。

（二）、应急处理措施：

- 1、抢救方案根据现场实际发生事故情况，最大可能迅速调集人员、车辆迅速投入开展抢救突击行动，调查现场情况，同时安排受灾群众的生活问题，必要时请求武警、消防部门协助抢险，请公安部门配合，疏散人群，维持现场秩序。
- 2、伤员抢救立即与急救中心和医院联系，请求出动急救车辆并做好急救准备，确保伤员得到及时医治。
- 3、事故现场取证救助行动中，安排人员同时做好事故调查取证工作，以利于事故处理，防止证据遗失。
- 4、自我保护，在救助行动中，抢救机械设备和救助人员应严格执行安全操作规程，配齐安全设施和防护工具，加强自我保护，确保抢救行动过程中的人身安全和财产安全。

七、事故报告和现场保护

（一）、重特大事故发生后，项目部必须以最快捷的方法，立即将所发生的重特大事故的情况报公司救援指挥小组办公室，并在4小时内写出书面报告。事故报告应包括以下内容：

- 1、发生事故的工地、施工规模；
- 2、事故发生的时间、地点；
- 3、事故的简要经过，伤亡人数、直接经济损失和初步估计；
- 4、事故原因，性质的初步判断；
- 5、事故抢救处理的情况和采取的措施；
- 6、需要有关部门和单位协助事故抢救和处理的有关部门事宜；

7、事故的报告单位、签发人和时间。

(二)、重特大事故发生后，项目部必须严格保护事故现场，并迅速采取必要措施抢救人员和财产。因抢救伤员、防止事故的扩大及疏通交通等原因需要移动现场物件时，必须做出标志、拍照、详细记录和绘制事故现场图，并妥善保存现场重要痕迹、物证等。

八、其它事宜

(一)、定期召集救援领导小组成员开展安全事故预案的研讨。

(二)、定期对有关成员抢救抢险人员进行专业培训，提高其实战能力。

(三)、确保救援领导小组成员的通讯联系及时方便，如有变化及时通知救援领导小组。

(四)、本救援预案是针对有可能发生的高空坠落事故，组织实施紧急救援工作并协助上级部门进行事故调查处理的指导性意见，可在实施过程中根据不同情况随机进行处理。

(五)经常组织有关部门人员认真学习，掌握预案的内容和相关措施。定期组织演练，确保在紧急情况下按照预案的要求，有条不紊地开展事故应急处理工作。

(六)、发生重特大事故后，立即报告，各有关负责人在接到事故发生信息后必须在最短时间内进入各自岗位，迅速开展工作。对任何失职、渎职行为都要依法追究责任。

机械伤害事故应急预案

一、目的

为了预防机械伤害事故的发生，最大限度地减少人员伤亡，保证机械伤害事故发生后，抢险工作及时有序。特制定本预案。

二、适用范围

预案立足于安全事故的救援；工程项目的自援自救；工程所在地政府和当地社会资源的救助。

三、组织机构及职权

1、项目应急领导小组

组 长：

副组长：

组 员：

2、职权

2.1、组长：全面领导应急小组的工作，并对人力、物力、财力进行调配。

2.2、副组长：总体协调各部门在紧急应变中的分工协作和统一指挥。

四、救援小组职责：

管辖区发生安全事故时，负责指挥工地抢救工作，向各抢救小组下达抢救指令任务，协调各组之间的抢救工作，随时掌握各组最新动态并做出最新决策，第一时间向110、120、企业救援指挥部、当地政府安监部门、公安部门求援或报告灾情。平时应急领导小组成员轮流值班，值班者必须住在工地现场，手机24小时开通，发生紧急事故时，在项目部应急组长抵达工地前，值班者既为临时救援组长。

现场抢救组职责：采取紧急措施，尽一切可能抢救伤员及被困人员，防止事故进一步扩大。

医疗救治组职责：对抢救出的伤员，视情况采取急救处置措施，尽快送医院抢救。

后勤服务组职责：负责交通车辆的调配，紧急救援物资的征集及人员的餐饮供应。

保安组职责：负责工地的安全保卫，支援其他抢救组的工作，保护现场。

五、救援器材

（一）、医疗器材：担架、氧气袋、塑料袋、小药箱；

（二）、抢救工具：一般工地常备工具即基本满足使用；

（三）、照明器材：手电筒、应急灯36V以下安全线路、灯具；

（四）、通讯器材：电话、手机、对讲机、报警器；

（五）、交通工具：工地常备一辆值班面包车，该车轮值班时不得跑长途；

六、预案的实施

（一）、接到事故后5分钟内必须完成以下工作：

1、立即报告公司主要领导，并迅速上报市建委。

2、指挥小组根据事故或险情情况，立即组织调集应急抢救人员、车辆。组织抢救力量，迅速赶赴现场。

3、立即通知就近地方建设行政主管部门，组织调集应急抢救人员、车辆。组织抢救力量，做好增援准备。

（二）、应急处理措施：

1、抢救方案根据现场实际发生事故情况，最大可能迅速调集人员、车辆迅速投入开展抢救突击行动，调查现场情况，同时安排受灾群众的生活问题，必要时请求武警、消防部门协助抢险，请公安部门配合，疏散人群，维持现场秩序。

2、伤员抢救立即与急救中心和医院联系，请求出动急救车辆并做好急救准备，确保伤员得到及时医治。

3、事故现场取证救助行动中，安排人员同时做好事故调查取证工作，以利于事故处理，防止证据遗失。

4、自我保护，在救助行动中，抢救机械设备和救助人员应严格执行安全操作规程，配齐安全设施和防护工具，加强自我保护，确保抢救行动过程中的人身安全和财产安全。

七、事故报告和现场保护

（一）、重特大事故发生后，项目部必须以最快捷的方法，立即将所发生的重特大事故的情况报公司救援指挥小组办公室，并在4小时内写出书面报告。事故报告应包括以下内容：

- 1、发生事故的工地、施工规模；
- 2、事故发生的时间、地点；
- 3、事故的简要经过，伤亡人数、直接经济损失和初步估计；
- 4、事故原因，性质的初步判断；
- 5、事故抢救处理的情况和采取的措施；
- 6、需要有关部门和单位协助事故抢救和处理的有关部门事宜；
- 7、事故的报告单位、签发人和时间。

（二）、重特大事故发生后，项目部必须严格保护事故现场，并迅速采取必要措施抢救人员和财产。因抢救伤员、防止事故的扩大及疏通交通等原因需要移动现场物件时，必须做出标志、拍照、详细记录和绘制事故现场图，并妥善保存现场重要痕迹、物证等。

八、其它事宜

（一）、定期召集救援领导小组成员开展安全事故预案的研讨。

（二）、定期对有关成员抢救抢险人员进行专业培训，提高其实战能力。

（三）、确保救援领导小组成员的通讯联系及时方便，如有变化及时通知救援领导小组。

（四）、本救援预案是针对有可能发生的机械伤害事故，组织实施紧急救援工作并协助上级部门进行事故调查处理的指导性意见，可在实施过程中根据不同情况随机进行处理。

（五）经常组织有关部门人员认真学习，掌握预案的内容和相关措施。定期组织演练，确保在紧急情况下按照预案的要求，有条不紊地开展事故应急处理工作。

（六）、发生重特大事故后，立即报告，各有关负责人在接到事故发生信息后必须在最短时间内进入各自岗位，迅速开展工作。对任何失职、渎职行为都要依法追究责任

。

急性传染应急预案

一、目的：

为有效的控制急性传染病高发时在本工地漫延，更好的防治特制定本预案。

二、适用范围

预案立足于安全事故的救援；工程项目的自援自救；工程所在地政府和当地社会资源的救助。

三、组织机构及职权

1、项目应急领导小组

组 长：

副组长：

组 员：

2、职权

2.1、组长：全面领导应急小组的工作，并对人力、物力、财力进行调配。

2.2、副组长：总体协调各部门在紧急应变中的分工协作和统一指挥。三、四、应急领导小组职责：

在工地发生疫情时，负责指挥工地抢救工作，向各抢救小组下达抢救指令任务，协调各组之间的抢救工作，随时掌握各组最新动态并做出最新决策，第一时间向110、120企业救援指挥部、政府及政府相关部门，求援或报告实情，平时应急领导小组成员轮流值班，值班者必须住守工地现场，手机24小时开机，发生疫情时，在项目部应急领导小组，抵达工地前，值班者即为临时救援组长。

现场抢救组职责：采取紧急措施，设置隔离室尽一切可能抢救病人，防止疫情进一步漫延。

医疗救治组职责：对处于隔离室的病人，视情况尽快通知医院抢救并做好对本工地人员的体温检测发现疑似病人立即隔离。

后勤服务组职责：负责交通车辆的调配，购买预防药品消毒液（水）、口罩与隔离区人员的饮食，确保购买的各种物品都是消毒和清洁的。

保安组职责：严禁工地人员随意外出或外人进入工地并在门口设立体检登记表，体瘟不合格的严禁外出或进入。

五、救援器材

（一）、医疗器材：担架、氧气袋、塑料袋、小药箱；

- (二)、抢救工具：一般工地常备工具即基本满足使用；
- (三)、照明器材：手电筒、应急灯36V以下安全线路、灯具；
- (四)、通讯器材：电话、手机、对讲机、报警器；
- (五)、交通工具：工地常备一辆值班面包车，该车轮值班时不得跑长途；

六、预案的实施

1、由副组长（技负）：对工人进行安抚并请医生对工地的工人和管理人员进行有关知识的讲解以减少感染病的发生。

2、领导小组组长：全面领导应急小组的工作，并对人力、物力、财力进行调配。

3、副组长：总体协调各部门在紧急应变中的分工，协作和统一指挥。

4、所需器材：担架、体温计、口罩、防护服、防护镜、防护物套、消毒喷雾器，另设一名专职消毒员对工地各个地方进行消毒，一天两至三次。各小组务必各尽其职，防止疫情扩大，各负责人必须保持联络通畅。

七、疫情报告

当发生疫情时，在抢救病人的同时，将疫情报告公司、政府，以便得以控制疫情的蔓延。

八、其它事宜

- (一)、定期召集救援领导小组成员开展安全事故预案的研讨。
- (二)、定期对有关成员抢救抢险人员进行专业培训，提高其实战能力。
- (三)、确保救援领导小组成员的通讯联系及时方便，如有变化及时通知救援领导小组。
- (四)、本救援预案是针对有可能发生的急性传染病事故，组织实施紧急救援工作并协助上级部门进行事故调查处理的指导性意见，可在实施过程中根据不同情况随机进行处理。
- (五)经常组织有关部门人员认真学习，掌握预案的内容和相关措施。定期组织演练，确保在紧急情况下按照预案的要求，有条不紊地开展事故应急处理工作。
- (六)、发生急性传染病事故后，立即报告，各有关负责人在接到事故发生信息后必须在最短时间内进入各自岗位，迅速开展工作。对任何失职、渎职行为都要依法追究责任。

紧急事件处理应急预案

一、目的

为了预防施工现场突然停水、停电，施工过程中挖断水电、煤气管线等市政或电信设施，施工过程中挖出文物等事件的发生，最大限度地减少人员伤害，保证上述情况情况发生后，抢险工作及时有序。特制定本预案。

二、适用范围

预案立足于安全事故的救援；工程项目的自援自救；工程所在地政府和当地社会资源的救助。

三、组织机构及职权

1、项目应急领导小组

组 长：

副组长：

组 员：

2、职权

2.1、组长：全面领导应急小组的工作，并对人力、物力、财力进行调配。

2.2、副组长：总体协调各部门在紧急应变中的分工协作和统一指挥。

四、救援小组职责：

管辖区发生安全事故时，负责指挥工地抢救工作，向各抢救小组下达抢救指令任务，协调各组之间的抢救工作，随时掌握各组最新动态并做出最新决策，第一时间向110、120企业救援指挥部、当地政府安监部门、公安部门求援或报告灾情。平时应急领导小组成员轮流值班，值班者必须住在工地现场，手机24小时开通，发生紧急事故时，在项目部应急组长抵达工地前，值班者既为临时救援组长。

现场抢救组职责：采取紧急措施，尽一切可能抢救伤员及被困人员，防止事故进一步扩大。

医疗救治组职责：对抢救出的伤员，视情况采取急救处置措施，尽快送医院抢救。

后勤服务组职责：负责交通车辆的调配，紧急救援物资的征集及人员的餐饮供应。

保安组职责：负责工地的安全保卫，支援其他抢救组的工作，保护现场。

五、救援器材

- (一)、医疗器材：担架、氧气袋、塑料袋、小药箱；
- (二)、抢救工具：一般工地常备工具即基本满足使用；
- (三)、照明器材：手电筒、应急灯36V以下安全线路、灯具；
- (四)、通讯器材：电话、手机、对讲机、报警器；
- (五)、交通工具：工地常备一辆值班面包车，该车轮值班时不得跑长途；

六、预案的实施

(一)、接到事故后5分钟内必须完成以下工作：

- 1、立即报告公司主要领导，并迅速上报市建委。
- 2、指挥小组根据事故或险情情况，立即组织调集应急抢救人员、车辆。组织抢救力量，迅速赶赴现场。
- 3、立即通知就近地方建设行政主管部门，组织调集应急抢救人员、车辆。组织抢救力量，做好增援准备。

(二)、应急处理措施：

- 1、抢救方案根据现场实际发生事故情况，最大可能迅速调集人员、车辆迅速投入开展抢救突击行动，调查现场情况，同时安排受灾群众的生活问题，必要时请求武警、消防部门协助抢险，请公安部门配合，疏散人群，维持现场秩序。
- 2、伤员抢救立即与急救中心和医院联系，请求出动急救车辆并做好急救准备，确保伤员得到及时医治。
- 3、事故现场取证救助行动中，安排人员同时做好事故调查取证工作，以利于事故处理，防止证据遗失。
- 4、自我保护，在救助行动中，抢救机械设备和救助人员应严格执行安全操作规程，配齐安全设施和防护工具，加强自我保护，确保抢救行动过程中的人身安全和财产安全。

七、事故报告和现场保护

(一)、重特大事故发生后，项目部必须以最快捷的方法，立即将所发生的重特大事故的情况报公司救援指挥小组办公室，并在4小时内写出书面报告。事故报告应包括以下内容：

- 1、发生事故的工地、施工规模；
- 2、事故发生的时间、地点；
- 3、事故的简要经过，伤亡人数、直接经济损失和初步估计；

- 4、事故原因，性质的初步判断；
- 5、事故抢救处理的情况和采取的措施；
- 6、需要有关部门和单位协助事故抢救和处理的有关部门事宜；
- 7、事故的报告单位、签发人和时间。

（二）、重特大事故发生后，项目部必须严格保护事故现场，并迅速采取必要措施抢救人员和财产。因抢救伤员、防止事故的扩大及疏通交通等原因需要移动现场物件时，必须做出标志、拍照、详细记录和绘制事故现场图，并妥善保存现场重要痕迹、物证等。

八、其它事宜

（一）、定期召集救援领导小组成员开展安全事故预案的研讨。

（二）、定期对有关成员抢救抢险人员进行专业培训，提高其实战能力。

（三）、确保救援领导小组成员的通讯联系及时方便，如有变化及时通知救援领导小组。

（四）、本救援预案是针对有可能发生的高空坠落事故，组织实施紧急救援工作并协助上级部门进行事故调查处理的指导性意见，可在实施过程中根据不同情况随机进行处理。

（五）经常组织有关部门人员认真学习，掌握预案的内容和相关措施。定期组织演练，确保在紧急情况下按照预案的要求，有条不紊地开展事故应急处理工作。

（六）、发生重特大事故后，立即报告，各有关负责人在接到事故发生信息后必须在最短时间内进入各自岗位，迅速开展工作。对任何失职、渎职行为都要依法追究责任。

。

五、投标项目明细清单

供应商全称（公章）：上海良港劳务服务有限公司

标项：1服务类

序号	项目名称	项目内容	服务时间	服务次数	备注
1	入户调查及走访	对全镇低保家庭户走访调查	每季度	4	服务对象全镇 11 个村居群众
2		对全镇重残家庭户走访调查	每年	1	服务对象全镇 11 个村居群众
3		对全镇特困家庭户走访调查	每年	1	服务对象全镇 11 个村居群众
4		对全镇享受生活补贴的低收入家庭户走访调查	每季度	4	服务对象全镇 11 个村居群众
5		对全镇享受护理补贴的家庭户走访调查	每年	1	服务对象全镇 11 个村居群众
6	各类救助业务代办及受理	为全镇低保家庭户代办申请、资料审核受理	全年	12	服务对象全镇 11 个村居群众
7		为全镇重残家庭户代办申请、资料审核受理	全年	12	服务对象全镇 11 个村居群众
8		为全镇特困家庭户代办申请、资料审核受理	全年	12	服务对象全镇 11 个村居群众
9		为全镇低收入家庭户代办申请、资料审核受理	全年	12	服务对象全镇 11 个村居群众
10		为全镇群众护理补贴的代办申请、资料审核受理	全年	12	服务对象全镇 11 个村居群众
11	来访接待及政策解答	负责各村居群众来电、来访接待，在各家门口服务中心及时为居村民答疑解惑	全年	12	服务对象全镇 11 个村居群众
12		在各家门口服务中心为居村民社会救助政策法规解答、宣传和普及	全年	12	服务对象全镇 11 个村居群众
13	首诊大病	为全镇首患大重病的对象收集材料，申报及理赔	全年	12	服务对象全镇 11 个村居患大重病的群众
14	医疗救助	为全镇对象收集医疗材料，申报及按对象身份类别进行理赔	全年	12	服务对象全镇 11 个村居群众
15	综合帮扶	对全镇对象大病首诊赔付后、医疗发票报销后，个人承担部分仍较高或有困难的，依照综合帮扶内各类身份类别按比例再进行帮扶救助	全年	12	服务对象全镇 11 个村居群众

16	春节结对帮扶	春节对各村居提供医疗发票的人员 进行春节补助	春节	1	服务对象全镇 11 个村居群众
17	助学服务	对全镇低保家庭户在学学生进行助 学金资料申请、审核	全年	12	服务对象全镇 11 个村居低保家庭 户在学学生
18	环境微改造	对全镇低保、低收入家庭户在学学 生进行学习微环境资料收集、审核 及上报	全年	12	服务对象全镇 11 个村居低保、低 收入家庭户在学学生
19	各类身份申请、补助发放前公示	做好全镇各类对象申报及补助金发 放前的公示工作	全年	12	
20	各类补助金发放	为全镇各类对象申报的补助金发放	全年	12	服务对象全镇 11 个村居群众
21	资料整理归档	对各类申报材料进行整理、归档	全年	12	服务对象全镇 11 个村居群众
22	办公经费	各村居综合帮扶业务使用办公经费	全年	12	全镇 11 个村居

六、服务承诺及优惠承诺

接受招标人管理、监督、考核和评估等以下各项承诺的具体措施。以定期或不定期的方式,对提供的服务管理服务进行检查和考核,并征求上级领导的意见。对工作中存在的问题及时进行整改。对服务不合格的员工,及时更换岗位,或依法辞退。

(1)、我方如中标为采购人提供服务管理服务,保证遵守法律和招标人制订的相关的管理考核制度,接受招标人的管理、指导、检查和考核。如经考核不合格的,招标人不予续签合同。

(2)、本公司保证由采购人选取确定派遣一支经过服务管理专业培训,并取得国家规定的各工种必须的职业资格证的从业人员队伍,并加强对员工的日常技能培训、在岗继续教育,确保培训和上岗持证率达到行业规定的要求,在岗继续教育率达到 100%。

(3)、本公司保证建立健全的内部管理网络、规章制度,制订服务服务岗位操作规程,所制订的规程符合服务管理实际,具有实用性、针对性、可操作性和连续性。教育和培养服务服务从业人员树立良好的服务意识,端正服务态度,熟练掌握岗位技能,遵守岗位操作规程和职责,熟知突发事件处置预案和方法。

(4)、依法规范用工,保证招录的服务服务人员年满 18 岁,文化程度初中以上,身体健康(无精神病史、无职业疾病、无传染病等),品行端正(无不良行为,无犯罪记录),身份证件齐全,有固定的居住地。

(5)、不以任何方式侵害从业人员的合法权益、谋取不正当利益,保证依法支付从业员工资、福利等,保证从业人员的法定节假日。服务岗位用工人数不低于招标文件规定的最低配置数量,从业人员的服务费不低于上海市规定的最低标准。

(6)、由本公司派遣服务人员,严格做到统一着装上岗,并确保无重大责任事故和安全生产事件发生。

(7)、我方如中标,保证留用符合条件的原在岗服务人员,并依法建立劳动用工关系,签订劳动合同。

(8)、我方中标后，保证不以任何方式分包、转包、挂靠等。

(9)、在服务期内免费为客户提供每月一次应急服务，单次服务费用不超过一千元。

七、公司内部管理制度

1、员工守则

7.1、员工守则

- 遵守国家政策法规、法规，遵守市民行为规范，遵守本公司一切规章制度。
- 如实填写一切表格，提供有效证件，不得隐瞒或假造。
- 自觉接受业务指导、各类培训及考核，努力提高工作技艺。
- 服从领导，听从指挥，团结同事，互助合作，按时保质完成各项任务。
- 严守劳动纪律，按程序作业，按要求工作。
- 讲究社会公德、职业道德、严守公司的机密，廉洁奉公，维护集体利益和公司声誉。
- 爱护公物及公共设施，保持工作环境整洁。
- 勤俭节约，注意节能和二次利用，杜绝浪费。
- 衣容整洁，精神饱满，待人热情，文明用语，
- 关心公司，爱护集体，主动提出合理化建议，为公司作贡献。

7.2、着装、仪表要求

- 公司员工每天上岗前换好本岗工作服。
- 正确佩带公司员工铭牌。
- 保持面部、手部清洁卫生，发型美观大方，不得留怪异发型。
- 女员工淡妆上岗，不得华丽着饰或佩带首饰过多，不用味道过于浓的化妆品。
- 行走、站立时不得作异状，应肩平、头正、挺胸收腹，不左顾右盼，吹口哨。
- 坐下时注意身体端庄，不前俯后仰，身体扭曲，不摇腿跷腿，不得把脚放到椅子、沙发、茶几、桌子上。

7.3、工作行为规范

- 应提前三分钟到岗，作好清洁工作岗位准备工作。
- 上班走员工通道，不委托别人签到，不代别人签到。
- 办公设施摆放整齐有序，桌面整洁。
- 出入办公室开门关门动作轻进入别人的办公室及客户室内，应先轻扣门之声，得到别人许可方可进入，若去时门关着，出来时应随手将门关好。
- 维护安静严肃的工作气氛，不得在办公室、走廊内大声喧哗、吵闹，有事走到相关人员的面前轻声交代。
- 工作时间不谈与本职工作无关的事，不得随意到他人办公室走动，闲聊，不干私事，比私自会客，不浏览与工作无关的书籍、杂志、报纸、网页。
- 工作时间不准吃零食、饮酒、吸烟、下棋、打扑克等。女员工不准在办公室内化妆。
- 原则上不准打私人电话，有急事的通话不能超过三分钟，禁止当着客户的面打私人电话、谈家事、谈股票。
- 电话礼仪：
- 应于电话铃响三声内接听，接电话应先说“你好：某某公司、或者 某某部门。”
- 对方拨错号码可说：“对不起，您拨错号码了，这里是某某公司，请你再拨一次，再见”
- 通话中语气平和，音量适中，不影响他人工作，不时用语气词表示正在聆听，明白对方意思后，适时反馈。
- 通话完毕，原则上由拨打方先挂断，需要转告的填写电话记录单。
- 对待投诉：

- 电话投诉：接到客户投诉电话，态度要冷静，温和，谦虚，礼貌。无论客户投诉的情况是否属实，均以表示歉意，同时将客户的姓名、地址、投诉原因和时间认真记录下来，可以马上解决的马上解决，不可以解决的告诉投诉人将尽快解决或转告相关部门解决。
- 书面投诉：接到客户的书面投诉时，态度要友好，认真阅读投诉信件，有不明情况的主动联系投诉人了解。
- 当面投诉：遇到客户当面投诉时，应慎重，表以同情的态度终于注意倾听，问清客户姓名、房间号及投诉的事项，属于公司内部原因的要马上道歉。
- 投诉处理：无论接到何种投诉，均要认真处理，清楚投诉者的姓名、地址、投诉原因、事情的经过以及现状。属于工作不知道或过失的要马上致歉，属于自己权限范围的，马上采取措施解决，自己的权限不能解决的可立即向上级主管或相关部门反映，对客户的投诉应及时跟进，落实，在转移投诉处理后，应自动向客户询问解决的情况及处理结果的意见。
- 任何员工遇到投诉：即为首问负责人，负责此投诉的处理不在权限范围内可推致二问责任人处理。
- 注意：听取投诉抱怨时，不要试图辩解或不时打断客户的谈话，不要轻易许愿或允诺，更不得与客户争吵，努力试图将他的意见受到公司的重视的意思明显表达出来，不要与客户一起抱怨公司其他部门。
- 来访人员的接待和访问行为守则
- 遇有来访人员进入，应点头示意，并立即放下手中的工作，起身相迎问好，来访人员入座后，自己方可坐下。
- 尽量让客人少久等，否则应诚恳道歉。
- 客人站着时，接待人不要坐着谈话，最好请来访者坐下谈话，有条件许可时应送上一杯茶。
- 在客人面前站立，应双臂下垂双手相握放在腹前，两手不能放在背后、

叉腰、交叉于胸前，插口袋、倚门墙面、桌椅而立都不允许。

- 相关人员不在，应礼貌询问来访者姓名、职位、单位、来访原因，酌情代为约定时间或可以说请对方稍等，或让我方人员主动联系。
- 他人正在交谈中，不得随意插话、旁听，有事需打扰的必须得到许可。
- 客人离开应起身送客，客人伸手才能握手道别。
- 访问别的公司单位时，应注意个人形象，行动端庄，衣着得体。
- 尽可能事前与对方预约。
- 到客户公司或别的场合时，应遵守对方的一些制度。
- 与主人交谈时，得到许可才能坐下“谢”字不离口，洽谈完毕，应主动握手，以示祝贺，道别后才能离开。
- 会议行为守则
- 参与公司举办的或其他单位举办的会议、培训等，应按时到会，不得早退、缺席、迟到。
- 会议中保持坐姿端庄，站姿正确，认真聆听，维护会议气氛。
- 会议宣布结束，休会后方可退场。
- 会议期间自觉将手机、传呼关闭或调至振动，原则上不准接听电话，确实需要时应在不影响的情况下离场接听。
- 会议中不允许打断别人的发言、交头接耳、哄谈吵闹，做其他的小动作。
- 会议退场应由里及外井然有序，不得拥挤喧哗。

7.4、考勤制度

- 工作时间：公司员工每日工作时间不超过八小时，平均每周工作时间不超过四十小时。
- 考勤办法：公司对全体员工（含试用工）进行考勤记录。财务部门将依据员工的出勤记录发放当月工资。由主管经理批准，向考勤员备案，当日或早上班或晚下班时必须到公司报到。因公需要到异地出差人员，必须事先填写出差申请表，注明出差事由、行程、天数，经部门经理签署意见后上报公司总经理审批。

迟到、早退及旷工

- 迟到、早退：公司员工应每天提前十分钟到岗作好班前准备，并于班后作好整理收尾工作后下班。除因不可抗力的特殊情况外，在规定上班时间不到工作岗位或未到下班时间擅自离岗的，即为迟到或早退。每次迟到或早退在 30 分钟以内的，每次扣发人民币 10 元。每次迟到或早退在 30 分钟以上的，或当月两次累加超过 30 分钟则视同半天事假处理。
- 旷工：凡出现下列情况之一的，即为旷工：
 - ◇ 不经请假、或请假未被批准而擅自不上班的；
 - ◇ 工作时间内未经批准，私自离开工作岗位的；
 - ◇ 仿造、涂改病假证明的；
 - ◇ 公司未经批准或产、病假康复后不按时返回工作岗位的；
 - ◇ 不服从工作调动，且不到新工作岗位报到的；
 - ◇ 受到刑事拘留处理的。

当月旷工 1 天的，扣发旷工当日的基本工资、岗位工资、津贴、补贴外及当月绩效奖励；全年累计旷工 3 天及以上的，旷工当月的处罚外，年终的全勤奖及绩效奖一并扣除；全年累计旷工超过 7 天（含 7 天）者，公司将随即解除劳动合同予以辞退。

病假、事假

- 病假：须由本人持医院开据的病假条，经部门经理审批后方可休病假，急诊或重症可视实际情况，由本人或亲属电话告之并尽早将病假条交到公司行政

办公室；无病假证明，将作事假处理。

- 事假：事假指必须由员工本人办理的私事，且所分管的工作可以合理安排，并事先经主管领导批准。
- 事假工资：按照实际事假天数，扣发基本工资、岗位工资、效益工资、津贴补贴；全年累计事假>15天的，除按上述规定扣发事假工资效益工资及津贴补贴外，还将酌情扣减该员工的年度奖励。

节日期间休假

- 元旦、春节、国际劳动节、国庆节、清明节、端午节、中秋节及法律、法规规定的其他休假节日。

7.5、准假权限（包括事假、病假、年休假、调休等）：

- 请假一天由直接主管审批；
- 三天（含）以上由分管副总经理审批；
- 部门经理以上职位由总经理批准。

仪容仪表制度

- 服务人员在岗位上要面容整洁，精神饱满；上岗前整理好个人卫生。牙齿清洁美观，身上无异味。
- 服务人员发型要整齐、不留怪发型、不得留长指甲。男性服务人员不得留长发、小胡子、大鬓角、后发长以不遮掩上衣为宜。
- 服务人员上岗前禁止饮酒，禁食有异味的食物。
- 服务人员上下班必须从工作人员通道出入，通行时，必须排队进行。禁止扎堆聊天，窃窃私语，带朋友或儿童到工作岗位。

7.6、员工保密制度

为保守国家的秘密，维护国家安全，保证我公司各项工作顺利进行，根据《中华人民共和国保守国家秘密》(以下简称保密法)和《中华人民共和国保守国家秘密实施办法》及有关规定，结合我公司服务对象的实际情况，制定本制度。

第一条所有工作人员都有保守国家、政府秘密的义务。

第二条 所有员工具有互相监督保密的义务，如有发现国家和政府秘密被泄漏或可能泄漏时，应当及时制止，举报，并采取相应的补救措施。

第三条公司定期进行保密教育和保密检查，使所有人员知悉与其工作有关的“保密范围”和各项保密制度。

第四条 所有员工必须严格按照服务方的服务要求进行服务，不得擅自涉及保密范围规定的区域，避免涉及政府机密。

第五条 所有员工应严格遵守《保密法》，坚决做到“十不”。第六条 所有员工必须认真执行保密守则：

不该说的国家秘密，绝对不说。不该问的国家秘密，绝对不问。不该看的国家秘密，绝对不看。不该记的国家秘密，绝对不记。不在私人通讯中涉及国家秘密。不在公共场所谈论国家秘密。

不向家属、子女、亲友泄露国家秘密。

不带密级文件、材料游览公共场所和探亲访友。

不以任何形式向国外亲友和任何外国人泄露党和国家的秘密。发现窃密、出卖秘密的，要敢于斗争，坚决揭露。

八、技术响应表

供应商全称（公章）：上海良港劳务服务有限公司

标项：1

竞争性磋商文件要求	磋商响应文件的响应	偏离情况
人员配置	项目组人员清单	正偏离
服务方案	整体服务方案	无偏离
紧急预案	项目应急预案	无偏离
投标人类似业绩	供应商业绩情况一览表	无偏离

注：供应商应根据服务内容对照竞争性磋商文件要求在“偏离情况”栏注明“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。

授权代表签名：冯佳悦

日期：2024年12月17日

九、项目组人员清单

供应商全称（公章）：上海良港劳务服务有限公司

标项：1



姓名	职务	专业技术资格	证书编号	参加本单位工作时间	劳动合同编号
陆云清	项目主管	\	\	2020年-至今	SPM001
曾祥明	工作人员	\	\	2020年-至今	SPM002
谢明刚	工作人员	\	\	2020年-至今	SPM004
蔡进昌	工作人员	\	\	2020年-至今	SPM005
郑非虎	工作人员	\	\	2020年-至今	SPM006
汪 洋	工作人员	\	\	2021年-至今	SPM011
粟建君	工作人员	\	\	2021年-至今	SPM012
莫拥福	工作人员	\	\	2021年-至今	SPM015
张光祥	工作人员	\	\	2021年-至今	SPM017
王道银	工作人员	\	\	2021年-至今	SPM018
李德芬	工作人员	\	\	2021年-至今	SPM020
李茂秀	工作人员	\	\	2021年-至今	SPM021

授权代表签名：冯佳璇 日期：2024年12月17日

项目主要成员详细情况表

姓名	陆云清	出生年月	1975.6.3	文化程度	大学	毕业时间	15年
最高学历及毕业院校和专业	大学					从事服务工作年限	10年
职称	项目经理	聘任时间	2020年		联系方式	580536 13	
<p>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）</p> <p>2020年-至今 上海良港劳务服务有限公司 社会综合帮扶服务 项目负责人 张老师</p>							
近三年与本项目相匹配的项目情况或业绩							
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	社会综合帮扶服务	2020年-现在	浦东新区惠南镇人民政府		项目负责人		



十、供应商业绩情况一览表

采购单位名称	项目名称	采购数量	单价	合同金额 (万元)	附件页码		采购单位 联系人及 联系电话
					合同	其他	
上海市浦东新区老港镇人民政府	五清购买服务项目	一年	万元	167.68	92页	\	李老师
上海市浦东新区林站	野生动物疫源疾病监控	三个月	万元	161.7	96页	\	朱老师
上海市浦东新区老港镇人民政府	社会面视频巡逻只按防控服务	一年	万元	150.39	101页	\	倪老师
上海市浦东新区老港镇人民政府	社会救助帮扶项目	一年	万元	109.9	104页	\	俞老师
上海市浦东新区老港镇人民政府	劳务外包	一年	元	229400	109页	\	倪老师
上海市浦东新区老港镇人民政府	社会面视频巡逻只按防控服务	一年	元	1279907	112页	\	赵老师
备注	提供供应商同类项目合同复印件、其他材料（如有）。						



 供应商名称（公章）：_____

 授权代表签名：冯佳妮

 时 间：2024年12月17日

合同通用条款及专用条款

合同统一编号：190700003817001

合同内部编号：

合同各方：

甲方：上海市浦东新区老港镇人民政府

乙方：上海良港劳务服务有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》之规定，本合同当事人在平等、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：

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1676800.00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：2019-07-09起至2020-07-08。

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：

期次	支付条件	支付比例（%）
1	按月支付	
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

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，造成服务的无法正常运行，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，使甲方有关服务内容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当服务内容或设备发生故障时，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原有服务内容进行调整，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，发现服务内容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，保证服务内容正常运行。

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):

姚建安

日期: 2019-07-08



乙方(盖章):

法定代表人或授权委托人(签章):

金志华

日期: 2019-07-08



合同通用条款及专用条款

合同统一编号：200700013360001

合同内部编号：

合同各方：

甲方：上海市浦东新区林业站

乙方：上海良港劳务服务有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》之规定，本合同当事人在平等、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：

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1617000.00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：2020-07-30起至2020-12-31。

野生动物疫病

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：

期次	支付条件	支付比例（%）
1	1、合同签订后支付给中标人合同价格的80%	
2	项目验收合格后，支付剩余尾款	
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

(1) 本合同付款按照上述付款内容和付款次序分期付款。

(2) 第一笔付款预付款：在本合同签订且甲方收到乙方按本合同第14条规定提交的履约保证金和预付款等额的银行保函和收款凭证后十个工作日内，甲方支付价款；

(3) 第二笔服务付款：当乙方提供服务时间达到本合同服务期限二分之一并完成合同规定的相应服务事项时，甲方收到发票后十个工作日内支付价款；

(4) 第三笔付款服务最终验收付款：当乙方完成合同服务期限内规定的服务事项后，服务验收单或验收报告出具后十个工作日内，甲方支付剩余合同款项。服务验收单或验收报告出具后十个工作日内，甲方支付剩余合同款项。

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. 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）：
龚老师
日期：2020-07-29



乙方（盖章）：
法定代表人或授权委托人（签章）：
金志华
日期：2020-07-29



合同签订地点：网上签约

签章人：朱耀华

签章单位：上海市浦东新区林业站

签章时间：2020-07-31 09:39:02

时间戳签名：Tv5CMEKgm6RDHj2EiwejrXgelNpNAiKEAKFs16C/Qk/jl1+0oU1wrGIGys7169UFP11Zw2n7Sr/yJwPfgNGoq93S6aNcFsnngfrREQ2JAEx21erp1HTztNbeufRQX5Hyr_j8KB5Vf13A4N1N1FV9Vf8c+bSj3XaHqnyDGozJj0=

数字签名信息：gmJevtKi8r8BXVhuuW5f3FTrVdn8DRvuUD11btVuiFcGeEz65EvM70fafgby+DyRHZ+JTXOx9mAsOQ7X6Nm0ghn1QqvEhuixgYuFUV88awtCsuu/7VfOGwRzSw3oVbCxwNaAczgDKF5D7+1IYb9zsX5u3/FzwJgGxWwBqD6SOFbvEh5Y9DsyOR8XVpToTcI+JT5MvVAGed1Yfu2pXohdGvE1e4u5xZ0yYhs7Q6htpftiAE58ThxvItP9Kgl/aM88+EhNwdpEmoLic4Bdop47nD7u263V6bwvBtAD3X1SMYqYUmZJpPtIE1RLekqbxFH3zHE/1iguh5p750EhZFA=

签章人：金志华

签章单位：上海良港劳务服务有限公司

签章时间：2020-07-31 14:32:43

时间戳签名：Yp1R2v1EiTKsl2av7PV9jJHY3/hRn7jdeH01ZCsigt+1DhVmaMSzDzNkU4E51DEDJpYeXJ7jkJ5cxqMbcJS48DDiJp3TLyypmNlxgbnIF51zup/+XXD8OfjvVTjlpXbI+fbFMJWHEQYNIWgnb8DFofZ06bvQn+xF1w8/Z+zfo0=

数字签名信息：kg8o/aS9DRWwMdzJH08vVf4iQsRtnXQ16gAAcoiSzlqi19uShHCbuuBILpAj7VLCZ2A11Sh8Blk9K9Y6+HTgi+FcvIwaUvTskmLTBD56+N6kaub6LbvFhEpiYJTAR6GELkNeDhp0yBForJvQZyFD9yMhJnA3A7hZysiInketqFTK04RBRdWsnceDgn7BdSpmrB/w2MjYZIzeDY4avfBb36DPJ589VT+N23TWjsX8eLlpXrnkQozWeX1QvbtWQo6n0EQteut.26actLm1Zd09hMtrzyVYhz319zS0AD4Vv2QWwN46vcoriqV180uE9p+RLdckCxGjXpMt7SevodJZJXwA=

社会面视频巡逻治安防控服务合同

甲方：上海市浦东新区老港镇人民政府

乙方：上海良港劳务服务有限公司

甲、乙双方本着平等、自愿、互利的原则，出于各自经营管理活动的需要，就有关购买服务事宜，遵循《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国合同法》、《上海市劳动合同条例》等相关规定，经充分协商一致，订立协议如下：

一、购买服务项目：

甲方将其单位名下（社会面视频巡逻治安防控）服务工作交由乙方服务人员承担，主要服务我镇综合指挥室图像监控中心规范管理，提高图像监控视频巡逻为治安安全服务等相关工作。具体工作地点、场所：老港镇建中路 110 号（治安社保大楼）。

乙方服务人员数量按甲方有关岗位实际所需人员数量确定。

二、购买服务期限：

购买服务期限自 2020 年 10 月 1 日起至 2021 年 9 月 30 日止。

三、项目费用结算与支付方式：

本项目合同价为人民币 1503900 元，按季度支付。

四、甲方的权利和义务：

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规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

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，造成服务的无法正常运行，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。

3、由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关服务内容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。

4、甲方在合同规定的服务期限内有权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。

5、如果甲方因工作需要调整原有服务内容，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。

五、乙方的权利和义务：

1、乙方应按照甲方服务用工实际需要，组织符合甲方要求的劳动力，供甲方面试挑选，并负责体检政审、岗前培训等事项。

2、服务人员在甲方单位工作期间，如与甲方产生劳务纠纷，乙方应主动与甲方共同协调处理。

3、乙方应按用工有关规定负责服务人员的工伤认定和劳动能力鉴定申报手续，并和甲方共同负责工伤事故、意外伤害事故或患病和非因工负伤的善后处理工作。

4、根据协议，乙方配合甲方定期做好费用结算，并负责服务人员的劳动报酬、社会保险费用的支付。

5、乙方应及时与被派至甲方的服务人员签定《劳动合同》，建立劳动关系；对被甲方辞退的服务人员应及时处置。

六、工作时间和休息休假：

1、甲方实行四班三运转，即交接班时间早上 8:30 和晚上 20:30。交接班时，各值守班组长移交好相应的台账，共同检查控制器、显示器、电话、电脑、电台等设备是否正常运行，发现问题及时报修，并做好台账记录。每班接班人员要按时到岗，交班人员必须在接班人员到岗后方可离开，并要求在值班记录簿上写明交接班时间和交接班内容。

2、甲方要求严格执行请销假制度；大厅内严格执行所里各项着装、仪表及相关保密制度。

3、甲方要求严格按照综合指挥室各项工作制度。

4、服务人员休息、休假按法律、法规有关规定严格执行。

七、双方约定的其他事项：

(一) 乙方服务人员有下列情形之一的，甲方可以向乙方提出更换服务人员：



- 1、 完全不具备所安排岗位工作能力的；
- 2、 严重违反劳动纪律或甲方管理规章制度的；
- 3、 严重失职，营私舞弊，给甲方及其所在管理区域内人身生命或经济财产造成重大损害的；
- 4、 同时与其他单位建立劳动关系的；
- 5、 被依法追究刑事责任的。

(二)协议未尽事项，甲乙双方经协商一致可另行签订补充协议；协议有效期内，甲乙双方协商一致可变更或解除本协议，但协议任何一方要求变更或终止本协议，均应提前三十天以书面形式通知对方。

(三)协议履行期间，甲乙任何一方如违约，并由此给予对方造成经济损失的，由违约方承担赔偿责任。

八、本协议一式叁份，甲乙双方各执一份，留档一份，经甲乙双方签字盖章后生效。

甲方（盖章）：

代表人（签字）：

2020年9月26日

乙方（盖章）：

代表人（签字）：

2020年9月26日

有限公司

合同通用条款及专用条款

合同统一编号：201000010615001

合同内部编号：

合同各方：

甲方：上海市浦东新区老港镇社区事务受理服务中心

乙方：上海良港劳务服务有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》之规定，本合同当事人在平等、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：

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1099000.00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：老港镇

2.3 服务期限

本服务的服务期限：2020-10-24起至2021-10-23。

社会综合帮扶

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：

期次	支付条件	支付比例（%）
1	按四季度分期支付	
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

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，造成工作的无法正常运行，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采购内容进行调整，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必要的工作环境和便利。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，发现服务内容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，保证服务内容正常运行。
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、国家政策的重大的变化，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）：

姚建安

日期：2019-07-08



乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人

金志华

日期：2019-07-08





签约地点：网上签约



签字人：俞淑英

签字单位：上海市浦东新区老港镇人民政府

签约时间：2019-07-09 15:00:38

时间戳签名：
 m1yXZdlp10RULF7E1s07Q0dY0-gbJHE_3M3LPk0H4s054eR056yc9Dnc19N700F251sazqfhd1BWUgP6YV2N5c7M6Nm9o
 ucK1a69J9eSocXiaLacAN7ocxz+ND8a#dBankU9Q2ezJofpfd10k205Qsd17CU*

数字签名信息：
 Hw6afsoX7CZD-sr63E19t7Tj6VJV0E34s3w6yTT1y9E3+4fBtec00101a0j2N69+JbLLJ10Yf6kY8L/QobMkZEvemWiq9I
 15kA2P9c43b6s3B9yT05Lute/rageTl0wPQp1b1100JemT82S3hg9R4p2pg0M4FVhgYVAK2NT-7bJ104E7Aq121d9VA
 LuAQQfDsoY6JESPE/0941068pF5GyyCN5W11w67gN0LPhvVz41dVYAr6b6ud5050e12sq58d1gJMEIewr08sc3UY/08QUx
 1G0H1p9r2Ad51hg1wh11440508r08e**

签字人：金志华

签字单位：上海良淮劳务服务有限公司

签约时间：2019-07-10 14:25:17

时间戳签名：
 170Qv+z0E15G2U00p283206jPfy91rs0Lq663KozZeeW3A+o5he+15d1k0r02B1Qvcc0Bz0b5yadZaLz0970H05vPc+K
 M8LccV8N5vY0f4bQzRMU0V98V983gsL1wccoz1r7943s3hg1Cy0D0c134M2*

数字签名信息：
 ZCade+GFKzQpeWvUP3iLsdVdFKZ-omZ0X01082a7*1Q2Y1ln/5-m1ssa+Y1RT1Xcc09z4RzZLYs86K120B01.7Q1PvTcomP
 OfedNMFy00Jp1BdgwsTFjh2003n1D66sJk26k0088160006T00ev(Xjpl0mz0K0mm0cc0vJ18EA18GJ)w10J1Mv0u0
 7u0Ejpwcr0tghZa06ouL3iyfX70M2/cv-00Pst75m01DQj0e0d0q0c089ep14600(s8A8X00V)/dZ11a071210*(vq2)9+7)
 r2w7ZV0udX0110Ks0F63cJ88Pg0A**

劳务外包协议

甲方：上海浦东新区老港镇人民政府

乙方：上海良港劳务服务有限公司

甲、乙双方本着平等、自愿、互利的原则，出于各自经营管理活动的需要，就有关劳务外包事宜，遵循《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《上海市劳动合同条例》、《上海市社区工作者管理办法》（试行）等相关规定，经充分协商一致，订立协议如下：

一、劳务外包项目：

甲方将其单位名下(综合治理)服务工作交由乙方派遣人员承担，主要服务村居来沪人员登记、办理居住证；配合做好治安、信访、稳定等相关服务工作。具体工作地点、场所：相关村居委员会。

乙方派遣人员数量按甲方有关岗位实际所需人员数量确定。

二、劳务外包期限：

劳务外包期限自 2019 年 7 月 22 日起至 2020 年 7 月 21 日止。

三、项目费用结算与支付方式：

本项目合同价为人民币 229400 元，按季度支付。

四、甲方的权利和义务：

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规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

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，造成服务的无法正常运行，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。

3、由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关服务内容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。

4、甲方在合同规定的服务期限内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。

5、如果甲方因工作需要调整原有服务内容，乙方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。

五、乙方的权利和义务：

1、乙方应按照甲方劳务用工实际需要，组织符合甲方要求的劳动力，供甲方面试挑选，并负责体检政审、岗前培训等事项。

2、派遣人员在甲方单位工作期间，如与甲方产生劳务纠纷，乙方应主动与甲方共同协调处理。

3、乙方应按用工有关规定负责派遣人员的工伤认定和劳动能力鉴定申报手续，并和甲方共同负责工伤事故、意外伤害事故或患病和非因工负伤的善后处理工作。

4、根据协议，乙方配合甲方定期做好费用结算，并负责派遣人员的劳动报酬、社会保险费用的支付。

5、乙方应及时与被派至甲方的派遣人员签订《劳动合同》，建立劳动关系；对被甲方辞退的派遣人员应及时处置。

六、工作时间和休息休假：

1、甲方实行综合工时制。具体岗位实行何种工时制，由甲方向有关部门办妥报批手续。

2、由于甲方某些工作岗位的特殊性，甲方可能根据实际情况安排派遣人员进行值班，原则上产生的实际值班时间可用于调休。

3、派遣人员休息、休假按法律、法规有关规定严格执行。

七、双方约定的其他事项：

(一)乙方派遣人员有下列情形之一的，甲方可以向乙方提出更

换派遣人员：

- 1、完全不具备所安排岗位工作能力的；
- 2、严重违反劳动纪律或甲方管理规章制度的；
- 3、严重失职，营私舞弊，给甲方及其所在管理区域内人身生命或经济财产造成重大损害的；
- 4、同时与其他单位建立劳动关系的；
- 5、被依法追究刑事责任的。

(二) 协议未尽事项，甲乙双方经协商一致可另行签订补充协议；协议有效期间，甲乙双方协商一致可变更或解除本协议，但协议任何一方要求变更或终止本协议，均应提前三十天以书面形式通知对方。

(三) 协议履行期间，甲乙任何一方如违约，并由此给对方造成经济损失的，由违约方承担赔偿责任。

八、本协议一式二份，甲乙双方各执一份，经甲乙双方签字盖章后生效。

甲方（盖章）：

代表人（签字）：

年 月 日



乙方（盖章）：

代表人（签字）：

年 月 日



合同通用条款及专用条款

合同统一编号: 190900005271001

合同各方:

甲方: 上海市浦东新区老港镇人民政府
地址: 上海市老港镇建中路7号
邮政编码: 201302
电话: 58055515
传真: 58050489
联系人: 赵英

乙方: 上海良港劳务服务有限公司
地址: 上海市浦东新区老港镇建中路556号211室、213室
邮政编码: 201302
电话: 021-58053613
传真: 021-58053613
联系人: 瞿诗蓓

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》之规定, 本合同当事人在平等、自愿的基础上, 经协商一致, 同意按下述条款和条件签署采购社会面视频巡逻治安防控服务(稳定办)的合同(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1279907.00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: 按招标文件

2.3 服务期限 2019.11-2020.10

本服务的服务期限: 按招标文件

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：按招标文件；

7.2.2 付款条件：按招标文件。

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招标文件规定和投标承诺的服务，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，造成采购内容的无法正常运行，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，使甲方有关联项目无法正常运行或相应软件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 当相应的运行系统或设备发生故障时，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项目进行调整，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，发现服务对象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，保证服务项目正常运行。

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

十一、合理化建议及特色服务

我司对本项目服务的合理化建议：

1、各个部门要加强沟通联系，保证信息资源的实时性和有效性。建议改进的方法：加强各部门之间的交流沟通，在不损坏各部门利益的基础之上要使各个部门的小利益同公司的大利益紧密结合在一起，使几个目标和为一起，这样我们的工作才能取得较大的进步。对于些工作文件政策之类的书面规定，一定要全面的落实，特别是采购、销售和财务部门要及时地联系。不要等到问题发生实在解决，那时不仅事倍功半，同时也会严重的影响积极性。

2、提高工作效率。建议改进的方法：有些事情我们不能的干一件说一件，好多事情是可以归结成一类的，要尽量归结成一个制度或是流程，避免重复。

3、服务至上是任何服务性企业永远不变的宗旨，我们所从事的一切活动要使客户称心、满意，其核心就是要提供优质服务。管理中的服务工作，一是长期性，二是群众性。因此项目管理中要始终贯彻“精致服务，对民负责“的思想，寓管理于各项服务之中。

特色服务：

我司是“以人为本”的项目管理即“以广大群众为本”，就是以广大群众为中心的项目管理理念。目的是为野生动物创造安全、舒适的生息环境。只有在前期介入时做好各项工作，以后的管理才会得心应手。

