

# 方城县城市管理局 2025 年智慧城管运行中心

## 外包服务项目

合

同

书

项 目 编 号：方财磋商采购-2025-18

甲 方（采购方）：方城县城市管理局

乙 方（中标方）：方城县嘉航劳务服务有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》和《政府采购货物与服务招标投标管理办法》、《中华人民共和国合同法》、方城县城市管理局 2025 年智慧城管运行中心外包服务项目（采购编号方财磋商采购-2025-18） 的招标文件、投标文件、中标通知书的要求，经甲、乙双方协商，本着“平等自愿、诚实信用”的原则，订立本合同。

第一条：项目内容：

1.1 项目名称：方城县城市管理局 2025 年智慧城管运行中心外包服务项目。

1.2 项目范围：方城县中心城区东至河北路-新一中东侧南北路；西至社旗快速通道；南至方晓路-国际学校；北至高速公路。

1.3 合同金额：大写：壹佰柒拾玖万叁仟元整，¥1793000.00 元。

第二条：项目服务内容

2.1 对责任网格内力所能及的乱张贴乱挂晒和能直接处置的事、部件问题（例如井盖错位、垃圾箱翻倒等简易的事件）做到随手清除与解决；

2.2 按照南阳市智慧城管运行中心确定的采集范围和标准要求，结合方城县实际，对方城县建成区内城市管理部件、事件问题进行信息采集和专项普查；

2.3 各级安排的临时、应急等专项采集任务；

2.4 对采集员发现并已经得到专业部门（权属单位）处置的以及公众反馈的城市管理事、部件问题，进行核实与核查，并上传到相关部门结案；

2.5 上报问题的受理;

2.6 立案案卷的派遣;

### 第三条: 考核要求

3.1 有效上报量: 采集上报、核实有效信息量每天总量不低于 180 条, 年总量不低于 6.5 万条

3.2 有效上报率:

①有效上报率=有效上报数/上报数\*100%

(a、上传信息包括巡查、核实信息; b、有效信息是指采集到除重复、虚假、非系统要求以外的城市管理真实有效信息, 即立案、核实信息)

②月考评计扣办法: 信息有效上报率(按月统计)不得低于 90% (含)。有效上报率每降低 1%扣 200 元, 以此类推。

3.3 巡查覆盖率:

在划定的工作网格内, 配置固定人员, 确定固定巡查路线, 设定巡查路线抽查关键点。巡查间隔时间要求(一级网格: 半天/2 次, 每日共 4 圈; 二级网格: 一天/3 次, 每日共 3 圈; 三级网格: 半天/1 次, 每日共 2 圈)。

巡查区域覆盖率=巡查路线长度/巡查应覆盖路线长度\*100%, 巡查密度不达标的, 每人扣罚 100 元。

月考评计扣办法: 采用随机抽查某工作网格方式考评, 巡查区域覆盖率达 100%, 检查漏报率(漏报件数/校核基数)应小于等于 5%。每下降 1%则扣罚 100 元。

### 3.4 按时核实核查回复率；

采购方发出的核查、核实指令回复时间为：通常每日法定工作时间内需在 1 小时内予以回复；未建城区核查指令需在 2 小时内予以回复；突发、重大事件核查指令需在 30 分钟内予以回复；特殊类事件、部件核实核查以采购方要求为准。

①按时核实核查回复率=（按时核实回复数+按时核查回复数）/（应核实回复数+应核查回复数）\*100%

②月考评计扣办法：a、按时核实核查回复率为 98%。按时核实核查回复率每下降 1%扣 200 元；不按规定时间内回复的按 50 元/次扣罚；无回复的按 100 元/次扣罚。

### 3.5 信息漏报：

在工作时间和巡查区域范围内监督员未做上报而被公众、行业监管等反馈的属漏报信息。月考评计扣办法：a、如属于热线受理曝光的漏报信息，每件扣 500 元；c、领导督查、社会反响较大或者领导批示的漏报信息，每发生一件扣 1000 元。

3.6 采集队伍职业道德管理：必须加强采集队伍管理，不得发生与工作相关的“吃、拿、卡、要”等问题，禁止信息采集人员与商户、处置部门联系，不发生有责纠纷，不发生弄虚作假的行为。月考评计扣办法：每出现一次，经确认扣罚 2000 元/人次。

3.7 采集队伍管理：不得出现员工到采购方发生劳务纠纷。

3.8 轻微问题处理：对城市乱张贴等由监督员负责给予及时清除，并作为随手处置信息上报，作为监督员主动处置案件的依据。

3.9 具有专项普查机制：具有快速的专项普查实施能力，能够快速响应甲方提出的专项普查工作。

3.10 具有完善的数据分析处理机制，对信息采集工作过程中发生的问题、数据进行分析，并定期向采购方提供阶段工作总结周、月报告。

3.11 服务商应加强管理，每月月底按时向采购方上报公司人员在岗出勤、社保交纳、工资发放等情况，确保员工队伍稳定。

3.12 责任网格监督员迟到、早退（30 分钟）者每人每次扣罚 10 元，30 分钟以上两小时以下者每人每次罚款 50 元，两小时以上者按缺岗处理，缺岗每人每次扣罚 200 元。

3.13 监督员的流动率应控制在 10%以内，每超 1%扣罚 1000 元。

3.14 服务商应严格遵守保密制度，不得随意向任何单位和个人提供相关地图、数据等，发生泄密事件后移送公安机关处理，构成犯罪的依法追究其刑事责任。

3.15 服务商擅自停止采集工作或转包任务的，自动解除劳动合同，同时服务商主要管理者将取消从事信息采集、数字化城市管理、城市公共服务等行业的作业资格。

3.16 每月 3 日前向采购方提供上月信息采集自评报告和城市管理问题分析报告，及时掌握城市管理的动态信息采集工作的重点，未能及时按要求提供的，每次扣罚 1000 元。

3.17 按照采购方要求，做好月度、重大节日、专项活动的采集方案执行，未按要求落实上报的，每次扣罚 500 元。

3.18 服务商项目负责领导因事离开项目地时，应指定临时负责人并报采购方批准，不得耽误工作，未提前向采购方报备，每次扣罚 2000 元，因工作需要调整本项目负责人时，应提前一个月通知采购单位，并征得采购方同意。

3.19 信息采集器管理：乙方应制定设备管理制度，加强信息采集器管理并保证正常使用。设备故障采取定点维修，因使用不当造成采集器外观破损或影响功能正常使用的，由乙方按 95%的比例承担维修费用。合同终结时应如数归还信息采集器，不能归还的按以折旧扣除费用。超出每月规定流量所产生的费用，由乙方支付。

### 3.20 其他

①上传率（上传有效数据/上传有效数据的定量基数）连续三个月低于 90%，中标单位应说明原因。如无出现漏报，上述有效率、巡查间隔密度率、核查回复率、核查准时率均未发生计扣情况，且监督员配置符合采购文本设定，其他相关要求执行良好的，上传有效数据基数经讨论后可适当调整。

②因运行实际需要，所产生的相关指标（如有效信息量、上传率、有效上报率、巡查区域覆盖率、按时核查核实回复率以及计扣金额、配备人数等）变化，服务商必须无条件接受。

③考核方式：每月考核，按照方城县创建文明城市、园林县城、卫生县城标准和智慧城管运行相关标准要求，以南阳市智慧城管运行中心绩效考核通报为准。

## 第四条：服务保障

- 1、乙方在签订合同之日起，二十日内为全体座席员配发制式服装（夏季、春秋装），为采集人员配发劳动保护作业服、安全背心和劳动保护作业工具包；
- 2、外包服务人员的选取实行预选、笔记和面试制度，具体由城市管理局分管领导、数字城管中心主要负责同志、外包公司法人、项目经理统一组织实施，施行入职会签制度。坐席员须接受过初级高等教育，具有国家统一颁发的计算机初级技能资格证书，能够熟练操作办公软件；采集人员能够熟练操作采集器软件，达到参加全市技能大赛选拔标准。
- 3、外包服务合同期内，乙方须组织在职人员进行至少两次外出集中学习培训，两次团建活动，认真落实月度考核、季度评先、半年讲评、年终综合考评等学习考核制度。乙方必须按照国家法律法规要求，依法依规按照标准组织培训学习、开展业务活动、参加比武竞赛、支付劳动报酬、配发劳保用品和缴纳各类保险。

#### 第五条：合同文件的组成

- 1、本采购合同；
- 2、中标通知书；
- 3、投标报价函及投标报价函附录；
- 4、招标文件及投标文件；
- 5、经双方协商同意和有关监督部门批准的其他内容。

上述文件互相补充和解释，如有不明确或不一致之处，以次序在先者为准。签订合同时，不得改变成交的金额、付款方式、供货（服

务)期、采购内容范围和质量技术标准等实质性内容。

## 第六条：支付方式

5.1 项目费¥1793000.00 元（信息采集员及坐席员服务外包费用），采购合同签订后 10 个工作日内支付合同价的 40%预付款，服务期过半后 10 个工作日内支付合同价的 40%进度服务费，服务期满后 10 个工作日内根据考评结果核算实际服务费用，付清剩余 20%价款。

## 第七条：合同期限

6.1 合同期限 2025 年 1 月 1 日起至 2025 年 12 月 31 日止。合同期满，项目运行良好且通过甲方考核可优先选择续签。

### 6.2 合同终止

(1) 合同期满，双方未续签的；

(2) 乙方服务能力丧失，致使服务无法正常进行的；

(3) 在履行合同过程中，发现乙方不符具备条件，造成合同无法履行的。

## 第八条：项目绩效评估

乙方承接服务项目后，由甲方和有关部门对项目实施情况进行全程跟踪和监督。项目完成后，甲方会同相关部门对项目的工作绩效、服务对象受益情况、公众满足等进行评估并对资金使用权情况进行审计。

## 第九条：双方权利和义务

### （一）甲方权利、义务

1、项目实施期内，甲方有权每季度了解并掌握项目工作进度及



资金运作情况，有权对乙方资金的使用情况进行审核。若乙方的实施行为违反资金管理规定或拖欠外包人员工资三个月以上，甲方有权无条件解除合同；

2、协调相关政府部门和单位配合乙方服务工作；

3、甲方有权对乙方制定具体的考评办法，并根据业务业绩考核情况进行奖惩，直至解除本合同；

甲方必须按本合同的规定按时足额拨付项目合同款。

## （二）乙方权利、义务

1、未经甲方允许，乙方不得把本项目进行任何形式的分包或转包。否则甲方有权终止合同，并扣除本项目尚未支付的所有服务费用。因此造成的甲方损失的，乙方应承担解除合同的全部责任。

2、乙方在履行合同过程中，应按本合同如实报告项目进展情况，按时、按标准完成项目任务。如乙方未能在合同期内完成全部项目的服务内容，合同结束后，应将相应款项返还甲方。并承担由此给甲方造成的全部经济损失和违约责任。

3、乙方人员在甲方单位工作时，应遵守相关规章制度等，乙方对在服务期间所获得甲方的情报和资料有保密义务，如有泄露甲方数据情报资料应承担相应责任。

4、乙方人员在工作期间所产生的一切劳动纠纷及各类安全事故，皆由乙方全权负责，与甲方不发生任何关系。

第十条：在合同履行过程中，双方因违约或重大过失造成对方经济损失的除赔偿全部经济损失外，还应按合同标额的 30%承担违约金。

第十一条：本合同在履行过程中发生争议，由甲、乙方协商解决，协商不成的，可以向有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十二条：本协议一式肆份，甲方、乙方双方各执壹份，相关部门备案贰份，经甲、乙签章之日起生效。

甲 方：方城县城市管理局



乙 方：方城县嘉航劳务服务有限公司



法定代表人：

法定代表人：



委托代理人：

委托代理人：

单位地址：

单位地址：

电 话：

电 话：

开户银行：

开户银行：中国建设银行股份

有限公司方城支行

账 号：

账 号：41050175700800001640

日 期：

2025年4月9日

日 期：