

信阳市城市管理监督指挥外包服务项目
(二标段)

合
同
书

委托方（甲方）：信阳市城市数字化综合运行服务中心

承揽方（乙方）：信阳市申信弘毅人力资源集团有限公司

签订时间：2025 年 12 月 23 日

签订地点：信阳市城市数字化综合运行服务中心办公室

委托方（甲方）：信阳市城市数字化综合运行服务中心

法定代表人：葛川

统一社会信用代码：124115003561668372

地址：信阳市羊山新区新十四大街

承揽方（乙方）：信阳市申信弘毅人力资源集团有限公司

法定代表人：李奇

统一社会信用代码：91411500MA9KP7U40N

地址：河南省信阳市羊山新区新十一大道与新二十大街交叉口
大别山人力资源服务产业园 4 楼 412

甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》和其它相关法律、法规，在充分协商和友好合作的基础上，本着平等互利和诚实守信的原则签订本合同。该合同条款均系双方共同商定。

一、合同总价

1. 合同价款

本项目合同金额为：人民币 858800 元整（人民币捌拾伍万捌仟捌佰元整）

2. 付款方式

经费拨付实行浮动绩效每月支付方式。甲方对乙方提供服务的质量将依据《信阳市城市数字化综合运行服务中心城市管理市场化外包服务考核方案》（以下简称“考核方案”）每月进行绩效考核，考核达标后拨付经费；考核不达标的，除扣除相应的项目经费，并视情况追究相关责任。

二、合同期限

本次招标服务期限为两年，本次合同起止时间为 2025 年 12 月 25 日至 2026 年 12 月 24 日（一年合同期满后，在年度预算有保障的情况下，经甲方考核合格后，可续签一年）。

三、合同内容

3.1 项目内容

对城市管理监督员采集上报、智能化信息采集、视频监控采集、网络平台反馈、公共媒体曝光、领导交办等各种渠道反馈的城市管理部件、事件问题，进行评判、登记、受理、立案、审核、派遣指挥、协调、监督、结案、评价、回访等相关业务工作。

3.2 实施范围

浉河区（南湾湖风景区、鸡公山管理区）、平桥区（含信阳高新区、上天梯管理区）、羊山新区（含家居小镇、北湖管理区），共计 148 平方公里范围。

3.3 人员配置

指挥坐席员队伍 16 人。

3.4 工作时间

指挥坐席采用白班和夜班相结合的工作制度，以保障日常及应急工作。

四、工作标准

4.1 人员标准

监督指挥坐席员条件：①文化程度：大专以上文化程度，普通话发音标准；②年龄：18 周岁以上、45 周岁以下；③性别：

女；④健康状况：身体条件能适应轮流夜班值勤；⑤热爱城市管理事业，作风正派，有吃苦耐劳和服务奉献精神，无犯罪记录和明显不良嗜好；⑥优先使用现有指挥坐席员。

4.2 质量标准

准确受理率达标量为 97%，按时受理率达标量为 97%。

准确立案率达标量为 99%，按时立案率达标量为 97%。

核实按时派发率达标量为 97%，核查按时派发率达标量为 97%。

准确派遣率达标量为 95%，按时派遣率达标量为 97%。

按时结案率达标量为 97%。

五、权利和义务

5.1 甲方权利与义务

5.1.1 甲方有权对乙方的项目实施质量进行检查并考核，乙方的项目实施质量不达标的，视为乙方单方原因未完成本合同约定的工作内容，甲方有权要求乙方限期整改，并按照本合同中“违约责任”的条款追究乙方责任。

5.1.2 甲方有权监督检查乙方对员工进行培训的情况，并可调整乙方不合格员工，乙方必须于 15 日内调整到位，乙方员工需离职的需提前一周向甲方报备；并自离职当日起 15 日内补充到位，如未能补充到位，甲方将依据《考核方案》进行处罚。逾期 1 个月仍未补充到位的，甲方有权终止合同。

5.1.3 甲方每月按照项目实施质量和考核结果计算经费，扣除乙方因考核不合格应扣款后，将经费拨付给乙方。本合同的项

目实施经费由财政拨款,如因政策影响,拨款未能及时到位,乙方不得以此为由拒不履行本合同规定的义务。

5.1.4 甲方根据项目(信阳市中心城区城市管理实际情况)的发展情况对相关考核指标进行调整。

5.1.5 甲方提供相关的办公场地和设备。

5.2 乙方权利与义务

5.2.1 乙方有权根据合同约定按期申报领取项目实施经费。

5.2.2 乙方有权对管理工作提出建议。乙方应接受甲方的检查监督及指导,完成甲方交办的各类工作任务;按甲方的要求开展工作,如需改变,乙方应提出书面申请,并征得甲方的书面同意。

5.2.3 乙方应在合同签订后5日内,提交项目具体实施方案(包括招聘、培训、岗位设置、班次配置、工资福利制度、人事管理制度等),并完成指挥坐席员队伍的组建。

5.2.4 乙方应足额配备坐席员,保持坐席员队伍稳定,每人每年不少于2套工装。乙方应按照劳动法律法规落实坐席员劳动保障,为坐席员提供工作餐。配备外出作业机动车1辆(载客量5人以上,单次续航里程达到500公里及以上),加强坐席员、车辆管理,如发生违纪违法事件,由乙方承担一切经济责任和法律责任。

5.2.5 乙方负责项目实施过程中的事故(包括人员伤亡)处理以及一切法律责任。

5.2.6 乙方应遵守法律、法规和政策的规定,因以上原因使

合同性质发生改变，甲方不负赔偿责任。

六、违约责任

6.1.1 乙方未能履行以上义务，未遵守《投标文件》中所承诺的服务内容，违反甲方具体要求及《招标文件》规定的行为均属违约行为。甲方根据上述规定条款，视乙方违约行为的情节轻重，做出批评教育警告、扣罚经费等处理，情节严重者，甲方有权单方终止本合同而不承担任何违约责任，由乙方承担一切经济损失和法律责任。因乙方违约造成甲方损失的，甲方从应付乙方经费中扣除。且甲方有权向乙方要求赔偿，赔偿金额按照合同额的10%。

6.1.2 因乙方不遵守《劳动法》、《社会保障法》等法律规定，侵害员工合法劳动权益导致出现劳资纠纷，情节严重的，甲方有权单方终止合同执行且不承担任何责任，乙方承担一切责任。

6.1.3 对甲方提供的相关办公设备等(场地、电源、终端设备、办公系统、办公设施等),如因乙方人为损坏或丢失,未进行及时维修或补充的,经甲方书面通知的,并经乙方认可后,从项目尾款中扣除相应金额。

6.1.4 因不可抗力(如地震、台风、军事行动及人力所不可抗拒等)导致合同不能履行的,双方应及时通知对方,根据不可抗力的影响,部分或者全部免除不能履行一方的责任。

七、安全生产

乙方负责对服务人员进行劳动安全知识培训,务必遵守甲方

提出的安全生产要求，必须做到安全生产。因未进行劳动安全知识培训或未遵守安全生产要求，导致出现不良后果的，乙方需承担相关法律责任。

八、合同的生效及终止

8.1 合同生效

本合同自甲乙双方法定代表人签字、盖章之日起生效。

8.2 合同终止

本合同出现以下情况时终止：

8.2.1 合同期限结束后终止。

8.2.2 按照招标文件要求及乙方在《投标文件》中做出的承诺性条款，甲方组织进行检查考评，乙方不符合相关规定甲方有权终止合同的。主要包括：

①违反管理规定，造成重大伤亡或重大损失；

②因管理不善造成恶劣影响；

③擅自将合同全部或部分转包给第三者；

④违反劳动法或其他相关法律法规，造成恶劣影响；

⑤合同期内累计3个月或连续2个月考核为不合格的；

⑥弄虚作假及其他不正当行为，泄露数字城管任何信息、利用其资源平台进行违法行为；

⑦因经营状况出现问题或涉及重大诉讼案件，导致无法或难以履行本合同的。

九、争议的解决

合同未尽事宜，应双方友好协商解决。协商不一致，任何一

方均可提起仲裁或诉讼，仲裁或诉讼按合同履行地原则，将争议提交至市仲裁委员会，依据仲裁规则在信阳进行仲裁；或向信阳市人民法院提起诉讼。诉讼或仲裁进行过程中，除双方有争议的部分外，合同其他部分仍然有效，各方应继续履行。

十、保密条款

10.1 甲方根据工作需要提供给乙方相关保密信息，乙方必须履行保密义务。

10.2. 甲方提供的所有资料仅限于本项目内，本合同履约管理过程中使用，乙方有义务对相关资料及内容保密，并予以妥善保存，不得以任何形式摘抄、复制、保存和向项目以外的第三方扩散、泄漏甲方的资料和信息(包括但不限于案件信息、录音文件、各类数据、图片和服务资料)，乙方未按照本约定履行保密义务时，乙方承诺按照甲方的实际损失的两倍进行赔偿。

10.3 乙方应遵守相关规定，对甲方提供的有关政策、文件、资料和数据，无论本合同期内还是本合同变更、终止、解除、届满，都必须遵循保密原则，如泄漏或擅自向项目以外的第三方提供，将承担相应的违约责任，按照因未履行保密义务给甲方造成的实际损失的两倍进行赔偿。造成国家利益损失的，乙方应承担相应的法律责任。

10.4 上述保密工作，乙方有义务告知其员工进行保密，并做好相关离职人员的保密工作，乙方在职员工、离职员工违反本条保密条款的，视为乙方违约。

十一、其它条款

本合同未尽事宜，由双方协商处理。

本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份，具有同等法律效力，合同自双方签字盖章后生效。

附件：《信阳市城市数字化综合运行服务中心市场化外包服务考核方案》

甲方名称（盖章）：信阳市城市数字化综合运行服务中心

法定代表人（签字）：

开户银行：中原银行信阳申城支行

银行账号：0120111000025012000168

日期：2025 年 12 月 23 日

乙方名称（盖章）：信阳市申信弘毅人力资源集团有限公司

法定代表人（签字）：

开户银行：中国银行信阳羊山支行

银行账号：258581136338

日期：2025 年 12 月 23 日

信阳市城市数字化综合运行服务中心 市场化外包服务考核方案

依据《信阳市城市管理监督指挥外包服务项目》（一、二、三标段）合同及招投标文件有关内容，制定本方案。

一、指导思想

按照权责明晰、奖罚分明、客观公正的原则，以重约束、严考核为目标，建立多形式、高标准的综合评价考核体系，提高城市运行管理服务平台市场化外包服务质量，推动工作高效运行。

二、考核原则

- 1.客观、公正、公开的原则；
- 2.数据分析与现场检查相结合的原则；
- 3.以国家法律、行业标准、合同约定为考核依据的原则；
- 4.鼓励先进、奖惩结合的原则。

三、考核评价机构

信阳市城市数字化综合运行服务中心为考核评价主体，成立考核评价小组，具体人员名单如下：

组 长：葛 川

副组长：张 熵 胡 燕

成 员：郭 权 骆运锋 杨 豪

四、考核监督机制

邀请主管局业务科室或直属单位纪委抽派人员参与监督考核。

五、考核评价对象

信息采集服务供应商、指挥坐席服务供应商、智能化信息采集服务供应商

六、考核方式和内容

本方案所称考核是指对中标的服务外包公司所提供的信息采集服务、指挥坐席服务和智能化信息采集服务进行考核。（详见考核管理办法）

七、考核办法及结果运用

信阳市数字化城市管理考核办法每月根据相关考核内容对信息采集公司进行考核，考核基础分为 100 分，按考核细化标准每一个或几个大项考核内容设置固定分值，对不符合要求的扣除相应分值，所固定的分值扣完为止，不倒扣分。

本方案由信阳市城市数字化综合运行服务中心负责解释，本考核中所涉及的指标、计分标准、考核方式等，可根据城市管理工作实际需要进行动态调整，经和企业协商一致，报请主管局研究同意后执行。合同其他约定未纳入目标管理考核内容的，按合同约定执行。

附件：信阳市城市数字化综合运行服务中心市场化外包服务考核管理办法

信阳市城市数字化综合运行服务中心

2025 年 12 月 22 日

附件：

信阳市城市数字化综合运行服务中心 市场化外包服务考核管理办法

为规范信阳市城市管理信息采集、指挥坐席和智能化信息采集服务，提升服务质量和工作效率，树立数字化城市管理队伍良好形象，根据《中华人民共和国民法典》《信阳市城市管理监督指挥外包服务项目》合同等相关规定和相关行业标准，结合工作实际，制定本办法。

一、监督考核总则

（一）本办法由信阳市城市数字化综合运行服务中心（以下简称市城市运行中心）负责组织实施。

（二）考核实行日抽查、周通报、月考核和年总评（以合同期限为准）的方式。

（三）考核依据行业服务相关标准，采取企业全程参与，听汇报、查资料、实地抽查等方法进行。

（四）考核实行百分制，依据考核细则，扣除相应分值。

（五）考核坚持客观公正、公开公平的原则，实行考核通报制度，对考核结果有异议的，企业可向市城市运行中心、市城管局申诉复核。

二、服务标准

1.企业需依法管理，合法经营，需成立与所承担的工作任务相适应的部门。

2.企业管理人员分工、责任明确，要完善安全生产、档案管理等完善的管理制度。

3.严格按照相关法律法规和合同及投标文件的承诺逐条落实人员工资、岗位津贴、社会保险、福利待遇等。

第一部分 信息采集业务

一、业务范围

企业按合同约定组建城市管理监督员队伍，在合同规定的城市区域范围内，提供如下信息采集业务服务：

1.依据《数字化城市管理信息系统第七部分监管信息采集》（GBL30428.7-2017）、《城市运行管理服务平台 第4部分：综合评价（征求意见稿）》和相关城市管理标准，对城市事、部件问题进行采集、限时核查及实地考察。

2.对社会公众举报（热线投诉、领导交办、网上反映、媒体曝光、部门转办、信访督办等）及视频监控等途径反馈的问题进行核实。

3.责任网格内力所能及的轻微部件、事件问题需随手处置。

4.提供城市管理行业监管专项普查服务。

5.针对暴雪、暴雨等灾害天气提供快速紧急情况普查服务。

6.提供部件变更（普查丢漏、增建更新、缺失变化等）信息。

7.完成市城市运行中心交办的其他任务。

二、业务指标

1.企业应按照合同约定足额配备人员及设备，并根据实际工作需要合理划分责任网格，科学安排工作班次，保证巡查间隔时间和巡查质量。如人员离职或其他原因离岗，企业应在 15 个自然日内将人员补充到位。

2.保证上传各类数据的准确性和真实性，每月城市管理监督员巡查上报信息有效立案率 $\geq 98\%$ ，即上报的有效案件数/采集员上报的案件总数。

3.按时核查率 $\geq 95\%$ ，即信息采集员按时核查的次数/系统下发的需核查的次数。

4.按时核实率 $\geq 95\%$ ，即采集员按时核实的次数/系统下发的需核实的次数。

5.核实回复率为 100%，即采集员核实的次数/系统下发的需核实的次数。

6.核查回复率为 100%，即采集员核查的次数/系统下发的需核查的次数。

7.类别覆盖率为 80%，即采集上报小类数（事部件）/采集上报总小类数。

8.漏报率必须为零，即无漏报案件。

9.对市运管服平台发出的核查、核实指令的回复，原则上 A 类需在 1 小时内予以回复，B 类、C 类需在 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，急、特事件

应按要求时间回复（特殊情况根据实际工作需要另行调整）。

10.及时准确提供城市管理监督员信息，并根据实际情况动态调整，保证网格内人员信息准确。

11.加强信息采集终端和必备工具的管理，落实专人负责，并制定信息采集终端管理使用制度，保障信息采集终端正常使用。

三、考核方式

考核依据《信阳市城市管理信息采集业务监督考核细则》（后文简称“考核细则”）有关规定实施。

（一）日抽查

市城市运行中心人员按照不定时间、不定区域对城市管理监督员在岗人数、巡查轨迹、物品携带等情况进行检查。检查人员对发现的问题进行拍照（或视频）登记作为作业质量检查的研判依据。

（二）周通报

每周汇总日抽查情况及漏报问题进行通报。

（三）月考核

1.按要求按时提供考核资料及相关文件（含月分析报告）。

2.各项业务指标达到《数字化城市管理信息系统第七部分监管信息采集》GBL30428.7-2017 及市城市运行中心制定的业务指标。

3.凡不符合“业务服务标准”有关规定的均在考核中扣除相应分值，详见考核细则。如有发生下列情形之一的，在当月或年

度考核得分的基础上，再追加扣除 20 分：

- （1）违反管理规定，造成重大伤亡或重大损失的。
- （2）因管理疏漏造成不良影响的。
- （3）擅自将合同全部或部分转包给第三方的。
- （4）违反劳动法或其他相关法律法规，造成恶劣影响的。
- （5）承诺项目未落实到位，或有弄虚作假及其他不正当行为造成不良影响的。
- （6）城市管理监督员发生与工作相关的吃拿卡要或发生有责纠纷、弄虚作假行为的，未经市城市运行中心允许泄露其信息，利用其资源平台进行违法行为等问题。
- （7）因经营状况出现问题或涉及重大诉讼案件，导致无法或难以履行合同的。

4.如未及时提供资料或未达到业务指标扣除相应分值（详见考核细则），考核得分 95 分以上（含 95 分）为合格，95 分以下为不合格。

（四）年总评

合同期限到期后，对年度运行情况、服务质量、月考核汇总资料进行总评，评价结果分合格、不合格二个等次。公司或公司员工在工作期间受到主管局及以上表彰的，或被省级及以上新闻媒体正面报道的，每次加 1 分，公司员工在工作期间发生好人好事的，经核实后每起加 0.2 分，上限 1 分。

四、考核结果的运用

（一）日抽查结果的运用

除按照《考核细则》的相关规定在考核中扣除相应分值外，有以下情况的分别作出相应处理：

1.城市管理监督员在岗人数低于应在岗数的，每少 1 人次扣企业 1000 元。

2.经查证属实的漏报，每件扣企业 500 元，以此类推。

3.城市管理监督员在巡查过程中未按规定路线巡查，1 人 1 次扣企业 100 元。

4.虚假信息采集上报或重大舆情、重大事项未及时报备，每件扣企业 3000 元。

5.城市管理监督员在巡查期间须携带必备物品（工作服装、工作证、日志、铲子、卷尺等），每少一项，扣企业 50 元。

6.城市管理监督员在巡查期间存在不文明行为（闯红灯、随地吐痰、公共场所抽烟、着装不整，使用不文明用语等），从事与工作无关行为（如聊天、手机上网、用餐），一次扣企业 50 元；巡查期间与他人产生纠纷，出现过激行为导致不良影响的，一次扣企业 500 元，经教育后不接受整改的，对当事人予以开除处理。

7.配置统一型号手持终端（城管通），并保证功能正常，满足日常使用。在使用过程中，存在损坏、遗失及不满足正常工作开展，一次扣企业 500 元。

8.轻微问题没有及时随手处置的，一处扣企业 50 元。

9.系统录入的城市管理监督员信息与实际不符的，一人扣企业 500 元。

10.其他未尽事宜，视情节严重程度参照以上条款处罚。

（二）月考核结果的运用

1.考核达到合格以上的，除按规定扣除相应款额外，其余款额按合同约定支付企业。

2.月考核为不合格的（得分在 95 分以下的），按规定扣除相应款额（周抽查处罚款额）的基础上，每低于合格分 1 分的扣 10000 元，其余款额按合同约定支付企业。

（三）年总评结果的运用

年总评结果考核为不合格的，在月考核的基础上每低于 1 分，扣 50000 元，直至合同终止前最后 1 月经费扣完为止，并且次年不再续签合同。

第二部分 指挥坐席业务

一、业务范围

依据《数字化城市管理信息系统第八部分：立案、处置、结案》GBL30428.8-2020、《城市运行管理服务平台 第 4 部分：综合评价（征求意见稿）》和相关城市管理标准，对信息采集员采集上报、视频采集、网络平台反馈、公共媒体曝光、智能化信息采集、领导交办等各种渠道反馈的城市管理部件、事件问题，进行评判、登记、受理、立案、审核、派遣、指挥、协调、监督、

结案、评价、回访等相关业务工作。

二、业务指标

- 1.乙方应足额配备坐席员，保持坐席员队伍稳定。
- 2.落实白班和夜班相结合的工作制度，以保证日常及应急工作。
- 3.准确受理率达标量为 97%，按时受理率达标量为 97%。
- 4.准确立案率达标量为 99%，按时立案率达标量为 97%。
- 5.核实按时派发率达标量为 97%，核查按时派发率达标量为 97%。
- 6.准确派遣率达标量为 95%，按时派遣率达标量为 97%；
- 7.按时结案率达标量为 97%。

三、考核方式

考核依据《信阳市城市管理指挥坐席服务监督考核细则》（后文简称“考核细则”）有关规定实施。

（一）日抽查

市城市运行中心人员不定时对人员在岗情况、工作纪律执行情况随机检查，对发现的问题进行登记。

（二）周通报

每周汇总日抽查情况及漏报问题进行通报。

（二）月考核

- 1.按要求按时提供考核资料及相关文件（含月分析报告）。
- 2.各项业务指标达到《数字化城市管理信息系统第八部分：

立案、处置、结案》GBL30428.8-2020 及市城市运行中心制定的业务指标。

3.凡不符合“业务服务标准”有关规定的均在考核中扣除相应分值，详见考核细则。如有发生下列情形之一的，在当月或年度考核得分的基础上，再追加扣除 20 分：

- (1) 违反管理规定，造成重大伤亡或重大损失的。
- (2) 因管理疏漏造成不良影响的。
- (3) 擅自将合同全部或部分转包给第三方的。
- (4) 违反劳动法或其他相关法律法规，造成恶劣影响的。
- (5) 承诺项目未落实到位，或有弄虚作假及其他不正当行为造成不良影响的。
- (6) 坐席员发生与工作相关的吃拿卡要，或发生有责纠纷、弄虚作假行为，泄露工作信息，利用资源平台进行违法行为等问题的。
- (7) 因经营状况出现问题或涉及重大诉讼案件，导致无法或难以履行合同的。

4.如未及时提供资料或未达到业务指标扣除相应分值（详见考核细则），考核得分 95 分以上（含 95 分）为合格，95 分以下为不合格。

（四）年总评

合同期限到期后，对年度运行情况、服务质量、月考核汇总资料进行总评，评价结果分合格、不合格二个等次。公司或公司

员工在工作期间受到主管局及以上表彰的,或被省级及以上新闻媒体正面报道的,每次加1分,公司员工在工作期间发生好人好事的,经核实后每起加0.2分,上限1分。

四、考核结果的运用

(一) 日抽查结果的运用

除按照《考核细则》的相关规定在考核中扣除相应分值外,有以下情况的分别作出相应处理:

1.坐席员无故缺岗的,每发现一起扣企业1000元。

2.虚假立结案或重大舆情、重大事项未及时报备,每件扣企业3000元。

3.其他未尽事宜,视情节严重程度参照以上条款处罚。

(二) 月考核结果的运用

1.考核达到合格以上的,除按规定扣除相应款额外,其余款额按合同约定支付企业。

2.月考核为不合格的(得分在95分以下的),按规定扣除相应款额的基础上,每低于合格分1分的扣3000元,其余款额按合同约定支付企业。

(三) 年总评结果的运用

年总评结果考核为不合格的,在月考核的基础上每低于1分扣10000元,直至合同终止前最后1月经费扣完为止,并且次年不再续签合同。

第三部分 智能化信息采集业务

一、业务范围

企业按合同要求配置智能化信息采集设备，提供信息采集业务服务：

1.依据《数字化城市管理信息系统第七部分监管信息采集》（GBL30428.7-2017）、《城市运行管理服务平台 第4部分：综合评价（征求意见稿）》和相关城市管理标准，以“AI智能采集车辆+人工采集”巡查的方式对城市事、部件问题进行采集、限时核查。

2.对城市管理业务范围内的具体事项提供专项普查服务。

3.针对暴雪、暴雨等灾害天气提供快速紧急情况普查服务。

4.提供部件变更（普查丢漏、增建更新、缺失变化等）信息。

5.完成市城市运行中心交办的其他任务。

二、业务指标

1.按照合同要求配置足额智能化信息采集设备，并根据实际工作需要合理划分责任网格，保证巡查时长、里程及质量。如智能化信息采集设备在使用过程中，存在损坏或故障，在7个自然日内更新或维修，保证日常工作。

2.保证上传各类数据的准确性和真实性，每月智能化信息采集设备上报信息有效立案率 $\geq 98\%$ ，即上报的有效案件数/智能化信息采集设备上报的案件总数。

3.按时核查率 $\geq 95\%$ ，即智能化信息采集设备按时核查的次数/系统下发的需核查的次数。

4.核查回复率为 100%，智能化信息采集设备核查的次数/系统下发的需核查的次数。

5.类别覆盖率为 80%，采集上报小类数（事部件）/采集上报总小类数（根据本地智能化信息采集算法为基准，系统调取数据）。

6.漏报率为零，即无漏报案件。

7.加强信息采集终端的管理，落实专人负责，并制定信息采集终端管理使用制度，保障信息采集终端正常使用。

三、考核方式

考核依据《信阳市城市管理智能化信息采集业务监督考核细则》（后文简称“考核细则”）有关规定实施。

（一）日抽查

市城市运行中心人员不定时间、不定区域对智能化信息采集设备数量（10 辆两轮电动车加 2 台机动车）及人员在岗情况、巡查轨迹、巡查里程等情况进行检查。检查人员对发现的问题进行拍照（或视频）登记作为漏报问题的研判依据。

（二）周通报

每周汇总日抽查情况及漏报问题进行通报。

（三）月考核

1.按要求按时提供月分析报告及车辆巡查日志。

2.各项业务指标达到《数字化城市管理信息系统第七部分监管信息采集》（GBL30428.7-2017）及市城市运行中心制定的业务指标。

3.凡不符合业务服务标准扣除相应分值（详见考核细则）。如有发生下列情形之一的，在月考核或年总评得分的基础上，追加扣除 20 分：

- （1）违反管理规定，造成重大伤亡或重大损失的。
- （2）因管理疏漏造成不良影响的。
- （3）擅自将合同全部或部分转包给第三方的。
- （4）违反劳动法或其他相关法律法规，造成恶劣影响的。
- （5）承诺项目未落实到位，或有弄虚作假及其他不正当行为造成不良影响的。
- （6）城市管理监督员发生与工作相关的吃拿卡要，或发生有责纠纷、弄虚作假行为，未经城运中心允许泄露其信息，利用其资源平台进行违法行为等问题。
- （7）因经营状况出现问题或涉及重大诉讼案件，导致无法或难以履行合同的。

4.如未及时提供资料或未达到业务指标扣除相应分值（详见考核细则），考核得分 95 分以上（含 95 分）为合格，95 分以下为不合格。

（三）年总评

邀请上级部门领导和行业专家对全年运行情况、服务质量、月考核汇总资料进行总评，评价结果分合格、不合格二个等次。公司或公司员工在工作期间受到主管局及以上表彰的，或被省级及以上新闻媒体正面报道的，每次加 1 分，公司员工在工作期间

发生好人好事的，每起加 0.2 分，上限 1 分。

四、考核结果的运用

（一）日抽查结果的运用

有以下情况的，除在月考核中扣除分值，同时作出以下处罚：

1.智能化信息采集设备（手持终端、信息采集车辆及设备）未按规定配置应用的，每少 1 台扣 1000 元。

2.经查证属实的漏报，每件扣 500 元，以此类推。

3.虚假信息采集上报或重大舆情、重大事项未及时报备，每件扣企业 3000 元。

4.智能化信息采集设备在巡查过程中未按规定路线巡查的，每台扣 100 元。

5.智能识别两轮电动车每日每台巡查里程数少于 60 公里的，每台扣 200 元；智能识别四轮机动车每日每台巡查里程数少于 180 公里的，每台扣 500 元（如遇恶劣天气、设备损坏或其它特殊原因，导致车辆无法行驶或无法采集的，经城市运行中心审核后不计入考核）。

6.智能化信息采集设备在工作过程中，擅自更改巡查路线或干与信息采集无关事情的，每台扣 200 元。

7.每周车辆巡查工作日志与实际不符的，每次扣 500 元。

8.其他未尽事宜，视情节严重程度参照以上条款处罚。

（二）月考核结果的运用

1.考核达到合格以上的，除按规定扣除相应款额外，其余款

额按合同约定支付企业。

2.月考核为不合格的（得分在 95 分以下的），按规定扣除相应款额（周抽查处罚款额）的基础上，每低于合格分 1 分扣 10000 元，其余款额按合同约定支付企业。

（三）年总评结果的运用

年总评结果考核为不合格的，在月考核的基础上每低于 1 分，扣 50000 元，直至合同终止前最后 1 月经费扣完为止，并且次年不再续签合同。

第四部分 考核细则

（一）城市管理信息采集业务监督考核细则

指标 大类 (100 分)	序 号	指标 小类	评价内容及计分标准	基本分	检查形式	得 分
结果 指标 (55 分)	1	有效上 报率 (5 分)	有效上报案件量/上报案件量，有效上报率以 98%为基数，每下降 1%扣 1 分	5 分	系统调取	
	2	核查 (实)及 时率、回 复率(20 分)	及时核查率，即信息采集员按时核查的次数 / 系统下发的需核查的次数，达标量为 95%，每低 1%扣 1 分。	5 分	系统调取	
			及时核实率，即采集员按时核实的次数 / 系统下发需核实的次数，达标量为 95%，每低 1%扣 1 分。	5 分	系统调取	
			核实回复率，采集员核实的次数 / 系统下发需核实的次数，达标量为 100%，每低 1%扣 1 分。	5 分	系统调取	
			核查回复率，采集员核查的次数 / 系统下发需核查的次数，达标量为 100%，每低 1%扣 1 分。	5 分	系统调取	

	3	类别覆盖率（5分）	类别覆盖率，采集上报小类数（事部件）/采集上报总小类数，覆盖基数为80%，每低1%扣0.5分。	5分	系统调取	
	4	检查漏报率和漏报件（15分）	当月信息采集漏报率为不得超过当月上报案件总量的3‰，在3‰的基础上每超过1‰扣0.5分。	15分	现场检查或系统调取	
	5	专项普查（10分）	未在规定时间内完成专项普查任务的每次视情扣3—5分。	5分	现场检查或系统调取	
专项普查错报、漏报的，每件扣0.5分。			5分			
过程指标（25分）	6	人员管理（20分）	按合同规定足额配备人员，抽查发现比规定人数每少1人次扣1分；网格人员与配置表不对应，未提前备案的，每人次扣1分；人员离职或其他原因离职的，未能在15日内补充到位，每人次扣5分，逾期25日内仍未补充到位的，此项不得分。	20分	现场检查或查看当月发放工资表及银行流水	
	7	设备管理（5分）	提供信息采集终端设备（城管通）购买清单及人员配置终端设备台账，未提供相关资料扣1分；使用过程中设备损坏或丢失，未能及时更换或维修，每次扣0.5分。	5分	现场检查或查看资料	
诚信指标（20分）	8	诚信管理（5分）	吃拿卡要、弄虚作假，虚报瞒报假报案件的，每件扣5分，当事人予以开除。	5分	系统调取、现场检查及投诉	
	9	文明经营（15分）	未按要求提供在职人员台账、数据分析报告，内容包括人员花名册、人员配置表、培训记录和入职登记表等资料，每少一项扣0.5分；人员离职应提前5日提交书面说明，未按规定提交的每人次扣0.5分；	5分	现场检查或查看资料	
			无故拖欠员工工资、克扣员工福利或其他违法经营行为，每人次扣1分；未按规定交纳或未按时交纳相关保险，未按时（次月20日之前）发放当月工资，扣5分	10分	银行流水清单或台账	
加分事项			公司或公司员工在工作期间受到主管局及以上表彰的，或被省级及以上新闻媒体正面报道的，每次加1分，公司员工在工作期间发生好人好事的，每起加0.2分，上限1分。		查看资料	

（二）城市管理指挥坐席服务监督考核细则

指标类别 (100分)	考核内容及计分标准	基本分	检查形式	得分
业务指标 (50分)	准确受理率达到 97%，每下降 1%扣 2 分。	6 分	系统调取	
	按时受理率达到 97%，每下降 1%扣 1 分。	4 分		
	核查按时派发率达到 97%，每下降 1%扣 2 分。	6 分		
	核实按时派发率达到 97%，每下降 1%扣 2 分。	6 分		
	准确立案率达到 99%，每下降 1%扣 1 分。	5 分		
	按时立案率达到 97%，每下降 1%扣 1 分。	3 分		
	准确派遣率达到 95%，每下降 1%扣 2 分。	10 分		
	按时派遣率达到 97%，每下降 1%扣 1 分。	6 分		
	按时结案率达到 97%，每下降 1%扣 1 分。	4 分		
人员管理 (35分)	每月坐席员在岗人数 16 人。当月每少 1 人扣 10 分（人员离职的应提前一周向中心报备，人员缺岗的应在 15 日内补充到位，补充到位为当月不算缺岗。当月超期未补充的每少 1 人次扣 5 分）。	20 分	人员花名册、现场检查	
	无正当理由不得迟于次月 20 日前发放上月工资。迟发工资未在 5 日内整改的，扣 5 分。严格落实劳动法，未按要求购买社会保险的，每缺 1 人次扣 1 分。	5 分	工资发放、社保缴纳凭证	
	公司配备工装，每缺 1 人扣 1 分；当月未在规定时间内整改的每缺 1 人扣 2 分。	4 分	现场检查	
	每月提交上月坐席服务运行情况报告（含坐席人员月度综合评价表、人员工资表、社会保险缴纳统计表等），未按规定提交的扣 2—5 分。	6 分	提交资料	
过程指标 (15分)	擅自作废、同意授权案件，不按照规范流程操作私自结案、瞒报案件的；每日报表填写有缺项、漏项和不按操作规范要求登录退出系统的；坐席员之间、坐席与市民或责任单位发生直接争吵的；“市民随手拍”案件未进行电话有效回访的；消极怠工，不服从上级管理等违反坐席日常管理制度的，根据情况每次扣 1 至 3 分。	15 分	现场抽查、查看资料	
加分 事项	公司或公司员工在工作期间受到主管局及以上表彰的，或被省级及以上新闻媒体正面报道的，每次加 1 分，公司员工在工作期间发生好人好事的，每起加 0.2 分，上限 1 分。		查看资料	

（三）智能化信息采集业务监督考核细则

指标 大类 (100 分)	序 号	指标 小类	评价内容及计分标准	基本分	检查形式	得 分
结果 指标 (35 分)	1	有效上 报率(10 分)	有效上报案件量/上报案件量, 有效上报率以 98%为基数, 每下降 1%扣 1 分	10 分	系统调取	
	2	核查及 回复率 (10 分)	及时核查率, 即信息采集员按时核查的次数 / 系统下发的需核查的次数, 达标量为 95%, 每低 1%扣 1 分。	5 分	系统调取	
			核查回复率, 采集员核查的次数 / 系统下发需核查的次数, 达标量为 100%, 每低 1%扣 1 分。	5 分	系统调取	
	3	类别覆 盖率(5 分)	类别覆盖率, 采集上报小类数(事部件) / 采集上报总小类数, 覆盖基数为 80%, 每低 1%扣 0.5 分。	5 分	系统调取	
	4	检查漏 报率和 漏报件 (10 分)	当月信息采集漏报率为不得超过当月上 报案件总量的 3‰, 在 3‰的基础上每超 过 1‰扣 1 分。	10 分	现场检查或 系统调取	
过程 指标 (35 分)	5	人员管 理(10 分)	按合同规定足额配备人员, 抽查发现比规 定人数每少 1 人次扣 1 分; 人员离职或其 他原因离职的, 未能在 15 日内补充到位, 每人次扣 5 分, 逾期 25 日内仍未补充到 位的, 此项不得分。	10 分	现场检查或 查看当月发 放工资表及 银行流水	
	6	设备管 理(25 分)	10 台智能识别两轮电动车每周按要求提 供车辆巡查日志, 未按期提供的, 每次扣 0.5 分; 每月巡查累计里程未达到 20000 公里的, 每少 100 公里扣 0.5 分。	10 分	现场检查或 查看资料	
			2 台智能识别四轮机动车每周按要求提 供车辆巡查日志, 未按期提供的, 每次扣 0.5 分; 每月巡查累计里程未达到 10000 公里的, 每少 100 公里扣 1 分。	10 分	现场检查或 查看资料	
			提供信息采集终端设备(城管通)购买清 单及人员配置终端设备台账, 未提供相关 资料扣 5 分;	5 分	现场检查或 查看资料	
诚信 指标 (30 分)	7	诚信管 理(5 分)	虚假信息采集上报或重大舆情、重大事项 未及时报备, 一经核实, 每件扣 2 分	5 分	系统调取、 现场检查及 投诉	

分)	8	文明经营（25分）	未按要求提供智能化设备巡查轨迹、巡查工作日志、智能采集方案等，每少一项扣1分；智能化设备未按规定巡查，每次扣2分	10分	现场检查或查看资料	
未按要求提供在职人员台账（人员花名册、培训记录、入职登记表）、车辆资料（车辆保险保养记录）、运行分析报告的每少一项扣1分；人员离职应提前5日提交书面说明，未按规定提交的每人次扣1分；			5分	现场调查		
无故拖欠员工工资、克扣员工福利的，每人次扣1分；未按规定交纳或未按时交纳相关保险，扣2分；未按时（次月20日之前）发放当月工资，扣5分；有其他违法行为的，扣5分。			10分	银行流水清单或台账		
加分事项			公司或公司员工在工作期间受到主管局及以上表彰的，或被省级及以上新闻媒体正面报道的，每次加1分，公司员工在工作期间发生好人好事的，每起加0.2分，上限1分。		查看资料	