

信阳市城市管理监督指挥外包服务项目  
(三标段)

合

同

书

招标方（甲方）：信阳市城市数字化综合运行服务中心

中标方（乙方）：政通智慧城市运营科技有限公司

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

招标方（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

中标方（乙方）：政通智慧城市运营科技有限公司

法定代表人：杨先胜

统一社会信用代码：91120116328521416K

地址：山东省济南市历下区书昌街656号金玺广场4号楼2201-A

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**

### **1.1. 合同价款**

本项目合同金额为：人民币 1240000 元整（人民币壹佰贰拾肆万元整）

### **1.2. 付款方式**

经费拨付实行浮动绩效每月支付方式。甲方对乙方提供的服务质量将依据《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》进行绩效考核，考核达标后按时支付；考核不达标的，扣除相应的项目经费，并视情追究相关责任。

## **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 23 日至 2026 年 12 月 22 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

严格依据《数字化城市管理信息系统第七部分：监管信息采集》(GB/T30428.7-2017) 及地方标准，对信阳市中心城区内城市管理部件、事件问题进行信息采集、案件核查、专项普查及其它任务。

#### 3.2. 服务范围和算法服务

3.2.1. 涉河区 ( 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。

3.2.2. 算法服务包含但不限于 ( 智能识别两轮电动车及智能识别四轮机动车可识别小类 ) : 无照经营游商、占道经营、店外经营、乱堆物堆料、沿街晾晒、非法小广告、积存垃圾渣土、暴露垃圾、道路积水、违规户外广告、非机动车乱停放、违规牌匾标识、道路不洁、违章接坡、交通护栏、道路破损、非装饰性树挂、架空线缆脱落、私搭乱建 ( 违规遮阳棚 ) 、绿地脏乱、违规标语宣传品、废弃家具设备、路名牌、交通标识牌、井盖破损等，提供智能分析及算法定期优化升级。

#### 3.2.3. 业务指标

序号	监督考核指标	考核内容	指标值
1	有效上报率	有效上报率完成情况	每月 $\geq 98\%$

2	核查率	案件核查回复情况	每月 $\geq 95\%$
3	核查及时回复率	案件核查按时回复情况	每月 $\geq 100\%$
4	类别覆盖率	上报问题信息类别覆盖全部管理部件和事件的类别情况	每月 $\geq 80\%$
5	漏报率	漏报案件数量/有效上报件数量	每月 $\leq 0$

备注：“4”：根据本地智能化信息采集算法为基准，系统调取数据。

### 3.3.智能设备配置（设备、车辆、人员）

3.3.1.配置2辆智能识别四轮机动车及配套设备、10辆智能识别两轮电动车及配套设备，并负责车辆及设备的日常运行和维护（含车辆保险、燃油、充电、电瓶更换、定期保养、维修等）。

3.3.2.配置1套智能分析平台，10套智能识别两轮电动车设备及算法服务、2套智能识别四轮机动车设备及算法服务。

3.3.3.签定合同5日内，完成智能采集设备、车辆和不少8人的操作队伍组建（配备不少8部手持终端及流量、通过时长），应满足2台智能识别四轮机动车、10辆智能识别两轮电动车日常操作，按需要配备操作人员）。

### 3.4.工作时间

春夏季（5月至9月）：7:00—21:00（一类网格7:00—21:00；二类网格7:30—19:00；三类网格上午8:00—12:00、下午14:00—18:00）；秋冬季（10月至次年4月）：7:30—20:00（一类网格7:30—20:00；二类网格8:00—17:30；三类网格上午8:00—12:00、下午14:30—17:30）及甲方根据工作

实际要求的其它时间。

## **四、设备要求**

### **4.1.智能识别两轮电动车**

4.1.1.需配备全新的主流品牌，品牌需具备一致性，智能识别两轮电动车 10 辆，单次续航里程不得少于 120 公里，并配备智能识别巡查设备。

4.1.2.智能识别巡查设备具体参数需满足日常工作需要。

### **4.2.智能识别四轮机动车**

4.2.1.配备五座 1 辆、七座 1 辆智能识别四轮机动车，车载 AI 智能采集设备、智能 AI 视频分析系统，提供 360 度监控画面（视频保存时间不低于三个月）。

4.2.2.提供所有智能设备配套资源(含每台设备对应的物联网流量卡及不少于 300g 基础流量套餐,必要的终端操作软件及授权等)。

## **五、权利和义务**

### **5.1.甲方权利与义务**

5.1.1.甲方依据《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》对乙方服务质量考核，并依据考核结果拨付相应经费。

5.1.2.甲方对乙方业务进行全面的技术指导、检查、管理和监督,对检查中发现的问题有权要求乙方限期予以整改,对逾期未整改的将扣除相应的经费。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。

5.1.3. 甲方要求乙方提供智能化信息采集设备，对不符合智能化信息采集设备参数或在日常巡查中不能正常使用的，乙方应于 5 日内调整到位，未能及时调整造成工作空档或延误，按照考核细则扣除乙方相应经费，逾期 15 日仍未补充到位的，甲方有权终止合同。

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. 乙方员工或设备车辆发生的一切劳务纠纷和各类人身伤害、安全事故，皆由乙方负责，与甲方无关。

## 5.2. 乙方权利和义务

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. 合同签订后 5 日内，乙方配齐所有智能化采集设备及人员，保证正常开展工作。在使用过程中，存在设备及车辆损坏或故障，乙方要在 7 个自然日内补充到位。

5.2.4. 乙方配备 2 辆智能识别四轮机动车，至少一台七座车辆，汽车单次续航里程不少于 500 公里，累计行驶里程不得超过 4 万公里。

5.2.5. 乙方负责智能信息采集软硬件设备购买、系统平台技术对接、安装调试、运行维护、设备授权等工作，以上所

产生的费用由乙方负责。

5.2.6. 乙方应在合同签订后 5 日内, 提交项目具体实施方案(包含巡查路线、工作时间、工作日志等);乙方每日提供智能化设备的巡查工作日志。

5.2.7. 乙方每月 10 日前提供上月运行情况分析报告(包含人员工资支付凭证(银行流水、人员工资表)、社保资料、培训表、巡查轨迹等资料)。

5.2.8. 乙方按约定, 提供不少于 8 部手持终端及采集工作所需求的数据通信流量(支持 5G 和 APN 模式, 每月提供不少于 180 分钟通话及省内 10G 流量)。合同履行期内, 手持终端造成丢失或不能使用的, 由乙方及时进行更换或维修, 甲方对信息采集手持终端(城管通)使用情况进行考核。

5.2.9. 乙方负责对车辆及智能设备的维护和日常运行(车辆保险、燃油、充电、电瓶更换、定期保养、维修等)。

5.2.10. 乙方指派负责智能化设备后台终端的操作及立案派遣等工作。

5.2.11. 合同履行期内, 乙方应指定一名项目负责人及一名技术人员负责现场智能化信息采集外包项目的执行情况, 如有人员变动需提前报备并征得甲方同意, 否则按违约处理。

5.2.12. 乙方需落实采购需求的其他事项。未按采购需求落实承诺事项的, 甲方有权单方终止合同并且有权要求乙方进行赔偿。

## 六、违约责任

6.1. 乙方未提交项目具体实施方案（对应合同 5.2.6 及 5.2.5 条款），做出批评教育警告；未按时间约定，视情节轻重,按照考核细则进行处罚。

6.2. 乙方未落实承诺事项的(对应合同 5.2.9,5.2.10,5.2.11 条款)，甲方按照考核细则进行处罚。

6.3. 乙方违反《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由乙方负责解决，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(对应合同 5.1.5 条款)；乙方未落实(对应合同 5.2.3,5.2.4 及 5.2.8 条款)规定提供智能化采集设备及车辆、手持终端设备，甲方有权终止合同。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 %。

6.4. 因不可抗力（如地震、台风、军事行动及人力所不可抗拒）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，务必遵守安全生产要求，因未进行劳动安全知识培训或未遵守相关法律法规（酒驾或扰乱社会公共秩序等），导致出现不良后果的，乙方需承担相关法律责任。

## **八、合同生效及终止**

### **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. 根据招标文件中的要求及乙方在《投标文件》中做出的承诺性条款进行检查考核，不符合相关规定需终止合同的。主要包括：

- ① 累计3个月或连续2个月考核为不合格的；
- ② 擅自将合同全部或部分转包给第三者；
- ③ 违反劳动法或其他相关法律法规，造成恶劣影响；
- ④ 因乙方的经营状况出现问题或涉及重大诉讼案件，导致乙方无法或难以履行本合同的；
- ⑤ 《投标文件》承诺项目未落实到位的，弄虚作假及其他不正当行为；

## 九、争议的解决

合同未尽事宜，应双方友好协调解决。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

本项目甲方向乙方提供的地理信息、部件信息及视频信息资料（包括乙方为履行本合同而收集到的相关信息资料）属于涉密资料或内部管理敏感资料，乙方不得以口头、书面

电子、影像、视频等形式向第三方扩散、泄露；乙方应加强对员工的保密教育，未经甲方许可，乙方不得以任何形式公布、出售、转让、赠与、使用，因造成上述资料、信息涉密的，承担一切因此造成的法律责任并赔偿损失。无论本合同是否变更、解除、终止，本条款均持续有效。

## **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城市管理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）：政通智慧城市运营科技有限公司

法定代表人（签字）：

开户银行：招商银行股份有限公司天津自由贸易试验区分行

银行账号：122905541510701

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 焰 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.严格按照相关法律规定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》（GB/T30428.7-2017）、《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（普查遗漏、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》GB/T30428.7-2017 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》GB/T30428.8-2020、《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。

### **（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》(GB/T30428.7-2017)、《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（普查遗漏、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》（GB/T30428.7-2017）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	
过程指标（25分）			专项普查错报、漏报的，每件扣 0.5 分。	5 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		
诚信指标（20分）	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	
	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。 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)	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)	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	
8		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	