

# 濮阳市数字城管信息采集服务外包合同书

项目编号：濮财市直招标采购—2025—9

项目名称：濮阳市数字城管信息采集服务外包

甲 方：濮阳市城市管理局

乙 方：政通智慧城市运营科技有限公司



签订地点：濮阳市城市管理局

签订日期：2025 年 5 月 21 日

**甲 方：濮阳市城市管理局**

**乙 方：政通智慧城市运营科技有限公司**

根据甲方委托河南豫恒工程咨询有限公司组织的濮阳市城市管理局数字城管信息采集服务外包项目的中标通知书，按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》规定，经甲乙双方友好协商，双方一致同意，达成以下合同条款：

### **第一条 服务内容**

#### **1. 服务内容：**

1.1 本项目覆盖区域约 70 平方公里(东至 106 国道,南至站南路、西至大广高速、北至卫都路；共配置 77 人，其中信息采集员 37 人，坐席员 40 人。

1.2 信息采集员依据相关城市管理标准，以人工巡采方式为主对事件部件采集、核查核实。坐席员对信息采集、热线投诉和领导交办等各种途径反应问题进行立案、派遣、结案。

1.3 信息上报数 4.75 万；结案率 $\geq 90\%$ ；问题差错率 $\leq 3\%$ 、核查核实错误率 $\leq 2\%$ 、巡查覆盖率 100%、核查回复率 $\geq 95\%$ 、核查回复及时率 $\geq 95\%$ 。

1.4 乙方应向信息采集员提供能够满足工作需要的通讯费，同时要加强对信息采集器的专人管理，并接受业主的监督管理。

### **第二条 合同总金额及期限**

1. 服务期限：本合同服务期 2025 年 6 月 1 日至 2026 年 3 月 31 日止。

2. 服务总金额为：RMB 2558000.00 元。大写：人民币贰佰伍拾伍万捌仟元整。

### 第三条 服务质量标准

#### (一) 信息采集管理绩效评价标准

1. 工作数量(有效上报量+自行处置量)。根据财政部门绩效评价要求,每季度考核一次,工作数量不低于市级部门预算项目绩效目标规定指标的25%。未按要求完成工作量的,每件扣款50元。

2. 工作质量(问题差错率、核查核实错误率、巡查覆盖率、巡查频次)。通过抽查系统数据,问题差错率不高于当月采集案卷量的3%,核查核实错误率不高于当月核查核实案卷量的2%,巡查覆盖率100%,巡查频次不低于网格类型要求的巡查频次。

问题差错率以3%为基数,每增加1%扣款5000元,如工作时间和区域内发生市长信箱、新闻曝光、社会反响较大的问题而没有上报的,每发生一次扣款1000元;问题差错率低于1%的奖励1000元。

核查核实错误率以2%为基数,每增加1%扣款5000元,如因核查核实错误造成处置部门有投诉的每发生一件扣款500元;核查核实错误率低于0.5%的奖励1000元。

巡查覆盖率以100%为基数,每降低1%扣款5000元;未按要求完成网格巡查频次的,每发生一次扣款200元。

#### 3. 工作效率(核查回复率、核查回复及时率)。核查回复

率、核查回复及时率均不得低于当月核查案卷量的95%。核查回复率、核查回复及时率每下降1%扣款5000元,如因核查超时导致自动结案的每件扣款200元。

4. 巡查及时准确,工作时间和区域内不发生因巡查不到位(未上传)情况的发生,如热线受理、行业监管、社会各界反映(属巡查范围的内容)而信息采集员未做反馈的问题。如工作时间和区域内发生新

闻曝光、社会反响较大的问题而信息采集员未作反馈的，每发生一次视情扣500元。

5. 加强员工队伍管理，不发生与工作相关的吃、拿、要等问题，不发生有责纠纷，不发生弄虚作假的行为。如出现一次，经确认视情扣1000元，项目经理写出检查说明。

6. 绩效评价方式：每月汇总，每季评价，按3-4个月为兑付周期。

7. 绩效评价依据：《濮阳市数字城管信息采集绩效评价办法(2025版)》。

8. 按期提供“数字城管”数据分析、趋势分析服。

9. 如因数字城管运行的实际需要，所产生的相关指标变化，中标人必须无条件接受。

10. 提倡职业道德，轻微问题做到举手之劳(自行处置)。

10.1 不符合立案的小广告；

10.2 垃圾箱小门打开或盖子移位；

10.3 窨井盖轻微错位，在能力范围内；

10.4 垃圾箱外的小袋装垃圾；

10.5 非机动车停在泊车线外；

10.6 网络通讯交接箱门打开(设施不坏)；

10.7 单个影响交通及自身安全的无证商贩；

10.8 劝导违反城市管理有关规定的其他行为。

## (二) 坐席员管理考核标准

1. 负责组建中心坐席员队伍。包括人员队伍的组建及日常管理、安全管理、人员培训、守法守纪教育、考核监督。

2. 乙方要合理配置坐席员。因坐席员离职、辞退形成的空缺，

应在次月（以正式离职、辞岗退时间算起）补冲到岗，未及时到岗的扣除缺岗人员当月所有费用。

3. 负责组织人员为市数字化城市管理监督指挥中心提供坐席服务，包括但不限于案件受理、筛选立案、任务派遣、结果反馈、综合考评等数据汇总统计、数据分析等。

4. 负责受理、登记、反馈数字化城管热线电话、网络投诉等服务。

5. 服从采购方管理，接受采购方的监督、考核和业务指导，完成需方交办的其它任务。

6. 服务质量要求。采购方根据服务方工作开展情况，每月对服务方服务质量进行汇总，每季度进行绩效评价，达不到规定服务标准的，按规定核减该季服务费用金额，服务质量良好的，对服务方工作予以肯定，每季度给与一定的资金奖励。

7. 绩效评价方式：每月汇总，每季评价，按3-4个月为兑付周期。

8. 绩效评价依据：《濮阳市数字城管信息采集绩效评价办法(2025版)》。

9. 按期提供管理情况通报、总结等资料。

10. 如因数字城管系统运行实际需要，所产生的相关指标变化，乙方必须无条件接受。

#### 第四条 付款方式

合同签订后，以3-4个月为一个支付期，共三个支付期，每个支付期，需方验收供方服务合格后填写验收报告表，待市财政资金拨付到需方账户后，供方提供正规发票，由需方在三十日内向供方付价款

总额的 30%、30%、40%。如资金未拨付到需方账户，甲方向乙方支付合同款自动顺延，顺延期间产生的有关费用供方应无条件垫付。

## 第五条 双方权利和义务

### 1. 甲方的权利和义务

1.1 甲方有权对乙方的项目实施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限期予以整改，涉及质量评价扣款的，按照规定进行计扣；

1.2 甲方有权对乙方不符合本项目要求(见招投标文件)规定的行为进行处罚。

1.3 甲方监督检查乙方对员工进行培训的情况，以提高数字化管理信息采集的技术水平。

1.4 甲方应按项目实施质量和绩效评价结果据实结算合同金额。

1.5 甲方可要求乙方调整不合格员工，并于 30 日内调整到位。

1.6 甲方可根据政策的变动并结合实际情况，与乙方协商一致后对合同项目内容进行修改和补充，并签订补充协议。

1.7 甲方应按合同规定的支付方式付款。如因政策影响，拨款未能及时到位，甲方应积极协调相关资源，按照合同相关条款支付乙方款项。

### 2. 乙方的权利和义务

2.1 乙方有权根据合同领取项目实施经费。

2.2 乙方有权对管理工作提出建议。

2.3 乙方有履行承诺的义务，严格按招投标文件的要求对所聘人员进行培训，并参加由甲方组织的检查和综合考评。

2.4 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。

2.5 按甲方的要求开展工作，如有改变，乙方应提出书面申请，并征得甲方的书面同意。

2.6 乙方根据本合同所承担的服务内容，自行到有关部门申办用工手续、员工劳动保险手续和暂住证手续等。乙方应严格按照劳动法各条规定逐条落实所聘人员的工资、社会保险等要求，如发生违纪违法和安全事件，由乙方承担一切经济责任和法律责任。

2.7 乙方必须按相关规定为员工购买保险。

2.8 乙方负责项目实施过程中乙方人员的事故处理和一切费用。

2.9 在合同期内，因实际需要调整乙方管理任务和管理级别时，乙方要服从大局，相应增减承包面积及经费(参照合同，按比例进行增减，并签订补充协议)。由此造成的经济损失，甲方不负赔偿责任。

2.10 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。

#### 第六条 违约责任

1. 乙方未能履行本合同义务，未遵守招投标文件中所承诺的服务内容，违反甲方具体要求及《公开招标文件》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。

2. 未经甲方同意乙方不得私自将该服务转包第三方完成。

3. 乙方因人员、技术等跟不上项目服务需要而影响工作，达不到合同约定服务标准的，甲方责令乙方在 30 日内完成整改，经乙方整改后仍未达到甲方要求的，甲方有权终止合同并扣除服务费。

4. 其他违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

#### 第七条 保密条款

1. 乙方对甲方提供的资料负有保密义务，未经甲方同意，不得向项目无关单位和个人提供有关资料，如发生以上情况，甲方有权索赔。

2. 甲方有义务保护乙方的知识产权，未经乙方同意，甲方对乙方交付的成果文件、资料不得向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况，乙方有权索赔。

#### 第八条 争议的解决

本合同执行过程中发生的任何争议，如双方不能通过友好协商解决，由合同签订地人民法院管辖。

#### 第九条 不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后1日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

#### 第十条 合同的终止

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. 根据招标文件要求及乙方在投标文件中做出的承诺性条款进行检查考评，不符合相关规定需终止合同的。

#### 第十一条 税费

此项目发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方承担。

#### 第十二条 其他

1. 本合同所有附件及政府采购文件均为合同的有效组成部分，与

本合同具有同等法律效力。

2. 在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件(包括会议纪要、补充协议、往来信函)即成为本合同的有效组成部分。

3. 如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日内书面通知对方，否则应承担相应责任。

### 第十三条 合同生效

1. 本合同订立时间：2025年5月21日。

2. 本合同订立地点：濮阳市。

3. 本合同在甲乙双方负责人代表或其授权代表签字盖章后生效。

4. 本合同一式肆份，双方各执贰份，具有同等法律效力。

甲方：(印章)

乙方：(印章)

法人代表：(印章/签字)

法人代表：(印章/签字)

全权代表：(签字)

全权代表：(签字)

地址：河南省濮阳华龙区

人民路112-2院

邮政编码：457000

电话：0393—6665012

地址：天津自贸试验区(空港经济区)

安和路21号1.4.5幢502室

邮政编码：300300

电话：022-59901720

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

签订时间：2025.5.21

签订时间：2025.5.21