

## 4、服务承诺

### 4.1 服务承诺函

致：安阳市智慧城市运行中心：

我公司参与的采购编号为安财招标采购-2025-31的安阳市智慧城市运行中心数字化城市建设信息采集项目（项目名称）采购活动中，郑重承诺完全响应以下的招标文件中服务内容和要求：

#### 一、项目基本情况

“我市通过政府购买服务的方式将安阳市城市运行管理服务平台覆盖主城区范围内的 城市管理事、部件委托给具有城市管理信息采集能力、宣传报道、劳动和社会保障事务 代理服务、职业培训管理且具有完善的内部管理制度 的法人单位，依据国家标准 GB/T30248.7-2017《数字化城市管理信息系统第7部分:监管信息采集》”，进行定时、全覆盖、公正、及时的监管和有效信息数据采集、准确传输以及核查、核实等，确保城市管理问题的及时发现和全面处置。

#### 二、项目实施范围：

安阳市数字化城市管理系统覆盖范围内约 145 平方公里；根据中心工作需要，在指定区域进行重点采集和专项采集。区域范围：东至京港澳高速，西至华祥路，南至光明 路(南外环)，北至邺城大道。采集范围内网格划分区域如下：

##### 一级网格：

东：京港澳高速、西：中州路、南：文昌大道、北：人民大道

##### 二级网格：

南块：东：京港澳高速、西：京广铁路、南：长江大道、北：文昌大道

北块：东：京港澳高速、西：京广铁路、南：人民大道、北：洹滨南路

西块：东：中州路、西：华祥路、南：文昌大道、北：安钢大道。

三级网格：

南块：东：京港澳高速、西：京广铁路、南：南外环、北：长江大道

北块：东：邳城大道（北外环）、西：京广铁路、南：洹滨南路、北：邳城大道

西块：东：京广铁路、西：华祥路、南：安钢大道、北：邳城大道

三、项目服务期限：

本项目需要信息采集员人数不低于 50 人，服务期限为 2 年，拦标价为 200 万元/年，具体实施开始时间以采购人签订合同为准。

信息采集服务费按月平均支付(中标价÷24 个月)，合同签订后，根据采购方每月考核情况，采购方根据财政资金情况支付给中标方，具体支付时间以市财政局资金拨付时间为准。中标方必须按时足额支付信息采集员工资，不得以采购方未支付信息采集服务费为由拖欠信息采集员工资。

如财政部门对采集项目进行绩效考核，因中标方采集工作未达到本合同约定的产出指标（数量指标、质量指标和时效指标）考核要求而造成预算资金扣减的，扣减部分由中标方自行承担。

四、项目采集时间要求：

由采购方依据城市管理及中心工作要求和季节不同进行确定。中标方应合理安排工作人员及工作时间，使之符合劳动法及有关规定。时间参考规定：

一类区域采集时间：

4 月-9 月 7:00-21:00；

10 月-次年 3 月 7:00-20:00。

其它区域采集时间：

4 月-9 月 7:00-19:00；

10 月-次年 3 月 7:00-18:00。

上述区域节假日照常采集。

## 五、项目服务要求

1. 按照国家、省市对城市运行管理服务平台的建设和规范要求，鼓励充分运用物联网、云计算、大数据等现代信息技术，通过人工智能技术，利用移动 AI 智能视频采集的及时性、便捷性、高机动性，提升安阳市智慧城管信息采集科技运用水平，推动城市管理高质量发展。

提供视频智能采集服务，依据安阳市数字化城市管理覆盖区域及年度采集案卷数指标，合理配置智能识别采集设备，并提供视频智能分析平台服务、算法服务（算法服务包含但不限于：无照经营游商、占道经营、店外经营、乱堆物料、沿街晾晒、非法户外小广告、垃圾箱满溢、积存垃圾渣土、暴露垃圾、道路积水等，提供智能分析及算法定期优化升级）以及与智慧城管平台的接口服务等。

2. 中标方必须在工作区域范围内成立针对本项目的服务管理机构。

3. 中标方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。

4. 中标方必须具备专业的智慧城管运营服务能力，建立科学有效的培训机制，定期对巡查人员开展专业培训工作。负责人员招聘、培养、日常管理及智能采集设施设备的日常运行和维护（车辆保险、燃油、充电、定期保养、维修等）。

5. 中标方应建立信息采集服务保障各类方案，应包含特殊天气应急预案、节假日应急预案、培训方案、信息采集员工作方案（工作流程、交接班制度、轮岗方案等）

6、根据采集数据定期提供智慧城管运行情况数据分析、数据趋势分析服务，并且提出合理性建议，包括但不限于：智慧城管工作运行月度、季度、年度报告、大城市发展数据分析报告、节假日城市管理数据分析研判报告、防汛工作数据分析报告、各类城市事部件专项普查数据分析报告等。

## 六、采集要求：

对城市管理部件、事件问题的采集、上报，要求信息采集人员每天在管辖

的城市单元网格内巡查，按照“主干道—次干道—背街小巷”的顺序依次巡查，巡查时间要求如下：一级网格:1次/2小时；二级网格：1次/3小时；三级网格：2次/一天。

每年信息上报有效总数量不少于18万条，立案量不少于15万条（不含自行处置），并对每条案件处理结果进行按时核查；对群众举报的每条城市管理问题进行核实和处理结果的核查。采购方可根据实际运行情况调整信息采集员信息采集达标量和案件上报达标量，中标方必须无条件接受。

根据采购方指令（专项采集），在规定时间内对指定的管理部件、事件或其他特定管理内容进行调查，对重要时段或重要路段进行专项普查，并对相关信息进行收集或上报；专项采集没有明确的项目，只要采购方在合同履行期间安排的任务要求，中标方均需按采购方要求进行采集，不能因专项采集不明确而不进行采集服务。（提供承诺函）

特殊情况采集：清明节、中元节、寒衣节（农历十月初一）、腊月三十等传统祭祀节，采集员需早上6:00到岗，对店外经营、占道经营和不文明祭祀等进行采集；

对变化（变更、减少或新增等）的部件信息、地形信息及时采集上报，以便更新普查数据。

## 七、项目信息采集员配置和要求

中标方必须保证信息采集员人数不低于50人。必须拥有独立的办公场所和完善管理体系。投标文件中要对公司的办公场所、内部管理体系的构成、职责和人员招聘预案等事项做出较为详细的说明。

信息采集员条件：热爱城市管理工作，责任心强；身体健康，能胜任区域信息采集工作；具备岗位所需知识，能熟练使用手机；必须是专职人员，工作时间不得从事兼职；无犯罪（劣迹）前科；经向采购人备案并经采购人认可后方可上岗。年龄要求：男55女50岁以下成年人，学历必须是高中或中专以上学历。

## 八、采集方式

采集方式可采用人工巡查及无人机、视频车辆巡查等智能设备巡查方式，无论采用何种方式，采集形成的案件必须能自动上传到中心平台，保证案件有效性。

**自行处置：**主要是针对城市乱张贴乱挂晒和信息采集员能直接处置的一些事、部件问题（例如井盖错位、垃圾箱翻倒和非机动车乱停放等简易的事件、部件等），信息采集员一旦发现此类问题，便随即直接清除与解决。

**信息采集并上传：**主要是针对信息采集员职责不能快速处置的上述城市管理事、部件问题，这些问题一旦经信息采集员发现，应随即利用信息采集器（城管通）采集现场信息，并上传到采购方运管服平台系统立案，以便由事、部件的责任单位来处置。

**核查信息并上传：**主要是针对原发现并已经得到责任单位处置的以及公众反馈的城市管理事、部件问题，信息采集员在得到采购方指令后，前往原事、部件现场核实，将现场核实情况随即利用信息采集器（城管通）采集现场信息，并上传到采购方运管服平台系统结案。

**核实要求：**对群众举报的城市管理问题，信息采集员根据核实指令，现场进行拍照核实和取证，并将核实后的信息上传到采购方运管服平台系统。

**变更信息的限时采集：**主要针对辖区内出现的变更信息，应给予限时采集。

## 九、信息采集服务质量要求及罚扣办法

按照国标要求，做到应采尽采、精准上报。采集区域范围内月上报率不得低于 95%，否则，中标方月上报率每下降 1%扣除当月经费 4000 元。如月信息上报量连续三个月低于月信息达标量的 95%，中标方应说明原因。如未发现漏报、上报有效率、巡查间隔密度率、核查回复率计扣情况，且信息采集员按要求配置，其他相关要求执行良好的，上报比例可适当调整。

中标方要根据工作性质和要求，制定相应的管理、考核制度，并加强对所属人员的管理。如因制度不明、管理不善，而影响到信息采集工作的，扣除中标方当月经费 500 元整。

中标方要采取严格措施，保证信息采集数据的有效性。信息员在采集、核

查、核实过程中弄虚作假的，一经查实，扣除中标方当月经费每人每次 200 元。中标方要相应对 相关责任人做出具体处理决定，并以文字形式报采购方备案。

中标方要加强对所属人员的岗位职责、工作守则等方面的教育管理。信息采集人员在工作时间内，不得出现与相关专业部门的工作人员进行接触、乘坐其交通工具等现象。如有违反，一经查实，扣除中标方当月经费每人每次 500 元。中标方要相应对相关 责任人做出开除处理，并以文字形式报采购方备案。

采购方督察人员到现场检查，发现的城市管理事、部件问题，而信息采集员未及时 上报（巡查周期内未能上报的），每发现一宗扣中标方当月经费 10 元（流动商贩、沿街 晾挂、小堆垃圾不算漏报或未及时上报）。采购方对中标方网格内的信息采集情况采取人工巡查与系统监督相结合的办法。所 查漏报信息超出巡查周期内所允许 5%的，部件问题每件扣除中标方当月经费 50 元；事件问题每件扣除中标方当月经费 30 元。

报纸、新闻媒体已曝光的城市管理事、部件问题，而信息采集员未及时上报的，每 宗扣中标方当月经费 200 元，影响恶劣的每宗扣 1000 元。如当月累计三次以上的，采购 方有权解除与中标方签订的合同。

中标方对责任网格内的人员分工应以文字或表格形式报采购方备案。备案后的人员 分工安排，中标方不得随意更改。确需调整与更改的，需以文字形式报采购方同意后， 方可调整与更改。

采购方督察人员在对中标方信息采集人员实施现场督察时，可指定中标方信息采集 人员在 15 分钟内到达适当位置。如无特殊情况又不能按时到达指定位置的视为脱岗，每 人每次扣除当月经费 100 元。

中标方根据采购方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:1 次/2 小时；二级网格: 1 次/3 小时； 三级网格: 2 次/一天），采用随机抽查某工作网格方式考评，覆盖密度率达 90%的为合 格，每下降 1%则每人次扣罚 100 元，对各工作网格内事、部件的巡查时间按采购人要求 执行。

中标方对变化（变更、减少或新增等）的部件信息、地形信息及时采集上报，以便更新普查数据。

中标方要严格工作时间的落实，无特殊原因，在十分钟内不能到达责任网格内的工作人员，即视为迟到。扣除中标方当月经费每人每次 30 元；超时 30 分钟以内的，又无特殊原因的，视为脱岗，扣除中标方当月经费每人每次 50 元；超时 1 小时以上，（在此期间中标方采取措施补充岗位的，可以视为特殊情况处理）且无特殊原因的，视为空岗。扣除中标方当月经费每人每次 100 元。

中标方信息采集人员，在工作时间内确需离开责任网格的，由中标方进行人员补岗，完成交接后方可离开。否则，超时 30 分钟以上视为空岗，扣除中标方当月经费每人每次 100 元。中标方要相应对相关责任人做出具体处理决定，并以文字形式报采购方备案。

采购方发出的核查指令需在 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，特急事项按特殊规定处置。所有核实指令需在 60 分钟内予以回复。

核查回复率及准确率必须达到 98%（含 98%），每下降 1%扣 1000 元，无特殊情况无回复或回复错误的按 100 元/次扣罚。按时核查率不得低于 95%，每下降 1%扣 1000 元，无特殊情况不按规定时间内回复的按 50 元/次扣罚。

核实回复准确率不得低于 95%，准确率每下降 1%扣 500 元，不按规定时间内回复的按 50 元/次扣罚。核实回复率必须达到 100%，每下降 1%扣 500 元，无特殊情况无回复的按 50 元/次扣罚。

中标方因采购方提出对采集区域内事、部件采集要求的变化，或其它事项的变更，中标方应以采购方的文字形式通知为准，否则，一切责任由中标方承担。

#### 十、“信息采集器”（“城管通”）的管理

（1）合同签订后，由采购方合作通信运营商提供“城管通”，中标方须缴纳“城管通”押金 1500 元/台。“城管通”所产生的无线通信服务费由采购方的无线网络系统合同单位支付，但中标方不得用于工作之外的通信。

(2) 合同终结时，中标方须如数将“城管通”以及相关附属设备返还，每少一部按有关规定比例赔偿。如因使用不当造成“城管通”外观破损或影响功能正常使用的，中标方将足额支付修理费用。

(3) 中标人应制定“城管通”管理使用办法，从制度上保证“城管通”的正常使用。

(4) 要按照采购方提供的“城管通”设定的工作区域，落实专人使用，并按正点率和全覆盖的要求，在合同签订一个月内提供各工作单元的巡查行径路线，并定人定机上报名单。

#### 十一、信息采集队伍的组建

1. 中标方在签订合同后 10 日内要求按照投标文件的承诺，完成信息采集队伍的组建，15 日内完成信息采集队伍人员的岗前培训并向采购方申请验收，由采购方组织验收合格后方可正式实施，中标方应向采购方提供信息采集人员花名册，一年内人员变动率不能超过 12%。投标方应在投标文件中提供确保此项目标实现的科学、合理的实施方案。

2. 项目实施期间，中标方按国家规定政策须为信息采集员办理相应保险，还应负责信息采集员工作所必须的劳保用品。应符合我国《劳动法》第五章有关国家实行最低工资保障制度的规定，中标方支付信息采集员的工资不得低于本地最低工资标准。所需费用应包含在投标报价中。中标方人员在工作期间所产生的一切劳资纠纷及各类安全事故，皆由中标方全权负责，采购方不承担任何责任。

3. 信息采集员培训要求：使采集员了解我市城管管理历史与取得的成绩、智慧城管 相关的标准与规范等，数字城管运用的相关信息技术、发展目标、组织结构和各角色作用等；使采集员熟悉安阳市的责任网格划分，标准化的巡查方式；使采集员熟悉数字城 管事部件标准、立结案规范；使采集员尽快熟悉采集工作的具体流程、制度、岗位规范。牢记职业道德；对采集员进行“城管通”手机使用培训，使其熟练使用城管通。

以上招标文件内容，我公司承诺完全响应。

特此承诺。

法定代表人（经营者）（电子签名）：

供应商（电子签章）：**政通智慧城市运营科技有限公司**

日期：2025年9月9日