

一、技术要求

(一) 服务岗位：30 个；

(二) 服务地点：郑州市管城回族区北下街街道办事处辖区（具体地点由采购人随机指定）

(三) 工作内容

1. 及时清理突店经营、占道经营；

2. 及时清理墙体广告、悬挂广告、橱窗广告及各类小广告；

3. 及时劝阻并治理非机动车乱停放行为；

4. 及时发现并上报各类存在安全隐患的基础设施问题；

5. 做好领导交办各项临时性城市管理工作及各类迎检工作；

6. 及时现场处置突发事件，一旦出现群体性事件，第一时间控制现场维持秩序，必要时配合公安机关开展相关工作。

(四) 成交供应商需遵守城市管理协管人员管理办法：

1. 岗位职责

1.1 服从街道办统一安排、听从指挥，遵守各项规章制度，文明执勤、严格要求自己。

1.2 宣传城市管理的法规政策，提供咨询服务，对违法行为说明利害关系，讲明城市管理工作要求和有关情况。

1.3 协助开展城市管理执法工作（不行使行政执法权），对所辖区域实行动态巡视检查；对违反城市管理条例政策、规章规定的行为进行巡查、报告、劝阻、制止，并督促其改正。

1.4 收集并及时反馈社区、公共单位、群众对城市管理工作方面的意见和建议，做好信息报送、跟踪落实等辅助工作，充分发挥桥梁纽带作用。

1.5 协助城管执法人员拆除违法建设、数字化管理、交通秩序、沿街综合整治、城市养犬常态化管理等工作。

1.6 完成街道交办的其他任务。

2. 成交公司配备人员的基本要求

2.1 城管协管员应当符合以下条件。

(1) 拥护党的路线、方针、政策，遵纪守法，热爱城市管理工作。

(2) 男性优先，年龄在 18—50 周岁；根据需要，可以择优招录 50 周岁以上的男性协管员。

(3) 身体健康，品行良好，作风正派，举止端庄。

(4) 有一定的政策理论水平和管理能力，语言表达能力较强。

(5) 有较强的组织纪律观念和良好的职业道德，敢于担当，作风正派。

(6) 新聘用的协管员，由城管科、成交公司对其开展为期3天的专项培训与考核；考核合格后聘用上岗。

(7) 辞职、辞退或解聘人员，应在离职前将街道配备公用装备、物品、服装、标识标志和证件等予以移交方可办理手续。因未移交而擅自离职的，不予结算，并保留索要直至诉讼的权利。聘用人员提出解除劳动合同，由本人提前15日提出书面申请，经相关程序审批后方可离职。

2.2 除上述条件外，有下列情形之一的优先录用。

(1) 中共党员；

(2) 退伍士兵；

(3) 正在从事城管协管员工作的人员；

(4) 具有大专以上学历的人员；

(5) 具有熟练计算机操作水平的人员；

(6) 具有熟练驾驶技能（B1 机动车驾驶证以上）的人员。

2.3 发现存在下列行为，经查证属实和主要领导研究后，进行辞退处理。

(1) 不听指挥、不服街道办统一工作安排的；

(2) 工作期间饮酒，酒后参与城市管理工作酗酒滋事的；

(3) 利用职务之便敲诈勒索，有吃、拿、卡、要、报等行为的；

(4) 充当违章商户保护伞的；

(5) 向违章商户通风报信，导致专项治理、集中行动和其他执法活动开展不成功的；

(6) 工作期间到歌舞厅、酒吧、网吧、桑拿等场所参加娱乐活动的；

(7) 工作中被纪检部门查处或新闻媒体、网络曝光负面报道，造成社会不良影响的；

(8) 受治安处罚、党纪处分以及被追究刑事责任的；

(9) 工作中弄虚作假，虚报考勤或资金帐目的。

3. 工作任务

3.1 紧紧围绕辖区乱点区域和难点地带，按照定人、定时、定岗、定责工作法对辖区市容市貌进行有效管理。

3.2 做好街面管控。对违反城市管理法律规定的各种行为进行教育、劝导、督促，帮助当事人纠正违法行为，维护城市管理秩序；对不听劝阻拒不改正违法行为的当事人，及时提请城管执法人员依法查处。

3.3 维护执法现场秩序，疏导交通。根据执法要求搬运、清点、登记、看管相关物品；对暴力抗法等严重阻挠执法的行为，及时报警、报告。

3.4 协助城管对投诉、举报的线索进行调查、了解、核实，对当事人的整改情况进行核查。

3.5 根据《郑州市城市管理相对集中行政处罚权规定》第二章第九条至第十八条规定，协助执法人员管理辖区内违章行为，包括对城市违章设置户外广告的行为、违反城市市容和环境卫生管理的行为、违反城市市政设施管理规定的行为、违反城市大气污染防治管理规定的行为、违反建筑施工噪声和社会生活噪声管理规定的行为进行管理和劝阻。

4. 督查管理和考核奖惩

4.1 城管科要求各协管队长每天上报当天调休、请假、迟到、旷工和次日人员盯守路段、上岗情况。

4.2 督察科与城管科相结合，每天坚持开展作风纪律及工作督查，发现违纪情况对此提出通报批评并进行处罚。

4.3 充分调动协管员工作积极性，对下列表现之一的队长或队员，应当给予奖励。

(1) 为街道争得荣誉，防止或挽救事故与经济损失有功，奖励 200 元；

(2) 工作期间，经个人或公司团队努力，有先进事迹、受上级领导表扬或被媒体报道正能量事情的，给与奖励 100—300 元。

(3) 每月市精细化考核被评定为全市前五名的，奖励成交公司壹万元整；依据日常市、区两级数字化城管案件及督查案件案发数量为准。

4.4 有下列行为之一的给予经济处罚：

(1) 个人定岗的乱点、严控区域路段范围内占道经营发现一处扣 50 元，除占道经营外的数字化案件或违章行为发现一处扣 20 元，以此类推。

(2) 工作期间无故未按规定着装；着装时披衣、敞怀、卷裤腿、穿拖鞋、留怪异发型等有损城市管理队伍形象的，第一次提醒教育，第二次发现罚款 30 元；

(3) 上班期间从事与工作无关的事情，如打牌、下棋、打游戏、上网聊天、观看视频等，每次罚款 100 元。

(4) 上下班迟到、早退，每次罚款 50 元，四小时以上按旷工论处；旷工一天扣 200 元。

(5) 工作期间出现空岗或无人值守的，接到指令在 15 分钟之内不能到达指定地点的，按旷工论处；

(6) 针对市、区两级管理督查案件及数字化城管监督案件，每发生一起扣除该路段成交公司 20 元。

(7) 每月市精细化考核被评定为全市后五名，扣除成交公司壹万元整；依据日常市、区两级数字化城管案件及督查案件案发数量为准。

(8) 大气污染管控期间，做到每日定时巡查，严格落实管控措施。若被市、区两级下发督查通报，扣除成交公司一千元整。

(9) 成交公司应保证每季度协管人员变更比例不得超过 20%，超出比例扣除 5000-10000 元。

5. 请销假与考勤

5.1 工作时间为早 7:00 至晚 22:00，实行两班工作制。

5.2 所有上岗队员实行签到制度，不得代签，否则扣除代签人和被代签人的当天工资，签到事项由城管科具体负责。

5.3 协管机动人员请假需经城管科审批后，报主管领导批准，由城管科备案存档。社区下沉人员请假需依次经社区、城管科审批后，报主管领导批准，由城管科备案存档。

5.4 月考勤记录及每月奖惩名单参照请假流程逐级审批。

5.5 定岗人员如需调岗，必须提前报备，并参照请假流程逐级审批。

5.6 请病假、事假的扣除当天工资，旷工三天及以上的按照自离处理，扣除当月全部工资。

5.7 所有人员必须绝对服从领导，服从各项工作安排，如有顶撞领导，不服从工作分配和安排，就地免职。

(五) 项目服务方案

通过供应商提供的项目服务方案，采购人了解供应商对本项目服务流程。

(六) 权责分工

供应商应制定权责分工，明确服务人员的职责，使项目保质保量完成。

(七) 设备配置方案

通过供应商提供的设备配置方案，了解供应商提供器械、工具、通讯等装备情况，确保项目保质保量完成。

（八）人员培训方案

供应商制定人员培训方案，对服务人员进行相关的法律法规、劳动技能、行为规范、劳动纪律等方面进行培训，培训合格后方可上岗。

（九）考核制度

供应商应制定考核制度，起到约束服务人员工作行为的作用，从而使服务人员遵守工作纪律，提供日常服务质量。

（十）服务质量保证措施

供应商编制服务质量保证措施，确保本项目保质保量完成。

（十一）安全、文明服务措施

供应商编制安全、文明服务措施，确保服务人员提供安全、文明精细化服务。

（十二）应急预案

供应商针对各种突发情况制定详细可行的应急预案，有利于提高工作效率。

二、商务要求

（一）服务期：合同签订之日起1年。

（二）服务地点：郑州市管城回族区北下街街道办事处辖区（具体地点由采购人随机指定）。

（三）质量要求：合格且满足采购人要求。

（四）履约验收：采购人根据国家有关规定、采购文件、成交方的响应文件以及合同约定的内容和验收标准进行验收。

（五）付款方式：甲方按照服务人员实际出勤及考核结果每月结算。