

禹州市城市管理综合行政执法大队
数字城管坐席与信息采集服务项目

合
同
书



甲方:禹州市城市管理综合行政执法大队

乙方:河南榜领信息科技有限公司

甲、乙双方依《中华人民共和国民法典》及其它相关法律、法规之规定,本着平等互利和友好合作原则,就禹州市数字城管坐席与信息采集服务项目经过协商一致,达成合同条款如下,供甲、乙双方共同遵守执行。

一、合同组成文件及优先次序

第一条 构成本合同的文件应视为可互相解释,如果合同文件存在歧义或不一致,则按以下优先次序来确定:

合同书

中标通知书

投标文件

招标文件

二、合同期限

第二条 本合同服务有效期为一年,自2025年12月16日起至2026年12月15日止,合同期满后,经双方协商一致,可按年度续签。

三、合同价格

第三条 乙方年服务费为人民币壹佰柒拾万零捌仟玖佰元整(¥:1708900元),本项目负责为禹州市中心城区约78平方公里(北至北环、西至西环、南至南环、东至禹王大道-站前大街-祥云大道)的区域提供城市事件和部件信息采集及坐席管理项目服务。

第四条 项目中标后合同执行第二年度,本项目服务费仅在上年服务费用基础上,按禹州市当年最低工资和社保标准上调额度追加,其余不做调整。

四、服务费支付方式

第五条 甲方负责将服务经费纳入单位年度财政预算,并对乙方工作实效进行月考核。根据考核结果支付服务经费(不含逾期付款利息),具体支付时间为自市财政拨款至甲方财务账户十日内支付乙方。

五、信息采集服务范围 and 数量要求

采集范围:禹州市中心城区约78平方公里(北至北环、西至西环、南至南环、东至禹王大道-站前大街-祥云大道)。

第六条 采集要求

信息采集区主要围绕	月信息采集上报量
禹州市中心城区约 78 平方公里（北至北环、西至西环、南至南环、东至禹王大道-站前大街-祥云大道）。	不低于 12000 条（含线下微信群内）

其中：线下微信群内信息采集量不得多于月案件上报量的 20%，部件信息采集量不得少于月案件上报量的 10%，或以甲方现场考核的实际部件损坏为达标依据。如月案件上报量连续三个月低于案件上报达标量的 90%，或者部件案件数量连续三个月低于月案件上报达标量的 8%，乙方需另外书面说明原因。如无发现漏报、上报有效率、巡查间隔密度率、核查回复率均未发生计扣情况，且人员按要求配置，其他相关要求执行良好的，部件上报比例可适当调整。

但因天气原因或甲方要求，采集区域有所变化，如：区域整治、道路施工、改造、治理等情况对采集量有所影响的，以甲方通知为准，适度调整月信息采集上报量和巡查密度。

第七条 采集方式

快速处理。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件、部件问题（如：小广告、小袋垃圾、井盖轻微错位、垃圾箱翻倒等简易的事件、部件问题等），信息采集员一旦发现此类问题，便随即直接清除与解决；每个月快速上报量不得多于总量的 20%。

信息采集并上传。主要是针对信息采集员职责不能直接得到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采集现场信息，并上传到市数字城市监督指挥平台，以便由事、部件的责任单位来处置。

核实、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，信息采集员在得到平台指令后，前往原事、部件现场核实或核查，利用信息采集器（手机）将现场情况进行采集，并上传到平台结案。

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。

专项问题普查上报和采集。主要是针对甲方提出的专项普查要求，制定出专项普查

方案,并且在要求的时间内完成普查上报和信息采集。例如:道路积水点、私搭乱建、园林绿化、缺株断档、广场游园、市政设施等问题的普查。

对发生恶劣天气时出现的事部件问题进行应急信息采集。主要是针对雨雪、大风等恶劣天气期间出现的影响公共安全和通行的突发情况,能够及时行动,快速全面的将问题进行采集上报。

第八条 项目人员

禹州市数字城管坐席与信息采集服务项目总人数配备 45 人,其中:信息采集人员 36 名,大厅坐席人员 9 名。信息采集和坐席人员由乙方指派管理,乙方应依法与之完善劳动合同手续,建立劳动关系,保障其合法权益。在工作中,如上述人员发生一切事故等,均由乙方承担全部责任。

第九条 人员工资

项目实施中,乙方项目人员工资标准不低于禹州市执行的最低工资标准,乙方按月及时以工资卡形式发放工资,并由乙方为员工办理意外伤害险和按禹州市相关规定为员工办理社会保险。在财政拨付项目服务费滞后时,乙方应积极处理和及时发放员工工资以及相应的社保费用,不允许乙方项目人员出现罢工、滋事行为。否则,甲方有权单方终止合同,同时乙方不能参与下年数字城管坐席与信息采集服务项目的招标。

第十条 上班时间

上午 8:00-12:00;下午 14:30-17:30(冬季)/15:00-18:00(夏季)。节假日照常采集。甲方可以根据工作实际,安排夜间专项采集,临时调整采集工作时间、采集班次和每班次配备人数比例,乙方应无条件接受。

六、项目外包公司服务质量要求及计扣办法

第十一条 信息采集月有效案件上报总量等于月案件上报达标量,即月案件上报率等于 100%,甲方支付采集公司服务经费的 100%。

第十二条 上报信息有效率(按月统计)不得低于 95%,有效率每降低 1%扣减服务经费 200 元,以此类推。

第十三条 甲方督察人员到现场检查,发现的数字城管事、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),扣罚 50 元,对于主次干道等重点部位存在的重点问题,每发现一宗扣减服务费 1000 元,对于其它部位发生的轻微问题,每发现一宗扣减服务费 500 元。如问题上报出现重大差错或因迟报、漏报原因对政府、社会及

甲方造成不良社会影响的,每发现一宗扣减服务费 5000 元。

第十四条 报纸、新闻媒体曝光或领导批示的数字城管事、部件问题,而信息采集员未及时上报,每发现一宗扣减服务费 500-1000 元。如当月累计三次以上的,甲方有权加重考核或解除与乙方签订的合同。

第十五条 项目总人数配备必须符合要求,不得低于合同规定总人数的 90%,否则甲方有权按每人 2000 元扣减服务费。

第十六条 甲方督察人员到现场抽查信息采集员,如网格内的信息采集员没有在规定时间内到达现场的,每人次扣减服务经费 500 元。

第十七条 乙方根据甲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% 则每人次扣减服务经费 100 元。

第十八条 大厅坐席员受理案件未达到立案、结案标准或案件经查问题描述错误而被继续办理,达到受理标准而被无故作废,每次扣减服务经费 50 元。平台上案件没有及时受理或督办,造成遗漏的,每次扣减服务经费 100 元。

第十九条 大厅坐席员按时立案率每月不得低于 95%,按时派遣率每月不得低于 95%,派遣准确率每月不得低于 95%,按时结案率每月不得低于 95%,每降低 1%,扣减服务经费 100 元,依此类推。

第二十条 乙方应根据甲方要求,加强大厅坐席人员管理,并适时调整大厅在岗人数。大厅坐席员在岗期间必须严守工作纪律,统一着装,言行文明礼貌,不得从事与工作无关的事情,一经发现每次扣减公司服务经费 100 元。

第二十一条 统计数据应排除设备、技术、政策调整等影响客观数据部分。

第二十二条 出现与工作相关的吃、拿、要等问题,或发生有责纠纷,或有弄虚作假经核实确认的,每次扣减服务费 500 元,并且公司应将有关责任人予以辞退。年累计超过三次则甲方有权单方终止合同,同时乙方不能参与下年数字城管坐席与信息采集服务项目的招标。

第二十三条 对不能胜任工作或出现重大过错的员工,乙方要按照甲方要求及时辞退或调整;若因乙方管理问题,员工存在工作表现不积极、拉帮结派、寻衅滋事等现象的,甲方视情况扣除乙方服务经费。



第二十四条 对于项目中需补充或调整的服务质量要求,甲方可通过制定并实施《关于对信息采集服务外包公司监管考核办法》予以规定。如发生有争议的问题,由甲乙双方协商解决。

七、“信息采集器”的领取、管理和使用

第二十五条 在签订合同后的十日内,信息采集员和管理人员所需的采集器由甲方按人员配置的实际情况(外加5%的备用机)足额提供,并保证功能正常使用。

第二十六条 如“信息采集器”在使用中有问题(在质保期及三包之内的)由乙方到信息采集器售后地点统一维修,如遗失(含被盗抢等),乙方按其采购合同价的95%(使用1年以内)、90%(使用1-2年)、85%(2年以上)予以赔偿;如因使用、管理不当造成手机硬件损坏或数据丢失的,由乙方到信息采集器售后地点统一维修;如“信息采集器”在使用中有问题(在质保期及三包之外的)由甲方统一维修。

第二十七条 合同终止时,乙方如数将“信息采集器”返还,甲方对采集器进行检查,每少返还一部或者出现破损的按上述计扣办法执行。

第二十八条 乙方应加强机器的管理,并落实专人负责,同时要制定采集器管理使用制度,保障信息采集器正常的使用。

第二十九条 信息采集器通信费用由甲方根据固定标准直接向通信部门结算,其固定标准由甲方根据需要设定,超出标准的服务费由乙方承担。

八、双方权利和义务

第三十条 该数据的成果最终所有权归甲方所有,在项目实施过程中由甲乙双方共享。未经甲方同意,乙方不得擅自扩散或提供给第三方使用。

第三十一条 乙方人员在甲方单位工作时,应遵守相关规章、制度等,乙方对在系统建设期间所获得的甲方的情报和资料有保密义务,泄漏秘密应承担相应责任。本条款不因合同变更、解除、终止而失效。

第三十二条 乙方应服从甲方工作安排,参加甲方举行的各项甲方活动和会议,积极完成甲方交办的各项工作任务(如确有劳务支出情况,甲方将给予适当补贴)。

第三十三条 乙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,皆由乙方全权负责,与甲方不发生任何关系。

第三十四条 本合同任何一方发给对方的通知,都应以书面或电传、传真、电报的形式发送,而另一方应以书面形式确认并发送至对方指定地址。

九、保密要求

第三十五条 甲乙双方均需对涉及本项目的文件资料、往来信函等履行保密义务,不得对外泄漏。如违反上述规定将承担由此产生的全部法律责任。

十、税和关税

第三十六条 在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费及办公场所相关经费均由乙方负担。

十一、其他

第三十七条 合同争议:在本合同履行过程中发生争议。双方应当协商解决。若协商解决不成,任一方提起诉讼,提起诉讼由甲方所在地法院管辖。

第三十八条 合同附件作为本合同不可分割的组成部分,与本合同具有同等法律效力。

第三十九条 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、补充合同、往来信函)均成为本合同的有效组成部分。

第四十条 适用法律:本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

第四十二条 本合同如与其它合同有冲突,以本合同为准。

第四十一条 本合同经双方法定代表人或法人授权委托人签字并加盖公章后生效。本合同一式六份,甲方、乙方各执三份。

第四十二条 本合同各项未尽事宜,由甲乙双方另行商议解决。



附件一：中标通知书

附件二：招标文件

附件三：投标文件

甲方(公章):

委托代理人:

开户 银行:

账 号:

日 期:

2025年12月16日

乙方(公章):

法人或委托代理人:

开户 银行:

账 号:

日 期:

2025.12.16