

# 禹州市城市管理综合行政执法大队公共自行车 运营服务采购项目合同

甲方：禹州市城市管理综合行政执法大队

负责人：张红雨

住所地：禹州市颍川路与行政南路交叉口东北 80 米

乙方：河南云际科技有限公司

统一社会信用代码：91410100MA9FD76H4G

法定代表人：杨昊珂

住所地：禹州市钧台街道智汇街区连洛湾路中原云都数字港 11 楼

根据项目编号为 YZCG-DLG2026009-A 的 禹州市城市管理综合行政执法大队禹州市公共自行车系统运营服务费项目（以下简称“本项目”）的招标结果，乙方为中标人。现经甲乙双方友好协商，就以下事项达成一致并签订本合同：

## 1、下列合同文件是构成本合同不可分割的部分：

- 1.1 招标文件；
- 1.2 中标通知书；
- 1.3 乙方的投标文件；
- 1.4 合同条款、合同附件；
- 1.5 补充协议；
- 1.6 其他合同文件。

在合同订立及履行过程中形成的与合同有关的文件均构成合同文件组成部分。上述各项合同文件包括合同当事人就该项合同文件所

作出的补充和修改，属于同一类内容的文件，应以最新签署的为准。

## 2、合同标的及内容

2.1 本合同标的为：禹州市城市管理综合行政执法大队禹州市公共自行车系统运营服务费项目，主要内容为由乙方负责为禹州市公共自行车提供运营、维修、保养和管理，确保 800 辆公共自行车正常运行。（具体详见“附件 1：项目需求”）。

### 2.2 运维服务联系人员

2.2.1 双方确定，在本合同有效期内，甲方指定李绍欣为甲方项目联系人，乙方指定黄星源为乙方项目联系人。任何一方变更项目联系人的，应当及时以书面形式通知对方，并获得同意，未及时通知或擅自更改并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

## 3、甲乙双方权利和义务

3.1 乙方为运营服务人员提供办公场所。

3.2 合同期间，需要协调第三方时，甲方有义务向乙方提供相关信息和必要的协助。

3.3 甲方有对乙方履行合同的工作进行检查的权利；当乙方提供了合同约定内容的运营服务，并达到了相应的质量承诺时，有义务按时签署乙方提供的运维服务验收单等验收文档。

3.4 甲方有权利对乙方不称职的派驻服务人员提出更换要求。

3.5 乙方有义务严格按照本合同的规定，向甲方提供运营服务。

3.6 乙方应确保承担合同相应工作的人员具有相应的能力、水平、责任心。

3.7 乙方应保障系统正常运行，如因乙方原因导致掉线或无法正常运行掉线或无法正常运行，将核减系统服务费，按照每天 12 万/365 天扣除。

#### 4、合同标的履行时间、地点

4.1 合同履行期限：自合同生效之日起1年；

4.2 履行内容：禹州市800辆公共自行车正常运行；

#### 5、验收要求

5.1 服务完成后，乙方需及时向甲方提交验收申请，并提供运营服务期间形成的各类服务资料及单据，甲方责任部门组织相关部门进行验收，验收合格后出具双方签字确认的验收单；

5.2 验收标准：**【详见“附件1：项目需求、附件2：公共自行车服务运营管理考评细则”】**。

5.3 本项目是否邀请其他投标人参与验收：不邀请。

#### 6、合同总金额

6.1 合同总金额为人民币大写：捌拾壹万伍仟壹佰元（¥815100.00）（含系统服务费12万元）。

6.2 合同款项的支付应按照招标文件的规定进行，具体如下：

(1) 支付方式：银行转账；

乙方账户信息：

户名：河南云际科技有限公司

开户行：中国建设银行股份有限公司禹州支行

账号：41050171640800002661

(2) 支付时间及条件：运营服务费按年度均摊，依照考核情况每半年支付一次。

#### 7、违约责任

7.1 甲方逾期付款的，应以**【应付款项为基数、按照日万分之三的标准】**向乙方支付违约金。

7.2 乙方逾期未完成合同约定服务内容的，视为违约，每逾期一日，应以**【未完成合同约定服务对应款项为基数、按照日万分之三的**

标准】向甲方支付违约金。

7.3 乙方运营服务不符合合同约定的技术标准和服务要求的，应当返工。

## 8、知识产权

8.1 乙方提供的采购标的应符合国家知识产权法律、法规的规定且非假冒伪劣产品；乙方还应保证甲方不受到第三方关于侵犯知识产权及专利权、商标权或工业设计权等知识产权方面的指控，若任何第三方提出此方面指控均与甲方无关，乙方应与第三方交涉，并承担可能发生的一切法律责任、费用和后果；若甲方因此而招致损失，则乙方应赔偿该损失。

8.2 若乙方提供的采购标的不符合国家知识产权法律、法规的规定或被有关主管机关认定为假冒伪劣品，则乙方成交资格将被取消；甲方还将按照有关法律、法规和规章的规定进行处理。

## 9、保密

甲乙双方保证对从另一方获得的商业秘密（技术信息、经营信息及其他商业秘密）予以保密，未经对方许可，不得向任何第三方泄露。违反上述保密义务的，应当赔偿由此造成的全部损失。

## 10、合同变更和转让

本合同未尽事宜，甲乙双方可以订立书面补充协议。本合同的附件和补充协议均为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等的法律效力。

本合同生效后，任何一方不得擅自变更和将权利义务转让第三方。

## 11、解决争议的方法

甲乙双方在合同履行过程中发生争议的，应当先协商解决；若协商不成的，依法向合同履行地人民法院提起诉讼。

## 12、不可抗力

12.1 因不可抗力造成违约的,遭受不可抗力一方应及时向对方通报不能履行或不能完全履行的理由,并在随后取得有关主管机关证明后的 15 日内向另一方提供不可抗力发生及持续期间的充分证据。基于以上行为,允许遭受不可抗力一方延期履行、部分履行或不履行合同,并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

12.2 本合同中的不可抗力指不能预见、不能避免、不能克服的客观情况,包括但不限于:自然灾害如地震、台风、洪水、火灾及政府行为、法律规定或其适用的变化或其他任何无法预见、避免或控制的事件。

### 13、合同期限、份数

13.1 合同期限:本合同自甲乙双方法定代表人或者其授权代表签字并加盖单位公章之日起生效,至 2027 年 3 月 3 日止。

13.2 本合同一式 4 份,甲方执 2 份,乙方执 2 份,具有同等法律效力。

附件: 1. 项目需求

2. 公共自行车服务运营管理考评细则

(以下为合同签章页无正文)

甲方:



法定代表人/授权代表人: 杨晓敏

联系人: 联系电话:

日期: 2026.3.4

乙方:



法定代表人/授权代表人:

联系人: 联系电话:

日期:



签订地点: 禹州市城市管理综合行政执法大队

签订日期: 2026 年 3 月 4 日

## 附件：1. 项目需求

### 一、项目需求

禹州市城市管理综合行政执法大队禹州市公共自行车系统运营服务费项目，主要内容为由乙方负责为禹州市公共自行车提供运营、维修、保养和管理，确保 800 辆公共自行车正常运行。

### 二、技术要求

#### （一）运营服务范围

- 1、全市 800 辆自行车卫生保洁和维修保养。
- 2、站点空满桩调运及上下备车。
- 3、全市站点监控、后台调度、数据汇总，24 小时热线服务。
- 4、全市站点设备正常运行。
- 5、办理补卡、办卡、退卡、充值等业务。
- 6、软件系统运行顺畅。
- 7、依据法律法规保护用户数据安全。

#### （二）运营服务要求

1、中标方须确保项目运营工作人员数量能够高质量开展运营工作，人员包括运营负责人1名、卡务1名、客服(监控)1名、巡检4名、维修1名、司机1名、随车调度1名，共计 10 人。

##### 1.1 运营负责人岗位职责

- (1) 负责各类物品出入库管理。
- (2) 负责运营内部员工日常管理工作。
- (3) 负责内部员工请假、调休、排班等工作。
- (4) 负责召开月度会议、安全培训、业务技能等培训工作。
- (5) 定期对各岗位进行检查并查看整改情况。
- (6) 贯彻落实公司企业文化和各项规章制度。
- (7) 负责团队建设及对外协调等，特殊情况及时上报上级和监管单位。
- (8) 负责各类迎检工作，整体运营质量良好。
- (9) 及时处理各种异常及突发情况，特殊情况上报上级和监管单位。
- (10) 完成上级和监管单位交办的其他任务。

#### 1.2 客服组长职责

- (1) 协助运营负责人管理客服日常事务。
- (2) 负责客服人员软件使用、异常订单处理等技能培训。
- (3) 负责数据统计、汇总、分析、整理归档。
- (4) 负责定期盘点办卡、办公用品出入库台账等。
- (5) 负责每日汇总数据并上报。
- (6) 负责市民办卡、退卡、热线、逾期未还等资料汇总归档。
- (7) 完成上级和监管单位交办的其他任务。

#### 1.3 客服（监控）岗位职责

- (1) 熟练掌握调度系统、监控系统的操作，掌握站点的运营规律。
- (2) 负责站点的监控，根据站点的情况对巡检、车辆、维修进行调度，做好记录并追踪指令执行情况，异常情况及时反应。
- (3) 负责查询借车未还记录，超过 24 小时未还车的需电话通知

催要，超过一周未还车的需按规定赔偿，异常情况及时上报并做好相关记录。

(4) 确保客服电话 24 小时畅通。

(5) 做好每日的调度报表统计、录入。

(6) 完成领导交办的其他工作任务。

#### 1.4 卡务岗位职责

(1) 负责按规定流程为市民提供自行车卡的办理、补卡、退卡、咨询业务。

(2) 负责市民资料的录入，保证 100%正确。

(3) 负责与上级对接卡的编号、数量，并定期对卡进行盘点。

(4) 负责与财务的对接，保证发卡数量和金额及办卡收据的填写符合财务要求和规范。

(5) 完成领导交办的其他工作任务。

#### 1.5 巡检职责

(1) 保证各站点在桩车辆无故障，备车摆放整齐合理，站点状态符合 6S 管理标准。

(2) 保证站点备用车辆及坏车摆放有序，易于识别，坏车标识须标明故障原因，坏车应顺头锁在备车一边，由早晚班的巡检报后台，次日由后台通知维修去仓库维修。

(3) 对所负责站点全部设备进行检查并做相应记录。

(4) 负责对站点车辆的调配，及时有效的解决空满桩情况。

(5) 完成公司交办的其他任务。

#### 1.6 维修岗位职责

(1) 负责各站点设备及自行车的维修维护工作，确保系统正常运行。

(2) 接到后台指令后，30 分钟内赶到现场进行处理，简易故障

30 分钟内处理完毕，复杂故障 90 分钟内处理完毕。

(3) 对巡检反馈的异常情况，进行检查、维修、登记、并做到工完场清。

(4) 负责自行车的维修、维护保养工作，并做到保质、保量。

(5) 接受市民提问解答认真、耐心，用语文明礼貌。

(6) 熟练掌握本岗位的《应知应会》内容。

(7) 负责各个站点的电力保障，确保各站点不断线、不掉线。

(8) 负责仓库配件的出入库管理及维修台账工作，仓库符合 6S 管理标准。

(9) 完成责任范围内的其它工作及领导交办的临时工作任务。

(10) 维修人员根据后台客服记录和安排，做到及时、到位、不返修；维修工作须及时完成。

#### 1.7 司机及随车调度职责

(1) 遵守交通法规，保证人员及车辆安全。

(2) 负责所开车辆的日常维护与保养。

(3) 出车前驾驶员及随车调度员应检查车况并清洁车辆，做到安全出车。

(4) 发现坏车应顺头锁在备车一边，报后台，次日由维修统一维修。

(5) 保证工作站点符合 6S 管理标准，严格执行后台调度指令并做好登记。

(6) 按后台调度指令放车和锁备车，保证各站点设备摆放整洁，符合 6S 管理标准。

(7) 爱护车辆、节约燃油。

(8) 完成责任范围内的其它工作及领导交办的临时工作任务。

2、中标方的运营团队人员还应具有：

- (1) 运营团队中维修、司机及随车调度需 3 年以上驾龄。
- (2) 维修学历不低于中专，有相关维修经验。
- (3) 客服（监控）学历不低于大专文化水平，普通话标准。
- (4) 具有良好的服务观念和团队意识。

### 3、中标方须完成以下服务内容：

(1) 保证各站点在桩车辆无故障，备车摆放整齐合理，站点状态符合 6S 管理标准。

(2) 站点备用车辆及坏车要摆放有序，易于识别，坏车标识须标明故障原因，坏车应顺头锁在备车一边，由早晚班的巡检报后台，由维修进行维修。

(3) 对所负责站点全部设备进行检查并做相应记录，简单故障及时快速修复，复杂故障及时反馈。

(4) 负责对站点车辆的调配，及时有效的解决空满桩情况。

(5) 遵守交通法规，保证人员及车辆安全。

(6) 负责所开车辆的日常维护与保养，做到安全出车，定期培训。

(7) 保证工作站点符合 6S 管理标准，严格执行后台调度指令并做好登记，按后台调度指令放车和锁备车，保证各站点设备摆放整洁，符合 6S 管理标准。

(8) 负责各站点设备及自行车的维修维护工作，确保系统正常运行。

(9) 负责自行车的维修、维护保养工作，并做到保质、保量。

(10) 接受市民提问解答认真、耐心，用语文明礼貌。

(11) 负责各个站点的电力保障，确保各站点不断线、不掉线。

(12) 负责仓库配件的出入库管理及维修台账工作，仓库符合 6S 管理标准。

(13) 每年进行一次冬季维保。

(14) 做好与园林、环卫、软件系统公司、市政施工等单位沟通工作，异常情况及时上报。

(14) 配合上级和监管单位完成其他工作。

(15) 做好各类迎检工作。

(三) 设备系统管理软件具备功能

1、中标方须对接现有禹州市公共自行车系统（软件系统使用现有运营服务系统 ibike668 管理系统），该系统在全国 200 多个地区使用，并经过多年完善升级，具有很强的稳定性和兼容性。并须在中标一周内建立测试站点进行测试。

2、系统管理功能要求具备二维码扫一扫租车、手机 APP 实时查询，小程序工单上报、反馈、处理、汇总，指令发出等。

3、系统提供数据统计分析功能，能够体现掉线、故障、常闭，断电等数据分析后的异常屏幕显示。

4、系统提供管理查询功能，要求具备空满桩查询、站点地图查询、上下车修改，骑行时长查询等。

5、系统支持 LED 外屏显示，系统包括但不限于：采购管理、合同管理、验收管理、资产管理、运监管理、故障管理、维修管理、质控管理统计报表等主要模块。

6、系统升级方案：投标人须定期免费提供软件升级和修补漏洞，不断优化软件稳定性和可靠性。

7、软件系统方需配合我市公共自行车项目处理市民在支付宝及永安行客户端扫一扫出现的问题，并保证我市用户信息安全。

(四) 硬件及软件要求

1、设备坏配件及时返厂维修，对于无法维修的设备配件及时购买新配件。

- 2、定期按需购买自行车配件，及时更换自行车坏损零部件。
- 3、如设备硬件无法满足现阶段匹配情况需要及时升级更换设备零配件。

#### (五) 服务效率

1、站点掉线、断电等故障时，30分钟内赶到现场进行处理，简易故障30分钟内处理完毕，复杂故障90分钟内处理完毕，处理不完的上报并说明理由。

2、对巡检反馈的异常情况，维修进行检查、维修、登记、做到今日把昨日的工单全完成并做到工完场清，维修复杂的坏车及时拉回仓库维修。

3、系统出现故障时及时与卖方联系并处理，如故障时间较长时，及时上报上级并发公告进行情况说明。

4、设备设施及自行车在使用过程中出现坏损时及时更换配件，确保站点正常使用。

5、中标方须提供24小时值班电话，确保24小时畅通，保证所有站点设备正常运行。

### 三、商务要求

1、合同履行期限：自合同生效之日起1年。

2、履约内容：禹州市800辆公共自行车正常运行。

3、付款条件：

(1) 支付方式：银行转账；

(2) 支付时间及条件：运营服务费按年度均摊，依照考核情况每半年支付一次。

### 四、考核标准

1、中标人在签订合同时须向采购人提交本项目运营服务团队人员名单及所担任岗位明细表。采购人将不定期检查服务人员的在岗情

况，一经发现存在冒名顶替或无故不在岗情况，采购人报禹州市政府采购监督管理部门后单方终止合同，由此对采购人造成损失的，中标方将予以赔偿。

2、由采购方成立考核小组，按照采购合同约定的时间和采购合同及考核细则（考核细则见附件）对中标人的履约情况进行考核。并将考核情况作为服务款项支付的必要条件。

3、中标人运营服务达到的质量标准应符合采购需求及服务合同规定的标准要求。

## 附件： 2. 公共自行车服务运营管理考评细则

### 公共自行车服务运营管理考评细则

为全面、客观、准确地评价市区公共自行车系统的运转管理水平和服务质量，推动运营企业不断改进和提高管理服务水平，特制定如下考评细则：

#### 一、组织领导

由禹州市城市管理综合行政执法大队牵头，其他等相关单位、科室人员参加，组成考评小组，对公共自行车服务项目的运营管理实施综合考评。

#### 二、考评目的

监督、检查运营企业抓好公共自行车服务项目的日常运营管理各项工作，不断改进和提高管理服务水平，充分发挥系统效能，为市民提供优质、高效的公共服务。

#### 三、考评方法及内容

考评采取每月固定抽查与日常监管检查相结合的方式，对公共自行车服务体系的网点管理、锁柱管理、设施维护、车辆状况、运转调度、网点卫生、客户服务、用户反馈等方面进行监督考核，汇总评分，满分为 100 分。年度考核得分为每月考核得分平均值。年度考核得分在 80 分及以上为合格，考核费用全额返还；低于 80 分的，以考核费用乘以年度考核得分率即为该租赁年度实际考核费用，考核费用的支

付金额为考核费用\*(考核得分/80)\*100%；连续三个月月度考核得分在 60 分以下或一年之中五个月月度考核得分在 60 分以下的，甲方将有权加大处罚力度，直至中止或解除合同，并由乙方承担并支付甲方按合同应付的年服务费的 1/3 以弥补因此可能带来的部分损失和该项目重新招标的部分费用。具体考核项目及标准如下：

#### 1. 网点完好率(6分)

除网点停电、迁移、人为恶意破坏等客观因素外，区域内网点完好率大于 95%。如出现网点故障，不能正常使用，从后台系统显示或监管部门发现问题向运营管理公司通报开始计时，给予 24 小时的整改时间。（如网点因非运营管理公司责任的客观因素而产生的大面积瘫痪问题，恢复期限则协商解决。）运营管理公司如未按期限排除故障，每个网点每超时一天(24 小时)扣 1 分，直至恢复正常使用。

#### 2. 锁柱完好率(20分)

检查锁柱完好率大于 95%。对故障锁柱，从后台系统显示或监管部门发现问题向运营管理公司通报开始计时，给予 2 天(48 小时)的整改时间，如超时修复，每超时 1 天(24 小时)每个锁柱扣 0.5 分/天，扣分持续到修复。

#### 3. 网点设施(网点底板、锁柱、站点控制器等)维护(8分)

网点设施保持完好，标识清晰，无严重锈蚀、破损现象，如出现上述及类似问题，应于 5 个工作日内解决，超期处理的，视情况每处每天扣 0.2-0.5 分。

#### 4. 自行车维护(8分)

自行车应定期和不定期进行检修，车况完好率大于 95%。特别是刹车失灵、前后轴紧固螺丝松动、铃铛失灵等故障车辆不得投放使用。抽查 50 辆，故障超过 5 辆，视故障性质和程度每辆扣 0.2-0.5 分。

自行车车身出现严重锈蚀等有损外观形象等问题，原则上一周(7

天)内修复或调换;批量出现类似问题的。修复周期由甲乙双方商定。如超期修复,每辆车每天扣0.1分,直至修复使用。修复期如超过一周,乙方应调度同数量自行车弥补缺额。

#### 5. 运转调度管理(30分)

运营管理公司应基于后台自动监控系统平台,结合我市市区公共自行车使用规律和特点,实施科学有效的调度管理;要根据每个网点的用车规律,考虑高峰及非高峰时段的潮汐现象,做到重点保障兼顾一般,合理调度网点车辆配额,特别是要采取有效措施,保证车辆的归还,并防止车辆的丢失。

(1)自行车网点投放率应不低于95%,每低1个百分点扣1分;周期性自行车维保除外。

(2)各网点车辆数原则上以80%-20%为上下限控制标准,非高峰期抽查10个黄灯网点,1小时以后如黄灯未消除,每个网点扣2分;

(3)在保障重点的前提下,非高峰期一般网点出现全部满车或全部空车情况不能高于3%,即5个网点,若超过则每个网点扣1分;重点网点出现此情况每个网点扣2分;

(4)确保用户能及时还车,在与用户协商后,若用户坚持要在本网点还车的,白天应在用户致电后20分钟内到达现场,晚上在30分钟内到达现场(路程较远的区域由市城管办在施工结束后按级别划分区域来确定时间)。若发生超时则每起扣0.5分。

#### 6. 网点卫生管理(8分)

网点设施(包括底板、锁柱、站点控制器、自行车等设施)保持清洁(下雨、下雪等恶劣天气及周边施工等特殊状况除外),无积泥、无污垢、无严重浮灰,网点区域内环境卫生保持干净整洁,如抽查发现不达标,每处酌情扣0.2-0.5分。

#### 7. 客户服务(10分)

客服系统需 24 小时通畅，做到有问必答，不能即时解答或解决的问题告知原因及处理时限，承诺的投诉事项必须在期限内完成。

(1) 服务态度类投诉，经确认运营方责任的，视影响程度，每起扣 0.2-0.5 分；

(2) 运转调度管理类，经核实确认的运营方有责投诉，如不能按照承诺的时限处理还车等类似问题，根据事件性质、影响程度等，每起扣 0.5-1 分；

(3) 纳入禹州市数字化城市管理系统进行考评。

#### 8. 用户反馈(10 分)

通过公共自行车管理服务中心及其他渠道进行用户满意率统计，用户满意率在 90% 以上，每低于标准 1 个百分点扣 0.5 分。

#### 9. 加分奖励

(1) 通过其他渠道进行用户满意率统计，月度用户满意率在 95% 以上，当月可加 0.5 分。

(2) 受到市级以上媒体或市级以上主管部门表彰每次可加 1 分。

(3) 乙方原因造成恶劣社会影响的，视情节严重每次扣 3—10 分，不设上限。