

## 5.2 完全响应本项目所有商务和技术要求的承诺

### 承诺函

致禹州市城市管理综合行政执法大队、河南林昱工程管理有限公司：

经研究，我方自愿参与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的投标，并郑重承诺：

我公司承诺完全响应本项目所有商务和技术要求，无偏离条款。

（后附详细内容）

我公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（并加盖公章）：河南榜领信息科技有限公司

日期：2025 年 12 月 8 日

### 5.2.1 完全响应本项目商务要求

#### 一、项目基本情况

1. 项目编号：YZCG-DLG2025075

2. 项目名称：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

3. 采购方式：公开招标

4. 预算金额：1711311.84 元

最高限价：1711311.84 元

序号	包号	包名称	包预算 (元)	包最高限价 (元)	是否专门面向中小企业	采购预留金额 (元)
1	YZCG-DLG2025075	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	1711311.84	1711311.84	是	1711311.84

5. 采购需求（包括但不限于标的的名称、数量、简要技术需求或服务要求等）  
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，服务预算金额为 1711311.84 元/年，合同一年一签。（详见招标文件）

6. 合同履行期限：服务期限为 2 年

7. 本项目是否接受联合体投标：否

8. 是否接受进口产品：否

9. 是否专门面向中小企业：是

#### 二、申请人资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策满足的资格要求：本项目落实节约能源、保护环境、扶持不发达地区和少数民族地区、促进中小企业、监狱企业发展等政府采购政策。  
（本项目面向中、小企业采购）

3. 本项目的特定资格要求：无

### 资金支付与其他要求

1. （一）支付方式：按照合同约定支付。

（二）支付时间及条件：服务费纳入单位年度财政预算，每月按年总服务经费的十二分之一（扣除考核罚款后）的金额支付给乙方。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，以双方签订合同约定为准。

### 2. 包装和运输

涉及商品包装和快递包装的项目，投标人提供产品及相关快递服务的具体包装要求和履约验收相关条款应符合财政部办公厅生态环境部办公厅国家邮政局办公室关于印发《商品包装政府采购需求标准（试行）》《快递包装政府采购需求标准（试行）》的通知（财办库〔2020〕123号）的规定。

### ★投标有效期：90 天（自提交投标文件的截止之日起算）

中标人投标有效期延至合同验收之日，中标人全部合同义务履行完毕为止。

### 中标人将本项目非主体、非关键性工作分包：

☒ 不允许    ☐ 允许

### 投标保证金：

本项目不收取。

投标人应提供投标承诺函。

### 履约保证金：

☒ 无要求

☐ 要求提交。履约保证金的数额为合同金额的 %。成交供应商以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式向采购人提交。

### 代理服务费：

收取标准：以中标（成交）金额为基数参照《河南省招标代理服务收费指导意见》（豫招协〔2023〕2号）文件中所属类别的收费标准按差额定率累进法计

算；由中标单位在领取中标通知书时一次性支付给代理机构。注：投标人的投标报价应当包含该代理费用。

**供应商资格核验：**

供应商在成交后，应将由《禹州市政府采购供应商信用承诺函》替代的证明材料提交采购人核验，经核验无误后，发出成交通知书。

一、法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明

1. 企业法人营业执照或营业执照。（企业提供）
2. 事业单位法人证书。（事业单位提供）
3. 执业许可证。（非企业专业服务机构提供）
4. 个体工商户营业执照。（个体工商户提供）
5. 自然人身份证明。（自然人提供）
6. 民办非企业单位登记证书。（民办非企业单位提供）

二、财务状况报告相关材料

（1）供应商是法人（法人包括企业法人、机关法人、事业单位法人和社会团体法人），提供本单位：

- ①2024 年度经审计的财务报告；
- ②基本开户银行出具的资信证明；
- ③财政部门认可的政府采购专业担保机构的证明文件和担保机构出具的投标担保函。

注：仅需提供序号①～③其中之一即可。

（2）供应商（其他组织和自然人）提供本单位：

- ①2024 年度经审计的财务报告；
- ②银行出具的资信证明；
- ③财政部门认可的政府采购专业担保机构的证明文件和担保机构出具的投标

担保函。

注：仅需提供序号①～③其中之一即可。

### 三、依法缴纳税收相关材料

参加本次政府采购项目响应截止时间前一年内任意一个月缴纳税收凭据。（依法免税的供应商，应提供相应文件证明依法免税）

### 四、依法缴纳社会保障资金的证明材料

参加本次政府采购项目响应截止时间前一年内月内任意一个月缴纳社会保险凭据。（依法不需要缴纳社会保障资金的供应商，应提供相应文件证明依法不需要缴纳社会保障资金）

### 五、履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料

①相关设备的购置发票、专业技术人员职称证书、用工合同等；

②供应商具备履行合同所必需的设备和专业技术能力承诺函或声明（承诺函或声明格式自拟）。

注：仅需提供序号①～②其中之一即可。

### 六、参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的声明

供应商“参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明”。重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

七、未被列入“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）失信被执行人、重大税收违法失信主体的供应商；“中国政府采购网”（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商；“中国社会组织政务服务平台”网站（<https://chinanpo.mca.gov.cn>）严重违法失信社会组织名单的供应商（以联合体形式投标的，联合体成员存在不良信用记录，视同联合体存在不良信用记录）。

1. 查询渠道：

① “信用中国” 网站（www.creditchina.gov.cn）

② “中国政府采购网” （www.ccgp.gov.cn）

③ “中国社会组织政务服务平台” 网站（https://chinanpo.mca.gov.cn）（仅查询社会组织）；

2. 截止时间：同投标截止时间；

同时响应本项目其他未列明所有商务要求。

## 5.2.2 完全响应本项目技术要求

### 一、项目概况

依托空间信息技术、 workflow 技术、计算机网络技术、无线通信技术等先进技术手段，实现城市部件和事件管理的数字化、网络化和空间可视化，创新城市管理模式，再造城市管理流程，建立一套科学完善的监督评价体系，并实现政府信息化建设相关资源的共享，提高城市管理水平，构建和谐社会，提升城市品位。

### 二、采购清单

序号	服务项目名称	技术规格及主要参数	单位	数量	采购标的对应的中小企业划分标准所属行业
1	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	国家标准	项	1	其他未列明行业

本采购清单中所列技术规格或主要参数为最低要求，不允许负偏离，否则将承担其投标被视为非实质性响应投标的风险。

### 三、服务项目要求

## 1. 服务需求

### 1.1 总体目标

根据项目需求，结合禹州市数字城管运行工作实际，建立一支整体素质高，作风纪律严，业务素质精、服务质量好的人员队伍，并通过相关的业务培训、考核奖惩等日常管理制度，顺利履行数字城管各项工作职能，创新城市管理模式，提升城市管理水平。

### 1.2 服务内容

禹州市城市管理综合行政执法大队数字城管信息采集与坐席服务外包项目是本着信息采集的公开、公正、公平和“群专结合”“政府购买服务”“养事不养人”的原则，将单元网格范围内的城市事、部件委托社会具有信息采集能力的公司，按照城市事、部件管理标准、巡查监管要求，并以网格为基本工作单位，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，保证问题的及时发现和全面处置，以及处理“数字城管”平台其他指定任务。

### 1.3 其有关术语定义如下

部件---是指城市公共管理区域内的各项设施。

部件（6 大类、121 小类）包括：公共设施类、道路交通类、市容环境类、园林绿化类、房屋土地类、其他设施类以及扩展部件类。

公用设施类：主要包括水、电、气、热等各种检查井盖，以及相关公用设施等；

道路交通类：主要包括停车设施、交通标志设施、公交站亭、立交桥等；

市容环境类：主要包括公共厕所、垃圾箱、广告牌匾等。

园林绿化类：主要包括古树名木、绿地、城市雕塑、街头座椅等。

房屋土地类：主要包括宣传栏、人防工事、地下室等。

其他设施类以及扩展部件类：主要包括重大危险源、工地、水域附属设施等和专门用于对未包括在上述大类中而又确需分类管理的部件的扩充。

事件---是指人为或自然因素导致城市市容环境和环境秩序受到影响或破坏，需要城市管理专业部门处理并使之恢复正常的现象和行为。

事件（6 大类 83 小类）包括：市容环境类、宣传广告类、施工管理类、突发事件类、街面秩序类以及扩展事件类。

市容环境类：主要包括私搭乱建、暴露垃圾、积存垃圾渣土、道路不洁、水域不洁、绿地脏乱等。

宣传广告类：主要包括非法小广告、违章张贴悬挂广告牌匾、占道广告牌、街头散发广告等；

施工管理类：主要包括施工扰民、工地扬尘、道路遗撒、施工废弃料等。

突发事件类：主要包括路面塌陷、自来水管破裂、燃气管道破裂、下水道堵塞或破损等。

街面秩序类：主要包括无照经营游商、流浪乞讨、占道废品收购、店外经营、机动车乱停乱放等。

扩展事件类：专门用于对未包括在上述大类中而又确需分类管理的事件的扩充。

## 1.4 信息采集流程

### 1.4.1 快速处置



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件、部件问题(例如井盖错位、垃圾箱翻倒等简易的事件、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。

#### 1.4.2 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(手机)采集现场信息,并上传到市数字化智慧城市运行中心(以下简称“中心”)立案,以便由事、部件的责任单位来处置。

#### 1.4.3 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,信息采集员在得到指挥大厅指令后,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(手机)采集现场信息,并上传到中心结案。

#### 1.4.4 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。

### 1.5 信息采集范围

禹州市建成区 78 平方公里(北至北环、西至西环、南至南环、东至禹王大道一站前大街一祥云大道)

## 2. 技术要求

### 2.1 信息采集及坐席员要求

#### 2.1.1 人员配置

人员计划配备人数如下:

禹州市数字城管信息采集项目总人数配备 45 人,其中采集员 36 人,坐席员 9 人。

### 2.1.2 信息采集时间

采集员上班时间：上午 8:30-12:00；下午夏季（15:00-18:00）  
冬季（14:30-17:30）。

坐席员上班时间：上午 8:30-12:00；下午夏季（15:00-18:00）  
冬季（14:30-17:30）。

上述区域采集时间节假日照常采集。采购方可根据市政府重大活动安排等特殊情况，适时调整采集时间，服务方应积极无偿服从配合。

## 2.2 人员招聘条件：

### 2.2.1 信息采集员条件：

文化程度：中专、高中文化程度以上，复退军人及下岗失业人员优先。

年龄：18 周岁以上，50 周岁以下。

性别：不限。

身体健康，无重大疾病和身体缺陷，能适应全天候连续户外巡查值勤，

其他要求：遵守纪律，吃苦耐劳，责任心强，有良好的职业道德。

无犯罪记录和不良嗜好。

### 2.2.2. 坐席员条件要求：

文化程度：大专以上学历，以管理、文秘、计算机及相关专业为主；

年龄： 18-35 岁之间；

性别： 女

身体健康、品貌端正，熟练计算机系统操作，具有较好的文字组织和表达能力；

有较强的责任心和良好的沟通能力；

### 2.3 工作内容：

依据项目要求标准，在“数字城管”覆盖区域内，以人工巡查的方式对城市事件问题及部件完好、变更信息进行采集上报；以视频监控、领导交办等途径反馈问题进行核实；对所发现问题进行结案前核查；并对市区主次干道广场游园快速案件进行现场处置。处理“数字城管”平台其他指定任务。管理人员要各负其责，组织管理好所属人员，按照岗位分工负责落实好分管的各项工作。

### 2.4 信息采集和案件上报达标要求

每月部件采集信息量不得少于月案件上报达标量的 10%，或以中心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月案件上报达标量的 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，且信息采集员按要求配置，其他相关要求执行良好的，部件上报比例可适当调整。

但因采购方要求，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，以采购方通知为准，适度调整年上传数据量和巡查密度。

信息采集上报达标量含信息采集员上报的事、部件问题、核实核查以及快速上报问题信息。

案件上报达标量只含信息采集员上报并经中心立案的事、部件问题信息。

## 3. 服务具体要求

### 3.1 采集队伍的组建

3.1.1 服务方在签订合同的三十日内要求按照投标文件的承诺，完成信息采集队伍人员的组建。并于十五日内完成信息采集队伍人员的岗前培训。

3.1.2 采集队伍人员待遇必须按有关法规要求，由中标服务商与信息采集人员签订劳动用工合同，为信息采集人员发放工资（工资不得低于禹州市最低工资标准），缴纳社会保险（包括：养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险），中标服务商与信息采集和坐席人员之间的一切法律责任由双方承担，采购人不承担任何责任。

3.1.3 采购人负责向中标服务商提供“信息采集器”设备，其余的办公设备、交通工具等所需的运营设备（设施）均由服务商自行解决。

3.1.4 日常工作中，服务商应及时对采购人提出的需要反馈的意见按要求及时作出答复。

3.1.5 采购人还应将中标服务商管理所需要的相关信息无偿提供，服务商按月上报自查表，采购人每月出具考核结果。

3.1.6 加强员工队伍管理，不发生与工作相关的吃、拿、卡、要等问题，不发生有责纠纷，不发生弄虚作假等重大违纪行为。

### 3.2 信息采集员培训要求

使采集员熟悉责任网格划分，标准化的巡查方式；

使采集员熟悉数字城管理事部件标准、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。

坐席员对软件系统的操作使用。

坐席员熟悉数字城管案件的立案派遣结案标准及流程。

坐席员熟知指挥手册及相关的文件说明等规章制度。

管理人员日常管理知识及沟通协调技能，紧急情况的应对与处置。

从业人员职业道德等。

### 3.3 采集巡查要求

对禹州市建成区数字化城管覆盖范围内所有城市事件、部件进行全面巡查。

对城市管理简单问题，如：井盖错位、垃圾箱翻倒等简易的事件、部件问题给予及时纠正。

对信息采集员不能快速处理的问题应及时上报；

对大厅下发的核查要求给予及时核查并反馈，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；

对各工作网格内各部件的巡查时间按采购方要求执行。

### 3.4 信息采集服务质量要求及计扣办法

3.4.1 信息采集单位月有效案件上报案件需达到 97%。

3.4.2 每月部件案件数量达不到月案件上报达标量的 8%，每下降 1%，扣除相应月预算信息采集服务费 1000 元。如出现部件漏报、迟报等情况，部件上报比例可适当调整。

上报信息有效率（按月统计）不得低于 95%，有效率每降低 1%扣 200 元，以此类推。

3.4.4 采购方督察人员到现场检查，发现的数字化城管事、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），每发现

一宗扣减服务费 50 元。

3.4.5 报纸、新闻媒体已曝光的数字化城管事、部件问题，而信息采集员未及时上报的，每宗扣减服务费 500-1000 元，如当月出现重大曝光案件累计三次以上的，采购方可视情况加重考核或解除与乙方签订的合同。

3.4.6 信息采集员实际配备率不得低于合同规定的信息采集员数量的 90%，如信息采集员实际配备率低于 90%的，每少一名信息采集员扣减服务费 2000 元，以此类推。

3.4.7 采购方督查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，每人次扣减服务费 500 元。

3.4.8 乙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）。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%则每人次扣减服务费 100 元。

3.4.9 采购方发出的核查、核定指令回复时间为：一级网格需在 2 小时内予以回复，二级网格需在 3 小时内予以回复，突发、重大事件核查指令需在 1 小时内予以回复，特急事项按特殊规定处置。所有核查、核实指令必须在当日回复完成。

3.4.10 核查及时回复率不得低于 95%，及时回复率每下降 1%扣减服务费 200 元，低于核查回复及时率 90%的案件，按每下降 1%扣减服务费 300 元的基础上。

3.4.11 核查回复率必须达到 98%（含 98%），每下降 1%扣减服务费 200 元。低于核查回复率 95%的无回复的案件，在仍按每下降 1%扣



减服务费 200 元的基础上，按 100 元/次增加承担违约责任。

3.4.12 统计数据应排除设备、技术、政策调整等影响客观数据部分。

3.4.13 出现吃拿卡要、弄虚作假或利用职权谋私利任一行为的，公司应将有关责任人予以辞退。

3.4.14 如有需要补充或调整的信息采集服务质量要求，由采购方制定出台信息采集员管理考核办法予以规定。如发生有争议的问题，由采购方和服务方共同协商解决。

3.4.15 派遣准确率：即派遣员对案件的派遣准确率。要求首次派遣准确率不低于 99%，总派遣准确率不低于 95%。每下降 1%扣 100 元。

3.4.16 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实际考核，达不到规定服务标准的，按规定核减该月服务费用金额，服务质量良好的，对服务方工作予以肯定，年底给予一定的资金奖励，服务合同到期的可以优先续签。

### 3.5 “信息采集器”的管理

#### 3.5.1 “信息采集器”的日常管理

信息采集公司应制定“信息采集器”管理和使用办法，从制度保证“信息采集器”的正常使用。合同终结时，信息采集公司如数将“信息采集器”返还。

#### 3.5.3 “信息采集器”发生的通信费用

用于采集信息的无线通信网络服务费由中心按固定标准直接向通信部门结算，其固定标准由中心根据需要设定，超出标准的服务费由信息采集公司承担。

4. 本次项目服务期限：服务期限为 2 年。

#### 四、验收标准

1. 采购人在收到投标人/供应商项目验收建议之日起 7 个工作日内，由采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对中标人履约情况进行实质性验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。
2. 按照招标文件要求、投标文件响应和承诺验收；
3. 本项目验收如需要第三方验收，中标方将承担所有产生的费用。

#### 五、采购标的的其他技术、服务等要求

1. 投标人应就本项目完整投标(报价含运输费、税费等综合费用)，否则为无效投标。
2. 本项目为交钥匙工程。
3. 投标文件中须有完整合理的实施（技术）方案，由法定代表人审核签字，否则为无效投标。
4. 投标人投标报价在满足招标文件第四章 投标人须知 13.4、13.5 的同时，支付给本项目所用工的工资不得低于禹州市区最低工资标准。
5. 采购人确定成交人后，中标人须向代理机构发送投标报价及分项报价（如果货物需求中有分项的话）一览表电子档，并同时通知代理机构。

#### 六、资金支付与其他要求

1. （一）支付方式：按照合同约定支付。
- （二）支付时间及条件：服务费纳入单位年度财政预算，每月按年总服务经费的十二分之一（扣除考核罚款后）的金额支付给乙方。



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，以双方签订合同约定为准。

## 2. 包装和运输

涉及商品包装和快递包装的项目，投标人提供产品及相关快递服务的具体包装要求和履约验收相关条款应符合财政部办公厅生态环境部办公厅国家邮政局办公室关于印发《商品包装政府采购需求标准（试行）》《快递包装政府采购需求标准（试行）》的通知（财办库〔2020〕123号）的规定。