

开封市智慧城管综合运行中心信息采集 服务外包项目合同书

甲方：开封市智慧城管综合运行中心



乙方：开封市城发智慧科技信息有限公司



签订地点：开封城乡一体化示范区八大街市直机关
大楼

签订时间：2024年12月

根据《中华人民共和国合同法》和开封市智慧城管相关技术指标规定，2024 年 12 月经过市政府采购招投标流程进行招标，中标单位为开封市城发智慧科技信息有限公司，服务期限壹年（若合同期内考核不合格将终止合同后重新招标），为确保智慧城管信息采集工作不间断，甲、乙双方就开封市智慧城管综合运行中心信息采集服务外包项目达成协议，一致确认如下条款：

一、服务内容

1、服务区域：东至祥符区经二路以西，西至郑开大道十二大街以东（含郑开大道十二大街至郑开交界线道路范围），南至 310 国道、郑杞公路以北（含金明大道郑民高速出入口段），北至连霍高速以南（含金明大道连霍高速至稻一路、开柳路至连霍高速出入口向北 100 米），面积约 172.63 平方公里。

2、服务时间：服务期限为壹年。服务时间从 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日。

3、信息采集内容：《开封市数字化城市管理监督指挥手册》规定的各类部、事件信息。

4、临时性信息采集任务：根据工作需要，乙方应承担甲方临时安排的特定范围内的信息采集任务和专项普查任务。

二、服务标准

1、信息采集员条件：

信息采集员基本条件：①热爱城管工作，责任心强；②高中（中专）文化以上，能熟练使用信息采集服务器（城管通）；③年

龄大于 18 周岁，身体健康；④开封市户籍人员，享受低保人员在同等条件下优先；⑤经培训考核合格后方可上岗；⑥必须是专职人员，不得从事兼做其他工作（职业）。

2、人员配置要求

①服务商可根据实际工作需要配备合适的人数，按照单元责任网格划分数量，人巡网格每个班次必须保证单元责任网格内人员在岗，车巡网格信息采集巡查车辆不得低于 5 辆，每辆车在岗人数不得少于 2 人。按照中心划分责任网格，做好全覆盖、全时段、无遗漏城市信息采集工作，每个网格每少一名信息采集员扣减预算基本工资加社保工资的两倍服务费，以此类推。

②网格数量及划分：目前划分 108 个责任网格，其中人巡网格 60 个，车巡网格 48 个，采购人可根据工作实际适时调整人巡和车巡网格区域。采购方对车辆配置情况进行抽查。如出现投标人实际配置车辆少于采购文本设定的配置数量，按少配置的车辆预算扣减两倍服务费。

3、工作时间要求

①信息采集员工作时间：中标方应保证每个巡查网格内按照白昼兼顾、全年无休的要求，合理安排班次、调配人员，按照单元责任网格划分数量，人巡网格每个班次必须保证单元责任网格内人员在岗，车巡网格信息采集巡查车辆不得低于 5 辆，每辆车在岗人数不得少于 2 人。工作时间：7:30-20:00。节假日不休息，采取轮班、错时上班或其他排班方式进行信息采集。采购人可根

据城市管理要求和季节特点适时调整工作时间。

②重大节日前，根据节假日特点及工作实际，制定信息采集专项保障方案，合理安排调整人员和采集重点事项，应急需要增派人员时投标人（服务商）必须无条件接受。

4、车辆巡查要求

为进一步加强城市管理工作，提升数字化城市运行效果，强化机械化智能巡查的频率，做好全覆盖、全时段、无遗漏城市信息采集工作，以人工巡查为主，同时加入车辆巡查为辅助，提高非核心城区、边缘区域、高速路口等区域的采集效率、达到采集全覆盖。

（1）巡查区域：车巡区域主要包括非核心城区、未建成区、边缘区域等，目前共涉及 48 个责任网格，采集车依照不同区域、主次干道、重点部位、采集难点、重点等几方面安排巡查路线。采购人可根据工作实际适时调整车巡网格区域。

（2）车巡信息采集员配置（涵盖在配备人数内）：需配备 4 辆智能采集车和 2 辆巡查车，每辆采集车每天配备不少于 2 名车巡信息采集员（含司机）。对抓拍问题进行全程跟踪督导。重大问题应及时报告，将问题派发到相关责任单位进行限时处理。

（3）采集车辆管理：采集车辆每天在规定巡查区域内履行职责，采购人对采集车辆的巡查范围进行轨迹抽查或巡视路段现场检查。采集车辆损坏、发现故障或开车行为不当造成的违章及事故的由投标人承担。4 台巡视采集车必须配备车载移动智能采集设

施，满足甲方工作需求，以甲方验收通过为准。

(4) 车巡工作时间：北京时间 8:00-19:00，节假日照常上班。

5、采集程序要求

乙方必须对服务区域内的部、事件实施全覆盖巡视，对发现的问题及时上报，服务区域外发生的部、事件问题不进行上报（12319 热线、媒体反映、市民通等核实问题除外）。每个网格的巡视路线由乙方自行安排，报甲方备案。信息采集程序严格执行正常巡查、信息采集、核实、核查的工作要求；

6、巡查路线与频次要求

在划定的单元责任网格内，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（网格内重点区域 1 次/1 小时；网格非重点区域 1 次/2 小时；车巡网格巡查间隔时间要求：2 次/半天）。

7、临时性信息采集任务的服务响应，接到甲方临时性信息采集任务或专项普查任务后，乙方应及时安排部署，保障临时性信息采集任务或专项普查任务的顺利实施。

三、服务费用

1、本合同金额为（大写）：陆佰玖拾伍万元整（¥6950000.00 元）人民币（内含国家法定节假日加班费）。合同履行期间若因地方政策性调整或甲方增加服务面积、内容，涉及到的费用增减，由甲乙双方协商后签订合同补充协议，经财政部门审核同意后，

予以调整合同总额。

2、若在该服务期限内因为国家政策调整，出现提高该地区职工最低工资标准、社保缴纳基数等情况，经财政部门审核同意后，乙方可依此申请合理增加合同价款。

3、临时性信息采集任务或专项普查任务费用包含在上述合同价款之内。

四、支付方式

按月进行支付，根据采购中标价，结合当月的信息采集考评情况通报结果，经甲、乙双方确认计扣考评款项后，在财政拨款及时到位的情况下，在下个月支付信息采集服务费用。（若有特殊情况，视具体情况而定）

五、履约保证金及设备押金

1、乙方按要求签订合同后，依照服务内容、服务标准履行职责。

2、乙方不能保质保量完成合同规定业务，应承担相关责任，经甲乙双方确认，相关业务质量责任甲方可从合同金额中扣减相应费用；如造成甲方无法正常工作将进一步追加相应的法律责任。

六、服务质量的考核指标

乙方应严格按照甲方具体要求及《招标文件》的规定，认真实施本项目，同时，甲方按《招标文件》要求及乙方在《投标文件》中做出的承诺性条款对乙方的项目实施质量落实进行检查考

评。

1、服务商可根据实际工作需要配备合适的人数，按照单元责任网格划分数量，人巡网格每个班次必须保证单元责任网格内人员在岗，车巡网格信息采集巡查车辆不得低于5辆，每辆车在岗人数不得少于2人。保证全时段巡视，无迟到、早退、缺岗现象。

2、保证信息采集员队伍的稳定性，信息采集员的每月流动率应控制在5%以内。

3、必须加强采集队伍管理，不得发生与工作相关的“吃、拿、卡、要”等问题，禁止信息采集人员与商户、各区执法部门人员联系，不发生有责纠纷，不发生“吃拿卡要、弄虚作假”的行为。

4、信息采集员与乙方发生劳务纠纷时，乙方作为独立法人单位，对信息采集员在信息采集过程中发生的劳务纠纷等一系列问题由乙方自行解决。（注：甲乙双方双方系承包关系，甲方与乙方的工作人员不存在劳动或劳务等关系）。

5、对影响城市管理和破坏城市公共设施的行为，信息采集员应主动劝阻或制止。如阻止不成，应及时向甲方汇报。

6、乙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，违反保密规定发生泄密事件的，信息采集公司应立即解聘当事人，并移交公安机关依法处理；构成犯罪的，依法追究当事人的刑事责任。如对第三方造成损害，由乙方承担赔偿责任。如甲方已承担责任，可向乙方追偿。

7、对城市乱张贴等信息采集员力所能及行为应主动“举手之

劳”，对“十乱”行为进行劝阻。

8、按工作时间、规定路线、规定巡查频次和巡查区域范围进行巡查，及时发现城市管理问题，采取多种方式有效减少漏报。

9、上报信息有效率（按月统计）不得低于95%（含）。如上报产生明显差错的（主要包括大小类不符、地址与描述不符、有不采集文件执行不到位、达不到立案标准等），一经核实每件扣减相应服务费。

10、事部件类别覆盖率。中标人每月应当保证上报城市管理问题的全面性，确保信息采集问题的类别完整，采集类别包含公用设施类、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、扩展部件类共7大类；以及包括市容环境类、宣传广告类、施工管理类、街面秩序类、突发事件类、扩展事件共六大类。采购人每月通过系统对各中标人事部件类别覆盖率进行检查，要求中标人采集的城市问题类别月覆盖率 $\geq 75\%$ 以上，年覆盖率 $\geq 80\%$ 以上，每月覆盖率低于1%扣罚服务费2000元。

11、市智慧城管服务中心发出的问题核查指令回复时间为：通常每日8:30—11:30和14:00—17:00内需在1小时内予以回复；未建城区核查指令需在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；其余时间段以限定时间为准。要求部、事件核查及时率达到100%，核查核实率达到100%。（由于系统、网络、信息采集器故障、特殊时段核实、核查原因导致的超时除外）。

12、未经过甲方书面许可，乙方不得擅自停止信息采集工作或者擅自将信息采集任务转包给其他法人单位或非法人团体实施。如发生，则视为乙方违反合同约定，甲方可以解除合同，并承担由此给甲方带来的损失。同时，乙方主要管理者及乙方将被永久性取消在开封市从事信息采集、数字化城市管理、城市公共服务等行业工作的资格。

13、信息采集量：服务商保证月平均每天上传有效信息量：采集上报有效信息上报量，每天上报案件量不得低于 1000 条，如有特殊情况当日案卷量可根据实际情况作出相应调整。

14、重大安全隐患第一时间上报：凡在第一时间发现并上报重大公共安全隐患，避免重大损失的，经查属实的，给予乙方适当奖励，并予以通报表扬。

15、具有完善的数据分析处理机制，对信息采集工作过程中发生的问题、数据进行分析，乙方应于每月 28 日之前向甲方提供本月信息采集质量自评报告和城市管理问题数据分析报告，同时根据甲方要求，及时提供临时性的评测材料，保证数字化城市管理系统的顺利实施。

16、乙方要严格落实甲方提出的关于信息采集方面的各项要求。

17、乙方须在元旦、春节、五一、十一、菊花文化节等重大节日及创建活动前，制定并按要求上报专项信息采集方案，并严格执行。

18、乙方信息采集员在班内的核实、核查任务完成后方能下班，若有特殊情况，乙方应安排专人接替，当日的核实、核查任务必须当日完成，严禁拖延。特殊情况下无法做核实核查的，应当事先在信息采集员管理科和呼叫中心报备。

19、乙方项目领导有事离开开封时应指定临时负责人并报甲方批准，不得耽误工作。因工作需要调整本项目负责人时，应提前一个月书面上报，并征得甲方书面同意。

20、对城市乱张贴等由信息采集员负责给予及时清除，并作为信息采集上传，作为信息采集员主动处置案件的依据。

21、乙方应每月月底按时向甲方上报公司人员社保交纳、工资发放情况，确保人员工资每月按时发放到位。

22、信息采集员工资不得低于开封市最低工资标准，投标人（中标人）要按照国家规定发放加班费用、相关福利（高温费、福利等），并按时为信息采集员缴纳社会保险。

23、乙方应具有专项普查机制。具有快速的专项普查实施能力，能够快速响应甲方提出的专项普查工作，将专项普查数据汇总、上报，如市里有重大活动、专项普查，能圆满完成任务的，每次给予一定的奖励 5000 元。

24、乙方应按照招标采购文本要求配置信息采集员人数，配置人员不得少于招标采购人数，不得虚报人数。

25、上传率（上传有效数据/上传有效数据的定量基数）连续三个月低于95%，乙方应说明原因。如无出现漏报，上述有效率、

巡查间隔密度率、核查回复率、核查准时率均未发生计扣情况，且信息采集员配置符合采购文本设定，其他相关要求执行良好的，上传有效数据基数经讨论后可适当调整。

26、因运行实际需要，所产生的相关指标（如有效信息量、上传率、有效上报率、巡查区域覆盖率、按时核查、核实回复率以及计扣金额、配备人数等）变化，乙方必须无条件接受。

27、乙方要统一着装，凸显本企业良好形象，同时做好新闻媒体宣传报道，树立正确的舆论导向，接受社会舆论监督。

28、项目费（信息采集费），自信息采集队伍组建完毕之日（含）起（即信息采集员人数达到配备最低控制人数及采集车辆配置，并开始培训之日起）计算，直至合同终止之日。

七、“信息采集服务器”的配发与使用

1、“信息采集器”的领取

合同签订后，服务商须在五天内，按中标信息采集区域以最低配备人数的标准，足数领取“信息采集器”，并按 1000 元/部的标准向采购人缴纳抵押金；

投标人在领取“信息采集器”，合同签订一个月内，要按照采购人提供的“信息采集器”设定的工作区域专机使用，并按正点率和全覆盖的要求，向采购人提供该“信息采集器”覆盖区域的巡查行径线路、巡查路线抽查关键点和信息采集员基本信息。

2、“信息采集器”的日常管理

投标人应制定“信息采集器”管理使用办法，从制度上保证

“信息采集器”的正常使用。如遗失（含被盗抢等），按其采购合同价 95% 赔偿或按其所使用的同类型“信息采集器”赔偿；如因使用、管理不当造成“信息采集器”硬件损坏或数据丢失的，应交采购人统一修理（无论何种原因，不得自行修理，一旦自行修理，视“信息采集器”遭损坏，由服务商按其采购合同价 95% 赔偿或按其所使用的同类型“信息采集器”赔偿），费用由投标人自理（支付）；如“信息采集器”损坏无法修复的，按其采购合同价 95% 赔偿或按其所使用的同类型“信息采集器”赔偿。

合同终结时，投标人须如数将“信息采集器”返还，而采购人应如数返还其抵押本金（不计银行利息）。每少返还一部按上述计扣办法执行。

3、“信息采集器”的使用

因工作需要，需通过“信息采集器”向信息采集员发送有关指令时，应通过市智慧城管服务中心审核后，由该中心统一发送有关指令。计扣办法：a、服务商不得利用“信息采集器”随意向信息采集员发送（公司）内部通知或其他指令，违者按 100 元/次计扣；b、因服务商随意向信息采集员发送（公司）内部通知或其他指令，造成重大影响采集工作的，立即中止合同，同时不能参与以后信息采集的竞标。

4、“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采购人按固定标准直接向通信部门支付，其固定标准由采购人根据需要设定。不作为

信息采集工作之外联系沟通设备，超出定额标准产生的服务费由服务商或使用人员自行承担。

5、采购人应按照招标文件规定的人员限额，为信息采集信息采集员及时提供所需的“信息采集器”（城管通）设备，采购人除向中标单位提供信息采集器（城管通）必备的设备外，其余设备及维修均由服务商自行解决。

八、甲方的权利和义务

1、甲方有权对乙方履行的项目全面实施业务指导、检查、管理和监督，对检查中发现的问题及时向乙方提出书面或口头改进意见，对检查中发现的问题有权要求乙方限期予以整改。

2、甲方有权对乙方不符合本项目要求（见招标文件）规定的行为进行处罚。

3、甲方监督检查乙方对员工进行业务技能培训的情况，以提高数字化城市管理信息采集的技能服务水平，同时，对员工进行职业道德素养的教育。（在每月培训记录中有内容）

4、甲方应按项目实施质量和考核结果计算经费，经甲乙双方确认，扣除乙方相应扣款后（在检查中不合格项或未达标项），将经费按期支付给乙方。

5、甲方在每次付款前，有权利要求乙方提供人员经费支出详细列表和对每位员工的考核结果（本合同所指的人员经费列支项目参照开封市机关事业单位的人员经费列支项目）。

6、甲方可要求乙方对人员经费做调整，不得低于国家相关最

低标准。

7、甲方可要求乙方调整不合格员工，并于 15 日内调整到位。

8、甲方因政策的变动，对合同项目内容进行修改和补充，需结合实际情况甲、乙双方协商一致，否则影响采集工作正常进行责任无需乙方负责。

9、本合同的项目实施经费由政府拨款，如因政策影响，拨款未能按合同约定及时到位，甲方应及时提供相关证明。

九、乙方的权利和义务

1、乙方有权根据合同按期领取项目实施经费。

2、乙方有权对管理工作提出合理建议。

3、乙方有履行承诺的义务，并参加由甲方组织的检查和综合考评。

4、乙方应接受甲方的检查监督及指导，完成甲方交办的各项工作任务。

5、按甲方的要求开展工作，如有改变，乙方应提出书面申请，并征得甲方的书面同意。

6、乙方根据本合同所承担的服务内容，自行到有关部门申办用工手续、员工劳动保险手续和暂住证手续等。乙方应严格按照劳动法律各条款规定逐条落实员工工资、岗位津贴、福利待遇、社会保险等要求，安排好员工的住宿和安全教育管理工作，如发生违纪违法事件，由乙方承担一切经济责任和法律责任。

7、乙方负责项目实施过程中的事故处理和承担一切费用。

8、在合同期内，因国家建设需要调整乙方管理任务和管理级别时，乙方要服从大局，甲、乙双方协商一致，相应增减承包面积及经费，若增加的服务面积超过乙方承受范围，双方协商服务费用经市财政同意后拨付。

9、乙方应遵守法律、法规和政策的规定，因以上原因使合同性质发生改变，甲方不负赔偿责任。

10、信息采集员与信息采集公司发生纠纷时，不得越级反映情况。如果出现一次性质比较恶劣且公司不能及时到场解决的，每次扣减服务费 2000 元；年内出现两次以上的，每次扣减服务费 20000 元。

十、违约责任

1、在财政拨款及时到位的情况下，未按照本合同规定付款期限进行付款，逾期第一天，应向乙方支付相当于逾期付款部分金额千分之一（1%）的违约金；逾期第二天，应向乙方支付相当于逾期付款部分金额千分之二（2%）的违约金；以此方式递加，最高不超过合同总金额的百分之五（5%）。

2、乙方未能履行以上义务，未遵守《投标文件》中所承诺的服务内容，违反甲方具体要求及《招标文件》规定的行为均属违约行为。甲方根据上述规定条款，视乙方违约行为的情节轻重，做出批评教育、警告、扣罚本合同相应金额等处理，情节严重者，甲方有权单方终止本合同而不承担任何违约责任，由乙方承担一切经济损失和法律责任。因乙方违约造成甲方损失的，经甲、乙

双方确认，甲方从本合同金额中扣除，甲方有权向乙方追加补偿。

3、乙方因人员、技术等跟不上管理，满足不了甲方工作需要年度内两次被上级部门点名批评的，甲方有权单方终止本合同，由乙方承担一切经济损失和法律责任。

4、项目费（信息采集费）必须专款专用，不得挪作他用，如发现私自挪用，甲方提出后乙方未及时进行整改的，甲方有权终止合同。

5、在财政资金未拨付到位的情况下，必须确保信息采集员工资每月发放到位，不得出现拖欠工作的现象，如出现以上情况，甲方提出后乙方未及时进行整改的，甲方有权终止合同。

十一、免责条款

1. 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件（如战争、瘟疫等自然灾害）导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3. 不可抗力事件延续 60 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十二、城市管理应急指挥连带责任

因一般自然灾害（如暴雨、地震、冻雪灾害、风灾等）或者影响城市管理的严重问题（如交通拥堵、群体性事件、管道爆裂等），导致城市管理进入应急指挥状态的，乙方应积极配合城市管

理应急指挥工作，按照甲方要求，及时提供相应信息，保障城市管理应急指挥需要。

十三、保密条款

甲方向乙方提供的“信息采集服务器”内安装有开封市地理信息及部件信息资料，同时甲方根据工作需要提供给乙方的城市管理信息（包括乙方信息采集员上报的信息资料）均属于涉密资料，乙方必须履行承担保密的义务：

1、甲方提供的所有涉密资料仅限于本合同履约管理过程中使用，乙方有义务对涉密资料保密，不得以口头、书面、电子、音频、影像等任何形式向第三方扩散、泄露。

2、乙方对甲方提供的有关政策、文件或资料、数据，无论合同期内还是合同结束，都必须遵守保密原则，如泄露或擅自向第三方提供，将承担相应的违约责任。造成国家利益损失的，依法追究法律责任。

3、乙方按照合同采集的所有信息均属公共管理内部资料，未经甲方许可，乙方不得以任何形式公布、出售、转让、赠与、使用，违者要依法追究法律责任。

十四、合同争议

在本合同履行过程中因特殊情况需变更的事项由甲、乙双方协商解决。双方不愿协商解决或者协商不成的，由原告所在地法院管辖。

十五、合同的中止、终止与续签

1、中止：因数字化城市管理系统实施要求变化导致本合同无法正常履行的，甲、乙双方协商后暂停履行合同。条件具备后继续履行合同。

2、终止：合同期满，甲方认为乙方达不到合同规定的要求，或乙方不再从事开封市数字化城市管理系统信息采集工作的，合同终止。

3、续签：本合同期满前一个月或在新的招标结果未公示的情况下，甲乙双方应就合同续签问题进行商议。在甲方认为乙方履约情况良好、乙方愿意继续从事开封市数字化城市管理系统信息采集工作的基础上，甲、乙双方协商后签订继续合同。如有政府部门有规定，按政府部门的规定执行。

十六、合同签字与生效

1、本合同一式八份，同等效力，甲方、乙方各执四份。

2、合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

3、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经财政部门审批，并签书面补充协议报政府采购监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

4、本合同未尽事宜，遵照《合同法》有关条文执行。

委托方(甲方):



(盖章)

受托方(乙方):



(盖章)

法定代表人(签章):

委托代理人(签章): 陈镇

地址: 开封市大街市直机关大楼512

日期: 2024年12月23日

邮政编码:

电话:

传真:

法定代表人(签章):

委托代理人(签章): 李伟

地址: 开封市鼓楼区伟业香堤德园楼82

日期: 2024年12月23日

邮政编码:

电话:

传真:

开户行: 中国农业银行开封城西支行

账号: 16103101040023915