

政府采购合同

当涂县城市管理局（以下简称“甲方”）

中国电信股份有限公司马鞍山分公司（以下简称“乙方”）

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关规定，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经甲方和乙方协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

1、合同文件

1.1 下列文件是构成本合同不可分割的部分（同一单位发出的文件内容如有抵触，以后形成的文件为准）：

①采购文件（项目名称：当涂县数字城管人员外包服务及系统运维服务项目，项目编号：MASCg-3-F-F-2025-0126）；

②乙方的磋商响应文件

③附件：安徽正合项目管理咨询有限公司在磋商期间发布的所有补充通知；乙方在评审答疑时及磋商有效期内补充的所有书面文件；乙方投标时随同磋商响应文件一起递送的资料及附图；安徽正合项目管理咨询有限公司发出的成交通知书；双方澄清、确认共同签字、盖章的补充文件。

1.2 甲方磋商文件、乙方磋商响应文件、成交通知书均作为本合同附件，与本合同具有同等法律效力。在实际履行过程中，本合同及各附件的适用顺序如下：

①各附件规定有抵触，但本合同有规定的，按本合同执行；

②各附件有抵触的，且本合同没有规定的，按甲方磋商文件执行；

③甲方磋商文件未规定的，按乙方磋商响应文件执行。

2、合同范围和条件：本合同的范围和条件应与磋商文件的规定相一致。

3、合同标的

3.1 标的名称：当涂县数字城管人员外包服务及系统运维服务项目

3.2 标的内容：具体内容以磋商文件为准

3.3 服务质量：满足国家、省、市相关规范，规定，以及行政主管部门要求和甲方要求。

4、合同总金额

合同总金额为：¥ 1650000.00（每年）（大写：人民币壹佰陆拾伍万元整每年）

5、付款方式：按月支付，乙方切实履行了当月的全部合同义务后，将正规的发票交甲方，甲方结合当月考核结果后于7个工作日内支付该月服务费用。第二年、第三年也按照此种方式支付。（甲方按照合同价款的1/12减去当月考核扣费后作为当月结算费用）

6、履行服务时间（期限）、地点

6.1 履行服务时间（期限）：3年，合同结合考核结果，一年一签。本次合同履约期限 2025 年 4 月 1 日-2026 年 3 月 31 日。

6.2 履行服务地点：甲方指定地点。

7、项目验收

乙方按照磋商文件的约定，定期提交服务报告，甲方按照磋商文件的约定进行定期验收；合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：甲方组织对乙方履约情况的验收，并出具验收书；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告。

甲方应当在项目完成且收到乙方验收申请后5个工作日内组织开展履约验收。

8、甲、乙双方权利与义务

8.1 甲方权利与义务

（1）签署合同后，甲方应确定项目负责人（或项目联系人），负责与本合同有关的事务。甲方有权对乙方的履约行为进行检查，并及时确

认乙方提交的事项。甲方应当配合乙方完成相关项目实施工作；

(2) 甲方对乙方的信息采集工作进行全面的技术指导、检查、管理、监督、考核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，并协助乙方解决工作中遇到的特殊困难。

(3) 甲方有权要求乙方按时提交各阶段有关安排计划，并有权定期对乙方提供服务等内容；

(4) 甲方应当根据合同约定及时向乙方支付合同价款，不得以内部人员变更、履行内部付款流程等为由，拒绝或迟延支付；

(5) 国家法律法规规定及合同条款约定应由甲方承担的其他义务和责任。

8.2 乙方权利与义务

(6) 签署合同后，乙方应确定项目负责人（或项目联系人），负责与本合同有关的事务；

(7) 乙方应按照合同要求履约，充分合理安排，确保提供的服务符合合同有关要求。接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，配合甲方的履约检查及验收，并负责项目实施过程中的所有协调工作；

(8) 乙方有权根据合同约定向甲方收取合同价款；

(9) 国家法律法规规定及合同条款约定应由乙方承担的其他义务和责任。

9、违约责任

9.1 除不可抗力外，如果乙方延期履行本合同约定的服务期限，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每延期履行一日的应提供而未提供服务价格的 0.03% 计算，最高限额为本合同总价的 20%；延期履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

9.2 除不可抗力外，如果甲方延期支付合同款项（或延期返还履约保证金），那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每延期付款（或延期返还）一日的应付而未付（或应返还而未返还）款的 0.03% 计算，

最高限额为本合同总价的 20%；延期付款（或返还）的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

9.3 因甲方原因导致变更、中止或终止合同的，甲方应按照乙方实际损失情况予以赔偿或补偿。

9.4 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人）或者欺诈行为（即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人）或者欺瞒行为（即：以不正当手段影响对方当事人）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

9.5 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

9.6 除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

9.7 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响成交结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

9.8 因甲方未按合同约定支付价款、未按合同约定受领标的物、擅自解除合同、逾期退还履约保证金导致乙方遭受的直接损失，乙方可向甲方申请赔偿，赔偿金额由双方协商一致；针对因政策变化等原因不能签订合同或解除合同时，造成乙方合法利益受损的情形，可以给予乙方合理补偿，补偿金额不得超过乙方的直接损失。

10、其他约定

10.1 乙方所有人员均应挂牌上岗。

10.2 乙方应自觉接受甲方及有关部门对合同履行情况的全程监督。

10.3 甲方不再另行支付乙方任何费用。乙方员工社会保险、住房公积金由乙自行办理，书面用工合同的签订由乙方自行办理。

10.4 乙方向甲方出示所有人员的身份证原件、学历证书原件、执业资格证书原件，并将身份证复印件、学历证书复印件、执业资格证书复印件提交甲方备案。

10.5 履约保证金：本项目不收取履约保证金。

11、合同的修正和终止

(1) 任何一方无正当理由不得擅自解除合同。

(2) 经甲乙双方一致同意，在法律法规允许的前提下，可以修改或终止本合同。

(3) 因不可抗力导致合同不能履行或不能完全履行，发生不可抗力的一方应在不可抗力发生后十日内将情况通知对方，并采取措施减少或消除不可抗力对履行合同的影响。合同双方应根据不可抗力对合同影响的程度，协调确定是否终止或继续履行合同。

12、争议的解决

如乙方与甲方发生争议，乙方要及时向甲方通报情况，说明争议发生的原因，提出拟解决的办法，由甲方协助调解。调解不成，乙方与甲方任何一方可向马鞍山仲裁委申请仲裁。

13、合同签订

本合同一式六份，在甲方、乙方双方签字、盖章后生效。甲、乙双方各二份、县发改委（公管局）一份、代理机构一份。

甲方：当涂县城市管理局 通讯地址：安徽省马鞍山市当涂县姑孰镇振兴路 61 号 邮政编码：243100 电话：0555-6737613	乙方：中国电信股份有限公司马鞍山分公司 通讯地址：安徽省马鞍山市花山区湖东南路 166 号 邮政编码：243000 电话：0555-2364481 传真：0555-2364481 开户银行：中国工商银行马鞍山团结广场支行 账号：1306020809022107210
甲 方： 单位盖章： 代表签字：	乙 方： 单位盖章： 代表签字：

签订时间：2025 年 3 月 21 日

附件：

（一）考核细则

类别	项目	分值	考评内容	评分标准
综合评价 (8分)	安全生产情况	8分	严格落实安全生产责任情况	落实安全生产责任制不到位，发生较大问题的，扣8分。
项目管理 (15分)	人员配置	2分	需做好坐席员和采集员的配置工作，明确人员职责分工1分	坐席员和采集员需按要求配置到位，每少一人扣0.3分，扣完为止。
	实地督查	6分	应做好采集员工作的实地督查，每周督查至少2次	每少一次扣2分，扣完为止。
	设备检查	7分	经常检查指挥大厅设备、采集设备的所有使用功能	未按照规定要求经常检查的，每次扣0.2分，扣完为止。
			将故障设备及时报修	对故障设备未及时送到指定部门检测、维修的，每次扣0.2分，扣完为止。
采集服务 (44分)	立案率	3分	采集员每月上报的城市管理事件、部件问题数量与被平台受理立案的案件数量比率。	每月立案率以80%为基准，低于80%扣0.5分，扣完为止。
	反复立案率	3分	在同一单元网格内、同一段道路同一方位、在一定范围内（100米），已结案的相同事部件案件，半个月内存反复采集上报且立案与当月立案数的比率。	每月反复立案率以10%为基准，高于10%扣0.5分，扣完为止。
	核查、核实指令回复率	3分	采集员对核查、核实的回复	核查、核实回复率以98%为基数，每下降1%扣0.3分，扣完为止。
	核查、核实指令回复及时率	3分	采集员对核查、核实的及时回复	核查、核实回复及时率以95%为基数，每下降1%扣0.3分，扣完为止。
	漏报数	12分	对每月信息上报漏报数进行考核	网格内较为突出的问题，采集员未采集上报的，每件扣0.5分，扣完为止。市局督查漏报每件扣1分。
	完成规定的任务量	3分	每月完成信息采集且被立案的数量不少于规定（根据指挥中心具体规定）	完成数量任务以件为基数，每少于规定件数的扣0.1分，扣完为止。
	简易问题处置	3分	对情节轻微且力所能及的问题实施简易处置	对情节轻微且力所能及的问题未实施简易处置的，每次扣0.2分，扣完为止。
	持证上岗	3分	采集员在岗期间必须携带工作证	采集员未带上岗证的，每次扣0.2分，扣

				完为止。
	纪律要求	3 分	严格按照作息要求按时上下班，按时登录网格，开启采集设备	未按时上下班的，进入网格，登录系统，开启 GPS 定位的，每次扣 0.2 分，扣完为止。
	设备使用	8 分	采集设备在工作时间内要处于在线登录状态，2 分	采集设备在工作时间内未处于在线登录状态，每次扣 0.2 分，扣完为止。
			采集设备在工作时间内开启 GPS 功能，2 分	采集设备在工作时间内未开启 GPS 功能，每次扣 0.2 分，扣完为止。
			关闭系统然后跟换采集设备电池，2 分	工作时更换采集设备电池未关闭系统，每次扣 0.2 分，扣完为止。
按规定使用、维护设备，2 分			擅自修改采集设备功能配置，擅自将采集设备挪作他用，每次扣 0.5 分，扣完为止。	
坐席服务 (33 分)	业务水平	2 分	按要求完成指挥中心相关工作，按流程处理采集上报、领导交办、市民投诉（含 12345、12319 等渠道）热线交办的问题	未达要求的，每次扣 0.5 分，扣完为止。
		2 分	坐席人员每日必须要对视频监控系统进行操作，通过视频监控监测街面问题	未达要求的，每次扣 0.5 分，扣完为止。
		2 分	坐席人员最少每 5 分钟查看“数字城管系统”的待办案件和改期申请，并准确无误派遣到各部门、单位进行处理	无客观因素影响造成案件超时且未派遣的，每次扣 0.5 分，扣完为止。
		4 分	案件未及时派遣相关部门处置或派遣错误	造成不良影响的，每次扣 1 分，扣完为止。
		2 分	认真做好交接班工作，并详细将本班的设备运转情况、待办事件等重要事项认真做好登记，知会下一班	未达要求的，每次扣 0.5 分，扣完为止
		2 分	坐席人员应按规定管理、使用设备，及时发现、上报软硬件存在的问题，保障系统的正常运作	未达要求的，每次扣 0.5 分，扣完为止。
		2 分	按上级要求对案件进行审核，案件未达结案标准的而又审核通过的	未达要求的，每次扣 0.5 分，扣完为止。
		4 分	坐席人员在服务系统错误操作，月度考评当涂县数字城管被扣分的	每次扣 1 分，扣完为止。

	服务质量	2分	与相关处置部门做好沟通，提醒相关部门及时处置、及时反馈案件	未达要求的，每次扣 0.2 分，扣完为止。
		2分	遇有案件无法定夺的，及时向县城管局指挥调度股领导报告	未达要求的，每次扣 0.5 分，扣完为止。
		2分	每周提供运行情况分析、数据趋势分析服务，每月提交数字城管工作运行报告	未达要求的，每次扣 0.5 分，扣完为止。
	纪律要求	1分	工作人员严格遵守上下班制度，不得脱岗、迟到、早退或缺席会议	未达要求的，每次扣 0.5 分，扣完为止。
		1分	上班期间必须统一穿着工作服	未达要求的，每次扣 0.5 分，扣完为止。
		1分	保持指挥中心整洁有序	未达要求的，每次扣 0.2 分，扣完为止。
		1分	严格遵守保密制度，数据资料未经允许，不得私自拷贝、下载和外借	一经发现每次扣 1 分。
		1分	严禁在计算机上做与工作无关的事情	一经发现每次扣 1 分。
		1分	严禁工作时嬉戏、打瞌睡或闲聊等行为或做与工作无关的事情	一经发现每次扣 1 分。
		1分	未经授权的设备禁止接入到指挥中心的网络环境内	未达要求的，每次扣 0.5 分，扣完为止。

（二）考核要求

1. 采购人制订信息采集工作考核办法，按照本磋商文件和合同约定以及考核办法，每月对成交供应商服务质量、队伍管理等履约情况进行考核，并根据实际情况实行动态调整，成交供应商须接受采购人以及采购人指定的有关部门和单位的考核。
2. 采购人可根据工作需要，随时对案件数量、自行处置案件数量任务进行调整，成交供应商须配合执行。
3. 按照采购人考核办法，每月一考核，低于 90 分，每少 1 分扣除当月服务费 1%。若一个合同年度内成交供应商连续两个月综合考核得分低于 85 分，采购人向成交供应商提出警告，并要求其限期整改；连续三个月低于 85 分，视成交供应商严重违约，或一个合同年度内有四个月考核得分低于 85 分的，采购人有权追究违约责任。如成交供应商服

务质量较好，在年合同期内月平均考核分值达到 90 分（含）以上，采购人可结合成交供应商整体履约情况，与成交供应商续签下一年度合同。

（三）考核计扣办法

（一）业务考核计扣办法

1. 保证上传各类数据的准确性和真实性，要求上传信息（包括核查和核实）差错率（按月统计）为零。月计扣办法：差错率每增加 1%扣 100 元，其余类推。如上传产生重大差错每件扣 200 元；差错产生较大影响的，一经核实，每件扣 1000 元。
2. 每个责任网格，配置固定人员，设定固定巡查路线，保证巡查间隔时间，间隔密度合格率达 100%。月计扣办法：间隔密度合格率每下降 1%扣 200 元。
3. 指挥中心发出的核查、核实指令回复红区需在 40 分钟内予以回复，黄区需在 60 分钟内予以回复，绿区需在 90 分钟内予以回复，突发、重大事件核查指令需在 30 分钟内予以回复，回复及时率为 100%。及时率每下降 1%扣 200 元（非成交供应商责任除外。核查回复率必须达到 100%以上，每下降 1%扣 200 元（非成交供应商责任除外）。如因核查超时导致自动结案的，每件扣 500 元（非成交供应商责任除外）。
4. 巡查及时准确，工作时间和区域内不发生因巡查不到位（未上传）情况的发生，即如热线受理、行业监管、社会各界反映（属巡查范围的内容）而信息采集员未做反馈的问题。月计扣办法：热线受理、社会各界反映问题失报的每件扣 200 元；行业监管、数字城管监督指挥中心巡查失报的每件扣 500 元。如工作时间和区域内发生新闻曝光、社会反响较大的问题而采集员未作反馈的，每发生一次扣 2000 元。
5. 加强员工队伍管理，不发生与工作相关的吃、拿、要等问题，不发生有责纠纷，不发生弄虚作假的行为，未经采购人允许不得泄露采购人的任何信息，不得利用采购人的资源平台进行违法行为。月计扣办法：出现第一次，经确认扣 2000 元；出现第二次，经确认扣 5000 元；出现第三次则采购人有权终止合同。

6. 考核方式：每月进行一次考核，按季汇总每月扣款兑付。
7. 按期提供“数字城管”数据分析、趋势分析服务。
8. 如因数字城管运行实际需要，所产生的相关指标变化，成交供应商必须无条件接受。
9. 发扬精神文明，提倡职业道德，轻微问题做到举手之劳（劝导），包括：
 - （1）巡查路面存在的纸屑、树枝、废弃塑料袋等少量或小袋垃圾，应随手捡起放到路边垃圾桶或果皮箱内；
 - （2）容易撕揭的小广告乱张贴，应随手撕揭下来并扔至垃圾桶内；
 - （3）垃圾箱（或果皮箱）盖（门）打开，应随手关闭；
 - （4）机动车驾驶员正准备将机动车停放在非泊车位，应劝离制止；
 - （5）非机动车中仅有个别或少量自行车未按指定位置规范停放，应自行搬至规范停车线内；
 - （6）窨井井盖轻微错位，在能力范围内能够纠偏应及时予以纠偏；
 - （7）用链条固定的室外消防栓螺帽未拧紧松（掉）应及时拧紧复位。
 - （8）单个影响交通及自身安全的无证商贩；
 - （9）绿地或主干道的小木板广告类；
 - （10）劝导违反城市管理有关规定的其他行为。

（二）设备养护考核计扣办法

1. 监管数据无线采集设备没有实行“定人、定机、定区域”的三定制，擅自改变采集设备的使用者或使用区域，或将采集设备私自拆解、私自送修、擅自修改功能配置、挪作他用，每件计扣 100 元。
2. 信息采集员应经常检查采集设备的所有使用功能，如发现不能正常使用，或无法实现所有功能，应及时报告并送交指定部门检测、维修。如因此影响工作按人员不到岗处理，对成交供应商每人次扣罚 200 元。
3. 信息采集员工作时更换采集设备电池，必须先退出系统，然后再更换电池；不得在未退出系统的情况下直接更换电池。如发现未按规定执行，对成交供应商每人次扣罚 100 元。
4. 信息采集员应遵守保密规定，严禁擅自泄露监管数据无线采集设备

里的信息。如发现未按规定执行，对成交供应商每人扣罚 500 元。

（三）人员管理

1. 发生偷盗现象，相关管理人员没有发现和阻止，扣除 5000 元/次，造成损失的，按实赔偿。
2. 服务人员擅自离岗扣 500 元/人·次，服务人员未按时到岗扣 300 元/人·次。
3. 不服从单位管理或工作分配造成窝工的扣除 500 元/人·次；

（四）考核计扣方式

中心考核小组根据成交供应商以上违约行为做出相应扣罚处理。扣罚款在付款中扣除。