

政府采购合同

第一部分 合同书

项目名称：阜阳市运行管理服务平台（智慧城市管）信息采集与

坐席服务外包项目一标段

项目编号：FY2024JC0013-1

甲方（采购人：）阜阳市城市管理行政执法指挥中心

乙方（中标人：）政通智慧城市运营科技有限公司

签订地：阜阳市城市管理行政执法指挥中心

签订日期：2024年03月28日

阜阳市城市管理行政执法指挥中心（以下简称：甲方）通过中瀛国际工程管理有限公司组织的公开招标方式采购活动，经评标委员会评定，政通智慧城市运营科技有限公司（以下简称：乙方）为本项目中标人，现按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、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。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；

1.1.2 中标通知书；

1.1.3 投标文件（含澄清或者说明文件）；

1.1.4 招标文件（含澄清或者修改文件）；

1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 服务

1.2.1 服务名称：阜阳市运行管理服务平台（智慧城管）信息采集与坐席服务外包项目一标段；

1.2.2 服务内容：提供阜阳市城区建成区范围内（城市景观道路、公共绿地、重点旅游线路、旅游风景区周边、中心商业区、人口稠密区、主要公共场所、居民区、城中村、

背街小巷，城乡结合部区、厂矿企业周边、城市公共广场绿地和高速出入口道路）城市管理问题采集上报至阜阳市运行管理服务平台；通过运行管理服务平台对采集人员及其他来源交办的城市管理问题进行受理、立案、派遣；

1.2.3 服务质量：符合招标文件及相关规定要求。

1.3 价款

本合同总价为：¥ 3570000.00 元（大写：人民币叁佰伍拾柒万元。）

分项价格：

序号	服务内容	项	单价	小计金额(元)
1	信息采集员	55	2400.00	1584000.00
2	坐席人员	13	2700.00	421200.00
3	管理人员	3	4000.00	144000.00
4	人员社保	71	1024.85	873172.20
5	服装费用	13	1000	13000.00
6	体检费	71	200	14200.00
7	办公费	12	200	2400.00
8	交通费	12	100	1200.00
9	通讯费	12	100	1200.00
10	培训费	4	5000	20000.00
11	企业合理利淮	/	/	245949.78
12	税费	/	/	223125.64
13	其他不可预知费用	/	/	26552.38
合计金额(元)				3570000.00

1.4 付款方式和发票开具方式

1.4.1 付款方式：按月考核支付，于当月考核结束后，中标供应商开具发票后七个工作日内支付；

1.4.2 发票开具方式：由中标单位根据对应的金额开具增值税普通发票。

1.5 服务期限、地点和方式

1.5.1 服务期限：2年（按1+1的方式进行，考核合格后续签第二年合同）；

1.5.2 服务地点：根据招标文件由采购人指定；

1.5.3 服务方式：按照招标文件及采购人要求提供服务。

1.6 违约责任

1.6.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的1 %计算，最高限额为本合同总价的10 %；迟延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，解除合同通知到达乙方立即生效，乙方需积极配合做好与新公司对接工作；

1.6.2 除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的1 %计算，最高限额为本合同总价的10 %；迟延付款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，解除合同通知到达甲方立即生效；

1.6.3 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5个工作日内仍未履行的，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在合同签订、履行过程中的行为）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在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

1.6.4 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；

1.6.5 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；

1.6.6 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

事项可能影响中标结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.6.7 因甲方未按合同约定受领标的物、擅自解除合同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。

1.7 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择下列第1.7.2种方式解决：

1.7.1 将争议提交阜阳市仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.7.2 向颍州区人民法院起诉。

1.8 合同生效

本合同自双方当事人盖章时生效。



第二部分 合同一般条款

2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同” 系指采购人和中标人签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价” 系指根据合同约定，中标人在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标人的价格。

2.1.3 “服务” 系指中标人根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方” 系指与中标人签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方” 系指根据合同约定提供服务的中标人；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场” 系指合同约定提供服务的地点。

2.2 技术规范

货物所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；

2.3.2 具有知识产权的计算机软件等货物的知识产权归属，详见合同专用条款。

2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

2.5 结算方式和付款条件详见合同专用条款。

2.6 技术资料和保密义务

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

2.7 质量保证

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

2.8 延迟履行

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可延长履行的具体时间。

2.9 合同变更

2.9.1 双方当事人协商一致，可以签订书面补充合同的形式变更合同，但不得违背采购文件确定的事项；

2.9.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.10 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

2.11 不可抗力

2.11.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.11.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在合同专用条款约定时间内以书面形式变更合同；

2.11.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在合同专用条款约定时间内以书面形式通知对方当事人，并

在合同专用条款约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

2.12 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

2.13 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

2.14 合同中止、终止

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.14.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.15 检验和验收

2.15.1 乙方按照合同专用条款的约定，定期提交服务报告，甲方按照合同专用条款的约定进行定期验收；

2.15.2 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：按照合同约定的标准，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；

2.15.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见合同专用条款。

2.16 合同使用的文字和适用的法律

2.16.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.16.2 合同适用中华人民共和国法律。

2.17 履约保证金

2.17.1 采购文件要求乙方提交履约保证金的，乙方应按合同专用条款约定的方式提交；

2.17.2 履约保证金在合同专用条款约定期间内不予退还或者应完全有效，前述约定期间届满或者甲方在验收合格后退还；

2.17.3 如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。

2.18 合同份数

合同份数按合同专用条款规定，每份均具有同等法律效力。

第三部分合同专用条款

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应；与前两部分无对应关系的内容可另行编制。

条款号	约定内容
履约保证金	<p>(1) 金额：遵照《阜阳市财政局 阜阳市公共资源交易监督管理局转发安徽省财政厅关于进一步优化政府采购营商环境的通知》（阜财购〔2022〕207号）执行</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>免收</p> <p><input type="checkbox"/>合同价的 %</p> <p><input type="checkbox"/>定额收取：人民币 元</p> <p>(2) 支付方式：</p> <p><input type="checkbox"/>转账/电汇 <input type="checkbox"/>支票 <input type="checkbox"/>汇票 <input type="checkbox"/>本票 <input type="checkbox"/>保函</p> <p>其他要求：</p> <p>(3) 收取单位：</p> <p>(4) 缴纳时间：</p> <p>(5) 退还时间：</p>
2.3知识产权	采集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，乙方不得扩散或提供给第三方使用。

2.5结算方式	<p>按月考核支付，于当月考核结束后，中标供应商开具发票后七个工作日内支付；</p> <p>月度经费结算方式：</p> <p>每月考核分数折合款=中标金额÷12(月)</p> <p>当月经费 = 每月考核分数折合款×月考核分值÷100。</p>
2.11不可抗力	受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应尽快以书面形式通知对方当事人，并在合理的时间（30天）内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。
2.15检验和验收	甲方每月按考核文件进行考核。考核办法及考核标准详见附件。
2.18合同份数	合同一式六份，甲乙双方各执三份。
其他	<p>(1) 乙方未全额提供税票的，甲方有权延迟付款，且不承担违约责任；</p> <p>(2) 所有人员需于2024年4月1日到岗到位；</p> <p>(3) 甲方与乙方根据阜阳实际情况，协商划分一类、二类区范围，并确定一类、二类区巡查密度，一类网格数不得低于16个，二类网格不得低于12个，网格范围可以跨社区，但不能跨办事处。</p> <p>(4) 未经甲方同意，乙方擅自将合同分包给其他公司的，甲方有权解除合同并追究乙方法律责任并要求乙方支付相关经济损失。</p>

阜阳市城市管理行政执法指挥中心

中心〔2024〕8号

关于印发《阜阳市城市管理服务平台 信息采集和坐席服务考核办法》 的通知

各信息采集和坐席服务外包公司、中心各科室：

现将《阜阳市城市管理服务平台信息采集和坐席服务考核办法》印发给你们，请结合实际认真贯彻执行。



阜阳市城市管理服务平台信息采集和坐席服务考核办法

第一章 总 则

第一条 为加强对阜阳市城市管理服务平台（以下简称平台）信息采集和坐席服务的管理，确保信息采集的及时性、准确性、全面性，保证案件及时受理、及时立案、及时派遣、及时核查反馈，促进平台高效运行，根据阜阳市城市管理服务平台信息采集和坐席服务外包招投标文件和合同，结合阜阳市城市管理工作实际，制定本办法。

第二条 本办法所称考核是指对各标段中标的服 务外包公司所提供的信息采集服务和坐席服务按月进行考核。以每个自然月为一个考核周期，对服务外包公司考核内容包括业务考核和综合考核，其中业务考核 70 分，综合考核 30 分，满分 100 分。

第三条 阜阳市城市管理行政执法指挥中心（以下简称指挥中心）综合考评科负责日常组织协调及考核评价工作。

第四条 考核方式采取系统数据统计与日常检查相结合的方式进行。具体为：

（一）日常考核：根据考核内容对服务外包公司日常管理、队伍建设、工作态度、现场管控等情况进行定期和不定期抽查，对路面督查发现问题及群众举报问题等漏报情况审核认定。

(二) 数据统计：利用平台综合评价系统对信息采集的上报案件量、漏报件、有效上报率、及时上报率、按时核查回复率、核查（实）回复率、采集人员工作轨迹、超时越界等方面进行量化考核；对坐席服务的受理、立案、派遣等履职情况进行量化考核。该考核由系统自动生成，并按照月度考核指标计分。

第二章 业务考核

第五条 业务考核分值占 70 分，其中信息采集业务考核分值占 40 分，坐席服务业务考核分值占 30 分。

第六条 信息采集业务考核重点计分事项（40 分）包括全面采集（10 分），信息上报准确性（5 分），及时回复（5 分），过程控制（20 分），具体要求如下：

1. 工作区域内所有事部件均应及时发现、及时上报。按照事部件管理标准实行“全视野”采集，做到“应采必采”“应报尽报”。

2. 因采集人员未做到“应采必采”“应报尽报”，由督查人员发现并上传平台的事部件，先由服务外包公司校核确认，服务外包公司有异议的，由中心校核，确认为漏报的计入漏报考核，并抄告服务外包公司。

3. 上传信息要素规范、齐全。部件名称、地点、损坏情况和事件发生的时间、地点、类型、包含文字描述说明、图像信息等准确无误。

4. 核实、核查信息要高效及时。根据核实、核查指令要求，在限定时间内回复。信息采集人员在接到核查、核实指令后需在系统规定时间内完成核查、核实任务（此计时为紧急计时）。核查（实）回复率应达到 100%，核查按时回复率达 95%。

5. 采集上报案件要遵循巡查时间顺序，不得在某段时间集中上报案件，其它时间案件上报率极低，甚至为零。

6. 信息采集人员网格配置应遵循“避近原则、避利原则”，不应在现居住地所在责任网格范围进行采集，每 3 个月至少完成一次对责任网格人员的全部轮岗（2 个季度内不允许在同一个网格重复轮岗）。

7. 信息采集人员严格按照规定时间、规定责任网格上岗，不迟到、不早退；工作期间不得坐岗、溜岗、串岗、聚集聊天、看书看报、收听广播、吃零食等，严禁酒后上岗，禁止从事与工作无关的其他活动。

8. 信息采集人员要爱岗敬业、勇于奉献，树立高尚的职业操守，对责任网格内力所能及的轻微问题予以处置解决，包括：

- 1) 不符合立案、易清除的乱张贴小广告；
- 2) 垃圾箱（或果皮箱）小门打开或盖子移位；
- 3) 井盖轻微错位，在能力范围内能够纠偏；
- 4) 垃圾箱外弃放的小袋垃圾；

5) 公共场所地面上容易捡拾的少量片、块状垃圾；
6) 其他影响市容环境的力所能及范围内的应做到“举手之劳”；

9. 做好信息采集设备的管理，保证信息采集设备功能的正常发挥。

第七条 坐席服务考核重点计分事项（30 分）包括现场管控（15 分）、履职情况（15 分），具体要求如下：

1. 熟悉阜阳市城市运行管理服务平台业务知识及工作流程，熟练掌握本岗位实际操作技能。依据阜阳市城市运行管理服务平台核心业务系统统一的管理标准，负责对信息采集员上报的案件进行预立案筛选、派遣等服务；对公众举报电话受理、登记、派遣和回访服务；核查任务发放、处置效果核查服务等以及处理平台其他指定任务和中心领导交办的其他任务。

2. 遵守纪律管理规定，上班时间按要求统一着装，下班后严禁穿制服出入娱乐场所。办公区域环境卫生保持干净整洁，办公用具摆放整齐。严格按照规定时间上岗，不迟到、不早退，严格遵守请销假制度；工作期间饮酒及酒后上岗，责令辞退并扣除相应分值。

3. 走廊、监控大厅、指挥大厅及会议室等办公区域内禁止吸烟，禁止大声喧哗；工作时间禁止吃零食、化妆、睡觉、玩电脑游戏以及做其他与工作无关的事情；未经指挥中心领

导批准不得带无关人员进入指挥大厅。

第三章 综合考核

第八条 综合考核分值占 30 分，其中队伍管理分值占 15 分，诚信管理分值占 15 分。

1. 按招投标文件和合同规定足额配置信息采集员和坐席员，为坐席员足额配发制服服装，制定人员培训方案，按要求开展人员业务技能培训。

2. 服务外包公司应制定明确的工作标准规范和管理制度、人员管控和绩效考核奖惩办法，得到中心认可并严格执行；每月按要求公布 1 次人员绩效考核情况。

3. 严禁利用岗位之便为他人谋取不当利益，杜绝“吃、拿、卡、要”行为，杜绝上传虚假信息（如上传人为制造案件、虚假核查案件等），杜绝选择性采集案件行为。

4. 坐席员不得干预信息采集员正常采集上报案件、不满足结案标准而进行结案等。信息采集员不得干预指挥中心坐席人员对案件的正常立案和派遣、结案。

5. 加强安全生产工作，按照指挥中心要求定期开展安全教育，进行安全生产排查，建立整改清单并及时落实。规范使用设备，保证设备、数据安全，工作中出现重大问题要及时上报中心。

6. 服务外包公司应按照合同约定、招投标文件要求及阜阳市人社部门规定及相关政策，为招聘上岗的信息采集和坐

席员缴纳相关社保及购买意外保险等，保证人员政策范围内的工资、福利待遇按时发放到位，为值班值守人员提供必要的工作保障。

第四章 加分项

第九条 有下列行为表现之一的，予以加分（加分后，满分不得超过 100 分）：

（一）遇突发事件，及时发现上报并妥善处理，得到市城管执法局认可的，每次加 1 分；

（二）积极参加各类急难险重工作，且出色完成工作任务的，每次参与人数超过总人数一半，一经核实，每次加 0.5 分；

（三）积极参加各类社会公益活动，且出色完成工作任务的，每次参与人数超过总人数一半，一经核实，每次加 0.2 分；

（四）在践行社会主义核心价值观、社会新风尚、维护城管新形象、宣传城市管理等方面有突出表现的，受到公众和新闻媒体正面评价。一经核实，每次加 0.5 分。

第五章 考核综合计分方式

第十条 对服务外包公司月度考核实行百分制。满分为 100 分，计算公式为：月度考核得分=100-（业务考核扣分+综合考核扣分）+加分项。

第十一条 信息采集和坐席服务外包工作中出现重大问

题的，一经查实，将采用扣分、扣款并用的方式进行处罚，扣分从月度考核总分中扣除（等值扣款，不抵扣加分项），扣款从当月服务费中直接扣除。

第十二条 在合同服务期间，信息采集和坐席服务外包公司管理层（按合同要求的管理人员 3 名：项目负责人和其他管理人员）在担任本项目期间不得兼任其他项目相关工作；管理人员在阜工作时间不得低于 22 天/月/人，如需变更或暂离岗位的，公司应提前 1 天以书面形式告知中心并做好工作对接。公司管理层未经采购方同意更换项目负责人，每更换 1 次，按照合同要求扣除服务费 2 万元；经采购方同意更换项目负责人，每更换 1 次，按照合同要求扣除服务费 1 万元；未经采购方同意更换其他管理人员的，每更换 1 次，按照合同要求扣除服务费 1 万元。

第十三条 每月前 2 周内将上月考核情况形成考核通报后，报送指挥中心重大事项领导小组审定，经批准后印发通报，考核结果作为对服务外包公司兑现奖惩、绩效考核的依据。

第十四条 各信息采集和坐席服务外包公司应结合月度考核情况，加强对公司工作人员的日常考核，并根据日常考核情况进行奖励和问责，具体规定由公司自行制定，并上报指挥中心备案。

第十五条 各信息采集和坐席服务外包公司月度综合考

核分数低于 85 分的，按照合同要求加罚 3 万元。

第六章 附 则

第十六条 本办法由阜阳市城市管理行政执法指挥中心负责解释。

第十七条 本办法自 2024 年 4 月 1 日起施行。

附件：阜阳市城市管理运行服务项目信息采集和坐席
服务月度考核标准

阜阳市城市管理运行服务项目信息采集和坐席服务月度考核标准（2024-2025）

指标大类	序号	小类	评价内容	评价标准	要求及计扣办法
业务考核（70分）	1	全面采集（10分）	漏报率	工作区域内所有事部件应第一时间内上报，因上报不及时而构成漏报事实，以下渠道作为漏报案件来源：督查上报、百姓城管上报、热线投诉（含12345政务服务热线等）、视频上报等发现未“应采必采”“应报尽报”的事部件，先由采集公司确认，采集公司有异议的，由中心校核确认计入漏报考核。	漏报率=[漏报数/（有效上报数+漏报数）]×100%以2%为基数，每增加1%扣0.65分，按比例计算。
			漏报件	上级领导（市城管执法局负责同志及以上领导）、中心班子成员成员现场督查、市城管委（办）专门督办或材料批示以及媒体曝光并经确认的漏报件。	上级领导及中心班子成员督查、市城管委（办）专门督办或批示并经确认的漏报件，每件扣300元；媒体曝光并经确认为漏报的每件扣1000元；所有经确认的漏报件在扣款的基础上计入漏报率。
	2	信息上报准确性（5分）	有效上报率	采集质量：有效上报数为通过受理员受理立案正确的案件。上传信息有效上报率不低于98.5%（含）。	有效上报率=有效上报数/上报数×100%，以98.5%为基数，每下降1%扣0.2分，按比例扣分。
	3	及时回复（5分）	核查（实）回复率	核查（实）时间为：信息采集人员在接到核查指令后需在系统规定时间内完成核查任务（此计时为紧急计时）核查（实）回复率达100%。	核查（实）回复率=（核查（实）回复数/核查（实）发出数）×100%，以100%为基数，每下降1%扣0.15分，按比例计扣。
			核查按时回复率	及时回复：采集人员必须根据核查指令要求，在限定时间内回复。核查按时回复率不低于95%（含）。	核查按时回复率=（核查按时回复次数/应核查数）×100%，以95%为基数，每降1%扣0.15分，按比例计扣。
			核实按时回复件	核实指令未在规定时间内回复。	每发生1件扣0.05分。
	4	现场管控（20分）	巡查密度	巡查密度：分为一类网格、二类网格。一类网格为2小时巡查一次，二类网格为每半天巡查一次。当班班次每小时内至少上报（核查或者自行处置）1条案件。	巡查覆盖情况：由公司日常自查管理为主，中心通过抽查、路面检查每发现一次人员巡查不到位、巡查上报案件不均衡等现象，扣0.03分。
			信息采集巡查的工作时间应与合同规定时间同步。	员工迟到、早退、溜岗坐岗等，通过检查每发生一次扣0.03分，离岗超过半小时均按照旷工处理。	
			每月中心督查人员开展不定期现场督查。	如发现信息采集人员旷工的，每次扣0.05分；发现员工酒后上岗采集，每发生1人次扣1分，责令公司立即辞退；中心督查人员到网格电话联系采集人员，15分钟内不能到达指定位置的或3次未接听电话的按旷工处理。	
		人员变更	采集人员“三定”有变更，信息采集公司应提前3天以书面形式报告。	未经允许擅自变更员工巡查区域，每发生1人次扣0.15分。	
		避居采集	信息采集人员网格配置应采取“避近原则、避利原则”，不应在现居住地所在的责任网格范围进行采集，每3月至少完成一次对责任网格人员的全部轮岗（2个季度内不允许在同一个网格重复轮岗）。	通过抽查，未做到“避近原则、避利原则”异地采集的，每次扣0.65分；每3月未完成一次对责任网格人员的全部轮岗的，每次扣0.65分；在2个季度内存在同一个网格重复轮岗的，每次扣0.15分。	
		指令执行	如遇防汛、抗雪、防灾或重大活动和重点区域保障需延长采集、核查时间，或需进行专项普查的，中标人应无条件服从。	重要活动、普查或应急保障等执行不到位，造成影响的，每发生1次扣0.65分。	
		自行处置案件达标率	举手之劳自行处置消除城市管理轻微问题，每月应上报有效轻微案件基数=（一类网格数×2+二类网格数×1）×实际考核工作天数。自行处置案件达标率应达100%。	自行处置案件达标率=自行处置案件有效上报数/基数。以100%为基数，每下降1%扣0.15分，按比例计扣。	
坐席服务	5	现场管控（15分）	1. 建立班前点评及周例会制度；2. 按要求对平台数据进行周报分析，并及时报送；3. 服从中心工作安排。	1. 未进行班前点评的每次扣0.05分；未召开周例会的每次扣0.15分；例会迟到或早退每次扣0.02分，请假每次扣0.03分，旷工每次扣0.05分；2. 未及时报送每周通报，扣0.05分；3. 不服从中心工作安排，每次扣0.3分；对中心安排的重要工作不执行，每次扣5分；执行不到位的，每次扣2分。	
			1. 坐席人员：无特殊情况每班次人员必须满员在岗，不得无故请假，人员连续换班不得超过2个班次（不含夜班）；换班或者请假需向中心提前报备，且顶班人员为同岗位； 2. 管理人员：考勤与指挥中心同步，节假日（含法定节假日）内至少2名管理人员在岗。	迟到、早退及溜岗每次扣0.02分，擅自脱岗、离岗每次扣0.05分；脱岗、离岗被市局及中心领导发现或影响正常工作的每次扣0.15分；在局或中心组织的重大活动中，迟到、早退或中途脱岗的每次扣0.05分；当月旷工1人次扣0.15分，旷工超过3人次以上，每次扣0.2分；擅自脱岗、离岗超过半小时算旷工；人员连续换班或请假不得超过2个班次，每班次每少1人在岗扣0.15分；因特殊情况连续换班、请假（病假需提交县级医院及以上医院诊断证明），需履行手续，报中心审批方可有效；未按要求请、销假、换班按旷工处理；请假（换班）时未交接工作影响工作的，每次扣0.15分；发现跨岗顶班，每次扣0.05分；未提前向中心书面报备的，每次扣0.15分。	
			服务态度	对群众、其他部门人员来访、来电要语言文明、态度热情、有耐心，严禁与其发生争吵。	由于服务态度不好引起投诉经查实的或群众来访接待态度不好经查实的，每次扣0.2分；与群众争吵查实的每次扣0.2分，情节严重的加扣0.15分。
			队容风纪	遵守纪律管理规定，上班时间按要求统一着装，下班后严禁着制服出入娱乐场所。办公区域环境卫生保持干净整洁，办公用具摆放整齐。	上班时间指挥大厅所有人员均应执行着装制度，未按要求着装的，每次扣0.03分，当月累计达到5人次（含），超过部分加倍记扣。办公区域环境卫生未保持好，办公用具摆放混乱，每次扣0.03分。
		工作纪律	走廊、监控指挥大厅及会议室等办公区域内禁止吸烟，禁止大声喧哗；工作时间禁止吃零食、化妆、睡觉、玩电脑游戏以及做其他与工作无关的事情；未经中心分管以上人员批准不得带无关人员进入监控指挥大厅，禁止工作期间饮酒及酒后上岗。	1. 在走廊、大厅等办公区域吸烟、大声喧哗，在办公场所吃零食，在工作时间化妆、睡觉、玩游戏及做与工作无关的事，带无关人员进入监控和指挥大厅，每次扣0.03分，当月累计达到5人次（含），超过部分加倍计扣；2. 工作期间饮酒及酒后上岗每次扣1分，责令公司立即辞退，并通报批评。	

阜阳市城市管理运行服务项目信息采集和坐席服务月度考核标准（2024-2025）

指标大类	序号	小类	评价内容	评价标准	要求及计扣办法
业务考核(70分)	坐席服务	履职情况(15分)	值班长(主管)	1. 熟悉城市管理业务知识及工作流程，熟练掌握本岗位操作技能；2. 督查受理员立案情况，及时纠正受理差错的案件，并做好记录，有争议的案件应及时汇报；3. 审核派遣员回退的案件和各类作废案件，认真分析作出处置结论，做好记录，有争议的案件及时汇报；4. 指导受理员、派遣员业务工作，掌握系统运行状况；5. 协助大厅管理员和主管科室做好大厅日常管理工作；6. 完成领导交办的其他工作。	1. 未及时对疑难案件立案进行整理汇总的每次扣0.03分；2. 对受理员提交的所属责任单位不明案件或疑难案件未及时审核判断，造成受理立案超时的，每次扣0.03分；3. 对重要或复杂问题未及时报告造成影响的，每次扣1分；4. 经中心督查人员抽查发现当班值班长（主管）未履职尽责，做好中心坐席人员日常管理和监督工作，每次扣0.05分，造成严重影响的，扣0.65分（与队容风纪扣分项双重扣分）。
			受理员	1. 熟悉城市管理业务知识及工作流程，熟练掌握本岗位操作技能；2. 熟悉事部件相关权责属性，准确判断各类问题的主管单位（部门）、具体养护或处置单位，按规定时限完成案件受理；3. 及时跟踪各处置部门案件办理、处置情况，及早督办、批转处置反馈意见；4. 重大或疑难问题信息，必须提出分析意见后及时提交值班长（主管），不得擅自积压案卷；6. 完成领导交办的其他工作。	1. 每月总体按时受理率以99.5%为基数每降低1个百分点扣0.3分；2. 每月总体正确受理率以99%为基数每低1个百分点扣0.3分。3. 对重要或复杂问题未及时报告造成影响的，每次扣0.2分；4. 投诉电话转办：受理来电不认真、搪塞推诿、记录差错，造成不良影响的，每件次扣0.65分，受理问题未及时通过平台立案或跟进的，每件次扣0.65分，造成不良影响或后果的加倍扣分；5. 投诉电话未及时汇总、统计跟进情况的每人次扣0.03分；6. 每月超时发核查率以0.1%为基数，每增加0.1%扣0.3分；7. 经中心督查人员抽查发现擅自作废应受理立案案件经中心督查人员抽查发现擅自作废应受理立案案件或不符合立案标准而受理立案的，每件扣0.05分，造成严重影响的，扣0.65分。
			派遣员	1. 对受理员和值班长立案案件进行及时、正确派遣，按时派遣率达到99.5%，正确派遣率达到99%；2. 负责接收各处置单位（部门）申请回退案件，做好同意回退后的案件转派工作；3. 重大、突发事件及时向上级报告。	1. 每月总体按时派遣率以99.5%为基数每降低一个百分点扣0.3分；2. 每月总体正确派遣率以99%为基数每降低一个百分点扣0.3分；3. 经中心督查人员抽查发现权属明确仍派错的案件，扣0.05分，造成严重影响的，每件扣0.65分。
			登陆平台情况	每天准时进入受理、派遣、值班长平台，接听电话或其他途径受理市民咨询、投诉等。	1. 按指挥中心规定时间进入受理、派遣、值班长平台和退出受理、派遣、值班长平台，超过10分钟进入（退出）平台，每人次扣0.03分；2. 无故退出平台系统或关闭话机，每人次扣0.05分。
	综合考核(30分)	队伍管理(15分)	人员配置	按招投标文件和合同要求规定足额配置中心坐席人员和信息采集人员，为坐席人员足额配发制服服装。	1. 按合同规定足额配备人员，按时上岗。当月人员连续无故不在岗10个工作日及以上的，每少1人次扣2分，当月人员连续无故不在岗5个工作日以上且小于10个工作日的，每人每少1个工作日扣0.04分；2. 新招录信息采集人员和坐席人员年龄和学历结构必须符合合同要求（为保证工作进展稳定，在本项目连续服务的原有人员可适当放宽），新招录人员年龄或学历结构不符合合同要求的，每人每月扣1分；3. 未按照合同要求按时配发制服，每发生1人次扣0.3分。
				按照合同约定、招投标文件要求及阜阳市人社部门规定及相关政策为招聘上岗的人员缴纳相关保险及购买意外保险等。	每发生1人次未按规定缴纳社保、购买意外保险，扣1.5分。
			队伍稳定	月初报送当月人员排班表；人员变动，公司及时向中心书面报备人员增减情况，应自变动之日起通报本公司全体人员并报中心。	不按规定报备材料的，每发生1人次扣0.15分。
				1. 在合同服务期间管理层（按合同要求的管理人员：项目负责人和其他管理人员）如需变更或暂离岗位的，公司应提前1天以书面形式告知中心并做好工作对接；2. 节假日（含法定节假日）内至少2名管理人员在岗。	公司管理层工作日擅自离岗或离开阜城未向中心书面报备的，每发生1人次扣1分。
		制度建设		有明确工作标准规范和管理制度、人员管控和绩效考核奖惩办法，得到中心认可并严格执行；每月按要求公布1次人员绩效考核情况，并报中心考评科。	公司管理人员在担任本项目期间不得兼任其他项目相关工作，一经发现，扣1.5分；管理人员在阜工作时间不得低于22天/月/人，每发生1人次扣0.2分。
				每周至少对全体人员进行一次业务点评，形成周通报；每月至少对全体人员进行一次业务轮训；每季度至少对全体人员进行一次集中培训，培训方案需报中心审核。	每缺1项，扣0.15分；未严格执行扣3分；每月未及时公布绩效考核结果，扣0.15分；
		安全管理		日常监督检查：公司分管负责人每季度现场检查不少于1次，公司项目负责人每周现场检查不少于2次，	及时向中心报送每周通报；每月（季度）提交培训相关材料（含培训内容、参会人员签字等），季度培训要有采购方人员参与；无故未进行月培训每次扣0.3分，未进行季度培训扣1分。相关材料每缺1项加扣0.1分。
				保守工作秘密，规范使用设备，保证设备、数据安全；发现设备故障及时报告。	公司负责人（管理人员）每周不少于3次（含节假日）对中心坐席的上岗情况、案件处置情况和考勤进行检查。每周报送检查表，未检查或未定期提交每项扣0.05分。
	诚信管理(15分)	职业道德		按照要求加强安全生产工作，定期开展安全生产排查，建立整改清单并及时落实。工作中出现重大问题要及时上报中心，经中心核实，将采用扣分、扣款并用的方式进行处罚，扣分从月度考核总分中扣除（不抵扣加分项），扣款从当月服务费中直接扣除。	中心抽查日常监督检查表，检查内容：网格人员在岗情况、案件上报等要有详细记录（每次不少于3个责任网格）。未落实或与实际不符，每人次扣0.05分。
				严禁条款：杜绝“吃、拿、卡、要”行为，杜绝上传虚假信息（如上传人为制造案件、虚假核查案件等），选择性采集案件行为。	1. 泄露涉密信息或数据，每次扣0.3分，造成严重后果的，扣0.65分，构成犯罪的，依法追究刑事责任；2. 未经领导允许使用存储介质向平台安装、拷贝软件或资料的，每人次扣0.3分；3. 操作不当造成设备或网络故障的每人次扣0.3分，造成设备损坏的加扣0.3分；4. 计算机故障未及时报告擅自修改软件设置或维修的每人次扣0.3分。
				如采集行为发生有责投诉或采集人员越级上访。	经中心核实或认定，属于重大问题、发生重大问题未汇报或未及时汇报的每次扣0.65分，造成重大影响的，每次扣1分，另加扣服务费（等值扣款）；未按照中心要求落实安全生产工作，每次扣1分，落实不到位的，每次每项扣0.3分。
				公司内部矛盾激化，因员工合理诉求到公司以外寻求解决办法。	经中心核实，每发生1人次扣1分。
				无正当理由拖欠员工应发工资、克扣员工福利或其他违法经营行为，为值班值守人员提供必要的后勤保障。	经中心核实，每发生1人次扣1分。
				利用岗位之便为他人谋取不当利益，一经发现，责令公司对具体责任人立即辞退并通报全体人员并报中心。	经中心核实，每发生1人次扣1.5分。
				按规定报送材料	未及时上报，每缺1项，扣0.15分；提供虚假材料的，每发生一次扣1.5分。

备注：1. 本考核中所涉及的指标、计分标准、考核方式等，可根据城市管理实际需要进行动态调整。

关于《阜阳市城市管理服务平台信息采集和坐席服务考核办法》通知的回复函

阜阳市城市管理行政执法指挥中心：

关于贵单位印发的《阜阳市城市管理服务平台信息采集和坐席服务考核办法》（中心〔2024〕8号）的通知，我司已收悉，公司领导高度重视，认真研究后，对此无异议，将按照该考核办法的各项规定，结合工作实际，严格执行。

特此回复。

