

合同编号:CU12-4104-2025-002684



服务类

政府采购合同

项目名称: 洛阳市孟津区城市管理局数字化城管信息采集服务外包年运行项目

政府采购管理部门备案编号: _____

招标采购文件编号: 孟津公开-2025-51

甲方合同编号: _____

甲方: 洛阳市孟津区城市管理局

乙方: 中国联合网络通信有限公司洛阳市分公司

甲方合同法律审核部门: _____



签订时间: 2025 年 10 月 20 日



洛阳市孟津区城市管理局洛阳市孟津区城市管理局数字化城管信息采集服务外包年运行项目委托洛阳启涵建设工程咨询有限公司进行了政府采购。按照评委会评审推荐、甲方确定乙方为中标单位。现甲乙双方协商同意签订本合同。

第一条 合同文件

下列与本次采购活动有关的文件及附件是本合同不可分割的组成部分,与本合同具有同等法律效力,这些文件包括但不限于:

1. 招标采购文件
2. 投标文件
3. 乙方在投标时的书面承诺
4. 中标通知书
5. 合同补充条款或说明
6. 保密协议或条款
7. 相关附件、图纸及电子版资料

第二条 合同内容

(一) 服务内容

洛阳市孟津区城市管理局洛阳市孟津区城市管理局数字化城管信息采集服务外包年运行项目:乙方为甲方提供洛阳市孟津区35平方公里区域数字化城市管理部件与事件信息采集外包技术服务。依据相关城市管理标准,按照甲方要求,完成当月信息采集案卷量;对投诉和交办等各种途径反馈问题进行核查;对所发现问题结案前进行核实;负责洛阳市孟津区数字化城市运行中心城市管理问题的受理、派遣、审核、结案等工作。

根据中华人民共和国国家标准《数字化城市管理信息系统第2部分:管理部件和事件》(GB/T30428.2-2013)、《数字化城市管理信息系统第7部分:监管信息采集》(GB/T30428.7-2017)、《数字化城市管理信息系统第8部分:立案、处置和结案》(GB/T30428.8-2020),在35平方公里区域范围内,负责对城市事件动态问题及部件完好限时采集;对投诉、网络反映、领导交办等问题进行核实;对所发现问题结案前进行核查;对责任网格内力所能及的市容环境脏乱问题做到“举手之劳”。以及处理“数字城管”平台其他指定任务。具体工作如下:

1. 依据相关城市管理标准,负责对城市事件动态问题的限时采集;



2. 对热线投诉等途径反映的问题进行核实;
3. 对所发现问题结案前进行核查;
4. 对指定的专项内容提供专项普查服务;
5. 针对台风、暴雨等灾害天气提供快速的紧急情况普查服务;
6. 提供核查任务发放、处置效果核查服务;
7. 定期提供“数字城管”数据分析、趋势分析服务;
8. 处理“数字城管”平台其他指定任务。
9. 对责任网格内力所能及的轻微的市容环境脏乱问题能够做到“举手之劳”(或劝导),如: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。

(二) 合同实施范围

信息采集服务范围信息采集服务范围35平方公里。

(三) 责任网格划分说明

参照住房城乡建设部标准,按照条块结合的方式,分为一类、二类管理区域,划分为27个工作责任网格。

一类区域

包括主要道路、中心商业区、人口稠密区、主要公共场所、政府机关所在地、窗口地区等。

二类区域(外围区域)

除一类区域以外的区域,包括工地、城乡结合部等。

(四) 工作标准

信息采集。甲方对乙方按照以下标准进行管理、考核。

采集范围工作标准

1. 信息采集时间要求为上午8:00-12:00,下午14:00-18:00;按做五休二上班制度执行,周末轮值;法定节假日安排人员值班,员工工作时间必须遵守国家、省市相关法律法规。

2. 按照《数字化城市管理信息系统第2部分:管理部件和事件》

(GB/T30428.2-2013)规定的内容、程序、要求及合同规定对网格区域内道路、院落、住宅小区、空地等所有范围内的城市部件、事件信息进行采集。



3. 采集人员采集器统一配发，每两年更换一次。

具体要求，详见合同附件中《服务一览表》

第三条 合同总金额

本项目总服务周期3年，合计金额：8826540.00元（大写：人民币捌佰捌拾贰万陆仟伍佰肆拾元整）。

本次签约金额：¥2942180.00元，（大写：人民币贰佰玖拾肆万贰仟壹佰捌拾元整），适用税率6%，不含增值税的价款为人民币2775641.51元（大写：人民币贰佰柒拾柒万伍仟陆佰肆拾壹元伍角壹分），增值税税款为人民币166538.49元（大写：人民币壹拾陆万陆仟伍佰叁拾捌元肆角玖分）。

分项价款在《服务一览表》中有明确规定。

本合同总价款包括服务期间必须的日常物料、易耗品、工具、调试费、培训费等相关费用。

数字城管平台及信息采集业务正常运行所需要的采集终端、专线、云平台等费用，另签订合同约定。

第四条 权利义务和质量保证

（一）甲方权利与义务

（1）甲方有权对乙方的项目实施业务进行全面的技术指导、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。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规定的行为进行处罚。

（3）甲方监督检查乙方对员工进行培训的情况，以提高数字化城市管理信息采集的技术水平。

（4）甲方根据乙方项目实施质量和对乙方监督考核结果，有权直接在合同金额中扣除乙方因检查不合格而产生的应扣款，并要求终止合同或要求乙方赔偿。

（5）甲方可要求乙方调整不合格员工，乙方应于接到甲方通知之日起15日内调整到位。

（6）甲方可根据政策变动并结合实际情况对合同项目内容进行修改和补充，但应提前书面与乙方协商。

（7）甲方应按时支付款项。本项目实施经费由政府拨款，如因不确定因素影响，



拨款未能及时到位,甲方应积极协调。

(8)甲方保证服务期间,对乙方工作给予支持,提供水、电、场地等必须的基础工作条件。

(9)如遇当地最低工资标准、社保基数及比例政策性调整时,乙方可以根据调整额度及时提交费用调整申请,并与甲方签订相应补充协议。

(二)乙方权利和义务

(1)乙方有权根据合同按期领取项目实施服务费。

(2)乙方有权对管理工作提出建议。

(3)乙方有履行承诺的义务(包括按照投标文件的承诺等),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,完成甲方交办的各类工作任务。

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

(6)乙方保证项目运转中所需工装、办公设施设备、办公用品、耗材等的提供。

(7)乙方负责项目实施过程中意外事故的处理,并承担一切相关费用。

(8)如甲方不能按时拨付项目合同款,乙方有权利中止项目服务。

第五条 付款方式

1.本合同项下所有款项均以人民币支付。

2.乙方向甲方提交下列文件材料,经甲方审核无误后支付采购资金:

(1)经甲方确认的发票;

(2)经甲乙双方确认签署的《验收报告》(或按项目进度阶段性《验收报告》);。

(3)其他材料。

3.款项的支付进度以招标采购文件的有关规定为准。如招标采购文件未作特别规定,则付款进度应符合如下约定:

本项目服务期1年,合同签订之日起按月支付原则,每月末支付合同款,每次支付合同总额的 1/12,即 245181.67 元(大写:人民币贰拾肆万伍仟壹佰捌拾壹元陆角柒分)。

第六条 履约保证金

无



第七条 验收

1. 服务期限: 合同项下服务期一年, 本合同期限为 2025 年 10 月 1 日至 2026 年 9 月 30 日; 本项目总服务周期 3 年, 第一年服务期满后双方进行续签, 一共续签两次。

服务地点: 甲方所在地或甲方指定地点。

2. 乙方应对提供的服务成果作出全面自查和整理, 并列出清单, 作为甲方验收和使用的服务条件依据, 清单应随提供的服务成果交给甲方。

3. 验收时, 甲乙双方必须同时在场, 乙方所提供的服务不符合合同内容规定的, 甲方有权拒绝验收。乙方应及时按本合同内容规定和甲方要求免费进行整改, 直至验收合格, 方视为乙方按本合同规定完成服务。验收合格的, 由双方共同签署《验收报告》。在经过两次限期整改后, 服务仍达不到合同文件规定内容的, 甲方有权拒收, 并可以解除合同; 由此引起甲方损失及赔偿责任由乙方承担。

4. 甲方可以视项目规模或复杂情况聘请专业人员参与验收, 大型或复杂项目, 以及涉及专业服务内容的应当邀请国家认可的第三方质量检测机构参与验收, 也可以视项目情况邀请参加本项目投标的落标人参与验收。

5. 如根据项目实施情况需要分阶段验收, 则双方分阶段签署《验收报告》。

6. 如果合同双方对《验收报告》有分歧, 双方须于出现分歧后 5 天内给对方书面声明, 以陈述己方的理由及要求, 并附有关证据。分歧应通过协商解决。

7. 乙方应严格按照甲方《招标文件》的规定(本合同附件)及《洛阳市孟津区数字化城市运行中心对服务外包公司管理规定及考核细则》要求认真实施本项目(本合同附件)。同时, 甲方按《招标文件》要求、信息采集监督考核办法及乙方在《招标文件》中做出的承诺性条款对乙方的项目实施质量及人员安全作业、工资、岗位津贴、福利待遇、社会保险落实等进行检查考评, 根据检查结果所产生的应扣款, 经书面通知乙方后, 直接于合同金额中扣除。

第八条 项目管理服务

乙方应组建技术熟练、称职的团队全面履行合同, 并指定不少于一人全权全程负责本项目服务的落实, 包括服务的咨询、执行和后续工作。

项目负责人姓名: 张剑豪; 联系电话: 15637902575



第九条 合同的生效

1. 本合同经甲乙双方授权代表签字并加盖公章或合同专用章后生效。
2. 生效后,除《政府采购法》第49条、第50条第二款规定的情形外,甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

第十条 违约责任

1. 乙方所交付服务成果不符合本合同规定的,甲方有权拒收,乙方在得到甲方通知之日起5个工作日内采取补救措施,逾期仍未采取有效措施的,甲方有权要求乙方赔偿因此造成的损失或扣留履约保证金;同时乙方应向甲方支付合同总价3%的违约金。
2. 甲方无正当理由拒收服务,甲方应向乙方偿付拒付服务费用3%的违约金。
3. 乙方无正当理由逾期交付服务的,每逾期1天,乙方向甲方偿付合同总额的1%的违约金,但累计违约金总额不超过项目总额的3%。如乙方逾期达20天,甲方有权解除合同,甲方解除合同的通知自到达乙方时生效。在此情况下,乙方给甲方造成的实际损失高于违约金的,对高出违约金的部分乙方应予以赔偿。
4. 甲方未按合同规定的期限向乙方支付合同款的,每逾期1天甲方向乙方偿付欠款总额的1%违约金,但累计违约金总额不超过欠款总额的3%。
5. 其它未尽事宜,以《民法典》和《政府采购法》等有关法律法规规定为准,无相关规定的,双方协商解决。

第十一条 不可抗力

甲、乙方中任何一方,因不可抗力不能按时或完全履行本合同的,应及时通知对方,并在5个工作日内提供相应证明,结算服务费用。未履行的部分是否继续履行、如何履行等问题,可由双方初步协商,并向主管部门和政府采购管理部门报告。确定为不可抗力原因造成的损失,免予承担责任。

第十二条 争议解决方式

合同未尽事宜,双方友好协商解决,协商不成的,向诉讼方所在地人民法院提起诉讼。

第十三条 合同生效及终止

- (一)合同生效:本合同自甲乙双方签字、盖章之日起生效。
- (二)合同终止:本合同出现以下情况时终止。



(1) 期限届满时自行终止。

(2) 根据《招标文件》要求及乙方做出的承诺性条款进行检查考评,不符合相关规定需终止合同的。

(3) 有以下行为之一的:

1. 违反管理规定,造成重大伤亡或重大损失。
2. 因管理不善造成恶劣影响。
3. 违反劳动法或其他相关法律法规,造成恶劣影响。
4. 弄虚作假及其他不正当行为。

第十四条 其他

符合《政府采购法》第 49 条规定的,经双方协商,办理政府采购手续后,可签订补充合同,所签订的补充合同与本合同具有同等法律效力。

本合同一式八份,甲、乙双方各执四份。

甲 方: 洛阳市孟津区城市管理局

乙 方: 中国联合网络通信有限公司
洛阳市分公司

名称: 洛阳市孟津区城市管理局

名称: 中国联合网络通信有限公司

(盖章)

洛阳市分公司 (盖章)

地址: 洛阳市孟津区桂花大道

地址: 洛阳市开元大道 240 号洛阳联通

法定代表人/授权代表人 (签字):

法定代表人/授权代表人 (签字):

开户银行:

开户银行 (基本账户): 中国工商银行
股份有限公司洛阳分行

银行帐号:

银行帐号 (基本账户): 1705020119021021996

日 期: 2025 年 10 月 20 日

日 期: 2025 年 10 月 20 日



附件一：服务明细项目一览表

序号	服务名称	服务内容	计量单位	工作量	单价(元)	总价(元)	备注
1	全域动态采集服务	提供依据相关城市管理标准,负责对城市事件动态问题的限时采集服务:覆盖35平方公里左右全城(27个责任网格),包含主次干道/背街小巷/公共场所无盲区数据采集,空间覆盖率100%;核心区(商业区/政府区),采集区域GPS轨迹达标率≥98%;依据标准采集数据,发现事件上传至平台≤15分钟(延时率≤5%)。	项	1	1454000.00	1454000	/
2	多源问题核验收服务	提供平台投诉等途径反映的问题进行核实服务:对12319为民服务平台投诉、网络反映、领导交办等问题进行核实,30分钟内抵达现场核实(响应准时率100%),提交偏差≤5米的GPS定位佐证照片;需同步标记案件坐标,定位误差率≤1%。	月	12	11000.00	132000	/
3	处置闭环管理服务	提供对所发现问题结案前进行核查服务:依据流程标准,1小时内派发任务至处置单位;整改后实地核查效果,采集GPS定位照片与原问题点比对,实现案件闭环。	月	12	10800.00	129600	/
4	专项定制普查服务	提供对指定的专项内容提供专项普查服务:接到广告牌/共享单车等专项指令,4小时内启动部署(滞后≤1小时),24小时内输出普查报表;严格执行CJ/T 214-2007编码规则(属性错误率≤0.5%),GIS地图标注定位精度≤5米。	月	12	15000.00	180000	/
5	灾害应急普查服务	提供灾害天气提供快速的紧急情况普查服务:自然灾害预警后2小时内启动响应(延迟≤30分钟);24小时完成全域道路塌陷/树木倒伏/积水点普查(完成率100%);结构化灾情表单定位精度≤2米(关键数据漏报率≤0.1%)。	月	12	9900.00	118800	/



6	闭环管理服务	提供核查任务发放、处置效果核查服务：案件1小时内自动派发至处置方(遵循GB/T 30428.8标准，派单错误率≤3%)；处置结果2小时内实地验效，结案未达标案件自动回退（系统闭环率100%）。	月	12	14261.00	171132	/
7	数据分析服务	定期提供"数字城管"数据分析、趋势分析服务：按月生成50米网格热点图(标注TOP3高发区+TOP5问题类型)；深度解析≥80%案件超时环节，每季度输出优化建议报告（采纳率≥90%），报告准时提交率100%。	月	12	16837.00	202044	/
8	微处置服务	对轻微的市容环境脏乱问题能够微处置服务：即时清理≤1kg路面垃圾（纸屑/塑料袋等），移除非机动车占道物（禁止处置危险品）；处置时效≤10分钟（超时率≤2%），上传带时间水印对比照（备案率100%）。	月	12	9066.00	108792	/
9	综合保障服务	建立综合保障体服务：系动态管理新增市政设施（24小时内建档，数据实时性偏差≤72小时）；执行三级质检制度（系统拦截>5%错误案卷→日抽20%→月检10%，全流程错误率≤2%）；建立AB角替补机制（缺勤30分钟内响应）。	月	12	17271.00	207252	/
10	资源保障服务	提供资源保障服务：配置43名工作人员驻场服务，通过电子围栏考勤到岗率≥98%。极端天气下核心区应急人力增至80%，作业人员100%配备国家标准反光防护装备。	月	12	19880.00	238560	/

大写：人民币贰佰玖拾肆万贰仟壹佰捌拾元整

合同价：2942180.00 元

注：本项目合计金额为：8826540.00 元（大写：人民币捌佰捌拾贰万陆仟伍佰肆拾元整）；本次签约金额为 2942180.00 元（大写：人民币贰佰玖拾肆万贰仟壹佰捌拾元整）



附件二:

洛阳市孟津区数字化城市运行中心 对服务外包公司管理规定及考核细则

为了加强对洛阳市孟津区数字化城市服务外包公司的管理,确保我区数字化城市管理中存在的各类问题及时发现、及时处理,让城市管理迈入数字化、精细化、网格化、智慧化。根据我区工作实际,制定本细则。细则满分为100分,优秀标准为90分、良好标准为85分、及格标准为65分。每分按照100元进行扣款。

一、日常管理考核(60分)

(一)信息采集方面(11分)

(1)信息采集员不在岗或抽查时15分钟内未到达指定地点的扣除0.5分。

(2)信息采集员实际在岗人数与排班表不符,且无正当理由的扣除0.5分。

(3)信息采集员私自换班、擅自改变交接班时间、地点或未经批准为他人代岗的扣除0.5分。

(4)在岗期间,信息采集员2小时内无活动轨迹且无信息上报的扣除0.5分。



(5) 在岗期间, 信息采集员因问题处置不当与他人发生纠纷, 并造成不良影响的扣除0.5分。

(6) 信息采集员无故不参加城市运行中心组织的活动、会议 等扣除0.5分。

(7) 信息采集员违反保密规定, 对外泄漏内部规章制度、相关信息资料, 谋求个人私利的, 扣除0.5分。

(8) 信息采集员未按时进入责任网格, 未按时登录数字城管 系统及开启GPS定位系统, 扣除0.5分。

(9) 信息采集员在岗期间未按规定着装或未随身携带工作证、采集器扣除0.5分。

(10) 在岗期间未按规定着装, 敞胸露怀、赤脚穿鞋或赤足、穿拖鞋上岗。工作时间以外, 着工作服, 扣除0.5分。

(11) 在岗期间, 到餐馆、剧院、歌厅、网吧及其他公共娱乐 场所从事与工作无关的活动, 扣除0.5分。

(12) 在岗期间饮酒或酒后上岗, 扣除0.5分。

(13) 在岗期间串岗并岗、玩游戏、逛淘宝、刷抖音等, 从事与本职工作无关的事宜或活动, 扣除0.5分。

(14) 信息采集员交接班记录不清, 造成同一问题重复上报、漏报, 扣除0.5分。



(15) 信息采集员擅自将采集设备挪作他用,或将采集设备私自拆解、私自送修、擅自修改功能配置的,扣除0.5分。

(16) 对情节轻微且力所能及的问题信息采集员未实施简易处置并上报情况的,扣除0.5分。

(17) 信息采集员上报的问题描述不准确,导致案件不能及时处理的,扣除0.5分。

(18) 每个一类管理区域网格内,主次干道路沿石至单位建筑物(围墙)外沿、有未进行自行处置案卷扣除0.5分。

(19) 每个一类管理区域网格内,沿街单位、商铺有未进行自行处置的案卷扣除0.5分。

(20) 服务外包公司应按照《监督指挥手册》的规定,在责任网格内主动巡查、及时准确地发现问题,违法建设自发生起24小时内未被发现并上报的扣除0.5分。

(21) 有关城市管理问题被市民发现举报到指挥中心后,信息采集员仍未发现并上报的。被市长热线或上级领导发现后,转到指挥中心办理,信息采集员仍未发现并上报的扣除0.5分。

(22) 服务外包公司应及时完成城市运行中心交办的核查任务,每日17:00之前接收的核查任务应在当日核查完毕并发送到城市运行中心;每日17:00之后接收的核查任务应



在次日9:00之前核查完毕并发送到城市运行中心;若出现超时未核查的,扣除0.5分

(二) 大厅坐席员方面(13分)

(1) 未遵守《坐席员管理手册》规定的形象、着装管理要求的,早上八半点之前,整理好着装。工作时间,坐席人员未按规定统一工装、头花,佩戴工作标牌,未迅速准确受理案件,做与工作无关的事,每出现一条扣0.5分。

(2) 接线员对投诉事项询问不详、记录不全,造成不能及时准确处理;接听电话未使用礼貌用语;与热心市民或相关部门(人员)发生无理争执,被投诉经查实扣0.5分。

(3) 工作时间内进入大厅必须使用普通话,接听市民投诉时必须用普通话做答复,未按要求答复每次扣0.5分。

(4) 严禁推诿、刁难,拒绝投诉电话,严禁工作中与来电市民发生争执;不准在来电市民尚未挂机前抢先挂机。一经发现,每次扣0.5分。

(5) 擅自带无关人员进入监督指挥大厅,在监督指挥大厅内存放食品、吃零食、喧哗戏闹扣0.5分。

(6) 坐席员每月有一次业务操作错误不受到处罚,业务失误2次及以上每人每次扣除0.5分



(7) 派遣员错发核查指令，影响案卷时效；甄别核查照片有误造成案卷错误返工；返工案卷未填写批转意见扣除0.5分。

(8) 派遣员给予专业部门的处置有误；未填写处置要求与意见直接派遣至专业部门的；派遣差错被回退扣0.5分。

(9) 派遣员复核差错或错误回退案卷扣0.5分。

(10) 值班长错审作废案件；值班长错审缓办、延期案卷扣0.5分。

(11) 重大突发事件未及时汇报，因此延误处置工作；重大事件未履行跟踪督办职责扣2分。重大突发事件及时上报并跟踪督办，得到有效处置加3分。

(12) 值班长上报各项统计资料和分析报告不完整、不及时、不准确扣1分。

(13) 节假日值班期间必须时刻保持有人员在岗，12319为民服务平台，若出现漏登记案件的情况，值班人员每人次扣除0.5分，并每起视情给予50-100元的处罚。

(14) 在工作中如发生疑问、判断不清及发生无法处置的情况时，应及时向管理员汇报，不汇报而产生的问题责任自负。一经发现，每人次扣除0.5分。



(15)城市运行中心领导不定时采取抽查方式中发现操作错误,每起扣除0.5分,并给予10元的处罚。

(16)设备使用不当影响正常工作,工作完毕后,未退出程序关闭相关设备扣0.5分。

(17)自觉遵守内部卫生管理制度,未按规定执行扣0.5分。

(18)工作帐号和密码交叉使用,造成严重后果扣0.5分。并追究相关责任。

(19)发生旷工、弄虚作假、谋取私利、不服从安排等较大违规违纪现象,应及时向城市运行中心领导汇报,同时组织调查核实扣1分,并按有关规定处理。

(20)被上级单位通报批评给城市运行中心造成不良影响的,扣1分。视情况给予100-200元的处罚。

(21)为城市运行中心工作提出合理化建议,一经采用每条加1分。

(22)受到上级单位点名表扬的,每次加3分,并给予100元的奖励。

(23)受到新闻等各种媒体宣传表扬的,每次加5分,并给予200元的奖励。

(三)劳动保障方面(30分)



(1) 信息采集员工工资发放应符合洛阳市孟津区最低工资标准及合同规定,如发现未按规定执行,对服务外包公司扣除10分。

(2) 信息采集员社保缴纳应符合洛阳市孟津区本地社保缴纳要求及合同规定,如发现未按规定执行,扣除10分。

(3) 国家法定节假日加班工资发放符合国家相关规定,如发现未按规定执行,除责令服务外包公司补缴外,扣除10分。

(四) 日常工作方面(6分)

(1) 采集公司管理信息采集人员,员工有特殊情况或特殊任务的及时进行汇报做出备案,如未及时进行备案扣除1分。

(2) 外包公司应在规定时限内保质保量地完成城市运行中心交办的各类专项普查、统计、集中行动等任务。若出现错报、漏报,未完成交办任务的,未在规定时间内完成任务的,扣除5分。

二、业务考核(36分)

(1) 每月上报有效案件数必须符合《洛阳市数字化城市管理考核评比》的规定,数量未达标的扣除4分。



(2) 确保巡查上报信息准确无误, 要求有效上报率达到95%, 每月每低于标准1%(不足1%按1%算)扣除4分。

(3) 核查核实率必须达到98%, 每月每低于标准1%(不足1%的按1%算)扣除4分。

(4) 按时核查核实率必须达到95%, 每月每低于标准1%(不足1%的按1%算)扣除4分。

(5) 核实核查有效率必须达到96%, 每月每低于标准1%(不足1%的按1%算)扣除4分。

(6) 巡查区域覆盖率必须达到100%, 每月每低于标准1%(不足1%的按1%算)扣除4分。

(7) 巡查类别覆盖率必须达到75%, 每月每低于标准1%(不足1%的按1%算)扣除4分。

(8) 专业部门覆盖率必须达到75%, 每月每低于标准1%(不足1%的按1%算)扣除4分。

(9) 漏报率必须小于5%, 每月每高于标准1%(不足1%算)扣除4分。

三、其他规定(4分)

(1) 服务外包公司违反合同规定或出现其它违法、违规行为, 城市运行中心根据实际情况对其进行相应的整改通报。



(2) 因工作需要, 服务外包公司应完成城市运行中心交办的其他工作任务, 不按规定按时完成的, 扣除4分。

(3) 一个合同期内, 服务外包公司能够较好的完成各项工作任务, 或完成城市运行中心交办的临时性任务较为出色, 经城市运行中心专题会议研究, 对服务外包公司予以奖励10分, 累计奖励总额不多于同期扣款总额的80%。

附: 信息采集考核指标说明

- 1、上报数: 信息采集员巡查上报的案件数。
- 2、有效上报数: 信息采集员巡查上报后, 经指挥中心审核立案的案件数。
- 3、漏报数: 经核实的公众举报数+上级领导、部门交办的案件数+城市运行中心检查发现的案件数+其他。
- 4、应核查数: 专业部门处置完成后, 应由信息采集员现场核查的案件数。
- 5、核查数: 应核查数中, 信息采集员已经完成现场核查的案件数。
- 6、按时核查数: 应核查数中, 信息采集员在规定时间内完成现场核查的案件数。
- 7、应核实数: 公众举报的案件中, 应由信息采集员核实的案件数。



8、核实数：应核实数中，信息采集员已完成核实的案件数

。

9、按时核实数：应核实数中，信息采集员在规定时限内完成核实的案件数。

10、核实核查差错数：核实无效案件数+核查无效案件数。

11、有效上报率：有效上报数 $\div$ 上报数 $\times 100\%$ 。

12、巡查区域覆盖率：实际巡查覆盖区域面积 $\div$ 合同规定巡查覆盖区域面积 $\times 100\%$ 。

13、巡查类别覆盖率：实际采集的事件、部件类别数 $\div$ 事件、部件类别总数 $\times 100\%$ 。

14、专业部门覆盖率：收到处置任务的专业部门数 $\div$ 涉及部门总数 $\times 100\%$ 。

15、核实核查率：(核实数+核查数) $\div$ (应核查数+应核实数) $\times 100\%$ 。

16、按时核实核查率：(按时核实数+按时核查数) $\div$ (应核实数+应核查数) $\times 100\%$ 。

17、核实核查有效率：1-核实核查差错数 $\div$ (核实数+核查数) $\times 100\%$ 。

18、漏报率：漏报数 $\div$ (有效上报数+漏报数) $\times 100\%$ 。