广西联云项目管理有限公司

公开招标文件

**项目名称：数字城管信息采集外包三期服务采购**

**项目编号：GLZC2020-G3-990122-GXLY**

**采购人：桂林市城市管理信息中心**

**2020年9月**

**目 录**

[第一章：公开招标公告 1](#_TOC_250005)

[第二章：投标人须知 3](#_TOC_250004)

[第三章：服务采购需求 1](#_TOC_250003)0

[第四章：评标办法](#_TOC_250002) 71

[第五章：政府采购合同（合同主要条款及格式）](#_TOC_250001) 75

[第六章：投标文件（格式）](#_TOC_250000) 78

**第一章** **公开招标公告**

**项目概况：**

数字城管信息采集外包三期服务采购招标项目的潜在投标人应在桂林市公共资源交易中心网（http://glggzy.org.cn）或桂林市政府采购网（http://gl.zfcg.zcygov.cn）免费获取招标文件，并于2020年9月22日9点30分（北京时间）前递交投标文件。

**一、项目基本情况**

项目编号：GLZC2020-G3-990122-GXLY

项目名称：数字城管信息采集外包三期服务采购

预算金额：675万元/年

采购需求：数字城管信息采集外包三期服务采购一项，详见招标文件。

合同履行期限：两年。

本项目不接受联合体投标。

**二、申请人的资格要求：**

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目为服务采购项目，执行相应政府采购政策；

3.单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动；

4.对在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，不得参与政府采购活动。

**三、获取招标文件**

时间：2020年9月1日起至投标文件递交截止时间止。

地点及方式：潜在投标人请登陆桂林市公共资源交易中心网（http://glggzy.org.cn）或桂林市政府采购网（http://gl.zfcg.zcygov.cn）免费下载招标文件电子版，并根据招标文件规定的投标文件递交截止时间和地点直接提交投标文件参与投标。

为配合采购人进行政府采购项目执行和备案，未在政采云注册的供应商可在获取招标文件后登录政采云进行注册，如在操作过程中遇到问题或者需要技术支持，请致电政采云客服热线：400-881-7190。

售价：0元。

**四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点**

截止时间：2020年9月22日9点30分（北京时间）

地点：投标人应于2020年9月22日9时至9时30分，将投标文件密封提交至桂林市公共资源交易中心13号开标室（广西桂林市临桂区西城中路69号创业大厦西辅楼4楼），未按要求密封或逾期送达的投标文件将予以拒收。

**五、公告期限**

自本公告发布之日起5个工作日。

1. **其他补充事宜**

1.本项目需要落实的政府采购政策：

（1）《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181号）；

（2）《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）；

（3）《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库[2017]141号）；

（4）政府强制采购节能产品；优先采购环境标志产品、节能产品。

2.本项目非专门面向中小微企业采购。

3.信息公告发布媒体：http://www.ccgp.gov.cn（中国政府采购网）、http://www.ccgp-guangxi.gov.cn/（广西壮族自治区政府采购网）、http://gl.zfcg.zcygov.cn（桂林市政府采购网）、http://glggzy.org.cn（桂林市公共资源交易中心网）。

**七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。**

1、采购人名称：桂林市城市管理信息中心

地址：桂林市象山区福旺街38号

联系人:袁工，联系电话：0773-3139883

2、采购代理机构：广西联云项目管理有限公司

地址：桂林市红岭路金桂国际10楼10-3

联系人：蒋工，联系电话: 0773-8994564

3.项目联系方式

项目联系人：蒋工

电话：0773-8994564

1. 监督部门:桂林市政府采购管理办公室

联系电话：0773-2862142

广西联云项目管理有限公司

2020年9月1日

**第二章 投标人须知**

**投标人须知前附表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **条款号** | **条款名称** | **内容、要求** |
| 1 | 1 | 项目名称及项目编号 | 项目名称：数字城管信息采集外包三期服务采购项目编号：GLZC2020-G3-990122-GXLY |
| 2 | 5 | 投标人资格 | 1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；2.落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目为服务采购项目，执行相应政府采购政策；3.单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动；4.对在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，不得参与政府采购活动。 |
| 3 | 6 | 投标费用 | 不论投标结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用。 |
| 4 | 15 | 采购预算金额及投标报价 | 15.1投标人必须就“服务采购需求”的内容作完整唯一报价，否则投标无效；投标文件只允许有一个报价，需选择的和有条件的报价将被拒绝。 |
| 5 | 16.1 | 投标有效期 | 投标截止时间之日起90天。 |
| 6 | 17 | 投标保证金 | 无。 |
| 7 | 18.1 | 投标文件份数 | 正本一册，副本四册，**投标文件电子版一份（U盘或者光盘），**须完整提交。 |
| 8 | 18.2 | 投标文件装订 | 投标人应按投标人须知第13.1条“投标文件组成”规定的顺序自编目录及页码，投标文件的“正本”、“副本”应当单独装订成册并标注页码，装订应牢固，不易拆散和换页（A4标准纸装订）。封面应注明“正本”、“副本”字样，封面上写明项目名称、项目编号、采购代理机构、投标单位名称。 |
| 9 | 18.6 | 投标人公章 | 本招标文件中描述投标人的“公章”是指根据我国对公章的管理规定，用投标人法定主体行为名称制作的印章，除本招标文件有特殊规定外，投标人的财务章、部门章、分公司章、工会章、合同章、投标专用章、业务专用章等其它形式印章均不能代替公章。 |
| 10 | 18.7 | 投标文件包装、密封 | 将投标文件“正本”、“副本”**以及投标文件电子版（U盘或者光盘）**一并装入并密封在一个投标文件袋（盒、箱）中，并在密封处密封签章【公章、密封章、法定代表人、负责人或相应的授权委托代理人签字均可】。 |
| 11 | 18.8 | 投标文件电子版 | **投标人递交投标文件时，同时递交投标文件电子版：**（1）投标文件电子版内容：与纸质版投标文件一致；（2）投标文件电子版份数：1份；（3）投标文件电子版形式：可编辑的word文档格式；（4）投标文件电子版密封方式：投标文件电子版光盘或U盘单独包封（封面注明项目名称、编号、供应商名称），与纸质版投标文件一并装入投标文件袋（盒、箱）中。 |
| 12 | 18.9 | 投标文件袋（盒、箱）标记 | 项目名称：数字城管信息采集外包三期服务采购项目编号：GLZC2020-G3-990122-GXLY采购代理机构：广西联云项目管理有限公司投标单位：在 2020年9月22日9时30分前不得开启（此处投标人填写投标截止时间） |
| 13 | 20.1 | 投标文件递交 | 投标截止时间：2020年9月22日9时30分。投标人应于2020年9月22日9时至9时30分止，将投标文件密封提交至桂林市公共资源交易中心13号开标室（地址：广西桂林市临桂区西城中路69号创业大厦西辅楼4楼北区），未携带以上相关材料递交的或逾期送达的或未招标文件要求密封的投标文件将予以拒收。 |
| 14 | 21.1 | 开标时间及地点 | 开标时间：2020年9月22日9时30分；开标地点：桂林市公共资源交易中心13号开标室（广西桂林市临桂区西城中路69号创业大厦西辅楼4楼北区）开标。 |
| 15 | 24 | 评标委员会组成 | 评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数共5人。 |
| 16 | 25.1 | 评标办法 | 具体评标内容及标准详见第四章。 |
| 17 | 32 | 信用查询 | 根据《关于做好政府采购有关信用主体标识码登记及在政府采购活动中查询使用信用记录有关问题的通知》桂财采〔2016〕37号的通知，由采购代理机构对中标候选供应商进行信用查询：⑴查询渠道：信用中国(http://www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网（http://www.ccgp.gov.cn）等；⑵查询截止时间：中标通知书发出前；⑶信用信息查询记录和证据留存方式：在查询网站中直接打印查询记录，打印材料作为采购活动资料保存；⑷信用信息使用规则：对在“信用中国”网站(http：//www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(http：//www.ccgp.gov.cn)等渠道列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，取消其中标候选供应商资格。 |
| 18 | 33 | 中标公告及中标通知书 | 33.1采购代理机构于评标结束后两个工作日内将评标报告送交采购人，采购人应当自收到评标报告五个工作日内在评标报告推荐的中标候选供应商中按顺序确定中标供应商，采购代理机构在中标供应商确定之日起两个工作日内在指定媒体上公告中标结果，中标公告期限为1个工作日。33.2中标公告同时采购代理机构向中标供应商发出中标通知书，中标供应商应自接到通知之日起七个工作日内，办理中标通知书领取手续。 |
| 19 | 34.1 | 履约保证金 | 履约保证金金额按中标价的5%（人民币，四舍五入到元）缴纳，由中标供应商在签订合同时将履约保证金以支票、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提交缴入采购人指定账户。 |
| 20 | 35.1 | 签订合同时间 | 采购人应当自中标通知书发出之日起25日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。 |
| 21 | 35.3 | 合同备案存档 | 政府采购合同双方自签订之日起1个工作日内将合同原件一份交采购代理机构存档，采购代理机构收到政府采购合同原件后在省级以上人民政府财政部门指定媒体上公告，中标供应商于合同签订之日起7个工作日内将一份合同原件送桂林市政府采购管理办公室备案。 |
| 22 | 36 | 招标代理服务费 | 本项目代理服务费标准参照计价格[2002]1980号《招标代理服务收费管理暂行办法》收费标准中服务类收费标准计算，由中标供应商在领取中标通知书前，向采购代理机构一次性支付 |
| 23 | 38 | 解释权 | 本招标文件是根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》及《政府采购货物和服务招标投标管理办法》**财政部令第87号**等相关规定编制，本招标文件的解释权属于采购代理机构。 |
| 24 | 39 | 监督管理机构 | 桂林市政府采购管理办公室，电话：0773-2862142 |

1. **总则**

**1. 项目名称及项目编号**

项目名称：数字城管信息采集外包三期服务采购

项目编号：GLZC2020-G3-990122-GXLY

**2. 适应范围**

本招标文件适用本招标采购项目的招标、投标、评标、合同履约、验收、付款等行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

**3. 定义**

3.1“投标人”是指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织。

3.2“服务”系指按招标文件规定，投标人须承担的安装、调试、技术协助、校准、培训、技术指导以及其他类似的义务。

3.3“项目”系指投标人按招标文件规定向采购人提供的服务。

3.4“书面形式”包括信函、传真、电报。

**3.5实质性要求：“服务采购需求”的所有要求均为实质性要求。**

**4. 招标方式、评分办法**

公开招标、具体评标内容及标准详见第四章。

**5. 投标人资格**

5.1满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

5.2落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目为服务采购项目，执行相应政府采购政策；

5.3单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动；

5.4对在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，不得参与政府采购活动。

**6. 投标费用**

不论投标结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用。

**7. 联合体投标要求**

本项目不接受联合体投标。

**8. 转包与分包**

8.1本项目不允许转包。

8.2本项目不可以分包。

**9. 特别说明**

9.1关联供应商不得参加同一合同项下政府采购活动，否则投标文件将被视为无效：

单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

9.2投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按照招标文件的要求提交投标文件，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

9.3投标人在投标活动中提供任何虚假材料，其投标无效，并报监管部门查处；中标后发现的，中标人须依照《中华人民共和国消费者权益保护法》赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法投标人的行政与刑事责任。

**10. 质疑和投诉**

10.1投标人认为招标文件使自己的合法权益受到损害的，应当在本项目公告期限届满之日起七个工作日内以书面形式向采购代理机构提出质疑；投标人认为招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，应当在各采购程序环节结束之日或中标公告期限届满之日起七个工作日内，以书面形式向采购代理机构提出质疑。否则，采购代理机构有权拒收。

采购代理机构应认真做好质疑处理工作，对于质疑供应商在法定质疑期内提出的质疑函，应当在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商。

投标人在法定质疑期内应一次性提出与项目相关的质疑，投标人在提出与项目相关的质疑前应当做好全面且详细的工作，代理机构不再受理投标人针对同一采购程序环节的再次质疑。

10.2投标人对采购代理机构的答复不满意或者采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向桂林市政府采购监督管理机构投诉。

10.3质疑、投诉应当采用书面形式，质疑书、投诉书实行实名制，均应明确阐述招标文件、招标过程或中标结果中使自己合法权益受到损害的实质性内容，并提供必要的证明材料。

投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料，针对同一采购程序环节的质疑必须在法定质疑期内一次性提出。质疑函应当包括下列内容：

供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

质疑项目的名称、编号；

具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

事实依据；

必要的法律依据；

提出质疑的日期。

供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权委托代表签字或者盖章，并加盖公章。

接收质疑函方式：以书面形式

质疑联系部门及联系方式：广西联云项目管理有限公司，联系人：蒋工，联系电话： 0773-8994564。通讯地址：桂林市红岭路金桂国际10楼10-3。

**二、招标文件**

**11. 招标文件的构成**

11.1招标公告；

11.2投标人须知；

11.3服务采购需求；

11.4评标办法；

11.5采购合同（合同主要条款及格式）；

11.6投标文件（格式）

**12. 招标文件的澄清与修改**

12.1投标人应认真阅读招标文件，发现其中有误或有不合理要求的，投标人必须在招标公告期限届满之日起7个工作日内以书面形式要求采购代理机构澄清。

12.2采购代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改，但不得改变采购标的和资格条件。澄清或者修改应当在原公告发布媒体上发布澄清公告。澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购代理机构应当在投标截止时间至少15日前在本招标项目招标公告发布的同一媒体上发布更正公告；不足15日的，采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

12.3投标人下载招标文件后应实时关注相关网站了解澄清、修改等与项目有关的内容，如因投标人未及时登录相关网站了解澄清、修改等与项目有关的内容，从而导致投标无效的，由投标人自行承担责任。

12.4必要的澄清、修改的内容为招标文件的组成部分。当澄清、修改通知就同一内容的表述不一致时，以最后发出的书面文件为准。

12.5招标文件的澄清、修改都应该通过采购代理机构以法定形式发布，采购人非通过本机构，不得擅自澄清、修改招标文件。

12.6采购人或者采购代理机构可以视采购具体情况，延长投标截止时间和开标时间，并在本项目招标公告发布的同一媒体上发布变更公告

**三、投标文件的编制**

**13. 投标文件的组成及要求**

13.1 **投标文件组成【格式见第六章 投标文件（格式）】**

**13.1.1投标报价表（必须提供）（格式见附件）**

**13.1.2资格性响应证明材料：**

（1）投标人相应的法定代表人或负责人身份证正反面复印件**（必须提供）**；

（2）投标人的授权委托书原件、委托代理人身份证正反面复印件以及由县级以上（含县级）社会养老保险经办机构出具的投标人为委托代理人交纳的2020任意三个月社保证明复印件；新成立的公司则提供与授权委托人签订的劳动合同复印件**（委托代理时必须提供）；**

（3）投标人的法人或者其他组织营业执照复印件等证明文件**（必须提供）**；

**注：供应商为企业（包括合伙企业），应提供工商部门注册的有效企业经营许可证件；供应商为事业单位，应提供有效的事业单位法人证书；供应商为非企业专业服务机构的，应提供专业资格执业许可证等证明文件；供应商为个体工商户，应提供有效的“个体工商户营业执照”。**

（4）投标人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及有关信用信息的书面声明**（必须提供）；**

13.1.3商务、技术性响应及其他证明材料：

（1）投标人的服务承诺函（**由投标人根据项目实际情况和服务采购需求的要求自行编制，包括但不限于：1.必须优先录用桂林市现有的数字城管信息采集人员；2.对信息采集员及管理人员应发工资不得低于当年桂林市最低工资发放标准等）（必须提供）；**

（2）技术服务方案**（格式自拟）（如有，请提供）；**

（3）项目实施人员一览表**（如有，请提供）；**

（4）投标人完成同类服务业绩的相关证明材料【无不良记录，以中标（成交）通知书或签订的合同为准】**（如有，请提供）；**

（5）投标人相关获奖证书、认证证书等复印件**（如有，请提供）；**

（6）如提供服务的投标人属于小型、微型企业、监狱企业的，以提供工商注册地的工业和信息化部门等其他行政部门出具的相关证明材料为准**（如有，请提供）；**

（7）符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》（见附件），并对声明的真实性负责**（如有，请提供）；**

（8）投标人可结合本项目的评标办法视自身情况自行提交相关证明材料**（如有，请提供）**。

**投标人提供的以上相关证明材料应真实有效，属于“必须提供”的文件应加盖投标人公章（扫描公章无效），否则投标无效。**

13.2投标人应按招标文件第六章“投标文件（格式）”编制投标文件。

13.3投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应。

**14. 投标文件的语言及计量**

14.1投标文件以及投标人与采购人或者采购代理机构就有关投标事宜的所有来往函电，均应以中文汉语书写。投标人提交的支持文件和印刷的文献可以使用别的语言，但其相应内容必须附有中文翻译文本，在解释投标文件时以中文翻译文本为主。

14.2投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，应采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：元人民币），否则视同未响应。

1. **投标报价**

15.1投标报价应按招标文件中第六章投标文件格式填写。

15.2投标人必须就“服务采购需求”中的所有内容作完整唯一报价，否则，其投标将被拒绝；投标文件只允许有一个报价，有选择的或有条件的报价将不予接受。

15.3投标报价应包括本次采购范围内服务价款、管理费、采集人员及管理员的工资（含工资、按规定提取的保险和福利费及国家地方规定必须缴纳的费、加班费、各项福利等）、工作服、设备【城管通（数据流量费和虚拟网通话费用）、车载及无人机采集服务费用等】、办公场地、培训费、不可预见费、法定税费、中标人合理利润及其它成本费等全部费用；投标人综合考虑在报价中。

**16. 投标有效期**

16.1投标有效期：投标截止时间之日起90天。

16.2出现特殊情况下，需要延长投标有效期的，采购代理机构以书面形式通知投标人延长投标有效期。投标人同意延长的，不能修改投标文件。投标人拒绝延长的，其投标无效。

**17. 投标保证金：**本项目无需缴纳投标保证金。

**18. 投标文件的分数、装订、签署和包装、密封**

18.1**投标文件份数：**正本一册，副本肆册，**投标文件电子版一份（U盘或者光盘），**须完整提交。

18.2**投标文件装订：**投标人应按投标人须知第13.1条“投标文件的组成”规定的顺序自编目录及页码。投标文件的“正本”、“副本”应当单独装订成册并标注页码，装订应牢固，不易拆散和换页（A4标准纸装订）。封面应注明“正本”、“副本”字样，封面上写明项目名称、项目编号、采购代理机构、投标单位名称。

18.3投标文件的正本需打印或用不褪色的墨水填写，投标文件正本除本招标文件中规定的可提供复印件外均须提供原件。

18.4投标文件须由投标人在规定位置加盖投标人公章（扫描公章无效）并由法定代表人、负责人或相应的授权委托代理人签字，投标人应写全称，投标文件副本可以是加盖公章的正本的复印件，当正本与副本不一致时，以正本为准。

18.5投标文件不得涂改，若有修改错漏处，须加盖投标人公章及法定代表人、负责人或相应的授权委托代理人签字。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人负责。

18.6**投标人公章：**本招标文件中描述投标人的“公章”是指根据我国对公章的管理规定，用投标人法定主体行为名称制作的印章，除本招标文件有特殊规定外，投标人的财务章、部门章、分公司章、工会章、合同章、投标专用章、业务专用章等其它形式印章均不能代替公章。

18.7**投标文件包装、密封：**将投标文件“正本”、“副本”**以及投标文件电子版（U盘或者光盘）**一并装入并密封在一个投标文件袋（盒、箱）中，并在密封处密封签章【公章、密封章、法定代表人、负责人或相应的授权委托代理人签字均可】。

**18.8投标文件电子版：投标人递交投标文件时，同时递交投标文件电子版：**

（1）投标文件电子版内容：与纸质版投标文件一致；

（2）投标文件电子版份数：1份；

（3）投标文件电子版形式：可编辑的word文档格式；

（4）投标文件电子版密封方式：投标文件电子版光盘或U盘单独包封（封面注明项目名称、编号、供应商名称），与纸质版投标文件一并装入投标文件袋（盒、箱）中。

18.9**投标文件袋（盒、箱）标记：**

项目名称：数字城管信息采集外包三期服务采购

项目编号：GLZC2020-G3-990122-GXLY

采购代理机构：广西联云项目管理有限公司

投标单位：

在 2020年9月22日9时30分前不得开启（此处投标人填写投标截止时间）

**19. 投标文件的补充、修改和撤回**

投标人在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购代理机构。补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章、密封后，作为投标文件的组成部分。

**20. 投标文件的递交**

**20.1投标截止时间：**2020年9月22日9时30分。

投标人应于2020年9月22日9时至9时30分止，将投标文件密封提交至桂林市公共资源交易中心13号开标室（广西桂林市临桂区西城中路69号创业大厦西辅楼4楼北区），未携带以上相关材料递交的或逾期送达的或未招标文件要求密封的投标文件将予以拒收。

20.2除招标文件另有规定外，投标人所递交的投标文件不予退还。

20.3投标人应当在招标文件要求提交投标文件的截止时间前，将投标文件密封送达投标地点。采购代理机构收到投标文件后，应当如实记载投标文件的送达时间和密封情况，签收保存。任何单位和个人不得在开标前开启投标文件。

**四、开标**

**21. 开标时间及地点**

21.1开标时间：2020年9月22日9时30分；地点：桂林市公共资源交易中心13号开标室（广西桂林市临桂区西城中路69号创业大厦西辅楼4楼北区）开标。投标人可以由法定代表人、负责人或其委托代理人出席开标会议；投标人准时参加开标会并签字，如未按时签字的，视同放弃开标监督权利，认可开标结果。

21.2投标人不足3家的，不得开标，采购人或者采购代理机构应当重新组织采购。

**22. 开标程序**

（1）主持人宣布开标会正式开始，宣布开标程序、开标纪律，介绍项目情况和到会人员；

（2）投标人对其投标文件的密封情况进行检查并确认签字；

（3）按各投标人提交投标文件时间的先后顺序打开投标文件外包装；

（4）唱标，宣读投标截止时间前接收的所有投标文件的投标人名称，投标报价表的投标报价、折扣；

（5）采购代理机构做开标记录，投标人代表对开标记录进行当场校核及勘误并签字确认；同时由记录人、监督人（如有）当场签字确认；

（6）投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

（7）宣布开标结束，采购人、投标人和有关方面代表退场，由工作人员将投标文件等材料移交评标室。

**五、资格性审查**

**23. 资格性审查**

23.1公开招标采购项目开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。

合格投标人不足3家的，不得评标。

**23.2**采购人或者采购代理机构在对投标人进行资格性审查时，将对投标人企业股东及出资等信息进行查询。根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条第一款规定，审查中如发现投标人存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商参加同一合同项下的政府采购活动的，按投标无效处理。

查询渠道：《国家企业信用信息公示系统》http://www.gsxt.gov.cn/index.html

审查流程：

（1）进入《国家企业信用信息公示系统》http://www.gsxt.gov.cn/index.html，输入企业名称，进入企业信息主页面；

（2）查看主页“股东及出资信息”栏，或年报中的“股东及出资信息”栏信息；

（3）将各投标人的股东及出资信息进行比对，得出审查结论；

（4）将相关资料作为评审资料打印存档。

**六、评标**

**24. 评标委员会组成**

评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数共5人。

**25. 评标办法**

25.1评标办法：具体评标内容及标准详见第四章。

25.2评标委员会应按招标文件进行评标，不得擅自更改评标办法。

**26. 评标**

26.1采购代理机构负责评标组织工作；宣布评标工作纪律，公布投标人名单，告知评标专家应当回避的情形，组织评标委员会推选评标组长；在评标期间采取必要的通讯管理措施，保证评标活动不受外界干扰；根据评标委员会的要求介绍政府采购相关政策法规、招标文件；维护评标秩序，监督评标委员会依照招标文件规定的评标程序、方法和标准进行独立评审，及时制止和纠正采购人代表、评标专家的倾向性言论或者违法违规行为；核对评标结果，有投标无效情形的，要求评标委员会复核或者书面说明理由，评标委员会拒绝的，应予记录并向本级财政部门报告；评标工作完成后，按照规定向评标专家支付劳务报酬和异地评审差旅费，不得向评标专家以外的其他人员支付评审劳务报酬；

26.2评标委员会负责具体评标事务；审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；对投标文件进行比较和评价；确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人；向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

26.3在评标过程中，评标委员会任何人不得对某个投标人发表任何倾向性意见，不得向其他专家评委明示或者暗示自己的评审意见。

26.4评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

26.5对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

26.6评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

26.7投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

（1）投标文件中投标报价表内容与投标文件中相应内容不一致的，以投标报价表为准；

（2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（3）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以报价表的总价为准，并修改单价；

（4）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价（不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容）经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

26.8评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

26.9评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

**26.10评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：**

1. 分值汇总计算错误的；
2. 分项评分超出评分标准范围的；
3. 评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；
4. 经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载；评标报告签署后，采购人或者采购代理机构发现存在以上情形之一的，应当组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，书面报告本级财政部门。

投标人对本条第一款情形提出质疑的，采购人或者采购代理机构可以组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，应当书面报告本级财政部门。

26.11采购代理机构发现评标委员会有明显的违规倾向或歧视现象，或不按评标办法进行，或其他不正常行为的，应当及时制止。如制止无效，应及时向桂林市七星区政府采购监督管理机构报告。

**27. 推荐及确定中标候选供应商原则**

（1）评标委员会将根据得分由高到低排列次序（若得分相同时，按投标报价由低到高顺序排列；得分相同且投标报价相同的，按履约能力得分由高到低顺序排列；如再相同的由评标委员会按照抽签的方式决定排次次序。）并推荐三名中标候选供应商。招标采购单位应当确定评审委员会推荐排名第一的中标候选人为中标人。

（2）排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力提出不能履行合同，或信用信息记录不符合相关规定的，或者招标文件规定应当提交履约保证金而在规定的期限内未能提交的，招标采购单位可以确定排名第二的中标候选人为中标人或重新组织采购。排名第二的中标候选人因前款规定的同样原因不能签订合同的，招标采购单位可以确定排名第三的中标候选人为中标人或重新组织采购。

（3）评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

**28. 属于下列情况之一者，投标无效：**

（1）未按照招标文件规定完整提交投标文件或未按要求密封、签字、盖章的；

（2）报价超过招标文件中规定的预算金额的；

（3）不具备招标文件中规定的资格要求的；

（4）投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

（5）投标文件未按招标文件的内容和要求编制，或提供虚假或无效材料的；

（6）投标人未就“服务采购需求”中的所有内容作完整唯一报价的；

（7）未完全响应招标文件实质性要求的；

（8）法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

**29.投标人有下列情形之一的，视为串通投标，投标文件将被视为无效：**

（1）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；或不同投标人报名的IP地址一致的；

（2）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

（3）不同的投标人的投标文件载明的项目管理员或者联系人员为同一个人；

（4）不同投标人的投标文件异常一致或投标报价呈规律性差异；

（5）不同投标人的投标文件相互混装。

**30. 属于下列情形之一的，应予废标：**

1. 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足3家的；
2. 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
3. 采购文件内容违反国家有关强制性规定的；
4. 因重大变故，采购任务取消的。

**31. 开标、评标过程的监控**

本项目开标、评标过程实行全程录音、录像监控，投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的不公正活动，可能导致其投标被拒绝。

**32. 信用查询**

根据《关于做好政府采购有关信用主体标识码登记及在政府采购活动中查询使用信用记录有关问题的通知》桂财采〔2016〕37号的通知，中标通知书发出前，由采购代理机构对中标候选供应商进行信用查询：

1. 查询渠道：‘信用中国’网站(www.creditchina.gov.cn)；‘中国政府采购网’(www.ccgp.gov.cn)；
2. 查询截止时间：中标通知书发出前；
3. 信用信息查询记录和证据留存方式：在查询网站中直接打印查询记录，打印材料作为采购活动资料保存；
4. 信用信息使用规则：对在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等渠道列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，取消其中标候选供应商资格。

33. 中标公告及中标通知书

33.1采购代理机构于评标结束后两个工作日内将评标报告送交采购人，采购人应当自收到评标报告五个工作日内在评标报告推荐的中标候选供应商中按顺序确定中标供应商；采购代理机构在中标供应商确定之日起两个工作日内在指定媒体上公告中标结果，中标公告期限为1个工作日。

33.2中标公告同时采购代理机构向中标供应商发出中标通知书，中标供应商应自接到通知之日起七个工作日内，办理中标通知书领取手续。

**七、履约保证金**

**34. 履约保证金**

34.1履约保证金金额按中标价的5%（人民币，四舍五入到元）缴纳，由中标供应商在签订合同时将履约保证金以支票、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提交缴入采购人指定账户。

34.2如果中标供应商没能按上述第34.1款规定执行，采购代理机构将上报桂林市政府采购监督管理机构，取消该中标资格，并有权授予第二中标候选供应商为中标供应商资格或重新组织招标。

34.3项目验收合格后，中标供应商凭《政府采购项目履约验收单》和履约保证金转款凭证向采购人申请办理退还手续，采购人不得额外要求供应商提交其他证明材料，并应当自收到退还资料之日起5个工作日内退还其履约保证金。

34.4在履约保证金到期退还前，若中标供应商的开户名称、开户银行、账号有变动的，以书面形式通知采购人，否则由此产生的后果由中标供应商自负。

**35.签订合同**

35.1 **签订合同时间：**采购人应当自中标通知书发出之日起25日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

35.2 如中标供应商有下列情形之一的，情节严重的，由财政部门将其列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，并予以通报。采购代理机构可从磋商小组推荐的中标候选供应商中按顺序重新确定中标供应商或重新组织采购。拒绝签订政府采购合同的中标供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动。

　　（1）中标后不与采购人签订合同的（不可抗力除外）；

 （2）将中标项目转让给他人，或者在响应文件中未说明，且未经采购人同意，将中标项目分包给他人的；

（3）拒绝履行合同义务的。

35.3 合同备案存档：政府采购合同双方自签订之日起1个工作日内将合同原件一份交采购代理机构存档，采购代理机构收到政府采购合同原件后在省级以上人民政府财政部门指定媒体上公告，中标供应商于合同签订之日起7个工作日内将一份合同原件送桂林市政府采购管理办公室备案。

**八、其他事项**

**36. 招标代理服务费**

中标供应商领取中标通知书前，向广西联云项目管理有限公司一次性付清招标代理服务费，本项目每年的招标代理服务收费标准按计价格[2002]1980号《招标代理服务收费管理暂行办法》服务类收费标准和发改办价格[2003]857号文的规定向中标供应商收取。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 折扣 服务类型中标金额（万元） | 货物招标 | 服务招标 | 工程招标 |
| 100以下 | 1.5% | 1.5% | 1.0% |
| 100-500 | 1.1% | 0.8% | 0.7% |
| 500-1000 | 0.8% | 0.45% | 0.55% |
| 1000-5000 | 0.5% | 0.25% | 0.35% |
| 5000-10000 | 0.25% | 0.1% | 0.2% |

注：招标代理服务收费按差额定率累进法计算。

**37. 采购代理机构银行账户：**

**开户名称：广西联云项目管理有限公司桂林分公司**

**开户银行：桂林银行中隐路支行**

**银行账号：6600 1011 3977 9000 10**

**3**8. 解释权：本招标文件是根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》及《政府采购货物和服务招标投标管理办法》财政部令第87号和政府采购管理有关规定编制，本招标文件的解释权属于采购代理机构。

39. 监督管理机构：桂林市政府采购管理办公室 电话：0773-2862142

1. **服务采购需求**

**一、概述**

根据2020年7月新修订的 《桂林市城市管理绩效考评办法》要求，需对为灵川县八里街片区、阳朔县县城建成区、六城区建成区（含城乡结合部区域）的154平方公里范围内的市容秩序、环境卫生、市政公用基础设施建设管理、违法占地和违法建设、渣土、道路遗撒等进行全天候、全覆盖、不间断地信息采集，并以此作为考评依据。我市通过招投标方式购买城市管理信息采集外包服务，由专业的信息采集公司负责我市城市管理信息采集工作。充分体现公平、公正、专业等特点，实现数字化城市管理“第一时间发现问题，第一时间解决问题”。因此由专业的信息采集队伍及时准确地判断、采集、处置城市管理信息十分必要。我委结合桂林市城市管理考评工作实际需要编制了《桂林市数字化城市管理信息采集服务外包三期建设方案》。

桂林市数字化城市管理系统（简称“数字城管”）系依托空间信息技术、工作流技术、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，有利于建立一套科学完善的监督评价体系，实现政府信息化建设相关资源的共享，提高城市管理水平。

“数字城管”信息采集服务外包是本着“政府花钱买服务”、“管事不养人”的原则，将单元网格范围内的城市事、部件委托给具有信息采集能力、且具有合法经营资质的法人单位，按照城市事件、城市部件管理标准、巡查监管要求，根据部件、事件多少，综合考虑，并以一定量的责任网格数作为基本单位，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，从而保证城市管理问题及时发现和处置。通过外包选取的信息采集公司，由其组织一支专业的信息采集人员队伍，依据“数字城管”系统统一的管理标准，负责对城市事件动态问题及部件完好、变更信息的限时采集；对热线投诉、视频监控、领导交办等途径反馈问题进行核查；对所发现问题结案前进行核实。

**二、项目要求**

（一）项目采购内容

组建一支专业的信息采集员队伍，共计145人（信息采集员135名，管理人员10名），为采购人提供“数字城管”信息采集外包服务。

（二）项目服务内容

依据2020年7月1日实施的《桂林市城市管理绩效考评办法》要求和标准，在“数字城管”覆盖区域内，以人工巡查的方式负责对城市事件动态问题及部件完好、变更信息的限时采集上报“数字城管”，具体工作如下：

1、依据相关城市管理标准，以人工巡查的方式负责对城市事件动态问题及部件完好、变更信息的限时采集；

2、对热线投诉等途径反馈问题进行核实；

3、对所发现问题结案前进行核查；

4、对政府关注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普查服务；

6、提供部件信息变更的变更信息采集服务；

7、依据《全国文明城市测评体系》提供相关的测评服务；

8、提供车载移动信息采集服务（由中标单位提供）；

9、提供无人机信息采集服务（由中标单位提供）；

10、处理“数字城管”平台其他指定任务。

（三）项目实施范围

本期项目信息采集范围：桂林市数字化城市管理信息采集范围为，灵川县八里街片区、阳朔县县城建成区、六城区建成区（含城乡结合部区域）共约154平方公里。

将154平方公里进行网格划分，划分为63个工作网格，把工作网格按照城市管理复杂性划分为3个类别，其中一类工作网格22个、二类工作网格29个、三类工作网格12个。

网格划分图如下：（象山区、七星区、秀峰区、叠彩区、临桂区、雁山区、灵川县八里街片区、阳朔县）

（四）项目服务期限

本项目服务周期为2年，自合同签订之日起计，一年一签，一年服务合同期满后，根据全年的综合考核结果符合考核要求，采购人与中标供应商协商续签下一年服务合同。全年考核达不到考核要求，采购人有权单方终止续签合同。

1. 机构与队伍组建

**投标人必须提供承诺函：若中标，必须优先录用桂林市现有的数字城管信息采集人员。**

1、中标供应商必须在中标之日起20天内，按照招标文件的要求，设置好办公场地，采购好办公设备，完成信息采集队伍的组建和培训。

2、本期招标服务外包人员数量：信息采集员135名，管理人员10名。所有信息采集员及管理人员的年龄均在18周岁-50周岁之间。

3、员工待遇：为推进队伍的规范化和职业化管理，确保队伍的稳定，中标人必须根据招标文件要求与信息采集员及管理人员签订劳动合同，并承诺信息采集员及管理人员应发工资不得低于当年桂林市最低工资发放标准（如在合同执行期内，主管部门调整桂林市最低工资标准，风险由中标人自行承担），且必须为信息采集员及管理人员按规定缴纳社会保障（五险）等各项费用，**要求在投标文件中必须单列出对该项内容的承诺函。承诺函包含以下内容：**

信息采集员应发工资不得低于当年桂林市最低工资发放标准（如在合同执行期内，主管部门调整桂林市最低工资标准，风险由中标人自行承担）。

员工社保：社保五险（包括养老、医疗、失业、工伤、生育）按照桂林市人社部门规定的缴费政策和缴费基数、费率进行缴纳（具体情况投标人可向桂林市人社部门咨询）。

节假日加班费：全年节假日按劳动法规定执行。

夏季防暑降温：按照桂林市标准向员工支付高温津贴。

**备注：目前桂林项目执行的采集员应发工资标准为2050元/月。**

4、根据采购人要求，中标供应商必须在中标之日起20天内，完成组建足额信息采集员上岗，否则，采购人有权单方终止合同，并没收全部履约保证金。

（六）巡查工作时间及频率

根据桂林市的具体情况，工作时间要求：一类工作网格区域早7:30-晚22:30时，二、三类工作网格区域早8:00-晚18:00时；如遇突发事件或重大活动需要延时的需无条件服从，节假日和双休日原则不休息，工作时间根据实际情况可作相应调整。

巡查频率：

一类工作网格区域巡查频率不得少于每2小时巡查一次；

二类工作网格区域巡查频率不得少于每4小时巡查一次；

三类工作网格区域每天至少巡查一次。

（七）无人机信息采集服务

中标单位须配置无人机一台，定期或不定期为项目提供无人机信息采集服务。无人机只限在桂林为本项目专用。

（八）车载信息采集服务

中标单位须配置一辆7座及以上的采集车，专用于本项目督查与现场协调问题。同时，配备车载设备。定期或不定期为项目提供车载信息采集服务。采集车辆只限在桂林为本项目专用。

（九）“信息采集器”的管理

信息采集器【即：智能手机，Android操作系统，主屏幕尺寸（英寸）≥5英寸；网络支持:4G；运行内存：≥4G；存储空间：≥128G】。信息采集员和管理人员所需的“信息采集器”由中标单位按人员配置的情况足额提供，购置数量不低于145台，信息采集器必须为全新未使用过的正规产品。信息采集器品牌、机型须得到采购人的认可，参数配置必须满足招标文件要求或更优，且能正常使用“城管通”软件。信息采集器的网络流量套餐不低于4G/月流量，通信费（包含数据流量费和虚拟网通话费用）均含在投标报价中。

信息采集器的管理：

1、信息采集器硬件损坏应由中标单位统一修理；

2、保证信息采集器不欠费，不停机；

3、中标供应商保证有足额的备用信息采集器；

4、中标单位应加强信息采集器的管理，并落实专人负责，同时要制定信息采集器管理使用制度，保障信息采集器正常的使用 ，同时制定符合甲方要求的信息采集器管理制度。

（十）工作考核评价

为加强对信息采集工作的管理和考核，提高服务质量和工作效率，保证信息采集工作的规范、准确、及时、高效运行，依据数字化城市管理国家标准，执行考核各项条款，考核办法按照《桂林市信息采集服务外包工作考核评价办法》执行。

考核对象：中标供应商。

考核指标：详见考核办法（详见附件一、附件二）。

考核方式：每月考核，按月兑付。考核结果与政府拨付资金挂钩。

（十一）付款方式

服务费按月支付，每个月初考核上一个月的服务质量，考核结束后7天内按照考核结果结算上一个月的服务费，即：月服务费＝中标价/12个月-月考核扣款总和。

**三、其他补充说明**

1、中标供应商与采购人根据桂林实际情况，协商划分一、二、三类区域范围，在符合国家有关劳动法律的前提下，保持总投入信息采集员数量不变。

2、在合同期内，采购人有权根据实际需求增加采集范围，投标人可根据相应需增加的信息采集人员，按合同人员的年均单价金额，向采购人申请相关经费（不超过中标金额的10%）。

3、投标人必须充分了解桂林当地薪资水平，社保福利等有关规定，拒绝恶性竞争。

4、投标人不得以任何理由拖欠信息采集人员的工资，否则采购人有权单方终止合同。

5、2018-2020信息采集年度（以下简称“上一年度”）合同期满至2020年7月19日，考虑到数字城管信息采集工作的连续性， 2020年7月20日至本项目本年度中标人正式进场开展工作（以中标人队伍组建结束并具备正式上岗条件、经采购人确定正式通知为准）期间的信息采集工作仍由上一年度中标单位负责，期间所发生费用作为本项目不可变更费用，对于2020年7月20日至本年度本项目中标人接管信息采集工作期间的费用，本年度本项目中标人须在驻场服务15日内依据采购人审核费用，按照本年度本项目中标价比例支付给原服务单位。支付标准：[本年度本项目中标价格÷365]×（2020年7月20日到接管日的天数）。如本次项目中标单位为原项目中标单位，则本项目本年度合同开始日期为2020年7月20日。

**附件一**

桂林市数字化城市管理

部件、事件处置手册

桂林市城市管理委员会

二〇一七年版

# **处置流程**

**发现问题**

**反**

**馈**

**回访**

**立**

**案**

**派遣**

**1**

**6**

**2**

**任**

**务**

**处**

**置**

**结**

**案**

**5**

**3**

**4**

**案件核查**

* **问题发现与上报**

按照反映渠道将发现问题分为四类：第一类是由城市管理信息采集员（以下简称“采集员”）主动巡查发现的城市管理方面的部件、事件问题；第二类是上级部门批件转来的有关部件、事件问题；第三类是新闻媒体曝光、网站信息留言等方式反映的城市管理方面的部件、事件问题；第四类是信访及社会公众通过热线12319投诉举报的城市管理方面的有关部件、事件问题。

采集员在责任区域内巡查发现问题后，通过无线信息采集终端PDA手机（亦称“城管通”）上报桂林市数字化城市管理监督指挥中心（以下简称“监督指挥中心”）。

* **立案和派遣**

对于采集员上报的问题，座席员经过综合判断后可直接进行立案；对于公众举报、信访事件及新闻媒体、网络曝光的问题，首先需要采集员到现场进行核实，座席员根据采集员反馈的现场情况判定是否立案；对于上级部门批件，统一由监督指挥中心座席员进行登记、立案和派遣。

对已登记受理的城市管理方面的问题，座席员应按照《数字化城市管理部件、事件处置手册》（以下简称手册）的流程进行处置。

* **任务处置及情况上报**

监督指挥中心根据《手册》的要求负责对案件的处置过程进行监督和管理。

各责任单位或部门负责对监督指挥中心派遣的城市管理方面的事、部件问题在规定时限内进行处置和备案登记，并在问题处理完毕后，将处置结果及时反馈监督指挥中心。

* **案件核查**

监督指挥中心在接到责任单位反馈的案件处置完结的信息后，应及时通知采集员进行现场核查。经过现场验证，确认问题已得到妥善处置的，由监督指挥中心作结案处置；若核查结果与反馈信息不符，将案件返回责任单位或部门再处置。

* **结案**

对已处置完毕的案件，由值班长进行结案和备案处理。对于没有处置完毕的案件，由值班长对案件进行重新派遣。

对于城管委职责范围外的案件，以通知或转办相关责任单位视为结案。

* **反馈和回访**

对于公众投诉、信访案件，结案后统一由监督指挥中心逐一进行案件反馈，并对服务满意度进行调查回访，填写回访单。

## 处置流程示意图

非责任范围

案件转办

责任范围

具有城市管理职能的其它责任单位处置

处置情况反馈

城区、城管委及其它责任单位处置

派单

反馈

业务部门

信访

12319热线投诉

（**）**

上级部门批件

处理结果反馈

满意度调查回访

数字化城市管理监督指挥中心

（结案、评价）

城市管理采集员

（核查）

数字化城市管理监督指挥中心

（受理、立案、派遣）

新闻媒体曝光

网站信息留言

城市管理采集员

# **二、部件管理**

**■ 部 件**

城市市政管理公共区域内的各项设施，包括公用设施、道路交通、市容环境、园林绿化、人防建筑设施[[1]](#footnote-0)、其它设施和扩展部件共7大类、92小类[[2]](#footnote-1)。

## 城市部件指挥手册

| **大类代码** | **大类名称** | **小类代码** | **小类名称** | **符号** | **说明** | **立案标准** | **结案标准** | **职能单位[[3]](#footnote-2)** | **处理时限** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 01 | 公共设施 | 01 | 上水井盖 |  | 标有“供水、给水、自来水公司、阀门井盖”等字样的地下给水管道的井盖 | 缺失、移位、井盖破损超过50平方厘米、周边破损10公分以上、与地面高差±5公分以上、弹跳产生响声等情况 | 修整复原 | 桂林市城市管理委员会、桂林市总工会、桂林市国有资产监督管理委员会、城区政府及其它权属责任单位 | 不需采取工程性措施：更换、修复4小时；需采取工程性措施：7天内完成。影响道路通行和安全的，需采取安全措施 |
| 02 | 污水井盖 |  | 标有“污水、污”等字样的地下污水管道的井盖 | 修整复原 | 桂林市城市管理委员会、桂林市总工会、桂林市国有资产监督管理委员会、城区政府及其它权属责任单位 | 不需采取工程性措施：更换、修复4小时；需采取工程性措施：7天内完成。影响道路通行和安全的，需采取安全措施 |

## 城市部件指挥手册

| **大类代码** | **大类名称** | **小类代码** | **小类名称** | **符号** | **说明** | **立案标准** | **结案标准** | **职能单位[[4]](#footnote-3)** | **处理时限** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 01 | 公共设施 | 01 | 上水井盖 |  | 标有“供水、给水、自来水公司、阀门井盖”等字样的地下给水管道的井盖 | 缺失、移位、井盖破损超过50平方厘米、周边破损10公分以上、与地面高差±5公分以上、弹跳产生响声等情况 | 修整复原 | 桂林市城市管理委员会、桂林市总工会、桂林市国有资产监督管理委员会、城区政府及其它权属责任单位 | 不需采取工程性措施：更换、修复4小时；需采取工程性措施：7天内完成。影响道路通行和安全的，需采取安全措施 |
| 02 | 污水井盖 |  | 标有“污水、污”等字样的地下污水管道的井盖 | 修整复原 | 桂林市城市管理委员会、桂林市总工会、桂林市国有资产监督管理委员会、城区政府及其它权属责任单位 | 不需采取工程性措施：更换、修复4小时；需采取工程性措施：7天内完成。影响道路通行和安全的，需采取安全措施 |
| 03 | 雨水井盖 |  | 标有“城建、市政、建设局、雨水、雨” 等字样的地下雨水管道的井盖 | 修整复原 | 桂林市城市管理委员会、桂林市总工会、桂林市国有资产监督管理委员会、城区政府及其它权属责任单位 | 不需采取工程性措施：更换、修复4小时；需采取工程性措施：7天内完成。影响道路通行和安全的，需采取安全措施 |
| 04 | 雨水箅子 |  | 雨水下水道口用于遮盖和排水的专用设施 | 修整复原 | 桂林市城市管理委员会、桂林市总工会、桂林市国有资产监督管理委员会、城区政府及其它权属责任单位 | 不需采取工程性措施：更换、修复4小时；需采取工程性措施：7天内完成。影响道路通行和安全的，需采取安全措施 |
| 05 | 电力井盖 |  | 标有“电力”等字样的电力设备地下专用管道的井盖 | 缺失、移位、井盖破损超过50平方厘米、周边破损10公分以上、与地面高差±5公分以上等情况。[[5]](#footnote-4) | 修整复原 | 南方电网桂林分公司 | 不需采取工程性措施：更换、修复4小时；需采取工程性措施：7天内完成。影响道路通行和安全的，需采取安全措施 |
| 06 | 路灯井盖 |  | 标有“照明、路灯”等字样的路灯地下专用管线的井盖 | 修整复原 | 桂林市城市管理委员会、城区政府及其它权属责任单位 | 不需采取工程性措施：更换、修复4小时；需采取工程性措施：7天内完成。影响道路通行和安全的，需采取安全措施 |
| 07 | 通讯井盖 |  | 标有“电信、移动、联通”等字样的井盖。含各通信运营商所设置的电信井盖 | 修整复原 | 通讯部门及其它权属单位 | 不需采取工程性措施：更换、修复4小时；需采取工程性措施：7天内完成。影响道路通行和安全的，需采取安全措施 |
| 08 | 电视井盖 |  | 有线电视地下专用管线的井盖 | 修整复原 | 桂林市文新广局 | 不需采取工程性措施：更换、修复4小时；需采取工程性措施：7天内完成。影响道路通行和安全的，需采取安全措施 |
| 09 | 网络井盖 |  | 标有“网络信息、网络通讯、网络”等字样的互联网络地下专用管线的井盖 | 修整复原 | 广电网络桂林分公司、通讯部门、桂林市文新广局及其它权属单位 | 不需采取工程性措施：更换、修复4小时；需采取工程性措施：7天内完成。影响道路通行和安全的，需采取安全措施 |
| 10 | 燃气井盖 |  | 标有“煤、煤气、燃”等字样的地下燃气管道的井盖 | 缺失、移位、井盖破损超过50平方厘米、周边破损10公分以上、与地面高差±5公分以上、弹跳产生响声等情况 | 修整复原 | 桂林市城市管理委员会、城区政府及其它权属责任单位 | 不需采取工程性措施：更换、修复4小时；需采取工程性措施：7天内完成。影响道路通行和安全的，需采取安全措施 |
| 11 | 公安井盖 |  | 标有“公安、公安交管”等字样的公安部门设置的各类地下管线的井盖 | 修整复原 | 桂林市公安局 | 不需采取工程性措施：更换、修复4小时；需采取工程性措施：7天内完成。影响道路通行和安全的，需采取安全措施 |
| 12 | 不明井盖 |  | 类型或权属不明确的井盖 | 修整复原 | 各区政府（管委会） | 不需采取工程性措施：更换、修复4小时；需采取工程性措施：7天内完成。影响道路通行和安全的，需采取安全措施 |
| 13 | 消防设施 |  | 消防和扑救火灾的专用设备（含消火栓、消防井盖、消防龙头） | 消防栓缺失、破损、明显倾斜、严重锈蚀；消防栓跑、冒、滴、漏水；设施缺件影响正常使用；已经废弃不再使用的消防设施 | 修整复原 | 桂林市城市管理委员会、桂林市总工会、桂林市国有资产监督管理委员会、桂林市消防支队、物业公司及其它权属单位 | 接到通知1小时内到现场采取安全警示措施；8小时内完成；如采取工程性维修措施的可申请延期，其中消防栓不采取工程性措施：更换、修复4小时；需采取工程性措施：5天内完成。影响道路通行和安全的，需采取安全措施 |
| 14 | 通讯交接箱(交接箱) |  | 含路灯、有线、广电电信交接箱、电信交接间、各通信运营商所设置的交接箱 | 破损、锈蚀严重、警示标志缺失、存在安全隐患 | 修整复原 | 桂林市公安局、桂林市城市管理委员会、通讯部门及其它产权单位 | 一般性维修的8小时 |
| 15 | 电力设施 |  | 供电部门用于供电的附属设施（含分接箱、开闭所、变压器等）[[6]](#footnote-5) | 存在安全隐患的设施损坏、锈蚀[[7]](#footnote-6) | 修复（存在安全隐患的，应立即采取设置警示标志、护栏等临时防护措施） | 南方电网桂林分公司 | 一般性维修12小时 |
| 16 | 立杆 |  | 含电杆、拉杆、电信立杆、有线电视立杆 | 杆体缺失、破损、断裂、倾斜、倾倒；脱落或松动 | 修整复原 | 桂林市文新广局、南方电网桂林分公司、通讯部门及其它产权单位 | 一般性维修12小时，如采取工程性维修措施的可申请延期 |
| 17 | 路灯 |  | 安装在公共场所用于照明的设施 | 破损、缺亮、缺失、白天异常亮灯、严重锈蚀 | 修整复原 | 桂林市城市管理委员会、桂林市总工会、桂林市国有资产监督管理委员会、城区政府及其它权属责任单位 | 不需采取工程性措施：更换、修复：3天内完成；需采取工程性措施：9天内完成。影响道路通行和安全的，需采取安全措施 |
| 18 | 地灯 |  | 指埋设在地面上的灯 | 破损、缺亮、缺失、白天异常亮灯、严重锈蚀 | 修整复原 | 桂林市城市管理委员会、城区政府及其它权属责任单位 | 不需采取工程性措施：更换、修复：3天内完成；需采取工程性措施：9天内完成。影响道路通行和安全的，需采取安全措施 |
| 19 | 景观灯 |  | 照亮建筑、树木和景观的灯 | 修整复原 | 桂林市城市管理委员会、桂林市总工会、桂林市漓江管理委员会、城区政府、桂林市旅游股份有限公司及其它权属责任单位 | 不需采取工程性措施：更换、修复：3天内完成；需采取工程性措施：9天内完成。影响道路通行和安全的，需采取安全措施 |
| 20 | 射灯 |  | 照亮建筑、树木和景观的灯 | 修整复原 | 桂林市旅游发展委员会及其它权属责任单位 | 不需采取工程性措施：更换、修复：3天内完成；需采取工程性措施：9天内完成。影响道路通行和安全的，需采取安全措施 |
| 21 | 报刊亭 | 报 | 在公共场所出售报刊杂志的构筑物 | 1.亭体倾倒或倾斜的；2.亭体及其附属设施缺失、破损的；3.亭体及其附属设施污损、严重锈蚀的 | 修整复原 | 城区政府、市邮政局 | 3天内完成 |
| 22 | 邮筒 |  | 提供邮政服务的公共设施 | 1.邮筒倾倒或倾斜；2.邮筒及其箱门、投信口等附属设施缺失、破损的；3.邮筒及其附属设施污损、严重锈蚀的；4.邮筒箱门未关严的；投信口堵塞的； | 修整复原 | 桂林市邮政局 | 8小时内完成 |
| 23 | 电话亭 |  | 提供电话服务的公共设施 | 1.亭体倾倒或倾斜的； 2.亭体及其附属设施缺失、破损的； 3.亭体及其附属设施污损、严重锈蚀的； | 修整复原 | 通讯部门及其它权属单位 | 一般性维修24小时，工程性维修的：7天内完成 |
| 24 | 信息亭 |  | 提供多媒体信息服务的终端 | 修整复原 | 通讯部门及其它权属单位 | 一般性维修24小时，工程性维修的：7天内完成 |
| 25 | 自动售货机 |  | 能够自动出售商品的设备 | 破损、严重锈蚀的 | 修整复原 | 运营商 | 一般性维修4小时；如采取工程性维修措施的可申请延期 |
| 26 | 健身设施 |  | 室外用于公共体育健身的器械（含儿童游乐设施） | 破损、缺失、严重锈蚀的 | 修整复原 | 城区政府 | 一般性维修4小时；如采取工程性维修措施的可申请延期 |
| 27 | 特殊井盖 |  | 测绘、国防及其它专业井盖 | 缺失、移位、井盖破损超过50平方厘米、周边破损10公分以上、与地面高差±5公分以上、弹跳产生响声等情况 | 修整复原 | 桂林市国土资源局 | 视情而定 |
| 28 | 供水器 |  | 用于居民和绿化的供水设备（含洒水车供水器和园林绿化供水器等） | 部件出现缺失、破损等影响正常使用的情况 | 修整复原 | 桂林市城市管理委员会、城区政府及其它权属责任单位 | 一般维修3天内完成；采取工程性维修措施的7天内修复 |
| 29 | 高压线铁塔 |  | 架设高压电线用铁塔 | 1.铁塔缺失、破损、断裂、倾斜、倾倒；2.铁塔的支架、瓷瓶等附属设施缺失、破损、脱落或松动； | 修整复原 | 南方电网桂林分公司 | 一般维修3天内完成；采取工程性维修措施的15天内修复 |
| 30 | 变压器（箱） |  | 市电用变压设施 | 破损、锈蚀严重、警示标志缺失、存在安全隐患 | 修整复原 | 南方电网桂林分公司 | 小修15天内完成，采取大中工程性维修措施按实际工期 |
| 31 | 燃气调压站（箱） |  | 用于天然气、人工煤气、液化石油气等非腐蚀性气体压力调节、稳压、控制计量、远程监测的设备（含燃气调压器、燃气调压箱、燃气调压柜、燃气调压站） | 破损、锈蚀严重、警示标志缺失、存在安全隐患 | 修整复原 | 桂林市城市管理委员会、城区政府及其它权属责任单位 | 不需采取工程性措施：紧急情况50分钟到达现场处置；更换、修复破损设施6小时内修复；需采取工程性措施：6天内修复完成 |
| 32 | 监控电子眼 |  | 指安装在公共场所用于监控的电子设备（含各种监控探头） | 破损、缺失、倾斜、锈蚀 | 修整复原 | 桂林市公安局、其它权属责任单位 | 4小时内完成 |
| 33 | 售货亭 | 售 | 零售小商品的设施（含牛奶亭、福利彩票亭、体育彩票亭） | 1.亭体倾倒或倾斜的；2.亭体及其附属设施缺失、破损的；3.亭体及其附属设施污损、严重锈蚀的； | 修整复原 | 城区政府及其它权属责任单位 | 一般维修12小时 |
| 34 | 治安岗亭 | 治 | 公安部门设立的岗亭 | 修整复原 | 桂林市公安局 | 一般维修24小时内修复，如采取工程性维修措施的可申请延期 |
| 35 | 宣传栏 |  | 安装在公共场所用于公益宣传的设施（含阅报栏、公共告示栏） | 宣传栏、支架、立杆存在缺失、破损、变形、断裂、倾斜、倾倒、脱落或松动 | 修整复原 | 城区政府及其它权属责任单位 | 一般3天内完成；如采取工程性维修措施的可申请延期 |
| 36 | 河道标志、警示牌[[8]](#footnote-7) |  | 设立于河道、湖泊等水域附近用于提醒、警示行人安全及相关行为的指示标志设施。 | 破损、缺失、倾斜、锈蚀 | 完成修复或更换 | 桂林市水文局、桂林市漓江管理委员会 | 一般维修24小时内修复，如采取工程性维修措施的可申请延期 |
| 02 | 道路交通 | 01 | 公交站亭 |  | 指供乘客上下车而设置的固定停车点。含公交站、亭、场、牌 | 1.公交站亭及其配套设施倾倒或倾斜；2.公交站亭及其配套设施缺失、破损、明显移位的；3.公交站亭及其配套设施的电子灯箱、站牌缺字、断亮，宣传广告画逾期、破损、脱落的；4.公交站亭及其配套设施污损、严重锈蚀的； | 修整复原、清扫干净 | 桂林市交通局 | 一般维修24小时，如采取工程性维修措施的可申请延期 |
| 02 | 公共自行车站亭 |  | 指供市民租借公共自行车辆的借停点 | 破损、变形、严重锈蚀 | 修整复原、清扫干净 | 权属责任单位[[9]](#footnote-8) | 一般维修24小时，如采取工程性维修措施的可申请延期 |
| 03 | 过街天桥 |  | 跨道路的人行天桥 | 1.桥体垮塌或存在垮塌隐患的；2.支柱、桥面、台阶、坡道、扶手、护栏、雨篷、桥名牌等附属设施缺失、破损； | 完成修复或更换 | 桂林市城市管理委员会、城区政府及其它权属责任单位 | 修复6小时，一般性工程10小时，特殊性工程按实际工期时限，影响道路通行和安全的，需采取安全措施 |
| 04 | 地下通道 |  | 过街的地下人行隧道 | 地面、墙体及附属设施破损 | 修整复原、补种 | 桂林市城市管理委员会、桂林市人民防空办公室、城区政府及其它权属责任单位 | 修复6小时，一般性工程10小时，特殊性工程按实际工期时限，影响道路通行和安全的，需采取安全措施 |
| 05 | 高架立交桥 |  | 实现立体交通的桥梁 | 1、桥体垮塌或存在垮塌隐患的2、附属设施缺失、破损 | 修整复原 | 桂林市城市管理委员会、城区政府及其它权属责任单位 | 6小时内修复，一般性工程30小时内修复，特殊性工程按实际工期时限，影响道路通行和安全的，需采取安全措施 |
| 06 | 跨河桥 |  | 跨越河流的桥梁 | 修整复原、补种 | 桂林市城市管理委员会、城区政府及其它权属责任单位 | 6小时内修复，一般性工程30小时内修复，特殊性工程按实际工期时限，影响道路通行和安全的，需采取安全措施 |
| 07 | 交通标志牌 |  | 指交通引导作用的指示牌、无障碍设施指示牌、地铁站指示牌、公安交警指示牌、交通反视镜、出租车站牌、停车场指示牌[[10]](#footnote-9)等 | 破损、缺失、严重锈蚀、污损、立杆倾斜 | 修整复原 | 桂林市公安局 | 一般维修24小时内完成，采取工程性措施的15天内修复 |
| 08 | 交通信号灯 |  | 指安装在道路两旁指挥车辆和行人通行的信号装备（通常也称红绿灯） | 破损、缺失、严重锈蚀、污损、立杆倾斜、灯不亮 | 修整复原 | 桂林市公安局 | 一般维修24小时，采取工程性措施的15天内修复 |
| 09 | 交通护栏 |  | 指用于分隔道路功能的设施（含人行分隔设施、机动车非机动车分隔设施、路中分隔设施、交通隔离桩等） | 破损、缺失、倾斜、锈蚀 | 修整复原 | 桂林市公安局 | 一般维修24小时，采取工程性措施的15天内修复 |
| 10 | 存车支架 |  | 用于存放非机动车的设施 | 破损、缺失、倾斜、锈蚀 | 督促责任单位，在时限内完成修复或更换 | 城区政府 | 一般维修8小时，采取工程性措施的7天内修复 |
| 11 | 路名牌 |  | 标注路名的标牌 | 破损、缺失、锈蚀、变形、倾斜或内容错误、字迹不清的 | 修整复原 | 桂林市民政局 | 一般性问题及时处置，工程性维修24小时 |
| 12 | 地名牌 |  | 标注地名及标志性建筑、区域的指示牌 | 破损、缺失、锈蚀、变形、倾斜或内容错误、字迹不清的 | 修整复原 | 桂林市民政局 | 一般性问题及时处置，工程性维修24小时 |
| 13 | 交通信号设施 |  | 除交通信号灯外的其它交通信号设施，如交通控制箱等 | 破损、严重锈蚀、警示标志缺失、存在安全隐患 | 修整复原 | 桂林市公安局 | 视情而定 |
| 14 | 道路信息显示屏 |  | 含电子告示牌、交通诱导屏等 | 破损、锈蚀、倾斜、倾倒 | 修整复原 | 桂林市公安局 | 一般维修12小时，采取工程性措施的可审请延期 |
| 15 | 交通岗亭[[11]](#footnote-10) | 交 | 交管部门设立的用于指挥道路交通的岗亭 | 1.亭体倾倒或倾斜的；2.亭体及其附属设施缺失、破损的；3.亭体及其附属设施污损、严重锈蚀的； | 修整复原 | 桂林市公安局 | 一般性问题及时处置，工程性维修24小时 |
| 16 | 公安警示牌[[12]](#footnote-11) |  | 公安部门用于提示报警方式的警示牌 | 破损、缺失、锈蚀、变形、倾斜或内容错误、字迹不清的 | 修整复原 | 桂林市公安局 | 一般维修12小时，采取工程性措施的可审请延期 |
| 17 | 停车场[[13]](#footnote-12) |  | 经许可停放车辆的场所（含路边停车场） | 场地及附属设施明显破损、地面坑洼严重、场所脏乱差 | 修整复原 | 权属单位 | 一般维修12小时，采取工程性措施的可审请延期 |
|  |  | 18 | 道路绿[[14]](#footnote-13)化隔离带 |  | 道路用地范围内供绿化的条形地带 | 隔离带缺失或损坏 | 修整复原 | 桂林市城市管理委员会、桂林市园林局及其它权属单位 | 一般性维修12小时，如采取工程性维修措施的可申请延期 |
| 03 | 市容环境 | 01 | 公共厕所 |  | 指供公众使用的厕所（含临时、移动厕所） | 1.公厕建筑主体破损，门窗等设施缺失、破损导致无法正常采光通风的；2.粪槽、便槽(斗)、管道等设施缺失、破损、堵塞的；3.厕所内环境脏乱，有污水积存、污物、乱涂画的等现象，严重异味现象；4.照明灯缺失、破损，无法照明或无法达到规定的照明效果或照明时间的； | 修整复原 | 桂林市总工会、桂林市国有资产监督管理委员会、城区政府及其它权属责任单位 | 8小时内完成修复；如采取工程性维修措施的可申请延期 |
| 02 | 化粪池 |  | 指用于存放粪便的地下池子（含公厕及居民区化粪池、化粪池井盖） | 堵塞、满溢等 | 修整复原 | 城区政府及其它权属责任单位 | 8小时内完成；如采取工程性维修措施的可申请延期。有安全隐患的接到通知1小时内到现场采取安全警示措施 |
| 03 | 公厕指示牌 |  | 用于指示公厕位置的标牌 | 破损、锈蚀、倾斜 | 修整复原 | 桂林市总工会、桂林市国有资产监督管理委员会、城区政府及其它权属责任单位 | 1天内修复 |
| 04 | 垃圾间（楼、中转站） |  | 用于临时存放生活垃圾的固定建构筑物（含垃圾中转站） | 1. 建筑主体破损，门窗等设施缺失、破损的；2.垃圾间（楼）外环境脏乱，散落、积存垃圾、杂物，地面有无水积存、污物，严重异味现象； | 修整复原 | 城区政府及其它权属责任单位 | 3天内修复 |
| 05 | 流动厕所[[15]](#footnote-14) |  | 指供公众使用的厕所 | 破损、锈蚀、倾斜等 | 修整复原 | 城区政府及其它权属责任单位 | 8小时内完成修复；如采取工程性维修措施的可申请延期 |
| 06 | 垃圾箱 |  | 安装在公共场所供人放置垃圾的容器（含可移动的垃圾箱、果皮箱等） | 破损、锈蚀、松动、移位，倾倒等 | 修整复原 | 桂林市总工会、桂林市国有资产监督管理委员会、城区政府 | 1天内修复 |
| 07 | 广告牌匾 |  | 在自有或租赁的建（构）筑物及建筑用地地界线范围内设置的，用于表明单位名称、字号、标识或者建筑物名称的牌、匾、灯箱、霓虹灯、文字符号等相关设施 | 破损、锈蚀、脱落、陈旧、灯光显示不全等 | 修整复原或拆除 | 桂林市城市管理委员会、高新七星区、临桂区、灵川县 | 15天内；如采取工程性维修措施的可申请延期[[16]](#footnote-15) |
| 08 | 公益广告[[17]](#footnote-16) |  | 安装在公共场所的公益广告设施 | 破损、锈蚀、倾斜 | 修整复原 | 桂林市文明办、各城区政府 | 接到通知1小时内到现场采取安全警示措施；1天内内完成；如采取工程性维修措施的可申请延期 |
| 040405 | 园林绿化园林绿化人防建筑设施 | 01 | 古树名木 |  | 由园林部门认定的，属国家珍稀、具有重要历史、人文、景观、生态价值和纪念意义并挂牌的树木 | 倾倒、死亡、病虫害等 | 修整复原 | 桂林市园林局 | 接到通知1小时内到现场采取安全警示措施；12小时内完成；如采取工程性维修措施的可申请延期 |
| 02 | 行道树 |  | 指道路两旁种植的树木 | 倾倒、缺失 | 修整复原 | 桂林市园林局 | 接到通知1小时内到现场采取安全警示措施；12小时完成；如采取工程性维修措施的可申请延期 |
| 03 | 护树设施 |  | 指树穴周围设置的保护树木的设施（含树池箅子、护树围栏等） | 破损、缺失 | 修整复原 | 桂林市城市管理委员会、桂林市园林局及其它权属责任单位 | 一般性维修12小时，如采取工程性维修措施的可申请延期 |
| 04 | 花架花钵 |  | 指用于存放花草，美化环境的设施 | 破损 | 修整复原 | 桂林市园林局 | 一般性维修的12小时，如采取工程性维修措施的可申请延期[[18]](#footnote-17) |
| 05 | 绿地 |  | 需要养护的草坪或用于种植成片花草的公共区域 | 缺失 | 修整复原 | 桂林市园林局 | 一般性维修12小时，如采取工程性维修措施的可申请延期 |
| 06 | 雕塑 |  | 指街头、广场、绿地等处设立的造型艺术品含假山石（园林建筑小品） | 破损、锈蚀 | 修整复原 | 城区政府 | 一般性维修12小时，如采取工程性维修措施的可申请延期 |
| 07 | 街头坐椅 |  | 指街头、广场等处，供行人休息的桌椅，含休息亭 | 破损 | 修整复原 | 城区政府及其它权属责任单位 | 1天完成；如采取工程性维修措施的可申请延期 |
| 08 | 绿地护栏 |  | 指绿地周围用于保护绿地而设置的栏杆 | 破损，缺失 | 修整复原 | 桂林市园林局 | 1天完成；如采取工程性维修措施的可申请延期 |
| 09 | 绿地维护设施 |  | 主要指绿化喷水设施等 | 喷水设施管道、喷头、阀门、破损、断裂 | 修整复原 | 桂林市园林局 | 1天完成；如采取工程性维修措施的可申请延期 |
| 10 | 亭子[[19]](#footnote-18) |  | 指街头、广场等处，供行人休息的休息亭 | 1.亭体倾倒或倾斜的；2.亭体及其附属设施缺失、破损的；3.亭体及其附属设施污损、严重锈蚀的； | 修整复原 | 桂林市园林局、其它产权单位 | 1天完成；如采取工程性维修措施的可申请延期 |
| 11 | 喷泉 |  | 指公共场所设立的人工修筑的喷泉 | 喷泉管道、喷头、阀门、破损、断裂 | 修整复原 | 权属责任单位 | 3天完成；如采取工程性维修措施的可申请延期 |
| 01 | 人防工事 |  | 战时掩蔽人员和物资进行防空袭战争的战备设施 | 不符合规定环境脏乱、改变人防工事结构、损坏人防工事设备设施、安全出口和疏散通道不符合安全规范私搭乱建；工程作业影响人防工事使用或者降低人防工事防护能力的；向人防工事内排入废水、废气和倾倒废弃物的；在人防工事内生产、储存爆炸、剧毒、易燃、放射性和腐蚀性物品的；拆除人防工事的； | 修整复原 | 桂林市人民防空办公室、其它产权单位 | 3天完成；如采取工程性维修措施的可申请延期[[20]](#footnote-19) |
| 06 | 其它设施 | 01 | 重大危险源 |  | 指危险物质的生产、加工及使用等的直接场所。含加油站、液化气站、化学危险品销售点、易燃易爆等危险品销售点 | 加油站、压力容器、锅炉、仓库改建、扩建、跑、冒、滴、漏构成安全隐患； | 修复并排除安全隐患 | 桂林市安监局、其它产权单位 | 1天完成；如采取工程性维修措施的可申请延期[[21]](#footnote-20) |
| 06 | 其它设施 | 02 | 工地 |  | 指正在建设或拆除已有建筑物的场所 | 工地围挡缺失、门头破损、带泥上路等 | 修整复原 | 桂林市住房和城乡建设委员会 | 3天完成，如采取工程性维修措施的可申请延期。有安全隐患的建设单位、施工单位在接到通知1小时内到现场采取安全警示措施[[22]](#footnote-21) |
| 03 | 水域附属设施 |  | 指建设在水域周边的维护附属设施。含防洪闸、站、倒虹闸门井、抽水泵等 | 破损、锈蚀、倾斜、倾倒、缺失 | 修整复原 | 桂林市城市管理委员会、水利局及其它权属责任单位 | 3天内完成，如采取工程性维修措施的可申请延期 |
| 04 | 水域护栏 |  | 指安装在水域周边的隔离设施 | 破损、锈蚀、倾斜、倾倒、缺失 | 修整复原 | 桂林市水利局、城区政府、物业公司及其它权属责任单位 | 3天完成；如采取工程性维修措施的可申请延期。有安全隐患的接到通知1小时内到现场采取安全警示措施 |
| 05 | 港监设施 |  | 安装在河道上用于指示船运的设施 | 破损、锈蚀、倾斜、倾倒、缺失 | 修整复原 | 桂林市水利局 | 8小时完成，如采取工程性维修措施的可申请延期 |
| 06 | 防汛墙 |  | 指水域沿线用于挡水修建的墙体 | 破损、缺失 | 修整复原 | 桂林市水利局 | 3天完成；如采取工程性维修措施的可申请延期 |
| 07 | 防洪堤 |  | 指水域沿线用于防洪修建的堤坝 | 破损、缺失 | 修整复原 | 桂林市水利局 | 3天完成；如采取工程性维修措施的可申请延期 |
| 07 | 扩展部件 | 01 | 路灯变压箱 |  | 破损、锈蚀严重、警示标志缺失、存在安全隐患 | 破损、严重锈蚀、倾斜、倾倒 | 更换、修复 | 桂林市城市管理委员会、城区政府及其它权属责任单位 | 3天完成；如采取工程性维修措施的可申请延期。有安全隐患的接到通知1小时内到现场采取安全警示措施 |
| 02 | 隔离墩  |  | 防止车辆驶入禁行路面的隔离设施 | 破损、缺失 | 更换、修复修整复原 | 桂林市城市管理委员会、桂林市总工会、桂林市国有资产监督管理委员会、城区政府及其它权属责任单位 | 不需采取工程性措施：2天内更换、修复；需采取工程性措施：15天内完成。影响道路通行和安全的，需采取安全措施 |
| 03 | 跨河管线 |  | 跨河管线 | 破损、严重锈蚀 | 修整复原 | 桂林市城市管理委员会、其它权属责任单位 | 不需采取工程性措施：修复5小时；需采取工程性措施：一般性工程8天内完成，特殊工程按实际工期时限（影响道路通行和安全的，需采取安全措施） |
| 04 | 取水口 |  | 城市供水系统的源头 | 相关设施损坏、周边有污染源 | 整改、修整复原 | 桂林市城市管理委员会 | 不需采取工程性措施：整改、修复6小时；需采取工程性措施：10天内完成 |
| 05 | 自来水闸阀 |  | 截止或调节通过管道的水流量的旋塞 | 相关设施损坏、漏水 | 修整复原 | 桂林市城市管理委员会、城区政府及其它权属责任单位 | 不需采取工程性措施：2天内修复；需采取工程性措施：10天内完成 |
| 06 | 雨水排放口 |  | 用于将雨水排入水体的出口 | 破损、堵塞、冒污 | 修整复原 | 桂林市城市管理委员会、城区政府及其它权属责任单位 | 不需采取工程性措施：2天内修复；需采取工程性措施：10天内完成 |
| 07 | 道路平侧石 |  | 用于沥青混凝土道路的路缘带。平侧石主要起保障行人、车辆交通安全的作用；平石有标定路面范围、整齐路容、方便沥青路面碾压施工及保护路面边缘作用 | 破损、缺失、移位 | 修整复原 | 桂林市城市管理委员会、桂林市总工会、桂林市国有资产监督管理委员会、城区政府及其它权属责任单位 | 不需采取工程性措施：2天内修复；需采取工程性措施：主干道5天内完成，次干道9天内完成，影响道路通行和安全的，需采取安全措施 |
| 08 | 污水溢流口 |  | 合流制排水系统中，用来控制污水溢流的构筑物，当雨天水量超过设定的截流倍数时，合流污水超过堰顶排入水体 | 破损，堵塞、冒污 | 修整复原 | 桂林市城市管理委员会 | 不需采取工程性措施：2天内修复；需采取工程性措施：10天内完成 |
| 09 | 电缆 |  | 电缆损坏、低垂 | 电缆损坏、低垂 | 现场查处 | 通讯部门、南方电网桂林分公司及其它权属单位 | 24小时内完成，影响道路通行和安全的，需采取安全措施 |
| 10 | 光缆 |  | 光缆损坏、低垂 | 光缆损坏、低垂 | 现场查处 | 通讯部门及其它权属单位 | 24小时内完成，影响道路通行和安全的，需采取安全措施 |
| 11 | 文化网吧[[23]](#footnote-22) |  |  |  | 现场查处 | 桂林市文化局 |  |

# 三、**事件管理**

**■ 事 件**

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。包括市容环境、宣传广告、施工管理、突发事件、街面秩序和扩展事件共6大类、101小类[[24]](#footnote-23)。

## 城市事件指挥手册

| **大类代码** | **大类名称** | **小类代码** | **小类名称** | **事件说明** | **立案标准** | **结案标准** | **职能单位[[25]](#footnote-24)** | **处理时限** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 01 | 市容环境 | 01 | 私搭乱建 | 未经规划行政部门审批的，私自搭建的建筑物、构筑物（不包括其它设施） | 未经规划行政部门审批的，私自搭建的影响城市规划的建筑物、构筑物（不包括其它设施） | 法律程序严谨，当事人的权利与义务充分保障，适用法律法规正确，按照法律程序，能够进行结案的。 | 市“两违”办、桂林市城市管理委员会、城区政府 | 根据《广西壮族自治区行政执法程序规定》行政案件应在立案之日起60日内作出处理决定，重大复杂案件经本机关负责人批准，可以延长30天，需要继续延长的报上一级行政主管机关批准 |
| 02 | 暴露垃圾 | 公共场所未倒入垃圾容器的生活垃圾 | 在公共场所，发现未倒入垃圾容器的垃圾 | 清理干净、场光地净 | 桂林市城市管理委员会、桂林市总工会、桂林市国有资产监督管理委员会、城区政府 | 10小时 |
| 03 | 垃圾满溢 | 垃圾收集设施清运不及时导致满溢或存在设施外堆放垃圾现象 | 垃圾箱内垃圾不得溢出，清运及时，垃圾箱周围整洁 | 清理干净、场光地净 | 10小时 |
| 04 | 积存垃圾渣土 | 未按规定及时清理的非生活垃圾、渣土 | 公共场所积存的垃圾、渣土 | 彻底清除、场光地净 | 4天内 |
| 05 | 道路不洁（含人行道） | 未按规定及时处理的道路保洁问题 | 道路环境脏、乱、差 | 清扫干净 | 5小时 |
| 06 | 随意倾倒、堆放医疗垃圾[[26]](#footnote-25) | 在非贮存地点倾倒、堆放医疗废物或者将医疗废物混入其它废物和生活垃圾的现象 | 在非贮存地点倾倒、堆放医疗废物或者将医疗废物混入其它废物和生活垃圾的现象 | 清理干净 | 桂林市卫生局 | 4小时 |
| 07 | 水域、河道不洁[[27]](#footnote-26) | 水面明显漂浮垃圾，坡岸杂草丛生，堆放垃圾等 | 河道、沟渠淤积、堵塞，有漂浮物、大面积污染 | 彻底清除 | 桂林市城市管理委员会、桂林市水利局、桂林市漓江管理委员会、桂林市旅游发展委员会 | 30天内 |
| 08 | 绿地脏乱（绿地不洁）[[28]](#footnote-27) | 绿地上存在垃圾，植被缺失、枯死、砍伐 | 绿地内有因修剪作业产生的枝杈、泥土等污物和垃圾、废弃物等杂物 | 清理干净、现场整洁 | 桂林市园林局 | 5小时 |
| 09 | 废弃车辆 | 长期占道停放，无人使用的车辆 | 在公路、城市道路上，长期占道停放、无人使用的废弃车辆 | 彻底清除 | 桂林市公安局 | 5天内 |
| 10 | 公共自行车[[29]](#footnote-28) | 公共自行车备用车辆超过20量，卫生环境脏乱 | 公共自行车备用车辆超过20量，卫生环境脏乱 | 清理备车、卫生环境清理干净 | 权属责任单位 | 1天内 |
| 11 | 道路破损 | 车行道破损 | 面积超过0.5㎡， 深度超过0.1m | 修复 | 桂林市城市管理委员会、桂林市总工会、桂林市国有资产监督管理委员会、城区政府及其它权属责任单位 | 主干道：7天内；次干道：10天内 |
| 人行道破损 | 明显坑洼不平整、 道板缺失、道板松动超过0.5㎡、存在障碍物、私开道口 | 修复 | 主干道：5天内；次干道：9天内 |
| 盲道破损 | 坑洼、缺失、松动超过0.5㎡、存在障碍物 | 修复 | 主干道：5天内；次干道：9天内 |
| 12 | 违章接坡[[30]](#footnote-29) | 未经审批私自进行道路违章接坡的现象 | 为经审批私自进行道路违章接坡的现象 | 修正复原 | 桂林市城市管理委员会、桂林市总工会、桂林市国有资产监督管理委员会、城区政府及其它权属责任单位 | 主干道：5天内；次干道：9天内 |
| 13 | 河堤破损 | 河堤及其附属设施损坏、塌陷的现象 | 河堤及其附属设施损坏、塌陷的现象 | 恢复河堤原貌 | 桂林市水利局 | 1小时内到达现场，15天内完成。 |
| 14 | 道路遗撒 | 建筑垃圾或散装建筑材料车辆运输或装卸过程中发生遗撒现象或夹带污染路面，乱拉乱倒建筑垃圾 | 建筑垃圾或散装建筑材料车辆夹带、沿途遗撒污染路面、偷拉偷倒建筑垃圾等行为 | 清理干净、场光地净 | 城区政府 | 半小时内到达现场，3小时内处理干净。 |
| 15 | 建筑物外立面不洁 | 临街建筑立面及阳台脏乱差、外墙面脱落等 | 建筑物、构筑物外立面出现严重不整洁、不美观、损坏、外墙面脱落，严重影响市容市貌 | 修复或粉饰、清洗干净 | 城区政府 | 7天内 |
| 16 | 水域秩序问题 | 在公共水域内毒鱼、炸鱼、电鱼及在非指定水域钓鱼、禁渔期内钓鱼、地笼（每年的4-6月是禁渔期，除此3个月之外的正常垂钓不用上报） | 在公共水域内毒鱼、炸鱼、电鱼及在非指定水域钓鱼 | 制止并处罚 | 桂林市水产畜牧兽医局 | 5小时 |
| 在公共水域露营、野炊等污染水质的旅游活动、在公共水域水面游泳及其它水上体育娱乐活动 | 在公共水域露营、野炊等污染水质的旅游活动、及在公共水域水面游泳或其它水上体育娱乐活动 | 制止并处罚 | 其它责任单位 | 5小时 |
| 17 | 焚烧垃圾、树叶 | 在公共场所焚烧垃圾、树叶等现象 | 在公共场所，焚烧垃圾、树叶等 | 制止、处罚，并督促责任人彻底清理干净 | 城区政府 | 6小时 |
| 18 | 油烟污染 | 餐饮业油烟影响环境和居民生活的现象 | 餐饮业油烟影响环境和居民生活的现象 | 制止、处罚，并督促责任单位限期治理 | 桂林市环境保护局 | 3个工作日[[31]](#footnote-30) |
| 19 | 动物尸体清理[[32]](#footnote-31) | 在公共场所发现的动物尸体未能及时清理的现象 | 在公共场所，发现动物尸体未能及时清理的现象 | 清理干净、现场整洁 | 城区政府 | 5小时 |
| 在所管辖区域（水生生物湿地、淡水管辖水域等）出现动物尸体未能及时清理的现象。 | 在所管辖区域（水生生物湿地、淡水管辖水域等）出现动物尸体未能及时清理的现象。 | 清理干净、现场整洁 | 桂林市水产畜牧兽医局 | 5小时 |
| 20 | 水域地笼[[33]](#footnote-32) | 地笼，主要捕捞小鱼、龙虾、黄鳝、泥鳅、螃蟹等鱼类的一种工具 | 公共水域内未经批准私自安装地笼。 | 清除干净 | 桂林市水产畜牧兽医局 | 一般性简易地笼处理时限3小时，需要开展联合执法的可据具体情况延时处理。 |
| 21 | 禁渔期非法垂钓[[34]](#footnote-33) | 每年4-6月国家禁渔期内，在所管辖区域（水生生物湿地、淡水管辖水域等）进行非法垂钓。 | 每年4-6月国家禁渔期内，在所管辖区域（水生生物湿地、淡水管辖水域等）进行非法垂钓。 | 制止并处罚 | 桂林市水产畜牧兽医局 | 5小时 |
| 22 | 养殖污染排放[[35]](#footnote-34) | （猪、牛、羊、鸡、鸭、鹅等）畜禽养殖场的养殖禽畜排泄物未经处理直接排放至公共区域。 | （猪、牛、羊、鸡、鸭、鹅等）畜禽养殖场的养殖禽畜排泄物未经处理直接排放至公共区域。 | 制止并处罚 | 桂林市水产畜牧兽医局 | 1天 |
| 23 | 非法网箱养殖[[36]](#footnote-35) | 未经批准，私自新搭、乱搭、抢搭网箱养殖的行为。 | 未经批准，私自新搭、乱搭、抢搭网箱养殖的行为。 | 制止并处罚 | 桂林市水产畜牧兽医局 | 1天 |
| 24 | 擅自饲养家禽家畜 | 违反相关法规擅自饲养家禽家畜 | 在规划市区、郊区的城镇地区饲养鸡、鸭、鹅、兔、羊、猪等家禽家畜（教学、科研以及其它特殊情况需要除外） | 制止、处罚，并督促责任单位或责任人在时限内完成清理 | 城区政府 | 5小时 |
| 25 | 生活垃圾上门服务 | 生活垃圾无环卫工人上门收运 | 生活垃圾超过一天无人清理 | 上门收运，清理干净 | 城区政府 | 1天内 |
| 26 | 垃圾中转站 | 中转站异味重、污水流，噪音大 | 中转站异味重、污水流，噪音大 | 做好消杀除臭及渗滤液的收集处理，清晨作业禁止大声喧哗 | 桂林市城市管理委员会、城区政府 | 1天内 |
| 27 | 垃圾车转运过程中撒漏、异味重 | 垃圾车转运过程中撒漏、异味重 | 垃圾车车容车貌差，有撒漏、夹带、吊挂 | 对垃圾车车容车貌的整治，车体干净整洁 | 桂林市城市管理委员会、城区政府 | 2天内 |
| 28 | 大件垃圾处理 | 长期占道摆放无人使用的家具设备 | 长期占道摆放无人使用的家具设备 | 由所有人委托辖区环卫部门进行有偿清运；不能确定所有人的，由辖区环卫部门清运 | 城区政府 | 5天内 |
| 29 | 土地违法建筑 | 未经规划行政部门审批的，私自搭建的建筑物、构筑物（不包括其它设施） | 未经规划行政部门审批的，私自搭建的影响城市规划的建筑物、构筑物（不包括其它设施） | 法律程序严谨，当事人的权利与义务充分保障，适用法律法规正确，按照法律程序，能够进行结案的 | 市“两违”办、桂林市城市管理委员会、城区政府 | 根据《广西壮族自治区行政执法程序规定》行政案件应在立案之日起60日内作出处理决定，重大复杂案件经本机关负责人批准，可以延长30天，需要继续延长的报上一级行政主管机关批准 |
| 30 | 早（夜）市 | 临时摊点不按规定地点、时限经营、不保持经营场地清洁的，早（夜）市引起的道路环境脏乱差、油污 | 临时摊点不按规定地点、时限经营、不保持经营场地清洁的 | 摊点是否经批准调查结果清楚，脏乱差现象现场整改完毕 | 城区政府 | 1. 投诉件自城区接到投诉之日起五个工作日
2. 整治行动现场结案
 |
| 31 | 住宅室内违法装饰、装修 | 是指在城市住宅竣工验收合格后，[业主](http://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=731436&ss_c=ssc.citiao.link" \t "http://baike.sogou.com/_blank)或者住宅使用人对住宅室内进行装饰装修的建筑活动（300平方米及[[37]](#footnote-36)以上和造价30万元及以上的非住宅装饰装修活动不在此列） | 违反《住宅室内装饰装修管理办法》的违法装修案件 | 法律程序严谨，当事人的权利与义务充分保障适用法律法规正确，按照法律程序，能够进行结案的 | 桂林市住房和城乡建设委员会 | 根据《广西壮族自治区行政执法程序规定》行政案件应在立案之日起60日内作出处理决定，重大复杂案件经本机关负责人批准，可以延长30天，需要继续延长的报上一级行政主管机关批准 |
| 32 | 损坏绿地（侵毁绿地）[[38]](#footnote-37) | 在本行政区域内，擅自占用绿地、擅自砍伐、移植城市树木，以及下列损坏城市绿化的行为：（一）依树搭建屋棚或者围圈树木；（二）在城市绿地内堆放物体、排放污水或者倾倒废弃物；（三）在城市绿地内挖坑、取土；（四）钉、刻、划、攀折树木或者损坏花草；（五）擅自修剪树木；（六）其它损坏城市绿化及设施的行为 | 违反《广西壮族自治区实施<城市绿化条例>办法》的违法案件 | 法律程序严谨，当事人的权利与义务充分保障，适用法律法规正确，按照法律程序，能够进行结案的 | 桂林市园林局、城区政府 | 根据《广西壮族自治区行政执法程序规定》行政案件应在立案之日起60日内作出处理决定，重大复杂案件经本机关负责人批准，可以延长30天，需要继续延长的报上一级行政主管机关批准 |
| 33 | 在绿地上搭建建筑物 | 桂林市园林局 |
| 34 | 绿地脏乱[[39]](#footnote-38) | 桂林市园林局 |
| 35 | 破坏树木（损毁树木）[[40]](#footnote-39) | 桂林市园林局 |
| 36 | 非装饰性树挂[[41]](#footnote-40) | 擅自悬挂、捆绑于行道树、沿街灌木、线缆商的杂物等影响市容的物品 | 除政府行为外的所有私人擅自悬挂、捆绑于行道树、沿街灌木、线缆商的杂物等 | 清除干净 | 桂林市城市管理委员会、城区政府 | 1天 |
| 37 | 污水横流 | 污水横流，污染环境的现象 | 有污水横流，污染环境的现象 | 及时处理 | 市城市管理委员会、城区政府及其它权属责任单位 | 视情况而定 |
| 38 | 道路不平 | 道路凹凸不平，阻碍交通 | 有道路凹凸不平，阻碍交通 | 及时处理 | 桂林市城市管理委员会、桂林市总工会、桂林市国有资产监督管理委员会、城区政府 | 视情况而定 |
| 39 | 减速带[[42]](#footnote-41) | 安装在公路上使经过的车辆减速的交通设施 | 破损、缺失、移位 | 修整复原 | 市公安局、建设单位 | 3天 |
| 40 | 地钉[[43]](#footnote-42) | 在地面上安装物件，在物件撤走后，地面上留下的用于稳固物件的钉子 | 留存、暴露，存在安全隐患 | 修整复原 | 桂林市总工会、桂林市国有资产监督管理委员会、建设单位、城区政府、道路管养单位 | 3天 |
| 41 | 残桩[[44]](#footnote-43) | 原有的柱子，立杆等在废弃后留下的墩子 | 留存、暴露，存在安全隐患 | 修整复原 | 桂林市总工会、桂林市国有资产监督管理委员会、建设单位、城区政府、道路管养单位 | 3天 |
| 42 | 地锁[[45]](#footnote-44) | 在非固定车位随意设置安装地桩、地锁 | 留存、暴露，存在安全隐患 | 修整复原 | 桂林市总工会、桂林市国有资产监督管理委员会、建设单位、城区政府、道路管养单位 | 不需采取工程性措施：3天内拆除；需采取工程性措施：15天内完成。 |
| 43 | 河道污染[[46]](#footnote-45) | 河水发生水质恶化；在岥岸及河道内堆排放工业、建筑、生活垃圾；向河道内排放污水、废水、泥浆。 | 河水发生水质恶化；在岥岸及河道内堆排放工业、建筑、生活垃圾；向河道内排放污水、废水、泥浆。 | 消除污染源 | 桂林市环保局 | 5小时，需走司法程序的视情况而定。 |
| 44 | 商业噪声 | 商家使用各种音响器材播音，音量超过有关标准或影响居民生活的现象 | 商家使用各种音响器材播音，音量超过有关标准或影响居民生活的 | 噪音消除 | 桂林市公安局 | 2小时 |
| 45 | 生活噪声[[47]](#footnote-46) | 娱乐场所噪音、早市喧闹声、邻居传来的吵闹声、电视音响声等，音量超过有关标准或影响居民生活的现象 | 音量超过有关标准或影响居民生活的 | 噪音消除 | 桂林市公安局 | 2小时 |
| 46 | 空调室外机脏乱差、滴[[48]](#footnote-47) | 沿街店家或住户悬挂空调室外机机脏乱差、滴水 | 沿街店家或住户悬挂空调室外机机脏乱差、滴水 | 清洗干净、不滴水 | 各城区政府 | 3天内 |
| 47 | 混凝土搅拌站、搅拌车管理[[49]](#footnote-48) | 集中搅拌混凝土的联合装置 | 混凝土搅拌车带泥上路、混凝土搅拌车运输过程中有遗撒，标识不清楚。 | 清理干净，场光地净 | 桂林市城市管理委员会、桂林市工业和信息化委员会 | 24小时 |
| 48 | 修剪树枝不遮挡交通信号灯、交通标志[[50]](#footnote-49) | 树枝遮挡交通信号灯、交通标志以及不满足净高要求妨碍公交车进站、影响大型车载最右侧车道行驶 | 树枝遮挡交通信号灯、交通标志以及不满足净高要求妨碍公交车进站、影响大型车载最右侧车道行驶 | 及时修剪 | 桂林市园林局 | 3天内，如采取工程性维修措施的可申请延期 |
| 49 | 其它市容环境问题 | 未列入上述内容的影响市容环境问题 | 其它影响市容环境的现象 | 及时处理 | 桂林市城市管理委员会、城区政府 | 根据实际情况确定具体处置时间 |
| 02 | 宣传广告 | 01 | 小广告 | 城市建筑物、构筑物、设施、街道地面及树木上乱涂写、乱刻画，乱张贴现象 | 发现乱涂写、乱刻画，乱张贴的 | 清除干净 | 桂林市总工会、桂林市国有资产监督管理委员会、城区政府  | 1天内 |
| 02 | 占道广告牌 | 超出门槛和窗摆放广告牌、灯箱或者展示商品 | 发现超出门槛和窗摆放广告牌、灯箱或者展示商品的 | 责令改正 | 桂林市总工会、桂林市国有资产监督管理委员会、城区政府 | 1天内 |
| 03 | 散发广告 | 未经批准，在公共场所散发广告的现象 | 发现未经批准，在公共场所散发小广告现象的 | 责令改正 | 城区政府 | 1天内 |
| 04 | 广告招牌破损 | 户外广告牌牌面污损、字体残缺、陈旧破损现象；霓虹灯、电子屏（牌）、灯箱等存在灯光显亮功能不完整现象 | 发现户外广告牌陈旧破损，灯光显亮功能不完整的 | 及时修复、更换或者拆除 | 桂林市城市管理委员会、高新七星区、临桂区、灵川县 | 15天内 |
| 05 | 户外广告牌安全 | 户外广告牌损坏，有掉落、倒塌等隐患 | 发现户外广告牌损坏，有掉落、倾斜、倒伏等危险的 | 及时修复、更换或者拆除，拒不改正的，强制拆除 | 桂林市城市管理委员会、城区政府 | 接到通知2小时内到现场，通知督促广告牌设置单位或个人对破损广告牌进行处置，3天内处理完毕 |
| 06 | 违法户外广告 | 未经批准擅自设置户外广告牌的 | 发现未经批准擅自设置户外广告牌的 | 停止违法行为，限期清理、拆除，拒不改正的，组织强制拆除 | 桂林市城市管理委员会、高新七星区、临桂区、灵川县 | 接到通知后2小时内到现场，当场发放执法文书，制止违法行为，30天内处理完毕 |
| 07 | 违规标语宣传品[[51]](#footnote-50) | 擅自悬挂标语、横幅、布幔你、气球直幅、彩虹门等 | 出现事件说明中的物品 | 清除 | 城区政府 | 1天 |
| 08 | 横（条）幅断裂[[52]](#footnote-51) | 指沿街拉挂的政府性横（条）幅破损断裂。 | 指沿街拉挂的政府性横（条）幅破损断裂。 | 清除 | 城区政府 | 1天 |
| 03 | 施工管理 | 01 | 施工扰民 | 施工噪音扰民现象[[53]](#footnote-52) | 施工未按规定时间或无夜间施工许可证施工 | 在时限内协调解决 | 桂林市环保局 | 3个工作日[[54]](#footnote-53) |
| 02 | 工地扬尘 | 施工过程中或者施工堆料未采取有效防尘措施造成扬尘现象 | 施工现场未采取有效防尘措施或可能产生污染的建筑材料未在库房内存放、严密遮盖，造成扬尘现象 | 在时限内完成整改 | 桂林市住房和城乡建设委员会 | 1天内[[55]](#footnote-54) |
| 03 | 施工废弃料 | 在公共场所未按规定时间和地点堆放的建筑垃圾、工程渣土的现象 | 在公共场所，未按规定时间和地点堆放建筑垃圾、工程渣土的现象 | 在时限内完成清理 | 城区政府、建设单位 | 5天内 |
| 04 | 工地出入口道路未硬化[[56]](#footnote-55) | 工地出入口20米范围内未采取硬化措施 | 工地出入口20米范围内未采取硬化措施 | 工地出入口硬化 | 桂林市住房和城乡建设委员会 | 5天内，如采取工程性维修措施的可申请延期 |
| 05 | 施工占道 | 施工过程中未经审批擅自占道的现象 | 施工过程中未经审批擅自占道的现象 | 在时限内完成清理并到相关部门办理行政手续 | 桂林市城市管理委员会、城区政府 | 主干道：2天内；次干道：5天内；需进入执法程序的处理时限延长。 |
| 06 | 无证掘路 | 未经审批擅自掘路的现象 | 未经审批擅自掘路的现象 | 责令停工并处罚 | 桂林市城市管理委员会、城区政府 | 主干道：10天内；次干道15天内；需进入执法程序的处理时限延长。 |
| 07 | 渣土运输车辆 | 全程密闭运输，运输过程中不得有遗撒，标识清楚 | 车辆运输过程中未全程密闭，运输过程中有遗撒，标识不清楚 | 整改完成 | 桂林市城市管理委员会、城区政府 | 24小时内 |
| 08 | 施工工地未围栏 | 施工工地未设置警示标志或围栏，存安全隐患 | 施工工地未设置警示标志或围栏，存安全隐患 | 整改完成 | 权属责任单位 | 主干道：2天内；次干道：5天内 |
| 09 | 施工完成后场光、地净 | 施工完成后对施工场地未进行清理 | 施工完成后对施工场地未进行清理 | 整改完成 | 权属责任单位 | 主干道：2天内；次干道：5天内 |
| 10 | 工地大门管理 | 工地应设置大门，大门处应设车辆冲洗平台，保持出场车辆清洁 | 工地没设置大门，大门处没设置车辆冲洗平台，车辆带泥出场 | 查处、整改、恢复、清洁 | 桂林市住房和城乡建设委员会 | 视情况而定 |
| 11 | 其它施工管理问题 | 未列入上述内容的施工管理问题 | 视情而定 | 视情而定 | 视情而定 | 视情而定 |
| 04 | 突发事件 | 01 | 路面塌陷 | 出现路面（边坡） 塌陷、下沉等安全隐患 | 路面塌陷、下沉，出现安全隐患 | 恢复路面原貌 | 桂林市城市管理委员会、桂林市总工会、桂林市国有资产监督管理委员会 | 采集员发现此类存在安全隐患的情况时，应及时上报监督指挥中心，并原地做好警戒工作，等待相关责任单位工作人员到达现场后才能离开，以防安全事故的发生；50分钟内相关责任单位工作人员到达现场进行处置，及时组织维修，修复时间视情况而定 |
| 02 | 自来水管破裂 | 自来水管破裂导致的跑、冒、滴、漏，路面出现溢水现象 | 自来水管破裂导致出现跑、冒、滴、漏，路面出现溢水现象 | 在时限内对破裂的自来水管进行管线抢修，并恢复路面原貌 | 桂林市城市管理委员会及其它权属单位 | 市区50分钟内工作人员到达现场，到达现场后立即开展抢修工作，修复时间视情况而定 |
| 03 | 燃气管道破裂 | 燃气管道破裂导致的燃气泄漏现象 | 发现燃气管道破裂或某一区域内天然气味道浓重 | 在时限内完成破裂燃气管道的修复 | 桂林市城市管理委员会 | 市区50分钟内工作人员到达现场，到达现场后做好安全防护，立即开展抢险救援工作，修复时间视情况而定 |
| 04 | 下水道堵塞或破损 | 排水不畅、污水外溢等现象 | 下水道堵塞，污水外溢流至地面 | 疏通，修复 | 桂林市城市管理委员会、城区政府及其它权属责任单位 | 市区50分钟内维修人员到达现场实现维修，修复时间视情况而定 |
| 05 | 道路积水 | 指道路（桥涵）大面积积水，影响通行的现象 | 道路（桥涵）大面积积水，影响通行的现象 | 清除积水 | 桂林市城市管理委员会、城区政府及其它权属责任单位 | 市区50分钟内工作人员到达现场做好安全防护，立即开展抢险救援工作，清除积水，其它修复时间视情况而定 |
| 06 | 道路积雪结冰 | 指道路大面积积雪结冰，影响通行的现象 | 道路积雪结冰，影响通行的现象 | 彻底清扫积雪和结冰 | 桂林市城市管理委员会、城区政府及其它权属单位 | 市区50分钟内工作人员到达现场做好安全防护，立即开展抢险救援工作，清除积水，其它修复时间视情况而定 |
| 07 | 架空线缆损坏 | 在道路、小区和其它室外公共空间架空的线缆破损下坠，危害公共安全现象 | 在道路、建筑物之间和其它室外公共空间架空的线缆破损下坠，危害公共安全现象，影响出行、生活的现象 | 修复完成 | 桂林市文新广局、南方电网桂林分公司、通讯部门及其它权属单位 | 5小时 |
| 08 | 白天亮灯 | 严禁白天亮灯（调试、维修除外） | 白天路灯亮灯 | 现场查处 | 桂林市城市管理委员会、城区政府及其它权属责任单位 | 6小时 |
| 09 | 群发性事件[[57]](#footnote-56) | 聚众打架斗殴、非法集会等现象。 | 聚众打架斗殴、非法集会 | 劝离、疏导未经批准的集会 | 桂林市公安局 | 0.5小时 |
| 10 | 其它突发事件 | 未列入上述内容的突发事件 | 视情而定 |
| 05 | 街面秩序 | 01 | 占道经营[[58]](#footnote-57) | 未经许可在城市道路、公共场所从事流动性经营行为 | 发现占道经营 | 取缔并处罚 | 城区政府  | 1小时 |
| 02 | 流浪乞讨及其物品[[59]](#footnote-58) | 在城市主要道路、公共场所从事卖艺、乞讨、露宿等行为 | 在公共场所，发现行乞或露宿街头的人；流浪乞讨人员向救助站求助 | 救助站实施救助，流浪乞讨人员不在街头流浪乞讨 | 桂林市民政局、桂林市公安局 | 24小时 |
| 03 | 超门槛经营 | 经营物品占道摆放，或有跨门占道经营行为 | 临街的商业、餐饮业等行业的经营者超出门、窗进行店外经营 | 处罚、督促责任单位或责任人在时限内完成整改 | 桂林市总工会、桂林市国有资产监督管理委员会、城区政府  | 1小时 |
| 04 | 非机动车乱停放 | 在未经许可、未合法设置停车泊位的地点停放非机动车或未按序停放 | 非机动车未按规定地点停放，妨碍其它车辆或行人通行 | 处罚，并督促责任单位或责任人在时限内完成治理 | 桂林市总工会、桂林市国有资产监督管理委员会、城区政府  | 1小时 |
| 05 | 机动车乱停放[[60]](#footnote-59) | 未按规定乱停放机动车辆的现象 | 未按规定乱停放机动车辆 | 现场无立案的乱停放的车辆，结案；在现场出现新的乱停放车辆，以新的案卷进行立案。 | 桂林市公安局 | 4小时 |
| 06 | 非法运营[[61]](#footnote-60) | 无客运营运证从事营运拉客（含无证人力三轮车）。 | 无客运营运证从事营运拉客（含无证人力三轮车） | 查处、取缔 | 桂林市交通局 | 8小时 |
| 07 | 乱堆物料 | 未经许可在公共场所堆放物料的现象 | 未经许可在公共场所堆物堆料 | 督促责任单位或责任人，在时限内完成清理 | 桂林市总工会、桂林市国有资产监督管理委员会、城区政府  | 5小时 |
| 08 | 露天烧烤 | 未经许可在露天公共场所内烧烤食物 | 在公共场所露天烧烤食品，影响通行，导致周边环境脏、乱、差 | 处罚，并督促责任单位或责任人在时限内完成整改 | 城区政府 | 1小时 |
| 09 | 沿街晾挂 | 在主要道路及公共场所的树木和护栏、路牌、电线、电杆等设施上吊挂、晾晒物品的行为 | 主、次类道路沿街晾晒悬挂 | 清除 | 城区政府  | 1小时 |
| 10 | 空调室外机低挂 | 沿街店家或住户悬挂空调室外机低于标准高度威胁行人安全的现象 | 悬挂空调室外机低于标准高度 | 改正 | 城区政府 | 3天内 |
| 11 | 非法出版物销售[[62]](#footnote-61) | 销售非法音像、图书等出版物的行为 | 销售非法音像、图书等出版物的行为 | 及时查处、取缔 | 桂林市文新广局 | 4小时 |
| 12 | 洗车点 | 在室内清洗，不得占道经营。污水、废水按有关管理规定指定的地点排放，不得流出门面外，堵塞管道、浸漫路面 | 占道经营，污水、废水外流 | 现场查处 | 城区政府 | 5小时 |
| 13 | 其它街面秩序问题 | 未列入上述内容的影响街面秩序问题 | 视情而定 |
| 06 | 扩展事件 | 01 | 路面腐蚀 | 在道路上洒漏白灰、腐蚀性物质、油浸或者水泡道路 | 道路上洒漏白灰、腐蚀性物质、油浸或者水泡道路 | 制止、清除 | 桂林市城市管理委员会、城区政府及其它权属责任单位 | 主干道：4小时；次干道：5小时 |
| 02 | 非法取土 | 在道路、路肩，道路两侧挖掘取土 | 在道路、路肩，道路两侧挖掘取土 | 制止、处罚、恢复 | 桂林市城市管理委员会、城区政府及其它权属责任单位 | 主干道：10天内；次干道：15天内，需进入执法程序的处理时限延长。 |
| 03 | 非法掘动 | 在桥梁上下游20米的河道范围内擅自埋设管线、挖沙取土 | 在桥梁上下游20米的河道范围内擅自埋设管线、挖沙取土 | 制止、处罚 | 桂林市城市管理委员会、桂林市水利局 | 2小时 |
| 04 | 损毁桥梁 | 船只通过桥梁时碰、撞或者用篙杆点触桥桩，或者栓拉桥桩和纵横架 | 船只通过桥梁时碰、撞或者用篙杆点触桥桩，或者栓拉桥桩和纵横架 | 制止、处罚 | 桂林市城市管理委员会、城区政府及其它权属责任单位 | 2小时 |
| 05 | 非法挖掘 | 在城市道路范围内有非法道路开挖 | 城市道路范围内有非法道路开挖 | 制止、处罚、恢复 | 桂林市城市管理委员会、城区政府及其它权属责任单位 | 主干道：10天内；次干道：15天内，通知委属单位监护或制止 |
| 06 | 乱倒乱排污水、废水 | 私自乱排乱倒污水或未经申请把污水、废水私自接入城市排水管网 | 私自乱排乱倒污水或未经申请把污水、废水私自接入城市排水管网 | 查处、整改、恢复、清洁 | 桂林市城市管理委员会 | 11天内，需进入执法程序的处理时限延长 |
| 07 | 无证餐饮[[63]](#footnote-62) | 未按规定办理餐饮服务许可证手续擅自经营的餐饮门店 | 未按规定办理餐饮服务许可证手续擅自经营的餐饮门店 | 查处、整改 | 桂林市食品药品监督管理局 | 5天 |
| 08 | 停车乱收费[[64]](#footnote-63) | 涉嫌停车乱收费行为 | 涉嫌停车乱收费行为 | 查处、整改 | 桂林市物价局 | 5天 |
| 09 | 小区内违规收费[[65]](#footnote-64) | 乱收物业费、停车费及其费用 | 乱收物业费、停车费及其费用 | 查处、整改 | 桂林市物价局 | 5天 |
| 10 | 暴力抗法问题[[66]](#footnote-65) | 城管执法队员执法过程中遇到暴力抗法的问题 | 城管执法队员执法过程中遇到暴力抗法的问题 | 查处、整改 | 桂林市公安局 | 10天 |

备注：市规划局配合各县区做好“两违”的违法认定工作，对县区提出的违法认定要求不能按规定时间做出答复的，每次扣2分；做好日常的“两违”巡查、立案调查、做出处罚处理决定，因巡查不到位，立案查处不及时，导致新增“两违”发生的，每处扣2分。[[67]](#footnote-66)

**附件二**

**桂林市数字化城市管理信息采集服务外包工作考核评价办法**

2016年3月

**目 录**

[一、 前言](#_Toc31460) 73

[二、 指导思想](#_Toc19276) 73

[(一) 考核评价原则](#_Toc26171) 73

[(二) 考核评价方法](#_Toc26408) 73

[(三) 考核评价程序](#_Toc19623) 73

[三、 考核评价机构](#_Toc2824) 73

[四、 考核评价对象](#_Toc19516) 74

[五、 考核评价指标](#_Toc30921) 74

[(一) 基本考核评价指标](#_Toc13076) 74

[(二) 考核评价比率指标](#_Toc21256) 74

[六、 考核评价内容](#_Toc6816) 75

[（一）业务考核](#_Toc20910) 75

[（二）设备养护考核](#_Toc13937) 75

[（三）劳动保障考核](#_Toc4112) 75

[七、 考核细则](#_Toc14957) 75

[（一）业务考核细则](#_Toc26839) 75

[（二） 设备养护考核细则](#_Toc7052) 77

[（三）劳动保障考核细则](#_Toc13891) 77

[八、 考核计扣办法](#_Toc18316) 77

[（一）业务考核计扣办法](#_Toc16787) 77

[（二）设备养护考核计扣办法](#_Toc4932) 79

[（三）劳动保障考核计扣办法](#_Toc17043) 79

[（四）考核计扣方式](#_Toc23667) 80

[九、 信息采集工作考核评价等级确认](#_Toc6297) 80

[（一）信息采集工作考核评价计分方法](#_Toc842) 80

[（二）评价等级](#_Toc28796) 83

[十、 奖惩](#_Toc16641) 84

**一、前言**

为加强对信息采集工作的管理和考核，提高服务质量和工作效率，保证信息采集工作的规范、准确、及时、高效运行，根据住建部行业标准《城市市政综合监管信息系统 管理部件和事件信息采集》（CJ T 422-2013），结合工作实际，制定本办法。

**二、指导思想**

按照权责明晰、奖罚分明、客观公正的原则，以重约束、严考核为目标，建立多形式、高标准的综合评价考核体系，进一步提高信息采集服务外包质量，推动数字化城管信息采集工作的高效运行。

1. **考核评价原则**

桂林市数字化城市管理信息采集工作考核以**全面、客观、公正、公开、规范**为基本原则，以**业绩指标、管理指标以及抽查考核结果**为基本依据。

1. **考核评价方法**

1、信息采集质量检查可采取随机抽查或例行检查的方式确定检查对象和范围。随机抽查数量应经过科学计算，控制在允许误差范围内。

2、信息采集质量检查可采取分组或集中检查的方式。

3、对城市范围内多个信息采集区域进行检查时，对同一内容、同一指标的检查应在相同或相近时间段内、按同比例随机抽查。

4、检查结果应经被检查的信息采集区域责任单位或信息采集员当场确认。

1. **考核评价程序**

确定检查时间和人员→随机抽取或按照例行规定确定检查对象和范围→实施检查→发现问题→现场确认或系统校核→通知信息采集区域责任单位或信息采集员→责任单位或信息采集员申辩→问题甄别→确定检查结果。

 **三、考核评价机构**

以桂林市城市管理委员会或其委托单位为考核评价主体。

 **四、考核评价对象**

信息采集服务外包公司——（简称外包公司）。

 **五、考核评价指标**

1. **考核评价指标**

1、信息采集有效上报数——指除去差错信息、模糊信息、虚假信息、同一事/部件重复上报等后的真实可用信息，是可予立案的事件信息和部件信息。

2、漏报件数——（经信息核实确认的公众举报而信息采集员未上报的案卷数+检查发现并确认信息采集员未上报的案卷数）。

3、有效案卷总数——信息采集员有效上报数+公众举报数+上级领导、部门转交办数+中心检查发现并确认的案件总数。

4、信息采集上报数——信息采集员巡查上报的案件数。

5、应核查数——专业部门完成处置后应由信息采集员进行现场核查的案件数。

6、核查数——专业部门完成处置的案件中，信息采集员已完成现场核查的案件数。

7、按时核查数——应核查数中，信息采集员在规定核查期限内完成核查的案件数。

8、应核实数——公众举报数中，应由信息采集员核实的案件数。

9、核实数——应核实数中，信息采集员完成核实的案件数。

10、按时核实数——应核实数中，信息采集员在规定的核实时限内完成核实的案件数。

11、差错件数——信息采集上报无效件数+核查无效件数+核实无效件数。

1. **考核评价比率指标**

信息采集考核评价比率指标表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 指标名称 | 计算公式 |
| 1 | 漏报率 | 漏报件数/有效案卷总数 |
| 2 | 有效上报率 | 信息采集员有效上报数/信息采集员上报数 |
| 3 | 差错率 | （上报无效数+核查无效数+核实无效数）/（信息采集上报数+核查数+核实数） |
| 4 | 按时核实核查率 | 按时核实数+按时核查数/应核实数+应核查数 |

 **六、考核评价内容**

**（一）业务考核**

采取系统业绩指标考核、日常督查考核相结合的办法，具体如下：

**1.业绩指标考核：**利用数字化城管系统，自动对漏报率、有效上报率、差错率、按时核实核查率等进行分析考核。

**2.现场考核:**主管单位成立考核小组，每周随机抽查信息采集员在岗、对轻微违章纠正、事部件漏报等情况作为现场考核依据，每月进行一次考核汇总，每半年和年终组织一次综合考核。

**3．信息采集员队伍考核：**主要针对信息采集员职业操守、劳动纪律等方面进行监督、考核。

**（二）设备养护考核**

主要针对信息采集公司对监管数据无线采集设备（城管通）的保管、维修、养护、使用等方面进行监督和考核。

**（三）劳动保障考核**

中心不定期对信息采集员的工资、岗位津贴、福利、社会保险等待遇落实情况进行检查和监督。

 **七、考核细则**

**（一）业务考核细则**

1、采集公司的月上报量（包括巡查上报、核查（实）、专项普查、热线投诉等）必须达到甲方要求。

2、有效上报率：确保各类上传数据准确，要求所有上传信息（包括采集、核查（实）、专项普查等）有效上报率达到96%（含）。

3、核实核查回复率：采集公司必须根据核查（实）指令要求回复案件，要求达到98%（含）。

4、按时核实核查率：采集公司必须根据核查（实）指令要求及时回复案件，要求达到95%（含）。

5、工作区域内所有事部件问题采集公司应在第一时间内上报，出现不及时上报情况即构成漏报，漏报率不超过2%。

6、采集公司应对情节轻微且力所能及的问题实施简易处置。对于下发的核查（实）指令采集公司信息采集员应在收到指令的2-4小时（依区域级别而定）内予以回复，突发事件核查（实）指令应在半小时内回复。

7、信息采集员在岗期间必须携带工作证、身份证。

8、采集公司信息采集员要根据作息时间按时进入指定网格，登录数字城管系统，开启GPS定位系统。

9、采集公司要按照合同要求，足额配置信息采集员、管理人员。

10、采集公司每天实际在线人数不得少于合同人数的2/3，同时要不定期随机抽查信息采集员上岗情况，并且三个月内实施一次轮岗，轮岗前需进行再培训。

11、采集公司应按照市数字化城管工作要求，组织信息采集员进行岗前培训，经中心考试合格全员持证上岗。中心监督检查采集公司对员工进行培训的情况，以提高数字化市管理信息采集的技术水平。甲方可要求乙方调整不合格员工，并于15日内调整到位。

通过培训，录用合格人员，保证员工对此项全新工作快速了解、接纳和喜爱，信息采集员能够按照标准和监督要求，在其巡查区域内，进行有效信息数据采集、准确传输，核查、核实，保证问题的及时发现。培训考试不合格者不录用。

12、建立信息采集服务应急处理机制，编制应急处理及重大事故预案。

采集员在巡查期间，发现重大事、部件问题，应及时上报监督中心。处置人员到达之前，对一些力所能及的问题，进行简易维护，处置人员30分钟未到，电话联系上级领导，领导同意后方可离开。有重大危险性事件发生时，应协助相关人员维护现场,疏散行人勿靠近危险源。采集力量不够应及时上报，请求增援。如遇到重大险情需要等职能部门到达现场后,方可离开现场。

快速处置简易问题。对巡查过程中发现的一些简易的城市管理事、部件问题自行妥善处理。对存在即时危险性的事、部件问题有责任作应急处置，如简单的围闭、警示等。

1. **设备养护考核细则**

1、监管数据无线采集设备（城管通）应实行“定人、定机、定区域”的三定制度，严禁擅自改变采集设备的使用者或使用区域，严禁将采集设备私自拆解、私自送修、擅自修改功能配置或挪作他用。

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，应及时送指定部门检测、维修。

3、采集设备在工作时间内必须一直处于在线登陆状态，始终开启GPS功能。

4、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。

5、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（城管通）里的信息。

**（三）劳动保障考核细则**

1、公司员工工资发放符合桂林市最低工资标准。

2、公司员工社保缴纳符合桂林市本地社保缴纳要求。

3、国家法定节假日加班工资发放符合国家相关规定。

4、防暑降温费符合桂林本地相关规定。

 **八、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）不超过4％（含）。月计扣办法：差错率每增加1％扣1000元，其余类推。如上传产生重大差错每件扣100—200元；差错产生较大影响的，一经核实，每件扣500—1000元。

重大差错件：领导批示、领导月督查（部件）、群众举报、媒体曝光等。

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85％（含）。月计扣办法：间隔密度合格率每下降1％扣500元。

3、中心发出的核查、核实指令回复一类区域需在1小时内予以回复，二类、三类区域需在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，回复及时率为95％（含）。及时率每下降1％扣1000元。核查回复率必须达到98%以上（含），每下降1%扣1000元。如因核查超时导致自动结案的，每件扣100—200元。

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：漏报率不超过2%（含），漏报率每增加1%扣1000元。发生新闻曝光、社会反响较大的问题而采集员未上报的，每发生一次扣1000-2000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，经确认视情扣1000－2000元。**

6、中心不定期对信息采集员配置情况进行抽查，出现信息采集员每天实际在线人次少于合同人数60%，且无正当理由的每少一人次对采集公司扣罚1000元。

7、信息采集员在岗期间要携带工作证，身份证，采集设备（城管通），佩带不完整扣者20元。

8、当班在值期间城管通保持登陆状态，要有62个网格在线人头灯亮，每少1人扣50元，如有正当理由，即可在当日9点15分之前提供不在线亮灯情况说明。

9、迟到或未打卡每人扣20元。如有正当理由，即可在当日上班之前进行报备说明。

10、采集员上报案卷定位不准，被考核部门申述核准后，每条扣20元。

11、考核方式：每月考核，于甲方每次付款前兑付。

12、按期提供“数字城管”数据分析、趋势分析服务。

13、如因数字城管运行实际需要，所产生的相关指标变化，中标人必须无条件接受。

14、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 不符合立案的小广告；

② 垃圾箱小门打开或盖子移位；

③ 井盖轻微错位，在能力范围内；

④ 交通护拦轻微移位、脱节、侧倒（非水泥柱等）；

⑤ 垃圾箱外的小袋装垃圾；

⑥ 非泊车位的停车（车主正准备停）单个现象，自行车停在泊车线外；

⑦ 绿地或主干道的小木板广告类；

⑧ 网络通讯交接箱门打开（设施不坏）；

⑨ 单个影响交通及自身安全的无证商贩。

**（二）设备养护考核计扣办法**

1、监管数据无线采集设备（城管通）没有实行“定人、定机、定区域”的三定制度，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。

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，对采集公司每人次扣罚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（城管通）里的信息。如发现未按规定执行，对采集公司每人次扣罚500元。

**（三）劳动保障考核计扣办法**

1、公司员工工资发放符合桂林市最低工资标准，如发现未按规定执行，对采集公司每人次扣罚500元。

2、公司员工社保缴纳符合桂林市本地社保缴纳要求，如发现未按规定执行，对采集公司每人次扣罚500元。

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，对采集公司每人次扣罚300元。

4、防暑降温费符合桂林本地相关规定，如发现未按规定执行，对采集公司每人次扣罚50元。

**（四）考核计扣方式**

中心考核小组根据外包公司以上违约行为做出相应扣罚处理。扣罚款在合同期末结算款中扣除。

**九、信息采集工作考核评价等级确认**

**（一）信息采集工作考核评价计分方法**

信息采集工作考核评价计分按下表的规定进行：

**信息采集工作考核评价计分表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **项目** | **分值** | **考评内容** | **评分标准** |
| **业务工作（70分）** | **差错率** | 5分 | 对每月的信息上报差错率进行考核（剔除重复上报），5分。 | 每月信息差错率以4%为基准，每增加1%扣0.1分，扣完5分为止。  |
| **核查率** | 5分 | 采集员所收到的核查总数与上报有效案卷数的占比,3分。 | 核查数不得低于上报案卷总数的20%，低于20%的每条扣0.1分，扣完5分为止。 |
| **核查、核实指令回复率** | 5分 | 采集员对核查、核实的回复，5分。 | 核查、核实回复率以98%为基数，每下降1%扣0.1分，扣完5分为止。 |
| **核查、核实指令回复及时率** | 5分 | 采集员对核查、核实的及时回复，5分。 | 核查、核实回复及时率以95％为基数，每下降1%扣0.1分，扣完5分为止。 |
| **漏报数** | 10分 | 对每月信息上报漏报数进行考核，10分。 | 公众举报、上级领导或部门转交办理、媒体曝光、中心检查发现的案件中，采集员未采集上报过的，每件扣0.1分，扣完10分为止。 |
| **人员在岗率** | 5分 | 信息采集公司每天人员在位情况。 | 每天在岗人数不低于合同人数的60%，143\*60%=86，每少一人扣0.1分，扣完5分为止。 |
| **员工队伍管理** | 5分 | 采集员不发生与工作相关的吃、拿、要；不发生有责纠纷；不发生弄虚作假的行为，5分。 | 如出现第一次，经确认视情扣2-3分，扣完5分为止。 |
| **上传有效数据量** | 5分 | 每天必须保证上传有效数据量不少于1500件，每月不少于45000件，5分。 | 每月上传有效数据量以45000件为基数，每少50件扣0.1分，扣完5分为止。 |
| **发送至桂林城市管理微信群案卷截图准备率** | 2分 | 上传到桂林城市管理群案卷截图质量 | 采集公司应每天三次上传案卷截图到桂林城管群，如截图有描述等技术问题发生一条扣0.1分，扣完2分为止。 |
| **简易问题处置** | 2分 | 对情节轻微且力所能及的问题实施简易处置,2分。 | 对情节轻微且力所能及的问题未实施简易处置的，每次扣0.1分，扣完2分为止。 |
| **持证上岗** | 2分 | 采集员在岗期间必须携带工作证、身份证、城管通，3分。 | 采集员未配带齐上岗证的，每次扣0.1分，扣完2分为止。 |
| **遵守作息时间** | 2分 | 严格按照作息要求按时上下班工作时间要求：一类区域早7:00-晚22:00时，二、三类区域早8:00-晚18:00时，按时登录网格，开启采集设备。 | 未按时上下班打卡，进入网格，登录系统，开启GPS定位的，每次扣0.1分，扣完2分为止。 |
| **日常监管** | 2分 | 做好人员日常监管工作，监管发现的情况及时上报指挥中心，2分。 | 未做好人员日常监管工作或监管发现的情况未及时上报指挥中心，每次扣0.1分，扣完2分为止。 |
| **轮岗制度** | 3分 | 外包公司制定定期轮岗制度，1分。 | 外包公司未指定定期轮岗制度，扣完1分为止。 |
| 轮岗前做好相关培训工作,1分。 | 轮岗前未进行培训，扣完1分为止。 |
| 按轮岗制度做好轮岗工作，1分。 | 外包公司每月未实施轮岗，扣完1分为止。 |
| **人员配置** | 6分 | 外包公司需做好管理员和采集员的配置工作，6分。 | 管理员和采集员需按要求配置到位143人，每少一人扣1分，扣完5分为止。 |
| 明确人员职责分工，未明确职责分工，扣0.5分，扣完1分为止。 |
| **队伍纪律** | 2分 | 外包公司参加业主组织的各项活动时需严格遵守活动纪律，2分。 | 外包公司参加业主组织的各项活动时不遵守相关纪律的，每次扣0.1分，扣完2分为止。 |
| **通讯畅通** | 2分 | 采集员工作期间需保证通讯畅通，2分。 | 工作期间采集员失联的，每次扣0.1分，扣完2分为止。 |
| **实地督查** | 2分 | 外包公司需每月做好采集员工作情况实地督查工作，2分。 | 外包公司未做好实地督查工作，每少一次扣0.1分，扣完2分为止。 |
| **设备养护（15分）** | **设备管理** | 6分 | 实行“定人、定机、定账号”的三定制度，3分。 | 未按规定擅自改变采集设备的使用者，每次扣0.1分，扣完1分为止。 |
| 未按规定擅自改变采集设备登录账号，每次扣0.1分，扣完1分为止。 |
| 私自拆解采集设备，每次扣0.1分，扣完1分为止。 |
| 按规定使用、维护设备，3分。 | 私自送修采集设备，每次扣0.1分，扣完1分为止。 |
| 擅自修改采集设备功能配置，每次扣0.1分，扣完1分为止。 |
| 擅自将采集设备挪作他用，每次扣0.1分，扣完1分为止。 |
| **设备检查** | 2分 | 经常检查采集设备的所有使用功能,1分。 | 未按照规定要求经常检查采集设备所有使用功能的，每次扣0.1分，扣完1分为止。 |
| 将故障采集设备及时送修，1分。 | 对故障采集设备未及时送到指定部门检测、维修的，每次扣0.1分，扣完分为止。 |
| **设备使用** | 5分 | 采集设备在工作时间内要处于在线登录状态,3分。 | 采集设备在工作时间内未处于在线登录状态，每次扣0.1分，扣完3分为止。 |
| 采集设备在工作时间内开启GPS功能,1分。 | 采集设备在工作时间内未开启GPS功能，每次扣0.1分，扣完1分为止。 |
| 关闭系统然后跟换采集设备电池,1分。 | 工作时更换采集设备电池未关闭系统，每次扣0.1分，扣完1分为止。 |
| **保密规定** | 2分 | 遵守相关保密规定，2分。 | 擅自泄露监管数据，采集设备（考评通）里的信息，每次扣0.1分，扣完2分为止。 |
| **劳动保障（15分）** | **缴纳社保** | 5分 | 社保缴纳符合桂林市本地社保缴纳要求，5分。 | 未按规定缴纳员工社保的，每人次扣0.1分，扣完5分为止。 |
| **加班工资** | 2分 | 按照国家规定发放加班工资，2分。 | 未按规定发放加班工资的，每人次扣0.1分，扣完2分为止。 |
| **降温费** | 3分 | 按照桂林市本地相关规定防暑发放降温费，3分。 | 未按规定发放防暑降温费的，每人次扣0.1分，扣完3分为止。 |
| **工资标准** | 5分 | 外包公司员工工资发放符合桂林市最低工资标准，5分。 | 未按规定发放员工工资的，每人次扣0.1分，扣完5分为止。 |

**注：由城市管理领导小组办公室组织的督查组，日常督查上报的案卷也纳入当月漏报考评。**

**（二）评价等级**

信息采集质量区域或岗位评价等级应按综合评价分值（C）划分，并符合信息采集工作考核评价计分表规定。

**信息采集评价等级表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 评价等级 | Ⅰ | Ⅱ | Ⅲ | Ⅳ |
| 综合评价分值 | C≥90 | C≥80 | C≥70 | C＜69 |

Ⅰ级：优秀

Ⅱ级：良好

Ⅲ级：合格

Ⅳ级：不合格

**注：**

1、信息采集区域评价和信息采集岗位评价可采用月、半年、年为评价周期。

2、最高实际扣分不得高于满分分值，实际得分之和为区域或岗位综合评价分值。

3、如信息采集区域责任单位无法提供相关评价资料或提供的资料导致无法评价某项指标，该项指标分值为零。

4、因系统故障导致无法得出某项评价指标，该项指标不扣分。

 **十、奖惩**

1. 合同期内，月考核评价结果连续出现三次、或累计出现四次优秀等级的，给予2-3万元奖励（奖励总额不得超过合同期内扣款总额的50%）。
2. 合同期内，月考核评价结果均在合格等级以上、平均得分在良好以上的，合同期满后续约一年。
3. 合同期内，月考核评价结果连续出现三次、或累计出现四次不合格等级的，下一年度不再续约。

此考核评价办法为试行方案。针对考核评价办法中明确要求的各项考核条款，考核条款如有未尽事宜，中心可根据实际运行情况进行调整。

**第四章 评标办法**

**一、评标依据及方式**

1.评标依据：评标委员会以招标文件和投标文件为评标依据，对投标人的投标报价、技术服务方案、履约能力、服务承诺能力等方面内容按百分制打分。

2.评标方式：以封闭方式进行评标。

3.根据财库〔2012〕69号文规定，采购人和采购代理机构、评标委员会成员要严格遵守政府采购相关法律制度，依法履行各自职责，公正、客观、审慎地组织和参与评审工作。

**二、评标办法**

（一）对进入详评的，采用综合评分法。

（二）计分办法（按四舍五入取至小数点后二位）

**1、价格分…………………………………………………………………………满分30分**

（1）按照《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181号）规定：

对小型和微型企业提供服务的投标人（以投标文件提供的符合规定的有关证明材料为准），其投标报价给予6%的扣除，扣除后的价格为评标报价，即评标报价=投标报价×（1-6%）；除上述情况外，评标报价=投标报价。

 (2) 根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）和《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库[2017]141号），监狱企业和符合条件的残疾人企业视同小型、微型企业，享受小型、微型企业评审中价格扣除的政府采购政策。

（3）价格分应当采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：

以进入评标的最低的评标报价为30分。

评标基准价

（4）投标人价格分 = 　 ×30分

 投标人评标报价

**2、技术服务方案分………………………………………………………………满分30分**

评标委员会根据招标文件相关要求，对比各投标人提交的网格设置方案、业务实施方案、校核机制和培训方案等内容，由评标委员会各成员独立确定档次并按确定后的档次独立评分。具体内容如下：

**（1）网格设置方案（9分）**

一档（3分）根据项目实际运行要求，结合桂林城市管理需求，能提供合理的信息采集责任风格图，全市责任网格数不少于63个；网格设置方案简单的；

二档（6分）根据项目实际运行要求，结合桂林城市管理需求，网格设置方案含有明确且细化工作网格范围，明确重点巡查区域及重点采集内容，能实现区域全覆盖，全市责任网格数不少于63个。提供详细合理的信息采集网格档案，网格档案（含责任网格图）能体现网格边界范围、重要场所(包括政府机关、火车站、无物业小区、景区、学校、集贸市场等)的；

三档（9分）根据项目实际运行要求，结合桂林城市管理需求，网格设置方案含有明确且细化工作网格范围，明确重点巡查区域及重点采集内容，能实现区域全覆盖，全市责任网格数不少于63个。提供详细合理的信息采集网格档案，网格档案（含责任网格图）能体现网格边界范围、重要场所(包括政府机关、火车站、无物业小区、景区、学校、集贸市场、背街小巷等)；能够明确每个网格档案中包含的主次干道及背街小巷名称，有针对网格采集范围中的店外经营、无证游商、积水点、施工管理、无物业小区、景区、学校、集贸市场周边等城市管理问题进行详细阐述，网格档案制作具有针对性、科学合理性的。

**（2）业务实施方案（15分） ①根据项目实际运行数据情况，提交信息采集工作运行周报、月报方案（6分）**

一档（2分）有简单的信息采集工作运行周报、月报方案的；

二档（4分）有详细的信息采集工作运行周报、月报方案，报告内容有详细的项目运行基本情况、数据分析和下一步工作建议方案的；

三档（6分）有详细的信息采集工作运行周报、月报方案，报告内容有详细的项目运行基本情况、数据分析和针对本项目实际情况的下一步工作建议方案，且能够提供相关数据统计附表的。

**②根据网格设置方案，提出合理采集人员配置方案（3分）**

一档（1分）采集人员配置方案简单；

二档（2分）采集人员配置方案详细、合理，方案中有明确的一、二、三类工作网格的采集人员计划和布署的；

三档（3分）结合本项目的实际特点，提出详细、合理、具有针对性的采集人员配置方案，方案中有明确的一、二、三类工作网格的采集人员计划、布署及人员的相关信息的；

**③建立信息采集员上、下班以及工作流程（3分）**

一档（1分）信息采集员上、下班以及工作流程方案简单；

二档（2分）信息采集员上、下班以及工作流程方案有具体内容且详细、合理的；

三档（3分）信息采集员上、下班以及工作流程方案有具体内容（含上、下班时间及约束制度，工作流程规范等）且详细、合理的；

**④是否建立信息采集服务保障应急预案（3分）**

一档1分：建立信息采集服务保障应急预案，预案简单、一般；

二档2分：建立信息采集服务保障应急预案，预案详细、合理；

三档3分：建立信息采集服务保障应急预案，预案详细、合理、对本项目有针对性。

注：没有建立信息采集服务保障应急预案不得分。

**（3）信息采集人员信息采集、核查质量的校核机制的建立（3分）**

一档（1分）校核机制方案中有简单的对漏报、投诉等问题实行跟踪、反馈制度、质量问题处罚机制的；

二档（2分）校核机制方案中有详细的对漏报、投诉等问题实行跟踪、反馈制度、质量问题处罚机制及质量纠正机制的；

三档（3分）校核机制方案中有详细、合理、有针对性的对漏报、投诉等问题实行跟踪、反馈制度，有处置、回复流程且能确保处置、回复、满意率均达100％；处罚机制方案中有详细、合理、有针对性的质量问题处罚机制、质量纠正机制、质量保障措施，在机制设定上能做到杜绝虚假信息、重大漏报等问题发生的；

**（4）培训方案（3分）**

信息采集员培训方案 ：培训的内容，如岗位标准、专业知识、职业道德规范；培训的方式，理论学习、实践操作和考试制度；培训教材；采集员培训、管理人员培训、定期培训等。

一档（1分）信息采集员培训方案简单的；

二档（2分）信息采集员培训方案详细，内容含岗位标准、专业知识、职业道德规范；培训的方式，理论学习、实践操作和考试制度的；

三档（3分）信息采集员培训方案详细、合理、有针对性，内容含岗位标准、专业知识、职业道德规范；培训的方式，理论学习、实践操作和考试制度；培训教材；培训时间，采集员、管理人员定期培训等。

 **注：未提供以上方案的，不得分。**

**3、履约能力分……………………………………………………………………满分36分**

（1）投标人具有ISO9000质量管理体系认证证书，认证范围包含信息采集服务，且证书须在有效期内的，并提供有效证书复印件的（未提供的，则不得分），得2分。**（满分2分）**

（2）投标人获得职业健康安全管理体系认证证书并提供有效证书复印件的（未提供的，则不得分）得2分。**（满分2分）**

（3）投标人具有较强的数字城管管理经验及理论水平，参与过数字化城市管理国家标准编制，每参与一项，得2分，最高得10分**（满分10分）**

评审依据：提供证明材料复印件加盖投标人公章。

（4）拟派负责本项目的项目经理具有同类项目经验的，凭项目合同及项目实施单位盖章的相关证明为准，每提供一个得1分**（满分2分）**

**注：投标人需提供相关证明材料复印件及投标人为项目经理纳缴2020年1月至投标截止时间内任意三个月连续缴纳的社保证明材料（2020年5月1日以后新成立的投标人提供劳动合同复印件），未提供的，则不得分。**

（5）提供车载移动信息采集管理方案，并同时提供满足方案的相应软件著作权登记证书复印件（未提供的，则不得分），得2分。 **（满分2分）**

（6）提供无人机信息采集管理方案，并同时提供满足方案的相应软件著作权登记证书复印件（未提供的，则不得分），得2分。 **（满分2分）**  （7）提供部件信息变更信息采集服务，提供相应软件著作权登记证书复印件（未提供的，则不得分），得2分。 **（满分2分）**

（8）提供文明程度指数测评服务，提供相应软件著作权登记证书复印件（未提供则不得分），得2分。 **（满分2分）**  （9）业绩分：投标人2015年1月1日至投标截止时间内，已完成的类似项目业绩【以提供合同或中标（成交）通知书复印件为准,无不良记录。同一个编号的项目有两个或两个以上的分标中标的只算一次。】，每提供一个得1分。 **（满分12分）**

**（所提供案例必须均为投标人独立承担且已完工的项目，所提供合同案例不重复计分。项目签订合同中的总额为多年限合同额，按合同年均单价计算。）**

**4、服务承诺能力分………………………………………………………………满分4分**

在满足招标文件要求的基础上，评标委员会根据各投标人提供的服务承诺书内容进行打分，具体内容如下：

**本地化服务（满分4分）**

投标人在桂林市内注册登记或设有服务机构（包含子公司、分公司或者子公司的分公司、办事处等）的，得4分。（提供营业执照复印件并加盖投标人公章）。

（三）总得分＝1+2+3+4

**三、中标候选人推荐原则**

（1）评标委员会将根据得分由高到低排列次序（**若得分相同时，按投标报价由低到高顺序排列；得分相同且投标报价相同的，按履约能力得分由高到低顺序排列；如再相同的由评标委员会按照抽签的方式决定排次次序。**）并推荐三名中标候选供应商。招标采购单位应当确定评审委员会推荐排名第一的中标候选人为中标人。

（2）排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力提出不能履行合同，或信用信息记录不符合相关规定的，或者招标文件规定应当提交履约保证金而在规定的期限内未能提交的，招标采购单位可以确定排名第二的中标候选人为中标人或重新组织采购。排名第二的中标候选人因前款规定的同样原因不能签订合同的，招标采购单位可以确定排名第三的中标候选人为中标人或重新组织采购。

（3）评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

1. **采购合同（合同格式）**

项目名称：

项目编号：

甲方： （采购人）

乙方： （中标供应商）

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》等法律、法规规定，按照招标文件、投标文件规定条款和中标人服务承诺、甲乙双方签订本合同。

**第一条 合同文件**

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

（1）中标供应商提交的投标报价表、技术服务建议方案及服务承诺书；

（2））中标通知书；

（3）本合同协议书及有关补充资料；

（4）招标文件的条款要求。

**第二条　合同标的及合同金额**

合同标的：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务名称 | 数量 | 单位 | 服务承诺 |
| 数字城管信息采集外包三期服务采购 | 1 | 项 |  |

根据《中标通知书》的中标内容，合同的总金额为：（大写）　　　　　　　　　　　　　　　　　人民币（￥　　　　　　　　　　　　　　　元）/年。

合同金额包括本次采购范围内服务价款、管理费、采集人员及管理员的工资（含工资、按规定提取的保险和福利费及国家地方规定必须缴纳的费、加班费、各项福利等）、工作服、设备【城管通（数据流量费和虚拟网通话费用）、车载及无人机采集服务费用等】、办公场地、培训费、不可预见费、法定税费、中标人合理利润及其它成本费等全部费用。

**第三条 服务保证**

乙方应按投标文件规定的服务范围向甲方提供相应服务。

**第四条 权力保证**

乙方应保证所提供服务在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权或其他权利。

**第五条 服务期及要求**

1、服务时间：\_本项目服务周期为2年，自合同签订之日起计，一年一签，一年服务合同期满后，根据全年的综合考核结果符合考核要求，采购人与中标供应商协商续签下一年服务合同。全年考核达不到考核要求，采购人有权单方终止续签合同。

 地点：\_广西桂林市采购人指定地点\_\_。

 2、乙方提供不符合招标文件、投标文件和本合同规定的服务，甲方有权拒绝接受。考核要求按招标文件中执行。

**第六条 税费**

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

**第七条 付款方式**

服务费按月支付，每个月初考核上一个月的服务质量，考核结束后7天内按照考核结果结算上一个月的服务费，即：月服务费＝中标价/12个月-月考核扣款总和。

**第八条 违约责任**

1、乙方所提供的服务质量不合格的，应及时调整，调整不及时的按逾期处罚，乙方应向甲方支付合同金额　 1　%违约金并赔偿甲方经济损失。

2、乙方提供的服务如果侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

3、乙方未按本合同和投标文件中规定的服务承诺提供售后服务的，乙方应按本合同合同金额　1 　%向甲方支付违约金。

4、其他违约行为按违约服务款额　 1　　%收取违约金并赔偿经济损失。

**第九条 不可抗力事件处理**

1、在合同有效期内，乙方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

1. 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。
2. 不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

**第十条 合同争议解决**

1、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向桂林市仲裁委员会申请仲裁或向桂林市人民法院提起诉讼。

2、诉讼期间，本合同继续履行。

**第十一条 合同生效及其它**

1、合同经甲乙双方法定代表人（负责人）或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，需经相关部门审批，并签订书面补充协议报相关部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3、本合同未尽事宜，遵照《合同法》有关条文执行。

**第十二条 合同的变更、终止与转让**

1、除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更，中止或终止。

1. 乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

**第十七条 签订本合同依据**

1、招标文件；

2、中标供应商的投标报价表、服务建议方案及服务承诺书；

3、中标通知书。

本合同甲乙双方签字盖章后生效，一式肆份，具有同等法律效力，甲、乙双方各两份。

政府采购合同双方自签订之日起1个工作日内将合同原件一份交采购代理机构存档，采购代理机构收到政府采购合同原件后在省级以上人民政府财政部门指定媒体上公告，中标供应商于合同签订之日起7个工作日内将一份合同原件送桂林市政府采购管理办公室备案。

甲方名称（公章）： 乙方名称（公章）：

法定代表人： 法定代表人：

委托代理人： 委托代理人：

电 话： 电 话：

开户名称： 开户名称：

开户银行： 开户银行：

银行账号： 银行账号：

日 期： 日 期：

合同签订地： 合同签订地：

**第六章 投标文件（格式）**

**一、投标报价表**

**投标报价表（格式）**

致：广西联云项目管理有限公司

根据贵方 项目招标文件，项目编号 ，签字代表 （姓名）经正式授权并代表投标人 （投标单位名称），提交投标文件正本一份，副本 四 份，并做出如下报价：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务名称 | 服务内容及承诺 | 数量 | 投标报价（元）/年 | 备注 |
| 数字城管信息采集外包三期服务采购 | 《服务采购需求》中所有内容 | 1 |  | **附投标总报价的构成明细表（格式见附件）** |
| 合计金额 |  |
| 投标总报价（大写）： 元人民币（￥ ） |
| 服务期限： |
| 本项目投标有效期为投标截止时间之日起90天。 |
| 说明：投标报价应包括本次采购范围内服务价款、管理费、采集人员及管理员的工资（含工资、按规定提取的保险和福利费及国家地方规定必须缴纳的费、加班费、各项福利等）、工作服、设备【城管通（数据流量费和虚拟网通话费用）、车载及无人机采集服务费用等】、办公场地、培训费、不可预见费、法定税费、中标人合理利润及其它成本费等全部费用；投标人综合考虑在报价中。 |

与本投标有关的正式通讯地址为：

地址： 邮编： 电话、传真：

开户名称：

开户银行：

账号：

投标人名称（盖公章）：

法定代表人、负责人或相应的委托代理人签字（或盖章）：

投标日期：

**投标人的投标报价只允许一个统一的报价，不接受有选择的报价，否则其投标将不被接受。**

**注：当本表由多页构成时，需逐页加盖投标人公章。**

**附：投标总报价的构成明细表（格式）**

|  |
| --- |
| 一、人员工资 |
| 序号 | 项目内容 | 数量① | 每月工资（元，含五险）② | 月（1年12月）③ | 单项合计价（元）④=①×②×③ | 备注 |
| 1 | 管理人员 |  |  |  |  |  |
| 2 | 信息采集人员 |  |  |  |  |  |
| 3 | 福利待遇 |  |  |  |  |  |
| 4 | 加班费及法定节假日的三倍工资 |  |  |  |  |  |
| 5 | 高温补贴 |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |
| 小计： |  |  |
| 二、提供服务所需的硬件设备 |
| 序号 | 设备名称 | 数量① | 单价（元）② | 单项合计价（元）③=①×② | 品牌、型号、生产厂家 | 备注 |
| 1 | 城管通 |  |  |  |  |  |
| 2 | 城管通数据流量费和虚拟网通话费 |  |  |  |  |  |
| 3 | 无人机 |  |  |  |  |  |
| 4 | 采集车 |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |
| 小计： |  |  |  |
| 三、其他费用 |
| 序号 | 项目内容 | 数量① | 单价（元）② | 单项合计价（元）③=①×② | 备注 |
| 1 | 法定税费 |  |  |  |  |
| 2 | 管理费 |  |  |  |  |
| 3 | 办公场地 |  |  |  |  |
| 4 | 中标人合理利润及其他不可预见的费用 |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |
| 小计： |  |  |
| 合计：一+二+三 |  |  |

**注：1.在填写时，如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格式自行制表填写。**

**2.内容应包括：管理费、采集人员及管理员的工资（含工资、按规定提取的保险和福利费及国家地方规定必须缴纳的费、加班费、各项福利等）、设备【城管通（数据流量费和虚拟网通话费用）、车载及无人机采集服务费用等】、办公场地、培训费、不可预见费、法定税费、中标人合理利润及其它成本费等全部费用。**

投标人（公章）：

法定代表人、负责人或相应的委托代理人签字（或盖章）：

投标日期：

**二、资格性响应证明材料（格式）**

**1.投标人相应的法定代表人或负责人身份证正反面复印件（必须提供）**

**2.** **投标人的授权委托书原件、委托代理人身份证正反面复印件以及由县级以上（含县级）社会养老保险经办机构出具的投标人为委托代理人交纳的2020任意三个月社保证明复印件；新成立的公司则提供与授权委托人签订的劳动合同复印件（委托代理时必须提供）；**

 **授权委托书（格式）**

**致**：广西联云项目管理有限公司：

我 （姓名）系 （投标人名称）的法定代表人（负责人），现授权委托本单位在职职工 （姓名）以我公司名义参加 （项目名称及项目编号） 项目的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、评标、签约等具体事务和签署相关文件。

我方对被授权人的签字事项负全部责任。

授权委托代理期限：自即日起至该项目政府采购活动结束。

代理人无转委托权,特此委托。

我已在下面签字，以资证明。

投标人名称（盖公章）：

法定代表人签字（或盖章）：

 年 月 日

**附：委托代理人身份证正反面复印件以及由县级以上（含县级）社会养老保险经办机构出具的投标人为委托代理人交纳的2020任意三个月社保证明复印件；新成立的公司则提供与授权委托人签订的劳动合同复印件（委托代理时必须提供）。**

**3.投标人的法人或者其他组织营业执照复印件等证明文件（必须提供）**

**注：供应商为企业（包括合伙企业），应提供工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照；供应商为事业单位，应提供有效的“事业单位法人证书”；供应商为非企业专业服务机构的，应提供执业许可证等证明文件；供应商为个体工商户，应提供有效的“个体工商户营业执照”。**

**4.投标人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及有关信用信息的书面声明（必须提供）**

**声 明**

**致**：广西联云项目管理有限公司：

我（公司）郑重声明，在参加本项目政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录（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），未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单，完全符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商资格条件，我方对此声明负全部法律责任。

投标人名称（盖公章）：

法定代表人、负责人或相应的委托代理人签字（或盖章）：

 日 期：

**三、商务、技术性响应及其他有效证明材料（格式）**

**（1）投标人的服务承诺函（由投标人根据项目实际情况和服务采购需求的要求自行编制，包括但不限于：1.必须优先录用桂林市现有的数字城管信息采集人员；2.对信息采集员及管理人员应发工资不得低于当年桂林市最低工资发放标准等）（必须提供）；**

**服务承诺函**

投标人（公章）：

法定代表人、负责人或相应的委托代理人签字或盖章：

**2.技术服务方案（格式自拟）（如有，请提供）；**

**3.项目实施人员一览表（如有，请提供）；**

**附件**

**项目实施人员一览表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓 名 | 职务 | 专业技术资格 | 证书编号 | 参加本单位工作时间 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

注：1.在填写时，如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格式自行制表填写。

投标人（公章，自然人除外）：

法定代表人、负责人或相应的委托代理人签字或盖章

（属自然人的应在签名处加盖食指指印）：

日 期：

**4.投标人完成同类服务业绩的相关证明材料【无不良记录，以中标（成交）通知书或签订的合同为准】（如有，请提供）；**

**5.投标人相关获奖证书、认证证书等复印件（如有，请提供）；**

**6.如提供服务的投标人属于小型、微型企业、监狱企业的，以提供工商注册地的工业和信息化部门等其他行政部门出具的相关证明材料为准（如有，请提供）；**

**7.符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》（见附件），并对声明的真实性负责（如有，请提供）**

**残疾人福利性单位声明函**

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕 141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加\_\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

**8.投标人可结合本项目的评标办法视自身情况自行提交相关证明（如有，请提供）**

1. 该类为增加类，根据市直部门相关单位的工作职责增加该类。 [↑](#footnote-ref-0)
2. 该项为修改项，根据市直部门及中（区）直部门相关单位的工作职责对部件大小类进行修改。 [↑](#footnote-ref-1)
3. 按照市委、市政府的工作要求，将市直部门及中（区）直部门纳入考评范围，因此在城市管理部件、事件手册中也作了相应的增加。 [↑](#footnote-ref-2)
4. 按照市委、市政府的工作要求，将市直部门及中（区）直部门纳入考评范围，因此在城市管理部件、事件手册中也作了相应的增加。 [↑](#footnote-ref-3)
5. 该项根据桂林供电局反馈意见修改。 [↑](#footnote-ref-4)
6. 该项根据桂林供电局反馈意见修改。 [↑](#footnote-ref-5)
7. 该项根据桂林供电局反馈意见修改。 [↑](#footnote-ref-6)
8. 该小类为增加项，因市直部门纳入绩效考评，根据相关部门的工作职责增加了此小类。 [↑](#footnote-ref-7)
9. 该项为修改项，根据城市管理的需要修改职能单位。 [↑](#footnote-ref-8)
10. 该项为修改项，根据桂林市公安局的工作职责及其对城市管理绩效考评办法提出的修改意见，删除了小类名称“出租车站牌”并将出租车站牌、停车场指示牌加入“交通标志牌”小类说明中。 [↑](#footnote-ref-9)
11. 该小类为增加项，因市直部门纳入绩效考评，根据相关部门的工作职责增加了此小类。 [↑](#footnote-ref-10)
12. 该小类为增加项，因市直部门纳入绩效考评，根据相关部门的工作职责增加了此小类。 [↑](#footnote-ref-11)
13. 该小类为增加项，根据城市管理的需要增加此小类。 [↑](#footnote-ref-12)
14. 该小类为增加项，因市直部门纳入绩效考评，根据相关部门的工作职责增加了此小类。 [↑](#footnote-ref-13)
15. 该小类为增加项，根据城市管理的需求增加此小类。 [↑](#footnote-ref-14)
16. 该小类为修改项，根据桂林市市容管理处对处置手册提出的修改意见进行修改。 [↑](#footnote-ref-15)
17. 该小类为增加项，根据城市管理的需要增加此项。 [↑](#footnote-ref-16)
18. 该项为修改项，根据桂林市园林局对处置手册的修改意见进行修改。 [↑](#footnote-ref-17)
19. 该项为增加项，因市直部门纳入绩效考评，根据相关部门的工作职责增加了此小类。 [↑](#footnote-ref-18)
20. 该项为增加项，因市直部门纳入绩效考评，根据相关部门的工作职责增加了此小类。 [↑](#footnote-ref-19)
21. 该项为增加项，因市直部门纳入绩效考评，根据相关部门的工作职责增加了此小类。 [↑](#footnote-ref-20)
22. 该项为修改项，根据住房和城乡建设委员会对处置手册的修改意见进行修改。 [↑](#footnote-ref-21)
23. 该项为增加项，因市直部门纳入绩效考评，根据相关部门的工作职责增加了此小类。 [↑](#footnote-ref-22)
24. 该项为修改项，根据市直部门及中（区）直部门相关单位的工作职责增加事件小类。 [↑](#footnote-ref-23)
25. 按照市委、市政府的工作要求，将市直部门及中（区）直部门纳入考评范围，因此在城市管理部件、事件手册中也作了相应的增加。 [↑](#footnote-ref-24)
26. 此项为增加项，根据城市管理的需要增加此小类。 [↑](#footnote-ref-25)
27. 此项为修改项，根据城市管理的需要修改小类。 [↑](#footnote-ref-26)
28. 此项为修改项，根据城市管理的需要修改小类。 [↑](#footnote-ref-27)
29. 此项为增加项，根据城市管理的需要增加此小类。 [↑](#footnote-ref-28)
30. 此项为增加项，根据城市管理的需要增加此小类。 [↑](#footnote-ref-29)
31. 此项为修改项，根据桂林市环保局对部件、事件处置手册的修改意见进行修改。 [↑](#footnote-ref-30)
32. 31此项为增加项，根据市直部门相关单位的工作职责增加此小类 [↑](#footnote-ref-31)
33. 此项为增加项，根据市直部门相关单位的工作职责增加此小类 [↑](#footnote-ref-32)
34. 此项为增加项，根据市直部门相关单位的工作职责增加此小类 [↑](#footnote-ref-33)
35. 此项为增加项，根据市直部门相关单位的工作职责增加此小类 [↑](#footnote-ref-34)
36. 此项为增加项，根据市直部门相关单位的工作职责增加此小类 [↑](#footnote-ref-35)
37. 此为修改处，根据桂林市住房和城乡建设委员会对部件、事件处置手册的修改意见进行修改。 [↑](#footnote-ref-36)
38. 此项为修改项，根据城市管理的需要修改小类名称。 [↑](#footnote-ref-37)
39. 此项为增加项，因市直部门纳入绩效考评，根据相关部门的工作职责增加了此小类。 [↑](#footnote-ref-38)
40. 此项为修改项，根据市直部门相关单位的工作职责修改小类名称。 [↑](#footnote-ref-39)
41. 此项为增加项，根据城市管理的需要增加此小类。 [↑](#footnote-ref-40)
42. 此项为增加项，根据城市管理的需要增加此小类。 [↑](#footnote-ref-41)
43. 此项为增加项，根据城市管理的需要增加此小类。 [↑](#footnote-ref-42)
44. 此项为增加项，根据城市管理的需要增加此小类。 [↑](#footnote-ref-43)
45. 此项为增加项，根据城市管理的需要增加此小类。 [↑](#footnote-ref-44)
46. 此项为增加项，因市直部门纳入绩效考评，根据相关部门的工作职责增加了此小类。 [↑](#footnote-ref-45)
47. 此项为增加项，因市直部门纳入绩效考评，根据相关部门的工作职责增加了此小类。 [↑](#footnote-ref-46)
48. 此项为增加项，因市直部门纳入绩效考评，根据相关部门的工作职责增加了此小类。 [↑](#footnote-ref-47)
49. 此项为增加项，因市直部门纳入绩效考评，根据相关部门的工作职责增加了此小类。 [↑](#footnote-ref-48)
50. 此项为增加项，根据桂林市公安局对部件、事件的处置手册提出的修改意见进行修改。 [↑](#footnote-ref-49)
51. 此项为增加项，根据城市管理的需要增加此小类。 [↑](#footnote-ref-50)
52. 此项为增加项，根据城市管理的需要增加此小类。 [↑](#footnote-ref-51)
53. 此为修改处，根据桂林市环保局对部件、事件处置手册提出的修改意见进行修改。 [↑](#footnote-ref-52)
54. 此为修改处，根据桂林市环保局对部件、事件处置手册提出的修改意见进行修改。 [↑](#footnote-ref-53)
55. 此为修改处，根据桂林市住房和城乡建设委员会对部件、事件处置手册提出的修改意见进行修改。 [↑](#footnote-ref-54)
56. 此项为增加项，因市直部门纳入绩效考评，根据相关部门的工作职责增加了此小类。 [↑](#footnote-ref-55)
57. 此项为增加项，因市直部门纳入绩效考评，根据相关部门的工作职责增加了此小类。 [↑](#footnote-ref-56)
58. 此项为修改项，根据城市管理运行的情况对小类名称进行修改。 [↑](#footnote-ref-57)
59. 此项为修改项，根据城市管理的需要修改小类名称及其说明。 [↑](#footnote-ref-58)
60. 此项为增加项，因市直部门纳入绩效考评，根据相关部门的工作职责增加了此小类。 [↑](#footnote-ref-59)
61. 此项为增加项，因市直部门纳入绩效考评，根据相关部门的工作职责增加了此小类。 [↑](#footnote-ref-60)
62. 此项为增加项，因市直部门纳入绩效考评，根据相关部门的工作职责增加了此小类。 [↑](#footnote-ref-61)
63. 此项为增加项，根据城市管理的需要增加此小类。 [↑](#footnote-ref-62)
64. 此项为增加项，根据城市管理的需要增加此小类。 [↑](#footnote-ref-63)
65. 此项为增加项，根据城市管理的需要增加此小类。 [↑](#footnote-ref-64)
66. 此项为增加项，因市直部门纳入绩效考评，根据相关部门的工作职责增加了此小类。 [↑](#footnote-ref-65)
67. 该项为新增项，为严格控制“两违”，确保新增“两违”零增长的目标。根据市直部门相关的工作职责增加该项内容。由该项内容相对特殊，因此在备注中单独说明。 [↑](#footnote-ref-66)