江北区智慧城管信息采集工作考核办法

为进一步加强对信息采集工作的管理，提高承包公司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《宁波市智慧城管信息采集规范要求》《宁波市智慧城管服务外包工作考核办法》等相关文件要求，信息采集员要进行定时、全面、公正、细致地巡查，及时发现、采集和上报城市管理中存在的问题，结合工作实际，制定本办法。

1. **总则**
2. **基本原则**

江北区智慧城管信息采集工作考核以全面、客观、公正、公开、规范为基本原则，以力量配备指标、人员管理指标、采集业务指标以及抽查考核结果为基本依据，形成规范的综合考核体系。

1. **考核方式**

采取线上线下相结合的方式，考核按月度进行，考核方式以宁波市城市运行管理服务平台为数据依托结合不定期抽查。

1. **考核结果运用**

江北区社会治理中心根据每月考核承包公司工作绩效编制形成考核报告，作为每季度采集费用的支付依据。

1. **考核指标**

**第四条 力量配备规范**

**（一）配备数量**

信息采集队伍配备1名项目负责人，信息采集员人数不得低于合同约定数量（并提供花名册、学历证明、居住证明）。信息采集员和项目负责人不得擅自变更，信息采集员如有变更，承包公司需提前10天以书面形式告知，项目负责人如有变更，承包公司需提前1个月以书面形式告知，且均需经发包单位同意方可变更。因擅自变更造成工作无法正常运行的，扣2分。项目负责人或信息采集员暂离岗位的，承包公司应提前3天以书面形式告知并做好工作对接，且暂离不得超过5天，如超过5天的，每人次扣1分。项目负责人或信息采集员离职后2天内未补足的，每少一人扣1分，4天内未补足的，每少一人扣2分，以此类推。

**（二）年龄要求**

信息采集员年龄要求在20至60周岁区间，其中20-30（含）周岁要求占比不高于20%，31-45（含）周岁要求占比65%及以上，人数占比不达标的，每多或少1%扣1分。

**（三）学历要求**

要求信息采集员学历在高中、中专、职高、技校的人数占比不低于40%，大专及以上的人数占比不低于15%，学历要求不达标的，每少1%扣1分。

**（四）其他要求**

为提高信息采集员综合素质，要求同时满足年龄在45（含）周岁以下、学历在高中及以上、居住在江北辖区的人数占比达30%及以上，每少1%扣2分。

所有信息采集员及项目负责人无犯罪记录处罚。

**第五条 人员管理规范**

**（一）持证上岗**

信息采集员在岗期间必须携带身份证和采集设备，如发现有未携带上述任何一项的，每发现一次，扣1分。

**（二）出勤管理**

信息采集员须严格按照作息时间（夏令时：7:30-21：00，冬令时：8：00-21：00）要求按时上下班，工作时间内采集设备应登录“城管通”APP，打开GPS定位，且一直处于在线状态，区中心不定期通过江北区“一网统管”城市运行管理服务平台进行轨迹抽查，发现没有轨迹的按照脱岗处理；不定期拨打电话进行抽查，第一次未接通会在半小时后拨打第二次，两次均未接听按照失联处理；脱岗或失联每发现一次扣1分。

**（三）设备使用**

采集设备应实行定人、定机、定账号的“三定制度”，擅自改变采集设备的使用者或登录账号，或将采集设备私自拆解、挪作他用的，每发现一次扣1分；发现采集设备无法正常使用，未及时报告并送交指定部门检测、维修的，每发现一次扣1分。

**（四）教育培训**

信息采集员的日常教育培训工作由承包公司组织实施，每月不少于一次，每次不少于1学时（1学时=1小时），每月底将教育培训的通知、照片、人员签到表（三者缺一不可）报发包单位，未提供的，少一次扣1分。每年度培训时间累积不少于12个学时，不达12学时的，扣2分。积极参加发包单位组织的培训，要求全员参加，每次培训参加人数少一人扣1分。教育培训主要有党的路线、方针和政策，城市管理行政执法相关法律、法规、规章和规范性文件；信息采集员的行为规范、职业道德、岗位职责、工作纪律、工作方法与技巧；业务相关知识等。

**第六条 采集业务规范**

**（一）有效上报量**

按照单位面积平均上报案件量计算（以覆盖的建成区域面积为基准）。月度该指标在市六区考核排名前三的不予扣分，第四名扣1分，第五名扣1.5分，第六名扣2分。

**（二）部件占比**

每月采集上报的案件总数，部件数占比达8%及以上，每少1%扣1分。计算公式为：上报部件数/上报案件总数（巡查发现+视频上报）。

**（三）差错数**

每月采集上报的案件，因采集照片不规范，导致案件被作废无法立案的，每发现一件扣1分。

**（四）案件质量**

案件质量应达到市中心考核要求，包括问题描述规范准确、照片拍摄规范、大小类选择正确等，被市中心每月督查通报的，每件扣1分。

**（五）漏报率**

按照不留空白，不留盲区，不留死角的要求，信息采集员要做到网格内的城市管理问题应采尽采。漏报率不高于5%，每增加1%扣1分。计算公式为：采集漏报数(考评督查重点类+普通类）/采集校核基数（有效上报数+采集漏报数）。

**（六）采集督查**

根据市中心每月的采集督查成绩排名进行考核，月度该指标在市六区考核排名前三的不予扣分，第四名扣1分，第五名扣2分，第六名扣5分。

**（七）主动发现率**

根据市中心每月的主动发现率通报排名进行考核，月度该指标在市六区考核排名前三的不予扣分，第四名扣1分，第五名扣1.5分，第六名扣2分。

**（八）按时核查率**

收到核查指令，信息采集员必须按时回复（以市中心核定的时效为准，如有变更，承包公司需无条件服从）。按时核查率不得低于85%，每低于1%扣1分（承包公司能提供相关资料证明是由设备故障、极端天气等不可抗力因素造成的核查超时案件除外）。

**第七条 简易问题处置**

信息采集员应对情节轻微且力所能及的简易问题实施现场处置（按文件后的简易问题的范围为准），根据简易问题处置量在市六区排名前三的不予扣分，第四名扣1分，第五名扣2分，第六名扣5分。

1. **奖惩**

**第八条 奖励**

**（**一**）**承包公司被行业主管部门、行政机关发文嘉奖、领导批示表扬的，市级每次奖励3000元，省部级每次奖励5000元，国家级每次奖励10000元。

（二）承包公司提供的信息采集服务受到媒体正面报道的，区级每次奖励1000元，市级奖励3000元，省级奖励5000元，国家级奖励10000元。

**（**三**）**在省、市级大比武中获个人第一名的奖励承包公司5000元，第二名奖励承包公司3000元，第三名奖励承包公司1000元；团体第一名的奖励承包公司5000元，第二名奖励承包公司4000元，第三名奖励承包公司3000元；承包公司须给予获奖个人一定的奖励。

（四）对建成区65平方公里核心区域以外的案件进行核查，每核查结案1件给予0.02分的加分，每分奖励2000元，奖励金额计算公式为：得分\*2000元。在防汛防台、各类创建活动、其它突击检查等应急保障行动期间，积极协助开展相应应急保障服务的，根据宁波市最低工资标准，给予每人40元/小时的奖励。

（五）在信息采集员日常工作中，存在见义勇为或好人好事的情形的，视情给予适当奖励。

**（六）**合同期内，月度考核分在90分（不含）以上，每高1分给予2000元奖励。

**第九条 处罚**

**（**一**）**月度考核基准分为90分（含），每下降1分扣款2000元。考核成绩低于基准分的，低于部分分值乘以每分扣款额度得出扣款金额。

**（**二**）**承包公司、项目负责人、信息采集员发生与工作相关的“吃、拿、卡、要”等问题，一经查实，每次视情节扣承包公司5000-10000元。对于出现“吃、拿、卡、要”及涉及泄密的项目负责人、信息采集员，要求承包公司给予调离江北区智慧城管信息采集队伍的处罚。

**（**三**）**承包公司提供的信息采集服务受到媒体负面报道的，区级每次扣1000元，市级每次扣3000元，省级每次扣5000元，国家级每次扣10000元。

（四）被行业主管部门、行政机关发文通报批评、领导批示整改的，市级每次扣3000元，省部级每次扣5000元，国家级每次扣10000元。

（五）承包公司、项目负责人、信息采集员应遵守保密规定，严禁泄露采集设备内的任何信息，每发现一次，视情节扣承包公司5000-10000元。

**第十条 合同期内，有以下情形之一的，发包单位有权终止合同。**

**（一）**连续三个月考核分数低于80分。

**（二）**累计五个月考核分数低于80分。

**（三）**连续两次或累计三次发生第三章第九条第二、三、四、五款中任何一款规定的情形的。

1. **附则**
2. 本办法考核指标涉及百分比的，不足1%的按1%计算，不足2%的按2%计算，以此类推。
3. 奖惩款项按月度计算、季度结算。
4. 如因市智慧城管运行实际需要，所产生的相关指标发生变化，承包公司必须无条件服从。
5. 承担区中心交办的其他任务。

第十五条 本办法由江北区社会治理中心负责解释，在合同周期内有权对考核办法进行调整修订。

第十六条 本办法自2023年 月 日起实行，原北区矛调发〔2020〕11号文件同时作废。

年 月份江北区智慧城管信息采集工作考核表

| **类别** | **项目** | **分值** | **考核内容** | **评分标准** | **得分** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 力量配备规范 | 配备数量 | 5 | 配备1名项目负责人，信息采集员人数不得低于合同约定数量（并提供花名册）。信息采集员和项目负责人不得擅自变更，信息采集员如有变更，承包公司需提前10天以书面形式告知，项目负责人如有变更，承包公司需提前1个月以书面形式告知，且均需经发包单位同意方可变更。 | 1. 因擅自变更信息采集员或项目负责人，造成工作无法正常运行的，扣2分； 2. 项目负责人或信息采集员暂离岗位的，承包公司应提前3天以书面形式告知并做好工作对接，且暂离不得超过5天，如超过5天的，每人次扣1分； 3. 项目负责人或信息采集员离职后2天内未补足的，每少一人扣1分，4天内未补足的，每少一人扣2分，以此类推。 |  |
| 年龄要求 | 4 | 信息采集员年龄要求在20至60周岁区间，其中20-30（含）周岁要求占比不高于20%，31-45（含）周岁要求占比65%及以上。 | 1、20-30（含）周岁要求占比不高于20%，每多1%扣1分，不足1%的按照1%计算（下同）；  2、31-45（含）周岁要求占比65%及以上，每少1%扣1分。 |  |
| 学历要求 | 5 | 要求信息采集员学历在高中、中专、职高、技校的人数占比不低于40%，大专及以上的人数占比不低于15%。 | 学历要求不达标的，每少1%扣1分。 |  |
| 其他要求 | 5 | 为提高信息采集员综合素质，要求年龄在45（含）周岁以下、学历在高中及以上、居住在江北辖区内，三项均符合的人数占比30%及以上。 | 每少1%扣2分。 |  |
| 人员管理规范 | 持证上岗 | 5 | 信息采集员在岗期间必须携带身份证、采集设备。 | 信息采集员未携带身份证或采集设备的，每发现一次扣1分。 |  |
| 出勤管理 | 5 | 信息采集员须严格按照作息时间（夏令时：7:30-21:00，冬令时：8：00-21：00）要求按时上下班，工作时间内采集设备应登录“城管通”APP，打开GPS定位，且一直处于在线状态，区中心不定期通过江北区“一网统管”城市运行管理服务平台进行轨迹抽查，发现没有轨迹的按照脱岗处理；不定期拨打电话进行抽查，第一次未接通会在半小时后拨打第二次，两次均未接听按照失联处理。 | 脱岗或失联每发现一次扣1分。 |  |
| 设备使用 | 5 | 采集设备应实行定人、定机、定账号的“三定制度”，擅自改变采集设备的使用者或登录账号，或将采集设备私自拆解、挪作他用的，每发现一次扣1分；发现采集设备无法正常使用，未及时报告并送交指定部门检测、维修的，每发现一次扣1分。 | 1. 擅自改变采集设备的使用者或登录账号，或将采集设备私自拆解、挪作他用的，每发现一次扣1分； 2. 发现采集设备无法正常使用，未能及时报告并送交指定部门检测、维修的，每发现一次扣1分。 |  |
| 教育培训 | 5 | 信息采集员的日常教育培训工作由承包公司组织实施，每月不少于一次，每次不少于1学时（1学时=1小时），每月底将教育培训的通知、照片、人员情况报发包单位，未提供的，少一次扣1分。每年度培训时间累积不少于12个学时，不达12学时的，扣2分。积极参加发包单位组织的培训，要求全员参加，每次培训参加人数少一人扣1分。 | 1. 教育培训每月不少于一次，每次不少于1学时（1学时=1小时），每月底将教育培训的通知、照片、人员签到表（三者缺一不可）报发包单位，未提供的，少一次扣1分； 2. 每年度培训时间累积不少于12个学时，不达12学时的，扣2分。 3. 积极参加发包单位组织的培训，要求全员参加，每次培训每少一人扣1分。 |  |
| 采集业务规范 | 有效上报量 | 2 | 按照单位面积平均上报案件量计算（以覆盖的建成区域面积为基准），月度有效上报量在市六区的排名。 | 排名前三的不予扣分，第四名扣1分，第五名扣1.5分，第六名扣2分。 |  |
| 部件占比 | 5 | 每月采集上报的案件总数，部件数占比达8%及以上。 | 部件数占比达8%及以上，每少1%扣1分。 |  |
| 差错数 | 10 | 每月采集上报的案件，因采集照片不规范，导致案件被作废无法立案的进行考核。 | 差错数每发现1件，扣1分。 |  |
| 案件质量 | 12 | 案件质量应达到市中心考核要求，包括问题描述规范准确；照片拍摄规范；大小类选择正确等。 | 被市中心每月督查通报的，每件扣1分。 |  |
| 漏报率 | 10 | 按照不留空白，不留盲区，不留死角的要求，信息采集员要做到网格内的城市管理问题应采尽采。漏报率不高于5%。 | 每增加1%扣1分。计算公式为：采集漏报数(考评督查重点类+普通类）/采集校核基数（有效上报数+采集漏报数）。 |  |
| 采集督查 | 5 | 根据市中心每月的采集督查成绩排名进行考核。 | 排名前三的不予扣分，第四名扣1分，第五名扣2分，第六名扣5分。 |  |
| 主动发现率 | 2 | 根据市中心每月的主动发现率通报排名进行考核。 | 排名前三的不予扣分，第四名扣1分，第五名扣1.5分，第六名扣2分。 |  |
| 按时核查率 | 10 | 收到核查指令，信息采集员必须按时回复（以市中心核定的时效为准，如有变更，承包公司需无条件服从）。按时核查率不得低于85%（承包公司能提供相关资料证明是由设备故障、极端天气等不可抗力因素造成的核查超时案件除外）。 | 按时核查率不得低于85%，每低1%扣1分。 |  |
| 简易问题处置 | 简易问题处置 | 5 | 对情节轻微且力所能及的简易问题实施现场处置。 | 根据简易问题处置量在市六区排名前三的不予扣分，第四名扣1分，第五名扣2分，第六名扣5分。 |  |
| **总分** | | | |  |  |

**实施人： 审批人： 确认人：**

**备注：** 简易问题现场处置的范围包括：

1. 不符合立案的小广告；绿地或主干道的小木板广告类；
2. 垃圾箱小门打开或盖子移位，垃圾箱外的小袋装垃圾；
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. 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，停车方向错误；
6. 网络通讯交接箱门打开（设施不坏）；
7. 主干道单个流浪乞讨；
8. 单个影响交通及自身安全的无证商贩；
9. 其他可以现场简易处置的问题。