

**2025年度平阳县“智慧城管”信息采集与坐
席人员服务外包项目**

**采
购
合
同**

甲方：平阳县综合行政执法局

乙方：浙江海多普之星智能技术有限公司

2025年1月

甲方（采购人）：平阳县综合行政执法局

乙方（中标方）：浙江海多普之星智能技术有限公司

鉴于：2024年12月24日，平阳县综合行政执法局（采购人）以政府采购竞争性磋商（政府采购方式）对2025年平阳县“智慧城管”信息采集与坐席人员服务外包项目进行了采购。经本项目评标委员会评定，浙江海多普之星智能技术有限公司为该项目中标供应商。

现于中标通知书发出之日起三十日内，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、诚实信用和绿色的原则，经平阳县综合行政执法局（采购人）（以下简称：甲方）和浙江海多普之星智能技术有限公司（以下简称：乙方）协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

一、甲方委托乙方为以下项目提供 “智慧城管”信息采集与坐席人员服务 服务：

1. 项目名称：2025年度平阳县“智慧城管”信息采集与坐席人员服务外包

2. 服务类别：“智慧城管”信息采集与坐席人员服务

二、服务范围及工作内容

乙方组建一支信息采集与坐席人员队伍19人，提供采集器25台。采集服务期为12个月，为甲方提供“智慧城管”信息采集与坐席人员外包服务，必须保证上传有效信息量不少于4.5万件（上报有效信息量由立案件、有效普查件和核实（查）件等构成）。

（一）项目建设服务内容：

依据相关城市管理标准，在平阳县“智慧城管”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；对热线投诉、视频监控、领导交办等途径反馈问题进行核实；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”。坐席人员接听城管热线、受理群众投诉，对上报的问题信息按照城市管理相关标准进行甄别立案；以及处理“智慧城管”平台其他指定任务。具体工作及要求如下（不仅限于此）：

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（如：路灯、道路、桥梁设施巡查问题收集反馈）；

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快速的紧急情况普查服务及防汛防台期间值班值守；

6、提供部件信息变更的变更信息采集服务；

7、提供对信息采集员上报的案卷进行预立案筛选服务；

8、提供公众举报电话呼叫受理登记服务；

9、提供核查任务发放、处置效果核查服务；

10、定期提供“智慧城管”数据分析、趋势分析服务；

11、处理“智慧城管”平台其他指定任务。

12、对城市综合管理服务平台产生的相关案件进行审核。

13、指挥中心：负责指挥中心信息监测工作，加强指挥中心平台数据监测，做好案件派遣流转工作。

14、采集器配置要求

数量 25 台，中标单位自行提供采集器，需适配采购人提供的“城管通”应用 APP，应符合基本标准（运行内存不低于 6G，存储容量不低于 128G，像素不低于 1200 万，双卡双待，GPS 偏移不超过 5 米，机龄 2 年以内等）。

15、所有服务人员应配置相应考勤手环或其它电子考勤设备，并配备电子考勤管理系统，系统应具有查看实时位置、运动轨迹、考勤上下班及统计等功能。

16、应急联动工作内容：提供应急处置指令的受理、登记、报告、派遣服务，负责公安局“110”系统派遣关于综合行政执法局案卷的受理及处置。

17、平台操作员工作内容：对我局业务涉及到所有信息化系统进行操作或者录入信息，包括并不限于城市综合管理服务平台、垃圾分类系统、大综合一体化指挥调度系统等相关系统。

（二）项目实施范围：本期项目信息采集范围：平阳县各乡镇建城区智慧城管覆盖区范围。

三、队伍的组建要求：

1、本期招标服务外包人员数量：项目管理团队 2 名；电脑维护及平台操作人员 2 名；呼叫中心坐席人员 5 名；应急联动晚上值班人员 2 名；信息采集员 8 名，共计 19 名。自备满足项目需求的交通工具、警示牌、工具包等。不定期对人员进行抽查，如人数配置少于 19 人，每少一人次扣 3000 元。人数按抽查结果的最低人员配置数计算，每少一人核减标准为：合同总价除以应配置人数。如出现人员离岗等特殊情况，供应商应及时上报采购人，并在 15 个工作日内配备到位，未按规定时间配备到位的，每人次扣 5000 元。

2、中标供应商在签订合同 15 日内，要求按照投标文件的承诺，

完成信息采集及坐席人员队伍的组建，并实施前于采购人处进行人员备案。

3、管理人员条件：

①具有数字（智慧）城管类项目1年（含）以上管理经验，专科及以上学历。

②性别：不限。

③健康状况：身体条件能适应全天候户外巡查值勤，无明显身体缺陷。

④其他要求：作风正派，管理有方，有吃苦精神、团队精神和质量意识和职业道德。

⑤无犯罪记录和不良嗜好。

4、电脑维护及平台操作人员条件要求

①文化程度：大专及以上学历，计算机相关专业；

②年龄：20-40岁之间；

③性别：男女不限；

④品貌端正，熟练计算机操作，有较好的文字组织能力和文字表达能力；

⑤有较强的责任心，良好的沟通能力；

5、呼叫中心坐席人员条件要求

①文化程度：中专、高中及以上学历，以管理、文秘、计算机及相关专业为主；

②年龄：20-45岁之间；

③性别：男女不限；

④品貌端正，熟练计算机操作，有较好的文字组织能力和文字表达能力；

⑤有较强的责任心，良好的沟通能力；

⑥能适应倒班工作。

注：坐席人员提供具有专科及以上学历的人员至少 1 名（45 周岁及以下）。

6、应急联动晚上值班人员

①文化程度：中专、高中及以上学历；

②年龄：20-50 岁之间；

③性别：男女不限；

④品貌端正，熟练计算机操作，有较好的文字组织能力和文字表达能力；

⑤有较强的责任心，良好的沟通能力；

⑥能适应晚上值班工作。

7、信息采集员条件：

①文化程度：中专、高中及以上学历，下岗失业人员优先，复退军人优先。

②年龄：18-50 周岁。

③性别：不限。

④健康状况：身体条件能适应全天候连续户外巡查值勤，无明显身体缺陷。

⑤其他要求：作风正派，有吃苦精神，有为智慧城管服务的职业道德。

⑥无犯罪记录和明显不良嗜好。

⑦其中一名具有 c1 驾驶证

8、坐席及管理人员要求统一工作制服。

四、服务期限

本次招标服务期限 2024 年 12 月 21 日至 2025 年 12 月 20 日。

五、考评办法

1、乙方应严格按照甲方具体要求及《招标文件》的规定，认真实施本项目，同时，甲方按《招标文件》规定的要求及乙方在《投标文件》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、社保、落实进行检查考评。

2、为保证本项目信息采集服务质量，甲方对乙方实行工作质量及承诺履行情况进行考核，具体方式方法按照《平阳县智慧(数字)城管服务外包工作考核办法》考核。考核办法附后

六、项目服务费（合同价款）：

本项目服务费用总计 996500 元，大写：玖拾玖万陆仟伍佰元整。包括工人工资、奖金、劳保福利、社保、意外保险、工伤费、教育培训费、处理伤亡事故一切费用、工具材料费、项目相关场地租赁等费用；企业应缴税金、应得利润、应急等完成合同所需的一切本身和不可或缺的所有工作开支费用、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等一切风险责任由乙方承担。乙方认为完成本招标文件规定的项目承包内容所发生的直接成本、间接成本、利润、税金、政策性文件规定的费用、设备进出场、风险费、履约验收费等一切费用均应计入投标报价。凡未列入的将被认为均已包含在投标报价中，乙方不得以任何理由追加或调整。

如超出招标文件范围而额外产生的相关成本和费用，由甲乙双方另行签证单确认，作为服务费用调整的依据。

七、履约保证金、酬金或计取方式

1、履约保证金：合同签订后 7 个工作日内乙方应当向甲方提供合同价的 1%作为履约保证金（转账或汇票或保函等非现金方式）。

履约保证金自合同签订之日起至项目实施周期结束止有效，有效期满后，合同服务期内所涉及的相关扣款结算完毕，甲方一次性无息退还剩余履约保证金给乙方；

2、付款方式（具体以财政资金到位情况予以支付）：

（1）合同签订后十五个工作日内向中标供应商支付合同总价的30%预付款，于第一次服务费支付中扣回。

（2）进度款：

2.1 次年6月份，采购人收到中标供应商出具正式发票后7个工作日内，支付至合同总额的50%；

2.2 次年9月份，采购人收到中标供应商出具正式发票后7个工作日内，支付至合同总额的90%；

（3）服务期满且完成年度考核并结算后，采购人收到中标供应商出具正式发票后7个工作日内，采购人向中标供应商支付合同剩余部分。

八、 权利和义务

（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。甲方将不定期对乙方所属人员的工资、岗位津贴、福利待遇、社会保险等待遇落实情况进行检查和监督。对检查中发现的问题有权要求乙方限期予以整改。

2、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。

3、甲方按项目实施质量和考核结果，有权直接在履约保证金中扣除乙方因检查不合格应扣款，直至扣完履约保证金，并要求终止合

同或要求乙方增加履约保证金。

4、甲方可要求乙方调整不合格员工，并于 15 日内调整到位。

5、甲方可根据政策的变动并结合实际情况对合同项目乙方工作内容进行修改和补充。但需要在合理期限内通知乙方并签订书面补充文件，否则造成乙方工作不符合要求情况乙方不負責任。

6、甲方应按时支付款项。本合同的项目实施经费由政府拨款，如因政策影响，拨款未能及时到位，乙方不得以此为由而不履行本合同规定的义务。甲方应及时向乙方提供受到政策影响的书面文件。若该原因造成逾期付款超过 6 个月，导致乙方无法承担其工作人员开支，乙方有权中止履行本合同义务。

（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经费。

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，安排实际上岗人数和人员福利待遇等），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、按甲方的要求开展工作，如有改变，乙方应提出书面申请，并征得甲方的书面同意。

6、乙方根据本合同所承担的服务内容，按实际上岗人数自行到有关部门申办用工手续、员工劳动保险手续和暂住证手续等。乙方应严格按照劳工法律各条规定逐条落实一线作业人员工资、岗位津贴、福利待遇、社会保险等要求，安排好属下人员的住宿和教育管理工作，如发生违纪违法事件，人员上班期间出现的安全事故均由乙方承担一

切经济责任和法律责任。

7、必须按相关规定为员工购买社会保险。

8、乙方负责项目实施过程中的事故处理和一切费用。

9、在合同期内，因国家建设需要调整乙方管理任务和管理级别时，乙方应积极配合，相应增减承包面积及经费。由此造成的经济损失，甲方不负赔偿责任。

九、本项目有下列情形的，甲方有权终止合同：

（一）合同生效：本合同自甲乙双方法定代表人签字、盖章之日起生效。

（二）合同终止：本项目有下列情形的，甲方有权终止合同：

1) 本项目遇不可抗力影响或法律、法规、国家政策重大调整影响合同无法执行的；

2) 乙方对监管人员，考核成员有行贿或其它利益输送行为的。

3) 按相关法律、法规、招标文件规定及考核办法，有下列情形之一的，甲方有权终止合同：

（1）乙方全年有两次被严重警告或三次被警告（含一次严重警告，两次警告）的，甲方有权无责任终止采购合同。

（2）根据考核内容规定，甲方有权无责任终止采购合同。

（3）经有关部门认定严重违反劳动法，造成恶劣影响的；或其它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的。

（4）其它弄虚作假及其他不正当行为。

（5）合同履行期间，乙方破产，或重组变更法人主体的；

（6）根据招标文件及合同约定，其它终止合同的规定，其它法律规定的终止情形。

(7) 乙方承诺在中标后为此项目在平阳县内设立服务机构，但在中标后 1 个月内未设置相关服务机构的。

(8) 乙方在签订合同 15 日内，未能按照投标文件的承诺，完成组建足额信息采集及座席人员上岗，甲方有权单方终止合同，并没收全部履约保证金，乙方应无条件退还全额合同首付款。

十、转包或分包

本合同范围的服务，除测绘、价格评估服务允许分包（经甲方同意后）外，其它服务不得转让或分包他人供应。

十一、质量保证及后续服务

- 1、乙方须按国家及省规定的工作规范、规程操作，并通过验收。
- 2、乙方应在验收通过之日起一年内免费负责疑问解答、质量保修和相关技术支持工作。
- 3、在服务期内，乙方应对出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

十二、违约责任

- 1、甲方无正当理由拒收接受服务的，甲方向乙方偿付合同款项百分之五作为违约金。
- 2、若乙方未能按照合同约定期限提供服务的，每逾期一日向甲方支付合同款项万分之五的逾期违约金；超过约定期限 10 日仍未能提供服务的，甲方可解除本合同且不承担任何其他任何责任；给甲方造成损失的，乙方应向甲方支付合同总额 20% 的违约金，对于超出违约金部分的损失（包括但不限于直接损失、间接损失、可得利益损失、调查公证费用、诉讼费用、律师费等），甲方有权要求乙方继续承担赔偿责任”。

十三、考核实施办法

详见《平阳县智慧城管服务外包单位业务考核》（附件）

十四、不可抗力事件处理

1、在合同有效期内，任何一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。

2、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。

3、不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十五、争议的解决

1、合同在履行过程中发生争议时，甲方与乙方及时协商解决。协商不成时，向平阳县人民法院进行诉讼。

2、对于因违反或终止合同而引起的损失、损害的赔偿，由甲方与乙方友好协商解决，经协商仍未能达成一致的，向平阳县人民法院进行诉讼。

十六、合同文件的构成

本协议书与下列文件一起构成合同文件：

1. 中标通知书或委托书及附件；
2. 投标文件或建议书（如果有）；
3. 采购文件；
4. 其他合同文件。

上述各项合同文件包括合同当事人就该项合同文件所作出的补充和修改，属于同一类内容的文件，应以最新签署的为准。

在合同订立及履行过程中形成的与合同有关的文件（包括补充协议）均构成合同文件的组成部分。

十七、合同生效

本合同自 双方签章后生效。本合同一式伍份，具有同等法律效力，其中甲方执贰份，乙方执贰份，招标代理公司执壹份。

十八、 项目履约地

本项目履约地为浙江省平阳县。

甲方：（盖章）



法定代表人：（签字）

委托代理人：（签字）

金璋

住 所：

开户银行：

帐 号：

邮政编码：

电 话：

传 真：

电子信箱：

2025 年 1 月 13 日

乙方：（盖章）



法定代表人：（签字）

委托代理人：（签字）

陶家峰

住 所：

开户银行：

帐 号：

邮政编码：

电 话：

传 真：

电子信箱：

2025 年 1 月 13 日

附件：平阳县智慧城管服务外包业务考核办法

| 考核评价内容 | 参数指标 | 完成数 | 总分值 | 得分 | 扣款 |
|---|------|-----|-----|----|----|
| (一) 业务考核计扣办法 | | | | | |
| 1. 采集公司月上报有效信息总数未达标的, 扣罚 1000 元, 扣分 10 分。 | 3800 | | 10 | | |
| 2. 有效上报率每低于标准 1%, 对采集公司扣罚 1000 元, 扣分 1 分, 分值扣完为止。 | 96% | | 10 | | |
| 3. 核实核查每月每低于标准 1%, 对采集公司扣罚 1000 元, 扣分 2 分, 分值扣完为止。 | 98% | | 5 | | |
| 4. 按时核实核查每月每低于标准 1%, 对采集公司扣罚 1000 元, 扣分 2 分, 分值扣完为止。(昆阳、鳌江要达到 100%) | 98% | | 10 | | |
| 5. 信息采集员巡查上报问题描述不详细、不准确、案件处置流程不规范的, 每发生一次对采集公司扣罚 500 元, 扣分 1 分, 分值扣完为止。 | | | 10 | | |
| 6. 出现情节轻微且力所能及的问题采集公司未实施简易处置而上报情况的, 扣罚 500 元, 扣分 2 分, 分值扣完为止。 | | | 10 | | |
| 7. 每月 20 日前平台考核区域小类覆盖率每低于标准 1% | | | 5 | | |
| 8. 每月 20 日前平台考核区域部件问题占比每低于标准 1% | | | 5 | | |
| 9. 应急联动需及时接收与反馈, 未及时反馈每发生一次 | | | 5 | | |
| 10. 信息中心随机抽查各网格内情况, 发现该网格内有漏报的案卷的, 每条扣罚 1000 元; 每条扣分 1 分, 扣完为止。 | | | 20 | | |
| 11. 采集公司每月 25 日前, 未出具分析报告, 分析区域内智慧城管工作情况, 每次扣罚 1000 元。 | | | 5 | | |
| 12. 采集公司应保质保量完成信息中心交办的各种专项普查任务, 普查中不得出现错报、失报或不按规定时间完成的情况, 如出现错报、失报, 每件扣罚 500 元, 未在规定时间内完成普查任务, 每次扣罚 1000 元; 扣分 5 分。 | | | 5 | | |
| 10. 信息采集员未按时进入指定网格, 登录智慧城管系统及开启 GPS 定位系统的, 对采集公司每人扣罚 500 元。 | | | 0 | | |
| 13. 信息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。 | | | 0 | | |

| | | | | | |
|---|-------------|------------|------------|-----------|-----------|
| 14. 市民举报、媒体曝光、领导督办等问题，平台是否存在漏报的情况，每件漏报案件扣罚 1000 元； | | | 0 | | |
| 15. 采集公司如出现与工作相关的吃、拿、卡、要等问题，每出现一次扣罚 3000 元。 | | | 0 | | |
| 16. 发现信息采集员不在岗或在岗期间出现串岗行为，对采集公司每人扣罚 500 元。 | | | 0 | | |
| 17. 信息采集员在岗期间必须随身携带工作证、身份证、采集器，发现有信息采集员未携带上述任一项的，对采集公司每人扣罚 500 元。 | | | 0 | | |
| 18. 信息采集员在岗期间，未按规定着装的，发现每人扣罚 50 元；造成不良影响的，对采集公司每人扣罚 5000 元。 | | | 0 | | |
| (二) 劳动保障考核计扣办法 | 参数指标 | 完成数 | 总分值 | 得分 | 扣款 |
| 1. 公司员工工资发放符合平阳县最低工资标准，如发现未按规定执行，对采集公司每人扣罚 1000 元。 | | | 0 | | |
| 2. 公司员工社保缴纳符合平阳县本地社保缴纳要求，如发现未按规定执行，对采集公司每人扣罚 1000 元。 | | | 0 | | |
| 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，对采集公司每人扣罚 500 元。 | | | 0 | | |
| 4. 防暑降温费符合平阳县本地相关规定，如发现未按规定执行，对采集公司每人扣罚 100 元。 | | | 0 | | |
| 计 扣 合 计 | | | 100 | | 0 |



