

驻马店市数字化城管项目信息采集员
(网格化管理监督员)及坐席员服务
外包项目

合
同
书

甲 方： 驻马店市智慧城市服务中心

乙 方： 浙江网新帮德信息服务有限公司

签订地点： 河南省驻马店市

签订时间： 二〇二五年四月

项目名称：驻马店市数字化城管项目信息采集员(网格化管理监督员)及坐席员服务外包项目

项目编号：驻政采购-2025-03-19

甲方：驻马店市智慧城市服务中心

乙方：浙江网新帮德信息服务有限公司

甲、乙双方经充分协商，依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，按照驻政采购-2025-03-19（招标编号）的招标结果签订本合同，本合同附件与本合同具有同等法律效力。

一、项目服务期限

本项目服务期限为两年，具体实施时间：2025年5月1日至2027年4月30日。

二、项目金额

乙方以人民币¥13,228,800.00（大写：壹仟叁佰贰拾贰万捌仟捌佰元整）的价格承接驻马店市数字化城管项目信息采集员(网格化管理监督员)及坐席员服务外包项目。

三、服务费支付方式、税费

结算方式：每一个月结算一次（具体结算时间根据甲方本项目财政资金拨付实际情况支付）。自乙方信息采集员(网格化管理监督员)和坐席员全部到岗到位当日开始计算甲方付款时间，根据甲方制定的考核标准（详见附件二：服务经费扣罚细则）确定支付服务费用的金额。

1. 本项目服务费总价为人民币¥13,228,800.00（大写：壹仟叁佰贰拾贰万捌仟捌佰元整），但根据《服务经费扣罚细则》扣减服务费部分，

不再支付。

2. 乙方开户银行名称、地址和帐号为：

公司名称： 浙江网新帮德信息服务有限公司

开户银行： 中国银行高新技术开发区支行

帐 号： 401358327517

3. 甲方向乙方支付每笔款项前，乙方需向甲方开具等额税务统一普通发票，本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

四、信息采集服务项目内容、范围及实施要求

1. 内容：按照城市管理部门巡查、监管规范要求，负责对城市管理部件、事件等问题信息及时准确采集上传、对热线投拆和市民举报等途径反映问题进行核实、对问题进行立案派遣、沟通协调、对问题处理情况进行核查等，同时配合并完成各相关职能部门交办的各项工作。

2. 范围：对市中心城区建成区 107.78 平方公里内 142 个责任网格及中心城区实施网格化管理区域进行巡查监管。

3. 人员要求：采集员(网格化管理监督员)108人，坐席员 28人。

4. 企业管理要求：乙方应提供专门办公场地、配套辅助办公设备用于培训、服务、管理信息采集人员和坐席人员，满足日常办公需要。

5. 项目实施要求：详见《附件一：项目实施要求》。

五、知识产权

1. 乙方须保障甲方在使用产品或其任何一部分时不受到第三方关于侵犯专利权、商标权、工业设计权等知识产权的干涉。如果任何第三

方提出甲方使用乙方产品或其任何一部分侵权，乙方须与第三方交涉并承担可能发生的一切责任与费用，给甲方造成损失的，乙方应予赔偿。

2. 甲方有权在本合同约定的特定目的范围内使用因履行本合同所产生的研究开发成果，并行使相关知识产权。

3. 甲、乙双方向第三方主体授权行使本合同相关的知识产权、对外转让相关知识产权、以相关知识产权出质等知识产权相关行为的，需甲、乙双方协商，不能达成一致的，以甲方意见为准。

六、双方权利和义务

1. 甲方的权利、义务

(1) 甲方根据本项目招投标文件和相关规定的考核内容及标准，有权以日常检查、综合检查等方式对乙方的服务质量进行考核，发现问题及时向乙方提出书面或口头整改意见。

(2) 甲方有权对乙方落实本项目服务承诺情况和安全生产措施进行监督检查，发现乙方不符合服务要求的，有权要求乙方限期整改，如整改后仍不达标，则甲方有权提前终止合同。

(3) 甲方有权监督检查乙方对项目服务人员的培训和管理情况，如存在拖欠薪资或其他严重违法情形，有权停止支付服务费用和提前解除合同。

(4) 甲方有权要求乙方更换不符合服务项目要求（如未取得相应上岗证书等）的工作人员。

(5) 甲方有权对乙方的资金投入情况进行监督。如：相关采集设备

是否足额配备及正常使用；每月是否按照法律法规和有关部门规定按时足额发放员工的工资、补贴、津贴，是否按照法律法规和有关部门规定按时足额交纳“五险一金”、人身意外保险等。

(6) 甲方应提供乙方开展服务项目所需的相关资料，保证乙方能顺利开展服务工作。

(7) 甲方根据本合同附件内容对乙方进行考核，甲方依据考核结果计算服务费用后应按时支付给乙方，若出现工伤等突发状况时，所有赔付工作均由乙方承担，与甲方无关。

2. 乙方的权利、义务

(1) 乙方有权根据合同及达到的服务质量等级（或考评分数）领取服务费用。

(2) 乙方应根据招标文件的内容和本合同及其附件约定的项目服务标准、要求向甲方提交服务计划，该服务计划经甲方认可后方可施行，保质保量完成项目服务内容。

(3) 除甲方提供使用的设施设备外，乙方负责提供本服务项目所需的人员、设施、设备、材料等，因此产生的一切费用由乙方承担。

(4) 乙方有权对甲方及本服务项目管理工作的提出意见、建议。

(5) 乙方服务过程中应接受甲方的监督和指导，不得以任何理由拒绝甲方监督人员的检查、考核等要求。

(6) 乙方服务过程中应接受甲方及其上级主管部门组织的检查和考评，并积极参加市、区开展的各项竞赛活动。

(7) 乙方应为其服务项目的工作人员购买统一的工作服、处置工具等劳动保护用品，要求按规定统一着装，保障安全。

(8) 如遇天气恶劣无法正常开展服务工作，乙方应安排人员坚守岗位并做好防灾、安保等应急准备，恶劣天气过后，乙方应立即组织人员开展服务工作。特殊情况，如需协助抢险救灾工作的，乙方应服从甲方的统一指挥和调动。

(9) 乙方根据本合同所承担的服务内容，自行到有关部门为乙方聘请的人员申办用工、社会保险和居住证件等手续。如乙方或其员工发生违法、犯罪事件，或因用工合同、劳资等产生纠纷，由乙方承担一切相关经济 and 法律责任，与甲方无关。

(10) 乙方根据有关法律、法规、规章、政策和本合同的规定开展服务内容时，不得损害国家、集体及第三人的合法权益，不得获取不当利益，否则，由此所产生的一切法律责任由乙方承担。

(11) 乙方不得将本服务项目整体或部分分包、转包给第三方。

(12) 乙方为实施本项目服务的行为，及为实施本项目服务提供的技术、材料、设施均不应任何第三方构成侵权或引起第三方索赔，如有第三方因乙方的服务行为而向甲方索赔，甲方因此发生的所有费用（包括但不限于诉讼费、律师费、差旅费、材料费、迟延履行金等）及损失均应由乙方承担。

(13) 在合同期内，因政府政策变化或甲方管理需要等原因需要调整乙方的服务方案时，乙方要服从大局和甲方意见，由此造成的经济损

失，甲方无需承担赔偿责任。

(14) 乙方应指定固定联系人并提供联系方式，该联系人应保持通讯畅通，确保每天 24 小时甲方能够就履行本合同事项随时联系。

(15) 项目运营期间，乙方应保证“城管通”处于通讯畅通状态，因乙方原因（包括乙方与运营商相关协议未执行等）导致“城管通”停机，乙方有义务及时予以解决，由此所产生的一切责任由乙方承担。

七、转包或分包

1. 本合同范围的服务乙方不得以任何方式和形式进行转包和分包。
2. 乙方如有转包和分包的行为，甲方有权给予终止合同。

八、违约及赔偿责任

1. 若乙方没有按照合同规定的时间完成工作或提供服务，甲方有权指定整改期限要求乙方进行整改，超出整改期限未完成整改的，每超出一周（一周按 7 个日历日计算，不足 7 个日历日的按一周计算）按合同总额的 1% 向乙方收取违约金至整改结束。经甲方要求整改后仍不符合考核办法或逾期交付服务超过两周以上的，甲方有权单方终止合同并追索违约金及因乙方违约给甲方带来的损失。

2. 在乙方违约的情况下，甲方可向乙方发出书面通知，部分或全部终止合同，同时保留向乙方追偿的权利。

3. 乙方如有转让和未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同。

九、保密要求

甲、乙双方均有为对方保密的义务，凡涉及本项目的文件资料、往

来信函等，双方应妥善保管，不得外泄。若有违上述情况，将承担由此造成的全部法律责任，如因此给第三方造成损失的，泄密方承担全部赔偿责任。

十、不可抗力事件处理

1. 因不可抗力造成违约的，遭受不可抗力一方应及时向对方通报不能履行或不能完全履行的理由，并在随后取得有关权威机构出具的证明后的 15 日内向另一方提供不可抗力发生以及持续期间的充分证据。基于以上行为，允许遭受不可抗力一方延期履行、部分履行或者不履行合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

2. 本合同中的不可抗力指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。包括但不限于：自然灾害如地震、台风、洪水、火灾；政府行为、法律规定或其适用的变化或者其他任何无法预见、避免或者控制的事件。

十一、合同纠纷处理

因本合同或与本合同有关的一切事项发生争议，由双方友好协商解决。协商不成的，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十二、其他约定

1. 本采购项目的招标文件、乙方的投标文件以及相关的澄清确认函（如果有）均为本合同不可分割的一部分，与本合同具有同等法律效力。

2. 本合同未尽事宜，双方另行补充。

3. 本合同正本一式 肆 份，具有同等法律效力，甲、乙双方各执 贰 份。自采购合同签订之日起 2 个工作日内，甲方按照有关规定将合同副

本报同级财政部门备案。

4. 以下附件一、附件二同合同正本为不可分割的一部分，具有同等法律效力。

5. 合同签订地点：河南省驻马店市

附件一：项目实施要求

附件二：服务经费扣罚细则

甲方：驻马店市智慧城市服务中心

日期： 年 月 日

法定代表人：

委托代理人：

电 话：

乙方：浙江网新帮德信息服务有限公司

日期：2025年4月23日

法定代表人：

委托代理人：

电 话：

附件一：项目实施要求

一、项目定量和相关要求

1. 服务时间要求：依据城市管理工作会议要求和季节不同进行确定，需每日不间断提供信息采集和案件指挥派遣服务。乙方需根据城市管理要求和季节特点适时调整，合理安排工作人员及工作时间。

2. 事部件类别覆盖率要求：乙方每月应当保证上报城市管理问题的全面性，确保信息采集问题的类别完整，采集类别部件包含公用设施类、道路交通设施类、市容环境设施类、园林绿化设施类、其他设施类；事件包括市容环境类、宣传广告类、施工管理类、街面秩序类、突发事件类、其他事件类。甲方每月通过系统对事部件类别覆盖率进行检查，要求乙方采集的城市管理问题类别月覆盖率 $\geq 75\%$ 以上，年覆盖率 $\geq 80\%$ 以上，每月覆盖率每低于标准值 1%，扣罚服务费 2000 元；每年覆盖率每低于标准值 1%，扣罚服务费 5000 元，超过 15% 的，甲方有权单方面解除合同。

3. 技术标准

3.1 服务标准：有国家标准的按国家标准执行、没有国家标准的按行业标准或地区标准等。

3.2 验收条件及标准依据招标文件要求。

3.3 验收方法及方案：达到通过专家评审、并满足报批的要求。

二、信息采集设备配置

1. 信息采集车

乙方须在合同期内提供一台车辆用于网格巡检、督查工作、应急、专项普查工作的开展，车型不限，因履行合同义务而产生的相关费用均由乙方承担。

2. “无线采集设备”（城管通）

乙方须在合同期内为本项目足量提供无线信息采集器（城管通）及其无线通信服务，终端须与智慧城管系统无缝对接，保证城管通软件流畅、不间断运行，无卡死、闪退现象，拍照清晰，运行内存不小于 8G，内存不小于 256G，终端后置摄像头不低于 4800 万像素，电池容量不低于 5000mAh。每月不低于 1000 分钟通话时长，40G 通用流量。

3. 合同签订后，乙方须为采集员（网格化管理监督员）足数提供“城管通”，“城管通”所产生的无线通信服务费由乙方支付，所有设备不得用于工作之外的通信。

4. 乙方应制定“城管通”管理使用办法，从制度上保证“城管通”的正常使用，并同驻马店市智慧城管系统无缝对接。

5. 乙方落实“城管通”专人使用，并按正点率和全覆盖的要求，在合同签订一个月内提供各工作单元的巡查行径路线，并定人定机上报名单。

6. 噪音测试仪

乙方须在合同期内为本项目提供 10 台噪音测试仪，主要参数不

低于以下配置：量程：30~130dBA，精度：±1.5dB，自动/手动关机，超标报警提示等。

7. 信息采集便携式摄像头

乙方须在合同期内为本项目提供不少于 10 台信息采集便携式摄像头，主要参数不低于以下配置：180° 旋转镜头；手机实时查看；音画同步录制；内存 128G 等。

三、人员队伍的组建及服务要求

1. 人员构成要求

合同签订后 30 个自然日内，乙方组建信息采集员（网格化管理监督员）和大厅坐席员队伍 136 人，其中信息采集员（网格化管理监督员）102 人，管理人员 6 人；坐席员 25 人，坐席管理人员 3 人。考虑到数字城管信息采集工作的特殊性，在人员选用过程中应当严把素质关，以便日后较好的开展工作。除特殊情况外，乙方应按照以下标准进行各类人员配置，甲方将对各类人员基本情况进行核实。

（1）信息采集员（网格化管理监督员）条件：高中以上文化程度；女性 18-58 周岁，男性 18-63 周岁；身体状况良好，无明显身体缺陷，能适应全天候连续户外巡查值勤；能熟练操作手机，有吃苦精神，作风正派，无犯罪记录及明显不良嗜好。

（2）坐席员条件：专科以上文化程度，本科毕业优先。18 周岁以上，35 周岁以下；性别不限，身体健康状况良好，无明显身体缺陷，能适应全天候连续室内工作；形象气质较好，能够熟练操作 PC 及操作系统，普通

话标准，有吃苦精神，作风正派，无犯罪记录及明显不良嗜好。

(3) 采集队长及坐席值班长条件：大专以上文化程度，具有信息采集服务经验、熟知数字城管应用技术知识，有相关管理工作经验者优先。18周岁以上，50周岁以下；身体健康，无明显身体缺陷。有吃苦精神，作风正派，无犯罪记录及明显不良嗜好。

2. 人员培训要求

(1) 制定员工上岗培训方案，内容含有培训内容，如岗位标准、专业知识、职业道德规范、应急保障等；内容含有培训方式，如理论学习、实践操作，有定期培训和考试制度等。

(2) 乙方进行相关职业技能的培训后，需经甲方及培训部门确认合格后，报甲方备案，方可上岗从事本行业工作。

(3) 乙方对信息采集员（网格化管理监督员）、坐席员进行岗前培训、定期培训和专项培训，培训内容包括但不限于：各项规章制度培训、基本职业素质培训、业务知识培训、安全培训、系统设备使用培训、思想纪律教育培训、体能团队素质训练等，为提供高素质的人员队伍提供保证。

(4) 信息采集员（网格化管理监督员）、坐席员经过岗前职业技能培训，并经甲方组织的考试合格后上岗作业。同时，乙方须制定一套科学合理切实可行的考核标准，针对信息采集员（网格化管理监督员）、坐席员及管理人员的工作数量、工作质量、日常考勤、服务态度等方面进行综合全面的考核，结果纳入个人绩效评价。

(5) 乙方对信息采集员（网格化管理监督员）、坐席员每年开展集中业务知识培训、学习交流活动不少于 4 次。

3. 人员装备要求

(1) 乙方须为每名信息采集员（网格化管理监督员）提供一套外出作业工具，包括简易工具包（内含夹子，镊子，铲子，手电筒，反光马甲、雨衣等）。

(2) 乙方须为坐席员提供统一服装。为统一标准制式工装（春秋款和夏款工装每位坐席员各一套），具体要求如下：

坐席员工装要求：

1. 夏 款：短袖衬衣（面料成分：50%棉、50%涤纶），半裙或裤子（面料成分：50%棉，40%涤纶、10%氨纶，里衬：95%聚酯纤维、5%锦纶）丝巾、头花或领带（95%聚酯纤维、5%锦纶）

2. 春秋款：长袖衬衣（面料成分：50%棉、50%涤纶），长裤及外套（面料成分：30%羊毛、70%涤纶，里衬：100%聚酯纤维、5%锦纶）

夏款服装样式图：

春秋款服装样式图：

色彩

藏青色

深灰色

款式图



色彩

藏青色

深灰色

款式图



中国铁路

四、服务内容要求

1. 总体目标

依托空间信息技术、 workflow 技术、计算机网络技术、无线通信技术等先进技术手段,组建专职人员队伍以责任网格作为基本单位,对城市部(事)件进行定时、全覆盖、公正、及时的监管,采集上报问题信息,并对问题信息进行立案派遣、协调处置、核实核查等,保证城市管理问题及时发现和全面处置。

2. 建设内容

按照城市管理部门巡查、监管规范、标准要求,负责对城市管理部件、事件等问题信息及时准确采集上传、对热线投诉和市民举报等途径反映问题进行核实、对问题进行立案派遣、沟通协调、对问题处理情况进行核查等,同时配合、完成各相关职能部门交办的各项工作。

3. 信息采集员(网格化管理监督员)和指挥大厅坐席员主要工作职责:

信息采集员(网格化管理监督员):

1. 按照中心城区网格化管理工作实施方案,对各三级网格网格员问题巡查、处置等工作情况进行监督检查,对其他考评主体月度问题清单问题进行核实、核查等;

2. 按照城市管理运行需要,在 7:00-22:00 时间段内对公共设施、园林绿化、道路交通设施、街面秩序、施工管理等涉及城市管理的 5 大类事件及 6 大类部件共计 199 小类问题进行不间断、无缝巡查采集;

3. 对 12345 市长政务热线转交办案件、“咱的驻马店 app”和网站公众号市民投诉问题、专业部门问题处理结果等，进行现场核实、核查；

4. 围绕城市创建等重要活动、任务和大风、暴雪、暴雨等突发灾害天气，开展市容市貌、市政基础设施、积水点、树木倒伏等专项普查任务，为城市管理决策提供及时、精准数据，辅助管理决策及灾后生产恢复；

5. 对暴露垃圾、城市牛皮癣、散发小广告、占道经营、非机动车乱停放等立行立改问题进行快速处置；

6. 完成上级交办的其他工作。

指挥大厅坐席员：

按照驻马店市城市运行管理服务平台市政公用、市容环卫、园林绿化、综合执法等行业“一网通办”运行管理机制，严格落实市网格化管理工作问题立案、批转等工作要求，组建指挥大厅坐席员队伍不少于 28 人，主要工作职责：

1. 负责市智慧化城市管理系统案件的立案派遣、处置协调、跟踪督办、授权结案，协调四区二级数字化指挥中心、数字城管系统 50 余家联动责任单位案件问题处置，负责应对雨雪等自然灾害应急指挥、沟通协调工作，完成全国文明城市、国家生态园林城市等城市创建迎

检任务和城管系统网络舆情监控等工作；

2. 负责对领导交办件、“12345”政务服务热线、“咱的驻马店 APP”、网站、公众号等市民投诉城市管理问题的立案派遣、协调处置、督办处理等工作；

3. 负责对中心城区在建工地扬尘视频监控、建筑垃圾渣土车、城区餐饮门店油烟监测和市政防汛、园林河道、垃圾转运点监控等视频监控进行 24 小时不间断巡查、问题案件立案、派遣、协调督办；

4. 完成上级交办的其他工作。

附件二：服务经费扣罚细则

1、业务管理考核

1.1、月上报数据未达到 2 万条的，每少一条扣罚 50 元。

1.2、有效上报率、立案准确率、核查率每月不得低于标准(95%)，每少 1%扣罚 1000 元。派遣正确率不低于标准(90%)，每少 1%扣罚 1000 元。按时核查率不低于标准（85%），每少 1%扣罚 1000 元。

1.3、漏报率每月不得高于标准(5%)，每高于 1%的扣罚 1000 元。

1.4、重复率每月不得高于标准(5%)，每高 1%扣罚 1000 元。

1.5、差错率每月不得高于标准(5%)，每高 1%扣罚 1000 元。

1.6、甲方随机和上路抽查各网格内情况，如发现该网格有漏报案卷（含市民举报、媒体曝光、领导督办等），每件扣罚 500 元。

1.7、发现抽查上报问题描述不详细不准确（地点描述不详细、事部件立案情况描述不准确等），造成相关职能部门不能及时处置案件的，每件扣罚 100 元。

1.8、乙方所属员工制造虚假信息上报的，经查实，按每虚假上报一次扣罚 1000 元。

1.9、甲方对乙方每月的考核结果，乙方应及时签字确认，一周内未签字确认，每次扣罚 1000 元。

1.10、信息采集员（网格化管理监督员）未按作息时间按时进入指定网格，登录城管通系统，开启 GPS 定位，每人次扣 100 元。

1.11、信息采集员（网格化管理监督员）在岗工作期间未随身携带工作证、城管通采集器，每人次扣 100 元。

1.12、信息采集员（网格化管理监督员）工作时间不在责任网格内巡查，擅自离岗或串岗，每人次扣 100 元。

1.13、不得发生与工作相关的吃、拿、卡、要等问题。发生与工作相关的吃、拿、卡、要等问题，每发现一次扣罚 1000 元。

1.14、信息采集员（网格化管理监督员）和坐席员每月流动率应控制在 5%以内，每超 1%扣罚 2000 元。

1.15、乙方每 6 个月对信息采集员（网格化管理监督员）责任网格工作轮换，并执行轮换前培训，交轮岗方案。未按规定执行，每次扣罚 1000 元。

1.16、乙方受到市民投诉和省、市新闻媒体负面报道，影响甲方形象的人或事，每次扣罚 1000 元。情况恶劣的，对相关人员进行除名。

1.17、媒体曝光、领导交办的数字化城管事部件问题，而信息采集员（网格化管理监督员）未及时上报的，每宗扣 100 元，影响恶劣的每宗扣 500 元。如当月累计三次以上的，甲方有权解除与乙方签订的合同。

1.18、信息采集员（网格化管理监督员）按要求回复采购单位抽查指令，抽查指令按时回复率不得低于 90%，每少 1%扣罚 50 元。

1.19、巡查区域划分为核心区、一般区、外围区，要求对核心区

每 2 小时巡查一次，一般区每 3 小时巡查一次，外围区每 6 小时巡查一次。抽查发现，并规定时限每少一次扣罚 500 元。

1.20、乙方每月未按规定时间向甲方出具各类报表和有关资料，每次扣罚 500 元。

1.21、乙方不按要求调整信息采集巡查时间的，每次扣罚 1000 元。

1.22、甲方督察人员到现场抽查信息采集员（网格化管理监督员），如网格内的信息采集员（网格化管理监督员）没有在规定时间内到达现场的，每人次扣减当月服务费 500 元。如采管理人员没有在规定时间内到达现场的，每人次扣减当月服务费 2000 元。

1.23、甲方发出的核实指令回复时间为：一类网格需在 1 小时内予以回复，二类网格需在 2 小时内予以回复，三类网格需在 3 小时内予以回应，突发、重大事件核查指令需在 30 分钟内予以回复，特急事项按特殊规定处置。所有核实指令必须在当日回复。

1.24、核查回复准确率不得低于 90%，准确率每下降 1%扣 500 元，无特殊情况不按规定时间内回复的按 50 元/次扣罚。核查回复率必须达到 98%（含 98%），每下降 1%扣 1000 元，无特殊情况无回复的按 100 元/次扣罚。

1.25、乙方项目经理未经甲方负责人批准离驻的每次扣减服务费 5000 元；调整项目经理未提前 1 个月通知甲方的扣减服务费 5000 元。

1.26、信息采集员（网格化管理监督员）和坐席员与乙方发生劳动、劳务纠纷时，不得越级反映情况。如果出现一次性质比较恶劣且

乙方不能及时解决的，每人每次扣减服务费 2000 元；每个考核年度内出现两次以上的，每超出一次扣减服务费 20000 元。

1.27、乙方按合同要求配备工装等劳保用品，制定管理办法，甲方检查中发现信息采集员（网格化管理监督员）和坐席员未按规定穿着工装、佩戴工作证和携带工具包的，每人每次扣罚 100 元。

1.28、乙方做好重大节日、活动的专项信息采集方案报甲方负责人研究确定并执行，未按规定落实上报的，每次扣罚 2000 元。

1.29、乙方做好迎检、考核、参观等重要活动保障，未按照要求做好人员及服务保障的，每次扣罚 2000 元。

1.30、信息采集员（网格化管理监督员）和坐席员应严格遵守保密制度，不得随意向任何单位和个人提供相关地图、数据等，发生泄密事件后移送公安机关处理，构成犯罪的依法追究其刑事责任，乙方承担所有连带责任。

1.31、坐席员未按规定时限完成立案、派遣、核查等流程，每次扣罚 100 元。

1.32、坐席员错误立案、派遣、结案导致案卷返工，每次扣罚 100 元。

1.33、坐席员未按要求巡查、上报视频监控系统、城市生命线系统、舆情分析系统等系统问题案件，每次扣罚 100 元。

2、信息采集设备管护考核

2.1、信息采集员（网格化管理监督员）擅自改变采集设备的用途

或将采集设备私自拆解，私自送修，擅自修改功能配置，每件次扣 100 元。

2.2、发现采集设备不能正常使用或无法实现所有功能，未及时修复或更换，影响信息采集工作的，每次扣罚 100 元。

2.3、发现未按规定操作的，每人每次扣罚 100 元。

2.4、发现擅自泄露采集设备内信息，或交与无关人员使用的，每人每次扣罚 500 元。

3、劳动保障考核

3.1、乙方所聘请的员工工资发放须高于驻马店市最低工资标准。如发现未按规定执行，每人每次扣罚 1000 元。

3.2、乙方对所聘请的员工保险缴纳须包括社会养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险及住房公积金等。如发现未按规定执行，对承接主体按每人每次扣罚 1000 元。

4、其他

4.1、事部件类别覆盖率。乙方每月应当保证上报城市管理问题的全面性，确保信息采集问题的类别完整，采集类别部件包含公用设施类、道路交通设施类、市容环境设施类、园林绿化设施类、其他设施类；事件包括市容环境类、宣传广告类、施工管理类、街面秩序类、突发事件类、其他事件类。甲方每月通过系统对事部件类别覆盖率进行检查，要求乙方采集的城市管理问题类别月覆盖率 $\geq 75\%$ 以上，年覆盖率 $\geq 80\%$ 以上，每月覆盖率每低于标准值 1%，扣罚服务费 2000 元；每年覆盖率每低于标准值

1%，扣罚服务费 5000 元，超过 15%的，甲方有权单方面解除合同。

4.2、因员工工资低于本地最低工资标准、“五险一金”等社会保障标准未执行相关法律规定，造成有关部门稽查、员工罢工、招聘人员大量缺口等影响信息采集服务项目正常实施的，甲方有权与乙方解除合同。

4.3、根据智慧城管运行实际需要，所产生的相关指标变化，乙方必须无条件接受。

4.4、采集经费拨付方式

甲方根据《服务经费扣罚细则》对乙方未完成考核指标的行为做出相应的经济扣罚的，扣罚款从月末结算的服务经费中扣除后，服务经费按月拨付给乙方。以上计扣标准如有需要补充或调整的，由甲方书面通知，以正式出台的信息采集服务企业考核办法和合同约定为准，信息采集相关标准应不低于《数字化城市管理信息系统第 7 部分：监管信息采集》（GB/T 30428.7-2017）等国家有关标准。如发生争议的问题，由双方协商解决。