

合同编号

技术登记编号

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

技术维护服务合同

项目名称：淮滨县数字化平台运维服务项目

委托人（甲方）：淮滨县城市管理局

受托人（乙方）：北京数字政通科技股份有限公司

根据《中华人民共和国民法典》及其他相关法律法规规定，甲、乙双方在平等自愿基础上，通过共同协商，就甲方委托乙方对淮滨县数字化平台运维服务项目提供运维服务事宜，达成一致意见，签订合同。以兹共同遵守。

一、合同内容及方式

（一）维护内容

1. 乙方向甲方提供技术维护服务详见本合同附件，乙方将向甲方提供如下标准服务：

（1）为甲方排除乙方应用软件系统无法正常运行的技术故障；

（2）为甲方提供乙方应用软件系统的 BUG 修复工作，修复系统 BUG 乙方不收取任何费用；

2. 甲方如果要求乙方超出本合同及其附件约定的范围提供运行维护服务，甲方应与乙方另行协商签署相关协议，并向乙方支付相应的服务费用。

3. 在系统运行维护期间，甲方如有超出标准运行维护服务范围，对系统需求和设计进行变更的需要，必须征求乙方的书面同意，所产生的额外费用，双方可友好协商决定并签订补充协议。

（二）维护方式

1. 日常远程维护：系统出现故障时，甲方及时记录问题并通过乙方的技术维护服务热线或电子邮件告知乙方。乙方接收到甲方故障报修后，及时与甲方联系，优先采用远程支持方式第一时间查看系统问题并做好记录，及时予以处理。甲方应向乙方提供畅通的远程维护实

施支持。

2. 上门技术支持：若甲方故障报修后 24 小时内乙方仍无法通过远程支持方式解决问题，或因应用软件系统自身缺陷，导致系统不能正常使用且技术支持工程师无法进行远程修复的，乙方将在 24 小时内提供上门技术支持。

3. 定期巡检：根据系统运行情况和日常远程在线维护情况，乙方将安排技术支持工程师进行每季度一次的现场巡检工作，到现场检查系统运行情况，做好现场服务记录。现场服务结束后一周内向甲方提交书面巡检报告。

4. 重大故障响应：因应用软件系统自身缺陷，导致系统不能正常使用且技术支持工程师无法进行远程修复或无法在 12 小时内完成远程修复的，乙方将在 24 小时内提供上门技术支持。

（三）信息采集服务外包服务内容

乙方组建一支信息采集人员队伍，为甲方提供信阳市淮滨县 24 平方公里工作区域区域数字化城市管理部件与事件信息采集外包服务。

依据相关城市管理标准，以人工巡查的方式负责对事件部件采集，按照甲方要求，完成当月信息采集案卷量；对热线投诉和领导交办等各种途径反馈问题进行核查；对所发现问题结案前进行核实；负责信阳市淮滨县数字化城市管理监督指挥中心的城市管理问题的受理、派遣、审核、结案等工作。

根据中华人民共和国国家标准《数字化城市管理信息系统第 2 部分：管理部件和事件》（GB/T30428.2-2013）、《数字化城市管理信息系统第 7 部分：监管信息采集》（GB/T30428.7-2017）、数字化城市管理

信息系统第 8 部分：立案、处置和结案》(GB/T30428.8-2020)，在 24 平方公里区域范围内，以人工巡查的方式负责对城市事件动态问题及部件完好限时采集；对热线投诉、网络反映、领导交办等问题进行核实；对所发现问题结案前进行核查；对责任网格内力所能及的市容环境脏乱问题做到“举手之劳”。以及处理“数字城管”平台其他指定任务。具体工作如下：

(1) 依据相关城市管理标准，以人工巡查的方式负责对城市事件动态问题的限时采集；

(2) 对热线投诉等途径反映的问题进行核实；

(3) 对所发现问题结案前进行核查；

(4) 对在信息采集服务范围内指定的专项内容提供专项普查服务；

(5) 针对台风、暴雨等灾害天气提供快速的紧急情况普查服务；

(6) 提供核查任务发放、处置效果核查服务；

(7) 定期提供“数字城管”数据分析、趋势分析服务；

(8) 处理“数字城管”平台其他指定任务。

(9) 对责任网格内力所能及的轻微的市容环境脏乱问题能够做到“举手之劳”（或劝导），如：

巡查路面存在的纸屑、树枝、废弃塑料袋等少量或小袋垃圾，应随手捡起放到路边垃圾桶或果皮箱内。

（四）信息采集服务实施范围

1. 信息采集服务范围

信息采集服务范围 24 平方公里。

参照住房城乡建设部标准,按照条块结合的方式,分为一类、二类管理区域,划分为 24 个工作责任网格。

1. 一类区域

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

2、二类区域（外围区域）

除一类区域以外的区域，包括工地、城乡结合部等。

（五）信息采集服务工作标准

（一）信息采集。甲方对乙方按照以下标准进行管理、考核。

1、采集范围工作标准

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

（2）按照《数字化城市管理信息系统第 2 部分：管理部件和事件》（GB/T30428.2-2013）和《淮滨县数字化城市管理监督指挥手册》规定的内容、程序、要求及合同规定对网格区域内道路、院落、住宅小区、空地等所有范围内的城市部件、事件信息进行采集。

（3）完成甲方交办的其他与完成本项目内容有关的工作任务。

3、其他

（1）非甲方违约等情形，乙方应严格依照法律法规，保障员工工资发放、社保缴纳。

（2）采集员在岗期间佩戴上岗证。

二、合同期限

本合同项下，乙方向甲方提供“淮滨县数字化平台运维服务项目”，合同服务期限 3 年，服务合同一年一签。

三、合同价款及支付方式

（一）合同价款

本项目第一年（2023 年 6 月 16 日起至 2024 年 6 月 16 日）甲方按照人民币（大写）叁佰伍拾伍万陆仟肆佰捌拾肆元贰角玖分（小写 ¥ 3556484.29）的价格向乙方支付淮滨县数字化平台运维服务项目数据普查、运营和维护费用。本合同约定的总价格为含税不变价格，不因税率的调整而调整。

合同每年签订一次，合同到期前 30 日内，乙方应依据约定书面向甲方报告履行合同情况，甲方结合乙方的书面报告和甲方的具体需求，决定是否续签下期合同。如续签下期合同，第二年的淮滨县数字化平台运维服务项目运营和维护费用为人民币（大写）叁佰壹拾柒万零玖佰捌拾肆元贰角玖分（小写 ¥ 3170984.29）；第三年的淮滨县数字化平台运维服务项目运营和维护费用为人民币（大写）叁佰壹拾柒万零玖佰捌拾肆元贰角玖分（小写 ¥ 3170984.29）。

（二）付款方式

合同所有款项均以人民币结算，支付方式可为转账、电汇方式。

合同签订之日起按季度支付原则，每季度季末支付本季度的合同款，支付比例按照每季度支付每年费用的 25%，第一年每季度支付费用为人民币（大写）捌拾捌万玖仟壹佰贰拾壹元零柒分（小写 ¥ 889121.07）。

在本项目履行期间，若因甲方政策性调整或甲方增加服务面积、内容、时间，涉及到的费用增加，或国家政策性因素导致乙方成本上涨（社保机构调整本地最低工资标准或是社保缴纳基数），甲乙双方协商调整合同金额。

（三）发票

每次付款前，乙方应向甲方提供等额有效的发票。在合同履行期间，若因国家法律法规变更或者政策调整导致税率变化的，乙方按照新的税率政策执行开票。

四、甲方的权利和义务

（一）如实向乙方反映系统状态。若发生故障，甲方应及时记录故障现象，立即通知乙方，说明故障现象及原因，并保护故障现场和原始记录。

（二）配合乙方做好技术维护工作。

（三）未经乙方认可，甲方不得自行或委托第三方更改系统的设置、软件程序及数据结构；如变更或在系统内添置其它系统软件，应征求乙方意见；否则由此引发的系统故障，乙方有权拒绝维护或另行以有偿方式修复故障。

（四）甲方应对乙方的所有维护记录、巡检报告予以签字或签章确认。若甲方在乙方提供维护服务后5日内未对维护记录、巡检报告进行签字或签章确认又未提出书面异议的，视为甲方认可乙方已提供的维护服务。

（五）甲方有权对乙方的项目实施业务进行全面的技术指导、检查、管理和监督，对检查中发现的问题及时向乙方提出书面或口头改

进意见。发现的问题有权要求乙方限期予以整改。

（六）甲方有权对乙方不符合本项目要求规定的行为提出书面整改要求，若乙方拒绝整改的，甲方有权进行处罚。

（七）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。

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

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

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

（十一）甲方应按时支付款项。本项目实施经费由政府拨款，如因不确定因素影响，拨款未能及时到位，甲方应积极协调。

（十二）若因甲方上级单位政策调整导致合同无法继续履行的，甲乙双方共同协商合同变更事宜

五、乙方的权利和义务

（一）乙方将严格依照本合同第一条第 1、2 款所约定的内容和方式为甲方提供运行维护服务。

（二）乙方将根据维护服务情况，向甲方提供维护记录和巡检报告。

（三）乙方有权根据合同按期收取合同款。

（四）乙方有权对管理工作提出建议。

（五）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。

（六）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。

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

（八）乙方应严格按照法律相关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，并按照政府有关政策规定及时作出调整。

（九）乙方负责按照劳动法的有关规定，支付信息采集员加班费。

（十）乙方负责项目实施过程中意外事故的处理，并承担一切相关费用。

（十一）如甲方不能按时拨付项目合同款，乙方有权力中止项目服务。

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

（十三）乙方应严格按照甲方《招标文件》的规定（本合同附件）及具体信息采集监督考核办法要求认真实施本项目。同时，甲方按《招标文件》要求、信息采集监督考核办法及乙方在《招标文件》中做出的承诺性条款对乙方的项目实施质量进行检查考评，根据检查结果所产生的应扣款，经书面通知乙方并核实确认后，直接于合同金额中扣除。

（十四）乙方人员在服务期间发生工伤等其他意外事故，由乙方处

理并承担法律规定的费用。

六、乙方维护责任的免除情形

除非双方在本合同其他条款另有约定或另有其他书面签章文件约定，乙方提供的标准维护服务不包括以下情况：

（一）因甲方严重操作不当、甲方系统设备遭受病毒感染或遭受第三方破坏所造成的系统损坏或故障。

（二）因甲方自行改动系统和数据结构所造成的系统损坏或故障。

（三）因甲方进行系统迁移所造成的系统损坏或故障。

（四）甲方未征得乙方意见，自行变更或在系统内添置其他系统软件致使系统损坏或故障。

（五）因不可抗力所造成的系统损坏或故障。

七、合同履行过程中，发生下列情形之一的，甲方有权终止本合同，乙方应向甲方支付合同总额的百分之二十作为违约金。违约金不足以弥补甲方所受损失的，乙方还应予以赔偿：

（1）因乙方原因导致甲方设备损坏、重大系统故障、系统信息丢失、人员伤亡等事故，甲方遭受重大损失的；

（2）乙方不遵照安全、消防等规定开展工作，造成人员伤亡或安全、消防等责任事故的；

（3）乙方违反信息安全义务，给甲方造成重大损失或重大影响的；

（4）因乙方的违约行为，给甲方造成重大损失或重大影响的；

（5）因上级单位政策调整，乙方不同意变更合同而无法继续履行的。

八、违约责任

（一）任何一方有证据表明对方已经、正在或将要违约，可以催促对方，在对方 15 日内仍未履行合同的情况下，守约方有权中止履行本合同，但应及时书面通知对方。若对方在合理期限内继续不履行、履行不当或者违反本合同，中止履行的一方可以解除本合同并要求对方赔偿损失。

（二）甲方单方面原因逾期付款的，逾期超过一周，应按照逾期付款金额的同期银行贷款利息向乙方支付违约金。甲方逾期付款时间超过 30 自然日的，乙方有权选择暂停服务；暂停期间仍计入乙方服务期间。同时乙方有权选择解除合同，届时，甲方除应向乙方支付已服务部分费用外，还应向乙方支付合同总金额 20% 的违约金，违约金不足以弥补乙方所受损失的，甲方还应予以赔偿。但甲方因特殊原因（预算未获批复、上级单位政策调整等）导致的延期付款除外。

（三）、乙方单方面原因未能按约定提供维护服务的，应按照合同总金额的 3% 按日向甲方支付违约金；同时，甲方扣除乙方未按约定提供维护服务期间的服务费用。如因乙方单方面原因，乙方未按约定提供维护服务超过 30 自然日的，经甲方书面催告乙方拒绝整改的，甲方有权选择解除合同并不支付该违约行为发生后的服务费用，同时，乙方向甲方支付本合同总价 20% 的违约金。违约金不足以弥补甲方所受损失的，乙方还应予以赔偿。

九、不可抗力

（一）本合同所称不可抗力是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，包括但不限于洪水、地震、火灾、台风等自然灾害以及战争、动乱、政府行为等社会事件。

(二) 一方因不可抗力不能履行合同的，应立即将相应情况书面通知另一方，并在不可抗力发生后 7 日内，提供不可抗力发生的有效证明。

(三) 双方将根据不可抗力事由对履行本合同影响的程度，协商采取免除部分或全部责任、延期履行本合同等处理办法；一方因不可抗力确实无法继续履行合同的，双方可解除本合同。一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

十、争议解决方式

双方应及时全面履行各自的义务。因本合同履行、中止、终止或解除发生争议的，双方应友好协商解决；协商不成的，任何一方均有权向合同履行地有管辖权的人民法院起诉解决。

十一、合同生效、变更、终止和其它

(一) 本合同经双方签字盖章后生效，至 2024 年 6 月 16 日终止。

(二) 本合同如有变更或补充，双方应以签章的书面补充协议形式进行。

(三) 本合同一式 4 份，签章后由甲、乙双方各持 2 份，具有同等法律效力。

(四) 本合同由以下附件组成，附件为本合同不可分割的部分，与合同正文具有同等法律效力。合同附件与正文约定不一致的，以合同正文为准。

十二、分项报价

序号	系统名称		单价（元/年）	合计（元/三年）
1	数据普查	基础数据普查	¥128,500.00	¥385,500.00
2	运营和维护	软件平台维护	¥278,370.00	¥835,110.00
3		硬件设备维护	¥473,170.00	¥1,419,510.00
4		实施服务运维	¥548,230.00	¥1,644,690.00
5		运营人员工资	¥1,871,214.29	¥5,613,642.87

以下无内容，为“淮滨县数字化平台运维服务项目”签章页

委托人 (甲方)	名称(或姓名)				(签章)	 单位公章 年 月 日
	法定代表人				(签章)	
	委托代理人				(签章)	
	联系(经办)人				(签章)	
	住所 (通信地址)		邮政 编码			
	电话		传真			
	开户银行					
	帐号					
受托人 (乙方)	名称(或姓名)	北京数字政通科技股份有限公司			(签章)	 合同专用章 或 单位公章 年 月 日
	法定代表人				(签章)	
	委托代理人				(签章)	
	联系(经办)人				(签章)	
	住所 (通信地址)	北京市海淀区东北旺西路8号中关村软件园9号楼国际软件大厦三区101		邮政 编码	100193	
	电话	010-56161666	传真	010-56161688		
	开户银行	建设银行中关村软件园支行				
	帐号	11001125700052517986				

附件一：维护清单

数据普查服务

数据普查				
序号	项目名称	功能	数量	单位
1	地理编码	外业数据测绘	平方公里	24
		内业数据录入	平方公里	24
2	部件普查	部件数据坐标信息采集	平方公里	24
		部件数据属性外业调查与拍照	平方公里	24
		部件权属信息调查与收集	平方公里	24
		部件权属信息确认	平方公里	24
3	网格划分	单元网格划分	平方公里	24
		责任网格划分	平方公里	24
4	数据处理与建库	地形图数据处理与建库	平方公里	24
		网格数据库处理与建库	平方公里	24
		地理编码数据处理与建库	平方公里	24
		部件数据处理与建库	平方公里	24

软件平台维护清单

软件平台维护清单				
序号	项目/设备名称	技术参数	单位	数量
1	数据库管理系统	ORACLE 11g 企业版 50 用户 含 RAC	套	1
2	中间件	所实现的功能必须符合 J2EE1.5 规范，支持业界多种开放性标准，包括 HTTP、XML、LDAP、Web Services 等。必须支持各种主流平台，如 HP - UX、IBM AIX、SUN SOLARIS、WINDOWS NT/2000、Linux、SCO UNIX 等。支持多种数据库，如 Oracle、Sybase、MS SQL SERVER 等数据库，并对数据库的访问效率提供优化。	套	2
3	GIS 平台	为普查数据提供服务器端、桌面显示和手机端开发包的 GIS 组件，支持 64 位操作系统，能够支持跨主流 Windows、Linux 操作系统平台；支持对 SQL Server、Oracle、PostGRESQL 等数据库的空间数据进行在线编辑；要求能提供 GIS 平台的架构容灾策略；要求具备与其他企业级系统（如 ERP、CRM、BI 等）集成整合的能力，桌面软件：1.桌面软件应支持 Window2000，32 位和 64 位	套	1

		WindowsXP/2003/2008/Vista/windows7 操作系统		
4	操作系统	linux server 企业版	套	2
5	操作系统	windows server2012 标准版	套	5
6	杀毒软件	含 10 服务器+50 客户端	套	1
	应用软件平台			
	核心系统			
1	地理编码子系统	地理编码子系统是数字城市管理最要 的支撑系统之一，地理编码技术能够把 具有地理位置的信息资源赋予地理坐 标。通过地理编码，将城市现有的地址 进行空间化、数字化和规范化，在地址 名称与地址实际空间位置之间建立起对 应关系，实现地址空间的相对定位，可 以使城市中的各种数据资源通过地址信 息反映到空间位置上来，提高空间信息 的可读性，在各种空间范围行政区内达 到信息的整合。通过地理编码技术对城 市部件进行分类分项管理，最终实现城 市管理由盲目到精确，由人工管理到信 息管理的转变。系统基于空间地理信息平台，还提供了 空间地图的发布、展示功能，将地理编 码成果直接与空间地图结合，实现了图 文一体的地理编码支持体系。为无线采 集、监督中心受理、协同工作、监督指 挥等子系统提供地理编码服务，实现地 址描述、地址查询、地址匹配等功能，实现对市政综合监管信息的空间定位。	套	1
2	监督中心受理子系统	该子系统的主要工作是受理来自城市管理信 息采集员，社会公众拨打热线举报的城市管理 问题，以及领导批示的问题。监督中心受理子 系统供城市管理监督中心办公人员使用。监督 中心受理子系统主要负责记录和登记城市管 理中发生的问题，根据城市管理监督员事件 （部件）问题上报和社会公众举报生成系统中的 案件记录，同时案件记录在系统中流转。监 督中心受理子系统与城市管理地理信息系统 紧密结合，实现问题定位。 监督中心受理子系统主要包括以下功能模块： 问题登记、部件和事件定位、监督员现场核实、 立案及案件审批、结果核查及反馈、结案归档 管理等。 信息采集器上报的表单信息通过无线通信网 关接入无线通讯服务器，通过分析相关数据， 提取表单内容，直接生成问题登记信息，并由 操作人员进行业务办理。	套	1

3	协同工作子系统	协同工作子系统提供给监督中心、指挥中心、各个专业部门以及各级领导使用。各级领导、监督中心、指挥中心可以方便查阅问题处理进度和处理结果，可以随时了解各个专业部门的工作状况，并对审批流程进行检查、监督、催办。系统将任务派遣、任务处理反馈、任务核查、任务结案归档等环节关联起来，实现监督中心、指挥中心、各专业管理部门和政府之间的资源共享、协同工作和协同督办。	套	1
4	应用维护子系统	应用维护子系统是给系统管理员使用的管理平台，是数字城管业务的配置管理工具和维护平台，用于配置维护城市管理业务基本信息，维护数字城管业务体系内组织机构，完成岗位、人员权限管理，可以方便快捷地调整系统使之适应用户需要，并在系统运行过程中不断的完善系统配置以适应业务变化的需求。当用户业务分类、管理范围、部门人员及管理方法发生变化时，系统管理员通过该系统可以实现快速配置实现。另外系统也是数字城管系统运行的监控工具，可以监控系统的服务器信息，数据库基本参数等信息。	套	1
5	基础数据资源管理子系统	基础数据资源管理子系统是给系统管理员使用的管理平台，用于维护数字城管信息系统所使用的空间地理信息数据，实现空间地理信息数据的发布，并对不同地图来源的整合。当用户空间管理范围、空间数据、部件数据发生变化时，系统管理员通过系统可以实现空间数据的维护。	套	1
6	大屏幕监督指挥子系统	监督指挥子系统是监督中心使用的综合信息展示平台，既可以在日常工作中实时监控数字城管业务运行状况，又可以在相关人员参观时，展示数字城管运行成果。系统一般投影到大屏幕显示墙上，为用户提供实时的城市管理问题上报及处置情况，查看全区域的城市管理问题信息及地图分布，能够查看全范围的城市部件信息，查看城市管理综合评价结果及监督员监控信息。	套	1
7	数据交换子系统	数据交换子系统主要用于实现与上一级城市市政综合监管信息系统的数据交换，交换信息可包括问题信息、业务办理信息、综合评价信息等。通过建立统一的政务信息交换标准规范及数据交换系统，实现城市电子政务信息的整合与共享。在市县两级的数字城管信息系统建设中，通过	套	1

		数据交换子系统，实现市级数字城管系统与县级系统的业务交互，数据共享等功能。		
	拓展系统			
1	领导移动督办子系统	通过领导移动终端，打开手机就能看到最新城市管理运行状况，能够随时对重要问题进行督办。此外，能够查看数字化城市管理系统中的各类问题信息，让领导全面了解城市管理运行情况。	套	1
2	业务短信子系统	业务短信子系统是城市管理平台在无线网络上的延伸，通过业务短信功能与协同工作系统的紧密结合，实现对案卷到达提醒、任务催办、超时提醒、群发短信等功能，保障数字化城市管理系统参与人员之间的消息畅通，避免因处置单位操作人员在不电脑旁边而影响案卷的处置效率。	套	1
3	视频监控子系统	整合现有淮滨天网视频资源，大部分区域已经覆盖，用于对城市进行远程实时监控，以及相关管理问题的上报、辅助核实核查。视频监控子系统是数字化城市管理系统的-一个重要组成部分，通过建立视频图像监控系统，能够为数字城管模式提供实时监控和现场调度指挥功能，将信息采集员巡查不到的区域实现 24 小时监控，并弥补了信息采集员巡查的时间差问题。系统为监督指挥中心提供了迅速直观的信息，从而能够对城管问题做出准确判断并及时响应，并能够对监控范围内的突发性城市管理问题录像取证，达到综合治理效果。 视频监控子系统主要为应用软件系统，依托于视频监控硬件平台提供的 ocx 控件，实现视频播放、截图等功能，将其与数字城管受理、协同子系统相结合，为城市管理问题的发现、取证服务。 为了更好的将监控成果应用于城管，数字化城市管理系统可通过专用接口进行视频图像播放、视频源选择，实现对城市部件和事件的全方位、全时段的可视化监控管理。	套	1
4	移动处置子系统	移动处置子系统是提供为专业部门处置人员使用的手持移动办公应用平台，使专业部门人员无需再坐在电脑前等待问题的派遣，提高问题处置效率。通过该系统，相关人员可以及时接收指挥派遣来的城市管理问题，在现场问题处置完毕后，可以通过系统将处置结果反馈到监督指挥中心。	套	1
5	微信公众平台	微信平台是全体市民与数字化城市管理系统	套	1

		之间的一个桥梁。全体市民可以随时将发现的城管问题、投诉建议、问题咨询等信息通过微信平台公众号编辑问题后上报到城管系统监督中心，城管中心收到市民上报的问题后可以及时回复、反馈市民，实时处理问题；市民则可通过微信平台及时查看监督中心处理后的回复意见及咨询、投诉处理建议。 “微信平台”是为了方便市民上报、投诉或咨询城管问题的一个微信公众号。所有市民只需通过微信关注该微信公众号，均可进行上报、投诉、咨询、查看城管新闻等操作。用户关注该微信公众号后即可对公众号里提供的功能进行操作，这样使得用户的操作更加的简单、快捷、方便。		
6	车辆管理子系统	车辆管理子系统利用 GPS、北斗技术，实现对全县范围内装有车载终端的渣土车辆、执法车辆、环卫车辆的准确定位。结合大屏幕监督指挥子系统显示，可以准确知道每个监督员，每辆渣土车、环卫车的当前位置，并查看到车辆运行时的视频图像，可以查询到相关信息，例如：人员编号、联系人姓名、联系电话、车牌号，车辆型号等。便于对监督员和渣土、环卫进行集中管理调度，处理应急事件。基于项目该部分硬件厂商提供的数据，进行数据展现。	套	1

硬件设备维护清单

硬件设备维护清单				
序号	项目/设备名称	技术参数	单位	数量
	服务器设备			
1	数据库服务器	4U 机架式服务器 配置≥2 颗 Intel E7-4820v3 1.9G 6.4QPI 25M 10C CPU 配置≥32G DDR4 2133 ECC REG 内存, 支持≥96 个内存插槽, 支持≥6TB 内存, 支持内存保护、内存镜像、内存热备和内存热插拔 配置≥4 块 300GB 10K 2.5 寸 SAS 热拔插硬盘, 可扩展≥24 个外置热拔插硬盘 配置≥1 块 1GB Cache PCI-E 八通道 SAS RAID 卡, 支持 RAID0/1/5/10/50 配置 4 个千兆 RJ45 网口 配置一块双口 8Gb PCI-E 光纤 HBA 卡 USB-DVDRW 光驱 支持≥11 个 PCI-E 插槽, 其中支持≥4 个 PCI-E3.0 x16 插槽, 支持≥7 个 PCI-E3.0 x8 插槽	台	2

		配置≥1+1 热插拔冗余铂金电源, 单个电源功率≥920W, 最大可选 4 个电源 集成 BMC 芯片, 支持 IPMI2.0 和 KVM Over IP 高级管理功能 可兼容 Windows Server 2008/2012 R2 64bit, Red hat Enterprise Linux 6.2 64bit, Vmware ESXI 5.5U2 等 每年提供一次原厂工程师上门检修诊断服务		
2	GIS 服务器	2U 机架式服务器 配置≥2 颗 Intel Xeon E5-2620v3 2.4G 15M 6C CPU 配置≥16G DDR4 2133 ECC REG 内存, 支持≥24 个内存插槽, 最大可支持 1.5TB 内存容量 配置≥4 块 300GB 10K 2.5 寸 SAS 热插拔硬盘, 支持≥12 个外置热插拔硬盘 配置 2GB Cache、12Gb RAID 控制器, 支持 RAID0/1/5/10/50 配置 2 个千兆 RJ45 网口 配置一块双口 8Gb PCI-E 光纤 HBA 卡 超薄 DVD-RW 光驱 最大支持 10 个 PCI-E 3.0 插槽 配置热插拔铂金 1+1 冗余电源, 单个电源功率≥550W 集成 BMC 芯片, 支持 IPMI2.0 和 KVM Over IP 高级管理功能 可兼容 Windows Server 2008/2012 R2 64bit, Red hat Enterprise Linux 6.2 64bit, Vmware ESXI 5.5U2 等; 每年提供一次原厂工程师上门检修诊断服务	台	1
3	应用服务器	2U 机架式服务器 配置≥2 颗 Intel Xeon E5-2620v3 2.4G 15M 6C CPU 配置≥16G DDR4 2133 ECC REG 内存, 支持≥24 个内存插槽, 最大可支持 1.5TB 内存容量 配置≥4 块 300GB 10K 2.5 寸 SAS 热插拔硬盘, 支持≥12 个外置热插拔硬盘 配置 2GB Cache、12Gb RAID 控制器, 支持 RAID0/1/5/10/50 配置 2 个千兆 RJ45 网口 配置一块双口 8Gb PCI-E 光纤 HBA 卡 超薄 DVD-RW 光驱 最大支持 10 个 PCI-E 3.0 插槽 配置热插拔铂金 1+1 冗余电源, 单个电源功率≥550W 集成 BMC 芯片, 支持 IPMI2.0 和 KVM Over IP	台	4

		高级管理功能 可兼容 Windows Server 2008/2012 R2 64bit, Red hat Enterprise Linux 6.2 64bit, Vmware ESXI 5.5U2 等; 每年提供一次原厂工程师上门检修诊断服务		
4	服务器机柜	42U 服务器机柜 600*1000*2200 后双开门, 侧面可拆, 可不带风扇 (含 PDU、理线架) PDU 诊断, 理线架重新加固, 机柜检查固定	台	3
5	kvm	1U 高度, 显示器、键盘、鼠标一体机 8 路切换, 含线缆 已知有 4 路视频不能正常显示, 检查更换相应线缆。	套	1
存储设备				
1	光纤交换机	24 口 SAN 光纤交换机, 激活 8 个模块;速率端口速度 8Gbps, 配置 8 个 SFP 模块及线缆。 采用多租户元素, 例如分区、服务质量(QoS)和虚拟结构 · 借助 10Gbps 密集波分多路复用(DWDM)链路支持、加密和压缩, 保护城域网扩展 · 借助企业级可靠性、可用性和可维护性(RAS)以及增强的诊断功能, 有助于大限度地减少停机时间 此外, 采用新 Fabric Operating System (FOS) 软件的 ASIC 还可提供电缆和光纤诊断, 以及实时电力监控。	台	2
2	磁盘阵列	1、2U24 盘位机架式, 全双活控制器架构存储设备; 2、配置 16GB 高速缓存 (固定缓存, 非增加 SSD 缓存); 支持 SSD 二级缓存, 提升存储读性能优化, 支持 SSD 二级缓存容量≥1200GB; 3、本次配置 12 块 600G 企业级 10000 转 SAS 磁盘; 4、标配 4 个 8Gb FC 主机接口, 含 4 个 8Gb SFP 模块; 5、配置 1+1 冗余电源, 超过 90%电源转换效能; 7、配置数据缓存永久保护功能; 、支持自动快照功能; 最大支持 256 个快照; 8、支持自动精简配置功能; 9、支持远程复制功能; 10、支持卷克隆功能; 每年提供一次原厂工程师上门检修诊断服务	台	1
3	备份一体机	1、机架式数据保护一体机, 2U12 盘位, 64 位双核存储处理器*1, 16GB 缓存, 最大 192GB; 2、支持 RAID0、1、10、5、6; 3、含数据保护软件; 提供数据备份、支持全局重	台	1

		复数据删除、应用数据、数据库的持续数据保护、裸机设备灾难恢复； 4、支持以非脚本的方式实现对 Oracle 数据库的单表级细粒度恢复，且支持在线恢复，不影响恢复过程中对 Oracle 其它正常数据的在线使用 5、支持 Vmware 虚拟化备份数据 6、冗余热插拔电源模块*2； 7、本次配置至少支持 2 个数据库备份模块，进行数据库数据保护； 8、本次配置至少支持 10 个操作系统文件备份模块，进行文件保护； 9、本次配置至少 10TB 的后端备份存储容量； 每年提供一次原厂工程师上门检修诊断服务		
	网络设备			
1	核心交换机	主控板槽位数 2 个；业务板槽位数 3 个；双主控，冗余电源、风扇，36 个 10/100/1000T 千兆端口，12 个千兆光口，配多模模块 4 个，10KM 单模模块 4 个； 交换容量 4.8Tbps； 包转发率 1440Mpps； 支持 IPV4 静态路由、RIP、OSPF、IS-IS、BGP4 等； 支持 IPv6 静态路由、RIPng、OSPFv3、IS-ISv6、BGP4+； 支持 IPv4/IPv6 等价路由、策略路由、路由策略 支持 IPv4 和 IPv6 双协议栈； 支持 Pingv6、Telnetv6、FTPv6、TFTPv6、DNSv6、ICMPv6； 支持 IPv4 向 IPv6 的过渡技术，包括：IPv6 手工隧道、6to4 隧道、ISATAP 隧道、GRE 隧道、IPv4 兼容自动配置隧道； 支持 CSS 横向虚拟化； 支持 SVF 纵向虚拟化； 每年提供一次原厂工程师上门检修诊断服务	台	2
2	汇聚交换机	24×10/100/1000Base-T， 4 个复用的千兆 SFP Combo ,2 个单模模块、2 个多模模块 包转发率>100Mpps 交换容量>250Gbps 支持交流电源，90V-240V，50-60Hz 支持 DHCP Snooping trust，防止私设 DHCP 服务器； 支持 DHCP snooping binding table (DAI, IP source guard)，防止 ARP 攻击、DDOS 攻击、中间人攻击；	台	2

		支持 BPDU guard, Root guard。 支持 MFF, 用于减轻网关 ARP 处理负担, 降低网关受 ARP 攻击的风险, 实现用户间的二层隔离。 支持 802.1X。 支持基于第二层、第三层和第四层的 ACL 支持双向 ACL 支持 VLAN ACL 和 IPv6 ACL; 支持 IP/Port/MAC 的绑定功能 至少具备 8 个队列; 支持 SP, DWRR, SP+DWRR 调度方式; 支持双向端口限速, 限速粒度 64K; 提供广播风暴抑制功能 每年提供一次原厂工程师上门检修诊断服务		
3	接入交换机	1、24 个 10/100Base-T 以太网端口, 2 个复用的千兆 SFP, 2 个 10/100/1000Base-T 以太网端口; 2、交流供电; 3、包转发率: 6.6Mpps, 交换容量: 32Gbps 配置多模模块 2 个; 每年提供一次原厂工程师上门检修诊断服务	台	3
4	负载均衡设备	提供 4 个千兆以太网口 (10/100/1000 Base-TX (GbE)) 单向吞吐量 >= 4Gbps, 最大并发连接数 >= 4000000, 四层处理能力 >= 140000, 七层处理能力 >= 1000000, HTTP 压缩能力 >= 700M, 支持透明模式、反向代理模式、三角传输模式 负载均衡提供丰富的负载均衡功能, 通过单台设备即可同时完成服务器负载均衡、链路负载均衡以及全局负载均衡功能, 负载均衡所提供服务器负载均衡算法不少于 20 种。 负载均衡支持 http、tcp、icmp、tcps、dns、srcipt-tcp、script-udp、radius-auth、radius-acct、sip-tcp、sip-udp、rtsp-tcp、https 等健康检查的类型, 支持 Http Request、Http Responder 等主动式服务器健康检查方法。 负载均衡管理采用加密的方式进行访问, 支持基于 ssh 的命令行方式和基于 https 的图形管理方式。 负载均衡无需额外安装客户端软件, 就可以在设备的管理界面上看到自带的实时流量及系统开销统计图表, 同时自带日志报警和输出功能 支持 VRRP 协议, 支持多种高可用性模式: A/A 模式, A/S 模式, 最多可以支持 32 台设备的集群; 支持 FFO 心跳线双机 failover 切换功能, 能够及时发现设备故障, 双机切换时间小于 20ms。 每年提供一次原厂工程师上门检修诊断服务	台	1
安全设备				

1	防火墙	2U 机架式主机，双电源，标配 6 个千兆电口、4 个千兆 SFP 插槽（含多模光模块），吞吐率≥5Gbps，最大并发连接数≥300 万，每秒新建连接数≥7 万。 辅助功能：接入方式 防火墙系统可以提供对复杂环境的接入支持，包括路由、透明以及混合和虚拟线四种接入模式； 每年提供一次原厂工程师上门检修诊断服务	台	2
2	入侵防御系统	4 个 10/100/1000BASE-T 接口，4 个 SFP 插槽，配 2 个 SFP 多模光模块； 整机吞吐量 4G，IPS 吞吐量 2G，最大并发连接数 260 万； 要求支持直连、路由、VLAN、旁路监听、混合部署等多种接入模式；求支持多端口链路聚合； 要求支持基于源/目的地址、接口的策略路由； 要求支持 VLAN、MPLS、PPPoE 网络，能够在该网络环境中检测出攻击事件； 要求支持 IPv6、IPv6 over IPv4、IPv6 和 IPv4 混合网络，能够在该网络环境中检测出攻击事件； 要求攻击规则库单独分开，可支持手动、自动、以及离线升级，要求应用识别规则库单独分开，可支持手动、自动、以及离线升级 要求 URL 过滤库单独分开，可支持手动、自动、以及离线升级； 支持病毒库，单独分开，可支持手动、自动、以及离线升级； 每年提供一次原厂工程师上门检修诊断服务	台	1
3	统一安全管理及运维审计平台	标准 1U 设备，提供 4 个千兆电口 支持后台资源数：100 个资源数授权 支持各类于运维协议和工具的账号密码代填，实现单点登录。只需通过堡垒机认证，可直接访问后端所有授权的设备和资产。系统除了支持常规的图形终端协议（RDP、VNC、X11）、字符终端协议（Telnet、SSH）、文件传输协议（FTP、SFTP）、WEB 应用协议（HTTP、HTTPS），支持各类数据库运维工具（Oracle、SQL Server、DB2、MySQL、Informix、Sybase、PostgreSQL、Mongo DB、达梦、人大金仓等），还支持各类其他应用工具（AS400、Real VNC、PCAnywhere、Radmin、DameWare、CiscoASDM、VMware vSphere Client 等），各类协议及应用程序单点登录的内置支持多达 80 余种；另外针对个性化应用程序的登录还支持自定义程序代填方式（CommonAPP），可满足绝大部分程序的单点登录支持。 系统提供身份认证，自然人（员工帐户）登录系统	台	1

		时支持静态口令、Radius 认证、LDAP、AD 域、数字证书认证、动态令牌认证、USBKEY 认证、指纹认证、手机动态令牌认证、CAS 认证、SAML 认证等 10 余种认证因子； 系统内置动态令牌认证系统，用户无需额外部署认证服务器，通过配置动态令牌实现双因素认证；并且自有 OTP 动态令牌 APP 和微信小程序，同时可兼容 Google、FreeOTP、ZB 身份验证器等常用手机动态令牌 APP 认证； 支持多因子认证自定义组合，可为不同用户组分配不同的认证策略，支持单因素，双因素和多因素的认证策略。 实现对图形终端 RDP、图形应用操作的细粒度访问控制，支持对磁盘通道、剪贴板、声音、打印机、智能卡进行控制，控制细粒度到具体的自然人以及磁盘通道、剪贴板的上下行操作控制，并对下载文件进行提取备份； 提供对 FTP/SFTP 传输的文件审计及备份提取功能，对传输的内容严格审计及上下行操作控制，杜绝小概率安全事件，记录审计结果。当事件发生时，可追溯到恶意文件及脚本的源头。 每年提供一次原厂工程师上门检修诊断服务		
4	VPN 服务器	设备具备 10/100/1000BaseTX 电口 4 个，SSL VPN 加密速度=700Mbps，SSL VPN 最大并发会话数=4w，每秒新建连接数=2W，本次配置 100 个 SSLVPN 并发授权。 每年提供一次原厂工程师上门检修诊断服务	台	1
5	网闸	基本规格：系统内部采用“2+1”模块结构设计，即包括外网主机模块、内网主机模块和隔离交换模块；内、外机各 6 个千兆电口，吞吐量：1Gbps；并发连接数：80000；冗余电源，内、外网分别具有独立的管理接口； 功能要求：支持默认路由、静态路由及基于源地址的策略路由功能。 支持文件交换、数据库访问、FTP、安全浏览、视频监控等模块； 支持入侵检测功能，可对网页攻击、缓冲区溢出攻击、后门/木马、P2P、病毒/蠕虫、拒绝服务攻击、扫描类攻击等多种攻击类型进行实时检测并记录日志。 每年提供一次原厂工程师上门检修诊断服务	台	2
	坐席终端机办公设备			
1	坐席电脑	i7 处理器,内存容量 8G，内置磁盘容量 500GB，DVD 光驱，10/100M 快速以太网口 1 个，光电鼠	台	9

		标、键盘、Windows 7, 独立显卡 1G 显存, 21.5 寸液晶*2		
2	办公电脑	i7 处理器,内存容量 4G, 内置磁盘容量 500GB, DVD 光驱, 10/100M 快速以太网口 1 个, 光电鼠标、键盘、Windows 7, 独立显卡 1G 显存, 21.5 寸液晶	台	8
3	笔记本电脑	HUAWEI MateBook X Pro 屏幕尺寸 14.2 英寸 运行内存 16GB 屏幕色彩 P3 色域,平均 DeltaE < 1, 支持多屏同色显示 电池容量 60Wh (额定容量) 存储容量 1TB 分辨率 3120 x 2080 CPU 型号英特尔® 酷睿™ i7 处理器 CPU 核数 12 核	台	9
4	投影仪(含幕布支架)	投影技术 LCD;显示芯片 0.63 英寸芯片纠错;亮度 4000 流明;对比度 4000:1;标准分辨率 WXGA (1280*800);扫描频率水平: 15 千赫兹-100 千赫兹 (RGB: 24 千赫兹或以上);垂直: 50 赫兹至 120 赫兹 (HDMI: 50 赫兹至 85 赫兹);包括 100 寸电动投影幕布以及支架 投影仪的灯泡每年更换一个。LCD 镜片更换两个。	台	1
5	复合机	柯尼卡美能达 C226 产品类型 数码复合机 颜色类型 彩色 涵盖功能 复印/打印/扫描 速度类型 中速 最大原稿尺寸 A3 内存容量 标配: 1GB, 最大: 3GB 供纸容量 标配纸盒: 500 页 (2 个), 手送纸盘: 100 页 介质重量 纸盒: 60-256g/m ² , 手送纸盘: 60-256g/m ² 双面器 标配 自动输稿器 选配 网络功能 支持有线网络打印 接口类型 USB1.1/2.0 10Base-T/100Base-TX/1000Base-T (RJ-45 网络接口) 保证每年的墨盒使用, 根据现在情况每年更换两次原厂墨盒;	台	1
6	碎纸机	碎纸效果 4×40mm; 碎纸能力 16 张/次; 碎纸速度 ≥2m/min; 碎纸箱容积 31L;	台	1

7	数码相机	产品类型三防；操作方式全手动操作；传感器类型 CMOS；传感器尺寸 1 英寸（13.2*8.8mm）；有效像素 1425 万；等效 35mm 焦距 30-75mm；镜头结构 6 组 8 片（包括 1 枚 ED 镜片组件 1 枚非球面镜片组件），1 枚保护玻璃组件；	台	1
	大屏幕设备			
1	屏体部分	1) 显示屏规格：室内表贴三合一全彩色高清 LED 显示屏，像素点间距$\leq 1.875\text{mm}$，大屏幕显示面积：24 m^2；整屏平整度：$\leq 0.1\text{mm}$。 2) 支持前/后维护。 3) LED 灯管：采用 SMD 表贴三合一 LED 灯。 4) 像素失控率：整屏失控率不大于百万分之一； 5) LED 显示屏使用寿命不小于 10 万小时，平均失效间隔工作时间 MTBF 不小于 5 万小时； 6) LED 显示屏通过蓝光辐射检测 7) 校正功能：支持单点检测逐点校正功能，单点亮度校正，单点颜色校正；信号支持双回路热备份自动转换；支持单点维修更换。 8) 屏幕亮度：0~1200cd/ m^2 可调， 9) 对比度：$\geq 7000:1$； 10) 刷新频率及换帧频率：刷新频率$\geq 3840\text{Hz}$，换帧频率$\geq 60\text{Hz}$； 11) 显示屏具备低亮高灰功能，亮度调节至 700cd/ m^2 前提下灰度等级为 16bit； 12) 显示屏具有防火阻燃性能，依据 UL94 V-0 阻燃标准进行测试，显示屏符合 UL94 V-0 阻燃标准； 13) 产品采用专业的精细化设计，具备优良的稳定性，通过防尘测试；依据 GB4208-2008 标准测试，显示屏符合要求，防护等级达到 IP6 级。 每年提供一次原厂工程师上门检修诊断服务	m^2	24
2	图像处理系统及控制器	1) 图像拼接控制器采用全模块化结构设计、支持板卡热插拔，单通道数据带宽不小于 10Gbps，单机带宽不小于 180Gbps，设备支持级联使用，N 台级联系统总带宽：$N \times$单机带宽。 2) 图像控制器采用全硬件设计，不需 Windows/Linux 操作系统，数据实时处理，不存在计算机病毒问题。意外断电不会造成数据损失，加电即可工作，启动时间小于 5 秒，可经受频繁开关机。 3) 全模块化结构设计，支持板卡热插拔，具有 FPGA 硬件图形并行处理功能，采用实时信号数据流与超分辨率计算机图像数据流独立并行处理技术，视频/计算机信号处理采用全硬件后端处理技术，完全不占用系统资源；采用嵌入式系统管理	套	1

		架构。 4) 图像控制器采用模块化处理技术, 各个图像处理板卡及功能模块均为插卡设计, 各个图像处理板卡及功能模块均为插卡设计, 支持各个图像处理板卡和功能模块的热插拔快速维护, 无需重启或刷新设备。支持系统的业务自动恢复, 业务恢复时间$\leq 10s$; 5) 支持任意区域划分显示, 支持所有显示信号随机开启窗口与定义尺寸, 支持显示画面的整屏显示、分区域显示, 以及自由缩放、移动、漫游等。 6) 输入信号切换实时、无缝, 无黑场现象, 任意信号切换时间$\leq 0.5S$, 单个信号开窗操作瞬时执行; 7) 具有输出通道智能匹配分布式管理功能, 输出通道与显示单元可以任意连接, 无需遵循既定连接次序, 通过软件拖放信号至任意通道即可实现任意窗口、整屏拼接显示。 8) 具有显示墙多屏信号精确同步功能, 支持共用时钟控制, 确保所有输出通道在同一时刻输出画面, 使各单元间信号窗口显示达到 0 误差同步。保证整个显示墙的画面同步性; 9) 具有完善的设备信息监控和保护功能, 系统所有进、出风口、板卡、核心部件采用实时监控, 实时采集传感器信息, 读取温度、转速等状态, 判断自身运行状态。当出现温度过高、电压超过门限、风扇转速不正常等状况时, 会报警提示, 或自动关闭有问题的板卡甚至电源, 实现设备自我保护 10) 应具有较高的系统稳定性和可靠性, 可全年持续工作, 支持全年 7×24 小时连续运行。整机平均无故障工作时间 $MTBF \geq 12$ 万小时, 平均恢复前时间 $MTTR < 10S$; 11) 信号输入: 24 路 DVI 信号, 输出: 12 路 DVI 信号 每年提供一次原厂工程师上门检修诊断服务		
	视频监控设备			
1	户外高清摄像机系统	图像传感器 1/1.9 英寸; 最大图像尺寸: 1920×1080; 水平解析度 1100TVL; 最低照度: 彩色: 0.001Lux, 黑白: 0.0001Lux; 补光距离 200 米; 焦距: 6mm ~ 156mm; 光学变倍: 26 倍, 数字变倍 16 倍; 光圈值: F1.5 ~ F4.3; 水平范围: $0^\circ \sim 360^\circ$连续旋转; 垂直范围: $-35^\circ \sim 90^\circ$自动翻转 180°后连续监视;	台	29

		键控速度：水平手控最大速度 440°/s； 支持透雾功能； 防护等级：IP67； 配支架 每年提供一次原厂工程师上门检修诊断服务		
2	户外摄像机供电系统	摄像机取电，含道路开挖、恢复及文明施工、安全施工措施、垃圾清运，维护期间，电路的维护。	台	29
3	防雷接地系统	网络、电源二合一防雷器，室外防水箱、立杆及挑臂的防雷接地处理	台	29
4	一体化视频管理平台	采用嵌入式 Linux 一体机结构，硬件软件一体化； 支持 16 盘位，本地硬盘 RAID 0、1、5、6、10； 产品功能：用户管理、设备管理、组织管理、录像管理、报警设置、系统设置、日志管理、实时监视、云台控制、录像回放、报警通知、视频上墙、电子地图； 支持电子地图功能，可以对地图进行配置管理、框选、圈选等功能操作。 平台客户端的主要功能有：实时监视、录像回放、电子地图、报警管理、云台控制、语音对讲、视频上墙，以及本地配置等功能； 7 寸交互式彩色液晶前面板，支持系统信息显示和操作配置； 支持风扇、存储盘的热插拔； 码流输入：700Mbps（350 路 2M 视频），转发性能：700Mbps（350 路 2M 视频），存储性能：700Mbps（350 路 2M 视频）转发和存储性能相互独立 4 个千兆网口，支持网卡绑定，多址； 支持 GB28181、Onvif 标准协议设备直接接入； 支持车载设备接入 配置 16 块 4T 硬盘。 每年提供一次原厂工程师上门检修诊断服务	套	1
5	视频解码器	支持 VGA,HDMI 和 TV 辅助输出 最大支持 28 路 D1 或 14 路 720P 或 7 路 1080P 实时解码 支持真正的全高清显示，支持 1920x1080,1280x1024 和 1280x720 三种显示器分辨率	台	2
	呼叫平台设备			
1	IP 交换机	1、支持中继 32 路,支持 IVR30 路,支持录音 32 路,关键部件为主备、冗余备份、负荷分担方式工作,,支持的信令包括中国七号信令（SS7）、中国一号信令、ISDN PRI 信令、SIP 等,支持虚拟呼叫中心； 2、内置的 ACD 功能，提供硬件路由功能，CTI	台	1

		接口符合行业标准,支持与主流厂商呼叫中心平台的集成;提供 Windows, Linux, UNIX 等多种主流操作系统的版本; 3、支持多媒体统一排队功能,支持用户通过电话、Email、传真、Web、短信等多媒体呼叫的无缝统一路由功能; 4、呼叫进入排队系统队列的时间不超过 0.5 秒; 整个系统设备平均无故障时间 MTBF 不低于 10 年;		
2	IP 话机	IP PHONE 电话机	套	12
3	呼叫中心平台软件	录音系统、报表系统、电话外呼、自动外呼、黑名单、报读工号、三方会议、监控、监听、转移、传真、邮件、短信、强插、强拆;	套	1
4	IVR/录音服务器	Intel 酷睿 4 核 E6500 处理器, 4GB DDR3 内存, 500G 硬盘×2 (Raid1), 千兆网卡	台	1
	GPS 车载终端设备			
1	车载 GPS 终端	定位精度: <15 米 95%; 速度精度: 0.05 米/秒; 更新率: 每秒一次; 输入电压范围: 9V—30V 直流; 工作电流 120mA、12V; 工作环境: -20~+70℃	套	106
2	系统软件	终端接入、地图显示及对接开发 目前系统部署在微信发布服务器上,由于后台启动服务的一致性,整体系统需要移植到其他服务器,故需要重新部署系统和转发服务。	套	1
	指挥中心和机房相关设备			
1	指挥中心音响设备	高集成数字会议系统主机 采用 UHF 频段,全数字控制技术, 具备一个接收主机带多个会议单元功能, 安装方便; 具备手动选择需要的工作信道, 或者自动选择不受干扰的信道功能; 具有轮替 1-2-3-4, 限制 1-2-3-4 发言, 主席专有多种会议模式, 主席可以随时切断其它代表单元发言; 音频信号和控制信号皆采用无线传送, 解决无法布线问题, 会议单元可在信号覆盖范围内可任意移动; 外接视像主机 DS-SM8E, 对单元进行视像跟踪 (摄像头跟踪位置设置完毕后, 不能随意移动单元); LCD 显示分级菜单设计, 独立研发的数据通信算法, 主机最多可带 1000 个单元; 具备主机功能参数设置锁定功能, 防止其它人为误操作影响使用; 通过主机可以同时关闭所有联机话筒单元电源或者只关主机。 UHF 段液晶显示真分集可调频无线咪-双手持(一拖二)	套	1

		频率范围：740-790MHz；调制方式：宽带 FM； 可调范围：50MHz；信道数目：200；信道间隔： 250KHz；频率稳定度：±0.005%以内；动态范围： 100dB；最大频偏：±45K Hz；音频响应： 80Hz-18KHz(±3dB)；综合信噪比>105dB；综合 失真≤0.5%；工作温度：-10℃--+40℃；发射器 供电方式：LR6 AA 碱性电池（两节）。能穿墙 吸顶音响 10 个		
2	指挥中心装修维 修	指挥中心装修维修、中央空调、灯具、视频监控、 无线办公网络等（500m2）	项	1
3	机房装修部分维 护	机房内静电地板、防火门、插座照明、称重底座、 墙面彩钢板、墙面龙骨、墙面保温、地面防水防尘	项	1
4	UPS 和蓄电池	20KVA 三进单出主机，输入相电压范围：120~ 275Vac，频率范围：45~65，输入功率因数：满 载时≥0.99，电池输入电压：192V，输出电压： 220Vac±1%，输出频率（电池模式）：50±0.05% （电池模式），输出功率因数：0.8，过载能力： 105%~129%维持 10 分钟；125%~150%维持 1 分钟；智能化电池管理系统，可方便对电池进行均 浮充管理，过充与过放电的管理，延长蓄电池寿命。 12V100AH 阀控式密封铅酸蓄电池采用国际最新 设计和生产工艺，添加特殊辅助剂，不需维护，电池 在整个使用寿命期间无需加水补液，可靠性高，使 用寿命长，密封结构和阻燃外壳，在使用过程中不 会产生泄漏电解液的缺陷，自放电小，20℃下每 月的自放电率不大于 3%，满荷电出厂，无流动的 电解液，运输安全，使用严格的生产工艺，单体电 压均衡性佳。采用特殊板栅合金，抗腐蚀性性能及深 循环性能好，自放电极小。吸附式玻璃纤维技术 使气体复合效率高达 99%且内阻低，大电流放电 性能优良。 经过测试有 8 块电池已经达到损耗值，更换 8 块 电池。	项	1
5	配电柜	定制，配市电输入空开、ups 空开、空调空开、其 他若干分路空开，配电输入空开、若干 UPS 分路 输出空开	套	1
6	机房精密空调	(1)：单台制冷量 20KW，显冷量≥19KW；恒 温恒湿，下送风；(2)：单台送风量 5900m³/hr； (3)：能效比 (EER) ≥2.9；(4)：温度调节精 度：±1℃ (5)：湿度调节精度：±5% 室内机至室外机 70 米铜管安装距离 自动排水装置 50mm 高水泥防水围堰 每年加氟和整体保养服务	台	1

7	防雷接地	等电位连接铜排 30mm*3mm 铜排 30 米; 纺锤绝缘子 40mm*40mm 间距 1 米固定 30 个; 等电位接地箱 400mm*200mm*1500mm 1 台; 铜箔 50mm*0.2mm, 紫铜 190 米; 接地连接线 ZC-BVR 6mm² 100 米; 接地引下线 ZC-BVR 25mm² 30 米。	套	1
8	消防系统	气体灭火装置部分: 名称:柜式七氟丙烷灭火装置 规格:120L, 七氟丙烷柜式灭火装置, 由柜体、灭火剂瓶组、管路、喷头、信号反馈部件、压力显示部件、驱动部件等组成, 与火灾警报器、灭火控制器组成一套自动灭火系统。 可直接放置于防护区内, 具有可移动, 方便安装的特点; 规格:HFC-227ea 药剂 120kg; 气体灭火控制器 控制回路:气体灭火控制器专用于气体自动灭火系统中, 融自动探测、自动报警、自动灭火为一体的控制器, 气体灭火控制器可以连接感烟、感温火灾探测器, 紧急启停按钮, 手自动转换开关, 气体喷洒指示灯, 声光警报器等设备, 并且提供驱动电磁阀的接口, 用于启动气体灭火设备 手动控制盒 控制回路:手动控制盒可与各类气体灭火控制器配套使用, 安装在多路出入口或消防中心, 手动控制盒上标示: “急启” 和 “急停” 键, 一旦发生火情, 可及时操作手动控制盒上的 “急启” 键, 启动灭火装置; 若发生误报, 也可及时操作手动控制盒上 “急停” 键, 避免造成误启动, 一个分区配一个; 报警装置 名称:声光报警器 型号:声光报警器 (Audible and visual alarm) 又叫声光警号, 是为了满足客户对报警响度和安装位置的特殊要求而设置。 同时发出声、光二种警报信号。烟感温感同时触发时, 声光报警器启动 工作内容: 安装、调试、焊压端子 报警装置 名称:警铃 型号:警铃, 与报警主机共同使用, 现场警号报警, 声压: 115+/-3(dB/1m), 只有烟感温感其中的一个信号触发, 都会启动警铃 工作内容: 安装、调试、焊压端子 装饰灯 名称:放气指示灯 规格:放气指示灯专用于气体灭火系统, 可通过气体区控输入输出模块与气体灭火控制器相连; 安装高度:由火灾报警控制器使其工作, 表示气体喷洒状态, 提醒人员不得进入气体灭火区域; 工作时, 闪烁显示 “放气勿入” 红色字样。	套	1

		点型探测器 名称:感烟探测器 总线制:总线制 类型:感烟探测器大致分为离子型和光电型两种,感烟火灾探测器采用特殊结构设计的光电传感器,SMD 贴片加工工艺生产,具有灵敏度高、稳定可靠、低功耗、美观耐用、使用方便等特点。电路和电源可自检,可进行模拟报警测试,按现场面积计算数量,20 平方配一个 工作内容:探头安装、底座安装、校接线、探测器调试 点型探测器 名称:感温探测器 总线制:总线制 类型:感温探测器:火灾时物质的燃烧产生大量的热量,使周围温度发生变化。感温探测器是对警戒范围中某一点或某一线路周围温度变化时响应的火灾探测器。它是将温度的变化转换为电信号以达到报警目的。根据监测温度参数的不同,一般用于工业和民用建筑中的感温式火灾探测器有定温式、差温式、差定温式等几种,按现场面积计算数量,13 平方配一个 目前消防气体已达临界值,补充气体或者更换满气体罐		
9	综合布线	24 口模块化非屏蔽配线架 1、独特的线路板线对平衡设计,减少干扰,通过余量高; 2 端接口外壳材料采用高强度 PC 材料, IDC 打线柱夹子为磷青铜,保证大于 250 次的端接,接触针耐用性为 1500 次插拔; 3、模块后部的端接保护帽具有扣锁式设计,可以保证线缆避免端接后的过度弯曲、脱落和对接触点的保护; 4、具有向后兼容性可向下兼容 CAT5E 及更低类别的系统; 5、兼容 19 英寸设备机架、机柜和墙装支架;所有端口前端均有标号,前端大型标签位置方便客户的端口标识;背面具有一线管理器,能有效地将线缆引导至端接点; 6、六类非屏蔽 24 口配线架有含模块、水平空架、角型空架三种规格供现场选择使用;配线架水平空架和角型空架为每 6 个端口为一组,可前端拆卸管理,背架采用冷轧钢板加镀锌设计,屏蔽与非屏蔽通用; 六类非屏蔽模块 1、具备 T568A 和 T568B 两种通用线序,通用线序标签清晰标注于模块上,采用单对 110 型打线工具;	套	1

	2、端口外壳材料采用高强度 PC 材料，坚固且防腐蚀 IDC 打线柱夹子为磷青铜，保证大于 250 次的端接、接触针耐用性为 1500 次插拔 3、适用于 23 AWG 线缆，具有向后兼容性可向下兼容 CAT5E 及更低类别的系统； 六类非屏蔽数据跳线 1、六类非屏蔽跳线是采用多股软线和六类 RJ45 跳接头，性能完全符合六类传输标准， 2、六类 RJ45 跳接头采用物理线缆隔离技术，实现最大限度的线对平衡； 3、每一根跳线都经过恒重拉力试验，保证产品在使用中的可靠性； 4、具有不同的长度和颜色； 六类非屏蔽双绞线 芯线规格：六类 UTP 双绞线缆，23AWG 实心裸铜线，十字骨架分隔，保持线对结构稳定，以减少线对信号传输干扰和增加物理机械抗性，适用于 250MHz-450MHz 的系统 导体线径：23AWG； 直流电阻：≤ 9.3Ω/100m 弯曲半径：空载时>20mm 带载时>40mm 时延偏差：≤ 20 ns/100m 电容非平衡：≤ 1500 pF/km 耐火等级：LSZH（低烟无卤）或者 CMR 级阻燃； 标准：符合 TIA/EIA 568B 和 ISO/IEC 11801 ClassE 及相关国内标准； 24 口配线理线架 1、适用 19" 网络机柜安装，机架式；组合式结构，上下翻盖式理线架设计；脱卸挂式设计，方便施工； 2、材料：优质冷轧钢板或铝塑两种材质 1.0mm/1.2mm 3、尺寸：1U 高度；管理环：24 位 4、颜色：黑色 24 口光纤配线架 1、壳体采用优质冷轧钢板，档尘板为有机玻璃；24 芯熔纤盘为：ABS 工程；支持 19"标准安装，适用于多种机架、机柜上的安装； 2、提供光纤熔接、配线管理； 3、满足光纤应用的多样性，支持 LC、FC、SC 和 ST 不同类型的光纤适配器；1U 高度，单工最多可以安装 24 只，双工最多可以安装 24 只可以扩充到 48 口； 4、1U 最大光纤芯数：48； 1 米单芯多模 LC 尾纤 (50/125) 1、通过业界标准 TIA/EIA-568-A (CSA T529-95)、IEC 874-1 光纤连接器一般要求；		
--	--	--	--

		2、标准插入损耗 (dB) : 0.3; 最大插入损耗 (dB) : 0.5; 温度性能: -40℃ ~ +80℃; 3、光纤护套: LSZH; 长度: 常规 1.5 米或用户定义 3 米双芯多模光纤跳线 (LC-LC, 50/125) 1、通过业界标准 TIA/EIA-568-A (CSA T529-95)、IEC 874-1 光纤连接器一般要求; 2、插入损耗≤0.3dB; 温度性能: -40℃ ~ +80℃; 重复性 ≤0.2dB; 互换性 ≤0.2dB; 回波损耗 ≥45dB 3、光纤护套: LSZH; 长度: 常规 3 米或用户定义 网格桥架 名称:环保电镀锌 规格:300*100 含安装附件		
	其他			
10	硬件维护能力配置的其他资源	硬件维护能力配置的其它资源, 如专业工具车现场保障、重要活动专业技术人员的现场保障、关键设备的备品备件服务、技术人员每周至少一天的驻场服务等	项	1

现场实施服务运维项目清单				
序号	项目/设备名称	内容	单位	数量
	网络传输			
1	城管通终端使用	30 台,套餐包含不少于通话 1500 分钟和本地 10G 流量套餐	年	30
2	处置通终端使用	30 台,套餐包含不少于通话 1500 分钟和本地 10G 流量套餐	年	30
3	领导通终端使用	20 台,套餐包含不少于通话 2000 分钟和本地 20G 流量	年	20
4	视频共享线路使用	公安部门平安建设共享视频资源传送到数字城管监督指挥中心通信光纤专线	条/年	1
5	APN 接入 (100M)	手机终端无线 APN 专用光纤链路	条/年	1
6	呼叫中心链路 (2M)	12319 热线电话链路费用	条/年	1
7	互联网光纤接入 (100M)	监督指挥中心互联网通信光纤专线	条/年	1
8	短信网关服务费	10 万条短信/年	项/年	1
9	视频监控线路传输 (10M)	29 路视频监控设备的信号传输通信光纤专线	年	29
10	GPS 信号传输	106 套 GPS 信号传输费用, 流量卡, 不少于 5G/月	年	106

	其他			
1	其他资源	为服务于本项目所配置的其它资源, 包括 1、房屋租赁 (包括 150 平方办公场所租赁费用、200 平方 8 人宿舍租赁费及 350 平方租房水电费), 2、车辆租赁费 (线路巡视、设备运输及维保工具等需要的维保车辆的租赁费及油费), 3、数管中心水电费 (合计功率为 17.14KW 的机房硬件、空调、LED 大屏、坐席、办公室等用电费用及数管中心每月 22 吨用水水费), 4、办公耗材费 (包括文件打印复印费用、办公人员文具费及其他耗材费用等)	项/年	1

运营人员服务

淮滨县数字化城市管理系统的正常有效运行离不开专业的信息采集员、坐席员的有序工作开展, 运营团队需要有专业的职业素质和技术能力。本期运营人员共 47 人, 以确保平台高效有序运行。

运营人员清单	
岗位	人数
信息采集员	26
班组长	6
坐席员	8
值班长/派遣员	4
管理员	2
项目经理	1

附件二：对服务外包公司管理规定及考核细则

对服务外包公司管理规定及考核细则

为了加强对信阳市淮滨县数字化城市服务外包公司的管理，确保我县数字化城市管理中存在的各类问题及时发现、及时处理，让城市管理迈入数字化、精细化、网格化、智慧化。根据我县工作实际，制定本细则。

一、考核评价方法

1、系统数据考核采取平台系统统计数据汇总进行考核。

2、服务质量考核利用中心平台系统进行在线考核。通过中心平台信息采集管理子系统和指挥坐席管理子系统及监控系统，检查信息采集员和坐席员在线、上下岗、案件上报、案件受理、案件核查、案件派遣、案件结案等情况。

3、案件抽查考核采取由考核组每月随机抽取部分案件进行汇总分析，评判打分。

4、人员管理及行为纪律考核采取督查、抽查等方式，按照管理标准及要求，由中心督察组每天到责任网格及指挥大厅记录事部件问题，列入漏报考核内容，并抽查人员在岗、行为、轨迹、覆盖率、纪律执行等情况。

二、考核内容

（一）信息采集运行数据考核

1、上报信息有效率——信息采集员上报数中，经数管中心审核立

案的案件数，达标量为 97%，每低 1%扣 1 分，上传信息产生重大差错且产生较大影响的，每件扣 1 分。

2、信息采集员实际在线人数——根据作业排班等实际情况，当日实际在线的信息采集员。信息采集员实际在线总工时，根据季节作业时间不同，应以实际在岗人数乘以应在线时间为应在线总工时，总工时数不得低于合同约定总工时数 90%，每低 1%扣 5 分。低于 60%的，停止服务经费核拨。

3、按时核查率——信息采集员在规定核查期限内完成核查并回复的案件数，达标量为 95%，每低 1%扣 1 分。

4、重大超时回复件——信息采集员未在规定的时间内回复信息核实、案件核查指令，未在规定时间内回复信息核实、案件核查指令，且造成较大负面后果的，每件扣 1 分。

5、巡查覆盖率——信息采集员巡查实际覆盖区域的长度，达标量为 95%，每低 1%每人次扣 0.01 分。

6、采集员上下岗不按时打卡，每人次扣 0.5 分。

7、采集员正常工作时间内无正当理由超出巡查区域，每人次扣 0.5 分。

（二）指挥坐席运行数据考核

1、核查按时派发率——按时发送核查数/总发送核查数，达标量为 95%，每低 1%扣 1 分。

2、按时立案率——按时立案数/总立案数，达标量为 97%，每低 1%扣 1 分。

3、准确立案率——准确立案数/总立案数，达标量为 97%，每低

1%扣 1 分。

4、按时结案率——按时结案数/总结案数，达标量为 97%，每低 1%扣 1 分。

5、按时派遣率——按时派遣数/总派遣数，达标量为 95%，每低 1%扣 1 分。

6、派遣准确率——准确派遣数/派遣总数，达标量为 95%，每低 1%扣 1 分。

（三）指挥坐席案件抽查考核

1、坐席员、值班长、派遣员不能人为造成案件超时。

2、坐席员对信息采集上报的案件受理后处置时限不得超过 15 分钟。

3、12319 热线登记立案时间不得超过 20 分钟。

4、接听电话必须按标准流程、标准话术执行。

5、重大紧急案件必须及时上报。

6、必须按操作规范要求登录退出系统。

7、值班记录必须认真填写，不能存在缺项、漏项。

（四）信息采集工作纪律考核

1、人员不在岗，未提前备案且无正当理由，每人次扣 0.1 分。

2、网格人员与排班工号不对应，未提前备案的，每人次扣 0.1 分。

3、未按规定路线及频率巡查，发现一次扣 0.1 分。

4、工作期间存在不文明行为（闯红灯、随地吐痰、公共场所抽烟、着装不整，使用不文明用语等），经教育后未整改的，每人次扣 0.1

分。

5、发扬精神文明，提倡职业道德，轻微问题做到“举手之劳”。将“举手之劳”作为信息上报的，进行检查和监督。

备注：A、单张、可撕掉的小广告；B、垃圾桶盖、垃圾窑门打开，果皮箱侧门打开；C、井盖轻微错位，在能力范围内；D、交通护栏轻微移位、脱节、侧倒（非水泥柱等）；E、垃圾箱外的小袋袋装垃圾（3袋以下，密封完整的）；F、单个自行车停在泊车线外；G、绿地、道路上的可处理的零星垃圾；H、立面、城市家具、设施上的轻微吊挂、垃圾；I、网络通讯交接箱门打开（设施不坏）。

网格内出现“举手之劳”问题未自行处置，经教育后未整改的，每件扣0.1分。

6、采集员在岗期间需随身携带工作证（卡）、身份证、工作日志、铲子、卷尺、劳保手套，每少一项，每人次扣0.1分。

7、妥善保管信息采集终端，务必保持通讯畅通，工作期间联系不上且无正当理由的，每人次扣0.1分。

8、工作期间从事与工作无关行为（如聊天、手机上网、接打私人电话、用餐），发现一次扣0.5分。

9、消极怠工，不服从上级指挥，经教育后不接受整改的扣5分，并对当事人予以开除处理。

10、路段抽查采集员，采集员在30分钟之内要到达指定地点，未到达现场且无正当理由的，每次扣0.1分；态度恶劣且不配合督查抽查的任员每次扣1分，情节严重的，每次扣5分。

11、巡查期间与他人产生纠纷，出现过激行为导致不良影响的扣

5分；公司未及时介入消除影响的，扣10分。

12、采集员辞职、离职的，公司须提前一周（七天）报告中心，并在本周内招齐备用人员，报中心备案，未按要求报送辞职情况的每次扣1分。

（五）指挥坐席工作纪律考核

1、总工时数不得低于合同约定总工时数90%，每低1%扣5分。低于60%的，停止服务经费核拨。

2、值班期间不得无故离岗；发生此类情况同班人员必须及时报告。对照排班计划，出现人员不在岗情况，未提前备案且无正当理由，每人次扣0.2分；值班期间出现的，每人次按1分计扣。

3、在岗人员与排班工号不对应，未提前备案的，每人次扣0.1分。

4、工作期间进入大厅需统一着工装，头发盘起，化妆适度，不戴过多饰品，不得穿细高跟鞋。

5、在工作环境内需讲文明用语，坚持讲标准普通话，言行举止不符合社会文明道德标准，经教育未整改的，每人次扣0.2分；未在标准话术框架范围内规范应答的，每次扣0.5分。

6、行为举止要端庄，不得仰卧、斜靠或趴在座位上；不晃转椅，不跷腿；不得东张西望、与周边人员交头接耳，谈论与工作无关的事情，不在工作区域急速奔跑；做到坐姿端正，站姿挺拔，行走稳重。

7、临时离开座位须将椅子放至与显示屏、键盘相对应的位置；关闭电脑离开座位需关闭电源，将话机、鼠标、键盘按规定摆放，不得随意摆放或抛于外面。

8、工作期间在工位上不能玩弄手机或其它智能电子设备；不得在大厅吃东西，不得在更衣室吃早餐、吃饭，从事与工作无关行为（如聊天、手机上网、接打私人电话、吃零食、用餐）。

9、不得将水杯等与工作不相关的物品带入工作台，抽屉保持整洁。

10、值班室、更衣室个人储物柜内应按规定整齐放置私人物品，不得放入公共位置，做好内务管理工作。

11、规范使用计算机，爱护设施设备及办公用具，不得人为损坏，任何人任何情况下，不得将硬盘等外接设备接入系统，违者一经发现，立即辞退，造成损失的，依法追究其法律责任。

12、不执行上述监督指挥大厅行为规范，经教育后未整改的，每人扣 0.1 分；

13、对卫生责任区域打扫必须符合标准要求，卫生工具房内管理整洁，工具不得杂乱摆放，拖把必须清洗，垃圾污垢及时处理，卫生责任区域保洁不达标，经指出后未整改的，每处扣 0.1 分。

14、工作期间要统一服从总值班长及相关分管领导的指挥调度，不得消极怠工，无故顶撞，消极怠工，不服从上级指挥，经教育后不接受整改的，扣 5 分，并对当事人予以开除处理。

15、值班期间一律不得吸纳无关人员进入值班室，擅自容留无关人员进入值班室，发现一次扣 1 分。

16、不得擅自换班替班、调整调休时间，确因特殊原因需调整的要提出申请备案批准后方可执行，不能擅自换班。

17、严格请销假制度，工作期间不得迟到早退，必须按流程办理请假手续，不得无故旷工。

18、坐席员辞职、离职的，公司要提前两周报告中心，并在两周内招聘培训完成新坐席人员，完成人员交接过度。

19、因人为因素造成电话漏接的，每次扣 0.5 分。

20、在工作区域有抽烟、饮酒或其它不良行为的，每人次扣 5 分，并对当事人予以开除。

（六）组织管理考核

1、中心召集公司相关工作人员开会，需按时到会参加，每迟到一人次扣 0.02 分，缺席一人次扣 0.05 分。

2、资料报送情况

（1）公司更新采集员配置方案、花名册、排班值班表，应在更新前 5 日内上报中心，未按要求准时、准确上报更新采集员配置方案、花名册、排班值班表，每次扣罚 0.5 分。

（2）每月 20 日前，按时上报工资发放清单及国家法律规定的社会保险以及意外伤害保险清单，未按要求准时、准确报送工资发放清单及国家法律规定的社会保险以及意外伤害保险清单，扣罚当月公司考核分 1 分，每少交一人次扣罚当月公司考核分 0.5 分。

（3）在元旦、春节、五一、十一等重大节假日活动期间，公司需按中心要求制定并提交信息采集保障方案。

（4）专项普查公司应有方案，快速高质量完成专项普查工作；无专项普查方案，每次扣 1 分；不能按要求时间内完成，每人次扣 0.1 分；错漏率超过 2%的，每超过一个百分点，扣 0.2 分；未按规范要求完成任务，与普查目标存在重大差异的，每次扣 2 分。

3、根据突发事件带来的城市管理新问题，公司需建立信息采集专

项应急预案。

4、网格人员的配置应严格按照配置方案来执行，不得擅自变更人员（因请事假，由机动人员临时补充的除外），与应配置人数相符。

5、公司主要管理人员离开淮滨项目，需要向中心书面报批，如违反每次扣罚 3 分；因工作需要调整本项目负责人时，应提前一个月通知中心，并在数字化管理中心考核后上岗，如违反每次扣 3 分。

6、年度培训计划、应急工作预案、坐席服务管理制度、职务及薪资晋升制度、坐席人员考核办法，缺少（或不合格）一项扣 0.2 分。

（七）劳动保障考核

1、公司对员工的管理要严格按照劳动法执行，不得产生劳务纠纷，如果发生一次，公司不能及时到场解决的，每人次扣 2 分；若一年内出现三次则立即中止合同。

2、公司需严格信息采集员队伍和指挥坐席队伍管理，严禁触碰三条高压线（吃、拿、卡、要行为，有责任投诉，有虚假案卷），每出现一次，经确认每件扣 2 分，若一年内出现五次则立即中止合同。

3、未按要求配发工装、胸牌等必备物品的，每人次扣 1 分；未在规定时间内整改的，扣 10 分。

4、未按要求开展安全教育的，每次扣 1 分。

（八）设备管理考核

1、“城管通”是统一配发的专用通讯工具，任何单位或个人不得挪作它用，擅自挪用的每发现一次扣 0.2 分；在检查中发现安装与工作无关的应用程序的（游戏等），每发现一次扣 0.05 分。

2、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、信息采集员应遵守保密规定，严禁擅自泄露“城管通”里的信息。如发现未按规定执行，对公司每人次扣1分。

4、采集员离职时，应在离职后三日内将“城管通”交回中心检验。

三、加分条款

1、公司员工在工作期间受到国家、省、市、局等表彰的，将视情况给予加分。

2、公司员工在道德建设、精神文明创建中有突出表现的，将视情况给予加分。

3、在重大自然灾害、公共安全等事件中，积极抗灾抢险，作出突出贡献的，将视情况给予加分。

四、考核结果运用

县城市数字化管理中心对公司的考核，坚持“公正、公平、公开”的原则，采取量化积分形式，每月计算公司服务质量综合考评得分，根据公司所得分值拨付相应的服务经费。公司服务质量综合考评得分（设为S）=100—考核扣分项+应加分项。

1、月考核得分在90分以上（含90分）为“优秀”，拨付全款；得分在80分以上（含80分）为“良好”，拨付90%；得分在70分以上（含70分）为“一般”，拨付80%；得分在70分以下为“差”，按实际比例拨付。公司连续两个月考核结果为“一般”或一年内出现三个月考核结果为“一般”，将取消其信息采集服务外包合同。

2、本办法由淮滨县城市数字化管理中心负责解释，合同其他约定

纳入目标管理考核内容的，按合同约定执行。