

信阳市城市管理监督及指挥坐席服务 外包项目(二标段)

合 同 书

委托方(甲方): 信阳市城市数字化综合运行服务中心

承揽方(乙方): 信阳申信弘毅人力资源集团有限公司

签订时间: 二零二四年十二月二十五日

签订地点: 河南省信阳市羊山新区



委托方（甲方）：信阳市城市数字化综合运行服务中心

法定代表人：葛川

统一社会信用代码：124115003561668372

地址：信阳市羊山新区新十四大街

承揽方（乙方）：信阳申信弘毅人力资源集团有限公司

法定代表人：李奇

统一社会信用代码：91411500MA9KP7U40N

地址：信阳市羊山新区大别山人力资源服务产业园4楼412

甲、乙双方经过友好、平等协商，在《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》框架内建立合作关系。双方经协商一致签订本合同。

一、合同内容

1.1 项目内容

对城市管理监督员采集上报、视频采集、网络平台反馈、公共媒体曝光、无人机采集、领导交办等各种渠道反馈的城市管理部件、事件问题，进行评判、登记、受理、立案、审核、派遣指挥、协调、监督、结案、评价、回访等相关业务工作。

1.2 实施范围

信阳市中心城区建成区已纳入管理区域的浉河区（含南湖风景区、鸡公山管理区）、平桥区（含高新区、上天梯管理区）、羊山新区（含家居小镇、北湖管理区），共计124平方公里范围。

1.3 队伍组建

乙方应在签定合同后 5 日内，完成指挥坐席员队伍的组建（监督指挥坐席员 20 人、值班长 2 人）。

3.1 工作时间

指挥坐席采用白班和夜班相结合的工作制度，以保证日常及应急工作。

二、合同期限

2.1. 本次招标服务期限为壹年，本次合同起止时间为 2024 年 12 月 25 日至 2025 年 12 月 24 日。《招标文件》、《响应文件》、《信阳市城市数字化综合运行服务中心城市管理信息采集及指挥坐席外包服务监督考核方案》为本合同的重要组成部分。

三、合同总价

1. 合同价款

3.1.1 本项目合同金额为：人民币 1076000 元整（人民币壹佰零柒万陆仟元整）

2. 付款方式

3.2.1 经费拨付实行浮动绩效每月支付方式。甲方对乙方提供服务的质量将依据《信阳市城市数字化综合运行服务中心城市管理信息采集及指挥坐席外包服务监督考核方案》每月进行绩效考核，考核达标后拨付经费；考核不达标的，除追究相关责任外，并扣除相应的项目经费，具体扣除标准见《信阳市城市数字化综合运行服务中心城市管理信息采集及指挥坐席外包服务监督考核方案》。

四、工作标准

4.1 人员标准

监督指挥坐席员条件：①文化程度：大专以上文化程度，普通话发音标准；②年龄：18 周岁以上、40 周岁以下；③性别：女；④健康状况：身体条件能适应轮流夜班值勤；⑤热爱城市管理事业，作风正派，有吃苦耐劳和服务奉献精神，无犯罪记录和明显不良嗜好；⑥优先使用现有指挥坐席员。

4.2 质量标准

准确受理率达标量为 97%，按时受理率达标量为 97%。
准确立案率达标量为 99%，按时立案率达标量为 97%。
核实按时派发率达标量为 97%，核查按时派发率达标量为 97%。

准确派遣率达标量为 95%，按时派遣率达标量为 97%。
按时结案率达标量为 97%。

五、权利和义务

5.1 甲方权利与义务

5.1.1 甲方有权对乙方的项目实施质量进行检查并考核，乙方的项目实施质量不达标的，视为乙方单方原因未完成本合同约定的工作内容，甲方有权要求乙方限期整改，并按照本合同中“违约责任”的条款追究乙方责任。

5.1.2 甲方有权要求乙方在合同签订后 5 日内，提交项目具体实施方案（包括招聘、培训、岗位设置、班次配置、工资福利制度、人事管理制度等），并完成指挥坐席员队伍的组建。

5.1.3 甲方有权监督检查乙方对员工进行培训的情况，并可调整乙方不合格员工，乙方必须于 15 日内调整到位；人员离职的，需提前一周向中心报备，并自离职当日起 15 日内补充到位，如未能补充到位，甲方将扣除当月相应经费。

5.1.4 甲方每月按照项目实施质量和考核结果计算经费，扣除乙方因考核不合格应扣款后，将经费拨付给乙方。本合同的项目实施经费由财政拨款，如因政策影响，拨款未能及时到位，乙方不得以此为由拒不履行本合同规定的义务。

5.1.5 甲方有权根据政策的变动并结合实际情况对合同项目内容进行修改和补充。

5.1.6 甲方提供相关的办公场地和设备。

5.2 乙方权利与义务

5.2.1 乙方有权根据合同约定按期申报领取项目实施经费。

5.2.2 乙方有权对管理工作提出建议。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；按甲方的要求开展工作，如需改变，乙方应提出书面申请，并征得甲方的书面同意。

5.2.3 乙方应足额配备坐席员，保持坐席员队伍稳定，工装统一。乙方应按照劳动法律法规落实劳务人员劳动保障，为坐席员提供工作餐。加强人员管理，如发生违纪违法事件，由乙方承担一切经济责任和法律责任。

5.2.4 乙方负责项目实施过程中的事故(包括人员伤亡)处理以及一切法律责任。

5.2.5 乙方应遵守法律、法规和政策的规定，因以上原因使合同性质发生改变，甲方不负赔偿责任。

六、违约责任

6.1.1 乙方未能履行以上义务，未遵守《投标文件》中所承诺的服务内容，违反甲方具体要求及《招标文件》规定的行为均属违约行为。甲方根据上述规定条款，视乙方违约行为的情节轻重，做出批评教育警告、扣罚经费等处理，情节严重者，甲方有权单方终止本合同而不承担任何违约责任，由乙方承担一切经济损失和法律责任。因乙方违约造成甲方损失的，甲方从应付乙方经费中扣除。且甲方有权向乙方要求赔偿，赔偿金额按照合同额的 10%。

6.1.2 因乙方不遵守《劳动法》、《社会保障法》等法律规定，侵害员工合法劳动权益导致出现劳资纠纷，情节严重的，甲方有权单方终止合同执行且不承担任何责任，乙方承担一切责任。

6.1.3 对甲方提供的相关办公设备等(场地、电源、终端设备、办公系统、办公设施等),如因乙方人为损坏或丢失,未进行及时维修或补充的,经甲方书面通知的,并经乙方认可后,从项目尾款中扣除相应金额。

6.1.4 因不可抗力导致合同不能履行的,双方应及时通知对方,根据不可抗力的影响,部分或者全部免除不能履行一方的责任。

七、安全生产

乙方负责对服务人员进行劳动安全知识培训,务必遵守

甲方提出的安全生产要求，甲乙双方共同监管安全纪律，必须做到安全生产。因未进行劳动安全知识培训或未遵守安全生产要求，导致出现不良后果的，乙方需承担相关法律责任。

八、合同的生效及终止

8.1 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。

8.2 合同终止

本合同出现以下情况时终止：

8.2.1 合同期限结束后终止。

8.2.2 按照招标文件要求及乙方在《投标文件》中做出的承诺性条款，甲方组织进行检查考评，乙方不符合相关规定甲方需终止合同的。主要包括：

①累计3个月或连续2个月，无合理原因未足额配备坐席员。

②违反管理规定，造成重大伤亡或重大损失。

③因管理不善造成恶劣影响。

④擅自将合同全部或部分转包给第三者。

⑤违反劳动法或其他相关法律法规，造成恶劣影响。

⑥累计3个月或连续2个月考核为不合格的。

⑦弄虚作假及其他不正当行为，泄露数字城管任何信息、利用其资源平台进行违法行为。

⑧因经营状况出现问题或涉及重大诉讼案件，导致无法或难以履行本合同的。

九、争议的解决

合同未尽事宜，应双方友好协商解决。协商不一致，任何一方均可提起仲裁或诉讼，仲裁或诉讼按合同履行地原则，将争议提交至市仲裁委员会，依据仲裁规则在信阳进行仲裁；或向信阳市人民法院提起诉讼。诉讼或仲裁进行过程中，除双方有争议的部分外，合同其他部分仍然有效，各方应继续履行。

十、保密条款

10.1 甲方根据工作需要提供给乙方相关保密信息，乙方必须履行保密义务。

10.2 甲方提供的所有资料仅限于本项目内，本合同履约管理过程中使用，乙方有义务对相关资料及内容保密，并予以妥善保存，不得以任何形式摘抄、复制、保存和向项目以外的第三方扩散、泄漏甲方的资料和信息(包括但不限于：案件信息、录音文件、各类数据、图片和服务资料)，乙方未按照本约定履行保密义务时，乙方承诺按照甲方的实际损失的两倍进行赔偿。

10.3 乙方应遵守相关规定，对甲方提供的有关政策、文件、资料和数据，无论本合同期内还是本合同变更、终止、解除、届满，都必须遵循保密原则，如泄漏或擅自向项目以外的第三方提供，将承担相应的违约责任，按照因未履行保密义务给甲方造成的实际损失的两倍进行赔偿。造成国家利益损失的，乙方应承担相应的法律责任。

10.4 上述保密工作，乙方有义务告知其员工进行保密，并做好相关离职人员的保密工作，乙方在职员工、离职员工违反本条保密条款的，视为乙方违约。

十一、其它条款

本合同未尽事宜，由双方协商处理。

本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份，具有同等法律效力，合同自双方签字盖章后生效。

附件：《信阳市城市数字化综合运行服务中心城市管理信息采集及指挥坐席外包服务监督考核方案》

甲方名称（盖章）：

法定代表人（签字）：

开户银行：中原银行信阳分行

银行账号：01201110000256012000168

日期：2024.12.25



路运峰

乙方名称（盖章）：

法定代表人（签字）：

开户银行：中国银行信阳羊山分行

银行账号：258581136338

日期：2024.12.25



李勇

信阳市城市数字化综合运行服务中心文件

信城运〔2024〕60号

签发人：葛川

信阳市城市数字化综合运行服务中心 城市管理信息采集及指挥坐席外包服务 监督考核方案

为规范管理信息采集业务，保障城管工作正常、有效开展，依据《信阳市城市管理监督及指挥坐席服务外包项目合同》、信息采集业务及指挥坐席业务服务外包企业（以下简称企业）项目投标文件的有关内容，制定本方案。

一、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，提高信息采集服务质量，推动数字化城市管理工作高效运行。

二、考核原则

1. 客观、公正、公开的原则；

2. 数据分析与现场检查相结合的原则；
3. 以国家法律、行业标准、合同约定为考核依据的原则；
4. 鼓励先进、奖惩结合的原则。

三、考核评价机构

信阳市城市数字化综合运行服务中心为考核评价主体，成立考核评价小组，具体人员名单如下：

组 长：葛 川

副组长：张 熠 胡 燕

成 员：郭 权 骆运锋 杨 豪

四、考核监督机制

邀请主管局业务科室或直属单位纪委抽派人员参与监督考核。

五、考核评价对象

信息采集服务供应商、指挥坐席服务供应商

六、考核方式和内容

本方案所称考核是指对中标的服务外包公司所提供的信息采集服务、指挥坐席服务按月进行考核。采取日常随即抽查检查和月度考核的方式进行。（详见考核管理办法）

七、考核办法及结果运用

信阳市数字化城市管理考核办法每月根据相关考核内容对信息采集公司进行考核，考核基础分为100分，按考核细化标准每一个或几个大项考核内容设固定分值，对不符合要求的扣除相

应分值，所固定的分值扣完为止，不倒扣分。

附件：信阳市城市管理信息采集及指挥坐席业务监督考核管理办法

信阳市城市数字化综合运行服务中心

2024年11月25日



信阳市城市数字化综合运行服务中心

2024年11月25日印发

附件：

信阳市城市管理信息采集及指挥坐席业务 监督考核管理办法

为规范信阳市城市管理问题信息采集及指挥坐席服务，提升服务质量和工作效率，树立数字化城市管理队伍良好形象，根据《中华人民共和国民法典》《信阳市城市管理监督及指挥坐席服务外包项目合同》等相关规定和相关行业标准，结合工作实际，制定本办法。

第一部分 信息采集业务

一、监督考核总则

（一）考核实行周抽查、月考核、月兑现和年（以合同期限为准）总评的方式。周抽查随机进行，月考核日期均为当月10日前（对上月情况进行考核），年总评与合同期末月考核同时进行。

（二）本办法由信阳市城市数字化综合运行服务中心（以下简称城运中心）负责组织实施。

（三）考核按照信息采集业务服务标准，以数字城管信息系统自动生成的相关数据及日常工作记录、考核检查记录及有关文件为主要依据，采取听汇报、查资料、实地抽查等方法进行。

（四）企业应当安排人员参与考核，并在有关考核资料上签

字确认。

(五)考核实行百分制,按考核细化标准每一个或几个大项考核内容设固定分值,对不符合要求的扣除相应分值,所固定的分值扣完为止,不倒扣分。

(六)考核坚持客观公正、公开公平的原则,实行考核通报制度,对考核结果有异议的,企业有权向城运中心,直至市城管局提出申诉。

(七)城运中心可根据考核中的实际需要,对考核细化标准进行修订和完善,经和企业协商一致,报请主管局研究同意后执行。

二、服务标准

(一) 组织管理

1. 组织机构健全。企业需依法管理,合法经营。内部办事机构具备与所承担的工作任务相适应的管理人员、经费和工作条件。

2. 管理制度完善。企业管理人员分工、责任明确,有完善的内部管理制度,各项制度落实,实施规范化管理。

3. 安全生产管理到位。安全生产管理制度健全,一把手负总责,注重安全生产教育与管理,不发生安全生产责任事故。

4. 行风效能建设扎实。加强城市管理监督员队伍管理,不发生:与工作相关的吃、拿、要等问题;有责纠纷;弄虚作假的行为;工作失误造成不良影响;未经甲方允许泄露甲方的任何信息;利用甲方的资源平台进行违法行为等问题。

5. 保障员工权益。严格按照相关法律法规的规定和合同及投标文件的承诺逐条落实城市管理监督员工资、岗位津贴、社会保险、福利待遇等。

6. 工作有序开展。有计划地开展各项工作，分每月、全年对主要工作进行总结或汇报，并实施有效管理。

7. 资料管理规范。有档案管理制度，建立健全人事及业务资料档案和台帐，分类规范，资料齐全。

8. 按照系统设置及时准确完整录入城市管理监督员信息，并根据网格轮岗情况及时变更信息，保证系统内人员相关信息准确。

9. 按要求分月、季、半年、全年提供“数字城管”数据分析。

10. 加强信息采集终端的管理，落实专人负责，并制定信息采集终端管理使用制度，保障信息采集终端正常使用。

(二) 主要业务

企业按合同约定组建城市管理监督员队伍，在合同规定的城市区域范围内，提供如下信息采集业务服务：

1. 依据《中华人民共和国国家标准（数字化城市管理信息系统第七部分监管信息采集）》和相关城市管理标准，以人工巡查的方式负责对城市事件动态问题及部件现实问题的限时采集。

2. 对社会公众举报（热线投诉、领导交办、网上反映、媒体曝光、部门转办、信访督办等）及视频监控等途径反馈的问题进行核实。

3. 对所发现问题结案前进行核查。
4. 对责任网格内力所能及的轻微部件、事件问题进行处置解决。
5. 对政府关注的数字城管业务范围内的具体事项提供专项普查服务。
6. 针对暴雪、暴雨等灾害天气提供快速紧急情况普查服务。
7. 提供部件变更（普查丢漏、增建更新、缺失变化等）信息的采集服务。
8. 完成合同中其他指定的城市管理监督员分内任务。

（三）业务指标

1. 企业安排城市管理监督员每日在岗人数应为合同约定人数，并根据实际工作需要合理划分责任网格，每个责任网格，配置固定人员，保证巡查间隔时间和巡查质量。如人员离职或其他原因离岗，企业应在 15 个自然日内将人员配置到位。

2. 保证上传各类数据的准确性和真实性，每月城市管理监督员巡查上报信息有效立案率 $\geq 98\%$ ，即上报的有效案件数/采集员上报的案件总数。

3. 按时核查率 $\geq 95\%$ ，即信息采集员按时核查的次数/系统下发的需核查的次数。

4. 按时核实率 $\geq 95\%$ ，即采集员按时核实的次数/系统下发的需核实的次数。

5. 核实回复率为 100%，采集员核实的次数/系统下发的需核

实的次数。

6. 核查回复率为 100%，采集员核查的次数/系统下发的需核查的次数。

7. 类别覆盖率为 80%，采集上报小类数（事部件）/采集上报总小类数。

8. 对市数字城管平台发出的核查、核实指令的回复 A 类需在 1 小时内予以回复，B 类、C 类需在 2 小时（根据网格区域性质）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，急、特事件应按要求时间回复。

9. 不发生漏报和应自行处置而未处置的情况。

10. 不出现上报明令禁止上报的信息、因描述错误导致影响专业部门处置、核查图片与立案图片明显不对应等工作失误信息。

11. 认真履行合同及投标文件内的其他相应条款，完成交办的其他分内工作。

三、监督考核办法

信息采集业务监督以周抽查为主，月考核参照《信阳市城市管理信息采集业务监督考核细则》（为本办法组成部分，简称考核细则）和本办法的有关规定实施。

（一）周抽查办法

1. 城运中心人员会同企业相关人员每周不定时随机上路巡查，对发现的问题进行拍照（或视频）登记，以《督查单》形式

交由企业确认是否属于漏报问题。

2. 城运中心安排人员按照不定时间、不定区域的方式到网格内现场对城市管理监督员在岗人数、巡查轨迹、物品携带等情况进行检查或抽查，利用系统平台抽查案件质量、人员登录等。

3. 如抽查发现其他问题，由考核评价小组研究决定。

(二) 月考核办法

1. 城运中心对月度考核分组进行，企业安排人员陪同监督考核，并在相关考核资料上签字确认。

2. 企业对当月受检资料整理归档备检，并按要求向考核组提交有关资料的正式文件（含月分析报告）及电子文档或复印件。

3. 受检的责任网格由企业通过抽取的方式确定，并在受检网格内随机开展例行检查，沿途随机进行问卷调查和信息采集终端检查等。

4. 对考核结果以文件形式进行通报，包括扣分因素和扣款情况，并提出整改意见。同时，将考核资料装订成册存档。

(三) 年总评办法

1. 企业对年度受检资料进行全面整理备检。

2. 业务指标有关分值，需按月考核的，则主要以每月得分平均数为准。

3. 年度考核采取城运中心邀请部门领导和专家共同考核的形式进行。

(四) 等级划分

考核得分 95 分以上为优秀，85 分（含）—95 分（含）为合格，85 分以下为不合格。

（五）扣分因素

凡不符合本办法“业务服务标准”有关规定的均在考核中扣除相应分值，详见考核细则。如有发生下列情形之一的，可在当月或年度考核得分的基础上，再追加扣除 20 分：

1. 违反管理规定，造成重大伤亡或重大损失的。
2. 因管理疏漏造成不良影响的。
3. 擅自将合同全部或部分转包给第三方的。
4. 违反劳动法或其他相关法律法规，造成恶劣影响的。
5. 承诺项目未落实到位，或有弄虚作假及其他不正当行为造成不良影响的。
6. 城市管理监督员发生与工作相关的吃、拿、要，或发生有责纠纷、弄虚作假行为，未经城运中心允许泄露其信息，利用其资源平台进行违法行为等问题。
7. 因经营状况出现问题或涉及重大诉讼案件，导致无法或难以履行合同的。

四、考核结果的运用

（一）周抽查结果的运用

除按照《考核细则》的相关规定在考核中扣除相应分值外，有以下情况的分别作出相应处理：

1. 城市管理监督员在岗人数低于应在岗数的，每少 1 人次扣

1000 元。

2. 每周经查证属实的漏报，每件扣款 500 元，以此类推。

3. 城市管理监督员在巡查过程中未按规定路线巡查，发现一次扣 100 元。

4. 虚假信息采集上报或重大舆情未及时上报，一经核实，每件按 2000 元标准计扣。

5. 城市管理监督员在巡查期间须携带必备物品（工作服装、工作证、日志、铲子、卷尺等），每发现少一项，每项扣 50 元。

6. 城市管理监督员在巡查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），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 50 元；巡查期间与他人产生纠纷，出现过激行为导致不良影响的，发现一次扣 500 元，经教育后不接受整改的，对当事人予以开除处理。

7. 妥善保管信息采集终端设备，擅自拆卸、挪作他用的，发现一次扣 200 元。工作期间联系不上且无正当理由的，发现一次扣 50 元。

8. 轻微问题没有得到及时处理的，每发现 1 处按 50 元标准计扣。

9. 系统录入的城市管理监督员信息与实际不符的，发现一人扣 500 元。

10. 未及时上报部件普查中丢漏和部件普查后发生增加、更

新等变更的部件信息的，参照第 7 项轻微问题标准计扣。

11. 未能履行其他合同义务或未遵守所承诺的服务内容的，视情节予以处罚。

(二) 月考核结果的运用

1. 考核达到合格以上的，除按规定扣除相应款额外，其余款额按合同约定支付企业。

2. 月考核为不合格的（得分在 85 分以下的），按规定扣除相应款额（周抽查处罚款额）的基础上，每低于合格分 1 分的扣 10000 元，其余款额按合同约定支付企业。

(三) 年总评结果的运用

1. 年总评与合同期末月考核达到合格以上的，除按规定扣除相应款额外，其余款额按合同约定支付企业。

2. 考核为不合格的，在按规定扣除相应款额的基础上，年度按标准分值每降低 1 分扣 50000 元的标准计扣，其余款额按合同约定支付企业。

3. 年终总评（合同期满后），城运中心将按照考核结果，以正式文件形式评价通报。

五、加分项目

年度考核中，经城运中心考核小组研究确定，公司或公司员工在工作期间受到主管局以上表彰的，或被市级新闻媒体正面报道的，每次加 3 分。

第二部分 指挥坐席业务

一、监督考核总则

(一)考核实行周督查、月考核、月兑现和年(以合同期限为准)总评的方式。日督查在每日工作时间内随机进行,月考核日期均为次月15日前,年总评与合同期末月考核同时进行。

(二)本办法由信阳市城市数字化综合运行服务中心(以下简称城运中心)负责组织实施。

(三)考核按照指挥坐席业务服务标准,以数字城管信息系统自动生成的相关数据及日常工作记录、考核检查记录及有关文件为主要依据,采取听汇报、查资料、实地抽查、问卷调查等方法进行。

(四)企业应当安排人员参与考核,并在有关考核资料上签字确认。

(五)考核实行百分制,按考核细化标准每一个或几个大项考核内容设固定分值,对不符合要求的扣除相应分值,所固定的分值扣完为止,不倒扣分。

(六)考核坚持客观公正、公开公平的原则,实行考核通报制度,对考核结果有异议的,企业有权向城运中心或市城管局提出申诉。

(七)城运中心可根据考核中的实际需要,对考核细化标准进行修订和完善。

二、服务标准

(一) 组织管理

1. 组织机构健全。企业需依法管理，合法经营。内部办事机构具备与所承担的工作任务相适应的管理人员、经费和工作条件。

2. 管理制度完善。企业管理人员分工、责任明确，有完善的内部管理制度，各项制度落实，实施规范化管理。

3. 安全生产管理到位。安全生产管理制度健全，一把手负总责，注重安全生产教育与管理，不发生安全生产责任事故。

4. 行风效能建设扎实。加强指挥坐席员队伍管理，不发生与工作相关的吃、拿、要等问题；有责纠纷；弄虚作假行为；工作失误造成不良影响；未经合同甲方允许泄露甲方的任何信息；利用合同甲方的资源平台进行违法行为等问题。

5. 保障员工权益。严格按照相关法律法规的规定和合同及投标文件的承诺逐条落实坐席员工资、岗位津贴、社会保险、福利待遇等。

6. 工作有序开展。有计划地开展各项工作，按要求分月、季、半年、全年提供“数字城管”业务、数据分析报告，并实施有效管理。

7. 资料管理规范。有档案管理制度，建立健全人事及工作资料档案和台帐，分类规范，资料齐全。

(二) 主要业务

对信息采集员采集上报、视频采集、网络平台反馈、公共

媒体曝光、无人机采集、领导交办等各种渠道反馈的城市管理部件、事件问题，进行评判、登记、受理、立案、审核、派遣指挥、协调、监督、结案、评价、回访等相关业务工作。

(三) 业务指标

1. 乙方应足额配备坐席员，保持坐席员队伍稳定。
2. 落实白班和夜班相结合的工作制度，以保证日常及应急工作。
3. 案件准确受理率达标量为 97%，按时受理率达标量为 97%。
4. 案件准确立案率达标量为 99%，按时立案率达标量为 97%。
5. 案件核实按时派发率达标量为 97%，核查按时派发率达标量为 97%。
6. 案件准确派遣率达标量为 95%，按时派遣率达标量为 97%；
7. 案件按时结案率达标量为 97%。

三、监督考核办法

指挥坐席业务监督常态化开展日督查，月考核参照《信阳市城市管理指挥坐席服务监督考核细则》（为本办法组成部分，简称考核细则）和本办法的有关规定实施。

(一) 周督查办法

1. 城运中心人员会同企业相关人员做人员在岗情况和工作

纪律随机检查，对发现的问题进行登记，以《督查单》形式交办企业。

2. 城运中心安排人员统计指挥坐席员案件受理、立案和派遣错误量和超时量等指标，以《督查单》形式交由企业确认并整改。

(二) 月考核办法

1. 城运中心对企业月度考核，企业可安排人员陪同监督考核，并在相关考核资料上签字确认。

2. 企业对当月受检资料整理归档备检，并按要求向考核组提交有关资料的正式文件及电子文档或复印件。

3. 对考核结果以文件形式进行通报，包括扣分因素和扣款情况，并提出整改意见。同时，将考核资料装订成册存档。

(三) 年总评办法

1. 企业对年度受检资料进行全面整理备检。

2. 业务指标有关分值，需按月考核的，则主要以每月得分平均数为准。

3. 年度考核采取城运中心邀请部门领导和专家共同考核的形式进行。

(四) 等级划分

考核得分 95 分以上为优秀，85 分（含）—95（含）分为合格，85 分以下为不合格。

(五) 扣分因素

凡不符合本办法“业务服务标准”有关规定的均在考核中扣

除相应分值，详见考核细则。如有发生下列情形之一的，可在当月或年度考核得分的基础上，再追加扣除 20 分：

1. 违反管理规定，造成重大伤亡或重大损失的。
2. 因管理疏漏造成不良影响的。
3. 擅自将合同全部或部分转包给第三方的。
4. 违反劳动法或其他相关法律法规，造成恶劣影响的。
5. 承诺项目未落实到位，或有弄虚作假及其他不正当行为造成不良影响的。
6. 指挥坐席员发生与工作相关的吃、拿、要，或发生有责纠纷、弄虚作假行为，未经城运中心允许泄露其信息，利用其资源平台进行违法行为等问题，一年内出现 3 次以上的。
7. 因经营状况出现问题或涉及重大诉讼案件，导致无法或难以履行合同的。

四、考核结果的运用

（一）周督查结果的运用

除按照《考核细则》的相关规定在考核中扣除相应分值外，有以下情况的分别作出相应处理：

1. 坐席员无故缺岗的，每发现一起扣 1000 元。
2. 擅自作废、同意授权案件，不按照规范流程操作私自结案、瞒报案件的。每发现一起扣 100 元。
3. 每日报表填写有缺项、漏项和不按操作规范要求登录退出系统的，每发现一起扣 100 元。

4. 严格按照要求执行钉钉打卡及相关考勤制度。迟到早退在 10 分钟内，每人扣 50 元。迟到早退在 10--30 分钟，每人扣 100 元。迟到早退超 30 分钟当天按缺岗计。

5. 坐席员之间、坐席与市民或责任单位发生直接争吵的。每发现一起扣 100 元。

6. “市民随手拍”案件未进行电话有效回访的，每发现一起扣 100 元。

7. 消极怠工，不服从上级管理，不服从工作安排，经教育后仍拒不整改的，每起扣 100 元，当事人调离岗位。

8. 工作期间违反指挥中心坐席员日常行为规范的，经发现且拒不整改或连续出现 2 次以上的，每人扣 50 元。

(二) 月考核结果的运用

1. 考核达到合格以上的，除按规定扣除相应款额外，其余款额按合同约定支付企业。

2. 考核为不合格的，在按规定扣除相应款额的基础上，每低于合格分 1 分的扣 3000 元，其余款额按合同约定支付企业。

(三) 年总评结果的运用

1. 年总评与合同期末月考核达到合格以上的，除按规定扣除相应款额外，其余款额按合同约定支付企业。

2. 考核为不合格的，在按规定扣除相应款额的基础上，年度按每低于合格分 1 分的扣 10000 元，其余款额按合同约定支付企业。

3. 年终总评（合同期满后），城运中心将按照考核结果，以正式文件形式通报。

五、加分项目

年度考核中，经城运中心考核小组研究确定，公司或公司员工在工作期间受到主管局以上表彰的，市级新闻媒体正面报道的，每次加 3 分。

第三部分 考核细则

（一）城市管理信息采集业务监督考核细则

| 指标大类 (100分) | 序号 | 指标小类 | 评价内容及计分标准 | 基本分 | 检查形式 | 得分 |
|----------------|------------|--|--|------|------|----|
| 结果指标 (55分) | 1 | 有效上报率 (5分) | 有效上报案件量/上报案件量，有效上报率以 98%为基数，每下降 1%扣 1 分 | 5 分 | 系统调取 | |
| | 2 | 核查(实)及时率、回复率 (20分) | 及时核查率，即信息采集员按时核查的次数 / 系统下发的需核查的次数，达标量为 95%，每低 1%扣 1 分。 | 5 分 | 系统调取 | |
| | | | 及时核实率，即采集员按时核实的次数 / 系统下发需核实的次数，达标量为 95%，每低 1%扣 1 分。 | 5 分 | 系统调取 | |
| | | | 核实回复率，采集员核实的次数 / 系统下发需核实的次数，达标量为 100%，每低 1%扣 1 分。 | 5 分 | 系统调取 | |
| | | | 核查回复率，采集员核查的次数 / 系统下发需核查的次数，达标量为 100%，每低 1%扣 1 分。 | 5 分 | 系统调取 | |
| 3 | 类别覆盖率 (5分) | 类别覆盖率，采集上报小类数（事部件）/ 采集上报总小类数，覆盖基数为 80%，每低 1%扣 0.5 分。 | 5 分 | 系统调取 | | |

| | | | | | | |
|---|---|-----------------|---|-----------|---------------------|--|
| | 4 | 检查漏报率和漏报件 (15分) | 当月信息采集漏报率为不得超过当月上报案件总量的 3‰。在 3‰的基础上每超过 1‰扣 1 分。 | 15 分 | 现场检查或系统调取 | |
| | 5 | 专项普查 (10分) | 未在规定时间内完成专项普查任务的每次扣 5 分 | 5 分 | 现场检查或系统调取 | |
| 专项普查错报、漏报的, 每件扣 1 分 | | | 5 分 | | | |
| 过程指标 (22分) | 6 | 人员管理 (20分) | 按合同规定足额配备人员, 抽查发现比规定人数每少 1 人次扣 1 分; 网格人员与配置表不对应, 未提前备案的, 每人次扣 1 分; 人员离职或其他原因离职的, 未能在 15 日内补充到位, 每人次扣 5 分, 逾期 25 日内仍未补充到位的, 此项不得分。 | 15 分 | 现场检查或查看当月发放工资表及银行流水 | |
| | | | 城市管理监督员年龄和学历按照合同要求, 未符合要求的每人次扣 1 分。 | 5 分 | 查看资料 | |
| | 7 | 设备管理(2分) | 未建立信息采集终端设备管理台账, 扣 2 分 | 2 分 | 查看资料 | |
| 诚信指标 (23分) | 8 | 诚信管理 (10分) | 吃拿卡要、弄虚作假, 虚报瞒报假报案件的, 每件扣 5 分, 当事人予以开除 | 10 分 | 系统调取 | |
| | 9 | 文明经营 (13分) | 未按要求提供在职人员台账、数据分析报告, 内容包括人员花名册、人员配置表、培训记录和入职登记表等资料, 每少一项扣 1 分; 人员离职应提前 5 日提交书面说明, 未按规定提交的每人次扣 1 分; | 5 分 | 现场调查 | |
| 无故拖欠员工工资、克扣员工福利或其他违法经营行为, 每人次扣 1 分; 未按规定交纳或未按时交纳相关保险, 未按时 (次月 20 日之前) 发放当月工资, 扣 5 分 | | | 8 分 | 银行流水清单或台账 | | |
| 加分事项 | | | 年度考核中, 经城运中心考核小组研究确定, 公司或公司员工在工作期间受到主管局以上表彰的, 市级新闻媒体正面报道的, 每次加 3 分。 | | 查看资料 | |

(二) 城市管理指挥坐席服务监督考核细则

| 指标类别 (100分) | 考核内容及计分标准 | 基本分 | 检查形式 | 得分 |
|----------------|--|------|-------------|----|
| 业务指标 (50分) | 准确受理率达到 97%，每下降 1%扣 2 分。 | 6 分 | 系统调取 | |
| | 按时受理率达到 97%，每下降 1%扣 1 分。 | 4 分 | | |
| | 核查按时派发率达到 97%，每下降 1%扣 2 分。 | 6 分 | | |
| | 核实按时派发率达到 97%，每下降 1%扣 2 分。 | 6 分 | | |
| | 准确立案率达到 99%，每下降 1%扣 1 分。 | 5 分 | | |
| | 按时立案率达到 97%，每下降 1%扣 1 分。 | 3 分 | | |
| | 准确派遣率达到 95%，每下降 1%扣 2 分。 | 10 分 | | |
| | 按时派遣率达到 97%，每下降 1%扣 1 分。 | 6 分 | | |
| | 按时结案率达到 97%，每下降 1%扣 1 分。 | 4 分 | | |
| 人事管理 (35分) | 每月坐席员在岗人数 22 人。当月每少 1 人扣 10 分（人员离职的应提前一周向中心报备，人员缺岗的应在 15 日内补充到位，补充到位为当月不算缺岗。当月超期后补充的每少 1 人次扣 5 分）。 | 20 分 | 人员花名册、现场检查 | |
| | 无正当理由不得迟于次月 20 日前发放上月工资。迟发工资未在 5 日内整改的，扣 5 分。严格落实劳动法，未按要求购买社会保险的，每缺 1 人次扣 1 分。 | 5 分 | 工资发放、社保缴纳凭证 | |
| | 公司配备工装，每缺 1 人扣 1 分；当月未在规定时间内整改的每缺 1 人扣 2 分。 | 4 分 | 现场检查 | |
| | 每月提交上月坐席服务运行情况报告（含坐席人员月度综合评价表、人员工资表、社会保险缴纳统计表等），未按规定提交的扣 2—5 分。 | 6 分 | 提交资料 | |
| 过程指标 (15分) | 根据监督指挥大厅坐席员坐席员工作规范考核计分。 | 15 分 | 现场抽查、查看资料 | |

本办法由信阳市城市数字化综合运行服务中心负责解释，本考核中所涉及的指标、计分标准、考核方式等，可根据城市管理工作实际需要进行动态调整。合同其他约定纳入目标管理考核内容的，按合同约定执行。

