

4.4、售后服务方案

4.4.1、完全响应项目商务条款和采购需求

致：禹州市政务和大数据服务中心（采购人）

经研究，我方自愿参与贵方 2023 年 9 月 28 日 项目编号：
YZCG-DLG2023104、禹州市政务和大数据服务中心数字城管坐席与信息
采集服务项目（不见面开标）的投标，将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规规定，并无条件地遵守本次采购活动各项规定。我们郑重承诺：

我公司完全响应本项目所有商务条款和采购需求。

（商务条款和采购需求详细内容附后）

特此承诺！

投标人名称（并加盖公章）：河南榜领信息科技有限公司

日期：2023 年 9 月 28 日

(1) 响应所有商务条款

响应申请人资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策满足的资格要求：

本项目落实节约能源、保护环境、扶持不发达地区和少数民族地区、促进中小企业、监狱企业发展等政府采购政策。（本项目专门面向中小企业采购）。

3. 本项目的特定资格要求：被委托人须是本单位职工，须提供公司为本人缴纳的社会保险证明。

注：我公司法人代表直接参与投标，无投标委托人。

响应本次项目服务期限：

本次服务期限为 2 年，合同一年一签，共计 2 年。（期满后如中标供应商服务良好，采购人有权视情况续签合同）。

续签时，如果最低工资标准和基本工资有政策性上调，采购方需请示追加政策调整的差额部分。

如果中标服务商在第一年合同服务期内发生违反本采购文件要求相关规定的，采购方有权解除合同，合同不再续签。

响应验收标准

1、采购人在收到投标人/供应商项目验收建议之日起 7 个工作日内，由采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对中标人履约情况进行实质性验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。

2、按照招标文件要求、投标文件响应和承诺验收；

4.2.3、业务保障

(1) 培训方案

1) 提供人员培训的具体内容，包括岗位职责、业务知识、职业道德规范等

① 岗位职责

智慧城管信息采集员就是通过利用 GPS 定位系统定位事部件地点，并进行拍照、描述，把案件上报到信息指挥中心，中心受理后，根据不同案件类型，把案件派遣给相关责任部门，待案件处理完毕后，再进行核查的工作人员。

1、岗位操作标准：

1)、一事一报

2)、描述与定位的要求

3)、照片拍摄的要求

4)、录音的要求

5)、巡查的要求

6)、核实核查的要求

7)、专项普查的实施

8)、紧急案卷

9)、落实举手之劳

2、巡查采集标准

1) 熟悉分管网格内的城市管理部件、事件的种类和分布情况。

2) 负责对网格内的城市管理部件和事件进行监控。将在工作网格内发现的城市管理部件、事件问题进行信息采集，并及时、准确按

照规定程序，将采集的信息通过“城管通”上报到数管中心。

3) 负责对社会公众等渠道获取的城市管理部件或事件问题的真实性核实，进行现场信息采集。

4) 负责对城市管理部件或事件问题处理结果的现场进行信息采集。

5) 根据巡查现场实际情况，自行处理一些力所能及的城市管理部件或事件问题。

6) 负责对工作网格内新增、变更后的城市管理部件的信息采集工作。

7) 完成中心其它交办的任务。

3、岗标规范标准

1) 信息采集员上岗要按规定统一着装，统一工作号牌，佩证上岗，并保持仪表整洁，大方得体。男士不得留长发、长胡须、怪发型，女士不得留怪异发型，不浓妆艳抹。

2) “城管通”发生故障，使用人应及时按规定报告，不得带故障使用该设备，如遇特殊情况，应及时通过其它方式向数管中心报送信息，不得以任何理由延误报送。

3) 信息采集员应在责任区域内不间断地进行巡查，主动发现各类问题，及时上报数管中心，如因疏忽没有上报城市管理案件、被媒体曝光或造成不良影响的，造成严重后果的作开除处理。

4) 信息采集员在巡查过程中发现危险部件时，必须做好现场警示标志。

5) 信息采集员不得借工作之便谋取不当利益，凡利用职务之便不当得利，一经查实给予开除处分，构成犯罪的移交司法机关处理。

项工作职能，创新城市管理模式，提升城市管理水平。

1.2服务内容

禹州市政务和大数据服务中心数字城管信息采集与坐席服务外包项目是本着信息采集的公开、公正、公平和“群专结合”、“政府购买服务”、“养事不养人”的原则，将单元网格范围内的城市事、部件委托社会具有信息采集能力的公司，按照城市事、部件管理标准、巡查监管要求，并以网格为基本工作单位，进行定时、全覆盖、公正、及时的监管和有效信息数据采集、准确传输以及核查、核实等，保证问题的及时发现和全面处置，以及处理“数字城管”平台其他指定任务。

1.3其有关术语定义如下

部件---是指城市公共管理区域内的各项设施。

部件（5大类、121小类）包括：公共设施类、道路交通类、市容环境类、园林绿化类、房屋土地类、其他设施类以及扩展部件类。

公用设施类：主要包括水、电、气、热等各种检查井盖，以及相关公用设施等；道路交通类主要包括停车设施、交通标志设施、公交站亭、立交桥等；市容环境类主要包括公共厕所、垃圾箱、广告牌匾等。

园林绿化类：主要包括古树名木、绿地、城市雕塑、街头坐椅等。

房屋土地类：主要包括宣传栏、人防工事、地下室等。

其他设施类以及扩展部件类：主要包括重大危险源、工地、水域附属设施等和专门用于对未包括在上述大类中而又确需分类管理的部件的扩充。

事件---是指人为或自然因素导致城市市容环境和环境秩序受到

影响或破坏,需要城市管理专业部门处理并使之恢复正常的现象和行为。

事件(6大类83小类)包括:市容环境类、宣传广告类、施工管理类、突发事件类、街面秩序类以及扩展事件类。

市容环境类:主要包括私搭乱建、暴露垃圾、积存垃圾渣土、道路不洁、水域不洁、绿地脏乱等。

宣传广告类:主要包括非法小广告、违章张贴悬挂广告牌匾、占道广告牌、街头散发广告等;

施工管理类:主要包括施工扰民、工地扬尘、道路遗撒、施工废弃料等。

突发事件类:主要包括路面塌陷、自来水管破裂、燃气管道破裂、下水道堵塞或破损等。

街面秩序类:主要包括无照经营游商、流浪乞讨、占道废品收购、店外经营、机动车乱停乱放等。

扩展事件类:专门用于对未包括在上述大类中而又确需分类管理的事件的扩充。

1.4 信息采集流程

1.4.1 快速处置

主要是针对城市乱张贴乱挂晒和信息采集员能直接处置的一些事、部件问题(例如井盖错位、垃圾箱翻倒等简易的事件、部件等),信息采集员一旦发现此类问题,便随即直接清除与解决。

1.4.2 信息采集并上传

主要是针对信息采集员职责不能直接得到处置的上述城市管理事、部件问题,这些问题一旦经信息采集员发现,应随即利用信息采

集器（手机）采集现场信息，并上传到市数字化城市管理中心（以下简称“中心”）立案，以便由事、部件的责任单位来处置。

1.4.3 核查信息并上传

主要是针对原发现并已经得到责任单位处置的以及公众反馈的城市管理事、部件问题，信息采集员在得到指挥大厅指令后，前往原事、部件现场核实，将现场核实情况随即利用信息采集器（手机）采集现场信息，并上传到中心结案。

1.4.4 变更信息的限时采集

主要针对辖区内出现的变更信息，应给予限时采集。

1.5 信息采集范围

禹州市建成区 78 平方公里（北至北环、西至西环、南至南环、东至禹王大道-站前大街-祥云大道）

2. 技术要求

2.1 信息采集及坐席员要求

2.1.1 人员配置

人员计划配备人数如下：

禹州市数字城管信息采集项目总人数配备 75 人

2.1.2 信息采集时间

采集员上班时间：7:50-21:00，午间适当给出用餐休整时间。坐席员上班时间：7:50-21:30，上述区域采集时间节假日照常采集。采购方可根据市政府重大活动安排等特殊情况，适时调整采集时间，服务方应积极无偿服从配合。

2.2 人员招聘条件：

2.2.1 信息采集员条件：

(1) 文化程度：中专、高中（职高）文化程度以上，复退军人及下岗失业人员优先，。

(2) 年龄：18 周岁以上，50 周岁以下。

(3) 性别：不限。

(4) 身体健康，无重大疾病和身体缺陷，能适应全天候连续户外巡查值勤，。

(5) 其他要求：遵守纪律，吃苦耐劳，责任心强，有良好的职业道德。

(6) 无犯罪记录和不良嗜好。

2.2.2. 坐席员条件要求：

(1) 文化程度：中专以上学历，以管理、文秘、计算机及相关专业为主；

(2) 年龄：18-35 岁之间；

(3) 性别：女

(4) 身体健康、品貌端正，熟练计算机系统操作，有较好的文字组织和表达能力；

(5) 有较强的责任心和良好的沟通能力；

(6) 能适应倒班工作。

2.2.3. 管理人员条件：

具有良好的形象气质，自身作风纪律严格，工作责任心强，有担当意识，胜任岗位本职工作，具备一定的组织管理和沟通协调能力，工作中能起到表率作用。

2.3 工作内容：

依据项目要求标准，在“数字城管”覆盖区域内，以人工巡查的

方式对城市事件问题及部件完好、变更信息的进行采集上报；视频监控、领导交办等途径反馈问题进行核实；对所发现问题进行结案前核查；并对市区主次干道广场游园快速案件进行现场处置。处理“数字城管”平台其他指定任务。管理人员要各负其责，组织管理好所属人员，按照岗位分工负责落实好分管的各项工作。

2.4 信息采集和案件上报达标要求

每月部件采集信息量不得少于月案件上报达标量的 20%，或以中心现场考核的实际部件损坏为达标依据。如月案件上报量连续三个月低于月案件上报达标量的 90%，或者部件案件数量连续三个月低于月案件上报达标量的 8%，乙方需另外书面说明原因。如无发现漏报、上报有效率、巡查间隔密度率、核查回复率均未发生计扣情况，且信息采集员按要求配置，其他相关要求执行良好的，部件上报比例可适当调整。

但因采购方要求，采集区域有所变化，如：区域整治、道路施工、改造、治理等情况对采集量有所影响的，以采购方通知为准，适度调整年上传数据量和巡查密度。

信息采集上报达标量含信息采集员上报的事、部件问题、核实核查以及快速上报问题信息。

案件上报达标量只含信息采集员上报并经中心立案的事、部件问题信息。

3. 服务具体要求

3.1 采集队伍的组建

3.1.1 服务方在签订合同的三十日内要求按照投标文件的承诺，完成信息采集队伍人员的组建。并于十五日内完成信息采集队伍人员

的岗前培训。

3. 1. 2采集队伍人员待遇必须按有关法规要求，由中标服务商与信息采集人员签订劳动用工合同，为信息采集人员发放工资（工资不得低于禹州市最低工资标准），缴纳社会保险（包括：养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险），中标服务商与信息采集和坐席人员之间的一切法律责任由双方承担，采购人不承担任何责任。

3. 1. 3采购人负责向中标服务商提供“信息采集器”设备，其余的办公设备、交通工具等所需的运营设备（设施）均由服务商自行解决。

3. 1. 4日常工作中，服务商应及时对采购人提出的需要反馈的意见按要求及时做出答复。

3. 1. 5采购人还应将属中标服务商管理所需要的相关信息无偿提供，服务商按月上报自查表，采购人每月出据考核结果。

3. 1. 6加强员工队伍管理，不发生与工作相关的吃、拿、卡、要等问题，不发生有责纠纷，不发生弄虚作假等重大违纪行为。

3. 2信息采集员培训要求

使采集员熟悉责任网格划分，标准化的巡查方式；

使采集员熟悉数字城管理事部件标准、立结案规范；

使采集员尽快熟悉采集工作的具体流程、制度、岗位规范，牢记职业道德；

对采集员进行“城管通”手机使用培训，使其熟练使用城管通。

坐席员对软件系统的操作使用。

坐席员熟悉数字城管案件的立案派遣结案标准及流程。

坐席员熟知指挥手册及相关的文件说明等规章制度。

管理人员日常管理知识及沟通协调技能,紧急情况的应对与处置。

从业人员职业道德等。

3.3 采集巡查要求

对禹州市建成区数字化城管覆盖范围内所有城市事件、部件进行全面巡查。

对城市管理简单问题,如:井盖错位、垃圾箱翻倒等简易的事件、部件问题给予及时纠正。

对信息采集员不能快速处理的问题应及时上报;

对大厅下发的核查要求给予及时核查并反馈,对变化(变更、减少或新增等)的部件信息、地形信息及时采集上报,以便更新普查数据;

对各工作网格内各事部件的巡查时间按采购方要求执行。

3.4 信息采集服务质量要求及计扣办法

3.4.1 信息采集单位月有效案件上报案件需达到 97%。

3.4.2 每月部件案件数量达不到月案件上报达标量的 8%,每下降 1%,扣除相应月预算信息采集服务费 1000 元。如无出现部件漏报、迟报等情况,部件上报比例可适当调整。

3.4.3 上报信息有效率(按月统计)不得低于 95%,有效率每降低 1%扣 200 元,以此类推。

3.4.4 采购方督察人员到现场检查,发现的数字化城管事、部件问题,而信息采集员未及时上报(巡查周期内未能上报的),每发现一宗扣减服务费 50 元。

3.4.5 报纸、新闻媒体已曝光的数字化城管事、部件问题,

而信息采集员未及时上报的，每宗扣减服务费 500-1000 元，如当月出现重大曝光案件累计三次以上的，采购方可视情况加重考核或解除与乙方签订的合同。

3.4.6 信息采集员实际配备率不得低于合同规定的信息采集员数量的 90%，如信息采集员实际配备率低于 90%的，每少一名信息采集员扣减服务费 2000 元，以此类推。

3.4.7 采购方督察人员到现场抽查信息采集员，如网格内的信息采集员没有在规定时间内到达现场的，每人次扣减服务费 500 元。

3.4.8 乙方根据采购方划定的工作网格内配置固定人员，确定固定巡查路线，设定巡查路线抽查关键点。巡查间隔时间要求（一级网格：1 次/2 小时；二级网格：1 次/3 小时）。采用随机抽查某工作网格方式考评，覆盖密度率达 90%的为合格，每下降 1%则每人次扣减服务费 100 元。

3.4.9 采购方发出的核查、核定指令回复时间为：一级网格需在 2 小时内予以回复，二级网格需在 3 小时内予以回复，突发、重大事件核查指令需在 1 小时内予以回复，特急事项按特殊规定处置。所有核查、核实指令必须在当日回复完成。

3.4.10 核查及时回复率不得低于 95%，及时回复率每下降 1%扣减服务费 200 元，低于核查回复及时率 90%的案件，按每下降 1%扣减服务费 300 元的基础上。

3.4.11 核查回复率必须达到 98%（含 98%），每下降 1%扣减服务费 200 元。低于核查回复率 95%的无回复的案件，在仍按每下降 1%扣减服务费 200 元的基础上，按 100 元/次增加承担违约

责任。

3.4.12 统计数据应排除设备、技术、政策调整等影响客观数据部分。

3.4.13 出现吃拿卡要、弄虚作假或利用职权谋私利任一行为的，公司应将有关责任人予以辞退。

3.4.14 如有需要补充或调整的信息采集服务质量要求，由采购方制定出台信息采集员管理考核办法予以规定。如发生有争议的问题，由采购方和服务方共同协商解决。

3.4.15 派遣准确率：即派遣员对案件的派遣准确率。要求首次派遣准确率不低于 99%，总派遣准确率不低于 95%。每下降 1%扣 100 元。

3.4.16 采购方根据服务方工作开展情况，每月对服务方服务质量进行实际考核，达不到规定服务标准的，按规定核减该月服务费用金额，服务质量良好的，对服务方工作予以肯定，年底给与一定的资金奖励，服务合同到期的可以优先续签。

3.5 “信息采集器”的管理

3.5.1 “信息采集器”的日常管理

信息采集公司应制定“信息采集器”管理使用办法，从制度保证“信息采集器”的正常使用。合同终结时，信息采集公司如数将“信息采集器”返还。

3.5.3 “信息采集器”发生的通信费用

用于采集信息的无线通信网络服务费由中心按固定标准直接向通信部门结算，其固定标准由中心根据需要设定，超出标准的服务费由信息采集公司承担。

4、本次项目服务期限：

本次服务期限为2年，合同一年一签，共计2年。（期满后如中标供应商服务良好，采购人有权视情况续签合同）。

续签时，如果最低工资标准和基本工资有政策性上调，采购方需请示追加政策调整的差额部分。

如果中标服务商在第一年合同服务期内发生违反本采购文件要求相关规定的，采购方有权解除合同，合同不再续签。

四、验收标准

1、采购人在收到投标人/供应商项目验收建议之日起 7 个工作日内，由采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对中标人履约情况进行实质性验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。

2、按照招标文件要求、投标文件响应和承诺验收；

3、本项目验收如需要第三方验收，中标方将承担所有产生的费用。

五、采购标的的其他技术、服务等要求

1、投标人应就本项目完整投标（报价含运输费、税费等综合费用），否则为无效投标。

2、本项目为交钥匙工程。

3、投标文件中须有完整合理的实施（技术）方案，由法定代表人审核签字，否则为无效投标。

4、投标人投标报价在满足招标文件第四章 投标人须知 13.4、

13.5 的同时，支付给本项目所用工的工资不得低于禹州市区最低工资标准。

5、采购人确定成交人后，中标人须向代理机构发送投标报价及分项报价（如果货物需求中有分项的话）一览表电子档，并同时通知代理机构。

六、资金支付与其他要求

1、（一）支付方式：按照合同约定支付。

（二）支付时间及条件：服务费纳入单位年度财政预算，每月按年总服务经费的十二分之一（扣除考核罚款后）的金额支付给乙方。具体支付时间为自市财政拨款至甲方财务账户十日内支付，以双方签订合同约定为准。

2、包装和运输

涉及商品包装和快递包装的项目，投标人提供产品及相关快递服务的具体包装要求和履约验收相关条款应符合财政部办公厅生态环境部办公厅国家邮政局办公室关于印发《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》的通知（财办库〔2020〕123 号）的规定。

4.4.2、售后服务保障

(1) 采集员定期轮岗工作方案

我公司承诺做好三个月一次的人员网格轮岗。

每 3 个月轮岗方案

1、精心组织。制定轮岗计划，对参加轮岗的岗位、拟轮岗的员工、轮岗周期等作出清晰的规定。做好轮岗培训，理清轮岗计划，轮岗目的、轮岗安排、岗位考核等；要求员工自觉服从部署，执行轮岗有关规定，确保轮岗工作顺利实施。

2、积极部署。建立了轮岗培训制度，就如何做好员工轮岗工作进行了全面部署，并落实有关要求，使轮岗培训逐步经常化、规范化、制度化，促使员工熟练掌握整个采集业务操作流程，消除因长期滞留要害岗位所潜在的不规范因素。

3、有序开展。为了达到员工轮岗防范风险、消除隐患的目的，采集部确保交接清楚正确，专人专管，职责分明。轮岗员工及时做好后续工作的衔接事项，确保各项工作连贯有序开展，挖掘员工的内在潜能，有效提升了员工工作积极性。

4、跟踪培养。采集部在轮岗过程中，坚持对轮岗员工进行跟踪培养，确保工作平稳过渡。员工在轮岗过程中相互取长补短，促进了内部团结和工作创新。

[illegible]

(2) 城市快车道、河道、高架立交、桥梁隧道等区域信息全面、及时采集的实施方案

城市快车道全面采集实施方案

一、引言

随着改革开放的深化与国民经济的持续、快速协调发展，许昌市人口、用地规模日益扩大，中长距客、货运车流大幅度增加，经济会上涨，人流量增加，城市快车道也随之而来。

根据指挥中心要求制定城市快车道采集计划及方案，

二、采集方法

- 1) 人工，可以利用采集器在收集好的城市快车道旁进行采集
- 2) 车载方式，利用车载设备在城市快车道上进行采集上传，车载采集更能采集完整、准确。
- 3) 无人机方式，利用无人机设备进行远处采集，利用无人机采集一些较远的快速路并进行勘察核查。

三、保障方案

- 1) 城市快车道上发现事故，应立即采取措施
- 2) 在城市快车道上发现垃圾残余，应立即采集并处理掉，如果是不可处理，联系处置部门协同处理
- 3) 城市快车道发现货车抛洒情况，立即处理并联系司机
- 4) 城市快车道两边不整洁、有乱摆乱放等情况，立即制止。
- 5) 城市快车道旁有非机动车乱摆乱放等情况，立即处理上报