江苏省政府采购合同（服务）（合同编号）

甲方：（采购人）高新区（新吴区）城市管理局（本级）

乙方：（供应商）无锡低空产业发展服务有限公司

一、政府采购编号：JSZC-320214-XSGC-G2026-0005

二、采购内容：新吴区2026—2028年城市精细化管理“第三方”信息采集服务项目

三、中标金额：

（大写）肆佰叁拾捌万陆仟柒佰肆拾玖元柒角壹分

（小写）4386749.71元

四、质量要求及验收标准：

质量要求：满足采购人要求；验收标准：《新吴区城市精细化管理“第三方”信息采集服务考核标准》

五、服务期：2年，满足7*24小时服务。2026年6月1日至2028年5月31日

六、交货地点和方式：无锡市新吴区。

七、货款支付步骤办法：每半年支付合同总额的20%，截留合同总额的20%根据采购方对供应商合同期末对每半年度考核情况的扣款及审计结果一次性付清。

八、服务要求及服务内容：

1.服务要求

1.1按照采购编号为JSZC-320214-XSGC-G2026-0005的招标文件及投标文件为准；

1.2服务内容：

1.2.1 人工信息采集

（1）每月根据新吴区数字监督指挥中心平台大数据，分析、查摆城市管理中存在的问题，提出初步解决建议，配合局相关业务部门最终确定效能督查和问题解决方案。

（2）对城市精细化管理重难点工作推进专项的提前研判，协助做好区级重难点工作推进项目的问题收集、梳理、排查、核实、更新以及优秀项目长效管理落实情况与警示项目整改情况的复核等，每月出初选报告。

（3）每月针对区级平台反馈的涉及执法队员、管理队员721工作法开展情况、重复投诉问题跟踪监督、对巡防效能开展抽查评估。

（4）对市容难点、热点、重点管理区域及垃圾分类情况进行专项分析评估，出具评估意见，并配合局相关业务部门提出综合施策方法。

（5）按市级标准对全区管理单元信息采集，每月出具大数据分析报告。

（6）对上级督办、领导交办、反复投诉的案件整改情况进行复核，提出整改建议。

（7）对城市精细化管理年度目标任务完成情况进行摸排与核实，并出具相关报告。

（8）协助做好对城管服务热线“962020”进行接听、登记、派单以及回复。

（9）完成采购人交办的其他相关任务。

1.2.2　智能化信息采集

（1）配备工业级无人机，通过无人机对重点区域进行视频、热成像采集，通过智能分析技术地面垃圾、占道经营、非机动车违停、植物枯萎等问题。

（2）配备工业级无人船，通过无人船对重点河道进行视频采集，通过智能分析技术自动识别水面漂浮物，岸坡垃圾、护栏破损等问题。

（3）配置车载智能采集设备，通过智能分析技术自动识别店外经营、流动摊贩、乱堆物料、沿街晾挂、非机动车、机动车违停等常见问题。

1.3.工作标准与要求

1.3.1　人工信息采集

（1）配备车辆（其中至少一辆五座（及以上）的汽车），统一着装，挂牌上岗，保持人员仪容仪表和举止形象规范良好。

（2）文明采集，每月出相应报告，并提供针对性解决方案。对受核查单位，确保每月至少覆盖一遍。

（3）配置项目负责人统筹负责服务内容，确保沟通顺畅，及时按采购方要求调整工作安排，做好相关资料的归档汇总工作。

（4）由乙方提供工作开展所需的必要的软件支持。

（5）要求对新吴区管辖范围内所有管理单元，每周覆盖巡查至少一次。

（6）基本人员配置要求：项目团队总人数不低于25人，其中项目负责人1名、大数据分析员2名、文案人员2名、平台人员5名、采集人员若干。

（7）内勤人员（项目负责人、大数据分析员、文案人员、平台人员）要求：年龄40岁以内（有相关工作经验的可适当放宽年限）大专及以上学历，熟悉城市管理事部件划分，有较强的文字表达和学习沟通能力。

（8）采集人员要求：年龄50岁以内，高中及以上学历，身体健康吃苦耐劳，能适应户外高强度工作需要，熟悉数字化城市管理业务流程，熟悉数字化城市管理信息采集规范。

（9）项目负责人、大数据分析员、文案人员、平台，人员在服务期内未经采购人同意不得随意更换。

1.3.2　智能化信息采集

（1）组建相应的技术服务团队，需熟悉城管业务，并提供飞行、巡航、视频采集、数据分析等服务。

（2）获取新吴区管辖范围内禁飞区空域飞行权限，保证新吴区管辖范围内的无障碍巡查。

（3）无人机飞行每周至少 1 次，每月完成全域覆盖，总服务次数不少于 105 次，针对采集内容提供巡检事件分析报告。

（4）无人船巡航至少每月 1 次，总服务次数不少于 24 次，针对采集内容提供巡检事件分析报告。

（5）配置不少于 35 套车载智能采集设备，提供实时事件告警并推送至区城市精细化管理平台，每月提供一份分析报告。

1.4.质量管理要求。

（1）供应商根据采购方需求出台相应可行的运行方案（人工及智能化信息采集方案、考核方案，无锡高新区（新吴区）城市管理局效能评估运行方案等）。

（2）每年采集事件总数量不低于 20 万件，智能化采集事件数量不低于 40%。

1.5.采集终端管理要求。

人工及智能化信息采集终端由供应商自行配备并管理，终端使用中所产生的无线通信网络服务费等全部由供应商支付，目前新吴区智慧城管 APP 仅支持安卓系统。

2.其他要求

（1）供应商应在签订合同之日起 15 日历天内配齐所有人员及设备，并完成对所有人员的岗前培训，以满足采购方工作需求。采购方提供业务培训协助。若未在规定时限内完成，供应商应承担中标金额 5%的违约责任金，采购方有权解除合同。

（2）供应商招募的所有人员，应按照《中华人民共和国劳动法》等相关要求用工。

（3）合同履行期内，供应商招募的实有人员数因调走、辞职、休假或被供应商辞退等原因导致在岗人员数无法满足采购方需要的，供应商应在 10 日内及时补齐符合项目要求的人员，期间，由供应商调剂合格人员顶岗顶班。若未在规定时限内补齐，则视为供应商主动违约，采购方有权终止合同，并有权拒绝支付本季度项目服务费。

（4）在合同履行过程中，采购方有权要求供应商进行岗位调配，对不能胜任或不符合业务要求的人员进行更换。

（5）如因实际需要所产生的相关业务规范和标准变化，供应商必须无条件

接受。

（6）供应商签订合同前必须按照国家相关保密规定和采购方签订《保密协议》，对违反《保密协议》相关内容规定的，采购方有权追究其法律责任。

九、甲方的权利和义务

1.甲方的权利

（1）对乙方服务质量有指导、监督、检查、考核并实施奖罚的权利。

（2）对乙方服务人员有监督、管理的权利。

（3）对乙方违反合同中规定义务的行为，有扣除其服务费用的权利。

（4）对乙方违约造成不良社会影响的行为，有实施惩罚的权利。

（5）对乙方有召开业务会议的权利。

2.甲方的义务

（1）甲方有协助乙方对员工进行业务培训和指导的义务。

（2）甲方有协助乙方协调服务期间涉及有关部门业务管理部门事宜的义务。

十、乙方的权利和义务

1.乙方的权利

（1）在执行服务合同过程中，有自主调配人员的权利。

（2）对甲方不及时履行义务，出现纠纷（包括对甲方扣除服务费用有异议），有要求仲裁的权利。

（3）对甲方违约所造成的经济损失，有要求赔偿的权利。

2.乙方的义务

（1）乙方有自觉接受甲方业务指导、监督管理、服务质量考核检查的义务。

（2）乙方有严格按照甲方制定的服务时间和服务质量标准完成任务的义务。

（3）乙方对甲方提出存在的问题，应及时整改。

（4）乙方有无条件服从和配合区各项重大活动、创建迎检等保障，确保服务质量达标的义务。

（5）乙方的责任路段范围内发现易燃易爆、有毒有害物质遗撒物，乙方应及时报告行政主管部门。

（6）乙方在服务期内自行承担生产、交通等安全责任及其他责任。如发生事故或法外事宜所造成的经济损失，一律由乙方承担。

（7）乙方须在本合同生效之日起的两周内对所有甲方采购需求人员完成业务培训、安全教育等岗前工作，并确保所有甲方采购需求人员在合同生效之日起的两周内正式上岗并为甲方提供服务，乙方若在本合同生效之日起的两周时间内无法使所有甲方采购需求人员正式上岗并为甲方提供服务，乙方每日应按万分之

五的比例向甲方支付违约金。

十一、合同的签订和终止

1.有下列情形之一的，本合同自行解除。

（1）因建设需要或不可抗力及政策性因素，造成合同无法履行的。

（2）经双方协商一致，自愿解除的。

2.有下列情形之一的，甲方有权单方终止合同。

（1）未经甲方同意，乙方擅自转分包他人的。

（2）乙方不履行义务，连续三个月考核不达标和因服务质量不到位被新闻媒体连续三次曝光的，终止服务合同。

3.除自行解除和甲方有权单方终止合同外，任何一方需要终止合同的，应提前三个月向对方提出书面申请，经双方协商，经有关部门批准后决定是否终止合同。

十二、奖惩

1.作业单位自觉接受市、区城市管理主管部门和专业管理机构的服务质量考核，对服务质量不达标，造成不良影响的作业单位，给予通报批评和一定的经济惩罚。

2.经考核，发现服务质量不达标，按考核标准扣减相应服务费用。

3.建立完善劳务用工分配保障机制。劳务用工月工资标准不得低于无锡市最低工资110%标准。

4.规范劳务用工，依法与劳动者签订劳动合同并缴纳社会保险。

十三、其他

1.以上事项以政府采购编号：JSZC-320214-XSGC-G2026-0005为准

2.中标后，在服务期内，中标书所承诺的各项条款一律不作调整。

3.具体考核细则及办法，详见附件1.

4.招标文件及合同中所述“不可抗力”系指不可预见、不可避免、不可克服的事件，包括但不限于：战争、洪水、台风、地震及其他法律法规规定的事件；

5.如果乙方在本合同履行完毕之前破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知供应方，提出解除合同。该终止合同将不损害或影响采购方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利；

6.本合同正本一式五份，甲方执贰份，乙方执贰份、见证方执壹份。本合同由甲乙双方签字、盖章，并经见证后生效。

7.关于因本合同引起的，以及与本合同相关的一切纠纷，甲乙双方应友好协商解决。协商不成的，由无锡仲裁委员会裁决。

8.本合同的解释权在无锡国家高新技术产业开发区（无锡市高新区）城市管

理局。

附件 1：新吴区城市精细化管理“第三方”信息采集服务考核标准

甲方（采购人）：（盖章）

代表人：

电话：

开户银行：

账号：

乙方（供应商）：（盖章）

代表人： 杜奕辰

电话： 15006185318

开户银行： 中国农业银行股份有限公司无锡新吴支行

账号： 10635001040262736

签订日期：2026年 5 月 25 日

见证方：

附件 1：

《新吴区城市精细化管理“第三方”信息采集服务考核标准》

每季度根据招标要求和实际情况对第三方效能采集（督查）服务进行考核评分，具体评分内容如下：

序号	项目	考核内容	标准分	扣分细则
1	月度分析报告	每月根据新吴区数字监督指挥中心平台大数据，分析、查摆城市管理中存在的问题，提出初步解决建议，配合局相关业务部门最终确定效能督查和问题解决方案。	5	重点考核分析问题的针对性计 2 分，解决问题的有效性计 3 分： 1.未及时出具分析报告的扣 1 分； 2.分析报告分析针对性不全面的扣 1 分；
2	城市精细化管理重难点工作推进专项	对城市精细化管理重难点工作推进专项的提前研判，协助做好区级重难点工作推进项目的问题收集、梳理、排查、核实、更新以及优秀项目长效管理落实情况与警示项目整改情况的复核等，每月出初选报告。	10	重点考核重难点工作的及时性计 5 分，准确性计 5 分， 1、未及时出具初选报告的扣 2 分； 2、初选报告针对性不全面的扣 1 分；
3	区级平台问题反馈与执法效能监督专项	每月针对区级平台反馈的涉及执法队员、管理队员 721 工作法开展情况、重复投诉问题跟踪监督、对巡防效能开展抽查评估。	10	重点监督查核的及时性计 5 分、完整性计 5 分； 1.未及时出具督查报告的扣 2 分； 2.督查报告覆盖不全面的扣 2 分；
4	市容热点难点评估报告	对市容难点、热点、重点管理区域及垃圾分类情况进行专项分析评估，出具评估意见，并配合局相关业务部门提出综合施策方法。	10	重点考核服务单位提出的相关职能部门处置市容难点、热点、重点的全面性计 2 分，及时性计 2 分；效能评估报告的及时性计 2 分，针对性计 2 分，有效性计 2 分； 1.未及时出具检查报告的扣 1.5

序号	项目	考核内容	标准分	扣分细则
				分； 2.检查报告覆盖不全面的扣1.5分；
5	管理单元报告	按市级标准对全区管理单元信息采集，每月出具大数据分析报告。	5	重点考核信息采集的全面性计3分，及时性计2分。 1.未及时出具报告的扣1分； 2.报告覆盖不全面的扣2分；
6	上级督办、领导交办、反复投诉案件专项	对上级督办、领导交办、反复投诉的案件整改情况进行复核，提出相关整改建议。	10	重点考核情况复核的及时性计5分，完整性计5分： 1、未及时提出整改建议的扣2分； 2、整改建议缺乏针对性、有效性、完整性的扣2分；
7	城市精细化管理年度目标任务完成情况	对城市精细化管理年度目标任务完成情况进行摸排与核实，并出具相关报告。	10	重点考核情况摸排与核实的及时性计5分，准确性5分； 1、未及时出具报告的扣2分； 2、报告覆盖不全面、不准确的扣1.5分；
8	城管服务热线工作	协助做好对城管服务热线“962020”进行接听、登记、派单以及回复。	5	重点考核城管服务热线“962020”的接线、派单、回复的及时性计3分、规范性计2分。 1.未及时接线、派单、回复的扣2分； 2.接线、派单、回复不符合规范的扣1分；
9	专项采集、专项效能评估	完成城市管理领域的各项专项采集、专项效能评估等采购人交办的相关任务。	5	重点考核及时性计3分，准确性计2分； 1.未完成采购人安排的专项任务的扣1分；

序号	项目	考核内容	标准分	扣分细则
10	效能采集（评估）员履职	效能采集（含评估）员人员在岗履职情况。	5	重点考核人员的在岗率计 3 分，履职情况计 2 分： 1.人员履职考核中，每有 1 人低于 90 分的扣 0.2 分；
11	智能采集评估	分析报告完整度（包含时间、地点、问题类型、前后对比图片）及数据分析识别准确率。	10	重点考核分析报告完整度计 5 分，识别准确率计 5 分； 1.分析报告信息每缺失一例扣 1 分。 2.准确率不低于 90%，准确率每低 3%扣 1 分。
12	无人机、无人船数据采集任务完成情况	按计划完成全部指定区域的数据采集工作。	10	重点考核采集次数 5 分、覆盖率 5 分。 1、无人机、无人船采集次数每少一次扣 1 分 2、覆盖率 100%，每低 3%扣 1 分。
13	紧急任务响应	接到应急指令后，人员设备抵达现场时间。	5	重点考核响应时间，2 小时内响应 5 分 1.响应时间每超 30 分钟扣 1 分