无锡市城市管理监督指挥中心
信息分析及督办项目合同书

JSWXC26141515GG00

无锡市城市管理监督指挥中心
信息分析及督办项目合同书

甲方：无锡市城市管理监督指挥中心

住所：无锡市建筑路 301 号

联系人：刘江锋

联系方式：0510-85128820

乙方：中国电信股份有限公司无锡分公司

住所：无锡市健康路 3 号

联系人：张军涛

联系方式：15306189280

丙方（见证人）：无锡浩源招投标咨询服务有限公司

住所：无锡市太湖西大道 2188 号 901-902 室

联系人：封维苑

联系方式：0510-85011990

根据无锡市城市管理监督指挥中心信息分析及督办项目（项目编号为 JSZC-320200-HYFW-G2026-0010），以下简称“本项目”）招标文件、乙方投标文件承诺和中标通知书，甲乙双方本着平等协商和诚实信用的原则，经过甲乙双方协商一致，就本项目签订如下合同：

一、项目名称

无锡市城市管理监督指挥中心信息分析及督办项目

二、履行时限(期限)、地点和方式

1.履行时限(期限)：1年（自合同签订生效之日起）

2.服务地点：无锡市城市管理监督指挥中心，全市各市（县）、各区、各街道、各管理单元（室外）

三、合同金额及付款方式

1.合同金额：人民币￥5680000元（大写人民币伍佰陆拾捌万元整）

2.付款方式

项目合同签订后，支付2026年度服务款项总额的10%；预留合同总额的 10%作为尾款，待项目服务到期验收合格后支付。剩余款项按月分期支付：每月先支付当月服务费用的90%；当月服务费剩余10%作为服务质量考核款项，根据考核结果按季度支付。实际付款进度以无锡市财政局拨款为准。

3.收款单位信息

收款单位：中国电信股份有限公司无锡分公司

开户银行：中国工商银行股份有限公司无锡梁溪支行

账号：1103020119200010809

4.乙方应在甲方付款前出具对应金额的增值税发票。

四、履约验收实施方案（验收要求、交付标准和方法）

1.验收标准：《无锡市城市管理监督指挥中心信息采集服务考核指标》

2.交付标准与方法

乙方应由专人负责人员、账务、设备等内容的台账工作，每月按照甲方要求提供相关台账，对未按时提供台账的，甲方有权扣除相应的项目款项。

五、服务内容

本项目含人工采集、内勤服务、车辆巡查（含机动车和非机动车巡查）和无人车巡检（采集范围覆盖全市2个县级市、5个区、75个街道的除农村农业管理以外的全部区域）。

六、甲乙双方的权利和义务

1.甲方的权利和义务

（1）甲方需要为乙方驻点管理负责人和座席员提供必要的办公用房、办公家具和办公电脑。

（2）乙方所有人员的录用受甲方审核，同时工作期间接受甲方的监督，包括但不限于甲方采用坐标定位、人脸识别、数据分析等技术手段对人员情况、工作质量、精神状态、着装规范等相关内容进行检查。

（3）乙方采集的所有数据归甲方所有，智能化设备采集的数据须提供数据本地+云端双重备份服务，严格遵守数据脱敏、分级授权规定，保障数据安全与隐私保护；数据存储符合国家相关法律法规要求，支持数据导出、查询。

2.乙方的权利和义务

（1）团队配置

1）共配置人员不少于62名，含项目负责人、大厅座席案件处理内

勤人员、投诉受理应急值守人员、人工信息采集人员、机动车巡查采集人员等，其中项目经理 1 名，内勤和投诉受理人员 25 名，人工信息采集和机动车巡查人员 36 名。

2）所有人员的招聘由乙方执行，由甲方审核，经培训通过考核后方能录用上岗，人员到位后，乙方应定期对员工开展在岗培训。工作人员应统一着装，挂牌上岗，保持人员仪容仪表和举止形象规范良好。乙方同时为座席员和信息采集员依法缴纳社会保险，工资福利等待遇不得低于法律规定的最低标准。

3）乙方明确项目负责人驻场管理；需加强座席员和其他人员日常管理、考核检查，落实奖惩措施，健全内部管理制度和措施；做好甲方各类工作指令、业务通知和文件的上传、下达工作。各类人员需及时、准确报告各类重点问题、突发事件和紧急情况，做好城市安全防范工作。同时，项目负责人在合同履行期间，不得随意更换，若有调整须提前获得甲方同意后，才可调整。

4）在合同履行过程中，甲方有权要求乙方进行岗位调配，对不能胜任或不符合业务要求的人员进行更换。座席员和信息采集员应依法缴纳社会保险，工资福利等待遇不得低于法律规定的最低标准。

（2）车辆要求（自有或租赁车辆）

1）共配备机动车 6 辆及智能识别设备、AI 智能采集（二轮）10 辆及智能识别设备，专用于进行机动车、非机动车智能巡查采集和必要的督查、应急保障协调用车。

2）共配备无人识别车辆 2 辆，用于对城市管理的重要时间节点、重

要区域范围进行自动巡查识别。

3）对接车辆网集团，实现“车路云一体化”信息审核、日常设备对接维护及推送接口等工作。

4）智能识别设备软硬件性能符合《城市运行管理服务平台第 8 部分：信息采集》（国标 GB/T47678.8—2026）相关技术要求。

5）车辆配置须满足甲方和项目的其他要求。

（3）安全要求

1）乙方应建立安全管理制度，落实相关安全保障措施。为服务所用车辆、外勤作业人员购置商业保险。工作期间若发生各类意外、安全事故，由乙方负责处置，与甲方无关。

2）乙方须配备无人车远程安全员，实时监控车辆运行状态，具备随时接管车辆的能力；无人车须具备故障自诊断功能，出现故障时可自动靠边停车、开启警示灯，并及时上报故障信息，车辆出现故障或事故时，相关人员 2 小时内抵达现场开展应急处置。

（4）“运管服”平台要求

如因“运管服”平台运行实际需要，所产生的相关业务规范和标准变化，乙方必须无条件接受。

（5）工作时间：乙方人员和智能车辆须按工作要求提供相应的服务。

（6）乙方完成甲方交办的其他任务。

七、保密条款

乙方在签订合同前必须按照国家相关保密规定和甲方签订《保密协议》，对违反《保密协议》相关内容规定的，甲方有权追究其法律责任。

八、遵循利益回避原则

乙方原则上不允许承担无锡市辖区区级数字城管“运管服”平台指挥调度和信息分析及督办项目。

九、违约责任

1.乙方因违反合同约定，或发生其他严重损害甲方权益的情况，甲方可以提前终止或解除合作，并就违约情况提请有关部门依法追究责任。

2.甲方要求乙方就服务内容或服务标准进行整改，乙方拒不整改或整改后仍不能达到甲方要求的，甲方有权单方解除合同并要求乙方赔偿甲方因此遭受的全部损失。

3.乙方应在签订合同之日起 15 日历天内配齐并完成对所有人员的岗前培训，以满足甲方工作需求。甲方提供业务培训协助。若未在规定时限内完成，视为乙方主动放弃合同，并承担中标金额5%的违约责任。

4.合同履行期内，乙方配置的实有人员数因调走、辞职、休假或被乙方辞退等原因导致在岗人员数无法满足甲方需要的，乙方应提前一天以书面形式告知甲方，甲方允许乙方在15日内及时补齐符合项目要求的人员，15天后仍缺人的按日扣除人头经费，乙方未报备而缺人的，甲方将按日双倍扣除人头经费（68000元/人/年）。缺人严重导致难以履约的，甲方有权终止合同。

5.乙方利用专业技术和行业信息优势之便，故意隐瞒和掩盖自身过失，违背投标承诺和未尽义务，甲方均可单方解除合同，并追究乙方的违约责任并索取赔偿，且不受合同期限的限制。

6.乙方在合同履行期间违反利益回避原则，甲方有权即刻终止合同，

并追究乙方相应的责任。

7.违约方应承担守约方行使司法程序救济权利而产生的律师费、公证费、保函费、差旅费等费用。

十、不可抗力

1.如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限相应顺延，顺延的期限即为不可抗力期间。

2.因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同。

3.因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在合同专用及补充条款约定时间内以书面形式变更合同。

4.受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在合同专用及补充条款约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在合同专用及补充条款约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

十一、解决争议的方法

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，向甲方所在地人民法院起诉。

十二、其他约定

1.合同的变更、解除

（1）本合同如有未尽事宜，经甲乙双方协商一致后以书面形式修改或补充，并作为本合同的组成部分。

（2）甲乙双方协商一致，可以解除合同。有下列情形之一的，合同一方可以解除合同：

1）当合同一方违反合同约定，且违约行为达到足以影响合同目的实现的程度时，另一方有权解除合同。

2）当不可抗力事件导致合同无法继续履行时，受影响的一方有权解除合同。需要注意的是，解除合同的一方应当及时通知对方，并在合理期限内提供证明不可抗力事件发生的证据。

3）当合同内容违反法律法规的强制性规定时，合同自始无效；当合同约定的解除条件成就时，合同一方有权解除合同等。

2.所有经各方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）、采购文件和投标（响应）文件、合同附件及《中标（成交）通知书》和乙方在招投标、评标过程中所作的其他有关承诺、声明、书面澄清等均为本合同不可分割的有效组成部分，与本合同具有同等的法律效力。

3.本合同壹式陆份，甲方贰份，乙方贰份，丙方贰份，此合同经甲乙双方签字并加盖公章，经丙方见证后生效。

附件：无锡市城市管理监督指挥中心信息采集服务考核指标

JSWXC2614151CGN00

甲方：无锡市城市管理监督指挥中心（盖章）

代表（签字）：

2026年10月1日

乙方：中国电信股份有限公司无锡分公司（盖章）

代表（签字）：

2026年10月1日

丙方：无锡浩源招投标咨询服务有限公司（盖章）

代表（签字）：

2026年10月1日

JSWXC2614151CGN00

附件：

无锡市城市管理监督指挥中心信息采集服务考核指标

（一）考评内容

根据工作任务及工作要求，制定监管考评内容，具体如下：

1.内部管理：各项规章制度的建立及执行、各种台账资料的记录管理及报送，如单位管理制度、绩效考评制度、学习培训制度、监管考评制度等。

2.人员管理：人员数量、工作时长及工作时段满足要求，按工作要求进行人员安排，工作时间佩戴工牌保持在岗，人员招录、请假程序、工作纪律等情况。

3.设备管理：智能化设备具备定位功能，工作时间内定位信号应保持实时在线；识别设备在工作时间内保持完好，能有效识别问题，影像照片能及时上传系统；车辆运行时长符合要求。

4.业务管理：管理单元、道路、公厕等要素在指定周期内覆盖，采集的客观（信息采集上报情况应与实际面貌相符）、规范（上报案件应符合采集业务规范）、漏报情况（发现问题应采尽采、全面采集）。

5.其他管理：中心交办的专项任务及其他要求

（二）考评方式

1.人工抽查：由指挥中心组织实施，定期或不定期地进行随机抽查，采用明查和暗查相结合的方式，按照考评标准中的内容进行检查，对发现的问题及时反馈给乙方，并按考评标准进行扣分。

2.信息化监管：指挥中心建立完善的信息化监管平台，通过使用采集终端定位、车辆定位等信息化监管手段，对人员、车辆在岗在位情况、智能识别设备在线完好情况、采集情况进行每天监管，对发现的问题及时通报给被查单位并核实，并按考评标准进行扣分。

3.社会化监管：通过接受市民、服务方、新闻媒体、市长信箱等各方反映、投诉及领导发现交办的信息，对发现的不规范采集行为进行核实后，按考评标准进行扣分。

（三）处罚措施

考评按月度进行。每月度考评结果分为优秀、良好、合格、不合格四个等次。其中得分大于等于90分的为优秀等次，得优秀等次的考评经费全额拨付；得分大于

等于80分小于90分的，为良好等次，得分良好等次的每低于90分一分扣考评经费1000元；得分大于等于70分小于80分的，为合格等次，得分合格等次的每低于80分一分扣除考评经费2000元；得分小于70分的，为不合格等次，对不合格等次的考评经费予以全额扣除；被考评单位累计达到三次不合格的，将予以取消服务资格。

指挥中心将根据各单位应急处置各类突发事件、疫情防控等临时增加的其他工作任务以及采集人员在工作中出现的拾金不昧、见义勇为等弘扬社会正能量等行为在月度考评中进行适当加分，每人每次加分不高于1分。

（四）详细考核细则如下

1.内部管理（10分）

各种岗位职责和各项规章制度齐全并得到贯彻执行，管理网络及岗位的配备合理；制定和完善本单位内部的监管考核方案，考核对象覆盖管理层、内勤、投诉受理应急值守人员、业务监管人员等单位全部人员，执行监管考核结果，并做好相关记录（包括但不限于文字记录、照片、扣款或奖励）；每月制定业务培训计划并按计划执行。严格落实每位员工上岗前和岗位中的定期培训制度；制定并执行完备且切实可行的应急预案，包括但不限于应对突发情况、特殊天气、疫情防控等的预案；做好日常工作的台账记录和管理，按时报送数据（包括但不限于本单位人员的排班计划、工作时长，及各类工作台账、信息采集质量监督报告等），确保数据准确、内容全面完备（包括但不限于人员花名册、排班表、培训记录、复核记录、工作方案等），并在下月10日前向指挥中心报送当月台账。如发生影响到信息采集服务的重大事项，应第一时间向指挥中心报备。总分10分，以上每缺一项扣1分，扣完为止。

2.人员管理（10分）

信息采集人员上岗时应按规定正常使用采集APP，采集终端显示工作轨迹应与巡查情况相匹配；完善人员招录，请假制度，严格入、离职管理，凡有请假、调休、离职等影响日常工作的人员变动情况应及时做好人员调配并第一时间报备指挥中心。如有新员工入职，应在上岗前做好岗前上路培训并通过业务考核才能正式上岗；保障人员配备足额到位，确保队伍稳定。如有人员因调走、辞职、休假等原因导致在岗人员数不足的，应在15日内及时补齐。每人每周工作时长应不少于40小时（请休假人员除外）。内勤人员工作时间应统一规范着装；信息采集人员应保证一人一采集账号，每月提供人员对应采集员账号清单，如有变动，乙方应第一时间报备指挥中心；严肃工作纪律，工作时间内不得做与工作无关的事情；不得泄露工作计划和

个人信息。总分 10 分，以上每发现一次扣 1 分，扣完为止。

3. 设备管理（10 分）

车辆要加装定位系统并在工作时间保持在线，确保能通过信息化监管平台实时掌握各车辆的工作状态；智能识别设备保持完好，工作时段保持在线，有效问题按要求及时上传平台；无人车提供 7*24 小时全天候响应维护服务，在接到故障报修要求时，2 小时内做出明确响应和安排，并做出故障诊断报告。无人车辆巡查时长每车每周不低于 40 小时。总分 10 分，以上每发现一次扣 1 分，扣完为止。

4. 业务管理（50 分）

（1）信息采集人员应按中心要求在规定时间内开展专项采集、实地督查等工作，未在规定时间内完成的，以上每发现一次扣 1 分，扣完为止；

（2）信息采集人员应按照相关信息采集工作规范，在采集规定时间内，对重点时段、重点区域内的要素进行覆盖。以上每发现一次漏报案件，扣 0.5 分，扣完为止；

（3）信息采集人员应熟练掌握信息采集规范，问题数、管理要素分类、采集事项、案卷分类、地点描述、问题图片等信息应填报准确、符合采集业务规范，上报有效率不低于 98%，每下降 1 个百分点扣 1 分，扣完为止；

（4）信息采集员应按照指定区域开展巡查，未经允许随意变更巡查内容及区域的，以上每发现一次扣 1 分，扣完为止；

（5）管理人员应定期对信息采集情况进行数据分析，及时发现异常采集情况并报送指挥中心，未发现异常或发现后未报送指挥中心，每次扣 1 分，扣完为止；

（6）内勤人员应不断提升业务能力，严格按照相关业务规范和标准，及时完成案卷处置、复核、终止等操作；话务组人员严格落实值班制度，规范着装，不迟到早退、不擅自离岗。应急电话保持通畅。每日做好值班记录报送指挥中心。以上每发现一次，扣 0.5 分，扣完为止。

5. 其他管理（20 分）

（1）指挥中心发布专项任务，完成后及时提交任务清单并提供相关基础数据的统计分析结果；协助中心做好大数据分析报告的编制工作；指挥中心交办的其他任务，应按要求及时完成。以上每发现一次扣 1 分，扣完为止。

（2）乙方不得借工作之名影响责任部门正常工作；不得在工作过程中扰乱公共秩序；不得利用职权向被检单位“吃、拿、卡、要”，发生利益往来；不得在被检查

单位（区、街道及相关部门）及其发包的精细化管理服务作业单位兼职。以上每发现一次扣3分，扣完为止。

（3）中心发现影响采集、造成重大影响的问题。每发现一起扣2分，扣完为止。

JSWXC2614151CGN00