



一、技术要求

(一) 服务要求

1. 项目概况

本项目立足黄山实际，在现有黄山市城市运行管理服务平台（以下简称“运管服平台”）基础上，组建住建城管事部件智能巡查与信息采集专业队伍，建立健全反应快速、权责明晰、处置及时、运转高效的城市管理体系，推动外部评价与内部监督有机融合、同向发力，实现城市管理信息化、标准化、精细化、长效化，全面提升城市治理现代化水平。

本项目巡查、信息采集范围覆盖包括屯溪区、黄山高新区、现代服务业产业园、徽州区，其中黄山区、黄山风景区、歙县、休宁县、黟县、祁门县每周巡查采集不少于一次；管理对象按照国家住建部相关标准和全国文明城市测评指标、全国最干净城市标准，以公用设施、道路交通设施、市容环境设施、园林绿化设施、其他设施等5大类部件和市容环境类、宣传广告类、施工管理类、突发事件类、街面秩序类、其他事件类等6大类事件为主，同时结合打造全国最干净城市相关标准。本项目以“人工巡查+技术巡查”等方式对城市管理事件、部件问题进行采集、上报、核查，对群众投诉、视频抓拍等途径反馈问题进行核实处置。

2. 服务需求

(1) 服务内容：按照相关城市管理标准，采用“人工巡查+技术巡查”的综合巡查方式，组建一支采集员队伍进行人工信息采集，同时提供移动智能采集服务（包含“机动车+二轮车+无人机”全套的移动智能采集设备、视频分析功能等）。对城市事件动态问题及部件完好、变更信息的限时采集；对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。

(2) 服务范围：屯溪区、黄山高新区、现代服务业产业园、徽州区、黄山区、黄山风景区、歙县、休宁县、黟县、祁门县。

3. 巡查、信息采集模式、人数、设备、工作量及条件

本项目结合黄山市城市道路通行现状、地形地貌特征及巡查区域差异化特点，针对主城区主次干道、背街小巷、河湖水域、在建工地、城区楼顶等不同作业场

景，采用“机动车智能巡查+二轮车智能巡查+无人机专项巡查”三位一体的立体化、全覆盖巡查采集模式，精准适配黄山狭窄小巷多、城区场景多元、管控点位分散的城市管理特点，消除巡查盲区、死角，全面保障城市管理问题采集无遗漏、无滞后。各场景具体巡查模式及作业标准如下：

① 二轮车智能巡查

适用巡查场景：重点覆盖黄山市主城区非快速路、市政支路、老旧街巷、背街小巷、小区周边道路、人流量密集的便民路段及各类重要保障支线路段。该类区域道路狭窄、机动车通行受限，二轮车灵活机动，可实现精细化近距离巡查采集。

作业工作量标准：参照行业智能巡查作业效率标准化划分，单台二轮车每日有效巡查作业面积为4-6km²，每日有效巡查道路里程为20-30km，严格按照区域网格划分开展常态化巡回采集，确保街巷细节问题精准捕捉。

② 机动车智能巡查

适用巡查场景：主要适配城市主次干道、城市快速路、交通主干道、城市环线及各类重大活动、重要线路保障主干路段，承担大范围、长距离、高效率的常态化巡查采集工作，适配宽阔道路、长段城区道路的批量巡查需求。

作业工作量标准：依托机动车智能采集设备的高效作业优势，单台智能机动车每日有效巡查作业面积为15-25km²，每日有效巡查道路里程为40-60km，实现城区主干路网快速全覆盖巡查，保障主干道城市问题及时发现、及时上报。

③ 无人机专项巡飞巡查

适用巡查场景：针对地面巡查无法覆盖的盲区、高空区域及专项管控场景开展专项巡飞作业，核心覆盖城区河道、湖泊全域水域、在建施工工地、城区楼顶、高空违建、山体周边管控区域、偏远城郊片区等，重点排查高空违建、工地违规施工、水域垃圾、环境乱象、隐蔽性城市管理问题。

作业工作量及要求：严格按照采购人指定的巡查范围、作业时长、采集内容开展专项巡飞工作，无人机每周有效巡查作业总时长不低于40小时，可根据重大保障任务、专项整治工作需求，随时增加巡飞频次和作业时长，配合完成专项排查、突击巡查工作。

(2) 人员和设备要求

结合本项目巡查覆盖范围、巡查密度、多模式作业需求及信息化采集工作标准，统筹岗位分工、作业排班、后台研判、系统运维等全流程工作，共计配置16名专职服务人员，所有人员均在项目中标后足额配齐、全员到岗、持证上岗，岗位职责清晰、分工明确，具体岗位配置及资质、能力要求如下：

① 管理人员1名（兼任无人机飞手）

主要负责项目整体运营管理、作业队伍统筹、人员培训、工作调度、对接采购人日常工作，同时兼任无人机飞手，承担无人机专项巡查作业任务。

资质及能力硬性要求：具备专业的队伍规范化管理能力、业务培训能力及信息化系统运维能力；可独立开展一线采集人员岗前培训、在岗复训、作业规范指导、作业质量考核等工作，统一标准化作业流程；可独立完成数字城管平台运维、城市管理数据处理、信息化案件流转、项目技术统筹、设备运维统筹等核心技术工作，保障项目信息化作业体系稳定运行。

② 审核研判座席人员1名

主要负责一线巡查采集案件的审核、研判、分类、纠错、归档，核查采集问题的真实性、规范性、完整性，剔除无效数据，规范案件上报标准，同时协助开展队伍日常管理、人员排班、考勤统计、内外沟通协调、班组纠纷调解等辅助管理工作。

资质及能力要求：具备基础的人事管理、统筹协调、调度管控能力，熟练掌握数字城管案件审核标准及办公系统操作；可高效完成现场作业队伍规范化管理、人员排班调度、日常考勤考核、班组事务统筹及各类沟通协调工作，保障项目日常运营有序开展。

③ 一线信息采集作业人员14名

专职负责机动车、二轮车日常智能巡查、城市管理问题实地采集、影像拍摄、信息录入、现场初步取证、问题上报等一线作业工作，同时承担机动巡查、应急补巡、专项配合整治等工作，部分人员辅助配合日常队伍调度、现场作业统筹工作。

能力要求：熟悉黄山市城区道路及片区环境，熟练操作移动信息采集终端、智能巡查设备，具备良好的观察力、执行力，严格遵守项目作业规范，可高效完成全域常态化巡查采集工作；部分人员需具备基础协调统筹能力，配合完成班组

日常管理、现场作业衔接工作。

(3) 设备配置及技术参数标准

为满足项目全方位、高精度、高效率的巡查及信息采集工作需求，结合当前数字化、智能化城市管理巡查技术标准，适配三种巡查作业模式，配套配齐全套专业化、智能化作业设备，所有设备性能达标、状态完好，可满足常态化、高强度作业需求，具体设备配置及参数要求如下：

①智能采集七座机动车2辆：专用城市管理巡查作业车辆，搭载智能采集终端及视频采集设备，适配长距离、大范围常态化巡查，满足多人机动作业、设备存放、应急巡查保障需求。

②智能采集两轮车3辆：适配背街小巷、窄路精细化巡查，搭载智能采集系统，轻便灵活、通行无限制，保障小微路段、隐蔽区域巡查全覆盖。

③航拍无人机1套（专项作业专用）：满足高空、水域、工地专项巡飞采集，核心参数达标：摄像头有效分辨率不低于2000万像素，支持高清拍照取证；视频拍摄分辨率不低于1920×1080（1080P），画面清晰稳定；图传有效距离不低于12公里，可满足城郊、大范围水域远距离巡飞作业，信号稳定、传输无延迟。

④对讲记录设备16台：全员配齐，实现全员实时对讲、作业轨迹记录、工作沟通联动，保障突发情况快速响应、跨岗位协同作业。

⑤移动信息采集终端16台：一线作业人员人手一台，用于现场问题拍照、取证、信息录入、案件上报、位置定位，实现巡查采集数字化、标准化、实时化。

⑥智能视频分析系统1套：搭载AI智能识别功能，可自动识别城市管理乱象问题，辅助完成视频回看、数据分析、问题研判、作业质量核查，大幅提升巡查采集效率与精准度。

(4) 作业工作量及实施条件

工作量整体匹配性：本项目通过“人车机联动”立体化巡查模式，结合16名专职人员、全套智能设备的配置标准，可完全匹配黄山市全域巡查采集工作量。机动车、二轮车常态化网格巡回采集+无人机常态化专项巡飞的组合模式，可实现城区道路、街巷、高空、水域、工地全场景覆盖，作业频次、作业里程、作业时长均满足采购人常态化管理及专项整治工作要求。

作业实施保障条件：人员方面，全员持证上岗、分工明确、权责清晰，管理

人员兼具技术与管理能力，一线人员作业专业度高，可保障作业规范化、标准化；设备方面，全套智能化作业设备参数达标、数量充足，可适配各类复杂巡查场景，杜绝设备短缺、性能不足导致的巡查盲区；模式方面，三类巡查方式互补适配，完美贴合黄山市道路通行特点，兼顾大范围高效巡查和小街巷精细化采集，全方位保障项目巡查采集工作高质量、高效率落地实施。

若采购人提出网格调整，中标人应随时响应并对人员做相应调整。

(5) 智能采集、主动推送工作机制

本项目依托智能化巡查终端设备与AI智能视频分析系统，构建“前端智能采集+后台自动分析+案件主动推送”的数字化闭环作业机制。由各类智能巡查终端、航拍设备采集现场视频、影像、位置等全域数据，实时回传至系统终端主机。系统依托内置AI智能识别算法，对回传的视频画面、现场影像进行自动分析、甄别、研判，精准识别平台预设的各类城市管理违规问题、市容乱象、设施破损等问题，并自动对违规点位、问题区域进行精准标记、取证留存。

系统识别确认有效问题后，可自动标准化生成城市管理案件，完整归集问题位置、问题类型、现场影像、采集时间等核心信息，自动立案归档。同时，系统支持案件主动推送功能，可无缝对接采购人现有城市运行管理服务平台，将立案案件实时推送至平台系统，实现案件自动流转、智能派单，大幅缩短案件发现、立案、上报、流转周期，提升城市管理问题处置效率，实现巡查采集智能化、流程闭环化、推送实时化。

(6) 城市管理巡查、信息采集员准入条件

为保障一线巡查采集作业质量与队伍稳定性，所有一线巡查及信息采集作业人员需满足以下准入标准，全员审核备案、达标上岗：

①年龄要求：年龄在50周岁及以下，身体素质适配户外高强度作业，队伍整体年轻化、执行力强。

②身体条件：身体健康、五官端正、无传染性疾病、无重大病史、无肢体及感官生理缺陷，可适应每日长时段户外作业、全天候露天步行巡查、轮岗值勤，能够胜任常态化户外巡查、高温雨雪等复杂天气作业。

③综合素质：政治立场端正、作风正派、遵纪守法，无违法犯罪记录、无失信不良记录、无酗酒赌博等不良嗜好；具备吃苦耐劳精神、责任心强、服从管理、

执行力强，能够严格遵守项目作业规范及采购人各项管理制度。

(7) 城市管理巡查、信息采集管理人员准入条件

项目管理人员统筹负责队伍管理、业务统筹、调度协调、质量管控等核心工作，岗位标准高于一线作业人员，具体准入条件如下：

①年龄要求：年龄在50周岁及以下，精力充沛，可适配项目全天候管理值守工作。

②身体条件：身体健康，无明显生理缺陷及重大疾病，可适配户外巡查督导、全天候在岗值守、常态化现场统筹管理工作。

③专业能力：具备优秀的文字撰写、材料整理、公文总结能力，同时具备良好的口头表达、业务宣讲、工作对接能力，可独立完成制度制定、工作总结、台账整理、人员培训、工作汇报等工作。

④综合素质：具备极强的工作责任心、大局意识、团队管理意识，沟通协调、应急处置、统筹调度能力突出；作风正派、严于律己、廉洁自律，无违法犯罪记录、无不良嗜好，能够统筹管控队伍日常作业、人员调度、纠纷协调等各项工作。

4. 项目服务主要职责

本项目结合黄山市城市道路通行现状、地形地貌特征及巡查区域差异化特点，针对主城区主次干道、背街小巷、河湖水域、在建工地、城区楼顶等不同作业场景，采用“机动车智能巡查+二轮车智能巡查+无人机专项巡查+人工精细化补巡”四位一体的立体化全覆盖巡查采集模式，精准适配黄山市狭窄小巷多、城区场景多元、管控点位分散的城市管理特点，全方位消除巡查盲区与死角，保障城市管理问题采集无遗漏、无滞后、高效率。结合项目整体作业体系，本项目主要服务职责如下：

① 构建全域智能综合巡查体系。创新传统人工巡查模式，融合智能化设备与数字化技术，搭建机动车智能巡查、二轮车智能巡查、无人机专项巡飞、人工精细化补巡相结合的复合型巡查作业体系，针对不同场景匹配差异化巡查方式，实现城区全域、全时段、全场景覆盖，兼顾大范围高效巡查与街巷精细化采集，全面提升城市管理问题发现效率与采集精准度。

② 全权负责项目队伍建设与保障管理。独立组建专业化城市管理巡查、信息采集作业队伍，全面负责队伍日常运营管理、安全生产管理、常态化业务培训、

遵纪守法教育、职业道德教育、作业规范管控等工作。严格按照国家劳动法相关规定，足额按时发放人员基本工资及绩效薪酬，全员足额缴纳社保五险及人身意外伤害保险，保障队伍稳定、合规运营。

③ 建立完善标准化管理制度体系。结合市级数字城管工作标准及项目作业要求，制定全套规范化作业及内部管理制度。包括但不限于：数字化城市管理信息采集全流程作业标准、案件上报核实核查规范、专项普查工作制度；同时建立完善岗位管理办法、人员考勤制度、绩效考核制度、奖惩管理制度、星级人员评比制度、日常运维管理制度等，实现项目运营标准化、规范化、制度化。

④ 网格化分区管控，落实常态化巡查机制。依据城市管理区域等级标准，将服务区域划分为多级管理片区，细化至单元网格，实行“定格、定人、定责、定时”的网格化管理模式。在合同签订1个月内，完成各网格巡查路线规划、巡查频次设定、值守时段排布，明确巡查全覆盖要求及点位正点率标准，严格落实固定巡检路线、固定巡查间隔，保障网格巡查无空档、无遗漏、全覆盖。

⑤ 配齐合规智能作业设备及配套资源。自行出资配备符合黄山市移动电子政务加密认证标准、适配市级运管服平台的专用移动信息采集终端、即时通信对讲设备、音视频记录设备、智能巡查设备等全套作业物资。所有设备、流量网络、运维耗材等全部费用由中标人全额承担，保障设备常态化完好可用，满足日常巡查、信息采集、调度指挥、视频留存等工作需求。

⑥ 全域城市部件、事件动态采集更新。严格遵照国家、省、市数字化城市管理相关标准规范，组织一线采集人员开展常态化全域巡查，实时采集上报各类城市管理事件动态问题，同步排查城市公共设施部件完好情况、设施变更情况，及时更新城市管理数据库，保障数据真实、完整、实时、有效。

⑦ 各类渠道城管问题核实佐证。针对市城管监督指挥中心通过12319热线、官方微信公众号、平台工单、群众反馈等各类渠道归集的城市管理问题，安排专人第一时间现场核查、实地取证、情况核实，精准反馈问题现状、问题成因及现场影像资料，为平台处置、部门研判提供准确依据。

⑧ 案件核查结案闭环管理。对市城管监督指挥中心立案派遣、交办督办的各类城市管理案件，严格按照标准流程开展现场复核、整改核查、效果核验工作，确认问题整改到位后规范完成结案上报，落实“发现-上报-核查-结案”全流程

闭环管理。

⑨ 配合开展各类专项普查工作。根据市城管监督指挥中心阶段性工作部署、专项整治任务、年度普查计划，无条件配合开展市容环境、工地管控、水域治理、违建排查、设施普查等各类专项巡查、信息摸排、数据统计工作，按时保质完成专项工作任务。

⑩ 严格落实全时段值守监管机制。项目常规信息采集作业时间为每日7:00-21:00，采购人可根据城市管理工作实际需求、重大活动保障、专项整治等情况，动态调整作业时段及值守时间。中标人严格遵照《劳动合同法》合理排班、合规用工，安排管理人员24小时全时段在岗监管，杜绝人员脱岗、监管空档。针对早、中、晚薄弱时段及双休日、节假日值守排班，提前制定值守方案并报备市城管监督指挥中心备案。

⑪ 自主承担现场作业配套保障。投标人充分踏勘黄山市服务区域地理环境、作业条件，项目实施过程中产生的人员食宿、交通出行、设备运维、物资耗材等全部费用均由投标人自行承担。同时，统一为全体在岗工作人员配置制式工作服、马甲、标识外套等统一工装，树立规范统一的作业队伍形象。

⑫ 服从平台配套辅助工作安排。根据采购人平台运行、视频管控、智慧城管运维等工作需要，调配在岗采集人员辅助开展视频监控巡查、线上信息甄别、平台数据整理、台账录入等与城市运行管理服务平台相关的辅助工作，全力配合市级平台常态化运维。

⑬ 全面服从监管，完成交办任务。严格服从采购人的统一管理、日常监督、业务考核和专业指导，主动接受工作督导、质量抽查、月度季度考核，严格遵守各项管理规定，保质保量完成采购人常态化及临时性交办的各项城市管理服务工作任务。

5. 智能信息采集服务要求

(1) 车载智能采集系统作业要求

本项目所有巡查机动车、二轮车均配套搭载合规车载智能采集系统，系统内置专属AI识别模型，可精准识别店外经营、占道经营、游摊小贩、乱堆物料、违规户外广告、沿街晾挂、暴露垃圾、打包垃圾、垃圾箱满溢等各类常见城市管理违规事件，实现自动抓拍、智能取证、精准归集。系统具备动态迭代升级能力，

可根据城市管理新规、新标准及城市发展需求，持续优化识别算法、新增识别类目、升级系统功能，适配常态化城市精细化管理工作需求。

所有车载智能采集设备标配高精度北斗定位模块，全程实时记录巡查轨迹、作业点位信息，定位数据同步嵌入录像资料，实现视频、轨迹、点位一一对应，保障巡查过程可溯源、可核验。作业人员及智能系统巡检发现的有效城市管理问题，须在10分钟内完成核查、整理并上传至黄山市城市运行管理服务平台。上报内容要素完整、规范标准，至少包含问题类别、精准采集时间、详细地点描述、北斗定位坐标、问题现场全景及细节照片等核心资料，确保案件上报合规有效。

同时，依托系统采集的全量巡查数据，定期开展数据汇总、统计、研判分析，按月度、季度、年度形成标准化数据分析报告，梳理辖区市容问题分布规律、高发点位、问题类型、整治成效等核心内容，按时提交至采购人，为城市管理决策、专项整治、精细化管控提供数据支撑。

（2）智能视频分析系统功能要求

项目配套部署全套智能视频分析系统，深度对接车载智能采集终端，集成视频监控、智能识别、案件上报、轨迹监管、数据统计、审核研判等全流程功能，实现巡查作业智能化、监管可视化、数据精细化，具体功能要求如下：

① 车载监控功能：系统搭载全维度车载视频监控能力，可实时传输、展示车载监控画面，支持管理人员随时调取实时视频；同时支持历史车载视频录像回放、溯源查询，视频资料本地及云端存储时长不低于30天，满足合规留存、事后核查需求。

② 自动上报功能：系统依托智能算法自动识别、抓拍各类城管违规事件，可精准匹配、自动判定违规问题类型，完成案件初步归集，实现违规事件智能化自动上报，减少人工干预，提升案件采集效率。

③ 人工上报功能：支持人工操控设备抓拍现场问题照片，系统可对人工抓拍素材进行智能分析、违规识别，操作人员可一键完成案件上报，兼顾智能化与人工灵活补位，适配复杂巡检场景。

④ 点位打卡功能：系统支持自定义巡查打卡参数，车辆开展日常巡检作业时，设备可根据预设规则自动拍摄打卡照片，同步记录打卡时间、北斗定位信息并上传至平台系统，形成标准化巡查打卡台账，全程留痕、可查可溯，作为巡检

履职考核依据。

⑤ 审核处理功能：针对系统智能自动上报、人工手动上报的所有城管案件，平台提供专属审核处理模块。管理人员可对上报案件逐一核验审核，根据现场实际情况完成立案、不予立案、废弃作废等操作，规范案件处置流程，保障案件质量。

⑥ 事件去重功能：系统具备智能案件去重能力，可自动比对、匹配疑似重复上报的案件数据，精准识别同一点位、同一类型、同一时段的重复问题。系统完成初步去重筛选后，支持人工二次复核判定，最终确认并完成重复案件去重处理，彻底杜绝重复上报、重复立案问题，保障案件数据精准性。

⑦ 实时可视化管理功能：系统深度融合GIS地理信息地图，实现车载巡检工作全维度实时可视化展示。可在地图界面实时展示所有巡检车辆的点位分布、行驶轨迹，支持调取每台设备的实时监控画面，同步展示已上报问题的记录及详细信息，便于管理人员实时掌握全域巡检作业进度、设备运行状态及问题处置情况。

⑧ 设备检索功能：设置独立设备检索模块，支持对所有车载智能视频采集设备的基础信息、运行状态、巡检频次、作业记录、故障记录等相关数据进行精准、快速检索，实现设备全生命周期信息化管理。

⑨ 数据检索功能：针对智能自动上报、人工上报的所有城管案件数据，提供多维度组合检索服务，支持按上报时间、违规问题类型、案件处置状态、审核处理意见、责任区域等多种条件精准检索，便于数据筛查、台账整理及溯源核查。

⑩ 统计分析功能：系统具备完善的大数据统计分析能力，可自动对各类上报事件进行汇总统计，通过可视化数据页面展示核心巡检数据，支持生成问题趋势分析、类型占比分析、时段区域对比分析等多维度数据分析结果，直观呈现城市违规问题分布规律与治理态势。

⑪ 运行报告功能：系统可自动对智能巡检设备的作业时长、巡查范围、采集案件数量、问题类型分布、上报效率、设备运行工况等核心数据进行汇总统计与智能分析，自动生成标准化设备运行及巡检工作报告，供采购人查阅、存档、复盘。

（3）无人机巡查服务

服务商开展无人机巡查作业，须严格遵照《民用无人机驾驶员规定》《民用

无人机驾驶航空器系统空中交通管理办法》《中华人民共和国治安管理处罚法》等国家法律法规及行业管理规范执行。所有飞手必须持有有效CAAC民用无人驾驶航空器执照，具备合法作业资质，所有飞行作业须按规定提前报备审批，严格遵守空域管控要求，规范飞行操作，杜绝违规飞行行为，确保无人机巡查作业安全、合规、有序开展。

针对车载及人工巡检难以覆盖的高空区域、偏远片区、大面积空地、在建工地等盲区场景，采用无人机开展高空立体化、全覆盖巡查，补齐地面巡检短板，实现城市管辖区域无死角巡查。设备搭载智能视频监测算法，核心识别能力至少包含：工地周边全方位巡查、大面积垃圾堆放识别、疑似违规用地甄别、违章建筑巡查抓拍，可精准识别各类隐蔽性、大范围城市管理违规问题。

无人机巡检采集的有效城市管理问题，须在20分钟内完成信息归集、核验并上传至黄山市城市运行管理服务平台，上报内容要素完整、规范准确，包含问题类别、采集时间、点位定位、现场影像、地点描述等核心信息，确保案件可核验、可追溯、可处置。服务方需建立常态化数据分析机制，按月度、季度、年度对无人机巡检作业数据、违规问题类型、区域分布特征、巡查覆盖成效等数据进行汇总统计与深度分析，形成标准化专项数据分析报告，按期提交采购人，为城市精细化、全域化治理提供数据支撑与决策依据。

（二）、所属行业

1、本项目采购标的名称及所属行业

标的名称：黄山市城市管理巡查采集服务采购项目

所属行业：其他未列明行业

（三）、报价要求

1. 投标人须充分调研了解黄山市屯溪区当地现行薪资标准、社保福利政策及相关行业规定，投标报价需贴合当地实际薪酬水平，坚决杜绝低价恶性竞争、恶意低价投标等行为。

2. 投标人须充分预判合同履行期内各类潜在风险，自行承担因社保缴费基数、缴费费率调整、黄山市市区最低工资标准上调、物价波动、政策调整等各类因素产生的全部费用及风险。合同履行周期内，投标人不得以任何政策性调整、物价上涨、成本增加等理由向采购人申请增加合同费用、调整合同价款。

3. 本项目投标报价为**固定总价**，投标人须将各项费用列入投标文件的分项报价明细表，报价应包含完成本项目所需的全部费用，包含但不限于以下内容：

(1) 人员相关费用：工作人员基本工资、绩效奖励、外勤补贴、误餐补贴、法定五险（养老、医疗、失业、工伤、生育保险，按最新政策标准足额缴纳）、法定节假日加班费、员工福利费、人身意外伤害保险费（人身伤害保额不低于100万元/人、医疗报销保额不低于10万元/人）等全部人员成本；

(2) 人员专项培训、岗前实训、技能提升等培训相关费用；

(3) 设备运维及作业费用：信息采集车辆使用费（含燃油、保险、过路费、维保等所有行驶及运维费用）、航拍无人机设备采购及运维费、对讲记录设备费、移动信息采集终端设备费、智能视频分析系统部署、运维及升级等相关费用；

(4) 办公及后勤费用：项目办公设备、办公用品、日常办公支出、工作人员交通、住宿、差旅外勤等全部后勤保障费用；

(5) 合规性费用：项目实施全过程产生的各类税费、企业管理服务费、项目运维管理费等所有相关费用。

本项目合同总价根据现有巡查范围、作业标准、服务内容综合测算包干。合同履行期内，若采购人根据城市管理工作实际需求，对服务网格划分、岗位设置、巡查范围进行调整，中标人须无条件配合，按需完成人员、设备及作业班次的对应调整，不得以此为由增加服务费用或提出履约异议。

（四）其他要求

1. 投标人专项承诺要求

投标人须严格遵守本条款要求，自行拟定承诺函（格式自拟），加盖单位公章后上传至电子投标文件，未按要求提交承诺函的，视为投标无效。具体承诺内容如下：

(1) 投标人承诺：投标阶段及项目履约期内，在黄山市市域范围内，未承接城市管理事件处置、城市部件管理与养护、市政绿化养护、道路清扫保洁等相关城市运维作业业务。同时承诺，自本项目合同签订之日起15日内，完成项目专属人员队伍组建、内部管理制度搭建、全员岗前专项培训、作业设备及配套装备全部落实到位，具备全面上岗服务条件。中标人须全力配合采购人统筹安排，与原服务外包单位完成工作、数据、设备、人员对接，实现项目服务无缝衔接、平

稳过渡。

(2) 投标人承诺：严格遵照《中华人民共和国劳动合同法》及地方用工管理规定规范用工、足额参保、合规薪酬发放。项目履约过程中，若发生员工工伤、安全事故、劳动纠纷等各类突发情况，所有善后处理工作、产生的全部经济损失、赔偿费用、法律责任均由中标人独立承担，采购人不承担任何连带责任。

2. 违约责任与争议解决方式

(1) 若成交供应商未按本项目合同约定、磋商响应文件承诺及招标文件要求提供服务，存在违规履约、服务不达标、擅自变更服务标准等违约行为，采购人有权根据违约情节轻重，对成交供应商采取约谈批评、书面警告、扣减服务费用等处理方式；情节严重的，采购人有权责令其限期整改，逾期未完成整改或整改不合格的，采购人有权单方解除项目合同，并要求成交供应商按合同总金额10%支付违约金。若约定违约金不足以弥补采购人实际经济损失的，成交供应商须另行补足全部损失差额。

(2) 合同签订生效后，成交供应商未按合同约定时间、标准启动项目服务的，逾期履约期间按日承担违约责任：逾期1-5日（含），每日按合同总金额5%支付违约金；逾期超过5日，每日按合同总金额1%支付违约金；逾期超过15日的，视为成交供应商根本性违约，采购人有权单方解除合同，同时成交供应商须按合同总金额10%支付违约金，所有违约金累计核算、一并计取。

(3) 因成交供应商管理疏漏、操作不当、人员失职、设备故障等自身原因，造成采购人、成交供应商工作人员或第三方重大人身安全事故、财产损失的，由成交供应商承担全部安全责任、法律责任及经济赔偿责任，对采购人造成的一切经济损失，须全额予以赔付。

(4) 争议解决方式：本项目合同履行过程中，若双方产生履约争议、分歧或存在合同未尽事宜，优先由甲乙双方友好协商解决；协商无法达成一致的，任意一方可向采购人所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

3. 城市管理巡查、信息采集工作考核

考核内容	考核要求	奖惩标准	备注
采集上报数量	中标人在指定采集区域内，每月有效案件上报数	月度有效上报数据未达到标准的，每少1条扣罚50元。	

	量不得低于6000条，上报案件需符合城市管理案件采集标准，真实有效、要素齐全。		
立案率(立案数/上报数)	月度案件综合立案率不得低于98%，以平台最终审核立案数据为准。	立案率每同比降低1%，扣罚500元。	
漏报率	全域数字化覆盖区域内城市管理问题须做到应报尽报、全覆盖巡查，无遗漏、无瞒报。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 上级领导督办、热线及微信举报、采购人巡查抄告的问题，中标人未上报的，1条扣50元； 2. 因巡查、核查不到位，引发市级及以上新闻媒体曝光问题的，每起扣500元； 3. 工作问题被上级部门或主管领导点名通报批评的，每起扣500元； 4. 存在安全隐患的城市事、部件问题未及时上报，引发较大安全事故及不良影响的，每起扣1000元。 	
规范要求	所有上报案卷内容描述详实、准确规范，点位、问题描述贴合现场实际；必须配套上传远景、近景、参照景至少三张现场照片，照片真实有效、关联连贯、清晰可辨，符合平台录入规范。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 案卷描述简略、信息不准确、现场照片缺失不全的，每发现1起扣50元； 2. 案卷上传存在重大信息差错、虚假上报、弄虚作假的，一经核实，每件扣1000元； 3. 经各级协同办理单位核查反馈存在重大差错、弄虚作假 	

		问题的，核实后每件扣1000元。	
巡查覆盖及频次	按月度网格单元测算，项目采集区域覆盖率不得低于85%，城市管理问题采集小类覆盖率不得低于70%；严禁突击上报、集中批量补报案件；各工作时段须保持常态化巡查作业，保障巡查频次均衡稳定。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 采集区域覆盖率每降低1%，扣100元； 2. 采集小类覆盖率每降低1%，扣100元； 3. 正常工作时段内，单个工作时无案件上报、无问题处置、无核查记录的，每发生1个工作时扣100元。 	
核查（实）回复数	服务商接收平台下发的核查、核实指令后，须足额完成回复处置，核查回复总数不得少于平台指令下发总数。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 核查核实回复数量每少1条扣500元； 2. 核查核实结果存在重大差错、弄虚作假的，一经核实，每件扣1000元。 	
按时核查率（按时核查数/核查数）	工作人员接收到平台核查指令后，须在2小时内完成现场核查并反馈结果，月度按时核查率不得低于98%；因平台系统故障导致无法接收指令的，核查时限自系统恢复正常后重新计算。	按时核查率每降低1%，扣100元。	
巡查采集设备落实情况	中标人须按招标文件标准足额配齐专用作业设备：智能采集七座机动车2辆、智能采集两轮车3辆、航拍无人机1套（摄像头分辨率≥2000万像素、视频分辨	<ol style="list-style-type: none"> 1. 巡查车辆未按要求配备、数量不足或参数不达标的，每辆扣2000元； 2. 对讲记录设备、移动信息采集终端数量不足的，每少1台扣200元； 	

	<p>率$\geq 1920 \times 1080$、图传距离≥ 12公里)、对讲记录设备15台、移动信息采集终端15台、智能视频分析系统1套;所有设备数据、视频分析数据、定位语音数据须与黄山市城市运行管理服务管理平台实现全面互联互通、数据同步。</p>	<p>3. 未配备合规航拍无人机的扣1000元,月度有效飞行巡查次数不足20次的,每次扣50元;</p> <p>4. 未配套搭建智能视频分析系统的扣1000元;</p> <p>5. 机动车视频分析、两轮车视频分析、记录仪语音定位等数据未实现平台互联互通的,每项扣1000元;</p> <p>6. 合同期内设备连续3个月未配齐达标,采购人有权单方终止服务合同。</p>	
<p>简易问题 处置数</p>	<p>对现场轻微、可就地整改处置的城市管理问题,工作人员须现场快速处置、闭环整改,月度简易问题有效处置数量不少于1900条。</p>	<p>月度简易处置数量每少1条扣50元。</p>	
<p>人员配置</p>	<p>严格按照合同约定足额配置项目管理员、信息采集员,落实常态化轮岗制度;每月按时向采购人提交上月员工社保缴纳凭证、工资发放台账、岗位排班表,人员配置稳定合规。</p>	<p>1. 所有一线作业人员须与中标服务商签订正式劳动合同,严禁人员外包、劳务派遣等违规用工,每出现1人次违规用工扣10000元; 2. 项目人员缺员比例$\leq 15\%$且超1个月未补招到位的,每缺1人扣2000元;连续3个月或合同期内累计4个月缺员比例达15%的,采购人有权终止合同;</p>	

		3. 未按要求落实月度轮岗制度的，每发生1起扣100元。	
人员管理	中标人须制定完善的作业流程、岗位职责、考核奖惩管理制度，督促采集员规范填写工作日志，每周开展工作复盘、问题梳理、数据分析，常态化落实内部管控。	未按要求落实管理制度、台账记录、复盘梳理工作的，每发现1起扣50元。	
规范用工	严格遵照劳动法及地方政策合规用工，足额缴纳社保，按时足额发放员工工资、加班费、各类补贴，保障员工合法权益。	1. 存在用工不规范、社保未足额缴纳、薪资未按时发放等问题的，每发现1起扣100元； 2. 因服务商管理不善引发员工维权、罢工、上访等不良事件，造成负面影响的，扣10000元，情节严重的采购人有权终止合同。	
职业道德	加强员工职业道德教育与队伍管理，严禁工作期间吃、拿、卡、要等违规违纪行为，严禁案件上报、核查处置过程中弄虚作假、徇私舞弊。	违规违纪行为一经核实，按年度累计次数梯度处罚：首次违规扣1000元；二次违规扣5000元；三次及以上违规扣10000元，同时采购人有权单方终止合同。	
工作纪律	严格遵守岗位工作纪律，严禁无故迟到、早退、溜岗、缺岗，严禁工作期间从事与岗位无关事项；上岗全程开启采集设备GPS、登录作业系统，下班	1. 单次迟到、早退、溜岗扣50元，离岗超1小时按缺岗处理，单次扣100元； 2. 工作期间聚集闲聊、吃零食等违规行为，每人次扣100元；	

	<p>退出网格、关闭GPS、打卡离岗；严禁酒后上岗、着制式服装出入餐饮娱乐场所；严格遵守保密制度，严禁泄露、窃取项目工作数据及涉密信息。</p>	<p>3. 上岗未开启GPS、无作业轨迹记录的按缺岗处理，每人每次扣100元；4. 酒后上岗、着制式服装出入餐饮娱乐场所的，每次扣1000元；</p> <p>5. 泄露、窃取工作秘密及项目数据的，每次扣10000元，并依法追究相关法律责任。</p>	
<p>正向奖励标准</p>	<p>1. 中标人月度自行发现、现场闭环处置各类轻微城市管理问题（含箱体门未关、井盖轻微错位、零星小广告、外溢零星垃圾、非机动车乱停放、设施轻微吊挂、护栏轻微移位等各类轻微问题），月度自行处置量达3000条及以上的，奖励200元；</p> <p>2. 项目团队好人好事、典型工作事迹获得主管局主要领导书面表扬的，每次奖励500元；获得市级及以上单位、领导书面表彰或主流媒体正面宣传报道的，每次奖励1000元；</p> <p>3. 工作成效突出、创新服务亮点显著的，采购人可视情给予额外奖励。</p>		

二、商务要求

序号	内容	要求
1	合同签订地点	黄山市城市管理监督指挥中心
2	服务期限	本项目服务期限为三年，合同一年一签。第一年合同履行完成后，经考核合格，在保持总费用不变、年度预算能保障的前提下，合同到期前，经双方协商，可续签下一年合同。
3	验收	由采购人按考核办法验收合格
4	付款	付款人：黄山市城市管理监督指挥中心 付款方式：根据实际成交金额和考核情况，按季度支付费用。每季度服务费=中标金额（年）/4—每季度中标人因考核不合格应扣款。