

南京市政府采购合同

合同编号：NJCG2026024

项目名称：2026-2028 年市级数字城管信息采集服务项目

采购人：南京市城市管理局

供应商：政通智慧城市运营科技有限公司

签订日期：2026 年 6 月



南京市政府采购合同（服务）

合同编号：NJCG2026024

项目名称：2026-2028 年市级数字城管信息采集服务项目

项目编号：JSZC-320100-JZCG-G2026-0080

甲方（买方）：南京市城市管理局

乙方（卖方）：政通智慧城市运营科技有限公司

甲、乙双方根据南京市公共资源交易中心组织的 2026-2028 年市级数字城管信息采集服务项目公开招标结果，签署本合同。

一、合同内容

1.1 标的名称：2026-2028 年市级数字城管信息采集服务项目

1.2 标的质量：按招标文件及投标文件执行。

1.3 标的数量（规模）：按招标文件及投标文件执行。

1.4 履行时间（期限）：按招标文件及投标文件执行。

1.5 履行地点：甲方指定地点。

1.6 履行方式：按招标文件及投标文件执行。

1.7 包装方式：按招标文件及投标文件执行。

1.8 合同组成：关于本项目的招标文件、投标文件、工作说明书（如有）、绩效目标考核方法（如有）是本合同的组成部分，本合同未约定的，以及《2026-2028 年市级数字城管信息采集服务合同》补充协议（合同附件），双方应当按照上述文件履行，如上述文件存在冲突的，以甲方选择的解释顺序为准。

二、合同金额

2.1 本合同金额为：人民币 73,000,000 元，（大写：柒仟叁佰万元整）。年度价款金额：人民币：24333333.33 元（大写：贰仟肆佰叁拾叁万叁仟叁佰叁拾叁元叁角叁分）

三、技术资料

3.1 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供服务（包含与服务相关的货物）的有关技术资料。

3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。保密期至保密内容按照相关法律法规规定，以合法方式和途径将其全部披露或本合同终止后 5 年为止，以两者孰长为准。

四、知识产权

4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务（包含与服务相关的货物）或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

五、产权担保

5.1 乙方保证所交付的服务（包含与服务相关的货物）的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

六、履约保证金

6.1 本项目乙方无需缴纳履约保证金。

七、合同转包或分包

7.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行。

7.2 除招标文件接受分包并经甲方同意，乙方可按分包意向协议分包情况外，乙方不得将合同标的分包给他人履行。

7.3 乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，甲方有权终止合同。

八、合同款项支付

8.1 合同款项的支付方式及时间

8.1.1 本项目服务期三年，合同一年一签。

8.1.2 双方合同签订后 30 个工作日内，支付年度合同总额的 40%；

8.1.3 甲方对乙方前 6 个月的采集工作进行考核后，再支付年度合同总额的 30%；

8.1.4 年度服务期满后甲方根据考核与扣款情况与乙方结算年度余款（支付年度合同总额的 30%）。

8.1.5 满足合同约定支付条件的，甲方收到乙方发票后 10 个工作日内，将资金支付到合同约定的乙方账户。

8.2 根据《保障中小企业款项支付条例》规定，甲方未按合同约定支付款项的，乙方可以向有关部门投诉。

九、税费

9.1 本合同执行中的相关税费均由乙方负担。

十、项目验收

10.1 甲方依法组织履约验收工作。

10.2 甲方在组织履约验收前，将根据项目特点制定验收方案，明确验收的时间、方式、程序等内容，并可根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核，综合考核情况和服务效果进行验收。乙方应根据验收方案做好相应配合工作。

10.3 对于实际使用人和甲方分离的项目，甲方邀请实际使用人参与验收。

10.4 如有必要，甲方可邀请参加本项目投标的其他供应商或第三方专业机构及专家参与验收，相关意见将作为验收结论的参考。

10.5 甲方成立验收小组，按照采购合同约定对乙方的履约情况进行验收。验收时间、验收标准见招标文件。验收时甲方按照采购合同的约定对每一项服务的履约情况进行确认。验收结束后，验收小组出具验收书，列明各项服务的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金退还挂钩。履约验收的各项资料存档备查。

10.6 验收合格的项目，甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项、退还履约保证金。验收不合格的项目，甲方依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，甲方将及时报告本级财政部门。

10.7 网络安全、市场准入要求（如有）：

十一、违约责任

11.1 甲方无正当理由拒绝接受乙方提供服务的，应向乙方偿付拒绝接受服务合同总额的违约金。

11.2 甲方无故逾期验收和办理支付手续的，应按逾期付款总额每日 5‰向乙方支付违约金，但违约金最高不得超过合同总价的 5%。

11.3 乙方逾期提供服务的，应按逾期提供服务合同总额每日 5‰向甲方支付违约金，由甲方

从待付合同款中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能提供服务的，甲方可解除本合同。乙方因逾期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，应向甲方支付合同总额 5% 的违约金。

11.4 乙方所提供服务的标准不符合合同规定及招标文件规定标准的，甲方有权拒绝接受服务，并可单方面解除合同。

11.5 甲乙双方任何一方违反本合同约定的，除应承担上述违约责任外，违约方还应当赔偿因此给守约方造成的一切直接和间接损失，包括但不限于守约方的实际损失、预期可得利益损失以及为实现债权而产生的费用（包括但不限于诉讼费、保全费、保全担保费、律师费、公证费、鉴定费、差旅费）。

十二、不可抗力事件处理

12.1 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

12.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方并寄送有关权威机构出具的证明。

12.3 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十三、解决争议的方法

13.1 双方在签订、履行合同中所发生的一切争议，应通过友好协商解决。如协商不成的由甲方住所地人民法院管辖。

十四、合同生效及其它

14.1 本合同经双方加盖单位公章后生效。

14.2 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》有关条文执行。

14.3 本合同正本一式陆份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执三份。

甲方：（公章）

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：



乙方：（公章）

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：



签订日期：

2026.6.4

《2026-2028 年市级数字城管信息采集服务合同》补充协议（合同附件）

一、项目产品清单

序号	名称	数量	单位	是否接受进口	产品类型	所属类型	类型	备注
1	信息采集员	90	人	否			服务	
2	坐席受理员	25	人	否			服务	
3	智能采集设备技术保障人员	6	人	否			服务	
4	管理人员	15	人	否			服务	
5	无人机操作员	2	人	否			服务	
6	机动智能巡查车	12	辆	否			服务	
7	专项采集车	12	辆	否			服务	
8	二轮智能巡查车	15	辆	否			服务	
9	应急巡查车及驾驶人员	1	辆	否			服务	配备 1 名司机
10	无人机智能巡查设备	2	套	否			服务	
11	智能采集系统	1	套	否			服务	
12	信息化软硬件	1	套	否			服务	

二、项目功能、性能、配置要求

★1. 人员、设备要求

序号	名称	具体要求
1	总体要求	与采购人全面对接，并做好人员团队与车辆装备的统筹管理，应按照南京市劳务用工有关规定签订劳动合同，并依法缴纳必要的社会保险。项目经理必须由投标人本单位员工担任。人员用工制度应符合南京市有关规定。
2	信息采集员	1. 信息采集员不少于 90 人，负责现场片区化巡查，通过移动终端采集上报城市部件、事件问题，并开展核实核查及专项巡查等工作。供应商需配备专用城管通终端设备，并满足巡查要求。管理及保障人员按工作任务合理配备。信息采集员应身体健康，具有较强责任心和事业心；大专及以上学历，年龄 45 岁以下。

		2. 以上所有人员应按照劳务用工有关规定签订劳动合同，并依法缴纳必要的社会保险。人员用工制度应符合有关规定。 3. 信息采集员可以是供应商本单位员工或劳务派遣，本单位员工占比不得低于40%。人员用工制度应符合南京市有关规定。
3	数字平台座席受理员	1. 数字平台座席受理员不少于 25 人，负责通过系统平台受理巡查员上报、市民投诉举报及领导交办的各类问题，进行案件登记、分类、派遣及跟踪反馈，并开展数据统计分析等工作。投标人需按平台要求配置办公电脑等工作设施设备。座席受理员应身体健康，具有较强责任心和事业心；本科及以上学历，年龄 45 岁以下。 2. 以上所有人员应按照劳务用工有关规定签订劳动合同，并依法缴纳必要的社会保险。人员用工制度应符合有关规定。 3. 数字平台座席受理员可以是投标人本单位员工或劳务派遣，本单位员工占比不得低于 40%。人员用工制度应符合南京市有关规定。
4	智能采集设备技术保障人员	1. 智能采集设备技术保障人员需保障智能采集设备稳定运行与数据可靠，实现图片、视频等数据的实时传输与存储备份；监控传输质量及数据完整性，确保数据传输满足业务需求；落实数据安全防护、权限管理与操作留痕，防范泄露篡改风险，实现智能采集全流程高效闭环。 2. 智能采集设备技术保障人员不少于 6 人，身体健康，具有较强责任心和事业心；本科及以上学历，年龄 45 岁以下。 3. 以上所有人员应按照劳务用工有关规定签订劳动合同，并依法缴纳必要的社会保险。人员用工制度应符合有关规定。
5	团队管理人员	1. 团队管理人员不少于 15 人，优先选派有相关经验的人员担任，身体健康，具有较强责任心和事业心。 2. 以上所有人员应按照劳务用工有关规定签订劳动合同，并依法缴纳必要的社会保险。人员用工制度应符合有关规定。
6	无人机操作员	1. 无人机操作员不少于 2 人，具备中国民用航空局颁发的 CAAC 民用无人驾驶航空器操控员执照，身体健康，具有较强责任心和事业心。 2. 以上所有人员应按照劳务用工有关规定签订劳动合同，并依法缴纳必要的社会保险。人员用工制度应符合有关规定。
7	机动智能巡查车	1. 投标人应确保现场采集机动智能巡查专用车辆不少于 12 辆，须安装车载 GPS 和车载视频实时传输系统，确保所有现场采集工作全程实时接受采购人监督；以上车辆座位数不少于 5 座，其中 50%以上车辆排量不低于 1.8L 或同等动力的新能源车。 2. 应配置分辨率支持 4K 的摄像头，支持强光及多分辨率拍摄模式，具备自动对焦功能，能拍摄 30m 内静物的清晰图像。具备多张图像连续拍摄能力，支持录像、播放、视频存储功能。 3. 智能采集机动巡查车基于 AI 智能识别实现不少于 30 类城管理事、部件类别。上报问题信息应按照平台数据标准，包含识别的类型、清晰的照片、准确的定位、详细的问题描述等信息，须对应国标《数字化城市管理信息系统第 2 部分：管理部和事件》GB/T30428.2)。 4. 具有定位和视频传输功能：具有全方位高精度定位功能，摄像头采集到的视频推流到服务器进行分析处理，并接入市平，确保所有现场采集工作全程实时接受采购人监督。
8	专项采集车	确保现场专项采集车不少于 12 辆，须安装车载 GPS 和车载视频实时传输系统，并提供端口接入市平台，确保所有现场采集工作全程实时接受采购人监督；以上车辆座位数不少于 5 座，其中 50%以上车辆排量不低于 1.8L 或同等动力的新能源车。

9	二轮智能巡查车	1. 确保二轮智能巡查车不少于 15 辆。 2. 摄像头分辨率应大于等于 200 万像素：应支持强光拍摄模式，具备防抖功能；应支持录像、播放、视频存储功能。 3. 智能采集二轮巡查车基于 AI 智能识别实现不少于 30 类城市管理事、部件类别。上报问题信息应按照平台数据标准，包含上述识别的类型、清晰的图片、准确的定位、详细的问题描述等信息，须对应国标《数字化城市管理信息系统第 2 部分：管理部件和事件》GB/T30428.2）。 4. 具有定位和视频传输功能：具有全方位高精度定位功能，将摄像头采集到的视频推流到服务器进行分析处理，并接入市平台，确保所有现场采集工作全程实时接受采购人监督。
10	应急巡查车及驾驶员	投标人应配备用于处理城市管理应急事件的车辆。监督指挥中心对现场采集工作的检查督察、举报核实，由投标人提供车辆和驾驶员，车辆应为 1.8T 或 2.4L 以上四驱中型 SUV 或同等动力的新能源车，车龄 2 年以内，车况良好，凡有故障影响现场督察工作的，即时按上述要求替换；驾驶员应持 C 照，驾龄 6 年以上。
11	无人机智能巡查设备	1. 投标人应配备不少于 2 套无人机智能巡查设备。 2. 智能采集无人机需配置智能化飞控系统，实现航线自动规划，不同场景具有不同航线模板，实现红外与可见光同时拍摄、自动喊话、自动调整航高飞行等要求。实际作业续航时间应保持 15-30 分钟，以满足单次覆盖更大区域。 3. 基础巡查有效像素 2000 万 - 4800 万；分辨率：1080P/2.7K/4K@30fps；最低要求 1080P。 4. 智能采集无人机基于 AI 智能识别实现不少于 30 类城市治理小类自动上报。高抗风性：抗风等级不低于 5 级（风速 8.0-10.7m/s），保证在城区复杂风场中稳定飞行、悬停和拍摄。 5. 能实现将视频传输到服务器进行分析处理，并接入平台，确保所有现场采集工作全程实时接受采购人监督。
12	智能采集系统	（一）系统要求： 投标人需配备一套完整的智能采集管理服务系统，具有独立维护、运营、升级系统的能力智能采集管理服务平台，核心服务场景聚焦城市管理全流程的智能化采集与数据应用，包括实时信息、设备检索、数据检索、审核处理、数据复审、轨迹回放、视频回放、统计分析和系统管理等功能，实现智能识别自动上报、智能审核、智能批转派单、设备与作业全程监管、数据智能分析自动生成报告等应用。 1. 智能识别城市管理问题≥30 类（符合 GB/T30428.2）； 2. 支持视频实时回传、自动预警、多条件检索、统计导出、环比分析； 3. 具备案件 / 设备 / 配置 / 复审管理及案件智能流转闭环； 4. 支持设备监管、轨迹回放、自动生成各类数据分析报告。 （二）算法要求： 智能识别算法需和当前城市管理领域智能识别算法全终端协同适配，智能识别算法服务要支持以下检测算法识别类型（不限于）：乱堆物料、沿街晾晒、占道经营、暴露垃圾、垃圾箱满溢、非机动车（共享单车）乱停放、道路不洁、道路破损、交通护栏破损等 30 类及以上。上报问题信息应按照平台数据标准，包含上述识别的类型、清晰的图片、准确的定位、详细的问题描述等信息，须对应国标《数字化城市管理信息系统第 2 部分：管理部件和事件》GB/T30428.2。识别准确率≥80%。
13	信息化软硬件	项目服务期间，投标人应配备满足正常开展工作所需的信息化设备，并对配备的信息化设备及时升级。 车辆均须安装车载定位系统和车载视频实时传输系统，并提供端口接入市平台，确保所有现场采集工作全程实时接受采购人监督；信息采集人员均需配置智能手机一部，能够清晰采集到相应图像并上传系统。

2、项目实施要求

序号	名称	采购要求
1	采集频次	工作日以 24 个车组及 15 辆二轮车完成 58 个单元巡查采集任务为基数，周末、节假日、夜间根据需要安排专项工作或突击任务，具体以南京市城市管理监督指挥中心调度为准。
2	采集对象	对全市 11 个区、6 个窗口地区的 116 个巡查单元进行数字城管信息采集，各单元按实际情况划分 2-4 个任务片区，实行地域全覆盖。
3	采集方式	采集工作采用车组巡查方式进行，每组配备汽车 1 辆，工作人员不少于 3 名（含驾驶员），前往任务单元进行现场采集和核查。采集与核查工作时段应满足南京市城市管理监督指挥中心的要求。
4	采集数量	城（郊园）区每单元每次巡查立案数实行基数管理，应拍尽拍，上不封顶。各类单元基数以监督指挥中心的具体要求为准。随着重大活动和城市治理项目的开展，采集基数或有相应调整。案卷核查以南京市城市管理监督指挥中心数字平台下发为准。
5	采集标准	包括但不限于宁政发[2016]178 号通知印发的《南京市城市治理考核工作实施意见》，具体以南京市城市管理监督指挥中心制定的考核办法量化标准和实施细则为准。
6	小微案件现场处置	对现场采集中符合条件的小微案件进行自查自纠，现场处置，具体条件以监督指挥中心发布的为准。
7	投诉举报问题现场核查	对 12345、12319、市长信箱、政务微博、微信公众号、舆情快报、媒体曝光、群众来信等载体反映的涉及现场处置的举报案件进行现场核查；对涉及现场采集工作的投诉进行回复处理。
8	突击任务	在自然灾害、恶劣天气、重大公共事件等情况下，按监督指挥中心指令承担突击任务。
9	月度、半年和年度数据分析	按采购人要求的条件，对接监督指挥中心，月度、半年和年度撰写市级数字平台大数据分析报告，经采购人审定后印刷装册，以采购人名义发布。
10	专项采集	1. 每年组织文明城市创建迎复查工作专项采集，并在常态化采集中纳入文明城市相关项目。 2. 每年组织综合管理单元长效管理工作专项采集。
11	智能化采集	结合采购人需求，依托无人机、二轮智能采集车、机动智能巡查车构建全方位采集体系：无人机聚焦主次干道高空及隐蔽区域、背街小巷集中片区开展立体采集，二轮智能车重点覆盖背街小巷等狭窄区域实现精细化采集，机动智能巡查车以主次干道为核心开展大范围高效采集；三种设备协同联动、各有侧重，中标人需负责设备维护并响应采购人临时及常态化采集指令，全面支撑城市精细化管理。
12	其他要求	1. 供应商签订合同时，承诺本项目服务期内不从事南京市范围内区级（含街道）数字城管信息采集服务。 2. 考核细则见附件；本项目服务期内，采购人有权根据市政府与上级部门考核要求，对考核办法与实施细则进行相应调整。

3、项目服务要求

序号	名称	采购要求
1	工作要求	供应商所有采集工作应按照南京市城市管理监督指挥中心的调度计划进行，随机抽取车组前往巡查单元进行巡查采集和案卷核查工作；上报案卷应客观、真实地反映现场情况，及时上传照片；现场工作应符合南京市城市管理监督指挥中心制定的现场工作规范并接受监督指挥中心检查考核。

2	案卷量要求	有效立案案卷数（不含自处置案件）按年度不少于 60 万件，视频智能巡查采集数量占比逐步提升，2026 年度不少于案件总量 20%（2027 年达到 30%、2028 年达到 40%），自处置小微案件每年度不少于 2 万件。
3	应急保障要求	1、采购人根据季节或天气变化情况、重大活动响应、应急需要等原因对巡查采集内容、频次、时间进行调整，供应商必须配合到位。 2、项目服务期间，供应商应配备满足正常工作所需的信息化设备，并对配备的信息化设备及时升级。 3、供应商应有参与涉及城市管理的重大突发事件、异常天气突发状况的现场处置工作的应急预案。
4	数字化实施要求	1. 项目服务期间，供应商应配备满足正常工作所需的信息化设备，并对配备的信息化设备及时升级。 2. 供应商能够建立完善的内控机制、监督管理机制以及数字档案管理机制等。 3. 供应商采用专业的数字化管理系统，能够针对本项目实现全市范围的调度、监控、指挥、以及团队成员考核功能。

4、验收考核事项

《南京市数字城管信息采集工作实施办法》

1、验收标准：按行业通行标准和乙方投标(响应)文件的承诺。

2、验收考核：乙方应确保案卷采集服务符合甲方要求，甲方有权按以下方式考核并扣除相应款项：

（1）案卷数量考核：保证有效立案案卷数量达到招标文件要求，按年度计算，每少 1%扣除 20 万元，自处置小微案件每少 1%扣除 10 万元。

（2）废案率考核：保证上报案卷数据的准确性，按年度计算，废案率超过 2%的部分，每 1%扣除 30 万元。

（3）工作纪律考核：不得发生与本项目工作相关的吃、拿、卡、要等问题，不得发生有责纠纷，不得发生弄虚作假的行为。计扣办法：每发现一次扣除 1 万元；一个季度内累计达到 3 次的，除扣除 3 万元外，甲方有权终止合同，同时乙方不能参与本项目下一周期采集服务的投标。采集人员一旦发生吃拿卡要和弄虚作假现象，不得继续从事本项目工作。

（4）工作规范考核：现场采集工作中不得与被巡查单元相关的街道、城管、协管、保洁等人员有任何主动接触、交流、询问的情形，否则每次扣除 1 万元；任何被动接触情况需即时上报平台当班座席员记录备案并同时报告乙方项目管理人员记录备案，每月汇总报甲方审核，漏报错报的每例扣除 1 万元；违规达到 3 次的个人不得继续从事本项目工作。

（5）人员绩效考核：乙方所有上线现场采集员要接受南京市城市管理监督指挥中心数字平台调度指令，按要求认真负责地完成巡查核查任务。数字平台每天对车组工作情况按监督指挥中心制定的现场车组测评标准进行记分，车组得分即为当天该车组所有采集员个人得分，每周统计个人平均分，月度按周统计月平均分，计为个人月度绩效得分。乙方应将采集员月度绩效工资按个人月度绩效得分百分比进行折算，所有上线采集员应实行相同的绩效工资基础标准，并将落实上述要求后的月度工资表报监督指挥中心备案未按要求落实的每月计扣 2 万元。

（6）项目绩效考核：所有上线采集员个人月度绩效得分平均值，作为当月供应商现场采集工作绩效，每扣 1 分当月计扣 2 万元。

（7）积分管理考核：采集员、车组长根据个人月度绩效进行积分管理。车组长按所有采集员前一季度个人绩效积分排名从高往低顺序任用，暂缺的按顺序替补。积分名单每季度更新。

车组长应另发车组长岗位津贴，不低于每月 600 元。月度积分排名最末的 5 名正式采集员，转为实习采集员，当月起绩效工资减半。实习采集员个人月度绩效超过当月所有正式采集员平均绩效后，当月起转为正式采集员。新进采集员一律做为实习采集员，转正条件同上。未按要求落实的每月计扣 10 万元。

(8) 数字平台上线率考核：采集员上线率以 80 人上线数字平台为基数计算上线百分比，多上不记。采集车上线率以 24 辆车上线为基数计算百分比，多上不记。受理员上线率以 16 人上线数字平台为基数计算百分比，多上不记。上述 3 项上线率每日分别统计，月度平均数每差 1 个百分点当月计扣 1 万元。

(9) 数字平台在线率考核：工作日上午 8:30 至下午 17:30 间所有现场采集员、采集车应保持 GPS 在线并在市级数字平台中有完整轨迹，平台每天在系统中随机核对，以当时在线数占当日上线数之比为在线率，月平均数为当月在线率。节假日、周末、夜班或其它专项任务，上线数以监督指挥中心调度要求为准，相应计算在线率。采集员、采集车在线率每日分别统计，月度平均数每差 1 个百分点当月计扣 1 万元。

(10) 疏漏问题追责：如国家、省、市有关部门在各类相关检查、暗查中发现城市管理问题并由各部门反馈到监督指挥中心的，以市平台甄别下发相关案件数为基准，经核实乙方采集员 30 天内未在相同地点上报同类项问题的，确定为采集工作疏漏案件，并计算疏漏案件比率。每月内合并计算，按疏漏比率每 10% 当月计扣 2 万元。

(11) 乙方须建立完善的工作注意事项书面记录制度，不得过度依赖坐席人员的口头告知。应在收到甲方提供的工作注意事项后 3 个工作日内完成书面记录整理，加盖乙方公章后存档备查；甲方有权随时检查，若发现乙方未建立书面记录或记录不完善，乙方应在接到通知后 3 个工作日内补充整改，逾期未整改的，每逾期 1 日支付违约金 1000 元，累计不超过 5000 元，若存在连续两次逾期未整改、记录严重缺失影响工作开展等情节严重情形的，甲方有权要求乙方支付违约金 1 万元 / 次，每季度累计不超过 2 万元。

(12) 准确上报：甲方结合区街反馈、各类举报投诉、系统抽查，对案卷上报准确性进行综合考核，重点核查大小类、地址描述、问题描述、图片及定位准确性。经核实属乙方责任的上报错误、不实报送，一般错误 100 元 / 件，较严重错误 200 元 / 件，严重错误 500 元 / 件；当月累计 3 次及以上，扣除当月服务费 1 万元。案卷因内部问题被举报 / 区街反馈且属实的，对应采集员当月积分末位、转为实习并减半绩效；一个季度内累计 3 次，扣除服务费 5 万元。

(13) 综合评价：乙方应于每月 5 日前（遇法定节假日顺延至首个工作日）向甲方提交上月综合月报及必要的专题分析。月报应包括：①案件整体运行数据（立案数、结案数、在办数及变化趋势）；②问题高发区域分析；③部件类与事件类结构占比；④高发问题类型及采集盲区说明。报告形式由甲乙双方根据实际需求协商确定，以能清晰呈现数据及问题为原则。存在专项巡查、重大活动等情况的，乙方应根据甲方要求提交专项分析。因甲方原因或不可抗力导致无法按时提交的，乙方应及时书面说明，经甲方确认后可延期 3 个工作日。无正当理由逾期未提交的，每逾期 1 日扣款 1000 元；逾期超过 5 日的，扣款 5000 元且甲方有权要求乙方限期补交。

(14) 乙方在履行智能化案卷采集及初筛服务过程中，须确保原始数据、过程数据及输出结果数据的完整性、真实性、准确性与可追溯性，未经甲方书面同意不得以任何方式删除、修改、隐匿、损毁或选择性遗漏数据，并应配合甲方开展不定期的数据质量抽查、核验及审阅工作，按甲方要求及时提供数据访问权限、操作日志及相关说明材料；若经甲方查实乙方存在违反前述数据保全或配合审查义务之情形，乙方应向甲方支付相当于本合同年度价款 1% 的违约金，甲方有权直接从应付乙方的合同款项中予以扣减。

(15) 乙方承诺对信息采集数据严格保密，未经甲方书面同意的，不得向任何第三方（包括但不限于评价单位）披露、提供或允许其使用；乙方违反保密义务的，应按年度总额的 5% 向甲方支付违约金，如违约金不足以弥补甲方损失的须另行赔偿；乙方存在故意泄露、泄露内容涉及敏感信息或核心商业秘密、经甲方书面催告后未在合理期限内采取有效补救措施，或因泄露导致甲方遭受行政处罚、重大舆情或经济损失等严重情形的，甲方有权书面通知乙方后解除合同，并追究其全部法律责任。