

石景山区路侧停车服务合同



项目名称：石景山区道路停车电子收费运营管理项目（2026 年度）

甲方：北京市石景山区城市管理委员会

乙方：爱泊车科技有限公司

签署日期：2025 年 12 月 29 日

依据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规，甲、乙双方同意按照下面的条款和条件，签署本合同。

一、合同文件

下列文件构成本合同的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。为便于解释，组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

- a. 本合同书
- b. 中标通知书
- c. 中标文件（含澄清文件）
- d. 招标文件（含招标文件补充通知）

二、工作内容：

（一）客户投诉服务

12345/12328 客诉热线的服务咨询、客诉处理、异常订单处理，订单审核及修正，欠费订单催缴，退费处理。工作时间 8：30--17：30。客诉应 3-5 天内按时办结。

（二）后台运维

对石景山区道路停车电子收费实行高位视频管理的 53 条路段进行运维。

1、数据处理

1) 停车数据及停车现况通过视频监控设备进行远程巡检。7*24 小时，全年 365 天不间断轮岗上班。

2) 停车订单复核，停车订单取证，配合解决客诉问题。

3) 早晚停车订单高峰时段及重点路段特定时段，进行消峰处理减少数据积压，保障停车订单及时推送至市交通委停车管理平台。

4) 优化目标捕获识别策略，优化延迟订单推送，特殊车辆和特殊车牌优化白名单库算法，按照政策要求调整算法，保障系统为最优的算法策略。

2、后台处理

1) 监测路侧高位视频设备的运行状态，确保设备无故障运行，及时发现并处理任何可能出现的设备故障和异常情况，采取远程处理手段，及时消除故障，保障系统的稳

定性和可靠性。

2) 采取必要措施防止数据丢失或被未授权访问,保障数据传输过程中的稳定性、安全性、完整性和保密性,维护监控数据的准确性和可靠性。

3) 分析故障原因,通过深入研究和解读数据内容,优化运维策略,提高监控系统的效率和准确性,使后台处理工作更加高效和精确。

4) 与前端运维团队协同工作,确保双方沟通顺畅,保障整体系统的稳定运行,及时响应各种突发状况,提高后台处理系统的反应速度和处理能力。

5) 编写和维护相关技术文档,详细记录系统配置、操作流程和故障处理方案,为团队成员提供准确的技术支持和参考资料。

6) 配合相关部门调取视频监控。

7) 配合区城管委做好停车场计划性停用/开启、增减泊位、泊位调整、临时下线、恢复上线、泊位识别区调整、重大事项保障、应急预案编制及演练等服务。

8) 每月对接市交通委停车管理平台,通过原始数据日志数据、监控数据核对设备在线率考核、设备综合识别率考核、延迟订单考核、订单实缴率考核。针对每项考核内容进行深度分析,配合区城管委申诉考核结果,并输入市区两级统计结果和四率考核分析报告。

9) 每月针对运维内容、故障情况、解决进度提供运维报告,年底针对运维内容、故障情况、解决进度提供年度运维报告。

(三) 前场设备运维

1、应备有充足备品备件。对于摄像机、智能主机等主要部件,投标人应在合同期内始终保证随时提供备品备件。前端设备出现故障无法现场修复时,按照流程及时更换备件,不得出现因部件损坏,未及时更换备件导致设备无法正常使用的情况。

2、对相机偏移、图片模糊、夜间模糊、识别区异常、泊位变更、泊位线异常等情况,按照响应等级进行调试处理,提高设备识别准确率。

3、每月进行一次线路巡检、设备巡检、设备箱检测、擦拭镜头、设备箱除尘。

4、配合路灯中心对借用路灯杆、管井、电源的道路进行安全检查。

(四) 停车设施运维

对高位视频管理的 53 条路段和视频桩管理的 1 条路段的标志标线标牌进行运维。

1、路口、公交站、学校医院门前、雨篦子、井盖等区域禁停，保障车位线、禁停标线、黄网格、W 线清晰可见。

2、停车收费标志标牌外观完整、字迹清晰。

（五）树枝修剪服务

对遮挡高位视频设备、影响数据采集的树枝进行修剪等服务。

（六）外电源维护服务

对电力设备进行运维，保障路侧停车电子收费设备正常运行。

（七）运维车辆

运维企业提供运维巡检车及高空作业车，做好巡检、应急施工抢修、设备检修等工作。

（八）备品备件替换

1、硬件部件替换应选用符合系统运行要求的全新原厂产品，并列出替换设备性能指标。

2、部件需能够与招标人现有的设备兼容，性能指标和功能应不低于现有设备，确保系统能够正常应用。

3、负责设备的安装调试，及设备联网使用所必要的全部设备和工作。

三、权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1. 有权要求乙方按本合同的要求，在服务期内保质保量完成合同项下的工作任务。同时可对乙方的工作进行检查，如在检查的过程中发现乙方工作有不当之处，甲方有权提出改进要求和建议，乙方应予以适当考虑并采纳其中的合理建议。

2. 有权对乙方服务过程中的工作进度、质量等情况进行监督、检查，并提出相关询问。

3. 有权要求乙方对已提交技术成果进行补充和完善。

4. 甲方应当为乙方的工作队伍顺利进入现场工作提供便利条件。

5. 配合乙方有序开展工作。

6. 甲方应按合同的约定向乙方支付相关的费用。

（二）乙方的权利和义务

1. 乙方应按照相关标准、规范、管理要求和合同约定开展工作，在合同约定时间完成合同约定的工作内容，提交符合合同规定的成果。

2. 乙方在项目进行期间应就作业安全制定完整可行的方案，作业人员应严格遵守各项规章制度，乙方工作人员在履行本合同期间造成的财产或人身损害，其后果均由乙方承担，甲方概不负责；甲方垫付了相关费用的，有权向乙方追偿。

3. 乙方应与其项目服务的团队人员签订劳动合同或按时支付工资、缴纳社会保险等。

4. 乙方应运用其专业经验、知识和判断力对甲方所提供的资料、信息的完整性和正确性进行分析、判断，并及时与提供方和甲方交流，不应以上述资料的不完整和不正确为理由而要求追加费用，或影响咨询服务的专业质量。

5. 乙方在服务过程中，应充分尊重和理解甲方和行业主管部门提出的意见建议、工作安排和要求，如无充分的否定理由，应予满足。

6. 乙方有权根据本合同的约定收取服务费用。

7. 乙方及乙方工作人员应严格履行保密义务。

四、服务标准

序号	考核项	考核内容	权重	评分细则
1	设备运行质量指标考核	设备在线率应达到 98%	10	1、运维免责内容，不计入故障时长；
		考核公式：（所有设备离线或故障时长/所有设备运行时长）*100%		2、在线率每低 1%，扣 1 分；
2	设备运行质量指标考核	单延迟率应低于 2%	10	1、运维免责内容，不计入订单数
		考核公式：每月订单延迟率当月推送时间超过 20 分钟的订单数/当月订单总数		2、延迟率每上升 0.5%，扣 1 分；
3	设备运行质量指标	设备识别准确率应达到 95%	10	1、运维免责内容，不计入错误识别数据

	考核	考核公式: 抽检路段高位视频车牌识别错误数据/抽检路段高位视频停车记录数		2、识别准确率每低1%, 扣1分;
4	设备运行质量指标考核	订单实时实缴率应达到85% 考核公式: 实时实缴率=实缴金额/应缴金额	10	1、运维免责内容, 不计入错误识别数据 2、实时实缴率每低1%, 扣1分;
5	服务响应	未按事件等级响应提供运维服务	5	1、未按要求响应, 每发生一次扣1分;
6	服务内容	未提供故障泊位情况说明	5	1、未按要求响应, 每发生一次扣1分;
7	服务内容	未按要求进行节假日、重大活动值班保障	5	1、未按要求响应, 每发生一次扣1分;
8	服务内容	未按相关安全规范和操作流程开展运维	5	1、未按要求响应, 每发生一次扣1分;
9	服务内容	视频存储有效期(30天)内无法调取监控录像	5	1、未按要求响应, 每发生一次扣1分;
10	服务内容	违反信息安全及保密要求	5	1、未按要求响应, 每发生一次扣1分;
11	服务内容	未完成合同约定的其他任务的	5	1、未按要求响应, 每发生一次扣1分;
12	服务内容	未按要求办结12345/12328客诉热线	10	按照市级考核作为考核依据, 每出现一次不达标扣1分。(诉求人提出与现行文件不一致的不合理诉求除外)
13	运维报告	每月、每季度末出具运维报告, 运维报告的主要内容包含设备故障情况、维修情况、相关建议等	5	1、未按照上述要求出具运维报告的, 每出现一次扣1分
14	车位施划规范率	考核内容: 规范管理道路标志标线标牌清晰明了、齐全完好 考核公式: (1) 路段规范率=合格道路数/已规范管理道路数; (2) 车位规范率=合格车位/已规范管理车位数。	10	按照市级季度通报和年终考核作为考核依据, 每出现一次不达标扣2分。
总分			100	

按“月检查、年考核”的形式对运营方的服务质量进行考评, 年度评分按照上述表格中分值和评分细则进行, 年度得分以市级考核平台数据为准。

分数 90 分及以上的，为优良；分数为 60（含）-89 分（不含）的，为合格；分数为 60 分以下的，为不合格，运维费用的支付与考评分数挂钩，90 分以上不扣运维款，60-89 分的扣除 5%运维款，60 分以下的扣除 100%运维款。

以下情况导致设备离线或者停用不在考核范围之内：

- （1）因网络运营商故障导致车场断网造成设备离线。
- （2）因供电方原因导致车场断电造成设备离线。
- （3）因电表欠费原因导致车场断电造成设备离线。
- （4）因市政管理等单位检修管线或其他第三方建设施工导致线路破坏造成设备离线（破路修复需甲方协调破路手续）。
- （5）树枝过粗无法修剪，或古树、松柏、银杏等无法修剪；交通警示牌遮挡、市政灯架遮挡导致泊位无法正常识别图片，需协商解决。
- （6）泊位线画在出租车泊位上或黄网格禁止停车标志上，需要协商解决。
- （7）因不可抗力原因导致设备损坏或离线（比如火灾、冰雹、外重力压坏设备等）。
- （8）人为因素（如车辆撞击、自行改装等）造成设备、设施损坏。
- （9）因路面维修等原因车场重新画线导致设备无法正常识别图片。

五、质量保证

1. 乙方须在合同约定期限内选派有资质、有专业技术能力的运维人员为本项目组建稳定的、专业的、独立的服务团队，须在北京设有专门的服务机构，不得分包、转包合同项目。不得单方解除合同。

2. 服务团队人员要严格遵守北京市停车管理事务中心的各项规章制度和管理规定，爱岗敬业，不得擅离职守或做与工作无关的事情，能够与客户进行很好的沟通，具有很强的工作责任心和客户服务意识。

3. 制定详细的高位视频运维服务方案，方案包含但不限于事件等级、服务时间、服务方式、服务内容、“四率”保障服务等。

4. 制定完善的保障机制，包含但不限于高位视频后台数据运维配置、高位视频前场设备运维配置、外电源维护配置、运维车辆、备品备件、运维软硬件工具等。

5. 乙方应提供优质服务，保证服务质量，且不能低于合同规定的范围和种类。甲方将定期或不定期对乙方提供的服务实行动态跟踪、检查。

6. 乙方在收到甲方或使用单位关于服务质量问题，应按照招标文件的服务要求响应时间迅速查处并答复。

7. 乙方在收到通知后应尽快弥补缺陷，若七个工作日未采取措施，甲方或使用单位可采取必要的补救措施，但风险和费用将由乙方承担。

8. 乙方保证其工作人员拥有从事本项目工作的资质及能力，并保证服务成果不侵犯任何第三方的知识产权。

9. 甲方应当为乙方的工作队伍顺利进入现场工作提供便利条件，并配合乙方有序开展工作的。

10. 乙方应遵从法律法规及甲方相关规定及管理制度，不服从管理或造成不良影响的，乙方需在 15 日内更换工作人员。

六、合同价款

本合同价款为人民币（大写）肆佰壹拾伍万玖仟伍佰元整（¥4,159,500.00 元）（含税）。结算时以实际服务期限为准，最长不超出本合同约定期限。

其中费用组成：运营服务金额为：（大写）叁佰玖拾贰万贰仟柒佰伍拾伍元整（¥3,922,755.00 元）；备品备件金额为：（大写）贰拾叁万陆仟柒佰肆拾伍元整（¥236,745.00 元），结算时以实际发生为准。

七、支付条款

1. 乙方应按甲方要求定期向甲方汇报运营的工作情况，甲方根据乙方提交的工作记录及相关服务要求和约定，支付运营服务费。

2. 支付方式

第一次付款：双方签署合同并收到正式发票后 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同款的 50%，即 2,079,750.00 元。

第二次付款：乙方提供运营服务期满后，甲方根据考核评审结果，经财政部门结算审计，按审定金额一次性支付剩余款项；乙方承诺，认可并接受审计金额。

本合同约定价款为甲方向乙方支付的全部费用，甲方不向乙方另行支付任何费用。本项目的资金来源于政府财政性资金，甲、乙双方对本合同的付款条件达成共识并做出如下约定：甲方在收到政府专项拨款后应及时按照合同的约定向乙方支付合同价款，但因政府财政性资金拨付延迟而导致甲方不能按照合同的约定及时向乙方支付合同价款时，不视为甲方的违约行为，乙方不得因此追究甲方违约责任。

八、本合同服务的实施时间及实施地点

实施时间：2026 年 1 月 1 日起至 2026 年 12 月 31 日。

实施地点：北京市石景山区

九、违约责任

1. 如果因乙方原因不能按合同规定时间准时提供服务或未按合同约定完成合同义务，或提供服务不合格的，延误一天，应当按合同价的 0.5% 向甲方支付违约金，最高限额为合同总价的 20%。如经甲方两次书面通知后，乙方仍不能按照约定履行服务结果，甲方有权单方解除本协议，乙方已经收取的甲方款项应全部退还给甲方，并承担合同总金额 20% 的违约金，给甲方造成损失的，乙方应当赔偿。

2. 乙方应保证其服务符合合同约定的质量要求，若在技术服务成果的使用过程中发现因为乙方单方原因导致的缺陷，乙方应在甲方要求的期限内采取修改完善措施弥补缺陷，乙方未采取补救措施或者采取弥补措施依然不能达标，应按照实际损失承担对甲方的赔偿责任。如果在合同履行期限内，乙方未采取措施补救缺陷或者采取弥补措施依然不能达标，甲方有权单方解除合同，乙方应将已经收取的甲方支付费用全部退还给甲方，同时应向甲方支付合同价的 20% 的违约金，给甲方造成损失的，乙方应当赔偿。

3. 因执行本合同的需要，乙方提供的与本合同有关的设备、材料、工序工艺及其他知识产权，应保障甲方在使用时不会发生侵犯第三方专利权、商业秘密等情况。若发生侵害第三方权利的情况，乙方应负责与第三方交涉，并承担由此产生的全部法律和经济责任，并对因为该侵权行为给甲方造成的损失承担赔偿责任并向甲方支付合同标的额 20% 的违约金。

4. 乙方应保证交付的工作成果不侵犯第三方的权利。若发生侵害第三方权利的情况，乙方应负责与第三方交涉，并承担由此产生的全部法律和经济责任，并对因为该侵权行为给甲方造成的损失承担赔偿责任。如第三方有证据证明该交付成果存在侵犯其权利的

情形，甲方可以立即终止本合同，甲方已经向乙方支付的款项应由乙方全额退还甲方并向甲方支付合同标的额 20%的违约金，给甲方造成的损失，乙方应当赔偿。

5. 乙方失职或渎职给甲方造成损失的，应承担赔偿责任并向甲方支付合同标的额 20%的违约金。乙方的赔偿金额按照实际损失确定，如果双方产生争议需要委托第三方进行评估，由此产生的所有费用由乙方予以承担。

6. 守约方亦有权向违约方追偿因维权支出的费用，包括但不限于律师费、鉴定费、差旅费、公证费等。

十、知识产权及保密条款

1. 本协议涉及项目成果的所有权、知识产权归甲方所有，未经甲方允许，乙方不得擅自利用或向第三方转让。

2. 乙方保证对甲方提供的信息应采取有效的保密措施，确保资料安全，严防丢失泄密。安装有数据的计算机不得连接国际互联网，不得通过国际互联网传输涉密数据。

3. 乙方对提供的数据仅用于项目合作，不得挪作他用，不得向申请使用用途外的第三方提供和拷贝本协议项下所提供的数据。

4. 乙方违反规定，有下列行为之一的，甲方有权对因此造成的损失要求赔偿；构成犯罪的，由司法机关追究乙方刑事责任：

(1) 擅自向第三方提供或者转让管理方提供的数据。

(2) 未经管理方许可使用数据。

(3) 对获得的数据保管不当造成资料丢失、被窃的。

(4) 通过国际互联网传输数据的。

未经甲方允许，乙方违反本保密协议，未采取有效保密措施等，导致本协议项下的数据泄露丢失或向第三方提供和拷贝本协议项下数据等情形的，甲方有权解除本协议，乙方应将所收取的全部合同款项退还给甲方，因此给甲方造成损失的，甲方有权依法追究乙方的法律责任，并要求乙方赔偿甲方的全部损失。一旦甲方发现或者得知乙方存在数据泄露或向第三方提供等泄密情形，乙方应立即采取补救措施向司法机关进行报案，同时乙方需向甲方支付违约金，违约金数额为合同标的额的 30%。

十一、争议的解决

合同实施或与合同有关的一切争端应通过双方友好协商解决。如果友好协商不能解决，任何一方当事人向甲方所在地北京市石景山区人民法院提起诉讼。

十二、合同的生效及其他

1. 本合同一式捌份，甲方伍份，乙方叁份，具有同等法律效力。

2. 本合同自双方法定代表人或授权委托人签字盖章之日起生效。

3. 本合同附件具有与本合同同等法律效力。

4. 本合同未尽事宜，由甲、乙双方本着实事求是的精神，友好协商解决，所达成的补充合同与本合同具有同等法律效力。

甲方（盖章）：

法定代表人签字或盖章：



乙方（盖章）：

法定代表人签字或盖章：



签订时间：2025年12月29日

签订时间：2025年12月29日

附件：保密协议

甲方：北京市石景山区城市管理委员会

乙方：爱泊车科技有限公司

鉴于甲、乙双方在运维过程中已经或将要知悉对方的相关保密信息，为了保护上述合作中涉及的保密信息，明确双方的权利义务，甲、乙双方在平等自愿、协商一致的基础上达成以下协议：

一、安全要求

(1) 乙方必须遵守甲方的各项规章制度，严格按照工作规范组织进行运维工作，制定切实可行的措施保障人员安全，设备安全，生产安全。

(2) 乙方必须制定合理的措施对所有参与人员进行管理和思想教育，加强保密意识，安全生产意识。

二、保密信息范围

本协议所称的“保密信息”是指，双方在合同履行过程中获得的下列信息，但不包括一方通过公众渠道可以获得的信息或经对方书面同意允许向第三方透露的信息：

(1) 工作秘密：一切与政府工作有关的信息资料或其他性质的资料，包括但不限于：

政府业务数据、人员机构信息、财务资料等，特别是保障活动的相关内容、图片、视频资料等信息；

(2) 技术秘密：指甲方的计算机信息系统、网络架构、信息安全体系结构、软件、数据库系统、系统数据、文档及技术指标等；

(3) 其他保密信息：包括但不限于运维过程中获取的有关数据、流程、分析成果；甲方的内部管理资料、财务资料；甲方其他项目的信息及有关政府行政机关规划、调整等尚未公开的资料。

上述保密信息的表现形式不限，无论是书面的、口头的、图形的或其他任何形式的信息。

三、安全保密期限

本协议约定的保密责任期限为 10 年，且长期有效。

四、保密义务人

本协议项下保密义务人为双方单位及双方接触及涉及保密信息的员工。

五、乙方保密义务

(1) 仅将本协议项下保密信息使用于与运维工作有关的用途。

(2) 除直接参与运维工作的人员之外，不得将保密信息透露给其他无关人员或任何第三方。

(3) 不能将甲方保密信息的全部或部分进行发布、传播、复制或仿造。

(4) 未经对方书面许可并采取加密措施，不得擅自将载有保密信息的任何文档、图纸、资料、磁盘、胶片等介质，带离对方工作场所。

(5) 对于用户数据和服务结果数据的保管、访问，乙方无关人员不能访问；必需访问的人员，乙方要进行严格的访问控制；管理用户数据的人员应由乙方严格筛选。

(6) 对于甲方提供给乙方使用的任何资源，如网络、NOTES 等，乙方都只能将其用于工作，而不能用于其他目的，特别是从事侵害甲方利益的活动。

六、保密信息的交回

(1) 运维工作终止后，乙方应按照甲方的要求对相关保密信息做相应处理，比如销毁或其他处理方式。

(2) 当甲方以书面形式要求交回保密信息时，乙方应当立即交回所有的书面或其他有形的保密信息以及所有描述和概括保密信息的文件。

七、违约责任

任何一方未履行本协议项下的任一条款均视为违约，违约方应按照守约方要求采取有效的补救措施，以防止泄密范围继续扩大，同时还需按照主合同的违约金条款向守约方支付违约金。

八、争议的解决

因履行本合同而发生的或与本合同有关的一切争议，双方可协商解决，或任一方均可向甲方住所地有管辖权的法院即北京市石景山区人民法院提起诉讼。届时诉讼费、律师费由败诉方承担。

九、其他

(1) 本协议未尽事宜，甲、乙双方可另行协商签订补充协议，补充协议与本协议具有同等法律效力。

(2) 本协议一式陆份，甲、乙双方各执叁份。

(3) 本协议经双方盖章确认自 2026 年 1 月 1 日起生效。

(以下为签署项)

甲方：(公章)

法人代表：

(签字或盖章)



乙方：(公章)

法人代表：

(签字或盖章)

