

海淀区城市服务管理指挥中心  
城市管理公众满意度调查项目  
政府采购项目  
合同书（2022年-2023年）

甲方：北京市海淀区城市服务管理指挥中心

乙方：北京零点市场调查有限公司

签订地点：北京市海淀区长春桥路17号

签订时间：2022年7月

根据《海淀区城市服务管理指挥中心城市管理公众满意度调查项目》的中标通知书，甲方将委托乙方实施海淀区城市管理公众满意度调查政府采购项目。为了明确甲、乙双方的权利和义务，履行各自的职责，高效优质地完成项目要求。按照《中华人民共和国民法典》的有关规定，甲乙双方在平等、自愿的基础上，经协商一致，签订合同如下：

## **第一条 项目名称**

海淀区城市服务管理指挥中心城市管理公众满意度调查项目

## **第二条 项目服务内容**

乙方根据《关于统筹海淀区城市管理综合考核评价工作的意见》、《海淀区统筹城市环境建设管理工作考核评价办法》等文件要求，对海淀区 25 个区级部门和 29 个街镇开展公众满意度调查工作，了解地区群众对辖区城市环境的满意程度、对城市管理工作的关注点和需求点等，调查结果按月纳入到城市环境建设管理考核评价结果中。

## **第三条 调查范围**

调查范围为 25 个区级部门包括公安海淀分局、区发展改革委、区文化和旅游局、区住房城乡建设委、区教委、区卫健委、区城市管理委（区交通委）、区国资委、区人防办、区民宗办、区商务局、区农业农村局、区民政局、区人力社保局、区税务局、区生态环境局、区水务局、区园林绿化局、规划和自然资源委海淀分局、区市场监管局、区消防救援支队、区房管局、区残联、海淀交通支队、区环卫中心。

29 个街镇包括建成区 13 个街道（万寿路街道、羊坊店街道、甘家口街道、八里庄街道、紫竹院街道、北太平庄街道、北下关街道、海淀街道、中关村街道、学院路街道、花园路街道、曙光街道、永定路街道），城乡结合部地区 10 个街镇（清河街道、青龙桥街道、香山街道、西三旗街道、马

连洼街道、田村路街道、上地街道、东升镇、海淀镇、四季青镇), 北部地区 4 个镇(西北旺镇、温泉镇、苏家坨镇、上庄镇), 大院地区 2 个街道(燕园街道、清华园街道)。

#### 第四条 本合同组成及服务期限

4.1 本次合同服务期限为一年, 自 2022 年 7 月 1 日 至 2023 年 6 月 30 日 止。《招标文件》及《投标响应文件》及乙方在投标过程的承诺为本合同的重要组成部分。

4.2 续约条件: 一年服务期满后, 可视服务情况并经财政预算部门同意, 与乙方续签合同。相关合同条款根据当时的政策法律要求, 进行相应调整。

#### 第五条 合同总价

本合同总价为 ¥1,353,635 元人民币。

双方现约定的合同价为暂定价, 若合同期内发生疫情, 乙方的工作量发生变化, 则根据政府法规、政策的规定, 双方另行签订书面补充协议对合同价进行调整。

#### 第六条 付款方式

6.1 合同签订后, 甲方收到乙方出具正式发票后 15 个工作日内, 首付合同总额的 50% 作为预付款 (如遇本年度财政保障资金不足的情况, 以本年度财政保障资金余款金额为准), 计: ¥676817.5 元, 大写: 陆拾柒万陆仟捌佰壹拾柒元伍角整。(  合同总额的 50%  本年度财政保障资金余款金额 )

6.2 服务至九个月 (即 2023 年 4 月 1 日) 后, 如无本合同约定的违约事项, 甲方收到乙方出具正式发票后 15 个工作日内, 甲方向乙方支付至签

约合同总额的 90%，扣除 6.1 条约定的预付款，本期剩余款项计：¥541454 元，大写：伍拾肆万壹仟肆佰伍拾肆元整。如发生双方认可的本合同约定的违约事项，甲方可在当期应付款中扣减相应费用。

6.3 服务期满后，如无本合同约定的违约事项，甲方在收到乙方出具正式发票后 15 个工作日内，向乙方支付至签约合同总额的 100%，扣除 6.1 条、6.2 条约定的已付款，本期剩余款项计：¥135363.5 元，大写：壹拾叁万伍仟叁佰陆拾叁元伍角整。如发生双方认可的本合同约定的违约事项，甲方可在当期应付款中扣减相应费用。

## **第七条 检查评估**

7.1 乙方应严格按照甲方具体要求及《招标文件》的规定，认真实施本项目，同时，甲方按《招标文件》要求及乙方在《投标响应文件》中做出的承诺性条款对乙方的项目实施质量进行检查评估。

7.2 甲方和甲方委托的直属督导公司将对乙方的工作任务完成情况、制度建设落实情况、人员管理情况、计划执行情况、检查成果等方面进行检查评估，并按照《海淀区城市服务管理指挥中心公众满意度调查绩效考核办法（试行）》开展相应考核工作，考核结果将作为付款的重要依据。

7.3 双方同意采用以下方式进行项目验收，经验收通过后视为项目工作全部完成：

1. 本协议约定的全部服务内容和合同义务完成后，若甲方对乙方的服务质量和成果认可，则配合乙方签署《项目结项确认回执》（回执形式详见附件 5），视为项目已验收通过。

2. 项目验收形式如有其它要求，双方应以专项条款具体约定，但最终需以书面形式确认项目工作完成。

## 第八条 权利和义务

### 8.1 甲方权利与义务

1. 甲方有权对乙方的项目实施情况进行检查和监督，对检查中发现的问题及时向乙方提出书面改进意见，并要求乙方限期予以整改。对乙方不符合本项目要求（详见附件 1）规定，造成严重影响的行为进行处罚。检查内容包括但不限于人员年龄、学历以及乙方交纳“五险一金”及员工工资发放情况等。所扣款项经甲方研究同意，可上缴财政，也可根据工作需要，责成乙方全部用于项目团队和检查人员的考核激励。乙方承诺按甲方意见进行办理。

2. 甲方有权监督检查乙方的业务培训情况。

3. 甲方可要求乙方调整不合格的项目管理人员和全体工作人员，并于 7 日内调整到位。

4. 甲方可根据政策的变动并结合实际情况对合同项目内容进行修改和补充，对项目内容的修改和补充双方以书面补充协议形式做出。

5. 甲方有权调阅乙方关于该项目的全部工作资料，并对本项目的检查和研究成果拥有所有权。

6. 甲方指定项目联系人与乙方进行衔接，及时反馈调查问卷、研究报告等修改意见，推动研究工作的顺利开展。

7. 甲方应按时支付款项。本合同的项目实施经费由政府拨款，如因政策影响，拨款未能及时到位，甲方应及时与乙方说明情况，并应在拨付款到位后及时支付乙方款项，乙方不得以此为由拒不履行合同义务。

### 8.2 乙方权利和义务

1. 乙方有权根据合同按期领取项目实施经费。

2. 乙方有权对业务工作提出建议。

3. 乙方应接受甲方的检查监督及指导，完成甲方交办的各项工作任务。
4. 按甲方的要求开展工作，如有改变，乙方应提出书面申请，并征得甲方的书面同意。
5. 乙方应遵守法律、法规和政策的规定，按相关国家规定为人员缴纳“五险一金”。乙方未为人员缴纳“五险一金”，经甲方核实后有权要求乙方缴纳。
6. 乙方保证其履行本合同过程中使用的所有素材、方法及所形成的所有工作成果等不会侵犯任何人的权利。
7. 对于乙方在履行本合同项下工作过程中发生的人员伤亡，或造成第三方的人员伤亡或财产损失，及由此而引起的其他一切损害和损失，概由乙方自行承担。
8. 乙方为履行本合同而从事的任何行为，如果因违法、违规或构成侵犯他人权利而引起行政处罚、索赔或诉讼，则乙方应承担全部责任，并赔偿甲方由此遭受的一切损失；如发生甲方先行赔付之情形，甲方有权从支付给乙方的款项中扣除等额款项，如有不足，乙方另行赔偿。
9. 乙方在研究过程中，对涉及的所有资料、文件负有保密义务，未经甲方书面许可，不得提供给任何其他个人和机构，同时，应遵守法律规定的其他保密条款；
10. 乙方要配合甲方委托的直属督导公司工作，直属督导公司主要负责对乙方的工作环节进行监督，对人员到岗情况、人员履职情况、现场访问情况、数据审核情况、报告编制等工作进行全流程跟踪检查，并对测评考核情况进行结果监理。
11. 乙方及相关人员需严格遵守新冠疫情防控相关规定，如发生任何意外，与甲方无任何关系，由乙方承担全部责任，并承担由此给第三方或

不特定人造成的损失，甲方不承担任何责任。

## 第九条 违约责任

9.1 乙方未能履行以上义务，未遵守《投标响应文件》中所承诺的服务内容，违反甲方具体要求、合同规定及《海淀区城市服务管理指挥中心公众满意度调查绩效考核办法（试行）》（详见附件 2）的行为均属违约行为。甲方根据上述规定条款，视乙方违约行为的情节轻重，做出批评教育、警告、扣罚经费等处理；情节严重的，每次扣除经费 5000 元；情节特别严重的，甲方有权单方终止本合同，由乙方承担一切经济损失和法律责任。所扣款项经甲方研究同意，可上缴财政，也可根据工作需要，责成乙方全部用于项目团队和工作人员的考核激励。乙方承诺按甲方意见进行办理。

9.2 如因乙方单方原因连续 3 个月未完成本合同约定的工作内容，甲方有权单方终止本合同，由乙方承担一切经济损失和法律责任。

9.3 乙方违反劳动法相关规定，发生侵害员工利益的情况，甲方有权要求乙方责令改正、进行处罚或提前解除合同等。

9.4 乙方的违约行为造成甲方提前终止合同的，应返还甲方已支付的，乙方未履行合同期间的合同款，并向甲方支付合同总额 30% 的违约金。

9.5 甲方应按照本合同第六条约定的付款方式足额支付。甲方不与乙方事先沟通并无故延迟付款的，须承担应付款项日万分之五的违约金；延迟支付达 15 个工作日，乙方有权单方解除合同并不承担任何责任。但因财政原因延期支付的，不属于甲方的违约行为，甲方不承担由此产生的违约责任。

## 第十条 免责条款

因不可抗力（如战争、瘟疫、具有强大破坏性的自然灾害）导致海淀区城市管理公众满意度调查工作无法正常开展，工作被迫停止造成损失的，甲、乙双方均不承担责任。

## 第十一条 保密条款

11.1 甲方根据工作需要提供给乙方相关工作信息，乙方必须履行保密义务。

11.2 甲方提供的所有资料仅限于本项目内，本合同履约管理过程中使用，乙方有义务对相关资料及内容保密，不得向项目以外的第三方扩散、泄露。

11.3 乙方应遵守相关规定，对甲方提供的有关政策、文件或资料、数据，无论合同期内还是合同结束，都必须遵循保密原则，如泄漏或擅自向项目以外的第三方提供，将承担相应的违约责任。造成国家利益损失的，追究法律责任。

11.4 乙方按照本合同要求受理的所有信息均属于公共管理内部资料，未经甲方许可，乙方不得以任何形式公布、出售、转让、赠与、使用，违者追究法律责任。

11.5 乙方必须与参与此项目的工作人员签订书面保密协议。

11.6 甲方承诺对乙方为履行本合同所提供的涉及乙方商业秘密的资料负有保密义务，并采取一切合理的措施以使其所接受的资料免于散发、传播、披露、复制、滥用及被无关人员接触。甲方承诺在本合同终止之后仍然继续承担在此条款下的保密义务。



## 第十二条 争议的解决

合同未尽事宜，应双方友好协商解决。协商不一致的，双方可将争议提交北京仲裁委员会按照当时有效的仲裁规则进行仲裁。也可由任意一方向合同签订地的人民法院提起诉讼。

## 第十三条 合同生效及终止

13.1 合同生效：本合同自甲乙双方法定代表人签字、盖章之日起生效。

13.2 合同终止：本合同出现以下情况时终止。

1. 期限届满时自行终止。
2. 根据招标文件第五章要求及乙方在《投标响应文件》中做出的承诺性条款进行检查评估，不符合相关规定需终止合同的。

3. 有以下行为之一的：

- (1) 违反管理规定，造成重大伤亡或重大损失。
- (2) 因管理不善造成恶劣影响。
- (3) 擅自将合同转包给第三者。
- (4) 违反劳动法或其他相关法律法规，造成恶劣影响。
- (5) 《投标响应文件》承诺项目未落实到位的，弄虚作假及其他不正当行为。

(6) 违反廉洁、保密、安全管理制度情节严重的

## 第十四条 合同的份数

14.1 本合同一式九份，甲方六份，乙方三份，具有同等法律效力，自双方签字盖章后生效。

14.2 本合同约定事项与招投标响应文件具有同等法律效力。

签字页

<p>甲方：北京市海淀区城市服务管理指挥中心 (印章)</p>	<p>乙方：北京零点市场调查有限公司 (印章)</p>
<p>法人代表或 授权人代表： (签字)</p>	<p>法人代表或 授权人代表： (签字)</p>
<p>地址：北京市海淀区长春桥路 17 号</p>	<p>地址：北京市朝阳区酒仙桥中路 24 号 院 1 号楼 7 层</p>
<p>邮政编码：100089</p>	<p>邮政编码：100015</p>
<p>电话：01082510861</p>	<p>电话：010-53896000</p>
<p>传真：01082510773</p>	<p>传真：010-53896001</p>
<p>开户银行：/</p>	<p>开户银行：交通银行北京三元支行</p>
<p>帐号：/</p>	<p>帐号：110060635018150154081</p>
<p>签订时间：2022.7.1</p>	<p>签订时间：2022.7.1</p>

## 附件 1

# 项目服务内容

## 一、项目概况

按照《关于统筹海淀区城市管理综合考核评价工作的意见》、《海淀区统筹城市环境建设管理工作考核评价办法》要求，由海淀区城市服务管理指挥中心（以下简称“海淀区指挥中心”）牵头实施的海淀区城市环境建设管理考核评价工作实现多维度考核，引入社会评价，了解地区群众对辖区城市环境的满意程度、对城市管理工作的关注点和需求点等，调查结果按月纳入到城市环境建设管理考核评价结果中。通过城市环境建设管理考核评价结果的运用，推动群众关注的城市管理热点问题、难点问题、焦点问题有效解决，实现共治共享，进一步提高城市管理精细化、科学化水平，为建设国际科技创新中心核心区提供强有力支撑。

## 二、服务要求

### 2.1 评价对象

根据《关于统筹海淀区城市管理综合考核评价工作的意见》、《海淀区统筹城市环境建设管理工作考核评价办法》等文件要求，公众满意度被评价对象为海淀区 25 个区级部门和 29 个街镇。具体如下：

25 个区级部门包括公安海淀分局、区发展改革委、区文化和旅游局、区住房城乡建设委、区教委、区卫健委、区城市管理委（区交通委）、区国资委、区人防办、区民宗办、区商务局、区农业农村局、区民政局、区人力社保局、区税务局、区生态环境局、区水务局、区园林绿化局、规划和

自然资源委海淀分局、区市场监管局、区消防救援支队、区房管局、区残联、海淀交通支队、区环卫中心。

29个街镇包括建成区13个街道（万寿路街道、羊坊店街道、甘家口街道、八里庄街道、紫竹院街道、北太平庄街道、北下关街道、海淀街道、中关村街道、学院路街道、花园路街道、曙光街道、永定路街道），城乡结合部地区10个街镇（清河街道、青龙桥街道、香山街道、西三旗街道、马连洼街道、田村路街道、上地街道、东升镇、海淀镇、四季青镇），北部地区4个镇（西北旺镇、温泉镇、苏家坨镇、上庄镇），大院地区2个街道（燕园街道、清华园街道）。

## 2.2 工作内容

1. 建立公众满意度调查指标体系。按照海淀区25个区级部门和29个街镇的城市管理职能职责，结合首都环境建设办公众满意度测评指标体系，形成海淀区公众满意度调查指标体系。其中，对25个区级部门设定个性化的调查问卷内容；对29个街镇设定统一的调查问卷内容，并根据工作实际随时调整。调查内容具体按照海淀区城市环境建设管理现场检查指标体系（2022年修订版）的相关内容进行，具体包括市容环境、生态环境、秩序环境和设施环境四个方面：

（1）市容环境主要包含：违法建设、开墙打洞、暴露垃圾、路面脏污、堆物堆料、建筑物外立面不洁、焚烧物品、垃圾填埋场、门前三包、小广告、违规户外广告或牌匾标识、违规标语宣传品、流浪乞讨、非法养殖家禽畜、乱倒污水废水、道路积雪结冰、无照经营等；

（2）生态环境主要包含：河道沟渠脏污、河道排污、异常排放、工业固体废物、施工废弃料、工地扬尘、病虫害、绿植修剪不及时、绿植枯死

缺株、露天喷漆、冒黑烟、堆煤堆料场、违法使用燃煤、乱排油烟、杂草杂树侵蚀地被绿地、树木栓钉刻划、空气污染天气园林作业、绿地斑秃、侵占损坏绿地、侵占损坏生态林、非法捕鸟等；

(3) 秩序环境主要包含：水域非法活动、违规洗车、施工扰民、无证掘路、施工工地围挡问题、施工完成后场光地净、施工工地车轮带泥、施工工地道路未硬化、渣土运输车辆未安装密闭装置、游商摊贩、废品收购、机动车乱停放、废旧机动车乱停放、非机动车乱停放、废旧非机动车乱停放、未按规定设置文明引导员、商业噪音、非法客运、露天烧烤和大排档、消防通道堵塞、沿街晾挂、盲道占压或破损、无牌照施工机械车乱停放、侵占公共空间、非法破坏燃气设施安全警示标志、加气站违规充气等；

(4) 设施环境主要包含：河堤破损、路面塌陷、自来水管破裂、下水道堵塞或破损、缘石坡道破损或占用、体育健身设施破损、架空线缆不规范、井盖、消防设施、配电箱、自动售水机、立杆、路灯、地灯、景观灯、报刊亭、电话亭、邮筒、信息亭、机动车停车场、停车收费牌、非机动车停车场、公交站亭、过街天桥、地下通道、高架立交桥、交通标志牌、交通信号灯、交通护栏、存车支架、路名牌、信息显示屏、人行横道桩、便道桩、道路破损、公共厕所、化粪池、公厕指示牌、垃圾间(楼)、垃圾箱、街头座椅、绿地附属设施、宣传栏、雨水篦子、排水设施、水域附属设施、公共区域擅设地桩地锁、标语宣传品、公示牌、景观设施、防撞桶、道路反光镜、隔音板破损、充电桩等。

2. 制定《公众满意度调查实施办法》，办法中要明确公众满意度调查的对象、范围、方式、标准、成绩计分办法等。

3. 按月制定《公众满意度调查方案》，方案中要明确月检查的具体人员配置、实施时间、检查标准、检查范围等。

4. 根据公众满意度调查指标体系、实施办法和月调查方案，每月开展公众满意度调查工作。

5. 为保证调查结果的客观性和真实性，调查过程中要同时进行暗访。暗访时一方面要对发现的城市管理问题拍摄照片和视频，并提交海淀区指挥中心；另一方面要按问题权属进行分类后与调查情况进行核对，如双方信息差距较大，则分析不匹配的原因，若因抽样原因造成的，则要进行二次调查。

6. 按月开展公众满意度调查时，根据海淀区指挥中心移交的“接诉即办”城市管理问题线索开展针对性调查并形成调查结果。

7. 根据每月开展的公众满意度调查情况，形成对25个区级部门、29个街镇的公众满意度测评成绩。

8. 按月度、季度、半年度、年度形成海淀区城市环境公众满意度调查报告。

9. 按照海淀区指挥中心的要求，完成其它工作任务。

### **2.3 工作要求**

1. 调查对象为海淀区常住居民，即在海淀区居住半年及以上的居民，且年龄要在18周岁及以上。

2. 对海淀区29个街镇的调查，要根据各街镇人口规模确定每个街镇的样本量，样本结构应与各街镇的常住人口结构（性别、年龄等）相匹配，抽样地点应包含社区（村）、主要道路、商圈等并明确抽样比例。

3. 对海淀区25个区级部门的调查，要结合部门工作职责和内容与公众生活的密切程度，确定区级部门的样本量，抽样地点应与部门职责和调查内容相匹配。

4. 每月调查的有效样本量全区不少于4190个，25个区级部门每个单位不少于70份，29个街镇每个单位不少于60份。

5. 在开展调查过程中，确保被调查对象均自愿接受调查，不受强迫；同时要充分保障被调查对象的姓名权、肖像权及相关隐私，未经同意，不得在调查问卷中体现被调查对象的真实资料。样本中电话留存率不低于60%。

6. 制定的《海淀区城市环境建设管理考核评价工作公众满意度调查实施办法》要科学合理，计分办法要与《海淀区统筹城市环境建设管理工作考核评价办法》相匹配，要经海淀区指挥中心确定后实施，并根据海淀区指挥中心的要求及时调整。

7. 充分利用科技创新优势，能将科技手段融入公众满意度调查工作，实现录音、拍照、录像的自动化，提高工作效率。

8. 在开展调查的同时，及时进行数据的审核，按旬向海淀区指挥中心及委托的直属督导公司提供审核后的数据。

9. 每月8日前，要将上一个月的海淀区公众满意度调查结果，包含25个区级部门和29个街镇的公众满意度成绩、调查报告提交海淀区指挥中心，同时提供相关打印装订服务。

10. 每月8日前，要将上一个月的海淀区公众满意度调查情况制作视频资料交海淀区指挥中心，包括问卷调查情况和暗访结果等。

11. 加强对25个区级部门和29个街镇的城市管理职能职责的研究，结合

首环办检查、市区重点工作以及季节性特点，建立公众满意度调查指标体系库，探索形成动态性的调查问卷。

## 2.4 人员要求

### 2.4.1 项目人员保障要求

服务外包单位要根据工作量配备足额且稳定的访问员和审核员。为保证项目顺利实施，需要设置科学合理、分工明确的团队架构，包括但不限于项目经理、督导组、审核组和研究组，满足访问调查、业务督导、数据审核、数据分析、报告编制等工作。

### 2.4.2 人员职责及具体要求

#### 1. 项目管理团队

为保证项目的顺利实施，需要在人员基础上，设置固定项目管理团队，负责项目实施过程中的把控与指导，在项目遇到疑难问题时进行及时有效的指导。具体包含项目经理、督导员、审核主管和研究员。具体职责如下：

(1) 项目经理职责：负责项目整体工作。负责与海淀区指挥中心的沟通对接；熟练掌握各项业务知识，落实各项工作要求；统筹调查执行、质量审核、数据分析和调查成果输出等各项工作。

(2) 督导员职责：负责访问员招募、调查执行安排、访问员培训及管理，对访问员执行质量进行抽查等工作。

(3) 审核主管职责：负责审核员招募，组织审核回收问卷的质量，通过对回收问卷的基本信息、填写数据的有效性进行审核，确保调查样本的可信度和客观性。

(4) 研究员职责：负责审核数据录入质量，按月对数据进行统计分析，



汇总形成各街镇、区级部门综合调查结果和分项调查结果。负责按月度、季度、半年度、年度形成调查总报告，并针对调查结果提供提升公众满意度的对策及建议。

## 2. 人员具体要求

### (1) 项目经理要求:

- 1) 本科及以上学历;
- 2) 从业年限为 5 年以上, 并具有城市管理相关工作经验和相似人员规模管理经验;
- 3) 能够胜任长时间高压力的工作岗位, 且应急处理能力较强;
- 4) 具有突出的沟通协调能力和管理能力、统筹能力以及较强的学习能力;
- 5) 工作积极主动, 做事严谨细心, 责任心强、具有良好的团队合作精神。

### (2) 督导员(不少于 2 人)要求:

- 1) 大专及以上学历;
- 2) 年龄不超过 35 岁;
- 3) 能够胜任长时间高压力的工作岗位, 且应急处理能力较强;
- 4) 具有突出的沟通协调能力和较强的学习能力;
- 5) 工作积极主动, 做事严谨细心, 责任心强、具有良好的团队合作精神;
- 6) 身体健康, 品行端正, 无不良社会记录和犯罪记录等。

### (3) 审核主管(不少于 2 人)要求:

- 1) 大专及以上学历;
- 2) 年龄不超过 40 岁;
- 3) 熟练使用 office 办公软件, 能够进行数据的汇总;
- 4) 具有突出的沟通协调能力和较强的学习能力;
- 5) 工作积极主动, 做事严谨细心, 责任心强、具有良好的团队合作精神;
- 6) 身体健康, 品行端正, 无不良社会记录和犯罪记录等。

(4) 研究员(不少于 3 人)要求:

- 1) 本科及以上学历;
- 2) 年龄不超过 40 岁;
- 3) 熟练使用 office 办公软件和 SPSS 等数据分析软件, 能够进行数据的汇总;
- 4) 2 年以上研究经验, 熟悉各种定性研究方法和研究模型;
- 5) 具有较强的分析总结能力、逻辑思维、学习能力和责任心, 以及团队合作精神。

## 2.5 对服务外包单位要求

1. 具有城市管理相关检查、调查、考核、绩效等项目经验, 具备相关工作调查经验, 熟悉相关城市管理内容和要求, 能满足业务要求, 及时完成海淀区指挥中心交办的各项工作任务;
2. 按照国家有关规定如实为招聘的工作人员缴纳社会保险和住房公积金等;
3. 保证工作人员相对稳定, 原则上保证每位项目管理团队成员至少要

在本职岗位工作半年以上方可离岗；

4. 具有完善的培训体系，保障工作人员素质，能满足工作需要；

5. 具有严谨的管理制度，具有检查人员工作纪律、工作质量管理方案，具有内部督导机制，对日常工作以及采集信息的全面性、及时性和准确性进行全面监督；

6. 具有完整的数据审核和分析机制，具备对业务数据、管理数据的趋势分析能力，保证数据真实准确；

7. 接受海淀区指挥中心对不适应岗位要求的项目管理团队及全体人员进行调剂，并在一周内调整合适人选，在季节性或区政府重点任务等特殊时期能临时补充工作人员，以满足工作的需要；

8. 日常运行中，要保证队伍管理规范，服务外包单位如调换项目经理，需事先与海淀区指挥中心沟通协商，达成一致意见后方可更换；

9. 负责为访问员配备各类调查工具，负责人员安全，定期进行安全检查，适时组织演练；

10. 海淀区指挥中心对服务外包单位进行监督管理，如发现在日常工作中有失职失责行为且未造成不良影响的根据情节按合同约定给予相应处罚，造成重大过失的将立即终止合同，并追究相关责任。

11. 接受海淀区指挥中心委托的直属督导公司的全过程监理工作，直属督导公司主要负责对公众满意度调查人员的到岗情况、履职情况、现场访问情况、数据审核情况、报告编制等工作全流程进行跟踪检查；接受海淀区指挥中心委托的直属督导公司对公众满意度测评考核的结果监理工作。海淀区指挥中心将依据直属督导公司监督检查情况，对未按合同约定情况给予相应经济处罚，情节严重，造成重大过失的立即终止合同，并追究相关责任。

12. 不得侵犯任何第三方的知识产权，如需引用第三方的数据、论述，应保证真实、合法并做出标注，且每份应提交的材料中引用内容量不得超过该材料总量的 5%。

## **2.6 整体调查方案要求**

为保障本项目调查工作顺利实施，要制订切实可行的调查方案，明确工作目标、工作内容、调查指标、调查方法、调查流程，并提供抽样方法、样本数量、人员配备方案、工作规范、保障措施等。同时要求在响应文件中单独体现科技手段支撑相关内容，并对项目管理团队如何开展工作做详细说明。以2022年4月为例编制一份月度调查方案和和执行进度计划表。

## **2.7 设计和研究方案要求**

为了使数据分析更加客观、全面，需要服务外包单位制定设计和研究方案，明确研究工作的人员配备、调查问卷的设计、研究思路、分析的维度、统计分析方法等。同时要针对如何结合首环办检查、市区重点工作以及季节性特点，建立动态公众满意度调查指标体系库进行详细说明。在响应文件中应提供详细的满意度调查设计和研究方案。

## **2.8 业务管理制度要求**

为了保障项目的顺利实施，需要服务外包单位建立规范化、标准化的管理制度和 workflows。管理制度至少包括但不限于：人员管理制度、内部督导制度、质量管理体系、培训制度、保密制度、绩效考核制度、奖惩制度等。同时要求在响应文件中提供详细的现场访问工作标准和实施规范，以及组织架构图和整体工作流程图。

## **2.9 业务培训方案要求**

根据业务要求，要建立业务培训方案，提供岗前培训方案、日常培训

方案、城市管理相关业务知识培训方案等，统一调查方法和指标解释，保证调查的一致性。

### **2.10 质量控制方案要求**

为了保障项目的顺利实施，需要服务外包单位设计严格的质量控制方案，保证访问工作质量。

### **2.11 调查报告要求**

调查报告内容涵盖调查结果以及对比分析，要求简洁美观、图文并茂，应包括总体情况、29个街镇和25个区级部门的满意度得分和排名情况、目前存在的主要问题，以及对策建议等。要求在响应文件中以2022年4月份为例提供一份调查报告。

# 海淀区城市服务管理指挥中心 公众满意度调查绩效考核办法（试行）

## 第一章 总则

**第一条** 为保证海淀区城市服务管理指挥中心公众满意度调查结果的公平公正、客观准确，依据《关于统筹海淀区城市管理综合考核评价工作的意见》、《海淀区统筹城市环境建设管理工作考核评价办法》及海淀区城市服务管理指挥中心（以下简称“海淀区指挥中心”）与第三方外包单位签订的服务合同为依据，特制定本办法。

**第二条** 绩效考核办法在海淀区指挥中心的领导和组织下执行，由海淀区指挥中心直属督导项目服务公司具体实施。

**第三条** 本办法适用于执行公众满意度调查项目的第三方外包单位。

## 第二章 考核内容及要求

**第四条** 根据绩效考核内容制定详细的指标体系，包括合同履行情况、人员履职情况、计划制定、执行过程、报告形成、结果反馈 6 个一级指标，同时将一级指标细分为 10 个二级指标和 20 个三级指标。

**第五条** 绩效考核指标体系严格按照海淀区指挥中心与第三方外包单位签订的服务合同为依据，明确各项指标的考核方式及执行标准，并结合海淀区指挥中心工作要求及实际情况，适时进行调整。

**第六条** 绩效考核工作由海淀区指挥中心直属督导公司严格按照绩效考核指标体系的考核方式及执行标准实施，实时进行考核统计，每月进行

汇总，并将考核结果上报海淀区指挥中心。

**第七条** 绩效考核的流程包括监督发现、问题告知、反馈确认、结果汇总 4 个环节。

（一）监督发现：由海淀区指挥中心直属督导公司制定相关工作计划实施监督。

（二）问题告知：对于海淀区指挥中心直属督导公司发现的各类问题，每日进行整理，以“监理通知单”的形式发送至第三方外包单位。

（三）反馈确认：第三方外包单位根据“监理通知单”内容进行核实确认，对于存疑问题及时提供证据进行说明并反馈，由海淀区指挥中心直属督导公司最终确认考核结果。另：第三方外包单位对于存疑问题的反馈不得超过 2 个工作日，对于超期反馈的直属督导公司将不予接收。

（四）结果汇总：每月进行考核结果的汇总，并于每月 20 日之前上报至海淀区指挥中心。对于绩效考核指标体系明确以其它时间点汇总的，以指标体系为准。

### 第三章 附则

**第八条** 本绩效考核办法自公布之日起实施。

## 海淀区城市服务管理指挥中心公众满意度调查绩效考核指标体系

考核内容			考核方式	执行标准
一级指标	二级指标	三级指标		
合同履行情况	人员数量情况	人员配备是否符合最低要求	按照合同要求每月进行统计人员数量	每低于最低要求 1 人，每个工作日罚款 200 元。（低于最低要求 2 人罚款 400，以此类推）计算公式为：当月处罚金额=低于最低要求人数×200×当月工作日
	人员资质及年龄情况	人员资质及年龄是否达标	按照合同要求每月进行统计人员资质及年龄达标情况	不符合资质要求的，每人罚款 200 元。
人员履职情况	人员在岗情况	访问员	每月现场跟访不少于 10 次，根据跟访情况统计人员到岗率	发现调查组整体空岗，每次罚款 500 元
计划制定	调查方案	提交时间	每月 27 日前提交次月调查方案	每延迟提交 1 日，罚款 500 元（不足 1 日按 1 日计算） 特殊情况，经甲方同意，可延期
		方案可行性	全面审核，重点检查调查对象（年龄、性别比例）与范围覆盖情况、调查样本量及配额合理性、问卷指标设置情况 3 项内容是否符合合同要求	不符合合同要求制定方案的，每项罚款 500 元。
执行过程	现场访问	工牌佩戴	每月现场跟访不少于 10 次，检查访问员工牌佩戴情况	每人次罚款 100 元
		访问设备	每月现场跟访不少于 10 次，检查访问员访问设备配备情况	设备未配备齐全的情况超过 2 次以上，每次罚款 100 元
		访问员话术	每月现场跟访 10 次，检查访问员与被访问者沟通情况，存在问题解释不清楚情况的比例=存在解释不清楚情况的问卷数量/跟访总问卷数量	存在问题解释不清楚情况的比例 ≤ 10% 时，属可容许范围，当高于 10% 时，每增加 1 个百分点罚款 200 元（该比例取整数数值）
		重大问题	由于访问员原因引发与被访问者矛盾，且造成不良后果	发现一次罚款 500~1000 元
	审核质量	资料提交情况	按旬提交，每月 12 日、22 日、次月 2 日分别提交上一旬全部调查资料（所有资料均需进行审核，为审核后合格资料）。 前两旬提交审核后的调查资料总量不低于 55%	每延迟 1 日，罚款 500 元（不足 1 日按 1 日计算） 提交量低于 55%，每低 1%，罚款 500 元（提交量占比按四舍五入计算）



考核内容			考核方式	执行标准
一级指标	二级指标	三级指标		
	资料质量		视频声音不清晰、不完整，为二类问卷； 视频画面没有体现受访者，为二类问卷； 未对调查对象进行有效甄别，未询问受访者居住地址与年限，均为二类问卷； 问卷信息不完整，为二类问卷	二类问卷容错率需 $\leq 5\%$ ，每超出容错率1个百分点，罚款200元。二类问卷需在发送监管通知单1日内提供佐证材料，如未提供有效佐证材料，则视为无效问卷，必须进行补做。每发现1份无效问卷，罚款200元
			同一受访者多次出现，为造假问卷； 访问员互相答题，为造假问卷； 访问员主观引导受访者导致不能正常答题，为造假问卷	每份造假问卷罚款1000元
			统计受访者性别比例，与方案（根据年鉴确定的性别配额）比例对比	性别配额比例偏离值 $\leq 5\%$ 时，属正常范围，当大于5%时，每增加1个百分点罚款200元（偏离值取整数）
			统计受访者年龄比例，与2017年至前一月各年龄段配额比例的平均值对比	年龄配额比例偏离值 $\leq 5\%$ 时，属正常范围，当大于5%时，每增加1个百分点罚款200元（偏离值取整数）
			检查电话留存率，留存率=电话留存数量/抽查数量	留存率 $\geq 60\%$ 时，属约定范围，当低于60%时，每减少1个百分点罚款200元（合格率取整数）
	电话回访质量	提交时间	每月8日前提交回访记录表和回访录音文件	每延迟1次，罚款500元
		电话回访量	电话回访量按照每个街镇抽取5名被访者电话进行回访，共计145个	根据回访记录表记录，若回访量低于145，则一次性罚款1000元
		回访质量	检查电话回访录音，合格标准为受访者是本人、符合对象甄别要求、接受过问卷调查且回访问题与问卷一致，回访合格率=合格回访数量/回访录音总数量	回访合格率 $\geq 90\%$ 时，属正常范围，当低于90%时，每减少1个百分点罚款200元（合格率取整数）
	督导工作信息质量	提交时间	每周四提交上周督导员工作信息	每延迟1次，罚款200元
		信息内容	检查工作是否包括总体工作进度、培训情况、现场抽查情况、调查资料抽查情况、对访问员答疑情况。同时附上相应工作照片	如信息内容不能体现督导工作质量和实际情况的，每次罚款200元
结果生成	成绩报告质量	提交时间	每月8日前提交上月公众满意度调查成绩、报告、制作的视频资料	每类资料每延迟1日，罚款500元（不足1日按1日计算） 特殊情况向甲方报备
			每月8日前提交完整视频素材，15日前提交完整版曝光片	

考核内容			考核方式	执行标准
一级指标	二级指标	三级指标		
		成绩质量	检查责任部门相关问题中是否存在无效成绩;	若存在,每发现1个责任部门,罚款1000元
			检查分数、排名是否存在错误(较重错误)	若存在,每处罚款200元
			检查责任部门、调查指标是否存在错误	若存在,每处罚款100元
		报告质量	检查报告是否存在错别字、语句不通、标点符号错误、排版不美观、分析不符合逻辑等轻微错误	轻微错误5处以上的,每次罚款100元
			检查报告是否存在分数错误、数据错误、排名错误等较重错误	较重错误每处罚款200元
			本报告中如出现严重错误(被街镇反映或领导发现等)	严重错误每处罚款500元
结果反馈	总体执行结果	重大过失	每月对执行结果进行评估	甲方认为在合同履行中存在其他过错,乙方未有及时反馈且对项目质量造成恶劣影响的,包括但不限于:工作态度、完成进度和报告质量、领导反馈等。封顶5000元

### 附件3 承诺函

北京市海淀区城市服务管理指挥中心：

北京零点市场调查有限公司作为“海淀区城市服务管理指挥中心城市管理公众满意度调查项目”的中标单位，我单位熟知投标文件是合约的重要组成部分，承诺将严格按照投标文件的人员数量配置与人员质量标准服务甲方，具体人员配置如下：

团队	组别	人员数量	因人员配置不全扣罚金额
管理指导组 (共2名)	管理指导组	2	200元/人/天
项目经理 (共2名)	项目经理	2	200元/人/天
调查人员团队 (共42名)	调查组	22	200元/人/天
	督导组	5	
	审核组	5	
	替补组	10	
统计分析和编制报告团队 (共10名)	研究组	5	200元/人/天
	分析组	5	
支持团队 (共8名)	技术支持组	2	200元/人/天
	资源统筹组	2	
	应急工作组	2	
	后勤统筹组	2	

北京零点市场调查有限公司承诺如不能按照上述标准履约，我单位自愿接受“因人员配置不全扣罚金额”的处罚。

北京零点市场调查有限公司  
 2022年7月11日



## 附件 4 《项目成果接收确认回执》

### 海淀区城市服务管理指挥中心城市管理公众满意度调查项目 成果接收确认回执

合同编号	× × × × ×
项目名称	海淀区城市服务管理指挥中心城市管理公众满意度调查项目
确认内容： 甲方已于 XXXX 年 XX 月 XX 日收到乙方按《海淀区城市服务管理指挥中心城市管理公众满意度调查项目合同书》约定的最终成果。	
确认方：  甲方（盖章）：北京市海淀区城市服务管理指挥中心	
提交方：  乙方（盖章）：北京零点市场调查有限公司	
乙方提交人签字：	



## 附件 5 《项目结项确认回执》

### 海淀区城市服务管理指挥中心城市管理公众满意度调查项目 项目结项确认回执

合同编号	× × × × ×
项目名称:	海淀区城市服务管理指挥中心城市管理公众满意度调查项目
确认内容:	<p>乙方已于××年××月××日完成了《海淀区城市服务管理指挥中心城市管理公众满意度调查项目合同书》约定的全部工作内容,经甲乙双方共同确认,工作方法和工作结果符合协议要求,可以结项。</p>
确认方:	<p>甲方(盖章):北京市海淀区城市服务管理指挥中心</p> <p>乙方(盖章):北京零点市场调查有限公司</p>

备注:

①甲方需在盖章处加盖公章。

②请将回执原件盖章后回寄给乙方(公司地址:北京市朝阳区酒仙桥中路24号院1号楼878东区7层)。

### 1. 研究目的及意義

### 2. 研究範圍及限制

### 3. 研究動機

本研究旨在探討... (faint text)

... (faint text)

... (faint text)

... (faint text)

... (faint text)

... (faint text)

... (faint text)

... (faint text)

... (faint text)

... (faint text)

... (faint text)

... (faint text)

... (faint text)

... (faint text)

... (faint text)

... (faint text)

... (faint text)