经开区政务服务质效监测服务项目
服务合同

甲方：北京经济技术开发区营商环境建设局

乙方：北京数字基建投资发展有限公司

经开区政务服务质效监测服务项目

服务合同

甲方：北京经济技术开发区营商环境建设局

法定代表人：石雨

联系电话： 010-83508217

联系地址：北京经济技术开发区万源街 4 号 2 号楼

乙方：北京数字基建投资发展有限公司

法定代表人： 颜敏

联系电话： 010-87227796

联系地址： 北京经济技术开发区荣华中路 10 号 1 幢 18 层 1803 室

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律、法规规定，在遵循平等、自愿、公平和诚实信用的基础上，甲、乙双方经协商一致，就乙方为甲方提供本合同项下相关服务事宜达成如下协议：

第一条 服务内容

1、政务服务质效监测指标体系构建与动态维护

构建并完善经开区政务服务质效监测三级指标体系，调研各级服务网点及关联业务部门，对接北京市已发布的《政务服务质效监测评价成熟指标》清单，设计涵盖 5 个一级维度、符合经开区特色的指标体系，明确各项指标核心要素，建立权重分配模型和动态优化机制，最终编制《经开区政务服务质效监测指标体系与管理规范》。

2、政务服务数据质量全周期监测与溯源治理

组建专项团队，建立覆盖核心业务系统、全生命周期的数据质量监测体系，制定四维评估标准，每月开展 1 次全面数据质量评估（共 12 次），形成 12 份月度评估分析结果，建立闭环治理机制，提出数据治理建议，为质效监测提供数据支撑。

3、政务服务质效动态追踪与短板深挖

组建专业监测分析团队，每月对全区办件数据进行深度分析，重点监测 4 大核心领域，运用多种分析方法识别效能规律、异常波动及堵点难点，建立典型案例库，形成监测分析闭环，

通过标准化报告报送相关部门，支撑服务优化和资源配置。

4、政务服务质效专项诊断与方案落地

针对典型突出问题，每季度选取不少于 1 个重点维度开展专项诊断，通过多种专业方法定位问题症结，建立标准化诊断流程，服务期内完成不少于 3 次专项诊断，形成 3 份《重点问题诊断与优化方案专报》，建立整改跟踪机制，推动质效提升。

5、政务服务质效预警与风险防控

基于历史数据和业务规则，对质效监测核心指标设定三级预警阈值，建立日/周/月数据扫描机制和预警处置闭环，制定预警预案和信息推送机制，每月对预警数据进行深度分析并持续优化预警模型，编制 1 份《政务服务质效预警工作手册》，规范预警工作。

6、政务服务质效综合评估与对标分析

每半年开展 1 次全面综合评估，构建包含服务供给、办理效能、服务质量、群众满意度四维评估模型，量化评分形成质效指数，选取先进地区对标，分析差距，年度完成 2 份综合评估分析结果，客观衡量经开区政务服务整体水平。

7、政务服务质效监测数据赋能与决策支撑

梳理政务服务数据资产，建立数据资源目录和 3 类专业分析模型，开展月度需求趋势分析，针对不同角色提供对应数据权限，开展资源配置分析，提出优化建议，为政务服务创新提供数据支撑和决策依据。

8、政务服务质效监测能力赋能培训

设计系统化培训内容，每月组织 1 场专题培训，年度培训不少于 12 场次，采用多种培训形式，建立培训效果评估机制，培育专业人才队伍。

第二条 合同期限

合同期限：自合同生效之日起一年。

第三条 服务成果及验收

（一）服务成果包括：

1、政务服务质效监测指标体系

《经开区政务服务质效监测指标体系与管理规范》1 套。内容包含指标定义、计算公式、监测频率、数据来源、目标阈值、预警指标阈值标准、权重建议、指标调整说明、政策依据对照表、指标适用性分析、指标体系季度评审与优化详细、指标权重分配、指标体系操作与管理规范等。

2、质效监测数据分析评估报告

《质效监测数据分析评估报告》12 份，内容包含如下：

一方面开展政务服务数据质量月度研判，核验各类核心指标，梳理数据异常问题，排查数据断点与共享壁垒并提出治理优化对策；另一方面依托数据比对深挖办事效能不足或满意度下降等突出问题，从制度流程、系统功能、人员操作、部门协同层面找准根源；同时对标先进地区开展质效对标研判，明晰发展差距与提升路径，研判服务需求趋势；最后整合多平台业务数据，精准研判办事需求走势，科学调配服务资源，量化评估政策实施成效，以数据分析助力政务服务提质增效与科学决策。

3、政务服务质效预警工作手册

汇总预警指标的分级分类预警流程、预警响应处置预案及预警效果评估结果等，编制成《政务服务质效预警工作手册》。该手册将作为预警体系运行的规范性文件，用于指导日常操作、人员培训和体系维护，确保预警工作的标准化与可持续性。

4、重点问题诊断与优化方案专报

《重点问题诊断与优化方案专报》3 份，内容包含：问题描述与影响范围、根因分析（流程、制度、人为因素）、优化方案详细设计（含步骤、责任部门、预期效益）、方案实施的潜在风险与应对措施等。

5、培训教材与教学材料

设计一套涵盖“基础理论、方法工具、实践应用”三大模块的系统化培训课程体系。为每门课程配套开发讲师 PPT、学员讲义、实战案例集、工具操作手册、视频微课等。全年开展 12 场培训，确保核心人员全覆盖。每季度组织 1 次经验交流活动。

（二）服务成果验收

1、乙方履行完毕本合同约定的全部服务事项后，出具整体服务成果报告，并申请项目验收。甲方在收到乙方提交的书面验收申请后对项目成果、工作量进行验收，并出具验收报告，如服务成果未能通过甲方的验收，乙方则应根据甲方的意见进行调整，并再次进行验收。

2、验收标准包括：（1）验收审核材料已准备齐全且符合合同约定；（2）所有服务内容均已按照合同要求完成，并满足合同约定及使用要求。

第四条 合同价款与支付

1.本项目合同价款：￥ 3900000 元（大写：人民币 叁佰玖拾万元整 ）。此价款已包含乙方完成全部服务事项可能产生的一切费用，除此之外，甲方不再向乙方支付其他任何费用。

2.本合同生效后，甲方分贰次付款给乙方。具体付款方式为：合同签订完成且预算批复到位后，甲方通知乙方开具发票，收到乙方发票后 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同价款的

60%，即￥ 2340000 元（大写：人民币 贰佰叁拾肆万元整）；本合同全部服务内容履行完毕并经甲方验收合格且预算批复到位后，甲方通知乙方开具发票，收到乙方发票后 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同价款的 40%，即￥ 1560000 元（大写：人民币 壹佰伍拾陆万元整 ）。

3. 甲方每次付款前，乙方应先向甲方提交等额增值税普通发票，并经甲方审验通过，否则甲方有权延迟付款且不承担任何违约责任，乙方不得因此拒绝或延期履行义务。

4. 甲方系财政拨款单位，如因财政或有关部门就本项目资金未能及时拨款到位，待本项目资金到位后甲方向乙方付款，此情形不视为甲方延期付款，甲方亦不承担任何违约责任。但乙方不得拒绝或延期履行义务，否则应按本合同约定承担违约责任。

5. 乙方收款账号：

开户名称： 北京数字基建投资发展有限公司

开 户 行： 中国工商银行股份有限公司北京荣华中路支行

账　　号： 0200300109100080585

第五条 甲方的权利与义务

1. 甲方有权要求乙方严格履行合同义务，配合查询项目资金使用情况；有权在合同约定范围内向乙方提出具体工作要求，乙方应根据合同约定严格执行，除合同另有约定或不可抗力，不得以任何理由拒绝或拖延执行。

2. 甲方可随时监督、审查乙方服务内容与服务质量，有权要求乙方交付符合标准的工作成果。服务不达标的，甲方可要求乙方整改或更换不合格服务人员，乙方须无条件执行。乙方拒不整改或整改后仍未达标的，甲方有权单方解除合同，按照第八条第 3 款约定要求乙方承担违约责任。

3. 乙方提交成果存在违法违规、违背政治导向、含低俗不良内容或严重质量问题的，甲方有权催告整改，乙方拒不整改、逾期整改或整改不合格的，甲方有权单方解除合同，按照第八条第 3 款约定要求乙方承担违约责任。

4. 甲方可自行或委托第三方开展项目评估与验收。项目未通过评估、验收的，乙方须在限期内整改完善。

5. 本合同项下成果的所有权、知识产权及其他相关权利均归甲方所有。乙方除为履行本合同项下义务外不得使用。

6. 甲方按本合同约定向乙方支付合同款。

第六条 乙方的权利与义务

1. 乙方应完成合同规定的服务内容，按时提交符合要求的工作成果，严格按照相关文件开

展工作，保证工作内容和质量符合国家法律法规、合同约定的要求。

2. 乙方按照合同约定派出满足技能要求的服务团队，采取现场驻场+远程方式参与交付服务，团队成员应在 20 人以上且不得随意更换人员，若确需更换人员需事先向甲方提交书面申请，甲方同意后方可更换人员。乙方指定 高源 为项目负责人，负责需求及团队的统筹管理，联系电话： 18810832122 。

3. 项目实施过程中，接受甲方或甲方委托第三方开展的项目监管、检查调研、项目验收等。

4. 乙方应严格按照合同约定，保质保量按时完成相关服务工作内容。

5. 乙方保证其在提供服务和形成资料的过程中所使用的文件、资料、软件、背景音乐及其他物品均可合法用于本项目的执行。乙方保证其服务与资料、交付的成果合法、合规且不侵犯任何第三方的知识产权或其他合法权益，不存在任何与此相关的争议，否则一切后果由乙方承担，由此给甲方造成损失的，乙方负责赔偿。

6. 乙方须保证其履行本合同工作开展的合法性，并保证甲方不会因此而遭到任何第三方的索赔或陷入任何法律纠纷；否则，相关责任和后果均由乙方自行承担，且乙方亦应承担甲方因此而遭受的任何直接损失、合理支出。

7. 乙方对其因履行本合同所知悉的与本项目相关的信息以及甲方其他未公开的信息，应当采取适当有效的方式予以保密。

8. 乙方提供的服务内容应符合国家、北京市、行业的相应标准及合同约定、甲方需求，并对其交付服务成果的质量负责，保证其真实性、合法性、准确性、可行性。

第七条 保密要求

1. 未经双方法定代表人或授权代表签字认可，任何一方不得向第三方透露本合同内容。

2. 合同履行期间，乙方及其服务团队人员对知悉的甲方或者虽属于第三方但甲方承诺有过保密义务的信息或乙方履行义务过程中获取的第三方的信息、形成的过程性信息数据、交付的服务成果等承担保密义务，包括但不限于乙方进行的工作内容、甲方提供的技术资料和原始数据、甲方的经营信息、管理信息、技术信息以及其他标识为保密的信息等。未经甲方授权人的书面许可，不得以任何方式向任何第三方透露或用于本合同以外的其他用途。

3. 由于乙方的团队服务人员可能接触到上述信息以及政务内部数据，乙方需要与甲方签订保密协议，并遵守涉密管理制度和规范，并对其服务人员的保密行为承担连带保证责任。

第八条 违约责任

1. 乙方未按本合同约定时间节点按期提供服务、交付本合同下任一项成果的，每逾期一日，乙方须向甲方支付逾期交付成果对应价款 0.05%的违约金，每项违约行为可以单独计算违约金；

逾期超过 10 日的，甲方有权解除合同，乙方应向甲方支付合同总价款 20%的违约金，违约金不足以弥补甲方遭受的直接损失的，乙方应负责补足。

2. 乙方提供本项目各成果不符合甲方要求的，乙方负责更正和修改，因此造成的所有损失和费用的增加由乙方承担，因此造成逾期交付的，按照前款内容承担逾期违约责任。

3. 乙方不能按照本合同约定通过验收的，或违反本合同约定其他义务经甲方要求整改未果或仍不符合合同约定的，或给甲方造成损失的，甲方有权单方解除本合同，乙方应按合同总价款的 20%向甲方支付违约金、退还甲方已支付但尚未履约对应的款项，同时乙方还应赔偿因此给甲方造成的全部损失。

4、乙方存在第五条第 3 款情形的，除按照上一款承担违约责任外，乙方还应无偿整改重做、消除不良影响，赔偿甲方返工成本、工期损失及维权相关全部损失（除故意或重大过失之外，赔偿上限不超过本合同总金额），由此产生的行政追责、信用惩戒等责任由乙方自行承担。

5. 甲方未按本合同约定的付款时间节点及时支付相应款项的（财政拨款未能及时拨付到位的情况除外），每逾期一日，甲方须向乙方支付应付未付款项 0.05%的违约金，每笔逾期付款行为可单独计算违约金；逾期达 10 日的，乙方有权解除合同，甲方应向乙方支付合同总价款 20%的违约金。违约金不足以弥补乙方因此遭受的直接损失的，甲方应负责补足。

6. 除本合同另有约定外，若任一方擅自解除、中止或终止本合同的，应向对方支付合同总价款 20%的违约金，并赔偿对方遭受的全部损失。

7. 因乙方违反本合同约定而须向甲方支付的任何款项（包括但不限于损失赔偿费用、违约金等），甲方均有权在向乙方支付合同款项时予以扣除。

8. 本条全部损失包括但不限于诉讼费、律师费、调查费、差旅费、保全费、第三方主张的赔偿金等以及其他因此支付的合理开支。

第九条 争议的解决

双方因本合同而发生的争议，应首先由甲乙双方协商解决。如协商不能解决的，则任何一方可以向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。诉讼进行过程中，双方将继续履行本合同未涉诉讼的其它部分。

第十条 其它

1. 本合同未尽事宜，双方应友好协商解决并签订《补充协议》。《补充协议》经双方盖章确认后，与本合同具有同等的法律效力。

2. 本合同一式【陆】份，具有同等法律效力。甲、乙双方各执【叁】份。

3. 本合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章后生效。

4. 本合同的所有附件均是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。若附件与合同正文有任何不一致，以合同正文为准。

甲方（盖章）：

法定代表人或授权代表

（签字）

2016 年 7 月 20 日

乙方（盖章）：

法定代表人或授权代表

（签字）

2016 年 7 月 20 日

廉政协议书

甲方（发包人）：北京经济技术开发区营商环境建设局

乙方（承包人）：北京数字基建投资发展有限公司

项目名称：经开区政务服务质效监测服务项目

合同金额（大写）：叁佰玖拾万元整

项目概况：构建覆盖经开区政务服务三级体系的质效监测指标库，并实现动态维护与更新。

廉政协议书

为进一步完善监督制约机制，确保工作质量和预防职务犯罪行为以及各种不正当行为的发生，在北京经济技术开发区（以下简称“开发区”）各项工作中保持党员干部的廉洁自律，根据国家、北京市和开发区有关廉政建设的各项规定，并结合实际特订立本协议如下：

一、甲、乙双方应当自觉遵守国家法律法规以及有关党风廉政建设的各项规定。

二、甲方工作人员应保持与乙方的正常工作交往，不得接受乙方的礼金、有价证券和贵重物品，不得在乙方报销任何应由个人支付的费用，不得以任何形式向乙方索要和收受回扣或变相收受贿赂。

三、甲方工作人员不得参加可能对公正执行公务有影响的宴请和娱乐活动。

四、甲方工作人员不得要求或者接收乙方为其住房装修、婚丧嫁娶、家属和子女的工作安排以及出国等提供方便。

五、甲方工作人员不得向乙方介绍亲属或亲友从事与甲方工作有关的经济活动。

六、乙方应当通过正常途径开展相关业务工作，不得向甲方工作人员及第三方赠送礼金、有价证券和贵重物品等。

七、乙方不得为谋取私利擅自与甲方工作人员及中介机构就有关工作问题进行私下商谈或者达成默契。

八、乙方不得以洽谈业务、签订经济合同为借口，邀请甲方工作人员外出旅游和进入营业性高消费娱乐场所。

九、乙方不得为甲方单位或个人购置或者提供通信工具、交通工具、家电、高档办公用品等。

十、乙方如发现甲方工作人员有违反上述协议者，应向领导或者甲方上级主管单位举报。甲方不得以任何借口对乙方进行报复。

十一、本项目进行中，如发现甲方工作人员违反上述协议者，视情况予以批评、通报、警告直至开除；情况严重者将追究其经济与法律责任。

十二、本项目进行中，如发现乙方工作人员违反上述协议，根据管理权限将依据有关法律法规和规定予以党纪政纪处分或组织处理。情况严重者将追究其经济与法律责任，其所在单位将从开发区市场清出。

十三、本协议作为合同的附件，与合同具有同等法律效力。经双方签署后立即生效。

十四、本协议的有效期为双方签署之日起至该项目验收合格时止。

十五、本协议一式三份，甲方执两份、乙方执一份。

甲方（盖章）

法人代表或委托人（签字）：

签订日期：2026年7月20日

乙方（盖章）

法人代表或委托人（签字）：

签订日期：2026年7月20日