

合同编号：\_\_\_\_\_

## 第三方评价其他服务采购项目合同

项目名称：第三方评价其他服务采购项目

委托单位：北京市公园管理中心（甲方）

承担单位：北京清研灵智科技有限公司（乙方）

签订时间：2025年 7 月 1 日

起止时间：2025年7月1日至2026年6月30日



委托方(甲方):北京市公园管理中心

服务方(乙方):北京清研灵智科技有限公司

依据《中华人民共和国民法典》的规定,就乙方向甲方提供所属各单位工作及服务满意度调查、评价服务事宜,经合同双方友好协商一致,签订本合同。

## 第一条、服务工作内容、方式和要求

### 1. 考评单位

评价对象为北京市公园管理中心所属各单位,具体包括:颐和园、天坛公园、北海公园、中山公园、香山公园、景山公园、国家植物园(北园)、北京动物园、紫竹院公园、玉渊潭公园、路县故城遗址公园、百望山森林公园、永定河休闲森林公园、陶然亭公园、中国园林博物馆(简称“园博馆”,下同)、北京市园林学校(简称“园林学校”,下同)和综合事务中心。

### 2. 调查内容

(1)对市属公园和园博馆安全管理、服务管理、环境卫生、绿化景观等方面按季度开展游客满意度调查。通过全年大样本调查,有效统计市属公园和园博馆游客结构,研究游客游园行为,以全面了解游客对服务管理的实际需求,动态了解满意度评价情况,促进服务供给对接游客需求。

(2)对园林学校和综合事务中心开展一次服务对象满意度调查。

(3)对中心所属单位开展一次员工满意度调查。

(4)对中心所属单位建立客观科学、覆盖全面的评价体系,确保能够较为客观真实地反映中心所属单位综合管理水平。

(5)通过调查数据同比、环比分析,发现各单位日常管理工作中存在的问题,分析存在问题的原因,提供合理化建议。

(6)其他:市委市政府有关政策和中心领导相关要求的内容。

### 3. 调查方式

(1)根据项目需求采用实地调查、拦截访问的调查方式。

(2)游客满意度调查根据工作实际对样本量进行调整分配,使调查时间安排更精细、调查结果更具有代表性。

### 4. 工作要求

(1) 根据调查对象、调查内容，设计不同的调查方案和指标，形成各单位满意度调查问卷。邀请园林绿化、公园管理、统计学等相关行业专家对调查方案和调查问卷进行指导，收集专家对评估指标的意见和建议，对项目实施进行把控。

(2) 在开展调查过程中确保调查受访者均自愿接受，不受强迫，并充分保障受访者的姓名权、肖像权以及相关隐私。在未经受访者同意的情况下，不得在上述材料中体现受访者的真实资料。

(3) 设置合理的分析方法，对调查数据进行科学分析，包括但不限于同比、环比、方差分析，形成调查结果及调查报告，并提供相关打印装订服务。

(4) 设置合理可行的核算方法，最终结果采用百分制评分。

(5) 调查过程中利用信息技术支撑，做好每个样本的GPS定位、拍照和录音收集，提高整个调查过程的可控性和项目执行质量。

(6) 供应商需设计严格的质量控制和监督方案，形成调查的前期、中期和后期执行过程，并通过制度保障和技术手段确保调查过程真实可靠，调查结果科学客观。

#### (7) 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、各单位满意度得分和排名情况、目前存在的主要问题、原因分析，以及合理化对策建议等。

(8) 四个季度、节假日及年终出具经业内专家审核的调查结果报告。

(9) 乙方在每次调查前向甲方提供调查方案、调查计划、调查问卷等材料，调查后提供调查报告、调查原始数据及录音等材料。

(10) 乙方调查期间，甲方接到与游客满意度调查相关的市民服务热线（接诉即办）转办诉单，则：

1) 若因乙方工作失误导致产生游客投诉（如态度恶劣、语言/肢体冲突、违反保密原则等），乙方应第一时间配合甲方开展案件调查（提供现场调查录音等相关证据等），若因诉求未解决、诉求人不满意或基本满意而导致甲方在本市接诉即办考核中扣分的，甲方按合同总金额的1%（每起）进行扣除，在支付尾款时予以扣除；

2) 若接到游客投诉，经核实非乙方工作失误原因造成，乙方仍第一时间配合甲方开展案件调查（提供现场调查录音等相关证据等），双方协商不产生扣款；

3) 若因不可抗力或游客滋事, 双方可协商免责, 且须对处理信息保密。

## 5. 样本量

(1) 市属公园和园博馆服务对象满意度调查分为日常调查和法定节假日调查。日常调查包括工作日和周末双休日, 按季度开展; 节假日调查包括全年法定节假日。节假日调查与日常调查分开进行。按照有效样本量计算公式 $n=Z^2 \sigma^2/d^2$ 计算, 各单位全年样本总量(含季度及节假日)置信度应达到99%, 误差范围小于3%。其中, 颐和园、天坛、动物园误差值小于2%, 全年样本量不少于4160个/每单位; 北海、景山误差值小于2.5%, 全年样本量不少于2663个/每单位; 其他公园误差值应小于2.8%, 全年样本量不少于2123个/每单位; 园博馆、百望山森林公园误差值控制在3%。

(2) 园林学校每年服务对象调查样本量不少于100个, 综合事务中心每年服务对象调查样本量不少于50个。

(3) 员工满意度调查样本量选取: 市属公园在编人员超过(含)300人的, 参评人员选取不少于在编人数的20%; 市属公园在编人员少于300人的, 以及园博馆、园林学校, 参评人员不少于在编人数的30%; 综合事务中心参评人员不少于在编人员的50%。

## 6. 工作成果完成方式

(1) 形成市属公园和园博馆服务对象四个季度及节假日满意度调查报告和各单位分报告(含所需录音整理材料);

(2) 形成园林学校和综合事务中心服务对象满意度调查报告;

(3) 形成中心所属单位员工满意度调查报告;

(4) 形成中心所属单位全年综合满意度评价(服务对象满意度评价和员工满意度评价)报告和各单位综合满意度评价分报告。

乙方在完成上述调研成果后, 需将问卷调查工作形成的所有原始数据一并提供给甲方。

## 第二条、项目完成期限、地点和方式

1. 合同履行期限为: 2025年7月1日至2026年6月30日。

完成期限: 乙方承诺本项目应在 2026 年 6 月 30 日 前将全部服务工作成果交付甲方, 待甲方进行验收。

2. 履行地点: 北京市

3.履行方式：甲方提供经费，乙方接受完成《北京市公园管理中心第三方评价》项目。

### 第三条、工作成果提交、验收标准和方式

#### 1. 工作成果提交

提交形式：每份工作成果WORD电子版、PDF电子版各1份，印刷版按甲方要求提交。

提交时间：乙方需在调查采样结束后每季度最后一个月的25日向甲方提交季度报告，在节假日最后一天向甲方提交节假日调查报告初稿，节后第一天提交调查报告终稿，于2025 年 12 月 25 日前向甲方提交年度报告，于2026 年 6 月 30 日前向甲方提交项目总计报告。

#### 2. 验收时间

乙方完成项目后，及时向甲方提交工作成果，由甲方组织验收，乙方应给予配合。具体时间由甲方通知乙方，乙方应按照甲方通知的时间参加验收。

#### 3. 验收方式

甲方组织验收，并确定时间和地点；乙方汇报工作成果。

4. 如果验收不合格，则乙方应该根据验收要求，对工作成果进行修改、完善，需要重新调查、调研的，乙方应当无条件服从，为此增加的费用，由乙方承担，逾期交付工作成果导致违约的，责任由乙方承担。

### 第四条、报酬、支付期限

1. 本项目服务费用共计人民币大写壹佰捌拾伍万肆仟壹佰肆拾伍元陆角肆分（小写：1854145.64元），由甲方提供。

2. 支付方式：签订本合同后，甲方分三笔向乙方付款。

第一笔：甲方在收到乙方提交的金额为合同总金额5%的履约保证金即人民币：玖万贰仟柒佰零柒元贰角捌分，小写：¥92707.28元后，甲方向乙方支付本项目合同金额的50%作为首付款，即人民币：玖拾贰万柒仟零柒拾贰元捌角贰分，小写：¥927072.82元；

第二笔：在收到乙方提交的第三季度报告且验收合格后，甲方向乙方支付本项目合同金额的30%作为中期款，即人民币：伍拾伍万陆仟贰佰肆拾叁元陆角玖分，小写：¥556243.69元；

第三笔：乙方完成、提交全部服务工作成果且验收合格后，甲方向乙方支付合同金额的20%的剩余款项，即人民币：叁拾柒万零捌佰贰拾玖元壹角叁分，小写：¥370829.13元。

上述款项以转账、支票方式支付。三次付款总计金额，不超过合同金额。

乙方必须于甲方付款日前提供相应项目金额的合法正规发票，否则甲方有权拒绝付款且不承担逾期付款违约责任。

3. 乙方按照国家财务有关规定和双方约定范围使用经费，专款专用，不得违反有关财务纪律。

4. 签订本合同后，乙方在5个工作日内向甲方提交合同总金额5%的履约保证金。

5. 合同到期后收到乙方提供的最终报告，经甲方确认验收合格后，甲方在15个工作日内，甲方凭乙方提供的下列材料退还乙方合同总价5%的履约保证金：

A: 甲方认可的最终报告；

B: 甲方要求的其他资料。

6. 乙方应在甲方付款前3日，为甲方开具与当期应付款等额的增值税普通发票，否则甲方有权拒绝付款且不承担逾期付款违约责任。

## 第五条、双方权利义务

### 1. 甲方权利义务

(1) 在项目进行过程中，甲方有权对乙方所做工作进行监督检查，乙方同意在进行过程中接受甲方的监督检查。甲方如发现与合同要求不符的，有权向乙方提出，乙方应该接受并改正；若乙方拒不接受或改正后仍不能满足甲方需求的，甲方有权要求乙方赔偿由此造成的损失或解除合同。

(2) 甲方在收到乙方调研报告后，应按照合同约定的标准组织验收，具体时间和由甲方通知乙方。如验收不合格但甲方认为调查报告经过补充或修改能够达到约定标准的，乙方应在甲方通知的期限内按照甲方要求修改完成并提交甲方，否则乙方应承担违约责任。

(3) 甲方有权自行使用本项目项下形成的数据、报告、结论等。

(4) 甲方按照约定期限支付报酬。

### 2. 乙方义务

(1)乙方应如实将项目的进行情况以及在项目进行中所遇到的问题和取得的进展及时向甲方报告。

(2)乙方应按照合同约定及调研方案开展项目工作。

(3)乙方应诚实、尽责履行合同调查义务，调查结果、调查过程应真实、可信，不得弄虚作假，不得编造、伪造原始数据，虚构调查对象。

(4)本合同不得转包、分包给第三方完成。

## 第六条、违约责任

1.除本合同另有约定外，非经双方协商一致，任何一方不得无故违反合同，如有违约，违约的一方应承担另一方的全部损失。

2.乙方逾期向甲方提交合格的工作成果的，每逾期一日应当按照合同金额0.1%向甲方支付违约金。

3.乙方违反保密义务的，应当按照合同金额的10%向甲方支付违约金，因此给甲方造成损失的，负赔偿责任。

4.乙方对于接触到的项目资料，做好保密工作。如因泄密给甲方带来的任何损失，乙方应当承担全部责任。

5.甲方未按照本合同约定时间内退还乙方履约保证金，其违约责任由双方另行协商。

6.另行签订的补充协议经双方签字盖章后与本合同具有同等法律效力，与原合同不一致部分，以该补充协议为准，其余部分原合同内容保持不变。

## 第七条、解除合同

1.乙方逾期7天未提交合格的工作成果，甲方有权解除合同。

2.乙方违反合同义务，经甲方催告后仍未完全履行的，甲方有权解除合同。

3.如乙方不按照调研方案进行调查及违反合同约定，甲方有权解除合同。

4.甲方发现乙方调研中有弄虚作假、不客观、不真实的情况，甲方有权解除合同。

5.因乙方以上各种原因导致甲方解除合同的，已经支付乙方的报酬，乙方应在接到甲方解除通知之日起十日内全部返还甲方，未支付的不再支付。为此给甲方造成损失的，乙方应负赔偿责任。

## 第八条、工作成果的知识产权归属和保密

1. 本项目工作成果的知识产权归甲方所有，未经甲方书面许可，乙方不得以任何方式公开发布或者使用。

2. 未经甲方书面许可，乙方对有关本合同和项目有关事项负有保密义务。

3. 保密内容包括但不限于：甲方提供给乙方的资料、乙方通过调研、调查取得的全部资料及调研报告。

4. 保密措施：未经甲方书面许可，乙方不得向第三方泄露。

5. 涉密人员范围：包括但不限于乙方参加项目人员及乙方其他全体人员。乙方应以适当的方式要求其参加本项目的人员遵守合同中的保密规定，若参与本调研项目的乙方人员违反保密规定，乙方应承担连带责任，并承担法律后果。

6. 保密期限：自本合同签订之日起，至甲方书面许可乙方披露为止，即使解除合同或者到期终止后，乙方仍应履行保密义务。所有涉密人员(包括但不限于项目小组人员及乙方内部有关人员)未经甲方同意，不得将甲方所提供的资料、项目实施中收集的原始资料、编制调查报告等工作成果用于本项目以外的其他用途，如有违反，由乙方承担相应的法律责任。

7. 泄密责任：因乙方导致泄密的，给甲方或公共利益造成损失的，应负赔偿责任。

8. 本调研项目的成果包括乙方因完成本合同项下调查工作而形成的所有原始数据、分析报告、分析数据、分析结论等知识产权均归甲方所有。乙方不得将上述数据、报告、结论等向第三方提供且不得从中获利。

#### 第九条、争议的解决办法

在合同履行过程中发生争议，双方应当协商解决。协商不成的，任何一方可以向甲方所在地有管辖权人民法院提起诉讼。

#### 第十条、其它

1. 双方均对对方提供的技术情报、资料等承担保密义务，不论本合同是否变更、解除、终止，本条款依然长期有效。

2. 本合同一式陆份，自甲乙双方加盖公章或合同专用章并由法定代表人或委托代理人签字之日起生效。甲方执叁份，乙方执叁份，具有同等法律效力。

3. 对本合同任何条款的修改、补充或变更，双方必须签订书面协议并加盖公章或合同专用章并由法定代表人或委托代理人后方可生效。

(以下无正文)

|         |       |                         |      |        |
|---------|-------|-------------------------|------|--------|
| 委托方(甲方) | 名 称   | 北京市公园管理中心 (签章)          |      |        |
|         | 负 责 人 | (签字) 徐勇                 |      |        |
|         | 经 办 人 | (签字) 肖锐                 |      |        |
|         | 通讯地址  | 北京市西城区西外大街143号北京市公园管理中心 |      |        |
|         | 电 话   | 68390325                |      |        |
| 服务方(乙方) | 名 称   | 北京清研灵智科技有限公司 (签章)       |      |        |
|         | 负 责 人 | (签字) 赵欣伦                |      |        |
|         | 经 办 人 | (签字) 合同专用章              |      |        |
|         | 通讯地址  | 北京市海淀区北三环中路44号          |      |        |
|         | 电 话   | 01057315603             |      |        |
|         | 开户银行  | 中国工商银行股份有限公司北京成府路支行     |      |        |
|         | 帐 号   | 0200095709200180064     | 邮政编码 | 100088 |