

北京接诉即办改革论坛全球城市热线服务与治理效能评测项目合同

合同编号：京政数合【2026】208 号

甲方：北京市政务服务和数据管理局

住所地：北京市通州区留庄路 5 号院 2 号楼

联系人：王靖华

联系电话：010-55529565

乙方：清华大学

住所地：北京市海淀区清华园

联系人：谢欣

联系电话：13810732489

北京市政务服务和数据管理局（甲方）北京接诉即办改革论坛全球城市热线服务与治理效能评测项目（项目名称）经北京国际工程咨询有限公司（招标代理机构）以BIECC-26CG90494号竞争性磋商文件在国内以竞争性磋商（采购方式）的方式采购。经磋商小组评定，清华大学（乙方）为成交供应商。甲、乙双方同意按照下面条款和条件，签署本合同。

一、委托服务内容

甲方委托乙方就北京接诉即办改革论坛全球城市热线服务与治理效能评测项目提供服务，包括专家团队组建、数据采集分析、指标体系构建、

报告撰写、文本设计印制及成果宣传发布等工作。具体服务内容如下：

1. 数据采集分析与评测指标体系研究

（1）数据采集分析

围绕全球城市热线服务与治理效能评测需要，开展国内外城市热线相关数据和资料的系统采集、整理与分析。根据评测研究需要，科学确定数据采集对象、内容和方式，通过问卷调查、电话拨测、调研访谈、公开信息采集与数据挖掘等多种方式，获取城市热线建设运行、服务效能、治理效能及相关城市治理情况等信息。对采集形成的多源数据和资料进行整理、核验、清洗、交叉验证和分析测算，保障数据来源可靠、口径合理、内容完整，形成能够支撑国内、国际城市热线评测指标体系研究及后续评测分析的基础数据。

（2）全国 12345 热线服务与治理效能评测指标体系研究

立足我国 12345 热线发展实践和城市治理实际，围绕城市热线服务能力、运行效能和治理效能等方面开展研究，构建完善的指标体系。系统研究 12345 热线建设运行特点、发展趋势及评测需求，科学设置评测维度、具体指标及相关评价规则，合理确定指标之间的逻辑关系。根据研究需要，组织相关领域专家开展指标体系、数据采集及评测方法等方面的咨询论证，并结合数据分析、实测结果和案例研究对指标体系进行优化完善，增强指标体系的科学性、系统性、代表性和可操作性，形成全国 12345 热线服务与治理效能评测指标体系 1 套。

（3）全球城市热线服务与治理效能评测指标体系研究

面向全球城市热线及相关市民服务平台发展实践，开展全球城市热线服务与治理效能评价研究。充分考虑不同国家和地区在城市治理体系、热

线运行模式、公共服务机制及数据可获得性等方面的差异，研究形成具有国际适用性和可比性的评测框架，科学设置评测维度、具体指标及相关评价规则。根据研究需要，组织相关领域专家开展指标体系、数据采集及评测方法等方面的咨询论证，并结合数据分析、实测结果和案例研究对指标体系进行优化完善，形成全球城市热线服务与治理效能评测指标体系 1 套。

2. 全国 12345 热线服务与治理效能评测研究报告编制

基于全国 12345 热线服务与治理效能评测指标体系及相关数据，对国内 12345 热线发展情况开展系统评测和研究分析。综合分析 12345 热线发展的总体状况、区域差异、典型特征、优势做法及发展趋势，结合热线与城市治理发展实际，选取具有代表性的城市开展案例调研、机构访谈和典型实践分析，对相关实践经验和重点问题进行深入研究。根据研究需要组织相关领域专家对评测结果和报告内容开展咨询论证，并完成报告审校、排版印制等工作。形成全国 12345 热线服务与治理效能评测研究报告电子版 1 份，并根据论坛需要印制纸质报告。

3. 全球城市热线服务与治理效能评测研究报告编制（论坛开幕式前完成）

基于全球城市热线服务与治理效能评测指标体系及相关数据，对全球城市热线及相关市民服务平台发展情况开展系统评测和比较研究。从全球视角分析不同国家、地区和城市热线服务及治理模式的发展现状、区域特点、特色优势和前沿趋势，开展跨城市、跨区域比较分析，并选取具有代表性的城市开展案例调研、机构访谈和典型实践分析，总结具有代表性的实践模式和发展经验。根据研究需要组织相关领域专家对评测结果和报告

内容开展咨询论证，并完成报告审校、翻译审校、排版印制及传播语言优化等工作。形成全球城市热线服务与治理效能评测研究报告中英文电子版1份，并根据论坛需要印制纸质报告。

4. 成果发布与分众化传播

(1) 成果发布方案及系列传播产品制作。根据论坛成果发布及后续传播需要，开幕前完成成果发布环节的设计，编制成果摘要、成果发布PPT、解读视频、图文解读材料及配套解读文案，将学术报告转化为适配不同传播场景、不同媒介形态的传播内容，形成成果发布方案及配套解读材料1份。

(2) 开展分众化传播。正式开幕至论坛结束后，组织专业团队统筹运用融媒体渠道，面向政府部门、学术机构、新闻媒体及国际受众制定差异化传播策略，重点加强国际传播，提升评测成果的学术影响力、社会影响力和国际影响力。

5. 传播效果评估

建立传播效果监测机制，系统采集分析各渠道传播信息，结合不同媒介、平台的传播内容、传播数据、评价观点等作出客观综合的评价反馈。形成成果传播服务报告1份，为评测成果持续完善和下一年度传播工作提供参考。

二、服务成果及履约期限

双方约定，服务成果及交付整体计划如下：

序号	服务期限	工作内容	成果物
----	------	------	-----

1	论坛开幕式前	围绕国际、国内城市热线服务与治理效能评测需要，开展问卷调查、电话拨测、调研访谈、公开信息采集与数据挖掘等工作，对采集形成的多源数据进行整理、核验、清洗、交叉验证和分析测算，为指标体系研究及评测分析提供数据支撑。开展全球城市热线服务与治理效能评测指标体系研究和全国 12345 热线服务与治理效能评测指标体系研究，结合数据分析、实测结果、案例研究及专家咨询论证，对指标体系、评测维度、评价规则等进行研究完善。	全国 12345 热线服务与治理效能评测指标体系 1 套； 全球城市热线服务与治理效能评测指标体系 1 套。
2	论坛开幕式前	基于全国评测指标体系及相关数据，完成国内城市热线评测分析、案例调研和典型实践研究，组织专家咨询论证，并完成报告审校、排版印制等相关工作。	全国 12345 热线服务与治理效能评测研究报告电子版 1 份，并根据论坛需要印制纸质报告。
3	论坛开幕式前	基于全球评测指标体系及相关数据，完成国际城市热线评测分析、跨城市比较、案例调研和典型实践研究，组织专家咨询论证，并完成报告审校、翻译审校、排版印制及传播语言优化等相关工作。	全球城市热线服务与治理效能评测研究报告中英文电子版 1 份，并根据论坛需要印制纸质报告。
4	论坛开幕前至论坛结束后 3-5 天	开幕前完成成果发布环节的设计；正式开幕至论坛结束后，组织专业团队开展分众化传播。	完成成果发布方案及配套解读材料 1 份
5	论坛结束 2 周内	对报告发布的传播声量效果进行分析，搜集在海外主流及重要媒体网站、海外社交平台等渠道传播信息，结合不同媒介、平台的传播内容、传播数据、评价观点等作出客观综合的评价反馈。	成果传播服务报告 1 份。

本合同履行期限自合同生效之日起至 2026 年 12 月 31 日止。合同履行期内，乙方应完成全部服务内容、交付全部成果物并通过甲方验收。

三、权利义务

（一）甲方的权利和义务

1. 甲方对本项目服务成果拥有所有权及知识产权。
2. 甲方有权按照协议约定对乙方工作进度及质量进行监督并提出改

进意见，乙方应按照甲方意见予以改进。

（二）乙方的权利和义务

1. 乙方应按照甲方的具体项目要求，按时完成各项委托服务事项。

2. 乙方应对全球城市热线服务与治理效能评测项目有充分的理解和认识，熟悉政府部门具体工作。为有效推进项目执行，乙方应具备前期研究基础，应具备开展大数据分析、数据建模、可视化处理的专业技术人才、软硬件条件，乙方须选派有丰富政府满意度评估经验的人员，组成规范、稳定的专业队伍，乙方应具备开展城市治理、社会治理和政策研究的高水平科研人员，明确项目负责人，确保按时保质完成各项工作。

3. 乙方承诺由响应文件中的服务团队完成本合同项下的全部义务，服务团队成员具有相应研究能力和项目经验，未经甲方书面同意，乙方不得更换服务团队的成员。

4. 乙方保证所提交的服务成果能够满足甲方需要，乙方采取定期调查的形式，形成阶段性调查报告。调研基础材料客观准确，研究方法科学严谨，研究结论和建议全面可靠。项目的相关调查资料，乙方应为甲方保留一年，甲方可随时调阅。

5. 乙方应及时与甲方沟通，根据甲方需要提供具体的项目工作日程安排、各类原始记录和资料、每周工作进度报告等。

6. 非经甲方书面同意，乙方不得以任何形式向第三者泄露、转让或公开项目成果。

7. 未经甲方同意，乙方不得将委托工作转交其他第三方实施。

8. 乙方在处理受托事务的过程中侵犯甲方、乙方员工以及其他第三方权益的，应自行承担责任，甲方不承担任何责任。

9. 乙方应保证所提交的工作成果不侵犯任何第三方知识产权等合法权益，如存在相关侵权行为，乙方应自行承担全部责任，并赔偿由此给甲方造成的一切损失。

10. 乙方应加强对工作人员的培训和管理，对项目进行全方位、全流程监控，确保项目的高质量、准确性、客观性。

11. 乙方需履行的其他义务以竞争性磋商文件的要求和响应文件的承诺为准。

四、合同价款及支付方式

(一) 合同价款

本合同总价为人民币：（大写）肆佰伍拾万零贰仟元整（¥ 4,502,000 元）（含税）。该金额包含乙方因履行本合同可能产生的一切费用，除此之外甲方无需再向乙方支付任何费用。

(二) 支付方式：

(1) 合同生效且财政资金拨付到位，甲方收到乙方提供的符合甲方要求的等额增值税发票后 10 个工作日内，甲方向乙方支付合同金额的 65%，即人民币：贰佰玖拾贰万陆仟叁佰元整（¥ 2,926,300 元）；合同约定成果完成交付并通过甲方验收，且财政资金拨付到位，甲方在收到乙方提供的符合甲方要求的等额增值税发票后 10 个工作日内，甲方向乙方支付合同尾款，即人民币：壹佰伍拾柒万伍仟柒佰元整（¥ 1,575,700 元）。

(三) 乙方指定的收款账号信息如下：

户 名：清华大学

开户行：工商银行北京市海淀区支行

帐 号：0200004509089131550

如乙方收款账户发生变更，乙方应在本合同约定的相关付款期限前15日以书面方式通知甲方，通知应加盖乙方公章。因乙方未及时将通知甲方而产生的一切后果，由乙方自行承担。

（四）甲方付款之前，乙方需先行向甲方提供符合甲方要求的等额增值税发票。乙方迟延提供发票或存在违反本合同任一约定情形的，甲方有权暂缓付款且无需承担任何责任。

（五）乙方承诺，如因市财政资金未能及时到位，保证不影响合同执行，且不追究甲方的任何责任。

五、验收

（一）乙方需为验收提供必需的一切条件并承担相关费用，包括但不限于组织专家验收费用等。

（二）本项目应完全满足甲方需求。甲方将根据项目内容，从服务成果的实用性、灵活性、严谨性、标准性、建设性等方面对本项目验收，最终以服务成果通过甲方验收为验收标准。

六、保密

（一）保密信息

本合同保密信息指乙方因履行本合同而知悉的甲方的行政文件、会议纪要、内部信息、内部规范性文件、规章制度、本项目的全部内容以及其他任何甲方尚未对外公开的信息或资料。

（二）保密期限

自本合同生效之日起至相关保密信息公开为止。本合同项下的保密义务不因本合同的终止、解除而终止。

（三）披露和使用保密信息的限制

乙方应将保密信息的使用限制在乙方及乙方相关工作人员范围内，乙方只可将保密信息用于本合同之目的。乙方须确保其工作人员知悉且同意本条款的内容并确保受其约束。乙方同意，除非按法律法规规定、司法机关或有关监管机构的要求披露外，未经甲方事先书面同意，乙方及乙方工作人员不得向任何第三方披露、转让、复制保密信息或以其他方式谋取任何利益，也不以任何形式为本合同目的以外的目的使用保密信息。

（四）违约责任

乙方或乙方工作人员违反保密义务的，乙方需按照本合同总金额的20%向甲方支付违约金，并赔偿由此给甲方造成的损失。

（五）保密信息的返还或销毁

本合同解除或终止时，如甲方要求乙方返还或销毁任何依本合同而提供的文件、资料等，乙方应在甲方要求的时间内返还或销毁，并对储存在电脑里的文件进行永久删除。

七、知识产权

（一）甲方拥有本合同涉及的全部资料以及全部成果的知识产权，未经甲方允许，乙方不得为本合同履行以外的目的自行使用或允许其他第三方使用。

（二）乙方使用或以项目成果为基础公开发表论文的，应事先获得甲方的书面同意，否则乙方需按照本合同总金额的20%向甲方支付违约金，累计支付的违约金不超过本合同总额的30%。

八、违约责任

（一）本合同正式签订生效后，任何一方不履行或不完全履行本合同

约定条款的、竞争性磋商文件的要求或响应文件承诺的，即构成违约，违约方应当向守约方支付等于合同总额 20%的违约金。

（二）如乙方不能在约定的日期内提供服务及相应成果物，或者提供服务及相应成果物不符合甲方要求的，每延迟一日，乙方须按照本合同总金额的千分之五支付违约金，累计支付的违约金不超过本合同总额的 30%；如乙方延期超过 15 日仍未履行的，则甲方有权解除本合同，乙方除按照前述约定承担违约责任外，还需向甲方退还甲方已支付之全部款项。

（三）乙方不得以任何形式将本合同的工作成果提供给任何第三方，也不得自行使用，否则乙方需按照本合同总金额 20%向甲方支付违约金，累计支付的违约金不超过本合同总额的 30%。

（四）未经甲方同意，乙方不得将本合同项下的委托事项转给第三方完成，否则乙方构成根本违约，乙方应退还甲方已支付的全部费用并支付合同总金额的 20%作为违约金，累计支付的违约金不超过本合同总额的 30%。

（五）乙方应保证其交付给甲方的成果不侵犯任何第三方的知识产权，若任何第三方主张乙方向甲方交付的成果侵犯其知识产权的，乙方应当协助甲方处理前述第三方的权利主张；如有关生效法院判决或仲裁裁决确认甲方构成侵权并赔偿该第三方的，则乙方应按该生效法院判决或仲裁裁决向甲方承担相应赔偿责任。

（六）乙方提交的服务成果经 3 次（包含 3 次）仍无法通过甲方验收的或存在违反第九条、其他违反本协议任一约定情形的，均视为乙方违约，乙方就每次违约行为应向甲方支付合同总金额 30%作为违约金，同时，甲方有权解除本合同。

（七）本合同履行过程中，乙方发生不适合承接项目研究工作的，甲方有权终止本合同且无需承担任何责任，甲方选择终止本合同的，乙方需退还甲方已支付的全部委托费用。

（八）如由于乙方原因甲方采取司法途径维护自身权益的，乙方应赔偿甲方因此发生的一切支出，包括但不限于律师费、诉讼费、公告费、保全费等。

（九）如乙方在本合同项下存在对甲方的应付未付款项（包括但不限于违约金、赔偿金、补偿金等），甲方有权直接从应付乙方款项中扣除，且不视为甲方违约。

（十）甲方应按合同规定按时向乙方支付项目经费，若因甲方的原因导致其未按约定付款，每逾期一日，乙方有权要求甲方支付合同总金额的万分之五作为逾期违约金，累计支付的逾期违约金不超过合同总金额的30%，乙方有权顺延工作计划及成果交付时间，逾期超过三十日未付款的，甲方除应支付约定项目经费及逾期违约金外，乙方有权解除本合同。

除本合同另有约定外，甲、乙双方违反本合同其它约定应承担违约责任，违约金为本合同金额的5%。

九、合同的解除和终止

（一）有下列情况之一的，任何一方可以解除本合同：

（1）客观情况发生变化，使合同履行已无必要，经甲乙双方协商一致的；

（2）因不可抗力，使合同不能实际履行的。

（二）具有以下情形的，甲方有权解除本合同且无需承担任何责任，并有权要求乙方按照本合同第八条承担违约责任：

(1) 发现乙方在取得资格环节存在提供虚假信息情况;

(2) 项目进行中, 乙方能力与经验不能满足项目要求, 对项目顺利开展造成严重影响;

(3) 乙方存在伪造、虚构数据等情况;

(4) 乙方存在未按本协议约定履行其承诺的其他事项。

十、不可抗力

(一) 本条所称不可抗力是指无法预见、无法避免、无法克服的致使本合同全部或部分义务不能履行或不能如期履行的客观情况, 包括但不限于自然灾害如水灾、台风、地震等, 以及社会事件如战争、动乱、罢工、政府行为或法律规定等。

(二) 本合同项下任何一方对于因不可抗力致使本合同不能履行或不能全部履行而给对方造成的任何损失不承担赔偿责任, 但一方迟延履行合同义务后发生不可抗力的除外。

(三) 如果发生不可抗力事件, 则受影响的一方应采取积极有效的措施以减少因本合同不能履行或不能全部履行而给对方造成的损失, 应在不可抗力事件发生后及时通知对方, 并在 7 个工作日内出具官方证明文件。

(四) 因不可抗力影响因素消失以后, 双方应协商是否继续履行本合同, 如不可抗力因素致本合同已无法履行, 双方应终止本合同。

十一、通知

(一) 甲乙双方因履行本合同而相互发出或提供的所有通知、文件、资料等, 均应按照本协议所列明的通讯地址以邮寄方式送达, 挂号寄出或者投邮当日视为送达。

(二) 一方变更通讯地址的, 应自变更之日起 3 日内以书面形式通知

对方，否则由变更方承担由此而引起的相关责任。

(三) 本合同记载的通讯地址适用范围包括非诉阶段、民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序；因一方提供或者确认的送达地址不准确、送达地址变更后未及时依程序告知对方和法院、一方或指定的接收人拒绝签收等原因，导致法律文书未能被实际接收的，邮寄送达的，以文书退回之日视为送达之日。

十二、争议解决

因执行本合同所发生的或与本合同有关的一切争议，双方应通过友好协商解决。如果协商不能解决，任何一方可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十三、其他

(一) 本合同未尽事宜、合同条款的修订更改或补充，双方以书面协商形式签订补充合同，经双方确认并签署的补充合同与本合同具有同等法律效力。补充合同与本合同约定不一致的，以补充合同所载内容为准。

(二) 本合同自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。本合同壹式陆份，甲方肆份，乙方贰份，每份合同具有同等法律效力。

(此页无正文)

甲 方：北京市政务服务和数据管理局

法定代表人或

授权代表人(签字):

日 期: 2026.10.8

乙 方：清华大学

法定代表人或

授权代表人(签字):

项目负责人签字:

日 期: 2026.10.8