

根据《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、《中华人民共和国民法典》等相关法律法规和招标文件的规定，本着诚实信用、互惠互利的原则，各方通过友好协商，就服务方为甲方提供全市生态环境信访投诉数据深度分析服务工作达成一致，签订本合同，以兹共同遵守：

一、服务内容及要求

服务方为甲方提供全市生态环境信访投诉数据深度分析服务工作，主要工作内容包括：数据清洗服务、生态环境信访投诉大数据深度分析服务、专项数据深度分析研判服务、大数据日常分析应用方法探索研究（详见附件）。

二、履行期限

本合同履行期限采取以下第②种方式：

①自合同生效之日起至 年 月 日止；

②自2026年5月1日起至2027年4月30日止，合同有效期1年。

本合同期限不影响各方附随义务的遵守和履行。

三、各方权利与义务

3.1 甲方权利与义务

3.1.1 要求服务方按时、按质、按量完成本项目服务工作。

3.1.2 接受本项目工作成果，并享有成果的知识产权。

3.1.3 提供与本项目有关的信息资料，配合服务方完成服务工作。

3.1.4 按本合同的规定支付服务费用。

3.2 服务方权利与义务

3.2.1 按时、按质、按量完成本项目服务工作并提交工作成果。

3.2.2 按时向甲方提供发票并收取服务费。

3.2.3 按照本合同第五条及特殊条款规定的工作安排开展服务工作。
如果工作安排有变化，需经甲方和服务方共同认可。

3.2.4 为甲方提供不少于1次培训，确保本项目工作成果的落实。

3.2.5 按照相关规定及甲方要求完成本项目资料的归档工作。

3.2.6 按照本合同第十条的规定，严格保守秘密。

四、服务费用及支付方式

4.1 服务费用

4.1.1 本合同服务费用采取以下第①种方式：

①服务费用为固定总价，总额为人民币壹佰壹拾壹万捌仟元（小写¥1118000.00元）；

②服务费用为不固定总价，以_____ / _____的方式和标准进行结算。

4.1.2 上述费用包括服务方为履行本合同所需的全部费用，除此之外，甲方无需再向服务方支付任何费用。

4.1.3 履约保证金。各方签署本合同后，乙方、/方、/方分别向甲方提交合同总额的10%、/%、/%作为履约保证金。其中：

乙方提交人民币壹拾壹万壹仟捌佰元（小写¥111800.00元）；

/方提交人民币_____ / _____元（小写¥_____ / _____元）；

/方提交人民币_____ / _____元（小写¥_____ / _____元）。

乙方、/方、/方的履约保证金应于本合同签订之日起20个工作日内以银行履约保函（有效期至2027年5月31日）的形式向甲方提交。本项目工作全部完成且工作成果全部通过验收后，甲方无息退还银行履约保函。

4.2 支付方式

4.2.1 本合同生效后30个工作日内，甲方向乙方支付合同总额的80%，即人民币捌拾玖万肆仟肆佰元（小写¥894400.00元）。乙方指定账户及联系方式情况如下：

乙方名称：北京零点远景网络科技有限公司

开户银行：交通银行股份有限公司三元支行

银行账号：110060635018150245526

银行行号：301100000138

联系人和电话：崔祯育 13488712396

本合同生效后 个工作日内，甲方向 方支付合同总额的 / %，
即人民币 / 元（小写¥ / 元）。 方指定账户及联系方式
情况如下：

 方名称：

开户银行：/

银行账号：/

银行行号：/

联系人和电话：/

本合同生效后 个工作日内，甲方向 方支付合同总额的 / %，
即人民币 / 元（小写¥ / 元）。 方指定账户及联系方式
情况如下：

 方名称：

开户银行： /

银行账号： /

银行行号： /

联系人和电话： /

4.2.2 工作成果全部验收合格后 个工作日内, 甲方向 方支付合同总额的 / % , 即人民币 / 元 (小写¥ / 元) 。

工作成果全部验收合格后 / 个工作日内, 甲方向 方支付合同总额的 / % , 即人民币 / 元 (小写¥ / 元) 。

工作成果全部验收合格后 / 个工作日内, 甲方向 方支付合同总额的 / % , 即人民币 / 元 (小写¥ / 元) 。

4.3 甲方支付上述服务费用前, 服务方应开具等额、合规的增值税发票并送至甲方。否则, 甲方有权拒绝付款且不承担逾期付款的违约责任。

4.4 因财政支付受限等合理原因, 造成支付相应顺延的, 甲方不因此承担违约责任, 但应当及时通知服务方。障碍消除后, 甲方应当及时恢复支付。服务方应当在顺延期间正常履行本合同, 不得因此延迟、暂停、拒绝、终止义务的履行。

五、工作安排及提交成果

5.1 ____ / ____ 年 / ____ 月 / ____ 日前， ____ / ____ 方完成 ____ / ____ 工作，提交 ____ / ____， ____ / ____ 版本 / ____ 份。

5.2 ____ / ____ 年 / ____ 月 / ____ 日前， ____ / ____ 方完成 ____ / ____ 工作，提交 ____ / ____， ____ / ____ 版本 / ____ 份。

5.3 ____ / ____ 年 / ____ 月 / ____ 日前， ____ / ____ 方完成 ____ / ____ 工作，提交 ____ / ____， ____ / ____ 版本 / ____ 份。

5.4 ____ / ____ 年 / ____ 月 / ____ 日前， ____ / ____ 方完成 ____ / ____ 工作，提交 ____ / ____， ____ / ____ 版本 / ____ 份。

六、验收标准及方式

6.1 验收标准：服务方应当按照本合同第五条及特殊条款规定的工作安排及期限提交成果，成果应当满足甲方和本合同的要求。

6.2 验收方式：服务方提交的工作成果由甲方负责组织验收。验收不合格的，甲方有权要求限期整改。

6.3 验收过程中，如果甲方提出修改意见，服务方应在收到意见之日起 10 个工作日内完成修改并重新提交成果。

七、成果归属

7.1 本合同项下的所有工作成果的知识产权归甲方所有。

7.2 未经甲方书面同意，服务方不得以任何形式向任何第三方披露、

使用或允许他人使用或转让本项目的工作成果。

八、违约责任

8.1 任一方有下列情形之一的，另一方有权解除本合同，并有权要求对方承担违约责任：

8.1.1 未经甲方书面同意，乙方、/方、/方擅自将本合同项下的权利义务全部或部分转让或转委托给任何第三方的，构成违约，甲方有权解除本合同，要求违约方退还甲方已支付的全部服务费用，并要求违约方支付合同总额20%的违约金。

8.1.2 服务方因自身原因不能按本合同第五条及特殊条款的规定提交工作成果的，构成违约，每逾期一日，违约方应向甲方支付合同总额1%的违约金；逾期超过15日，甲方有权解除本合同，要求违约方退还甲方已支付的全部服务费用，并要求违约方支付合同总额20%的违约金。

8.1.3 服务方提交的工作成果未通过甲方组织的验收，甲方要求限期整改后仍未通过验收的，构成违约，甲方有权解除本合同，要求违约方退还甲方已支付的全部服务费用，并要求违约方支付合同总额20%的违约金。

8.1.4 甲方无故拒绝支付服务费用的，经服务方书面催款后15个工作日仍未支付的，构成违约，服务方有权解除本合同，并要求甲方支付合同总额20%的违约金。

8.2 服务方违反本合同第十条规定的保密义务，构成违约，甲方一经

发现，有权要求违约方停止违约行为，并要求违约方支付合同总额 20% 的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，还应当就差额部分承担赔偿责任。构成犯罪的，依法追究刑事责任。

8.3 各方均不得擅自变更、中止或终止本合同。如果遇到特殊情况本合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，各方应当变更、中止或终止本合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，各方都有过错的，各自承担相应的责任。

九、陈述与保证

9.1 服务方应当保证严格按照本合同的规定开展相关工作。

9.2 服务方在合同履行过程中使用的专有技术、知识产权、实物及提交的成果不得侵犯任何第三方的合法权益，如果第三方提出异议或提起侵权索赔的，服务方应当出面并自行解决，且不得影响服务工作，给甲方造成声誉影响或经济损失的，服务方应当承担赔偿责任。

十、保密义务

10.1 服务方及其项目参加人员对本合同履行过程中所接触到的甲方提供的所有信息、资料及所涉成果等均负有保密义务。未经甲方书面同意，服务方不得将上述信息、资料及所涉成果披露给任何第三方或用于本合同以外的其他目的。

10.2 上述保密义务自甲方将相关资料或信息以及所涉成果正式向社会公开之日或甲方书面解除服务方的保密义务之日起终止。

10.3 上述保密义务的规定在本合同终止后仍然继续有效，且不受合同解除、终止或无效的影响。

十一、不可抗力

11.1 由于自然灾害以及火灾、爆炸、战争、恐怖事件、大规模流行性疫病、国家法律法规或政策变动、网络安全或任何其他类似的不可预见、不可避免并不能克服的不可抗力事件，导致本合同一方不能履行或不能完全履行义务时，受影响方应当在发生不可抗力事件后14日内通知对方，并提供有效证明文件。

11.2 因不可抗力事件的发生导致不能履行或不能完全履行本合同的，根据所受影响，受影响方部分或全部免除责任，但法律另有规定的除外。如果影响持续超过60日的，任何一方均可以书面方式提出终止本合同。

11.3 在迟延履行本合同期间，由于不可抗力事件而不能履行或不能完全履行本合同的，不能被免除责任。

十二、争议的解决

12.1 在本合同履行过程中发生的争议，各方应友好协商解决。协商不成的，各方均有权向本合同甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十三、特殊条款

13.1 本合同有特殊条款，涉及到的特殊条款请见附件。

十四、其他

14.1 本合同经各方法定代表人或授权代表签字（签章）并加盖双方公章后生效。

14.2 本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份， 方执 份， 方执 份，具有同等法律效力。

14.3 本合同未尽事宜或有内容变更的，由各方协商并签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

以下无正文。

附件：1. 特殊条款

2. 保密协议

甲方：北京市生态环境局政务服务
中心

法定代表人或授权代表：
(签字或签章)

褚青珂

部门负责人(签字)：孙立颖

经办人(签字)：于翔达

电话：89153311

日期：2026.4.29

乙方：北京零点远景网络科技有限
公司

法定代表人或授权代表：
(签字或签章)

付艳华

联系人：程敏荷

电话：13488712396

日期：2026.4.29

方： /

法定代表人或授权代表：
(签字或签章)

联系人：

电话：

日期：

方： /

法定代表人或授权代表：
(签字或签章)

联系人：

电话：

日期：

附件 1

特殊条款

一、合同款支付

1. 本合同生效后 30 个工作日内, 甲方向乙方支付合同总额的 80 %, 即人民币捌拾玖万肆仟肆佰元 (小写¥894400.00元)。

2. 本合同生效后 90 个工作日内, 甲方向乙方支付合同总额的 10 %, 即人民币壹拾壹万壹仟捌佰元 (小写¥111800.00元)。

3. 本合同生效后 120 个工作日内, 甲方向乙方支付合同总额的 10 %, 即人民币壹拾壹万壹仟捌佰元 (小写¥111800.00元)。

二、服务内容

本次服务按照招标文件要求, 开展四项任务工作。甲方负责对各专题内容和技术要求进行设计把关, 乙方根据甲方需求负责具体组织实施。

任务一: 数据清洗服务

1. 对合同履行期限内即时发生的全市生态环境信访投诉工单进行清洗;

2. 结合职责调整变化, 对 2021 年以来的生态环境信访投诉数据进行深度清洗。

3. 根据甲方职责调整或需要，动态清洗部分专项数据。

任务二：生态环境信访投诉大数据深度分析服务

以 2021-2026 年全市生态环境信访投诉数据为基础，对全市各区、各污染类型相关咨询和诉求情况进行分析。包括：

1. 短期情况分析；
2. 长期情况分析。

任务三：专项数据深度分析研判服务

1. 餐饮油烟、噪声（全口径）等专题分析；
2. 区域诉求特点专项分析；
3. 反复投诉情况分析；
4. 接诉即办行业工单情况分析；
5. 其他情况分析。

任务四：大数据日常分析应用方法探索研究

基于第三方大数据平台，健全完善满足简报、专项数据分析等日常业务需求的数据规范化分析流程，形成自动化分析模式。探索与甲方共建共享数据分析应用模型的可行路径，形成可复用、可扩展的数据服务能力。

三、工作要求

任务一：数据清洗服务

1. 清洗方法：

建立并优化数据库，进行数据对接，通过高级编程语言，结合机器学习及大模型应用，同时基于生态环境信访投诉工作需求和数据分析工作开展逻辑，对全市生态环境信访投诉数据中涵盖的问题分类、诉求内容、问题点位、承办单位等字符型数据项进行清洗，实现多源异构数据的自动化处理，剔除脏数据，补充缺失数据，并按照一定规律进行标签化处理，将原始诉求数据转化为能够用于文本挖掘的数据集合。

2. 数据精度：

(1) 对合同履行期限内即时发生的全市生态环境信访投诉工单进行清洗

完成所有工单的类型校核，纠正设置的问题分类与反映的实际内容不一致的工单，完成工单相关特征信息提取、校核、完善工作。具体要求：一是从工单信息中提取补充二级（如大气污染、噪声污染、水污染、固废污染等分类）、三级（如大气再分为：机动车尾气管理、餐饮油烟、扬尘等）生态环境分类信息，并能够根据诉求分类规则的调整（如：三级分类调整为五级分类），相应动态调整并完成工单特征信息提取等工作；二是从工单信息中提取补充季节性以及其他需要重点关注的区域、事项、事件等信息，进行标签标记。

(2) 对 2021 年以来的生态环境信访投诉数据进行深度清洗

围绕“美丽北京”建设、深入打好污染防治攻坚战等重点任务，对餐饮油烟、噪声、异味等工单的信息进行校核，完成工单相关特征信息提取、校核、完善工作。具体要求：从工单信息中提取补充需要重点关注的区域、事项、事件等信息。细化梳理生态环境职责内诉求数据，完善诉求分类、相关数据标签，按指定要素（如异味、移动源等分类）生成数据分类汇总。

（3）对全口径噪声数据开展清洗、归类

完成全口径噪声诉求工单的类型校核，包括剔除非噪声相关诉求，修正有误信息，增加点位经纬度信息，并根据已有噪声污染诉求分类指南，为工单增加分类标签（细化到末级分类）等。清洗后诉求工单展示应包括点位名称、所属噪声类别、经纬度信息、所属区、承办单位、承办情况、逐月投诉量变化情况等信息。

按月度提供噪声投诉数据汇总，包括月度投诉热点点位台账；月度分区全口径二级分类投诉量、分区职责内投诉量、全市三级分类投诉量等统计数据。按年度提供全年各区全口径二级分类噪声投诉量、各区职责内投诉量、全市三级分类投诉量、各类噪声投诉热点点位投诉情况等数据汇总。同时能够根据诉求分类规则的调整（如：三级分类调整为五级分类），相应动态调整并完成工单特征信息提取等工作。

（4）根据甲方职责调整或需要，动态清洗部分专项数据。

3. 成果形式：

1) 提供数据查询、导出服务，并提供清洗后数据，对接本地数据库；

2) 总结提出生态环境信访投诉工单分类的技术要点。

任务二：生态环境信访投诉大数据深度分析服务

1. 分析方法：

基于清洗后数据，利用多元统计分析、逻辑回归、决策树、支持向量机、时间序列等数据分析方法，研究各类型诉求产生与时间、区域、环境要素等各因素变量的相关性。探索建立生态环境诉求变化的预测模型，初步预测全市范围内生态环境类型诉求易发生点位及类型。

2. 分析要求：

以 2021-2026 年市民服务热线和市生态环境局接收的信访和投诉工单大数据为基础，对全市各区、各污染类型相关咨询和诉求短期情况和长期情况进行分析。侧重从诉求的要素问题类型、区域分布及时间演变等角度，运用大数据分析方法，分析诉求发生特点规律；结合诉求办理情况、接诉即办评价结果等，预测下一阶段评价结果，诊断诉求办理过程存在的问题及成因；不断优化分析成果的展现形式。

(1) 短期情况分析

即时分析信访投诉工单的受理、派单、办理情况；对热点诉求、办理情况进行规律性、预警性分析，厘清热点诉求和重点点位；通过指标体系评价行业问题清单办理情况，从而梳理出诉求办理过程中存在问题和行业问题督办清单，并针对提升办理工作水平提出可行性建议。

健全风险预警机制。根据工作需要，在完成上一个工作日生态环境信访投诉数据清洗的基础上，对热点诉求、风险事件等进行研判，动态提供热点诉求风险预警分析，为生态环境信访投诉决策的前瞻性与科学性提供保障。

（2）长期情况分析

总结分析每月生态环境信访投诉工作情况，以及接诉即办餐饮油烟治理、噪声扰民治理等投诉数据，分析办理过程存在的突出问题，并提出针对性对策建议；按季度进行回顾性分析，总结季度信访投诉形势及热点问题，并深入分析接诉即办评价结果及扣分情况。年度分析侧重通过年维度及历史年份大数据对比分析、细化分解，侧重于问题及原因分析，通过实地调研、大数据模拟等方式，分析重要问题的实质性成因，提出有效对策措施或整改方案，促进生态环境信访投诉办理水平不断提升。

1) 全市生态环境信访投诉月分析

包括但不限于以下内容：每月各环境要素趋势分析，2026-2027 年接诉即办餐饮油烟治理数据分析（需从各区和街乡镇层面分析对比餐饮油烟投诉，统计判断餐饮油烟投诉高发点位，定期分析和跟踪重点点位诉求变化和新增重复投诉点位情况）；2026-2027 年噪声扰民治理数据分析（需从各区和街乡镇层面分析对比 12345 渠道商业固定设备噪声、夜间施工噪声投诉，统计判断商业固定设备噪声、夜间施工噪声投诉高发点位，统计分析广场舞等非固定活动音响产生噪声投诉情况，工业噪声、道路交通噪

声、轨道交通噪声和振动重点点位治理前后对比分析)；2026-2027 年全口径噪声诉求月度分析报告(需对每月噪声投诉情况进行深入分析，包括全市总体情况、各区和街道投诉数据特点、承办单位情况、分类型投诉特点、职责内投诉特点、重点领域投诉特点、后期工作及治理对策建议等内容)；2026-2027 年指定环境要素数据分析(需分析各问题类型、各区各街道分类投诉情况，投诉量较多的重点点位等)。

2) 全市生态环境信访投诉季分析

对各季度全市生态环境信访形势、热点问题和接诉即办自办及行业考核情况进行深度分析，从中挖掘扣分原因，提出改进工作建议。对各季度热点诉求点位信息进行汇总分析，每季度汇总上一季度各类型诉求工单诉求点位名称、地址等信息。

3) 全市生态环境信访投诉年分析

针对全年生态环境信访投诉重点问题类型，开展实地调研，对 2021 年以来全市生态环境接诉即办考核工单进行深度分析，对非生态环境部门职责诉求的办理情况进行初步分析。

4) 全口径噪声投诉年度数据分析

根据全口径噪声投诉年度数据汇总结果，提供如下内容：

①噪声诉求年度分析。对上一年度噪声投诉情况进行深入分析，包括年度总体情况、分布规律(热点区域、热点时段、热点行业等)、不同类

型投诉情况、职责内投诉情况、重点领域投诉情况、重点问题挖掘、案例分析、对策建议等。

②重点区噪声诉求专项分析。对重点区进行噪声诉求专项分析，应包括各区的投诉基本情况、诉求特点、同比变化、突出问题、处置效果、针对性对策建议等内容。按指定重点区提供分析报告。

③重点领域噪声诉求专项分析。结合工作需要，对重点行政区噪声领域的投诉情况进行分析，分析内容应包括该领域投诉基本情况、分区和街道分布特点、分类特点、诉求热点、对策建议等内容。按需提供分析报告。

3. 成果形式及时限：

1) 短期情况分析

除法定节假日外，每周第二个工作日分析提供上一周生态环境信访投诉工作周分析报告；根据热点诉求投诉情况，及时分析，每季度完成不少于1份预警分析报告。

2) 长期情况分析

全市生态环境信访投诉月分析：每月第一周（法定节假日顺延）完成上月信访投诉工作情况分析报告；

全市生态环境信访投诉季分析：每季度第二周完成上一季度信访（接诉即办）工作情况分析报告；

全市生态环境信访投诉年分析：2027年1月底前完成分析报告；

噪声诉求年度分析：2027 年 2 月底前完成分析报告；

重点区噪声诉求专项分析：2026 年 6 月底前完成分析报告；

重点领域噪声诉求专项分析：按需完成分析报告。

上述分析报告内容不少于甲方提供的模板内容，必要时调整或增加有关内容。

任务三：专项数据分析研判服务

1. 餐饮油烟、噪声等专题分析

(1) 分析对象：

对 2021-2026 年餐饮油烟、噪声问题等开展专题分析。

(2) 分析要求：

1) 餐饮油烟专题分析

针对 2026 年餐饮油烟信访投诉工单，结合区域诉求特点，开展餐饮油烟专题分析，在各月和季度分析项的基础上，分析历史数据变化规律，列明集中投诉点位或地址，对“达标扰民”类诉求进行标签标记，分析投诉主要原因，制作餐饮油烟投诉举报热点地图。

2) 噪声问题专题分析

针对 2026 年噪声信访投诉工单，结合区域诉求特点，开展噪声专题

分析，在各月和季度分析项的基础上，分析历史数据变化规律，针对各类噪声投诉量前十名的诉求事项，列明集中投诉点位或地址，制作噪声投诉举报热点地图。

开展全口径噪声投诉数据要素识别及重点问题决策治理决策支持分析。梳理北京市噪声工单关键词，结合管理需要、我市实际和其他省市噪声投诉分类经验，持续完善北京市噪声投诉分类指南。

持续追踪 2026 年北京市噪声治理 500 余个重点点位月度诉求变化情况、历史噪声重点点位每月投诉量变化情况，以及最新处置情况等，完成月度数据分析。

3) 利用大数据技术，结合统计学方法，研究对餐饮油烟、噪声问题投诉量变化趋势进行预测及对其变化原因分析，提出对策建议。

4) 其他特定要素专题分析

针对 2026 年美丽北京建设、土壤状况评估、电磁辐射、固废治理、沥青异味、生态保护与修复、水污染等特定要素、特定行业数据开展梳理或分析工作。包括但不限于以下内容：

综合运用大数据分析方法进行数据分析和研判，对光污染诉求、电磁及电离辐射诉求、恶臭异味诉求（如沥青异味、汽修、干洗、生活垃圾焚烧异味等）、生态环境保护与修复类诉求、固废处置类诉求、水污染、扬尘污染、生态环境执法类诉求等，进行归类分析，根据需要按周、月度、季度、半年度提供数据归集结要或数据分析等。

(3) 成果形式:

1) 提供餐饮油烟、噪声及其他指定要素等专题分析报告或数据。

2) 提供全口径噪声投诉数据要素识别及重点问题决策治理决策支持专题分析报告或数据归集。其中数据表包括但不限于:噪声治理重点点位追踪数据表、历史噪声重点点位追踪。

3) 提供其他特定要素数据归集汇总表或分析。

2. 区域诉求特点专项分析

(1) 分析对象:

对 2026 年全市范围生态环境职责内诉求开展专项分析。

(2) 分析要求:

1) 对 2026 年信访投诉工单进行矢量化

针对 2026 年生态环境职责内信访投诉工单,完成矢量化及工单相关特征信息提取完善工作。包括从工单信息中提取空间关键信息字段,给出可定位经纬度;从工单信息中提取属性信息,包括事件名、时间、问题点位(例如××区××街道××小区××号楼)、投诉对象名称、承办单位、三率情况等,与空间定位匹配,形成投诉地图。

2) 开展信访投诉预测分析

利用大数据技术,结合统计学方法,研究对生态环境信访投诉进行预

测分析，提出未诉先办建议。

3) 对重点区开展接诉即办区域画像

通过对生态环境职责内信访投诉数据进行深度挖掘，结合历史诉求数据情况，同时结合区地理、人口、业态特征，完成对指定区诉求情况的画像分析，包括分析诉求的季节波动性、周期规律、要素分布、承办单位情况等，推动从“有一办一”向“举一反三”的精细化治理迈进。

(3) 成果形式：

提供生态环境职责内信访投诉工单属性表、投诉地图和专题分析报告。按需提供指定区诉求情况的画像分析。

3. 反复投诉情况分析

(1) 分析对象：

以 2021-2026 年信访投诉工单为基础，筛选出反复投诉工单，进行分析研究。

(2) 分析要求：

1) 针对生态环境领域反复投诉工单，分析反复投诉问题类型、点位分布、时间分布等特点和规律，对季节性反复投诉问题进行深入分析研判，提出改进工作建议。

2) 结合全市大气治理、餐饮油烟治理、噪声治理、碳排放、美丽北

京建设等重点工作开展情况，分析影响诉求量与诉求类型的主要因素，解析市民意愿与解决成效之间关系。

3) 聚焦突发信访情况和热点诉求分析研判，加强反复投诉问题和点位的时间空间分布分析，为完善诉求发生预警预测机制提供数据支持。

4) 梳理十四五以来生态环境职责内诉求数据，完善诉求分类、完善相关数据标签，按指定分类生成数据分类汇总表，为呈现十四五期间工作成效、十五五期间数据变化提供数据支持，发挥智库参谋作用。

(3) 成果形式：

提供反复投诉专题分析报告。提供数据分类汇总表。

4. 接诉即办诉求工单情况分析

(1) 分析对象：

以 2026 年接诉即办工单为基础，对比 2025 年或 2027 年诉求工单情况进行分析研究。

(2) 分析要求：

1) 针对生态环境领域自办件，分析问题类型、点位分布、时间分布等特点和规律，对派单情况、承办情况、热点诉求等问题进行分析研究，提出相关工作建议，按周、月形成情况分析。

2) 针对生态环境领域行业工单，分析问题类型、点位分布、时间分

布等特点和规律，对问题进行深入分析研判，提出相关工作建议。按周、月形成情况分析。

3) 结合 2026 年接诉即办工作评价结果，分析行业诉求量与诉求类型的主要因素，解析市民意愿与解决成效之间关系。

(3) 成果形式：

提供自办件、行业工单专题分析或数据。针对 2026-2027 年行业工单，结合区域诉求特点，开展专题分析，按月提供各区行业工单诉求分析，诉求分析中标注列明集中投诉点位等。

5. 其他情况分析

根据甲方提出的临时数据分析任务进行数据分析，包括出具分析报告、整理投诉工单等。

任务四：大数据日常分析应用方法探索研究

1. 方法研究。以大数据平台为基础，研究设定数据分析和挖掘的标准流程，形成自动化分析模式，对数据进行挖掘运算和评估检验，生成满足简报、专项数据分析等日常业务需求的综合分析结果。

2. 路径研究。探索与甲方共建共享数据应用模型的可行路径，形成可复用、可扩展的数据服务能力；协助评估开通甲方安全接入数据分析端口的可行性，对甲方日常业务场景下的即时查询、简报生成及常规分析需求形成有力支撑。

成果形式：提供大数据自动化分析方法研究报告。

四、成果提交及验收

1. 成果组成

(1) 数据类成果：生态环境信访投诉清洗后数据。餐饮油烟和噪声诉求工单空间矢量数据及属性表数据。

(2) 文本类成果：生态环境信访投诉信息周、月、季、年等定期分析报告、不定期预警分析报告，餐饮油烟、噪声等专题研究报告和大数据自动化分析方法研究报告等。全口径噪声投诉数据要素识别及重点问题决策治理决策支持分析相关报告等。

2. 验收标准：

(1) 数据类成果满足甲方提出的技术要求。

(2) 分析报告、专题报告成果满足甲方的时限、内容及技术要求。

3. 文本类成果数量要求：

①周分析报告不少于 48 期，月分析报告 12 期，季分析报告 4 期，年分析报告 1 期，预警分析不少于 4 期，接诉即办重点要素专项分析报告不少于 24 期，大数据自动化分析方法研究报告 1 期。指定区诉求情况画像分析 6 期。各区行业工单诉求分析 12 期。

②涉全口径噪声投诉数据要素识别及重点问题决策治理决策支持工

作分析，需出具月分析报告 12 期，年分析报告 1 期；重点区噪声诉求专项分析 1 期；按需提供重点领域专题报告（每年不少于 2 期）。

五、团队及人员要求

1. 供应商应有人员配置管理计划，需为本项目配备一支不少于 8 人的项目服务团队，包括项目团队项目负责人、固定成员、临时成员等，以及详细人员投入计划。团队固定成员均须具有类似项目工作经验，不得随意更换工作人员，特殊原因必须更换人员须向甲方提出申请，征得甲方同意方可更换人员。

2. 管理规范或制度

供应商应有成熟的管理规范和制度，建立完善的运行服务规范，流程明确、合理、可操作性强。严格执行政府采购相关管理规定，以保障财政资金使用效率和效益。

六、时间安排

1. 2026 年 12 月 31 日前，完成即时发生的数据清洗；完成 2026 年 5-12 月简报专报等分析工作；完成 2026 年 1-6 月的餐饮油烟和噪声诉求工单空间矢量数据及属性表数据及全部工单相关特征信息数据工作；完成 2026 年 5-12 月接诉即办餐饮油烟问题治理、噪声扰民问题治理和其他指定环境要素数据分析；完成 2026 年 5-12 月的周分析报告、月分析报告、季分析报告，以及预警分析报告和清洗后数据。按需完成指定区诉求情况画像分析 4 期。各区行业诉求分析 8 期。按需完成其他特定要素数据归集汇总或分析。

2. 2026 年 12 月 31 日前，完成全口径噪声投诉数据要素识别及重

点问题决策治理分析支持等工作，按需完成 2026 年 5-12 月月分析报告、重点噪声点位数据及月度数据追踪梳理、全口径噪声工单清洗后数据汇总，按需完成重点领域、重点区噪声诉求专项分析报告等。

3. 2027 年 4 月 30 日前，完成即时发生的数据清洗；完成 2026 年 7-12 月的餐饮油烟和噪声诉求工单空间矢量数据及属性表数据及全部工单相关特征信息数据工作；完成 2027 年 1-4 月简报专报等分析工作；完成 2027 年 1-4 月接诉即办餐饮油烟问题治理、噪扰民问题治理和其他指定环境要素数据分析；完成 2027 年 1-4 月的周分析报告、月分析报告、季分析报告，以及年分析报告、专题报告、预警分析报告、大数据自动化分析方法研究报告和清洗后数据。按需完成指定区诉求情况画像分析 2 期。各区行业诉求分析 4 期。按需完成其他特定要素数据归集汇总或分析。

4. 2027 年 4 月 30 日前，完成全口径噪声投诉数据要素识别及重点问题决策治理分析支持等工作，完成 2027 年 1-4 月期间月分析报告、重点噪声点位数据及月度数据追踪梳理、年分析报告、全口径噪声工单清洗后数据汇总，按需完成重点领域、重点区噪声诉求专项分析报告等。

七、版权及保密要求

本项目所形成的数据、分析报告专报等成果归甲方所有。项目任务实施中涉及到的相关数据、资料、文档等应按照相应相关保密规定执行，非保密内容也不得随意公开、传播，不得以商业目的使用该资料或者开发和生产其他产品，及将资料对外发布和提供。

附件 2

保密协议

鉴于本合同甲、乙双方就数据深度分析服务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：

第一条 安全要求

(一)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数据深度分析服务工作，制定切实可行的措施保障人员安全，设备安全，信息安全。

(二)乙方必须制定合理的措施对数据深度分析服务人员进行管理和思想教育，加强保密意识。

第二条 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：

(一)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、个人隐私信息等；

(二) 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；

(三) 其他保密信息：包括但不限于数据深度分析服务过程中获取的有关文件、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。

第三条 安全保密期限

上述保密义务的规定在本合同终止后仍然继续有效，且不受合同解除、终止或无效的影响。

第四条 保密义务人

本协议项下保密义务人为双方单位及双方涉及保密信息的员工。

第五条 保密义务

(一) 甲、乙双方保证对所获悉的对方保密信息按照下列规定进行保密，并在缺少相关保密条款约定时，应至少采取适用于对自己的保密信息同样的保护措施和审慎程度进行保密：

1. 仅将本协议项下保密信息使用于与数据深度分析服务工作有关的用途。

2. 除直接参与数据深度分析服务工作的人员之外，不得将保密信息透露给其他无关人员或任何第三方。

3. 不能将对方保密信息的全部或部分进行泄漏、传播、公布、发表、复制、传授、转让、交换或者以其他任何方式使任何第三方知悉。

4. 双方均应告知并以适当的方式要求其直接参与数据深度分析服务工作的人员，按照本协议规定保守保密信息。如一方工作人员违反本协议规定，泄露对方保密信息的，该方应承担违约责任。

5. 任何一方不能利用获悉信息为自己或其他方开发信息、技术和产品。

（二）乙方保密义务：

1. 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。

2. 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。

3. 对于甲方提供给乙方使用的任何资源，如网络、计算机等，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。

第六条 保密信息的交回

(一) 数据深度分析服务工作终止后，双方应按照对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。

(二) 当一方以书面或口头形式要求交回保密信息时，接受通知一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。

(三) 未经对方书面许可，任何一方不得丢弃和自行处理保密信息。

第七条 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，同时还应向守约方支付相当于合同总额 20% 的违约金并承担相应的法律责任。

第八条 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，双方应协商解决，协商不成的，双方可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第九条 其他

本协议自合同生效之日起生效。

本附件结束。

