北京市住宅物业管理项目物业服务公众满意度调查

委托合同

北京市住房和城乡建设委员会

北京市精诚兴信息有限责任公司

2026 年 5 月

甲方：北京市住房和城乡建设委员会

法定代表人：王飞

地址：北京市通州区达济街 9 号院

联系电话：010-55597291

邮箱: bjwygl@zjw.beijing.gov.cn

乙方：北京市精诚兴信息有限责任公司

法定代表人：解巍

地址：北京市朝阳区西大望路 15 号首都实业大厦 B 座 11 层

联系电话：010-63182692

邮箱: liuxr@jcxinfo.com

根据《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、法规规定，在平等、自愿、协商一致的基础上，甲方委托乙方就北京市住宅物业管理项目物业服务公众满意度调查项目达成如下协议：

第一条　项目内容

1、调查目的

调查旨在了解全市住宅物业管理项目的满意度情况，掌握目前存在的物业管理突出问题，破解小区物业管理难题，有效提升物业管理服务水平。

2、调查内容

本满意度调查的内容主要围绕《物业管理条例》、《北京市物业管理条例》等法律法规以及《北京市住宅物业服务标准》等标准对住宅物业管理项目的各项要求进行居民满意度调查。

3、调查范围及对象

调查范围为全市 16 个区及经济技术开发区的住宅物业管理项目。

调查对象为在住宅物业管理项目居住超半年的 18 周岁及以上的业主或物业使用人。

4.调查主要工作

本调查项目需乙方在甲方的组织下，制作调查宣传海报在全市范围内开展调查宣传，提高公众知晓率、参与率；安排调查团队到小区开展实地调查宣传动员；通过网络调查、面访调查（包括但不限于入户调查、现场问卷、“一对一”等形式），其中，面访调查覆

盖范围应占总住宅物业管理项目数的70-80%，调查样本量不低于40000个，实现对全市住宅物业管理项目满意度调查全覆盖；按照统计调查规定就相关调查数据进行系统分析。

5.交付成果

（1）调查方案、问卷

（2）调查结果数据（应包含全市所有调查小区的调查样本量、满意度调查数据，16个区及经济技术开发区调查小区的调查样本量、满意度调查数据，各街道（乡镇）调查小区的调查样本量、满意度调查数据）

（3）调查数据分析报告（应包含全市满意度调查总报告、16个区及经济技术开发区的满意度调查分报告）

注：纸质版与电子版各一套

6.项目要求

（1）乙方应履行合同所约定的全部内容，按时完成并交付调查成果。

（2）为保证应交付成果的质量，调查开始前，乙方应向甲方提供参加本次调查的人员情况及分工，乙方参加的主要人员须经甲方确认。乙方应保证其主要人员的稳定性，督导、审核人员、调查员配置应与投标文件一致。如果需要更换有关人员，应事先取得甲方的同意，且接替人员的职位、资历、能力、经验应当与被调换的人相当。

（3）本项调查未经甲方书面同意，不得以任何形式转包和分包。

（4）乙方签订合同后5个工作日内，向甲方提交完成本合同项下全部工作内容及成果的具体实施以及进度方案，并根据甲方意见修改确认后实施。

第二条　费用及支付

1.本项目调查费用（合同总额）共计人民币（大写）贰佰陆拾捌万伍仟伍佰元整，（小写）￥2,685,500.00 元。上述调查费用包括乙方履行本合同义务所发生一切费用，包括但不限于调查费、报告编写费、专家费、税费等所有费用。

2.支付方式：

本次调查费用由甲方分三期向乙方支付。

（1）第一期：甲方于本合同签订后向乙方支付合同总额50%（大写）壹佰叁拾肆万贰仟柒佰伍拾元整，（小写）￥1,342,750.00元。

（2）第二期：甲方于2026年9月底向乙方支付合同总额25%（大写）陆拾柒万壹仟叁佰柒拾伍元整，（小写）￥671,375.00元。

（3）第三期：甲方于 2026 年 11 月底前乙方提交本合同第一条第 5 款约定的交付成果，经甲方验收合格后，按照第三方财务审计报告向乙方支付合同总额 25%（大写）陆拾柒万壹仟叁佰柒拾伍元整，（小写）￥671,375.00 元。

（4）满足上述合同约定支付条件的，甲方应自收到乙方开具发票后 10 个工作日内将资金支付到乙方账户。

3.乙方收款信息如下：

乙方开户信息：

公司名称：北京市精诚兴信息有限责任公司

开户银行：中国工商银行北京菜市口支行

银行账号：0200001809006501357

如果乙方的开户银行或账号发生变更,应在本合同规定的相关付款期限前十个工作日,以书面的形式通知甲方此种变更。如因乙方未及时通知或通知有误而影响甲方支付本合同款项,甲方将不承担逾期付款的任何责任。

4.乙方应在甲方付款前向甲方开具符合甲方要求的发票，否则甲方有权拒绝付款，且不视为甲方违约。如甲方遇到财政国库支付受限，支付期限顺延，不承担违约责任，但要及时通知乙方，待障碍消除后，立即恢复支付。乙方不得以此为由拒绝、暂停、终止履行本合同义务。

第三条　项目履行期限及地点

1.项目履行期限即完成截止日期为：2026 年 11 月 30 日。项目开展中可根据甲方需求对项目进度进行适当调整。

2.项目履行地点为：北京。

第四条　甲方的权利和义务按统计调查规定

1.按合同约定条款支付相关调查费用。

2.甲方可随时监督、检查和抽审乙方的工作情况，并对经费使用进行监督检查。

3.验收乙方的调查成果性报告。

4.对调查相关的其它工作进行检查、验收并提出要求。

第五条　乙方的权利和义务

1.乙方保证该项目调查成果的质量符合甲方所有要求。

2.乙方负责组织调查员培训，并确保培训质量和效果。

3.乙方应按甲方规定的调查工作流程，经甲方认可的方案、问卷等要求开展调查，

并按规定的培训时间和培训环节开展培训工作，按时向甲方提交调查成果。

4.乙方应按照项目的要求投入符合该调查所需的人员、设备、资质等（如培训设备、调查研究队伍、保密设备以及与调查相关的其他设施），制定调查执行手册，选派责任心强、业务熟练、工作认真负责的调查人员，并负责选派人员的劳务、工作餐、保险等费用，并提供不少于 2 人的驻场服务。

5.乙方应按照国家有关法律法规政策对其派出的工作人员提供法律法规政策所规定的相关劳动保障，并为其完善必要的安全措施，甲方不对乙方派出的工作人员的劳务纠纷及人身安全问题承担任何责任。

6.在合同执行过程中，乙方有义务协助甲方对工作成果进行验收，并就甲方验收过程中需要注意的事项提请甲方注意。乙方应配合甲方对工作成果进行审核，针对甲方提出的合理修改意见，在约定时间内完成修改完善，直至甲方验收通过。

7.乙方应根据本合同的约定提供服务并提交符合甲方要求的最终调查成果。

8.在合同履行期间及调查成果提交后，对甲方关于调查的任何问题，乙方有义务提供及时（含节假日）的免费咨询。

9.乙方应对项目经费实行单独核算、专款专用，如有结余，上缴财政，保证项目经费的合理使用。项目经费使用必须满足完成本合同约定的任务。乙方有义务接受甲方的经费检查，按照甲方的管理要求提供经费使用情况和有关财务资料，并于调查成果验收时提交项目审计报告。经费使用过程中，乙方应严格遵守财政部等相关经费管理规定。

10.调查过程中，乙方应规范调查行为，调查人员需如实记录调查数据，不得诱导受访者、篡改调查答案，不得伪造、编造调查数据或访谈记录，确保所有调查数据的真实性、完整性、有效性。

11.乙方开展调查工作应严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国统计法》等相关法律法规，尊重调查对象的意愿，不得强制调查、泄露调查对象隐私，不得从事任何违法违规的调查行为。

第六条　验收、交付

1.乙方按照合同履行了调查义务，并向甲方出具了成果性报告，经甲方验收合格已达到调查目的，接到甲方正式通知后即告调查完成。

2.甲方负责组织对乙方成果性报告进行审核、验收。

3.甲方于调查项目结束及调查数据分析报告完成后进行验收。

第七条　知识产权及保密

1.调查项目所得成果（包括但不限于调查方案、调查问卷、数据、分析报告及其他形式的成果（包括初稿、过程稿、终稿等））的知识产权及其所附的一切知识产权权益归甲方所有，未经甲方许可，乙方不得以任何方式使用、公布和转让给第三方。若未经甲方许可，乙方擅自使用或向第三方披露、转让或许可第三方使用在为甲方提供服务时所获得的成果，甲方有权要求乙方或第三方停止使用，同时有权要求乙方支付合同总额20%的违约金。

2.在本合同的履行期内，乙方获得与本项目相关的信息（包括获得的资料及成果等），应当采取适当有效的方式予以保密，未经甲方书面许可不得公开、披露、向第三人透露或做本合同目的之外的使用。乙方应妥善保管甲方提供的材料和乙方获取的本项目相关的材料，项目完成后，应及时按照甲方的要求予以返还或作其他处理。不论本合同是否变更、解除、终止等，本条款长期有效。乙方违反上述约定导致甲方与第三方的纠纷，由乙方负责解决并承担责任。因违约造成甲方损失的，乙方应承担赔偿责任。

3.附件《知识产权及保密协议》为本条的补充约定，二者同时适用。

4.乙方保证，在履行本合同过程中所依据的任何资料不得侵犯第三方的知识产权，不得侵犯第三方的隐私权、商业秘密等合法权利或已获得第三人授权使用，若因此引起第三方与甲方的纠纷，乙方应当负责处理索赔或涉诉等各项事宜，并因此承担违约责任，给甲方造成损失的，还应当承担赔偿责任。

第八条　违约条款

1.未经双方书面同意延迟，乙方未能按本合同的约定提供服务、交付服务成果的，每延迟一日应向甲方支付合同总额千分之一的违约金，延迟期限超过 15 日，甲方有权单方解除本合同。甲方解除合同的，乙方除应退还甲方已付款项外，还应向甲方支付合同总额 20%的违约金。

2.项目执行过程中，若发现乙方未按本项目文件或有关规定要求完成任务，或在项目实施过程中出现重大质量问题，甲方有权要求乙方返工并按要求时限完成，且返工发生的一切费用由乙方自行承担，因此造成延期的，乙方还应按照本条第一款承担违约责任。

3.项目成果未能达到合同约定考核指标的或验收未通过的，乙方应当采取措施尽快完成相关工作或者使项目成果达到合同要求，并承担由此增加的费用，如经两次验收未通过的，甲方有权单方解除本合同。甲方解除合同的，乙方除应退还甲方已付款项外，还应向甲方支付合同总额 20%的违约金。

4.未经甲方同意，乙方拒不履行合同或部分不履行合同，经甲方催告后仍不履行的，甲方有权解除合同，乙方除应退还甲方已付款项外，还应向甲方支付合同总额20%的违约金。

5.乙方违反合同有关的保密约定的，每发生一次/件，乙方应向甲方支付违约金5000元，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应当赔偿甲方的损失。累计达3次/件的，甲方还有权单方解除合同，甲方解除合同的，乙方除应退还甲方已付款项及其利息外，还应向甲方支付合同总额20%的违约金，乙方并应向甲方移交全部资料及未完成成果。

6.乙方在履行合同过程中弄虚作假的，如虚构编造报告，提供虚假调查数据的，应向甲方支付合同金额20%的违约金，甲方还有权单方解除合同，要求乙方移交全部资料及未完成成果。甲方解除合同的，乙方除应退还甲方已付款项外，如因此给甲方造成损失的还应当赔偿甲方的损失。

7.乙方未经甲方同意擅自将委托内容转包给第三人或将本合同项下的权利义务转让给第三人的，甲方有权解除本合同，乙方除应退还甲方已支付款项外，还应当向甲方支付合同总额20%的违约金。

8.如乙方存在合同约定的违约行为时，甲方有权书面向乙方发出索赔通知，乙方应当在收到甲方索赔通知之日起10日内书面答复甲方，否则，视为该索赔已被乙方接受。乙方未能在收到索赔通知后10日内或征得甲方同意的延长期限内，按照甲方从前款中选择的方案解决索赔事宜的，甲方将不再支付剩余合同价款，同时保留进一步要求索赔的权利。所有违约金和赔偿金的支付不减轻乙方合同项下的任何责任和义务。

9.乙方应持续具有履行本合同所需的相应的资质，若因乙方资质被撤销、吊销等情形出现，则甲方有权解除本合同，并要求乙方支付服务费总价款20%的违约金，上述违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权向乙方另行追偿。

10.乙方违反知识产权保护条款影响到本合同履行的，甲方有权单方终止本合同，并要求乙方支付合同总价20%的违约金，赔偿因此而造成的一切损失。

11.如因乙方原因导致人身损害事故，视为乙方重大违约，乙方应承担全部赔偿责任；因此导致甲方损失以及甲方向第三方赔偿的，甲方有权向乙方追偿。

12.乙方开展调查工作违反相关法律法规，导致甲方被监管部门处罚或产生其他法律责任的，所有责任由乙方承担，甲方有权解除合同，乙方除应退还甲方已支付款项外，还应当向甲方支付合同总额20%的违约金，并赔偿因此而造成的一切损失。

13.乙方应赔偿的损失除给甲方造成的直接损失外，还包括甲方追究乙方责任产生的

诉讼费、律师费、保全费、鉴定费等费用。乙方应当支付的违约金或赔偿金，甲方有权从应支付给乙方的费用中直接扣除。

第九条　不可抗力

1.如果本合同任何一方因受不可抗力事件影响而未能履行其在本合同下的全部或部分义务，该义务的履行在不可抗力事件妨碍其履行期间应予中止。

2.不可抗力事件发生时，双方应立即通过友好协商决定如何执行本合同。不可抗力事件或其影响终止或消除后，双方须立即恢复履行各自在本合同项下的各项义务。如不可抗力及其影响无法终止或消除而致使合同任何一方丧失继续履行合同的能力，则双方可协商解除合同或暂时延迟合同的履行，且遭遇不可抗力一方无须为此承担责任。

3.当事人迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

第十条　争议的解决

本合同在履行中发生争议，由甲、乙双方协商解决。若经协商不能达成一致，则可向北京市通州区人民法院提起诉讼。

第十一条　其它

1.本合同之附件及实施方案均为本合同不可分割之部分。

2.本合同未尽事宜，由甲、乙双方另行议定，并签订补充协议。补充协议与本合同不一致的，以补充协议为准。

3.本合同及其附件和补充协议中未规定的事项，均遵照中华人民共和国有关法律、法规执行。

4.本合同正本一式捌份，甲方执陆份，乙方执贰份，均具有同等法律效力。

5.本合同自双方签订之日起生效。

6.根据本合同发出的任何通知应以书面形式递交。各方发出与本合同有关的通知或回复，应以专人送递、传真或特快专递的方式送出。如果以专人送递或特快专递发送，以到达至双方约定的地址或通讯联络地视为送达；如果以传真发送，以送达至对方的传真机并经对方确认视为送达。

7.合同双方均认同在本合同中留存的地址和电话为有效联系方式，并作为相关通知、文件、司法文书等的唯一有效送达方式，任何一方的送达方式发生变更，应当于变更之日起 3 日内书面通知另一方；如因未及时告知导致无法送达，发生变更且未通知一方须承担相应不利后果。

附件 1：知识产权及保密协议；

附件 2：廉政承诺书；

附件 3：实施方案。

甲方：北京市住房和城乡建设委员会

（盖章）

法定代表人或授权代表（签字）：

签署日期：2026 年 5 月 11 日

乙方：北京市精诚兴信息有限责任公司

（盖章）

法定代表人或授权代表（签字）：

签署日期：2026 年 5 月 11 日

签署地点：北京市通州区达济街 9 号院

附件 1：

知识产权及保密协议

甲方： 北京市住房和城乡建设委员会

乙方：北京市精诚兴信息有限责任公司

双方就 北京市住宅物业管理项目物业服务公众满意度调查 项目签署了《 委托合同 》（以下简称“《主合同》”），为保证《主合同》的顺利履行，乙方已经或将要接触或获得涉及甲方的保密资料及将在该项目实施过程中形成的资料，经甲乙双方友好协商，就相关资料的保密及知识产权归属事宜签订本协议。

一、“保密资料”包括：

1、甲方向乙方披露或将要披露的与本项目相关的所有商业秘密、技术秘密以及其他甲方尚未公开的资料；

2、乙方在项目中形成的任何数据、分析、编辑、研究、咨询成果等全部文件资料；

3、以上资料包括书面的、口头的、图形的、电磁的或其他任何形式，包括但不限于数据、技术、方法等全部资料。

二、项目定义：

专指甲乙双方签订的《委托合同》。

三、保密义务：

1、乙方保证遵守国家法律和国家有关部门制定的保密法规，严格控制甲方所披露的保密资料，保护的程度不能低于乙方保护自己的保密资料。无论如何，乙方对该保密资料的保护程度不能低于一个管理良好的技术企业保护自己的保密资料的保护程度；

2、乙方保证采取所有必要的方法对甲方提供的保密资料进行保密，包括但不限于执行和坚持适当的作业程序来避免非授权透露、使用或复制保密资料；

3、乙方保证在任何情况下，除依照法律强制性的要求外，不向任何第三方透露或披露甲方的保密资料以及本协议的存在或本协议的任何内容；

4、如乙方基于法律、法规、判决、裁定（包括按照传票、法院或政府处理程序）的要求而必需披露相关的保密资料的，乙方应当事先及时书面通知甲方，同时，乙方应当尽最大的努力帮助甲方有效地防止或限制该保密资料的传播；

5、乙方不得有损害甲方利益的其他泄密和使用行为。

四、保密资料的使用方式和不使用义务：

1、乙方只能为完成本项目而使用保密资料；

2、除乙方为完成本项目需要时而将保密资料披露给必需直接参与本项工作、必需知晓保密资料的职员之外，乙方不能将保密资料透露给其他任何人；

3、乙方不能将此保密资料的全部或部分进行复制或仿造；

4、乙方应当告知并以适当方式要求其参与本项工作之雇员遵守本协议规定，若参与本项工作之雇员（包括已离职员工）违反本协议规定，乙方应承担连带责任。

五、保密资料的交回：

1、甲方根据工作需要，如以书面形式要求乙方交回保密资料时，乙方应当立即无条件的交回所有书面的或其他有形的保密资料以及所有描述和概括该保密资料的文件；

2、本项目合同履行完毕或终止时，乙方应根据甲方的要求将在履行和完成本合同项下的一切资料交还给甲方或以甲方认可的方式进行销毁；

3、没有甲方的书面同意，乙方不得自行丢弃和处理任何书面的或其他有形的保密资料。

六、知识产权：

1、乙方对因本项目接触或获得的任何保密资料均不享有所有权和知识产权，除甲方书面授权外，不能认为甲方授予其包含该保密资料的任何专利权、专利申请权、商标权、著作权、商业秘密或其他的知识产权。

2、乙方因本项目形成的任何形式的数据、成果报告等均由甲方享有所有权及知识产权。乙方需使用和发表本项目研究成果以及其中的数据资料，应征得甲方书面同意。

七、违约责任：

1、如乙方违反本协议的约定，乙方应当尽最大的努力帮助甲方有效地防止或限制保密资料的传播或按照甲方的指示采取有效的方法对该保密资料进行保密，所需费用由乙方承担；

2、如乙方违反本协议约定的保密义务，每一次/件乙方应向甲方支付违约金 5000 元，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还得赔偿甲方的损失；

3、乙方应赔偿甲方的损失除给甲方造成的直接损失外，还包括甲方因维护合法权益产生的交通费、诉讼费、律师费、鉴定费等费用。

八、适用法律：

本协议适用中华人民共和国法律，并在所有方面依其进行解释。

九、争议的解决：

因本协议产生的一切争议由双方友好协商解决。不愿协商或协商不成，双方同意通过诉讼方式解决，并约定本协议争议的管辖法院为甲方住所地的人民法院。

十、其他：

1、本协议在甲乙双方签订后生效。

2、本协议正本一式捌份，甲方执陆份，乙方执贰份，具有同等法律效力。

甲 方：北京市住房和城乡建设委员会

（盖章）

法定代表人签字：

（或）授权代表签字：

签 字 日 期：2026.5.11

乙 方：北京市精诚兴信息有限责任公司

（盖章）

法定代表人签字：

（或）授权代表签字：

签 字 日 期：2026.5.11

附件 2：

廉政承诺书

致：北京市住房和城乡建设委员会

贵我双方就 北京市住宅物业管理项目物业服务公众满意度调查 项目签署了《委托合同》（以下简称“项目合同”），为了加强在项目开展过程中的党风廉政建设，规范项目中的各项活动，防止发生各种谋取不正当利益的违法乱纪行为，保护国家、集体和当事人的合法权益，根据国家有关法律法规和廉政建设责任制的规定，我方特出具本承诺书：

第一条 承诺内容

我方（含相关单位及工作人员）承诺将严格遵守国家有关法律法规及廉政建设的各项规定，严格执行项目合同文件的规定，并自觉遵守以下规定：

（一）不以任何理由和名义向贵方及其工作人员行贿或赠送礼金、有价证券、贵重物品和回扣、好处费、感谢费等，报销应由贵方或贵方工作人员个人支付的任何费用，购置或提供通讯工具、交通工具和高档办公用品等，或提供有可能影响公正执行公务的宴请、娱乐活动、其他物质或便利。

（二）不通过任何方式暗示或接受贵方及其工作人员向我方及其相关单位介绍的同贵方项目合同有关的设备、材料、工程分包、劳务等经济活动，推荐分包单位和购买项目合同规定以外的物品、材料、设备等。

（三）如因项目工作需要涉及第三方的（合同授权工作对象），不以任何理由向第三方提供与项目有关的经济活动，不得以任何理由向第三方推荐合作单位、材料、设备等。

（四）不得收取第三方（合同授权工作对象）的任何礼金、有价证券、贵重物品和回扣、好处费、感谢费等，或接受第三方的报销任何费用、免费或降价提供任何产品或服务、进行宴请、提供娱乐活动、其他物质或便利。

（五）不与任何第三方串通、徇私舞弊、弄虚作假，为相关方谋取利益或损害贵方利益。

（六）不以贵方、贵方合作方或本项目的名义进行与本项目无关的其他经营性或非经营性活动，或者收取第三方的好处或向第三方索贿。

（七）不得利用与贵方合作的地位、身份、名义或以贵方的地位、身份、名义收取

任何第三方的好处或向第三方索贿，或为第三方谋取利益。

（八）我方将建立廉洁制度，以保证我方履行本承诺书的义务。

第二条 相关责任

（一）我方及相关单位工作人员如有违反以上承诺的，我方将按照管理权限，依据有关法律法规和规定给予党纪、政纪处分或组织处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任。同时：

1、贵方有权取消我方的本项目承接权利，解除本项目合同，按照重大违约追究我方违约责任，并有权拒绝我方今后承接贵方其他项目；且我方同意按照合同约定的违约条款处理；

2、对情节严重或致使项目成果与实际明显不符的，我方同意按照合同约定的违约条款处理；

3、如我方与被监控检查等项目服务对象串通徇私舞弊、弄虚作假，为相关各方谋取利益，给贵方或其上级机关造成不良影响或损失的，贵方有权解除合同，并函告相关部门对其资质进行审核处理，对有注册执业资格的我方工作人员，有权建议注册机构依法对其进行处理；且我方同意按照合同约定的违约条款处理；

4、我方因此给贵方造成损失的，我方同意赔偿贵方的全部损失，除直接损失外，还包括贵方因维护合法权益产生的交通费、诉讼费、律师费、鉴定费等费用。

（二）我方将有效地防止或限制该廉政风险的发生，如违法，将对该廉政风险进行弥补，所需费用由我方承担。

第三条 其他

（一）本承诺书的有效期与项目合同有效期一致，但如我方在本项目合同签订前已与贵方开始洽商项目合作事宜或参加投标、磋商、谈判、比价等，则本承诺书的法律效力追溯至我方就本项目第一次与贵方或贵方代理机构（代理人）进行接洽之日。

（二）我方在本项目结束后如有违反本承诺行为的，我方仍同意按本承诺书承担责任。

（三）本承诺书自我方单位盖章后生效。

承诺人（盖章）：北京市精诚兴信息有限责任公司

2026 年 1 月 11 日