

合同编号：京政数合【2026】121号

**政务服务监测评估服务——  
2026年度政务服务“好差评”质效监测评价  
服务项目委托合同书**

甲方：北京市政务服务和数据管理局

乙方：中国科学院科技战略咨询研究院

2026年6月

密  
封  
条

密  
封  
条

密  
封  
条

密  
封  
条



合同编号：京政数合【2026】121号

**政务服务监测评估服务——  
2026年度政务服务“好差评”质效监测评价  
服务项目委托合同书**

甲方：北京市政务服务和数据管理局

乙方：中国科学院科技战略咨询研究院

2026年6月

数字  
印章

数字  
印章

数字  
印章

数字  
印章

甲方：北京市政务服务和数据管理局

联系人：王寅

地址：北京市通州区留庄路5号院2号楼418室

联系电话：010-55529351

E-mail: zwfwjdpjc@zwfwj.beijing.gov.cn

乙方：中国科学院科技战略咨询研究院

联系人：郑毅

地址：北京市海淀区中关村北一条15号（注册地址：北京市海淀区中关村东路55号主楼1101室）

联系电话：13051116801

E-mail: zhengyi@casisd.cn

北京市政务服务和数据管理局（甲方）通过政府采购公开招标的采购方式，确定中国科学院科技战略咨询研究院（乙方）为2026年度政务服务“好差评”质效监测评价服务项目的中标人。双方依据《中华人民共和国政府采购法》、《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，同意按照下面的条款和条件，签署本合同。具体约定如下：

## 第一条 合同文件

下列文件是合同的组成部分，优先支配地位的次序如下：

- （1）本合同书
- （2）中标通知书
- （3）投标文件（含澄清文件）
- （4）招标文件（含招标文件补充通知）

## 第二条 服务内容、服务成果

2.1 甲方委托乙方就2026年度政务服务“好差评”质效监测评价服务提供服

务工作。

具体内容、成果质量要求及形式要求详见招标文件“第五章采购需求”的相关内容以及投标文件中关于对项目的理解与分析、服务内容、服务方案、实施进度及服务承诺等相关内容。

### 第三条 项目履行期限及地点

3.1 项目履行期限为：合同签订之日起至 2027 年 6 月 30 日 止。

(1) 监测分析机制设计阶段（合同生效-2026 年 7 月下旬）

乙方完成政务服务“好差评”质效监测评价服务工作机制设计，根据质效监测指标体系对各数据系统、表单、字段进行融合分析，形成相对固定的工作流程和机制。

(2) 监测分析实施阶段（2026 年 8 月上旬-2027 年 5 月下旬）

根据监测分析机制和质效监测指标体系，开展管理侧数据分析、公众侧调查监测、办事堵点问题分析监测等工作。与此同时，根据监测过程汇聚的各类数据，完成相应阶段的工作报告的撰写（如季度监测分析报告、中期分析报告等）及结果反馈或培训等工作，并不断结合政务服务工作实际对质效监测指标体系提出优化建议。

(3) 总结及验收阶段（2027 年 6 月）

在对监测分析结果深入分析的基础上，完成终期分析报告的撰写。组织专家论证，对项目实施情况、成果及终期分析报告进行验收。

3.2 项目履行地点为：北京。

### 第四条 合同价款及支付

4.1 本合同总价（含税）为：人民币 2160000 元（大写：贰佰壹拾陆万元整），上述合同总价中包含了乙方为完成本项目服务所需的一切相关费用（包括专家费等），甲方不再向乙方另行支付任何费用。

4.2 合同生效且预算资金到位后 10 个工作日内，甲方向乙方支付合同价 50% 作为首付款，即人民币 1080000 元（大写：壹佰零捌万元整）；完成并通过项目

中期评估验收后,甲方向乙方支付中期款人民币 540000 元(大写:伍拾肆万元整);乙方完成 100%工作量并通过项目终期评审,并将成果交付物全部移交甲方,经甲方验收合格并签署最终验收报告后 10 个工作日内,甲方向乙方一次性付清合同价余款人民币 540000 元(大写:伍拾肆万元整)。

4.3 乙方应先行向甲方开具符合甲方要求的正式增值税发票后,甲方再向乙方支付相应的款项。

4.4 乙方指定的收款账户信息如下:

开户行:中国农业银行北京科院南路支行

户名:中国科学院科技战略咨询研究院

账号:11250101040005681

如乙方收款银行账户发生变更,乙方应在本合同约定的相关付款期限前 30 日内以书面方式通知甲方,通知应加盖乙方公章。因乙方未及时通知甲方而产生的一切后果,由乙方自行承担。

甲方向乙方付款前,乙方须向甲方提供同等金额的增值税发票,如乙方未及  
时提供发票或存在违反本合同任一约定情形的,则甲方有权拒绝向乙方支付合同  
款项,且不因此承担任何违约责任。

乙方知悉甲方资金为财政资金,如由于财政资金拨付、审批等原因导致未能  
按照本合同约定付款的,不视为甲方逾期付款,甲方无需承担逾期付款的违约责  
任。

## 第五条 基本要求

5.1 自本合同签订之日起,乙方应履行合同所约定的任务,按时完成并交付项  
目成果。

5.2 为保证应交付成果的质量,乙方应向甲方提供参加任务工作人员情况及分  
工,乙方参加的主要工作人员须与甲方协商。乙方应保证其主要工作人员的稳定  
性。如果需要更换任何人员,应事先取得甲方的同意,且接替人员的职位、资历  
应当与被更换人员相当。乙方指定【郑毅】为任务负责人,且在本合同期限内不

得更换。

5.3 本合同约定的任务未经甲方书面同意，乙方不得转包和分包。

## 第六条 履约验收方案及交付

6.1 甲方对乙方提供成果分别进行中期评估验收及终期验收。甲方可委托具有相应资质的机构或组织专家团队对乙方提供成果进行评价。中期评估验收，时间在2026年11月下旬或12月上旬，具体时间以实际工作安排为准。终期验收时间为乙方提交完全部工作成果后进行。

6.2 乙方应在验收前5个工作日内，以书面方式通知甲方。甲方应当在接到通知后的5个工作日内安排验收。中期验收或终期验收不合格的，甲方有权扣除乙方部分合同款项，具体金额以甲方确认的为准，乙方对此不持异议。乙方自行承担由于验收整改产生的一切费用，如因此导致逾期完成的，乙方还应承担延迟违约责任。

6.3 乙方提交的项目成果经甲方全部验收合格之后10个工作日内，乙方应交付全部成果资料，具体要求如下：

(1) 所有成果内容必须符合本项目有关要求和国家有关标准，满足甲方的需要，并按规定程序报甲方审核。

(2) 项目主要成果版本包括纸质文档和相对应的电子版文件及基于该项目所开发的系统平台，乙方须按甲方提出的内容和要求完成最终成果的修编，并提交相应的最终成果。

(3) 计算机文件要求：全部最终成果均应制作计算机文件，图形文件采用AutoCAD的DWG和MapInfo TAB格式文件，图片采用JPG的文件格式，文本文件采用Microsoft word和PDF格式文件。

(4) 乙方须根据甲方所需成果的数量，完整地向甲方提供。若甲方要求对资料的数量进行补充时，乙方须予以服从，并按要求补充。

## 第七条 知识产权

7.1 乙方应保证为甲方提供服务时不得侵犯第三人的权利，乙方保证提交的服务成果不侵犯第三方的合法权益。

7.2 乙方在为甲方提供服务时所获得或提供的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使用，亦不得出于任何目的向第三方披露或许可第三方使用。

7.3 若乙方在为甲方提供服务时侵犯了第三人的权利或提交的服务成果侵犯第三方的合法权益，致使甲方受到索赔，乙方应承担全部责任并赔偿由此给甲方造成的一切损失，同时甲方有权解除合同，并有权要求乙方支付合同总额 20% 的违约金。

7.4 若未经甲方书面许可，乙方擅自使用或向第三方披露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。

## 第八条 保密

### 8.1 保密信息

本协议保密信息特指乙方因履行本协议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、本项目的内容、数据、资料以及其他任何甲方尚未对外公开的信息或资料。

### 8.2 保密期限

自本协议生效之日起至相关保密信息公开为止。本协议项下的保密义务不因本协议的终止、解除而终止。

### 8.3 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协议之目的。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协议目的以外的目的使用保密信息。

### 8.4 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。

#### 8.5 保密信息的返还或销毁

本协议解除或终止时，如甲方要求乙方返还或销毁任何依本协议而提供的保密信息及其复印件，乙方应在甲方要求的时间内返还或销毁。

#### 第九条 甲方的权利和义务

9.1 在乙方按时保质地履行本合同项下约定服务内容的基础上，甲方应按本合同约定付款。

9.2 甲方对乙方提供的工作成果进行验收，如发现与合同约定不符或不满足甲方实际需求，有权要求乙方限期整改并重新提交工作成果。

9.3 甲方将向乙方提供为完成服务工作所需要的信息、资料和其他相关协助。

9.4 甲方有权随时了解乙方的工作进展情况，并对经费使用进行监督检查。

#### 第十条 乙方的权利和义务

10.1 乙方应根据本合同的约定及招标文件、投标文件要求提供服务并提交最终工作成果。

10.2 乙方应根据本合同的约定向甲方提交相关文件、资料以及工作成果并接受甲方对该项目的相关验收工作。

10.3 在本合同执行过程中，乙方有义务协助甲方对工作成果进行验收，并就甲方需要注意的事项以书面形式提请甲方注意。

10.4 乙方应对项目经费实行单独核算、专款专用，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，经费使用过程中，乙方应严格遵守财政部门等相关经费管理规定。

10.5 在本合同履行期间及工作成果提交后，对甲方的任何问题，乙方有义务提供免费咨询。

10.6 乙方有义务为甲方派驻 1 至 2 名驻场人员，提供免费培训，确保甲方人员正确使用乙方提交的最终工作成果。

10.7 乙方应保证参与项目的乙方人员应为在乙方工作满一年以上并与乙方签

有正式劳动合同的正式员工，具有相应的理论知识和实际操作技能持证上岗，接受过乙方保密安全培训，没有犯罪或重大失误记录。

10.8 未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项下任何内容转让或转授权于任何第三方。

10.9 乙方对其工作人员的人身安全负全部责任。

10.10 乙方需履行的其他义务以招标文件的要求和响应文件的承诺为准。

10.11 乙方在提供服务的过程中，必须遵守法律法规，尊重社会公德，不得利用合同进行危害国家利益、社会公共利益的违法行为，不得发布或转发否定中国共产党领导、攻击中国特色社会主义制度，煽动民族仇恨、宣扬恐怖主义、违反国家宗教政策、捏造或歪曲事实等信息，不得给甲方造成不良社会影响。否则，甲方有权要求乙方立即采取积极措施消除影响并赔偿由此给甲方造成的损失，并承担相应法律责任。

#### 第十一条 违约索赔与赔偿

11.1 除非双方书面同意延迟，若乙方未能按本合同及招标文件、投标文件的约定提供服务、交付服务成果，甲方有权要求乙方支付违约金。每延迟一日按照本合同总金额的 0.1% 支付违约金。如延迟期限超过 30 日，甲方有权单方解除本合同，并有权要求乙方支付本合同总额 20% 的违约金，且乙方应退还甲方已支付但乙方未完成或未经甲方验收通过部分的费用。

11.2 乙方所提供的服务或所交付的工作成果不符合本合同约定或甲方要求的，由乙方负责无偿重做、完善或采取其他有效补救措施，同时乙方应按照本合同 11.1 条款的约定支付迟延交付的违约金。如因乙方的原因给甲方造成损失的，乙方应赔偿由此给甲方造成的全部损失。

11.3 若乙方在为甲方提供服务时侵犯了第三人的权利，或乙方提供的服务成果侵犯任何第三方的合法权益，致使甲方受到索赔或起诉的，由此给甲方造成的一切损失由乙方承担，同时甲方有权解除合同，乙方支付合同总额的 20% 的违约金并退还甲方已支付但乙方未完成或未经甲方验收通过的费用。

11.4 未经甲方书面许可,乙方擅自使用或向第三方披露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,并有权解除合同,乙方应退还甲方已支付但乙方未完成或未经甲方验收通过的费用。

11.5 未经甲方书面同意,乙方拒不履行合同或部分不履行合同的,乙方按本合同总金额的 20%向甲方支付违约金,同时甲方保留解除本合同的权利,甲方选择解除合同的,乙方还需退还甲方已支付但乙方未完成或未经甲方验收通过部分的费用。

11.6 除本合同另有约定外,乙方违反本合同或招标文件、投标文件等约定的其他要求和义务,乙方需按照本合同总金额的 20%向甲方支付违约金,如违约金不足以弥补甲方损失,乙方应承担甲方由此产生的全部损失,乙方需在甲方指定时间内整改,同时甲方保留解除本合同的权利,甲方选择解除合同的,乙方还需退还甲方已支付但乙方未完成或未经甲方验收通过的费用并按照本条款支付违约金、赔偿金。

11.7 本合同项下乙方支付的违约金或赔偿金,甲方有权从未付合同价款中直接扣除,如剩余未付款不足以支付乙方应付的违约金或赔偿金的,甲方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。

11.8 如由于乙方原因甲方采取司法途径维护其合法权益的,乙方还应赔偿甲方因此产生的合理支出,包括但不限于律师费、诉讼费、保险费、公告费、保全费等。

## 第十二条 不可抗力

12.1 在本合同履行期间,如甲乙任何一方因战争(不论是否宣战)、动乱、或地震、飓风、洪灾、台风、火山爆发、暴风雨、严重的火灾、政府行为、或该方不能合理预见、不能避免并不能克服的任何其他不可抗力事件,致使该方不能全部或部分履行其合同义务或延迟履行合同义务,免除该方的违约责任。

12.2 受不可抗力影响的一方应尽量设法缩小不可抗力事件对合同履行的影响，延迟履行合同义务的期限应与受不可抗力事件影响的期间相当。

12.3 如发生不可抗力事件，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如约履行而给对方造成的损失，并应在不可抗力事件发生后立即通知对方，并在 15 个工作日内出具官方证明文件。

12.4 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，如不可抗力因素致使本合同已无法履行或继续履行已无实际意义的，双方应终止本合同。

12.5 如因政策原因或甲方上级单位的要求导致本合同不能履行的，甲方不承担任何责任。

### 第十三条 通知

13.1 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，均以按照本合同所列明的通讯地址、电话号码等通知方式进行送达；一方如果迁址或者变更相关信息，应及时书面通知对方；通过邮寄方式送达的，挂号寄出或者投邮当日视为送达。

13.2 一方变更相关通讯信息的，应自变更之日起 3 日内，以书面形式通知对方；否则，由未通知方承担由此而引起的一切责任及损失。

13.3 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。

### 第十四条 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，应由甲乙双方共同协商解决。协商不成，任何一方可向甲方所在地有管辖权的法院提起诉讼。

### 第十五条 其他

15.1 本项目的采购文件、补充文件、答疑文件、投标文件、相关承诺、协议及所有附件均为本合同不可分割的部分，与本合同具有同等法律效力。

15.2 本合同经甲乙双方法定代表人或委托代理人签字并加盖双方公章后生效。

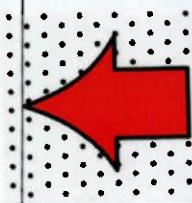
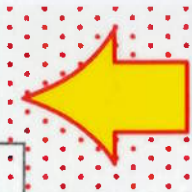
15.3 本合同未尽事宜或对本合同约定进行修改的，双方可通过协商签订补充协议，补充协议须以书面形式进行，签署及生效方式与本合同的签署和生效方式相同，补充协议与本合同具有同等法律效力；补充协议与本合同约定不一致的，以补充协议所载内容为准。

15.4 本合同一式陆份，甲方执肆份、乙方执贰份，每份合同具有同等法律效力。

15.5 合同附件：

- (1) 保密协议书（格式附后）
  - (2) 廉政协议书
  - (3) 采购需求书
- （以下无正文，下为签章页）

委托人(甲方)	名称(或姓名)	北京市政务服务和数据管理局			 2016年6月9日
	法定代表人/委托代理人	朱亮 (签章)			
	联系(经办)人	王寅 (签章)			
	住所(通讯地址)	北京市通州区留庄路5号院2号楼	邮政编码	101100	
	电话	010-55529351	传真		
受托人(乙方)	名称(或姓名)	中国科学院科技战略咨询研究院			 2016年6月9日
	法定代表人/委托代理人	潘教峰 (签章)			
	联系(经办)人	郑嘉弘 (签章)			
	住所(通讯地址)	北京市海淀区北一条15号	邮政编码	100190	
	电话	010-59358613	传真	010-59358608	



附件 1:

## 保密协议书

甲方：北京市政务服务和数据管理局

乙方：中国科学院科技战略咨询研究院

根据甲乙双方合作开展 2026 年度政务服务“好差评”质效监测评价服务项目 的协议，乙方对在项目实施过程中产生的数据、所使用到的数据以及因履行 2026 年度政务服务“好差评”质效监测评价服务项目 所了解到的甲方任何尚未对外公开的信息均需承担保密义务，确保数据、信息等的安全。乙方应严格遵守以下协议：

一、本协议乙方为责任方，参与 2026 年度政务服务“好差评”质效监测评价服务项目 的乙方及乙方所有人员均为责任方，承担共同的保密责任。乙方对乙方人员的全部行为承担连带责任。

二、保密内容包括但不限于本实施过程中产生的数据以及所使用到的数据、所有书面材料、电子版资料、数据、图片、照片、由此派生的相关资料以及其他任何甲方尚未对外公开的信息。新增需保密信息由附件明确所加载的内容，今后如有叠加，由叠加附件明确。

三、对第二点所述的所有保密内容，未经甲方明确书面许可，乙方或乙方人员不得擅自对外泄露。

四、乙方或乙方人员不得擅自记录、复制、拍摄、摘抄、收藏本项目所涉及的保密信息，以及由此派生的相关资料的内容；严禁将保密信息泄露给无关人员。

严禁将项目实施中涉及的相关项目技术方案及内容透露给无关人员。

五、乙方在项目实施过程中使用到的数据等相关资料必须由本项目人员因本项目工作需要而使用与保管，不得借给无关人员。

六、乙方或乙方人员不得将甲方为配合乙方实施项目提供的数据以及含有其内容的相关资料应用于本项目以外的项目活动以及其他商业行为。

七、乙方向甲方提供参与本项目乙方的人员名单，报甲方备案。未经甲方事先同意，不得更换。

八、如发生信息泄露，乙方立即向甲方报告，并积极协助甲方进行查处。

九、乙方或乙方人员如未能遵守上述协议，乙方应按照《政务服务监测评估服务——2026年度政务服务“好差评”质效监测评价服务政府采购合同》总金额的 20% 向甲方支付违约金并赔偿由此给甲方造成的全部损失，构成犯罪的，将依法追究乙方刑事责任。

#### 十、适用法律

本协议应受中华人民共和国法律约束并按其解释。

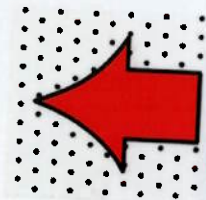
#### 十一、争议解决

本协议有关的任何纠纷或争议应通过友好协商解决，如不能协商解决，任何一方可提交甲方所在地有管辖权的人民法院进行诉讼。

#### 十二、生效

12.1 本保密协议有效期限：永久。本协议自双方授权代表签字并盖章之日生效，直至本协议项下的保密内容或保密信息全部公开为止。本协议项下的义务不因《政务服务监测评估服务——2026年度政务服务“好差评”质效监测评价服务政府采购合同》的终止或解除而终止。

12.2 本协议一式陆份，甲方执肆份、乙方执贰份，每份协议具有同等法律效力。



眼睛

甲方（盖章）：



授权代表（签字）：

乙方（盖章）：



授权代表（签字）：



签字

签订日期：2026年 6月 9日

签订日期：2026年 6月 9日

签字

附件 2:

### 廉政责任书

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,在各项工作中保持党员干部的廉洁自律,根据有关廉政建设的相关规定,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、甲乙双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、乙方不得为甲方或甲方工作人员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本协议者，应向甲方或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、本协议经双方授权代表签字并盖章后立即生效至该项目验收合格时止。

十二、本协议一式陆份，甲方执肆份、乙方执贰份。

乙方（盖章）：中国科学院科技战略咨询研究院

授权代表（签字）：



郑豪

签订日期：2016年6月9日

附件 3:

## 采购需求书

### 一、项目背景

为贯彻落实《国务院办公厅关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》（国办发〔2019〕51号）、《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）、《国务院办公厅关于依托全国一体化政务服务平台建立政务服务效能提升常态化工作机制的意见》（国办发〔2023〕29号）、《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）、《北京市优化营商环境条例》、《北京市政务服务场所管理办法》（京政发〔2025〕27号）、《北京市全面深化“一网通办”推进政务服务数智化发展行动计划(2026—2027年)》（京政办发〔2026〕3号）等文件要求，本市正加快建设智慧便利高效的现代政务服务体系，推进政务服务标准化规范化便利化，需进一步优化完善现有评价体系和评价深度，打造政务服务质效监测的“北京样板”，2026年项目将在认真落实中央为基层减负的相关要求基础上，继续紧紧围绕市委市政府中心工作，更深入地开展以“公众侧评价为主、管理侧数据挖掘并重”的系统化、体系化、科学化质效监测评价，将更深入地开展以“用户思维、问题导向、数字赋能、无感监测”为指引，通过全流程数据分析与监测，深入剖析并反馈全市及各区各部门的政务服务堵点难点，以评促改，持续提升政务服务效能。

### 二、服务内容

#### （一）常态化分析管理侧数据，助力优化服务质效无感评价机制

政务服务系统后台数据可以全面体现公众对政务服务需求的特征和趋势，也可以有效反映当前政务服务供给模式和内容。项目以质效监测指标体系为指引，一是对项目评价所涉及的办件数据库、事项数据库、服务数据库、评价数据库、办事指南满意度数据库等各单一服务系统依照“部门承诺-办件过程-服务体验”逻辑开展信息关联挖掘，进而以无感方式监测各类便民利企服务举措的全过程落地实效。二是对公众侧实感数据和部门内部管理数据开展比照分析，有效发现当前政务服务供给侧与需求侧间偏差错配，精准定位当前政策供给和资源配置中堵

点问题。三是深挖细究异常数据根源，对多次申请及办理超长事项开展多维度穿透式分析，精准定位流程堵点与服务短板，从而赋能“无感评价”机制迭代升级，推动服务质效从“被动整改”向“主动优化”转变。

## （二）聚焦公众侧问题投诉，开展办事堵点问题专项监测分析

在公众侧与管理侧大数据分析基础上，聚焦政务服务领域差评投诉数据，开展办事堵点问题精准监测分析。针对公众诉求较为集中的，诸如：制度规范不健全、业务办理不便捷、咨询电话打不通、网办平台不好用等突出问题，开展月度专项分析及监测。具体内容包括：一是对汇聚的各类政务服务问题开展“日汇总、周分析”，对问题投诉内容进行梳理、完善、分析、入表。综合利用人工智能判别技术和人工核查方法，对12345投诉、“办不成事”反映窗口、服务“好差评”等全口径渠道汇聚的问题投诉信息开展甄别、分类，并协助对相关单位进行通报反馈，全年标注、维护的全口径政务类问题投诉（累计数量不低于50000条）（具体数量以全年实际产生的政务类投诉量为准）。二是根据全量诉求表单，结合诉求发生及解决办理情形，对其中高频、典型性问题开展主动治理（不少于20个案例），会同相关部门共同分析研究，形成相应的整改措施，列入主动治理问题分析台账，定期跟进办理进度，实现“回应一个诉求，解决一类问题，提升一个领域”的闭环管理机制。

## （三）周期性反馈监测分析结果，提升结果反馈的全面性和实时性

根据各区域、各部门日常管理中的实际诉求，进一步完善监测分析结果反馈机制，形成“月度监测、季度分析、年度总结”的全面反馈体系。具体内容包括：一是定期生成质效监测分析数据，利用质效监测平台以在线可视化方式向被评价单位和区域按“月度”及时反馈监测分析结果。二是按“季度”出具监测分析报告并开展针对性培训，围绕每季度发现的趋势性问题和普遍性堵点进行深入分析讲解，协助各区域、各部门提升政务服务水平。三是针对全市政务服务年度整体态势和发展趋势进行分析。

## （四）机制性搜集公众侧数据，开展公众侧感受分析反馈

结合北京市政务服务质效监测评价指标中涉及公众侧实际感受指标，全面搜集北京市企业、群众当前对主要政务服务领域的反馈意见，综合获取公众侧真实反馈信息。公众侧调查范围包括全市16个区和经开区（区域评价）、48个市级部门（领域评价）。其中，区域评价问卷调查有效样本量不少于72000人次/年，现场暗访各类大厅不少于150次/年。领域评价问卷调查有效样本量不少于50000

人次/年，电话访谈样本量不少于 2000 个/年。及时对回收的数据进行汇总分析，梳理问题清单或监测报告，并将上述公众侧反馈信息向被评价单位定期反馈。进而全面反映重点领域、各区域、网上大厅政务服务综合效能水平，帮助各级各类政务服务单位定位并疏通服务中的堵点问题。

### 三、服务成果质量要求

服务期内每月需提交公众侧问题清单及办事堵点问题专项分析报告 1 份，月度体验式调查问题清单 1 份。每季度需提交政务服务质效监测分析总报告 1 份、区域分析报告 17 份、领域分析报告 48 份。全年需提交专项核查问题清单不少于 3 份，全市政务服务整体和发展趋势中期分析报告和终期分析报告各 1 份。

(1) 总要求：各报告应逻辑严谨、资料详实、论证充分，成因分析深刻，对策建议具有针对性和可操作性。

(2) 政务服务质效监测评价季度分析报告：每季度对全市 17 个区（含开发区）、48 个市级领域部门政务服务工作情况、存在的问题及成因进行分析，提出有针对性改进意见建议，逐个形成 2000 字左右的分析报告；每季度对全市政务服务工作情况、存在的问题及成因进行分析，提出有针对性改进意见建议，形成 5000 字左右的总报告。

(3) 公众侧问题清单及办事堵点问题专项分析报告：对 12345 投诉、“办不成事”反映窗口、服务评价等全口径渠道汇聚的问题投诉信息开展甄别、分类，每月分区域、分领域形成问题清单；对具有普遍性和典型性的问题形成典型案例，撰写办事堵点问题专项分析报告，形成 1500 字左右的分析报告，实现“回应一个诉求，解决一类问题，提升一个领域”。

(4) 专项核查问题清单：针对重点工作任务和群众反映突出问题，根据采购方提供的核查项目和点位，就各核查单位的基本情况、典型问题、工作经验进行梳理总结，形成附核查证据的问题反馈清单，并提出有针对性改进意见建议。

(5) 全市政务服务整体和发展趋势中期分析报告和终期分析报告：根据质效监测获取的信息，对全市政务服务年度整体态势和发展趋势进行分析，分别形成中期分析报告（2026 年 12 月）和终期分析报告（2027 年 6 月）报告，字数 20000 字左右。要求报告逻辑严谨、资料详实、论证充分，成因分析深刻，对策建议具有针对性和可操作性。

### 四、成果提供形式要求

(1) 所有成果内容必须符合本项目有关要求和国家有关标准，满足采购人

的需要，并按规定程序报采购人审核。

(2) 项目主要成果版本包括纸质文档和相对应的电子版文件及基于该项目所开发的系统平台，成交投标人须按采购人提出的内容和要求完成最终成果的修编，并提交相应的最终成果。

(3) 计算机文件要求：全部最终成果均应制作计算机文件，图形文件采用 AutoCAD 的 DWG 和 MapInfo TAB 格式文件，图片采用 JPG 的文件格式，文本文件采用 Microsoft word 和 PDF 格式文件。

(4) 投标人须根据采购人所需成果的数量，完整地向采购人提供。若采购人要求对资料的数量进行补充时，投标人须予以服从，并按要求补充。

### **五、项目团队人员要求**

投标人需要根据本项目服务内容，提供合理的项目专业人员安排。

项目团队人员不少于 20 人（包括但不限于项目负责人、项目助理、文案人员、技术人员等）。项目团队人员中需包含具有相关专业背景的工作人员，专业背景包括管理学、心理学（因问卷量表设计需要），并具有相关项目案例经验。项目负责人需具有不少于 3 个类似项目工作经验。

### **六、项目服务期限**

合同签订之日起至 2027 年 6 月 30 日 止。

### **七、项目进度安排**

#### **（一）监测分析机制设计阶段（合同生效-2026 年 7 月下旬）**

完成政务服务“好差评”质效监测评价服务工作机制设计，根据质效监测指标体系对各数据系统、表单、字段进行融合分析，形成相对固定的工作流程和机制。

#### **（二）监测分析实施阶段（2026 年 8 月上旬-2027 年 5 月下旬）**

根据监测分析机制和质效监测指标体系，开展管理侧数据分析、公众侧调查监测、办事堵点问题分析监测等工作。与此同时，根据监测过程汇聚的各类数据，完成相应阶段的工作报告的撰写（如季度监测分析报告、中期分析报告等）及结果反馈或培训等工作，并不断结合政务服务工作实际对质效监测指标体系提出优化建议。

#### **（三）总结及验收阶段（2027 年 6 月）**

在对监测分析结果深入分析的基础上，完成终期分析报告的撰写。组织专家论证，对项目实施情况、成果及终期分析报告进行验收。

## 八、付款方式

采购人向中标供应商合同生效后 10 个工作日内，采购人向中标供应商支付合同价 50% 作为首付款；完成并通过项目中期评估验收后，采购人向中标供应商支付中期款；中标供应商完成 100% 工作量同时通过项目终期评审，并将成果交付物全部移交采购人，经采购人验收合格并签署最终验收报告后 10 个工作日内，采购人向中标供应商一次性付清合同价余款。

甲方（盖章）：



授权代表（签字）：

朱琴

签订日期：2026年6月9日

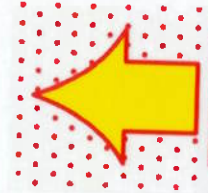
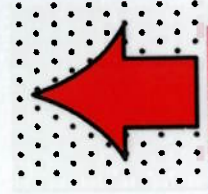
乙方（盖章）：



授权代表（签字）：

邵嘉红

签订日期：2026年6月9日



附件

附件