

热线智库建设项目服务合同

甲方：北京市市民热线服务中心

地址：北京市通州区留庄路5号院

联系人：李佳

联系电话：15810070873

乙方1：北京零点市场调查有限公司（联合体牵头人）

地址：北京市朝阳区酒仙桥路6号院电子城国际总部10号楼7层

联系人：付艳华

联系电话：010-53896000

乙方2：德勤管理咨询（上海）有限公司（联合体成员）

地址：上海市黄浦区延安东路222号第10层3B单元

联系人：赵磊

联系电话：18511535532

乙方3：清华大学（联合体成员）

地址：北京市海淀区清华园

联系人：刘文清

开展提供参考建议，形成 12345 热线年度数据分析报告 1 份。

10. 开展第三方评估及发展咨询研究

坚持结果导向，通过开展实地调研、问卷调查等方式，查找问题、提出专业化建议，形成接诉即办改革第三方评估报告 1 份以及发展咨询建议 1 份。

11. 民情指标体系和城市运行健康指数

对城市运行过程中各类问题以标签的形式建立指标体系，服务党委政府科学决策。通过对相关文献资料研究、构建指标体系、测算模型参数等环节，最终构筑城市运行健康指数。全面梳理民生领域的理论基础和发展现状，系统梳理国内外城市民生发展、福祉测量、公共服务评价、社会治理现代化等相关理论及实践，深入研究中央及北京市关于保障和改善民生、推进城市治理体系和治理能力现代化的政策文件与战略部署，围绕群众企业“七有”要求和“五性”需求，结合北京市“十五五”规划要求，建立完善兼顾当前民生保障与未来城市发展的可量化、可感知、可预警的民情指数指标体系。

12. 驻场办公

根据分析需要，派驻工作人员到市民热线办公场所驻点工作。

13. 为做好分析研究报告开展必要的调研及其他探索性、专业性、辅助性工作。

具体服务内容以招标文件的要求及投标文件的承诺为准。

服务成果：（1）数量指标：完成 52 期《市民热线反映》周报、12 期接诉即办月度分析选题相关材料、12 期接诉即办企业月度分析选题相关材料、12 期“每月一题”相关分析调研材料、12 个当年“每月一题”数据分析报告、57 个历年“每月一题”“回头看”分析报告、6 期专项报告、4 期接诉即办工作评价及相关数据分析材料、8 份场景化分析报告、20 份小切口数据挖掘分析材料、1 份年度数据分析报告、1 份接诉即办改革第三方评估报告、1 份热线发展咨询建议、1 套民情指数体系及 1 套城市运行健康指数。（2）质量指标：报告合格率≥95%。（3）时效指标：报告按时提交率≥95%。（4）社会效益指标：各类报告中相关建议、政策被采纳或被领导批示次数≥5 次；服务商所提供的周报、月度分析选题材料、企业月度分析选题材料等各类分析材料的采用率≥85%；“每月一题”选题采纳数量≥6 个。

服务期限：2026年9月1日至2027年8月31日。

二、甲乙双方的权利义务

甲方对本项目的服务成果拥有所有权，未经甲方书面同意，乙方无权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服务成果；

甲方有权对项目实施方案、提纲等资料与乙方进行磋商研究，并提供书面确认意见；

甲方根据项目需要有权派员参与本项目的实施，但人数、时间、参与的方式、方法、工作内容、范围等由甲乙双方协商确定；

乙方提供的服务不符合甲方要求的，乙方需在甲方指定时间内整改；

乙方应按照甲方、招标文件的要求及投标文件承诺的时限协助甲方完成数据分析服务及报告撰写等相应工作。

乙方需保证其提供数据的准确性、有效性；

乙方应当按照招标文件的要求组建服务团队，未经甲方书面同意，乙方不得更换项目服务人员；

乙方其他需履行的义务以招标文件的要求和投标文件的承诺为准。

三、项目验收及工作完成

双方同意采用以下方式进行项目验收，经验收通过后视为项目工作全部完成：

在乙方向甲方提交电子版分期服务成果后，甲方应在【20】个工作日内以书面形式确认验收通过或提出修改意见（“验收期”）；甲方提出修改意见的，乙方应在【5】日内修改，修改后重新向甲方提交该期服务成果，双方应按前述时限和程序重新进行验收。验收完成后，甲方应配合乙方于验收完成后【20】个工作日内针对该期服务成果签署《项目成果接收和结项确认回执》。

项目验收形式如有其它要求，以双方届时约定的要求为准，但最终需以书面形式确认项目工作完成。

四、合同价款及其支付

本协议项下合同款项共计¥408.6万元（人民币肆佰零捌万陆仟圆整），其中，乙方1共计¥273.6万元（人民币贰佰柒拾叁万陆仟圆整），乙方2共计¥85万元（人民币捌拾伍万圆整），乙方3共计¥50万元（人民币伍拾万圆整），除前述费用以外，甲方无需向乙方支付任何费用。合同签订且财政资金到位后，乙方向甲方提供发票的10个工作日内，甲方向乙方支付本项目合同款的31.75%，即¥129.7305万元（人民币壹佰贰拾玖万柒仟叁佰零伍圆整），其中乙方1共计¥86.868万元（人民币捌拾陆万捌仟陆佰捌拾圆整），乙方2共计¥26.9875万元（人民币贰拾陆万玖仟捌佰柒拾伍圆整），乙方3共计¥15.875万元（人民币壹拾伍万捌仟柒佰伍拾圆整）。本合同服务期结束，服务成果经甲方验收合格后，乙方向甲方提供发票的10个工作日内，甲方向乙方支付本项目合同款的68.25%，限额¥278.8695万元（人民币贰佰柒拾捌万捌仟陆佰玖拾伍圆整），其中乙方1共计¥186.732万元（人民币壹佰捌拾陆万柒仟叁佰贰拾圆整），乙方2共计¥58.0125万元（人民币伍拾捌万零壹佰贰拾伍圆整），乙方3共计¥34.125万元（人民币叁拾肆万壹仟贰佰伍拾圆整）。

乙方1指定的收款账户如下：

户名：北京零点市场调查有限公司

开户行：交通银行北京三元支行

账号：110060635018150154081

乙方2指定的收款账户如下：

户名：德勤管理咨询（上海）有限公司

开户行：中国银行上海市九江路支行

账号：441659251749

乙方3指定的收款账户如下：

户名：清华大学

开户行：工商银行北京市海淀区支行

账号：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 7 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。

甲方付款前，乙方应当提交符合甲方要求的合法有效的发票。乙方不能提供发票的，甲方有权拒绝付款且不承担任何违约责任。

五、违约责任

乙方提交的服务成果未能通过甲方验收的，乙方需在指定时间内重新提交验收，同时按照本项目总金额的 2‰/日支付滞纳金。如经两次验收仍不合格的，乙方除需继续提交符合要求的成果外，还应按照本项目总金额的 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%；若迟延【15】日以上未完成的，甲方有权解除合同，乙方应返还甲方已支付的所有款项。

乙方未按照本合同约定进行服务，或因自身原因形成明显不准确的服务成果时，乙方应按照本项目总金额的 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%，乙方需继续赔偿，同时甲方保留解除本合同的权利，甲方选择解除本合同的，乙方除按照前述约定承担违约责任外，还需退还甲方已支付的费用（如有）。

乙方保证其所提供的服务及服务成果不存在侵犯任何第三方合法权益的情形，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。

乙方有义务保证数据安全，防止被第三人盗用、侵占或损坏等。甲方乙方的授权邮箱或其他联系方式有变化的，应该在发生变化后 24 小时内以盖章的书面文件，或通过原授权邮箱发送邮件的形式告知对方。如发生变化的一方迟延告知，对方向原邮箱或原联系方式提交成果或其他文件视为发生变化一方已经收到。

乙方存在其他未按照本合同、招标文件及投标文件的要求履行义务的情形的，需按照本项目总金额的 20%向甲方支付违约金，同时需在甲方指定时间内继续履行相应的义务。

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。

如由于乙方原因甲方采取司法途径维护其自身合法权益的，甲方因此产生的律师费、诉讼费、保险费、保全费、公告费等均由乙方承担。

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二作为逾期违约金，累计支付的逾期违约金不超过本合同总金额的 30%。

六、保密条款

乙方有义务保证甲方数据安全，乙方同意按照《保密协议》（附件 2）中相关约定开展工作，并在违反保密义务时承担相应违约责任。

七、其他事项

1. 服务变更

在服务过程中，若甲方要求变更服务内容时，双方应另行签订《补充协议》确定变更内容，包括但不限于服务范围、工作时间及协议价款等。

2. 文件效力

本合同之附件，具有与本合同同等之法律效力。根据项目进展而在后续工作中签订的补充协议之条款，若和本合同及上述文件中的条款不一致，则以后约定的条款为准。

3. 通知与送达

本合同所要求的或允许的作出所有通知及其他通讯（以下简称“通知、通讯”）均应发往本合同首部地址。当事人变更通讯地址，应及时通知另一方。如因任何一方提供的通讯地址不

准确、不可用或变更后未及时通知另一方导致该方未收到通知的，该通知应视为已送达，后果由该方自行承担。

双方进一步就协议发生争议时相关文件和法律文书送达地址及法律后果如下：

双方确认在协议发生争议时其有效的通知送达地址指定联系人通讯地址。

双方确认该送达地址的使用范围除了包括双方非诉时各类通知、协议等所有往来文件外，还包括就协议发生争议时相关文件和法律文书的送达，同时包括在争议进入民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序。

一方的送达地址需要变更时应当履行通知义务，须提前 7 个工作日通过书面函件向另一方进行通知。

4. 合同终止

本合同因自然灾害、政策因素或法律认定的不可抗力或双方书面同意提前终止而导致不能完全执行时应予终止。任何一方终止协议，均应签署书面《终止协议》。

5. 互不雇佣条款

双方在本项目合作期间及本项目结束一年内，任何一方不得雇佣对方参与本次项目的工作人员，且有权依法追究违约方之法律责任并请求损害赔偿。

6. 法律适用及争议解决

本合同适用中华人民共和国现行法律。本合同履行过程中若发生争议，甲、乙双方应友好协商解决。协商不成，任意一方可向甲方所在地有管辖权的法院提起诉讼。

7. 生效条款

本合同壹式拾贰份，甲、乙 1、乙 2、乙 3 四方各执叁份。本合同自双方法定代表人或授权代表签字并盖章之日起生效。

甲方(盖章):

法定代表人或授权代表:

签订日期: 2026.8.28



乙方1(盖章):

法定代表人或授权代表:

乙方2(盖章):

法定代表人或授权代表:

乙方3(盖章):

法定代表人或授权代表:

签订日期: 2026.8.28



吴华强 签

附件 1

廉政责任书

根据国家法律、法规以及有关廉政建设的规定，为做好北京市市民热线服务中心在工作中的党风廉政建设，保证各项工作高效优质，保证经费安全和有效使用，北京市市民热线服务中心(以下称甲方)与北京零点市场调查有限公司、德勤管理咨询(上海)有限公司、清华大学联合体(以下称乙方)就热线智库建设项目，订立廉政责任书如下。

第一条 甲乙双方的权利和义务

- (一) 严格遵守党和国家有关法律法规及北京市的有关规定。
- (二) 严格履行热线智库建设项目招标文件、投标文件及采购合同中规定的各项义务。
- (三) 双方的业务活动坚持公开、公正、诚信、透明的原则(法律认定的商业秘密和合同文件另有规定的除外)，不得损害国家和集体利益，违反国家及北京市各项规章制度。
- (四) 建立健全廉政制度，开展廉政教育，公布举报电话，监督并认真查处违法违纪行为。
- (五) 发现对方在业务活动中有违反廉政规定的行为，有及时提醒对方纠正的权利和义务。
- (六) 发现对方存在严重违反本责任书的行为，有建议给予处理并要求告知处理结果和向其上级有关部门举报的权利。

第二条 甲方的义务

- (一) 甲方及其工作人员不得索要或接受乙方的礼金、有价证券和贵重物品，不得在乙方报销任何应由甲方或个人支付的费用等。
- (二) 甲方工作人员不得参加乙方安排的宴请和娱乐活动；不得接受乙方提供的通讯工具、交通工具和高档办公用品等。
- (三) 甲方及其工作人员不得要求或者接受乙方为其住房装修、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国出境、旅游提供方便等。

第三条 乙方义务

(一) 乙方及其工作人员不得以任何理由向甲方及其工作人员行贿或馈赠礼金、有价证券、贵重礼品。

(二) 乙方及其工作人员不得以任何名义为甲方及其工作人员报销应由甲方单位或个人支付的任何费用。

(三) 乙方及其工作人员不得以任何理由安排甲方工作人员参加宴请及娱乐活动。

(四) 乙方及其工作人员不得为甲方单位和个人购置或提供通讯工具、交通工具和高档办公用品等。

第四条 违约责任

(一) 甲方及其工作人员违反本责任书第一、二条，依据有关规定给予党纪、政纪或组织处理，调离其工作岗位；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；给乙方单位造成经济损失的，应予以赔偿。

(二) 乙方及其工作人员违反本责任书第一、三条，依据有关规定，给予党纪、政纪或组织处理；给甲方单位造成经济损失的，应予以赔偿；情节严重的，甲方可以单方终止与乙方的协议，并禁止乙方在三年内参与甲方组织的政府采购项目。

第五条 本责任书有效期为甲乙双方签署之日起至该项目验收合格之日止。

第六条 本责任书作为热线智库建设项目采购合同的附件，与项目合同具有同等的法律效力，经双方法定代表人或授权代表签字并盖章后生效。

第七条 本责任书一式拾贰份，甲、乙 1、乙 2、乙 3 四方各执叁份。

甲方（盖章）



法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

签订日期：2026.8.28

乙方1（盖章）：



法定代表人或授权代表：

乙方2（盖章）：



法定代表人或授权代表：

乙方3（盖章）：

法定代表人或授权代表

签订日期：2026.8.28



吴华强 孟天广

附件 2



保密协议

根据国家法律、法规以及有关保密工作的规定，为做好北京市市民热线服务中心在热线智库建设项目工作中的保密工作，保证信息安全，北京市市民热线服务中心(以下称甲方)与北京零点市场调查有限公司、德勤管理咨询(上海)有限公司、清华大学联合体(以下称乙方)就热线智库建设项目，订立保密协议如下。

第一条、保密信息

本合同保密信息特指乙方因履行本合同而知悉的本项目的所有信息、资料及甲方的行政文件、会议纪要、内部信息、内部规范性文件或规章制度以及其他任何甲方尚未对外公开的信息或资料。

第二条、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。

第三条、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。

第四条、违约责任

乙方或乙方人员违反保密义务的，乙方需按照项目合同总金额的 20% 承担违约责任，并赔偿由此给甲方造成的损失。

第五条、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。

第六条、其他

本协议自双方法定代表人或授权代表签字并盖章后生效。

本协议一式拾贰份，甲、乙 1、乙 2、乙 3 四方各执叁份。

甲方（盖章）



法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

签订日期：2026.8.28

乙方 1（盖章）：



法定代表人或授权代表：

乙方 2（盖章）：



法定代表人或授权代表：

乙方 3（盖章）：

法定代表人或授权代表

签订日期：



