

通州区接诉即办数据运行工作项目 数据服务协议



合同编号：【CBR221024】

项目名称：通州区接诉即办数据运行工作项目

委托单位（甲方）：北京市通州区城市管理指挥中心

承担单位（乙方）：北京零点市场调查有限公司

签订日期：2022年12月30日

甲乙双方经过友好协商，本着平等互利，共同发展，优势互补的原则，就甲方委托乙方案针对“通州区接诉即办数据运行工作项目”进行数据服务有关事宜达成如下协议：

一、 服务内容

乙方接受甲方委托就“通州区接诉即办数据运行工作项目”提供数据服务，具体如下：

（一）项目背景及需求理解

12345 市民服务热线自成立以来，倾听民声、顺乎民意，发挥着联系群众、服务群众的桥梁纽带作用，2019 年起，“接诉即办”工作全面深化，成为城市治理的主抓手，有效解决群众身边的操心事烦心事揪心事。零点公司是聚焦于行业深度应用的大数据智能专业服务机构，拥有领先的数据智能基础和成果，与北京市市委和各区均有深度合作，政务热线研究经验丰富，能高质量完成本项目工作。

北京市 12345 市民服务热线自 1987 年成立，逐步发展为适应首都社会发展和满足公众需求而建立的城市综合信息服务平台，始终坚持民有所呼、我有所应，并建立《市民热线反映》通报问题快速响应机制，推动为民办事常态化、机制化。2019 年起，北京开始实行“闻风而动、接诉即办”群众诉求快速响应机制，以“吹哨报到”“接诉即办”为抓手，坚持“接诉即办”与“主动治理”相结合，有一办一、举一反三，从群众关注的高频问题出发，梳理共性，主动治理，综合施策，切实解决“民之所呼”。北京市 2020 年出台《关于进一步深化“接诉即办”改革工作的意见》，提出了建立机制完备、程序规范、标准清晰、法治保障的“接诉即办”制度体系和基层统筹、条块结合、多方参与、共建共管的“接诉即办”工作体系，健全基层治理的应急机制、服务群众的响应机制和打通落实“最后一公里”的工作机制，推动首都基层治理体系进一步完备，提升治理能力现代化水平。

2019 年 7 月，通州区城市管理指挥中心接手“接诉即办”工作，基于市民热线发现了很多通州区民生重难点问题。区委书记、区长高度重视，始终将此项工作作为推进经济社会发展和解决民生实事的“一把手”工程高位统筹协调，层层压紧压实责任，用心用情用力解决群众“急难愁盼”问题，努力探索以市民诉求驱动社会治理的有效路径。通州区积极将诉求问题转变为主动治理任务，未诉先办，向前一步解决季节性、周期性问题；加强应急管理，应对风险性问题；通过“每月一题”、治理类街乡镇等改革探索破解民生难题。通州区为进一步优化工作流程和办理机

制，推动各类问题快速解决，制定实施《通州区市民热线“接诉即办”工作实施意见》，确保“首接负责制度”、“一把手三签”等相关工作机制落地落实。

（二）服务内容

为进一步加强群众诉求解决机制建设，通过数据分析、案面研究等方式加强诉求处置分析与经验总结，加强热线数据对决策参考的支撑作用，加强社会治理能力提升研究，通州区城市管理指挥中心拟委托第三方公司对市民热线数据涉及的重点单位、重点领域、重点问题进行深入分析。本项目拟实现工作目标如下：

1. 每周通过分析热线数据，全面了解通州区热线诉求情况，完成《通州区市民热线反映》周报主报告与分报告撰写。该项工作以数据积累为重点，快速发现诉求问题，找准民生中的痛点问题，对居民反映的问题及需求进行认真梳理，及时对问题及诉求的解决情况进行动态更新，确保群众合理诉求早发现、早回应、早解决。

2. 每月通过精准分析热线数据，挖掘通州区各阶段工作的重点、难点，完成《通州区市民热线反映》月报撰写，为每月区级点评会提供材料。该项工作旨在进一步汇总分析数据，深挖热线诉求数据价值，了解分析群众实际需求，更好地提升诉求处置质效，为领导决策及政府工作推进提供更加充分的社情民意资料和数据支撑。

3. 选派研究人员到委托单位驻点以实现实时有效沟通、及时响应需求。该项工作便于研究人员协助参与诉求问题分析及报告研究，为研究工作、科学决策提供有力保障，能够保证项目高效、高质量的完成。

	工作内容	完成时限
周报	周报每周撰写一期：周报将从反映内容、事项、办结时效、办理结果等多个维度进行分析，通过区内“三率”（即响应率、解决率、满意率）回访考评及时发现各承办单位的问题点、未解决诉求等，并将结合大数据文本处理工具、时序预测算法等工具，基于历史数据，对热点事件的发生、发展规律进行预判，从而对未来热点、新点、重点事件发生进行预警，为下一周期工作安排提供参考。	每周周一下班前
月报	月报每月撰写一期：报告主要将公示区级、街乡镇的市级考核情况，并对各类别诉求的解决度、满意度进行分析。在月报基础上，将选取部分重点的街乡镇、委办局，形成点评会材料，内容围绕当月重点考评单位的诉求情况和“三率”情况与该单位历史情况的纵向对比、与其他单位情况的横向对比，汇总各单位存在的重难点问题、延续性问题和趋势性问题进行分析。	每月 30 日前
其他工作	科室负责人、主管领导、主要领导交办的其他工作（包括但不限于年报、半年报、每月一题、专项分析、各单位情况分析等）。	根据报告内容深度、紧急程度等因素而定，于 1 小时内（紧急性报告）至 10 日内（如年报）完成

二、 甲乙双方的权利义务

（一）甲方权利义务

1. 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；
2. 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；
3. 甲方根据项目需要有权派员参与本项目定量执行访问员的培训及项目的实施，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；
4. 甲方应按本协议约定的时间及方式向乙方支付协议价款；
5. 甲方向乙方提供项目文件时，应当书面告知乙方该文件是否属于保密范畴，未书面告知，乙方则不承担保密责任；
6. 甲方对其向乙方提供的数据来源合法性以及授权范围负责，保证不违反法律规定亦不侵犯任何第三方的合法权益，并确认乙方对数据的使用在本项目全程获得合法授权；
7. 甲方收到乙方提交的最终成果后应配合使用甲方授权邮箱【tzqcsghzhzx@bjtzh.gov.cn】向乙方项目邮箱【chenyuting@idataway.com】发送项目最终成果接收确认邮件。非邮件方式提交成果的，甲方应配合乙方签署《项目成果接收确认回执》并以快递的形式将加盖公章的文件邮寄至乙方。

（二）乙方权利义务

1. 乙方自本协议签订之日起按《项目计划书》要求的进度、时间、方法及质量完成数据服务；
2. 乙方于项目工作进度约定的项目终止之日 17:00 前向甲方提交服务成果的电子版本(PPT 格式，中文版)；
3. 项目的问卷资料，乙方承诺保留一年。

三、 技术条款

为保持高标准高质量的专业服务水平，乙方依靠零点有数大数据事业部雄厚的数据开发能力为项目提供行业尖端的数据产品及服务，在“通州区接诉即办数据运行工作项目”中具体使

用的零点有数的系列数据产品服务产品如下【按双方确定的《项目计划书》内容勾选，勾选符号为**☑**】：

（一）数立方数据探查应用

☐数据看板 ☐DMP

（二）数据采集系统与智能服务

☐超能巡查

☐全触点（用户交互系统）【使用“在线问卷交互方法、电子设备及计算机可读存储介质”专利技术】

☐全触点用户交互系统之离线集数系统

☐全触点用户交互系统之个性化激励系统

☐全触点用户交互系统之多级数据查看及展示系统

☐全触点用户交互系统之敏捷识别及智慧分发系统

☐答对 V5.0

☐零点自动化分报告软件 ☒零点数据分析增效工具软件

☐优商通 ☐服务体验官 ☐地理空间内客户画像

☐其他_____

四、 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：

（一）在乙方向甲方完成电子版服务成果的提交后，甲方应在 5 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”）；5 个工作日内提出修改意见的，乙方修改后重新向甲方提交服务成果，双方应按前述时限和程序重新进行验收。如甲方未在验收期内提出书面修改意见，则视为甲方已验收通过。验收完成后，甲方应配合乙方于 10 个工作日内签署《项目结项确认回执》并以快递的形式将加盖公章的文件邮寄至乙方。

（二）如甲方无法提供加盖公章的《项目结项确认回执》，可以使用甲方授权邮箱【tzqcsghzhzx@bjtzh.gov.cn】向乙方授权邮箱【chenyuting@idataway.com】和

【lingdian@idataway.com】发送项目结项确认邮件，视为项目已验收通过，邮件正文内容参见《项目结项确认回执》。通过上述邮箱向乙方发送的与本项目相关之文件即使未加盖甲方公章，仍视为甲方有权作出之认可、声明或承诺，对甲方具有法律约束力。

五、 协议价款及其支付

（一）甲方应支付乙方协议价款，本项目协议价款总金额为人民币壹佰玖拾玖万元整元整（RMB 1990000 元），分三次付清。

（二）甲方应在本协议签订之日起 3 个月内，向乙方支付本项目协议价款的 30%，即人民币伍拾玖万柒仟元整（RMB597000 元）作为首付款。

（三）甲方在本协议签订之日起 6 个月内，向乙方支付本项目协议价款的 50%，即人民币玖拾玖万伍仟元整（RMB995000 元）作为中期款。

（四）甲方在 2023 年 11 月 30 日前，向乙方支付本项目协议价款的 20%，即人民币叁拾玖万捌仟元整（RMB398000 元）作为尾款。

（五）乙方的电汇接受账号信息如下：

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

（六）乙方应向甲方开具符合法律规定的发票。甲方发票信息如下：

☐ 增值税普通发票	1) 单位名称：北京市通州区城市管理指挥中心 2) 纳税人识别号（或统一社会信用代码）： 12110112MB17602476 3) 单位地址：北京市通州区玉带河东街 354 号 3 层 固定电话：010-60569262 4) 开户行：中国建设银行北京通州潞河支行 账 号：11050172500000001402
----------------------------------	--

□ 增值税专用发票	1) 单位名称: _____
	2) 纳税人识别号(或统一社会信用代码): _____
	3) 单位地址: _____
	固定电话: _____
	4) 开户行: _____
	账 号: _____
*注: 如果甲方的单位名称、地址、税务局或开户行等发生变更, 请重新提供以上信息。	

六、 违约责任

(一) 工作延期责任

1. 因乙方过错致使数据服务未能按时完成, 每迟延一日, 扣除相当于本项目协议价款总金额千分之二的款项。
2. 因不可归责于乙方的原因而造成工作迟延的, 乙方提交服务成果的时间自动顺延, 乙方不构成违约, 同时甲方应补偿乙方因此多支出的成本。

(二) 协议价款迟延支付责任

1. 甲方未按协议约定按时足额向乙方支付款项的, 甲方每迟延支付一日, 应支付相当于本项目协议价款总金额千分之二的违约金。
2. 甲方延迟十日以上的, 乙方有权中止本协议履行, 直至甲方付款为止, 且乙方有权选择单方解除本合同, 除上述违约金继续计算外, 甲方应向乙方支付未支付款项。

(三) 违反工作方法责任

1. 乙方未使用双方约定的方法进行数据服务, 或因自身原因, 而形成明显不准确的服务成果时, 乙方应将不准确的服务成果对应的协议价款部分或全部退还甲方。偏差程度按照问题实际发生及严重程度及其所占实际完成工作量的比例由双方协商确定。
2. 甲方对于乙方工作成果的验收标准是依照双方确认的《项目计划书》或双方在项目进行过程中就具体工作要点确认的《工作备忘录》。甲方如认为乙方工作有不合于《项目计划书》或《工

作备忘录》规定之要求时，应于服务成果移交甲方之日起5个工作日内以书面异议形式向乙方提出。逾期未提出书面异议，视同无异议。异议提出后，双方应根据专业调查行业的技术要求作出合理处理，甲方不得依照其主观判断要求乙方更改服务所得数据及结论，甲方也不应以部分异议作为拒付全部余留款项之理由。

3. 甲方、乙方有义务保证其授权邮箱的账号及数据安全，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。

（四）保密责任

1. 乙方对服务所取得的数据与研究结论及甲方在服务过程中提供的属于保密范畴的项目文件承担保密责任。乙方未按本约定履行保密责任时，乙方承诺按甲方的实际损失进行赔偿。但乙方使用同样或类似技术为其他客户针对类似项目和内容另行开展的研究，本项条款不适用之。
2. 乙方拥有本项目计划书及相关格式、提纲设计、问卷设计、分析提纲格式、分析方法及报告格式等技术及内涵之所有权，非经乙方书面同意，甲方不得向任何乙方的同业机构出示或转移。甲方违反本款之约定时，乙方有权追究甲方因泄密导致的民事或刑事责任以及损害赔偿。
3. 甲方应对乙方向甲方提交的个人信息数据（若有）承担保密责任，甲方仅限在个人信息主体的授权范围内使用，不得违反法律规定，如因此导致乙方遭受追诉或者给乙方造成任何损失，包括但不限于乙方对任何第三方应承担的责任，甲方应承担全部赔偿责任。

七、 其他事项

（一）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。

（二）文件效力

根据项目进展而在后续工作中签订的补充协议之条款，若和本协议及上述文件中的条款不一致，则以后约定的条款为准。

（三）通知与送达

1. 本协议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”）均应发往本协议明示的联系人、通讯地址。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。
2. 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：
 - 1) 双方确认在协议发生争议时其有效的通知送达地址为本协议明示的通讯地址。
 - 2) 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仲裁、民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序。
 - 3) 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。在仲裁及民事诉讼程序中当事人地址变更时应当向仲裁机构、法院履行送达地址变更通知义务。

（四）损失的计算

本项目及本协议所称之违约损失及所涉及的相关损害后果是指可计量的、有客观证据（由双方认定及来自独立之第三者）支持的直接经济损失。

（五）协议终止

本协议因自然灾害、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》。鉴于本协议项下的首付款系属用于项目前期执行的实际费用，如存在下列任一情形，乙方无需退还甲方已支付的款项：

1. 由于不可抗力或甲方单方面原因，导致本协议无法继续履行或继续履行已无实际意义，经甲乙双方协商终止本协议的；
2. 由于甲方的违约行为，导致本协议无法继续履行或继续履行已无实际意义，乙方单方面提出终止本协议的。

（六）互不雇佣条款

协议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。

（七）法律依据及法律解决方案

本协议适用中华人民共和国的现行法律。本协议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，双方可将争议提交北京仲裁委员会按照当时有效的仲裁规则进行仲裁。双方同意，争议内容涉及研究机构与客户之间、研究机构与被访对象之间的行业术语以及行业规则的问题时，如本协议无约定，则参照国际商会与欧洲民意与市场研究协会制定的《市场研究和社会研究的国际准则》进行裁决。

因争议解决而产生的费用，包括但不限于仲裁费、律师费、公证费、保险费、保全费、差旅费等维权费用，由败诉方承担。

（八）本协议的签订与修改

本协议壹式肆份，甲乙双方各执两份。本协议自双方单位盖章当日起生效。

（以下无正文）

甲方（盖章）：

签字人：



乙方（盖章）：

签字人：

