

编号：CBR250226

已审核

合肥市政府采购合同 (服务类)

项目名称：合肥市 12345 热线大数据分析采购

项目编号：2024BFFFN00499

甲方（采购人）：合肥市“12345”政务服务热线中心（市民声呼应热线服务中心）

乙方（成交供应商）：北京零点市场调查有限公司

签订地：安徽省合肥市

签订日期：2025 年 4 月 23 日

目 录

第一部分 合同书.....	1
第二部分 合同一般条款.....	9
第三部分 合同专用条款.....	13
附件.....	16

编号：CBR250226

合肥市政府采购合同 (服务类)

第一部分 合同书

项目名称：合肥市 12345 热线大数据分析采购

项目编号：2024BFFFN00499

甲方（采购人）：合肥市“12345”政务服务热线中心（市民声呼应热线服务中心）

乙方（成交供应商）：北京零点市场调查有限公司

签订地：安徽省合肥市

签订日期：2025 年 4 月 23 日

合肥市“12345”政务服务热线中心（市民声呼应热线服务中心）（原合肥市市长热线电话办公室，以下简称：甲方）于2024年4月通过安徽公共资源交易集团项目管理有限公司组织的竞争性磋商方式采购活动，确定北京零点市场调查有限公司（以下简称：乙方）为成交供应商，并于2024年4月24日签订服务合同。现根据原合同中约定的续签条件，双方同意延续合作，签订本合同。

根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经甲方和乙方协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；
- 1.1.2 成交通知书；
- 1.1.3 响应文件（含澄清或者说明文件）；
- 1.1.4 磋商文件（含澄清或者修改文件）；
- 1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 服务

1.2.1 服务名称：合肥市12345热线大数据分析采购

1.2.2 服务内容：

本项目旨在加强12345数据分析研判和深度挖掘工作，一方面实现对数据的智能挖掘，进行大数据分析，关注市民诉求，挖掘民情热点；另一方面针对合肥社会治理中痛点、难点，通过热线大数据分析和实地走访调研，撰写深度专题调研报告，供领导决策参考，将合肥12345打造成为国内一流热线。

要求成交供应商协助完成民情热点和月报的分析撰写，每两月进行专报撰写，每年进行年报撰写，根据热线和市领导具体需求开展特定诉求分析并撰写

分析报告等工作。除数据分析与报告撰写之外，同时要求成交供应商对话务人员进行专业培训，以提高话务团队工作能力。

一是民情热点与月报分析撰写。针对群发事件、多发事件、突发应急事件、重复投诉事件等分析，需在“地址标准化、分类精细化、分类准确化”基础上进行数据分析，挖掘民情热点并形成每周、每月的周期性分析报告。

二是专项报告设计与撰写。根据合肥市委市政府的重点工作安排，拟定相关主题（主要包含：某时期相关诉求概况、问题分类与聚焦、典型问题的深入挖掘、相关对策与建议等内容），撰写专题性报告，将群众诉求的重点、难点、热点、新点等问题予以深度研究，形成兼具针对性与系统性、理论性与实操性、现实性与长远性的专报，为相关决策提供科学支持。

三是年报数据分析及撰写。主要反映合肥市全年工单的受理、办理等情况，挖掘问题、总结经验。实现对区域内常规情况的宏观掌握，了解诉求分布情况、处理进度情况、各成员单位绩效情况等事宜，并根据数据分析结果提出下一年工作建议，做到“回头看”和“向前看”。

四是特定诉求分析。根据《安徽省人民政府办公厅关于印发 12345 热线诉求闭环办理工作规范的通知》《合肥市人民政府办公室关于印发合肥市民声呼应工作十项办理举措的通知》等要求，各级各有关部门要积极利用热线平台加强对普遍性诉求的分析研判，为部门履行职责、事中事后监管、解决共性问题、科学决策提供数据支撑。基于该项要求，为进一步提高数据支撑能力，成交供应商也应及时满足市领导和其他职能部门对热线特定的数据分析要求。

五是话务人员培训。基于全国 12345 热线话务人员测评标准指标，对标国内先进话务团队，设计针对性提升培训方案，通过设置不同专题课程，全方位提升话务人员服务能力。

1.2.3 服务质量：

一是民情热点、月报数据清洗工作，确保数据全面、准确，数据结果可直接用于相关报告撰写，民情热点案例总结准确；

二是专项报告设计与撰写工作，运用多种形式对数据进行深入挖掘分析；

三是年报数据分析及撰写工作，运用多种形式进行年度总结报告，方案全面细致，提纲框架合理；

四是特定诉求专题分析与撰写工作，及时响应市领导和其他职能部门的特定分析需求，并与热线通力协作，赋能服务与决策。

五是话务人员培训工作，设计针对性提升培训方案，通过设置不同专题课程，全方位提升话务人员服务能力。

1.3 价款

本合同总价为：¥980,000.00 元（大写：人民币玖拾捌万元整），包含完成本项目所需一切费用，如产生其他任何费用均由乙方自行承担。

分项价格：

序号	服务内容	2025 年度合同费用				备注
		单价 (元)	数量	单位	金额 (元)	
1	民情热点数据清洗、分析（撰写）	3,000.00	104	份	312,000.00	每周 2 份，包含每周民情热点以及其他数据分析
2	月报数据清洗、分析（撰写）	4,500.00	12	份	54,000.00	每月 1 份
3	年报数据分析及撰写	70,000.00	1	份	70,000.00	全年 1 份
4	专项报告设计与撰写	78,000.00	6	份	468,000.00	全年 6 个方面系列报告
5	特定诉求专题分析与撰写	60,000.00	1	年	60,000.00	根据市领导和相关部门工作需要，提供不定期特定诉求分析报告和数据清洗、分析。涵盖全市季度数据分析、教育、城管、住建等多个职能部门特定业务分析等
6	话务人员培训	8,000.00	2	次	16,000.00	全年 2 次，每次 2 天，每天 8 学时
合计金额（元）					980,000.00	

1.4 付款方式和发票开具方式

1.4.1 付款方式：合同款项分四次支付，合同签订后的第三个月、第六个月、第九个月结束后 20 个工作日内分别支付合同价的 25%，剩余合同款的 25% 在合同期满后支付完毕。

1.4.2 发票开具方式：电子发票

1.5 服务期限、地点和方式

1.5.1 服务期限（日历天）：365 天

1.5.2 服务地点：安徽合肥

1.5.3 服务方式：

1.5.3.1 技术支撑

乙方使用如下算法及分析工具为各类报告和数据分析提供支撑：

一是民情热点、月报数据清洗工作，通过“热线自助分析使用平台（知识智谱）”（包含热词新词分析、事项标准化分析、相似工单归一对齐、工单要素抽取、特定专题多维度分析模型等功能，下同）与“合肥实体（主题）知识库”（包含实体点位抽取、地址标准化、主题归类、热点追踪等功能，下同）等工具实现；

二是专项报告设计与撰写工作，通过“热线自助分析使用平台（知识智谱）”、“合肥实体（主题）知识库”+“五步策略法”（零点公司撰写专项报告的策略思路，下同）等工具实现；

三是年报数据分析及撰写工作，通过“热线自助分析使用平台（知识智谱）”、“合肥实体（主题）知识库”+“五步策略法”等工具实现；

四是特定诉求专题分析及撰写工作，通过“热线自助分析使用平台（知识智谱）”+“合肥实体（主题）知识库”等工具实现。

1.5.3.2 人员支撑

乙方为项目配置“1+5+3+3”人员配置，具体如下：

一是驻场工作人员一名，派驻甲方开展工作，随时响应需求；

二是研究人员五名，支撑周期性报告、专题报告和特定诉求的分析与成果产出，采取远程支援+定期临场的工作模式提供服务；

三是数据分析与算法建模工程师三名，提供数据分析、算法建模以及软硬件维护支持，采取远程支持工作模式。

四是资深话务人员培训专家三名，定期来肥实地开展课程培训。

1.5.4 续签条款： 是 否

在年度预算能保障的前提下，可续约下一年合同（合同一年一签，续签不超过2年）。

1.6 违约责任

1.6.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，那么甲方可以要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供的服务价格的 0.5 %计算，最高限额为本合同总价的 2.5 %；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.6.2 除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的 0.5 %计算，最高限额为本合同总价的 2.5 %；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

1.6.3 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

1.6.4 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式。

1.6.5 除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.6 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响成交结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约；

1.6.7 因甲方未按合同约定支付价款、未按合同约定受领标的物、擅自解除合同导致乙方遭受的直接损失，乙方可向甲方申请赔偿，赔偿金额由双方协商一致；针对因政策变化等原因不能签订合同或解除合同时，造成乙方合法利益受损的情形，可以给予乙方合理补偿，补偿金额不得超过乙方的直接损失。

1.7 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择下列第1种方式解决：

1.7.1 将争议提交合肥仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.7.2 向合肥市中级人民法院起诉。

1.8 合同生效

本合同自双方当事人盖章时生效。

(下页为盖章页，无正文)

(本页为盖章页，无正文)

甲方：合肥市“12345”政务服务热线中心 乙方：北京零点市场调查有限公司（盖章）
(市民声呼应热线服务中心) (盖章)

法定代表人或授权代表(签名)：



时间：2025年 4月 23 日

法定代表人或授权代表(签名)：



时间：2025年 4月 23 日

第二部分 合同一般条款

2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和成交供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，成交供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给成交供应商的价格。

2.1.3 “服务”系指成交供应商根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与成交供应商签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的成交供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

2.2 技术规范

货物所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件（如果说有的话）及其技术规范偏差表（如果被甲方接受的话）相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；

2.3.2 具有知识产权的计算机软件等货物的知识产权归属，详见合同专用条款。

2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

2.5 结算方式和付款条件

详见合同专用条款。

2.6 技术资料和保密义务

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

2.7 质量保证

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

2.8 延迟履行

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

2.9 合同变更

2.9.1 双方当事人协商一致，可以签订书面补充合同的形式变更合同，但不得违背采购文件确定的事项；

2.9.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.10 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

2.11 不可抗力

2.11.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的，当事人可以解除合同；

2.11.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在合同专用条款约定时间内以书面形式变更合同；

2.11.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在合同专用条款约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在合同专用条款约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

2.12 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

2.13 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

2.14 合同中止、终止

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.14.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.15 检验和验收

2.15.1 乙方按照合同专用条款的约定，定期提交服务报告，甲方按照合同专用条款的约定进行定期验收；

2.15.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的验收，并出具验收书；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告；

2.15.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见合同专用条款。

2.16 合同使用的文字和适用的法律

2.16.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.16.2 合同适用中华人民共和国法律。

2.17 履约保证金

2.17.1 采购文件要求乙方提交履约保证金的，乙方应按合同专用条款约定的方式，以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，提交不超过合同价 10%的履约保证金；

2.17.2 履约保证金在合同专用条款约定期间内不予退还或者应完全有效，前述约定期间届满之日起 30 个工作日内，乙方向履约保证金收取方（安徽合肥公共资源交易中心）提出保证金退还申请，甲方应同意并予以必要的配合；

2.17.3 如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。

2.18 合同份数

合同份数按合同专用条款规定，每份均具有同等法律效力。

第三部分 合同专用条款

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应；与前两部分无对应关系的内容可另行编制条款号。

条款号	约定内容
2.3.2	具有知识产权的计算机软件等货物的知识产权归属，本项目中所使用的“ <u>热线自助分析使用平台（知识智谱）</u> ”和“ <u>合肥市实体（主题）大数据分析知识库</u> ”归属于 <u>北京零点市场调查有限公司</u> ；使用热线大数据智能分析系统归属于北京零点远景网络科技有限公司，经 <u>北京零点市场调查有限公司</u> 取得授权后使用。
2.5.1	结算方式：合同款项分四次支付，合同签订后的第三个月、第六个月、第九个月结束后 20 个工作日内分别支付合同价的 25%，剩余 25%在合同期满后 30 个工作日内支付完毕。
2.5.2	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
2.5.3	乙方应向甲方开具符合法律规定的发票（增值税普通发票）。甲方发票信息如下： 单位名称： <u>合肥市“12345”政务服务热线中心（市民声呼应热线服务中心）</u> 纳税人识别号（或统一社会信用代码）： <u>12340100771114532K</u> 如果甲方的单位名称、地址、税务局或开户行等发生变更，请及时告知乙方。
2.5.4	付款条件：乙方严格履行项目采购时其所提供响应文件中承诺的服务条款，并及时响应甲方的合理要求和意见，能够按照合同约定的服务质量定期内完成阶段性服务。

2.7.3	乙方应指定项目负责人（具有硕士及以上学位，且具备 5 年以上相关工作经验）负责专题性报告和年报的撰写质量和要求，配置服务团队人员（具有本科及以上学历，且具备 3 年以上相关工作经验）要求岗位明确、分工合理、职责清晰，并应接受甲方的监督检查。本项目的项目负责人为付艳华。
2.7.4	乙方应根据每期专题性报告、年报期间的实际情况合理配置服务团队人员驻肥工作时间，原则上 1 年内不少于 35 个工作日。
2.11.3	因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在 <u>30 个工作日内</u> 以书面形式变更合同。
2.11.4	受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在 <u>20 个工作日内</u> 以书面形式通知对方当事人，并在 <u>30 个工作日内</u> ，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。
2.17.3	<p>双方同意采用以下方式进行项目验收，经验收通过后的项目工作视为完成：</p> <p>1. 在乙方向甲方提交电子版分期服务成果后，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该期服务成果，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，则视为甲方对该期服务成果已验收通过。验收完成后，甲方应配合乙方于 10 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》（详见附件）并以快递的形式将加盖公章的文件邮寄至乙方。</p> <p>2. 如甲方无法提供加盖公章的《项目成果接收和结项确认回执》，可以使用甲方授权邮箱【110544705@qq.com】向乙方授权邮箱【fuyanhua@idataaway.com】、【yuxianglong@idataaway.com】和【lingdian@idataaway.com】发送项目成果接收和结项确认邮件，视为该期服务成果已验收通过，邮件正文内容参见《项目成果接收和结项确认回执》。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。</p>
2.18	合同一式八份，甲乙双方各执四份。

3.1	<p>为便于甲乙双方联系，约定如下联系人、联系方式：</p> <p>甲方：合肥市“12345”政务服务热线中心（市民声呼应热线服务中心）</p> <p>联系人：陈党生 电话：13721021131 邮箱：110544705@qq.com</p> <p>乙方：北京零点市场调查有限公司</p> <p>联系人：付艳华 于相龙 电话：13811070622 15800717316 邮箱：<u>fuyanhua@idataaway.com</u> <u>yuxianglong@idataaway.com</u></p>
-----	---

- 附件：1. 项目承担单位、项目负责人、项目成员
2. 合肥市12345热线大数据分析采购项目考核表
3. 项目工作年度分工表
4. 项目成果接收和结项确认回执样表

附件 1

项目承担单位、项目负责人、项目成员

承担单位（乙方）名称	北京零点市场调查有限公司
项目名称	合肥市 12345 热线大数据分析采购
项目负责人 (姓名)	付艳华
项目成员 (姓名)	于相龙、张天舒、林汤沐阳、胡晓婷、姚心悦、龙妍婧、谢菁、方乾燕、方涛+培训团队

附件 2

合肥市 12345 热线大数据分析采购项目考核表

考核对象	北京零点市场调查有限公司			综合得分	100
考核时间				考核部门	
考核项目	细分指标	权重(分)	指标具体内容	评分依据	考核评价得分
数量指标 (50 分)	周报（民情热点）	8	每周 2 期（法定节假日除外）	已完成 期	8
	月报	8	每月 1 期	已完成 期	8
	专报	8	每两月 1 期	已完成 期	8
	特定诉求分析报告	8	不定期	已完成 期	8
	话务人员培训	9	每年 2 次	已完成 次	9
	年报	9	每年 1 期	已完成 期	9
时效指标 (20 分)	周报（民情热点）	3	次周第一个工作日下午 5 时前提交	按时提交	3
	月报	3	次月 5 个工作日内完成	按时提交	3
	专报	3	专题明确后 15 个工作日内完成	按时提交	3
	特定诉求分析报告	3	在要求时间内完成特定诉求	按时提交	3
	话务人员培训	4	每年 2 次	按时提交	4

	年报	4	次年1月内完成	按时提交	4
效果指标 (30分)	报告准确性和可靠性	10	无明显语言表述错误，无错别字和数据错误	报告内文字和数据错误每月不多于2次	10
	可持续影响	5	为市领导决策参考提供分析报告和数据支撑	各类报告和数据分析获得市领导批示不少于8次，其中，零点公司独立撰写专题报告和数据分析报告呈送市领导批示次数不少于3次	5
		5	为职能部门和责任单位改进工作举措，完善工作制度提供支撑	职能部门和责任单位采纳报告分析结论或工作意见建议不少于5条	5
	综合服务满意度	10	服务对象对合肥市12345大数据分析项目的满意度 $\geq 95\%$	零点公司能够按时按质按量完成作品内容，评价整体满意度高	10

附件 3

项目工作年度分工表

序号	分项名称	分项价格总计(元)	2025年工作	2025年价格(元)	2026年工作	2026年价格(元)
模块一	民情热点数据清洗、分析(撰写)	312,000.00	72份	216,000.00	32份	96,000.00
	月报数据清洗、分析(撰写)	54,000.00	8份	36,000.00	4份	18,000.00
模块二	年报数据分析及撰写	70,000.00	/	/	1份	70,000.00
模块三	专项报告设计与撰写	468,000.00	4份	312,000.00	2份	156,000.00
模块四	特定诉求专题分析与撰写	60,000.00	不定期	30,000.00	不定期	30,000.00
模块五	话务人员培训	16,000.00	1次	8,000.00	1次	8,000.00
总价		980,000.00	/	602,000.00	/	378,000.00

附件 4

项目成果接收和结项确认回执样表

合同编号	
项目名称	
确认内容： 甲方已于 年 月 日收到乙方按《 项目数据服务协议》约定提交的 年度（或 期或 部分）项目最终成果。 乙方于 年 月 日完成了《 项目数据服务协议》约定的 年度（或 期或 部分）工作内容，对应金额为_____元。经甲乙双方共同确认，该部分对应的工作方法和工作结果符合协议要求，可以结项。	
确认方： 甲方（盖章）: 公司 乙方（盖章）: 公司	

备注：

- ①甲方需在盖章处加盖公章。
- ②请将回执原件盖章后回寄给乙方（公司地址： ）