

广东省人力资源和社会保障厅 政府采购合同书

项目名称：2024 年人社服务高质量发展情况明察暗访项目

甲方：广东省人力资源和社会保障厅

乙方：华南师范大学

合同编号：0692-243074026153

签订日期：2024 年 月 日

甲方：广东省人力资源和社会保障厅

指定联系人：

电话：020-83328767 传真：

地址：广州市东风中路 481 号粤财大厦

乙方：华南师范大学

指定联系人： 刘志鹏

电话：13672486026 传真： 020-39310061

地址：广州市番禺区小谷围街道华南师范大学大学城校区文三栋政治与公共管理学院

项目名称：2024 年人社服务高质量发展情况明察暗访项目

采购编号：0692-2430Z4026153

根据 2024 年人社服务高质量发展情况明察暗访项目 项目（项目编号：0692-2430Z4026153）的采购结果，按照《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》《财政部关于政府采购竞争性磋商采购方式管理办法有关问题的补充通知》的规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，在广州市越秀区一致同意签订本合同如下。

一、合同金额

合同金额为（大写）：叁拾贰万玖仟元整（¥329000 元）人民币。

二、服务范围

甲方聘请乙方提供以下服务：

（一）工作主要内容

1. 负责本次广东省人社服务高质量发展情况明察暗访的各类调查评估活动。

2. 负责编纂《2024年广东省人社服务质量第三方明察暗访报告》；
3. 制定调查评估整体服务执行方案，包括编纂问卷、分析问卷、分析数据、电话调研、实地考察、提交报告等服务；
4. 须每个月与甲方召开座谈会，按进度安排向甲方提交材料。

（二）数据分析

对近三年全省人社“好差评”、粤省心、举报投诉平台、媒体监督等数据（约1万个），进行分析、归纳、总结，从业务版块、具体事项、发生地域、问题诉求等方面着手，层层筛选，剥茧抽丝，找出规律性、倾向性问题。

（三）群众回访

结合数据分析结果，挑选部分典型性问题，电话回访办事群众（不少于400名），深入了解群众办事过程中遇到的具体问题。

（四）服务质量监测

以社会保障领域15个指标为主要指针，结合分析数据和回访群众发现的突出问题，采用网络问卷、纸质问卷、访谈问卷（不少于1500份有效调查问卷和240个访谈问卷）等形式，调查社会公众的满意程度和供给需求，科学、客观地评价全省人社系统公共服务重点领域高质量发展情况。通过三种方式进行问卷调查：①通过“问卷星”向不特定的服务对象发放评估问卷。②在现场评估时，向服务大厅中的服务对象发放评估问卷。实地调查地市平均收回评估问卷不少于70份（其中现场评估问卷不少于二分之一），实现全省21个地市第三方明察暗访调查全覆盖。

1. 查阅相关文件资料，确定问卷设计思路；
2. 专家咨询：负责向权威专家咨询问卷设计相关问题；
3. 负责设计并编纂调查问卷；
4. 负责在多个地区、多个平台发放问卷，包括“问卷星”软件、现场发放纸质问卷等；
5. 负责对有效问卷进行回收处理；

6. 负责利用数学模型对问卷结果进行数据分析和总结。

(五) 线上线下办事体验

在 21 个地市，对约 50 个人社高频服务事项，在线上、线下服务大厅通过帮助群众代办等，全过程体验人社服务办事流程，评估办事指南准确度、业务办理规范性、全流程网办真实性、系统操作流畅性，以及适老化服务普及性等，找出存在的具体、典型问题。

(六) 实地明察暗访

对 12 个以上地市人社窗口单位（每个地市 2 个县区，每个县区 2 个窗口单位、2 个街镇）进行明察暗访，利用线上、线下评估相结合的办法，调查评估人民群众办事的难易程度、人社窗口单位办事服务能力、配套设施设备、乡镇人社政务服务等情况，找出全省人社系统窗口单位优势、痛点和堵点。甲方派出 1-2 名工作人员作为评估小组成员，参与现场调查评估。

1. 负责现场调研的地市、地区评估。评估小组对每个实地调查地市的至少 2 个县区人社系统进行现场评估，包括现场观察、随机抽取部分群众进行访谈、现场发放调查问卷等；

2. 召开会议：在部分地市负责选定会议场地，召开当事群众、地市人社部门、甲方、乙方约 15 人次的小型工作会议 5 次；

3. 食宿交通：负责评估小组的对接联系和接待安排，住宿及餐饮标准参照机关单位人员差旅标准，为相关人员往返酒店和暗访地点提供必要的车辆保障。

4. 咨询费及场地：负责专家咨询、评审、验收费，及项目开展的会议场地费。

5. 相关物料：（1）负责评估报告及调查问卷等的印制；

（2）负责相关办公用品及办公通讯。

(七) 进度安排

1. 11 月，制定调查评估整体服务执行方案；对“好差评”、粤省心等数据进行聚类分析，电话查访问题情况，得出初步的分析结果；根据社会保障领域 15 个指标设计调查问卷、访谈问卷，以及调查组的建立，调查人员和督导的招聘和培训等。

2. 12月-2025年1月，根据数据分析结果，对重点地区、重点人社政务服务事项的当事群众、窗口单位进行明察暗访；开始群众回访、服务质量监测、问卷发放、线上线下办事体验、实地明察暗访工作，并做好问卷回收数据处理工作；对重点地区、典型问题等情况，在当地召开当事群众、地市人社部门、甲方、乙方等四方的座谈会；向甲方反馈进度。

3. 2025年2月，分析调研获得的数据，结合座谈会情况，深入研究，提出相关建议，提交《2024年广东省人社服务质量第三方明察暗访报告》（初稿）。

4. 2025年3月，根据甲方要求，再次进行补充调查，完善相关内容，梳理修改并提交《2024年广东省人社服务质量第三方明察暗访报告》。

5. 2025年4月，按照甲方要求，乙方负责配合甲方进行此次项目验收，提交验收材料，聘请第三方专家、组织专家评估（相关专家对项目过程以及调查结果的合理性、客观性、准确性进行论证，对报告提出改进意见）。在此基础上，撰写完成最终报告。验收通过后，乙方向甲方出具对应的等额发票。

三、 甲方乙方的权利和义务

（一） 甲方的权利和义务

1. 甲方有权要求乙方提供所有调查评估方案，并有权提出修改意见，乙方应按甲方提出的修改意见对相关方案作相应的修改。

2. 所有乙方提供的调查评估方案，甲方负责人均须审批核实，并最终有权决定是否采纳。

3. 甲方有权对整个策划过程和实施过程进行监控和指导，应派出成员参与、监督此次第三方明察暗访工作。

4. 甲方因财政支付的程序性要求，有权要求乙方在付款前先行向甲方出具与支付金额等额的合法发票。

5. 甲方应当在项目完成并验收合格后向乙方支付合同约定的款项。

（二） 乙方的权利和义务

1 乙方有权要求甲方在项目完成并验收合格后支付合同约定的款项至本合同项下的乙

方收款账户。

2. 乙方有权要求甲方提供该项目的相关资料。

3. 乙方应当在项目过程和实施过程中接受甲方的监控和指导, 按甲方要求对项目策划方案或项目实施活动予以整改。

4. 乙方应按照承诺及约定, 配备足够具备资质的人员完成甲方要求提供的各项服务, 并保障服务质量达到甲方所要求的水平。

5. 乙方应负责为完成本项目所产生的食宿交通、咨询费、办公通讯、系统软件、办公用品、资料印制、专家评审、验收等所有的费用。

6. 乙方应保存好服务过程中的与服务相关的各项材料, 包括但不限于各类物料、历史档案、电子资料等, 并于服务完成后按甲方意见进行移交或做相关处理。

7. 未经甲方事先书面同意, 乙方不得转让其应履行的合同项下的义务。

四、 服务期间（项目完成期限）

委托服务期间自合同签订之日起至 2025 年 4 月 30 日。

五、 付款方式

1、合同生效后, 在收到乙方出具的等额发票后 5 个工作日内, 甲方向乙方支付合同总价的 50%。

2、乙方向甲方提交《2024 年广东省人社服务质量第三方明察暗访报告》并通过甲方验收后, 在收到乙方出具的等额发票后 15 个工作日内, 甲方向乙方支付合同总价的 50%。

3、因甲方使用的是财政资金, 甲方在前款规定的付款时间为向政府采购支付部门提出办理财政支付申请手续的时间（不含政府财政支付部门审核的时间）, 在规定时间内提出支付申请手续后即视为甲方已经按期支付。

4、每次付款前, 乙方应当及时向甲方开具合法等额发票, 否则甲方有权拒绝付款, 并且不视为甲方违约。发票类型和信息如下: 增值税普通发票: 2024 年人社服务高质量发展情况明察暗访工作技术服务费。

5、乙方在本合同中约定的银行账户是乙方的收款账户。甲方向本合同约定的账户汇出款项即视为已经向乙方履行合同约定的付款义务，因账户被查封、注销、冻结等非甲方原因导致乙方未收到款项的，责任由乙方自行承担。甲方有权直接在应付款项中扣除乙方未完全履行合同义务或履行的合同义务不符合约定应承担的违约金等对应款项。

甲方支付乙方的费用均通过银行转账方式汇入乙方指定的如下账户：

开户行：工行广州高新技术开发区支行

开户名：华南师范大学

账 号：3602008109000386071

六、知识产权归属

1. 本项目所涉及的著作权及有关的知识产权归属甲方，未经甲方同意，乙方不得利用甲方知识产权从事与本项目无关的任何活动。

2. 乙方应保证本项目的技术、软件、服务、文本、图纸或其任何一部分不存在侵犯第三人的在线权利的情形；乙方因履行本协议而侵犯他人的知识产权，应该自行承担法律责任，给甲方造成损失的，甲方有权要求乙方予以赔偿。

七、保密

项目实施过程中至乙方正式向甲方交付技术文档资料时止，乙方必须采取措施对本项目实施过程中的数据、文档、设计文件、视频等资料保密，否则，由于乙方过错导致的上述资料泄密的，乙方必须承担一切责任。项目完成后，甲、乙双方均有责任对本项目的技术保密承担责任。未经甲方同意，乙方不得向第三方透露任何与本项目相关的资料和报告。本合同约定的保密义务不随着合同目的之达成、解除、无效、撤销或终止而终止。

八、违约责任与赔偿损失

任何一方违反本合同约定，构成违约。一方违约给另一方造成损失的，守约方有权要求违约方纠正其行为并采取充分、有效、及时的措施消除违约行为造成影响，支付违约金并赔偿损失（包括但不限于直接和间接经济损失以及向违约方追索权利产生的诉讼费、律师费、

调查取证费、差旅费、保全费、鉴定费等费用)

1. 乙方提供的服务不符合, 甲方有权拒收, 并且乙方须向甲方支付本合同总价 5% 的违约金。

2. 乙方提供的服务不符合磋商文件、响应文件或本合同约定的, 或未通过甲方验收的, 乙方应按甲方要求予以整改并按约定进度提供服务。乙方应支付的违约金, 甲方可从未付服务费中予以扣减。

3. 乙方未能按本合同约定的进度提供服务, 从逾期之日起每日按本合同总价 3% 的数额向甲方支付违约金; 逾期半个月以上的, 甲方有权单方解除合同, 乙方应自收到甲方解除合同通知后 3 日内, 立即退还甲方此前支付的全部价款, 并按全国银行间同业拆借中心受权公布贷款市场报价利率标准支付乙方占有款项期间的利息至退还之日止, 并向甲方支付本项目招标代理费用作为补偿, 给甲方造成其他经济损失, 乙方应予赔偿。

4. 甲方无正当理由拒绝接受服务, 甲方向乙方偿付本合同总价的 5% 的违约金。

5. 因乙方在本项目过程中侵犯第三方权利导致甲方遭受索赔的, 甲方有权向乙方追偿 (包括但不限于因乙方侵权而需向第三方支付赔偿款、诉讼费以及应诉产生的律师费、公证费等费用), 乙方应于收到甲方通知后 5 个工作日内向甲方支付相关费用。

6. 因乙方工作失误或乙方其他原因, 乙方增加的额外工作量或费用应由乙方自行承担, 乙方仍应按约定进度向甲方交付服务成果。

八、 争端的解决

合同执行过程中发生的任何争议, 如双方不能通过友好协商解决, 任意一方均应向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

九、 不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时, 应在不可抗力事件结束后 1 日内向对方通报, 以减轻可能给对方造成的损失, 在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后, 允许延期履行或修订合同, 并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

十、 税费

在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

十一、 其它

1. 本合同所有附件、磋商文件、中标通知书均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

2. 在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。

3. 一方在本合同履行过程中向另一方发出或者提供的所有通知、文件、文书、资料等，均可以本合同所列明的地址送达；一方如果迁址或者变更电话，应当及时书面通知另一方，未履行通知义务的，另一方按原地址邮寄相关材料即视为已履行送达义务；当面交付上述材料的，在交付之时视为送达。

4. 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。

十二、 合同生效

1. 本合同在甲乙双方代表或其授权代表签字并盖章后生效。

2. 合同一式4份，甲、乙双方各执2份，具有相同法律效力。

甲方（盖章）：

代表：

签定地点：

签定日期：2024年11月5日

乙方（盖章）：

代表：

签定地点：

签定日期： 年 月 日

