附件3

2023年江门市公共服务质量满意度

监测服务协议

**甲方**： 江门市市场监督管理局

地址： 江门市东华二路7号

联系人：

电话：

**乙方**：

地址：

联系人：

电话：

甲、乙双方根据“江门市市场监督管理局2023年江门市公共服务质量满意度监测项目”（项目编号：XXXXXXXXX）（以下简称项目）的采购公告、项目采购结果公告的要求，按照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例等相关法律法规的规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本协议如下：

**第一条 项目内容**

甲方委托乙方开展2023年江门市公共服务质量满意度监测项目，通过统计指标评价、满意度调查和舆情信息评价，科学、客观评价江门市（以下或称“全市”）公共服务重点领域服务质量，具体项目内容及要求如下：

1．监测的依据：《服务质量监测技术指南》（市监质函〔2019〕2262 号）。

2．监测的领城：本次监测主要涵盖全市公共教育、公共就业、医疗废物、社会保障、公用事业、生态环境、公共交通、公共安全、公共文化、公共体育、养老服务、政府服务12个领域。

3．监测的范围：监测覆盖全市各县（市、区）。

4．调查对象：选取市内7个县（市、区）的常住居民，年龄在18-79周岁之间，并且在该地区居住2年以上。

5．样本量：计划全市完成不少于4500个有效样本，各县（市、区）样本根据当地常住人口配置。

6．调查方式：调查采取街头随机访问和网络调查的形式开展。

7．项目工作组要求：乙方需成立不少于6名专家和不少于35名问卷调查人员的项目工作组，工作组成员应了解江门市公共服务现状，熟悉本地语言和环境，并有从事服务质量满意度测评等方面研究的工作经验。工作组主要成员应具有相应的专业学术背景、相关资质职称，其中至少4人为高级专家（副高以上职称或博士学位）。

8.成果体现：完成问卷调查、舆情等内容分析，撰写公共服务质量监测报告；组织专家对公共服务质量监测报告进行评审，提交监测结果及分析报告。

**第二条 协议期限、项目费用及支付方式**

1. 乙方向甲方提供服务的协议期限为自本协议签署生效之日起算至2023年12月30日。乙方应于2023年9月30日前完成监测工作，并按协议及甲方要求提交项目相关的文件、资料等成果性资料给甲方进行验收。
2. 乙方向甲方提供服务可获得的项目技术服务总费用（即项目总费用、含税价）为人民币 元整（¥ ）。
3. 付款时间、方式。

双方签署协议后，甲方分两期支付相应的款项给乙方：

1. 第一期：甲、乙双方签订本协议后，甲方收到乙方开具的相对应金额发票之日起30个工作日内，向乙方支付项目总费用的50%，即人民币 元整（¥ 元）；
2. 第二期：待项目经甲方验收合格后，甲方再次凭收到乙方开具等额有效的发票之日起30个工作日内支付剩余项目费用给乙方，即人民币 元整（¥ 元）。

3、因甲方使用的是财政资金，因此前款规定的甲方付款时间为甲方向政府财政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），甲方在前款规定的时间内提出支付申请手续后即视为甲方已经按期支付。乙方对上述操作没有异议。如因财政资金的下达、拨付问题导致付款延迟的，不视为甲方违约，乙方不能据此追究甲方逾期付款的违约责任。

1. 乙方账户信息如下：

开户名：

开户行：

账 号：

1. 甲方开票信息如下：

单位名称：江门市市场监督管理局

统一信用代码：11440700MB2C90725T

**第三条 验收方式**

1. 验收时间：乙方应按采购公告、《2023年江门市公共服务质量满意度监测工作实施方案》及甲方要求提交项目相关的文件、资料等成果性资料于2023年9月30日前给甲方进行验收，甲方在收到乙方提交的上述成果性资料之日起20个工作日内完成验收工作；但因乙方自身原因导致甲方无法在上述期限内完成验收的，由此产生的费用、损失由乙方自行承担；若损失难以计算的，则以本协议项下的费用作为损失计算依据。
2. 验收标准：由甲方依据国家、省、市制定的法律法规政策、行业规范或标准以及采购公告、本协议约定的技术、服务标准进行验收。
3. 经甲方验收不合格的，乙方应在甲方指定期限内采取弥补措施并再次提交给甲方验收，若经甲方再次验收未通过的，且甲方已经支付项目费用的，甲方有权在乙方已收取款项中扣减掉“甲方认为乙方提供符合要求的服务费用”后要求乙方将剩余金额退回给甲方（乙方已经开具发票所产生的税费损失由乙方自行承担，也即不能要求甲方予以承担）；验收合格后由甲方和乙方共同签字确认并作为结算及甲方支付第二期款项的依据。

**第四条 甲方的权利和义务**

1. 甲方为乙方提供项目实施中所需的相关协助；
2. 项目实施期间，甲方有权向乙方提出建议或具体要求；
3. 根据甲、乙双方确定的项目计划，甲方有权督促乙方的实施情况，了解工作进度及开展情况。
4. 若甲方发现有问题，乙方应当在接到甲方的质疑之日2日内提供相关说明；若甲方认为需要整改的，乙方应当根据甲方要求整改至甲方认为合格为止；若乙方拒绝整改，则视为乙方违约。
5. 甲方按本协议约定向乙方支付项目费用。
6. 甲方应及时进行验收以及按约定配合乙方的其他工作。

**第五条 乙方的权利和义务**

1. 根据甲方要求做出工作实施方案，并完成工作任务以及确保完成任务期间的人身安全、公私财产安全、交通安全等各项安全事宜。
2. 项目在本协议履行过程中，非因乙方原因有可能致使协议全部不能履行或者部分不能履行的，乙方应在知晓该等事项之日起1个工作日内书面通知甲方并提供协议无法履行的客观依据，同时采取措施减少损失。甲方获得通知，同意变更协议内容或解除本协议的，双方另行签署书面补充协议。
3. 乙方没有及时通知并采取适当措施，致使协议履行失败或者部分失败的，乙方承担协议不能履行的全部风险，甲方不予支付协议款。

**第六条 保密条款**

1. 乙方必须对本项目实施过程中接触的甲方信息及资料（包括但不限于文件、图片、数据（含电子数据）、影音影像等）积极采取全面保密措施。乙方不得将上述保密内容提供给与任何第三方，不得将其用于履行本协议之外的其它用途，即使向与履行本协议有关的人员提供，乙方也应注意保密并限于履行协议所必需的范围。否则，乙方应承担相应的违约责任包括但不限于律师费、诉讼费、赔偿款、交通费、调查费等。前述信息资料均属于永久保密期限范围，均对乙方有约束力，不因协议的变更、解除、终止而终止。
2. 乙方违反本条约定的保密义务的，应按项目总费用的20%向甲方支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，应承担损害赔偿责任。

**第七条 知识产权**

1. 乙方根据本协议向甲方提供的资料及其所包含的图形、图片、文字等素材以及因本协议产生的作品（包括但不限于任何图案、图像、文字等），其知识产权和其他权益均归甲方所有，未经甲方事先书面许可乙方不得为本协议之外的任何目的、以任何形式自行使用或擅自许可任何第三方使用。
2. 乙方应保证本项目的技术、服务或其任何一部分不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其他知识产权而引起的法律和经济纠纷。如因第三方提出其专利权、商标权或其他知识产权的侵权之诉，则一切法律责任由乙方承担（包括但不限于律师费、诉讼费、赔偿款、调查费、差旅费等）。

**第八条 不可抗力**

1. 甲、乙双方任何一方由于不可抗力原因（指任何不可预见、不可避免并且不能克服的客观情况，包括但不限于自然灾害、爆炸、火灾、水灾、战争、暴动、暴乱和流行病以及行政措施和命令）不能履行协议时，应及时通报另一方不能履行或不能完全履行的理由，以减轻可能给各方造成的损失，在取得有关机构证明后，允许延期履行、部分履行或不履行协议，并根据情况可部分或全部免予承担违约责任。
2. 受到不可抗力影响的一方，应尽可能地采取合理的行为和适当的措施减轻不可抗力对本协议的履行所造成的影响。没有采取适当措施致使损失扩大的，该方不得就扩大损失的部分要求免责或赔偿。
3. 一旦不可抗力已经停止，受影响的一方应及时通知另一方，且应恢复履行本协议项下的义务。但如不可抗力事件持续超过30天，另一方有权终止协议，双方在不可抗力影响的范围内均无须承担任何法律责任（清付应缴未缴的款项的责任除外）。

**第八条 违约责任**

1. 甲方的违约责任：

甲方未按本协议约定向乙方支付款项的，乙方有权要求甲方按照逾期支付款项的日万分之一向乙方支付违约金，但因乙方自身原因造成的除外。

1. 乙方的违约责任：

1.乙方未按照协议约定及时提交项目成果性文件或逾期完成项目工作的，从逾期之日起，甲方有权要求乙方按本项目技术服务总费用的日千分之一向甲方支付违约金直到乙方提交或者完成之日止。

2.乙方发生以下情况的，甲方有权单方解除本协议、另行委托第三方提供服务或协助乙方，因此产生的费用由乙方全部承担，解除的通知自到达乙方之日起即生效；另，甲方有权扣减掉“甲方认为乙方提供符合要求的服务费用”后要求乙方在协议解除之日起三个工作日内将已收取款项剩余部分金额给甲方（乙方已经开具发票所产生的税费损失由乙方自行承担），也有权要求乙方支付本项目总费用20％的违约金给甲方：

（1）乙方逾期提交项目成果性文件或者逾期完成项目工作超过15日以上的；

（2）乙方因自身原因不能提供服务（不包括本条第1点的情形）或提供的服务质量不符合本协议约定以及相关法律法规规定的，甲方有权拒收；

（3）未经甲方同意，乙方不得将本协议项目部分或全部技术服务工作转让第三人负责。

**第九条 双方确定，出现下列情形，致使本协议的履行成为不必要或不能的，可以解除本协议：**

1. 发生不可抗力。
2. 因一方违约使协议不能继续履行或没有必要继续履行。
3. 出现法律法规或国家政策规定等特定情形导致协议不能继续履行。

**第十条 争议的解决办法**

本协议在履行过程中发生的争议，由当事人双方协商解决。协商不成的，协议双方任意一方均可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼处理。

**第十一条 其他**

1. 协议如有未尽事宜，可以经甲、乙双方另行协商形成书面补充协议，书面补充协议经双方签字、盖章后生效。
2. 甲、乙双方在本协议项下的地址和联系方式为文件有效的送达地址，文件一经到达或退回即视为送达；一方如有变更，应在变更前3日内通知对方，否则，视为未变更。
3. 本协议一式肆份，自甲、乙双方签字盖章后生效。甲执贰份、乙方执贰份，具有同等法律效力。
4. 以下为本协议附件，与本协议具有同等效力：
5. 江门市市场监督管理局2023年江门市公共服务质量监督检测项目采购公告；
6. 江门市市场监督管理局相关项目采购结果公告；
7. 《2023年江门市公共服务质量满意度监测工作实施方案》
8. 其他附件及补充协议等资料。

（以下无正文）

**甲方**：江门市市场监督管理局

（盖章）

法定代表人或授权委托人：（签字）

年 月 日

**乙方**：

（盖章）

法定代表人或授权委托人：（签字）

年 月 日