

郑州市大数据管理局“郑好办”运营服务项目
政府采购合同书

合同编号：

项目名称：郑州市大数据管理局“郑好办”运营服务项目

甲方：郑州市大数据管理局

乙方：郑州大数据发展有限公司

签订地点：郑州市郑发大厦

签订时间：2023年12月28日



甲方：郑州市大数据管理局

乙方：郑州大数据发展有限公司

第一条 合同依据

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等有关规定和项目名称郑州市大数据管理局“郑好办”运营服务项目（项目编号为郑财招标采购-2023-299）招标活动中中标结果，为保证政府购买服务质量，明确双方的权利义务，经甲乙双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，双方一致同意，签订本合同。

第二条 服务项目内容

1、甲方通过公开招标方式确定由乙方提供以下服务：网上政务服务日常客诉反馈处理、“郑好办”各类活动、创新场景开发、“郑好办”日常运营工作（包含支付宝小程序、微信公众号）、“郑好办”活动、渠道、用户运营拓展、“郑好办”活动宣传及媒体合作，满足“郑好办”千万级别用户全方位需求，保障系统平稳运行，保障“郑好办”运营工作的顺利开展等。

2、服务内容及数量（可另附明细附件）：见附件一：项目需求清单。

3、服务地点：河南省郑州市。

4、服务期限：自2024年1月1日至2024年12月31日。

第三条 服务项目服务标准和要求（可另附明细附件）

见附件二：服务考核标准和要求。

第四条 合同金额及报价明细

1、本合同服务费用总金额为（大写人民币肆佰玖拾伍万伍仟元整，小写人民币4955000.00元），包含合同标的服务内容相关所有费用。本合同有关的一切税费均由乙方负担。

2、报价明细：见附件三：服务报价表；

3、乙方开户名称：

开户银行：中国建设银行郑州金水支行营业部；

银行帐号：41050167860800001500；

统一社会信用代码：91410100MA47C9A12K

电话、传真：13648351102/66598807；

联系人：秦卓玉；

第五条 付款方式

1、合同签订后，甲方向乙方支付合同总价的 50%，即人民币 2477500.00 元，大写贰佰肆拾柒万柒仟伍佰元整，实际支付时间以财政拨付到账时间为准；

2、乙方完成全部运营服务工作，并完成运营档案资料归档，甲方根据“郑好办”年度运营考核评估表对乙方运营服务情况考核验收，依据考核结果，支付剩余的运营服务费，即人民币 2477500.00 元，大写贰佰肆拾柒万柒仟伍佰元整；运营服务费应付金额=合同总价*50%*(1-扣除比例（如有）），扣除比例详见考核办法。

第六条 验收方及验收标准

验收程序及标准：见附件四：验收程序及标准。

第七条 甲方的权利和义务

（一）甲方的权利

1、甲方有权随时向乙方了解项目进度，并要求乙方提供项目相关资料。

2、甲方有权对项目资金使用情况监督、检查，并要求乙方提供相关资料。

3、甲方有权按照本合同约定或有关法律法规、政府管理的相关职能规定，对本项目进行监督和检查，有权要求乙方按照监督检查情况制定相应措施并加以整改。甲方不因行使该监督和检查权而承担任何责任，也不因此减轻或免除乙方根据本合同约定或相关法律法规规定应承担的任何义务或责任。

4、甲方有权在乙方履行合同过程中出现损害或可能损害公共利益、公共安全情形时终止本合同。

5、甲方有权根据国家政策或法律法规的变动或服务项目的需求标准和质量要求作出相应变动或者取消项目。

6、甲方有权将乙方履行合同情况及不符合政府购买服务管理规定情况，向相关部门报告并纳入不良信用记录、年检（报）、评估、执法等监管体系中。

（二）甲方的义务

1、甲方应及时向乙方提供与履行本合同相关的所有必须的文件、资料。

2、甲方应为乙方履行本合同过程中与相关政府部门及其他第三方的沟通、协调提供必要的协助。

3、甲方应按照合同约定支付服务费用。

第八条 乙方的权利和义务

（一）乙方的权利

1、乙方有权按照本合同约定向甲方收取服务费用。

2、乙方有权自甲方处获得与提供本合同项下服务相关的所有必须的文件、资料。

(二) 乙方的义务

1、乙方应配备具有相应资质、特定经验的工作人员负责项目实施，按照本合同约定的标准、要求和时间完成项目。

2、乙方不得以任何理由将本合同项下的服务项目转包给第三方承担。

3、乙方应全面履行本项目实施过程中的相关安全管理职责，因乙方未尽到管理职责发生安全事故的，由乙方承担相应的法律责任。

4、乙方承诺根据本合同提供的服务及相关的软件和技术资料，均已取得有关知识产权的权利人的合法授权。如发生涉及到专利权、著作权、商标权等争议，乙方负责处理并承担由此引起的全部法律及经济责任。

5、乙方应接受并配合甲方或甲方组织的对本合同履行情况的监督与检查，对于甲方指出的问题，应及时作出合理解释或予以纠正。

6、乙方应对项目资金进行规范的财务管理和会计核算，加强自身监督，确保资金规范管理和使用。

7、乙方应建立健全财务管理与报告制度，按要求向甲方提供资金的使用情况、项目执行情况、成果总结等材料，并配合甲方及甲方组织的监督检查或绩效评价。

8、乙方应根据甲方要求，无条件接受和配合甲方或甲方委托的会计师事务所进行的与本合同相关的审计。

9、项目交付后，乙方应无条件返甲方向其提供的文件、资料并向甲方移交项目资料，同时乙方应当自留一份完整的项目档案并予以妥善保存。

第九条 合同变更与解除

1、本合同一经生效即具有法律约束力，当事人应有履行合同约定义务，任何一方不得擅自变更或解除合同，不得因法定代表人或代理人的变动而变更或解除合同；

2、如因人力不可抗拒的原因而影响合同履行时，乙方应及时向甲方提供具有充分理由的并经有关部门证明的书面申请，经甲方核实后由双方友好协商解决；

3、当事人一方提出变更或解除合同时，及时书面通知对方，对方应在接到通知书之日起三十个工作日内答复，并按《中华人民共和国民法典》有关条款执行；

4、变更或解除合同的书面协议应经本合同签署各方签署后方能生效；

5、变更或解除合同的未尽事宜应按《中华人民共和国民法典》有关规定办理。

第十条 违约责任

1、在本合同履行过程中，双方因违约或造成对方经济、社会效益等损失的应当赔偿。除本合同另有约定外，如乙方未能按约定条件提供相应的服务，且在甲方书面通知要求的期限内仍未能及时或适当地加以纠正，则每发生一次，甲方有权视具体情形按当年度乙方服务费的5%至10%的范围内取收乙方违约金，届时对于甲方确定的具体违约金比例，乙方不得异议。如甲方因乙方违约遭受的实际损失大于前述违约金，乙方须另行赔偿差额部分。视实际情况，甲方并有权单方解除本合同。

2、如甲方因自身过错未能按约定向乙方支付各期合同价款，则甲方须向乙方承担违约责任。

第十一条 知识产权归属

1、对于乙方向甲方提供的第三方的软件或乙方原已开发的软件，其知识产权的所有权不因本合同而转移，但是甲方对这些软件享有永久的使用权。如这些知识产权涉及使用费，均已包含在第四条所约定的服务费用中，甲方无需另行付费。

2、除上述约定情形外，依据本合同而形成的知识成果本身，包括本项目中乙方为完成数据治理服务给甲方定向开发的软件，其知识产权归甲方所有。

3、基于本项目所汇集、存储的数据及衍生出来的数据所有权均归甲方所有。

4、乙方为协助甲方理解和落实合同内容，或在履行本项服务过程中向甲方提供、播放、展示的非甲方资料和相关附属作品的著作权及其相关权利属于乙方或者其他第三方，该著作权不因本合同的签订而发生变更。

5、当乙方利用本合同项下服务相关成果进行研究和出版活动时，应提前征得甲方同意。

第十二条 保密条款

1、乙方应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对甲方提供的资料负有保密义务。未经甲方同意，不得将承接政府公共服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料提供给其他单位和个人。如发生以上情况，甲方有权索赔。

2、甲方有义务保护乙方的知识产权，未经乙方同意，不得将乙方交付的具有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况，乙方有权索赔，但甲方依据相关法定职责对外公开的除外。

第十三条 争议的解决

本合同在履行过程中发生的任何争议，如双方不能通过友好协商解决，通过甲方所在地有管辖权的人民法院诉讼处理。

第十四条 合同的生效和终止

- 1、本合同在甲、乙双方法人代表或其授权代表签章之日起生效。
- 2、本合同所有条款全部履行完毕后自行终止；
- 3、乙方服务能力丧失，致使本合同服务无法正常提供的自行终止；
- 4、在履行合同过程中，发现乙方已不符合承接主体应具备的条件，造成合同无法履行的自行终止；
- 5、受国家政策或法律法规变动影响，经双方协商终止本合同的自行终止。

第十五条 其他

- 1、本合同所有附件及相关文件均为本合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。若合同附件与本合同存在不一致的，则以本合同为准。
- 2、在履行本合同过程中，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、本合同一式捌份，具有同等法律效力，甲方持肆份，乙方持肆份。

第十六条 合同附件（若有附件应注明附件名称）



法定代表人或授权代表：

合同签署日期：2023.12.28



法定代表人或授权代表：



合同签署日期：2023.12.28

附件一：项目需求清单

一、项目概述

2018年，国务院发布的《关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》提出加快建设全国一体化在线政务服务平台。2020年，郑州市政府印发《郑州市进一步推进“一网通办，一次办成”政务服务改革工作实施方案》，明确指出要以“一件事、一张网、跑一次、不见面”为目标。党的二十大要求“以数字化改革助力政府职能转变，统筹推进各行业各领域政务应用系统集约建设、互联互通、协同联动，发挥数字化在政府履行经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等方面职能的重要支撑作用，构建协同高效的政府数字化履职能力体系”。2023年《河南省加强数字政府建设实施方案（2023—2025年）》提出在完善政务服务体系，推行智慧便捷服务，实施精准惠企服务，提升民生服务质效四个方面推进公共服务数字化。

为进一步加快推进数字政府建设，提高我市政务服务引导力、数字生活吸引力、转型发展竞争力，2020年我市启动建设“城市大脑”二期项目建设，打造了为市民提供政务服务、公共服务、便民服务、疫情防控、智慧生活于一体的一站式城市综合服务平台“郑好办”APP。作为由郑州市人民政府主办、郑州市大数据管理局承办、郑州大数据发展有限公司运营的一站式城市综合服务平台，涵盖政务服务、生活服务、交通出行、政民互动、社会治理等领域，是郑州政务服务、智慧城市、智慧社会建设成果展示、应用的移动端数字政府，随着系统平台使用量日益增大，构建“郑好办”APP全方位、多维度、有温度的市民服务体系成为迫切需求。

二、项目需求

1. 总体需求：

本项目站在进一步促进城市综合服务平台发展高度，结合国家、河南省关于推进数字政府建设指导，着力于通过深化“郑好办”运营管理服务，在政务服务、生活服务、交通出行、政民互动、社会治理等领域进一步汇聚整合、从用户需求出发为用户提供“一站式”服务，通过对标先进城市，结合技术优势，持续优化底层架构，加强建设集约化、智慧化、一体化、便捷化的一体化政务服务平台，全面提高一体化政务服务运营能力。同时，为切实提高市民生活便捷度，通过进一步整合生活缴费、出行、医疗、教育等公共服务，提高运营功效效率，实现为全市居民和企业提供更加精准、便捷、高效的办事服务体验实现“让百姓少跑腿，让数据多跑路”的目标。投标主体需涉及的总体要求包括驻场运行服务保障、驻场运营工作、满足“郑好办”千万级别用户全方位需求，保障系统平稳运行，保障“郑好办”运营工作的

顺利开展。

2. 工作任务

“郑好办”平台运营服务内容主要有：“郑好办”APP宣传推广、“郑好办”APP功能优化、“郑好办”APP功能有效实施、“郑好办”APP便民服务建设。详细需求清单如下：

序号	采购项目	内容概述	采购数量
1	网上政务服务日常客诉反馈处理	针对“郑好办”千万级用户规模，为“郑好办”、政务服务网提供7*24小时不间断客诉服务，完成“郑好办”各项业务、服务、应用、内容及内容的用户咨询、问题解答、意见建议反馈、投诉处理等，对客诉问题进行全流程跟踪处理，同列问题进行总结分析，定期对新增事项及高频问题进行培训，持续更新问答知识库，健全“郑好办”客诉工单处理体系。	1套
2	“郑好办”各类活动、创新场景开发	创新场景开发：负责“郑好办”各类便民场景、惠民活动的技术落地。针对“郑好办”运营推广需要，打造一批面向市民群众的公益、消费券、公交、出行等领域的创新便民应用，完成“郑好办”APP安卓端、IOS端以及其他页面功能设计、技术开发、功能测试以及安全保障等工作。同时完成“郑好办”各种节假日活动的技术落地，如春节、“醉美·夜郑州”等节假日活动的功能设计、技术开发、功能测试以及安全保障等工作。	1套
3	“郑好办”日常运营工作	<p>1. 整体运营：总体负责结合“郑好办”品牌与业务发展需求，做好运营团队管理，制定“郑好办”整体运营推广计划并实施，按照政府相关工作要求落实各项运营工作：完善各项运营管理办法制度及规范；完成各类政务服务、便民服务、公共服务应用的质量把控、备案归档、应急事件处理及重要保障；完善“郑好办”、政务服务网的事项清单台账、事项上下线、事项变更、事项巡检、事项优化迭代等全过程动态管理机制，对事项开发的过程盖章材料、上线操作手册、测试报告等材料进行收集归档。及时协调技术团队、客服团队及时处理各类问题，管理“郑好办”整体运营情况。</p> <p>2. 数据运营：持续完善“郑好办”APP数据运营体系，跟进新上线应用数据挖掘工作，通过各类数据工具每日进行监控，定期产出包含事项办结情况、客诉处理情况、积压件情况、好差评数据情况、事项接口</p>	1套

		<p>报错情况等数据报告,分析影响各类事项办理成功率的主要问题并协调建设运维团队与相关业务单位共同推动办结成功率提升及事项办理流程优化。通过数据分析定期提交包含线下办件量、优化建议等内容的政务服务优化报告,针对性地改善用户体验提升“郑好办”整体服务能力。</p> <p>3. 需求产品运营:积极对接各政府部门,根据用户侧、服务侧、内容侧、技术侧意见建议,持续梳理“郑好办”产品功能需求,完成相应的需求分析、业务分析、可行性分析等,提出“郑好办”产品升级需求规划和可行性报告,完成“郑好办”新版本规划与产品方案,推动新版本落地。</p>	
4	“郑好办”活动、渠道、用户运营拓展	<p>1. 活动运营:持续开展“郑好办”平台各类活动的市场调研,整理活动的渲染点,制定活动可行性建设方案,协调各方活动场景资源投入,推动活动落地、完成活动期间的资源对接和保障工作。在重要节假日活动定期开展促活拉新活动,持续提升“郑好办”知名度。</p> <p>2. 用户运营:搭建“郑好办”平台用户运营体系,对平台用户分类分层管理与分析,根据不同分类分层的用户制定不同的用户管理策略,并有针对性地开展激励工作;定期梳理盘点各个渠道来源的用户反馈意见(客服电话、市长热线、APP内用户反馈、应用商店),对所有反馈做整体分析。通过通知推送、短信及其他营销方式引导用户使用,挖掘用户需求,针对性地做用户召回,提升用户的转化率,提升用户的数量和活跃度。</p> <p>3. 渠道运营:负责对现有推广合作渠道进行梳理和日常维护持续推进多方合作;同时结合郑好办品牌与业务发展需求,拓展郑好办各类服务渠道与合作资源,与第三方服务机构深度对接、实现资源互换,从业务角度拓展、定制“郑好办”各类特色应用服务,达成促活及拉新的数据指标,提高用户粘性。</p>	1套
5	“郑好办”活动宣传及媒体合作	<p>1. 宣传推广:持续对接官方媒体及各类服务机构,做好“郑好办”事项宣传、专题宣传、重要节点宣传等对外合作宣传中涉及各类日常宣发,宣传文案、产品推介文案及新闻通稿等的编撰。与《河南日报》、《郑州日报》等高价值省级媒体共同策划“郑好办”深度</p>	1套

		<p>报道,与微博、头条等互联网媒体联合深度宣传事宜。</p> <p>2. 新媒体运营:针对“郑好办”资讯板块、微信公众号百万用户群体,持续做好新媒体平台的内容推广。定期上新重点事项并进行新闻推送。对涉及群众切身利益、受众广、关注度高、实施难度大、专业性强的政策文件进行解读,阐明政策解疑释惑。对社会公众关注的热点问题进行回应。对网络谣言,及时发布辟谣信息。分析新媒体平台的日常运营数据,根据数据情况调整运营节奏,优化运营内容,提升公众号知名度。</p>	
6	“郑好办”便民服务、公众服务等应用开发上线	<p>“郑好办”作为郑州市政府发声市民、发声政务、发声城市管理、发声社会治理的重要渠道,日常运营过程中需根据业务方实际需求,针对群众意愿强烈、业务清晰明朗等惠民利企的应用,运营期间应根据市大数据局要求及时完成上线,将郑好办打造成郑州市民衣食住行、工作生活的好帮手,切实的给市民带来便利和实惠。</p>	1套
7	在“郑好办”及支付宝小程序迭代优化、应用开发上线过程中提供支持	<p>“郑好办”是郑州市政府对老百姓的窗口,移动端及小程序端的服务内容、使用体验将影响直接影响群众直观感受,运营阶段需根据群众反馈、国家及省市的工作要求,及时配合移动客户端及小程序端迭代优化打磨工作,包括但不限于:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、安卓、鸿蒙、IOS等市场主流操作系统及小米、华为、苹果、OPPO、VIVO等新老机型的移动客户端的适配兼容期间的配合工作; 2、总结提炼日常客诉、群众反馈、12345投诉等问题,为客户端、小程序功能提供打磨优化需求及建议,根据业务需求自检优化,对系统页面、栏目、布局进行优化,及时响应功能迭代升级工作; 3、围绕支付宝小程序端阶段性上线高频热点服务应用的服务支持; 4、其他涉及移动客户端和支付宝小程序的支持工作(如豫事办等)。 	1套
8	配合完成国家、省、市政府交办的政务服务相关任务及考核迎检工作	<p>牵头负责国家、省、市政府及市大数据等部门涉及的政务服务相关事宜,包括但不限于“数字政府”绩效考核、省域营商环境考核、第三方政务服务能提升、省市两级政务服务运行通报、市人大提案等重点工作的落实和汇报。</p>	1套

3. 技术要求

围绕“郑好办”APP运营总体要求，构建“郑好办”APP全方位、多维度、有温度的市民服务体系。各项工作对应要求指标如下：

3.1 网上政务服务日常客诉反馈处理：为持续优化“郑好办”APP用户体验，运营工作应持续收集用户反馈，响应各类官方渠道对“郑好办”意见反馈，倾听多方意见，综合用户评价、客服反馈、应用市场反馈等诸多因素，开展“郑好办”现有产品功能迭代和页面升级。需要为“郑好办”APP日常办件问题处理配备客服团队规模6人，负责用户反馈内容，搭建用户反馈治理体系与解决机制，每月至少组织1次客服培训，保障平均客诉用户问题记录率100%，解决率超95%。

3.2 “郑好办”各类活动、创新场景开发与保障：负责“郑好办”各类便民场景、惠民活动的技术落地。针对“郑好办”运营推广需要，持续打造创新便民应用，完成“郑好办”APP安卓端、IOS端以及其他页面功能设计、技术开发、功能测试以及安全保障等工作。同时完成“郑好办”各种节假日活动的技术落地，如春节、“醉美·夜郑州”等节日活动的功能设计、技术开发、功能测试以及安全保障等工作。保证移动端服务质量管理，运营单位应根据“郑好办”APP实际情况制定各类质量管理制度，包括运营审批规范、运营安全服务规范等。通过针对移动端应用实现统一视觉展现、统一技术标准、统一系统支撑、统一服务管理，来保障“郑好办”平台政务服务移动端应用的标准性、开放性、灵活性、可扩展性、安全性和稳定性。对所有接入“郑好办”平台的事项和应用，应有相关规范规定接口和可用性、安全性等进行联调和测试，以确保功能的正常运行。在事项质量管理上，为保证“郑好办”平台政务事项质量，应制定通过各类如巡检、24小时持续对平台重点应用事项进行监测、人工巡检等安全保障措施。

3.3 “郑好办”日常整体运营工作：总体负责结合“郑好办”品牌与业务发展需求，做好运营团队管理，为完善“郑好办”APP运营工作，强化管理机制，运营单位应根据“郑好办”APP实际情况制定运营管理办法以保障政务服务平台稳定运转，《质量及优化体系》指导上线事项持续优化，《用户增长及促活体系》作为方法论指导，与政务服务资源形成良性、长效的对接机制，并出台相关管理规范明晰平台各类操作流程机制和审核流程，制定平台应急预案，保障平台操作合规性。

3.4 “郑好办”数据运营工作：为持续提升“郑好办”APP数据处理能力，提高数据使用效率，做深做精数据分析，构建用户画像、用户标签、用户生命周期、用户核心指标监控体系，运营工作需具备高并发应急处理能力，亿级数据记录储存分析能力，并搭建数据分析

平台。运营团队可通过数据分析平台便捷获取数据分析能力，因涉及政务服务等核心数据，需拥有安全处理数据的成熟方案。定期提交包含线下办件量、优化建议等内容的政务服务优化报告，针对性地改善用户体验提升“郑好办”整体服务能力。

3.5 “郑好办”产品迭代工作：为使“郑好办”APP始终坚持提供系统稳定、高效、优秀的用户体验，功能具备复用性、可产品化、流程化的设计理念，通过移动互联网、大数据、云计算等新一代信息技术，进一步整合拓展服务场景，打造以用户体验为中心的，有温度的一站式城市服务互动入口。保障平台平稳运行，便民活动与政务服务高效开展，围绕用户需求与体验核心指标，搭建用户体验治理体系，季度版本迭代1次以上，年度保证大型迭代1次，优化应用市场评分。

3.6 政务运营：为保障“郑好办”APP政务服务事项在平稳运行的基础上，持续优化重点事项服务体验，逐步拓展政务服务的广度与宽度，“郑好办”APP运营工作持续拓展需搭建郑好办政务服务事项上线业务中台、管理后台并打通前端等技术平台，政务服务事项上线数超2800项，服务事项办结率95%以上，除不可抗力因素外，对低频办件成因100%分析、积压件应100%消除。理清梳理上线政务服务事项库，针对事项可用性、适用性进行排查优化，保障用户高效办事体验。加强事项巡检工作，推动事项优化迭代。

3.7 “郑好办”活动运营工作：为持续探索更多便民场景，深入不同用户群体的便民需求，围绕市民“衣、食、行”及生活缴费等多方面需求，针对性地推出生活服务、策划场景活动，提升“郑好办”普惠化属性的同时，通过开展线上线下系类促消费活动促进经济发展，保障服务的准确性和内容吸引力。“郑好办”APP运营应搭建活动营销、活动管理平台，围绕市重大活动，重要节假日如五一、中秋、国庆、元旦、新年等，开展活动规划，保障重点活动提前规划，每季度有重点。做好商业活动的报备及对接，建立审批机制，推动商业活动开展，每年度开展大型活动5场以上。

3.8 “郑好办”用户运营工作：建“郑好办”平台用户运营体系，对平台用户分类分层管理与分析，根据不同分类分层的用户制定不同的用户管理策略，定期梳理盘点各个渠道来源的用户反馈意见(客服电话、市长热线、APP内用户反馈、应用商店)，对所有反馈做整体分析，并通过日、周、月、季度、年度汇报方式报送整体用户数据，制定通知推送及其他营销方式管理办法，有针对性地提出提升用户的数量和活跃度工作方案。

3.9 “郑好办”活动宣传及媒体合作：为积极探索城市运营新方式、构建城市治理新模式，发挥“郑好办”APP对外宣传和信息交流作用，及时发布、持续创新，畅通政策补贴和相关活动消息渠道，有效帮助群众了解各类政策资讯、积极参与惠民活动，进而拉近与群众

距离、达到增强宣传的效果。运营单位应具备央媒、官媒媒体资源 10 个以上，深度链接核心央媒、高影响力期刊、高影响力自媒体以及其他高影响力媒介，定期发布深度报道，同时通过互联网流量入口、全国或区域权威奖项等方式，持续扩大“郑好办”APP 在中部地区及全国的影响力，每年 100 篇及以上宣传内容。

3.10 “郑好办”便民服务、公众服务等应用开发上线：“郑好办”作为郑州市政府发声市民、发声政务、发声城市管理、发声社会治理的重要渠道，日常运营过程中需根据市大数据局要求及时完成便民服务、公众服务的上线工作，进一步扩展服务领域。

3.11 在“郑好办”及支付宝小程序迭代优化、应用开发上线过程中提供支持：“郑好办”是郑州市政府对老百姓的窗口，移动端及小程序端的服务内容、使用体验将影响直接影响群众直观感受，运营阶段需根据群众反馈、国家及省市的工作要求，及时配合移动客户端及小程序端迭代优化打磨、区县应用上线及其他交办工作。

3.12 配合完成国家、省、市政府交办的政务服务相关任务及考核迎检工作：牵头负责国家、省、市政府及市大数据等部门涉及的政务服务相关事宜，包括不限于“数字政府”绩效考核、省域营商环境考核、第三方政务服务能提升、省市两级政务服务运行通报、市人大提案等重点工作的落实和汇报。

附件二：服务考核标准和要求

1、“郑好办”运营服务引入季度考核机制应满足总体运营要求，考核内容围绕工作内容和技术要求中所描述的指标进行量化分解，设置权重及考核评级依据标准，拟定考核评估办法；要求每季度提供详尽的运营服务报告，由郑州市大数据管理局最终结合各个季度重点任务出具《“郑好办”季度运营考核评估表》对运营服务成果进行评估考核。各个季度考核指标及指标分值权重根据业务变化而调整。最终考核指标解释权归郑州市大数据管理局。

2、“郑好办”考核总体分数 100 分，根据最终评分结果，不同的考核得分区间即对应不同的运营服务质量效果，同时也对应着本项目各阶段可回款金额，按季度进行支付。具体考核办法如下：

【40-60 分（含）】：扣除对应当期季度应付款项 50%；

【60-80 分（含）】：扣除对应当期季度应付款项 20%；

【80-90 分（含）】：扣除对应当期季度应付款项 5%；

【90-100 分】：当季度款项不扣款。

“郑好办”季度运营考核评估表

序号	服务内容（权重）	考核标准	考核结果	备注说明
1	网上政务服务日常客诉反馈处理（10%）	1、是否提供 7*24 小时不间断客诉服务； 2、服务响应是否实时并及时处理问题； 3、是否定期对新增事项及高频问题进行培训； 4、知识库更新情况，健全“郑好办”客诉工单处理体系； 5、是否发生重大客诉事件及处理情况。		
2	“郑好办”各类活动、创新场景开发（10%）	1、是否制定创新场景开发计划，并按计划实施； 2、公共服务、便民服务、公益、消费券等领域创新便民应用开发、上线情况，是否延期，有无舆情； 3、重要节假日运营活动规划设计、技术开发、功能测试以及安全保障等运营执行情况。		
3	“郑好办”日常运营工作（30%）	1、是否制定“郑好办”整体运营推广计划并实施，按照政府相关工作要求落实各项运营工作； 2、是否完善各项运营管理办法制度及规范并及时更新； 3、各类政务服务、便民服务、公共服务应用的质量把控、备案归档、应急事件处理及重要保障。 4、是否及时协调技术团队、客服团队及时处理各类问题，并整理汇报“郑好办”整体运营情况。 5、持续完善“郑好办”APP 数据运营体系，跟		

		<p>进新上线应用数据挖掘工作；</p> <p>6、数据运营过程，对办件数据进行监测，同时包含省级单位通报数据，定期产出包含事项办结情况、客诉处理情况、积压件情况、事项接口报错情况等数据报告，共同推动办结成功率提升及事项办理流程优化。对异常的积压、成功率、客诉、好差评等进行响应并出具分析报告，并跟踪处置；</p> <p>7、通过数据分析定期提交包含线下办件量、优化建议等内容的政务服务优化报告，针对性地改善用户体验提升“郑好办”整体服务能力；</p> <p>8、配合各政府部门对接，持续梳理“郑好办”产品功能需求，完成相应的需求分析、业务分析、可行性分析等；</p> <p>9、提出“郑好办”产品升级需求规划和可行性报告，完成“郑好办”新版本规划与产品方案，推动新版本落地；</p> <p>10、政务一体化多端事项动态管理，理清事项库，保证事项清单各类状态数据的及时更新；</p> <p>11、政务一体化多端事项过程材料管理，理清事项过程材料，对事项测试、上线、操作等各类过程文档建立档案资料。</p>		
4	“郑好办”活动、渠道、用户运营拓展（10%）	<p>1、开展“郑好办”平台各类活动的市场调研，整理活动的渲染点，制定活动可行性建设方案，协调各方活动场景资源投入，推动活动落地、完成活动期间的资源对接和保障工作；</p> <p>2、在重要节假日活动定期开展促活拉新活动情况；</p> <p>3、搭建“郑好办”平台用户运营体系，对平台用户管理与分析；</p> <p>4、定期梳理盘点各个渠道来源的用户反馈意见，对用户反馈做整体分析；</p> <p>5、推广合作渠道进行梳理和日常维护多方合作成果；</p> <p>6、拓展郑好办各类服务渠道与合作资源情况，从业务角度拓展、定制“郑好办”各类特色应用服务情况。</p>		
5	“郑好办”活动宣传及媒体合作（15%）	<p>1、事项宣传、专题宣传、重要节点宣传等对外合作宣传情况；</p> <p>2、《河南日报》、《郑州日报》等高价省级媒体共同策划“郑好办”深度报道情况；</p> <p>3、与互联网新媒体联合深度宣传事宜；</p> <p>4、“郑好办”资讯板块、微信公众号百万用户群体，持续做好新媒体平台的内容推广情况；</p>		

		<p>5、对上新的重点事项进行宣传；</p> <p>6、政策文件进行解读，阐明政策解疑释惑；</p> <p>7、对社会公众关注的热点问题进行回应。对网络谣言，及时发布辟谣信息；</p> <p>8、新媒体平台的日常运营数据分析，提供优化建议。</p>		
6	“郑好办”便民服务、公众服务等应用开发上线（10%）	根据业务方实际需求，惠民利企的应用开发上线、应用工作。		
7	在“郑好办”及支付宝小程序、微信公众账号迭代优化、应用开发上线过程中提供支持（5%）	<p>1、移动客户端的适配兼容问题收集与处理情况；</p> <p>2、根据业务需求自检优化，对系统页面、栏目、布局进行优化，及时响应功能迭代升级工作；</p> <p>3、总结提炼日常客诉、群众反馈、12345投诉等问题，为客户端、小程序功能提供打磨优化需求建议处理情况；</p> <p>4、围绕支付宝小程序端阶段性上线高频热点服务应用的服务支持；</p> <p>5、其他涉及移动客户端和支付宝小程序的支持工作（如豫事办等）。</p>		
8	配合完成国家、省、市政府交办的政务服务相关任务及考核迎检工作（10%）	<p>1、“数字政府”绩效考核落实情况；</p> <p>2、省域营商环境考核落实情况；</p> <p>3、第三方政务服务能提升落实情况；</p> <p>4、省市两级政务服务运行通报落实情况；</p> <p>5、市人大提案重点工作的落实以及其他需要配合的相关工作推进成果展示。</p>		
9	信息安全（扣分项）	因运营侧工作问题，造成政府侧工作信息数据泄露及公民信息泄露的情况，将扣除对应分值。		
10	服务保障（扣分项）	对于重大事项的推动工作，务必保障重要节点的运营保障攻坚工作及时高效。因运营侧问题导致的任务节点延期及舆情，将扣除对应分值。		
11	重大表彰（加分项）	因运营工作获得国家、省级、市级书面表扬或者定义为第一梯队的重大表彰，可获得额外加分项对应分值。		

附件三：服务报价表

4.2 投标报价表

[货币单位：（人民币）元]

项目分项名称	单位	数量	单价（元）	合价（元）	备注
1 网上政务服务日常客诉反馈处理	套	1	495500.00	495500.00	
2 “郑好办”各类活动、创新场景开发	套	1	495500.00	495500.00	
3 “郑好办”日常运营工作	套	1	1486500.00	1486500.00	
4 “郑好办”活动、渠道、用户运营拓展	套	1	495500.00	495500.00	
5 “郑好办”活动宣传及媒体合作	套	1	743250.00	743250.00	
6 “郑好办”便民服务、公众服务等应用开发上线	套	1	495500.00	495500.00	
7 在“郑好办”及支付宝小程序迭代优化、应用开发上线过程中提供支持	套	1	247750.00	247750.00	
8 配合完成国家、省、市政府交办的政务服务相关任务及考核迎检工作	套	1	495500.00	495500.00	
投标总报价=（1+2+3+4+5+6+7+8）	大写：肆佰玖拾玖万伍仟元 小写：4995000.00元				

供应商：郑州大数据发展有限公司（盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人：孟旭（签字或盖章）

2023年11月21日

4101053504592

数字中国

附件四：验收程序及标准

1、履约验收主体

采购人：郑州市大数据管理局。

2、履约验收时间

自合同订立之日起 12 个月开始履约验收。

3、履约验收方式

甲方根据“郑好办”年度运营考核评估表对乙方运营服务情况考核验收。

4、履约验收程序

4.1 启动验收，按照采购需求和采购合同约定，编制验收方案。

4.2 乙方提供验收所需资料。提供技术资料、合格证明以及验收所必须具备的其他材料，通知甲方并协助开展验收。

4.3 乙方书面向甲方递交验收申请，双方共同参与验收。必要时，采购人可以邀请参加本项目的其他供应商或者第三方专业机构及专家参与验收，相关验收意见作为验收的参考资料。

4.4 验收结束后，验收小组应当出具验收报告。列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署，履约验收的各项资料应当存档备查。

4.5 验收不合格的处理。履约验收不合格的，甲方向乙方发出整改通知书。整改结束后，由乙方通知验收主体重新组织验收。

4.6 甲方在验收结束之日起 2 个工作日内在郑州市政府采购网发布验收结果公告。

5、履约验收内容

5.1 技术验收，运营的技术性能完全符合投标文件技术参数、配置清单以及合同要求。否则不予验收通过。

5.2 商务验收，运营验收合格后，须提供质量保证及售后服务。否则，不予验收通过。

6、履约验收验收标准

严格按照国家相关法律法规规范标准、采购文件及投标文件响应内容进行验收。

7、履约验收其他事项

其他未尽事宜参照国家相关法律法规规定的内容。