

陕西省市场监督管理局
2025 年陕西省食品安全群众满意度调查项目

服务合同

买方名称：陕西省市场监督管理局

卖方名称：北京聚力联盈市场咨询有限公司

签订地点：陕西省西安市

签订时间：2025.5



项目名称 陕西省市场监督管理局开展 2025 年陕西省食品安全群众满意度调查项目 (项目编号: JXZB2025-03-01), 在陕西省财政厅的监督管理下, 由建信众诚工程咨询有限公司组织竞争性磋商。 陕西省市场监督管理局 (以下简称“买方”) 确定 北京聚力联盈市场咨询有限公司 (以下简称“卖方”) 为成交单位。

依据《中华人民共和国民法典》和《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》, 买方通过竞争性磋商采购 陕西省市场监督管理局开展 2025 年陕西省食品安全群众满意度调查项目, 并接受了卖方以价格 223700 元; 贰拾贰万叁仟柒佰元整 (以下简称“合同价”) 提供的服务。

本合同在此声明如下:

- 1、本合同中的词语和术语的含义与合同条款中定义的相同。
- 2、下述文件是本合同的一部分, 并与本合同一起阅读和解释:

1) 合同条款

第一条本着平等互惠、互相支持、共同发展的原则, 就甲方针对本项目的事宜, 经甲乙双方友好协商, 共同签署本合同, 以资共同遵守。

第二条服务定义: 根据甲方需要, 乙方为甲方提供该项目的服务等业务。

第三条乙方服务人员: 是指乙方派出的符合本合同资格条件的、在甲方从事本合同规定的施工服务项目范围以内工作的人员。乙方有义务在本合同有效期内维持其与服务人员合法的劳动合同关系, 不得因与服务人员间就劳动法律关系或在其他方面的任何争议或瑕疵影响其履行在本合同项下的义务。

第四条服务期限：自合同签订之日起 150 个日历日内完成相关服务。

第五条服务费用：人民币贰拾贰万叁仟柒佰元整，合计 223,700.00 元。

第六条甲方的权利

1、甲方有权享有乙方按照上述约定提供的服务。

2、甲方有权要求乙方提供符合本项目服务要求的人员，且提供的服务质量达到前述约定标准。如乙方违反协议约定，未达到服务质量要求的，甲方有权要求乙方限期改正，逾期未改正的或改正后仍给甲方造成损失的，乙方应承担相应的法律责任；

3、甲方有权根据服务要求和标准考评乙方服务质量，如乙方提供的服务考评不合格或不符合约定的，甲方有权按照一定比例减少支付服务费用，具体减付比例结合乙方提供服务未达到约定的范围，严重程度、给甲方造成的损失情况等确定。

4、除本合同约定的服务费用外，乙方不得向甲方及其甲方人员收取其他任何费用，如甲方发现乙方有此类行为，甲方有权要求乙方清退所收费用，退还利息并支付违约金；

5、对乙方规划成果的所有权、使用权和著作权归属的约定：归甲方所有。乙方不得以任何借口留存，否则承担由此产生的一切法律和经济责任。未经甲方允许，任何单位和个人不得转让和使用本项目的规划成果。

第七条甲方的义务

1、在服务实施过程中，甲方应为乙方提供必要的工作便利与指导，配合乙方履行职责。

2、甲方不得将本合同的内容向甲乙双方以外的、与签订和履行本合同无关的任何第三方透露，不得泄露乙方的商业秘密（包括本合同及其附件和合同签订前的各项方案）。

第八条任何一方违反或擅自变更本合同的约定，应当承担由此给对方造成的经济损失和相关责任。

第九条甲方违约责任

- 1、由于甲方的原因或因不可抗力的自然因素影响，则服务周期顺延。
- 2、对于乙方提供的资料以及属于乙方的规划成果，甲方有义务保密，不得向第三方提供或用于本合同以外的项目，否则乙方有权要求甲方按本合同项目款总额的 20%赔偿损失。

第十条乙方违约责任

- 1、合同签订后，如乙方擅自中途停止或解除合同，乙方应向甲方双倍返还定金。没有约定定金的，乙方向甲方赔偿规划服务价款的 10%违约金。
- 2、在甲方提供了必要的工作、生活条件，并且保证了项目款按时到位，乙方未能按合同规定的日期提交规划成果时，应向甲方赔偿拖期损失费，每天的拖期损失费按合同约定的项目总造价款的 1%违约金。
- 3、因天气、交通、政府行为、甲方提供的资料不准确等客观原因造成的规划周期拖期，乙方不承担赔偿责任。
- 4、规划服务实施过程中，乙方未按磋商书约定配备技术人员或乙方派驻技术力量无法胜任项目实施要求的，甲方有权提出增加人员和充实技术力量，乙方应立即安排实施，其费用被认为已含在合同价格之中。如乙方拒绝增加人员或充实技术力量，甲方有权利解除合同，乙方应承担由此给甲方造成的经济损失。
- 5、乙方有责任按甲方要求分期提交项目阶段性成果。如乙方未能按规定的设计周期交付成果，每延误一天，应付逾期违约金为项目总款项 1%；（但由于受天气等不可抗力的自然因素影响，则工期顺延），逾期 10 天以上的，甲方除有权终止履行合同外，乙方应承担因延期造成的损失。同时，

甲方有权根据乙方所承担服务的质量和进度是否符合要求而对服务的内容进行调整。

6、乙方提供的规划服务成果质量不合格的，乙方应负责无偿予以重测或采取补救措施，以达到质量要求。因规划服务成果最终不符合合同要求（而又非甲方提供的资料原因所致）造成后果时，乙方应对因此造成的直接损失负赔偿责任，并承担相应的法律责任（由于甲方提供的图纸资料原因产生的责任由甲方自己负责）。

返工周期为 20 天，到 2025 年 10 月 20 日前完成，并向甲方提供规划成果。由于返工造成逾期交付成果的，按延误服务周期偿付逾期违约金。若返工后还无法通过验收，甲方有权单方解除合同，并追回所付项目款。

7、在合同期内和合同终止后，乙方应负责所有成果、资料的保密，非经甲方书面认可，不得向任何人以任何方式提供任何资料。严格按甲方要求程序传递各种资料，否则甲方有权单方解除合同，并追回所付项目款。乙方提交成果后十日内，退回全部原始资料。否则，甲方有权要求乙方按本合同项目款总额的 20%赔偿损失，并追究其法律责任。

8、乙方不得将本项目的任何部分转包或分包给其他任何单位和个人。若擅自转包或分包本合同标的，甲方有权解除合同，并可要求乙方偿付预算工程费 30%的违约金，同时追究其法律责任。

第十一条 甲乙双方任何一方按照本合同规定索取违约金或赔偿金时，应书面通知违约方并说明违约金或赔偿金额；违约方应在收到对方发出的书面索赔通知的十个工作日内按索赔要求支付违约金或经济赔偿；如违约方对违约金或赔偿金额有异议，应在收到通知后七个工作日内通知对方，双方应在收到对方的通知或答复后尽快协商明确违约责任。

第十二条 因执行本合同发生的一切争议，双方应首先友好协商解决。

经协商不能解决，应向甲方所在地人民法院提起诉讼。在诉讼期间，除必须在诉讼过程中进行解决的问题外，合同其余部分应继续履行。

第十三条甲、乙双方有一方有正当理由要求变更本合同，须提前一个月以书面形式通知对方并协商解决，双方应签署变更合同。

第十四条本合同期满双方不再续约或者因一方违约导致本合同无法履行，则本合同终止。但合同的终止不得损害第三方的利益，双方应为此做出合理安排。

第十五条未经对方同意，甲乙任何一方不得将本合同部分或全部权利和义务转让给第三方。

第十六条本合同中涉及的所有“通知”、“同意”、“确认”等事项均应以书面形式做出，并作为依据。

第十七条本合同有关附件及补充合同是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力；本合同未尽事宜，双方另行协商并签署补充合同，作为本合同的附件，具有同等法律效力。

2) 合同条款附件

附件 1—服务内容清单

附件 2—质量保证承诺

附件 3—售后服务承诺

附件 4—技术文件

3) 成交通知书

4) 竞争性磋商文件

5) 竞争性磋商响应文件

3、考虑到买方将按照本合同向卖方支付款项，卖方在此保证全部按照

合同的规定向买方提供服务，并修补缺陷。

4、考虑到卖方提供的货物和服务并修补缺陷，买方在此保证按照合同规定的时间和方式向卖方支付合同价或其他按合同规定应支付的金额。

5、付款方式:

合同签订后支付合同总金额的百分之九十(90%), 剩余百分之十(10%)
在项目完成后一次性支付。

6、本合同一式伍份，其中买方贰份，卖方贰份，备案壹份。

7、本合同自买卖双方共同签字盖章之日起生效。

甲方名称： 陕西省市场监督管理局

乙方名称：北京聚力联盈市场咨询有限公司

地址：西安市二环北路东段739号

地址：北京市通州区万达广场A座2515室

邮编: _____

邮编: 101100

电话: 029-86138262

电话: 13691159342

传真: _____

传真: _____

开户银行：中国工商银行股份有限公司北京禄米仓支行

帐号: 0200214609000002366

代表签字: 廖永新

代表签字: 何磊

盖章:

盖章:

2025年5月6日

2025年5月6日

附件 1—服务内容清单

一、服务内容：

委托第三方实施机构开展 2025 年陕西省食品安全群众满意度调查工作。了解陕西省食品安全群众满意度状况，明晰食品安全中的工作亮点和短板弱项；了解全省食品安全工作措施落实情况 and 食品安全现状，为全省食品安全重点工作部署安排提供决策支持。

二、项目要求

参数性质	序号	技术要求名称	技术参数与性能指标
	1	技术参数与性能指标	SourceURL: file:///home/guest/Desktop/政府采购/项目采购需求/2025 年陕西省食品安全群众满意度调查采购需求 (1).wps 1、调查目的 （1）评估现状：了解陕西省各地市群众对食品安全总体满意度及分领域评价。 （2）发现问题：识别食品生产、流通、消费等环节的突出问题及区域差异。 （3）支撑决策：为政府部门和相关机构提供客观、准确的工作评估依据，助力提升食品安全管理水平。 （4）推动共治：提升群众食品安全意识，促进社会监督和共治格局形成。 2、调查原则 在陕西省食品安全工作群众满意度调查的过程中应本着科学性、公正性、公开性、指导性的原则。 3、调查城市及对象 本次调查区域为西安（含西咸新区）、宝鸡、咸阳、铜川、渭南、延安、榆林、汉中、安康、商洛、杨凌示范区、韩城 12 个地区。 受访对象需要满足以下条件： 1. 年龄在 18 周岁及以上常住人口，能够清晰理解问题，回答问题； 2. 在所在城市居住 6 个月及以上； 3. 涵盖城市和乡村居民。 4、调查方法 调查方法以电话调查为主，同时考虑各地在执行时的具体情况，可以灵活采用其他方法作为辅助，包括网络调查、实地拦截访问等，需要对通过辅助方法获得的样本结构进行配额控制。 5、样本规划 调查样本根据市（区）地域人口分布情

		况划分样本框,考虑样本的易获取性、代表性、问卷回收质量以及调查成本等因素。各市有效样本量不少于1000,全省有效样本量不少于15000。 6、调查质量复核 1.前期控制:根据要求制订实施方案,设计调查问卷,准备调查物资、调查证等相关资料,在问卷定稿后开展访问员培训。 2.中期控制:选拔普通话标准、语音优美、能吃苦耐劳、做事认真负责并经过严格专业培训的同志担任访问员。电话访问(CATI)系统实时监控,拦截访问配备督导员审核问卷,随机抽取30%问卷进行电话复核,无效数据作废。 3.后期控制:初审和终审复核员将分别对问卷内容进行一审和二审,对不符合培训要求和疑问之处进行重新补充和再访问。问卷审核结束后,并对所有问卷按不低于30%的比例进行复核,以保证每份问卷都合格。 7、项目成果 针对本次调查结果形成书面形式的调查报告,具体要求如下: 1.食品安全工作群众满意度报告内容应该包括:满意度调查基本情况、主要分析结果、地区工作落实情况和差异对比结果、对调查分析结果提出的对策与建议。 2.建立陕西省食品安全群众满意度调查指标体系。 3.提交调查相关的文书、资料、表格、问卷、数据、分析文件、访谈录音和记录等原始资料,存档备查调查实施机构应提交调查相关的文书、资料、表格、问卷、数据、分析文件、访谈录音和记录等原始资料,存档备查。
--	--	--

三、

中标（成交）通知书



项目编号：JXZB2025-03-01

北京聚力联盈市场咨询有限公司：

陕西省市场监督管理局于 2025年04月11日就 2025年陕西省食品安全群众满意度调查（项目编号：JXZB2025-03-01）进行 竞争性磋商采购，现通知贵公司中标（成交），请按规定时限和程序与采购人签订采购合同。

中标（成交）合同包号	合同包1
中标（成交）合同包名称	2025年陕西省食品安全群众满意度调查
中标（成交）金额(元)	223,700.00
合计金额(大写)：贰拾贰万叁仟柒佰元整	



根据《陕西省财政厅关于加快推进我省中小企业政府采购信用融资工作的通知》（陕财办采〔2020〕15号）和《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号）文件要求，为助力解决政府采购成交供应商资金不足、融资难、融资贵的困难，促进供应商依法诚信参加政府采购活动，有融资需求的供应商可登录陕西省政府采购网—陕西省政府采购金融服务平台（<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/zcdservice/zcd/shanxi/>），选择符合自身情况的“政采贷”银行及其产品，凭项目中标（成交）结果、中标（成交）通知书等信息在线向银行提出贷款意向申请、查看贷款审批情况等。

质量保证承诺

致：陕西省市场监督管理局、建信众诚工程咨询有限公司

我单位在陕西省市场监督管理局开展落实 2025 年陕西省食品安全群众满意度调查项目（项目编号：JXZB2025-03-01）投标中郑重承诺：

1. 按照招标文件要求，全面策划，逐条落实，全力进行项目实施。
2. 多方协调，沟通，保障项目实施过程中的安全和高质量完成。

特此承诺！

供应商名称：北京聚力联盈市场咨询有限公司（供应商单位公章）

法定代表人或被授权人（签字或盖章）：

2025 年 4 月 21 日



附件 3—售后服务承诺

北京聚力联盈市场调查有限公司参采 2025 年陕西省食品安全满意度评价服务项目，我司郑重承诺如下：

严格按照委托方需求输出报告等成果，报告内容将紧密围绕陕西省食品安全实际情况，运用科学的分析方法，准确呈现食品安全满意度现状、存在的问题及改进建议，满足食品安全监管决策的需要。

协助完成相关调研、调查任务，凭借公司在市场调查领域的专业经验，深入研究陕西省食品安全特点，提出具有针对性的指标体系及模型优化建议，协助完成指标体系的标准化建设工作，为提升项目质量提供专业支持。

项目结束后，提交项目涉及的所有原始数据(库)及过程资料，确保数据和资料的完整性和可追溯性。原始数据将按照规范的格式进行整理和存储，过程资料包括问卷设计文档、调查执行记录、数据分析报告等，方便采购方后续查阅和审计。

严格执行国家有关法律法规，尊重并贯彻需方意见，维护需方利益，严把质量关，提供优质服务。在项目执行过程中，遵守《中华人民共和国数据安全法》《消费者权益保护法》等相关法律法规，确保数据采集、使用合法合规，保障消费者权益。

在项目执行过程中密切配合需方工作需求，根据监管部门的工作节奏和重点，灵活调整项目进度和工作安排，保证按时高质完成项目工作，确保项目进度和质量。

为采购人提供持续 1 年的数据免费查询服务，并保留完整的原始数据及相关资料，包括工作中涉及的照片、表格、报告等，无论纸质还是电子资料，均按类别回档，方便采购人随时查阅。建立便捷的数据查询系统，采购人可通过该系统快速检索所需数据，提高数据使用效率。

我司会严格履行投标文件及合同中的项目条款，对合同中的每一项服务承诺进行细化分解，落实到具体责任人，定期进行检查和评估，确保各项服务承诺得到有效落实。

应商名称：北京聚力联盈市场咨询有限公司（供应商单位公章）

法定代表人或被授权人（签字或盖章）：

2025 年 4 月 21 日

第一章、整体服务方案

一、所有服务内容和范围

（一）规划目标

在陕西省全力推进食品安全建设、民众对食品安全高度关注的时代背景下，本项目承载着重要的使命与责任。食品安全关乎人民群众的身体健康和生命安全，对社会稳定和经济可持续发展具有关键意义。随着陕西省经济的蓬勃发展和居民生活水平的显著提升，公众对食品安全的期望与要求日益提高，食品安全问题已成为社会广泛关注的焦点。因此，全面、深入且精准地把握陕西省各地居民对食品安全工作与现状的满意程度，成为当下食品安全领域的重要任务。

本项目严格依据招标文件的各项要求，组建一支专业能力强、综合素质高的项目团队。团队成员涵盖食品安全领域的权威专家、经验丰富的市场调研专业人士、技术精湛的数据分析专家以及具备扎实沟通技巧的专业调查人员。团队成员将凭借各自深厚的专业知识和丰富的实践经验，运用科学合理的方法开展调查研究工作。

在样本选取方面，项目致力于严格按照委托方保质保量完成各市有效样本量不少于 1000，全省有效样本量不少于 15000；15000 个以上的调查样本采集工作，本次调查区域为西安（含西咸新区）、宝鸡、咸阳、铜川、渭南、延安、榆林、汉中、安康、商洛、杨凌

示范区、韩城 12 个地区。通过科学合理的抽样方式，充分考虑不同年龄、性别、职业、收入水平以及城乡区域差异等因素，选取具有广泛代表性的样本，全面、准确地反映陕西省居民对食品安全的认知、态度和满意度情况。选取条件为：1、年龄在 18 周岁及以上常住人口，能够清晰理解问题，回答问题；2、在所在城市居住 6 个月及以上；3、涵盖城市和乡村居民。

经过严谨的数据收集、整理和分析，项目最终将形成高质量的《2025 年度陕西省居民食品安全满意度调查综合分析报告》。该报告将深入剖析居民对食品安全的满意度现状，精准挖掘影响满意度的关键因素，并基于科学分析提出切实可行的建议。报告旨在为陕西省相关部门制定科学合理的食品安全政策、优化监管措施、完善食品安全治理体系、提升治理能力提供强有力的数据支持和决策依据，进而有效提升人民群众的食品安全满意度，切实保障民众的饮食健康和生活品质。

第二章、调查方式方案

为实现大范围精准、高效触达各类人群，本次调查拟采用电话调查为主，现场拦截访问，网络调查与邮寄访问为辅的四种方式进行问卷发放与数据采集，兼顾效率与质量，综合利用每种方式都有其独特的优势和适合的目标群体，开展问卷的发放与数据采集。

一、电话调查

本项目计划通过电话访问的方式开展执行工作。访问员通过计

算机终端进行电话访问，系统自动呈现问题并记录受访者的回答。计算机辅助电话访问可以帮助调查机构提高访问效率、减少错误、提高数据质量，并且可以实时监控调查进度和数据质量。

计算机辅助电话访问系统相对于传统的电话访问方式具有以下优势：

- ✓ **提高访问效率：**计算机辅助电话访问系统自动呈现问题，访问员不需要手动记录回答，大大提高了访问效率，缩短了访问时间。
- ✓ **减少错误：**计算机辅助电话访问系统可以在呈现问题时自动进行逻辑跳转和数据验证，避免了访问员手动记录时的错误。
- ✓ **提高数据质量：**计算机辅助电话访问系统可以自动进行数据清洗和分析，避免了手动录入数据时的错误和漏洞，提高了数据质量。
- ✓ **实时监控调查进度和数据质量：**计算机辅助电话访问系统可以实时监控调查进度和数据质量，及时发现和解决问题，保证调查的准确性和可靠性。
- ✓ **灵活性：**计算机辅助电话访问系统可以根据需要进行定制化开发，满足不同领域和不同调查需求的要求。

电话调查：采用计算机辅助电话调查（CATI）系统，从各地市电话号码库中按照抽样规则抽取样本号码进行电话访问。对于一些不常使用网络的人群，如部分老年居民、偏远地区居民等，电话调查是一种有效的补充方式。在电话访问前，通过短信告知受访者调查目的和大致时长，取得其同意后再进行访问，提高受访者的配合度。

重点覆盖“难触达”区域，部分山区或交通不便的区县，现场拦截成本过高，电话可抽取样本（需当地固话或手机号码库）完成基础数据收集；对线下访问中发现的异常结果（如某区县满意度极低），电话回访可二次核实，提升数据可信度。

表 三种问卷调查方式与劣势对比

对比维度	线上调查	现场拦截访问	电话调查
成本	低（无印刷、人工费用）	高（人力、场地、交通）	中（电话费用、人力）
速度	快（即时触达）	慢（需现场执行）	较快（依赖接通率）
样本覆盖	广（互联网用户为主）	窄（特定区域/场景人群）	中（依赖电话名单）
数据质量	易受刷卷干扰	高（可追问、观察反应）	中（语音验证真实性）
数据深度	低（适合量化数据）	高（可质性追问）	中（简单追问）
适用人群	年轻人、高学历群体	非网民、特定场景人群	有效触达部分群体（如老年人）
主要劣势	样本偏差、回复率低	成本高、地域限制	拒接率高、无视觉辅助

在本次项目采集方式上，充分结合城乡的不同特征，采用差异化的样本分配策略。城市地区人员流动频繁、互联网使用普及度高，

基于这些特点，将电话调查、现场拦访、网络调查、邮寄访问的样本比例设定为 5:3:1:1。而乡村地区网络基础设施相对薄弱，居民居住相对集中，信息传播方式有其独特性。因此，将乡村地区电话调查、现场拦访、网络调查、邮寄访问的比例设定为 5:3:1: 1，加大现场拦截的样本占比，以便更深入地了解乡村居民对食品安全的看法和感受，同时合理运用网络调查和电话调查，进一步扩大样本的覆盖范围，确保调查结果全面反映乡村地区的实际情况。