**采购需求**

**一、采购内容和要求**

对渭南市11个县区公共教育、医疗服务、公共文化、公共体育、养老服务、政务服务6个领域的公共服务质量满意度调查工作，抓取相关领域互联网权威媒体信息，总结整理网民关注的服务热点问题，掌握所调查服务质量的舆情态势，最终形成2025年公共服务质量满意度调查报告。

项目用途：公共服务质量满意度调查。

**二、服务保障具体要求**

1、调查原则：调查方法严格按照《用户满意度测评规范》、《商业服务业顾客满意度测评规范》（SB/T104092007）、《顾客满意测评通则》(GB/T190392009)、《顾客满意测评模型和方法指南》(GB/T190382009)、《质量管理顾客满意监视和测量指南》(GBZ27907-2011)以及市场监管总局印发的《服务质量监测技术指南》的要求执行。

2、调查对象：渭南市11个县（市、区），包括临渭区、华州区、高新区，潼关县、大荔县、合阳县、澄城县、白水县、蒲城县、富平县，华阴市。

3、调查内容：在渭南市11个县（市、区）进行公共教育、医疗服务、公共文化、公共体育、养老服务、政务服务等6个领域的公共服务质量满意度调查工作。

4、样本选择：本次调查灵活采取拦截面访、电话调查和网络调查等方式。各县（市、区）样本主要选在当地人口密集度较高、人员流动量较大的广场、活动中心以及居民住宅区等地，调查主体为年龄在18-79周岁之间的常住人口（居住年限2年以上），充分考虑性别、文化程度、收入情况、年龄结构及职业特点，合理确定抽样比例。

5、项目成果：最终形成渭南市2025年公共服务质量满意度调查报告。

**三、服务期限**

自合同签订之日起180天内。

**四、服务地点**

渭南市辖区。

**五、知识产权**

供应商应保证投标产品及服务不会出现因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引发法律或经济纠纷，否则由供应商承担全部责任。任何被供应商用于未经授权的商业目的行为所造成的违约或侵权责任由供应商承担。

**六、违约责任**

1、按《中华人民共和国合同法》中的相关条款执行。

2、成交单位未按合同要求提供服务或服务质量不能满足技术要求，采购人有权终止合同，并对其违约行为进行追究。