



信阳市市场主体软环境优化提升咨询项目 数据服务协议



合同编号：【CBR240267】



项目名称：信阳市市场主体软环境优化提升咨询项目

委托单位（甲方）：信阳市营商环境服务中心

承担单位（乙方）：北京零点市场调查有限公司

签订日期：2024年8月29日

甲乙双方经过友好协商，本着平等互利，共同发展，优势互补的原则，就甲方委托乙方面对“信阳市市场主体软环境优化提升咨询”项目进行数据服务有关事宜达成如下协议：

一、 服务内容

乙方接受甲方委托就“信阳市市场主体软环境优化提升咨询”项目提供数据服务，数据服务内容在附件《项目计划书》中详细记录，《项目计划书》与本协议有同等的法律效力。

项目期限：2024年8月29日起至2025年6月30日止。

二、 甲乙双方的权利义务

（一）甲方权利义务

1. 甲方对本项目的服务成果拥有所有权，未经甲方书面同意，乙方无权以任何形式向任何第三方披露、使用或允许他人使用或转让本项目的服务成果；
2. 甲方有权对项目实施方案、提纲等资料与乙方进行磋商研究，并提供书面确认意见；
3. 甲方根据项目需要有权派员参与本项目定量执行访问员的培训及项目的实施，但人数、时间、参与的方式、方法、工作内容、范围等由甲乙双方协商确定；
4. 甲方应按本协议约定的时间及方式向乙方支付协议价款；
5. 甲方向乙方提供项目文件时，应当书面告知乙方该文件是否属于保密范畴，未书面告知，乙方则不承担保密责任；
6. 甲方对其向乙方提供的数据来源合法性以及授权范围负责，保证不违反法律规定亦不侵犯任何第三方的合法权益，并确认乙方对数据的使用在本项目全程获得合法授权；

（二）乙方权利义务

1. 乙方自本协议签订之日起按《项目计划书》要求的进度、时间、方法及质量完成数据服务；
2. 乙方于项目工作进度约定的项目终止之日 17:00 前向甲方提交服务成果的电子版本(PPT 格式，中文版)；
3. 乙方按照约定分期向甲方提交服务成果，包括 2024 年：信阳市营商环境行动方案，3 期信阳市营商环境智慧监测服务的完成时间为 2024 年 12 月 30 日；2025 年：第 4 期信阳市营商环境智慧监测服务，完成时间为 2025 年 6 月，对应报价详见附录 2；
4. 项目的问卷资料，乙方承诺保留一年。

三、 技术条款

为保持高标准高质量的专业服务水平，乙方依靠零点有数大数据事业部的数据开发能力为项目提供数据产品及服务，在“信阳市市场主体软环境优化提升咨询”项目中具体使用的零点有数的系列数据产品服务产品如下【按双方确定的《项目计划书》内容勾选，勾选符号为

】：

（一）交互系列

交互集数与智能处理系统（EAS 交互集数）【使用“在线问卷交互方法、电子设备及计算机可读存储介质”专利技术/“一种问卷包装信息推荐方法、装置、电子设备和介质”专利技术】

自主样本库及私域运营工具平台（EAS 私域运营）

回声系统-用户体验数智平台（DCEM 平台）

（二）巡查系列

巡查集数与智能处理系统（EAS 巡查集数）

远程智慧检查系统（巡查鹰）

EAS 检查督办系统

EAS-检查结果自动计算软件

其他_____

四、 项目验收及工作完成

双方同意采用以下方式进行项目验收，经验收通过后的项目工作视为完成：

（一）在乙方向甲方提交电子版分期服务成果后，甲方应在 5 个工作日内以书面形式确认验收通过或提出修改意见（“验收期”）；5 个工作日内提出修改意见的，乙方修改后重新向甲方提交该期服务成果，双方应按前述时限和程序重新进行验收。如甲方未在验收期内提出书面修改意见，则视为甲方对该期服务成果已验收通过。验收完成后，甲方应配合乙方于 10 个工作日针对该期服务成果内签署《项目成果接收和结项确认回执》（详见附件）并以快递的形式将加盖公章的文件邮寄至乙方。

（二）如甲方无法提供加盖公章的《项目成果接收和结项确认回执》，可以使用甲方授权邮箱【xysyshjzx@126.com】向乙方授权邮箱【chenqiang@idataway.com】和【lingdian@idataway.com】发送项目成果接收和结项确认邮件，视为该期服务成果已验收通过，邮件正文内容参见《项目成果接收和结项确认回执》。通过上述邮箱向乙方发送的与

本项目相关之文件即使未加盖甲方公章，仍视为甲方有权作出之认可、声明或承诺，对甲方具有法律约束力。

五、 协议价款及其支付

(一) 甲方应支付乙方协议价款，本项目协议价款总金额为人民币贰佰柒拾陆万捌仟元整（RMB2768000 元），分二次付清。

(二) 甲方应在本协议签订之日起 30 个工作日内，向乙方支付本项目协议价款的 70%，即人民币壹佰玖拾叁万柒仟陆佰元整（RMB1937600 元）作为首付款。

(三) 第 4 期信阳市营商环境智慧监测服务成果经甲方验收通过后 30 个工作日内，甲方应向乙方支付本项目协议价款的 30%，即人民币捌拾叁万零肆佰元整（RMB830400 元）作为尾款。

(四) 乙方的电汇接受账号信息如下：

户 名：北京零点市场调查有限公司

开户行：交通银行北京三元支行

账 号：110060635018150154081

(五) 乙方应向甲方开具符合法律规定的发票。甲方发票信息如下：

<input checked="" type="checkbox"/> 增值税普通发票	1) 单位名称： <u>信阳市营商环境服务中心</u> 2) 纳税人识别号（或统一社会信用代码）： <u>12411500MB1Q718406</u> 3) 单位地址： <u>信阳市羊山新区新七大道 人防大厦 9 层</u> 固定电话： <u>0376-6221121</u> 4) 开户行： _____ 账 号： _____
<input type="checkbox"/> 增值税专用发票	1) 单位名称： _____ 2) 纳税人识别号（或统一社会信用代码）： _____ 3) 单位地址： _____ 固定电话： _____ 4) 开户行： _____ 账 号： _____

*注： 如果甲方的单位名称、地址、税务局或开户行等发生变更，请重新提供以上信息。

六、 违约责任

（一）工作延期责任

1. 因乙方过错致使数据服务未能按时完成，每迟延一日，扣除相当于本项目协议价款总金额千分之二的款项。
2. 因不可归责于乙方的原因而造成工作迟延的，乙方提交服务成果的时间自动顺延，乙方不构成违约，同时甲方应补偿乙方因此多支出的成本。

（二）协议价款迟延支付责任

1. 甲方未按协议约定按时足额向乙方支付款项的，甲方每迟延支付一日，应支付相当于本项目协议价款总金额千分之二的违约金。
2. 甲方延迟十日以上的，乙方有权中止本协议履行，直至甲方付款为止，且乙方有权选择单方解除本合同，除上述违约金继续计算外，甲方应向乙方支付未支付款项。

（三）违反工作方法责任

1. 乙方未使用双方约定的方法进行数据服务，或因自身原因，而形成明显不准确的服务成果时，乙方应将不准确的服务成果对应的协议价款部分或全部退还甲方。偏差程度按照问题实际发生及严重程度及其所占实际完成工作量的比例由双方协商确定。
2. 甲方对于乙方工作成果的验收标准是依照双方确认的《项目计划书》或双方在项目进行过程中就具体工作要点确认的《工作备忘录》。甲方如认为乙方工作有不合于《项目计划书》或《工作备忘录》规定之要求时，应于服务成果移交甲方之日起 5 个工作日内以书面异议形式向乙方提出。逾期未提出书面异议，视同无异议。异议提出后，双方应根据专业调查行业的技术要求作出合理处理，甲方不得依照其主观判断要求乙方更改服务所得数据及结论，甲方也不应以部分异议作为拒付全部余留款项之理由。
3. 甲方、乙方有义务保证其授权邮箱的账号及数据安全，防止被第三人盗用、侵占或损坏等。甲方乙方的授权邮箱或其他联系方式有变化的，应该在发生变化后 24 小时内以盖章的书面文件，或通过原授权邮箱发送邮件的形式告知对方。如发生变化的一方迟延告知，对方向原邮箱或原联系方式提交成果或其他文件视为发生变化一方已经收到。

(四) 保密责任

1. 乙方对服务所取得的数据与研究结论及甲方在服务过程中提供的属于保密范畴的项目文件承担保密责任。乙方未按本约定履行保密责任时，乙方承诺按甲方的实际损失进行赔偿。但乙方使用同样或类似技术为其他客户针对类似项目和内容另行开展的研究，本项条款不适用之。
2. 乙方拥有本项目计划书及相关格式、提纲设计、问卷设计、分析提纲格式、分析方法及报告格式等技术及内涵之所有权，非经乙方书面同意，甲方不得向任何乙方的同业机构出示或转移。甲方违反本款之约定时，乙方有权追究甲方因泄密导致的民事或刑事责任以及损害赔偿。
3. 甲方应对乙方向甲方提交的个人信息数据（若有）承担保密责任，甲方仅限在个人信息主体的授权范围内使用，不得违反法律规定，如因此导致乙方遭受追诉或者给乙方造成任何损失，包括但不限于乙方对任何第三方应承担的责任，甲方应承担全部赔偿责任。

七、 其他事项

(一) 服务变更

在服务过程中，若甲方要求变更服务内容时，双方应另行签订《补充协议》确定变更内容，包括但不限于服务范围、工作时间及协议价款等。

(二) 文件效力

经双方盖章确认的《项目计划书》、《工作备忘录》均为本协议之附件，具有与本协议同等之法律效力。根据项目进展而在后续工作中签订的补充协议之条款，若和本协议及上述文件中的条款不一致，则以后约定的条款为准。

(三) 通知与送达

1. 本协议所要求的或允许的作出所有通知及其他通讯（以下简称“通知、通讯”）均应发往本协议明示的联系人、通讯地址。当事人变更通讯地址，应及时通知另一方。如因任何一方提供的通讯地址不准确、不可用或变更后未及时通知另一方导致该方未收到通知的，该通知应视为已送达，后果由该方自行承担。
2. 双方进一步就协议发生争议时相关文件和法律文书送达地址及法律后果如下：
 - 1) 双方确认在协议发生争议时其有效的通知送达地址为本协议明示的通讯地址。

- 2) 双方确认该送达地址的使用范围除了包括双方非诉时各类通知、协议等所有往来文件外，还包括就协议发生争议时相关文件和法律文书的送达，同时包括在争议进入仲裁、民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序。
- 3) 一方的送达地址需要变更时应当履行通知义务，须提前 7 个工作日通过书面函件向另一方进行通知。在仲裁及民事诉讼程序中当事人地址变更时应当向仲裁机构、法院履行送达地址变更通知义务。

(四) 损失的计算

本项目及本协议所称之违约损失及所涉及的相关损害后果是指可计量的、有客观证据（由双方认定及来自独立之第三者）支持的直接经济损失。

(五) 协议终止

本协议因自然灾害、政策因素或法律认定的不可抗力或双方书面同意提前终止而导致不能完全执行时应予终止。任何一方终止协议，均应签署书面《终止协议》。鉴于本协议项下的首付款系属用于项目前期执行的实际费用，如存在下列任一情形，乙方无需退还甲方已支付的款项：

1. 由于不可抗力或甲方单方面原因，导致本协议无法继续履行或继续履行已无实际意义，经甲乙双方协商终止本协议的；
2. 由于甲方的违约行为，导致本协议无法继续履行或继续履行已无实际意义，乙方单方面提出终止本协议的。

(六) 互不雇佣条款

协议双方在本项目合作期间及本项目结束一年内，任何一方不得雇佣对方参与本次项目的工作人员，且有权依法追究违约方之法律责任并请求损害赔偿。

(七) 法律依据及法律解决方案

本协议适用中华人民共和国的现行法律。本协议履行过程中若发生争议，甲、乙双方应友好协商解决。协商不成，双方可将争议提交信阳仲裁委员会按照当时有效的仲裁规则进行仲裁。双方同意，争议内容涉及研究机构与客户之间、研究机构与被访对象之间的行业术语以及行业规则的问题时，如本协议无约定，则参照国际商会与欧洲民意与市场研究协会制定的《市场研究和社会研究的国际准则》进行裁决。

因争议解决而产生的费用，包括但不限于仲裁费、律师费、公证费、保险费、保全费、差旅费等维权费用，由败诉方承担。

(八) 本协议的签订与修改

本协议壹式肆份，甲乙双方各执两份。本协议自双方单位盖章当日起生效。

(以下无正文)

甲方（盖章）：



签字人：

袁岳

乙方（盖章）：



签字人：

袁岳印

附件

本合同正文与附件具有同等法律效力，与附件约定内容不一致的，以附件约定为准。本合同附件及国家或项目所涉区域相关法律法规政策在合同期间内如发生变更的，以变更后的为准。

附件 1、《项目委托单位及承担单位情况》

附件 2、《报价表》

附件 3、《项目计划书》

附件 4、《项目成果接收和结项确认回执》

附件 1：项目委托单位及承担单位情况

项目委托单位及承担单位情况

委托单位 (甲方)	名称	信阳市营商环境服务中心		
	法定代表人	苏新荣		
	联系人	耿龙		
	通讯地址	信阳市羊山新区新七大道人防大厦九层		
	电 话	18595803976	邮箱	xysyshjzx@126.com
承担单位 (乙方)	名称	北京零点零点市场调查有限公司		
	法定代表人	袁岳		
	联系人	陈强		
	通讯地址	北京市朝阳区酒仙桥中路 24 号院 1 号楼 7 层		
	电 话	13613838151	邮箱	chenqiang@idataway.com

附件 2：报价表

完成年份	工作说明		数量	单价 (元)	合价 (元)	
2024 年	《2024 年信阳市实施高质量发展支撑引领行动打造一流营商环境工作方案》编制		1	322800	322800	
	方案设计	坚持市场化、法治化、国际化发展导向，突出改革系统性、整体性、协同性，深化研究世界银行新一轮营商环境评估体系，学习借鉴省内外营商环境最佳实践，以市场主体获得感和满意度为评价标尺，研究形成具有信阳特色、市场所需的营商环境行动方案。	1	8250	8250	
	案头研究	梳理短板弱项、整理工作要点、开展对标研究、撰写优化举措	27	6350	171450	
	部门座谈	对各指标进行线下部门座谈，收集各部门对改革举措的建议，并在一定范围内征求人大代表、政协委员和部分中小微企业的意见。	27	2000	54000	
	方案撰写	结合部门建议，对 2024 年营商环境的改革举措进行修改，撰写并完善 2024 年行动方案，助力信阳市营商环境建设工作高位统筹、精准施策、融合创新、系统集成，充分发挥营商环境改革对经济社会高质量发展的牵引作用。	27	3300	89100	
	3 期信阳市营商环境智慧监测服务			3	611300	1833900
	监测方案设计	将结合信阳市营商环境工作要求，坚持问题导向、目标导向、结果导向，跟踪全市牵头部门、配合部门以及全市八县三区四管理开发区的营商环境政策落实情况以及每季度营商环境优化情况，推动解决信阳市营商环境中存在的突出问题，并提出优化营商环境整改意见。	3	12000	36000	
	问卷设计	监测指标与问卷设计、企业满意度问卷设计。结合当前国家、河南省在相关指标领域的政策要求以及信阳市本年度的营商环境工作重点，设计各指标问卷。指标填报培训与答疑。围绕指标填报的口径、填报周期安排，企业满意度调查注意事项、调查周期安排等组织测评前培训。	3	100800	302400	

完成年份	工作说明		数量	单价 (元)	合价 (元)
	填报培训与答疑	每次监测在完成问卷设计后，面向参评单位各业务部门，围绕指标填报的口径、填报周期安排，企业满意度调查注意事项、调查周期安排等组织测评前培训。	3	20000	60000
	确定监测对象与评分细则	明确各指标的调查范围及对象、题目的填报口径和填报时间范围，设计 22 个指标问卷和企业问卷评分细则。	3	21000	63000
	数据采集	拟采用公司针对营商环境监测工作定制开发的集合数据采集、回收监测、对比分析在内的系统平台统一进行填报采集。通过电话访谈、网络问卷、短信链接推送等形式采集企业满意度的数据。网络问卷计划借助线上系统开展。	3	83000	249000
	数据复核与整理	对指标端数据进行逐题核验，保证数据的真实准确。对企业满意度数据进行清洗、查错，保证数据的真实准确。加减分项、企业诉求的材料核验。	3	153000	459000
	数据分析与计算	整理分析审核清洗后的数据，测算指标得分排名、县区得分排名、管理开发区得分排名、相关指标得分、企业满意度结果、牵头部门得分排名、责任部门得分排名。	3	30500	91500
	报告撰写	市级、县、区、管理开发区、企业满意度报告撰写	3	131000	393000
	人员驻点	招聘专职人员在数据收集、报告撰写等关键环节常驻信阳。	3	60000	180000
2025 年	1 期信阳市营商环境智慧监测服务		1	611300	611300
	监测方案设计	将结合信阳市营商环境工作要求，坚持问题导向、目标导向、结果导向，跟踪全市牵头部门、配合部门以及全市八县三区四管理开发区的营商环境政策落实情况以及每季度营商环境优化情况，推动解决信阳市营商环境中存在的突出问题，并提出优化营商环境整改意见。	1	12000	12000
	问卷设计	监测指标与问卷设计、企业满意度问卷设计。结合当前国家、河南省在相关指标领域的政策要求以及信阳市本年度的营商环境工作重点，设计各指标问卷。指标填报培训与答疑。围绕指标填报的口径、填报周期安排，企业满意度调查注意事项、调查周期安排等组织测评前培训。	1	100800	100800

完成年份	工作说明		数量	单价 (元)	合价 (元)
	填报培训与答疑	每次监测在完成问卷设计后，面向参评单位各业务部门，围绕指标填报的口径、填报周期安排，企业满意度调查注意事项、调查周期安排等组织测评前培训。	1	20000	20000
	确定监测对象与评分细则	明确各指标的调查范围及对象、题目的填报口径和填报时间范围，设计 22 个指标问卷和企业问卷评分细则。	1	21000	21000
	数据采集	拟采用公司针对营商环境监测工作定制开发的集合数据采集、回收监测、对比分析在内的系统平台统一进行填报采集。通过电话访谈、网络问卷、短信链接推送等形式采集企业满意度的数据。网络问卷计划借助线上系统开展。	1	83000	83000
	数据复核与整理	对指标端数据进行逐题核验，保证数据的真实准确。对企业满意度数据进行清洗、查错，保证数据的真实准确。加减分项、企业诉求的材料核验。	1	153000	153000
	数据分析与计算	整理分析审核清洗后的数据，测算指标得分排名、县区得分排名、管理开发区得分排名、相关指标得分、企业满意度结果、牵头部门得分排名、责任部门得分排名。	1	30500	30500
	报告撰写	市级、县、区、管理开发区、企业满意度报告撰写。	1	131000	131000
	人员驻点	招聘专职人员在在数据采集、报告撰写等关键环节常驻信阳。	1	60000	60000
合计					2768000

附件 3：《项目计划书》

信阳市市场主体软环境优化提升咨询项目方案

结合信阳市营商环境建设现状，围绕推进“六全”系统性改革和满足市场主体高质量发展需求，构建横向协同、纵向联动的营商环境建设工作推进机制，推动信阳市营商环境实现系统性改革。聚焦打造市场化、法治化、国际化一流营商环境，常态化监测营商环境建设成效，查找问题不足，精准提出整改提升的对策举措，助推营商环境改革步伐加快，更大力度激发市场活力。

一、工作内容

在强化“顶层设计、数字赋能、企业需求”的总体思路下，助力信阳市营商环境建设工作高位统筹、精准施策、融合创新、系统集成，充分发挥营商环境改革对经济社会高质量发展的牵引作用，将营商环境的核心要素由政策政务服务转向产业生态构建，把优化营商环境融入兴产业、促招商全过程，打造全省一流营商环境建设高地。此次拟开展 2024 年信阳市营商环境行动方案谋划、信阳市营商环境智慧评价服务等，进一步明确信阳市新一轮营商环境改革的战略定位、发展路径。

（一）2024 年信阳市营商环境行动方案谋划

营商环境提升方案编制的基础是了解信阳市各部门营商环境工作进展情况，发现其工作推进落实过程中的问题与不足，困难与建议，并据此提出营商环境优化提升的方向、意见建议、具体举措。方案编制将坚持市场化、法治化、国际化发展导向，突出改革系统性、整体性、协同性，深化研究世界银行新一轮营商环境评估体系，学习借鉴省内外营商环境最佳实践，以市场主体获得感和满意度为监测标尺，通过开展前期研究、组织专题对标等，研究形成具有信阳特色、市场所需的营商环境行动方案，为 2024

年全市营商环境建设提供总纲领和“施工图”，为全力全面打造营商环境提供硬核支撑。

1. 时间安排

约需 2-3 个月

1.1 实施步骤

通过开展前期研究、组织专题对标、征集多方意见、方案定稿发布、任务拆分督办等五大环节，制定具有针对性可落实的 2024 年信阳市营商环境行动方案，引导全市营商环境改革工作。

一是开展前期研究，谋划方案框架。通过梳理全省营商环境监测、信阳市季度监测等相关资料，系统整理信阳市营商环境改革推进落实情况，分析突出短板，挖掘问题原因。立足信阳市营商环境改革成效及不足，跟踪研究世界银行新一轮营商环境评估体系及最新动向，归集整理国家级、省级层面迭代更新的各项改革举措，结合相关领域专家学者的意见建议，研判当前优化营商环境新形势及新要求。组织调研走访，了解市场主体普遍关心事项，掌握部门工作推进的痛难堵点，高位部署，内外兼修，分析信阳市营商环境发展走向和改革创新举措，梳理 2024 年信阳市营商环境行动方案基本框架和核心要点，形成《2024 年信阳市实施高质量发展支撑引领行动打造一流营商环境工作方案（基本框架）》。

二是组织专题对标，提升服务质效。全面对标北京、上海、广州、深圳、苏州、郑州等省内外先进城市的基本经验和典型做法，拟以打造市场化、法治化、国际化一流营商环境为目标，选取信阳市突出问题短板开展专题对标研究，在努力赶超先进的基础上，立足信阳市实际情况，提出具有本土性的创新理念和改革举措，深化信阳市营商环境改革成效，提升企业满意度和群众获得感，形成《工作方案》（初稿）。

三是征集多方意见，优化改革举措。在前期基础研究、专题对标分析

等案头工作的基础上，结合专家对话、调研走访等一系列工作，拟定《2024年信阳市实施高质量发展支撑引领行动打造一流营商环境工作方案》（征求意见稿）。征求市级相关部门的意见，并在一定范围内征求人大代表、政协委员和部分中小微企业的意见。汇总整理各方建议，研判删减调整形成“《工作方案》（审议稿）”。

四是方案定稿发布，指引改革方向。将《2024年信阳市营商环境行动方案（审议稿）》经市人民政府同意，以市政府办名义下发至各部门、县（区）和管理（开发）区实施，为2024年营商环境的各项工作提供参考。

五是行动任务拆分，常态督办跟进。将行动方案中的各项改革任务按照最小颗粒度进行细化拆分，明确部门、内容和时限，以此为依据对部门开展常态化督办，直至任务落地。

1.2 工作成果

- **先进地区优化营商环境年度工作思路拆解表**，表中包括任务关注点、先进地区做法等。
- **《2024年信阳市实施高质量发展支撑引领行动打造一流营商环境工作方案》**，方案中包括指导思想、提升方案、保障措施等。
- **《2024年信阳市实施高质量发展支撑引领行动打造一流营商环境工作方案任务分解表》**，将优化提升方案按任务细项进行拆分，表中包括重点任务、推进流程、完成时限、任务牵头单位、任务配合单位等。

（二）信阳市营商环境智慧监测服务

信阳市营商环境智慧监测服务具体包括两部分：一是指标体系设计、问卷设计、监测培训、数据采集、数据核验，撰写监测报告等工作，在认真分析数据的基础上，最终形成信阳市营商环境监测总报告和各分报告。二是满意度调查工作，采用问卷调查、电话回访等方式开展客观数据、企业满意度数据采集工作，对采集数据进行梳理归类整理，调查分析企业对办理各项业务和当地营商环境直观感受与满意度，最终形成信阳市营商环境监测企业满意度报告。

1. 监测原则

一是对接国际，先进可比。以《优化营商环境条例》《河南省优化营商环境条例》为指导，基于中国营商环境监测指标体系，参考世界银行 Business Ready 监测体系，构建符合信阳实际的营商环境监测体系和监测机制，采用国际通用的前沿距离法，实现与国际国内先进可比。

二是标杆引领，鼓励创新。在监测中梳理总结各县（区）、各开发区创新的改革政策和便民服务举措，鼓励县（区）、各开发区在解决体制机制性障碍方面积极探索原创性、差异化的措施，挖掘全省改革创新举措和典型经验做法，形成一批可复制推广的典型案列，推动县（区）、各开发区积累改革经验，更好发挥标杆引领带动作用。

三是多元视角，客观公正。采用无感监测、部门填报、大数据分析、明察暗访、市场主体调查、公开信息分析等多种方式采集数据并交叉验证确保所获信息的真实性、准确性和完整性，客观、公正、全面反映全市营

商环境现状

四是评辅结合，以评促优。通过监测前培训、监测中辅导、监测后分析，聚焦市场主体需求、优化监管服务、激发市场活力，发现存在的薄弱环节和关键问题，推动县（区）、各开发区找准进一步深化营商环境改革的发力点，有针对性地完善政策、推进工作。

1.1 监测对象

指标领域监测对象包括浉河区、平桥区、羊山新区 3 个市辖区，潢川县、光山县、息县、新县、罗山县、商城县、淮滨县、固始县 8 个县，上天梯管理区、南湾湖风景区、鸡公山管理区、信阳高新技术产业开发区 4 个开发区。

1.2 监测内容

1.2.1 营商环境指标监测

在问卷设计方面，营商环境指标监测工作以国家营商环境评价体系、世界银行B-Ready指标体系、河南省营商环境评价体系为基础，结合国家、河南省、信阳市的年度工作重点，进行监测指标体系设计。关于**数据采集方式**，将持续强化营商环境数据的无感监测，通过市直单位对县区数据直接提取，减少部门填报负担，提升营商环境工作效能。关于**数据核验方式**，项目组将采取材料书面比对、企业调研、网上核查、现场磋商等多种方式，确保得到准确无误的客观数据，以及采用政企双数据源交叉核验的方式反应营商环境的实际情况。

1.2.2 市场主体满意度调查

在省评企业满意度调查问卷的基础上，优化设计信阳市市场主体满意

度专项调查问卷和综合调查问卷，并通过在线推送、电话访谈、扫码填答等方式收集数据。

(1) **市本级一级指标**。通过满意度专项问卷开展调查，调查对象为监测周期内在域内办理过相关业务的全量企业。

(2) **营商环境指标牵头单位、配合单位**。通过满意度综合问卷开展调查。拟借助企业码服务平台、信阳发布微信公众号、市政府门户网站等渠道面向全市范围市场主体、办事群众、基层工作人员发放调查问卷。

1.2.3 市场主体诉求解决

一方面将各类反馈渠道的涉企诉求按时办结率和回访满意度纳入各牵头单位和配合单位的监测成绩。另一方面针对企业调查中满意度分值低并提出明确诉求或反馈具体问题的市场主体进行抽查回访，了解其反馈问题的深层次原因、影响因素等，为下一步针对性解决问题提供参考。

1.2.4 单独加分和扣分项

结合信阳市营商环境工作要求，为营商环境指标牵头单位和指标配合单位设置加分和扣分项指标体系。

(1) **设立单独加分项**。将各指标工作责任单位（包括指标牵头部门、配合部门）在优化营商环境工作中的新闻宣传、工作创新作为单独加分项。各部门填写《信阳市营商环境监测加分项申报表》，报送相关佐证材料，项目组依据报送材料进行综合评分。

(2) **设立单独扣分项**。各部门在营商环境工作中被国家部委、省委省政府通报批评，存在重大负面舆情事件，材料报送不及时、工作不配合，提供虚假数据或佐证材料，干扰企业满意度调查等情况将被计入扣分项。

2.1 监测周期

本次服务周期为自合同签订之日起至 2025 年 6 月，服务期限内共需开展 4 次监测。

2.1.1 监测流程

信阳市营商环境智慧监测将按照方案设计、指标培训、数据采集、数据核验、数据分析、报告撰写共六个步骤展开。

2.1.2 方案设计

项目前期方案设计的精细程度将直接关系到研究成果，为保证评价结果的真实、科学、客观，根据招标文件要求，零点将重点关注项目整体方案设计、评价指标体系设计和问卷设计三部分内容。

一是项目方案设计。基于招标方需求，项目方案中将对监测内容、工作路径、研究方法、工作日程安排、成果保障等方面进行详细论述，形成《信阳市营商环境智慧监测服务方案》。

二是评价指标体系设计。基于招标方需求，将突出政府服务意识和工作效率考核，根据事权不同，分别设计形成市、县、市辖区、开发区等 4 套评价指标体系。

三是调查问卷设计。根据评价指标体系中各维度指标，分别设计客观数据调研问卷、企业满意度调研问卷和暗访调查问卷

2.1.3 监测培训

为保证营商环境监测工作的顺利开展，零点公司设计了系统化的培训体系。培训对象为政府相关部门的主管领导及具体工作人员。培训内容将既包括营商环境监测的内容更新，又涵盖调查问卷的填答说明等操作性问题。

2.1.4 数据采集

项目组根据委托方需求，针对评价客观数据采集、企业满意度数据采集和明察暗访数据采集三类内容，分别采取不同的采集方法，在市直单位数据调取、客观数据填报、企业满意度调查的基础上增加现场磋商、企业访谈等。

2.1.5 数据核验

将针对各地区、各部门填答的问卷数据展开数据核验工作。各个指标所考核的题目，项目组将基于佐证材料填报指引对各题目拟定核验标准，依据统一、准确核验标准来保证数据的真实性和公平性。

2.1.6 数据分析

在采集多方数据资料的基础上，将运用前沿距离计算法、描述性统计分析（如频数分析、交叉分析等）等对收集的数据资料进行分析，科学测算监测单位各项指标的得分和营商环境表现。同时，强调企业主观感受的重要地位，对企业满意度进行测算。

2.1.7 报告撰写

对信阳市全域营商环境现状进行全面监测，分析信阳市营商环境的现状、特点和存在的问题，并结合实际提出具有前瞻性、针对性和可操作性的改革措施路径和建议。

2.3 监测成果

4 期监测报告将同步提供纸质版和电子版。

1. 《信阳市营商环境监测报告》，1 期 1 份，4 期共 4 份；
2. 《信阳市 XX 县营商环境监测报告》，8 县 1 期 1 份，4 期共 32 份；
3. 《信阳市 XX 区营商环境监测报告》，3 区 1 期 1 份，4 期共 12 份；

4. 《信阳市 XX 开发区营商环境监测报告》，4 开发区 1 期 1 份，4 期共 16 份；
5. 《信阳市企业满意度季度调查报告》，1 期 1 份，4 期共 4 份；
6. 《信阳市企业反映问题清单》，1 期 1 份，4 期共 4 份；
7. 《信阳市市直、县（区）、管理（开发）区加减分项清单》，1 期 1 份，4 期共 4 份；
8. 其他相关材料。

附件 4：《项目成果接收和结项确认回执-2024》

信阳市市场主体软环境优化提升咨询项目成果接收和结项确认回执

合同编号	CBR240267
项目名称	信阳市市场主体软环境优化提升咨询项目
<p>确认内容：</p> <p>甲方已于 2024 年 月 日收到乙方按《信阳市市场主体软环境优化提升咨询项目数据服务协议》约定提交的 2024 年度项目最终成果。</p> <p>乙方于 2024 年 月 日完成了《信阳市市场主体软环境优化提升咨询项目数据服务协议》约定的 2024 年度工作内容，对应金额为 元。经甲乙双方共同确认，该部分对应的工作方法和工作结果符合协议要求，可以结项。</p>	
<p>确认方：</p> <p>甲方（盖章）：信阳市营商环境服务中心</p> <p>乙方（盖章）：北京零点市场调查有限公司</p>	

备注：

①甲方需在盖章处加盖公章。

②请将回执原件盖章后回寄给乙方(公司地址:北京市朝阳区酒仙桥中路 24 号院 1 号楼 7 层)。

附件 5：《项目成果接收和结项确认回执-2025》

信阳市市场主体软环境优化提升咨询项目成果接收和结项确认回执

合同编号	CBR240267
项目名称	信阳市市场主体软环境优化提升咨询项目
<p>确认内容：</p> <p>甲方已于 2025 年 月 日收到乙方按《信阳市市场主体软环境优化提升咨询项目数据服务协议》约定提交的 2025 年度项目最终成果。</p> <p>乙方于 2025 年 月 日完成了《信阳市市场主体软环境优化提升咨询项目数据服务协议》约定的 2025 年度工作内容，对应金额为 元。经甲乙双方共同确认，该部分对应的工作方法和工作结果符合协议要求，可以结项。</p>	
<p>确认方：</p> <p>甲方（盖章）：信阳市营商环境服务中心</p> <p>乙方（盖章）：北京零点市场调查有限公司</p>	

备注：

①甲方需在盖章处加盖公章。

②请将回执原件盖章后回寄给乙方(公司地址:北京市朝阳区酒仙桥中路 24 号院 1 号楼 7 层)。