

## 服务协议

委托人（甲方）：北京市海淀区文化和旅游局

法定代表人：黄英

地址：北京市海淀区西四环北路 11 号

受托人（乙方）：北京品智文化旅游发展有限公司

法定代表人：王亮

地址：北京市海淀区畅茜园雪芳里 6 号楼 1 层 102-A39

根据《中华人民共和国民法典》等有关法律法规的规定，甲乙双方本着平等自愿的原则，经友好协商，就海淀区等级旅游景区、帐篷露营地业态监管和服务质量提升项目达成一致，签订服务协议如下。

### 第一部分 服务内容和要求

#### 第一条 服务内容

为推动等级景区、帐篷露营地等业态对标《旅游景区质量等级管理办法》《旅游景区质量等级划分》（GB/T 17775-2024）《休闲露营地建设与服务规范第 3 部分帐篷露营地》（GB/T 31710.3-2015）等行业标准实现规范化运营，以标准化建设划定服务底线、明确质量标杆。针对性排查化解帐篷露营地安全隐患等各类行业风险点，筑牢安全生产防线；业态投诉响应与办理闭环机制，实现投诉快速处置、有效反馈，切实保障游客合法权益，提升区域文旅形象塑造，为海淀区旅游行业健康有序可持续发展提供坚实支撑。

一是《旅游景区质量等级划分》（GB/T 17775-2024）及相关评定细则，《关于对旅游景区质量等级管理工作中若干问题的解释》，文化和旅游部关于《加强旅游服务质量监管、提升旅游服务质量的指导意见》（2021 年），《北京市文化和旅游局旅游服务质量提升工作方案》等。

二是文化和旅游部等十四部门印发《关于推动露营旅游休闲健康有序发展的指导意见》，国家体育总局、发展改革委八部门印发《户外运动产业发展规划（2022-2025年）》，北京市文化和旅游局等十三部门印发《关于规范引导帐篷露营地发展的意见》，以及《休闲露营地建设与服务规范第3部分帐篷露营地》（GB/T31710）等。

以上规范如有更新，以国家、地方、行业最新标准为准。在实施本项目期间除应遵循上述规范外，还应遵循未列出的其它法律、法规及相关国家、地方、行业标准规范。

甲方委托乙方开展海淀区等级旅游景区、帐篷露营地业态监管和服务质量提升项目，详情参阅本合同附件。

## 第二条 项目服务周期

该项目服务期限为自合同签订之日起至2026年11月15日止，或至本协议约定之工作内容全部完成之日止（以较晚者为准）。

## 第二部分 服务期限

第三条 本项目服务期限从本协议签署之日起至本协议约定之工作内容全部完成，但本协议规定的保密和知识产权条款内容不随服务完成而解除。

## 第三部分 费用及支付周期

第四条 根据协议，甲方向乙方支付服务费用，共计人民币470000元（大写肆拾柒万元整）。

该服务费用已包含乙方提供服务所需缴纳的税费。

## 第五条 付款方式

双方协议签署后，甲方收到乙方开具的正规发票后，甲方在10个工作日内向乙方支付合同总价70%的价款，即人民币329000元（大写叁拾贰万玖仟元整）。

甲乙双方完成项目验收、签署验收合格报告，甲方收到乙方开具的正规发票后，甲方在10个工作日内向乙方支付合同总价30%的价款，即人民币141000元（大写壹拾肆万壹仟元整）。

如果约定的甲方付款日期处于甲方年终封账期内或受财政资金拨付进度影响，甲方将顺延到封账期后付款，并将不承担延迟（逾期）付款的违约责任。

#### **第六条 乙方的账号信息**

开户名称：北京品智文化旅游发展有限公司

开户行：招商银行股份有限公司北京丽泽商务区支行

账号：110938956410401

联系人：张月

联系电话：15701589608

电子邮箱：pzly0709@126.com

乙方保证上述信息真实、准确，乙方的上述信息发生变化的，应至少于甲方付款10个工作日前书面通知甲方，否则由此导致的错付、无法支付等所有法律后果均由乙方自行承担。

#### **第七条 甲方发票抬头及账号信息**

开户名称：北京市海淀区文化和旅游局

纳税人识别号：111101080000579048

地址：北京市海淀区西四环北路11号海淀区政府第二办公区

电话：010-82617811

### **第四部分 权利与义务**

#### **第八条 甲方权利与义务**

- 1、甲方有权按本协议约定要求乙方按时完成项目方案中包含的各项服务；
- 2、甲方有权对乙方执行本协议的范围、方法和内容进行审核。

#### **第九条 乙方权利与义务**

- 1、乙方按照本协议约定如期从甲方收取服务费用；
- 2、乙方应依据双方确认的项目内容按时完成各项工作。

**第十条** 本协议签署之日起至本协议约定之工作内容全部完成内，甲方有权对乙方各项服务情况进行监督检查，如发现乙方未按照合同约定开展服务工作的，甲方有

权要求乙方整改，乙方拒不整改或者整改后仍然不符合合同约定的，甲方有权解除合同。

履约验收方案：乙方完成全部工作内容后向甲方提交项目验收申请及全部交付成果（不限于纸质材料、excel/word/PDF等格式的电子文档、音频、视频、照片等项目中所涉及的过程成果及最终成果）。甲方应在收到申请及成果后【15个工作日】内组织验收。若验收不合格，甲方应出具书面意见说明理由，乙方应在【15个工作日】内完成整改并重新提交验收。甲方无正当理由逾期未组织验收的，视为验收通过，但乙方的交付成果存在重大隐蔽瑕疵的除外。

履约验收的内容：根据磋商文件、响应文件及国家行业有关标准，针对该项目磋商文件中每一项商务、技术要求及双方签订的合同内容进行履约验收。

验收标准：乙方为甲方提供的相关服务应符合国家或相关行业的标准。

## 第五部分 协议的变更与解除

### 第十一条 工作延期责任

除非有甲方可谅解的情形，或基于不可抗力，乙方因自身原因导致项目未能按时完成，如迟延超过三十个工作日，甲方有权终止本协议；乙方应按服务工作量占总工作量的比例退还甲方已经支付的服务费（计算公式：退款金额=已支付金额×（1-已完成工作量比例））。

### 第十二条 违约责任的损害赔偿

甲乙双方应严格履行本协议条款，如有违约，违约方应承担给守约方造成的直接经济损失（不包括间接损失），损失赔偿上限为合同总价的20%。

## 第六部分 服务成果的权利归属及保密条款

第十三条 双方确定，乙方所完成的服务成果的所有权利，包括但不限于知识产权、专利申请权和所有权，归甲方所有。

第十四条 未经甲方书面许可乙方不得将服务成果及相关资料向任何第三方泄露该保密的全部或部分内容。一方违反上述保密义务的，应承担相应的违约责任并赔

偿由此造成的损失。

### 第七部分 免责条款

**第十五条** 因水灾、火灾、地震等或其他不可抗力因素致使本协议不能履行或不能完整履行时,协议双方均不承担法律责任,但双方应在相互信任的基础上协商解决。但受影响方应在不可抗力发生之日起3日内书面通知本协议的其它方,并在不可抗力发生之日起10日内向其它方提供由有关部门出具的不可抗力证明,不可抗力消除后,双方应协商确定后续履行期限,合理顺延。

**第十六条** 因国家政策或政治原因致使本协议不能履行或不能完全履行时,协议双方均不承担法律责任,但双方应互尽通知和协助义务,待原因消除后另签订补充协议。

### 第八部分 争议的解决

**第十七条** 双方因执行本协议发生的或者与本协议有关的一切争议,均应通过友好协商解决。若协商不成双方约定由甲方住所地有管辖权的人民法院裁决。

### 第九部分 其他

**第十八条** 本协议一式肆份,甲方执贰份,乙方贰份,自双方盖章并经法定代表人或授权代表签字之日起生效。

**第十九条** 本协议未尽事宜双方可签订补充协议。

甲方(盖章):北京市海淀区文化和旅游局  
法定代表人或授权代表签字:

日期:2016年6月2日



卫东

乙方(盖章):北京品智文化旅游发展有限公司  
法定代表人或授权代表签字:

日期:2016年6月2日



## 合同附件（附具体工作任务清单）

### 一、工作任务清单

通过开展海淀区等级旅游景区、帐篷露营地业态监管和服务质量提升项目工作，规范等级旅游景区、帐篷露营地经营，持续提升服务质量，促进文化和旅游业态健康有序发展，保障市场主体和人民群众的合法权益和预付费安全。以下为具体工作任务清单：

#### 1. 等级旅游景区业态监管与服务质量提升

- (1) 完成 2 家 3A 级景区评定指导工作；
- (2) 督促海淀区 4A、5A 级景区依据北京市文旅局评定结果进行问题整改；
- (3) 完成 8 家等级景区市级服务质量暗访问题整改；
- (4) 完成 16 家等级景区暗访检查与整改；
- (5) 完成 5 家等级景区市级年度复核指导；
- (6) 完成 5 家 3A 级景区区级年度复核；
- (7) 接听或拨打咨询和调解电话 594 个；
- (8) 专题培训 1 天；
- (9) 完成 16 家等级景区宣传环境布置。

#### 2. 帐篷露营地业态监管与服务质量提升

- (1) 编写《海淀区帐篷露营地建设和管理指引》1 套；
- (2) 完成 25 家帐篷露营地备案踏勘排查风险；
- (3) 完成 25 家行业准入审查及核准；
- (4) 摸排和动态更新 25 家帐篷露营地台账信息，形成帐篷露营地台账 1 份；
- (5) 完成 25 家帐篷露营地地区级服务质量暗访及问题整改督促、辅导；
- (6) 完成 6 家帐篷露营地地区级年度复核工作；
- (7) 常态化设置 1 部热线电话，及时解答相关问题，预计将接听或拨打咨询电话和调解电话 2243 个；
- (8) 处置帐篷露营地舆情事件 6 件，包括政策解释、现场核查、多方沟通、诉

求处置等；

(9) 完成线上专题培训 2 次；

(10) 完成气象预警应急处置 500 次；

(11) 完成证据固定和违法线索移交案件 10 个。

## 二、预算明细

序号	分项名称	单价(元)	数量	合价(元)	备注
1	海淀区等级旅游景区业态监管业态监管和服务质量提升	195518	1	195518	包含为完成海淀区等级旅游景区业态监管业态监管和服务质量提升工作全部相关费用
2	海淀区帐篷露营地业态监管和服务质量提升	274482	1	274482	包含为完成海淀区帐篷露营地业态监管和服务质量提升工作全部相关费用
总价(元)				470000	完成本项目的全部相关费用

### 1、海淀区等级旅游景区业态监管业态监管和服务质量提升

序号	分项名称	单价(元)	数量	合价(元)	备注
1	等级景区评定指导、市级区级复核指导及年度复核专家劳务费	1000	36	36000	3A 级景区评定指导(2 家)、市级复核指导(5 家)、区级复核(5 家)共 12 家景区,每家景区 3 位专家,每天 1 家景区,共计 36 人次,每人每天劳务费 1000 元计算。
2	等级景区评定指导、市级区级复核指导及年度复核工作人员劳务费	540	24	12960	预计 12 家景区,每家景区 2 位工作人员,每天 1 家景区,共计 24 人次,每人每天劳务费按照 540 元计算。
3	等级景区评定指导、市级区级复核指导及年度复核工作租车费	1000	12	12000	12 家景区,每天租 7 座商务车 1 辆,每天租金 1000 元,不含超公里超时(每日 100 公里 8 小时,超出部分:5 元/公里、50 元/小时)。
4	等级景区评定指导、市级区级复核指导及年度复核工作餐饮费	40	84	3360	12 家景区,每天 1 家景区,每天有 3 名专家、2 名工作人员、1 名司机、1 名文旅局工作人员,共计 84 人次,每人每天餐饮费按 40 元计算。
5	等级景区评定指导、市级区级复核指导及年度复核报告编制人员劳务费	540	18	9720	12 家景区,每家景区编制 1 份检查报告,1 份检查报告编制预计 1.5 人天,共计 18 人次,每人每天劳务费按照 540 元计算。
6	督促海淀区 4A、5A 级景区依据北京市文旅局评定结果进行整改,提升景区服务质量	540	8	4320	督促海淀区 4A、5A 级景区依据北京市文旅局评定结果进行整改工作预计需要 8 人天的工作时间,每人每天劳务费按照 540 元计算。
7	8 家等级景区市级服务质量暗访问题整改	540	8	4320	8 家等级景区市级服务质量暗访问题整改工作预计需要 8 人天,每人每天劳务费按照 540 元计算
8	区级暗访检查专家劳务费	1000	48	48000	预计暗访全区 16 家等级旅游景区,每家景区安排 3 位专家,共计 48 人次,每人每天劳务费按

					照 1000 元计算
9	区级暗访工作人员劳务费	540	32	17280	预计暗访全区 16 家等级旅游景区,每家景区安排 2 位工作人员,共计 32 人次,每人每天劳务费按照 540 元计算
10	区级暗访交通费	20	80	1600	预计暗访全区 16 家等级旅游景区,每天有 3 名暗访专家、2 名工作人员,共计 80 人次,每天交通费按 20 元计算
11	区级暗访工作餐饮费	40	80	3200	预计暗访全区 16 家等级旅游景区,每天 1 家景区,每天有 3 名暗访专家、2 名工作人员,共计 80 人次,每天餐饮费按 40 元计算
12	区级暗访报告编制工作人员劳务费	540	16	8640	预计暗访全区 16 家等级旅游景区,每人每天形成 1 个报告,预计需要 16 人天,每人每天劳务费按照 540 元计算
13	培训课件编制人员劳务费	540	2	1080	针对专项培训工作,编制培训课件,预计需要 1 人编制 2 天,共计 2 人次,每人每天劳务费按照 540 元计算
14	培训专家费	1000	2	2000	邀请 2 位专家进行培训,预计 1 天,每人每场按 1000 元计算 培训时长: 2 小时/场
15	培训工作人员劳务费	540	2	1080	每场安排 2 名工作人员组织开展培训工作,预计 1 天,每人每天劳务费按照 540 元计算
16	投诉处理	7	594	4158	接听或拨打咨询和调解电话 594 个
17	16 家等级景区宣传环境的布置工作	800	16	12800	16 家等级景区宣传环境的布置工作,每家景区预计 800 元
18	其他杂费	13000	1	13000	包括税费、代理费、暗访门票费、快递费、打印费、笔记本、笔、工作证等办公用品采购费等
小计				195518	——

## 二、海淀区帐篷露营地业态监管业态监管和服务质量提升

序号	分项名称	单价(元)	数量	合价(元)	备注
1	材料编制人员劳务费	540	180	97200	组建 4 人工作小组编制《海淀区帐篷露营地建设和管理指引》,其中前期调研 5 天、规范编制(初稿、修改稿、终稿) 40 天,专业/技术人员费用按照 540 元/天计算,(40+5)*4=180
2	材料编制专家咨询费	1000	12	12000	项目前期咨询 1 次、中期审核 2 次、后期评审 1 次分别邀请 3 位专家,按照专家费用 1000 元/天,即 4 天*3 人=12 人天
3	备案踏勘排查风险	540	25	13500	完成 25 家帐篷露营地备案踏勘排查风险,按照现场踏勘人员每人每天费用 540 元,每 2 人一组,每天排查 2 家,平均每家帐篷露营地备案踏勘排查总费用约 540 元。
4	行业准入审查及核准	540	25	13500	完成 25 家行业准入审查及核准。平均每人每 1-2 天督促、辅助 1 家帐篷露营地提交行业准入相关材料,并对材料进行分类整理及现场勘察等计算,每家材料整理劳务费约 540 元。
5	台账核对	220	25	5500	摸排和动态更新 25 家帐篷露营地台账信息,形成帐篷露营地台账 1 份。按照台账信息采集员每人每天工资 340 元,平均每人每天梳理 1-3 家帐篷露营地机构信息计算,每家帐篷露营地机构信息采集和更新约 220 元。
6	区级暗访	2500	25	62500	完成 25 家帐篷露营地地区级服务质量暗访及问

					题整改督促、辅导。每3人一组，每天暗访1家，平均每家暗访费用1650元；根据帐篷露营地体验价格，每人150元，即每家暗访体察费450元；每家暗访体察后开展问题整改辅导、下发整改通知、督促限期整改、出具整改报告约400元。每家帐篷露营地暗访体察总费用约1650元+450元+400元=2500元。
7	年度复核	4080	6	24480	完成6家帐篷露营地年度复核工作。组织3人专家组，每天复核1家，平均每家复核专家费3000元；按照复核工作人员每人每天工资540元，需2人配合专家复核检查，平均每家复核费用1080元。综合测算每家帐篷露营地复核总费用约3000元+1080元=4080元。
8	投诉处理	7	2243	15701	常态化设置1部热线电话，及时解答相关问题，预计将接听或拨打咨询电话和调解电话2243个
9	舆情处置	700	6	4200	处置帐篷露营地舆情事件6件，包括政策解释、现场核查、多方沟通、诉求处置等，约700元/家，共处理6件。
10	专题培训	2500	2	5000	完成线上专题培训2次，约2500元/次
11	应急处置	7	500	3500	完成气象预警应急处置500次，约20元/次
12	证据固定和违法线索移交	200	10	2000	完成证据固定和违法线索移交案件10个，平均每天整理2-3家线索移交材料，约200元/家
13	其他杂费	15401	1	15401	包括税费、代理费、快递费、打印费、笔记本、笔、工作证等办公用品采购费等
小计				274482	——