

第2包:

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）：北京全域文旅科技有限公司

法定代表人：唐艳红

地址：北京市海淀区中关村大街 27 号 14 层 14 层 1407

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，就乙方承担甲方 海淀区旅行社（总社、分社及网点）、酒店行业（星级饭店、社会旅馆）业态监管和服务质量提升、产业发展提升 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

为推动旅行社、酒店《研学旅行服务规范》《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T 14308-2023)《绿色旅游饭店》(LB/T007-2015)《主题酒店等级划分与评定规范》(DB11/T 1058—2023)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。同时，针对性排查化解行业风险点，筑牢安全生产防线；健全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，同步推进辖区酒店升级改造及品牌引进，兼顾行业品质提升与区域文旅形象塑造，为海

淀区旅游行业健康有序可持续发展提供坚实支撑。

一是全面贯彻落实文化和旅游部关于《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）等的相关精神及要求，有序推进旅行社业态治理工作，加快补齐业态监管短板，提升旅行社服务质量，推动旅行社业态健康发展。

二是全面贯彻落实文化和旅游部关于《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），《主题酒店等级划分与评定规范》（DB11/T 1058-2023）《精品旅游饭店》（LB/T 066-2017）《绿色旅游饭店》（LB/T 007-2015）《经济型酒店设施与服务规范》（DB11/T1215-2024），《北京市“十四五”时期文化和旅游发展规划》等的相关要求，有序推进酒店（星级饭店、社会旅馆）的治理工作和辖区内酒店商务接待能力的分析研究，持续开展海淀区酒店行业（星级饭店、社会旅馆）业态监管和服务质量提升工作。

三是聚焦当前海淀区酒店品质供给不足、发展均衡性欠缺、服务国际化水平不高等突出问题，着眼构建多层次、全链条、高水平的酒店服务体系，推进海淀区酒店升级改造和品牌引进。

甲方委托乙方开展海淀区旅行社（总社、分社及网点）、酒店行业（星级饭店、社会旅馆）业态监管和服务质量提升、产业发展提升项目，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 1006000 元（大写 壹佰万零陆仟 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704200元(大写柒拾万肆仟贰佰元整)。

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301800元(大写叁拾万零壹仟捌佰元整)。

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：北京全域文旅科技有限公司

开户行：招商银行北京分行海淀黄庄支行

账号：110941992110201

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

账号：

开户银行：

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,交付成果应符合磋商文件、响应文件约定的数量和质量要求。

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最新标准。

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;乙方应按未完成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用(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。

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所在地人民法院裁决。

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):
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):
法定代表人或授权代表签字:
日期2016年6月2日



唐艳红

合同附件1（附具体工作任务清单）

通过开展海淀区旅行社（总社、分社及网点）、酒店行业（星级饭店、社会旅馆）业态监管和服务质量提升、产业发展提升项目工作，进一步规范旅行社、酒店经营，持续提升服务质量，优化区域酒店业态结构，完善商务配套设备设施，提升各酒店服务品质与专业化水平，推动海淀区文旅融合高质量发展。以下为具体工作任务清单：

1. 旅行社（总社、分社及网点）业态监管与服务质量提升

1）完成100家旅行社市级服务质量暗访问题整改；（如市级服务质量暗访旅行社数量不足100家，可针对辖区内100家签约导游不足3名的违规经营旅行社进行督促整改）

（2）完成100家旅行社暗访检查与整改；

（3）接听或拨打8730个咨询电话和调解电话；

（4）处置25件舆情事件；（如项目期内产生舆情事件不足25件，将开展线上虚假宣传排查与整治25件）

（5）预付费资金监管20家；（如辖区内采用预付费模式经营的旅行社不足20家，将针对辖区内旅行社服务质量保证金缴纳情况进行持续跟踪与督促整改）

（6）专题培训3场次；

（7）行程单监控750家；（如辖区内产生行程单的旅行社不足750家，将通过五一、暑期、十一等出行高峰期出团旅行社进行多次监控）

（8）完成45个证据固定和违法线索移交；

（9）完成100家注销主体资金退还。（如项目期内未产生100家注销主体，将针对在营旅行社与消费者产生的消费纠纷事件进行核实并督促旅行社退还不合理费用）

2. 酒店行业（星级饭店、社会旅馆）业态监管与服务质量提升

（1）完成4家星级饭店评定与指导工作；

（2）完成17家社会旅馆（主题酒店、精品酒店、绿色酒店和经济型酒店）评定（指导）工作；

（3）完成6家酒店市级服务质量暗访问题整改；

- (4) 完成 14 家酒店暗访检查与整改;
- (5) 完成 5 家酒店市级复核指导;
- (6) 完成 5 家酒店区级复核;
- (7) 接听或拨打 9873 个咨询电话和调解电话;
- (8) 预付费资金监管 20 家;
- (9) 开展专项培训 3 场;
- (10) 动态摸排辖区商务接待酒店台账 1 份;
- (11) 暗访检查 70 家商务接待酒店;
- (12) 开展 18 家商务接待酒店主题访谈;
- (13) 完成 225 家酒店宣传环境布置等;
- (14) 完成 15 家酒店注销主体预付资金退还工作。(如项目期内未产生 15 家注销主体,则针对在营酒店与消费者产生的预付费退费纠纷,由我方协助消费者与酒店进行退费协调)

3. 产业发展提升

- (1) 完成北部重点企业商务接待酒店需求调研报告 1 篇;
- (2) 编制商务酒店品牌推荐名单 1 份;
- (3) 线上备案政策宣贯及一对一指导 20 家次;
- (4) 梳理海淀区北部商务酒店、南部中低端酒店台账各 1 份;
- (5) 完成南部重点街区小酒店改造更新面谈指导 16 家;
- (6) 开展主题访谈 20 场;
- (7) 组织北部新开业酒店开展关于商务接待服务、文旅特色服务培训会 1 场;
- (8) 评定指导主题酒店 4 家;
- (9) 组织认证文旅融合发展方面示范企业 10 家;
- (10) 推进首家星级饭店增设“即买即退”集中退付点;
- (11) 组织开展酒店业涉外服务培训会 2 场。

合同附件2（附项目报价明细表）

序号	分项名称	单价 (元)	数量	合价(元)	备注
1	整体项目工作任务分解与统筹规划	19000	8	152000	项目负责人承担整体项目人员管理、任务分配以及访谈、暗访调查、专项培训等方案设计与统筹，预计工作8个月
2	项目整体协调统筹与联络	7500	8	60000	负责各专项小组联络互通、资源调配，拟投入统筹专员1人，预计工作8个月，平均7500元/人/月
3	业态合规审核监察与整改督促	10000	16	160000	旅行社、酒店业态分别拟投入2名专岗业态监察、审核与督促整改人员，预计工作8个月，平均10000元/人/月
4	旅行社、酒店暗访检查执行	600	300	180000	依据项目调研样本量要求拟聘用兼职执行人员3人，预计工作100天，平均600元/人/天
5	接听和拨打咨询调解电话	7500	16	120000	旅行社、酒店业态分别拟投入2名专业接线人员，预计工作8个月，平均7500元/人/月

6	酒店、旅行社 业态专项培 训	5000	9	45000	包括培训专家聘请、场地费 用、会务费用等，平均每次 培训 5000 元/次，共 9 次
7	一对一或一 对多业内访 谈	4250	4	17000	依据项目工作任务总量，投 入 4 名兼职人员，预计工作 1 个月，平均 4250 元/人/ 月
8	酒店台账、推 荐名单、面谈 纲要梳理等	5500	8	44000	拟投入专职人员 1 名，预计 工作 8 个月，平均 5500 元/ 人/月
9	酒店数据分 析以及行业 调研报告、洞 察报告撰写	8500	8	68000	拟投入专职人员 1 名，预计 工作 8 个月，平均 8500 元/ 人/月
10	现场吹哨、专 项检查等外 勤工作	5000	16	80000	拟投入 2 名专职人员，预计 工作 8 个月，平均 5000 元/ 人/月
11	应急支撑工 作	5000	16	80000	拟投入 2 人，负责暑期、突 发情况的补位及兼职人员 管理与培训工作，预计工作 8 个月，平均 5000 元/人/ 月
总价（元）				1006000	