

委托合同

项目名称：轨道交通运营线路千分制评价及线路服务质量评价服务

合同编号：2025-GDC-02-175

委托方（甲方）：北京市交通委员会

受托方（乙方）：北京轨道交通路网管理有限公司

受托方（丙方）：北京清研灵智科技有限公司

履行期限：自合同签订之日起至2025年12月15日

合 同 正 文

北京市交通委员会（以下简称“甲方”）就轨道交通运营线路千分制评价及线路服务质量评价服务项目，依据《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》及其他相关法律法规的规定，委托北京荣广盛工程管理有限公司（项目编号：11000025210200145163-XM001）以公开招标方式进行采购。经评审委员会评定北京轨道交通路网管理有限公司（以下简称“乙方”）、北京清研灵智科技有限公司（以下简称“丙方”）组成的联合体为中标单位。

甲乙丙三方本着友好合作、平等互利的原则，经三方友好协商，同意按照下面的条款和条件，签署本合同，以资三方共同遵守。

一、鉴于

1.1 根据有关法律规定，甲方对本合同约定的供应商采用公开招标方式选定。

1.2 乙方、丙方符合甲方在招标文件中明示的全部条件，被甲方确定为中标单位。

1.3 甲方最终确定乙方、丙方作为中标单位。相应地，下列文件也将构成本合同不可分割的一部分：

1.3.1 甲方授权发出的招标文件及相关的澄清、补充和修改文件；

1.3.2 乙方、丙方递交的全套投标文件及澄清、修改文件；

1.3.3 甲方授权颁发的“中标通知书”。

1.4 甲乙丙三方就有关事宜达成一致意见，同意就以下条款订立本合同。

二、合同名词术语定义

2.1 合同

系指甲乙丙三方就轨道交通运营线路千分制评价及线路服务质量评价服务项目签署的协议，包括所有的附表，以及下面指出的构成合同的所有文件。三方同意下列文件作为本合同不可分割的组成部分阅读和理解：

2.1.1 本合同正文；

2.1.2 本合同附件（如果有）；

2.1.3 在本合同实施过程中三方共同签署的补充与修正文件（如果有）；

2.1.4 甲乙丙三方同意在出现合同理解上的歧义时，按照本合同补充协议与修正文件、正文及其附件的次序执行。

2.2 合同价款

系指根据本合同约定，乙方、丙方在正确、全面地履行合同义务后，甲方应支付给乙方、丙方的费用金额。

三、合同标的

3.1 甲方同意向乙方、丙方采购：轨道交通运营线路千分制评价及线路服务质量评价服务项目。

3.2 乙方、丙方所提供服务的要求：

1. 乘客满意度评价

(1) 工作要求

1) 制定乘客满意度评价工作实施方案，根据实施方案组织开展乘客满意度调查工作，梳理调查成果完成各线乘客满意度评价。

2) 评价线路调查样本量不应低于该线路日均客运量的 1%，且最低不少于 400 份；调查站点应不少于该线路站点总数的 50%，并覆盖该线路换乘车站、常态化限流车站以及日均进站量最大车站等。调查时段应覆盖高峰和平峰运营时段。

3) 对所评价线路、车站的乘客群体,采取现场调查、电话调查、互联网问卷调查等多种手段定向投放调查问卷,准确获取评价车站乘客满意度并系统分析。

(2) 成果要求

1) 乘客满意度评价实施方案,包括但不限于调查问卷内容、调查线路及车站、调查日期时段、调查问卷投放量等内容。

2) 乘客满意度评价调查结果包括但不限于调查问卷原始数据、问卷回收情况统计、各线满意度汇总表等。

3) 乘客满意度评价报告。

2. 服务保障能力评价

(1) 工作要求

1) 制定服务保障能力评价工作实施方案,根据实施方案组织专家通过实地体验、资料查阅、数据调取、人员询问、现场测试等方式开展服务保障能力评价。

2) 评价车站样本量不应少于评价线路站点总数的 20%,并覆盖该线路换乘车站、常态化限流车站以及日均进站量最大车站等;列车样本量不应少于 5 列次。

(2) 成果要求

1) 服务保障能力评价实施方案,包括但不限于现场检查表、检查线路及车站、日期及时间安排、人员分工计划等内容。

2) 服务保障能力评价调研结果包括但不限于现场检查表原始数据、现场照片、各线问题汇总表等。

3) 服务保障能力评价初步报告。

3. 运营服务关键指标评价

(1) 工作要求

1)制定运营服务关键指标数据统计分析方案,对行车服务指标、突发事件及故障信息、服务设施可靠度指标、乘客投诉及回应指标等信息进行日常监测分析,完成运营服务关键指标评价。

2) 统筹融合舆情监测系统、乘客服务热线等手段开展轨道交通乘客服务舆情日常监测工作,建立舆情信息台账,统计分析乘客关注热点问题,开展问题“共性”及“个性”分析,反馈相关企业核实整改。

3) 完成运营服务关键指标分析。

(2) 成果要求

1) 运营服务关键指标评价统计分析方案。

2) 运营服务关键指标评价初步报告。

4. 定期专家研判、评价

(1) 工作要求

1) 组织建立服务保障能力评价工作专家组,专家组成员不少于7人,并组织评价专家组对照交通运输部标准开展现场调研,提出各线路服务保障能力问题及建议。

2) 定期召开专家评价会议,对各线路乘客满意度、服务保障能力、运营服务关键指标进行评判。

(2) 成果要求

乘客满意度、服务保障能力、运营服务关键指标专家评价意见。

四、服务期限

本合同约定的服务期:自合同签订之日起至2025年12月15日。

五、服务项目范围

北京轨道交通27条既有运营线路服务质量评价。既有运营线路包括:1-八通线、2号线、3号线、4-大兴线、5号线、6号线、7号

线、8 号线、9 号线、10 号线、11 号线、12 号线、13 号线、14 号线、15 号线、16 号线、17 号线（北段、南段）、19 号线、昌平线、房山线、亦庄线、燕房线、S1 线、首都机场线、大兴机场线。

六、服务团队

项目负责人						
姓名	厉立		出生日期	1984-1-26		
学历	硕士研究生		所在单位	北京轨道交通路网管理有限公司		
职务/ 职称	总经理助理/正高级工程师		从业时间	16 年		
类似业绩	构建路网运营策划和评估业务体系建设。 组织完成 2019-2024 年北京轨道交通路网千分制评价工作，2019-2024 年北京轨道交通服务质量评价工作，2019-2024 年新线初期运营前安全评估工作。2016-2024 年新线可研/初设运营服务专篇评审项目等。 组织完成大兴机场线、3 号线、7 号线东延、12 号线、八通线南延、16 号线中段、17 号线、19 号线、房山线北延、亦庄有轨电车 T1 线等新线初期运营前安全评估工作。 组织完成北京轨道交通 22 号线、28 号线、19 号线二期、R4 线一期北段、6 号线南延等新线可研/初设运营服务专篇评审项目。 组织开展轨道交通路网客流预测和运营策划工作，为政府和行业决策提供决策支撑。 开展调度指挥与应急处置平台建设，满足轨道交通多运营商网络化运营管理的需要。 研究编制《城市轨道交通运营服务管理规范》、《路网运力配置管理办法》等地方标准和行业规范。					
团队成员（北京轨道交通路网管理有限公司）						
专业	姓名	出生年月	学历	职称	专业从业经历	相关业绩

项目管理	田苏颖	1987.3	本科	高工	15 年	2019-2024 年服务质量评价、 2019-2024 年千分制评价项目实施管理
	赵雨泉	1990.7	本科	——	11 年	2019-2024 年服务质量评价、 2019-2024 年千分制评价项目实施管理
运营管理	杨凤云	1979.9	本科	——	26 年	2019-2024 年服务质量评价、 2017-2024 年千分制评价项目实施组织
	张鹏	1980.1	本科	工程师	23 年	2021-2024 服务质量评价项目实施参与（乘客舆情、投诉等）
	陈颖	1978.12	本科	工程师	22 年	2019-2024 年服务质量评价项目实施参与（票务制度规范、信息标识等）
	杨萍	1976.7	硕士	工程师	17 年	2019-2024 年服务质量评价项目实施参与（乘客舆情、投诉、票务制度规范、信息标识等）
	翟熙	1985.8	本科	——	17 年	2019-2024 服务质量评价项目实施参与（票务制度规范、信息标识等）
	沈悦	1992.5	硕士	工程师	8 年	2021-2024 服务质量评价项目实施参与（乘客舆情、投诉等）
	杨宇航	1993.8	硕士	工程师	6 年	2020-2024 年服务质量评价及 2017-2024 年千分制评价项目实施参与（客运组织、导向标识、规章制度等）
行车组织	陈珺	1982.10	本科	工程师	20 年	2019-2024 年服务质量评价、 2017-2024 年千分制评价、
	宫振冲	1982.8	硕士	高工	16 年	2019-2024 年服务质量评价、 2017-2024 年千分制评价项目实施参与（信息报送、运行指挥、规章制度等）

	景阔	1989.11	本科	工程师	13 年	2019-2024 年服务质量评价项目实施参与（突发事件分析、设备设施故障分析等）
	刘雪鹏	1990.2	硕士	高工	10 年	2019-2024 年服务质量评价、2017-2024 年千分制评价项目实施参与（运营隐患、行车组织、行车安全、运力配置等）
	张庆	1992.10	硕士	工程师	7 年	2020-2024 年服务质量评价、2018-2024 年千分制评价项目实施参与（客运组织、客流预测、规章制度等）
机电	张连营	1971.9	硕士	高工	32 年	2019-2024 年服务质量评价、2018-2024 年千分制评价项目实施参与（机电专业评价、规章制度等）
	王秀锋	1975.2	本科	——	27 年	2019-2024 年服务质量评价、2018-2024 年千分制评价项目实施参与（机电专业评价、规章制度等）
	张宇	1993.2	本科	工程师	10 年	2019-2024 年服务质量评价、2018-2024 年千分制评价项目实施参与（机电专业评价、规章制度等）
土建结构	郝捷峰	1980.11	本科	——	18 年	2019-2024 年服务质量评价、2017-2024 年千分制评价项目实施参与（土建专业评价、规章制度等）
	李晓东	1989.7	本科	工程师	13	2019-2024 年服务质量评价、2017-2024 年千分制评价项目实施参与（土建专业评价、规

						章制度等)
AFC	张莉	1971. 12	本科	高工	16 年	2019-2024 年服务质量评价、2017-2024 年千分制评价项目实施参与 (AFC 标准软件需求设计、总体设计、测试设计负责人, AFC 专业评价、规章制度等)
	周麟真	1989. 3	本科	高工	12 年	2019-2024 年服务质量评价、2017-2024 年千分制评价项目实施参与 (AFC 专业评价、规章制度等)
团队成员 (北京清研灵智科技有限公司)						
管理科学与工程	朱琪	1986. 11	硕士	高级	15 年	负责国家税务总局 2024 年纳税人缴费人满意度调查、北京市群众生活满意度调查、2024 年东城区社会公众满意度调查
城市规划	淡恒	1985. 1	硕士	高级	15 年	负责北京市公园满意度调查、延庆区 2024 年环境建设公众满意度调查、2024 年北京市基本公共服务满意度调查
社会学	张林	1987. 11	硕士	——	12 年	协助国家税务总局 2024 年纳税人缴费人满意度调查、北京市群众生活满意度调查、2024 年东城区社会公众满意度调查
应用统计学	耿子月	1996. 12	本科	中级	7 年	协助国家税务总局 2024 年纳税人缴费人满意度调查、北京市群众生活满意度调查、2024 年东城区社会公众满意度调查
计算机软件	黄冬虹	1985. 2	硕士	——	11 年	负责 2023 年首都城市环境建设管理社会公众满意度考核评价、2023 年群众生活满意度调查项目、2023 年卫生健康工作督导检查 and 满意度测评项目

软件工程	张洪喆	1979.4	硕士	——	16 年	协助 2023 年首都城市环境建设管理社会公众满意度考核评价、2023 年群众生活满意度调查项目、2023 年卫生健康工作督导检查 and 满意度测评项目
环境工程	郭宏凯	1987.12	硕士	高级	5 年	协助国家税务总局 2024 年纳税人缴费人满意度调查、北京市群众生活满意度调查、2024 年东城区社会公众满意度调查
摄影测量与遥感	张浩然	1989.5	硕士	高级	12 年	协助北京市公园满意度调查、延庆区 2024 年环境建设公众满意度调查、2024 年北京市基本公共服务满意度调查
旅游管理	柳晨静	1987.12	硕士	——	12 年	协助国家税务总局 2024 年纳税人缴费人满意度调查、北京市群众生活满意度调查、2024 年东城区社会公众满意度调查
统计学	蔡晨光	1996.2	本科	——	6 年	协助北京市公园满意度调查、延庆区 2024 年环境建设公众满意度调查、2024 年北京市基本公共服务满意度调查
旅游管理	夏丙辉	1982.1	硕士	中级	16 年	负责国家税务总局 2024 年纳税人缴费人满意度调查、北京市群众生活满意度调查、2024 年东城区社会公众满意度调查的执行管理
经济学	王丙林	1991.7	本科	——	7 年	协助 2023 年首都城市环境建设管理社会公众满意度考核评价、2023 年群众生活满意度调查项目、2023 年卫生健康工作督导检查 and 满意度测评项目
社会工作	杨雪	1988.2	硕士	——	6 年	协助北京市公园满意度调查、延庆区 2024 年环境建设公众满意度调查、2024 年北京市基本公共服务满意度调查

社会工作	李新明	1991.1	硕士	——	7 年	协助国家税务总局 2024 年纳税人缴费人满意度调查、北京市群众生活满意度调查、2024 年东城区社会公众满意度调查
社会学	李婷婷	1991.2	硕士	——	8 年	协助国家税务总局 2024 年纳税人缴费人满意度调查、北京市群众生活满意度调查、2024 年东城区社会公众满意度调查
社会工作	谭盼盼	1992.6	硕士	——	8 年	协助北京市公园满意度调查、延庆区 2024 年环境建设公众满意度调查、2024 年北京市基本公共服务满意度调查

七、成果交付

1. 完成服务质量评价报告。评价报告内容包括：乘客满意度、服务保障能力、运营服务关键指标三个单元存在的问题及整改建议，最终得出线路评价得分。评价工作应当纳入现场照片，录像及文件扫描，以增强评价工作可追溯性。

2. 报告提交形式包括纸质报告一式伍份、与纸质报告内容一致的电子文件（Word、PPT）。

八、价格与付款方式

8.1 本合同总价款为人民币 1099000 元（大写：壹佰零玖万玖仟元整）。其中乙方份额为人民币 896500 元（大写：捌拾玖万陆仟伍佰元整）；丙方份额为人民币 202500 元（大写：贰拾万两千伍佰元整）。该价款为乙方、丙方完成本合同项下的全部工作而由甲方支付给乙方、丙方的全部报酬（包括但不限于交通费、餐费、文印费、税费等）。除此之外，甲方不向乙方、丙方支付任何其他费用。

8.2 本合同价款支付方式为分期支付。自合同生效且财政资金到

位之日起 10 个工作日内，甲方分别向乙方、丙方支付本合同总价款的 70%，即人民币 769300 元（大写：柒拾陆万玖仟叁佰元整）。其中乙方份额为人民币 627550 元（大写：陆拾贰万柒仟伍佰伍拾元整）；丙方份额为人民币 141750 元（大写：壹拾肆万壹仟柒佰伍拾元整）；自乙方、丙方完成项目全部工作、提交了全部工作成果并经甲方最终验收合格之日起 10 个工作日内，甲方分别向乙方、丙方支付本合同总价款的 30%，即人民币 329700 元（大写：叁拾贰万玖仟柒佰元整）。其中乙方份额为人民币 268950 元（大写：贰拾陆万捌仟玖佰伍拾元整）；丙方份额为人民币 60750 元（大写：陆万零柒佰伍拾元整）。

8.3 在本合同约定的付款条件已经成就前提下，每次付款时，甲方将在收到乙方、丙方所提供的符合税务部门规定和甲方要求的等额合法有效发票后再向乙方、丙方付款，如果乙方、丙方不提供或延迟提供发票的，付款期限据实顺延，并且甲方无需因此承担违约责任。若因财政拨款不到位导致甲方不能按时支付的，甲方有权顺延付款且不承担任何责任。

九、权利和义务

9.1 甲方的权利和义务

9.1.1 负责本合同工作立项；

9.1.2 根据约定向乙方、丙方提供报酬；

9.1.3 在甲方能力合理限度范围内协助指定或邀请相关单位参与、配合评审工作；

9.1.4 负责协助征集甲方同级单位或上级机构意见；

9.1.5 负责组织工作成果评审专题会；

9.1.6 在能力合理限度范围内支持乙方、丙方完成调研、资料搜

集。

9.2 乙方、丙方的权利和义务

9.2.1 组成具体专项工作组；

9.2.2 按照本合同约定的服务内容、服务要求和进度安排完成各项具体工作，提交工作成果文件；

9.2.3 乙方、丙方应确保其具有从事本合同项下服务的资质，并安排足够的、有较高水平的研究人员参与本合同项目的研究，乙方、丙方委派的参加本合同项目研究工作的人员未经甲方事先书面同意，不得擅自变动，甲方如果认为乙方、丙方的人员工作不称职的，随时有权通知乙方、丙方进行更换。如由于乙方、丙方自身原因以外的其他特殊原因必须更换的，更换后人员的水平、经验、资历不得低于原有人员。乙方、丙方未按上述约定履行义务的，过错方应当向甲方支付相当于本合同总价款 20%的违约金，并且甲方还有权解除本合同；违约金不足以弥补甲方损失的，乙方、丙方中的过错方还应对甲方因此所遭受的全部损失承担赔偿责任。在本合同约定的时间内，按期向甲方提交各阶段工作成果、相关资料，及时对甲方进行阶段性汇报；

9.2.4 未经甲方事先书面同意，乙方、丙方不得将其在本合同项下的权利和义务转让给任何第三方或将本合同项目以任何形式转包或分包给任何第三方完成。乙方、丙方未按上述约定履行义务的，乙方、丙方中的过错方应当向甲方支付相当于本合同总价款 20%的违约金，并且甲方还有权解除本合同；违约金不足以弥补甲方损失的，乙方、丙方中的过错方应予补足；

9.2.5 本合同约定的其他义务。

十、成果验收和质量保证期

10.1 甲方应当及时对本合同项目进行验收。甲方可以邀请行业专家或者第三方机构参与验收。参与验收的意见作为验收书的参考资料一并存档。

如验收未能通过，乙方、丙方中的过错方应当根据本合同约定承担延期交付工作成果的违约责任，并且乙方、丙方中的过错方应自行承担全部费用在甲方限定期限内采取补救、修改措施后报甲方再次验收。

如果乙方、丙方采取补救、修改措施后仍未通过甲方的验收，甲方有权提前解除本合同，乙方、丙方中的过错方应当向甲方返还已支付的费用且需向甲方支付相当于本合同总价款 20% 的违约金。如果违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权要求乙方、丙方中的过错方赔偿甲方由此遭受的全部损失。

本合同项目的质量保证期为乙方、丙方所提交的最终工作成果通过甲方验收之日起 1 年。在保证期内发现服务质量缺陷的，乙方、丙方中的过错方应当负责返工或者采取补救措施，直至符合本合同约定和甲方要求，由此产生的费用及对甲方造成的损失由乙方、丙方中的过错方负责。

十一、知识产权

11.1 本合同项目工作成果的所有权及知识产权（包括但不限于：著作权、专利权、商标权、技术秘密专有权等）全部归甲方所有。未经甲方事前书面同意，乙方、丙方不得将本合同项目工作成果向其他任何第三方提供或用于本合同以外的任何其他目的。

11.2 乙方、丙方保证，乙方、丙方不得在履行本合同中侵犯任

何第三方知识产权（包括但不限于：著作权、专利权、商标权、技术秘密专有权等），并确保甲方使用乙方、丙方交付的本合同项目工作成果不会侵犯第三方知识产权及其他合法权益。

11.3 如乙方、丙方违反以上约定，由乙方、丙方中的过错方承担与第三方交涉的责任及由此引起的一切法律责任和费用。如因此给甲方造成经济损失（包括但不限于：甲方被第三方追诉而偿付的款项，甲方为处理相关纠纷支出的诉讼费、仲裁费、律师费、差旅费等），乙方、丙方中的过错方应全部予以赔偿，并且乙方、丙方中的过错方还应向甲方支付相当于本合同总价款 20%的违约金，于此情形下，甲方还有权解除本合同；违约金不足以弥补甲方损失的，乙方、丙方中的过错方还应对甲方因此所遭受的全部损失承担赔偿责任。

十二、保密责任

甲方提交乙方、丙方的资料，乙方、丙方所获悉的甲方及其下属单位、关联方的信息以及乙方、丙方提交的工作成果等，均属于保密信息。乙方、丙方对上述保密信息负有保密义务，未经甲方事先书面同意，乙方、丙方不得用于本合同以外的任何其他目的或向参加本合同项目以外的任何第三方（包含非服务于本项目的乙方、丙方工作人员）传播。乙方、丙方的上述保密义务不因本合同的变更、解除和终止而终止，于此情形下，乙方、丙方仍应当持续履行上述保密义务，直至上述保密信息成为社会公众已获知的公开信息为止。乙方、丙方未按照上述约定履行保密义务的过错方，应当向甲方支付相当于本合同总价款 20%的违约金，并且甲方有权随时解除本合同；违约金不足以弥补甲方损失的，乙方、丙方中的过错方还应对甲方因此所遭受的全部损失承担赔偿责任。

十三、不可抗力

13.1 本合同中不可抗力系指甲乙丙三方在缔结合同时所不能预见的、并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的客观情况，诸如战争、严重火灾、水灾、洪水、台风、地震等。

13.2 由于不可抗力致使本合同无法履行的，受不可抗力影响一方应立即将不能履行本合同的事实书面通知对方，并在不可抗力发生之日起十五日内提供有关相关政府部门或公证机关出具的书面证明文件。

13.3 本合同在不可抗力影响范围及其持续期间内将中止履行，本合同执行时间可根据中止的时间相应顺延，甲乙丙三方无须承担违约责任。不可抗力事件消除后，三方应就合同的履行及后续问题进行协商。

13.4 一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

十四、合同变更、转让及终止

14.1 合同变更

14.1.1 本合同一经生效，非经甲乙丙三方书面同意，任何一方以任意方式对合同条款的增减及其他变更均无约束力。

14.1.2 对本合同的任何修改和变更，任何一方需提前 5 个工作日向另一方发出书面通知。

14.2 合同转让

14.2.1 非经甲乙丙三方书面同意，任何一方无权转让本合同及该合同约定的全部或部分权利、义务。

14.3 合同终止

14.3.1 合同自然终止：甲乙丙三方全部履行合同约定的义务后，

本合同自然终止。

14.3.2 违约合同终止:若本合同甲方有足够证据证明合同乙方、丙方未在约定时间内履行本合同项下义务,可向对方提出书面违约通知,提出终止部分或全部合同,合同中未终止的部分应继续履行。

14.3.3 破产合同终止:如本合同一方破产或有证据证明其无清偿能力,另一方可在任何时候以书面形式通知对方,提出终止合同而不给对方补偿,或要求资产保全防止损失扩大。本合同的终止将不影响甲方、乙方、丙方采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

十五、违约责任

15.1 乙方、丙方未按期提交任何阶段相应的工作成果或履行其在本合同项下的义务,每迟延一天,乙方、丙方中的过错方应向甲方支付相当于本合同总价款万分之五的违约金,累计迟延超过十五天的,甲方有权解除本合同,合同因此解除的,乙方、丙方中的过错方应当退回已收取的全部合同价款,并向甲方支付相当于本合同总价款 20% 的违约金;违约金不足以弥补甲方损失的,乙方、丙方中的过错方还应应对甲方因此所遭受的全部损失承担赔偿责任。

15.2 如果乙方、丙方提交的工作成果不符合本合同约定,甲方有权要求乙方、丙方在限期内按照甲方要求进行补救,如果乙方、丙方未能按照甲方要求在甲方指定期限内补救完毕的,甲方有权解除本合同,本合同因此解除的,乙方、丙方中的过错方应向甲方支付相当于本合同价款总额 20% 的违约金,并退回已收取的全部合同价款。违约金不足以弥补甲方损失的,乙方、丙方中的过错方还应予补足。

15.3 本合同履行中,如果乙方、丙方的经营业务范围发生重大变动,或者因乙方、丙方自身原因无法继续履行本合同项下义务导致合同目的无法实现的,甲方有权解除本合同,本合同因此解除的,乙

方、丙方过错方应向甲方支付相当于本合同价款总额 20%的违约金，并退回已收取的全部合同价款。违约金不足以弥补甲方损失的，乙方、丙方中的过错方还应予补足。

15.4 本合同其他条款对有其他违约行为时应承担的违约责任另有约定的，遵其约定。

15.5 乙方、丙方中的过错方支付违约金不免除其按照甲方要求采取补充工作、返工补救措施的责任。

十六、法律适用及争议解决

16.1 本合同按中华人民共和国法律解释。

16.2 甲乙丙三方在本合同履行过程中发生的一切争议，首先均应通过三方友好协商解决；协商不成的，任何一方均可向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十七、合同生效

17.1 本合同自甲乙丙三方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。

17.2 本合同一经签署，未经甲乙丙三方书面同意，任何一方不得随意更改。本合同所列的附件（如果有）为本合同不可分割的组成部分。

17.3 本合同一式柒份，甲方执叁份，乙方执贰份，丙方执叁份，具有同等法律效力。

17.4 本合同中涉及的所有附件作为合同的一部分，与合同正文同等重要，具有相同的法律效力。

17.5 本合同未尽事宜，或对本合同正文条款及附件内容的任何修改，均应由甲乙丙三方协商一致后另行签订书面补充协议，作为本

合同的有效组成部分。补充协议的约定与本合同正文 有关条款或附件内容不一致的，以补充协议为准。

十八、其他

18.1 如一方拟改变联系人、通讯方式、地址等信息，应当至迟在变更前 2 日以书面方式通知另一方，否则，由此而造成对方发出的通知无法及时送达的，由该信息发生变更的一方承担相应不利后果，于此情形下，对方按照原有联系方式通过邮寄发出的通知，自有关邮政单位、部门收寄邮件之日起满 2 日即视为送达。

18.2 乙方、丙方在履行本合同期间应遵守甲方出台的各项制度、规范、标准等。

（以下无正文）

(此页无正文，为委托合同之签章页)

甲方(委托方):北京市交通委员会

法定代表人或授权代表

(签字):

联系人:支晓宇

(公章)

地址:北京市通州区达济街6号院3号

楼

邮政编码:101160

电话:55530993

2025年10月27日

乙方(受托方):北京轨道交通路网管理有限公司

法定代表人(签字):

合同专用章

或

授权代表(签字):

开户银行:建行中关村支行

户名:北京轨道交通路网管理有限公司

帐号:11001085700059000110

联系电话:010-84680114

联系人:杨风云

详细地址:京投大厦2座6层

(公章)

邮政编码:100101

2025年10月24日

丙方(受托方):北京清研灵智科技有限公司

法定代表人(签字):

或

授权代表(签字):

联系人:徐夏婉

(公章)

开户银行:中国工商银行股份有限公司
北京成府路支行

户名:北京清研灵智科技有限公司

帐号:0200095709200180064

联系电话:16601516764

详细地址:东城区后永康胡同17号10
号楼1层1701室。邮政编码:100007

2025年10月23日

李平



图章



合同附件：

联 合 体 协 议

北京轨道交通路网管理有限公司、北京清研灵智科技有限公司就“轨道交通运营线路千分制评价及线路服务质量评价服务”招标项目的投标事宜，经各方充分协商一致，达成如下协议：

一、由北京轨道交通路网管理有限公司牵头，北京清研灵智科技有限公司参加，组成联合体共同进行招标项目的投标工作。

二、联合体中标后，联合体各方共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

三、联合体各方均同意由牵头人代表其他联合体成员单位按招标文件要求出具《授权委托书》。

四、牵头人为项目的总负责单位；组织各参加方进行项目实施工作。

五、北京轨道交通路网管理有限公司负责（1）按照工作要求，牵头编制 2025 年度服务质量评价实施方案；（2）服务保障能力评价工作实施，主要包括制定实施方案，根据实施方案组织专家通过实地体验、资料查阅、数据调取、人员询问、现场测试等方式开展服务保障能力评价，并完成服务保障能力评价初步报告；（3）运营服务关键指标评价工作实施，主要包括制定运营服务关键指标数据统计分析方案，对行车服务指标、突发事件及故障信息、服务设施可靠度指标、乘客投诉及回应指标等信息进行日常监测分析，并完成运营服务关键指标评价初步报告；（4）定期专家研判、评价，主要包括建立评价工作专家组，组织评价专家组对照交通运输部标准开展服务保障能力现场调研，出具评价意见及整改建议。组织专家从乘客满意度、服务保障能力、运营服务关键指标三方面对服务质量评价报告进行评审，形成专家评审意见；（5）成果交付，依据乘客满意度评价报告、服务保障能力评价初步报告、运营服务关键指标评价初步报告以及专家评审意见，修订完成服务质量评价报告；（6）作为牵头人对项目总负责，组织参加方进行项目实施中的阶段性工作，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。

六、北京清研灵智科技有限公司负责（1）编制 2025 年服务质量评价实施方案中乘客满意度评价单元内容；（2）乘客满意度评价工作实施，主要包括制定实施方案，根据实施方案，组织开展乘客满意度调查工作，梳理调查成果，完成各线乘客满意度评价并撰写完成乘客满意度评价报告等工作内容；（3）参加专家研判、评价工作会，根据专家意见修订乘客满意度评价报告；（4）按要求完成服务质量评价报告乘客满意度评价单元；（5）参与项目实施中的阶段性工作，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。

七、具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。

八、本项目联合协议合同总额为 1099000 元，联合体各成员按照如下比例分摊（按联合体成员分别列明）：

（1）北京轨道交通路网管理有限公司 为 ☐ 大型企业 ☐ 中型企业、☒ 小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、☐ 其他，合同金额为 896500 元；

（2）北京清研灵智科技有限公司 为 ☐ 大型企业 ☐ 中型企业、☒ 小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、☐ 其他，合同金额为 202500 元。

九、以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

十、其他约定（如有）：

（1）中标服务费由联合体各方按本协议约定比例共同承担。北京轨道交通路网管理有限公司承担中标服务费总额的 82%，北京清研灵智科技有限公司承担中标服务费总额的 18%；

（2）中标公告发布后，北京轨道交通路网管理有限公司负责先行足额缴纳全部中标服务费，北京清研灵智科技有限公司于中标公告发布后 5 个工作日内，按约定将中标服务费总额的 18%，足额支付至北京轨道交通路网管理有限公司指定银行账户。

（3）如果因任何一方的工作失误、违约或过错导致招标人提出索赔或损失，或导致联合体中标后被招标人罚款、解除合同或丧失保证金的，过错方须承担全部赔偿责任，并赔偿其他守约方受到的损失。

（4）各方应对在合作过程中知悉的对方及招标人的商业秘密、技术信息、报价等负有严格的保密义务，保密期限自本协议生效之日起算【3】年。未经对方书面同意，任何一方不得向任何第三方披露上述信息。

本协议自各方盖章后生效，采购合同履行完毕后自动失效。如未中标，本协议自动终止。

联合体牵头人名称：北京轨道交通路网管理有限公司

盖章：北京轨道交通路网管理有限公司

联合体成员名称：北京清研灵智科技有限公司

盖章：北京清研灵智科技有限公司

2015 年 10 月 24 日