

合同编号：京政数合【2026】18号

北京首都国际机场综合服务 和志愿服务

采购合同

甲方：北京市政务服务和数据管理局

乙方：北京首都国际机场股份有限公司

日期：2026年2月28日



甲方：北京市政务服务和数据管理局
法定代表人：沈彬华
地址：北京市通州区留庄路5号院2号楼
联系人：周富玲
联系电话：55529689

乙方：北京首都国际机场股份有限公司
法定代表人：宋鹏
地址：北京市顺义区空港物流园区绿生路2号
联系人：韩鹃
联系电话：64532899

甲方北京市政务服务和数据管理局（以下简称“本项目”）经北京国际工程咨询有限公司（采购代理机构）以BIECC-25CG90690/1号单一来源采购方式，经评标委员会评定乙方为成交供应商。甲乙双方本着友好合作、平等互利的原则，经双方友好协商，同意按照下面的条款和条件，签署本合同，双方共同遵守。

下列文件也将构成本合同不可分割的一部分：

- (1) 甲方授权发出的单一来源采购文件及相关的补遗和修改；
- (2) 乙方递交的全套响应文件及澄清文件；
- (3) 甲方授权颁发的“成交结果通知书”、合同。

各类文件的优先解释顺序如下，如有多份同类文件，以签订在后的文件为优先解释：

1. 在本合同实施过程中双方共同签署的补充与修正文件；
2. 本合同；
3. 本合同附件；
4. 甲方授权颁发的“成交结果通知书”、协议；
5. 乙方递交的全套响应文件及澄清文件；
6. 甲方授权发出的单一来源采购文件及相关的补遗和修改。

一、服务内容

甲方委托乙方完成以下事项：

负责首都国际机场3号航站楼北京服务(机场服务点)的综合咨询引导服务，服务点场地维护，以及服务点现场运行服务质量监管。具体服务内容和管理要求如下：

(一) 综合服务

1. 支付咨询及引导。解答来宾提出的有关支付方面的常见咨询问题，提供ATM机取现、外币兑换、银行卡办理等业务的点位指引。
2. 出行咨询及引导。主要解答来宾提出的有关航站楼内部交通，机场快轨、机场大巴、出租车、网约车等市内交通，以及提供BEIJING PASS购买、租车、临时驾照办理等业务的点位指引。
3. 文旅咨询及引导。解答来宾提出的有关在京景区景点信息及位置等方面的咨询问题。
4. 通讯咨询及引导。解答来宾提出的有关手机SIM卡业务的点位指引。
5. 机场咨询及引导。主要解答来宾提出的有关在机场内各类服务的咨询问题，以及相关服务设施指引。
6. 重大会议活动保障。在中关村论坛、中国国际服务贸易交易会、接诉即办改革论坛等国际或国内重大会议活动举办期间，配合活动主办方做好服务、宣传工作，不额外收取费用。
7. 其他。协助派驻人员做好引导、沟通、翻译等相关工作，并结合来宾需求和上级有关工作要求，调整优化服务内容，主动推介北京城市国际化服务最新政策举措及产品，提供相应领域服务。

(二) 志愿者服务管理

做好北京市招募的志愿者在北京服务(机场服务点)现场的管理工作，协助配合综合服务人员参与各项综合咨询引导服务。做好志愿者的签到、考勤等现场管理工作，协调提供现场服务所必要的保障。

(三) 服务标准和要求

1. 运行管理要求

乙方应指定专门的部门和人员对北京服务(机场服务点)现场运行进行监管,做好机场服务点综合服务人员及志愿者相关投诉处理工作,督促进驻单位做好相关投诉处理工作。制定综合服务人员培训、日常管理、服务规范、应急处置等工作制度,建立定期闭环总结的工作机制。组织综合服务人员、派驻人员和志愿者记录来宾提出的高频问题和需求,梳理分析当前服务中存在的堵点痛点,每季度形成一份来宾需求调查报告,为进一步优化服务提供参考。每季度开展一次满意度测评,梳理形成满意度测评报告。为综合服务人员和志愿者制作配发规范统一的服装,展示“北京服务”形象。

2. 服务团队要求

乙方应根据机场服务点功能设置和服务安排,综合服务至少设置4个综合服务岗和1个管理人员岗。派驻人员和志愿者根据实际情况由北京市有关部门协调配备。综合服务人员24小时在岗开展工作,派驻人员、志愿者原则上在9:00-18:00开展工作。

综合服务团队人员应英语日常对话流利,普通话标准,具有较强的理解能力、沟通交流能力及语言组织能力,且有多年机场旅客服务经验(包括但不限于机场旅客问讯及引导服务、机场内突发事件处置、重要活动航班保障等)。

3. 教育培训要求

根据各业务部门提供的培训材料,制定规范统一的培训教材,并录制视频课。选派具有丰富业务经验的人员,每季度对综合服务人员开展各项理论和技能培训,包括思想政治教育、外事和礼宾注意事项、机场服务点相关业务知识等,不断提高工作人员的服务水平,其中岗前集中培训应不少于5天,考核合格后方可上岗。在人员临时调整变动的情况下,要采取以老带新的方式做好相关业务培训。同时对志愿者进行必要的岗前培训。

二、声明与保证

双方互相向对方声明、陈述和保证如下:

- 2.1 其有资格从事本合同项下之合作,而该合作符合其经营范围之规定。
- 2.2 其授权代表已获得充分授权可代表其签署本合同。

2.3 其有能力履行其于本合同项下之义务，并且该等履行义务的行为不违反任何对其有约束力的法律文件的限制。

三、甲乙双方权利与义务

3.1 甲方的权利与义务

3.1.1 负责以委托合同形式分配服务任务。

3.1.2 为乙方的工作开展提供必要的工作配合。

3.1.3 有权向乙方询问工作进展情况及相关内容。

3.1.4 负责对乙方的服务质量、履约情况进行监督管理，并要求乙方对不符合本合同订立目的的成果进行修改、完善等。

3.1.5 在乙方按时保质地履行本项目约定及指定工作内容的基础上，按约定向乙方支付相关服务费用。

3.2 乙方的权利与义务

3.2.1 在签订合同后，按照甲方要求的时限安排人员到位并提供服务，必须严格按照法律法规等规范性文件、招标文件、本合同及其他相关文件的规定或约定开展工作，乙方的服务应该涵盖招标文件、投标文件等的全部内容，并接受甲方的监督。

3.2.2 乙方应确保综合服务人员在岗率达到 100%，服务满意率不低于 98%，服务对象投诉率不高于 0.01%。在工作中，应当客观公正、实事求是、廉洁自律，并保持严谨、稳健、负责的职业态度。

3.2.3 向甲方真实反映项目的全部信息及结果，撰写并向甲方提交符合本项目目的及甲方要求的相关书面报告。甲方认为乙方提交的报告存在问题或缺陷，需要修改的，乙方应在 5 日内进行修改。

3.2.4乙方有义务根据甲方实际情况，在执行本项目过程中，根据甲方要求对相关执行细节或其他变通事项另行签订书面文件予以明确双方具体权利义务。

3.2.5乙方应保证所提供的服务不侵犯任何第三方的合法权益。

3.2.6乙方因履行本合同而知悉的甲方任何尚未对外公开的信息均属于保密信息，乙方需对此承担保密义务，本条款不因本合同的终止、解除而终止。

3.2.7未经甲方事先同意，乙方的项目相关负责人在项目实施期间不得自行更换。

3.2.8乙方其他需履行的义务和交付的工作成果以招标文件和投标文件中的要求和承诺为准。

3.2.9乙方应将意识形态工作责任落实到项目全流程，把握正确的政治方向，严守政治纪律、组织纪律、宣传纪律，确保导向正确。

3.2.10乙方在提供服务的过程中，应保证内容来源真实准确，不涉及敏感信息和涉密信息，不存在涉及国家主权、涉及港澳台、涉及领导人的政治性错误，不会造成不良舆情，给甲方造成不良社会影响。否则，甲方有权要求乙方立即采取积极措施消除影响并赔偿由此给甲方造成的损失，并承担相应法律责任。

3.2.11乙方应定期组织党风党纪教育、廉洁警示教育和作风建设教育。把意识形态工作摆在重要位置，坚持意识形态工作与项目服务同步部署。

四、交付服务成果

乙方应向甲方定期、及时提供如下项目成果文件：

- (1) 北京服务（机场服务点）年度总体运行情况报告：全年1份
- (2) 来宾需求分析和调查报告（每季度）：全年4份
- (3) 北京服务（机场服务点）满意度测评情况报告（每季度，原则上不少于100人）：全年4份
- (4) 北京服务（机场服务点）日常运行日报、周报、月报：（以日、周、月为单位提供，包括但不限于来宾人数、国别、需求，以及服务中存在问题）
- (5) 来宾咨询问题和办事服务清单（分类标注、每日更新）

(6) 综合服务人员及志愿者培训、日常管理、服务规范、应急处置等相关制度文件。全年培训不少 4 次。

(7) 综合服务人员及志愿者培训材料（文字、视频等）。

五、合作期限及地点、费用及支付

5.1 合同履行期限：合同签订生效后 12 个月。

服务地点：北京首都国际机场

5.2 合同价款

5.2.1 本合同总价款暂估为：人民币¥4,305,720.00元；大写：人民币肆佰叁拾万零伍仟柒佰贰拾元整。该价格包含乙方因履行本合同及招标文件的全部服务内容可能产生的一切费用，包括但不限于税费、志愿者补贴等，除此之外，甲方无需再向乙方支付任何费用。

5.2.2 因本合同发生的税收和费用，由双方按国家规定各自承担。如遇国家或地方税收政策调整，且调整后政策对本协议约定的支付方式、付款期限、发票开具等事项产生重大影响的，双方应就相关涉及事项进行商讨，并在符合相关规定的前提下视需要重新签署补充协议。

5.2.3 如遇国家税收政策调整、业务模式及结算模式变更等情况引起的税率变化，合同结算金额按照净价不变的原则进行调整。

5.3 支付方式

本合同的付款方式为：分期付款

5.3.1 首款：甲方本合同生效且财政资金下达后，甲方自收到发票之日起 10 个工作日内，向乙方支付首付款人民币¥2,152,860.00元，大写：人民币贰佰壹拾伍万贰仟捌佰陆拾元整。

5.3.2 中期款：本项目执行期满 6 个月后，甲方自收到发票之日起 10 个工作日内，向乙方支付中期款人民币¥1,714,540.00元，大写：人民币壹佰柒拾壹万肆仟伍佰肆拾元整。

5.3.3 尾款：本项目服务结束后，乙方提供所有合同要求的服务成果后，经验收合格，且财政资金下达后，向乙方支付剩余尾款，金额最高为人民币¥438,320.00元，大写：人民币肆拾叁万捌仟叁佰贰拾元整。其中，志愿者补贴按 100 元/人/天的标准据实结算，合同金额用于支付志愿者补贴的费用为人民币

¥73,000.00 元（按照全年 365 天每天两名志愿者上岗计算），甲方将根据乙方提交的志愿者签到考勤表，对实际发生的志愿者补贴据实结算，在尾款中予以支付。

5.4 乙方指定的收款账户如下：

开户行：中国银行首都机场支行

户名：北京首都国际机场股份有限公司

账号：346756006742

5.5 甲方发票信息如下：

纳税人名称：北京市政务服务和数据管理局

纳税人识别号：11110000MB1660860K

5.6 甲方每次付款之前，乙方需提供同等金额的增值税普通发票。乙方拒绝提供发票的，甲方有权拒绝付款且无需承担任何违约责任。乙方知悉并承诺，由于财政拨付延迟等原因导致甲方延期付款的，甲方不承担任何违约责任。

六、保密责任及知识产权

6.1 保密信息

本合同保密信息特指乙方因履行本合同而知悉的甲方的行政文件、会议纪要、内部信息、内部规范性文件或规章制度、数据、信息以及其他任何甲方尚未对外公开的信息或资料。

6.2 保密期限

自本协议生效之日起至相关保密信息公开为止。本协议项下的保密义务不因本协议的终止、解除而终止。

6.3 披露和使用保密信息的限制

乙方应将保密信息的使用限制在乙方及乙方相关工作人员范围内，乙方只可将保密信息用于本协议之目的。乙方须确保其工作人员知悉且同意本条款的内容并确保受其约束。乙方同意，除非按法律法规规定、司法机关或有关监管机构的要求披露外，未经甲方事先书面同意，乙方及乙方工作人员不得向任何与履行本协议所述工作无关的第三方披露、转让、复制保密信息或以其他方式谋取任何利益，也不得以任何形式为本协议目的以外的目的使用保密信息。

6.4 违约责任

乙方或乙方工作人员违反保密义务的，乙方需按照本合同总金额的20%向甲方支付违约金，并赔偿由此给甲方造成的损失。

6.5 保密信息的返还或销毁

本协议解除或终止时，如甲方要求乙方返还或销毁任何依本协议而提供的保密信息及其复印件，乙方应在甲方要求的时间内返还或销毁。

6.6 知识产权

在履行本合同的过程中，乙方完成的一切工作成果（不论合作形式）的全部权利，包括但不限于知识产权、所有权等全部权益均归甲方所有，且保证甲方对此拥有完整无暇的合法权利。乙方不得以任何形式将本合同的工作成果或保密信息提供给任何与履行本协议所述工作无关的第三方，也不得自行使用，否则甲方有权解除本合同，要求乙方退还服务费用，并有权要求乙方支付本合同总金额20%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权继续追偿。

七、不可抗力

7.1 不可抗力是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，包括但不限于：自然灾害、地震、洪水、雷击、火灾、磁电串入等；战争或准战争状态、恐怖活动、戒严、骚乱、罢工、行业纠纷等。

7.2 合同生效后，由上述不可抗力因素导致双方不能履行本合同的，互不承担责任。

7.3 在不可抗力事件结束后 10 天内，受不可抗力影响一方应以挂号或传真的方式将有关部门出具的证明送达至对方，否则对方可不予承认其遭受不可抗力影响，并要求其承担违约责任。

7.4 如不可抗力事件的影响连续 120 天以上时，双方应通过友好协商解决本合同履行问题，并尽快达成协议。

八、违约责任

8.1 乙方未按本合同约定的时限为甲方完成工作，每延迟一日，按照本合同总金额千分之五计算违约金。逾期十五日以上的，每延迟一日按照本合同总

金额的百分之五按日计算违约金，同时甲方保留解除合同的权利，甲方选择解除合同的，乙方应向甲方支付合同总价的 20%作为违约金，同时返还甲方已支付的全部费用。

8.2 乙方应保证所提供的服务符合合同约定，如果乙方提供的服务不符合合同约定，或在规定的时间内没有弥补缺陷，甲方有权采取一切必要的补救措施，由此造成的损失和相关费用由乙方负责，甲方保留解除合同及索赔的权利。如甲方选择解除合同的，乙方需按照本合同总金额 20%向甲方支付违约金，如违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权继续追偿，同时乙方还应返还甲方已支付的全部费用。

8.3 如因乙方提供的服务侵犯任何第三方的合法权益或使甲方遭受索赔的，乙方承担全部责任，并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

8.4 如乙方存在对甲方应付未付款项的，甲方有权从应付乙方款项中扣除同等金额的款项，不足部分仍由乙方补足。

8.5 如由于乙方原因，甲方采取司法途径维护其合法权益的，乙方应赔偿甲方因此产生的合理支出，包括但不限于律师费、诉讼费、公告费、评估费等。

九、争议解决

甲乙双方应尽最大努力友好协商解决与合同履行有关所产生的任何争议。如果未能友好解决，双方可向甲方所在地具有管辖权的人民法院提起诉讼。在诉讼进行过程中，除非另有协议，双方当事人应继续履行合同项中除争议事项以外各自的合同义务。

十、合同组成文件

10.1 本合同正文；

10.2 甲方确认的单一来源采购文件及澄清；

10.3 乙方递交的响应文件、澄清文件、及书面承诺书；

10.4 本项目成交结果通知书（传真件或原件复印件）；

10.5 在本合同实施过程中双方共同签署的补充文件。

十一、通知

11.1 甲乙双方因履行本协议而相互发出或提供的所有通知、文件、资料等，均应按照本协议所列明的通讯地址以邮寄方式送达，挂号寄出或者投邮当日视为送达。

11.2 一方变更通讯地址的，应自变更之日起3日内以书面形式通知对方，否则由变更方承担由此而引起的相关责任。

11.3 本协议记载的通讯地址适用范围包括非诉阶段民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序；因一方提供或者确认的送达地址不准确、送达地址变更后未及时依程序告知对方和法院、一方或指定的接收人拒绝签收等原因，导致法律文书未能被实际接收的，邮寄送达的，以文书退回之日视为送达之日。

十二、其它

12.1 本协议自甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章（合同专用章）之日起生效，至本协议规定各项委托事宜全部履行完毕之日止。

12.2 本协议的权利义务终止后，甲乙双方应当遵循诚实信用原则，履行通知、协助、保密等义务。

12.3 本协议未尽事宜由甲乙双方友好协商确定。经协商确定的内容形成补充协议，作为本协议的附件，补充协议与本协议具有同等法律效力；补充协议与本协议约定不一致的，以补充协议所载内容为准。

12.4 本协议一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份，每份协议具有同等法律效力。





Handwritten signature in black ink.

