

# 展览馆客服服务项目采购合同

甲方： 北京市规划展览馆

乙方： 北京天岳恒房屋经营管理有限公司



# 展览馆客服服务项目采购合同

## 第一章 总 则

采购人（以下简称甲方）：北京市规划展览馆

法定代表人：赵 幸

地址：北京市东城区前门东大街 20 号北京市规划展览馆

联系电话：010-67024559

受托方(以下简称乙方)：北京天岳恒房屋经营管理有限公司

法定代表人：姜学文

地址：北京市西城区宣武门东大街 8 号楼东 2 号

联系电话：010-67125928

一、根据《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，经自愿、平等协商，按照北京市政府关于政府采购的有关要求和规定，就甲方委托乙方为北京市规划展览馆提供客服服务事宜，特订立本合同。

### 二、客服服务区域基本情况

1. 物业名称：北京市规划展览馆
2. 物业类型：公建项目（大型公共文化设施）
3. 坐落位置：北京市东城区前门东大街 20 号
4. 总占地面积：3960 m<sup>2</sup>
5. 建筑面积：建筑面积约 1.9 万 m<sup>2</sup>，展区地上 4 层、地下半层，办公区 2 层。
6. 停车场面积：1620 m<sup>2</sup>

## 第二章 服务内容与质量

一、在客服服务区域内，乙方提供的服务和客服团队要求：

1. 客服服务包括但不限于以下内容：大厅安检、接待服务、票房服务、展区服务、会议室服务等。具体服务内容以招标文件为准。

2. 客服团队包括客服主管、客服领班和客服人员，均需具备以下基本能力：

(1) 客服团队包括客服主管、客服领班和客服人员等；

(2) 完成会议室服务、接待服务、展区服务、票房服务等；

(3) 完成重要活动和会务接待并具备相应的礼仪素养和保障能力；

(4) 经培训后均须具备为公众提供简单讲解服务的能力；

(5) 遇重要接待和重大活动时可临时配合我馆有关部门完成简单的摄影摄像工作，须具备基础的摄影摄像操作能力；

(6) 遇公众场所紧急事件时应组织应急处置，须具备相应应急处置能力。

具体服务内容和要求以招标文件第五章 采购需求为准。

二、乙方承诺达到的服务指标：

1、会议接待完成率 100%；

2、人员着装符合甲方要求，合格率 90%；

3、人员上岗前培训合格率 100%；

4、提供岗位人员标准符合合同约定 100%；

5、有效投诉 $\leq$ 1 次，处理率 100%；

6、服务满意率 $\geq$  90%；

7、档案建立完好率 99%；

8、各岗位确保运行安全，严防火灾、偷盗及其它刑事案件的发生。

9、以招标文件为准，根据甲方要求人数提供相应的人员，人数不足时，在甲方要求期限内予以补足。

### 第三章 合同期限与服务费用

一、合同期限：

本合同期限为壹年：自2026年4月24日至2027年4月23日止，如合同期满，本合同约定的服务未完成的，或应提供其他服务未提供的，乙方

应继续完成相应服务，合同顺延至相关服务完成时为止，相关费用已包含在本合同约定的服务费总额中。

## 二、服务费

1. 客服服务费由北京市规划展览馆支付乙方，金额为1943125.56元，大写（人民币）：壹佰玖拾肆万叁仟壹佰贰拾伍元伍角陆分，含税。上述费用为甲方履行本合同所需支付的全部费用，包括但不限于以下费用：投标人因本项目产生的办公、员工工资、各类加班费用（含法定节假日）、符合法律要求的各类保险等全部费用，在服务期间，除非双方另有约定，采购人无需另行支付其他费用。

2. 乙方客服服务费支出需按照北京市政府采购规定执行，并配合甲方的延伸审计。

3. 乙方服务费支出可包括以下部分：各类人员工资、社会保险和按规定提取的福利费等。

4. 客服服务费在合同期内不再调整，遇有异议时，双方协商解决。

## 三、支付方式

1. 客服服务费由甲方在合同期内分四次向乙方支付。服务费每三个月为一个结算周期，第一笔服务费支付时间为合同签订后7个工作日内；第二笔、第三笔支付时间为合同签订后第4个、第7个自然月的10日前（遇法定节假日顺延至节假日后的第一个工作日），第4笔服务费在合同服务期满后，甲乙双方交接完毕后进行支付：

（1）第一次支付时间：甲方应在合同签订后7个工作日内支付费用：

¥485781.39元，人民币大写肆拾捌万伍仟柒佰捌拾壹元叁角玖分；

（2）第二次支付时间：2026年07月10日前支付费用：

¥485781.39元，人民币大写肆拾捌万伍仟柒佰捌拾壹元叁角玖分；

（3）第三次支付时间：2026年10月10日前支付费用：

¥485781.39元，人民币大写肆拾捌万伍仟柒佰捌拾壹元叁角玖分；

(4) 第四次支付时间：在最后一期服务期满，甲乙双方交接完毕，且甲方上级财政拨付资金后进行支付：

¥ 485781.39 元，人民币大写 肆拾捌万伍仟柒佰捌拾壹元叁角玖分。

本项目的资金来源于政府预算资金，甲乙双方对本合同的付款条件达成共识并作出如下约定：甲方在收到政府资金拨款后应及时按照合同的约定向乙方支付合同价款，如因政府预算资金拨付延迟而导致甲方不能按照合同的约定及时向乙方支付合同价款时，不构成甲方违约，乙方不因此追究甲方的违约责任，不得以此为由不履行合同义务。

2. 如甲方根据合同约定需扣除乙方服务费的，在任一期服务费中扣除。

3. 乙方的收款账户信息如下：

账户名称： 北京天岳恒房屋经营管理有限公司

账 号： 11171101040001207

开户行： 中国农业银行北京宣武支行营业部

4. 乙方应当在甲方付款前向甲方开具符合甲方要求的发票，乙方开票延迟或错误导致甲方付款延迟的，甲方有权延迟付款直至乙方提供符合要求的发票，不视为甲方违约。

#### 第四章 双方权利义务

##### 一、甲方权利义务

1. 审定乙方制定的本合同约定服务年度计划和客服服务方案，审定各项客服规章制度，检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况，有权要求乙方对违反服务承诺的事项进行限期整改；有权要求采纳甲方提出的合理要求；有权对乙方不称职的人员提出撤换的要求。

2. 指导乙方做好本合同约定保障北京市规划展览馆运营的服务工作，对乙方的工作进行监督、提出意见和建议。

3. 对服务费收支情况进行监管。乙方按规定合理支出，并需配合甲方延伸审计。

4. 指导乙方做好意识形态和宣传教育工作。

5. 乙方主要管理人员等重要岗位人员的调整，应在调整前与甲方协商，经甲方同意后方可调整。甲方亦可对上述人员向乙方提出调整建议。

6. 及时足额向乙方支付服务费用。

7. 如果甲方对乙方所提供的服务质量有问题或不满意时，甲方及时提出整改意见，同时乙方需采取有效措施给予纠正、预防并改进。

9. 确因乙方管理不善造成较大损失或损害北京市规划展览馆名誉，给北京市规划展览馆造成不良影响的，或因乙方人员原因造成工作失误、发生事故的，甲方要求乙方负责处理解决并赔偿甲方损失。在甲方提出撤换人员建议后乙方拒不按照甲方要求的时间及其他要求撤换的，甲方同时有权终止合同。

10. 乙方保证依法开展客服服务，各部门岗位不空岗、不缺岗，乙方工作人员发生变动或流失，乙方需提前安排人员补充空缺，如未按时补充甲方有权按投标费用清单的标准核减服务费。如因乙方违法提供服务，导致甲方被上级机关、相关行政部门处罚的，或乙方应实际承担相关的民事、行政、刑事赔偿责任，乙方应赔偿由此给甲方造成的全部损失。

## 二、乙方权利义务

1. 根据甲方的要求和有关法律、法规及本合同的约定，制订客服服务年度计划、客服服务方案和各项管理规定，并报甲方审核备案；在约定区域提供客服服务，全面履行本合同规定的各项义务。

2. 按照合同约定尽职尽责履行工作内容，依法缴纳各项税费，依法为员工缴纳保险等。

3. 接受甲方及有关政府部门、物业管理主管部门的监督、指导，及时与甲方沟通，积极协作，广泛听取、接受甲方的建议和意见，了解和熟悉甲方的业务并对甲方负责。在不损害甲方利益的前提下，利用本物业的一切条件，支持和配合甲方的工作。

4. 未经甲方许可不得擅自占用、改变建筑、设备设施的功能。

5. 建立客服服务管理档案并负责及时记载有关变更情况，并按月向甲方提

交。

6. 加强乙方员工职业道德和法制教育，做好保密工作。

7. 向甲方收取服务费用，乙方保证就北京市规划展览馆物业项目所有收入及支出进行单独核算，不与乙方其他物业服务项目混同。

8. 每年对甲方员工开展一次乙方客服服务满意度调查问卷，问卷的原始文件由甲方留存。

9. 乙方不得拖欠员工工资，否则甲方有权从应付乙方的费用中扣除并直接代乙方支付。乙方人员或其他任何第三方因工资、报酬或因其他劳动/劳务/合同问题到相关部门或甲方处主张任何款项或权益的，乙方应立即予以处理，否则，乙方应赔偿给甲方造成的名誉和经济损失。

10. 乙方应遵照国家及地区物业管理服务收费规定，按物业管理的服务项目、服务内容、服务深度，帮助甲方测算应由甲方合理支出的其他费用，并向甲方提供测算依据，严格按收费标准收费，不得擅自加价。

11. 乙方应爱护甲方场地、设施设备，并妥善保管甲方交付的资料及物品，在本合同终止后，乙方负责完好的交还给甲方(易耗品除外)，乙方及乙方人员对甲方场地、设施设备、物品造成任何损害的，乙方应负责维修或照价赔偿。

12. 乙方应对团队成员进行培训、管理，保证团队成员的服务水平及对本项目的熟悉程度达到甲方要求。乙方应保证现场人员在岗时间为早 8:50 分至晚 17:00 点。团队人员配备须报甲方书面同意后方可上岗，乙方在合同期内不得私自更换服务团队工作人员，若乙方团队工作人员发生变动，须定期双方书面确认上岗人员后方能予以更换，否则视为乙方违约。

13. 乙方应对自身现场工作人员的安全负责，如乙方人员发生人身损害或者造成第三方人身、财产损害的，乙方自行负责解决并承担责任，给甲方人员及财产造成损失的乙方应全额赔偿。

14. 为便于工作开展，乙方指定【马妹兰】(联系电话:【13910388763】)作为本合同履行过程中的联系人，负责合同履行过程中的联络、沟通及协调事项。

15. 乙方服务过程中如遇突发事件，乙方应在第一时间以包括但不限于电话、

书面文字通知甲方现场负责人等方式告知甲方。

16. 法律法规规定由乙方承担的其他责任。

## 第五章 保密约定

乙方因履行对客服服务合同，将可能涉及到保密事项，这些保密事项属于国家机密，关系到国家重要文物的安全。因此，乙方对甲方因履行本合同而提供的未公开的信息资料必须采取保密措施。未经甲方书面许可，乙方不得向第三方，包括但不限于政府、新闻媒介、非营利性组织、公司、个人，披露或提供这些信息。并且乙方应当采取必要的手段和建立、健全保密制度来避免保密信息的披露。保密期限自甲方提供保密信息之日起至甲方公开保密信息之日止。一经甲方发现乙方违反本条约约定的，甲方有权扣除乙方当年年度服务费的5%作为乙方的违约金，同时甲方有权解除本合同。

## 第六章 合同解除和终止的约定

一、为保证本合同约定服务的延续性，合同期满前一个月，甲乙双方可就是否续签合同协商，并另行签订新的合同。各方均须在合同期满前一个月书面通知对方是否续签，未通知对方的，本合同到期终止。

二、本合同到期终止，甲方选聘新的服务方的，在新服务方接管前，乙方应当应甲方要求继续为甲方提供本合同约定服务，甲方也应按本合同服务费标准支付相应的服务费，相关费用甲方在收到财政拨付的资金后支付。乙方从新聘客服服务方接管起十天内向甲方移交委托管理的全部客服、服务用房及其各类管理档案等资料。

## 第七章 违约责任

一、因乙方未能达到甲方要求的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权扣罚相应服务费作为违约金，并解除本合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。甲方原因使乙方未完成约定服务内容或未

达到服务质量的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方不承担责任；造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。各项服务内容违约处罚标准如下：

- 1、接待服务管理：逾期未整改的，每项每次扣罚 300 元；
- 2、其他服务：逾期未整改的，每项每次扣罚 300 元；
- 3、因乙方原因导致客户投诉的，每项每次扣罚 300 元；
- 4、乙方员工至甲方或乙方服务物业处静坐、拉横幅、喊口号或上访等任何方式主张薪酬或权益的，每项每次扣罚 300 元。

乙方发生违约的，甲方有权书面通知乙方限期整改，甲方书面通知乙方进行处罚的原因和金额，扣罚的费用甲方从任一期拨付服务费中扣除。

如乙方被投诉超过 3 次（因甲方现场硬件设备设施、展品内容造成的除外）、连续或累计 2 次未达到本合同第二条约定的服务指标的，甲方有权解除合同并要求乙方赔偿损失。

二、因乙方管理原因（不可抗力因素除外）等乙方原因导致甲方委托服务项目内所指定的物业区域、设备及其他损失时，乙方应做出相应赔偿，赔偿的损失包括但不限于行政处罚、甲方向第三方支付违约金、赔偿金，商誉损失、甲方为减少损失支付的费用、调查费用、公证费用、诉讼费用和律师费用。上述费用甲方有权从未支付的合同款中扣除，合同款不足以支付的，甲方有权就不足部分继续向乙方追偿。

## 第八章 争议条款

本合同在履行中如发生争执，双方应协商解决，协商不成的可以提交甲方所在地有管辖权的人民法院依法判决。法院判决对双方具有约束力。

## 第九章 附 则

- 一、自本合同生效之日起10日内，根据甲方委托服务事项，办理交接手续。
- 二、本合同附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等的法律

效力。若附件所载内容与本合同有抵触，以本合同为准；若本合同中未约定或约定不明的部分，以补充协议内容为准。

三、本合同未尽事宜双方另行协商，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。本合同与补充协议不符的，以补充协议为准。


四、本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行，双方应按有关法律及时协商处理。


五、本合同正本连同附件，一式肆份，甲乙双方各执贰份，均具有同等法律效力。本合同经双方盖章生效。

六、本合同首页标明的双方的联系方式为双方有效的送达地址，一方变更前应书面通知对方，否则仍对受送达方产生效力。以纸质方式邮寄送达的，自签收之日或寄出后第5日视为送达（以时间较早者为准）；以电子方式送达的，自邮件到达对方指定邮箱之日起送达。

(以下无正文)  
甲方签章：

乙方签章：

法定代表人或授权代表：

法定代表人或授权代表：

2016年4月17日

2016年4月17日