

上海城市轨道交通服务质量评价的合 同

合同统一编号： 11N00242119120262601

合同内部编号：

合同各方：

甲方：上海市交通委员会

乙方：上海市质协用户评价中心

地址：上海市浦东新区世博村路 300 号 1
号楼

地址：上海市浦东新区峨山路 91 弄 120 号
陆家嘴软件园 8 号楼 202

邮政编码：

邮政编码： 200127

电话： 23115171

电话： 021-52660999

传真：

传真：

联系人：曾老师

联系人：蒋曙东

项目名称：上海城市轨道交通服务质量评价

委托人：（甲方） 上海市交通委员会

受托人（乙方）：上海市质协用户评价中心

签订地点：上海市浦东新区世博村路300号

签订日期：

依据《中华人民共和国民法典》的规定，合同双方就上海城市轨道交通服务质量评价

项目的技术咨询，经协商一致，签订本合同。

一、咨询的内容、形式和要求：

1. 咨询的内容

根据委托方需求，通过问卷调查、现场监测等多渠道的方式进行数据的采集，对本市轨道交通服务开展服务质量测评工作。

2. 咨询成果的形式

全年开展测评 4 轮次，包含常规满意度测评 3 次，年度城市轨道交通服务质量评价 1 次；每次提供书面报告一式柒份，电子文件一份。

3. 成果要求

达到的目标：了解本年度客户对轨道交通服务的满意情况，知晓客户对服务工作的意见和建议。

二、履行期限、地点和方式：

1. 本合同自 **自合同签订之日起至2026年12月31日**。在上海（地点）履行。

2. 本合同的履行方式：

（1）受托人根据委托人的要求向委托人提交该专题问题的咨询报告。该咨询报告分别以书面和电子文件形式提供。

（2）应委托人要求，受托人参加委托人组织的论证会、研讨会或者讨论，为制定政策、决策等提供建议、意见。

（3）工作方式包括但不限于当面沟通、会议、电话、传真、电子邮件。如采用会议方式，会议地点选择上海的办公地点。

3. 关于受托人工作人员的要求

（1）在本合同签署后，受托人即组成以_____为本项目的专项工作团队及架构，

并将专项工作团队配置人员的详细情况报至委托人，并经委托人认可后，即时开展工作，以确保其专业服务的质量。

(2) 受托人应确保其派出工作团队的各个成员不得随意更换。

4. 报告提交时间

(1) 常规轨道交通满意度测评在每轮次调查完成后的次月 25 日前交付报告；

(2) 年度城市轨道交通服务质量评价报告于 11 月 15 日前交付报告。

三、委托人的义务

1. 按照合同的约定，阐明咨询问题，根据受托人的要求和双方协商确定的时间，提供技术背景材料及有关技术资料、数据；

2. 为受托人进行调查论证提供必要的工作条件；

3. 按照合同约定的期限和方式接受受托人的工作成果，及时支付报酬。

四、受托人的义务

1. 对委托项目进行调查、论证；

2. 发现委托人提供的技术资料、数据有明显错误和缺陷的，应当及时通知委托人补充、修改；

3. 利用自己的技术知识和人才优势，按照合同的约定，按期完成咨询报告或者解答问题；保证咨询报告和意见符合合同约定的要求；

4. 在合同生效后，若受托人需要委托人配合的，应提前向委托人提出书面说明，并与委托人协商确定提供配合资料的时间。

5. 对委托人提供的技术资料、数据、信息等，按照合同约定的范围和期限予以保密。

6. 未经甲方书面同意，受托人不得将本合同委托事项转委托给第三方。

五、技术情报和资料的保密：

1. 在双方合作期间，受托人保证，在讨论、签订、执行本协议过程中所获悉的属于委托人的且无法自公开渠道获得的文件、信息及资料（包括各类数据、计划、信息等），无论该等文件、信息或者资料是否明示为保密信息，该等信息本合同中称为“保密信息”。

2. 受托人的保密义务：

（1）仅为完成本合同义务和实现本合同服务目标使用保密信息；

（2）未经委托人书面允许，不得以任何目的，在任何场合，通过任何途径向任何第三人披露、使用（包括但不限于学术研究、接受媒体采访、作品发表、商业用途等，包括允许第三人使用或者自行使用）。

（3）受托人只能将该等信息用于服务于本合同，而且只能由相应的技术人员使用；没有必要接触该类信息的人员不得接触。

（4）非为本合同之目的，不复印或复制保密信息。

（5）本合同解除或者终止后，受托人应将委托人提供的保密信息返还委托人。

3. 受托人不能违反保密义务，否则应承担违约责任并赔偿由此对委托人造成的一切损失。

4. 本合同的保密义务为永久，在本合同签署之日起至保密信息经过公开、合法途径解密或者双方书面同意解除本义务。双方终止合同后，双方在本合同项下的保密义务并不随之终止，受托人仍须遵守本合同的保密条款，履行其所承诺的保密义务，直到对方书面同意解除其此项义务，或事实上不会因违反本合同的保密条款而给委托人造成任何形式的损害为止。

六、知识产权

受托人有义务保证基于本合同产生的所有研究成果没有侵犯第三方的知识产权、专有技术或其他合法权益。如果第三方基于知识产权、专有技术或其他合法权益侵权主张任何权利

或要求而给委托方造成名誉或经济损失的，则由受托方承担损害赔偿的法律责任。本合同约定的损失赔偿范围包括但不限于违约或侵权损害赔偿损失、用以救济而支出的调查费、鉴定评估费、诉讼保全费、律师费等。

委托方有权得到合同范围内受托方的服务和其服务成果。受托方提交的全部服务成果及相关资料所涉的全部知识产权、专有技术以及其他知识产权利益均归委托方所有并使用，受托方对此不作任何权利保留。

七、验收方法：

咨询报告达到了本合同第一条所列要求，由委托方验收。

受托人应根据委托人验收意见，及时进行整改，并在合同期限内提交最终的咨询成果。

八、咨询费用及支付方式

1. 本项目费用¥1080000元（大写：人民币壹佰零捌万元整元）。

该费用为一揽子固定总价费用，包括了受托方完成及达到本合同文件规定的要求与标准完成与本服务项目有关的所有成本和税费，委托人不再另行向受托人支付任何其他费用。

2. 支付方式：分期支付

3. 支付时间：

（1）本合同签署后30日内支付50%的项目费用；

（2）受托人的研究成果经过委托人验收合格且提交最终报告后的30个工作日内，支付50%的项目费用。

鉴于委托人系财政审批拨款，受托人同意若委托人未按前述时间付款，无需承担违约责任，但委托人需采取一切必要的方式，加快价款付款进程。

九、合同的解除

受托人同意，若在本合同签署后，该委托咨询项目未能通过财政部门的审批立项，导致咨询费用不能支付的，委托人将在通知受托人后，解除本合同。届时，委托人无需承担违约责任，受托人也无需要求委托人支付任何的费用（无论受托人是否已经开始工作或者是否提供了部分工作成果）。

在签署本合同时，委托人已经向受托人明示了该条款内容，受托人已经了解并自愿接受。

十、违约金或者损失赔偿额的计算方法：

1. 当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施。在履行义务或者采取补救措施后，对方还有其他损失的，应当赔偿损失。

2. 任何一方在本合同履行期间无正当理由单方要求解除合同的，解除合同的一方应当承担本合同总额的百分之十作为违约金。

3. 受托人违反本合同约定未能按期交付任何一期咨询成果的，每逾期一天，应按照合同总额的千分之 0.5% 承担违约金（违约金可累计计算）；逾期超过 30 天，委托人有权解除合同并要求受托人承担相当于合同总金额百分之十的违约金。

4. 受托人违反本合同第二条的约定未按期提出咨询报告或者提出的咨询报告不符合合同约定的，应当减收或者免收服务费。委托人已支付的费用，受托方应在收到委托人通知的五日内返还。

5. 受托人违反本合同约定的保密义务，应向委托人承担本合同金额百分之三十的违约金，并赔偿委托人因此受到的损失（直接损失和间接损失）。

6. 受托人违反本合同约定的义务，经过委托人通知改正但未在合理期限内

改正的，委托人有权解除本合同。届时受托人应退还委托人已付的全部费用、技术资料、数据、文件等，委托人应返还受托人已经交付的咨询成果（若有）。

十一、不可抗力

1. 本合同中的“不可抗力”是指：

（1）地震、火灾、爆炸、海啸、雹灾、台风、飓风、暴风雨、洪水、地面下陷下沉、雷电等现象；

（2）战争、类似战争行为、武装冲突、罢工、暴动、暴乱、动乱等社会异常现象；

（3）政府管制、征用或政府规划变更等政府行为；

（4）法律规定的其他情形。

一方如因不可抗力事件而不能履行其在本合同项下的义务，该方应在不可抗力事件发生后十四日内书面通知另一方，双方应尽可能利用合理方法在可能的范围内减轻各自的损失。如有不可抗力事件发生，任何一方无需对因不可抗力事件而无法履行义务致使另一方遭受的任何损害、费用增加或损失承担责任。上述无法履行义务不应被视为违约。声称遭遇不可抗力事件而不能履行义务的一方应采取适当方法尽可能减少或消除不可抗力事件的影响，并应在尽可能短的时间内恢复履行受不可抗力事件影响的义务。

十二、通知和送达

本合同当事人之间根据本合同或与本合同相关发出的任何通知或联络应以书面形式按下述地址或以电子邮件形式按下述电子邮箱地址发出：

委托人：上海市交通委员会

注册地址：上海市世博村路 300 号

通讯地址：上海市世博村路 300 号

联系人：曾老师

电话：23115171

受托人：上海市质协用户评价中心

注册地址：上海市浦东新区峨山路 91 弄 120 号陆家嘴软件园 8 号楼 202

通讯地址：上海市浦东新区峨山路 91 弄 120 号陆家嘴软件园 8 号楼 202

联系人：蒋曙东

电话：021-52660999

对于任何通知或联络，如直接交付，在交付时视为收讫；如用挂号信邮寄，在寄出五天后视为收讫。如以快递交付，应于交予快递服务发送后第三(3)日视为收讫；如以电子邮件形式，在发出后第二(2)日视为收讫。

若一方变更地址，应以前述形式通知对方，否则，对方按照前述地址发出的任何通知视为已经送达。

十三、权利的放弃、部分有效和责任免除

1. 本合同内的一切条款均为可分割及独立之条款，任何条款的无效性、不合法性或无强制性，不应影响其他任何条款的有效性、合法性或强制性。

2. 如本合同的任何规定在任何方面成为无效或不合法，应不影响本合同其他条款的合法有效性。

十四、合同争议的解决方式：

在履行本合同过程中发生的争议，当事人双方可以通过和解或者调解解决。当事人不愿和解、调解或者和解、调解不成的，向委托人所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十五、其他

1. 和本合同有关的税费由双方各自负担。
2. 截止本合同签署之日，本合同为委托人和受托人双方关于该委托事项的最终文本。本合同签署前，有关双方就该委托事项所形成的书面或口头承诺与本合同有冲突的，均以本合同内容为准。
3. 本合同中的标题仅为参考方便而设，在解释本合同时并无效力。
4. 本合同主文未尽事宜，经双方协商一致，可订立补充条款。如本合同其他条款与补充条款内容不一致，以补充条款的约定为准。
5. 委托人和受托人双方在签署本合同时，对各自的权利、义务、责任清楚明白，并愿按合同规定严格执行。如一方违反本合同，另一方有权按本合同规定索赔。
6. 本合同经委托人和受托人均加盖公章后生效。
7. 本合同一式 六 份，委托人持三份，受托人持三份，均具有同等效力。

十六、合同补充条款：

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：

日期：

2026年06月26日

2026年06月29日

合同签订点:网上签约