

正本

合同编号：

西安市 2026 年度城市轨道交通服务质量评价合同

甲 方： 西安市交通运输局

乙 方： 陕西铁科工程咨询有限公司

签订地点： 西安市

签订日期： 2026年 6 月 30 日

甲方（委托方）：西安市交通运输局
法定代表人：马胜利
地 址：西安市未央区凤城八路 109 号
联 系 方 式：029-67097358

乙方（受托方）：陕西铁科工程咨询有限公司
法定代表人：惠刚
地 址：陕西省西安市雁塔区延兴门西路国家大学科技园科创孵化
基地 1 幢 21 层 2102 号
联 系 方 式：029-89830851

根据《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，双方就甲方向乙方采购【西安市 2026 年度城市轨道交通服务质量评价】事项协商一致，订立本合同。

第一条、服务内容

1、西安市 2026 年度城市轨道交通服务质量评价

根据交通部《城市轨道交通服务质量评价管理办法》《城市轨道交通服务质量评价规范》等规定，拟通过竞争性磋商采购一名供应商，对西安市城市轨道交通 12 条运营线路（1 号线、2 号线、3 号线、4 号线、5 号线、6 号线、8 号线、9 号线、10 号线、14 号线、15 号线和 16 号线）开展 2026 年度服务质量评价，并出具评价报告，为建立与运营服务质量挂钩的财政补贴机制提供决策依据，不断提升我市轨道交通运营服务水平。

第二条、合同价款及支付方式

1、合同价款

(1) 本合同服务期内总价（含税）为人民币（大写）：壹拾捌万捌仟圆整，
（小写：¥188000 元）。

(2) 总价包括：完成本合同服务要求所需的一切费用，甲方不再支付任何费用。

(3) 服务总价一次包死，不受市场价变化的影响。

2、支付方式

(1) 付款时间：乙方提交经甲方认可的服务质量评价工作实施方案后，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 40.00%，即 75200 元；乙方年底前须出具银行履约保函（保函金额为 112800 元，保函有效期不少于 2 个月），向甲方出具服务质量评价报告后，达到付款条件起 30 日内，支付剩余合同总金额的 60.00%，即 112800 元。

(2) 乙方未出具上述发票或提供发票不符合甲方要求的，甲方有权拒绝付款，由此产生的一切责任由乙方自行承担；因乙方迟延提供发票导致甲方逾期付款的，因此产生的责任由乙方自行承担，且乙方无权要求甲方承担逾期付款的责任；若乙方开具的发票被税务机关认定为假票的，则乙方除应重新开具合法发票外还应向甲方赔付假票面金额 2 倍的违约金。

3、结算方式：甲方通过银行转账方式向乙方支付合同价款。

(1) 乙方指定账户信息如下：

开户行：陕西铁科工程咨询有限公司

名称：中国建设银行股份有限公司西安西影路中段支行

账号：61050176004200000499

(2) 甲方的开票信息如下：

名称：西安市交通运输局 纳税人识别号：116101000133540943

地址：西安市未央区凤城八路 109 号

开户行及账号：华夏银行西安凤城七路支行 11465000000358687

第三条、服务要求

(一) 服务期限：本合同签订之日起至 2027 年 1 月 31 日；

(二) 服务地点：甲方指定地点；

(三) 服务方式：按照合同规定要求。

第四条、质量保证

各项具体工作的质量标准和作业规范，按国家相关标准、规范及合同要求，以及甲方要求的内容执行。

第五条、履约验收

1、验收标准：《城市轨道交通服务质量评价管理办法》《城市轨道交通服务质量评价规范》。

2、验收方式及程序

乙方完成全部服务工作并提交完整成果资料后，由甲方自行组织最终履约验收，验收合格后，双方在履约验收单上确认验收结果，并加盖公章。

第六条、甲方的权利和义务

1、提出服务要求：甲方有权对乙方就项目执行中的相关活动进行监督，对于乙方采取的不符合相关甲方要求或合同约定的行为，甲方有权要求乙方进行更正，对不称职的服务人员有权要求乙方更换；

2、按照乙方提供的发票及时办理付款手续；

3、为乙方服务提供场地等便利条件；

4、本合同约定的其他权利义务。

第七条、乙方的权利和义务

1、实施评价工作中立、公正、尽责，确保评价收集数据真实、客观、全面。

2、熟悉城市轨道交通行业，具有社会调查经验，严格按照时间节点要求完成评价阶段性成果，及时向市交通运输局反馈评价情况。

3、制定评价方案，评价方案应当符合交通部有关规定、标准要求，并符合西安市城市轨道交通运营实际，具有可操作性。评价方案内容应区别乘客满意度评价、服务保障能力评价、运营服务关键指标评价 3 部分，并至少包括项目概述、评估范围、评估内容、评估方式、数据抽样方案、数据统计方法、数据分析方法、项目组织实施、项目进度安排、项目投入人员、结果递交、安全保密、应急预案等内容。

4、乘客满意度评价应当按照《城市轨道交通服务质量评价规范》《城市公共交通乘客满意度评价方法第 3 部分：城市轨道交通》(GB/T36953-2018)执行，乘客满意度调查样本量应综合乘客总体特征、调查结果精度、调查时间和费用等因素合理确定，每条线路调查样本量不应低于该线路日均客运量的 1%，所有线路调查样本量累计不少于 5000 份，其中线下调查样本量不少于样本数的 20%；

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。

5、服务保障能力评价应组成不少于 7 人的评价组，评价组成员应当与被评价对象无隶属关系或利害关系，其中至少 4 人具有 5 年以上（含）城市轨道交通运营管理相关工作经历。

6、服务保障能力评价应设计抽样方案，车站样本量不应少于该线路站点总数的 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。

7、《西安市 2026 年城市轨道交通服务质量评价报告》至少包含评价结果简报、评价背景概述、评价工作历程、评价结果以及运营单位工作亮点、问题反馈、措施与建议等内容；应当安排专门人员负责评价报告文字、版面、校对等工作。

8、乙方为所派驻人员投保雇主责任险、职业责任保险，并处理与之有关的所有保险事项。

9、乙方向甲方免费提交本项目执行及后续执行期间产生的所有影像资料、文本资料。

10、在本合同执行期间，乙方对本机构人员和所聘人员在现场工作过程中的安全负全责。

11、本合同约定的其他权利义务。

第八条、违约责任

1、乙方提供的服务不符合本合同规定的，甲方有权单方解除合同，乙方应退还甲方已支付的费用并向甲方支付合同金额 20%的违约金，违约金不足以弥补甲方因此造成损失的，乙方还需补足所有损失。

2、乙方未能按照合同约定时间完成项目服务内容的，从逾期之日起每日按本合同金额 3‰的数额向甲方支付违约金；逾期 10 日以上的，甲方有权单方解除本合同，乙方需支付合同金额 20%的违约金。

3、本合同自甲方向乙方发出解除通知之日解除，乙方除支付上述逾期违约金外，应退还甲方已支付的全部服务费及相关费用并向甲方支付合同金额 20%的解除违约金及承担甲方因此造成的所有损失。因不可抗力不能如期履约的，由双方共同协商决定。

4、乙方工作人员在提供服务期间由于自身原因，发生工伤事件或者造成甲方或第三方人身、财产损失的，乙方承担因此造成的所有损失。

5、本协议中的损失包含但不限于一切直接损失、间接损失、人身损害、财产损失、实验室污染造成的损失等，以及守约方为了弥补损失或维权产生的一切费用（包括但不限于律师费、诉讼费、鉴定费、交通费、误工费等）。

6、甲方依据本合同相关约定解除合同，解除通知自送达乙方时，本合同解除。合同解除，乙方必须无条件退回全部已经支付的服务费用，赔偿甲方所有损失及因主张权利而产生的一切损失。

第九条、通知与送达

本合同要求的或根据本合同做出的任何通知、请求、要求和其他通信往来以书面方式进行，并应送往：

1、甲方联系方式

联系人：李萍

电子邮件：xajt.jgdc767@163.com

通信地址：陕西省西安市未央区凤城八路 109 号

邮政编码：710000

联系电话：029-67097358

2、乙方联系方式

联系人：李清

电子邮件：sxtkzxgs@163.com

通信地址：陕西省西安市雁塔区延兴门西路国家大学科技园科创孵化基地 1 幢 21 层 2102 号

邮政编码：710000

联系电话：029-89830851

上述通知或其他通讯往来如以当面送递的形式发送，则一经面交即视为送达；如以邮寄方式发送，如无对方签收记录，则在投邮五个工作日后即视为送达。甲乙双方应确保在本条中约定的各自通讯方式和地址持续有效，沟通畅通，如有变化应以书面方式通知对方。否则，向本条约定的双方上述通讯方式和地址发送通

知或其他信息的，不论是否拒收、查无此人、退回等任何情况，只要符合本条约
定视为送达的情形，均为有效送达及通知，对受送达方产生相应的法律效果。

第十条、保密条款

1、任何一方不得将涉及对方的商业秘密或者保密信息未经对方书面同意向
任何第三方透露。如对方提出要求，任何一方均应将载有对方保密信息的任何文
件、资料或软件，按对方要求归还对方，或予以销毁，或进行其他处置，并且不
得继续使用这些保密信息。

2、在本合同终止之后，各方在本合同项下的义务并不随之终止，各方仍需
遵守本合同之保密条款，履行其所承诺的保密义务，直到对方同意其解除此项义
务，或事实上不会因违反本合同的保密条款而给其他方造成任何形式的损害时为
止。

3、除法定原因披露外，原则上任何一方未经对方书面同意，不得擅自将本
合同所涉及的任何事宜向第三方提供或披露，或用作本合同以外事项。

4、违反保密条款，权益受到损害的一方有权向对方要求相应的补偿或赔偿。

第十一条、争议的解决

因履行本合同而引起的争议或与本合同有关的争议，双方应积极友好协商解
决。如果双方未能达成一致意见，任何一方均有权向甲方住所地有管辖的人民法
院提起诉讼。

第十二条、附则

1、本合同未尽事宜由双方协商解决，并形成书面补充协议，补充协议与本
合同具有同等法律效力。

2、合同的附件为本合同不可分割的部分，与本合同正文具有同等的法律效
力。附件与本合同约定不一致的，以本合同的约定为准。

3、本合同一式捌份，甲方肆份，乙方肆份，具有同等法律效力。

4、本合同自甲、乙双方法定代表人或委托代理人（授权委托书后附）签字
并加盖公章后生效。

（以下无正文）

(本页为《【西安市 2026 年度城市轨道交通服务质量评价】服务合同》签署页)

甲方：【西安市交通运输局】(甲方公章/合同专用章)

法定代表人/委托代理人 (签字或签章):

日期: 2026年 6 月 30日



乙方：【陕西铁科工程咨询有限公司】(乙方公章/合同专用章)

法定代表人/委托代理人 (签字或签章):

日期: 2026年 6 月 30日



代理机构：【陕西省招标有限责任公司】(代理机构公章/合同专用章)

法定代表人/委托代理人 (签字或签章):

日期: 2026年 6 月 30日



孙东