

百望山森林公园票务运营管理合同

甲方（委托方）：首都绿色文化碑林管理处

法定代表人：孙熙

地址：北京市海淀区黑山扈北口 19 号

联系方式：010-62884508

乙方（受托方）：北京富新欣劳务派遣有限公司

法定代表人：岳建明

地址：北京市朝阳区金盏乡长店村金盏嘉园 D 区 2 号楼 008 室

联系方式：18201837865

根据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规的规定，为明确首都绿色文化碑林管理处（以下简称甲方）及北京富新欣劳务派遣有限公司（以下简称乙方）在合同履行期间的权利和义务，在双方平等、自愿、协商一致的基础上，就百望山森林公园（以下简称森林公园）票务运营管理之有关合作事宜按照以下条款签订本合同，共同遵守。针对本项目的招投标文件为本合同的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。为了便于解释，组成合同的多个文件的优先支配地位如下：

- (A) 本合同书
- (B) 中标通知书
- (C) 乙方的书面承诺
- (D) 投标文件（含澄清文件）
- (E) 招标文件（含招标补充文件）



一、服务内容

乙方实施森林公园运营管理期间票务服务工作的统筹管理和人员的日常管理，负责东门、北门门区的票务服务及游客接待工作。票务服务工作包括线上购票订单处理、电子票发放、线下售票服务、纸质票和电子票的检票服务；游客接待工作包括游客中心的日常运营、游客咨询导览、导游讲解、便民服务、投诉处理等。

二、服务期限

自 2025 年 5 月 9 日起至 2025 年 12 月 31 日止。

三、服务费及支付条款

在乙方履行合同的基础上，甲方支付给乙方服务费。本合同期内含税服务费总额为 1352000.00 元（人民币大写：壹佰叁拾伍万贰仟元整）。

每三个月为一个考核期，在服务费总额范围内，经甲方确认，甲方支付乙方服务费。合同签订后，支付合同总金额的 30%；6 月 30 日前，支付至合同总金额的 60%；9 月 30 日前，支付至合同总金额的 90%；12 月 30 日前，支付至合同总金额的 100%。每个考核期期满前 10 天内考核，考核合格后，乙方向甲方提供等额增值税普通发票，甲方收到发票后 10 日内支付约定经费。如果乙方未按照合同约定开具并交付发票，甲方有权延后支付且不承担延期支付责任。

中标方与招标方签订合同生效后，由中标公司与 2024 年的服务公司（北京市园林绿化集团有限公司）进行垫付费用的结算。垫付费用于 2025 年 1 月 1 日至 2025 年的中标公司（北京富新欣劳务派遣有限公司）确认签订合同期间，所产生的相关服务费用。

甲乙双方签订合同 1 个月内，乙方出具 10% 银行履约保函。

四、服务要求

（一）售检票系统维护与升级

对园区现有的入园闸机（三杆双向闸机和摆门入口闸机）进行维护和升级，确保软件、硬件系统设备保持运行稳定；与畅游公园购票平台系统融合，保障游客入园检票的高效性；3台检票手持机更新换代；维护与更新园内445块游客服务指示牌、标识牌；为游客中心购置易耗品，包括医药用品、雨伞等，增设手持扩音设备，用以引导游客正确购票、检票。

表 4-1 售检票升级改造项目

大项	小项	单位	数量
售检票系统 维护与升级	入园闸机维护升级	台	5(东门3台、北门2台)
	售票系统维护升级	个	1
	检票手持机更新换代	台	3
	游客服务导引牌、标识牌	块	445
	购置游客中心内易耗品	医药箱、雨伞、口罩、手持扩音器等	

（二）售检票、导游讲解员队伍建设

优化补充售检票、讲解人员配置，保证服务人员力量充足。根据门票制度、岗位职责和服务规范，做好售票检票、讲解服务、文明引导、秩序维护、旅游咨询等工作；定期对售检票人员、讲解人员进行培训和考核，进一步提高工作技能和服务水平，优化服务质量，在遇到紧急情况时能及时处理，有效解决游客问题，积极化解矛盾，避免游客投诉的发生。

按照当前讲解需求合理配备讲解人员，能向游客介绍公园的历史背景和文化内涵，宣传中华优秀传统文化和红色文化，充分发挥红色资源育人功能。

服务地点为森林公园东门售票处、检票处；北门售票处、检票处、

游客中心；以上服务人员合计 17 人。

表 4-2 票务运营人员安排

运营板块	名称	地点	具体人数 安排	主要职责
现场管理 人员	代班	东、北门 门区	2 人	负责整体运营管理工作，对票务、财务、现场运营、游客服务、后勤等工作进行一线管理（包含综合服务窗口的咨询服务工作）。
现场票务 人员	售票员	东、北门 售票处	2 人	在综合服务窗口售卖纸质票、月票，负责门票核对与统计，提供咨询服务。
	检票员	东门检票 处	5 人	按规定检票、查验各类票证，维护检票口秩序，妥善处理现场发生的各种问题，为游客提供力所能及的服务。
		北门检票 处	2 人	
游客服务 人员	咨询	北门游客 中心	2 人	为游客提供咨询解答、应急药箱、轮椅租用、失物招领等便民服务。
	导游(讲解员)	东、北门 门区	4 人	负责游客在景区内参观游览中的导游、讲解，做好团队的一系列接待工作。

五、服务标准及要求

1. 公园票务总体标准及要求

为规范森林公园票务工作，为游客提供优质服务，提高广大游客游园品质，票务人员须遵纪守法，严格遵守景区各项规章制度，文明服务、礼貌待人，注意保持个人的仪容仪表，发扬互助精神，树立良好形象。自觉配合各项检查工作，服从公园的工作安排。定期组织票

务人员参加培训课程，认真贯彻国家、地区、相关部门公布的国标、地标、相关政策法规。通过提高票务服务标准，树立市属公园形象。

2. 公园票务岗位标准及服务规范

详见《百望山森林公园售、检票员岗位职责》、《百望山森林公园售、检票员服务规范》、《百望山森林公园导游、讲解员岗位职责》、《百望山森林公园导游、讲解员服务规范》。

六、其它要求

1. 确保服务人员符合政审要求，身心健康，五官端正，会讲普通话。乙方派遣服务人员须符合法定劳动年龄，须与所有人员签订合法劳动合同，并按照法律规定支付工资、缴纳社保，不存在任何劳动纠纷，乙方与参与本项目的服务人员之间的任何劳动纠纷均与甲方无关。

2. 乙方应指派固定的项目经理及管理人员配合甲方完成工作。对于项目经理更换等重大事宜，须提前向甲方进行报备，在得到甲方许可后，方可进行更换。

3. 甲方有权指派人员对服务人员的工作进行监督、检查和指导，甲方有权要求乙方调换不合适工作的项目经理及服务人员。

4. 在服务期内，乙方应统筹计算服务人员出勤情况，保证人员100%的出勤率。

5. 乙方若调换服务人员，须新服务人员到岗并经甲方面试合格后，被调换人员方可离开，否则按缺岗处理。

6. 乙方需自行准备办公用品，若使用特殊工具，须报甲方审批后，方可使用。

7. 乙方需按照甲方要求，为服务人员准备统一工作服，春秋季同款 1 套/人，夏季同款 1 套/人，冬季同款 1 套/人，口罩，帽子，手套等。如需甲方统一制作工作服，费用由乙方承担。

8. 在合同期限内，乙方作业应严格遵照国家、北京市相关政策执行。如合同执行期间，遇政策调整或新政出台，乙方应及时参照执行。

9. 以上解释权由首都绿色文化碑林管理处所有。

七、双方的权利和义务

1. 甲方的权利和义务

(1) 甲方有权对乙方的经营活动进行监督和检查。

(2) 甲方应协助乙方解决在运营过程中遇到的问题和困难，负责向乙方传达贯彻《北京市公园条例》等有关要求。

(3) 甲方提供基础设施和售检票设备，协调公园门票（含月票）在发售使用中出现的问題。

2. 乙方的权利和义务

(1) 乙方应按照国家法律法规和相关规定，合法管理，遵守公园的管理规定。

(2) 乙方负责对现有基础设施和售检票设备进行维护，如有问题及时解决。

(3) 乙方应按照甲方要求，限期调换不合适工作的项目经理及服务人员。

(4) 未经甲方书面同意，乙方不得将票务运营业务转包或分包。

(5) 乙方应保证票务数据真实、准确，随时接受甲方的监督与核查。

八、保密条款

双方对在合作中知悉的对方商业秘密、票务数据、游客信息等予以保密，不得向任何第三方披露，本保密条款长期有效，不因本合同的解除、终止而终止。

九、违约责任

若一方违反本合同约定，应承担违约责任，违约方向守约方支付合同总价款 20% 的违约金，并赔偿对方因此遭受的损失，包括但不限于直接损失、可得利益损失、主张权利而发生的费用等。

十、合同的变更和解除

1. 本合同的变更和解除须经双方协商一致，并签订书面协议。
2. 若因不可抗力等原因导致本合同无法履行，双方可协商解除合同。
3. 约定的服务期满，本合同自然终止。
4. 若乙方有下列行为之一的，甲方有权解除合同，并要求乙方承担违约责任：

(1) 若乙方服务质量不合格，甲方有权要求乙方限期整改，乙方未按期整改或整改不符合甲方要求；

(2) 乙方及其工作人员泄露票务数据、游客信息等保密信息的；

(3) 乙方擅自变更票价的；

(4) 运营过程发生针对乙方服务范围内的问题，收到 3 次及以上游客 12345 投诉，或给甲方造成社会负面影响。

十一、争议解决

本合同履行过程中如发生争议，双方应友好协商解决；协商不成，通过向甲方所在地人民法院诉讼方式解决。

十二、其他条款

红狼传媒

1. 本合同未尽事宜，双方协商解决，另行签订补充协议。
2. 本合同的附件及附件中所列明的备注、说明均为本合同的组成部分，与本合同正文具有同等法律效力。若附件与合同正文有任何冲突，以合同正文为准。
3. 本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份，具有同等法律效力。

- 附件：1. 《百望山森林公园售、检票员岗位职责》
2. 《百望山森林公园售、检票员服务规范》
3. 《百望山森林公园导游、讲解员岗位职责》
4. 《百望山森林公园导游、讲解员服务规范》



签订日期：2025年 5月 9日