

2023 年通州区西海子公园游客服务 合 同



甲 方：北京市通州区西海子公园管理处

乙 方：北京首誉文化传媒有限公司

签订时间：2022 年 12 月 30 日

甲方：北京市通州区西海子公园管理处

法定代表人：王颖

通讯地址：北京市通州区西海子西路 10 号

项目联系人：李莹

联系电话：010-69544319

电子邮箱：\

传真号码：010-69544319

乙方：北京首誉文化传媒有限公司

法定代表人：姚元昊

通讯地址：北京市通州区安顺路 2 号院 16 号楼 2 层 103

项目联系人：姚元昊

联系电话：13371711888

电子邮箱：342357386@qq.com

传真号码：\

依据《中华人民共和国民法典》及相关法律、法规之规定，双方就 2023 年通州区西海子公园游客服务项目达成如下协议，以资共同遵守。

一、委托服务期限

合同期限：自 2023 年 1 月 1 日起至 2023 年 12 月 31 日止。

二、委托服务内容

乙方在通州区西海子公园需提供服务如下：

- (1) 负责游客接待工作，讲解公园文化、公园建设发展、生态理念、植物科普等。
- (2) 负责与游客服务、景区服务相关工作；
- (3) 负责游客服务人员岗前培训、专业讲解技能培训；
- (4) 各项工作严格按照管理处的工作制度和规定执行；
- (5) 严格遵守保密制度；
- (6) 甲方需要乙方协作完成的其它工作。

三、委托服务人员及费用

1. 乙方为甲方提供 10 名游客服务人员，包括 3 名讲解员，7 名其他游客服务人员。

2. 服务费用

(1) 甲方向乙方支付的服务费包括乙方的综合人工费、培训费、体检费、管理费、服务费、交通费、服装费、咨询费、各种保险费、意外伤害保险、税费等全部费用及为了开展此项工作所需的其他各项费用等共计(含税): ¥1660000.00 (大写: 人民币壹佰陆拾陆万元整)。除本合同约定金额外, 甲方无需再向乙方支付其他任何费用。

(2) 若在合同期内发生变化, 其费用由甲乙双方商议并另行签订补充协议。

3. 支付方式

(1) 甲方以支票或转账的形式支付。

(2) 本合同金额采用按月后付费制度, 即次月前 10 个工作日内, 甲方向乙方支付上个月的服务费用(含税) 即 1 月-11 月份每月支付¥ 138333.33 (大写: 人民币壹拾叁万捌仟叁佰叁拾叁元叁角叁分), 12 月份支付¥ 138333.37 (大写: 人民币壹拾叁万捌仟叁佰叁拾叁元叁角柒分)

每月的服务费甲乙双方根据本合同中的《游客服务要求及评分标准》(附件二) 对游客服务人员工作的服务质量情况进行核查, 95 分以上为合格, 95 分以下为不合格, 经核查不合格的, 甲方有权直接从当月服务费中扣除 10% 的违约金, 剩余款项甲方按照合同约定支付给乙方。

(3) 如果财政资金结算管理的要求, 本合同项下的资金应在本预算年度内全部完成支付, 甲方须在最后一个月的游客服务未全部完成时, 提前支付该月的服务费用。在此情况下, 乙方应在甲方向其支付最后一个月的服务费前, 向甲方提供由乙方基本账户银行开具的与拟支付款项等额的银行担保函(对提前支付款项的担保)或担保金。上述银行保函内容须由甲方确认。在全部服务工作完成, 进行项目服务考核及最终结算, 如最终金额少于合同项下已支付的金额时, 乙方应将差额部分款项在 10 日内退还给甲方。如乙方不按期退还差额款项, 甲方有权从银行保函项下或担保金中扣除。

(4) 乙方账户信息如下:

开户银行: 中国建设银行云景里支行

开户银行行号: 105100018121

账号: 11050172720000000338

若乙方账户信息发生变更应于甲方付款前 10 个工作日书面通知甲方。否则, 因此导致的错付或者退回等损失均由乙方承担, 甲方就此不承担任何违约责任。

(5) 在甲方支付每笔款项前, 乙方应向甲方提供符合甲方要求的等额、真实、正规、

合法、有效的增值税普通发票，否则甲方有权暂不付款，并且不承担任何逾期付款的违约责任。

(6) 因本项目的资金来源于政府财政性资金，甲、乙双方对本合同的付款条件达成共识并做出如下约定：甲方在收到政府专项拨款后应及时按照本合同的约定向乙方支付合同价款，但因政府财政性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，不构成甲方的违约行为，乙方不得因此追究甲方的违约责任。

四、考核标准

双方协商一致同意，甲方制定服务内容、考核标准，以本合同附件二：《游客服务要求及评分标准》、附件三：《游客服务人员工作手册》、附件四：《服务管理惩罚标准》约定的规范、标准为准。

五、甲方的权利与义务

1. 甲方有权考核乙方根据甲方录用条件要求推荐的人员，并决定是否接受该人员为甲方提供服务，未接收人员不包括在本合同服务范围之内。甲方在业务发展规划或运营需求下提出的各种对乙方服务或业务执行标准的各项要求，乙方须积极响应、妥善执行。若出现拖延或违反规定的情形，甲方有权依据附件四标准对乙方进行考核，如乙方经考核不合格，甲方有权直接从应付乙方的款项中扣除相应违约金。

2. 甲方可随时、随机对乙方的工作进行考核，有权监督乙方服务工作，根据实际情况提出意见，乙方应遵守。

3. 甲方有权按照《游客服务要求及评分标准》（见附件二）随时抽查乙方服务工作，检查服务质量。对不合格的工作要求乙方进行整改，并达到甲方要求的 service 标准。

4. 乙方或乙方服务人员在履行本合同过程中，直接或间接导致甲方名誉受损，或者给甲方带来不良影响，甲方有权解除合同，并向乙方追究违约责任。

5. 甲方为乙方提供必要的办公用品、办公场所、办公设施等，但物权始终归属甲方。具体办公地点、面积由甲方确定，所提供物品产生的非自然损耗的毁损、灭失等的责任与费用由乙方承担。

6. 未经甲方书面同意，乙方不得随意更换工作人员。对于乙方的工作人员无法胜任本项目工作的或者有其他失职、违纪等行为的，甲方有权要求乙方进行调换，乙方应于 日内调换完毕。

7. 公园如遇重大活动或重要工作调研，甲方须提前通知乙方，使乙方能有必要时间完成准备工作。

8. 甲方有权要求乙方人员按时上交月总结和年总结。
9. 因履行本合同所形成的工作成果的知识产权全部归甲方所有。

六、乙方的权利与义务

1. 对不合格人员，甲方要求乙方进行人员更换的，乙方应及时（当日内）更换，不能拒绝更换、出现缺岗，且不能影响游客服务工作地开展。

2. 乙方负责对人员进行岗前培训包括职业道德、工作规范、服务态度等，以及专业文化宣传技能和接待服务礼仪培训。接待服务礼仪和讲解词内容方面培训可由甲方辅助完成。乙方人员应在 30 日内通过甲方考核，未通过甲方考核的人员，不得上岗提供服务。

3. 乙方负责为甲方提供游客服务人员，并负责根据甲方的要求教育、培训和管理，必须严格遵守甲方各项规章制度，并接受甲方随时给出的工作指令，按时保质保量完成工作。爱护甲方设施、物品，注意言行举止讲究礼貌礼节，维护甲方良好的形象。如发现有违法乱纪，并经查实确属乙方人员所为时，乙方将严肃处理有关人员并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

4. 乙方需指定专人负责与甲方工作对接，在工作的安排上及时响应甲方对接人的工作分配要求，接受甲方对该团队的监督与检查，并接受甲方合理的批评与处罚。

5. 乙方应当与为甲方工作的员工签订劳动合同，按时支付工资及缴纳社会保险，上述乙方员工在甲方服务期间发生工伤、突发疾病造成的人身伤亡事故，全部由乙方负责并承担相关费用。上述乙方员工与乙方发生劳动纠纷的，乙方应自行解决并承担责任。

6. 乙方进驻时，经清点全部设备设施后在甲方所列清单上签字验收。在设施和设备的使用上遵照统一安排和授权，且乙方有义务维护本项目各类和乙方工作有关的且属于甲方的设施、设备的完好，如因乙方原因造成甲方设施、设备等物品损坏、丢失或由此造成甲方损失，乙方应承担赔偿责任，杜绝挪用及偷窃行为。

7. 乙方对于归甲方所有的设施设备应爱护使用。除正常损耗外，在乙方合同执行完毕或撤出时，应按双方交接时的数量归还甲方。上述物品在本合同有效期内发生损坏无法使用的，如由于自然损耗的（应符合正常的寿命周期），由甲方重新提供，如除上述原因发生毁损、灭失的，由乙方承担相应的费用进行更换。

8. 乙方向甲方提供的工作人员，工作期间按甲方要求配备统一工作服、讲解设备到岗，保持良好的工作形象。相关费用由乙方承担。

9. 因乙方原因造成所提供的服务出现严重失误或因缺岗等导致工作无法开展的，甲方有权单方面解除本合同，乙方应承担相应违约责任，并赔偿因此甲方造成的全部经济及名誉损

失。

10. 乙方收到的服务费资金应专款专用，该项资金应首先保证服务人员的工资支出，防止因拖欠人员工资而引起的群体闹事事件（如欠薪示威等）。若发生此类事件，视为乙方违约，甲方有权单方面解除本合同，同时，乙方应赔偿因此给甲方造成的违约责任。

11. 未经甲方书面同意并加盖公章，乙方不得将本合同项下义务转委托或者转包、分包给第三方。

12. 乙方及乙方工作人员均应严格执行本合同所约定的保密义务。

13. 乙方不得无故单方解除本合同。

七、乙方相关人员的配置标准

1. 乙方提供的人员应具有良好的职业道德，良好的法制观念，遵纪守法。

2. 乙方提供的人员应当身体健康，符合卫生防疫部门要求，上岗必须持有最新体检报告。

3. 乙方提供的人员应当体貌端正、口齿清楚、着装规范，身材气质较好，懂得礼仪的基本要求。

4. 乙方提供的人员及其他员工始终为乙方雇员，与甲方不存在任何劳动关系，乙方对上述人员承担劳动合同等相关劳动法律规定的一切用人单位责任。乙方保证其员工不与甲方发生任何争议，若乙方员工与甲方发生争议，乙方应及时配合甲方应诉，并赔偿甲方因此遭受的全部损失。

八、保密义务

1. 甲乙双方对本合同的内容，以及在本合同履行过程中获得的对方的信息，均负有保密的义务。除双方另有约定外，保密信息包括但不限于本合同报价、协议文本、员工的基本信息、以及双方标有保密字样的往来文件；保密义务是指在未经对方书面同意前，一方不得用于任何与其执行职务无关的情况；或以任何形式向任何第三方泄露，双方均有义务尽其一切努力防止任何第三方窃取秘密信息。

2. 甲方的游客服务工作包含国家机关、企事业单位等对象的重要工作调研，相关人物与流程等细节乙方及其工作人员须严格保密，如乙方派出的上述员工有违反上述保密义务的，甲方有权要求乙方对派出的涉事人员进行一定程度的处罚（追究法律责任，承担赔偿责任）。

3. 乙方须要求上述派到甲方工作的服务人员对本人工资保密，不得相互讨论导致影响团队协作，对造成该负面影响的个人，甲方有权要求乙方对涉事人员进行处理。

4. 不论本合同是否变更、解除、终止，本条款长期有效。

5. 任何一方违反以上保密义务给对方造成损失, 违约方对受损失方负有赔偿损失的责任。

九、违约责任

1. 甲、乙双方应谨慎行使和履行在本合同中约定的权利、义务, 任何一方因未履行或未完全履行其本合同中的权利、义务, 而给对方造成损失的, 违约方应当负责赔偿。

2. 如果本合同因甲方过错在合同期满前单方面终止, 甲方应就乙方由于本合同的提前终止所产生的一切直接损失承担赔偿责任。

3. 除乙方无法继续提供服务或甲方因乙方服务方面的过错解除本合同以外, 在任何一方终止或解除本合同的情况下, 乙方必须保持正常的服务, 直到第三方进场交接完毕为止。但甲方明确不需要乙方继续保持服务的除外。

4. 如因甲方服务场地之基础设施(如照明、水电、供暖等)出现(非乙方人为原因)故障而影响到正常服务工作, 乙方不承担责任。同时甲、乙双方应就出现的紧急情况积极协商解决。

5. 对于甲、乙双方均没有故意或过失的意外事故, 如果甲、乙双方或第三方因该事故受到了损失的, 双方各自承担各自的法律责任。

6. 乙方提供的服务不符合甲方要求或者本合同约定的, 乙方应当按照甲方的要求限期进行整改, 经整改后仍然不合格的, 甲方有权单方面解除本合同, 除无需支付任何款项外, 乙方应按照全年服务费总额的 20% 向甲方支付违约金, 同时乙方还应当赔偿甲方因此遭受的全部损失。

7. 因乙方原因造成所提供的服务出现严重失误或因缺岗等导致工作无法开展的, 甲方有权单方面解除本合同, 除无需支付任何款项外, 乙方应按照全年服务费总额的 20% 向甲方支付违约金, 同时乙方还应当赔偿甲方因此遭受的全部损失。

8. 未经甲方书面同意, 乙方随意更换主要岗位工作人员或允许未通过考核的工作人员上岗的, 甲方有权单方面解除本合同, 除无需支付任何款项外, 乙方应按照全年服务费总额的 20% 向甲方支付违约金, 同时乙方还应当赔偿甲方因此遭受的全部损失。

9. 在本合同履行过程中, 因任何乙方及其工作人员的原因给甲方或任意第三方造成人身、财产等损失的, 甲方有权单方面解除本合同, 除无需支付任何款项外, 乙方应按照全年服务费总额的 20% 向甲方支付违约金, 同时乙方还应当赔偿甲方因此遭受的全部损失。

10. 乙方因未与其工作人员签订劳动合同、未按期支付其工作人员工资、交纳社会保险等原因, 引发劳资纠纷等事件影响甲方工作正常进行的, 甲方有权单方面解除本合同, 除无需支付任何款项外, 同时乙方应按照全年服务费总额的 20% 向甲方支付违约金, 并赔偿甲方

因此遭受的全部损失。

11. 未经甲方书面同意并加盖公章,乙方擅自将本服务项目进行分包或转包的,甲方有权单方面解除本合同,除无需支付任何款项外,并有权按照全年服务费总额的 20%向乙方收取违约金,同时乙方还应当赔偿甲方因此遭受的全部损失。

12. 乙方不得超越“合同”约定,以甲方名义从事其他活动,否则甲方有权单方面解除本合同,除无需支付任何款项外,并有权按照全年服务费总额的 20%向乙方收取违约金,同时乙方还应当赔偿甲方因此遭受的全部损失。

13. 在本合同履行过程中,因乙方与任意第三方之间的诉讼或仲裁纠纷致使甲方在合同中约定的工作内容无法完成或因乙方与任意第三方之间的诉讼或仲裁行为包括但不限于造成甲方的账户、财产或与本合同有关的款项被查封、冻结或被法院发出协助执行通知的,甲方有权立即单方面解除本合同,除无需支付任何款项外,乙方应按照全年服务费总额的 20%向甲方支付违约金,同时还应当赔偿甲方因此遭受的全部损失。

14. 乙方或乙方工作人员违反本合同约定的保密义务的,甲方有权单方面解除本合同,除无需支付任何款项外,乙方应按照全年服务费总额的 20%向甲方支付违约金,并赔偿甲方因此遭受的全部损失。

15. 因乙方提供的工作成果侵犯第三方合法权益(包括但不限于知识产权在内的一切权利),甲方有权单方面解除本合同,除无需支付任何款项外,乙方应按照全年服务费总额的 20%向甲方支付违约金,并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

16. 乙方违反本合同约定,使用或处分因履行本合同所形成的技术及其相关知识产权的,甲方有权单方面解除本合同,除无需支付任何款项外,乙方应按照全年服务费总额的 20%向甲方支付违约金,同时还应当赔偿甲方因此遭受的全部损失。

17. 甲方未按照合同约定向乙方支付服务费的,乙方可以书面催告甲方在合理期限内支付,经催告仍未支付的,甲方应按未付金额的万分之一向乙方支付违约金,但违约金总计不得超过合同总价款的 10%。

18. 若因为乙方原因没有按照合同约定的内容、时间完成工作,每延误 1 日,应向甲方支付全年服务费总额万分之五的违约金;延误期限超过 7 日的,甲方有权单方面解除本合同,除无需支付任何款项外,同时乙方应按照全年服务费总额的 20%向甲方支付违约金,并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

19. 本合同生效后,乙方不得无故单独终止或解除合同,否则乙方应按照全年服务费总额的 20%向甲方支付违约金,同时还应当赔偿甲方因此遭受的全部损失。

20. 本合同约定的赔偿金、补偿金、违约金等可从甲方应付的服务费中直接扣除。

21. 违约方应当向守约方承担的上述赔偿责任以及守约方可能代为向第三方先行赔付后向违约方进行追偿的范围，均包括但不限于：给守约方造成的直接经济损失、间接经济损失、损害赔偿金、违约金、罚金、守约方为解决纠纷发生的各项费用（包括但不限于守约方为此或督促违约方履行相关义务而支付的诉讼费/仲裁费、公证费、鉴定费、保全费、担保费、差旅费、调查费、律师费、交通费、被第三方追责产生的一切费用）。

十、合同变更、终止与解除

1. 本合同任何内容的变更需要双方协商一致并签订补充协议方为有效。

2. 经双方协商一致，可以解除合同。

3. 因不可抗力导致合同目的无法实现的，可以解除合同。

4. 甲方有权在下列情形下单方解除本合同：

（1）乙方提供的服务不符合甲方要求或者本合同约定，经整改后仍然不合格的；

（2）因乙方原因造成所提供的服务出现严重失误或因缺岗等导致工作无法开展的；

（3）未经甲方书面同意，乙方随意更换主要岗位工作人员或允许未通过考核的工作人员上岗的；

（4）在本合同履行过程中，因任何乙方及其工作人员的原因给甲方或任意第三方造成人身、财产等损失的；

（5）乙方因未与其工作人员签订劳动合同、未按期支付其工作人员工资、交纳社会保险等原因，引发劳资纠纷等事件影响甲方工作正常进行的；

（6）未经甲方书面同意并加盖公章，乙方擅自将本服务项目进行分包或转包的；

（7）乙方不得超越“合同”约定，以甲方名义从事其他活动的；

（8）在本合同履行过程中，因乙方与任意第三方之间的诉讼或仲裁纠纷致使甲方在合同中约定的工作内容无法完成或因乙方与任意第三方之间的诉讼或仲裁行为包括但不限于造成甲方的账户、财产或与本合同有关的款项被查封、冻结或被法院发出协助执行通知的；

（9）乙方违反本合同约定的保密义务的；

（10）因乙方提供的工作成果侵犯第三方合法权益（包括但不限于知识产权在内的一切权利）的；

（11）乙方违反本合同约定，使用或处分因履行本合同所形成的技术及其相关知识产权的；

（12）乙方原因没有按照合同约定的内容、时间完成工作延误期限超过7日的；

(13) 法律法规规定或本合同约定的其他情形。

5. 本合同出现下列情况时终止：

(1) 本合同被依法解除的。

(2) 合同期满，双方履行完各自权利义务的。

6. 各方单独行使解除本合同权利时，仅需单方面向本合同首部约定的对方通讯地址发出书面解除合同通知，即通知内容到达本合同首部约定的对方通讯地址，本合同即解除。本合同首部约定的通讯地址为双方认可的通讯地址。任何一方变更通讯地址，应自变更之日起3日内，书面将变更后的通讯地址通知另一方。若变更方不履行上述通知义务的，应对此造成的一切后果承担法律责任。上述甲乙双方确认的通讯地址，仲裁机构、人民法院可直接邮寄送达相关文件及司法文书。

7. 甲乙双方因履行本合同而相互发出或提供的所有通知、文件、资料等，均应按照本合同首部所列明的通讯地址、联系电话、传真号码、电子邮件等通知方式进行送达。通过邮寄方式的，挂号寄出或者投邮当日视为送达，被退回的以退回之日视为送达；通过快递方式的，以签收之日视为送达，拒收或无人接收的以快递员写明的拒收或无人接收情况之日视为送达；通过传真或电子邮件方式的，以发出之日视为送达。

十一、不可抗力

1. 如果本合同任何一方因受不可抗力事件影响而未能履行其在本合同下的全部或部分义务，该义务的履行在不可抗力事件妨碍其履行期间应予中止。

2. 声称受到不可抗力事件影响一方应尽可能在最短的时间内通过书面形式将不可抗力事件的发生通知另一方，并在该不可抗力事件发生后72小时内向另一方提供关于此种不可抗力事件及其持续时间的适当证据及合同不能履行或者需要延期履行的书面资料。声称不可抗力事件导致其对本合同的履行在客观上成为不可能或不实际的一方，有责任尽一切合理的努力消除或减轻此等不可抗力事件的影响。

3. 不可抗力事件发生后，双方应立即通过友好协商决定如何执行本合同。不可抗力事件或其影响终止或消除后，双方须立即恢复履行各自在本合同项下的各项义务。如不可抗力及其影响无法终止或消除而致使合同任何一方丧失继续履行合同的能力，则双方可协商解除合同或暂时延迟合同的履行，且遭遇不可抗力一方无须为此承担任何责任。当事人迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

4. 本合同所称不可抗力是指受影响一方不能合理控制的，无法预料或即使可预料到也不可避免且无法克服，并于本合同签订日之后出现的，使该方对本合同全部或部分的履行在

客观上成为不可能或不实际的任何事件。此等事件包括但不限于自然灾害如水灾、火灾、旱灾、台风、地震、传染病、疫情及重大突发性公共卫生事件以及其他社会事件如战争、动乱、罢工，政府行为或法律、政策规定变更等。

十二、争议的解决

1. 在本合同履行中，若发生争议，双方应先协商解决。
2. 如果协商不能达成一致，双方均有权将争议提交甲方所在地人民法院通过诉讼方式解决争议。

十三、合同生效及其他

1. 本合同自甲乙双方法定代表人或其授权代表签字并分别加盖各自单位公章之日起生效，若为授权代表签字，应提交授权委托书。
2. 本合同一式陆份，双方各执叁份，均具有同等法律效力。
3. 本合同未尽事宜，经双方协商一致，签订书面补充协议。补充协议与本合同具有同等的法律效力。
4. 本合同届满前一个月，双方应就续签合同事宜进行协商；甲、乙双方如有一方不同意合同续签时，乙方应在本合同期满前保持正常的服务，直至新的服务方进入交接完毕为止。
5. 若乙方违反其内部章程或其内部其他规定而签署本合同，因此而产生的责任由乙方承担，乙方不得以此为由对抗本合同项下责任的承担和义务的履行。
6. 经双方盖章的本合同附件是本合同的重要组成部分，与本合同具有同等法律效力。

附件一：岗位职责与要求

附件二：《游客服务要求及评分标准》

附件三：《游客服务人员工作手册》

附件四：《服务管理惩罚标准》

附件五：《廉政责任书》

（以下无正文，为附件及签章页）

(此页为签章页)

甲方(公章):



法定代表人或授权代表(签字):

吕内强

日期:2022年12月30日

乙方(公章):



法定代表人或授权代表(签字):

刘永昆

日期:2022年12月30日

附件一：岗位职责

1. 岗位名称：讲解员

岗位职责

- 1) 熟悉公园游览情况，全面了解公园情况，熟悉已有解说词并辐射其他相关知识。
- 2) 熟练掌握中英文导游讲解服务；
- 3) 严格按照规定的游览线路和游览内容进行讲解服务，不得擅自减少服务项目或中途终止讲解活动；
- 4) 讲解内容及语言应规范准确、健康文明；不得在讲解中掺杂庸俗下流及其他不健康内容。

2. 岗位名称：其他游客服务人员

岗位职责：

- 1) 负责游客问询、服务等工作。
- 2) 负责公园景区、旅游、公益宣传文案的编辑、撰写，资料的发放与解释工作。
- 3) 负责处理来电来访、12345 等游客诉求，做好解释安抚工作，及时向投诉游客反馈处理意见。
- 4) 负责协助游客使用自助查询服务。
- 5) 需要采购人协作完成的其它工作。

附件二：《游客服务要求及评分标准》

考核项目	考核内容	分值	分数	问题详情
外在形象	1. 统一着装，工作服装干净整洁、无异味，应洗净熨烫平整，无污渍、无破损等现象，符合服务礼仪要求	4 分		
	2. 为游客服务时，应做到身体立直，抬头、挺胸、收腹、下颌微收，双目平视	2 分		
	3. 头发干净、整洁、无异味、无异物；指甲整洁。女士淡妆上岗；男士面部整洁，不留胡子	2 分		
	4. 表情自然大方、微笑自然；亲切有礼，没有紧张感	2 分		
日常工作表现	1. 遵守公园规定，按时到岗、无迟到早退，不擅离职守	3 分		
	2. 工作期间无聊天、大声喧哗、接打私人电话、处理私人事务等现象，不做与工作无关的事	3 分		
	3. 服从管理，态度端正，积极肯干；按时完成上级安排的工作	3 分		
	4. 接受甲方管理和监督，按要求完成游客服务相关工作	3 分		
	5. 工作中做到保密，不得向外人泄露来访者行程或在网络平台私自发布信息	3 分		
	6. 工作中面对压力时，抗压能力强，在部门内能够顺利完成任务	3 分		
工作能力	专业知识	1. 对本职工作，包括工作细节，以及其他相关工作非常熟悉，任何情况下进行工作，亦能应付自如，结合自身，常有创新	3 分	
		2. 主动学习岗位所需专业知识，积极参加相关培训，并提升业务能力	3 分	
		3. 结合专业知识，有计划、有重点的开展相关工作，并履行岗位职责，同时能够完成计划内外的工作任务	3 分	
		4. 正确理解工作内容，认识工作目的，运用专业知识制定适当的工作计划	3 分	
		5. 技术人员需熟悉设备结构及功能范围，按照操作规程熟练、正确、规范的操作	3 分	
	语言方面	1. 主动问候，保持热情，声音洪亮、清晰	3 分	
		2. 口齿清晰，节奏适宜、快慢适中、规范使用普通话	3 分	
	情感沟通	1. 与游客有神态交流，游客有疑问时，做到耐心解答	4 分	
		2. 积极主动服务游客、为游客排忧解难	4 分	
	服务礼仪	1. 善于思考，准确把握工作方向，条理清晰，并能够清楚表达	3 分	
		2. 全面掌握景区各类服务信息，定期对景区服务信息进行更新，能够对熟练回答相关问题	3 分	
		3. 工作过程中，不食用异味食品，不当游客吸烟、嚼口香糖等不礼貌行为	3 分	
		4. 工作期间不得出现随处走动、扎堆聊天、嬉戏打闹等有失工作礼仪的行为	3 分	
应变能力	1. 遇到提问时做到及时记录问题、准确无误作答	5 分		

	2. 出现紧急、特殊情况时，不慌张，快速正确处理	5 分		
	3. 正确分析判断一般常见故障，出现疑难故障及时记录并报检、报修	5 分		
工作效果	1. 完成工作达到预期目的或计划要求	4 分		
	2. 及时整理工作成果，为今后工作创造有利条件	4 分		
	3. 工作汇报及总结内容具体、准确真实	4 分		
	4. 有效提升工作熟练程度和专业技能	4 分		
总分		100 分		

附件三：《游客服务人员工作手册》

一、游客服务工作制度

- 1、严格遵守管理处各项规章制度；
- 2、负责参观考察团的接待宣传工作，根据需要提出合理的接待路线和方案，提前确认好活动日期、行程路线、陪同人员等事项，根据接待人数合理安排车辆及宣传人员；热情、细心、认真地做好宣传讲解；
- 3、做好电话接听、访客以及团队活动的接待工作记录；
- 4、协调办公室、安保部、保洁部等部门做好接待服务保障工作；
- 5、严格遵守保密制度；
- 6、负责接待、会议、活动的照片收集、整理归档工作；
- 7、负责做好相关单位组织活动的配合和服务工作；
- 8、根据需要及时收集信息、整理信息，做好信息传递工作；
- 9、负责对游客服务人员进行定期的训练，以及对全体职工的礼仪培训；
- 10、遵守节假日值班制度；
- 11、严格遵守作息時間规定，不迟到、早退、旷工，坚持管理处制定的请、销假制度，考勤人员做好考勤记录并按时上报。工作人员有事须提前请假，按程序报批；
- 12、保持办公区域以及个人工位的整洁卫生，定期进行大扫除；
- 13、工位不允许摆放零食等与工作无关用品，电脑内不允许存放游戏、电影等；
- 14、严格遵守物品管理，笔记本电脑、扩音器、相机等重要物品须妥善保管，正规操作。外借需记录，责任到人，如有问题及时报修，如个人原因损坏追究赔偿；
- 15、完成领导交办的其他工作任务。

二、游客服务员工作管理制度

- 1、接到接待任务时，对游览路线、游览时间拟定方案，做好接待讲解工作。
- 2、接待游客时，要精神集中，面带微笑，热情大方，使用文明用语，接待中的一切动作手势须符合标准，不得有不耐烦的言语及态度，对领导在游览过程中提出的问题进行准确的解答。结束后致欢送词，在客人乘车离开之后方可离开，并挥手告别。工作结束后及时、认真的填写《接待记录表》，做好相关登记，保留相关文档、影像资料用于总结。
- 3、根据游客身份查阅相关资料，了解个人情况、风俗习惯等背景；了解游客反映和要求，征求游客对本次讲解的意见。

4、做好相应的准备工作；提前到位等候，主动找联系人接洽并介绍自己；迎宾时选择好自己的位置，安排好陪同领导的位置；与来宾见面时，首先介绍本园陪同领导，再介绍自己。

5、工作态度端正，树立服务意识，为游客提供主动热情、细致周到的各项服务。要遵守职业道德，工作中统一着装，化淡妆；

6、认真学习业务知识，熟悉公园的地理位置和周边地区的历史文化以及各景区景点的主题和特点，了解公园的建设意义、设计理念、树木、花卉等。灵活运用讲解词，避免讲解时出现刻板和生硬的语句，不断增强个人解说特色。

7、向参观者提供的游览信息必须是绝对真实的，不得篡改。严格按照规定的游览路线和内容进行讲解，不得擅自修改路线或中途终止讲解。应充分照顾到每位游客，掌握好游览速度，提高游览兴趣使大家都能够舒适游园。

8、游客服务人员有义务向入园领导讲明游览注意事项。如请勿靠近水面、园内禁止吸烟等，带动每一位游览者自觉遵守规定，保护公园环境。

9、注意言行举止，游客服务人员发型不能过于时髦或太个性化，不留长指甲、不染指甲，不可佩戴过多或过于夸张的首饰。

10、妥善保管工服、扩音设备及各种与工作相关的物品，保证其完好、整洁，能够正常使用。

11、在没有接待任务时，应查阅书籍资料，加强自身业务水平，积极配合文化宣传部完成日常工作，服从管理。要按照公园管理处以及文化宣传部的要求积极参加业务知识和礼仪培训。

12、接待活动必须经文化宣传部委派。讲解员不得私自承揽或者以其它任何方式或借口直接承揽接待业务。

13、严格遵守公园管理处以及文化宣传部各项规章制度，按时上、下班，严禁未经批准不请假外出或无故连续缺勤和旷工。

附件四：《服务管理费惩罚标准》

未达到上述业务执行标准的情况，西海子公园将按照以下标准扣除服务管理费违约金：

1. 服务礼仪

第一章 服务公司指定人员未按照规定时间在公园管理处指定地点完成报到工作的，每人扣除服务费违约金 200 元；

第二章 服务人员因个人仪表仪容影响西海子公园整体形象的情况：在岗人员醉酒、衣冠不整、个人卫生不洁导致的异味，当游客面吸烟、嚼口香糖、吃带有明显气味的食品等，每人每次扣除服务费违约金 200 元。

第三章 游客服务人员在等待客人期间，出现随处走动、扎堆聊天、嬉戏打闹等有失接待礼仪行为，经提示仍没有改正的，每人每次扣除服务费违约金 100 元。

第四章 服务人员须保持工作服着装整洁，女职工不准浓妆艳抹，可画淡妆，禁止披头散发。不可涂色泽艳丽的指甲油，佩戴夸张首饰；男职工须勤洗澡、勤换衣物，保证着装干净、整洁，无污渍、异味、褶皱。如有违反每人每次扣除服务费违约金 100 元。

第五章 服务人员未以饱满的工作状态出勤，不配合共同执行任务的同事或不按照接待计划开展工作，带有个人情绪，甚至与客人发生口角的情况，根据事件的影响程度扣除服务费违约金 200-2000 元。后果严重的视为不合格，服务公司应予以更换。

2. 讲解工作

(1) 如安排接待任务，需要提前把接待计划中提到的必需品准备完毕。出发前经再次检查无误方可出勤，检查不到位或出现疏漏的情况，每次扣除服务费违约金 100 元。

(2) 工作中不得怠慢，随时解答游客提问，不得敷衍了事。尤其是讲解过程中，讲解内容应按照宣传部指导，不能有过多删减或变更，若出现宣传员或其它岗位的工作人员任意调整接待时间、变更接待人的情况，扣除服务费违约金 200 元。

3、在本职范围内，禁止拒绝、推诿游客提出的合理要求，接待工作实行首问负责制。接应游客的工作人员要一办到底，不能无理由拒绝，不能半途而废，不能收受游客礼品。若有上述行为，根据具体情况扣除服务费违约金 100-500 元。

(3) 宣传部每季度对服务人员进行一次考核，根据考评标准打分，未达到 90 分者给与警告并扣除服务费违约金 300 元，经过培训再次考核仍未达标者视为不合格，可以予以更换。

(4) 经查实确因个人原因被来访游客提出投诉，根据问题影响程度，扣除服务费违约金 200-1000 元。

(5) 收到接待通知后，应出勤迅速，响应时间不得超过 3 分钟，带好所需设备、物品提前 20 分钟到达接待地点。如因个人原因影响出勤，导致接待工作延误，扣除服务费违约金 500 元；

3. 日常工作

1、按时上、下班，不得无故迟到早退。人员如无提前告知，每人每次扣除服务费违约金 100 元；月度累计迟到 5 次或空岗 3 次以上（含）视为不合格，服务公司应予以更换。

2、病假、事假须提前一天请假，经主管领导书面批准方可请假，如无告知，每人每次扣除服务费违约金 200 元。

3、未按照规定时间上交月总结、年总结的，每人每次扣除管理费违约金 100 元；

4、工位发现零食或电脑中有游戏等与工作无关内容，每人每次扣除管理费违约金 200 元；

5、公园规定的工作时间内不能以转园熟悉解说词为借口结伴在园内闲逛，嬉笑打闹。如若发现，每人每次扣除服务费违约金 50 元。

6、公园游客接待的细节情况是保密内容，任何人任何岗位不得以任何理由未经允许私自拍摄游客照片或录制视频用于存储、发微信朋友圈、微博等传媒平台，如发现予以批评并扣除服务费违约金 100 元。情节严重造成不良影响的，扣除 200-1000 违约金作为处罚，后果极其严重的视为不合格，服务公司应予以更换。

7、对现有设施、设备不得随意调整，私自添置或挪作他用，对故意损坏或操作不当造成公物损毁的工作人员要求按原价赔偿，破坏严重的要追究其相关法律责任。

附件五：廉政责任书

廉政责任书

甲方：北京市通州区西海子公园管理处

乙方：北京首誉文化传媒有限公司

为加强公园游客服务廉政建设，规范各项活动中委托人与受托人双方的行为，防止谋取不正当利益的违法违纪现象的发生，保护国家、集体和当事人的合法权益，根据国家有关法律法规和廉政建设的有关规定，订立本廉政责任书。

一、双方的责任

1.1 应严格遵守国家有关法律、法规，相关政策，以及廉政建设的各项规定。

1.2 严格执行合同文件，自觉按合同办事。

1.3 各项活动必须坚持公开、公平、公正、诚信、透明的原则（除法律法规另有规定者外），不得为获取不正当的利益，损害国家、集体和对方利益，不得违反游客服务工作的规章制度。

1.4 发现对方在业务活动中有违规、违纪、违法行为的，应及时提醒对方，情节严重的，应向其上级主管部门或纪检监察、司法等有关机关举报。

二、委托人责任

委托人的领导和从事该项目的工作人员，在外包服务的事前、事中、事后应遵守以下规定：

2.1 不得向受托人和相关单位索要或接受回扣、礼金、有价证券、贵重物品和好处费、感谢费等。

2.2 不得在受托人和相关单位报销任何应由委托人或个人支付的费用。

2.3 不得要求、暗示或接受受托人和相关单位为个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国（境）、旅游等提供方便。

2.4 不得参加有可能影响公正执行公务的受托人和相关单位的宴请、健身、娱乐等活动。

2.5 不得向受托人和相关单位介绍或为配偶、子女、亲属参与同委托人游客服务人员外包服务合同有关的业务活动；不得以任何理由要求受托人和相关单位使用某种产品、材料和设备。

三、受托人责任

应与委托人保持正常的业务交往，按照有关法律法规和程序开展业务工作，严格执行此项目有关方针、政策，执行游客服务强制性标准，并遵守以下规定：

3.1 不得以任何理由向委托人及其工作人员索要、接受或赠送礼金、有价证券、贵重

物品及回扣、好处费、感谢费等。

3.2 不得以任何理由为委托人和相关单位报销应由对方或个人支付的费用。

3.3 不得接受或暗示为委托人、相关单位或个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国（境）、旅游等提供方便。

3.4 不得以任何理由为委托人、相关单位或个人组织有可能影响公正执行公务的宴请、健身、娱乐等活动。

四、违约责任

4.1 委托人工作人员有违反本责任书第一、二条责任行为的，依据有关法律、法规给予处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；给受托人单位造成经济损失的，应予以赔偿。

4.2 受托人工作人员有违反本责任书第一、三条责任行为的，依据有关法律法规处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；给委托人单位造成经济损失的，应予以赔偿。

4.3 本责任书作为“2023年通州区西海子公园游客服务项目”合同的组成部分，与主合同具有同等法律效力。自双方法定代表人或授权代表签字并分别加盖各自单位公章之日起立即生效。

五、责任书有效期

本责任书的有效期为双方本责任书生效之日起至合同履行完毕止。

六、责任书份数

本责任书作为服务合同附件，份数与合同一致。



委托人：（公章）

法定地址：北京市通州区西海子西街12号

法定代表人（签字）

或授权代表：（签字）

联系电话：010-69544319

传真：\



受托人：（公章）

法定地址：北京市通州区安顺路2号院16号楼2层403

法定代表人（签字）

或授权代表：（签字）

联系电话：13371711888

传真：\