

政府采购合同

项目名称: 扬州市江泽民故居游客中心服务 项目编号: JSZC-321000-SDTZ-G2025-0014

甲方: (买方) 江泽民同志故居管理局

乙方: (卖方) 扬州拓普人才开发有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定,甲乙双方按照江苏时代投资咨询有限公司关于本项目招标结果,签署本合同。

一、合同内容

1.1 项目(产品)名称: 扬州市江泽民故居游客中心服务

1.2 合同履行期限: 一年。自乙方派驻的工作人员到岗并开展工作开始计算。

1.3 项目服务内容:

(一)服务内容

按要求进行岗位招聘、人员管理,人力资源服务等。

乙方应按照甲方服务需求和标准提供项目服务人员,项目服务人员必须通过乙方的岗前公共职业培训并签订劳动服务承诺书,且具备甲方工作项目所需要的技能素质和体能素质。甲方可要求乙方协助对新上岗的项目服务人员进行相关培训以及服务资格考核,对考核不合格者,乙方应予以更换。另外,人员上岗时需提供符合甲方要求的体检报告。

(二)岗位人员配置及要求

1、人员基本要求:

13人(含游客中心主管1人,咨询检票服务人员5人,讲解服务专员3人,综合保障4人)

岗位名称	拟聘人数	工作时间	岗位职责
游客中心主管	1	工作时间每周二-周日 8:30-17:00(含每天半小时午餐及休息时间),周一休息(法定节假日除外)。	1、负责票务团队的日常管理工作,包括人员培训、排班、绩效考核等。 2、全面负责咨询服务、检票核验等工作的统筹规划与监督执行。 3、处理重要的票务投诉和纠纷,协调相关部门解决游客问题,维护企业良好形象。 4、负责票务设备和票务物资的管理与维护。
咨询检票服务人员	5	所有国家法定节假日均需加班,需付加班费。	1、负责场馆入口处的检票工作,严格按照票务规定核验预约票真伪、有效期和适用范围,防止无票、持无效票人员进入。 2、维持检票口秩序,引导游客有序排队检票,避免拥堵和冲突。耐心处理游客的票务咨询、投诉等问题,收集游客对票务工作的意见和建议,及时反馈给上级部门。 3、协助做好售票、检票设备(如售票

			机、闸机、扫码器等)的日常检查和维护工作。 4、在节假日、大型活动等客流高峰期,灵活调整工作方式,高效应对大客流压力。
讲解服务	3	工作时间每周二-周日 8:30-17:00(含每天半小时午餐及休息时间),周一休息(法定节假日除外)。所有国家法定节假日均需加班,需付加班费。	1、为游客提供专业、生动、富有感染力的讲解服务。 2、负责讲解设备(如讲解器、耳麦等)的日常保管、检查与维护。 3、协助做好日常管理工作,如维护参观秩序、保护展品安全、引导游客文明参观等。
后台保障	4	工作时间每周二-周日 8:30-17:00(含每天半小时午餐及休息时间),周一休息(法定节假日除外)。所有国家法定节假日均需加班,需付加班费。	协助甲方做好相关综合保障服务工作。

注:

(1) 人员总体要求: ①具有中华人民共和国国籍,享有公民的政治权利。拥护中国共产党的领导,热爱祖国,政治可靠、作风正派、遵纪守法,具有较强的事业心和责任心,遵守各项规章制度。所有人员需政审(公检法政审)合格,无违法犯罪记录,无不良嗜好。②身体健康(无传染疾病、无精神类疾病),体检合格,需要形象好和气质佳,性格活泼开朗,具有亲和力,有良好的沟通能力和应变能力,解决游客遇到的问题,具备强烈的责任心和敬业精神,有与旅游服务相关的工作经验优先。③年龄要求:主管不大于45周岁,其他人员不大于35周岁。

(2) 游客中心主管:大专及以上学历优先,有职业道德,普通话标准流利,具备3年以上景区票务管理经验优先。

(3) 咨询检票服务人员:大专及以上学历优先;熟悉票务系统操作和票务工作流程,能够快速适应岗位工作。

(4) 讲解服务专员:本科及以上学历优先,具有1年以上社会教育、教育培训、活动策划等相关工作经验;有博物馆、科技馆、文化机构等工作经历者优先。

(5) 后台保障:大专及以上学历优先。

(6) 服务人员统一着装佩证,人员队伍稳定,服装由乙方提供。

(7) 乙方要保证服务人员队伍稳定,月均离职率控制在10%以内。

(8) 乙方每半年提供一次在职员工的无违法犯罪证明给甲方。

2、以上表格中人数是甲方为保证达到管理质量标准的基本人数配置,将作为季度考核因素之一。乙方核定的人员不得低于甲方需求中确定的人数。遇重大活动、节假日、免费

开放日以及突击任务等，乙方必须合理增派人员安排作业（正常作业人员数不得低于甲方核定人数），保证服务质量达到采购文件要求。（详见投标文件）

3、作息时间随本项目具体作息时间相应调整。

4、人员配备应满足所有要求，所有人员不得兼职，承诺配备的全体员工从合同生效之日起到岗。（详见投标文件）

5、以上所有人员不接受病退或领取病残津贴人员。

6、岗位要求

（1）驻场管理人员服务要求

- ①服从甲方管理，严格遵守甲方各项规章制度。
- ②按照甲方工作要求，全面负责现场服务各项工作。
- ③负责服务人员的管理、调配、纠纷及突发事件的处理。
- ④负责检票投诉处理，负责本项目内设机构以及人员之间的沟通和协调。

（2）除驻场管理人员，其他人员服务要求

- ①负责游客入园的验证、验票、换票、咨询、解答、引导工作。
- ②负责做好接待登记和工作联系入园以及重要活动接待工作。

（3）甲方对乙方要求

①甲方全面监督、指导、检查、验收乙方工作，发现问题及时通知乙方，要求乙方及时予以处理；对乙方提出的合理建议和要求予以采纳或提供帮助。

②甲方审定乙方关于本项目各项管理制度、培训计划方案等。

③甲方每天派专人对服务进行巡查，并签署每日巡查记录表，主要包括着装、到岗情况、微笑服务、接待礼仪等。每季度对服务进行考核，并开展不定期的抽查，根据每季考核表及抽查表对乙方进行扣分或处罚。

④甲方要求乙方做好日常培训工作，每月至少开展一次培训，培训内容涵盖优惠政策、文明礼仪、标准话术、应急演练等，培训结束须开展培训内容考核，并做好台账记录，考核合格方能上岗。

⑤甲方要求乙方每日上岗前召开晨会，准备好一天的检票工作。每日结束检票工作后召开夕会，总结一天的检票工作。晨会、夕会均须拍照留档。

⑥乙方派驻的工作人员须配合、协助甲方的相关工作。如遇临时性工作需要，甲方有权要求乙方做好各项接待工作。

⑦甲方规定所有检票人员须站立服务，岗上禁止使用手机。

⑧甲方有权干涉及制止乙方的工作人员在园内的不规范行为，有权要求乙方更换不合格的工作人员。

⑨甲方审核乙方的岗位管理及考勤记录。

⑩甲方对合同规定范围内乙方的服务进行监督和检查，对乙方提供的服务拥有监管权。

对其认为不符合服务质量标准的部分，甲方有权下达整改通知书并要求乙方限期进行符合服务质量标准的整改。

（三）其他

1、本项目报价应包含人员工资并充分考虑在服务期间国家对人员工资的调整因素和自然增长因素、法定的社会保险（养老、工伤、失业）、医疗保险（医疗、大病救助）、意外伤害险、住房公积金、节假日等福利费、加班费（含每日超时加班费、每周加班费、法定节假日加班费等）、高温费、服装费、装备费、主管工资补差、日常耗材费、培训宣传费、法定税费、管理费、利润等为完成本项目所有服务内容所涉及的一切费用。（详见投标文件）

2、合同服务期内，如遇国家政策调整最低工资标准及社会保险金，所需费用由乙方自行承担。（详见投标文件）

3、乙方必须在合同签订前，按照本项目人员岗位配备要求将所有派入服务人员花名册及人员相应的资质条件提供给甲方，乙方根据甲方要求，协助甲方组织笔试、面试，如拟派服务人员面试不合格，甲方有权要求乙方限期整改，限期整改不到位的，甲方有权依照合同扣取相关费用；项目主管未经甲方允许不得换人；采购文件要求的机具不得缺少。人员须报甲方处备案；在工作时间须全员全时在岗，接受甲方的检查和考核。不得有脱岗、混岗、串岗现象发生。供应商需提供承诺函，承诺现场驻派人员与甲方面试合格人员一致，如不一致（特殊情况并经甲方认可的情况除外），愿意承担由此造成的所有责任。（详见投标文件）

4、报价时，人员工资低于扬州市最低工资标准及未依法测算全员缴纳社会保险的作无效报价处理；报价明显不符合市场行情的作无效报价处理。

5、甲方不负责乙方所有服务人员的衣食住行等非合同约定事项。

6、乙方的服务人员须服从甲方的工作安排以及统一调配的要求。

7、文明礼貌，热情待客，工作中不得与游客发生冲突，不得做出有损甲方形象的行为。服务人员因工作原因遭受人身伤害或财产损失等安全责任事故的，与甲方无关，由乙方自行承担。

8、乙方必须遵守国家的法律、法规，依法按时足额缴纳本项目员工的社会统筹保险。所有乙方的人员应具有良好素养和上岗资质，爱岗敬业、工作勤快，礼貌待人、着装统一。

9、项目服务人员在工作期间如遭到有效投诉或被督查发现违规行为达 2 次或者造成 1 次重大责任事故并产生恶劣影响的，乙方应立即更换人员。

10、乙方在签订合同前应按甲方要求，提交与电子档投标文件一致的书面投标文件两份。

二、合同金额

2.1 本合同金额为（大写）：壹佰贰拾万元整（1200000.00 元）人民币。

2.2 本合同总金额包括乙方提供的服务及其他有关的为完成本项目发生的所有费用，招标文件中另有规定的除外。

2.3 在招标文件未列明，而乙方认为履行本合同必需的费用也包含在合同总金额中。

2.4 本合同总金额还包含乙方提供的伴随服务/售后服务费用。

2.5 因工作需求购置的一切装备（如对讲机等）、服装、耗材、工具所有权归甲方所有，乙方仅享有使用权。

2.6 本合同签订后：甲方需追加与合同标的相同的服务，在不改变合同其他条款的前提下，可以与乙方协商签订补充合同，但所有补充合同的增加的金额不超过原合同金额的 10%；甲方若由于各种客观原因，必须对采购项目所牵涉的服务进行适当的减少时，在与乙方协商一致后，可以按照招标时的价格水平做相应的调减，并据此签订补充合同；除上述情况外，本合同执行期间合同总金额不变。

三、技术资料

3.1 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供使用服务或产品的有关技术资料。

3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

四、知识产权

4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务或产品或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

五、产权担保

5.1 乙方保证所交付的服务或产品的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

六、履约保证金

6.1 收取履约保证金的，允许乙方自主选择支票、汇票、本票、保函等非现金形式缴纳或提交，应当在采购合同中约定履约保证金退还的方式、时间、条件和不予退还的情形，明确逾期退还履约保证金的违约责任。

6.2 履约保证金用以约束乙方在合同履行中的行为，以及弥补合同履行中由于乙方自身行为可能给甲方带来的各种损失；若履约保证金额不足以弥补乙方违约造成甲方损失的，甲方可继续向乙方主张索赔。

6.3 履约保证金扣除甲方应得的补偿后的余额，在本合同履行结束后由甲方无息退还。

6.4 履约保证金：无。

七、合同转包或分包

7.1 本合同范围的服务或产品，应由乙方直接供应，不得转让他人供应。

7.2 除非得到甲方的书面同意，乙方不得部分分包给他人供应。

7.3 如有转让和未经甲方同意的分包行为，甲方有权给予终止合同。

八、合同款项支付

8.1 本合同项下所有款项均以人民币支付。

8.2 本合同项下的采购资金由甲方支付，付款前乙方向甲方开具发票。

8.3 甲方付款方式：

(1) 合同签订后，甲方自收到发票之日起 10 个工作日内，支付合同总价 30% 的预付款；

(2) 合同签订半年后，付至合同金额的 50%，甲方自收到发票之日起 10 个工作日内支付；

(3) 剩余合同金额的 50%，甲乙双方按季度为周期结算服务费用，每周期结束后，甲乙双方按考核结果确定实际支付费用，甲方自收到发票之日起 10 个工作日内支付。

注：第二次付款时应扣除第一季度和第二季度考核扣款相应金额。

8.4 根据考核管理办法（详见附件 2）实施计分考核。基准分值为 100 分，每季度一次。服务费与服务质量考核结果挂钩。每扣 1 分，扣除当期服务费用的 1%。连续两次考核低于 80 分的，甲方有权解除合同。（如考核中被扣款，则付款时扣除相应金额）

8.5 付款按照乙方提交付款申请报告（包括考核情况、申请付款金额计算过程），甲方审核、支付的程序办理。

九、税费

9.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十、项目验收

10.1 甲方依法组织履约验收工作。

10.2 甲方在组织履约验收前，将根据项目特点制定验收方案，明确履约验收的时间、方式、程序等内容，并可根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核，综合考核情况和服务效果进行验收。乙方应根据验收方案内容做好相应配合工作。

10.3 对于实际使用人和甲方分离的项目，甲方邀请实际使用人参与验收。

10.4 如有必要，甲方邀请参加本项目的其他乙方或第三方专业机构及专家参与验收，相关意见将作为验收书的参考资料。

10.5 甲方成立验收小组，按照采购合同的约定对乙方的履约情况进行验收。验收时，甲方按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，验收小组出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料存档备查。

10.6 验收合格的项目，甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项、退还履约保证金。验收不合格的项目，甲方依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，甲方将及时报告本级财政部门。

十一、违约责任

11.1 甲方无正当理由拒收服务或产品的，甲方向乙方偿付拒收款项总值的百分之五违约金。

11.2 甲方无故逾期验收和办理款项支付手续的，甲方应按逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金。

11.3 乙方逾期交付服务或产品的，乙方应按逾期交付总额每日千分之六向甲方支付违约金，由甲方从待付款项中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能交付的，甲方可解除本合同。乙方因逾期交付或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同总值 5% 的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

11.4 乙方所交的服务或产品数量、质量不符合合同规定及招标文件规定标准的，甲方有权拒收该服务或产品，乙方愿意更换服务或产品但逾期交付的，按乙方逾期交付处理。乙方拒绝更换服务或产品的，甲方可单方面解除合同。

11.5 乙方派驻甲方人员请假需履行书面请假程序，因故不能及时履行书面请假程序的，需先行拍照上传请假条，在上岗后及时补齐书面请假手续，如未及时补齐手续，一律视为旷工处理；请假 3 天及以内需报主管批准，并报甲方处备案。请假 3 天以上需向乙方提出申请，经甲乙双方共同协商同意后方可批准。乙方所派驻工作人员离开工作岗位 3 天以上，乙方应及时更换人员，保证甲方工作的顺利开展。

11.6 乙方不得将本合同的内容向甲乙双方以外的、与签订和履行本合同无关的任何第三方透露。乙方应教育、督促项目服务人员不得以任何形式向他人提供或泄露甲方的保密信息，对甲方各类客户的资料、业务数据等应按照甲方相关文件及工作要求执行保密工作。如乙方项目服务人员泄露甲方保密信息造成甲方或任何第三方损失的，乙方应承担赔偿责任和法律责任。（相关事项详见附件 1）

11.7 乙方无正当理由，未按时支付派出甲方项目服务人员的工资及办理各事项的损失和一切法律责任，由乙方自行承担。

11.8 本项目合同价应包含人员工资并充分考虑在服务期间国家对人员工资的调整因素和自然增长因素、法定的社会保险（养老、工伤、失业）、医疗保险（医疗、大病救助）、意外伤害险、住房公积金、节假日等福利费、加班费（含每日超时加班费、每周加班费、法定节假日加班费等）、高温费、服装费、工具费、设备设施费、日常耗材费、培训宣传费等法定税费、管理费、利润等为完成本项目所有服务内容所涉及的一切费用。乙方需按照甲方要求，足额发放上述费用，甲方对乙方发放情况有监督检查权和扣减权，乙方每月须如实将发放和缴纳情况报甲方，否则甲方有权暂停支付服务费用或扣减相关费用。

十二、不可抗力事件处理

12.1 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

12.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

12.3 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十三、解决争议的方法

13.1 双方在签订、履行合同中所发生的一切争议，应通过友好协商解决。如协商不成，由甲方住所地人民法院管辖。

十四、合同生效及其它

14.1 合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章，并经江苏时代投资咨询有限公司见证盖章后生效。

14.2 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

14.3 本合同正本一式五份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执两份，见证方执一份。

14.4 本合同应当按照规定执行政府采购政策。

甲方：江泽民同志故居管理局

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

日期：2025 年 11 月 27 日

见证方：江苏时代投资咨询有限公司

项目经办人：

日期：2025 年 月 日

乙方：扬州拓普人才开发有限公司

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：0514-82951267

日期：2025 年 月 日

附件 1:

保密协议

项目名称: 扬州市江泽民故居游客中心服务

甲方: 江泽民同志故居管理局

乙方: 扬州拓普人才开发有限公司

为规范涉密工程保密管理,确保国家秘密安全,防止相关秘密被公开披露或以任何形式泄漏,根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国保守国家秘密法》《中华人民共和国国家安全法》和国家有关保密工作的规定,甲乙双方本着平等、自愿、公平和诚实信用的原则签订本保密协议。

1. 本协议所指涉密信息为甲方通过直接或间接方式披露给乙方的本项目业务和技术方面的书面或其它形式的资料和信息、数据或技术,以及其他有关的信息。

2. 本保密协议中所指保密信息包括但不限于乙方在工作时接触和知悉的甲方一切未予公开信息及其载体,还包括项目技术、工艺、设计、图纸、合同、价格、成本等所有涉及的技术资料,也包括口头传播等方式的信息。

3. 乙方应对涉密工程(服务项目)各个环节的保密信息采取严格的保密措施、技术措施和保管措施,严格遵守《中华人民共和国保守国家秘密法》及其它有关法律法规,严格遵守国家安全保密规章制度。

4. 乙方遵守甲方关于该项目的一切保密要求,认真开展保密宣传教育培训,提高相关人员保密技能和保密意识。

5. 乙方保证涉密工程(服务项目)的保密信息仅可以披露给因履行乙方所聘用之职务而必须并且适当地要求了解该等保密信息的员工。

6. 乙方接触和知悉的涉密信息应严格保密,不得以任何形式将涉密信息泄露给任何单位,并全程接受甲方的管理和监督;不得未经甲方同意将除施工人员外的其他人带入故居。

7. 乙方不得对涉密信息录音、录像、拍照、复制、抄录和传播;不得通过非涉密设备、载体和通信网络存储处理涉密信息;离开工作岗位前应清退涉密信息,不得以任何方式或保留和向外泄露。

8. 乙方需要使用或保留涉密信息须经甲方书面同意,办理正式手续后妥善保管使用,不得擅自备份、复制。

9. 乙方落实好保密法律法规规定明确的其他保密要求。

10. 乙方违反或未履行本协议,甲方视情要求乙方限期整改或停止合作,乙方泄密行为将按《中华人民共和国保守国家秘密法》及有关法律法规处理。

11. 本项目保密期限以上级定密级别为准,保密义务不因合同及合同事项的中止、终止而解除。

12. 本协议一式两份,甲乙双方各执壹份,双方签字盖章后生效。

甲方(签章): 江泽民同志故居管理局

乙方(签章): 扬州拓普人才开发有限公司

签订时间:

附件 2:

1、考核对象

乙方。

2、考核要求

甲方对乙方在标的范围内响应采购文件的行为进行管理考核。甲方应遵循公开、公平、公正的原则，认真、严格地考核评分，确保乙方响应采购文件要求。考核结果由甲方以书面形式通知乙方。

3、考核项目

(1) 乙方在甲方所辖范围内的工作人员一律凭身份证原件、面试通过后持证上岗。工作人员如辞职，需提前一个月提出辞呈，所换人员需提前得到甲方认可，方可上岗。

(2) 到岗人数、到岗时间，自然灾害、旅游旺季、重要接待、创建等重大活动应急能力。

4、考核方法

每季度采用定期考核与巡查考核相结合的方式进行考核，考核内容见《考核细则评分表》。

5、考核评分

根据考核管理办法实施计分考核。基准分值为 100 分，每季度一次。服务费与服务质量考核结果挂钩。每扣 1 分，扣除当期服务费用的 1%。连续两次考核低于 80 分的，甲方有权解除合同。（如考核中被扣款，则付款时扣除相应金额）

游客中心服务考核细则评分表（每季度考核一次）

服务单位：		服务项目：		考核时间段：	
考核维度	评价内容	评分标准	分值	实际得分	
服务维度	评价服务的主动性与配合度，主要评价服务的主动性、响应速度及全流程的服务态度等	负面评价出现一次扣 2 分	25 分		
质量维度	评价服务从计划、执行到验收全阶段的质量把控，主要评价工作的专业度和实际效果等	负面评价出现一次扣 2 分	25 分		
安全维度	评价服务安全防控方面的专业预见性，主要评价工作中相关安全隐患和风险点能否应发现尽发现，是否及时发现并告知等	负面评价出现一次扣 5 分	25 分		
保密维度	评价服务中遵守保密协议情况，主要评价针对涉及甲方的信息、数据所采取的保密措施及结果等。评价遵守甲方服务规定情况，主要评价是否存在	负面评价出现一次扣 5 分	25 分		

	私带无关人员或误放游客进入故居情况等			
总分			100 分	
注：（1）评分工作由故居管理局组建的考评小组负责；考评结果的分值与项目费用支付挂钩，每扣 1 分，扣除当期服务费用的 1%。连续两次考核低于 80 分的，甲方有权解除合同。此表作为开票和支付的依据。 （2）对于考核中发现的问题，应在规定期限内整改完毕；限期内未整改或未整改到位的，整改到位后，方可核发当期服务费用。 （3）本考核评分办法解释权归甲方。				
江泽民同志故居管理局业务管理处 年 月 日				

