

鄂尔多斯文化产业园政务讲解咨询导览等 基础保障服务采购合同

甲方（采购方）：鄂尔多斯文化产业发展中心

乙方（服务方）：鄂尔多斯市绿城旅游有限公司

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，经鄂尔多斯文化产业发展中心 2025 年第 16 次党组（扩大）会议研究同意，并经公开采购，双方就鄂尔多斯文化产业园政务讲解咨询导览等基础保障服务采购事宜达成如下条款，以兹共同信守。

一、合同概况

鄂尔多斯文化产业园位于阿勒腾席热镇南侧，2015 年获评自治区级服务业集聚区，2016 年获评国家 AAAA 级旅游景区，现已成为鄂尔多斯旅游的重要景区。为进一步完善政务讲解咨询导览及园区活动保障事务，现通过乙方专业的服务团队，让景区运营服务的能力和水平再上一个新高度。

二、服务内容

2.1 服务内容：

- （1）公众咨询导览、投诉处置服务；
- （2）政务讲解服务（含讲解服装、音响设备更新）；
- （3）政务接待引导联络服务（含租赁一辆引导车辆）；
- （4）展览馆集群日常咨询导览服务；
- （5）智慧景区平台运行及活动保障服务（非经营性、公益性活动）；
- （6）园区公众号、短视频号等平台维护服务；
- （7）其他基础保障服务。

具体运营内容及标准要求详见附表《鄂尔多斯文化产业园政务讲解咨询导览等基础保障服务考核表》。

2.2 服务期间，乙方均以乙方名义对外开展工作。合作项目应在与第三方签署法律文件之前，向甲方进行审批与备案，经甲方同意后方可实施。

三、服务期限

自 2025 年 7 月 22 日起（含当日）至 2026 年 7 月 21 日（含当日）止。

四、安全保障

4.1 保险：为确保园区安全有序地长期运营，降低日常运营中可能发生的一切事故或损失，作为园区业主方的甲方需确保每年为园区投保，投保包括：公众责任险、财产一切险等景区应具备的相关保险。

4.2 服务期间，因乙方原因或服务范围内发生游客受伤或其他安全事故的，由乙方自行负责与游客、保险公司进行理赔协商，并承担相应法律责任，因此导致甲方赔偿的有权向乙方进行追偿。

五、服务费用及支付

5.1 服务总费用（含税）为：贰佰玖拾玖万伍仟肆佰元（小写：2995400 元），最终结算费用依据考核结果确定。服务总费用由基础费用和绩效费用两部分构成，其中基础费用占 80%、绩效费用占 20%。

5.2 基础费用分两次付，签订合同后付 40%、2025 年底付剩余 40%；绩效费用按半年核算，由中心对应科室依照附表中的考核指标、考核方式进行千分制考核，对项目承接方进行绩效评价。每半年绩效费用=总绩效费用/2*考核得分/1000。

5.3 日常监管考核由中心对应科室负责。考核按半年进行，方式以日常随机抽查为主，依据合同划分的小项分别进行考核，每发现 1 次问题扣除 1 分，直至将本小项所赋分值全部扣完为止。考核得分直接与绩效费用挂钩，并按照第 2 条约定支付绩效费用。

5.4 为保障园区的安全有序运行，出台反向惩处机制。主要包括三个方面：一是投诉。对公众投诉舆情等问题处理不当，每次给予 500-1000 元罚款；造成重大负面影响的，每次给予 1000-5000 元罚款。二是安全。因项目承接方责任造成安全事故的，每次给予 2000-5000 元罚款；造成人员重伤级以上的，每次给予 20000 元罚款。三是接待。在各类接待任务中，出现延迟接待、讲解失误，造成严重影响的，每次给予 200-500 元罚款。

六、甲方权利与义务

6.1 甲方对乙方具体的服务活动进行监督，对乙方工作不足部分提出批评建议。

6.2 甲方每年须根据合同约定内容向乙方支付服务费，保证乙方提供优质服务。

6.3 甲方有权根据《鄂尔多斯文化产业园政务讲解咨询导览等基础保障服务考核表》对乙方进行考核评价，并以考核结果作为支付乙方绩效服务费或扣减服务费的依据。

七、乙方权利与义务

7.1 执行甲方制定的服务方案，引进先进的服务人才，提高服务质量。

7.2 全面负责园区的公众咨询导览、投诉处置、政务接待等采购范围内工作，为甲方园区建立优良品牌形象，使年接待游客数量每年递增。

7.3 根据甲方要求配备园区工作人员，并将员工名单进行报备。乙方员工与甲方非雇佣关系，但甲方有权合理地指导乙方员工如何进行服务。

7.4 全面履行服务内容，根据具体情况、市场变化，对甲方制定的服务方案提出调整和整改意见。

7.5 协助甲方建立健全园区安全生产管理体系。

7.6 配合甲方在园区举办的各类活动（非经营性、公益性活动）。

7.7 完成甲方制订的关于服务质量的考核目标。

八、安全管理

8.1 乙方必须确保服务范围内的安全质量，制定详细有效的安全制度并书面交付甲方，把风险控制作为重中之重，针对消防安全及公共安全等设立安全监察组加强管理。

8.2 在服务范围内，乙方应切实承担安全管理之责任，贯彻执行预防为主，保障安全的方针，确保服务期内不发生重特大安全事故。

8.3 乙方安全管理负责人与甲方安全管理负责人应共同对园区安全防范办公用房、场地、设施、设备等进行日常督查，并经常性地检查安全防范工作。检查中如发现存在安全防范隐患，及时以书面形式告知甲方，并督促园区商户企业整改；如发现违法犯罪行为的，应及时书面汇报甲方，并报告司法机关查处。

8.4 乙方在服务过程中，如发现园区存在较大危险因素的场所和有关设施、设备的，应立即上报甲方，并设置安全警示标志，避免事故的发生。

8.5 乙方如发现租户或合作企业存在装修或改造情况的，应以书面形式通知甲方。装修和改动应符合合同、建筑工程安全和消防安全等有关规定。

8.6 安全培训：乙方需定期安排员工进行安全知识和消防演习等培训。

九、违约责任

9.1 乙方如存在以下情形，甲方有权解除本合同，终止乙方服务：

(1) 未按《鄂尔多斯文化产业园政务讲解咨询导览等基础保障服务考核表》提供对应服务或连续两次考核总分不达 60%；

(2) 因乙方服务而导致舆情，经催告期限后仍无法消除舆情的；

(3) 未经甲方书面同意，私自对外转让或分包服务内容的；

(4) 因乙方或乙方工作人员原因导致园区发生 3 人重伤或 1 人死亡安全事故的；

(5) 违反本合同其他约定，且未在甲方指定期限内完全履行的其他义务。

9.2 除本合同另有规定外，任何一方违反本合同约定的，违约方应当赔偿守约方因此受到的损失，损失包括但不限于维权所产生的律师费、诉讼费、保全费等相关费用。

9.3 如甲方中止、终止或解除本合同的，甲方应与乙方结清相关费用及支付相关赔偿后，乙方应终止全部与本项目有关的工作。

十、争议解决

因本合同以及本合同项下附件、补充合同等（如有）引起或有关的任何争议，由合同各方协商解决，也可由有关部门调解。协商或调解不成的，双方同意向鄂尔多斯仲裁委员会申请仲裁。

十一、附则

本合同一式二份，合同各方各执一份。各份合同文本具有同等法律效力。

本合同经各方签名或盖章后生效。

甲方（盖章）：

法定代表人或授权代表：



乙方（盖章）：

法定代表人或授权代表：



签署时间：2025年7月16日

鄂尔多斯文化产业园政务讲解咨询导览等基础保障服务考核表

服务项目	人员配备	标准要求	考核指标	绩效分值	考核得分	监管科室
公众咨询导览、投诉处置服务 (200分)	≥4	1. 游客服务中心人员在岗，如遇节假日等旅游旺季，要调配充足的人员保障正常运营； 2. 制定服务标准流程，要求服务人员严格按照标准流程待人接物； 3. 保障游客服务中心的设施设备完整，发现问题及时向中心报告。	1. 保障游客中心设施设备运转正常，提供问询处、休息、公用电话、饮水等服务设施；工作环境干净整洁，整齐摆放本景区旅游宣传等相关资料，确保影视播放设备正常循环播放景区宣传片，相关管理制度公示上墙，及时更新维护游客中心内外各类标识牌，积极主动配合上级各类检查活动。 2. 工作人员按时在岗，统一着装、佩戴工牌；仪容仪表端庄、大方、整洁，服务态度热情、语言文明。 3. 游客中心明显位置公布旅游投诉电话，保障投诉电话畅通，设有游客意见簿，有专人负责，及时处理投诉。记录完整。 4. 工作人员要熟练掌握业务知识，准确回答游客咨询和投诉问题。按照接诉即办原则，按时满意答复游客投诉问题。 5. 按月做好入园游客数量统计报表工作，配合招商项目做好游客入园工作。 1. 工作人员按时在岗，统一着装、佩戴工牌；仪容仪表端庄、大方、整洁，服务态度热情、语言文明。 2. 熟练掌握景区讲解词，讲解声音洪亮、语句流畅。 3. 及时响应政务接待，不得出现拒绝接待，延迟接待现象。 4. 及时更新完善讲解词，出台讲解员绩效考核管理办法，加大考核力度，提升讲解员工作积极性。 5. 提高工作能力和服务水平，妥善圆满解决游客投诉。	40		文旅产业科
政务讲解服务 (300分)	≥12	1. 做好政务接待和游客讲解服务工作； 2. 加强对讲解员的管理、培养和考核，出台《讲解员星级晋升方案》，根据不同星级给予讲解员不同的薪资待遇和福利待遇，提升讲解员工作积极性。	1. 配备一辆接待引导车辆，保障车辆安全运行，重点做好接待线路安排。 2. 及时响应政务接待，不得出现拒绝接待，延迟接待现象。重要接待踩线，配合政务接待联络员。	60		综合科
政务接待引导 (100分)	≥3	要保障政务接待及时响应，安全有序。		50		综合科
展览馆集群日常 导览服务 (100分)	≥6	做好场馆涉及日常导览方面的相关事宜。	1. 保障每个场馆每天至少有1人在场馆现场(闭馆时间除外)。 2. 做好涉及场馆日常导览咨询方面的相关事宜。	50		历史研究科
智慧景区平台运行及活动保障服务 (100分)	≥2	保障有专人做好园区内智慧景区的管理工作，同时做好数据统计报表工作。	1. 安排专职专业人员负责智慧景区平台运行服务工作，熟练掌握业务工作。做好软硬件系统维护数据分析上报等工作。管理好园区各类广播、监控、无线网络、广告屏等设施，确保正常运转。 2. 配合中心做好A级景区创建工作按照上级相关部门要求开展的各类工作，具体负责资料填写上报、软件档案管理及整理工作，对存在的问题及时上报解决，确保创建工作圆满达标。 3. 配合中心做好各类非经营性、公益性活动的承办工作。	30		文旅产业科
园区公众号等平台维护服务 (100分)	≥2	加大园区推广力度。	1. 配合做好景区宣传推介。 2. 做好园区公众号和视频号抖音微博的运营维护。	40		新媒体工作室
综合服务(100分)	≥6	做好日常事务、财务结算等综合性服务工作。	1. 做好日常事务工作。 2. 做好财务结算工作。 3. 做好其他基础保障服务工作。	40		综合科
				20		

鄂尔多斯市文化产业园区政务讲解咨询导览等基础保障服务人员名单

序号	姓名	性别	身份证号	电话号码
1	沙如拉	女	152728199310102724	15647781629
2	郝小梅	女	152728199103132429	15540385899
3	贺蓉	女	15272819970112332X	15248457664
4	折慧	女	152728199508201824	15847374424
5	阿伊娜	女	152728199412180029	15047766290
6	王淑娟	女	152728199910053620	13394777816
7	张鑫	男	640323199909022633	18586101017
8	杨馥嘉	女	150303200010241022	15354922755
9	曹鹤	女	152728200108124220	18804935134
10	王梦瑶	女	15270119980317032X	15750694461
11	王欣苑	女	152701199612270942	15134850329
12	苏日古格	女	15272819981027272X	15049149715
13	贾蓉	女	152728200112170625	15547734479
14	梁雨	女	150122200101104128	15024942498
15	敖仁娜	女	15270119871103094X	13948673216
16	白恒玮	男	152722200109220611	15847727389
17	刘玉梅	女	152728199108254820	15149416053
18	高卓鸿	女	150302199210271523	15904777820
19	梁皓越	男	15270119960601095x	18686267816
20	刘悦娇	女	152728199101280049	15384887590
21	袁欣	女	152728199501272427	13947737736
22	奇彩霞	女	152728198708012126	15704926554
23	高洁	女	152728199510121524	18647718779
24	张承轩	男	152728199507250018	13947701608
25	赵文耀	男	150207199702013834	15134920417
26	郝晓芳	女	142325199304176425	15540453007
27	甄禄	男	152728199609223918	15847302800



28	马嫣珠	女	152723199701210325	14747970888
29	杨红艳	女	15271819931112364X	18647751219
30	薛飘飘	女	612730199207171126	18247265155
31	杨锐	女	152728199806023042	15704894284
32	武慧	女	152727199111024528	13734878793
33	苏乐德	男	152728199001272711	15247703155
34	李新春	男	150422199206064215	18047641036
35	刘赫	女	152723199603064221	18047392105

91150627MACD0KAC75

01月21日

[illegible]

<http://www.gsxt.gov.cn>

国家企业信用信息公示系统网址

国家市场监督管理总局监制

基本存款账户信息

账户名称: 鄂尔多斯市绿城旅游有限公司

账户号码: 7805001220000000027939

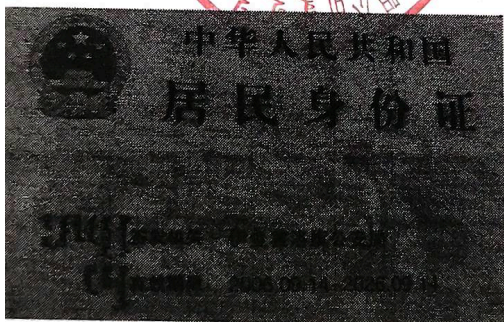
开户银行: 内蒙古伊金霍洛农村商业银行股份有限公司通汇支行

法定代表人:
(单位负责人) 朝格吉

基本存款账户编号: J2058002372302



2025年02月25日



授权委托书

授权人：鄂尔多斯市绿城旅游有限公司董事、法定
代表人，朝格吉

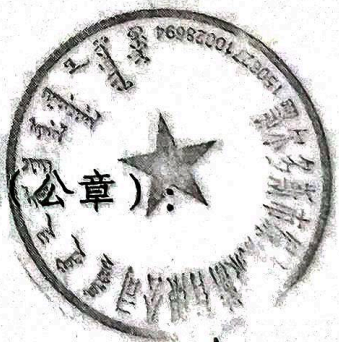
被授权人：鄂尔多斯市绿城旅游有限公司总经理，海娜

授权期限：2025年1月21日——2026年1月20日

鄂尔多斯市绿城旅游有限公司系鄂尔多斯蒙古源流文化产业发展有限公司全资子公司，公司法定代表人为朝格吉同志（身份证号：152728197808174814）。现为工作需要，授权公司总经理海娜同志（身份证号：152701198902190022）处理公司日常事宜、签署公司文件、合同及其他相关事务。被授权人的一切行为均代表本公司，与授权人的行为具有同样的法律效力，本公司承担被授权人行为的全部法律后果。被授权人必须严格执行和遵守公司的相关制度和流程，并对自己的行为承担责任。被授权人无权转让委托权。

特此委托！

鄂尔多斯市绿城旅游有限公司



(公章)

法人代表（签字）：

2025年1月21日

