**深圳大鹏半岛国家地质自然公园管理处**

**讲解服务项目合同**

甲方：深圳大鹏半岛国家地质自然公园管理处

法定代表人： 王孟琪

地址：深圳市大鹏新区南澳街道新大社区国家地质公园管理处

联系电话：

乙方:

法定代表人：

地址：

联系电话：

依据中华人民共和国有关法律法规，本着诚实信用、平等互利的原则，就乙方向甲方提供讲解服务项目相关服务，经甲、乙双方协商一致，签订本合同，共同遵守如下条款：

**一、项目概况**

（一）项目名称：讲解服务项目

（二）项目地址：深圳市大鹏新区南澳街道新大社区地质公园路1号

（三）服务范围：根据深圳大鹏半岛国家地质自然公园公众服务的需要，为游客提供讲解导赏、游客咨询等工作。

**二、工作技术要求及内容**

（一）服务具体内容及要求

1、讲解导赏：

（1）服务内容：在公园开放区域提供人工讲解服务。主要包含公园博物馆及户外导赏路线的全程讲解工作，公园临时展览和重大活动的接待讲解任务，博物馆及户外导赏路线讲解词的撰写工作，讲解过程中游客安全管理及疏导工作等。

（2）要求：满足讲解导赏服务标准（附件1）。

2、游客咨询：

（1）服务内容：负责公园电话及线上等的游客引导、答疑与投诉处理等工作。

（2）要求：满足咨询服务标准中的相关工作要求（附件2）。

3、按时、按质、按量完成甲方交办的其他工作任务。

(二)服务要求

1、基本要求

（1）为保证项目服务质量，乙方应组建不少于2人（可在其中择优安排1名具备一定的管理能力，能对服务团队成员进行管理的人员担任“领班”）的项目服务团队并实际参与项目工作。

（2）具体情况详见下表：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 备注 |
| 1 | 讲解服务 | 乙方应根据服务内容合理安排项目服务团队人员，确保各项服务人员充足、专人负责，以保证每项服务能够按时、按质、按量完成。 |
| 2 | 游客咨询及其他工作 |

2、具体要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 资质要求 |
| 1 | 讲解服务 | 负责该项服务的项目服务人员应满足以下条件：大专学历以上（接受高校实习生），30周岁以下，五官端正,气质风度佳，行为举止庄重典雅；口齿伶俐，吐字清晰准确，普通话发音标准，具有普通话二级甲等水平；擅长人际沟通，具有较强应变能力，有市级以上博物馆（含市级）讲解工作经验者或播音主持专业可放宽条件。 |

3、服务时间要求

1. 工作日服务时间为9:00—17:00，周末及节假日为9:00—17:30，因公务接待与参观等须延长服务时间，乙方应服从甲方安排。
2. 因讲解服务项目的特殊性，乙方应安排充足的服务人员，保证周末及节假日期间依然能够正常提供服务。
3. 甲方有权利按实际工作的需要对以上服务要求予以调整。

（三）服务设备要求

1、讲解设备要求：服务期内均要求配备至少2台讲解器，须达到甲方标准，损坏须无条件立即更新，并对甲方已有的小型团队无线讲解器提供维保服务。

2、以上费用乙方需提供经费支出佐证材料，如未实际发生，甲方有权要求乙方退还或者用于提升甲方讲解服务品质用途。

**三、合同价格**

本合同总价：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元（大写：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_），包括成本费用（包含人工、培训等费用）不低于合同总价的91%，管理费、利润及税金总额不高于合同总价的9%。该合同总价包括乙方履行本合同义务所发生的一切费用，合同期内不做调整。

**费用组成参照表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 内容摘要 | 费用（元） | 备注 |
| 1 | 一、成本费用 |  | 参照比例：不低于总费用报价的91% |
| 2 | （一）员工费用 |  | 按招标文件要求执行 |
| 3 | 1.员工工资（含加班费、社保、公积金等） |  | 乙方须将每位员工的工资清单（含底薪、加班费、社保费等）交予甲方备案。 |
| 4 | （二）劳动保障费用 |  | 该项费用乙方需提供经费支出佐证材料（发票等），如未实际发生，甲方有权要求乙方退还或者用于为本项目顺利进行而发生的其他支出。 |
| 5 | 2.设备费 |  | 按招标文件要求执行 |
| 6 | 3.人身意外险 |  | 综合测算 |
| 7 | 4.其他 |  | 综合测算 |
| 8 | 二、管理费用 |  | 参照比例：不高于总费用报价的9% |
| 9 | 1.管理费 |  | 综合测算 |
| 10 | 2.利润 |  | 综合测算 |
| 11 | 3.税金 |  | 按国家相关规定取费 |
| 12 | 管理费用总计 |  | / |

**四、服务期限**

自合同签订之日起至2025年12月31日。本项目为长期服务项目，第一年为本次招标的中标服务期限，甲方可根据项目需要和乙方合同期内前9个月的履约情况确定服务期限是否延长。如乙方当年度前9个月综合履约评价为优，经甲方确认，可续签下一年度合同，但续签合同期限最长不得超过二十四个月。经双方协商决定续约的，双方重新签订合同或补充协议。若政府采购主管部门发现项目有异常情况，以主管部门意见为准。此外，服务期限内，如因包括但不限于新的政策要求、项目资金调整、提前招标等原因，甲方在提前一个月函告后有权提前终止合同。

**五、付款方式**

（一）付款方式：

1、履约担保：乙方须提交合同总价的5%作为履约担保（保函），担保时间为合同签订之日起至2026年1月31日。

2、服务项目费用支付方式：

（1）服务项目经费按季度支付，每季度初支付该季度服务费。乙方须在每季度的前5个工作日内提交支付申请和等额发票等支付相关资料。

（2）每季度服务费依据每月《讲解服务外包项目考评标准》得分进行支付，若每月考核得分低于90分，则每扣1分对应扣除服务费用100元。

（3）甲方扣除的以上费用，可用于抵扣乙方为提升甲方讲解服务品质而发生的其他支出。

（二）乙方收款账户信息：

户 名：

账 号：

开户银行：

**六、服务标准及要求**

1、人员管理要求

（1）乙方根据甲方讲解服务项目需要安排足额服务人员。服务人员须满足上述资质要求。项目服务期内所有服务人员必须常驻园区，并专职为该项目服务。对于达不到项目服务要求的人员，甲方有权要求乙方在规定期限内更换。

（2）乙方须严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等规定，与服务人员签订书面劳动合同，与服务人员之间建立合法劳动法律关系（包括劳动合同关系、工资保险关系和劳动用工手续等）。

（3）为保证讲解服务的质量及项目人员的稳定性，乙方应根据项目服务团队人员实际承担的工作任务，合理制定绩效考核标准及工资标准。绩效考核及工资方案须报甲方备案。

（4）乙方负责讲解服务人员的工作考勤和工资计算，须在法律规定的时间内，及时、足额向讲解服务人员发放工资和其他薪酬。

（5）乙方须保障员工正常休息时间，服务人员加班的，乙方须根据相关法律规定足额支付员工加班费用。

（6）乙方须保证为甲方提供的讲解服务人员身体健康，并提供体检报告或健康证以作证明。

（7）乙方须为服务人员购买赔付额不低于深圳人身意外伤亡赔付标准的人身意外商业保险，保证服务人员在开展工作发生意外时每位人员的相关赔付，并负责办理社会保险和商业保险的理赔手续和发放保险金，因乙方购买赔付标准低或国家赔付标准提高，赔付不足部分等相关一切赔付事宜，乙方须无条件全面负责，费用不得从本项目经费列支。乙方须签订合同时承诺上述事项，并将投保方案及投保情况报甲方备案。

以上服务乙方需提供经费支出佐证材料，如未实际发生，甲方有权要求乙方退还或者用于提升甲方讲解服务品质用途。

（8）乙方应监督项目服务人员严格遵守法律法规，及甲方的相关规章制度。（9）为确保本项目的顺利开展，切实保障工作人员权益，在合同履约过程中，甲方有权对乙方该项目的费用支出情况进行检查，检查时乙方需提供员工签字的工资（收入）清单、社保、住房公积金缴纳记录表等相关材料；如人员费用支出情况不符，甲方将责令乙方进行整改，整改不到位时，甲方有权单方要求解除合同并追究乙方责任。追究手段包括但不限于诉讼及向主管部门反映情况请求行政处罚等。

1. 项目保障要求

（1）乙方须落实文明管理服务的措施，提供文明优质的服务。在服务过程中，乙方须服从甲方的指挥和合理调整。甲方有权要求更换不称职、不符合要求的人员，乙方应当妥善处理与服务人员之间的劳动纠纷，自行承担相应责任及费用。如因此给甲方造成经济损失的，乙方承担由此产生的一切费用（包括但不限于诉讼费、律师费、仲裁费、调查取证费、差旅费及其他经济损失）。

（2）乙方必须严格管理，督促讲解服务人员认真履行工作职责。定期对项目服务团队人员进行职业道德、礼仪、安全等相关培训，做到文明服务，切实履行讲解导赏、游客咨询等工作职责。

（3）乙方须安排1名项目管理专员负责与甲方对接，按照要求参加工作例会，并对各讲解服务人员工作情况进行走访调研，了解其工作情况、工作状态等，以确保服务质量。

（4）出现服务人员事（病）假（连续请假超过5个工作日）或者离职、辞退等其他可能导致项目不能正常运行的情况，乙方必须立即安排其他人员提供相应的服务以避免影响服务质量，否则甲方有权依据考评标准扣除相应的服务款项。

（5）甲方为讲解服务人员提供基本的住宿条件。

**七、评价机制**

1、甲方每月根据《讲解服务外包项目考评标准》（见附件3）对乙方进行考核评价以作为支付服务费的依据之一，甲方可根据服务项目执行情况更新考评标准。

2、服务到期后，乙方需根据服务期限内的履行情况提交项目验收自验报告。

3、甲方因同一问题向乙方发放3次整改通知书而乙方仍未改正的，合同期满后不予续签。且甲方有权提前解除合同，要求乙方承担违约责任，并将乙方履约情况向政府采购主管部门上报。

**八、甲方权利义务**

1、甲方有权监督、抽查乙方的工作，包括但不限于查阅相关工作记录、项目服务的实施情况等。对乙方的不当行为，甲方有权提出整改意见，乙方有义务遵照执行；

2、甲方负责项目主要工作内容和目标的确定与确认，项目关键问题的协调和对项目计划与进度的审批；对项目进行阶段性审查，制定项目验收标准并组织项目的验收；

3、甲方有权对讲解服务的工作情况进行考核。考核内容包括但不限于：人员数量是否符合项目的要求，工作完成情况，服务队伍稳定情况，日常培训情况，公众满意度等。

4、甲方应按照合同约定及时向乙方支付合同款；

5、本合同附件中载明的其他甲方应享有的权利和义务。

**九、乙方权利义务**

1、 乙方有权依据本合同约定获取相应的合同价款；

2、 根据本合同的约定，结合实际情况，选派合适的工作人员承担甲方所委托的业务，所选派人员需签订正式的聘用合同后上岗；

3、乙方承诺自愿遵守甲方各项管理规定，遵守与履行本协议有关的甲方部门的规定。为保证服务质量，乙方应主动了解与乙方履行协议有关的甲方各项规定。

4、乙方应以甲方满意为工作目标，以良好的合作态度管理甲方所委托事项，实施甲方所委托的业务工作，确保实现甲方规定目标和指标；

5、乙方不得干涉或影响甲方所委托事项之外的一切业务工作；

6、乙方有义务针对甲方的需求变化向甲方进行确认。对于甲方变更的需求，在不违背本合同前提下，经和甲方确认后，乙方必须按照确认的变更需求予以相应变更，如需求变更较大，双方可协商变更合同款；

7、乙方管理受托业务过程中，应对每天的工作情况记载完整、详细的工作记录，由乙方负责人及时提交给甲方，并根据甲方要求及时进行监督检查和调整；

8、 如遇国家法定节假日，乙方应保证工作的正常开展，服从甲方的安排和要求，按国家有关规定，加班产生的相关服务费已包含在本合同中；

9、乙方工作不当或失误导致甲方或第三方财产或人员遭受损失的，乙方负责承担赔偿责任；

10、本合同附件中规定的乙方权利与义务。

**十、保密条款**

1、未经甲方书面许可，乙方不得向与项目无关的其它任何第三方泄露与本项目有关的任何信息、资料或文件。

2、乙方承担的保密责任范围包括但不限于本项目履行过程中的工作文档、乙方因履行本项目而取得的甲方的有关信息、资料或文件等。

3、乙方承担的保密责任期限自本项目履约之日起至甲方公开有关的保密信息之日止。

4、本项目约定的甲方向乙方支付的合同金额中已经包含乙方承担保密责任义务的费用。

5、不论本项目是否发生变更、终止或解除，保密条款效力均不受影响。

**十一、违约责任**

1. 乙方出现以下情况之一的，甲方有权解除合同：

（1）乙方弄虚作假、与实际情况不符超过三次的；

（2）乙方将项目进行分包、转包；

（3）不按时履行合同义务，在收到甲方书面通知7日内仍未整改；

（4）月度考评不合格；

（5）乙方违反本合同第十条约定的保密义务；

（6）其他严重违反本合同条款的行为。

1. 因乙方过错造成甲方或其他第三方经济损失的，乙方应当承担赔偿责任。
2. 因乙方自身原因所引发的一切纠纷，乙方负完全责任。因乙方自身原因导致纠纷扩大或未能减小甲方相关损失的，由乙方承担相应责任。
3. 因乙方未按照项目要求及相关法律法规保障项目服务人员工资、福利、培训、服务设备等而导致影响项目正常运行的，甲方有权解除合同并要求乙方承担合同总金额30%的违约责任。
4. 未经甲方事先书面同意，乙方擅自暂停、提前终止合同，应当按合同总金额30%向甲方支付违约金。
5. 乙方如违反本合同约定的保密义务，应当按合同总金额的百分之三十（30％）向甲方支付违约金，如因此造成甲方其他经济损失的，乙方还应当承担赔偿责任。
6. 乙方将项目转包或分包的，应当按合同总额的30%向甲方支付违约金。
7. 乙方如违反本合同约定，除应当按照合同约定支付违约金外，还应当赔偿因此造成甲方的经济损失，损失包括但不限于甲方因处理纠纷所发生的律师费、诉讼费、仲裁费、调查取证费用、差旅费等。

**十二、合同终止**

双方确定，出现下列情形，致使本合同的履行成为不必要或不可能的，可以终止本合同；

（1）因发生不可抗力。

（2）出现非归责于合同双方的原因而使得本合同项目取消的或项目长期暂停（超过项目约定的期限15个工作日）。

发生以上情形的，甲方应参照乙方的分项报价，按实际完成的工作量向乙方支付费用，乙方同时应将已完成的阶段性成果移交甲方。

**十三、送达条款**

1、乙方确认以下通讯地址和联系方式为履行合同、解决合同争议时接收其他方商业文件信函或司法机关(人民法院、仲裁机构)诉讼、仲裁文书的送达地址和联系方式：

乙方联系人： ,地址：

联系电话： 电子邮箱：

上述通讯地址和联系方式适用至本合同履行完毕或争议经过一审、二审至案件执行终结时止，除非乙方依本条第2项约定方式变更。

2、乙方通讯地址和联系方式需要变更的，应提前三个工作日向合同其他方或司法机关送交书面变更告知书(若争议已经进入司法程序解决)。

3、乙方承诺：上述确认的通讯地址和联系方式真实有效，如有错误，导致的商业信函和诉讼文书送达不能的法律后果由自己承担。

4、乙方明确：如因提供或者确认的送达地址和联系方式不准确、或者送达地址变更后未及时依程序告知相对方和司法机关、或者当事人和指定接收人拒绝签收等原因，导致诉讼文书未能被当事人实际接收的，按如下方式处理：邮寄送达的，以文书退回之日视为送达之日；直接送达的，送达人当场在送达回证上记明情况之日视为送达之日。

**十四、其他约定事项**

1、本合同自双方签字盖章之日起生效，合同在履行过程中发生争议，双方应协商解决，如协商不成，任何一方可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

2、在诉讼期间，除正在进行诉讼部分外，本合同其它部分应继续执行。

3、本合同一式伍份，甲方执叁份，乙方执贰份，合同及附件均具有同等法律效力，本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效，本合同未尽事宜，甲乙双方协商，另行签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

附件：1、《讲解导赏服务标准》

2、《咨询服务标准》

3、《讲解服务项目考评标准》

（以下无正文）

附件1

**讲解导赏服务标准**

| 考核方向 | 具体内容 | 标准 |
| --- | --- | --- |
| 讲解准备 | 至少提前3分钟等待和召集游客 | |
| 仪容仪表 | 工装 | 整洁、规范、干净   1. 工装整齐清洁，无油污。 2. 女士商务黑色单鞋、男士商务黑色皮鞋，擦拭亮泽。 3. 女士穿肉色丝袜（无破损），男士穿深色袜子。 |
| 发式 | 马尾或盘发，长刘海统一梳到发上   1. 前不遮眉，后不盖领，侧不过耳（男）；前不盖眼，长发马尾或盘发（女）。 2. 不留怪异发型，清洁无异味，梳理整齐。 3. 发型美观大方。 |
| 妆容 | 淡妆、精神  女：1.化淡妆，要得体，不能浓妆艳抹。2.鼻子无油光。3.合适的口红颜色。  男：1.面部清洁，无胡须。2.不应露出鼻毛。3.保持面部干净。 |
| 表情 | 表情自然大方，微笑自然。  1.表情自然。2.与游客有眼神交流。3.具有亲和力。 |
| 站姿 | 标准、抬头挺胸   1. 头正：两眼平视前方，嘴微闭，表情自然，稍带微笑。 2. 肩平:两肩平正，微微放松，稍向后下沉。 3. 躯挺:胸部挺起、腹部往里收，腰部正直，臀部向内向上收紧。 4. 腿并:两腿立直，贴紧，脚跟靠拢，两脚夹角成60°，身体重心落于两脚正中。 |
| 手势 | 五指并拢、微弯手臂指引方向   1. 手臂伸直，手指自然并拢。 2. 手掌向上，以肘关节为轴，指向目标。 3. 眼睛要看着目标并兼顾游客是否看到指示的目标。 4. 手势不宜过多，幅度不宜过大。 |
| 步态 | 从容轻快、步速适中   1. 双目平视，下领微收，面容平和自然。 2. 肩平不摇，双臂自然前后摆动。 3. 挺胸，收腹，立腰。 4. 无弯腰驼背，左顾右盼，鞋底蹭地，八字脚，碎步等。 |
| 语言表达 | 普通话 | 咬字清晰、发音准确  1.音节清楚。2.发音字正腔圆 |
| 音质 | 语言丰富，语气生动多变  1. 语言丰富，能借助多种修辞方法表达效果。2.具有个性化的语言风格，吸引力强。 |
| 语速 | 节奏适中、快慢相宜  1语速自然流利。2. “快、中、慢”的使用适时恰当。 |
| 语音 | 大小适变  1.声音大小适中。2.能根据内容情感、环境的变化而变化，自然、贴切。 |
| 语调 | 高低有序、抑扬顿挫  1.语调有高低升降。2.轻重缓急变化，语言语调富有感染力 |
| 讲解技巧 | 1、路线设计合理；  2、讲解时间掌握适中:以35分钟为宜；  3、讲解流畅，内容逻辑分明；  4、为不同游客群体提供有针对性讲解。 | |
| 讲解内容 | 1、系统性：须包含欢迎词、结束语；  2、科学性:用词、数据准确无误，能正确阐述科学原理；   1. 趣味性：讲解内容深入浅出，言简意赅。 | |
| 自由发挥 | 有助于公园品牌树立 | |
| 必要的安全提示 | |
| 应变能力 | 游客提问能应对自如 | |
| 突发事件处理妥当 | |

附件2

**咨询服务标准**

**一、总体要求**

**1、【服务内容】**博物馆前台值班人员主要负责游客接待、咨询与投诉、志愿者服务登记等工作。

**2、【服务时间】**周二至周五9：00--17:00；周末、节假日及暑期9：00--17：30。

**3、【仪容仪表】**前台值班人员应保持良好的仪容仪表。

（1）内着统一工装，外着志愿者马甲。衣着整齐清洁，无油污。女士商务黑色单鞋、男士商务黑色皮鞋配深色袜子。

（2）不留怪异发型，清洁无异味，梳理整齐，发型美观大方。女士头发扎马尾或盘发，长刘海统一梳到发上，前不遮眉，后不盖领。男士长度侧不过耳，前不盖眼。

（3）女士化淡妆，不浓妆艳抹，合适的口红颜色。男士保持面部干净，无胡须。

**二、具体服务内容及要求**

**4、【电话咨询】**来电在响铃三声内接起，来电语“您好，这里是深圳大鹏半岛国家地质自然公园博物馆。”；结束语“感谢您的来电，再见。”待游客挂断后方可挂电话。随后在电话咨询本及2025年游客咨询投诉意见登记表（飞书共享文档）中登记游客咨询事由。换岗人员需检查电话是否正常使用。（因为有时会突然故障或者线路短路电话无法打进来）

**5、【电话投诉】**听取游客投诉的原因，耐心安抚游客情绪，待游客投诉完毕且无需反馈时，登记好游客投诉事由并上报情况；如游客需反馈信息且不知如何回答时，挂断电话后立即上报情况，理解如何反馈投诉信息时及时电话回访游客。

**6、【图书角整理】**轮流编辑每月的“图书整理人员名单”。每日9点半之前完成博物馆及禾雀台图书角书籍整理工作，补充并替换坏的、翻页的书籍需替换，并在图书整理二维码进行扫描登记整理情况。

**7、【志愿者服务登记】**第一个值班人员需填写志愿者服务工作日志，注意日期、闭馆时间（周末和工作日闭馆时间不一致）。

**三、禁止事宜**

**1、**服务期间不可以玩手机、吃东西、戴耳机、看视频等与工作无关的事情。

**2、**不可随意脱岗，如有特殊情况，安排其他人员到岗后方可离开。

**3、**严禁与游客起正面冲突。

附件3

**讲解服务项目考评标准**

考评日期： 年 月 日

本次得分：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 量化指标 | 考评项目 | 考评标准 | 扣分情况及原因 |
| 人员配备 | 服务人员人数符合合同要求 | 缺少1人，扣5分/天 |  |
| 按照甲方要求及时更换不能胜任工作的人员 | 自甲方提出诉求起5个工作日内更换，超期扣5分/人/天 |  |
| 服务质量 | 满足讲解导赏服务标准 | 不满足者，扣5分/次 |  |
| 在规定时限内按质按量完成工作任务 | 不满足者，扣5分/次 |  |
| 工作纪律 | 严格遵守甲方相关工作制度 | 违反者，每人每次扣5分 |  |
| 遵守服务时间要求 | 违反者，每人每次扣1分 |  |
| 服务时间内随意脱岗，在工作区域饮食、嘻笑打闹、干私活、闲谈、吸烟、玩手机、闲聊电话或做其它与讲解服务无关的事情。 | 发现1次扣1分 |  |
| 服务时要姿势端正、着装统一整洁，维护甲方的良好形象。 | 违反1次扣1分 |  |
| 须做好卫生管理，保持干净、整洁。 | 违反1次扣1分 |  |
| 须如实、及时记录工作台账 | 违反1次扣1分 |  |
| 服务过程中应文明热情、礼貌待人，不得与游客发生争吵。 | 发现1次扣10分，对当事人进行批评教育 |  |
| 交接班时须对物品、待办事项等要交接清楚。 | 违反1次扣1分 |  |
| 有意破坏甲方公共物资、设施、装备。 | 发现1次扣10分 |  |
| 无理取闹、拉帮结派、诽谤他人、搬弄是非、打架斗殴等，影响甲方正常工作、生活秩序。 | 发现1次扣10分 |  |
| 因讲解服务人员行为不当，对甲方造成不良舆论影响。 | 发现1次扣20分 |  |
| 劳资关系 | 按时足额发放工资、缴纳五险一金、购买商业意外险。 | 违反1次扣20分 |  |
| 遵守相关法律法规 | 违反1次扣50分 |  |
| 处理好劳资纠纷和调解管理纠纷。 | 违反1次扣50分 |  |
| 服务责任 | 按要求落实安全生产主体责任 | 违反1次扣20分 |  |
| 须安排1名项目管理专员 | 违反1次扣20分 |  |
| 因乙方自身原因导致纠纷扩大或未能减小甲方相关损失的。 | 发现1次扣50分 |  |
| 因讲解服务人员工作过错造成甲方经济损失的。 | 发现1次扣50分 |  |
| 法定假期内应做好应急方案，人员增加方案及相应的接送安排的。 | 违反1次扣10分 |  |
| 未落实管理处根据工作需要提出的其他合理管理要求。 | 发现1次扣40分 |  |
| 乙方项目负责人须按时参加工作例会 | 缺1次扣20分 |  |
| 乙方项目负责人每月必须对各讲解服务人员工作情况进行走访调研一次 | 缺1次扣20分 |  |
| 乙方未按甲方要求配合做好培训 | 发现1次扣10分 |  |
| 有效游客投诉 | 发生1次扣20分 |  |
| 做好人事档案的管理服务 | 违反1次扣20分 |  |

**注：1.在服务期内，乙方超过3次未能在规定时限内按质按量完成工作任务，或者项目服务人员与游客发生2次以上争吵、有意破坏甲方财产、存在无理取闹等影响甲方正常工作生活秩序、行为不当给甲方造成不良舆论影响等情况的，甲方有权要求乙方在5个日历日内更换相关项目服务人员。**

**2.当月考核得分100—90分为优秀等次，89—70分为良好等次，69—60分为合格等次，低于60分为不合格等次。若当月考核得分低于90分，则每扣1分对应扣除服务费用100元。**

**3.甲方扣除的以上费用，可用于抵扣乙方为本项目顺利进行而发生的其他支出。**

**（本页为合同签署页）**

**甲方：深圳大鹏半岛国家地质自然公园管理处**

**（甲方）（盖章）**

**法定代表人/委托代理人（签名）：**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日**

**乙方： （盖章）**

**（乙方）（盖章）**

**法定代表人/委托代理人（签名）：**

**\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日**