

常州市钟楼区南大街街道办事处

与

常州恐龙园文化旅游管理有限公司

委托运营、管理服务协议

二〇二二年五月



# 服务协议

**委托人：**常州市钟楼区南大街街道办事处（以下简称“甲方”）

地址：江苏省常州市钟楼区广化街187号

**受托人：**常州恐龙园文化旅游管理有限公司（以下简称“乙方”）

地址：江苏省常州市新北区汉江路1号

为弘扬常州名人精神，促进常州文旅事业高质量发展，结合盛宣怀故居现有资源，整合旅游要素，做好工业旅游市场开拓、研学产品开发及推广，全面提升故居服务水平。根据公开招投标中标结果，甲方委托乙方提供相关项目运营管理服务。依据招标文件采购需求，双方本着公平、务实、诚信的原则，根据相关法律法规，甲、乙双方共同协商订立如下条款：

## 第一条 释义

1. 委托运营、管理服务：经双方协商确立的经营管理服务事项，由乙方全面负责甲方委托故居的对外开放、整体运营管理服务及市场开拓，并履行双方约定的职责。

## 第二条 项目概况

2.1 项目名称：盛宣怀故居委托运营、管理服务

2.2 委托运营、管理服务范围：盛宣怀故居及辅助用房配套设施的整体运营、管理服务。

## 第三条 委托运营、管理服务内容

3.1 乙方结合本项目实际建立运营、管理服务标准，建立运营管理手册和标准作业流程，并规范、督导相关标准的贯彻及落实。

3.2 乙方做好甲方故居运营管理人员的统一管理和考核、招聘，在项目地对相关人员进行必要的资格培训。

3.3 乙方负责故居的后勤物业管理、故居接待服务，并建立完善的保障服务体系，提升现场管理服务水平。

3.4 乙方在协议期履行安全管理责任，针对项目的特性建立规范的安全管理

体系，制定安全管理制度、安全应急预案等并推进实施，定期组织安全培训和演练，做好安全台账（疫情、保洁、安防、巡防、消防检查、消防维护、设施设备维修维护等台账），确保无安全事故发生及故居各项工作的良好运行。

3.5乙方应紧扣名人精神和故居特点，建立完善的教育培训体系，并按节点推进执行，打造常州工业教育培训新模式。

3.6为提升常州工业文化旅游社会影响力，乙方负责全年主题活动的策划及执行，并配合甲方其他主题活动的开展。

3.7乙方从市场渠道出发，整合相关旅游资源端，建立合规的营销体系，做好工业线路、渠道资源、教育培训的开发及有序销售，并利用自身营销渠道及销售经验等优势，开拓旅游市场。

3.8乙方对名人文化、工业元素等资源进行提炼、文化衍生，开发文创商品并做好销售推广工作，所开发的各类商品需经甲方许可后方可进行销售推广。

3.9乙方每月总结项目运行情况，对故居的服务质量、设备状况、游客参与度、文创商品销售等运营情况进行分析研究，提出改进性建议，并付诸实施。

3.10 甲方提出的并经双方协商一致的其他与项目运营、管理相关的工作。

#### **第四条 委托运营、管理服务要求**

4.1 乙方委派专业管理团队驻场，负责受托项目的对外开放、整体运营管理服务及市场开拓。同时乙方应根据甲方采购需求中委托经营、管理服务的日常管理方案配备相应岗位人员。

4.2 乙方依托自身在旅游项目的运营经验优势，提供本协议约定的服务，促进项目的良性发展，协调其母公司恐龙园文化旅游集团为派驻人员提供整体技术支撑。

4.3通过专业的服务和管理，提升项目整体服务品质、增强项目创效能力。

4.4从运营需要出发，对项目提出整合及开发意见和建议并推进实施。

4.5乙方完成甲方提出的并经双方协商一致的其他与项目运营、管理相关的要求。

#### **第五条 运营、管理服务期限、费用及支付方式**

5.1 本协议服务期限自2022年5月20日起至2025年5月19日止。

协议期内每年由甲方对乙方进行考核（考核标准见附件1），年度委托运营、管理服务总费用的10%将作为考核费用。

**5.2** 本协议约定的委托服务费用甲方按下列方式计算和支付；

本协议委托运营管理服务费用为99万元人民币/年，3年委托运营管理服务费用总计为297万元。

每年服务费用支付方式：

①2022年第一笔费用24.75万元（全年服务费用的25%）甲方最晚于合同签订之日起10个工作日内支付给乙方，后续年度第一笔服务费用24.75万元（全年服务费用的25%）由甲方最晚于当年5月15日前支付；②第二笔服务费用24.75万元（全年服务费用的25%）由甲方最晚于当年8月15日前支付给乙方；③第三笔服务费用24.75万元（全年服务费用的25%）由甲方最晚于当年11月15日前支付给乙方；④第四笔服务费用14.85万元（全年服务费用的15%）由甲方最晚于次年2月15日前支付给乙方；⑤第五笔服务费用9.9万元（全年服务费用的10%）由甲方于次年5月25日之前以书面形式通知乙方年度考核平均分，乙方确认无误后再行支付（若年度平均分高于90分（含），甲方将该笔费用全额支付给乙方；若年度平均分低于90分，则此费用不予支付）。

乙方向甲方开具合法有效的结算票据。在每次付款之前，乙方应当先将相应金额的票据交付给甲方。甲方在约定时间内将费用通过转账方式支付到乙方以下银行账户：

账户名：常州恐龙园文化旅游管理有限公司

开户行：江南农村商业银行新北支行

帐号：89901077012010000017768

**5.3** 本条所述委托服务费用是乙方为甲方提供的运营、管理服务费用中的基础管理运营成本费用，包括人员用工费、办公费用、培训费用、印刷费用、保洁耗材、管理费用及税金。

**5.4** 合作期间，乙方驻场人员在项目所在地的办公场所由甲方负责解决。乙方驻场人员与甲方之间无劳动关系，乙方驻场人员只与乙方有关系，基于劳动关系等产生的工伤等责任均由乙方承担，与甲方无关。

**5.5** 协议期间，乙方用以文创商品开发、市场渠道搭建、培训课程编制等

费用均由乙方承担。

## **第六条 委托人及受托人权利义务**

### **6.1 甲方权利义务**

**6.1.1** 甲方有权对乙方派驻的专业人员的工作进行管理监督，若乙方派驻服务人员不能满足甲方要求，甲方可以向乙方提出，经双方协商一致后，乙方根据需要进行人员调整；

**6.1.2** 甲方应及时地向乙方提供其工作所需的资料及协调配合乙方工作的开展，若因甲方原因导致乙方无法完整履行服务内容的，不得成为甲方拒付协议约定的服务费等款项的理由；

**6.1.3** 乙方对甲方出具提交的意见、建议、报告、方案，甲方承诺仅用于本协议项下的项目，未经乙方书面同意不得用于本协议目的之外的任何其他用途或向任何第三方披露。

**6.1.4**根据项目性质，甲方须购买公众责任险。

**6.1.5**甲方有权对故居的安全实施监督，乙方应配合甲方的安全监督工作，如甲方发现问题，要求乙方进行整改，乙方应及时整改，如乙方未及时整改所产生的责任，均由乙方承担，并赔偿给甲方造成的一切损失。但对房屋涉及结构安全的问题，由甲方进行修缮，因甲方未及时组织修缮所产生的责任，均由甲方承担，并赔偿给乙方造成的一切损失。

### **6.2 乙方权利义务**

**6.2.1** 乙方须最迟在2022年5月1日之前将相应岗位的管理人员派驻到甲方现场，在委派的现场人员中指定本协议项目总负责人，全面负责服务内容的落实，并根据项目的实际需要协调乙方总部顾问和支撑人员进行服务工作的开展；

**6.2.2** 乙方派出团队和工作人员，在本协议约定的服务事项范围内，保持与甲方的汇报和沟通、接受甲方的监督；

**6.2.3** 乙方如因实际情况更换其委派人员，应事先与甲方进行充分沟通，在保障委派的工作人员人数及选派标准和不影响甲方运营管理前提下，经甲方同意后乙方有权对委派工作人员进行更换；

6.2.4 凡乙方提交给甲方的各类书面形式的报告，甲方应在10个工作日内确认相关报告内容；甲方如没有提出明确的意见，乙方将视为甲方接受乙方的报告内容；

6.2.5 在同等条件下乙方为甲方在文创商品领域的授权合作伙伴，对甲方的各类商标、标识具有优先使用权，乙方依据本合同为甲方开发设计的文创商品的版权归甲方所有，使用费用由双方另行协商；

6.2.6 乙方在为甲方工作过程中形成的知识产权及社会荣誉，其所有权归甲方所有。

6.2.7 乙方应加强对房屋设施设备及管线的排查以及房屋状况的巡查，加强日常维护、修理。对排查、巡查发现或者甲方交办的各类隐患问题，乙方应及时进行整改、消除，因维修产生的物料费用由甲方承担，其他费用如人工费用等均由乙方承担。

6.2.8 因房屋、设施设备所产生的安全问题，乙方应尽隐患巡查、报告管理责任。因乙方未管理责任而造成的事故和人员伤亡，由乙方承担赔偿责任，并赔偿给甲方造成的一切损失。

6.2.9 如因不可抗力导致事故，乙方又没有过错的，乙方不承担责任。但乙方应尽隐患巡查、报告管理责任。

## **第七条 保密**

7.1 为本协议之目的，“保密信息”包括：

7.1.1 本协议的条款；

7.1.2 工作成果；

7.1.3 甲方为本协议而向乙方提供的一切涉及甲方商业秘密的材料；

7.1.4 一方在另一方接触之前特别指定为保密的口头和书面信息；

7.1.5 接受方按理应视为保密的口头和书面信息，而不论该等信息是否被指定为保密的。

7.2 双方将尽其合理的努力，促使其各自的代理人、雇员和代表尽量减少对另一方保密信息的散发和复制，并防止作出未经授权的透露。双方同意，只有有必要知悉另一方保密信息的该方代理人、雇员和代表才会得到该等保密信息。

未经另一方事先书面同意，任何一方不得将另一方的保密信息透露给第三方。

7.3 如果作为司法程序、政府调查、法定程序或其他类似程序的一部分而要求某一方透露另一方的保密信息，则该方将把此项要求事先书面通知另一方。该方将作出合理的努力，提前足够的时间发出该通知，从而使另一方能够寻求适当的保密协议、保护令或对任何透露的更改，而披露方将在此方面予以合作。

## **第八条协议的变更终止和存续**

8.1 甲乙双方任何一方希望变更本协议内容时，须在双方协商一致的基础上方可进行变更。未经协商一致，擅自变更的一方应承担对方的全部经济损失。

8.2 本协议在下列情形之一发生时终止且双方均不需要承担违约责任：

8.2.1 本协议合作期限届满且甲、乙双方均一致同意不再继续合作；

8.2.2 协议期内，甲、乙双方经协商一致并书面同意终止本协议；

8.2.3 协议期内，发生法定不可抗力事件导致本协议无法继续履行的；

8.2.4 协议期内，因双方无法就考核指标达成一致意见的。

8.3 本协议在下列情形之一发生时，甲方有权解除合同：

8.3.1 协议期内，乙方连续半个月未营业，不可抗力、政府政策和甲方原因所导致的除外；

8.3.2 协议期内，乙方管理不善造成较大安全生产责任事故；

8.3.3 协议期内，乙方运营管理人员长期未达到约定人数，不能提供相关管理服务。

8.4 甲乙双方任何一方希望变更本协议内容时，须在双方协商一致的基础上方可进行变更。未经协商一致，擅自变更的一方应承担对方的全部经济损失。

## **第九条、违约责任**

9.1 合作期内，因一方违约而遭致另一方依约解除本协议的，合同终止；任何一方违反本协议的约定，违约方应向守约方支付当年度服务费总额的5%作为违约金。

9.2 任何一方违反本协议约定的保密义务，违约方应向守约方赔偿守约方由此遭受的一切损失，并向守约方支付当年度服务费总额的5%作为违约金。

## 第十条 争议解决

10.1 本协议在履行过程中发生的争议，由双方协商解决。

10.2 如无法协商或协商不成的，可向原告方所在地人民法院提起诉讼。

## 第十一条

11.1 本协议双方专项联系人分别为：

甲方联系人：陆萍 联系电话：13915031533

乙方联系人：施娇莉 联系电话：18796929950

11.2 本协议一式肆份，甲、乙双方各执贰份。

【以下无正文】

本合同双方已仔细阅读各项条款，完全理解并一致同意本合同全部条款，特此签署。

甲方：(盖章)  
法人或授权代表签字：  
签约日期：2022.5.20

乙方：(盖章)  
法人或授权代表签字：  
签约日期：2022.5.20

附件1：

### 《委托运营、管理服务协议》甲方对乙方考核办法

根据甲、乙双方于2022年5月20日签署的《委托运营、管理服务协议》第5.1条“本协议服务期限自2022年5月20日起至2025年5月19日止。

协议期内每年由甲方对乙方进行考核（考核标准见附件1），年度委托运营、管理服务总费用的10%将作为考核费用。考核办法如下：

一、甲方对乙方实施月度考核，月度考核分90分以上为良好，若年度平均分高于90分（含90分），按约定的服务费总额全额支付，若年度平均分低于90分，则扣除约定服务费总额的10%。考核评分内容见下表：



常州盛宣怀故居运营方月度考核评分表

序号	类别	考核内容	分值	考核方法	得分
1	场馆运营工作	建立完善管理、安全规章制度，确保本馆有标准及规范要求，并严格执行，确保财务工作的合法、合规。	10	有完整电子版各类管理制度得3分，没有的不得分。 各项管理制度组织员工进行学习，有培训学习的得2分，未组织学习培训的不得分。 严格按照各类制度执行，管理有序，得5分。	
2		做好各岗位人员招聘、培训工作，确保各岗位人员符合岗位配置要求，保障场馆正常运行。	5	岗位人数符合配置9人要求，能确保有序运营。缺编1人扣1分，扣完为止。	
3		做好各岗位人员的日常管理和监督考核。	5	加强各岗位人员的日常管理，确保人员符合岗位运行要求，做好各岗位人员监督考核，并有考核记录，无考核记录的不得分。	10
4		馆内环艺陈列、设施设备、环境卫生等运营正常。	10	加强对馆内各项运营设施、环艺陈列、环境卫生等工作的管理，保障各馆运行秩序，确保展馆运营氛围良好。	
5		做好各类接待工作。	10	做好接待工作的统筹安排，出现接待安排不当、接待中出现游客投诉的1次扣1分，扣完为止。	
6		针对文明城市、全域旅游检查、防疫检查的各项准备、布置、迎检工作。	10	配合做好检查前做好自检自查工作，确保不失分。	
7		配合做好各类纪念活动、节庆活		对甲方活动不予支持、配合的，出现一次	

		动的筹备及运营工作。	10	扣 2 分，扣完为止。	
8		积极完成甲方交办的各项工作，出席甲方通知安排的各项会议。	5	对甲方交付工作无故推诿的出现 1 次扣 1 分，扣完为止；对于甲方通知的会议无故缺席的出现 1 次扣 1 分，扣完为止。	
9		做好盛宣怀的整体推广宣传工作，不断扩大品牌知名度。	10	与各渠道建立良好的关系，做好品牌、产品的传播和销售。	
10	安 全 保 卫 工 作	安全管理制度健全，各项保障工作配有应急预案。	5	建立完整的安全管理制度、安全台账，安全记录，没有的不得分。	
11		组织人员进行安全培训及应急预案演练。	5	每年组织不少于 2 次安全培训或应急预案演练，少组织 1 次扣 5 分，扣完为止。	
12		做好进馆人员的安全管控及人流疏散、引导，确保参观运营秩序井然有序。	10	每出现一次安全事故扣 2 分，扣完为止。 <b>对甲方造成较大影响，不得分。</b>	
13		协助做好馆内公共展品的维护，防止人为破坏。	5	出现人为或自然破坏不反馈、处理不及时，出现 1 次扣 1 分，扣完为止。	
14	其 他	为盛宣怀故居品牌积极申报各类荣誉及称号，积极争取各项补助。	加分 项	多获得 1 项区级以上荣誉加 2 分，获得市级以上荣誉加 5 分，获得省级以上荣誉加 10 分。	

**注：根据实际运行，甲方可对考核内容进行微调。**

二、考核内容如有变更，甲方应以书面形式至少提前 10 个工作日送达乙方，乙方确认无误没有异议后以新考核标准实施。每月最终考核情况也应以书面形式送达乙方确认无误后双方留档保存，作为委托运营管理服务费用支付依据。

三、本办法是原合同不可分割的部分，与原合同具有同等法律效力。