





甲 方：           龙门石窟研究院          

法定代表人：           陈建平          

统一社会信用代码：           124103007374273169          

税务识别号：           124103007374273169          

开户银行：           中原银行洛阳分行营业部          

银行账号：           99010503680          

住所地：           河南省洛阳市洛龙区龙门石窟文保中心          

邮政编码：           471023          

联系人：           吉先生           电话：           0379-65980183          

乙 方：           洛阳龙门景区管理服务有限责任公司          

法定代表人：           张伟杰          

统一社会信用代码：           91410300694895880M          

税务识别号：           91410300694895880M          

开户银行：           兴业银行洛阳分行营业部          

银行账号：           463010100100027278          

住所地：           洛阳市洛龙区龙门镇龙门北桥东龙门文保中心二楼西侧          

邮政编码：           471023

(甲方) (龙门石窟研究院) 委托(河南鹏驰项目管理有限公司) 进行了政府采购。按照评标委员会评审推荐, 甲方确定乙方为中标单位。按照《中华人民共和国民法典》等法律规定, 现甲乙双方协商同意签订本合同。

## 第一条 合同文件

下列与本次采购活动有关的文件及附件是本合同不可分割的组成部分, 与本合同具有同等法律效力, 这些文件包括但不限于:

1. (龙门石窟研究院龙门石窟景区管理服务项目) 招标采购文件
2. 投标文件
3. 乙方在投标时的书面承诺
4. 中标通知书
5. 合同补充条款或说明
6. 保密协议或条款
7. 相关附件、图纸及电子版资料

## 第二条 服务项目范围和方式

甲方将以下项目外包给乙方:

- (一) 项目隶属: 甲方及甲方所属分支机构;
- (二) 项目性质: 政府采购服务项目;
- (三) 项目内容: 为龙门石窟景区内西山石窟、东山石窟、白园、香山寺四个景点提供景区管理服务, 包含但不限于售票、检验票、秩序维护、医疗服务、旅游服务、安全生产等内容。

## 第三条 项目费用标准和付款方式

本合同项目服务总金额: ¥ 17680000 元/年。(大写: 壹仟柒佰陆拾捌万元整)。

付款方式:

1. 本合同项下所有款项均以人民币转账方式支付。由龙门石窟研究院付款, 据实按月支付。由业主方根据服务质量、考核奖罚等情况据实结算, 于次月 20 日前将相应款项划拨到中标单位账户, 具体以双方签订合同和财政资金到位情况为准。

2. 乙方向甲方提交下列文件材料, 经甲方审核无误后支付项目采购资金:

- (1) 经甲方确认的有效发票;

(2) 甲乙双方资金往来账户或其他材料。

甲 方		乙 方	
名 称	龙门石窟研究院	名 称	洛阳龙门景区管理服务有限责任公司
汇款人名称	龙门石窟研究院	收款人名称	洛阳龙门景区管理服务有限责任公司
开户银行	中原银行洛阳分行营业部	开户银行	兴业银行洛阳分行营业部
银行账号	99010503680	银行账号	463010100100027278

第四条 甲乙双方权利义务和项目服务质量保证

1. 甲方的权利义务

1.1 甲方有权决定是否接受乙方派出的项目服务人员。甲方有权根据项目服务的工作需要制订相应的服务规范、考评办法，并及时以书面形式通知乙方执行，服务规范、考评办法的解释权在甲方；甲方有权要求乙方服务人员遵照甲方的服务规范和本协议的规定为甲方提供服务。甲方根据相关服务项目的质量考核指标要求，对乙方的服务质量进行考核。

1.2 甲方有权要求乙方提供项目服务人员的有关资料，包括但不限于身份证、体检报告、劳动合同、社会保险证明、学历证明及其他相关资质证明等。在提供项目服务过程中产生的或主要利用甲方的物质条件或资料开发出的任何成果归甲方所有。

1.3 甲方认为乙方有任何违反或可能违反本协议的行为，甲方有权提出书面意见要求乙方限期整改。乙方应在收到甲方的书面意见后2个工作日内，以书面形式将其整改的结果或整改措施回复甲方。

1.4 在乙方项目服务实施过程中，甲方应为乙方提供必要的技术支持与工作指导，配合乙方履行职责。

1.5 甲方应配合乙方建立、健全管理制度、考评考核制度、安全生产、环境卫生制度，严格执行国家相关规定，同时为乙方项目服务人员提供符合规定的工作条件。

1.6 甲方不得将本协议的内容向甲乙双方以外的、与签订和履行本协议无关的任何第三方透露，不得泄露乙方的商业秘密（包括本协议及其附件和协议签订前的各项方案）。

2. 乙方的权利义务

2.1 乙方应按照政府采购文件和双方约定的项目服务内容和范围向甲方提供相关服务。

2.2 根据法律、法规和本协议有关规定，乙方有权要求甲方依据本协议规定保障乙方派出的项目服务人员的合法权益，若发现甲方有侵害乙方项目服务人员合法权益的行为，乙方可以提出书面意见和要求。甲方应在收到乙方的书面意见后 15 个工作日内以书面形式回复乙方。

2.3 乙方为甲方进行项目服务工作，必须严格遵守国家有关法律法规和行业规章制度及甲方有关规定，规范履行职责，并接受甲方的定期考核。

2.4 乙方应按照甲方服务需求和标准提供项目服务人员，项目服务人员需具备甲方业务要求工作岗位所需要的相关资质、技能素质和体能素质。乙方可要求甲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，甲方可适当给予协助。对考核不合格者，乙方应予以更换。

2.5 因乙方项目服务人员的原因给自身及甲方或第三方造成人身、财产等损失，由乙方承担相关全部赔偿责任。如造成不良影响的，由乙方负责消除，同时，乙方应按本合同项目服务总金额的 20% 向甲方承担赔偿责任。乙方按照有关规定对项目服务人员进行教育与处理，并将视情节做出相应处理或报司法机关追究当事人法律责任。乙方为甲方提供劳动人事管理、社会保障等方面的政策咨询服务，配合做好服务人员的日常管理工作。

2.6 项目服务人员因工发生伤亡事故，由乙方按《工伤保险条例》的相关规定进行妥善处理，《工伤保险条例》规定赔付以外的赔偿由乙方承担。非因工发生的伤亡事故，乙方负责伤亡事故的处理，对发生的事故处理费用和对项目服务人员的经济补偿等由乙方向责任方主张承担。

2.7 乙方应教育、督促乙方项目服务人员在为甲方提供服务期间按甲方的有关规章制度和作息时间完成相应服务工作，服从甲方人员与服务相关的管理和安排，接受甲方人员的监督和检查，以保障甲方业务的正常进行。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商业秘密，保证甲方业务利益不受损失，对甲方各类资料、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。项目服务人员严重违反法律、法规和甲方规章制度的，甲方提出建议并提供书面证据，乙方进行处理，并承担相关责任。

2.8 乙方在项目服务过程中发生的人身伤害、伤亡及其他事故，均由乙方负责处理并承担相关责任，甲方不因此承担任何法律责任。所有用工风险均由乙方承担，凡出现纠纷、工伤（亡）等事故的均由乙方负责。乙方如对以上问题不能圆满解决如出现上访、仲裁、信访、罢工等事件造成负面影响的，甲方有权从服务费中扣除相关费用并解除服务合同。

2.9 乙方有义务向甲方提供项目服务有关的资料，包括但不限于服务人员身份证、体检报告、劳动合同、社会保险证明、学历证明及其他相关资质证明等。乙方须保证一年内人员变动率不能超过 20%；否则甲方有权单方面终止合同，由此造成的一切损失由乙方负责。乙方不得将本协议的内容向甲乙双方以外的、与签订和履行本协议无关的任何第三方透露，不得泄露甲方的商业秘密（包括本协议及其附件和协议签订前的各项方案）。

2.10 乙方保证服务人员的工资标准原则上不低于洛阳市同行业中等以上标准，须为服务人员足额缴纳五险一金等社会保障费用。假如乙方与其聘用人员产生劳务纠纷，由乙方自行解决。

2.11 甲乙双方均有权对彼此双方违反有关国家法律、规定和本协议条款或者其他损害服务人员合法权益的行为提出书面意见，甲乙双方均应于收到该意见后十个工作日内，积极改进并以书面形式回复对方。

2.12 特别约定：乙方委派为甲方服务的所有人员应与乙方建立劳动合同关系，甲方不存在与其所委派人员建立劳动合同关系，乙方不得委派有盗卖文物等犯罪记录的服务人员，工作时，不得佩戴宗教信仰配饰和宣扬有违我国《宪法》确立的社会主义核心价值观的言行。

2.13 乙方需每月开展专项培训，包括但不限于文物保护知识、应急处理、游客服务礼仪等，培训记录和考核结果需提交甲方备案。

2.14 乙方应完善安全事故应急处置机制，如发生安全事故，乙方应在 3 分钟内向甲方负责人汇报，并做好现场处置措施，并于当日内提交事故分析书面报告及整改方案。

## 第五条 项目服务验收

1. 服务期限：2026 年 3 月 1 日 至 2027 年 2 月 28 日。

服务地点：西山石窟、东山石窟、白园、香山寺，北至大石门，南至漫水桥（西南围墙以内，原景区 2 号岗），原景区 4 号、6 号岗，东、西两山核心保护区围墙以内。

验收时间：每月月初。

验收地点：西山石窟、东山石窟、白园、香山寺，北至大石门，南至漫水桥（西南围墙以内，原景区 2 号岗），原景区 4 号、6 号岗，东、西两山核心保护区围墙以内。

2. 甲方根据《中华人民共和国文物保护法》、《旅游景区质量等级的划分与评定》，达

到世界文化遗产、5A级景区、全国风景名胜区标准和实际工作需要，对乙方提供的服务成果作出验收评判。

## 第六条 项目管理服务

乙方要指定不少于一人全权全程负责本项目服务的落实，包括项目服务的咨询、执行和后续工作。项目负责人姓名：孙朋举；联系电话：15237958027。

## 第七条 售后服务

1. 乙方提供服务的质量保证期为自服务通过最终验收起壹年。
2. 服务期内，乙方应提供相关服务支持。
3. 乙方必须遵守甲方的有关管理制度、操作规程。对于乙方违规操作造成甲方损失的，由乙方按照本合同第四条的约定承担赔偿责任。

## 第八条 分包

除招标文件事先说明且经甲方事先书面同意外，乙方不得分包、转包其应履行的合同义务。

## 第九条 合同的生效

1. 本合同为期壹年，因政策调整或变动，可依法依规终止合同。
2. 本合同经甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章后生效。
3. 生效后，除《政府采购法》第49条、第50条第二款规定的情形和政策变动、调整外，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

## 第十条 违约责任

1. 乙方所交付服务成果不符合本合同规定的，甲方有权拒收，乙方在得到甲方通知之日起一个工作日内采取补救措施，逾期仍未采取有效措施的，甲方有权要求乙方赔偿因此造成的损失；甲方扣除合同总价5%作为违约补偿。
2. 乙方无正当理由逾期交付服务的，逾期1天，甲方有权解除合同，甲方解除合同的通知自到达乙方时生效，甲方有权要求乙方赔偿因此造成的损失并保留追究一切法律相关责任的权利。

## 第十一条 不可抗力

甲、乙方中任何一方，因不可抗力不能按时或完全履行合同的，应及时通知对方，并在十个工作日内提供相应证明，结算服务费用。未履行完合同部分是否继续履行、如何履行等问题，可由双方初步协商，并向主管部门和政府采购管理部门报告。确定为不可抗力原因造

成的损失，免于承担责任。

## 第十二条 争议的解决方式

1. 在解释或者执行本合同的过程中发生争议时，双方应通过协商方式解决

2. 经协商不能解决的争议，双方可选择以下第 ① 种方式解决：

①向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼；

②向洛阳仲裁委员会提出仲裁。

3. 在法院审理期间，除有争议部分外，本合同其他部分可以履行的仍应按合同条款继续履行。

## 第十三条 其他

1. 符合《政府采购法》第 49 条规定的，经双方协商，办理政府采购手续后，可签订补充合同，所签订的补充合同与本合同具有同等法律效力。

2. 本合同一式柒份，双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章之日生效，甲方执肆份、乙方执叁份，具有同等法律效力。

3. 双方联系人及电话，甲方联系人及电话 乙方联系人及电话

甲方：

名称：(盖章)

法定代表人

或授权代表(签字)

时间：2026年2月27日

乙方：

名称：(盖章)

法定代表人

或授权代表(签字)

时间：2026年2月27日



## 附件1：绩效考核办法

1、中标人及其工作人员必须服从检查人员的管理，检查人员日常管理中发现问题反馈到中标单位，中标单位工作人员必须3分钟内赶到现场处理。未及时处理且造成严重影响的每次扣30000元。

2、中标人因服务不力，被新闻媒体曝光以及相关部门通报批评的，经检查核实且未在规定时间内按要求处理完毕，每次扣50000元。

3、中标人在招标人安排的重大保障活动中，因工作不力出现瑕疵的，每次扣50000元；出现重大失误的，招标人有权单方面解除承包合同。

4、经查实有被上级部门通报批评的、新闻媒体曝光后果严重的、负面网帖影响较大的、重大责任事故的、游客投诉、上访或罢工等事件的、月度考核不合格的，每有一项记过一次。

5、有以下情况之一的招标人有权任命或直接委派相关负责人员且服务费用不予增加：

5.1 在管理服务过程中记过2次的；

5.2 考评分数低于80分2次的；

5.3 被市级媒体、行政部门通报批评2次的；

5.4 被省级媒体、行政部门通报批评1次的；

5.5 对招标人下达的任务不执行或者执行不到位，超过3次的。

6、景区管理服务过程中有以下情况之一的，招标人有权解除合同并保留追究一切法律相关责任的权利：

6.1 出现3次过失的；

6.2 当年累计3次考评低于80分的；

6.3 恶意毁坏龙门石窟景区声誉的；

6.4 被国家级、国内外知名媒体（网络、报社、电台、论坛等）曝光、通报批评的；

6.5 被国家级行政单位通报批评的；

6.6 在景区管理服务过程中发生重大安全事故的。

7、每月月底综合检查考评，考评总分为 100 分。考评低于 80 分定为不合格。总分每扣 1 分，扣除当月应付款项 10000 元。

### 8、奖励办法

8.1 在景区内为需要帮助的游客提供援助，及时救助受伤游客以及突发疾病等特殊情况的游客；帮助游客挽回重大损失的；受到游客公开表扬感谢的，被市级以上媒体公开报道的；每次奖励 5000 元；

8.2 出色完成重大接待任务，未出现任何纰漏和问题，受到市级以上部门公开表扬的，每次奖励 5000 元；

8.3 受到国家级、省级、市级相关部门通报表彰及获得相应荣誉的，每次分别奖励 30000 元、20000 元、10000 元。

### 9、考核标准：

项目	考评标准	分值
售票人员	1. 不服从工作安排的，每次扣 1 分。 2. 不按照服务流程出售门票，每次扣 1 分。 3. 上岗没有统一着装、佩戴工牌，每次扣 1 分。 4. 个人仪容、工装不整洁，每次扣 1 分。 5. 没有坚持唱收唱付，每次扣 1 分。 6. 没有正确使用文明礼貌用语，每次扣 1 分。 7. 不耐心解答游客询问，每次扣 1 分。 8. 没有按照要求使用售票设备，每次扣 1 分。 9. 在岗期间从事闲聊、串岗、吃东西、玩手机等与工作无关的事项，每次扣 1 分。 10. 没有按照要求打扫卫生或保持工作环境干净整洁，每次扣 1 分。 11. 不按要求缴票款，每次扣 2 分。 12. 不按要求保管门票及备用金，每次扣 2 分。 13. 不按营业时间正常售票，每次扣 2 分。 14. 侵占游客遗失门票或贵重物品，每次扣 2 分。	10 分

	<p>15. 不妥善保管和使用公共财物，造成损失，每次扣 1 分。</p> <p>16. 工作中有与他人吵架、恶语伤人和打架等，每次扣 2 分。</p> <p>17. 出现游客投诉，经核实为有效投诉，每次扣 5 分。</p> <p>18. 业务上不接受收付中心指导，每次扣 3 分。</p> <p>19. 售票窗口需配备一名英语或小语种服务人员，未配备导致游客服务不到位的，扣 3 分。</p>	
检票人员	<p>1. 上班时，未穿工装，未戴工牌，每次扣 1 分。</p> <p>2. 工作中有与他人吵架、恶语伤人和打架等，每次扣 2 分。</p> <p>3. 不文明服务，每次扣 2 分。</p> <p>4. 在岗期间，接打电话，每次扣 1 分。</p> <p>5. 在岗期间从事闲聊、串岗、吃东西、玩手机等与工作无关的事项，每次扣 1 分。</p>	15 分
	<p>6. 不按营业时间正常检票，每次扣 2 分。</p> <p>7. 出现游客投诉，经核实为有效投诉，每次扣 5 分。</p> <p>8. 未按相关规定，私自放行游客，一经核实，每次扣 5 分。</p> <p>9. 业务上不接受收付中心指导，每次扣 3 分。</p>	
秩序维护人员	<p>1. 每天巡视各岗位不少于 3 次，并填写工作记录，否则每次扣 1 分。</p> <p>2. 突发事件 3 分钟内赶到现场，否则每次扣 2 分。</p> <p>3. 交接班人员在规定时间内做好交接记录，对遗留问题需详细了解清楚并跟踪落实，否则每次扣 1 分。</p> <p>4. 高峰期应急应对工作中，对没有及时报告事故真实情况，延误处置时机的、不服从应急指挥部的命令和指挥的，在应急响应时临阵脱逃的、阻碍应急救援人员依法执行任务或进行破坏活动、散布谣言、扰乱社会秩序的和有其他危害救援工作行为的，每次扣 5 分。</p> <p>5. 工作中有与他人吵架、恶语伤人和打架等，每次扣 2 分。</p> <p>6. 出现游客投诉，经核实为有效投诉的，每次扣 5 分。</p>	25 分

	<p>7. 未制止散发广告、小商小贩、围客兜售、欺诈游客的，每次扣 3 分。</p> <p>8. 未制止野导、流动商贩、黑车载客及跟拍乱象的，每次扣 3 分。</p> <p>9. 未制止游客翻越栏杆等行为的，每次扣 3 分。</p> <p>10. 未制止违规车辆和人员的，每次扣 3 分。</p> <p>11. 未制止算命、乞讨等闲杂人员的，每次扣 3 分。</p> <p>12. 未制止服务范围内发生的寻衅滋事、打架斗殴等扰乱公共安全事件的，每次扣 3 分。</p> <p>13. 未制止无证车辆进景区，随意放行的，每次扣 3 分。</p> <p>14. 未制止店外经营、超范围经营，未制止用外放喇叭招揽游客的，每次扣 3 分。</p>	
<p>医疗服务人员</p>	<p>1. 上班时未穿工装，每次扣 1 分。</p> <p>2. 工作中有与他人吵架、恶语伤人和打架等，每次扣 2 分。</p> <p>3. 在岗期间从事闲聊、串岗、吃东西、玩手机等与工作无关的事项，每次扣 1 分。</p> <p>4. 上班时间，脱岗，每次扣 2 分。</p> <p>5. 不按规定时间出诊的每次扣 2 分。</p> <p>6. 出现游客投诉，经核实为有效投诉，每次扣 5 分。</p>	<p>5 分</p>
<p>投诉、通报批评</p>	<p>1. 无条件接受招标人安排部署的重要工作，受到有关部门通报批评的每次扣 5 分。</p> <p>2. 发生游客与景区工作人员或经营服务人员之间发生争执的。每次扣 3 分。</p> <p>3. 游客在景区购物、就餐时受到欺诈等类似事件，每次扣 3 分。</p> <p>4. 游客投诉经查实被媒体曝光的，每次扣 5 分。</p> <p>5. 被市级相关管理部门通报批评每次扣 5 分。</p> <p>6. 被省级相关管理部门通报批评每次扣 10 分。</p> <p>7. 被国家部委相关管理部门通报批评，取消其管理服务资质。</p>	<p>25 分</p>

	<p>8. 一般性网络舆情未在 12 小时内回复的，每次扣 3 分。</p> <p>9. 重大网络舆情未在 24 小时内回复的，每次扣 5 分。</p> <p>10. 紧急舆情未在 3 小时内回复的，每次扣 10 分。</p> <p>11. 有责投诉每个月超过 3 次的，每超过 1 次扣 2 分。</p> <p>12. 出现国家、省、市文旅及行业部门转办（含网络投诉）的有责投诉的，每次分别扣除 5 分、3 分、2 分。</p>	
抽查 督查	<p>招标人在景区内抽查、督查发现以下情况的，每次扣 3 分。</p> <p>1. 景区内出现散发广告、小商小贩、围客兜售、欺诈游客的。</p> <p>2. 景区内出现野导、流动商贩及黑车载客、跟拍乱象的。</p> <p>3. 景区内游客翻越栏杆等行为的。</p> <p>4. 违规放行车辆和人员的。</p> <p>5. 景区内出现算命或乞讨等流浪人员的。</p>	20 分
	<p>出现以下情况，每次扣 5 分</p> <p>6. 商店售卖商品被职能部门检查出是问题商品的。</p> <p>7. 未经批准私搭滥建商业设施及售卖商品摊位的。</p> <p>8. 旅游公厕卫生保洁脏乱差的。</p>	
表扬 表彰	<p>1. 在景区内为需要帮助的游客提供援助、救助受伤以及突发疾病等特殊情况的游客，帮助游客挽回重大损失的，被市级以上媒体公开报道的，被媒体公开报道的，每次加 2 分。</p> <p>2. 出色完成重大接待任务，未发生任何纰漏和问题的，受到市级以上部门公开表扬的，每次加 3 分。</p> <p>3. 受到国家级、省级、市级相关部门通报表彰及获得相应荣誉的，每次分别加 8 分、5 分、3 分。</p>	

#### 四、其他要求

- 1、投标单位必须完全响应招标文件的服务要求。投标单位必须说明其是否响应招标文件中提出的全部服务内容与要求，未列出的视同响应。
- 2、中标人的管理人员须配备用于项目管理实施所需的相关设备。
- 3、中标人应经常对员工进行岗位职责、岗位技能、文明服务和安全教育等，

加强岗位责任考核。因中标人管理不善，造成工作范围内的设施、设备等损坏的，由中标人赔偿损失；造成严重后果的，招标人有权解除合同并保留追究一切法律相关责任的权利。

4、中标人在项目服务过程中发生的人身伤害、伤亡及其他事故，均由中标人负责处理并承担相关责任，招标人不因此承担任何法律责任。所有用工风险均由中标人承担，凡出现纠纷、工伤（亡）等事故的均由中标人负责。中标人如对以上问题不能圆满解决如出现上访、仲裁、信访、罢工等事件造成负面影响的，招标人有权从服务费中扣除相关费用并解除服务合同。投标人必须在本次投标中对此进行承诺，否则其投标不被接受。

5、中标人在服务合同签订后 10 日内为所用员工缴纳雇主责任险，具体如下：

5.1 因工死亡、永久丧失劳动能力或一级伤残，赔偿不低于 80 万元；

5.2 医疗费用赔付不低于 10 万元，每次事故每人医疗费用免赔不低于 100 元，社保范围内用药赔付不低于 90%，误工费不低于 100 元/人/天，最低不少于 150 天。

投标人必须在本次投标中对此进行承诺，否则其投标不被接受。

6、遇节假日、夜游、牡丹花会和河洛文化节等重大节日或节庆活动，中标人须按照招标人要求无条件增加服务人员且不低于 200 人，此费用包含在本次投标报价中，中标后不予调整。投标人必须在本次投标中对此进行承诺，否则其投标不被接受。

7、如遇游客投诉，中标方相关部门负责人应第一时间电话联系游客，安抚游客情绪，做到游客投诉不外延，应做到游客投诉率处理率 100%，投诉满意率达到 98%。

8、周边关系的协调及配合：因龙门石窟景区周边关系复杂，中标人应结合自身的条件和能力，积极为招标人排忧解难，协调周边关系，确保本项目能够顺利实施。

