

# 西安城墙景区付费讲解委托运营合同书

甲方：西安城墙管理委员会

乙方：

甲乙双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国民法典》的规定，就甲方委托乙方管理运营西安城墙景区讲解项目之事宜，达成如下协议，并由双方共同恪守。

## 第一条 管理运营项目

1. 项目内容：乙方根据甲方提供的景区讲解项目，进行线上线下市场化独家管理运营。

2. 地点：甲方指定的工作地点，具体地址以甲方机构设置情况为准。

## 第二条 合同期限

(一) 本协议期限两年，自合同签订之日起算。

(二) 自合同签订之日起，若乙方年均接待人数不低于5万人次且不存在其他违反合同内容的，则协议期满后公开招标时，乙方在同等条件下享有优先权。

## 第三条 服务方式

(一) 人员管理

1. 经甲乙双方商谈确认，协议生效后\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日，为景区运营管理试运营。

3. 乙方根据项目管理运营需求，可补充配备符合岗位要求的人员。乙方自行聘用的本项目工作人员，与甲方不存在劳动法律关系，人员工作纪律及行为规范，参照《西安城墙景区员工手册》进行统一执行。

4. 乙方对外招聘时，招聘信息须与甲方校对核准后发布，不得使用甲方名义对外进行招聘。

5. 乙方在项目运营管理期间，须统一现场工作人员着装，工装样式及要求，须与甲方商议后执行。

## （二）现场管理

1. 甲方为乙方提供西安城墙景区永宁门月城西侧游客服务中心夹层休息室，作为乙方日常办公及休息室使用，该区域日常管理参照《西安城墙景区商户管理细则》执行，不得随意改变用途，如需改变用途应取得甲方书面同意。

2. 讲解人员在各游服中心工作时，须配合咨询岗完成对客解释、问询指引、广播口播等现场工作。

3. 乙方在进行项目管理运营时，须按照甲方既定的服务标准履行服务义务，不得出现不良销售及舆情投诉。

4. 积极配合甲方及上级部门进行的各项督查及应急安全消防检查，并按整改时限要求完成整改。

## （三）产品管理

1.乙方须推出适应游客需求的讲解服务产品，包含线下游客服务中心付费讲解服务、线上网络渠道付费讲解产品（如语音导览、视频讲解等），各类服务产品的定价、内容及形式须与甲方商议后执行。

2.根据甲方整体旅游产品销售计划，乙方须积极进行渠道销售与推广，具体销售模式及收入分配等，经双方商议后，以补充协议约定执行。

3.所有更新内容必须于计划正式使用之日前至少 10 个工作日，提交甲方审核备案。经甲方审核通过后，乙方方可使用更新后的讲解词。

#### （四）其他事项

1.设置并实施合理便捷的收银机制，系统查看权限对甲方开放。

2.为实现甲方景区文化输出，乙方须积极引进“大咖讲解”（包含：参赛获奖讲解员、参与重要接待讲解员、网红流量博主讲解员等）。

### 第四条 合作模式

（一）乙方在本合同项下，仅可以甲方景区门票结算价（成人 元/人、学生 元/人，6 周岁含 6 周岁以下或身高 1.2 米含 1.2 米以下的儿童免票），进行线上网络渠道付费讲解产品打包销售。

（二）合同期限内，甲乙双方以“保底分成+动态阶梯”标准进

行项目的收入分配，年收入以所有产品销售价格扣除涉及门票产品中的门票费予以确认，具体分配标准如下：

1.保底分成：年收入（扣除门票后） $\leq$ 400 万元，乙方向甲方支付固定分配费用 60 万元（占销售额的 15%）；

2.阶梯激励分成：

(1) 400 万元 < 年收入（扣除门票后） $\leq$ 600 万元：超过 400 万元的不足 600 万元部分，乙方按 20% 向甲方支付分配费用。

(2) 收入（扣除门票后）>600 万元；超过 600 万元部分，乙方按照 25% 向甲方支付分配费用。

(三) 合作期间，乙方自行承担项目的所有运营成本，包括但不限于人员费用、运营费、管理费、营销费及税费等，甲方就本项目不向乙方另行支付任何费用。

## 第五条 费用支付

1.甲乙双方协商一致，乙方每年分两次支付保底收入，乙方应于本协议生效之日起 30 个工作日内支付保底收入 30 万元，并于本协议生效满 6 个月之日起 30 日内支付剩余保底收入 30 万元。次年 1 月 30 日及 6 月 30 日前，分别各付 30 万元保底收入。乙方须于次年 3 月 31 日前完成上一年度合作项目的审计工作，报告出具后 15 个工作日内，甲乙双方根据审计报告确认的年度讲解收入，并结算支付上年度阶梯激励分成。

2.甲方账户信息：

账户名：西安城墙管理委员会

开户行：

账号：

## 第六条 保密协议

(一) 双方在合作过程中所获悉的对方的商业秘密、技术资料、市场信息、客户数据等，应予以严格保密。在未得到对方书面许可的情况下，不得向任何第三方披露或使用。

(二) 乙方及乙方自聘人员在为甲方提供服务的过程中，应确保严格遵守甲方的商业秘密，若乙方或乙方自聘人员因违反相关保密规定导致甲方权益受损，乙方应承担相应的经济赔偿或法律责任。

(三) 本协议的保密义务自本协议签订之日起生效。

## 第七条 甲方的权利和义务

(一) 甲方应积极配合乙方运营管理工作的正常开展，包括但不限于提供良好安全的工作条件等。

(二) 甲方有接待活动或外事活动等任务时，有权要求乙方全力配合，乙方确保按照甲方要求无条件、高标准完成相关配合工作。

(三) 甲方有权监督检查乙方提供服务的质量，包括人员招聘、员工考核等，且乙方对讲解团队须进行考核，甲方拥有考核权和管理权。

(四) 甲方有权要求乙方自聘人员提供人员相关资料，包括

人员信息、无犯罪记录证明等。

(五)甲方有权监督及管理乙方自聘人员的服务质量，包括工作情况、考勤情况、劳动纪律、工作能力等。

(六)甲方有权要求乙方调换乙方自行招聘且产生投诉的人员，乙方应在接到甲方通知的三个自然日内安排人员调整。经核实投诉事由确因工作人员的工作失误产生的，由工作人员承担责任。

(七)如乙方自聘人员的服务遭受服务现场委托方或客户等第三方投诉，如果对甲方或第三方造成损失实际损失乙方应予以赔偿；若对甲方造成的名誉损失、服务投诉无法向自聘人员追责的，甲方有权向乙方追诉损失，乙方承担相应的经济赔偿或法律责任。

(八)若乙方所管辖区域的硬件设施、设备发生安全事故，造成水患、火灾给甲方财产造成损失时，乙方承担全部赔偿责任。

(九)乙方对甲方交付的所有财物的安全负责。若发生丢失、损害时乙方承担赔偿责任。

## 第八条 乙方的权利和义务

(一)遵守文物保护规定，乙方须严格遵守国家及地方颁布的文物保护相关法律法规，并执行甲方就文物保护工作提出的具体要求。

(二)乙方不得对承租的场地、线路进行任何形式的分割、转让或任何抵押。

(三) 乙方只可用于指定业态，不得使用该场地从事讲解项目之外的任何业务及其他违法行为。

(四) 乙方在经营期间，需符合景区相关管理规定及要求，项目经营线路、经营区域、营业时间、人员数量、讲解项目等未经招商人书面同意不得擅自调整及改动。

#### (五) 讲解服务运营的要求

1.讲解服务分为人工讲解与电子导览两种形式，应配备专业讲解设备及人员，讲解内容须符合景区历史文化规范，确保准确性与权威性。讲解设备总数应不少于 500 台，其中人工讲解员配置不少于 20 人，电子导览设备不少于 300 台。因城墙景区历史文化内涵丰富、知识更新频繁，讲解内容及设备每 2 年须进行全面升级与审核。同时须满足以下条件：

##### (1) 内容质量

讲解词须由专业文史团队编写并审核，确保史实准确、表述严谨，不得出现未经核实或误导性信息。

应根据不同游客群体（如外籍游客等）设计差异化的讲解版本，增强信息接收的亲和力与有效性。

##### (2) 服务体验

电子导览设备应具备高清晰音质、稳定的信号连接与长效续航能力，支持多语言切换，界面操作简便。

讲解员应经过系统培训，具备良好的表达能力和历史文化知识基础，能够灵活应对游客提问，展现景区专业形象。

讲解系统应预留内容更新与功能扩展接口，便于后续新增讲解点位或升级服务模式。

(六) 乙方应建设并运营智能化讲解服务平台，满足以下功能要求：

1. 游客可通过景区小程序或租赁设备一键获取讲解服务，支持在线支付、语音触发、自动播放；

2. 多语种支持：系统应涵盖中、英、日、韩等主要客源国语言，并可根据游客结构扩展语种内容。

实时定位讲解，设备具备定位感应功能，在游客抵达相关景点时自动播放对应讲解内容。

3. 注册资质：乙方须具备合法营业执照及文化传播、旅游服务等相关经营许可。

4. 文化服务经验：乙方团队需具有3年以上文化景区、博物馆或文旅项目的讲解服务运营经验。

#### 5. 服务与安全保障

服务质量：制定并执行标准化的讲解服务流程，包括服务礼仪、讲解技巧、投诉处理等环节。

安全与应急：建立讲解服务安全管理制度，制定设备故障、

游客走失、突发天气等情况的应急预案，并配备必要的应急通讯与救助设备，如遇不可抗力，乙方须配合甲方现场管控措施。

### （七）经营与法律责任

承租方独立负责讲解项目的运营管理，自负盈亏，承担运营中所涉债权债务及全部安全、法律责任，不得以招商方或相关政府、事业单位名义进行对外宣传或经营活动。

### （八）景区管理及保密

1. 遵守景区管理规定，乙方在经营期间，须遵循景区的各项管理规定。未经招商人书面批准，不得擅自变更项目经营线路、区域、营业时间、人员数量及讲解项目内容。

2. 乙方应保守甲方的商业秘密，包括甲方提供的用于服务工作中涉及的各类基础资料。

3. 乙方应严格遵守甲方的各项关于景区及岗位的规章制度，接受甲方对现场工作实施考核。如乙方在工作过程中因主观原因造成现场器材损坏，乙方承担赔偿责任。

4. 乙方有权自行对人员进行岗前培训，确保工作人员业务培训达到上岗标准。乙方有义务设专人与甲方对接各类工作、并对乙方现场运营管理实时监督管理。

5. 合同到期后，在乙方不存在违约情形的，同等条件下，乙方具有合作优先权。

## 第九条 违约责任

1. 双方违反本协议所约定的义务的，应向对方承担违约责

任，造成对方损失的，还应赔偿损失。

2. 协议期内除不可抗力或政府要求，任何一方要求单方解除本协议的，应以当年总经营收入为标准向对方支付 5% 作为违约金。

3. 乙方逾期支付本合同约定的应由乙方支付的收入分配，每逾期一天，则应按应付未付金额的万分之五支付甲方违约金，逾期 30 日，甲方有权单方面解除合同，乙方还应按一年保底收入的 20% 支付违约金。

#### **第十条 协议变更、终止和争议的解决**

1. 本协议履行期限内，如需要对任何事项进行变更的，经协商一致可以变更，由双方另行补充协议，补充协议与本协议具有同等效力。

2. 甲方根据法律法规的规定、国家政策的调整，需要对本协议相关事项进行调整的，乙方应根据甲方通知调整；但如明显超出双方约定的服务范围的，由双方另行协商解决。

3. 有下列情形之一，本协议终止：

- (1) 甲、乙双方书面协定提前终止本协议；
- (2) 因自然灾害、政策文件、社会异常事件等不可抗力因素导致本协议无法履行的；
- (3) 本协议项目下的条款内容被行业主管部门或者法院、仲裁机构认定为无效，而导致本协议完全无法执行时提前终止；
- (4) 其他非因双方过错导致本协议终止的。

4.无论因何种原因终止本协议，甲乙双方均应相互配合妥善解决后续事宜。

5.双方拟变更任何工商登记事项或联系方式时，应提前 30 日以书面形式通知对方。上述情况变更不影响本协议的履行。如因未尽到及时通知义务而给对方或者其他第三方造成损失，则由过错方承担相应责任。在本协议的有效期内，甲方发生合并、分立、注销等情况，本协议由承继权利义务的单位继续履行。

6.甲乙双方因本协议事宜发生争议的，应友好协商解决。协商不成，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

## 第十一条 其他事项

1.本协议未尽事宜双方另行协商解决，并签订补充协议。

2.本协议附件和双方认可的其他协议文件作为本协议的一部分与本协议具有同等法律效力。

3.本协议及补充协议均为壹式肆份，甲、乙双方各执贰份，经双方盖章（签字）后生效，具有同等法律效力。

甲方（盖章）：

法定代表人

或授权代理人：

日期：

乙方（盖章）：

法定代表人

或授权代理人：

日期：