

委托方（甲方）：上海市金山区博物馆

服务单位（乙方）：上海强丰环境集团有限公司

根据《中华人民共和国民法典》等有关法律、法规，本着诚实守信、平等互利的原则，甲乙双方经友好协商，就甲方聘请乙方提供讲解服务事项达成以下一致意见，现签订本合同。

一、服务范围和内容

- （一）负责讲解接待工作，提供优质的讲解和导览服务。
- （二）协调处理服务工作中的各类问题，为观众提供馆内各类相关信息的咨询服务。
- （三）负责服务台的工作安排及便民服务的开展。
- （四）负责收集观众投诉和建议并及时反馈处理。
- （五）负责展厅区域的日常巡查工作，维持良好的观展秩序。
- （六）协助馆内各类活动的开展。
- （七）协助馆内文创产品的销售、推广。
- （八）完成部室安排的其他工作。

二、服务人员数量及配置、服务期限、服务内容

- （1）乙方为甲方提供讲解服务，提供服务人员（含管理人员）13人。
- （2）服务期限：2026年1月1日至2026年12月31日。
- （3）服务内容：为金山区博物馆及下辖各场馆（包括金山卫抗战遗址纪念园和金山区非物质文化遗产保护中心）提供专业讲解及配套服务，包括各场馆接待咨询、展厅日常巡检及馆内各类活动的配合协助等，整体保障场馆日常运营、文化普及传承及公共文化服务高质量供给，助力提升场馆社会影响力与公众满意度。

三、服务要求

- （一）总体要求
- 1、遵守国家相关法律法规；
- 2、遵守博物馆各项规章制度；
- 3、遵守博物馆的岗位要求；
- 4、服从服务范围内的人事调动；
- 5、使用职业用语，微笑服务，着装统一，挂牌上岗；

6、完善管理制度；

7、统一服务规范。

（二）工作要求

1、全年无休，错时开放；

2、设立咨询服务窗口并记录咨询内容；

3、配合各类创建评测工作，力争做到“零”差评；

4、不断提高管理和服务水平。

（三）管理要求

1、乙方管理人员须协助馆方，对服务人员定期开展业务培训，并做好相关培训记录。

2、乙方服务人员在服务过程中应保持良好的精神状态；表情自然、亲切、举止大方、有礼；用语文明规范；对待观众主动、热情、耐心、周到并及时为观众提供服务。按规定统一着装、着装整洁清洁；仪表仪容整洁端庄；在指定位置佩戴标志，站姿端正，坐姿稳重，行为规范，服务主动。接受过相关专业技能的培训，掌握基本法律法规，熟悉基本情况，能正确使用相关专业设备。及时、认真做好工作日志。

3、需对甲方提出的意见做到及时处理，并以书面报告落实整改意见和结果。每年进行一次满意度调查，促进管理工作不断改进和提高。

四、服务报酬及付款方式：

（1）服务费年度共计人民币小写：1310000元，（大写人民币：壹佰叁拾壹万元整）。

（2）自合同生效之日起，服务费用每季度结算一次，根据季度考核结果，甲方在收到乙方开具的有效增值税发票后，及时向乙方付款。

（3）第四季度的考核在下一年的1月进行，如果考核不及格，乙方按照标准退还当季度的30%费用。如果考核合格或者优秀，不退还任何费用。

五、服务人员的管理及调换

（1）服务人员应按照甲方指定的着装要求上岗，服装整洁，无污渍异味。

（2）服务人员的日常考勤由乙方负责，甲方监管，具体工作的安排由甲方负责。

（3）服务人员必须严格履行各项规章制度。严禁私自换班，如遇特殊情况确实需要换班必须经甲方同意，备案后方可换班。

（4）乙方派驻的服务人员由甲乙双方共同管理。甲方有权对乙方服务人员的工作进行指导、

监督，对不符合甲方工作要求的服务行为要求乙方立即纠正。对于服务人员违反规章制度的行为有权进行批评教育。对严重违反规章制度的服务人员，甲方有权提出更换。

六、服务人员的人身伤害责任

乙方负责为服务人员购买各项社会保险，服务人员在工作岗位上因公受伤、致残、死亡的，由乙方根据工伤保险相关规定承担，甲方无须承担责任。

七、保密条款

乙方保证，对在本合同履行过程中获取的甲方商业信息、商业秘密承担保密责任。同时，乙方采取一切有效措施保证派驻甲方的服务人员亦对其在甲方服务期间获得的商业信息、商业秘密承担保密责任。如乙方服务人员未履行上述义务，乙方同意承担由此造成的违约责任。

八、合同的变更、终止和解除

(1)在不违背法律法规及国家政策的情况下，甲乙双方经协商可就合同相关部分进行变更。

(2)因不可抗力导致合同不能继续履行的，双方可协商解除合同（不可抗力是指：不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，该事件妨碍、影响或延误任何一方根据合同履行其全部或部分义务，该事件包括但不限于政府行为、市政建设、自然灾害、战争或者其他情形）。如果不可抗力持续 15 天以上，任何一方均有权书面通知对方终止本合同。

九、违约责任

(1)在本合同生效后，如因一方发生根本性违约导致合同目的无法实现的，守约方有权以书面方式通知对方后解除本合同，违约方应向守约方支付一个月服务费用作为违约金，本合同自守约方通知到达违约方处自动解除。

(2)如因乙方或乙方服务人员的严重过错给甲方带来重大损失的，甲方可解除本合同。

十、争议的解决

本合同签订、生效、履行、解除均适用中国法律。因本协议的履行、解除发生争议，甲乙双方应首先通过友好协商方式解决。如协商不成，任一方均有权向合同签订地人民法院提起诉讼。

十一、其他

(1)合同未尽事宜，双方可协商作出补充协议。

(2)本合同经双方盖章签字后生效，如甲方另行拟定相关工作细则，须通知乙方并经乙方

确认。

(3) 本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份，具有同等法律效力。

签约各方：

甲方（盖章）：**上海市金山区博物馆**

乙方（盖章）：**上海强丰环境集团有限公司**

法定代表人或授权委托人（签章）：**余思彦**

法定代表人：**吴连强**

性别：**男**

地址：**上海市金山区金山大道 1800 号**

地址：**上海市金山区东平南路 555 号**

签订日期：**2025年12月31日**

签订日期：

合同签订点：网上签约



58

58