

怀柔科学城展示厅运维服务 合同书

项目名称： 怀柔科学城展示厅运维服务

甲方名称： 北京怀柔科学城管理委员会

乙方名称： 北京印琦文化传媒有限公司

签订地点： 中国 北京

印琦

采购方：北京怀柔科学城管理委员会（以下简称“甲方”）

联系人：司泽人

联系电话：61663666

地 址：北京市怀柔区杨雁路88号

供货方：北京印琦文化传媒有限公司（以下简称“乙方”）

联系人：袁亚冲

联系电话：69685760

地 址：北京市怀柔区怀柔镇迎宾中路西侧3幢2层201

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等有关法律、法规规定，甲乙双方遵循自愿、平等、协商一致的原则，就甲方委托乙方承担怀柔科学城管理委员会的会务车和会务讲解服务工作事宜，达成如下协议，以资共同遵守：

第一条 管理区域基本情况

名称：怀柔科学城展示厅 类型：运维服务

服务地点：怀柔科学城管委会及所需提供服务的其它地区

第二条 甲、乙双方均应对履行本合同承担相应的义务和责任。

第三条 服务期限、费用。

1. 服务合同期限：自2024年1月1日起至2024年12月31日止。

2. 本项目服务费用资金总额为人民币大写：壹佰陆拾伍万元整。服务费用资金支付方式为：自甲方在收到乙方开具的发票后15日内甲方向乙方支付合同总款项的60%，即990000元（大写玖拾玖元整）。其余40%款项即660000元（大写陆拾陆万元整）于2024年9月15日进行年度考核，经考核合格后，于2024年9月30日之前付清。

本项目成交金额为12个月的运维服务费，在本项目产生成交结果并且签运维协议后，成交单位需代为支付2024年1月1日至成交单位进场期间的运维服务费，运维服务费根据已产生的实际服务天数结合成交金额按比例进行支付。

第四条 服务内容

1. 会务讲解服务运行保障内容

(1) 高级管理服务

负责运维服务团队的日常运作管理、工作安排，分析怀柔科学城服务要求，并分派具体工作；审查、验证和评估各项运维服务工作结果，定期向科学城管委会办公室汇报；建立完善的数据记录，对日常服务工作进行记录与整理，周、月、年度进行汇总，对服务数据进行系统分析，做出相应服务调整；应对运维服务中的巡检，督促设备日常维护保养，每月末提交服务统计分析报告。

(2) 会务讲解服务

满足怀柔科学城展厅讲解工作需求，接待科学城办公室例行安排的日常参观活动及调研活动，提供专业讲解服务。预估2024接待服务总量接待850场，23000人次，平均每月71场，每周约17场，每场40-100人，30分钟至3小时不等，需根据讲解地点及人数确定。随着怀柔科学城的国际影响力日趋增加，需要懂科技、善讲解、会服务的专业服务，保障讲解工作的专业性、密集性、复杂性等要求，保障日均最高接待量达到8个场次，其中需满足有2个场次为英文讲解。

(3) 通勤保障运维服务

成立通勤保障组，为科学城展示厅对外接待服务提供通勤保障，由科学城办公室统一协调管理。根据历年实际情况，要求通勤保障服务必须具有完备的驾驶安全方案和实施方案，能保障科学城接待规模和质量，熟悉科学城范围内路况及各院所位置，能随时做好安全服务应急预案。预估2024年通勤保障服务总量850次，总里程：21250公里。平均每月出车约70次，1770公里。

(4) 应急运维服务

应急运维服务需保障各项设备的管理和修复工作，对发生的突发事件或紧急情况做出及时的相应并采取相应的措施，保障人员和设备设施的安全；负责展厅内的灾害防范工作，如防火、防水、防盗等，定期检查防护设施的完好性，并及时处理相关问题。为保障展厅设备正常运行，临时性、突发性应急维修及物料采购每月约1-2次，包含人工、工时、材料采购、设备维修费用。提供高质量讲解服务，统一配备讲解职业服装共计三套，包含春秋、夏季、冬季；为保障接待质量，每月提供接待物料，矿泉水、纸巾、办公用笔、用本、纸张等。

(5) 展厅展品运输宣传维护服务

保障科学城重要调研接待、项目开工、重要会议等活动中涉及的展示、宣传制作服务，并提供图形处理编辑专业服务。每月对墙体形象展示及讲解材料、工具进行升级，需提供宣传维护服务。随着科学城各项配套设施的落地和完善，各项设备展品数量不断增加，外出参展的次数、展品的多样性、展会层级不断提升，2024年计划外出参展数量10场，使用展品用车车辆30辆次，总行驶里程2500公里；墙体形象墙升级、讲解工具、配套PPT更新每月1-2次。

(6) 翻译服务

为保障外籍参观者及来访者更准确高效地了解科学发展建设情况，提供英文翻译服务，负责展厅内外的翻译工作，包括陪同参观者解说展品、为来访人员提供实时翻译，口笔译、陪同讲解、文件翻译、沟通协调、素材整理等服务。随着外籍来访人员增加及国际会议论坛也不断加强，2024年增加翻译服务工作内容包含口笔译、陪同讲解、实时翻译、文件翻译、文化交流、外籍访客服务等。综合考虑每月两场，每场4至8小时不等。

第五条 双方的责任与义务

1. 甲方的责任与义务

(1) 事先明确对活动安排的要求，及时审核乙方提交的安排方案，并为乙方组织安排每次商务服务运维提供必要的协助。

(2) 按本协议及其他有关补充协议的约定按时足额向乙方支付服务费用及其他有关费用。否则，每逾期一天，甲方应向乙方支付迟延支付费用1%（大写：仟分之壹）的违约金。

(3) 协助乙方作好管理区域内的管理服务工作的。

(4) 保证保守乙方的商业秘密，不向第三方透露双方签订的有关协议条款及金额，不得向第三方提供乙方的服务方案、工作报告、费用预算、管理资料、软件系统等，不得对乙方提供的管理软件系统、文件资料进行非法解密及拷贝。如由此给乙方造成损失，则应对乙方承担违约责任在内的所有责任。甲方员工违反保密条款的约定，视为甲方违约。

(5) 其他法律法规规定或本协议约定的义务。

2. 乙方的责任义务

(1) 签订合同之日起7日内乙方各项目组运维团队成员必须到达甲方指定岗位，且按甲方的需求提供相应服务。

(2) 根据甲方的授权和有关法律、法规及本协议的约定，在本区域内提供管理服务。

(3) 按照甲方的要求事先提交会务服务活动安排方案，并取得甲方授权代表的同意；如甲方在上述方案确定后提出取消或增加等更改服务项目的要求，应积极配合妥善解决。

(4) 根据本合同约定的服务管理内容和质量标准，制订管理制度、计划、工作细则和检查考核标准，实施专业化的服务。因乙方原因或乙方人员原因，在参加会务服务运维期间对甲方或者第三方造成损害时，乙方应当履行赔付义务。

(5) 根据本合同及有关补充协议的约定，向甲方收取服务费用及其他有关费用。

对服务区域范围内存在的不安全隐患应随时向甲方提出改进意见和措施，甲方在收到乙方改进意见和措施后，对其中合理部分应及时采取措施消除安全隐患。

(6) 围绕本项目的所聘用的服务人员必须遵守国家的法律、法规及甲方的各项规章制度，具有良好素养和服务意识，无不良记录及嗜好，爱岗敬业、工作勤快，礼貌待人、和蔼处事、身体健康；在上岗前必须进行安全教育和与岗位相关的业务技能培训，满足国家、北京市地方、行业的管理要求，有关法律法规要求持证上岗的岗位，必须全部持证上岗。乙方人员上岗期间发生的安全事故，甲方不承担责任。

(7) 乙方委派的各专业服务人员，应根据岗位需求统一着装，符合本项目各岗位上岗要求，并制定员工工作服装发放与管理办法，经甲方审核后实施。

(8) 乙方委派的服务人员要尽快熟悉怀柔科学城展示厅项目相关情况；讲解等主要岗位服务人员要相对固定，如遇调整须报告甲方。

(9) 在应急情况下，乙方的服务人员要听从甲方指定的主管人员（甲方协调人）的调动指挥。

(10) 乙方项目负责人应与甲方保持定期联系，随时沟通及时解决工作中存在的问题，并负责乙方服务人员的考勤管理。

(11) 遵守甲方有关《工作人员保密规定》，保证保守甲方的商业秘密，不向第三方透露甲乙双方签订的有关协议条款和合同金额；乙方有责任对通过履行该合同从甲方获得的所有资料予以保密。如由此给甲方造成损失，则应对甲方承担违约责任在内的所有责任。乙方员工违反保密条款的约定，视为乙方违约。

(12) 其他法律法规规定或本协议约定的义务。

第六条 违约责任

1. 甲方违约责任

甲方按时足额向乙方支付服务费用及其他有关费用。否则，每逾期一天，甲方应向乙方支付迟延支付费用 1%。（大写：仟分之壹）的违约金。

2. 乙方违约责任

(1) 乙方在提供运维服务的过程中，若因乙方及其员工以及所委托第三方的故意或过失，而造成甲方的财产损失以及形象、声誉受损，甲方有权单方解除合同。合同解除的，乙方应退还甲方已经支付的所有费用。对甲方造成损害的，还应赔偿甲方因此造成的损失。

(2) 若乙方所提供的服务不能满足甲方对服务质量以及服务响应时间的要求，导致甲方服务需求不能得到正常实现的，且经甲方通知改正后，乙方仍不能满足甲方要求的，甲方有权利单方解除本协议。合同解除的，乙方应退还甲方已经支付的全部费用，并对甲方造成的损失负赔偿责任。乙方履行合同不符合要求，甲方不行使合同解除权的，甲方可根据乙方工作内容的完成情况，按比例扣减合同价款。

第七条 协议的变更

1. 本协议签订后，任何一方未经另一方书面同意不得擅自变更协议条款或转让协议项下权利义务，但乙方为履行本协议项下义务需要将部分工作委托第三方完成的不在其限，但乙方应当对第三方的工作内容及后果承担连带责任。

2. 一方在取得另一方书面同意后变更协议内容的，应当确保另一方的权利不会受到损害；因该变更行为而增加的费用由提出一方承担，造成另一方损害的，应当给予充分补偿。

第八条 补救责任

因一方违约发生损失后，守约方应当积极采取措施配合违约方防止损失扩大，没有及时采取措施致使损失扩大的，就扩大的损失应当自行承担责任，无权

要求违约赔偿。

第九条 免责条款

任何一方当事人因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，可以部分或者全部免除责任，但应当及时通知对方并在合理期限内提供有关证明。

发生以下情况之一，乙方免除违约责任：

(1) 因不可抗力导致服务中断的；

(2) 因维修养护需要，且事先已告知甲方，暂时停水、停电、停止设施设备使用等造成损失的；因非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯及其他设施设备运行障碍，造成甲方损失的。

(3) 为维护公众、业主、项目使用人的切身利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助司法机关执行任务等情况（包括但不限于以上事件），乙方因采取合理的切合实际的紧急避险措施给甲方或第三方造成财产损失的。

第十条 争议解决

本协议在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成时，甲、乙双方同意按下列第二种方式解决。

1. 提交北京仲裁委员会仲裁；
2. 依法向甲方所在地人民法院起诉。

第十一条 合同解除和终止的约定

1. 本合同当事人一方要求变更或解除合同时，除法律、行政法规另有规定外，应与对方当事人协商一致并达成书面协议。未达成书面协议的，本合同依然有效。

2. 乙方完成全部合同约定业务，且甲方支付了全部报酬后本合同终止。本合同的权利和义务终止后，合同双方应当遵循诚实信用原则，履行通知、协助、保密等义务。

第十二条 附则

1. 本协议约定范围外，乙方应甲方要求提供的其它服务，经双方协商另行签订补充协议予以实施。

2. 在履约中双方可对本协议的条款进行修改和补充，签订的补充协议与本合同具有同等法律效力。

3. 本协议之附件、补充协议等均为本合同的有效组成部分。本合同及其附件和补充协议未规定的事宜，均遵照有关法律、法规由双方协商解决。

4. 本协议执行期间，由于不能预见并且发生的后果不能克服、不可避免的不可抗力事件，致使一方遭受经济损失或致使本协议不能履行或不能完全履行时，双方互不承担违约责任。遇有上述不可抗力事件的一方，应将事件情况书面通知对方，并应于五日内提出事件详情及协议不能履行或不能完全履行、或需要延期履行的理由的有效证明文件。按照事件对协议的履行的影响程度，由双方协商决定是否继续履行本合同或终止合同。

5. 本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份，具有同等法律效力；经甲乙双方代表签字、双方单位盖章之日起生效。

采购方：北京怀柔科学城管理委员会

法定代表人或授权代表：

联系电话：61663666

2024年4月15日

供货方：北京印琦文化传媒有限公司

法定代表人或授权代表：

联系电话：69685760

2024年4月15日



共四、