

广东民间工艺博物馆

人工讲解收费服务特许经营权委托合作协议

合同编号：

甲方（委托人）： 广东民间工艺博物馆

乙方（受托人）： _____

签订日期： _____

签订地点： 广州



甲 方：广东民间工艺博物馆
法定代表人：黄海妍
地 址：广州市中山七路恩龙里 34 号
联 系 人：陈先生
电 话：020-81814559

乙 方：
法定代表人：
地 址：
联 系 人：
电 话：

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国著作权法》《博物馆条例》及其他相关法律、法规的规定，经双方友好协商，本着平等互利和诚实信用的原则，就广东民间工艺博物馆人工讲解收费服务特许经营权项目达成如下协议，双方共同遵守。

第一条 合作方式

委托经营，收益分成

第二条 合作时间

1. 2024 年 9 月 1 日至 2026 年 8 月 31 日。
2. 其中 2024 年 9 月 1 日至 2025 年 2 月 28 日为试行期，试用期满，如符合服务需求则继续合作；如不符合服务需求，则甲方有权重新对合作运营方进行招选。

第三条 甲方权利义务

1. 为使本合同项下的工作能够顺利开展，甲方须指派一名项目

代表负责与乙方工作人员的联系工作。

甲方项目代表： 陈先生，联系电话： 020-81814559。

2. 甲方在本合同生效后应根据需要向乙方提供信息资料，但甲方不投入资金。

3. 甲方有权对乙方的方案进行修改，对各个阶段的成果均享有修改权并享有最终确认权。

4. 甲方应组织对委托乙方的人工讲解收费服务项目进行验收，并确定是否继续合作。

5. 甲方应为乙方在陈家祠内免费提供经营场地（具体位置为：馆内办公区讲解接待中心与陈家祠主建筑大堂内讲解咨询岗）并有权对乙方经营情况、经济效益和社会效益评估进行审核。

6. 人工讲解收费所有的价格应得到甲方确认方可实施，包括价格的变化，甲方定期与乙方核对情况。

第四条 乙方权利义务

1. 乙方应指定一名项目负责人。如需临时变更项目负责人，需向甲方出具相关证明文件并经甲方书面同意。

乙方项目代表： _____，联系电话： _____。

2. 乙方受甲方委托，有权在指定区域内经营与管理人工讲解收费项目。

3. 乙方负责投入全部资金与人力、物力、项目宣传等，按期完成工作任务。未经甲方书面同意，不得将本委托项目转包、分包。

4. 乙方经营风险自负。每天须按甲方规定的形式将当天的情况报表，每月结账，做到账目清晰。

5. 乙方可根据自身的实际情况，选择接收馆方现有讲解队伍骨

干不少于 5 名。

6. 人员投入与待遇:

(1) 具有讲解主管资格的人员 2 名, 薪酬待遇不低于 9.5 万元/年/人(含税);

(2) 具有高级讲解员资格的人员薪酬待遇不低于 9 万元/年/人(含税);

(3) 具有中级讲解员资格的人员年收入不低于 7.5 万元/年/人(含税);

(4) 具有初级讲解员资格的人员及咨询岗工作人员年收入不低于 6.5 万元/年/人(含税)。

以上收入不含讲解提成、6-10 月高温费、端午中秋春节三大节日福利费及法定节假日加班补贴等。

7. 合作期内, 乙方须满足甲方规定的《广东民间工艺博物馆人工讲解收费服务项目需求》(具体见附件 1)。

8. 乙方须提交合作期内项目保证金 20 万元。

9. 在本项目合作期间, 甲方不与乙方人员建立任何的劳动、劳务关系, 乙方所有人员仅与乙方建立劳动合同关系, 且所有人员使用须符合《中华人民共和国劳动合同法》以及相关法律法规的要求。乙方应根据国家法律规定负责乙方人员的人身安全、工资、社会保险等, 与甲方无关; 乙方承诺在履行本合同过程中按照国家法律规定及时支付劳动报酬, 如出现劳资纠纷影响甲方经营或名誉的, 视为乙方违约, 甲方有权解除合同并要求乙方赔偿甲方的所有损失。在本项目执行过程中出现的工作人员自身及乙方造成第三人的人身及财产损害均由乙方负责处理并承担全部责任; 如甲方因此对外承担责任的, 有权向乙方全额追偿全部损失(包括但不限于赔偿款

项、诉讼费用、律师费等)。

第五条 授权收入

1. 甲方授权收入

甲方授权收入=人工讲解总收入(税前)*甲方分成比例(根据中选合作方承诺分成比例)。

2. 乙方销售收入

乙方销售收入=人工讲解总收入(税前)*乙方分成比例(根据中选合作方承诺分成比例)。

3. 甲乙双方各自负担结算税费。

第六条 授权费结算

1. 乙方应将结算统计表格在每月10号前交甲方备案,甲乙双方按照备案内容每月结算费用。

2. 在双方共同确认上月的结算金额的前提下,乙方于每月20日前将上月授权费以银行转账支付方式给甲方。甲方提供与当月授权费金额等额的增值税普通发票。

甲方开户银行: 工商银行广州西华路支行

银行账户: 3602004509001128106

第七条 诚信保密

1. 本合同的内容、双方的合作关系、来往的任何协议、文件、信函、通知中的内容予以保密。

2. 双方同意,即使本方管理人员和员工,也只能是在为履行本合同而必须知道的基础上知悉上述信息。

3. 本合同履行过程中接触到的对方秘密信息,应当遵守保密义务。如给对方造成损失的,应当承担损害赔偿责任。

4. 本保密义务直至有关保密信息失去保密性质时止。

第八条 违约责任及合同解除

1. 乙方如不符合甲方的要求或法律强制性要求的，甲方有权要求乙方整改，乙方拒不配合的，或在合作期限内被要求整改三次以上的，甲方均有权终止合同，保证金不予退还。

2. 乙方应按合同约定时间和方式向甲方支付授权费，每逾期1日，乙方按本合同约定应付授权费的3‰向甲方支付违约金。逾期30日以上的，甲方有权单方终止合同，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

3. 未经甲方书面同意，乙方擅自将本项目分包、转包的，甲方有权单方终止合同，由此造成的甲方损失由乙方承担，保证金不予退还。

4. 如由乙方销售而隐瞒销售收益的、或乙方擅自许可第三方等违反合同约定的，甲方有权单方终止合同，由此造成的甲方损失由乙方承担，保证金不予退还。

5. 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

第九条 合同变更

1. 甲乙任何一方在本合同约定的交付时间内，按照对方提供的地址，以特快专递送达项目信息，接收方应在本合同约定的交付时间起三十天内给予回复，接受方如不回复则表示默认收到。

2. 任何一方如更改项目联系人、地址或其他联系方式，应提前5天通知另一方；否则应承担未及时履行通知义务的不利法律后果。

第十条 不可抗力

1. 任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件发生后1日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失。所

谓不可抗力，是指合同订立时不能预见、不能避免并不能克服的客观情况；包括自然灾害、政府行为及社会异常事件三种主要情形。

2. 不可抗力发生后，经双方协商同意，可以延期履行或修订合同，并根据情况部分或全部免于承担违约责任。

3. 任何一方遭遇不可抗力后未履行通知义务的，或迟延履行后遭遇不可抗力的，均不免除违约责任。

第十一条 争议解决

因履行本合同发生的任何争议都应由双方通过友好协商解决。协商不成的，双方同意提交广州仲裁委员会并按申请时该会的有效仲裁规则进行仲裁；仲裁结果是终局的，对双方均具有约束力。

第十二条 争议解决

1. 本合同的未尽事宜，双方可另行签订补充协议。本合同附件、经甲方确定的方案、双方正式往来文件均为本合同不可分割的一部分，与合同正文具有同等法律效力。

2. 本合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖双方公章后生效，本合同一式六份，双方各持三份，具有同等法律效力。非法定代表人签字的，甲方授权代表为： 乙方授权代表为： 。

(以下无正文，为签字页及附件)

甲方：广东民间工艺博物馆
(盖章)

乙方：

(盖章)

地址：广州市中山七路
恩龙里 34 号

地址：

法定代表人：黄海妍

法定代表人：

统一社会信用代码：
124401004554146216

统一社会信用代码：

签订日期： 年 月 日

签订日期： 年 月 日

广东民间工艺博物馆人工讲解 收费服务项目需求

一、岗位设置及服务要求

(一) 服务人员数量

1. 项目经理：1 名
2. 讲解员：不少于 10 人（其中，讲解主管不少于 2 人；高级讲解员不少于 3 人）。
3. 游客中心咨询岗接待员：不少于 3 人。

(二) 岗位、职责要求

1. 项目经理：

- (1) 驻场并主持日常管理工作，负责与馆方的联系沟通。
- (2) 按馆方的讲解、接待要求提交工作计划，对服务情况进行总结、汇报。
- (3) 负责馆方的重大接待活动的统筹、协调工作；对馆方下达的临时任务在规定期限内落实。
- (4) 对统计信息进行整理、分析和报送。
- (5) 统一协调工作任务及人员配置，并保证服务队伍的稳定。
- (6) 对服务过程中可能出现的问题编制应急预案。
- (7) 负责人员的招聘、培训的组织工作。

2. 讲解主管：

- (1) 负责工作计划的具体实施，合理编排导览及讲解服务人员的岗位排班。

(2) 负责讲解员的管理，检查、监督、记录各岗位服务工作状态和质量。

(3) 具备专业熟练的讲解能力，负责重要接待的组织、讲解及业务繁忙时期的讲解。

(4) 协助项目经理完成对馆方的重大接待活动的组织工作；对馆方下达的临时任务和要求，在规定期限内组织落实执行。

(5) 牵头组织对展览讲解词的编写。

(6) 负责部门内勤工作及贵宾接待室的管理工作。

(7) 负责监测管理系统的运行情况；负责导览及讲解设备的管理。

3. 讲解员：

(1) 负责博物馆基本陈列的全程讲解工作。

(2) 负责博物馆临时展览、重大活动、宣教活动的接待讲解等任务。

(3) 负责博物馆陈列讲解词的编写工作。

(4) 负责展厅安全管理和观众的疏导工作。

(5) 负责现场观众的引导、答疑和疏导工作。

(6) 负责接听、解答观众的来电咨询。

(7) 完成馆方交办的其他工作。

4. 游客中心咨询岗：

(1) 负责为观众提供导览、讲解服务安排和手续办理。

(2) 负责现场观众的咨询及现场投诉的处理。

(3) 完成馆方交办的其他工作。

（三）拟投入本项目的服务团队人员基本要求

1. 大学专科或以上文化程度（游客中心咨询岗接待员学历条件

可适当放宽)。

2. 品行端正，遵纪守法，无犯罪记录，热爱博物馆事业。
3. 身体健康，容貌端庄，气质高雅。
4. 普通话或粤语标准，声音洪亮，口齿清晰，记忆力好。
5. 具有较强的语言表达能力、应变能力。
6. 有一定的电子设备操作能力。
7. 历史、教育、旅游、英语、音乐、播音主持、空中乘务专业者优先考虑。
8. 项目经理须具有相关管理经验。
9. 讲解员主管需不低于五年的博物馆讲解工作经验。
10. 高级讲解员须具有公务接待讲解能力，有很好的临场反应能力，从事讲解行业工作 5 年以上并对馆方的展览陈列和历史有较深了解的优先考虑。
11. 讲解员队伍中要求具备不少于 2 名具有流利英文讲解能力的讲解员。
12. 各岗位服务人员须通过馆方的考核方可上岗。讲解员业务培训应获得馆方认可的人员担任讲师，培训费用由成交合作方自行负责。在完成培训及通过馆方考核前，一律不得上岗服务。
13. 成交合作方应能够配合馆方根据工作需要调配讲解员，如不符合馆方工作要求的讲解员，在馆方提出更换要求之日起 30 日内无条件调换适合的人选。鉴于本项目的特殊性，要求有讲解工作经验者应保证占总员工数的 50%以上，成交合作方派驻本项目每增加一次新员工，需要经过馆方考核后方可上岗，并承担全部培训费用。
14. 成交合作方应根据馆方分配的工作总任务量，调整讲解员

的绩效工资，多劳多得。

15. 成交合作方应确保所有派驻项目现场的服务人员的履历属实，如有虚假，一经发现，视为违约，馆方有权单方面解除服务合同，违约方须赔偿馆方因此产生的一切损失。

16. 成交合作方可根据自身的实际情况，选择接收馆方现有讲解队伍骨干不少于5名。其中，具有讲解主管资格的人员2名（具有讲解主管资格的人员薪酬待遇不低于9.5万元/年/人（含税），具有高级讲解员资格的人员薪酬待遇不低于9万元/年/人（含税），具有中级讲解员资格的人员年收入不低于7.5万元/年/人（含税），具有初级讲解员资格的人员及咨询岗工作人员年收入不低于6.5万元/年/人（含税）。以上收入均不含讲解提成、6-10月高温费、端午中秋春节三大节日福利费及法定节假日加班补贴等。

17. 成交合作方须自行解决工作人员工作服、办公家具及用品、饮用水、电脑、打印机及相关设备、耗材。

18. 为便于讲解员的管理，由成交合作方为服务人员就近提供员工宿舍。由馆方免费提供馆区内的办公空间，成交合作方不得擅自改动馆区内所有房屋、管线、设备等的位置和用途。

二、成交合作方拟投入本项目的服务人员管理要求

1. 馆方与成交合作方派驻项目现场的所有服务人员不发生任何劳动和雇佣关系，派驻服务人员由成交合作方自行管理。

2. 成交合作方应根据服务岗位需要定期对服务人员进行专业知识和技能培训，每年培训预算不少于二万元（如人员增加则须追加预算），其中包括培训费、差旅、食宿、相关技能证书报名费等。

3. 成交合作方就本项目所派驻的全部服务人员应专职服务本

项目，并承诺响应文件中提供的所有人员即为实际到岗人员，否则视为虚假应标，馆方将取消其中选资格，并追究相应责任，造成馆方损失的，成交合作方须无条件承担赔偿责任。

4. 成交合作方应保持拟派本项目的员工队伍的稳定性。服务期内，项目经理及讲解主管如因特殊原因需更换的，须提前1个月向馆方提出书面申请并提供相关证明，经馆方书面同意后方可调整，否则，视为违约，违约处罚按5000元/人次的金额标准执行（在履约保证金中扣罚），并限期改正。

5. 服务期内，成交合作方不得随意调整服务人员，每年度的服务人员流动量不得超过5人。如服务人员有调离或离职，须提前1个月向馆方报告在征得馆方同意，并经培训、考核合格方可上岗，否则，视为违约，违约处罚按2000元/人次的金额标准（在履约保证金中扣罚），并限期改正。

6. 成交合作方应按照《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》的相关规定发放工资，服务人员工资不得低于广州市企业职工最低工资标准（工资不含按国家规定成交合作方必须支付的社会保险、医保、福利以及加班工资等其他应付费用）。成交合作方必须承诺不能发生拖欠员工工资的问题，一经发现，馆方有权立即解除合同。成交合作方应按照《中华人民共和国社会保险法》和《住房公积金管理条例》的相关规定，为拟派项目的所有服务人员支付国家规定必须购买的社会保险费用和缴存住房公积金。

7. 成交合作方拟派本项目的服务人员若发生劳动争议或出现伤、病及意外死亡情况，或成交合作方的人员造成己方、馆方、第三方人身财产损害的，均由成交合作方自己解决，馆方无任何连带关系和责任；如发生违反计划生育规定的，由成交合作方自行解决

并承担所有责任，馆方无任何连带关系和责任，否则，馆方有权终止合同，并追究相应责任；造成馆方损失的，成交合作方须无条件承担赔偿责任。

8. 成交合作方须负责其拟派本项目现场的所有服务人员的人身意外保险。

9. 成交合作方须提供各岗位绩效激励方案及人员稳定性控制方案。

10 项目工作人员因被退回、离职、调动等原因，出现岗位空缺的，成交合作方应按照如下时限补充人员：

(1) 项目经理及主管：离职前应完成交接，不允许出现空窗期；

(2) 讲解员：自岗位出现空缺起 15 个自然日内；英文讲解员为 30 个自然日。

(3) 咨询岗：自岗位出现空缺起 15 个自然日内；

(4) 由于人员调整产生的额外费用，由成交合作方负责；造成损失的，由成交合作方负责赔偿。

三、讲解量要求

1. 对外讲解量：5000 批次/6 个月，10000 批次/12 个月（每批 4-6 人，每批讲解时间不少于 45 分钟），均含公务接待讲解量在内。

2. 公务接待讲解量：不少于 500 批次/6 个月，1000 批次/12 个月。

3. 成交合作方在馆方每个开放日的 10 点、16 点整，各提供一次免费讲解，合计 2 个批次。

4. 讲解员每参加完成一次馆方组织的接待或宣教活动，按讲解 1 批次/次计算。

5. 成交合作方应严格执行馆方规定的个性化人工讲解服务要

求，不得更改讲解的基本形式。

6. 讲解量无法达到需求的，将在《服务考核表》（另附）中扣减相应分数。

四、设备设施及场地管理要求

（一）导览设备、讲解系统及配套设施的管理

1. 为保证参观环境的安静，开展讲解服务必须使用讲解收发设备，做到一团一组、一人一机。

2. 成交合作方如果使用馆方提供讲解工作所需要的讲解设备、导览设备、讲解管理系统及配套设备，设备的所有权归馆方所有，成交合作方无权随意处置，并在服务期满之日一次性归还馆方。

3. 成交合作方须负责上述设备的日常维修保养工作，由于正常使用而产生的损耗补充由成交合作方负责；因不合理使用造成的损耗或若因人为原因导致设备损坏或丢失的，由成交合作方负责补充及赔偿。设备完备率计入成交合作方的年度考核成绩。

4. 交由成交合作方使用的所有设备，应有专人负责管理，对设备的情况应有相应记录。

5. 日常所需办公用品如饮水机及桶装水等由成交合作方负责提供。

（二）场地管理

成交合作方出于服务需求需改变现有场地陈设或更换设备的，须经馆方批准后方可调整，费用自负。

五、服务质量监控

1. 成交合作方的项目经理须主动与馆方的相关主管部门保持联络，每月征求意见并改进工作。

2. 馆方有权要求成交合作方更换不尽忠职守的服务人员，成交

合作方必须在接到馆方书面通知之日起7日内更换人员，所有更换调整的人员均须具备相同技能及资质要求，并经过相关工作技能的培训。

3. 成交合作方每天17时之前须以书面形式向馆方提交讲解营业收入报表，每月5日前报送服务人员月或周排班表、岗位培训、考核、质量检查情况，对存在问题提交整改计划和整改情况。

4. 成交合作方的服务人员应遵纪守法，对服务态度、服务质量的投诉要及时处理回复，做到有效投诉处理率达100%，投诉回复率达100%。

5. 馆方对讲解员的工作情况进行考核，每月一次。考核内容包括但不限于：讲解员数量是否符合馆方需求，讲解员工作完成情况，讲解员队伍稳定情况，讲解员日常培训情况，讲解员工作观众满意度等。并定期组织人员调查成交合作方的服务质量，成交合作方须保证调查满意度达90%（含）以上。服务质量评价第一次未到满意度要求应在规定期限内完成整改，如连续三次未达到满意度要求，馆方有权终止合同。一切经济损失由成交合作方负责赔偿。

6. 对管理不善，因违反馆方的相关管理规定或发生影响馆方声誉形象的投诉或网络舆论，导致安全事件或其他不良事件发生，影响馆方的正常工作和声誉的，成交合作方必须在接到馆方书面通知之日起7日内更换人员、做出书面检讨并根据馆方要求配合降低影响减少损失，所有更换调整的人员均须具备相同技能，并经过相关工作技能的培训。严重事件要承担由此导致一切后果并移交公安机关处置。

7. 因项目所在地为全国重点文物保护单位，有大量的文物，如成交合作方的服务人员有监守自盗行为，一经发现核实，将报告公

安机关，追究有关人员法律责任。

六、违约责任

1. 成交合作方拟投入本项目的服务人员数量未达到规定，每少1人，每月扣罚10000元，从履约保证金内扣除。

2. 如服务人员不符合招聘基本要求规定，每发生一起扣罚5000元，从履约保证金内扣除。

3. 如服务人员无法达到职责规定，每发生一起扣罚5000元，从履约保证金内扣除。

4. 成交合作方出现以下情况之一的，一次性向馆方支付违约金20万元，馆方有权单方面解除合同：

(1) 成交合作方的服务人员的简历存在弄虚作假、与实际情况不符的；

(2) 成交合作方未经馆方书面同意，将项目以任何形式进行转包或分包的；

(3) 不按时履行合同义务，在收到馆方书面通知7日内仍未改正；或在合作期限内收到馆方三次以上书面通知要求整改的；

(4) 其他严重违反合同条款的行为。

(5) 违约责任中涉及服务人员个人的，成交合作方应提供相关书面证明文件。

(6) 如服务人员在工作中出现严重违纪行为引起纠纷，成交合作方承担由此产生的一切费用(包括但不限于诉讼费、律师费以及其他排除该纠纷所发生的费用)及给馆方造成的全部损失。

(7) 如服务人员在工作中出现严重违纪行为引起纠纷，成交合作方承担由此产生一切费用(包括但不限于诉讼费、律师费以及其他排除该纠纷所发生的费用)及给馆方造成的全部损失。

七、付款方式及验收要求

(一) 付款方式

成交合作方按照每月 20 日前向馆方支付上月营收总额承诺分成比例的费用。成交合作方须于每月的 10 日(如遇节假日顺延至第一个工作日)前将上月的营收清单、服务清单等报馆方审核确认,经馆方书面确认并提供与当月授权费金额等额的增值税普通发票。

(二) 验收要求

按馆方规定的服务质量评价执行。

(三) 履约保证金

为确保合约的履行,成交合作方需向馆方支付履约保证金 20 万元,履约保证金在签定本协议后 1 个工作日支付至馆方以下账户;合同期满或合同解除时,馆方将剩余的履约保证金无息退还给成交合作方:

开户人: 广东民间工艺博物馆

开户银行: 工商银行广州西华路支行

银行账号: 3602004509001128106