

广西兴安灵渠景区 创建国家 5A 级旅游景区 驻场运营指导项目合作协议

甲方：兴安縣文化广电体育和旅游局
乙方：蜗牛（北京）景区管理有限公司
签订地点：广西壮族自治区桂林市兴安县



广西兴安灵渠景区创建国家 5A 级旅游景区
驻场运营指导项目合作协议

甲方：兴安县文化广电体育和旅游局

法定代表人：

地址：桂林市兴安县志玲路 280 号

乙方：蜗牛（北京）景区管理有限公司

法定代表人：刘万松

地址：北京市朝阳区住邦 2000 三号楼 1909 室

广西兴安县文化广电体育和旅游局委托蜗牛（北京）景区管理有限公司为广西兴安灵渠景区创建国家 5A 级旅游景区提供驻场指导服务，依据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规，甲乙双方遵循平等互利原则，经协商一致，签订本协议。

一、定义条款

（一）**蜗牛景区工程师**：是旅游目的地问题解决专家，具有专业知识和丰富的实践经验。通过建立科学规范的作业标准，以“方案+执行”的服务模式助力旅游目的地高标准建设、高质量管理、高效益运营。

（二）**驻场运营服务**：受托于拥有合法经营权的景区，派遣相关专业的蜗牛景区工程师团队，以有偿技术输出作为收益的服务模式。

（三）**技术输出**：向景区输出景区问题专项解决方案和派遣各专业景区工程师现场协助执行。

（四）**巡访**：指应邀请或主动派遣专业蜗牛景区工程师至标的景区现场，提供连续不超过 5 个工作日的咨询服务，发现并解决难点问题。

（五）**方案+执行**：强调方案和行动紧密结合的工作模式。按照协议确定的工作内容，编制专项方案，并依据该方案指导实施。

二、合作标的

（一）景区概况

灵渠位于广西兴安县境内，始建于公元前 214 年，是秦始皇为统一岭

南开凿的古代水利奇迹。东接湘江，西至漓江，是中国古代连接中原与岭南的重要运河，已有 2000 多年的历史，与都江堰、京杭大运河并称为中国古代三大水利工程，是世界上最古老、保存最完整的运河之一，是人类历史中现存最早的山区越岭运河。2018 年列入世界灌溉工程遗产名录，成为广西首个世界灌溉工程遗产项目，被誉为“世界古代水利建筑明珠”。

（二）本协议界定的工作范围

以灵渠景区创建国家 5A 级旅游景区的红线范围作为项目合作的工作范围。

三、合作模式

驻场运营服务。根据甲、乙双方约定的工作任务，乙方派遣 2 名专业景区工程师以“方案+执行”的工作模式，围绕合作目标，厘清工作任务，编制技术方案，现场辅导执行，促进景区高质量发展。

四、合作期限

合作期限 1 年，自 2025 年 6 月 10 日至 2026 年 6 月 9 日。

五、工作内容

（一）方案编制

1. 景区运营诊断报告

依据《旅游景区质量等级的划分与评定》（GB/T17775-2024），以景区运营管理、服务提升为导向，梳理景区存在问题及工作任务，编制《景区运营诊断报告》。

2. 游客接待服务提升规范

结合文旅行业相关标准，针对不同客群，围绕游客“抵离、接待、游览、商购”等流程，为景区编制《游客接待服务规范》，从而提高景区游客接待服务质量。

3. 验收迎检方案

围绕景区 5A 验收迎检需要及响应机制、分工等编制《迎检方案》。

（二）辅导执行

1. 项目建设整改指导

依据《旅游景区质量等级的划分与评定》（GB/T17775-2024），乙方协助甲方建立 5A 创建工作督办机制，通过现场指导景区基础设施、公共服务设施（包括游客中心、旅游厕所、停车场等），公共户外设施（标识、垃圾桶、座椅等）、智慧景区、环境综合整治（包括建筑环境、交通秩序、网格化管理等）等项目整改工程来推进 5A 创建整改。

2. 景区日常运营管理指导

依据《旅游景区质量等级的划分与评定》（GB/T17775-2024），乙方现场指导甲方开展日常创建提升工作，包括交通组织指导、游客服务指导、物业管理指导、商业管理指导、营销管理指导等。

（1）交通组织提升指导。指导景区交通组织的提升，构建安全、便捷、舒适、有序的交通服务体系。

（2）游客接待服务提升指导。结合景区实际运营需求，提出游客服务接待提升建议。按照双方确定的《游客接待服务规范》，协助甲方按照游客接待服务的标准规范要求进行效果监督。

（3）商业管理提升指导。指导景区运营主体，对自持产权的可经营空间开展商业管理工作。

（4）物业管理提升指导。指导景区公共空间物业管理水平的提升，包括保安、保洁、园林养护等。

（5）活动及品牌推广指导。指导景区新媒体营销平台建设及运营。指导景区文体旅活动的落地执行。

3. 综合提升培训

乙方为甲方提供 4 次专题培训，内容包括但不限于管理类、服务类、标准类等；组织日常方案培训，根据实际管理和运营的需要，结合递交的方案，开展方案解读和模拟演练等不同形式的培训，为方案的落地执行提供保障。

六、工作机制

（一）由双方指定人员作为双方对接人，负责在合作过程中的问题沟通、成果汇报、工作确认，协调在合作过程中超出乙方驻场人员工作权限

的相关事宜，保障合作顺利。

（二）乙方提交的各方案类成果，以“工作联系单”的文本形式为主。根据实际工作需要，采用“会议纪要”“专项问题解决方案”“现场指导图像及视频”等其他成果形式，量化工作内容。

（三）乙方按季度提交《驻场运营服务报告》3份，内容包括工作总结和工作计划，并由双方进行签字确认（甲方无正当理由应在三日内确认完毕），共同保障合作有序开展。合作期的第四季度（合作期满时）以驻场结项汇报体现。

（四）乙方根据本合同费用支付方式中明确的日期，对阶段性成果进行汇编，递交PDF格式1份，合作期满时提供成果印刷版，由甲方进行签字确认（甲方无正当理由应在三日内确认完毕），作为款项支付的成果凭证。

（五）合作期满后，由双方共同组织召开结项汇报会，乙方汇报运营驻场服务履约成果，由甲方对驻场服务成果进行签收。

七、服务费用及支付方式

（一）驻场服务费用

驻场服务费用含税总额：人民币（大写）：壹佰肆拾玖万伍仟元整（小写：¥1,495,000.00元）。

该价款为固定价款，非经双方协商一致不因任何因素的变化而调整。该费用包含本合同约定的技术服务团队的工资、福利、社保等费用。

（二）支付方式

1. 合同签订后，甲方收到乙方递交符合国家适用税率要求的增值税专用发票后30个工作日内，甲方支付乙方协议总额的40%，即：人民币（大写）：伍拾玖万捌仟元整（小写：¥598,000.00元）。

2. 合同签订后，项目合作期满6个月后，乙方向甲方递交符合国家适用税率要求的增值税专用发票及阶段性成果汇编且通过甲方确认后15个工作日内（甲方无正当理由未在3日内确认，视为认可），甲方支付乙方协议总额的30%。即：人民币（大写）：肆拾肆万捌仟伍佰元整（小写：

¥448,500.00 元）。

3. 合同签订后，项目合作期满 12 个月后，乙方向甲方递交符合国家适用税率要求的增值税专用发票及所有成果汇编且通过甲方确认 15 个工作日内（甲方无正当理由未在 3 日内确认，视为认可），甲方支付乙方协议总额的 30%即：人民币（大写）：肆拾肆万捌仟伍佰元整（小写：¥448,500.00 元）。

八、工作流程

（一）由甲乙双方指定人员作为双方对接人，具体处理在合作过程中的问题沟通、工作汇报、成果提交，具体处理在合作过程中超出驻场人员工作权限的相关事宜，以及可能出现的突发事件和重大问题，保障合作顺利。如双方对接人因工作调动或其他原因无法再担任对接人的，双方需就对接人更改事宜以书面形式通知对方。

（二）乙方提交的专项方案、工作建议、权限范围内的工作汇报等成果，以“工作联系单”的文本形式进行提交和确认；其他辅导执行类工作，根据实际工作需要，采用“会议纪要”“图像及视频”等其他成果形式提交。

（三）项目执行过程的争议协调。在项目执行过程中因政策、执行条件变更、主要工作任务变更、不同的技术观点等原因造成的意见分歧，甲、乙双方可通过邀请行业专家研讨、更高决策层决议等方式，召开专项会议并形成会议纪要，由甲、乙双方签字确认作为后续项目执行和成果交付的重要依据。如遇重大工作内容调整的，则双方另行协商签订变更或者补充协议。

（四）甲方邀约或乙方主动派遣蜗牛景区工程师赴现场进行巡访工作的，甲方应给予相应的便利与配合，如景区门票、景区内住宿、内部交通、相应办公场所等。经甲方同意或甲方邀请，非乙方的工程师或者行业专家往返景区产生的交通和食宿费用由甲方负责承担。由于乙方自身所需的乙方人员往返景区产生的交通费和食宿费由乙方负责承担。

九、甲方权利及义务

(一) 甲方有权代表并维护灵渠景区的合法权益，拥有项目的所有权、管理权、经营权等相关权利。

(二) 甲方有权对乙方实际提供的驻场运营服务进行监督。

(三) 甲方有权对乙方提供驻场运营服务的服务质量提出整改意见。

(四) 甲方须按照本协议约定期限按时向乙方支付驻场运营服务费用。

(五) 甲方须按时对乙方提供的工作成果进行工作确认，并在乙方提交的工作联系单、服务报告、成果汇编等文件上签字或盖章。

(六) 甲方须保守乙方的商业秘密，维护乙方提供技术方案的知识产权，未经乙方同意不得应用于本标的主体之外的其他机构，因甲方原因造成乙方知识产权的侵害，需赔付乙方的全部经济损失。

(七) 本协议履行期间，甲方须为乙方驻场服务团队提供办公场所及景区内小交通，保障乙方工作人员的基本工作环境。

(八) 甲方负责协调处理与当地政府、社区居民和其他相关单位的工作关系，为乙方调查研究、方案编制等工作的开展提供有效的保障。

(九) 甲方须为标的景区游客购买旅游意外保险、公众责任保险等相关险种。

十、乙方权利及义务

(一) 乙方有权对甲方提出的驻场运营服务指导的服务质量整改意见提出合理申辩。

(二) 乙方有权以保障驻场运营服务质量为目的，对参与驻场运营指导的团队进行优化调整。

(三) 乙方派遣常驻的工作人员在工作期间依法享有公休假、法定假，因现场工作导致节假日不能正常休息的，有权调休。

(四) 乙方须按照本协议约定的工作内容完成各项驻场运营指导工作，并保障服务质量。

(五) 乙方须按照本协议约定的工作机制开展合作，向甲方提交相关服务成果，协同甲方完成工作确认。

(六) 乙方有义务通过科学的内部管理，维持驻场运营指导团队的基础

本稳定，并不断提高团队的综合服务能力。

（七）乙方须保守甲方的商业秘密，非经甲方书面同意不得将与灵渠有关资料与内容使用于本项目以外的用途。因乙方原因造成甲方知识产权的侵害，需赔付甲方的全部经济损失。

（八）在服务过程中，乙方在规划、策划项目、专项设计、智慧景区总体方案、标准化创建上享有优先权；对甲方已经委托第三方进行编制的方案，乙方可根据其对项目的运营管理经验，享有建议权；对于不符合实际经营管理情况的规划、策划项目，有权提出修改意见。

（九）未经甲方书面同意，乙方不得以甲方名义对外签订任何承诺、担保协议、合作协议、购买协议等一切可能产生法律效力的文书。

十一、违约条款

（一）协议自甲、乙双方签字或盖章后生效。协议生效后，甲、乙双方均不能擅自解除协议，任何一方无故终止协议均被视为违约，同时承担违约责任。

（二）在本协议生效后，乙方完成本协议约定的工作内容且因非乙方原因导致的协议终止，甲方须支付相应服务阶段的全额费用，并承担由此给乙方造成的实际损失。

（三）协议生效后，如因甲方无法完成投资 and 项目建设或甲方其他原因导致景区停止运营超过3个月以上的，经双方友好协商一致可解除本协议，但乙方有权要求甲方按乙方已完成工作量支付相应费用，乙方已收款项不退还。

（四）乙方未按本协议约定提供服务、完成工作的，经甲方书面催告，乙方仍未改正，或出现三次及以上未按本协议约定履行义务的情形，甲方有权单方解除本协议，并要求乙方赔偿甲方实际损失。

（五）在本协议生效后，乙方无正当理由单方解除本协议的，乙方应当退还甲方支付过的全部费用，并赔偿甲方实际损失。

十二、其他条款

（一）本协议一式陆份，甲、乙双方各执叁份，每份具有同等效力。

(二) 本协议如有未尽事宜，由甲、乙双方协商确定或另行签订补充协议，补充协议与本协议的内容条款如有不同，以补充协议为准。

(三) 在本协议履行过程中，若甲、乙双方发生争议或纠纷，应友好协商解决。如若协商不成，任何一方均有权向原告住所地法院起诉人民法院提出诉讼。本协议履行过程中发生任何纠纷，则本协议所留联系地址视为法院邮寄法律文书及邮寄催收函、律师函等文件的法定送达地址。所留电话为文件邮寄的联系电话，邮件一旦邮寄，不管是否签收即视为送达，拒收或者退件，以拒收或退件时间为送达时间。

十三、附件

附件一：工作联系单模板

附件二：工作确认单模板

附件三：工程师巡访表模板

附件四：工作任务清单

(以下为签字页，无正文)

甲方：(公章)

法定代表人：

委托代理人：

日期：2025年6月16日

乙方：(公章)

法定代表人：

委托代理人：

日期：2025年6月16日



附件 1：工作联系单



蜗牛景区管理

工作联系单

项目名称			
工作内容		编号	
接收单位			
抄送单位			
接收人		联系方式	
发送单位		发送时间	
发送人		联系方式	

正文

蜗牛 审核意见	负责人（签章） 年 月 日
接收单位 审核意见	负责人（签章） 年 月 日

蜗牛（北京）景区管理有限公司
年 月 日

注：需多方确认，可根据项目情况自行调整。

附件 2：项目工作确认单



蜗牛景区管理

工作确认单

项目名称		
甲方		
乙方		
任务简述		
工作进度 与成果		
工作确认	甲方负责人（签章）：	乙方负责人（签章）：
日期		

附件 3：项目巡访工程师出勤表



XXX 巡访工程师出勤表

项目名称			
巡访日期			
人员名单	姓名	职务	专业
日程安排			
乙方负责人签字或盖章			
甲方负责人签字或盖章			
备注			

中核利源

2023.03.13 14:11

附件 4 工作任务清单

驻场运营服务工作任务（成果）清单					
序号	类型	工作成果	数量	成果形式	交付方式
1	方案编制	《景区运营诊断报告》	1 份	PDF 文件/打印文本	甲方签收确认
2		《游客接待服务规范》	1 份		
3		《验收迎检方案》	1 份		
4	技术指导	景区游客接待服务指导《工作联系单》	以实际产生为准		
5		厕所提升指导《工作联系单》			
6		风景风貌提升指导《工作联系单》			
7		景区商业管理指导《工作联系单》			
8		景区物业管理指导《工作联系单》			
9		景区安全管理指导《工作联系单》			
10		景区交通组织指导《工作联系单》			
11		通景公路提升指导《工作联系单》			
12	综合提升培训	包括但不限于管理类、服务类、标准类	4 次	PDF 文件或照片	甲方签收确认
13	总结报告	季度驻场运营服务报告	3 份	PDF 文件/打印文本	甲方签收确认
14		服务工作成果汇编	以实际产生为准	PDF 文件/打印文本	会议提报、甲方签收确认