

秦始皇帝陵博物院卫生保洁服务合同包 2

秦始皇帝陵博物院丽山园卫生保洁服务合同

甲方：秦始皇帝陵博物院

乙方：陕西龙泰物业科技有限公司

秦始皇帝陵博物院卫生保洁服务项目(项目编号: SXHC2026-109), 由陕西华采招标有限公司组织公开招标, 秦始皇帝陵博物院 (以下简称“甲方”)确定陕西龙泰物业科技有限公司 (以下简称“乙方”)为该项目合同包 2 的中标人。

依据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》之规定, 经双方在平等、自愿、互利的基础上, 签订本合同, 共同信守。

一、委托工作内容:

(一) 工作范围:

秦始皇帝陵博物院丽山园征地线(围墙) 以内全域, 含开放参观区(秦始皇陵周边广场、参观环道、文官俑坑展厅、百戏俑坑展厅、铜车马展厅、内外城垣等)、配套附属区域(办公区、游客服务中心暨数字体验中心、修复实验中心、其它配套用房及公共休息区等)。

(二) 服务内容:

室内展厅保洁: 铜车马博物馆、文官俑坑展厅、百戏俑坑展厅等室内区域全范围保洁, 含地面、栏杆、导视牌、玻璃护罩等设施保洁, 文物区 1 米范围内纯手工作业, 确保文物安全。

办公与配套区域保洁: 数字中心/游客服务中心、修复实验中心、办公配套用房等区域公共空间、走廊、卫生间、楼梯楼道日常清洁。

卫生间专项保洁: 南广场、铜车马展厅、9001 区域、陵前广场、办公区等全域卫生间, 每 1 小时深度清洁、每 15 分钟巡查补料, 含耗材足额供应, 确保无异味、无积水、设施完好。

室外区域保洁: 东门入口广场、游客中心广场、核心游览区广场、环道、全域游览道路开园前普扫, 开放期间每 30 分钟巡回保洁, 含冬季积雪清除; 全域园林绿化带每日不少于 2 次全面捡拾、每周 1 次死角清理, 纯手工作业。

公共设施专项保洁: 全域指示牌、休息椅、垃圾桶、地灯等公共设施每日保洁, 保持表面无积尘、无污迹、摆放整齐。

消杀服务: 负责服务区域范围内灭蚊、灭蝇、灭蟑螂, 科学有效地对所有服

务区域进行防疫消杀，并结合采购人实际需要做好服务区域内公共卫生事件日常和应急消杀处置工作。

应急保障服务：全域突发情况、大型活动、公务接待的临时保洁保障，10分钟到场、快速处置，无残留、无二次污染。

（三）保洁人员配置标准（附件一）

1. 本项目保洁人员配置需满足高频循环保洁及博物院精细化、高标准保洁要求，按「基础固定岗+专项保洁岗+高峰期增配岗」定岗定责、分区作业，作业时统一着装、文明服务，接受采购人全程考勤及服务质量检查。

2. 按照合同约定设置岗位配备员工，保证清洁工作的正常开展，考虑到博物院工作的特殊性，大环境清扫在博物院开门营业前完成，小环境清扫每日九点前完成，全天候保洁到闭馆。

（四）保洁考核标准（附件二）

本项目保洁服务需同时符合国家/行业标准及秦始皇帝陵博物院保洁标准，严格按照标准作业，达到国家一级博物馆、国家5A级旅游景区、国家考古遗址公园保洁要求，确保博物院环境整洁、设施完好，为游客提供优质参观体验。

二、其他要求

（一）所有保洁人员作业时需文明作业、礼貌待人，使用文明用语，不得与游客、博物院工作人员发生争执、冲突；不得擅自带离博物院物品，不得在工作区域吸烟、闲聊、脱岗、串岗；作业时不得触碰、损坏文物及展陈设施。乙方在作业过程中，因操作不当、使用不符合约定的清洁材料、设备故障、管理疏忽或违反文物保护规定等任何一方原因，造成甲方文物、展陈设施、建筑物及其他财产损坏的，乙方应承担全额赔偿责任。赔偿范围包括但不限于修复费用、文物价值贬损损失、鉴定评估费、专家咨询费、以及因修复期间闭馆或区域封闭导致的门票收入损失等直接和间接损失。若造成一级文物损坏或产生重大社会负面影响的，甲方有权单方解除合同并要求乙方支付合同总价20%的违约金。

（二）乙方需建立保洁人员管理制度，加强人员日常管理、培训及考核，定期组织保洁人员学习博物院保洁标准、文物保护要求及景区作业规范，提升服务质量。

（三）人员雇佣及工资标准

1. 乙方须保障所有人员待遇不得低于采购人所在地最低工资标准和社保最低缴费额，并与所有人员签订劳动合同/劳务合同，并为配置人员购买工伤保险、人身意外伤害保险，作业中发生工伤、安全事故的，由乙方承担全部责任及费用，甲方不承担任何责任。

2. 服务期内，乙方需接受甲方的监督、检查及考核，对甲方提出的问题及

时整改，不得推诿、拒绝。

1. 人员要求：

(1) 项目经理：1. 具有大专及以上学历；2. 具有物业管理师（三级/高级工及以上）；3. 具有3年及以上保洁项目管理经验。

(2) 保洁主管：1. 具有大专及以上学历；2. 具备2年及以上保洁项目管理经验。

(3) 保洁人员：具备合格专业作业人员，人数不少于52人，全程在岗、不得空岗、不得兼职。年龄男性18-60周岁，女性18-55周岁、身体健康、无犯罪记录、无传染病、皮肤病。为本项目配置服务人员总数不少于54人（至少包含1名项目经理、1名保洁主管，52名保洁人员），并提供具体人员配置清单明细，列明姓名、性别、年龄、岗位、身份证号码、联系电话，且均须持健康证明。

(4) 培训：甲方负责岗前培训，内容含文物保护常识、文博礼仪、无尘作业规范、应急处置、保密制度，培训记录采购人备案。

(5) 其他条件：具备完善服务体系，拥有固定办公场所、专业保洁设备。

(6) 服务期满后，乙方需做好保洁物资、设备的交接工作，清理作业区域的垃圾、杂物，确保博物院环境整洁。

三、合同价款

(一) 合同价款为人民币（大写：贰佰零陆万玖仟叁佰玖拾叁元肆角捌分）（小写：¥2069393.48元）。

(二) 合同价款是指本次服务内容所需的全部费用，包括但不限于人工费、社保费、保险费、材料费、服装购置费、机具使用费、管理费、利润、税金、风险费等所有成本，甲方在合同履行期间不再额外支付任何费用。

(三) 合同价款为固定价款，不受市场价格变化因素的影响。

四、款项结算

(一) 付款方式：按季度支付。合同签订后，甲方支付合同总价30%首付款620818元（大写：陆拾贰万零捌佰壹拾捌元整）；余款按季度结算，每季度362143.87元（大写：叁拾陆万贰仟壹佰肆拾叁元捌角柒分整），每季度末依据附件二《保洁服务考核标准》进行考核，考核得分作为当季服务费结算依据。乙方提供等额合法发票，甲方收到发票后15个工作日内付款。若因乙方原因（如发票不合规、考核未通过需整改等）导致付款延迟，甲方不承担违约责任。

(二) 服务周期

服务周期：2026年9月1日——2027年8月31日。

(三) 结算方式：银行转账。

(四) 跨年度付款时，需待省财政厅批复下达部门（指甲方）年度开支预算后方可执行，因此导致的迟延付款，甲方不承担违约责任。所有汇款均采用银行转账方式进行。乙方在甲方付款前应出具实际汇款额等额的有效发票，因乙方延期开票导致付款时间相应顺延的，甲方不承担任何逾期付款责任。

甲方开票信息如下：

名称：秦始皇帝陵博物院

税号：12610000435202082R

开户行及账号：工行临潼支行 3700029209089220648

乙方账户信息如下：

户名：陕西龙泰物业科技有限公司

开户行：交通银行股份有限公司西安曲江新区支行

账号：611301061013001737147

行号：301791000135

五、双方的权利和义务

(一) 甲方的权利与义务

1、全面监督、指导、检查、验收乙方工作，发现问题及时通知乙方，要求乙方及时予以处理，对乙方提出的合理建议和要求予以采纳或提供帮助。

2、如遇甲方临时性、非日常性的特殊工作需求（如重大接待、突发事件应急等），需临时调用乙方人员的，应提前通知乙方安排人员进行卫生保洁工作。

3、有权制定相应之管理措施、监督检查标准等，以保证乙方按照合同及其他双方议定之要求进行作业。

4、在检查时如发现有不合格之处，应以“质量整改通知书”的形式书面通知乙方。

5、及时为乙方办理结算，按时支付卫生保洁费用。

6、为乙方提供卫生保洁物品的存放场所。

7、为保证甲方人员、财产、文物安全，乙方用人必须经甲方公众服务部书面同意并经安全保卫部备案办理手续后方可上岗。

8、对乙方雇员中不称职者，有权提出更换，对乙方违纪人员，甲方提出处理意见，乙方必须执行。

9、对乙方全部工作内容有监督、建议、督促整改的权利。对工程预算的工具、设备、消耗性材料，进行全程监督和必要的市场调研。

10、发现乙方有违反本承包合同的行为和上级各类检查中提出涉及卫生质量问题时，有权提出批评、警告及给经济处罚，直到终止合同。

11、给乙方提供必须的办公场所、更衣柜和库房，为其办理进院工作的各项

手续。

12、提供乙方便利的工作条件，各项应急加班，甲方协助办理有关手续。

13、保证厕所等处水电硬件设施，正常运转。出现故障甲方应及时维修，保证正常使用。

（二）乙方的权利与义务

1、认真按合同标准进行卫生保洁工作，遵守甲方的各项规章制度，服从甲方的管理。

2、对甲方验收不合格之处，乙方应及时进行适当的整改。整改中所产生的一切费用由乙方负责。

3、为保证管理到位，乙方应配备专职管理人员，做好日常卫生保洁记录，有紧急情况随叫随到。

4、乙方承担其员工的工资、社会保险等费用，乙方自行承担因劳动用工问题产生的纠纷。乙方应对员工进行劳动安全教育培训。如因乙方原因（包括但不限于操作不当、管理疏忽、设备故障等），导致乙方员工、游客或其他第三方人身伤害及财产损失的，由乙方承担全部赔偿责任及法律责任。若因此导致甲方被索赔或遭受损失的，乙方应全额赔偿甲方由此产生的一切损失（包括但不限于赔偿金、诉讼费、律师费、行政罚款、公关危机处理费用等）。

5、依据甲方用人要求，选用合格的管理人员和保洁人员，年龄不得 ≥ 60 周岁，并依据公司管理制度加强管理。

6、有权要求甲方负责协调解决乙方工作中遇到的困难和问题。

7、在承包期间，乙方负责对员工的安全教育，抓好安全施工。

8、为全部员工购买人身保险，承担全部安全及其它法律责任。

9、按照合同约定设置岗位配备员工，保证清洁工作的正常开展，考虑到博物院工作的特殊性，大环境清扫开院前完成，小环境清扫每日九点前完成。全天候保洁到闭馆。

10、按乙方工程预算，乙方应加大保洁科技力量的投入，使用能提升博物院大环境质量的设备，提高工作效率及维护博物院公共服务形象。

11、根据合同，搞好环境，厕所卫生和石材保护等工作。石材清洁、保护等化学用品，必须按计划品牌、数量购买，由甲方审验，符合 ISO-9001 的标准，确保物尽其用，从而达到石料保护及清洁效果。因操作不当，清洁用品质量不达标造成的一切不良后果由乙方承担相应的经济损失。

12、按照秦始皇帝陵博物院保洁服务考核标准制定工作计划和预案，确保全年保洁效果符合标准要求。

13、抓好员工岗前培训，教育员工爱护甲方的公共设施、文物、财产及花草树木。凡因乙方人为造成的损坏等，如数赔偿和修复。

问题与要求，并及时反馈给工作组，解决在项目实施过程中遇到的问题。

(二) 项目在实施过程中会出现不可预料的需求变更，乙方需积极配合甲方的需求变更，并按照变更后的需求继续进行方案实施。

(三) 乙方需提交所有实施方案流程及说明文档。

(四) 乙方需建立高效的管理团队，项目团队组成合理。

八、其他事项

(一) 乙方不得转让、分包给其它单位或个人，一经发现的，甲方有权单方解除合同，乙方应向甲方支付合同总价 20% 的违约金，并退还甲方已支付的全部费用。若违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应予以赔偿。

(二) 乙方的投标文件和承诺等内容将列入合同。

九、验收

(一) 本项目验收费用，由乙方自行承担。

(二) 每季度考核结果视为对该季度服务的阶段性验收确认，作为付款和责任划分的重要依据。服务期满前 10 个工作日内，甲方有权主动启动验收程序；乙方应同步提交完整的服务总结报告及验收申请材料。经甲方确认后，组织乙方进行验收。验收合格后，填写政府采购项目验收单作为对本次服务的最终认可。若乙方逾期未提交验收申请材料，甲方有权暂缓支付剩余款项直至材料齐全，并按日收取滞纳金，但不影响甲方依约进行验收，验收结果对双方具有约束力。

(三) 验收依据：

- 1、本合同及附加文本；
- 2、招标文件、中标人的投标文件及澄清（承诺）函；
- 3、国家相应的标准、规范。

十、违约责任

(一) 按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

(二) 乙方出现下列情形之一的，甲方有权单方解除合同，并不予退还履约保证金（如有），乙方还应赔偿甲方因此遭受的全部损失：1. 连续两个月考核得分低于 80 分；2. 累计三次出现附件二规定的“直接不合格项”或“重度根本性违约”情形；3. 发生重大文物安全事故或重大负面舆情事件；4. 服务质量严重不符合招标文件及合同约定，经甲方书面催告后在合理期限内仍未整改到位。甲方解除合同后，有权会同监督机构、采购代理机构对乙方违约行为进行追究，并按政府采购法的有关规定进行相应处罚。

(三) 任何一方因不可抗力原因不能履行合同义务的，应及时通知对方，并

19		游览道路 4-	4095	约 3000	21
20		游览道路 5-	3800		
21		小计	63782		
22	室外保 洁区域	园林绿化带 1	14100	约 43400	3
23		园林绿化带 2	25000		
24		园林绿化带 3	8500		
25		游客道路沿线绿化带	82500		
26		小计	130100		
27	合计		205498.72		52

2 、卫生间等数量统计表

序 号	资料名称	卫生间数量 (个)	男 蹲 坑 数 量 (个)	男小便池数量 (个)	女蹲坑数量 (个)
1	卫生间 1-南广场	2	5	/	5
2	卫生间 2-铜车马	3	19	24	33
3	卫生间 3-9001	2	3	/	3
4	陵前广场	2	10	4	15
5	办公区卫生间	2	4	2	4
	合计	11	41	30	60

3 、各类垃圾桶数量统计表

序号	资料名称	数量 (个)	备注
1	大垃圾桶	34	
2	不锈钢圆垃圾桶	41	
3	四类垃圾桶	46	
4	二类垃圾桶	10	
5	卫生间小垃圾桶	101	
	合计	232	

附件二 秦始皇帝陵博物院保洁服务考核标准

围绕 5A 级景区“环境极致洁净、体验人性化、运营生态化”核心目标，依据 DB61/T 1886-2024《景区保洁服务规范》、GB/T 18973《旅游厕所质量等级划分与评定》、DB6101/T 3193-2024《西安市景区保洁服务规范》、文物保护相关规定，构建五大维度考核体系，实现“无卫生死角、无视觉污染、无服务短板”，兼顾文博场馆客流波动、文物保护特殊需求。

一、基础保洁规范（三无三净标准）

- 1. 全域覆盖零盲区** 覆盖展厅、广场、步道、卫生间、游客中心、电瓶车车站、文物缓冲区、绿化、管网井口全部区域；日均全域巡查不少于 5 次，网红打卡等重点区域每 20 分钟巡查 1 次。
- 2. 垃圾清理零滞留** 地面可视垃圾 5 分钟内清理；垃圾桶满载不超过 2/3；餐饮区域每小时清空垃圾桶；生活垃圾日产日清；口罩等医疗废弃物单独收集，每日合规处置。
- 3. 设施整洁零污渍** 座椅、扶手、导视牌等高频接触设施每 2 小时中性擦拭；电梯每日 2 次消毒，按钮更换消毒膜；镜面无雾、无水印、指纹。
- 4. 地面洁净无污渍** 地面无杂物、泥沙、烟头、痰迹、积水油污；文物区地面光脚无灰；公共区域干爽防滑；雨后 1 小时清积水、雪后 4 小时打通主步道。
- 5. 空间洁净无异味** 展厅、卫生间、办公区无臭味、氨味、刺鼻异味；定时通风，不使用浓香型清洁耗材；室内无霉变、死角异味。
- 6. 环境洁净无死角** 墙面、灯具、护栏、玻璃无蛛网污渍；绿化带、设施底部、管网缝隙无白色垃圾；保洁车辆、工具摆放整齐，不影响观瞻。

二、保洁分级管控标准

保洁等级	适用区域	核心要求	作业原则
一级	铜车马馆、文官俑、百戏俑	文物绝对安全、无扬尘 无水渍、无噪音	开放轻保洁、闭馆深清洁、1 米范围内手工作业
二级	卫生间、广场、道路、游客中心、接待室、办公区	五净三无两有、垃圾快清、无异味无积水	巡回保洁、高峰加密、随脏随清
三级	全园区绿化带、卫生死角	无白色垃圾、无烟头、无踩踏绿化	纯手工捡拾、不修剪不打药
应急	全域突发：雨雪、呕吐、泄漏、卫生投诉	10 分钟到场、快速处置、无残留	禁工业盐、禁推诿、超时必究

三、分区专项保洁频次与规范

区域类型	核心保洁规范	频次要求
核心游览区（含文物周边）	无垃圾、无杂草、无痰迹；地面无积水、无淤泥；文物周边 1 米内禁止机械作业需手工捡拾垃圾，避免损伤文物	动态巡回保洁，每 20 分钟 1 次巡查
铜车马馆、文官俑、百戏俑	台面无水渍、无指纹、无灰尘；地面无杂物、无脚印、无污渍	每 1 小时 1 次深度清洁，每 15 分钟 1 次巡查，客流高峰随脏随清理
景区卫生间	无异味、无蚊蝇、无污渍；洗手液/卫生纸/消毒液“随时补、不缺位”；地面铺防滑垫，每小时通风 1 次，镜面用防雾剂处理	每 1 小时 1 次深度清洁，每 15 分钟 1 次巡查补料
游客中心/展厅	地面光亮无划痕，玻璃无指纹；展柜玻璃每日擦拭 2 次；缝隙无零食碎屑	每 2 小时 1 次全面清洁，客流高峰随脏随清

电瓶车停车场	无垃圾、无油污、无积水；车位线清晰无遮挡；充电桩周边无杂物，每日用高压水枪冲洗 1 次（淡季每 2 日 1 次）	每 1 小时 1 次巡查，每日 1 次全面清扫
办公区域/数字中心	地面整洁无杂物；门窗干净无污渍；垃圾日清	每日清扫 1 次，垃圾日产日清
游览道路	路面无纸屑、烟头、杂物、积水、淤泥；路沿无污渍；标识牌清晰	开园前普扫 1 次，开放期间巡回保洁，每 30 分钟 1 次
道路两侧绿化	无白色垃圾、塑料袋、纸屑、烟头；无成堆落叶；不踩踏、不损伤绿植	全天不少于 2 次全面捡拾，每周 1 次死角清理

四、生态环保硬性要求

- 清洁耗材合规：**清洁剂需具备生态环境绿色认证，无磷无腐蚀；禁用草酸、84、强酸强碱、磨砂类产品；垃圾袋全部可降解。
- 垃圾分类管理：**执行四分类 + 废旧电池专项回收；保洁员主动引导游客，垃圾当日全部分类清运。
- 绿植保护：**绿化带仅手工捡拾，禁止机械进入绿化区域。

五、应急保洁处置规范

- 日常突发（呕吐、酒水洒落）** 携带应急消毒包 10 分钟到场，75% 酒精消毒，无残留无异味。
- 暴雨、大风、降雪** 雨后 1 小时清理路面积水、倒伏树枝；雪后 4 小时打通主游览步道，仅使用环保融雪剂，禁止工业盐损伤路面植被。
- 节假日、大型接待活动** 现场保洁人员增配 30%；每 50 米设置临时垃圾点；活动结束后 1.5 小时清场，3 小时完成全面消毒复位。

六、人员服务管理规范

- 仪容礼仪：**统一印制景区 LOGO 工装、佩戴工牌；不染夸张发色，服务使用文明礼貌用语。
- 增值服务：**熟悉卫生间、医疗点、出入口位置，协助老弱游客；游客遗失物品 10 分钟上交登记。
- 安全作业：**湿滑区域放置防滑警示牌；高空清洁佩戴安全绳，电器清洁断电操作。

七、景区保洁现场考评表（总分 100 分）

合格线：≥80 分；优秀：≥90 分

（一）环境卫生管理（40 分）

1. 一级文物区域保洁（15 分） 标准：每 20 分钟巡查，无灰尘水渍、禁止机械扬尘；一处脏污扣 1 分，违规机械作业单次扣 3 分。 检查方式：现场巡查、核对巡检台账。

2. 广场 / 道路 / 游客中心（15 分） 标准：无纸屑烟头积水；一处垃圾污渍扣 0.5 分。 检查方式：现场拍照抽查。

3. 绿化带保洁（5 分） 标准：无白色垃圾、落叶堆积，发现一处扣 0.5 分。

4. 应急处置（5 分） 标准：突发 10 分钟到场，处置不干净单次扣 2 分。

（二）卫生间管理（20 分）

1. 洁具地面洁净（8 分）：一处污渍尿碱扣 1 分。

2. 无异味通风（4 分）：异味明显扣 2 分。

3. 耗材保障（4 分）：纸巾洗手液短缺一次扣 1 分。

4. 定时消毒台账（4 分）：缺消毒记录单次扣 1 分。

（三）垃圾清运分类（15 分）

1. 垃圾桶管控（5 分）：桶脏、溢出扣 1 分。

2. 日产日清（5 分）：垃圾堆积一次扣 2 分。

3. 垃圾分类执行（5 分）：分类不规范一处扣 1 分。

（四）消杀与文物生态保护（10 分）

1. 定期消杀台账（5 分）：漏消杀一次扣 5 分。

2. 环保耗材（3 分）：使用违规清洁剂扣 3 分。

3. 文物 / 绿植保护（2 分）：扬尘、踩踏绿植单次扣 2 分。

（五）人员规范（10 分）

1. 着装工牌（3 分）：不规范一次扣 1 分。

2. 文明服务（3 分）：游客投诉、态度差扣 1 分。

3. 全员在岗（2 分）：脱岗扣 2 分。

4. 静音文明作业（2 分）：喧哗扬尘扣 2 分。

（六）设备工具（5 分）

1. 保洁机械完好（3 分）：设备脏乱损坏扣分。

2. 工具定点摆放（2 分）：杂乱扣分。

八、加减分项（总分 ±5 分）

1. 加分项 (+1~5 分)：获得游客锦旗、书面表扬、重大保障表现优异，每项加 1 分。

2. 普通扣分项 (-1~5 分)：一般性卫生投诉、违规作业，每项扣 1-5 分。

3. 直接不合格项：文物区违规作业、重大卫生事故、大规模游客投诉，本次考核直接不合格。

九、违约处罚标准

(一) 轻微瑕疵违约 (单次 200-500 元)

当月同类扣款不超过当月服务费 10% 适用情形：

1. 人员未足额到岗；

2. 未报备私自更换保洁员；

3. 局部保洁不达标、可当场整改；

4. 耗材短暂短缺，未造成服务中断。 要求：甲方下发整改单当日整改，逾期加倍扣款。

(二) 中度违约 (单次扣除当月服务费 5%-10%，另加 1000 元 / 起投诉违约金)

适用情形：

1. 同一问题多次整改不合格；

2. 应急处置超时拖延；

3. 批量人员缺位、大面积保洁空白；

4. 月度考核低于 80 分、投诉频发。 约束：当月 2 次及以上中度违约，甲方有权暂停支付季度服务费。

(三) 重度根本性违约 (红线条款)

1. 乙方支付相当于一个月服务费的金额作为基础违约金 (具体金额为人民币 270,000 元)，并额外支付合同总价款 8% 的违约金；若本条约定的违约金与主合同其他条款约定的违约金针对同一违约行为存在不一致的，以金额较高者为准。

2. 额外支付合同总价款 5%-8% 违约金；

3. 甲方可单方解除合同；

4. 乙方承担另行招标保洁单位差价、应急费用、文物损失。 适用情形：转包 / 分包项目、擅自停工、重大保障失误、损坏文物、严重景区负面舆情。