

北京市西城区文物保护管理中心 博物馆展馆安全运行管理服务合同



甲 方： 北京市西城区文物保护管理中心

乙 方： 北京中水物业管理有限公司

签约日期： 2025 年 1 月 27 日



北京市西城区文物保护管理中心 博物馆展馆安全运行管理服务合同

甲方：北京市西城区文物保护管理中心（以下简称甲方）

乙方：北京中水物业管理有限公司（以下简称乙方）

根据有关法律、法规，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方将北京市西城区文物保护管理中心历代帝王庙博物馆、宣南文化博物馆、李大钊故居展馆安全运行管理服务委托予乙方，订立本合同。

第一章 委托服务项目及服务内容

第一条 服务地点及内容 北京市西城区文物保护管理中心下辖的历代帝王庙博物馆（北京市西城区阜成门内大街 131 号）、宣南文化博物馆（北京市西城区长椿街 9 号）、李大钊故居展馆（北京市西城区文华胡同 24 号），安全运行管理服务。

第二章 委托服务管理事项

第二条 服务管理事项 游客中心、展厅、夜值、票务、讲解等。

第三章 委托管理期限

第三条 委托管理期：自 2025 年 2 月 1 日起至 2025 年 12 月 31 日止，合同期限为 十一个月，委托管理期限届满后合同终止。合同期满前 30 日内，甲乙双方可根据合同的履行情况，协商确定合同续



签事宜。

第四章 双方权利义务

第四条 甲方权利义务

1、有权审核乙方拟定的管理制度、服务方案、管理计划、服务人员名单等与日常服务相关的文件；

2、有权检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；对不符合质量标准的服务现象有权要求整改。对不称职人员甲方可以要求乙方更换，对乙方人员配备不符合本协议约定要求的也可以要求乙方及时更换；

3、有权监督检查乙方按实际人数足员上岗，不得出现吃空额情况；对于乙方或乙方人员违反本合同约定、不符合运行服务标准、违反北京市西城区文物保护管理中心规章制度的行为，甲方有权采取规劝、通知等必要措施；

4、在合同期内甲方向乙方相关人员提供更衣室和就餐区；乙方对相关人员进行监督管理，督促其合理安全使用，不出现人为恶意损坏等情况，不得在管理用房内进行赌博、饮酒、嫖娼、打架斗殴等违法行为和犯罪活动；

5、协助乙方做好项目管理、宣传教育、文化宣传活动；

6、如甲方在月度工作检查中，发现乙方的各岗位服务人员出现两次以上非正常缺员，则甲方有权依据缺员情况在 500—1000 元范围内扣除当月服务费用；

7、甲方指定一名项目负责人负责检查、指导乙方的工作；乙方在服务过程中遇到的问题应当及时与甲方项目负责人联系沟通；

8、法律赋予甲方的其他权利和义务。



第五条 乙方权利义务

1、根据有关法律法规及本合同的约定，按照甲方相关工作要求，制订各项工作管理制度和流程，交由甲方审定及备案；

2、负责各博物馆开放日的售票、票款管理，优惠及免票人员的证件审验和人数统计工作、预约咨询、预约查验，并对观众咨询其他事宜耐心解答；

3、负责合同中约定开放展厅的环境卫生管理、安全保卫、突发情况处理及上报等工作，对于游客问询内容，在工作职责范围内进行答复；

4、乙方根据甲方要求，每天安排夜间值班经理1人，工作时间为16:30分至次日8:30分，负责夜间监督巡查中控、电工、锅炉工、保安各岗位人员值守上岗情况，发生突发事件及时组织以上人员采取应急措施；

5、对各博物馆的公用设施不得擅自占用或改变使用功能，确因工作需要的，须与甲方协商，同意后以书面形式报有关部门批准方可实施；

6、如遇重大活动，乙方项目所有工作人员，认真完成甲方交予的各项工作，保证活动顺利进行；

7、及时向甲方报告重大服务事项，及时处理投诉，并接受甲方的监管。乙方不得侵害甲方、使用人及他人的合法权益，不得利用提供管理服务的便利获取不当利益，不得开展与本合同约定内容无关的工作；

8、甲方不承担乙方委派的服务人员保险、福利、加班费（包括法定节假日的加班费）等费用，甲方与服务人员不存在劳动关系，服务人员的雇主是乙方，相关劳动纠纷、人身损害赔偿纠纷等只能向乙



方主张。乙方应确保委派的项目服务人员充分知晓此事宜，并为在岗人员配备必要的劳动保护用品，缴纳必要的人身意外伤害保险，若因此给甲方造成损失或不便，产生的全部经济、法律责任均由乙方承担；

9、乙方负责项目服务人员的思想教育、业务培训、日常监督管理，提高防火、防恐、防盗、防汛及用电等安全意识，对出现违反宣南文化博物馆管理制度，造成重大损失、产生恶劣影响的违纪人员，给予调换。现场所有服务人员的身份信息及其他资料文件，乙方负责整理归档，方便甲方审阅；

10、本合同终止时，乙方必须向甲方移交管理用房和全部档案资料；所有移交的内容都应有清单并由双方签收，全部手续完成后签署物品移交确认书；

11、乙方指定一名项目负责人负责本项目的运行服务工作统筹管理；服务过程中遇到的问题应当及时与甲方项目负责人联系沟通；

12、法律赋予乙方的其他权利和义务。

第五章 展馆运行管理服务质量

第六条 乙方须按下列约定，实现目标管理。

1、熟悉馆内建筑布局及消防设备设施安装存放地点，掌握各类应急救援设备使用方法和操作步骤，出现问题能及时正确处理；

2、每季度组织员工开展一次业务和安全培训，每半年组织一次应急演练，加强服务意识和安全意识，提高处置突发状况的能力，为广大游客提供良好安全的参观环境；

3、严格遵守各博物馆参观管理制度，完成观众咨询、预约、查验和解答工作，提高观众满意度；

4、每日开馆前，完成所辖展厅环境卫生清洁，为观众提供良好



参观环境，开馆后维护现场秩序，巡视展品、展具和展陈设备是否正常运行，热情回复游客提出的各类问题，避免投诉；

5、上岗期间要认真值守，严禁从事和工作无关的事，例如饮酒、赌博、会客聊天，不迟到、早退，不得擅自离岗，有事提前请假；

6、甲方和使用人对乙方的满意率达到 95%以上；

7、乙方聘用的该项目工作人员年龄均不得超过 60 周岁，且身体健康，无传染和重大疾病，在岗服务期间，因个人身体原因所发生的一切人员伤亡与甲方无关。

第六章 展馆安全运行服务费用及相关费用的承担

第七条 展馆运行服务费

1、本合同期限内执行服务费总额为：壹佰玖拾玖万捌仟玖佰玖拾捌元捌角捌分（小写：¥1,998,998.88 元）；

2、甲方于合同签订之日起 7 个工作日内向乙方支付合同金额的 50%；

3、甲方于 2025 年 7 月 30 日前向乙方支付合同金额的 50%；

乙方指定收款账号信息：

开户名称：北京中水物业管理有限公司

开户银行：华夏银行北京广外支行

银行账号：10287000000225852

第八条 展馆运行服务费包含内容：乙方管理产生的人工费用、税款、办公费用、通讯费用、交通费用，其中人工费用包括合同约定中相关岗位服务人员的工资、法定节假日薪酬、加班费、餐费、社会保险、及按规定提取的福利费等。

第七章 违约责任



第九条 甲方违反本合同的约定，使乙方未完成规定管理目标，乙方有权要求甲方在一个月内解决，逾期未解决的，乙方有权解除合同；造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

第十条 乙方违反本合同约定，未能履行其在本合同约定下的义务，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权解除合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

第十一条 甲乙任一方无正当理由提前解除合同的，应向对方支付壹万元整（小写：¥10,000.00元）的违约金；给对方造成的经济损失超过违约金数额的，还应继续赔偿至弥补全部损失。

第八章 附则

第十二条 本合同履行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

第十三条 双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

第十四条 本合同之附件及补充协议均为合同有效组成部分。本合同及其附件内，空格部分中手写的文字与印刷文字具有同等效力。空格部分中手写的文字不得涂改，除经过双方共同确认外，涂改部分内容均视为无效内容。

第十五条 本合同及其附件和补充协议未约定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

第十六条 本合同及附件经双方加盖公章或合同章后生效，正本一式肆份，甲乙双方各执贰份，具有同等法律效力。

第十七条 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决；协商不成的，交由北京市西城区人民法院诉讼裁决。



(以下无正文)

甲方(盖章): 北京市西城区文物保护管理中心

地址: 北京市西城区后厂胡同26号

法定代表人或授权代表人: 合同专用章

项目负责人: _____

日期: 2025 年 1 月 27 日

乙方(盖章): 北京中水物业管理有限公司

地址: 北京市西城区白广路二条12号305室

法定代表人或授权代表人: 合同专用章

项目负责人: _____

日期: 2025 年 1 月 27 日



博物馆展馆安全运行管理服务（附件一）

宣南文化博物馆项目服务人员数量及要求：

一、游客中心服务人员（票亭服务）2人

（一）岗位职责

1、负责日常游客预约咨询、预约查验、参观咨询及核验预约码等相关工作。

2、负责游客中心卫生打扫工作，保证游客中心整洁干净。

3、负责协助门口保安维护门口的秩序，组织游客按顺序进馆参观。

4、负责游客中心安全，注意防火、防盗。

5、负责招募志愿者日常工作安排协调。

6、负责组织接待团体参观。

（二）岗位要求

1、上班时间为周三至周日9：00-16：30，周一周二休息。

2、热爱本职、遵纪守法、服务热情、举止文明、礼貌待客、尽职尽责，树立博物馆良好形象。

3、佩戴工作证上岗，保持良好的形象，不戴夸张配饰、不染艳丽发色。

4、负责游客中心日常环境卫生保洁工作，提醒游客进馆时按要求做好相关防护措施。

5、禁止会客、聊天、吃零食，不得做与工作无关的事。不迟到、早退，有事提前请假，不得私自换班、擅自离岗。

6、对极少数游客可能发生的不礼貌言行，要冷静对待，理智解决，必要时以适当方式告请领导解决。



7、应随时注意维护游客秩序，保护一切公共财物。要以适当方式制止某些游客的种种不良行为。如遇突发事件积极配合管理处工作人员做好游客疏散、伤员抢救等工作。

8、定期整理、汇总观众意见和建议，不断提升服务水平。

9、不断提升专业素养。学习宣南文化知识，掌握展厅展览内容，提升日常服务能力，能做到解答游客关于博物馆的基本问题。

二、展厅服务人员（8人）

（一）岗位职责：

- 1、负责日常展厅巡视，保证展品、展具和展陈设备正常运行。
- 2、负责展厅内容讲解，接待散客参观咨询。
- 3、负责维护展厅内秩序，组织游客按顺序参观。
- 4、负责展厅安全，注意防火、防盗。

（二）岗位要求

1、热爱本职、对历史文化有浓厚兴趣，高中及以上学历，遵纪守法、服务热情、举止文明、礼貌待客、尽职尽责，树立博物馆良好形象。

2、上班时间为周三至周日，周一、二休息，佩戴工作证上岗，保持良好的形象，不戴夸张配饰、不染艳丽发色。

3、负责展厅通风换气，提醒游客在参观时按要求做好防护措施。

4、禁止会客、聊天、吃零食，不得做与工作无关的事。不迟到、早退，有事提前请假，不得私自换班、擅自离岗。

5、对极少数游客可能发生的不礼貌言行，要冷静对待，理智解决，必要时以适当方式告请领导解决。

6、应随时注意维护游客秩序，保护展品，保护一切公共财物。要以适当方式制止某些游客的种种不良行为。如遇突发事件积极配合



管理处工作人员做好游客疏散、伤员抢救等工作。

7、定期整理、汇总观众意见和建议，不断提升服务水平。

8、不断提升专业素养。学习宣南文化知识，掌握展厅展览内容，能辅助游客体验展厅内的互动项目。

历代帝王庙项目服务人员数量及要求：

一、夜值经理（3人）

1、乙方根据甲方要求，每天安排夜间值班经理1人，工作时间为16:30至次日8:30；

2、该岗位人员年龄50至60周岁（含60周岁），高中以上文化程度，身体健康，无重大疾病，且已完成新冠肺炎疫苗加强针接种；

3、上岗前需经乙方进行相关培训，合格后方可上岗；

4、遵守国家的法律法规和甲方的各项规章制度，接受甲方的安全教育、遵守安全管理规定和操作规程。

5、每日18:30监督中控室值班人员交接班（详见值班表），在值班记录上详细记载交接班人员姓名、交接时间及存在问题。

6、值班人员每天23:30；1:30；3:30按甲方规定的巡视内容和地点进行检查。其中，23:30检查保安宿舍人员在位情况（查铺）和无关人员进入情况，其余时间监督检查保安、电工、中控室值机人员履职尽责情况进行巡视、巡查，重点督查脱岗、睡岗、玩忽职守情况；检查恶劣天气情况下文物安全、人员安全、设备实施等安全。及时处置突发事件，做好巡视登记记录工作。遇有问题次日上报主管领导，紧急情况当日上报主管领导。

7、熟知《北京历代帝王庙管理处安全应急预案》，负责庙内夜间安全监督检查和防火巡视工作，发生突发事件边处理边汇报，并及时



组织中控、保安人员采取应急措施。

8、熟悉庙内情况，了解消火栓，灭火器摆放地点、位置及使用方法，确保出现问题能及时正确处理，保证庙内安全。

9、在岗期间不得饮酒、玩牌、打游戏，从事和工作无关的事情，不得随意将外人带入庙内或留宿，填写值班记录后本人要签字，不得由他人代签或补签。

10、保管好值班室内的物品，丢失或损坏都要填写到值班记录本。

11、完成甲方交予的其他工作。

二、售票（2人）

1、岗位职责：

（1）历代帝王庙售票室设售票员岗位2人，负责历代帝王庙博物馆开放日的售票工作。主要承担售票、票款管理、优惠及免票人员的证件审验和人数统计工作。

（2）负责历代帝王庙博物馆票务咨询、参观咨询等观众咨询工作。

（3）负责售票室的卫生及安全工作。

（4）负责售票室内各项设备设施正常运行。

2、工作流程：

（1）售票员岗位设2人，分别为售票岗位一和售票岗位二。

（2）售票员岗位一负责收费、收证审核、人数统计工作及售票室保险柜的保管工作；

（3）售票员岗位二负责收费复核、撕票工作；负责各类结算账表的填写工作。

3、岗位要求：

（1）该岗位人员年龄45至60周岁（含60周岁），高中以上文



化程度，身体健康，无重大疾病，且已完成新冠肺炎疫苗加强针接种；

(2) 工作时间：每周三至周日 8：30—16：30。

(3) 上班后做好准备工作，9：00 准时开始售票。每日 16：00 方可停止售票，停止售票后进行结账工作。

(4) 售票员两人均应熟悉 POS 机的操作流程，做到刷卡凭证与票号对应。

(5) 严格按照历代帝王庙博物馆公示的内容售票，售票过程中相互配合，做到唱收唱付。实行长款上缴、短款自理的原则。大额钱币或有疑义的钱币要经过验钞机检验，出现假币按短款处理。

(6) 做好符合优待条件人员的证件审验工作，做好不符合优待条件人员的解释工作。为保证入馆参观游客能够有充足的时间进行参观，闭馆前一小时，告知游客闭馆时间，由游客自行确定是否购票参观。

(7) 严格履行交接手续和出入库制度，提前请领各种票据，保证使用的连续性，妥善保管票根及各种免票凭证，及时交财务部门归档。

(8) 票款做到日清月结。每日清点、结算票款，售票人员应相互对帐，做到票款相符，同时填写流量日报表、结算日报表，报至财务部门。票款应每日交至管理处出纳员处，交款时应做好交接记录，历代帝王庙出纳员负责将票款存入开户银行，存款凭证及时做好帐务处理。每月 25 日，将当月票根、月报表等交至历代帝王庙财务部门。

(9) 工作期间要佩戴工作证，坚守岗位，着装得体，举止大方，主动热情，文明服务，耐心做好票务咨询及参观咨询工作，正确对待来客投诉，与观众产生矛盾时，冷静处理，技巧化解，避免争执。捡拾物品主动上缴。如遇突发事件积极配合管理处工作人员做好游客疏



散、伤员抢救等工作。

(10) 负责管理处药箱保管工作，药品如有过期或用完要及时向主管部门汇报，以备不时之需。

(11) 工作时间禁止会客、聊天、吃零食，不得做与工作无关的事情。吃饭、打水、上厕所互相关照，不得空岗。不迟到、早退，有事提前请假，不得擅自离岗。

(12) 保持票务室的清洁卫生，下班前要检查售票室内设备设施，切断电源，锁好门窗。将未上交票款、备用金及未用完门票锁入售票室专用保险柜，并打乱密码，确认保险柜安全后方可离岗。

三、展厅服务人员（8人）

1、岗位职责

(1) 负责日常殿座巡视，保证展品、展具和展陈设备正常运行。

(2) 负责殿座卫生打扫工作，保证殿座清洁。

(3) 负责维护殿座内秩序，组织游客按顺序参观。

(4) 负责殿座安全，注意防火、防盗。

2、岗位要求

(1) 该岗位人员年龄 45 至 60 周岁（含 60 周岁），高中以上文化程度，身体健康，无重大疾病，且已完成新冠肺炎疫苗加强针接种；

(2) 热爱本职、遵纪守法、服务热情、举止文明、礼貌待客、尽职尽责，树立博物馆良好形象。

(3) 佩戴工作证上岗，保持良好的形象，不戴夸张配饰、不染艳丽发色。

(4) 负责展厅日常环境卫生保洁工作，定时对展厅通风换气，提醒游客在参观时按要求佩戴口罩。

(5) 禁止会客、聊天、吃零食，不得做与工作无关的事。不迟



到、早退，有事提前请假，不得私自换班、擅自离岗。

(6) 对极少数游客可能发生的不礼貌言行，要冷静对待，理智应酬，必要时以适当方式告请领导解决。

(7) 应随时注意维护游客秩序，保护展品，保护一切公共财物。要以适当方式制止某些游客的种种不良行为。如遇突发事件积极配合管理处工作人员做好游客疏散、伤员抢救等工作。

(8) 定期整理、汇总观众意见和建议，不断提升服务水平。

(9) 不断提升专业素养。学习历代帝王庙知识，掌握展厅展览内容，能做到解答游客关于历代帝王庙的基本问题。提升日常服务能力，能辅助游客体验展厅内的互动项目。

李大钊故居项目服务人员数量及要求：

一、讲解员（1人）

1、岗位职责

- (1) 负责日常展室巡视，保证展品、展具和展陈设备正常运行。
- (2) 按照甲方要求，负责开放期间讲解工作。
- (3) 负责维护展室内秩序，组织游客按顺序参观。
- (4) 负责展室安全，注意防火、防盗。
- (5) 完成甲方布置的其他工作。

2、岗位要求

- (1) 该岗位人员年龄 45 至 60 周岁（含 60 周岁），高中以上文化程度，身体健康，无重大疾病，且已完成新冠肺炎疫苗加强针接种；
- (2) 热爱本职、遵纪守法、服务热情、举止文明、礼貌待客、尽职尽责，树立故居良好形象。
- (3) 佩戴工作证上岗，保持良好的形象，不戴夸张配饰、不染



艳丽发色。

(4) 负责展厅通风换气，提醒游客在参观时安全注意事项。

(5) 禁止会客、聊天、吃零食，不得做与工作无关的事。不迟到、早退，有事提前请假，不得私自换班、擅自离岗。

(6) 对极少数观众可能发生的不礼貌言行，要冷静对待，理智应酬，必要时以适当方式告请领导解决。

(7) 应随时注意维护游客秩序，保护展品，保护一切公共财物。要以适当方式制止某些游客的种种不良行为。如遇突发事件积极配合管理处工作人员做好游客疏散、伤员抢救等工作。

(8) 定期整理、汇总观众意见和建议，不断提升服务水平。

(9) 不断提升专业素养。学习李大钊故居知识，掌握展厅展览内容，能做到解答游客关于李大钊同志的基本问题。提升日常服务能力，能辅助游客体验展室内的互动项目。

二、票务（1人）

1、岗位职责：

(1) 李大钊故居售票室设票务岗位1人，负责开放日人员信息登记，人数统计及各项报表的填报工作。

(2) 负责李大钊故居票务、参观咨询（含电话咨询）的接待和解答工作。

(3) 负责售票室的卫生及安全工作。

(4) 负责售票室内各项设备设施正常运行。

(5) 负责做好残疾、老弱等特殊观众的帮扶入馆参观工作。

(6) 协助甲方做好其它相关工作。

2、岗位要求：

(1) 该岗位人员年龄45至60周岁（含60周岁），高中以上文



化程度，身体健康，无重大疾病，且已完成新冠肺炎疫苗加强针接种；

(2) 做好符合优待条件人员的证件审验工作，做好不符合优待条件人员的解释工作。为保证入馆参观游客能够有充足的时间进行参观，闭馆前一小时，告知游客闭馆时间，由游客自行确定是否参观。

(3) 工作期间要佩戴工作证，坚守岗位，着装得体，举止大方，主动热情，文明服务，耐心做好票务咨询及参观咨询工作，正确对待来客投诉，与观众产生矛盾时，冷静处理，技巧化解，避免争执。捡拾物品主动上缴。如遇突发事件积极配合故居工作人员做好游客疏散、伤员抢救等工作。

(4) 负责故居药箱保管工作，药品如有过期或用完要及时向主管部门汇报，以备不时之需。

(5) 工作时间禁止会客、聊天、吃零食，不得做与工作无关的事情。吃饭、打水、上厕所互相关照，不得空岗。不迟到、早退，有事提前请假，不得擅自离岗。

(6) 保持票务室的清洁卫生，下班前要将贵重物品进行整理收纳，存放在安全处，并切断相关设备电源。

