北京市西城区文物保护管理中心

博物馆展馆安全运行及公共文化示范区服务提升项目

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所属的北京李大钊故居、北京历代帝王庙博物馆、北京宣南文化博物馆三家博物馆的展馆安全运行及公共文化示范区服务提升项目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所属的北京李大钊故居（北京市西城区文华胡同 24 号）、北京历代帝王庙博物馆（北京市西城区阜成门内大街 131 号）、北京宣南文化博物馆（北京市西城区长椿街 9 号）三家博物馆的日常开放、安全运行和接待服务工作。满足三馆每周开放时间不少于 48 小时（开放时间为每周二至周日 9:00--17:00，周一闭馆，法定节假日除外），宣南文化博物馆全年延时开放 22 天（每天不低于 2 小时）的展馆安全和开放服务要求。

第二章　委托服务管理事项

北京李大钊故居、北京历代帝王庙博物馆、北京宣南文化博物馆三家博物馆的展厅值守、安全巡视、票务管理、文明讲解、游客中心服务等管理服务。

第三章　委托管理期限

第十一条 委托管理期限：自 2026 年 03 月 01 日起至 2026 年 12 月 31 日止，合同期限为 10 个月 ，委托管理期限届满后合同终止。

第四章　双方权利义务

第十二条　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。乙方提供的服务人员实行全员考核，合格后方可上岗，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、通知限期更换人员等必要措施；

4、在合同期内甲方向乙方相关人员提供更衣室和就餐区；乙方对相关人员使用进行监督管理，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每个缺员岗位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。

第十三条 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、负责博物馆开放展厅的环境卫生管理、安全保卫、安全巡视、秩序维护、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、负责博物馆游客中心接待、咨询服务，提供各项公共服务，负责零散观众和团体单位的接待、讲解服务，协助博物馆做好志愿者日常管理；

5、对博物馆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、博物馆游客及他人的合法权益，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的工资、保险、福利、加班费（包括法定节假日的加班费）等一切费用，甲方与乙方服务人员不存在劳动或劳务关系，服务人员的雇主是乙方，相关劳动、劳务、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，缴纳必要的社会保险、人身意外伤害保险，若因乙方或乙方服务人员给甲方或第三方造成人身、财产损失，由此产生的全部经济、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，对出现违反甲方及所服务博物馆管理制度，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所有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　项目管理服务质量

第十四条 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，为广大游客提供安全良好

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，开馆期间维护现场秩序，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、打游戏、长时间看手机等，不迟到、不早退，不得擅自离岗，有事提前请假；

6、甲方和参观游客对乙方的满意度达到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　展馆安全运行及公共文化示范区服务提升项目服务费用支付方式及服务费用的内容

第十五条 展馆安全运行及公共文化示范区服务提升项目费用支付方式。

1、本合同期限内服务费总额为：贰佰捌拾陆万贰仟肆佰零伍元壹角整（小写：2,862,405.10 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、2026 年 9 月 30 日前，经甲方中期验收合格后支付合同金额的 40%；

4、2026 年 12 月 31 日服务期满前，经甲方最终验收合格后支付剩余尾款 10%。

5、甲方付款前，乙方应提供合法有效等额的发票给甲方，因乙方发票、账号存在问题，甲方有权暂缓支付。如乙方有违约或扣款行为，甲方有权自应付金额中抵扣。

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

第十六条 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、工作服购置费、劳动保护费等。

第七章 违约责任

第十七条 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，双方据实结算，同时乙方应支付合同总金额10%的违约金；造成甲方经济损失的，乙方应予以赔偿，损失赔偿范围包括但不限于诉讼费、律师费、鉴定评估费、保全费、保险费等。

第十八条 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

第十九条 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。

第二十条 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。

第二十一条 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。

第二十二条 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。

第二十三条 本合同及附件经双方签字并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。

第二十四条 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：北京市西城区后广平胡同 26 号

法定代表人或授权代表人：_____

项目负责人：_____

日期：2026 年 02 月 13 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：_____

项目负责人：_____

日期：2026 年 02 月 13 日

附件一、项目服务岗位要求及岗位职责

（一） 北京李大钊故居（4 个服务岗位）

（1）票务讲解岗位（2 个）

岗位职责

1）负责开放日入馆人员验票、验证、人数统计及各项报表的填报工作。

2）负责李大钊故居票务、预约、参观咨询（含电话咨询）的接待和解答工作。

3）负责开放期间讲解工作。

4）负责票务室的卫生及安全工作。

5）负责票务室内各项设备设施正常运行。

6）负责做好残疾、老弱等特殊观众的帮扶入馆参观工作。

7）完成甲方布置的其他工作。

岗位要求

1）热爱本职、对历史文化有浓厚兴趣，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）该岗位人员年龄 60 周岁（含 60 周岁）以下，高中以上文化程度，身体健康，无重大疾病。

3）着工服、佩戴工作证上岗，保持良好形象，不戴夸张配饰、不染艳丽发色。

4）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。

5）工作期间坚守岗位，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，积极配合博物馆工作人员做好游客疏散、伤员抢救等工作。

6）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。

7）工作时间禁止会客、聊天、吃零食、长时间看手机，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、不早退，有事提前请假，不得擅自离岗。

8）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。

（2）展厅服务岗位（2 个）

岗位职责

1）负责展厅日常巡视，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。

5）负责展厅卫生，保证展厅内干净整洁。

6）完成甲方布置的其他工作。

岗位要求

1）热爱本职、对历史文化有浓厚兴趣，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）该岗位人员年龄要求 60 周岁（含 60 周岁）以下，高中以上文化程度，身体健康，无重大疾病。

3）着工服、佩戴工作证上岗，保持良好形象，不戴夸张配饰、不染艳丽发色。

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，开馆期间维护现场秩序，巡视展品、展具和展陈设备是否正常运行，热情回复观众提出的各类问题，避免投诉；

5）负责展厅通风换气，提醒游客在参观时按要求做好个人卫生防护措施。

6）禁止会客、聊天、吃零食、长时间看手机，不得做与工作无关的事。不迟到、不早退，有事提前请假，不得私自换班、擅自离岗。

7）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，必要时及时上报博物馆工作人员解决。

8）应随时注意维护参观秩序，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，积极配合博物馆工作人员做好游客疏散、伤员抢救等工作。

9）定期整理、汇总观众意见和建议，不断提升服务水平。

10）不断提升专业素养。学习李大钊故居相关党史文化知识，掌握展厅展览内容，能辅助游客体验展厅内的互动项目。

（二）北京历代帝王庙博物馆（16 个岗位）

（1）售票员岗位（2 个）

岗位职责

1）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）售票员岗位设售票员岗位一和售票员岗位二。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；售票员岗位二负责收费复核、出票工作；负责各类结算账表的填写工作。

3）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。

4）负责售票室的卫生及安全工作。

5）负责售票室内各项设备设施正常运行。

6）完成甲方布置的其他工作。

岗位要求

1）热爱本职、对历史文化有浓厚兴趣，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）该岗位人员年龄要求60周岁（含60周岁）以下，高中以上文化程度，身体健康，无重大疾病。

3）着工服、佩戴工作证上岗，保持良好形象，不戴夸张配饰、不染艳丽发色。

4）上班后做好准备工作，9：00准时开始售票。每日16：30方可停止售票，停止售票后进行结账工作。

5）应熟悉POS机的操作流程，做到刷卡凭证与票号对应。

6）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。

7）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。

8）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。

9）票款做到日清月结。每日清点、结算票款，售票人员应相互对账，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。票款应每日交至财务出纳员处，交款时应做好交接记录，财务出纳员负责将票款存入开户银行，存款凭证及时做好账务处理。每月25日，将当月票根、月报表等交至财务部门。

10）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，积极配合博物馆工作人员做好财物保管、游客疏散、伤员抢救等工作。

11）工作时间禁止会客、聊天、吃零食、长时间看手机，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、不早退，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。

13）定期整理、汇总观众意见和建议，不断提升服务水平。

（2）游客中心服务岗位（2 个）

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、人数统计及各项报表的填报工作。

2）负责游客中心观众接待服务工作，做好博物馆的宣传介绍、活动指引、观众答疑。

3）负责游客中心卫生打扫工作，保持游客中心整洁干净。

4）负责协助保安维护博物馆入口处的秩序，组织游客按顺序进馆参观。

5）负责游客中心安全，注意防火、防盗。

6）负责游客中心设备设施的日常使用和维护。

7）负责协助博物馆工作人员做好志愿者日常管理工作。

8）负责团体参观接待和咨询工作。

9）完成甲方布置的其他工作。

岗位要求

1）热爱本职、对历史文化有浓厚兴趣，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）该岗位人员年龄要求 60 周岁（含 60 周岁）以下，高中以上文化程度，身体健康，无重大疾病。

3）着工服、佩戴工作证上岗，保持良好形象，不戴夸张配饰、不染艳丽发色。

4）禁止会客、聊天、吃零食、长时间看手机，不得做与工作无关的事。不迟到、不早退，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，必要时及时上报博物馆工作人员解决。

6）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，积极配合博物馆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。学习历代帝王庙相关历史文化知识，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。

（3）讲解员岗位（3个）

岗位职责

1）负责开放期间讲解工作。

2）负责组织、维护讲解过程中参观秩序，引导游客文明参观。

3）负责协助博物馆工作人员组织文化活动和宣传工作。

4）完成甲方布置的其他工作。

岗位要求

1）热爱本职、对历史文化有浓厚兴趣，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）该岗位人员年龄要求60周岁（含60周岁）以下，高中以上文化程度，身体健康，无重大疾病。

3）着工服、佩戴工作证上岗，保持良好形象，不戴夸张配饰、不染艳丽发色。

4）禁止会客、聊天、吃零食、长时间看手机，不得做与工作无关的事。不迟

到、不早退，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，必要时及时上报博物馆工作人员解决。

6）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，积极配合博物馆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）严格按照博物馆官方讲解词内容准确、流畅、详实讲解，富有感染力。不得自行发挥，讲述与博物馆无关内容，不得出现意识形态安全问题，不得带有个人倾向性讲解内容。

9）不断提升专业素养。学习历代帝王庙相关历史文化知识，提升讲解水平。

（4）展厅服务岗位（9个）

岗位职责

1）负责展厅日常巡视，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。

5）负责展厅卫生，保证展厅内干净整洁。

6）完成甲方布置的其他工作。

岗位要求

1）热爱本职、对历史文化有浓厚兴趣，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）该岗位人员年龄要求60周岁（含60周岁）以下，高中以上文化程度，身体健康，无重大疾病。

3）着工服、佩戴工作证上岗，保持良好形象，不戴夸张配饰、不染艳丽发色。

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，开馆期间维护现场秩序，巡视展品、展具和展陈设备是否正常运行，热情回复观众提出的各类问题，避免投诉；

5）负责展厅通风换气，提醒游客在参观时按要求做好个人卫生防护措施。

6）禁止会客、聊天、吃零食、长时间看手机，不得做与工作无关的事。不迟到、不早退，有事提前请假，不得私自换班、擅自离岗。

7）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，必要时及时上报博物馆工作人员解决。

8）应随时注意维护参观秩序，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，积极配合博物馆工作人员做好游客疏散、伤员抢救等工作。

9）定期整理、汇总观众意见和建议，不断提升服务水平。

10）不断提升专业素养。学习历代帝王庙相关历史文化知识，掌握展厅展览内容，能辅助游客体验展厅内的互动项目。

（三）北京宣南文化博物馆（14 个岗位）

（1）游客中心服务岗位（2 个）

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、人数统计及各项报表的填报工作。

2）负责游客中心观众接待服务工作，做好博物馆的宣传介绍、活动指引、观众答疑。

3）负责游客中心卫生打扫工作，保持游客中心整洁干净。

4）负责协助保安维护博物馆入口处的秩序，组织游客按顺序进馆参观。

5）负责游客中心安全，注意防火、防盗。

6）负责游客中心设备设施的日常使用和维护。

7）负责协助博物馆工作人员做好志愿者日常管理工作。

8）负责团体参观接待和咨询工作。

9）完成甲方布置的其他工作。

岗位要求

1）热爱本职、对历史文化有浓厚兴趣，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）该岗位人员年龄要求 60 周岁（含 60 周岁）以下，高中以上文化程度，身体健康，无重大疾病。

3）着工服、佩戴工作证上岗，保持良好形象，不戴夸张配饰、不染艳丽发色。

4）禁止会客、聊天、吃零食、长时间看手机，不得做与工作无关的事。不迟到、不早退，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，必要时及时上报博物馆工作人员解决。

6）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，积极配合博物馆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。学习宣南文化相关历史文化知识，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。

（2）讲解员岗位（3 个）

岗位职责

1）负责开放期间讲解工作。

2）负责组织、维护讲解过程中参观秩序，引导游客文明参观。

3）负责协助博物馆工作人员组织文化活动和宣传工作。

4）完成甲方布置的其他工作。

岗位要求

1）热爱本职、对历史文化有浓厚兴趣，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）该岗位人员年龄要求60周岁（含60周岁）以下，高中以上文化程度，身体健康，无重大疾病。

3）着工服、佩戴工作证上岗，保持良好形象，不戴夸张配饰、不染艳丽发色。

4）禁止会客、聊天、吃零食、长时间看手机，不得做与工作无关的事。不迟到、不早退，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，必要时及时上报博物馆工作人员解决。

6）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博物馆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）严格按照博物馆官方讲解词内容准确、流畅、详实讲解，富有感染力。不得自行发挥，讲述与博物馆无关内容，不得出现意识形态安全问题，不得带有个人倾向性讲解内容。

9）不断提升专业素养。学习宣南文化相关历史文化知识，提升讲解水平。

（3）展厅服务岗位（9个）

岗位职责

1）负责展厅日常巡视，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。

5）负责展厅卫生，保证展厅内干净整洁。

6）完成甲方布置的其他工作。

岗位要求

1）热爱本职、对历史文化有浓厚兴趣，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）该岗位人员年龄要求 60 周岁（含 60 周岁）以下，高中以上文化程度，身体健康，无重大疾病。

3）着工服、佩戴工作证上岗，保持良好形象，不戴夸张配饰、不染艳丽发色。

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，开馆期间维护现场秩序，巡视展品、展具和展陈设备是否正常运行，热情回复观众提出的各类问题，避免投诉；

5）负责展厅通风换气，提醒游客在参观时按要求做好个人卫生防护措施。

6）禁止会客、聊天、吃零食、长时间看手机，不得做与工作无关的事。不迟到、不早退，有事提前请假，不得私自换班、擅自离岗。

7）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，必要时及时上报博物馆工作人员解决。

8）应随时注意维护参观秩序，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，积极配合博物馆工作人员做好游客疏散、伤员抢救等工作。

9）定期整理、汇总观众意见和建议，不断提升服务水平。

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

附件二、项目验收标准

咨询服务：及时准确回复观众提出的各类问题，对观众热情、耐心、友善。

票务服务：观众预约咨询、票证查验、参观咨询、人数统计等相关工作，服务高效、数据准确，并对观众咨询各项事宜耐心解答。

秩序维护：提前掌握预约人数，熟悉验票流程及展厅布局，每年不少于两次应急演练。

讲解服务：具备良好的语言表达能力，能够生动形象地描述展品和历史背景。内容准确，避免出现错误或误导观众的情况，讲解语言应清晰、流畅，易于理解。讲解员应保持良好的仪态仪表，穿着得体、整洁、大方。

展馆卫生：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，开馆期间，做好现场秩序维护，并巡视展品、展具及展陈设备，确保其正常运行。

票款核查：严格遵守采购人财务管理制度，根据观众提供个人信息和身份证明，完成售票，售票过程中应认真操作收款设备，查验钱币真伪，票款每日清点结算，做到日清月结，账目清楚。

人员配置：本项目共派驻 34 个工作岗位人员，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，且经培训合格方可上岗。

岗位考核：按照岗位要求和岗位职责，对服务人员进行考核，整体考核结果达到 95 分及以上。

满意度：采购人和博物馆游客对乙方的满意度达到 95%以上。