

北京市“两区”展示会客厅运营管理项目

合同书

甲方（聘用方）：北京市通州区运河商务区管理委员会

乙方（受聘方）：北京通政城市副中心绿投科技发展有限公司

依据《中华人民共和国民法典》和有关法规的规定，甲方委托乙方开展 2026 年北京市“两区”展示会客厅运营管理项目，签订本合同，共同信守执行：

1 定义

本合同中的下列术语应解释为：

- 1.1 “合同”系指甲乙双方签署的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和构成合同的其它文件。
- 1.2 “合同款”系指根据合同约定，乙方在完全履行合同义务后甲方应付给乙方的款项。
- 1.3 “人员”系指作为雇员由乙方所雇佣并被分配执行服务或其任何部分的人员。
- 1.4 “服务”系指由乙方根据合同所实施的工作。
- 1.5 “甲方”系指与中标人签署服务合同的单位（含最终用户），即聘用方。
- 1.6 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标人，即受聘方。
- 1.7 “现场”系指合同约定服务实施地点。
- 1.8 “由甲方提供的支持”系指由甲方免费为乙方执行合同项下的服务而提供的数据、服务、设备以及便利。

2 服务内容



2.1 本项目主要服务内容包括：展厅的日常管理和讲解，展览及会议、活动的服务接待；游客的服务引导、咨询解答、秩序维护、多媒体及互动项目的演示和协助，及时为老弱病残孕等特殊人群提供必要的帮助；游客的安全提醒，发生突发事件时及时进行合理处置等。

2.1.1 负责展厅运营管理、人员管理、设施设备与环境管理、参观接待管理、展品与内容管理、安全管理与应急预案、舆情及投诉处理等管理制度制订、完善；人员培训 2 次、设备操作培训 2 次。

2.1.2 负责展厅日常维护及展品的保护，展厅设备的维修、系统更新，展厅所有的展品、展项登记、确保安全、无损。

2.1.3 保障展厅运营，其中包括安保、保洁、中控、讲解员、项目运营主管、宣传策划等人工成本及供冷供暖、网络、供水、供电、物业等随时保持可供接待状态。

2.1.4 按照甲方要求做好展厅招商引资、新闻发布、媒体采访等活动安排和统筹。

3 服务期间及地点

3.1 服务期间：自合同签订之日起一年。

3.2 服务期间乙方根据实际工作内容提供相应服务工具及生产工具。

3.3 服务地点：北京市“两区”展示会客厅。

4 人员要求

4.1 乙方需指派一名项目运营人员，在执行服务期间的所有时间都对所提供的服务负责，并负责甲乙双方之间的联络。除非甲方同意，人员不得改变。如发生人员改变，乙方必须保证为甲方提供一个资质相当或更好，且甲方可以接受的人。

4.2 乙方负责确保其所有服务人员身体健康，具有丰富的现场协调能力。

4.3 乙方服务人员在为甲方服务时，要听从甲方的工作安排，遵守甲方工作环境和行为要求。

4.4 乙方服务人员常驻用人不少于 18 人，其中项目主管人员 1 人、讲解人员 1 人、策划 1 人、中控人员 8 人、保安 4 人、保洁 3 人。

5. 甲方的权利和义务

5.1 甲方有权得到符合合同要求的服务。

- 5.2 甲方有权拒绝乙方所委派的但其业务素质不被甲方所认可或不遵守甲方工作场所规章制度的服务人员。
- 5.3 甲方应按合同约定向乙方支付运营服务费。如乙方服务未达到合同要求，甲方有权拒付运营服务费的相关部分款项。
- 5.4 甲方有权要求乙方提供与服务内容有关的相关信息。
- 5.5 甲方有权随时查询、调阅相关服务人员的档案等信息或当面问询相关业务等问题，乙方必须配合，保障甲方工作的顺利进行。
- 5.6 甲方需向乙方提供服务所必须的人力、设备和环境资源的配合。
- 5.7 甲方不得自行调整或拆卸服务范围内的硬件，若确实需要进行改动，应及时通知乙方，并在管理档案中记录。
- 5.8 甲方在使用期间，如发现系统故障应立即向乙方通报，以确保乙方在第一时间内排除故障，并负责与有关其它供应商进行联系。
- 5.9 甲方应保守乙方的技术秘密和商业秘密。

6. 乙方的权利和义务

- 6.1 乙方在服务达到合同规定的内容和要求下，有权按照合同的约定向甲方收取运营服务费。
- 6.2 乙方有权得到甲方对于相关故障的及时通报。
- 6.3 乙方应按照本合同要求的服务内容，及时有效的完成规定的设备运行维护工作，保证系统正常运行。
- 6.4 乙方应制定设备运行维护相关工作制度、工作流程、工作标准，并建立相关设备档案及维护档案。对服务过程中的技术文档妥善保存，对于服务过程中的重要事项如实记录，并经双方人员签字确认。乙方应对档案妥善保存，确保档案保存完整性与真实性，不得伪造，变造，隐匿或者销毁。档案保存期限不少于三十年。
- 6.5 乙方在履行服务过程中，若涉及对甲方运营内容进行调整的，应通知甲方作好相应的准备工作，并明示具体的操作方法、采用的操作工具、操作步骤以及可能出现的风险，经甲方确认后方可开展工作。

6.6 乙方在服务中接受甲方的监督，与甲方通力合作，接纳甲方的合理建议，根据甲方的要求对服务问题进行整改，提高服务质量。并根据需要向甲方提出合理化的设备更新相关方案，协助甲方建立系统管理和使用管理制度。

6.7 乙方定期对甲方运营设备进行预防性检查，并向甲方提交地源热泵运行记录、维保记录等，确保设备运行达到规定的运行标准，确保设备的安全性和灾难恢复能力。因乙方维护不当造成的安全事故，乙方应负赔偿责任。

6.8 乙方应将服务情况总结报告、服务事项记录单等电子版交付甲方存档。

6.9 乙方应保守甲方的相关技术秘密、政务信息及相关内部事务信息。

6.10 乙方选派的服务人员，应和乙方签订劳动合同，乙方为其缴纳社会保险。服务人员具备合同约定服务所必须的技能，获得相关认证，工作态度认真负责，在项目执行中能与甲方正常沟通。

6.11 未经甲方书面批准，乙方不得将本合同服务内容的任何部分或整体分配、分包或转包给其他任何第三方，否则甲方有权要求乙方承担违约责任。

6.12 乙方不得将甲方支付的运营服务费用于“公务用车”“招待费”“津贴”等违反财政相关规定的支出。

7 合同总价及支付方式

7.1 本合同总价为（含税）2497400 元人民币（大写：贰佰肆拾玖万柒仟肆佰元整）。

7.2 本合同根据以下分期付款方式和甲方向乙方支付服务费：

7.2.1 第一次支付时间为 2026 年 6 月 15 日前，支付 2026 年 5 月 25 日至 2026 年 8 月 24 日服务费用；

7.2.2 第二次支付时间为 2026 年 9 月 15 日前，支付 2026 年 8 月 25 日至 2026 年 11 月 24 日服务费用；

7.2.3 第三次支付时间为 2026 年 12 月 15 日前，支付 2026 年 11 月 25 日至 2027 年 2 月 24 日服务费用；（由于本次支付时间跨年度，如财政资金未拨付到位，乙方同意甲方先支付 2026 年 11 月 25 日至 2026 年 12 月 31 日服务费用，待财政资金拨付到位后再支付 2027 年 1 月 1 日至 2027 年 2 月 24 日服务费用。）

7.2.4 最后一次支付时间为 2027 年 6 月 30 日前，支付 2027 年 2 月 25 日至 2027 年 5 月 24 日服务费用。最后一次服务费用支付前，乙方需提供甲方要求的年度工作总结等相关资料，由甲方组织项目验收，验收合格后且在结算审核报告出具

后 10 个工作日内，根据甲方对乙方运营费用的最终审定金额支付剩余尾款。

7.3 支付款项在按实施进度完成且财政资金拨付到位后，甲方予以支付。付款前，乙方需提供符合甲方财务规定且合法有效的同等金额发票；如果乙方的开户银行和/或账号发生变更，应在本合同规定的相关付款期限前 10 日内，以书面形式通知甲方此种变更。如因乙方未及时通知或通知有误而影响甲方支付本合同款项，甲方将不承担逾期付款的任何责任。

8 违约责任

8.1 乙方违反本合同中乙方义务条款时，甲方有权要求乙方在 5 日内予以改正，逾期不改的，甲方有权每日按照合同总金额的 3‰ 收取乙方违约金，但违约金上限不超过合同总价的【10%】。当违约情形持续 30 天以上时，甲方有权以单方书面通知的形式终止合同，乙方应将全部系统资料、维护技术档案、系统（设备）运行情况报告移交甲方，并在合同终止一个月内，配合甲方做好维护交接工作，甲方有权追回从实际终止日至合同期满日期间甲方已支付但乙方未履行部分的费用，并有权对因乙方违约引起的损失要求乙方予以赔偿。

9 知识产权

9.1 乙方应保证在为甲方提供任何产品、服务时，不受第三方提出的侵犯知识产权指控。如果任何第三方提出与乙方提供的任何产品、服务有关的侵权指控，乙方须与第三方交涉并承担因此发生的一切法律责任和费用。

9.2 本项目实施所产生的信息资源及完成的所有技术成果（包括但不限于软件、源代码及技术资料）的知识产权（包括但不限于著作权、专利权、商标权、专有技术等权利）及衍生权利均由甲方享有，凡有必须或可能申请专利的技术成果，均须通过甲方办理专利申请。但乙方在提供服务前已持有的、或独立于本项目开发的通用软件、工具、方法论等除外。甲方仅获得该部分内容在本项目范围内的非排他性使用许可。

9.3 服务过程中涉及的甲方或为甲方提供服务的第三方的知识产权，都受本条款的保护。

10 保密条款

10.1 自合同签订之日起，乙方有责任对甲方提供的各种技术文件（参访人员信息、会展记录、运营报告、服务内容）及工作业务信息进行保密，不得擅自发布

与展厅参访人员相关的信息，未经甲方书面批准不得提供给第三方。如有违反，乙方应承担相应的法律责任。若引发舆情，则有乙方承担损失。此保密义务不因合同的终止而免除。

10.2 乙方应采取有效措施对甲方提供的资料和数据实施合乎规定（该类规定包括但不限于相关的保密法律、法规、规定、通知等）的保密处理措施，并对此负责。

10.3 乙方有义务遵守和配合执行甲方的保密管理规定与保密措施，并在项目实施完成后，归还甲方提供的资料。

11 验收条款

11.1 验收依据

《政府采购需求管理办法》（财库（2021）22号）；

《北京市通州区财政局关于印发〈通州区政府采购工作管理办法〉的通知》（通财采购文（2018）695号）；

《运河商务区管委会政府采购管理办法》。

11.2 验收标准

11.2.1 绩效目标

根据绩效目标设定，审查乙方运营管理工作是否完成年度绩效目标。

一级指标	一级分值	二级指标	二级分值	年度绩效目标	说明
社会影响力	30	接待参观人次	5	全年接待参观人次 \geq 4000人次	如达到绩效目标规定，不扣分；如未达到绩效目标规定，每少100人次扣0.5分
		接待参观单位	5	全年接待参观单位 \geq 150家	如达到绩效目标规定，不扣分；如未达到绩效目标规定，每少10家扣0.5分

		活动承接 政策解读	10	将展厅打造为“两区”政策发布、宣传推介、招商引资、展览展示等于一体的综合功能体，做好招商引资、政策发布或解读、媒体采访等活动安排和统筹	如达到绩效目标规定，承接不少于5场招商引资、政策发布或解读、媒体采访等活动，不扣分；如未达到绩效目标规定，每少1场扣1分
		宣传推广	4	宣传推广“两区”展示会客厅，并获得区级及以上媒体报道不少于4次	如达到绩效目标规定，不扣分；如未达到绩效目标规定，每少1次扣1分
		参观人员 满意度	6	参观人员对展厅的讲解接待工作满意度，满意度 $\geq 90\%$	以调查问卷形式开展满意度调查，未开展此项工作不得分；满意度90%及以上得满分，85%（含）-90%扣2分，80%（含）-85%扣4分，未达到80%不得分
运营管理	60	展厅运营 符合制度 建设要求	7	有健全的管理制度，制定完善展厅运营管理、人员管理、设施设备与环境管理、参观接待管理、展品与内容管理、安全管理与应急预案、舆情及投诉处理等管理制度	如达到绩效目标规定，不扣分；如未达到绩效目标规定，每少1项制度扣1分
		业务培训	3	人员培训2次、设备操作培训2次	如达到绩效目标规定，不扣分；如未达到绩效目标规定，每少1次扣1分

展厅运营 管理人员 数量	10	招聘项目运营主管 1 人、讲解员 1 人、宣传策划 1 人，保洁 3 人、保安 8 人、中控 4 人等岗位，保证展厅日常运作及管理需要	所有人员需常驻，如达到绩效目标规定，不扣分；如未达到绩效目标规定，每少 1 人扣 1 分
展厅运营 管理人员 工作时间	5	展厅运营管理人员工作时间 \geq 8 小时(原则上工作日)，且全力保障节假日、周末等重要接待、调研	如达到绩效目标规定不扣分；如未达到绩效目标规定，按照展厅相关人员管理制度，每月未按规定工作时间超过 3 次扣 0.5 分；重要接待调研未做好保障，每次扣 0.5 分
展厅日常 巡检	5	展厅设备日常巡检，发现故障问题在 24 小时内上报并联系设备维保商运维	根据展厅设备日常巡检台账，采购方抽查具体指标完成情况。如达到绩效目标规定，不扣分；如未达到绩效目标规定，每违反指标规定 1 次扣 1 分
展陈展品 的保护	5	展陈展品有台账记录及相关实物对照，展陈展品保护无损、无丢失	如达到绩效目标规定，不扣分；如未达到绩效目标规定，每损坏或丢失 1 件展品扣 1 分
展厅安全 保障	10	展厅配套设施检测合格，无安全问题，如消防设施、灭火器检测合格等	如达到绩效目标规定，不扣分；如未达到绩效目标规定，每产生 1 次安全问题扣 2 分
展厅指引 设施	5	确保参观通道、出入口、疏散通道畅通，	如达到绩效目标规定，不扣分；如未达到绩效目标规

				安全标志、指示标志、服务标志清晰	定,每发现1次指引设施不完善问题扣1分
		展厅服务设施	5	卫生间、AED等基本服务项目、设施设备完好,使用方便	如达到绩效目标规定,不扣分;如未达到绩效目标规定,每发现1次服务设施不完备问题扣1分
		展厅环境卫生	5	每日至少打扫2次且有记录,保持展厅环境整洁、舒适	如达到绩效目标规定,不扣分;如未达到绩效目标规定,每发现1次展厅环境问题扣1分
资金使用	10	资金使用	10	人工成本、日常水电、网络、制冷供暖、绿植租摆及配套设施等费用使用合理	如符合区财政局项目支出绩效目标相关要求,不扣分;如不符合区财政局项目支出绩效目标相关要求,结项审计发现问题,每项扣2分

原则上,乙方绩效目标得分达到90分,甲方按照合同金额足额支付;乙方绩效目标得分不足90分,得分每少1分,甲方有权按照合同金额的1%在尾款中扣除。

11.2.2 专家意见

甲方组织行业专家对项目完成情况开展评审验收,根据行业专家专业知识和能力,审查乙方提供的服务内容及服务质量是否满足预期绩效目标、合同约定,并出具《专家验收意见书》。

11.2.3 经费审计

甲方委托第三方审计公司,对项目经费支出情况开展审计工作,核查乙方经费支出是否控制在预算范围内,各项经费支出是否合理合规。

12 不可抗力

12.1 如果双方中任何一方遭遇法律规定的不可抗力,致使合同履行受阻时,履行合同的期限应予延长,延长的期限应由双方协商确定。

12.2 受事故影响的一方应在不可抗力的事故发生后尽快以书面形式通知另一方，并在事故发生后 5 天内，将有关部门出具的证明文件送达另一方。

12.3 不可抗力使本合同的某些内容需要变更时，双方应通过协商在另一方获悉不可抗力之日起 5 日内达成进一步履行合同的协议。因不可抗力致使合同不能履行的，合同终止。

13 合同争议的解决

13.1 因合同履行中发生的争议，合同当事人双方可通过协商解决。协商不成的，可向北京通州区人民法院提起诉讼。

14 违约解除合同

14.1 乙方未能在合同规定的期间或甲方同意延长的期间内提供全部或部分服务，或在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的，甲方可向乙方发出书面通知，并部分或全部终止合同。同时保留向乙方追诉的权利。“腐败行为”是指提供/给予/接受或索取任何有价值的东西来影响甲方在合同签订、履行过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响合同签订、履行过程，以谎报事实的方法，损害甲方的利益的行为。

14.2 在甲方部分或全部解除合同之后，甲方在全部或部分购买与未交付的服务类似的服务时，乙方应承担甲方购买类似服务而产生的额外支出。部分解除合同的，乙方应继续履行合同中未解除的部分。

15 破产终止合同

15.1 如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方应以书面形式通知乙方，单方终止合同而不给乙方补偿。甲方必须以书面形式告知同级政府采购监督管理部门，该合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

16 合同修改

16.1 甲方和乙方都不得擅自变更本合同，但合同继续履行将损害国家和社会公共利益的除外。如必须对合同条款进行改动时，当事人双方须共同签署书面文件，作为合同的补充，并报同级政府采购监督管理部门备案。

17 通知联络

17.1 本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面形式发送，而另一方也应以书面形式确认并回复对方。

17.2 甲方和乙方需各自选派人员作为外包联络人，负责双方之间的日常联络工作。任何一方如需更换联络人，应以书面形式通知对方。

17.3 甲方同意由甲方的联络人接受乙方提供的合同项下的产品和服务，乙方同意由乙方的联络人承担本合同所规定的相关义务。

18 合同的生效

本合同一式四份，自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章之日起生效。甲方执贰份，乙方执贰份，具有同等法律效力。

甲 方：北京市通州区运河商务区管理委员会（盖章）

法定代表人（或授权代表）：

地 址：北京市通州区北皇木厂北街3号院1号楼15层

乙 方：北京通政城市副中心绿投科技发展有限公司（盖章）

法定代表人（或授权代表）：

地 址：北京市通州区贡院街1号院8号楼

签订时间：2016年5月15日

