

北京古代建筑博物馆服务保障

项目合同书

甲方：北京古代建筑博物馆

法定代表人：薛俭

办公地址：北京市西城区东经路 21 号

电话：010-63032160

乙方：深圳市方益城市服务发展有限公司

法定代表人：郑明

办公地址：深圳市福田区福田街道福安社区福华一路138号国际商会大厦A栋1305-1306

电话：0755-83813558

根据《中华人民共和国民法典》有关法律规定，甲乙双方本着诚实信用、平等互利的原则，经过友好协商，就甲方北京古代建筑博物馆服务保障项目有关事宜达成本合同。该合同执行期间，若遇国家的法律法规及政策发生调整的，双方均同意按照新的法律法规及政策执行。

第一条 定义

社会化用工服务：甲方根据自身经营需要，将其部分业务交由具有该类业务服务经验以及高效管理团队的乙方承接，要求乙方利用甲方的工具和设备，向甲方提供服务。具体服务内容及范围由双方以书面形式确定，作为本合同有效附件。

一、服务人员：是指根据本合同约定，为甲方提供本合同约定的范围内的相关工作，由乙方合法录用且签订《劳动合同》或《劳务协议》的工作人员。

二、项目服务费：是指基于本合同约定的乙方提供服务内容，甲方所应当支付的人工成本价格，包括但不限于人员工资、奖金、13 天法定节假日加班、管理费、税金，如遇临时活动或其他加班视情况甲乙双方协商是否支付费用。

第二条 合同期限

本合同有效期壹年，自 2026 年01 月 01 日-2026 年 12 月 31 日止，任何一方提出解除或终止本合同的，均须至少提前三个月以书面形式通知对方，并应结清本合同项下全部费用，但本合同另有约定的情形除外。

第三条 服务内容

一、岗位服务名称（岗位职责详见附件）及人员设置

包括：讲解服务、会议服务；信息服务；咨询服务；票务服务；水电维修服务；司机服务、食堂及临时性工作。

序号	岗位设置	2026年安排
		岗位
1	维修服务（含水电、维修）	8
2	司机	1
3	售票（兼服务项目组长）	1
4	售票	4
5	咨询	1
6	食堂	2
7	讲解	6
8	会议服务	1
9	信息服务（财务）	1
10	文创	1
总计		26

二、岗位服务内容

甲方所要求的服务范围、内容、需求均以甲方书面通知的内容为准，涉及服务内容及范围均须由甲乙双方协商一致并以书面形式加以确认。

第四条 费用的结算和支付

一、项目全年服务费由下列项目构成（项目服务费报价单详见附件）：

合同总金额人民币 296.058 万元，在服务人员到岗后即开始计算。项目服务费一经确定，未经双方协商一致，不得变更，但若由于法律政策等客观原因直接导致乙方服务成本增加的，须经甲乙双方协商一致后调整乙方在服务期间项目服务费用标准。

二、项目服务费用支付：

甲方应在每季（1、4、7、10 月）25 日前（遇法定节假日顺延），按照乙方出具的项目服务费账单支付当季全部项目服务费用 74.0145 万元。

三、因甲方违约导致乙方无法继续履行本合同的，乙方将撤回提供社会化用工服务人员，因此导致乙方的一切损失均由甲方承担。

四、乙方指定下列银行账户为本协议费用结算账户：

账户名：深圳市方益城市服务发展有限公司

公司账户：44201516900050001353

开户行：中国建设银行股份有限公司深圳铁路支行

五、若甲方未能按时按本合同约定结清项目服务费用的，乙方有权按照千分之三每日的标准收取违约金，如甲方逾期支付达一个月的，乙方有权解除本合同，并撤回或遣散本项目下所有服务人员。

六、违法规定处罚标准

1、服务问题：因失职导致投诉，视情节轻重单次扣处服务费 100 到 1000 元不等。

2、扣罚限额：单月扣罚金额不超过当月服务费的5%，全年扣罚不超过合同总金额的10%。

3、扣除方式：在下一季度服务费中扣除。

七、甲方以支票或电汇形式向乙方按季度支付，于每季度第一个月（1月、4月、7月、10月）25日前支付季度服务费740145.00元。如遇处罚等特殊情况可延后支付。

第五条 甲方权利义务

一、甲方应建立、健全劳动安全卫生制度，严格执行国家劳动安全卫生规程和标准，防止对乙方服务人员造成劳动事故或职业危害，并为乙方的项目服务人员提供符合国家规定的工作条件、劳动安全卫生条件和必要的劳动防护用品，对服务岗位的设施、设备定期进行维护和安全检查，保证设施设备的安全运转。

二、甲方依据工作性质要求乙方提供每周不超过40小时且每周工作5天的工时安排。如遇节假日、周末及工作日需加班情况，甲方提前通知乙方安排服务人员加班。

三、甲方使用乙方服务人员时，未经乙方事先书面同意，不得擅自调整、变更甲乙双方确定的相应服务人员具体服务内容。

四、乙方的服务人员若违反甲方相关管理制度且造成严重影响的，甲方有权要求乙方追究相关人员的责任（包括但不限于调离岗位、辞退、赔偿相关经济损失等）。

五、乙方驻馆负责人的工作表现如未达到甲方管理要求，为确保各项工作的有效实施，甲方有权要求乙方更换驻馆负责人。

六、甲方有权要求乙方调换达不到甲方工作要求或甲方认为不适宜在甲方工作的服务人员。

七、若在服务期间或者为了提供或完成本合同服务内容而导致乙方服务人员发生工伤时，甲方应协助乙方处理相关事项，无需承担法律责任。

八、依照甲方的需求向乙方提供用工所需的规章制度及应急方案。

第六条 乙方权利义务

一、乙方应保存与其提供本合同项下服务有关的所有工作记录和文档材料（包括但不限于纸质版本以及电子版），甲方有权随时查看并要求乙方提供、乙方应给予查看并提供该

等工作记录和文档材料给甲方，乙方与服务人员签订的劳动或劳务合同，应将复印件交于甲方备案。

二、乙方将向甲方出示乙方的劳动纪律和规章制度要求，并将教导和督促服务人员遵守该劳动纪律和规章制度。除上述乙方劳动纪律和规章制度要求外，甲方对服务人员有其他服务要求的，应将相关规章制度事先告知乙方，乙方将教导和督促服务人员遵守甲方的相关规章制度要求，以避免对甲方、甲方员工的正常工作造成影响。

三、为完成本合同项下服务内容，乙方负责对其服务人员进行相应的培训及指导；同时，乙方有权结合本合同项下甲方的服务要求，对其服务人员进行相应的考核及评估，甲方应当予以协助配合。

四、若发现甲方有严重侵害乙方服务人员合法权益的行为，乙方有权在书面通知后立即撤回服务人员，由此造成的乙方损失，均由甲方承担，包括但不限于继续支付全额项目服务费。

五、若因乙方服务人员失职、过错造成甲方及其人员或任何第三方财产损失、人身损害的，乙方应当承担赔偿责任。

六、工作时间：每周不超过 40 小时且每周工作 5 天的工时安排。如遇甲方提前通知节假日、周末及工作日需加班情况下，乙方应安排服务人员加班。

七、乙方员工在离开甲方时由乙方负责按甲方的要求和规定将劳动工具、证件、胸牌交还甲方，并做好工作交接。

第七条 特别约定

一、甲乙双方共同确认：乙方为甲方提供的本合同项下服务为独立的服务，乙方服务人员仅接受乙方安排，从事本合同项下乙方所承接社会化用工中的相关工作，并未作为甲方的员工与甲方建立或存续任何劳动关系或者雇佣关系，故亦不享受甲方员工所享有的工资、各

项法定的社会保险、福利待遇以及甲方员工依据甲方的规章制度所可能获得的包括但不限于奖金、津贴、补贴等各类费用。

二、甲乙双方应建立问题隐患通报备案机制，双方对工作中发现的问题隐患、应以书面形式通知对方。

三、甲乙双方应建立联席会议机制，如遇特殊情况进行召开，会议均须形成会议纪要。会议中应对工作中的经验做法、问题不足以及下一步工作设想和要求进行有效沟通。

四、经甲乙双方协商一致，甲方可以调整、精减乙方服务人员。

五、本合同期间，甲乙双方各指派两名联络人，进行本合同项下服务信息的传达和反馈。若指定联络人信息发生变更的，变更方应提前以书面形式告知对方。

(一) 甲方联系人：赵宁

联系电话：13910732808

(二) 乙方公司联系人：刘铁林

联系电话：13311198779

第八条 违约责任

一、任何一方违反或者擅自变更本合同及其附件相关约定，导致另一方遭受任何损失、处罚、索赔或被要求承担经济责任的，均应当承担全部赔偿责任。

二、如由于本合同任何一方因无法合理预见、控制或避免的不可抗力事件而导致其未能按约履行其在本合同下的义务的，则该方对此无须承担任何责任。不可抗力是指下列不能预见其发生且超出合同一方合理控制范围的事件，如包括但不限于：天灾、自然灾害、战争或类似战争的状况、暴乱、破坏、火灾以及政府行为。遇有上述不可抗力的一方应立即将不可抗力事件对履行合同的影响向本合同另一方予以通报。

第九条 合同的变更和终止

一、本合同及其附件内容的变更须经本协议双方协商一致，并以书面形式确定。

二、本合同任何一方有权在下述情形出现时终止本合同：

(一) 如任何一方严重违反其在本合同项下之义务，在收到通知后未予以纠正的，则守约方有权即刻解除本合同；

(二) 一方也可通过提前至少三个月的书面形式通知对方。

第十条 其他

一、本合同在履行过程中如发现有未尽事宜，应由甲、乙双方依法律另行订立补充约定作为本合同的附件。

二、如双方在本合同执行过程中发生争议，应本着平等、友好、协商的原则进行协商，如协商不成，任何一方均可向甲方所在地人民法院诉讼解决。

三、本合同一式五份，经双方签署后生效，由甲方执三份，乙方执二份，均具有等同法律效力。

(此处无正文)

甲方：

法定代表人或授权代表：

日期：2025年12月10日



乙方：

法定代表人或授权代表：

日期：2025年12月10日



附件 1： 各部门职责与工作内容

（一）工程部岗位职责与工作内容

- （1）电工人员必须持有高压电工作业（运行）证。（提供证书复印件加盖公章）
- （2）按照电力安全工作规程执行各项工作，应服从甲方主管人员的领导，认真做好本职工作，必须填写各班工作记录备查。
- （3）职责范围包括：配电室、高低压电缆、配电箱、线路照明、空调、大负荷电器与电力相关事宜，自来水及附属设施、通讯、配电室仪表及合作单位用电监督检查。
- （4）按工作时间要求交接班，爱岗敬业，不得迟到早退。出现迟到早退现象将反馈至乙方公司并按有关规定予以处理。
- （5）接班后，检查配电室各仪表是否工作正常，查看值班日志，做好值班前的准备工作。如换高压鞋，工作服和手用工具等。
- （6）负责全馆电力安全运行及安全用电，做好自来水及通讯线路的管理，及时检查监督可能发生的安全隐患，具备果断处置不安全因素的能力。
- （7）每天对展厅、线路、配电箱等进行巡回检查，发现问题及时解决。自身一时难以解决的问题，要及时断电并上报。
- （8）除巡查和处理电力故障外，在配电室要坚守值班，随时接听各用电单位的报修电话。
- （9）任何单位如果需要增加用电量，改变线路和增加电器设备需要报告主管领导，批准后方可实施。
- （10）因工作需要有关部室架设临时用电应报告主管领导批准后，方可实施。
- （11）每天接听的故障电话和处理结果都要认真填写值班日志。未处理的应注明原因，待下一班进行解决。第一次发现未填写值班日志批评教育，第二次即以退回乙方公司。
- （12）配电室和各用电部门都是电工的监管范围，值班时要充分做好准备，保持高度警惕，随时解决用电的突发问题。
- （13）服从电工组负责人的领导，积极配合和支持负责人的工作，做好负责人交办的各项工作。
- （14）以上所有规定，如被上级主管机关检查发现有违反现象，一经发现即以退回乙方公司处理。
- （15）出现任何特殊情况第一时间报告保卫部门工作人员以备应急处理。
- （16）分时段做好每日消毒工作。

(17) 如出现本职责书中未涉及的相关规定，由甲方再另行约定。

(二) 服务部岗位职责与工作内容

1、司机岗

(1) 凭派车单出车，未经领导批准不得公车私用或停车办私事而影响用车。

(2) 工作积极主动，服从分配，同事之间团结互助，有事提前请假，不得无故缺勤。

(3) 出车前检查：行车前要坚持检查，做到机油、汽油、刹车、水、轮胎气压、自动转向、喇叭、灯光等可正常使用，确保车辆处于安全、可靠的良好状态。出车前搞好车容卫生，车外要擦洗干净，车内要勤打扫，不得有垃圾、杂物、保持车内整洁、美观，否则一经发现立即处罚。行车前可先启动引擎试运行，详细察看有无异常情况，一经发现立即报告。

(4) 司机不得借车给非驾驶人员驾驶，否则，造成一切后果及损失由当事司机负责。

(5) 驾驶人员应严守交通规则，违反交通规章者按交通规则办理，责任自负。

(6) 车辆回馆后，必须及时清理车内的杂物、办理相关交接手续并及时报告相关部门。

(7) 回馆后车辆停放在指定位置，登记好相关数据并锁好方向盘、车门等，确保车辆安全。

(8) 认真执行车辆管理制度，任何人员不得将车辆开回家中。

(9) 严禁酒后驾驶。

2、票务岗

(1) 票务工作人员应服从甲方主管人员的领导，认真做好本职工作，按要求分时段对票房及门前消毒，必须填写各班工作记录备查。

(2) 仪表整洁庄重，工作期间必须穿着统一配发的工作服，票房保持整洁卫生，环境清新。

(3) 严格遵守上下班时间。出现迟到早退现象将反馈至乙方公司并按有关规定予以处理。

(4) 做好售票前的准备工作，提前领取足量门票，避免出现因缺票而使观众长时间等待的现象。

(5) 售票时要认真、细心，接待观众文明礼貌，热情诚恳，态度和蔼。如遇无法解答的问题，及时联系相关负责人员，不得私自解答。如出现与观众发生矛盾纠纷、观众投诉等情况，第一次批评教育；第二次即以退回乙方公司处理。

(6) 严格按古建馆规定的票价出售门票，票款当天清算，门票现金收入于每周二汇总上交到财务部门。如出现票款未按时结清的情况，第一次批评教育；第二次即退回乙方公司处理。

(7) 非本岗人员不得随意进入票房，上班时间不得从事与售票无关的事情，工作时间严禁擅自离岗、脱岗。如出现此类情况，第一次批评教育；第二次即退回乙方公司处理。

(8) 每日按要求认真统计售票数据，认真填写月报表，次月第一个工作日上报社教与信息部。

(9) 票房内不得存放易燃、易爆等危险物品，不得寄存个人物品。每日下班前对票房进行安全检查，断水断电，并锁好门窗。

(10) 以上所有规定，如被上级主管机关检查发现有违反现象，一经发现即退回乙方公司处理。

(11) 出现任何特殊情况第一时间报告保卫部门、社教与信息部工作人员以备应急处理。

(12) 如出现本职责书中未涉及的相关规定，由甲方再另行约定。

3、售票岗（兼服务项目组长）

(1) 全面负责票务工作人员管理工作，应服从甲方主管人员的领导，认真做好本职工作，必须监督各班填写工作记录，保存原始记录备查。

(2) 严格遵守上下班时间，出现迟到早退现象将反馈至乙方公司并按有关规定予以处理。

(3) 3. 做好售票前的准备工作，提前领取足量门票，避免出现因缺票而使观众长时间等待的现象。

(4) 对售票人员进行定期培训，保证售票人员做到认真、细心，接待观众文明礼貌，热情诚恳，态度和蔼。如遇无法解答的问题，及时协助售票员解答避免与观众发生矛盾纠纷。

(5) 严格按古建馆规定的票价出售门票，负责票款当天清算，门票现金收入于每周二由组长汇总上交到财务部门。如出现票款未按时结清的情况，第一次批评教育；第二次即退回乙方公司处理。

(6) 非本岗人员不得随意进入票房，上班时间不得从事与售票无关的事情，工作时间严禁擅自离岗、脱岗。如出现此类情况，第一次批评教育；第二次即退回乙方公司处理。

(7) 每日按要求认真统计售票数据，认真填写月报表，次月第一个工作日上报社教与信息部。

(8) 票房内不得存放易燃、易爆等危险物品，不得寄存个人物品。每日下班前对票房进行安全检查，断水断电，并锁好门窗。

4、咨询服务岗

(1) 热爱本职工作。微笑服务、文明服务、热心服务、专业服务、具备高尚的职业道德。

(2) 保持良好的专业形象。工作时间着工作服、佩戴工作牌、淡妆、扎发、穿黑鞋、不涂有颜色指甲油、不带夸张配饰、不染艳丽发色。不断提升专业素养。

(3) 学习和提升展厅讲解、前台接待、政务接待、票务销售、博物馆日常管理的能力。具备一定的英语能力,能够用简单英语与外国观众进行基础交流,解答关于博物馆开放时间、展厅分布、参观路线等常见问题。

(4) 完成咨询解答和投诉接待工作。认真解答游客提出的书面或口头问询,虚心听取游客意见;正确对待来客投诉,与游客产生矛盾时,冷静处理,技巧化解,避免争执。

(5) 完成游客服务工作。以尊重的态度对待每一位参观者,做到礼貌用语,微笑服务引导游客文明参观、有序参观。

(6) 与其他部门一起维持博物馆正常运营。遇到故障或事故时,协助处理,及时报备对可能危及游客人身、财物安全的情况,要及时向游客说明或者明确警示,并按要求采取相应的防范措施。

(7) 保持博物馆整洁。与保洁员及时沟通,时刻保持博物馆的干净整洁。

(8) 遵章守纪。按照规定准时上下班,不迟到,不早退,遵守公司相关规章制度。

(9) 做好安全防范工作。协同保安做好博物馆的安全工作,下班时锁好相关区域的门窗,切断电源。

5、食堂厨师岗

(1) 厨师应服从甲方主管人员的领导,认真做好本职工作,必须填写工作记录备查。

(2) 必须执北京健康证上岗,在主管人员领导下,负责对各种饭菜的加工制作,保证食品质量。

(3) 严格遵守工作时间,按时开餐,不擅离职守,进入厨房将工作服穿戴齐。

(4) 服从分配,按质、按量、按时烹制饭菜,做到饭菜可口,保热保鲜。

(5) 负责控制好菜的份量,缺菜时及时补菜;负责控制成本,节约燃料、节约食品物料。

(6) 负责每天搞好厨房、食堂各区域清洁工作。

(7) 负责部分原材料采购及每天对原物料进行接收、贮存、保鲜。

(8) 遵守安全操作规范,合理使用操作工具,合理使用原料,节约水、电、煤气;第一次出现违规操作等问题批评教育,第二次即退回乙方公司处理。

(9) 严格遵守《食品卫生法》及各项制度,搞好厨房,餐厅卫生,保证不让职工吃有异味食品,防止食物中毒;第一次出现食品卫生安全问题批评教育,第二次即退回乙方公司处理。

(10) 以上所有规定,如被上级主管机关检查发现有违反现象,一经发现即退回乙方公司处理。

(11) 出现任何特殊情况第一时间报告保卫部门工作人员以备应急处理。

(12) 如出现本职责书中未涉及的相关规定，由甲方再另行约定。

(三) 讲解会议服务员与信息岗位职责与工作内容：

1、会议服务岗

(1) 会议服务人员经过专业礼仪素质培训，容貌端正、体态匀称、着装统一、谈吐举止大方、优雅得体，高中以上文化程度，接受过礼仪礼貌方面的专职培训。具有卫生部门出具的健康证，迎客、开门、引导、倒水要认真按规范进行。

(2) 指定专人承担会议现场服务，会议举办方有特殊要求的除外。定时（一般为 20 分钟）或酌情添加茶水。

(3) 服从甲方主管人员的领导，按照参会人员接待服务标准，按照等级提前准备好相关会议服务用品，会场布置整洁、大方、摆放合理，室内空气清新、温度适宜，地面、墙面整洁无污物、无污渍；

(4) 按照馆方通知，负责参会接待服务工作。

(5) 负责会前检查准备、会中服务、会后整理消毒等服务工作。

(6) 负责对参会人员用品、会议办公用品按规定要求进行定期消毒清洗工作。

(7) 按照馆方要求，负责临时展览开幕式的礼仪服务工作。

(8) 具有接待临时性会议的能力，在接到会议主办部门的通知后，在规定时间内能做好会议接待的准备工作。

(9) 协助甲方主管人员，完成其交办的其他任务。

(10) 如出现本职责书中未涉及的相关规定，由甲方再另行约定。

2、讲解服务岗

(1) 树立良好的职业道德、高度的责任感和敬业精神，服从领导，听从安排。

(2) 上班时不得擅离职守，外出购物、吃饭、会客等。

(3) 接待观众要热情诚恳、态度和蔼、文明礼貌、姿态规范，使用文明用语。

(4) 对每一次讲解都必须认真负责，实事求是，不得违背讲解材料，讲解内容不允许有严重错误。

(5) 讲解接待中应规范上岗，仪表要整洁、庄重。随时保持正确的行姿、站姿和手势，不得弯腰驼背，抓扶栏杆或者依靠展柜，不能将手交叉于胸前，或背于身后，或揣进衣袋。

(6) 讲解接待过程中，不得做与讲解接待无关的事情，如使用手机、吃零食、与人寒暄、聊天等。

(7) 讲解接待中, 要随时保持同观众的交流, 引领观众时, 一般走在观众前方右侧 1 米处, 不得将观众置于身后。

(8) 熟悉讲解内容、展厅布局、陈列展览等情况, 做到有问必答。

(9) 讲解接待过程中, 引起观众不满或投诉的, 根据具体情况进行处罚。正确对待观众投诉, 不得与观众在现场争吵。

(10) 加强业务学习, 提高自身修养和讲解水平。

3、信息服务(财务)岗

(1) 货币资金核算。日常工作内容有:

严格按照国家有关现金管理制度的规定, 根据稽核人员审核签章的收付款凭证, 进行复核, 办理款项收付。对于重大的开支项目, 必须经过会计主管人员或单位领导审核签章, 方可办理。收付款后, 要在收付款凭证上签章, 并加盖“收讫”、“付讫”戳记。

根据已经办理完毕的收付款凭证, 逐笔顺序登记现金和银行存款日记账, 并结出余额。现金的账面余额要及时与银行对账单核对。月末要编制银行存款余额调节表, 使账面余额与对账单上余额调节相符。对于未达账款, 要及时查询。要随时掌握银行存款余额, 不准签发空头支票。

(2) 往来结算。日常工作内容有:

对购销业务以外的各项往来款项, 要按照单位和个人分户设置明细账, 根据审核后的记账凭证逐笔登记, 并经常核对余额。年终要抄列清单, 并向领导或有关部门报告。

(3) 工资核算。日常工作内容有:

根据批准的工资计划, 会同劳动人事部门, 严格按照规定掌握工资和奖金的支付, 分析工资计划的执行情况。对于违反工资政策, 滥发津贴、奖金的, 要予以制止或向领导和有关部门报告。

根据实有职工人数、工资等级和工资标准, 审核工资奖金计算表, 办理代扣款项(包括计算个人所得税、住房基金、劳保基金、失业保险金等), 计算实发工资。按照部门归类, 编制工资、奖金汇总表, 填制记账凭证, 经审核后, 会同有关人员提取现金, 组织发放。发放的工资和奖金, 必须由领款人签名或盖章。发放完毕后, 要及时将工资和奖金计算表附在记账凭证后或单独装订成册, 并注明记账凭证编号, 妥善保管。

按照工资总额的组成和支付工资的来源, 进行明细核算。根据管理部门的要求, 编制有关工资总额报表。

4、信息服务(文创)岗

信息服务岗（文创）是为博物馆开展文创事业提供服务的岗位，配合博物馆工作人员开展文创事业工作，负责与合作授权公司线下线上产品销售对账，销售数据统计，协助管理文创空间以及馆内临时交给的各项工作。

具体岗位职责如下：

- （1）负责整理合作授权公司相关材料、授权协议、文创申报书等档案，并按要求及时归档；
- （2）负责文创空间管理工作，与授权公司进行对接处理相关事务性工作，协助做好销售人员管理、培训及考核工作；
- （3）负责与授权公司进行线下线上产品销售对账、销售数据统计以及授权费用核对等相关工作；
- （4）负责收集观众的意见建议，及时反馈给博物馆及授权公司，协助处理观众投诉问题；
- （5）负责博物馆文创库房管理，保证文创产品数量与账面相符，做好出入库手续；
- （6）协助做好博物馆商标、版权、知识产权等注册手续；
- （7）做好博物馆临时交办的各项工作。