

北京大运河博物馆（首都博物馆东馆） 开放秩序维护服务合同书

甲方：首都博物馆

乙方：北京首华物业管理有限公司

合同编号：

签约地点：首都博物馆

签约日期：



本合同当事人

委托方（以下简称甲方） 名称：首都博物馆

受委托方（以下简称乙方） 名称：北京首华物业管理有限公司

甲方北京大运河博物馆（首都博物馆东馆）开放秩序维护服务，经委托（采购代理单位），以 JAXD2025-BJYZ-09071 号招标文件进行公开招标。经评标委员会评定，乙方北京首华物业管理有限公司 为中标供应商。甲、乙双方经平等协商，根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规，就北京大运河博物馆（首都博物馆东馆）（以下简称“首博东馆”）开放秩序维护服务自愿签订本合同。

第一条 服务地点及服务面积

服务地点：北京市通州区绿心路1号院5号楼，北京大运河博物馆（首都博物馆东馆）。

服务面积：总建筑面积9.97万平方米，展览陈列区建筑面积34668平方米，公共服务区建筑面积24175平方米。

第二条 服务内容

负责保障博物馆正常实现社会功能，通过有效预防和应对各类突发事件，确保人员安全、文物安全、场馆安全及开放正常运营秩序，为观众营造安全舒适的参观环境，保障博物馆日常接待、各类活动及重要接待工作顺利开展，提供基础医疗服务及突发事件应急处置，确保北京大运河博物馆整体运行平稳有序。

乙方提供经首博东馆认可的服务人员，包括：管理人员8名，专项服务人员44名，秩序服务人员144名，医护人员2名、传达室人员3名，合计201名。遇有各项活动及接待任务时，做好保障工作，如有超出值岗时间段的临时性上岗或岗位调整，按实际工作岗位需求安排；遇有延时开放及传统节日活动等情况时，值岗时段按实际需求安排，具体展厅开放服务人员、秩序服务人员及医护人员数量可由甲乙双方协商确定。

第三条 工作职责

（一）管理人员

- 负责分管区域安全工作；
- 负责项目日常管理工作；
- 负责统筹协调项目整体工作；
- 负责突发事件处理及与保险公司对接后续流程处理工作；
- 负责组织开展各区域人员的安全教育和业务培训工作；
- 负责各区域人员日常工作的监督、检查、指导；
- 负责拟定培训、考核制度及标准，并定期整理培训及考核结果和上报工作；
- 负责各类投诉回复，分析投诉原因，定期整理、分类汇总投诉事项，形成工作经验、内化提升培训、管理制度；
- 监管各岗位范围的环境卫生；
- 监管分管人员规范用电，确保用电设备设施等安全；
- 负责定期检查报修台账的核销情况，对于未完成维修事项，及时汇报并持续跟进，对维修后的结果进行复核；
- 负责开放区域现场突发性事件处置及事件说明材料的整理工作；
- 负责馆内各项活动的保障工作；
- 无条件落实甲方安排的其他临时性工作。

（二）专项服务人员（咨询、票务、寄存、话务、4D影厅、报告厅、多功能厅）

- 负责职守区域安全工作；
- 负责观众日常接待工作；
- 负责观众现场咨询、现场投诉的初步处理工作；
- 负责观众意见簿相关留言、建议、意见的分类整理及存档工作；
- 负责宣传资料的发放及补充工作；
- 负责每日观众参观数量统计工作，并定期进行数据分析；
- 负责进馆观众所需物品寄存服务，童车、轮椅租赁服务；
- 负责馆内失物招领登记及管理工作；
- 负责接听观众来电咨询，统计每日接听电话数量及观众咨询问题的分类整理工作；
- 负责观众来电投诉的处理及相关接诉即办的回复工作；

负责岗位范围的环境卫生及用电设备设施等安全工作；
负责岗位设备设施的日常维护及报修及维修后复核工作；
负责馆内各项活动的保障工作；
无条件落实甲方安排的其他临时性工作。

（三）医护人员

负责职守区域安全工作；
负责与保险公司的日常对接工作；
负责开放区域观众提出的基础医护诉求，每天巡视不少于 4 次；
自觉遵守开放区域管理人员的医护要求，在职责范围内提供医护服务；
遇有超出岗位职责的医护服务需求，应及时上报情况，严禁越权擅自处置；
负责医护药品日常检查，确保药品适用、有效；
负责统计采购所需药品及医疗设施的日常维护、报修工作；
负责岗位范围的环境卫生及设备设施用电安全；
负责馆内各项活动的保障工作；
无条件落实甲方安排的其他临时性工作。

（四）秩序服务人员

负责职守区域安全工作；
负责观众日常接待工作；
负责展厅及公共开放区域内文物、展品及设施安全看护工作；
负责开放区公共秩序维护工作；
负责开放区域现场突发性事件处置及事件说明材料的整理工作；
负责馆内设备设施的报修、建立报修台账；
负责维修后的复核工作，及时反馈，如未达到要求的事项要及时上报；
负责岗位范围内卫生及设备设施的用电安全；
负责馆内各项活动的保障工作；
无条件落实甲方安排的其他临时性工作。

（五）传达室人员

负责职守区域安全工作；
负责接收、发送文件工作；

负责办公区出入口人员管理及登记工作；
负责岗位范围的环境卫生及设备设施用电安全；
负责馆内各项活动的保障工作；
无条件落实甲方安排的其他临时性工作。

第四条 服务人员要求

所有人员应身体健康，具备确保项目完成所必需的身体素质。

所有人员须提供无犯罪记录证明。

所有人员均能按照甲方工作性质、工作时间及工作要求开展工作。

（一）管理人员

年龄 27 周岁-45 周岁，本科学历，管理学相关专业，具备 5 年及以上类似本项目的综合性维护服务项目管理经验。

（二）专项服务人员、秩序服务人员

年龄 18 周岁-45 周岁，女性身高 160cm 以上，男性身高 170cm 以上，高中及以上学历。

（三）医护人员

具有有效的《护士执业证书》或《中华人民共和国执业医师职业资格证书》，且有 5 年及以上相关工作经验。合同签订前提供所派医护服务人员相关证书原件。

（四）传达室人员

年龄 30 周岁-60 周岁。

第五条 服务期限

24 个月（2026 年 1 月 1 日至 2027 年 12 月 31 日）。

第六条 服务费用标准及付款方式

1、甲方应支付给乙方的合同款（按合同签订的实际服务期计算）共计：（人民币 38817395.28 元）（大写：叁仟捌佰捌拾壹万柒仟叁佰玖拾伍元贰角捌分）。该费用包括乙方为完成本合同范围内服务工作而能获得的全部报酬，除非本合同另有约定，甲方无须向乙方支付其他费用。

2、本项目服务费用实行包干制（包括但不限于工资、加班费、食宿、服装

费、培训费、符合国家规定的保险险种及意外伤害保险费等），乙方在服务提供期间，自行安排所属人员的服装、食宿、装备（含交通、通信、防卫、防护、应急、训练等必备装备器材）、办公用品等问题，除合同另有约定外，甲方不再向乙方支付任何费用。

3、乙方因履行本合同而与第三方发生的各项费用、税金等，由乙方自行支付。

4、付款方式：按季支付

第一次支付：合同签订后 5 个工作日内，乙方向甲方支付合同总金额 5% 的履约保证金，即¥ 1940869.76 元整（大写：壹佰玖拾肆万零捌佰陆拾玖元柒角陆分）；财政资金拨付后 10 个工作日内，甲方向乙方支付服务费用即¥ 4852174.41 元（大写：肆佰捌拾伍万贰仟壹佰柒拾肆元肆角壹分）。

第二次支付：2026 年 4 月后，甲方对乙方提供的服务质量、标准进行综合评价，如果符合合同要求，甲方在财政资金下达后 10 个工作日内支付乙方第二季度服务费用即¥ 4852174.41 元（大写：肆佰捌拾伍万贰仟壹佰柒拾肆元肆角壹分）。

第三次支付：2026 年 7 月后，甲方对乙方提供的服务质量、标准进行综合评价，如果符合合同要求，甲方在财政资金下达后 10 个工作日内支付乙方第三季度服务费用即¥ 4852174.41 元（大写：肆佰捌拾伍万贰仟壹佰柒拾肆元肆角壹分）。

第四次支付：2026 年 10 月后，甲方对乙方提供的服务质量、标准进行年终综合评价，如果符合合同要求，甲方在财政资金下达后 10 个工作日内支付乙方第四季度服务费用即¥ 4852174.41 元（大写：肆佰捌拾伍万贰仟壹佰柒拾肆元肆角壹分）。

第五次支付：2027 年，财政资金拨付后 10 个工作日内，甲方向乙方支付服务费用即¥ 4852174.41 元（大写：肆佰捌拾伍万贰仟壹佰柒拾肆元肆角壹分）。

第六次支付：2027 年 4 月后，甲方对乙方提供的服务质量、标准进行综合评价，如果符合合同要求，甲方在财政资金下达后 10 个工作日内支付乙方第二季度服务费用即¥ 4852174.41 元（大写：肆佰捌拾伍万贰仟壹佰柒拾肆元肆角壹分）。

第七次支付：2027 年 7 月后，甲方对乙方提供的服务质量、标准进行综合评价，如果符合合同要求，甲方在财政资金下达后 10 个工作日内支付乙方第三季度服务费用即¥4852174.41 元（大写：肆佰捌拾伍万贰仟壹佰柒拾肆元肆角壹分）。

第八次支付：2027 年 10 月后，甲方对乙方提供的服务质量、标准进行年终综合评价，如果符合合同要求，甲方在 10 个工作日内支付乙方剩余合同款即¥4852174.41 元（大写：肆佰捌拾伍万贰仟壹佰柒拾肆元肆角壹分）。

5、合同履行过程中，甲方不定期对乙方人员提供的服务质量、标准是否符合合同要求进行考核，并依据考核中发现的违规行为，视情节严重程度，从当季应支付服务费用中扣除。

合同期满后 10 个工作日内，乙方已按甲方要求完成交接工作，甲方将剩余的履约保证金无息退还乙方。

6、由于财政资金拨付给甲方延期而导致的付款延误不视为甲方违约。

7、甲方收到乙方提供的正规发票后，应以支票或转账方式按期支付上述服务费给乙方。

以上每次费用支付时，乙方应按照甲方要求提供费用支出清单、甲方相关部门确认的工作量完成情况等材料，且待甲方上级财政拨付资金后支付（因甲方上级财政拨款未到帐，导致的不能支付情况，不属于甲方延期支付。因乙方未按甲方要求提供上述相关支付所需材料，影响费用全部或部分支付的，不属于甲方违约支付。乙方无甲方确认的可以延期提供相关支付所需材料的特殊情况，在甲方其它条件具备的情况下，乙方提供相关支付所需材料每超过 1 个工作日，甲方扣除乙方 0.5% 履约保证金）。

8、履约保证金可以为电汇/银行转账/保函的方式进行提交。若乙方采用保函形式提交履约担保的，则保函应具备如下内容：（1）保证的方式为连带责任保证（独立保函除外）；（2）保证的范围包括合同乙方未按照合同履行而给甲方造成的全部损失（合同金额的 5%）；（3）保证的期间应涵盖合同履行（包括保修期，如有的话）的全部期间；（4）提供保函人应为商业银行、保险公司；（5）如提供独立保函的，应注明“见索即付”字样；（6）独立保函的到期日无论以事件还是以日历天设定，均须涵盖质保期满和甲方主张权利的合理期间；（7）

独立保函不得设定要求甲方在保函到期前交回正本原件等明显不合理或不符合国际商会保函规则的条款。不具备上述条件的履约保函，甲方不予接受。甲方接受的履约保函作为合同附件。

甲方信息：首都博物馆

账号：01090518200120112011575

开户行：北京银行燕京支行营业部

乙方信息：北京首华物业管理有限公司

收款人名称：北京首华物业管理有限公司

账号：2000 0002 2149 0000 4079 094

开户行：北京银行金融港支行

第七条 双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1. 甲方有权制定工作规范、规章制度及纪律，经书面形式告知乙方后，由乙方及时组织所属工作人员学习领会、贯彻执行；

2. 甲方有权对乙方：（1）工作状态进行监管；（2）工作效果进行考评；（3）工作方式为指导；（4）各类制度提出调整意见。

3. 由于乙方故意、过失或工作疏忽等原因造成甲方财产、名誉损失，或受到上级责任追究，甲方有权根据相关情节及损失情况要求：乙方赔偿或解除合同并要求乙方承担赔偿责任。

4. 甲方有权对乙方进行不定期考核，乙方考核不合格次数达3次以上（含3次）或出现对甲方检查出的问题3次以上（含3次）整改不力等情况，甲方有权解除合同并要求乙方承担赔偿责任；

5. 甲方有权对乙方履约不合格行为进行认定并确定处罚方式及标准，经书面形式告知乙方后，乙方应按照通知内容严格执行，处罚金额将在支付的项目经费中扣除；

6. 甲方有权对乙方的培训效果进行考核，对乙方培训不合格人员，甲方有权要求乙方撤换或重新培训，培训合格后方可重新上岗。

7. 为保证合同执行，甲方应为乙方提供必要的工作日常休息条件。

（二）乙方的权利和义务

1. 乙方应建立适应于甲方工作需要的管理制度、培训办法、奖惩办法、员工关系制度、工作标准和考核标准等。

2. 乙方可结合工作经验和实际工作需要甲方提出的工作规范、规章制度及纪律提出修改建议，由甲方最终确定是否采纳；

3. 乙方人员上岗前乙方应对其进行行业教育和相关培训，相关费用由乙方承担；

4. 乙方负责对其人员进行思想教育及业务培训、日常管理工作，对其履行工作规范、规章制度及纪律进行日常检查。对于违纪问题进行处理，并及时替换不合格人员；

5. 乙方应确保其派出人员的工作质量及标准满足甲方工作要求；

6. 乙方应确保合同服务期内，乙方人员总体流动率不超过 10 %；

7. 对于各类投诉，乙方应负责化解矛盾、解决投诉事项，对由于乙方过错造成的投诉，应由乙方承担相关损失。同时，甲方有权对乙方进行经济处罚；

8. 乙方应为其人员办理符合国家规定的保险险种和意外伤害保险，在乙方因执行本合同范围内工作而发生意外伤害或其他保险事故时，由乙方负责与保险公司交涉并承担一切法律和经济责任；

9. 乙方有义务在合同期满后配合甲方完成相应的交接工作，对于不按甲方要求交接或交接无法满足平稳过渡需要的，甲方有权扣除部分或全部履约保证金。

10. 乙方应服从甲方对于集中用餐等统一管理要求，避免乙方单独、分散供餐造成的对博物馆卫生、环境、虫害、鼠害影响。

11. 乙方工作应完全满足招标文件第五章“采购需求”中列明的各项内容。

第八条 违约责任

1、除本合同另有约定外，在合同有效期内，任何一方单方解除合同，应承担违约责任，向对方支付违约金。违约金的标准为合同金额的 5%，即人民币 ¥1940869.76 元整（大写：壹佰玖拾肆万零捌佰陆拾玖元柒角陆分）；

2、甲方故意延期支付服务费，延迟支付服务费用超过两个月，乙方有权解除合同，但需提前一个月以书面形式通知甲方；

3、甲方有权依据本合同约定及乙方工作内容，制定针对乙方的专项考核办法与具体考核方式，考核工作采用“定期考核与不定期考核相结合”的原则开展，具体包括专查、抽查两种实施形式，相关要求如下：

专查工作由首博东馆开放空间管理人员、本项目负责人共同组织实施，采用“不定期开展 + 日常巡查融入”的形式进行；即考核人员可根据乙方工作实际情况，在非固定时间启动专项检查，同时将考核要求融入日常巡查流程，实现对乙方工作的动态监督与评估。

抽查工作由首博东馆业务小组负责人或督查管理人员组织实施，采用“随机抽检”的方式开展；随机选取检查时间、检查内容及检查场景，对乙方工作质量进行突击性核验，乙方需配合提供必要的工作资料及现场协助。

考核以满足合同内容以及《北京大运河博物馆（首都博物馆东馆）开放秩序维护服务管理及医护服务管理要求》（附件1）为标准。经考核，如果乙方服务不合格，甲方有权对乙方进行处罚并提出整改要求，乙方对于甲方提出的处罚意见拒不执行或在甲方要求的整改期限内拒不落实、不能改正的，甲方有权解除合同，由此带来的一切损失由乙方自行承担；

4、任何一方违约造成经济损失的，违约金不足以弥补损失的，违约方还应承担继续赔偿责任。

5、对由于乙方过错造成的投诉，应由乙方承担相关损失。同时，甲方有权对乙方进行不高于合同金额15%的经济处罚；

第九条 违规行为认定及处罚条款

（一）违规行为认定。凡乙方派遣的工作人员行为存在下列情形之一的，即认定为违规行为。

1. 迟到/早退：指未按规定的时间上岗/离岗的行为，属一般违规行为。
2. 脱岗：指在值岗期间未经管理岗位人员批准擅自离岗，或岗位交接过程中，接岗人员未到而擅自离岗导致岗位无人值守的行为，属一般违规行为。
3. 缺岗：指出现每个：值班时段在岗开放秩序维护服务工作人员少于已签订合同约定人数的情况，属严重违规行为。

4. 失职：指乙方派遣的工作人员未按照规定履行本职岗位职责及工作流程，导致开放秩序维护工作开展不力、标准降低 或博物馆遭受经济、名誉损失的行为，属非常严重违规行为。

5. 在岗期间从事与工作无关的活动：指乙方派遣的工作人员于值岗期间进行影响本职岗位工作有序开展或可能降低场馆安全、观众安全、文物安全成效的活动的行为，属非常严重违规行为。

6. 乙方更换派遣中的主管级、经理级岗位人员，要提前一个月向甲方以书面形式报备，如不按期报备，视为非常严重违规行为。

（二）处罚

1. 按照严重程度划分，处罚形式分为警告、严重警告及经济处罚三类。

2. 合同委托管理期限内，每季度提交的相关资料，包括但不限于考勤、培训记录，以及在各项检查（自查、巡查、专查、抽查）过程中首次发现并确认该项目派遣工作人员的违规行为，对乙方作警告处罚；再次发生，对乙方作严重警告处罚；数量达到三次及以上，对乙方进行经济处罚。如情节严重、对甲方产生恶劣影响的违规行为，无论是否首次，都予以经济处罚。

3. 受到警告处罚时，乙方需根据违规行为事实制定并采取纠正措施，确保类似问题不会重复发生，以书面形式上报甲方。

4. 受到严重警告处罚时，乙方需针对出现问题的原因进行分析，查找服务工作中存在的薄弱环节，提出可行的整改、预防措施并以书面形式上报甲方。

5. 对乙方实施经济处罚时，视违规行为严重性及影响，分为一般违规行为处罚金额 1000 元/次、严重违规行为处罚 2000 元/次、非常严重违规行为处罚金额 5000 元/次，如对甲方声誉及经济造成恶劣影响的违规行为处罚金额 20000 元/次，并根据情况追究其法律责任。以上经济处罚费用甲方有权从已交付的履约保证金中直接扣除。

6. 对乙方做出的处罚资料统一交由甲方存档管理。

第十条 合同的变更、解除、终止

1、甲乙双方经协商一致可以变更或终止本合同；

2、根据合同约定，一方违约行为达到合同约定终止条件而解除的，另外一方有权向对方发出书面终止合同通知，解除的效力自书面终止通知送达对方之日起生效。一方以信件方式向另一方送达的，信件发出之日起5日后，视为送达另一方。一方以特快专递方式向另一方送达的，特快专递发出之日起5日后，视为送达另一方。一方以传真或电子邮件方式向另一方送达的，传真或电子邮件发出之时，视为送达另一方；

3、合同因违约终止而解除的，乙方应将已收取的未提供服务的对应价款返还，或者甲方应将已完成服务但未支付的对应价款完成支付，无论返还或支付，均应与违约金同时执行。合同解除后，不影响双方继续对合同条款进行移交和主张违约赔偿的权利，乙方仍应配合完成相应的交接工作，对于不按甲方要求交接或交接无法满足平稳过渡需要的，甲方有权扣除部分或全部履约保证金。

第十一条 争议与解决

本合同在履行中如发生争执，双方应协商解决，协商不成的，任何一方应向甲方所在地（北京市西城区）人民法院起诉。

第十二条 双方互相送达文件的有效方式如下：

（1）电子送达

甲方收发件电邮信箱 1329684031@qq.com；

乙方收发件电邮信箱 guochuang@shwygl.com；

微信号 13811850197；

（2）信函送达

甲方收发件邮政地址 北京市西城区复兴门外大街16号；

收件人 陈爱玲；电话：15810673999；

乙方收发件邮政地址 北京市丰台区汽车博物馆东路盈坤世纪D座201；

收件人 潘春雷；电话：18501283915；

送达文件可任选一种方式或同时选择两种方式；以电子方式发出的文件，4小时未退回的，视为对方收到；以信函方式发出的文件，三日内未退回的，视为对方收到。

第十三条 其他

1、下列文件构成本合同书的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。为便于解释，组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

- a. 本合同书
- b. 中标通知书
- c. 补充协议或附件
- d. 招标文件（含招标文件补充通知）
- e. 投标文件（含澄清文件）

双方因签署和履行本合同书而相互往来的书面往来函电、会议记录、工作报告、数据记录等。

上述这些文件具有同等效力，文件内容发生冲突的，以排序在前的文件为准，但如签署时间在后的文件明确是对签署在前的文件相应内容进行变更的，则以该签署在后的文件的相应内容为准；乙方投标文件承诺的合同条件高于甲方招标文件需求的，以乙方投标文件为准。

2、本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行，双方应按有关法律规定及时协商处理。本合同附件与本合同具有相同效力；

3、本合同自双方签字盖章且乙方提交履约保证金后生效。

4、本合同正本连同附件，一式八份，甲方四份、乙方四份。具有同等法律效力。

附件 1：北京大运河博物馆（首都博物馆东馆）开放秩序维护服务管理及医
护服务管理要求

甲方签字（盖章）：

法定（委托）代表人：

2025年12月26日

乙方签字（盖章）：

法定（委托）代表人：

2025年12月28日

附件 1

北京大运河博物馆（首都博物馆东馆）
开放秩序维护服务管理及医护服务管理要求

第一章 岗位设置及岗位需求

第一条 岗位设置、值岗天数、岗位定员

类别	岗位名称	工作区域	工作时间	岗位设置	每周值岗天数	岗位定员
管理人员（8人）	经理	开放区域	合同约定	1	6	1
	副经理	开放区域	合同约定	1	6	1
	主管	开放区域	合同约定	2	6	2
	副主管	开放区域	合同约定	3	6	3
	内勤	办公区域	合同约定	1	6	1
专项服务人员（44人）、秩序服务人员（144人）	咨询	开放区域	合同约定	3	6	10
	票务	开放区域	合同约定	8	6	17
	话务	开放区域	合同约定	1	6	3
	寄存	开放区域	合同约定	2	6	4
	4D影院、多功能厅、报告厅	开放区域	合同约定	3	6	10
	秩序	开放区域	合同约定	85	6	144
医护人员（2人）	医务	开放区域	合同约定	1	6	2
传达室（3人）	传达室	办公区域	合同约定	1	值1休2	3

第二条 服务人员均须具备的基本要求：

1、遵纪守法，严格执行首博东馆相关规章制度，接受供应商岗位培训和采购人任职考核，满足岗位工作所需的技能条件。

2、严格遵守岗位纪律，不得迟到、早退、脱岗，值岗期间不得进行与工作无关的活动。

3、熟练掌握本职岗位所配备的设备设施使用方法，熟悉工作区域基本情况及安防、消防设施部署。

4、熟练掌握突发事件的处置流程，对发现的问题、隐患，第一时间进行处置并按照请示报告程序上报，严防事态扩大。

5、妥善保管配发的器械、器具。

6、服从首博东馆管理人员的领导和指挥。

7、及时响应并认真完成首博东馆责任部门交办的其他工作。

8、及时响应并认真完成首博东馆馆内各项活动的保障任务。

第三条 上岗要求

1、值岗时，微笑服务，精神饱满，举止端庄，保持规范的站姿。

2、值岗期间统一着工作服，保持衣着整洁并正确佩戴本职岗位相关的证件、器械及器具。

3、保持个人卫生，注重个人形象，严禁酒后上岗。

4、文明值岗，端庄热情，自觉使用文明用语，面对观众提出的问题，要耐心、热情地详细解答，严禁与观众发生任何形式的言语或肢体冲突。

第四条 工作流程

（一）日常工作流程：

1. 岗前准备：提前 15 分钟到岗，检查着装是否规范，了解当日展览安排和注意事项。

2. 着装规范：工服整洁无污渍、纽扣齐全，佩戴工牌；女士长发扎起、男士头发不盖耳；无夸张配饰，指甲修剪整齐。

3. 设施检查：检查岗位设备及物资，不限于区域内灯光、设备、对讲机在岗频道、手持电量、宣传页、票据、记录表等。

4. 上岗服务：按照指定岗位和区域开展秩序维护工作，关注重点区域和特殊人群

5. 服务姿态：保持标准站姿，女士双脚呈“V”字步，双手交叠于腹前；男士双脚与肩同宽，双手自然下垂或轻握于小腹前；全程面带微笑，目光平视观众（“三米微笑、一米问候”原则）。

6. 出入口每 10 分钟扫视一次人流密度，发现拥挤时立即上前疏导，使用规

范指引手势（横摆式，掌心向上）；展厅内每 15 分钟巡逻一次，重点提醒 “禁止触摸展品” “关闭闪光灯”，对长时间停留（ ≥ 10 分钟）且影响他人的观众轻声劝阻；休息区每 30 分钟检查一次环境卫生，发现垃圾立即通知保洁，确保座椅无污渍，区域巡逻记录表（含时间、异常情况记录）。

7. 特殊人群服务：主动识别特殊人群并提供帮助，观察到老年人行走缓慢或使用拐杖者，主动上前询问 “您好，需要协助吗？”，必要时提供轮椅（办理借用登记）；发现单独行动的未成年人（ ≤ 14 岁），立即通过对讲机联系寻找家人；看到使用轮椅/盲杖者，引导至无障碍通道，协助操作无障碍设施。

8. 交接换岗：严格执行交接班制度，详细记录当班情况和未处理事项。

9. 交接时间：换岗人员提前 3 分钟到岗，避免岗位空岗，填写岗位交接班时间表。

10. 交接内容：采用 “口头+书面” 双交接，口头交接当值工作进展、未处理事项；书面填写《交接班记录表》，记录在岗期间异常情况（时间、地点、处置结果）、设备运行状态、物资剩余量、需跟进事项及截止时间，《交接班记录表》（双方签字确认）。

11. 现场交接：交接时站立于岗位旁，交接完毕后，离岗人员向在岗人员轻声说 “请关注 XX 事项”，在岗人员回应 “收到”。

12. 下岗总结：整理工作记录，反馈工作中发现的问题和建议。

13. 记录整理：下岗后 30 分钟内完成填写《当日工作小结》，内容包括服务观众数量、主要问题及处理结果、需改进建议；整理岗位物资等。

14. 问题反馈：对在岗期间发现的问题（如设施损坏、流程漏洞）上报跟进。

第五条 违规行为认定及处罚条款

（一）违规行为认定。凡乙方派遣的工作人员行为存在下列情形之一的，即认定为违规行为。

1. 迟到/早退：指未按规定的时间上岗/离岗的行为，属 一般违规行为。

2. 脱岗：指在值岗期间未经管理岗位人员批准擅自离岗，或岗位交接过程

中，接岗人员未到而擅自离岗导致岗位无人值守的行为，属一般违规行为。

3. 缺岗：指出现每个：值班时段在岗开放秩序维护服务人员少于已签订合同约定人数的情况，属严重违规行为。

4. 失职：指乙方派遣的工作人员未按照规定履行本职岗位职责及工作流程，导致开放秩序维护工作开展不力、标准降低 或博物馆遭受经济、名誉损失的行为，属非常严重违规行为。

5. 在岗期间从事与工作无关的活动：指乙方派遣的工作人员于值岗期间进行影响本职岗位工作有序开展或可能降低场馆安全、观众安全、文物安全成效的活动的行为，属非常严重违规行为。

6. 乙方更换派遣中的主管级、经理级岗位人员，要提前一个月向甲方以书面形式报备，如不按期报备，视为非常严重违规行为。

（二）处罚

1. 按照严重程度划分，处罚形式分为警告、严重警告及经济处罚三类。

2. 合同委托管理期限内，每季度提交的相关资料，包括但不限于考勤、培训记录，以及在各项检查（自查、巡查、专查、抽查）过程中首次发现并确认该项目派遣工作人员的违规行为，对乙方作警告处罚；再次发生，对乙方作严重警告处罚；数量达到三次及以上，对乙方进行经济处罚。如情节严重、对甲方产生恶劣影响的违规行为，无论是否首次，都予以经济处罚。

3. 受到警告处罚时，乙方需根据违规行为事实制定并采取纠正措施，确保类似问题不会重复发生，以书面形式上报甲方。

4. 受到严重警告处罚时，乙方需针对出现问题的原因进行分析，查找服务工作中存在的薄弱环节，提出可行的整改、预防措施并以书面形式上报甲方。

5. 对乙方实施经济处罚时，视违规行为严重性及影响，分为一般违规行为处罚金额 1000 元/次、严重违规行为处罚 2000 元/次、非常严重违规行为处罚金额 5000 元/次，如对甲方声誉及经济造成恶劣影响的违规行为处罚金额 20000 元/次，并根据情况追究其法律责任。以上经济处罚费用甲方有权从已交付的履约保证金中直接扣除。

6. 对乙方做出的处罚资料统一交由甲方存档管理