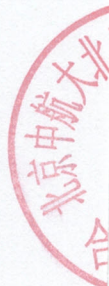


2025 年香山革命纪念地旧址社会化展厅服务人员 政府采购合同

甲方：北京市香山公园管理处
地址：北京市海淀区香山买卖街 40 号
电话：(010) 62591607
传真：(010) 62599886
户名：北京市香山公园管理处
开户行：北京银行世纪城支行
账号：01090346910120111003734

乙方：北京中航大北物业管理有限公司
地址：北京市朝阳区南郎家园 18 号楼-1 层-01 号 B28
电话：(010) 65665158
户名：北京中航大北物业管理有限公司
开户行：工行北京自贸试验区国际商务服务片区支行
账号：0200080609006700125



鉴于甲方委托乙方履行 2025 年香山革命纪念地旧址社会化展厅服务人员 工作，双方根据《中华人民共和国民法典》和相关法律、法规，按照平等互利的原则达成如下协议：

一、合同标的内容、范围和要求

1. 本合同标的是 2025 年香山革命纪念地旧址社会化展厅服务人员 外包工作。
2. 本合同金额：人民币：贰佰捌拾伍万伍仟壹佰陆拾元（小写：2855160 元）
3. 工作要求及服务内容：为香山公园革命纪念地旧址社会化展厅提供殿堂服务、门区服务、游客服务中心服务、团队讲解服务、院落及殿堂保洁服务等。
4. 服务期限：2025 年 5 月 1 日至 2026 年 4 月 30 日。
5. 服务地点：北京市香山公园内。
6. 岗位设置与岗位职责详见（详见“附件一”）。

二、双方的权利与义务

1. 甲方的权利与义务

（1）遵守法律法规和规章：甲方应在其组织实施本合同的全部工作中遵守与本合同相关的法律、法规和规章，并应承担由其自身违反上述法律、法规和规章的责任；

（2）对乙方的工作进行全面检查、监督、管理，对乙方承担的项目任务、完成时限进行全面考核验收，对乙方不达标项目及违规、违约、违法行为有权作出处罚；

（3）有权对本项目服务情况进行监督考核，对实施情况提出意见和建议；

（4）审议并监督乙方拟订的项目管理各项规章制度、制度、工作计划；

（5）遵守国家最新颁布的有关规定；

（6）按照本合同要求支付合同价款；

（7）提供必要的更衣、上岗期间临时休息用房和管理办公用房；

（8）甲方应当在本合同相应条款约定的时间内就乙方书面提交并要求作出决定的一切事宜作出书面决定和答复；

（9）合同规定的其它一般义务和责任。

三、乙方的权利与义务

（1）接受甲方行政部门对项目管理日常工作的监督和管理，并对甲方管理部门负责；

(2) 在本项目执行期间乙方严格听从甲方安排，乙方同意通过签订本合同授权甲方统一管理项目负责人和岗位人员。乙方应向人员声明，统一管理不意味着甲方与乙方人员具有劳动关系、劳务关系，也不意味着甲方与乙方具有混同用工情形。所有人员的劳动关系、劳务关系以人员签订的合同约定为准；

(3) 根据有关法律、法规、及本合同的约定，制定项目管理规章、制度，并报甲方认可；

(4) 向甲方及项目使用人告知项目使用的有关规定并负责监督；

(5) 对甲方重点关心的问题，乙方应先提出方案，经甲方同意后实施；

(6) 制定或提出安全防范措施，制定安全防范方案，对发现的安全隐患问题及时上报甲方，积极配合实施有效的措施，避免隐患；在乙方服务范围内承担安全管理责任；

(7) 派驻的人员按相关要求持证上岗；按国家规定用工，负责处理乙方单位内员工的各种劳工问题；

(8) 乙方负责对本项目服务身份，如工服标记、工牌名称、管理规章制度、对外宣传材料等；

(9) 本合同终止时，必须向甲方移交全部项目管理用房及项目管理的全部档案资料，并配合甲方的接管交接工作；

(10) 设置 24 小时负责人制度，发生项目负责人变更需及时向甲方通报；

(11) 乙方人员有义务参加园区的各类公益活动，如扫雪、爱国卫生活动；

(12) 乙方人员在工作中与游客发生的服务事故、安全事故以及影响甲方各方面公众社会形象的突发事件，乙方应立即着手处理解决。须以文字形式报送甲方处理流程、结果和整改措施。甲方有权根据影响程度下达处理决定直至解除合同，如甲方决定解除合同，将提前 15 天书面通知对方；

(13) 乙方应当保证其为甲方提供北京市香山公园管理处革命纪念地展厅社会化用工服务的人员均与乙方签有合法的劳动合同，并按照法律规定支付工资、缴纳社保，由乙方独立承担用人单位责任，不存在任何劳动纠纷；

(14) 乙方提供的社会化用工服务人员发生的任何人身、财产损失，由乙方承担用人单位责任，自行依法解决。社会化用工服务人员如给甲方或第三方造成损失，由乙方负责全额赔偿；

(15) 其它相关法律、法规规定的权利和义务。

四、人员及培训

(1) 乙方应对其派往本项目的工作人员进行培训，甲方将对乙方派往本项目的所有工作人员进行考核，考核不合格的人员乙方需无条件更换；

(2) 乙方应加强工作人员的安全作业意识，定期进行安全教育，做好劳动保护和安全防护工作。乙方所属工作人员在工作过程中发生的工伤事故，由乙方负责，甲方概不负责；

(3) 乙方应要求工作人员要积极参加岗位学习培训，乙方每年要对全体工作人员至少培训两次，各相关部门要负责监督，切实不断提高服务意识和技能水平，确保客户满意；

(4) 乙方对工作人员须进行岗前培训，要有记录，经甲方验收合格后方可上岗；

(5) 乙方上岗人员不得随意更换，对于在工作中出现身体状况或因其他原因必须更换人员的需提前申报甲方，待同意且政审、备案合格后上岗，全年平均人员流转率不得高于 5%，重点节假日期间避免人员流动；

(6) 乙方应按照甲方岗位需求提供足够岗位数量，如不满足甲方服务需求岗位数量，甲方有权按缺口岗位数及时间扣除当月合同约定服务费，扣除标准为：300 元/天/岗。相应岗位的服务人员如不符合甲方条件（详见：三、乙方的权利和义务），甲方有权让乙方更换相应岗位的服务人员，并按 500 元/天/岗的标准扣除当月服务费。相应岗位更换服务人员应于 3 日内完成，逾期按缺口岗位数及时间扣除当月服务费，扣除标准为 300 元/天/岗。因乙方服务岗位数量及要求未能达到合同约定，出现扣款情况三次，甲方有权解除本合同，并不承担违约责任。

(7) 乙方对招用的工作人员要负责认真核准其真实身份，认证政审，登记造册，统一办证，如其辞职或被辞退，负责将其出入证收回，要服从甲方的检查和监督。

五、价格与付款方式

1. 在乙方履行合同全部义务且甲方确认满足工作需求和完成工作任务的基础上，甲方分五次支付给乙方合同金额，共计人民币：贰佰捌拾伍万伍仟壹佰陆拾元整（小写：2855160 元）。

5 月支付合同总价款的 25%，即人民币：柒拾壹万叁仟柒佰玖拾元整（小写：713790 元）；

8月支付合同总价款的25%，即人民币：柒拾壹万叁仟柒佰玖拾元整（小写：713790元）；

11月支付合同总价款的25%，即人民币：柒拾壹万叁仟柒佰玖拾元整（小写：713790元）；

2025年2月支付合同总价款的15%，即人民币：肆拾贰万捌仟贰佰柒拾肆元整（小写：428274元）；

2025年5月完成整个服务期考核后，据实结算剩余款项。

2. 在乙方履行合同的基础上，甲方分别于5月、8月、11月、2026年2月、5月支付相应服务费。（合同执行期间，如出现扣罚情况，甲方参照《附件二：扣罚说明及标准》，以书面通知单的形式通知乙方进行确认，并于2026年5月支付合同款项时，对下发全部书面通知单扣罚金额进行累加，一并扣除。）2026年5月合同款项支付完毕至本合同终止期间，根据绩效评价情况退还保证金（如在此期间出现扣罚情况，甲方参照《附件二：扣罚说明及标准》以书面通知单的形式通知乙方进行确认，在应退还保证金中扣除相应金额，并以扣除后实际金额进行支付）。乙方应及时向甲方开具相应金额的发票。

3. 甲乙双方签订合同10个工作日内，乙方向甲方支付总合同金额的10%，即人民币：28.5516万元作为保证金。合同履行完毕后10个工作日内退还。

六、违约和赔偿

（1）未经甲方允许，任何人不得擅自自动用甲方的任何资源、设备，乙方任何员工的违约行为均被视为乙方所为，如发生不良后果及经济损失，均由乙方承担法律责任。

（2）乙方违反本协议相关约定，未能达到约定的管理标准，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权解除协议且不给予任何赔偿补偿；乙方造成甲方经济损失的，乙方应予以赔偿，甲方有权从应支付的服务中自行扣除，不足部分由乙方支付给甲方。

（3）甲方违反协议，使乙方未完成规定管理目标，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权终止协议；造成乙方经济损失的，甲方应按照有关判定责任给予乙方经济赔偿。

（4）甲方逾期支付项目管理费用的，从逾期之日起每天按欠费总额的万分之三支付违约金。

七、合同解除

(1) 甲方未按合同约定向乙方支付费用,超过 30 日后仍未支付时,乙方可以解除合同,并按违约责任要求赔偿。

(2) 乙方未达到甲方的工作要求,在收到甲方书面通知 7 个工作日内仍不能采取补救措施及行动,甲方可以解除合同,无须承担违约责任,并有权要求乙方按本合同相关条款承担违约责任。

八、争议

合同履行过程中发生争议的,双方可通过友好协商解决;不愿协商、调解或者协商、调解不成的,任意一方均可以向甲方海淀区人民法院提出诉讼。

九、合同的生效

合同一式陆份,甲乙双方各执叁份,具有同等效力。合同自委托代理人签字盖章之日起生效。

十、其他

合同未尽事宜,双方协商解决,可以签订补充协议。

十一、附件

一、香山革命旧址社会化服务岗位规章制度及工作流程制度。

二、扣罚说明及标准

(以下无正文)

甲方(盖章):

代表人:

日期: 2025.12.30

乙方(盖章):

代表人:

日期: 2025.12.30



附件一：

香山公园社会化殿堂服务岗位规章制度及工作流程制度

一. 工作守则

1. 热爱岗位本职工作，遵守岗位规章制度，按时、优质、高效地完成工作任务；
2. 尊敬领导，团结同事，加强团队沟通，注重团队协作；
3. 着装规范整洁，佩戴工作证件，注意仪表仪容及个人形象；
4. 实行微笑服务，使用文明用语，对待观众要热情大方、有问有答，杜绝与游客发生矛盾和冲突；
5. 积极参加培训，努力钻研业务，开拓进取，不断进步；
6. 承担陈列展览讲解词、导览词的编写工作；
7. 未经部门允许，不私自对外提供殿堂服务。
8. 收到观众赠与的纪念性礼品后应上报部门领导，按部门领导批示意见妥善处理礼品；
9. 爱护公共财物，维护公园利益，不做有损公园声誉的事；
10. 在工作中应严格执行请示汇报原则，遇到问题逐级上报；
11. 如遇突发或紧急情况，要沉着冷静、坚守岗位并及时上报；积极配合园方疏导游客，避免事态扩大，确保观众及公园安全；
12. 严格遵守公园各项规章管理制度，完成部门交办的其他各项工作。

二. 岗位职责

1. 负责公园日常服务接待工作；
2. 负责公园重大活动的服务与接待；
3. 积极参与公园各项教育活动的筹划、准备和实施工作；
4. 负责游客对公园服务管理工作及其他意见和建议的收集和上报；
5. 根据公园提供的讲解材料，进行讲解词的编写工作；
6. 积极参与公园及行业内的相关比赛。

三. 工作流程

(一) 殿堂服务岗位

1. 准备阶段

- (1) 提前 10 分钟到岗，着工作服、穿工作鞋、化好淡妆、梳好头发、佩戴带工作证件，做好一切服务接待准备工作；
- (2) 做好所在殿堂服务岗位区域的室内保洁工作；
- (3) 明确当日的殿堂服务岗位排班，保障各殿堂服务岗位服务不断线；
- (4) 对所在岗位的展览陈设及展示内容进行核查，发现问题及时上报管理人员；
- (5) 按照要求正常开启游客服务项目。

2. 服务阶段

- (1) 对所在岗位的展览陈设进行看护，发现游客不文明行为及时劝阻；
- (2) 对游客对展陈内容提出的询问要按照讲解内容进行解释，如问题不在讲解内容委婉表达歉意，记录游客问题进行询问后给游客回复。
- (3) 在岗期间严禁进行非殿堂服务内容以外的行为。如：使用通讯移动设备、饮食等。
- (4) 发现突发情况及时使用通讯对讲设备联系管理人员；
- (5) 在岗服务人员需与接岗服务人员进行对接后方可离岗。

3. 结束阶段

- (1) 按照公园要求对所在岗位的展览陈设进行关闭；
- (2) 按照公园末位责任制进行安全检查、关闭总电源及门窗；
- (3) 按照公园要求每日末位责任人要签署安全检查记录。

(二) 门区服务岗位

岗前准备阶段

1. 早班职工应提前 10 分钟到岗，按规定着装，佩戴服务证章；
2. 打扫室内外卫生，做好岗前准备；

岗上服务阶段

1. 应按入园管理规定，准时开关门；
2. 根据客流情况，灵活调整入口通道数量，积极组织疏导，做到扶老携幼，避免堵塞现象发生；
3. 对于游客提出的问题和咨询，应自觉使用文明用语，耐心解答，并妥善处理现场发生的各种问题；
4. 如遇突发情况，疏导游客，做好解释工作，引导游客选择安全通道离园；

岗后收尾阶段

1. 静园后关闭闸机电源，检查电器断电，做好交接班记录。

（三）导游讲解服务岗位

岗前准备阶段

提前 10 分钟到岗，穿着工作服（干净、无褶皱），带工作证，持激光笔、讲解反馈单，做好一切迎宾准备工作；

主动热情接待观众，根据观众要求，确定参观路线，并做好记录。

岗上服务阶段

1. 讲解内容

依据讲解要求，介绍参观地点基本信息，各景点的位置、主题、特色及简要展品介绍。

2. 讲解方式

针对不同的观众，因人施讲。

掌握好参观时间，沉着有序地进行讲解服务。

讲解员因时因地，机动灵活地进行讲解服务。

3. 语言技巧和体态艺术

语言准确、清楚、生动，语调委婉，节奏适中。

微笑服务，站姿得体，目光热情、诚恳、自信。

岗后收尾阶段

了解来宾的感受，征求意见和建议。

致欢送词，感谢合作，表达惜别和期待相逢之意。

（四）客服服务岗位

岗前准备阶段

1. 提前十分钟到岗，按照岗位服务规范整理个人仪表、仪容；“三齐”上岗。
2. 清扫责任区内卫生，同时对服务站进行清扫保洁，保证内部环境干净整洁，做到“三不外露”。
3. 准备好游客来访事项登记册，做好交接班记录和各项接待游客的准备。
4. 及时做好饮用水更换工作。
5. 第一岗人员做好游客服务中心电器设备的调试工作。

岗上服务阶段

1. 接待游客时，须保持礼貌的态度，耐心聆听游客的陈述和需求。
2. 协助非紧急救助人员为游客提供相关服务。
3. 在岗期间严禁进行非客服服务内容以外的行为。如：使用通讯移动设备、饮食
4. 发现突发情况及时使用通讯对讲设备联系管理人员。
5. 在岗服务人员需与接岗服务人员进行对接后方可离岗。
6. 为游客提供参观等服务。

岗后收尾阶段

1. 做好岗位交接工作。
2. 严格落实末位责任制，关门时做好责任区内的安全检查，并关闭电器设备。

附件二：

扣罚说明及标准

合同期内，乙方如存在扣罚情况，参照本标准执行：

一、绩效考核评分扣罚标准

1. 综合绩效考核评分 90 分及以上，不扣罚；
2. 综合绩效考核评分 80 分至 89 分，扣罚支付季度服务费的 1%；
3. 综合绩效考核评分 70 分至 79 分，扣罚支付季度服务费的 3%；
4. 综合绩效考核评分 70 分以下，扣罚支付季度服务费的 5%。

二、使用部门检查扣罚标准

根据使用部门检查情况，经评比会通过，甲方对乙方进行扣罚。

标准为：200 元/件。

三、相关各级单位检查扣奖分标准

根据相关各级单位当月检查情况，经评比会通过，甲方对乙方在综合绩效考核评分基础上，进行扣分。

标准为：公园级检查问题 100 元/件；公园级以上单位检查问题 300 元/件；产生 12345 诉求 500 元/件；如产生舆情扣罚 1000 元/件。

四、游客满意度情况扣罚标准

根据公园游客满意度调查情况，处于后三名进行相应扣罚。

五、其他情况，以甲方向乙方下发的书面通知单为准。