

北京大运河博物馆（首都博物馆东馆）保洁、
绿化、会服综合物业服务项目

2025 年 12 月

第一章总则

甲方：首都博物馆

乙方：北京首华物业管理有限公司

北京大运河博物馆（首都博物馆东馆）运维费—绿化、保洁、会议物业服务项目，委托北京市公共资源交易中心(招标代理机构)经BGPC-G25285号招标文件，通过公开招投标方式确定 北京首华物业管理有限公司（乙方）为中标人，服务期限为2026年1月1日至2027年12月31日。根据《中华人民共和国民法典》及有关规定，甲乙双方本着诚实信用、平等互利的原则，同意签订本合同书并共同遵守。

第一章物业基本情况

第一条 物业管理区域基本情况

物业名称：北京大运河博物馆（首都博物馆东馆）保洁、绿化、会服综合物业服务项目

物业服务地址：北京市通州区绿心路1号院5号楼

占地面积： 9.97万平方米

第二条 乙方提供的物业管理服务为综合性有偿服务，受益人为北京大运河博物馆。

第二章物业服务质量和标准

第三条本物业管理服务须达到的基本指标为：

- 1、重大安全及消防责任事故为零；
- 2、各专业岗位人员持证上岗率100%；
- 3、卫生清洁率达到100%；
- 4、严格按照国家、北京市等有关要求将甲方区域内生活垃圾进行分类，标准达到100%；
- 5、人员着装符合甲方要求，合格率100%；
- 6、人员上岗前培训合格率100%；
- 7、持甲方审核证件的上岗率100%；
- 8、提供岗位人员标准符合合同约定100%；
- 9、有效投诉 $\leq$ 1次，处理率100%；

- 10、服务满意率98%;
- 11、档案建立完好率99%;
- 12、各岗位确保运行安全,严防火灾、偷盗及其它刑事案件的发生。

第三章 物业管理服务范围及主要内容

第四条 物业管理服务事项包括馆内、周边区域及所有库区(不包含馆外库房)的物业服务管理,对承接的该服务项目负完全安全生产责任,同时做好各类突发事件的应急处理。

物业公司在此项目中涉及到有限空间作业、高空作业等需要专业资质来完成的工作内容,物业公司须具备相应资质或委托具备相应资质的单位,遵照国家和行业相关法规标准要求,配备必要的专业人员来完成保洁、绿化、会服等全流程规范作业,并承担相应的安全等责任。包括但不限于以下服务内容:

保洁主管要求:配合项目经理代表乙方与甲方就各相关部分进行沟通,确保服务合同约定的各服务方案按标准执行到位;对绿化、保洁及综合服务各岗位人员按计划进行培训、考核,认真落实甲方安排的其他工作。

(一) 保洁人员 职责:

1. 执行博物馆保洁计划:按照预定的时间表和清洁计划,进行博物馆内各个区域的清洁工作,包括地面、展柜、展品、玻璃、厕所等的清洁和维护。

2. 场地准备和清理:在展览前进行场地准备工作,包括清理、整理展厅、擦拭展品、布置展览器材材料等;在展览结束后进行清理和恢复工作。

3. 垃圾处理和回收:负责垃圾的收集、分类和处理,确保博物馆内的垃圾被妥善处理,符合环保要求。须严格按照“厨余垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾”四分类法进行投放。保洁人员在作业过程中应对错误投放行为进行纠正。对产生的可回收物(如废弃纸张、塑料瓶等)进行分类收集、暂存,实现资源化利用,并建立台账记录。

4. 特殊展品保护:在保洁过程中,特别注意特殊展品的保护,避免对其造成任何损害或意外。

5. 周边环境维护：负责博物馆周边环境的清洁和维护，如走廊、楼梯、门厅等区域的清扫、擦拭和维护。

6. 协助管理人员：配合博物馆管理人员的工作，协助安排临时展览、紧急清洁、突发事件处理等工作。

要求：

及时清扫保洁，保持环境地面光洁，做到无落叶、无纸屑、无污物、无积水、无积雪、无烟头、无其它垃圾。其中所有楼内公共区域须每日24小时达到以上要求，馆外围广场、马路、人行道及垃圾站临近区域须在每日7:00-19:00期间保证以上要求，特殊情况按甲方采购人要求清理。垃圾站需做到管理规范，临时堆放垃圾要科学合理分类，放置有序，做好消毒防护与及时清理。门、窗框、玻璃、灯具、消防器材、玻璃护栏、扶手、开关、标牌等光洁，无污物；展柜外部玻璃光洁、无污迹、无浮尘；卫生间干净整洁、无异味；电梯间干净整洁、无异味；垃圾桶及时清倒及擦拭，保持清洁，无异味；垃圾存放处及时清运。保洁人员清洗抹布、拖把时，应使用水桶或蓄水容器，严禁长流水冲洗。合理调配清洁剂，减少冲洗用水。鼓励利用回收的尾水（如空调冷凝水、净水机尾水）进行初步保洁。

（二）绿化人员

职责：

植物养护：负责博物馆内的植物养护工作，包括浇水、修剪、施肥、病虫害防治等，确保植物生长健康且美观。

绿地管理：负责博物馆园区的绿地管理工作，包括草坪修剪、除草、杂草清理、落叶清扫等，保持景观整洁有序。

花卉布置：参与博物馆内外花坛、花墙、花篮等花卉装饰的设计和布置，根据季节和主题调整花卉搭配。

环境美化：参与博物馆内外环境美化工作，包括种植花草、修建景观设施、布置装饰等，提升博物馆整体环境的美观度。

植物选购与采购：根据博物馆的需求和设计方案，负责植物的选购和采购工作，确保植物品种的合适性和质量。

园林保洁：协助园林保洁人员进行博物馆园区的清洁工作，包括落叶

清扫、绿化垃圾收集等。

要求：

具备植物养护知识：熟悉各类常见植物的养护方法和特点，了解常见病虫害的防治方法。

具备园艺技能：具备修剪、浇水、施肥等基本园艺技能，掌握相关工具和设备的使用方法。

乐于动手：具备较强的体力和耐力，能够适应长时间的户外工作和体力劳动。

热爱植物：对植物有热爱和敏感度，对景观设计和美化有一定的审美能力。

守时守纪：遵守工作时间和工作纪律，保证按时完成工作任务。

团队合作：具备良好的团队合作意识，能够与其他绿化人员和相关部门协调配合。

环保意识：重视环境保护和资源节约，注重使用绿色环保的植物养护方法和材料。全面采用喷灌、滴灌等节水灌溉方式，严禁大水漫灌。根据天气、季节和植物需水量科学制定灌溉计划，优先使用回收雨水或中水。灌溉作业需有人员值守，防止过度浇灌和溢水。

（三）会议服务人员

职责：

1. 会议准备：根据会议需求，负责会议场地的准备工作，包括桌椅摆放、音视频设备设置、会议资料准备等。
2. 会议接待：负责参会人员的接待工作，包括迎接、引导、签到等，确保参会人员得到良好的服务体验。
3. 会议协助：协助会议组织者进行会议现场的布置和管理，包括调节灯光、音量控制、投影等，并解决现场问题和难题。
4. 技术支持：提供会议技术支持，确保音视频设备、投影仪等设备正常运行，并解决技术故障。
5. 会议记录：负责会议记录工作，包括记录会议讨论内容、整理会议纪要等，保证会议信息的准确性和完整性。
6. 餐饮服务：协助安排会议期间的餐饮服务，包括茶点、午餐等，确保参

会人员的饮食需求得到满足。

7. 会议后勤：会议结束后，负责会场的清理和恢复工作，包括桌椅清理、设备归还等。

要求：

1. 服务意识：具备良好的服务意识和沟通能力，善于与人交流并解决问题，能够为参会人员提供优质的服务。

2. 组织能力：具备良好的组织和协调能力，能够高效地完成会议准备工作，并协助会议进行顺利。

3. 技术知识：熟悉会议所需的音视频设备、投影仪等设备的使用方法，并有一定的故障排除能力。

4. 灵活应变：具备灵活的应变能力和解决问题的能力，能够在紧急情况下快速做出反应并处理问题。

5. 保密意识：具备保守机密信息的意识，保证会议内容和资料的机密性和安全性。

6. 注重细节：注意细节，确保会议场地和设备的整洁和正常运行。

7. 身体素质：具备良好的身体素质，能够适应长时间的站立和活动。

8. 节能意识：会议服务使用的会议系统、投影仪、电视等设备，会后必须及时关闭电源，减少待机能耗。根据参会人数和会议时长，按需烧灌开水，减少“半壶水”浪费。如无甲方明确要求，会议服务人员不主动提供瓶装水。确需提供时，应提示参会人员带走未喝完的瓶装水。会议室使用完毕后，服务人员须立即关闭照明、空调等设备。

第四章 委托管理期限和物业服务费用

第五条 本合同委托管理期限：2026年1月1日至2027年12月31日

第六条 物业管理费：

1、物业管理服务费用是乙方为甲方提供的日常物业管理服务所需的费用，用于本合同第三章中列示的各项管理服务的费用，合同总额为人民币12877940.64元（大写：人民币壹仟贰佰捌拾柒万柒仟玖佰肆拾元陆角肆分），其中每年服务费为6438970.32元（大写：人民币陆佰肆拾叁万捌仟玖佰柒拾元叁角贰分）。

该服务项目的费用包括但不限于以下费用：乙方因本项目产生的办公、交通、

员工工资、各类加班费用（含法定节假日）、符合法律要求的各类保险等全部费用，食宿、劳保、工装制作（样式、材质、色调需提前报请甲方确认）甲方绿植、花卉、绿化养护及其防寒物品采购费用、保洁消杀日用消耗品采购费用、环境消毒及灭鼠灭蟑等病虫害防治费用、生活垃圾及厨余垃圾分类运输（含外运出馆）费用、外墙清洗费用。涉及保洁绿化消杀等采购的，须按甲方要求及国家行业相关标准执行，并接受甲方监督。在服务期间，除非双方另有约定，甲方无需另行向乙方支付其他费用。

2、履约保证金缴纳：在合同签订后10个工作日内，乙方向甲方支付合同总金额10%的履约保证金，即 1287794.06 元（大写：人民币 壹佰贰拾捌万柒仟柒佰玖拾肆元零陆分）。

3、每年的物业管理服务费按季度结算，第一季度物业管理服务费支付时间为财政资金拨付到位后10个工作日内支付，第二、三季度支付时间为下一季度第一个月的10个工作日内支付该季度物业管理服务费，第四季度费用，须接受甲方对该项目进行年度核算，并扣除核算报告中的应扣款项后再进行支付。每次支付金额为 1609742.58 元，（大写：人民币 壹佰陆拾万零玖仟柒佰肆拾贰元伍角捌分）。

以上各季度费用支付时，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）（上述违约款由甲方决定在下次付款金额或履约保证金中扣除）。

4、履约保证金为合同金额10%，金额为 1287794.06 元（大写：人民币 壹佰贰拾捌万柒仟柒佰玖拾肆元零陆分），须于双方签订合同后10个工作日内，乙方须向甲方一次性全额交付履约保证金，履约保证金可采用电汇、汇票和转账支票、保函的方式提交，履约保证金的受益人为甲方。合同有效期内如未发生违约问题，履约保证金将于本合同结束后30日内一次性全部退还乙方，履约保证金的退还不计利息。合同有效期内如发生服务质量问题或违反合同相关规定

的，甲方将处理意见及违约金额书面通知乙方，乙方应予以书面确认。甲方有权自履约保证金中先行扣除违约金。（上述违约款由甲方决定在下次付款金额或履约保证金中扣除。）违约金的总额达到履约保证金的30%时，乙方应补足履约保证金。

5、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，保证金额为合同金额的10%；（3）保证的期间应涵盖合同履行的全部期间和甲方主张权利的合理期间（一般不少于60日）；（4）对甲方提出索赔要求的条件应合理设置，即要求甲方提交索赔申请和必要的证明材料即可；（5）提供保函人应为商业银行、保险公司；（6）如提供独立保函的，应注明“见索即付”字样；（7）独立保函不得设定要求甲方在保函到期前交还正本等明显不合理或不符合国际商会保函规则的条款；（8）不具备上述条件的履约保函，甲方不予接受。被甲方接受的履约保函，作为协议附件。

第七条 乙方自行解决服务人员的食宿、交通、办公等费用。

第五章双方的权利义务

第八条 甲方的权利义务

1、甲方设立物业管理服务考评小组，对乙方提供的管理服务进行监督、考核、奖罚。

2、甲方监督乙方管理人员以及技术负责人员履职尽责情况，乙方如对以上人员调整，应在调整前与甲方协商，甲方亦可对上述人员提出调整建议；

3、甲方有权制定并根据物业管理服务的需要调整物业管理的方针、目标、标准、内容。

4、甲方有权审核乙方的物业管理服务制度汇编，年度工作计划、预算，各项物业管理服务方案和服务措施，提出修改意见并有权予以批准或不批准。

5、甲方有权审核乙方提出的本物业管理服务相关工具的更新维修计划、财务预算及决算、日常易耗品和零配件的使用情况，并对物业管理服务费收支情况进行监管。

第九条 乙方的权利义务：

1、根据甲方的授权和有关法律、法规及本合同的约定，在本物业项目要求区域内实施物业管理，制定物业管理服务制度汇编，制定并实施经甲方审核同意的物业服务年度工作计划和项目经费使用方案。

乙方必须接受并积极配合甲方对该项目的年终审核。甲方将根据审核报告扣除应扣除的相关费用。

2、乙方公司总经理或副总经理需定期参加甲方组织的项目服务质量工作会，共同洽商提供服务质量事宜，每季度不少于一次；项目管理人员按时参加甲方工作例会。

3、向甲方收取物业管理服务费。

4、乙方应按照岗位设置，确保岗位上岗率100%，乙方不得擅自调整变动岗位设置，如需进行临时性合并应提前报备甲方管理部门，经甲方管理部门同意后方可实施。如未达到应保障岗位数，出现缺岗、脱岗现象，甲方有权扣除该岗位人员的服务费用（主管以下人员），按月扣除，每月岗位空岗时间累计超过3天，扣除该岗位当月人员服务费。乙方须在报价中明确相关服务岗位人员服务费用，并作为本协议附件3。（上述违约款由甲方决定在下次付款金额或履约保证金中扣除。）

5、乙方需保障主管级及以上级别管理人员的稳定性，在岗工作期限不低于六个月，乙方须保证主管级及以上级别管理人员配备符合招标文件要求，如有因个人身体等特殊原因离岗的，需向甲方管理部门提前30天进行报备，替换人员不得低于甲方招标文件中要求，在离职人员离开

本目前须补齐相关岗位，并经甲方认可。甲方发现乙方主管及以上人员不符合招标文件要求、缺岗、空岗10天（不满1天，按1天计算）以内的，乙方需缴纳违约款（或扣除合同款）每人每天2000元，空岗10天（不含）以上的，乙方需缴纳违约款（或扣除合同款）每人每天3000元，直至补齐符合要求的当日止。在此期间造成的损失由乙方全部负责。因甲方工作需要，要求乙方调换的除外。（上述违约款由甲方决定在下次付款金额或履约保证金中扣除。）

6、乙方应按投标文件承诺的标准配备具有较强综合管理服务能力的项目经理受甲方管理，乙方所配备主管以上人员每季度调岗不能超过1人。若每季度调岗人数超过1人的，每超过1人，乙方除按照合同约定对应的缺岗、空岗天数缴纳违约款（或扣除合同款）外，乙方需每人再缴纳违约款2万元

(或扣除合同款)(上述违约款由甲方决定在下次付款金额或履约保证金中扣除。))。

乙方应按投标文件承诺的标准配备具有较强综合管理服务能力的项目经理受甲方管理,每周工作时间不低于五个工作日,并保证电话24小时畅通,如遇特殊情况,保证及时到达工作现场;乙方项目经理为:潘春雷 电话: 18501283915。

7、根据甲方绿化保洁服务工作内容分别配备符合甲方要求的工作人员,接受甲方的分级及综合管理。

8、乙方负责所属人员的政审,保证所聘人员无犯罪记录、不良工作记录;保证主管以上管理人员具备相应的管理能力和一定的工作经验,保证各专业相关人员持证上岗;负责配合甲方对突发事件、消防、安全生产等相关知识内容的培训。

9、本合同所约定的所有服务项目需由乙方承担该项目的安全管理、日常管理等项目管理主体责任,不得将管理责任转让给第三方;接受甲方对物业管理日常工作的监督和指导,并对甲方负责:

- (1) 根据有关法律、法规、及本合同的约定,制定物业管理规章制度;
- (2) 向物业使用人告知物业使用的有关规定并负责督促落实;
- (3) 对物业使用人违反本物业相关规定的行为,应及时进行规劝、制止,如发现物业使用人有重大违规行为而又无法制止时,应及时向甲方有关部门报告;
- (4) 根据甲方需要提供资金使用情况,如甲方对公布的物业服务资金年度预决算和物业服务资金的使用情况提出质询时,应及时答复;对于服务范围内需对外采购的项目,应接受甲方监管和指导。
- (5) 乙方严格按照国家、北京市等有关要求将甲方区域内生活垃圾进行分类后,及时按有关要求运出甲方区域。因分类、运输及分装设施增加所产生的费用由乙方承担。
- (6) 本合同终止时,应移交物业管理权,撤出本物业,协助甲方做好物业服务的交接和善后工作。
- (7) 其他:乙方提供服务的具体方式按照乙方在投标文件中承诺的运行、服务工作方案执行。甲方提出整改意见的,乙方应当按照甲方需求进行整改。

10、乙方人员应爱护甲方的财产,因工作疏漏或其个人原因造成甲方财产损失

的，由乙方负责赔偿并承担相应的法律责任。由于乙方人员个人原因或违反甲方规定造成第三方人身及财产损失的，乙方负责赔偿并承担相应的法律责任。

11、本服务合同期满或中途被撤回的服务人员离岗时，乙方应督促服务人员做好交接工作，并履行相关离职手续。

12、对不能满足甲方工作要求的乙方人员，甲方有权要求乙方限期调换，乙方须按期调换为符合要求人员。

13、乙方对甲方依据本合同委托其管理及供其使用的财物（包括但不限于建筑物、场地、设备、设施、用具、资金、档案资料等）负有保管、维修、养护及合理使用的义务，乙方不得以任何形式予以擅自处分（置）或变更用途或人为损坏。乙方于本合同物业范围内的任何搭建、占用、张贴均需经甲方事先同意方可实施。

14、计划以外的管理服务任务，甲方以书面形式向乙方下达，乙方应严格遵照执行并纳入年度考核。

15 乙方应向甲方提交月度工作总结、季度工作总结和项目期结束工作总结等文件，作为甲方对乙方进行考核的参考。

16、乙方承诺：乙方派往甲方提供服务的人员均签订了合法、有效的劳动合同，并已按照北京市的相关规定为其缴纳了相关社会保险，如所派人员在服务期间、发生工伤、事故（包括意外事故）的，由乙方负责处理。乙方向甲方派出的所有专业人员或特殊工种人员均具有国家认可的上岗资质，乙方已对所派出人员做了安全教育工作，乙方已履行了作为派出单位应履行的全部义务，由此可能引发的劳动争议等相关纠纷均与甲方无关。甲方发现乙方人员1次未持证件作业的，乙方需缴纳违约款2000元。（上述违约款由甲方决定在下次付款金额或履约保证金中扣除。）

17、乙方应当为员工提供符合国家标准或者行业标准的劳动防护用品，使用进口的劳动防护用品，其防护性能不得低于我国相关标准。

18、乙方应要求员工或其他监督监管的作业人员在作业过程中，在使用劳动防护用品前，对劳动防护用品进行检查，确保外观完好、部件齐全、功能正常，按照规章制度和劳动防护用品使用规则，正确佩戴和使用劳动防护用品。因乙方公司或员工未按照相关规定造成的各类事故和损失，由乙方承担全部责任。

19、如乙方将部分服务项目委托给分包单位的，则乙方应就分包单位的物业服

务质量对甲方承担连带责任。

20、乙方的服务内容及标准应完全满足招标文件第五章“采购需求”中列明的全部内容。

第六章 违约责任

第十条 在合同期内，因乙方原因导致甲方无法按财政规定进行费用支付的，甲方有权单方终止本合同；乙方应退还已收取但未履行部分的服务费用，给予甲方及第三人经济赔偿，并承担因此造成的全部责任。

第十一条 甲方有权按照规定的奖惩制度，监督乙方工作，对乙方违反相关规定的，甲方有权按照附件的内容，扣除乙方违约金。乙方违反本合同约定，未能达到约定的标准，逾期未整改的，甲方有权要求乙方限期整改，直至达到约定的标准。其中乙方未达到第二章第三条服务指标的，每项每低一个百分点，应从履约保证金中扣除10000—20000元；乙方违约行为影响甲方文物保管安全或给甲方造成不良影响、经济损失或给甲方及第三方造成安全事故的（因外界不可抗拒因素除外），甲方有权单方终止本合同；乙方应给予甲方及第三人经济赔偿，并承担因此造成的全部责任。乙方未按投标文件承诺内容提供相应服务内容的，甲方有权单方终止本合同。（上述违约款由甲方决定在下次付款金额或履约保证金中扣除。）

第十二条 甲方违反本合同，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，造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿，如造成乙方无法履行合同时，乙方有权终止协议。

第十三条 甲方或者乙方按照本合同约定行使解除权的，其合同解除的效力自一方的书面解除通知送达另一方时即生效。

第十四条 甲乙双方合同履约期满，如乙方无违反合同事项，甲方要按时退还乙方履约保证金，甲方没有法定或合同依据延期退还履约保证金的，每日应承担延付额0.2%的违约金，最高不超过2%

第十五条 甲方没有法定或合同依据延期付款的，每日应承担延付额0.2%的违约金，最高不超过2%；达到2%时，乙方有权通知甲方解除合同未履行的部分，解除自解除书面通知到达甲方时生效。

第七章附则

第十六条 双方可对本合同的未尽事宜进行协商，以书面形式签订补充合同，补充合同与本合同具有同等效力。本合同与补充合同不符的，以补充合同为准。

第十七条 本合同及其补充合同中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

第十八条 因房屋建筑质量、设施设备质量或安装技术等原因，达不到使用功能，造成重大事故的，由甲方承担责任并做善后处理。产生质量事故的直接原因，以政府主管部门的鉴定为准。乙方应积极配合甲方与有关方的协调工作。

第十九条 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。

第二十条 本合同执行期间，因北京市政府采购相关政策发生变化导致合同无法执行的，甲方有权解除合同。

第二十一条 本合同在履行中如发生争执，双方应协商解决，协商不成的，任何一方可以向合同履行地有管辖权的人民法院起诉。

第二十二条 本合同期满后，双方如续签物业管理委托合同，应在本合同期满60天前向对方提出书面意见，并经双方一致同意续签，方可续签。

第二十三条 本合同正本连同附件，一式捌份，甲、乙双方各执肆份，具有同等法律效力。

第二十四条 本合同经双方签字、盖章并在乙方提交足额履约保证金后生效。

第二十五条 乙方应按照附件1《保密协议》的约定承诺，承担保密责任，且该保密责任不因合同期限的终止而终结。

第二十六条 合同组成：

下列文件均为本合同的组成部分：

1. 协议书；
2. 合同条款及附件；
3. 招标文件及招标文件的补充文件；
4. 投标文件及投标文件的澄清文件；
5. 国家和北京市现行有效的与物业管理服务有关的标准；

6. 运行保障管理服务的具体内容及要求;
7. 盘点、移交接受清单;
8. 管理服务工作计划及预算;
9. 保密协议书;
10. 双方因签署和履行本合同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;
11. 双方在履行本合同过程中签订的补充协议和协商一致的其他书面文件。

第二十七条 合同组成文件对甲乙双方均有约束力。当合同文件的内容存在冲突时,以最有利于实现运行保障管理服务目标的内容为准。

第二十八条 双方承诺

乙方承诺按照合同约定的范围、内容、标准、目标向甲方提供运行保障管理服务。

甲方承诺按照合同约定向乙方支付运行保障管理服务费。

第二十九条 通知和送达

本合同一方给对方的通知应用书面形式送到合同中规定的对方的地址。通知以送到日期或通知书的落款日期为生效日期,两者中以晚的一个日期为准。

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 526394503@qq.com ;

乙方收发件电邮信箱 guochuang@shwygl.com ;

(2) 信函送达

甲方收发件邮政地址 北京市通州区滨河南路城市绿心森林公园北京大运河博物馆 ;

收件人: 马嘉辰 ;

电话: 17710338661 ;

乙方收发件邮政地址 北京丰台区莲花池西里18号楼华宝公寓B座办公区5层 ;

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。

委托方（甲方）：首都博物馆

法定代表人：

或授权代理人：

开户行：

开户行账号：

地址：

2015年12月31日

受托方（乙方）：北京首华物业管理有限公司

法定代表人：

或授权代理人：

开户行：

开户行账号：

地址：

2015年12月31日

附件1、保密协议

甲方：首都博物馆

乙方：北京首华物业管理有限公司

甲方针对甲方物业服务项目与乙方进行协商，甲、乙双方签定以下保密协议：

1、此协议中所称保密信息指甲、乙双方为履行《北京大运河博物馆（首都博物馆东馆）绿化、保洁、会议物业服务项目合同》，乙方所获取的与甲方有关的书面及口头等保密信息，包括所有的为履行合同而准备的通过公共渠道无法获得的信息、报告、分析、研究文件及其它形式的信息。

2、保密信息只能被用于为乙方履行《北京大运河博物馆（首都博物馆东馆）绿化、保洁、会议物业服务项目合同》所进行的工作，不能被用于任何其他用途。

3、乙方在没有甲方书面批准的情况下不得向第三方，包括但不限于政府、新闻媒介、非盈利性组织、公司、个人，披露或提供该保密信息，并且采取一切法律或其他手段避免该保密信息的披露。

4、乙方在经甲方批准向下列人员披露或提供保密信息时应严格遵循“为工作所必须”的原则仅在必要的范围内，通过保密的方式披露。

- (1) 乙方内部为履行合同目的而必须获得该信息以便进行有关工作和提供有关意见的经理、管理人员以及雇员。
- (2) 经甲方书面允许的专业的咨询顾问。
- (3) 当乙方为工作需要而必须向其所属人员披露有关信息时，乙方有义务告知其所属人员对有关信息进行严格的保密，并告知其所属人员对保密信息的任何其它非本协议所允许的使用将具有重大损害性，因此务必杜绝。这种告知应是书面的，且应保留被告知人签署的书面承诺。
- (4) 乙方保证对其所有非本协议所许可的披露或泄露负全部责任，无论泄露者在泄露时是否为乙方雇员。

5、在乙方或其他任何通过乙方而获知保密信息的人员和机构依照法律被披露此保密信息的情况下，乙方必须在此保密信息被披露之前，以急件通知甲方，以便甲方通知有关信息各方采取保护措施或其他相应对策，并且书面形式通知甲方其依照法律而被迫披露的保密信息。此外，乙方人员只得就所问及的问题进行答复，不得超过问题的探索范围。

6、除非甲方书面批准，乙方不得直接接触甲方所提供信息中涉及到的第三方以

及所有子公司、分支机构的经理及职员以确认、比较、分析、研究甲方披露的保密信息。

7、不论是合同履行之前、之中还是履行完毕之后，不经甲方书面同意，乙方的任何人不得向外界透露合同及其附件的内容，除非法律有特别要求。不经甲方书面同意，乙方不得通过新闻媒体、广告或其他任何形式发表有关合同内容的公开声明。

8、未经甲方的书面许可，乙方的任何人不得将甲方提供的保密信息以任何方式（包括但不限于邮寄、传真、携带、电子邮件等方式）送出中国境外任何第三国或地区（包括台湾和香港地区）。一经甲方要求，所有的书面保密信息包括复印件应立即归还甲方，乙方依据保密信息自行起草的有关文件应立即归还甲方，乙方依据保密信息自行起草的有关文件应自行销毁。

9、如果乙方或通过乙方知晓该保密信息的有关人员或机构因故意或过失违反上述协议，给甲方造成直接或间接的损失，甲方有权向乙方或有关方要求承担责任。

10、为履行本保密协议，乙方在合同的过程中应建立健全针对本协议的保密制度，这些制度应涵盖保密信息的使用规则及登记、复制（包括电子文件）规则及登记、归还登记、销毁记录、保管规定、电子邮件加密制度和删除制度、使用人保密承诺以及乙方认为必要的范围，这些制度建立后应向甲方报备一份。

11、对乙方履行保密责任的，甲方和甲方的工作人员必须支持和配合，不得以任何借口损害乙方保密工作的执行。

12、该协议自签署之日起生效。

13、该协议适用中国法律，由中国北京适当级别的法院管辖。

14、本协议一式捌份，甲、乙双方各执肆份，效力同等。

甲方：首都博物馆

法定代表人：

或授权代理人：

2025年12月31日

乙方：北京首华物业管理有限公司

法定代表人：

或授权代理人：

2025年12月31日

附件2、奖惩制度

物业服务项目奖惩细则

物业服务公司及其服务人员，应遵守下列有关规定。

一、在岗期间严禁睡岗、脱岗、酒后上岗、无故离岗。

二、在岗期间严禁抽烟，严禁做与工作无关的事情。

三、在岗期间须保持站姿或坐姿端正，保持充沛精力，不得连续上岗。

四、在甲方区域活动时，严禁不按甲方要求着装，严禁袖手、背手、将手插入衣袋、随地吐痰、乱扔乱放垃圾等影响甲方管理服务形象的现象发生。

五、严禁监守自盗、严禁将公共物品据为己有，捡拾物品必须上交。

六、在岗期间应坚持原则、文明执勤、优质服务为先。服务人员应使用文明用语，懂得礼节礼貌，不得与观众发生任何冲突行为，严禁有损首都博物馆形象的言行发生。

七、在岗期间应遵守或服从首都博物馆的各项管理规定、方案、预案，认真履行本岗位职责。

八、在岗期间严禁大声喧哗、谈论与工作无关的事情。九、在岗期间应爱护各类设备设施以及工作所用器材。

十、在岗期间应统一着甲方所认定的工装，确保工装干净整洁。

十一、乙方须达到合同约定的保洁、绿化、临时活动等工作标准要求。

十二、乙方服务人员在岗期间严禁无证上岗或人证不符。十三、严禁以任何形式泄露甲方有关保密内容。

十四、乙方服务人员应相对保持稳定，每月服务人员调换率不得超过服务总人数的15%。十五、乙方不得违反国家及北京市有关规定，为所用服务人员迟交或少交相关社会保险。十六、乙方应确保所提供岗位人员数量符合合同要求。

十七、各岗位要按照职责划分，严防文物及设备设施受损或丢失，严防安全生产责任事故的发生。

十八、乙方要加强对所属人员安全教育与管理，严禁因教育管理不到位，给甲方造成重大损失或恶劣影响。

十九、对于违反《物业服务项目奖惩细则》所列事项第一至十一条中任意一条其中条款内容

一次，情节较轻的，记一般违约1次，扣除违约金1000-2000元；一个月内发现连续三次类似

情节较轻的一般违约记较严重违约1次，扣除违约金10000—20000元；情节严重的，计严重违约1次，扣除违约金20000—30000元。

二十、对于发现违反《物业服务项目奖惩细则》第十二至十八条中任意一条其中条款内容一次的，计严重违约1次，扣除违约金20000—30000元。

二十一、乙方给甲方造成重大损失或恶劣影响，以上处罚不足以弥补损失的，将另行视情况处理。

物业服务违约情况登记表

检查部门		检查时间		序号	
岗位、地点					
违约事项:					
违约严重程度		违 约 金 额			
送达人		接单人		送达 时间	
备注					

附件3: 乙方提交的各岗位人员服务费用

序号	项目名称	人数配置	工资	保险或商业险	福利费	每月单价(元)	月总价(元)	备注
1	项目经理	1	9150	2452.20	360	11962.20	11962.20	
2	副经理	1	8000	2144.00	360	10504.00	10504.00	
3	办公室主管	1	7000	1919.42	360	9279.42	9279.42	
4	内勤文员	1	5000	1919.42	360	7279.42	7279.42	
5	保洁主管	4	6000	1919.42	360	8279.42	33117.68	
6	保洁领班	6	4200	30.00	360	4590.00	27540.00	
7	绿化主管	1	6000	1919.42	360	8279.42	8279.42	
8	绿化领班	1	4200	30.00	360	4590.00	4590.00	
9	保洁员	65	2800	30.00	360	3190.00	207350.00	
10	绿化工	10	3000	30.00	360	3390.00	33900.00	
11	会服管理人员	2	6000	1919.42	360	8279.42	16558.84	
12	会服人员	12	4500	30.00	360	4890.00	58680.00	
13	综合服务人员	1	4000	1919.42	360	6279.42	6279.42	
14	办公室文员	1	4000	1919.42	360	6279.42	6279.42	
	合计	107	---	---	---	---	441599.82	