

202512041

2026 年北京科学中心导览综合服务项目合同

甲方：北京科学中心

乙方：北京北控物业管理有限责任公司

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规、法规规定，甲、乙双方本着自愿、平等、公平、诚实、信用的原则，经过友好协商，就乙方承担甲方项目（以下简称“项目”）有关的服务事宜，协商订立本合同。

第一部分 合同组成

下列文件构成本合同的组成部分，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：

- 一、本合同书
- 二、成交通知书
- 三、响应文件
- 四、采购文件
- 五、本合同相关附件
- 六、本合同执行过程中经双方协商一致签署的补充协议、备忘录等。

第二部分 委托项目基本情况

第一条 项目名称

项目名称：2026 年北京科学中心导览综合服务项目

第二条 合同标的

乙方承包范围包括但不限于以下方面的内容：

为北京科学中心常规性科技场馆提供规范化、高质量导览综合服务。包括但不限于维护和保障北京科学中心主展馆和儿童乐园运行正常工作秩序和安全平稳，做好观众秩序导览，解答观众咨询、展项基础讲解和展品辅助操作，负责互动展项开机关机、晨检、运行异常状况检查及上报等，维护北京科学中心特效影院观影秩序、负责观众引导和检票等导览综合服务。具体内容参见《项目实施要求》（详见附件）。

第三条 服务要求

乙方需按照甲方的《项目实施要求》以及经甲方同意的《项目实施方案》，高质量提供服务。

第四条 履行期限、进度和方式

(一) 合同履行期限：2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日。

1. 乙方应按照本合同约定及甲方要求，在本合同签订后 【15】 日内制定并向甲方提交《项目实施方案》。乙方按照甲方审核确认后的《项目实施方案》组织项目实施。前述经甲方确认后的《项目实施方案》将作为甲方验收的依据之一。

2. 【2027】 年 【1】 月 【20】 日前乙方应依约完成履约验收目标，提出履约验收申请，甲方按照项目管理和合同要求进行履约验收。如在该日乙方未提出履约验收申请，甲方将按照项目管理和合同要求自行对乙方工作成果进行履约验收。

(二) 履行地点

北京市西城区北辰路 9 号院北京科学中心

第五条 项目监管与验收

1. 乙方需按照项目任务类别分解情况建立项目台账等财务账目管理，内容包括但不限于支出明细、用途、支出汇总表等。乙方应遵守《中华人民共和国劳动法》等相关法律法规的要求，不偏离北京市行业人员和区域收入标准为员工发放工资，并对每月工资表进行备案，以备甲方查验。

2. 为保证乙方合同履行符合合同约定，甲方有权随时对乙方工作情况进行检查验收，对甲方所发现的乙方工作中存在的问题，乙方应按甲方要求及时予以改正。若未改正或改正不达标，甲方有权解除本合同，并要求乙方退还甲方所支付的经费。

3. 甲乙双方指派专人组成本合同服务项目的管理小组，管理和实施本项目。服务期内未经甲方允许，乙方不得擅自更改参与人员。

4. 乙方应根据甲方要求组织有关人员接受检查验收，验收材料包括但不限于 1. 《项目实施方案》1 份；2. 项目月度工作总结报告 12 份；3. 项目年度工作总结报告 1 份。

5. 乙方完成合同约定的任务需要甲方进行验收时，乙方应向甲方提交验收申请。

甲方在接到乙方验收申请后 10 日内组织验收工作，10 日内完成验收工作。

6. 验收不合格，乙方应按照甲方要求对相关合同成果进行进一步完善和改进，并自验收不合格之日起 10 日内提交甲方再次验收，再次验收时间和期限与前一次验收时间与期限安排相同，双方另行协商确定时间和期限的情况除外。

7. 如乙方经完善和改进后再次提交合同成果时间在合同履行期限届满后，即使经甲方再次验收合格，也视为乙方履行迟延，甲方有权根据本合同有关约定要求乙方承担违约责任，自第一次验收不合格之日起计算迟延天数。

8. 如乙方合同成果经甲方再次验收仍不符合要求的，甲方将按照本合同违约与解除相关条款的规定执行。

第六条 经费及支付方式

(一) 本项目合同价款（即经费，以下同）：人民币【大写：叁佰零伍万肆仟叁佰捌拾捌】元整（¥3054388.00 元）。实际金额以财政批复预算为准。

前述合同价款已包含劳务费、税款等乙方为履行本合同项下义务所应当获得的所有报酬和费用以及甲方为此项目所应当支出的费用。除本合同约定的合同价款外，甲方无须就本项目向乙方额外支付任何报酬或税费。

(二) 甲方根据乙方提供的账户信息进行拨款，乙方应当保证其提供的账户信息真实、准确，乙方的账户信息发生变化的，应至少于甲方付款【5】个工作日前书面通知甲方，否则由此导致的错付、无法支付等所有法律后果均由乙方自行承担。

乙方的账户信息：

户名：北京北控物业管理有限责任公司

开户行：中国建设银行北京市分行东四支行营业部

账号：011005010000000001

(三) 本合同约定价款分三次支付。

1. 第一次：本合同生效且甲方财政资金拨付到位后【10】日内，乙方应按合同总价的【10】%向甲方提交见索即付履约保函，履约保函须以银行保函的方式进行提交，履约保函的有效期至合同履行期限期满后一个月或甲方预先通知为准（以二者中较晚时间为准）。如果乙方超过期限 30 日仍未提交履约保函，甲方有权解除本合同，乙

方应按合同总价的【5】%向甲方支付违约金并退还甲方已支付款项。甲方收到履约保函后将合同总金额的【50】%支付给乙方，即人民币大写壹佰伍拾贰万柒仟壹佰玖拾肆元整（人民币小写1527194.00元）。

2. 第二次：【2026】年【9】月【30】日前，乙方可向甲方申请付款。根据服务质量评价情况确定支付金额。（支付金额的确定：根据服务质量评价得分，若符合要求，甲方向乙方支付总费用的【30】%，即人民币大写：玖拾壹万陆仟叁佰壹拾柒元整（人民币小写916317.00元）。若不符合要求，在上述基数上扣减本合同约定的相关违约金、赔偿款或其他应扣减项目后确定支付金额。）

3. 第三次：【2026】年【12】月【31】日前，乙方可向甲方申请付款。根据服务质量评价情况确定支付金额。（支付金额的确定：根据服务质量评价得分，若符合要求，甲方向乙方支付总费用的【20】%，即人民币大写：陆拾壹万零捌佰柒拾柒元整（人民币小写610877.00元）。若不符合要求，在上述基数上扣减本合同约定的相关违约金、赔偿款或其他应扣减项目后确定支付金额。）并退还履约保函（如保函有效期届满时，本项目仍不能验收完成，乙方应在保函有效期届满前，提供新的有效保函，新保函亦应符合前述要求）。

履约保函不予退还的情形：履约保函用于补偿甲方因乙方不能履行其合同义务而蒙受的损失。若乙方违约需要支付违约金时，甲方可依履约保函追索违约金。

（四）乙方应当在甲方每次付款前向甲方出具支付申请函及合法、有效、等额的正式增值税【普通】发票，甲方在收到发票并审核无误后【30天内】向乙方付款。乙方延期提供支付申请函或发票的，甲方有权顺延付款时间，不承担任何违约责任。

第七条 合同成果

（一）本合同项下合同成果的所有权、知识产权及其他相关权利均归甲方所有。乙方应按照合同及其附件要求向甲方提交合同成果，未经甲方书面许可或同意，乙方不得以任何方式使用（为履行本合同项下义务除外）或许可第三人使用或转让给第三人；未经甲方书面许可或同意，乙方不得将本项目资料的全部或部分复制、传播、转让或以其他方式泄露给其他单位或个人。否则，甲方有权向乙方追偿。

（二）乙方应保证合同成果的原创性和独创性，即合同成果的内容应由乙方独立

创作完成，对合同成果的表达形式应该有乙方自己独特的判断、选择；并保证其所提供的合同成果没有任何纠纷和权利瑕疵，不会侵害任何第三方包括著作权、商标权、专利权在内的一切知识产权权利，亦不会侵犯任何第三方包括名誉权、隐私权、肖像权在内的一切民事权益，其内容及形式完全符合《中华人民共和国著作权法》及相关法律法规的规定。乙方不得非法下载、编辑未经授权、许可的视频、软件、设计、图片、字体、音乐、其他影像资料等，对于乙方提交的任何合同成果及其所涉及素材、软件、商标、方案、宣传资料等全部资料文件，乙方保证均系其自有知识产权，或已获得相关权利人的授权，即均系合法来源且不侵犯任何他人任何权益，乙方保证甲方及其用户在使用乙方产品、服务、合同成果及其任何部分时不会受到第三方关于侵犯专利权、商标权、著作权或其他知识产权或其他合法权益的指控，亦不会受到任何有关地域、期限或文字等的限制。如因乙方违反前述保证内容，导致甲方因使用本合同项下成果而侵犯第三方合法权益的，乙方应当按照甲方要求处理全部争议和纠纷，并赔偿甲方因此遭受的全部经济损失，包括但不限于因第三方索赔而支付的赔偿款、诉讼费、律师费、取证费用、差旅费等。同时，乙方应按本合同的有关约定承担违约责任。

第八条 双方的权利义务

(一) 甲方权利和义务

1. 甲方有权对本合同项目的执行、完成进度、经费使用等情况进行检查监督并提出相应意见建议，乙方应予以配合。
2. 甲方按本合同规定条款支付乙方项目费用，并提供必要工作协助。
3. 甲方有权要求乙方更换服务人员，乙方需配合更换，新委派服务人员的各项专业资质、工作经历不低于甲方对原服务人员的标准要求，否则视为违约；乙方应将更换后人员的资料书面报请甲方同意确认，且在甲方提出要求后5日内完成更换。
4. 乙方违反国家有关规定挪用项目经费，或者未按本合同约定的经费支出范围使用项目经费，甲方有权解除合同并要求乙方全部退还经费。
5. 甲方有权根据本合同约定，自行组织或委托第三方对本合同项目工作成果进行验收评价。

密的，乙方应承担一切法律责任。

（三）未经甲方书面同意，乙方不得出于任何目的向第三方泄露本合同的任何内容及本合同的签订、履行情况，国家司法机关或监管机构要求提供的除外。

（四）乙方承担的保密责任期限自本合同签署之日起至甲方公开有关的保密信息之日止。上述保密义务不因本合同的终止、全部或部分条款无效而终止或无效。

第十条 不可抗力

（一）本项目如因不可抗力因素或财政部门调减预算，导致活动无法开展，甲方有权提前七天通知乙方终止本合同。届时，乙方将未按预算明细执行的部分经费退还给甲方。乙方应无条件配合甲方办理相关手续。

（二）在本合同履行期间，如甲乙任何一方因战争（不论是否宣战）、动乱、地震、飓风、洪灾、台风、火山爆发、暴风雨、严重的火灾、政府行为或该方不能合理预见、不能避免并不能克服的任何其他不可抗力事件，致使该方不能全部或部分履行其合同义务或延迟履行合同义务，免除该方的违约责任。

（三）受不可抗力事件影响的一方应在尽可能短的时间内用传真或电子邮件通知另一方，说明事件发生的详情和对合同履行的影响程度；并在其后十四（14）日内以快递信函将有关当局出具的证明文件提交另一方确认。

（四）受不可抗力影响的一方应尽量设法减少不可抗力事件对合同履行的影响，延迟履行合同义务的期限应与受不可抗力事件影响的期间相当。

（五）一旦不可抗力情况停止或由其产生的后果已经消除，受影响的一方应立即恢复合同义务的履行，同时用传真或电子邮件通知另一方，并用快递寄出确认函。

（六）如不可抗力事件的影响持续超过 60 天，则双方应尽快通过友好协商解决本合同进一步履行的问题。

第十一条 违约责任

（一）任何一方未履行或未完全履行本合同项下的义务，均构成违约。违约方应赔偿因违约行为给对方造成的一切损失。

（二）乙方未按照本合同约定期限履行义务的，应承担逾期责任，每逾期一日，需向甲方支付本项目经费总额【0.1】%的违约金。

(三) 乙方违反本合同约定，所提供本合同项目成果不符合要求，未通过甲方或甲方委托的第三方验收评定的，应在甲方指定的期限内更正完善，由此所增加的费用由乙方自行承担，如因此造成逾期交付，按照本条第(二)款承担相应责任。

(四) 因乙方侵犯第三方合法权益致使甲方涉及相关纠纷，甲方有权单方面解除合同，并要求乙方退还本合同全部价款，并承担由此造成的损失。

(五) 任何一方因另一方违约或侵权行为而招致的合理的调查费、律师费等相关费用，以及该方因另一方的原因而向第三方承担的赔偿，均属于该方因另一方的违约或侵权而受到的损失。

(六) 乙方擅自中止、终止履行合同义务，或擅自解除合同，应退还已收取的全部合同价款，并向甲方支付合同价款总额【5】%的违约金，并承担由此给甲方造成的损失。

(七) 因乙方违反本合同约定而须向甲方支付的任何款项(包括但不限于损失赔偿费用、违约金等)，甲方均有权在向乙方支付项目经费时予以扣除。

(八) 除本合同另有约定外，乙方违反合同约定的其他义务的，应向甲方支付合同价款总额【5】%的违约金。如经甲方催告后【10】日内拒不改正或改正后仍不符合本合同约定的，则甲方有权解除本合同。

(九) 乙方基于本合同约定应向甲方支付的违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应予以补足。本合同所约定的甲方损失包括但不限于甲方直接经济利益的减损、可得利益的损失。

(十) 因乙方违反本合同约定，甲方为向乙方主张权利而支付的调查取证费、公证费、评估费、鉴定费、审计费、诉讼费、仲裁费、保全费、保全担保费或保全担保保险费、律师代理费、咨询费、执行费、差旅费以及甲方向第三方支付赔偿款、向行政机关缴纳的罚款等全部费用均由乙方承担。

第十二条 合同的解除

(一) 甲方解除合同

乙方存在下列情形之一，甲方有权发出书面通知解除本合同，要求乙方返还已收取的项目经费，并向甲方支付项目经费总额【5】%的违约金，前述违约金不足以弥补

甲方经济损失的，乙方应当承担由此给甲方造成的全部经济损失：

1. 乙方未按照本合同项目约定期限完成相应工作任务；
2. 乙方所提供本合同项目未通过甲方或甲方委托的第三方验收评定，亦不能在甲方另行指定的期限内完成修正，达到合同约定要求或甲方要求的；
3. 因乙方违反合同约定，致使甲方遭受重大损失，或受到较大声誉负面影响的；
4. 乙方拒绝或阻碍甲方合理监督，经甲方催告后在合理的期限内仍拒绝改正的；
5. 乙方所提供的本合同项目成果出现两次验收不合格，或出现任意违约行为达到两次的；
6. 乙方将承担的工作内容转包、分包，或将本合同项下的权利和义务转让、转委托给第三方的；
7. 乙方存在其他根本违反合同义务的情形，导致本合同无法继续履行的。

（二）如本合同因甲乙任何一方根据本条约定行使合同解除权而全部解除，本合同尚未履行部分终止履行；对本合同已经履行部分，行使合同解除权的一方有权根据本合同其他条款之约定采取救济措施，包括要求对方赔偿己方因执行本合同而发生的一切支出和遭受的一切损失。

第十三条 争议解决

（一）双方因本合同而发生的争议，应首先由甲乙双方协商解决。如协商不能解决的，则任何一方可以按下述第【1】项方式解决：

1. 向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；
2. 将争议提请北京仲裁委员会仲裁。

（二）仲裁或诉讼进行过程中，双方将继续履行本合同未涉及仲裁或诉讼的其他部分。

第十四条 通知

双方关于本合同及项目履行事宜的书面通知，应当按照本条所列明的地址发出。如果以快递或者挂号信形式寄送的，自发出之日起第【3】日视为送达之日，内容以邮寄单据记载为准；以传真发出的，发出后下一个工作日即被视为送达，但应有传真确认报告为证，并应发出上述确认信件（确认信件与传真件内容不符的，以传真件为

准)；以电子邮件方式发出的，发出后的下一个工作日视为送达。依照本条列明接收信息以任意方式所发送的书面文件，拒收均被视为送达。任何一方的联系方式发生变更的，应当在【3】日内通知相对方，否则因此产生的一切不利后果自行承担。本合同所约定的各方地址适用于各方各类通知等书面文件以及就合同发生纠纷时相关文件和法律文书的送达，同时包括在争议进入仲裁、诉讼等程序后的一审、二审、再审和执行程序。

甲方：北京科学中心

地址：北京市西城区北辰路9号

邮编：100029

电话：010-83059836

电子邮件：yangfei@bjsc.net.cn

收件人：杨菲

乙方：北京北控物业管理有限责任公司

地址：北京市朝阳区望京街9号商业楼3层320号134室

邮编：100015

电话：13663518757

电子邮件：BKWYGS@126.com

收件人：梁琛

第十五条 生效及其他

(一) 本合同未尽事宜，双方应友好协商解决并签订《补充协议》。《补充协议》经双方盖章确认后，与本合同具有同等的法律效力。

(二) 合同项目在执行过程中，如果随着工作的深化，发现本项目或原定的任务、指标等确需撤销或做必要调整、修改时，经甲、乙双方协商同意并签订《补充协议》。

(三) 本合同的所有附件均是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。若附件内容与合同正文有任何不一致，以合同正文为准。

(四) 本合同一式【陆】份，具有同等法律效力。甲方执【叁】份，乙方执【叁】份。

(五) 本合同经双方签字并盖章后生效。

(六) 本合同各条标题仅为提示之用，应以条文内容确定各方的权利义务。

(七) 未得到对方的书面许可，一方均不得以广告或在公共场合使用或变相使用对方的名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写，任何一方均不得声称对对方的名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写拥有所有权。

(八) 本合同的任何内容不应被视为或解释为双方之间具有合资、合伙、代理、劳动或劳务关系。

(九) 本合同替代此前双方所有关于本合同事项的口头或书面的纪要、备忘录、合同和协议。

(十) 本合同附件为：《项目实施要求》。

(以下无正文，为《2026年北京科学中心导览综合服务项目合同》签署部分。)

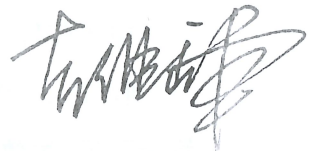
甲 方：（盖章）

乙 方：（盖章）

法定代表人/单位负责人
或授权代表（签署）：



法定代表人/单位负责人
或授权代表（签署）：



日期：2025 年 12 月 30 日

日期：2025 年 12 月 30 日

附件

项目实施要求

一、项目概况

(一) 项目名称: 2026年北京科学中心导览综合服务项目

(二) 服务期限: 自2026年1月1日至2026年12月31日

(三) 项目地点: 北京市西城区北辰路9号北京科学中心

(四) 服务内容: 为北京科学中心主展馆及儿童乐园营造秩序井然、安全平稳的运行环境,做好观众秩序导览,解答观众咨询、展项基础讲解和展品辅助操作,负责互动展项开机关机、晨检、运行异常状况检查及上报等,维护北京科学中心特效影院观影秩序、负责观众引导和检票等导览综合服务。

(五) 北京科学中心作为面向公众的大型科技场馆,具有一定行业特殊性,服务必须为场馆运行及活动举办提供有力保障;根据行业要求,需要为北京科学中心在国家法定节假日及双休日正常开放提供服务。

二、管理服务质量要求

(一) 乙方应在服务期限内按约定向甲方提供规范化、高质量导览综合服务。导览综合服务地点为甲方所在地,导览综合服务人员须根据甲方采购需求由乙方提供驻场服务。服务期限到期后,根据甲方要求及再次招标情况,乙方方可停止人员派出服务。本项目费用为包干工作制,包括乙方人员工资、周末及节假日加班费、餐费补助等劳动报酬,按照国家法律要求为员工缴纳的社会保险、乙方管理费用、经营成本、各种税费等全部费用。乙方负责在服务期间,自行解决服务人员的食、宿、服装、交通、办公等事项。除上述明示的价款外,甲方不额外支付其他任何费用。

（二）服务期间，乙方保证提供足够、合格的导览综合服务人员，根据甲方工作要求完成甲方指定的导览综合服务等工作。协助甲方防止、抢救自然灾害对甲方财产造成损害的工作，防止侵害甲方人员和财产安全的行为发生，维持甲方的正常工作秩序等。

（三）乙方应在服务期限内按约定向甲方提供导览综合服务。乙方所提供服务人员的具体岗位、职责范围和出勤安排，由甲方在法律法规允许的范围内根据实际工作需求确定。展馆一般在周末及法定节假日正常对外开放，具体工作时间应根据甲方工作特点和工作要求由甲方确定。

（四）为确保服务质量，乙方派出为甲方派出的所有人员年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，应在合同期开始前完成系统的业务、安全、急救等岗前培训。

（五）乙方承诺：其为甲方派出的所有人员的人事及劳动关系隶属于乙方，且乙方已履行了作为用人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。

（六）乙方承诺：其为甲方派出的所有人员均具有国家认可的上岗资质，乙方已向所派出人员做了安全教育工作，并已按照北京市的相关规定为其缴纳了保险，如所派人员在服务期间发生工伤、事故（包括意外事故），由乙方负责处理。

（七）乙方为甲方派出的所有人员须遵守国家有关法律法规及甲方各项规章制度，在工作期间，如违反各项规章制度，拒不服从甲方安排、不履行岗位职责、违章作业或损坏、遗失工作物品等给甲方造成经济损失的，由甲方按国家法律法规和单位的规章制度进行处理，乙方应协助甲方追究当事人责任及索赔。

(八) 服务期间，甲方有权对乙方的服务过程实施全程监督与检查，包括但不限于：不定期现场巡查、暗访；不定期抽查乙方为其派驻人员发放工资的银行流水记录、缴纳社会保险的官方凭证或查询记录；调阅工作日志、培训记录、考勤资料；对服务人员进行随机访谈或能力抽查等。

三、岗位及人员要求

(一) 乙方提供的导览综合服务人员须包括管理人员和普通人员，管理人员岗位为驻场经理，普通人员的岗位为秩序导览服务岗、操作辅导服务岗、特效影院场务服务岗，岗位设置及职责如下：

岗位名称	岗位职责
驻场经理	- 负责所辖区域场馆安全平稳运行、重大突发公共卫生事件防控保障，制定导览综合服务管理方案、消防安全预案、应急处置预案等，组织实施演习等； - 负责所辖区域工作人员日常管理和工作安排等。合理安排考勤，并根据工作需要及时做出调整； - 召集班组会议，组织秩序导览、操作辅助、特效影院场务进行岗前培训和日常操练； - 负责所辖区域展品晨检统计、展品完好情况统计上报； - 负责所辖区域场馆运行安全、安全隐患排查、员工在岗纪律、卫生情况检查等； - 参与主展馆秩序导览服务工作； - 完成甲方交办的其他工作。
秩序导览岗	- 负责所辖区域的综合导览，为观众提供优质服务，包括但不限于解答观众咨询、基础讲解和展品操作辅助，维护正常参观秩序确保安全，做好观众的疏导和引导等； - 负责所辖区域环境及展品卫生、服务设施运行状态检查，发现问题及时上报； - 完成甲方交办的其他工作。
操作辅导岗	- 负责所辖区域一般性专人值守体验类展品的开关机、晨检、运行操作及异常状态上报； - 负责在所辖展品区域为观众提供优质服务，包括但不限于解答观众咨询，辅导观众正确操作展品，提供必要的展品讲解，维护参观秩序确保安全等； - 完成甲方交办的其他工作。
特效影院场务岗	- 负责维护特效影院的观影秩序，确保观影安全； - 负责观影观众的检票、验票工作； - 负责在特效影院为观众提供优质服务，包括但不限于解答观众咨询、介绍放映安排及影片基本信息等； - 完成甲方交办的其他工作。

(二) 甲方寒暑假期间参观人数饱和, 平日观众流量相较法定节假日及周末有所降低。按观众流量分为周二至周五, 周末及法定节假日, 寒暑假不同阶段。为维护甲方正常的工作秩序、确保观众的安全有序参观, 服务团队总人数不得少于40人。遇寒暑假高峰期及特殊活动时期, 所需岗位数量应有所增加, 服务团队总数不得少于43人。在开馆期间的任何时段, 展厅内都应有不少于规定数量的工作人员在岗工作, 不得因轮休、就餐等原因而减少在岗人数。

具体安排如下:

位置	楼层及区域	具体职责范围	岗位类型	基本需求人数	备注
全区域综合管理			驻场经理	1	
1 号楼 特效影院	三层至五层区域		特效影院场务	6	
2 号楼 “三生”主题馆	一层至五层	“生命乐章” “生活追梦” “生存对话” 以及临展区域	秩序导览岗	5	重点展览区域, 每层秩序导览1人, 每周6天开馆, 当班人数最少4人。
	二层 “生命乐章” 展厅	头脑加油站	操作辅导岗	7	每周6天开馆, 当班人数最少6人, 各点位分别1人。
		VR 系统	操作辅导岗		
	三层 “生活追梦” 展厅	运动捕快	操作辅导岗		
		旋转篮球	操作辅导岗		
	四层 “生存对话” 展厅	重力大比拼及其他	操作辅导岗		

4 号楼 儿童乐园	一层奇趣大自然展区	气球旅行	操作辅导岗	12	每周 6 天开馆，当班人数最少 10 人，搭建区域 2 人，其余各点位分别 1 人。	
		雪滑梯	操作辅导岗			
		寻找恐龙化石	操作辅导岗			
		二层小小科学城展区	彩虹棒			操作辅导岗
		二层健康小主人展区	投篮训练			操作辅导岗
			射门得分			操作辅导岗
	三层亲子活动区	泡沫积木搭建 (小球运行展项)	操作辅导岗			
		汽车驾驶模拟体验	操作辅导岗			
		风的实验室	操作辅导岗			
	一层奇趣大自然展区	瞭望台	秩序导览岗	3	每周 6 天开馆，当班人数最少为 9 人。	
		小小世界	秩序导览岗			
		湿地植物与动物	秩序导览岗			
		雪滑梯	秩序导览岗			
		水循环	秩序导览岗			
		水晶洞	秩序导览岗			
	二层健康小主人、小小科学城展区	随动的声音	秩序导览岗	3		
		牙齿卫士	秩序导览岗			
		人体拼图	秩序导览岗			

		心跳	秩序导览岗		
		童年的梦想	秩序导览岗		
		你能跳多高	秩序导览岗		
		大脑的活动	秩序导览岗		
	三层亲子活动区	乐高拼装体验区域	秩序导览岗	3	
		积木搭建及汽车驾驶区域（原在路上展区）	秩序导览岗		
		绘画、动画体验区域	秩序导览岗		
				40 人	

（三）人员要求

1. 拥护党的路线、方针、政策，遵守国家政策、法律法规，遵守甲方各项规章制度。党员、退役军人优先。

2. 拥有真实合法的身份证明，项目主要负责人18至50周岁，男女不限；其他人员年龄为18至40周岁。

3. 学历要求：本科及以上学历。如遇不符合学历条件但具有丰富的科普服务工作经验及志愿服务经验等情况可经甲方允许适当降低条件。

4. 身高及外形要求：男1.65米以上，女1.55米以上，身体健康，五官端正，仪表端庄，须持有北京市从业人员健康证明，无精神心理类疾病、无残疾、无文身、普通话吐字清晰、无口吃，具有普通话水平测试等级证书者优先。

5. 具备良好的语言沟通能力及服务意识、安全防范意识和较强的敬业精神。

6. 具有红十字救护员证者优先。

7. 无任何犯罪记录及案底，思想稳定，乙方须对招聘的人员进行审核，并提供政审资料及人员基本信息。

8. 认真履行职责，严禁出现违规现象。如出现违规，责成进行人员调换，视为违约，承担违约责任并扣除当月违规人员工资。

9. 人员除满足基本条件外的其他需求条件：

(1) 驻场经理（附个人简历及相关证书复印件）：具备物业管理、工商管理等背景；具备3年以上大客流场馆现场管理服务工作经验。综合素质高、工作积极主动，业务能力强，具有优秀的组织和管理能力。

(2) 秩序导览岗：具备科普素养、具有讲解工作经历优先。

(3) 操作辅导岗：具有相关工作经历优先；理工科背景优先。

(4) 特效影院场务：具有影院服务工作经验优先。

四、工作要求

（一）工作时间

甲方日常开馆时间为每周二至周日，周一闭馆；节假日及重要活动期间照常开馆。乙方派出的导览综合服务人员的工作时间须遵照甲方开闭馆时间和管理规定，在开馆期间应全时在岗。如遇特殊情况，甲方有权要求乙方提供服务，乙方应履行职责、积极响应并予以落实。

（二）工作制度

1. 在目标与责任方面，乙方应结合甲方场馆实际运行情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套的实施方案。制定考勤制度、培训制度、考核制度、消防和安全应急方案、大型活动配合方案等，确保场馆安全平稳运行。

2. 在人员培训方面，乙方每季度对其驻场工作人员进行至少1次岗位

技能、职业素质、服务知识、馆内规章制度、消防安全知识、急救技能等培训和考核，主动加强服务意识、安全意识和业务能力的培养与锻炼。培训后向甲方报备培训通知、签到表、授课人简介、培训现场照片等材料。

3. 项目主要负责人应定期召开工作会，梳理实际运行工作中的问题和待解决事项，合理安排各项工作任务；甲方认为项目主要负责人不适宜继续承担该岗位工作时，乙方应在规定期限内进行人员更换。

4. 乙方须定期向甲方汇报工作人员流动情况、各管辖区域工作量及持续改善服务的措施等相关信息。如甲方认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求乙方进行调换。如因乙方原因对服务人员进行调换，应当经甲方同意。本项目服务人员不得在其他项目兼职。

（三）工作服装及办公配置

1. 乙方须为派出的导览综合服务人员配置工作制服、工作证件（或工牌）和工作沟通所需的对讲设备；工作制服的款式应配合甲方场馆运营管理要求；驻场的导览综合服务人员在开馆期间需按甲方要求统一着装，维护场馆良好形象。

2. 乙方须为派出的导览综合服务人员提供所需的办公用品及日常耗材等；甲方可以为服务团队提供办公室和休息室（更衣室）。

（四）工作改进

1. 明确负责人，定期对导览综合服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理服务水平。

2. 对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格原因，防止不合格再发生。

3. 需整改问题及时整改完成。

五、服务质量考核

乙方驻场管理人员应按月对派出的导览综合服务人员进行考核,考核标准如下所述,考核后以项目月度工作总结报告的形式提交甲方进行审核,如甲方确认月报符合本合同约定及甲方要求的,由甲方向乙方出具相应月份的服务质量评价(见附件);如甲方确认不符合本约定要求的,甲方有权提出异议,并要求乙方按照以下违约金标准向甲方支付违约金。

(一) 考核标准

乙方派出的导览综合服务人员工作实行月考核的工作方式,每月基础分数100分,出现问题按照考核标准扣分,每月得分低于90分(不含),乙方需按以下违约金标准向甲方支付相应违约金。

(二) 质量要求及考核评分标准

考核项目		考核内容及评分标准
项目 满分 100 分	1. 安全服务	(1) 乙方应建立健全常态化场馆导览综合服务安全应急预案,并严格执行。未按照此项标准执行,扣40分。
		(2) 乙方应建立健全常态化场馆导览综合服务安全教育机制,并严格执行。未按照此项标准执行,扣40分。
		(3) 出现安全事故,导致观众或工作人员人身伤害的,依据损伤程度及国家法律法规、政策进行相应处理,扣5~40分。
		(4) 因乙方责任导致甲方无法正常开馆,视情节轻重,扣5~40分。
		(5) 因乙方工作人员在社交媒体发布不实不良信息或乙方工作人员队伍管理问题,造成甲方声誉受损等负面影响,视情节轻重,扣5~20分/次。
		(6) 因乙方工作人员操作失误等原因导致展品等设备损坏,视情节轻重、经济损失等,扣5~40分。造成严重后果的,赔偿经济损失,扣20分/次。
		(7) 乙方工作人员出现违反禁烟规定、未经批准动用明火等违规行为,扣10分/人·次,由此造成严重后果的,扣40分/人·次,并承担相应法律责任。
		(8) 工作区域内如出现斗殴、意外伤害、展品冒烟等突发事件,乙方工作人员应在5分钟内按照应急处理突发事件流程进行处置。因乙方处理不够及时造成人身伤害的,参照考核内容及评分标准

		准参照上述第（3）条。造成展品损坏的，参照考核内容及评分标准上述第（6）条。
		(9) 如遇重大突发事件，需要乙方配合的，乙方须在接到通知后立即到达甲方指定现场，超过 10 分钟未到指定现场，扣 10 分/次。
		(10) 如遇重大活动、临时接待任务等工作，乙方须服从甲方的调遣和安排，如乙方不服从安排造成活动失误、纰漏等问题，扣 10 分/次。
		(11) 闭馆前未按规定检查责任区内展品是否正常关机和断水断电，未造成严重后果的，扣 2 分/次。
	2. 组织管理	(12) 甲方发现乙方未及时发放工作人员工资或者不合理克扣工作人员工资的情况，乙方应在 5 天内及时整改，未如期整改的，扣 5 分。
		(13) 甲方要求乙方提供工作人员考勤表、社保记录等材料，不提供或不能提供或以虚假形式提供的，经甲方发现，扣 10 分。
	3. 人员管理	(14) 不服从甲方工作安排，扣 5 分；
		(15) 主管及以上人员请假须经甲方批准，若擅自不到岗，扣 3 分。
		(16) 乙方工作人员在馆服务期间，经查有犯罪记录或案底者，一经发现立即勒令辞退，扣 40 分/次。
		(17) 乙方工作人员因年龄、身体情况、心理状态等因素不符合要求、不能胜任岗位工作，应在 3 天内调整，未如期调整，扣 0.5 分/人·天。
		(18) 乙方工作人员出现缺岗 1 天内补齐，如未补齐，扣 0.5 分/人·天。
		(19) 乙方每季度更换工作人员超过 10 人（含），扣 3 分/次。
		(20) 乙方工作人员未通过定期岗位考核，扣 1 分/次。
	4. 岗位纪律	(21) 乙方工作人员在岗期间出现脱岗的情况，扣 3 分/人·次。
		(22) 乙方未向甲方报备擅自改变岗位性质，扣 3 分/次。
		(23) 乙方工作人员未向甲方报备私自关停展品、未按规定时间开启或关闭展品，未造成严重后果的，扣 1 分/次。
		(24) 乙方工作人员擅自将甲方资产带出场馆或故意损坏甲方物品、资产等，视情节轻重及物品价值，扣 1~20 分/次，同时根据物品的总价值双倍赔偿。
		(25) 乙方工作人员在岗期间出现迟到、早退等违反工作纪律情况，扣 0.5 分/人·次。
		(26) 乙方工作人员未按要求进行展品晨检或漏检、晨检有误等，扣 0.2 分/件。
	5. 仪容仪表	(27) 乙方工作人员未按要求着装或仪容仪表不符合规定，扣 0.5

		分/人。
		(28) 乙方工作人员留有文身，扣 0.5 分/人。
6. 日常服务	(29)	乙方工作人员与观众发生冲突，视情节轻重，扣 1~10 分。
	(30)	发生观众投诉，视情节轻重，扣 1~3 分/次。
7. 清洁卫生	(31)	卫生责任区内展品卫生不合格，扣 0.2 分/件。
	(32)	卫生责任区内休息室、工作间、办公区不合格，扣 0.5 分/件。
8. 其他	(33)	违反《北京科学中心员工行为规范》等有关规定，视情节轻重，扣 0.5~40 分。

(三) 违约金标准

甲方将结合考核情况进行服务费用的支付：若乙方的考核分数低于90分时，甲方扣罚当期服务费用的3%；若乙方的考核分数低于80分时，甲方扣罚当期服务费用的5%；若乙方的考核分数低于70分时，甲方扣罚当期服务费用的10%，若乙方的考核分数低于60分时，甲方扣罚当期服务费用的20%，并有权终止合同，由此所造成的所有损失由乙方承担。

附件：服务质量评价

附件

服务质量评价

项目名称		
采购方		
服务商		
服务期间		
服务质量评价	☐非常满意（96分~100分）☐满意（90分~95分） ☐比较满意（80分~89分）☐基本满意（70分~79分） ☐不满意（60分~69分）☐非常不满意（60分以下）	
服务期间违约情况记录		
序号	违约情况	违约处理情况
1		
2		
...		
...		
甲方： (盖章)		
乙方： (盖章)		