

## 北京艺术博物馆 2026 年物业管理服务采购项目合同

甲方：北京艺术博物馆

乙方：北京金泰物业管理有限公司

为推进北京艺术博物馆物业管理服务专业化、社会化，为创造整洁、优美、安全、文明的环境，通过优质的服务促进博物馆的发展，根据国家及北京市有关法律、法规，同意签订以下条款并共同遵守。

### 一、物业概况

北京艺术博物馆隶属于北京市文物局，是一座综合类博物馆。北京艺术博物馆位于海淀区西三环路万寿寺内。万寿寺始建于明代万历五年，占地面积 34004 平方米，建筑面积 12000 平方米。绿化面积约 7000 平方米。

### 二、服务期限

2026 年 1 月 16 日至 2026 年 12 月 31 日

### 三、服务内容

本项目服务团队不低于 6 个岗位设置（根据季节动态配备 14 人至 16 人），岗位包含保洁、会务服务、票务服务、咨询及人工售票服务、水电工、绿化工。项目应设保洁领班及绿化养技术负责人各 1 人，须全年在岗，且未经甲方书面同意不得更换。岗位人员包括：

保洁 9 人（含领班 1 人）、会务 1 人、票务 1 人、咨询及

人工售票服务 1 人、水电工 1 人、根据季节动态配备绿化工人 1-3 人

(含绿化养护技术负责人)。

## (二) 服务内容

1、馆内园区(万寿寺东、中、西三路)室外地面环境及设施设备的日常保洁清洁卫生服务。

2、负责馆内卫生间、水房、休息室、值班室、观众服务区等地面环境、台面及设施设备的日常保洁服务和卫生设施的检查管理。展区卫生间保证开放期间专人负责(旅游高峰期、重大活动等重点时期按要求配备专人负责)负责提供日常保洁清洁服务。有会务服务任务时,北岸讲坛卫生间需配备专人负责。

3、负责馆内垃圾收集、分类、垃圾集中存放及清运工作(包括树叶、建筑垃圾等不可回收垃圾等)。

4、负责每日对垃圾桶、垃圾存放处消毒1次。夏季馆内卫生间每日进行一次蚊蝇消杀。所需药品由物业服务公司提供并经博物馆认可后使用。

5、负责馆内临时性、紧急性保洁清洁服务工作,根据实际情况临时调配保洁人员提供保洁清洁服务。

6、负责北岸讲坛、大会议室、贵宾室、小会议室、万寿阁三层内地面环境及设施设备的日常保洁卫生服务并在会议进行时提供会场服务。

7、负责人工售票、换纸质票、汇总每日入馆参观人数。

8、负责为观众存取包、租赁雨伞和租赁轮椅、回答观众咨询问题。

9、馆内临时安排的其它工作。

10、负责馆内园区绿化养护工作，具体范围及要求详见本合同第四部分第（七）条。

11、负责馆内水电暖系统的维护、维修与保养工作，具体范围及要求详见本合同第四部分第（八）条。

12、负责馆内所有空调的维修和养护工作，具体范围及要求详见本合同第四部分第（九）条。

13、负责馆内化粪池的清掏工作，具体范围及要求详见本合同第四部分第（十）条。

#### 四、服务标准

##### （一）馆内园区室外地面、道路等保洁服务

##### 1、保洁服务范围：

馆内园区（万寿寺东、中、西三路）室外地面、道路、假山的清洁。建筑物门窗、扶手、户外座椅、栏杆、宣传栏、宣传牌、指示牌、碑文外表等清洁。

##### 2、服务标准：

保证地面清洁，路面无泥沙、污垢，无枯枝落叶，及时清理落果。无痰迹，人行道无垃圾；墙缝无杂草生长；垃圾桶无污迹，垃圾桶周围无散落垃圾、无污水、无明显污迹，垃圾桶里的垃圾日产日清；路灯、电线杆清洁；院内园区建筑物门窗、户外座椅、扶手、指示牌每日擦拭，无浮尘；临时路标、临时告示以及宣传横幅到期后及时清除；及时清理雨水井孔、下水道孔的堵塞物，雨雪天气时，及时排除积水

积雪，保证道路畅通，发现跑冒滴漏及设施设备故障及时报修。

(二) 馆内公共场所室内地面环境及设施设备的保洁服务

1、保洁服务范围：

北岸讲坛、大会议室、小会议室、万寿阁三层、贵宾室、休息室、值班室、职工之家等职工活动区、观众服务区及部分展厅等公共场所的室内地面、窗台、家具、灯具、电器等清洁。

2、服务标准：

地面干净无杂物，无明显污渍。无灰尘、无蜘蛛网。门、窗、灯具、电器等公共设施无明显灰尘。

(三) 馆内园区卫生间保洁服务

1、服务范围：

负责馆内 5 个公用卫生间（含办公区、库区、北岸讲坛卫生间）。

(1) 展区卫生间常驻保洁员 1 名，旅游高峰期、重大活动等重点时期保洁员 2 名，清洁 1 次/小时。办公区卫生间每日上、下午各清洁 1 次。

(2) 清扫地面垃圾，清倒垃圾桶后放回原位。

(3) 填写清洁消毒记录。

2、服务标准：

(1) 门窗：每日上、下午各清洁 1 次。墙角、天花板目视无灰尘、蜘蛛网。

(2) 卫生间墙壁、隔断：保证墙壁干净，隔断及顶棚清洁，无灰尘、污迹。

(3) 纸篓：按时倾倒厕位纸篓内垃圾，保证纸篓内污物不超过1/2。

(4) 保持蹲位地面、小便池地面干燥无积水、无水渍、无尿渍、无便纸、无垃圾、无杂物。

(5) 保持洗手池、台面、拖把池、镜子完好，无积灰、污迹、水垢、杂物等。

(6) 厕所内保持空气流通，无异味。

(7) 雨雪天气应保持出入口地面无积水、积雪、积冰，地垫洁净、干燥、无杂物。

#### (四) 会务服务

##### 1、服务范围：

馆内4个会议室的清洁、会务服务、馆里安排的其它工作。

##### 2、服务标准

(1) 与保洁一起负责4个会议室的卫生清洁工作。

(2) 会务服务员接到会议通知，需提前30分钟左右作好会务准备工作。如遇重要接待，需提前1小时作好会务准备工作。

(3) 会前，会务人员需打好开水及准备好使用的会议用品和设备设施，做好各项检查工作，保证工服整洁，仪表仪容符合标准要求。

(4) 会务服务人员为客人倒水时要右手拿暖壶，左手取茶杯，左手拿起杯盖，在给客人加水时要控一下杯盖，避免杯盖滴水；倒水时要七分满，顺序要从领导开始进行，动作要轻、自然、快速，一般情况下每隔15-20分钟给客人补充一次开水。

(5) 会务服务员每隔 15 到 20 分钟进行倒水巡查一次。

(6) 会议结束后，对会议室用过的茶具按清洗程序进行清洗、消毒，并检查会议室的卫生情况。

(7) 在检查和清洁卫生的过程中服务员要注意会议室内设备设施的保管与维护。

(8) 夏季积极配合保洁做好会议室及接待室的杀蚊、蝇、灭鼠虫等工作。

(9) 没有会议时服从馆里安排的临时工作。

(10) 做好会议室使用登记工作。

#### (五) 咨询、人工售票服务

##### 1、服务范围：

服务入馆参观的观众及相关工作。

##### 2、服务标准

掌握博物馆相关知识、服务标准，准确解答观众咨询，做到服务周到、礼貌待人、耐心细致，不与观众发生争执。

#### (六) 馆内园区垃圾分类、收集及清运服务

##### 1、服务范围：

馆内全部垃圾桶及垃圾存放点。

##### 2、服务标准：

垃圾分类、清运服务符合《北京市生活垃圾管理条例》等法律、法规标准，同时满足以下标准：

(1) 垃圾桶内垃圾堆积不得超过容积的 60%。

(2) 垃圾存放点周围保持干净整洁。

(3) 按照北京市政府的要求做好垃圾分类相关工作。

(4) 垃圾桶表面干净、清洁，垃圾不可外溢。

(5) 生活垃圾每日倾倒。树叶、建筑垃圾等不可回收垃圾每周清运 3-4 次。

#### (七) 馆内园区绿化养护服务

##### 1、服务范围：

馆内公共区域绿地，面积约 7000 m<sup>2</sup>。针对乔木、灌木、绿篱、草坪、竹子、宿根花卉、月季、野生地被等进行以下工作：浇水、施肥、修剪、打药、卫生等植物浇灌排水；植物布置、补种、移栽（植）、更换，树木扶正；病虫害防治、监测、打药；去除枯死植株；土壤施肥、追肥；去除杂草；植物防护（防寒、旱、台风、涝、高温等）；绿地保洁，垃圾杂物清运；控制反青期、开花期；绿化土层、基质等的防护、养护、更换；花卉装饰的方案、进场、养护、撤场；树木养护与修剪。

##### 2、人员配备与管理标准：

(1) 工作制度与人员保障：乙方应遵守《中华人民共和国劳动法》等相关法律法规，为所有服务人员安排合理的工作时间和休息休假，实行标准工时制或综合计算工时制，确保员工每日工作时间不超过 8 小时，每周至少休息一日。

(2) 项目配备技术负责人 1 名，未经甲方书面同意不得更换。该负责人须持有园林绿化相关专业的中级及以上技术职称，并具有 3 年

以上的园林养护工作经验，具备较强的沟通协调和组织能力，负责组织并带领绿化工人全面落实本项目所含的全部绿化养护工作。

(3) 技术负责人岗位保障：技术负责人须与投标文件中承诺的人员一致，为专职固定人员，确保与甲方沟通顺畅及服务质量稳定。如遇特殊情况需要更换技术负责人，乙方需提前1个月以书面形式提出申请，经甲方书面同意后方可更换。新接任人员须符合岗位要求，并与离任人员做好工作交接，确保绿化养护工作的连续性与质量。技术负责人享有法定休息休假权利，但其休假期间，乙方必须指派一名技术水平上与之相当且经甲方书面认可的人员代行职责，技术负责人岗位的职能不因其个人正常休假而中断。

(4) 驻场绿化服务人员配置须严格按以下标准执行：1月至3月15日，每天至少1人在场；3月15日至5月15日，每天至少2人在场（含技术负责人）；5月15日至10月15日，每天至少3人在场（含技术负责人）；10月15日至12月15日，每天至少2人在场（含技术负责人）。所有人员须60周岁以下，身体健康，熟练操作园林养护工具。

(5) 在岗人员数量保证：本合同约定的各季节绿化养护人员在岗数量（例如：5月15日至10月15日，每天至少3人在场）为每日在岗工作的最低人数标准。乙方必须确保在任何工作日，现场实际在岗并提供服务的绿化养护人员总数均不低于约定标准，该标准不因任何人员的正常轮休、倒休或休假而折减。

(6) 乙方应将所有派驻甲方的绿化服务人员名单（包括姓名、身

份证号、联系电话等)及身份证复印件,加盖公章后提交甲方备案。

未通过甲方政审备案的人员,乙方不得派驻至甲方园区。

(7)劳动关系与法律责任:所有派驻人员均为乙方员工,与乙方建立合法的劳动或劳务关系。乙方负责按时足额支付其薪酬、缴纳社会保险等。人员在服务期间发生的人身伤害等事故,法律责任均由乙方承担,与甲方无关。

(8)乙方在签署本合同时,须就本项绿化养护服务的人员配备(包括但不限于技术负责人的稳定性及各季节工人数量)向甲方提交具有法律约束力的承诺函,作为本合同附件。若乙方未能履行该承诺,应承担本合同第七部分约定的违约责任,甲方有权据此解除合同。

(9)全体养护人员服装统一,佩戴标识,整齐规范。

### 3. 养护质量与技术要求:

(1)植物存活与覆盖标准:园区乔木年成活率 $\geq 98\%$ ,生长季节叶片保存率 $\geq 90\%$ ;灌木、绿篱年成活率 $\geq 98\%$ ;地被、花卉植物覆盖率 $\geq 98\%$ ;草坪覆盖率 $\geq 98\%$ ,且基本整齐。

(2)具体工作要求:

a. 灌溉:草坪、花卉、地被植物每周浇水 2-3 次,灌木、绿篱每周浇水 1-2 次,乔木每 15 天浇灌 1 次。

b. 施肥:日常检查,根据需要每三个月施肥 1 次。

c. 病虫害防治:按计划消杀,日常检查,防止扩散。

d. 整形修剪:草坪高度保持在 4-8cm;绿篱等徒长枝不大于 5cm;乔灌木无病虫枝、枯死枝等。

e. 除草：每年全面除草 8 次，杂草面积不超过总绿地面积的 3%，无 8cm 以上杂草。

f. 卫生：每日巡查，场内无白色垃圾、杂物、枯枝。

(3) 对甲方发出的整改通知，乙方应在 2 天内响应并处理。

#### (八) 馆内水电暖维护维修保养服务

##### 1、服务范围：

涉及馆内水、电、暖的相关工作，包括：(1) 用水用电设备设施的安全检查、供暖期间暖气管路排气疏通维修；(2) 各类电气系统（空调主机及电脑硬件除外）故障的维修；(3) 简单的水电管线设备安装。

##### 2、服务标准：

(1) 保证水电工作人员 24 小时在馆值守（甲方仅对水电工提供宿舍），确保系统正常运转。

(2) 全天候提供维修响应服务。

(3) 每周对相关区域巡检不少于两次，供暖期间每日检查供暖系统。

(4) 日常维护、修理过程中需要更换的零部件及材料由甲方提供。

(5) 工作人员须持有相应的有效资格证书。

#### (九) 馆内空调维修服务

##### 1、服务范围：

全馆共 82 台空调。服务内容包括：加氟、查漏、焊接、拆机、安装、更换电容、移机、加铜管、清洗、打孔、维修电路、更换零件等日常所有维修内容。如需更换配件，费用另计。

## 2、服务标准：

(1) 作业人员必须持有效期内“制冷空调作业”证件上岗。

(2) 确保空调设备正常运行。

(3) 报修响应时间不得超过 24 小时。

## (十) 馆内化粪池清掏服务

### 1、服务范围：

负责馆内 7 处化粪池的清污工作。

### 2、服务标准：

全年清掏次数不低于 10 次，保证化粪池畅通，无外溢风险。

## (十一) 节约能源资源管理服务

为助力甲方建设节约型公共机构，乙方须设立专职或兼职的节能管理岗位，由具备相应能力的人员负责，并协助甲方开展以下工作：

### 1、节能管理：

(1) 照明管理：协助甲方优化公共区域照明方案，根据不同季节、天气和时段需求精细控制。杜绝“白昼灯”；会议室、餐厅等区域使用后及时关闭照明，杜绝“长明灯”；非甲方要求，不开启景观照明。

(2) 空调管理：严格执行夏季室内空调温度设置不低于 26 摄氏度、冬季不高于 20 摄氏度的标准。除特殊要求外，公共区域空调仅在使用期间开启，并关闭门窗。

### 2、节水管理：

(1) 用水器具：协助甲方使用节水器具，定期检查供水管网，

及时修复漏点。

(2) 会议用水：根据会议人数和时间按需提供热水，减少浪费。  
非甲方要求，不主动提供瓶装水。

(3) 绿化用水：根据植被和天气情况按需浇灌，优先使用雨水  
或中水，采用喷灌、滴灌等节水方式，防止过度浇灌。

(4) 保洁用水：协助甲方在开水间设置尾水回收装置，用于保  
洁。取用水按需适量，避免浪费。

### 3、生活垃圾分类：

(1) 分类收集：协助甲方按照北京市“四分类”标准，科学设  
置和管理生活垃圾收集容器，确保标志正确、指引清晰。对可回收物  
应细化分类，做到应收尽收。

(2) 分类运输：协助甲方将分类后的垃圾交由有资质的单位分  
类运输，建立清运台账，实现全过程管理，严禁混收混运。

(3) 宣传培训：协助甲方开展生活垃圾分类宣传活动，并定期  
对相关工作人员进行培训。

## 五、双方责任、权利、义务

### (一) 甲方责任、权利、义务

1、依照本合同规定北京艺术博物馆将委托乙方实行清洁、开放  
服务、会务服务，审定乙方拟定的管理制度。

2、对乙方的服务工作及制度的执行情况进行监督检查，如因乙  
方管理不善造成重大损失，甲方有权解除合同并要求赔偿，勿需支付  
违约赔偿金。

3、依照本合同约定按时支付物业管理服务费。

4、支持乙方有效地开展各项工作，对乙方提出的需协调和审核事项五个工作日内回复。

5、因乙方服务人员失职造成的财产损失，甲方有权要求乙方承担赔偿责任。

6、甲方有权要求乙方签订安全责任书。

7、甲方可按照本合同及附件约定对乙方工作进行监督考察，并填写月度《绿化养护检查表》、《电气、水暖工作日志》等，检查结果作为支付相应服务费的依据。

8、甲方有权对不合格处发出整改通知书。若为同一事宜发出两次整改通知乙方仍未在要求期限内整改，甲方有权拒付当期全部或部分服务费。乙方拖延10日以上或明确拒绝整改的，甲方有权拒付当期费用或另行委托第三方处理，所生费用由乙方承担。

9、甲方有权适时修改服务标准、工作内容，并可要求乙方对其工作人员进行相关培训。

10、若乙方工作人员不符合约定，甲方有权要求乙方在收到通知后三日内予以更换。

11、甲方有权要求乙方对因维护不善造成的苗木、设备损害进行维修或更换，并向乙方提供工具存放仓库及必要的工作用水、用电。

## （二）乙方责任、权利、义务

1、遵守甲方各项管理规定和合同约定的责任要求，根据甲方授权对北京艺术博物馆实施服务，并在合同期内按“合同”标准进行管

理。

2、以“服务至上”为宗旨，提供卓有成效的优质服务，提高工作效率和服务质量，满足使用者要求。并为博物馆树立良好形象。

3、确保实现管理目标，承担相应管理责任，自觉接受甲方检查监督。

4、招聘的人员必须经过乙方的岗位培训，工作人员必须遵守博物馆的规章制度。

5、乙方承担清洁材料及工具。

6、积极配合甲方的各项活动，密切保持与甲方沟通联系。

7、甲方规定的由乙方承担的其他责任及主动承担好双方协商的其他义务。

8、乙方服务人员需按照甲方的服务规范执行，如有违反规定者，甲方以口头或书面形式提出，乙方需对其进行教育和处罚，同时根据违反规定的情节轻重，甲保留扣款的权利。

9、乙方服务人员出现违法乱纪、严重失职、被观众投诉、与观众发生争执等问题，由乙方承担相应责任，甲方有权要求替换，乙方应立即无条件替换。

10、乙方服务人员在服务期间发生的人身意外伤害事故，由乙方承担相应责任，甲方无需承担责任。

11、乙方须根据甲方要求及时做好服务。每月 28 日前，须以书面形式向甲方提交下月绿化养护及水电暖空调等工作计划；每月 10 日前，须提交上月工作总结及整改措施。每年 3 月 15 日前，须提交

度计划报甲方审批。

12、乙方派驻服务人员应具备政府部门颁发的有效资质，并在合同签署前提交甲方备案。项目管理人员变更应提前 1 周书面通知甲方并获同意。

13、乙方须负责服务区域的日常巡视检查，并做好记录。服务过程所产生的垃圾必须堆放于甲方指定位置并及时清运。

14、乙方必须采取周密的安全措施，对因乙方原因引起的人身或财产损害承担全部责任。须通过正规途径购买符合要求的药品试剂，并做好安全管理。

15、乙方应按时支付员工薪资，避免劳资纠纷对甲方造成影响。

16、乙方承诺严格遵守本合同第四部分第（十一）条“节约能源资源管理服务”中的所有规定，积极配合甲方完成节约型公共机构建设的各项任务目标。因乙方原因造成能源资源浪费的，甲方有权依据本合同违约责任条款进行处理。

## 六、管理服务费

（一）收费标准：1、综合物业服务费：844,550.00 元（大写：捌拾肆万肆仟伍佰伍拾元整）。

### 2、绿化养护服务费：

#### （1）年度绿化养护

费用：143,500.00 元（大写：壹拾肆万叁仟伍佰元整）。

（2）水电暖维保费 66,500.00 元、空调维修费 49,000.00 元及化粪池清污费 35,000.00

元、费用合计：150,500.00 元（大写：壹拾伍万零伍佰元整）。

上述费用均为价税合计。年度甲方实际支付的费用为当年约定费用减去按本合同约定扣减的违约金、赔偿金等后的金额，并根据实际签订时间据实结算。

## （二）收费说明

1、此费用含：日常清洁工具、材料、垃圾清运费等用。含完成本合同约定的绿化养护工作所需的全部费用，包括但不限于：

(1)保险及劳动保护费：物业人员的意外人身保险、劳动保护用品（工作服、手套、防护用品等）费用；

(2)设备、工具及折旧费：如剪草机、绿篱机、割灌机、打药机、旋耕机、吹扫机等设备的折旧与维修费，以及浇水管、手工工具（剪枝剪、绿篱剪等）、消耗品（垃圾袋、扎带等）的费用；

(3)消耗品及其它费用：如化肥、特种肥料、农药、养护燃料、防寒材料、垃圾排放、植物死亡风险金等费用。清洁工具、垃圾袋、消毒液、洁厕灵等。

2、乙方有义务协助甲方消防和维修等的巡查、报告，但不负责有关费用和具体操作。

3、政府收取的城市垃圾处理费、除“四害”消杀费用及突发性防疫消毒费用由甲方承担；垃圾清运外包费用由乙方承担。

4、超出本合同范围但需增加费用部分另行协商。

5、如遇政策性调整，费用可与甲乙双方协商。

## （三）付款方式

物业管理服务费分三次支付,第一笔费用在年初财政资金到位后支付,支付合同总金额的 50%;第二笔费用在 9 月 30 日前支付,支付合同总金额的 25%;第三笔费用在 12 月 30 日前支付,支付合同总金额的 25%。甲方付款前,乙方应当提供与付款金额一致的合法有效的发票,否则,甲方有权延迟付款,并不承担任何违约责任。

#### 七、违约责任

(一) 甲方将根据合同内容对乙方管理服务质量进行考评,考评结果严重偏离合同服务内容及质量要求,甲方可解除合同。

(二) 日常工作经甲方考核,与物业管理方案及本合同约定有重大偏离或严重失职,甲方可解除合同且无须承担违约责任。

(三) 甲方将不定时对乙方到岗率进行检查,每少一名服务人员并达到一周以上的,甲方可解除合同。

(四) 合同期内,由于乙方原因造成的甲方被投诉的,被投诉第一次,甲方口头提醒;被投诉第二次的,乙方将被甲方问责,并对当事人、物业主管进行罚款处罚。被投诉第三次的,甲方可解除合同。由于乙方原因造成的甲方被投诉,且给甲方造成恶劣影响的,甲方可解除合同。

(五) 因乙方服务质量问题,导致甲方被游客通过 12345 等政务热线投诉,且针对同一问题在一个月(含跨月)连续投诉达两次的,甲方有权解除合同。

(六) 如乙方派驻现场服务人员数量连续两个月不足本合同约定的,甲方有权解除合同。

(七) 乙方服务人员被游客投诉或不服从甲方现场管理, 每发生一次, 乙方应向甲方支付违约金人民币 500 元。

(八) 乙方未按甲方整改要求按期完成整改的, 自逾期之日起, 每日应按本合同对应服务项目总金额的 0.03% 向甲方支付违约金。

(九) 除以上条款外, 任何一方需解除合同须提前三个月书面通知对方, 并支付给对方违约赔偿金为合同金额的 20%。

(十) 甲方应当按照合同约定及时支付费用, 甲方逾期付款给乙方, 每逾期 1 日需向乙方支付应付金额的千分之一作为违约金。

#### 八、合同补充与终止

(一) 合同未尽事宜, 双方友好协商, 以书面形式补充。

#### 九、其他事项

(一) 本合同执行期间, 如遇不可抗力 (台风、地震、战争、暴雨等) 或 (非乙方) 人为恶意破坏影响, 造成财产损失的, 乙方无需负责。

(二) 本合同自签订之日起生效。

(三) 本合同正本壹式肆份, 甲乙双方各执贰份。

(四) “本合同执行过程中若有争议, 双方应友好协商解决。如协商不能解决, 双方同意向甲方住所地人民法院起诉。”

甲方（盖章）：北京艺术博物馆

代表：

联系人：

联系电话：

签订时间：

26年1月16日

乙方（盖章）：北京金泰物业管理有限公司

代表：

联系人：周超

联系电话：13701255508

签订时间：

年 月 日