

北京科学中心
2026 年度保洁及会务综合服务合同

甲方：北京科学中心

乙方：通用技术集团物业管理有
限公司

法定代表人或单位负责人：唐 瑾

法定代表人或单位负责人：袁 岗

住所地：北京市西城区北辰路 9 号院

住所地：北京市丰台区西三环中
路 90 号通用技术大厦
501B 室

电话：010-83059507

电话：010-88236688

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，甲、乙双方本着公平公正原则，就乙方为甲方提供科普场馆保洁及会务综合服务的有关事宜，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有限支配地位的次序如下：

- 一、本合同书
- 二、中标通知书
- 三、投标文件
- 四、采购文件
- 五、本合同附件
- 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

一、服务名称：北京科学中心 2026 年度保洁及会务综合服务

二、服务地点：北京市西城区北辰路 9 号院北京科学中心

第三部分 保洁及会务综合服务范围及内容

乙方所接受的保洁及会务综合服务范围是 1 号楼、2 号楼、3 号楼、4 号楼、综合服务厅、动力站房、室外卫生间及门房等建筑，室外还包括科学广场、室外广场、停车场等区域建筑，以及区域内设施设备等资产在内的保洁卫生、会议服务、馆容馆貌管理等服务，确保运营顺畅及场馆环境的清洁与卫生，保障会议服务质量，符合国家要求及规范的质量标准，保障北京科学中心馆区保洁卫生、会议服务、馆容馆貌管理服务有序平稳运行，不涉及资产的所有权。

第四部分 保洁及会务综合服务标准

本合同履行期内，乙方应按照合同约定，以及北京市保洁及会务综合服务规定向甲方提供保洁及会务综合服务（具体要求见合同附件）。

第五部分 双方承诺

一、乙方承诺按照合同约定的范围、内容、标准、目标向甲方提供保洁及会务综合服务。

二、甲方承诺按照合同约定的期限和方式向乙方支付保洁及会务综合服务费用。

第六部分 委托服务期限

服务期限为 1 年，自 2026 年 1 月 1 日始至 2026 年 12 月 31 日止。

第七部分 保洁及会务综合服务费用

一、本合同总价款¥3165500 元，大写：人民币叁佰壹拾陆万伍仟伍元整。

二、本合同价款包括：

（一）本合同约定的保洁及会务综合服务范围内发生的费用。

（二）人工费：保洁及会务综合服务人员的工资、加班费、公积金、工装费、

餐费、按规定提取的各项福利费、社会保险费和法律法规中规定应支付的费用等所有费用。

(三) 企业利润。

(四) 应缴纳给政府有关部门的各项税费。

(五) 日常行政办公费用。

(六) 委托专业外幕墙清洁项目及垃圾外运消纳费用(具体内容及标准见附件)。

(七) 所有保洁耗材,包括但不限于清洁工具、清洁及消杀药剂、洗手液、大盘纸、卷纸、擦手纸、大盘纸及擦手纸抽取设施、喷香用品及其他的甲方指定的保洁耗材等由乙方全部承担。

除此之外,甲方无需再就本合同项下服务内容向乙方支付任何款项。

第八部分 合同生效

本合同经双方法定代表人或单位负责人签字并加盖公章后生效。本合同一式捌份,双方各执肆份,每份具有同等法律效力。

(以下无正文,为《北京科学中心 2026 年度保洁及会务综合服务合同》签署部分。)



地址:北京市西城区北辰路9号

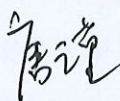


地址:北京市丰台区西三环中路
90号通用技术大厦501B室

法定代表人或单位负责人:

(签字或签章)

日期:2025年12月31日



法定代表人或单位负责人:

(签字或签章)

日期:2025年12月31日



合同条款

一、词语定义

除另有特别解释或说明,在本合同中及与本合同中有关的双方签署的其他文件(包括但不限于本合同的附件)中,下述词语均依如下定义进行解释:

(一)委托方:是北京科学中心及其权利义务合法继承人。在本合同中简称甲方。

(二)受托方:是本合同中接受甲方委托为甲方提供保洁及会务综合服务的公司。在本合同中简称乙方。

(三)保洁及会务综合是指专业的保洁卫生、会议服务、馆容馆貌管理等服务工作。

(四)日:除特别明确为工作日外,均指日历天数。

二、服务范围和内容

乙方为甲方提供保洁及会务综合服务,确保运营顺畅及场馆环境的清洁与卫生(包括栅栏周边围墙内外的垃圾清理)等,保障会议服务质量,符合国家要求及规范的质量标准,保障北京科学中心馆区保洁卫生、会议服务、馆容馆貌管理服务有序平稳运行。

(一) 综合管理

1. 全面协调乙方人员的各项工作,代表乙方定期或不定期与甲方沟通工作事项。向甲方按时提交月报、半年度、年度工作汇报;按时组织每月、每半年、每年的乙方工作沟通会,要求乙方每次工作汇报内容真实可靠,须结合乙方日常工作和重点工作内容,图文并茂,对准确的工作数据进行盘点,完成每次工作总结,并对下一个工作周期的重点工作计划进行说明,作为每次考核的参考内容。

2. 监督乙方各部门日常工作的开展,保障各班组工作符合甲方需求,及时汇总过程中的各项问题,如不能自行解决,及时向甲方沟通。

3. 制定乙方年度各项工作计划,并上报甲方备案,根据甲方需求安排乙方各部门的工作;针对馆区内的各项工作,及时向甲方提出合理建议,避免延误产生相应损失;落实日常工作中各项安全工作要求,确保馆区重要节日及特殊时期

安全平稳运行。

4. 接受甲方监督考核，根据考核结果，监督各部门按时完成整改工作，提升服务质量。

5. 管理人员每日根据甲方要求开展馆区巡视工作，发现问题及时处理，专项巡视记录每月汇总交至甲方负责人。

6. 服务期内的考勤管理，落实服务单位全员的**电子打卡制度**，每月将花名册、排班表、考勤记录盖章后由项目经理签字后交至甲方负责部门留存备查。

7. 服务期内的内勤服务，乙方资料档案管理工作，包括不限于：清洁记录、消杀记录、垃圾清运记录、会议服务记录、本项目的其他档案，每月底将与本项目有关的资料由项目经理签字后移交一份给甲方。

8. 根据甲方工作需要，做好资产家具、会议室物品等物资的布置摆放等工作。

9. 甲方不提供住宿，乙方负责好员工的餐饮和住宿。

10. **配备齐全各项办公用品**，如：办公室家具、电脑、打印机（可彩印）等。

11. 要求全员上岗穿着经甲方审核通过样式的工装，配备工牌，保持工装整洁得体。

12. 对全部馆区馆容馆貌进行管理，树立场馆形象，提高游客体验感，确保各类标识张贴有效、规范、安全。

13. 乙方每月进行服务自评工作，将《**乙方月度自评报告**》加盖公章，每月向甲方备份。

14. 按照《关于在物业管理服务政府采购项目中增加节约型公共机构建设相关要求的指导意见》的相关规定制定适合本馆的节能方案。

（二）环境卫生保洁管理

1. 办公区域、公共区域、室外广场及道路、展厅区域、球幕影院、各种活动室、卫生间、屋面及平台、展品展项等日常保洁及消毒工作。**对蚊、蝇、鼠、蟑等病媒生物进行有效防治**。按北京市要求做好场馆的垃圾分类工作；负责场馆内垃圾、展品展项垃圾及其他垃圾的按时清运及消纳工作；负责门前三包区域的清扫工作；采购期，北京市及辖区街道对环境卫生方面有新的要求，乙方须按新的要求完成；如果遇到突发公共卫生事件，工作符合国家及北京市的规定；垃圾站需做到管理规范，**干湿分离**，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。对特殊垃圾须立即清理及消纳；雨天 2 小时内完成积水清理；雪天及时完成积雪清理；公区、走廊、房间内地毯深度清洁 1 个季度最少 1 次。

2. 保洁用具用品使用要求：保洁棉织品集中洗涤消毒分类、分区使用；消毒剂、洗涤剂、机械保洁维护剂等必需的易耗物品，需使用符合国家质量及环保标准认证正规厂家生产的品牌类产品。

3. 配备专业保洁设备，如：扫地机、地毯清洗机、洗地机、地面抛光机、尘推车、高空玻璃清洁机器人、吸尘器、吸水机、室外机器清扫车等清洁设备，确保场馆干净、整洁。日常作业符合安全规范，佩戴护具和劳保用品，对设备做好维护保养工作。

4. 更新和提升场馆现有的卫生间等公共区域的大盘纸及擦手纸抽取设施及方式，去除现有的伸手出纸盒，提升为更加方便观众的方式。

（三）会议服务

1. 报告厅、多功能厅、贵宾室、会议室的日常会议接待及重要活动的礼仪服务，保障各项会议活动顺利开展。

2. 对所有国际性和国内活动纪念日做好馆内宣传和执行工作。

（四）安全保障服务

乙方要根据自身特点，结合甲方的实际情况，制定和落实专项应急预案、岗位应急处置方案及各种安全管理制度，并使岗位人员熟悉掌握，同时成立相应安全管理小组及明确相应人员责任。本乙方发生安全事故后，要根据安全法律法规落实上报制度及后续工作。具体包括但不限于以下内容：

1. 成立相应的组织机构, 安全机构设置, 生产技术管理机构, 机构人员信息公示, 主要负责人职责, 安全管理人员职责等内容。

2. 制定规章制度, 包含安全生产责任制, 安全管理制度, 操作规程, 强化领导带班等内容, 确保物质资金的投入, 包含安全投入, 安全防护用品, 安全生产责任保险等内容。

3. 积极组织培训教育, 包含安全培训、培训学时、培训内容、安全能力考核、安全文化及特种作业人员管理等内容。

4. 落实日常管理, 包含标准化建设、风险防控、隐患排查、排查方式、隐患治理、危险作业、设备管理、安全疏散及安全告知等内容。

5. 确保应急管理和事故报告, 发生安全事故后, 事故现场乙方人员应立即向

本单位及甲方负责人报告,同时在规定时间内向市政府有安全生产监督管理职责的部门报告。情况紧急时,事故现场的乙方有关人员直接向市政府有安全生产监督管理职责的部门报告。

6. 对甲方安排进行安全监督管理项目的安全负责。

(四) 其他临时性服务工作

严格服从本项目保洁及会务综合管理部门要求,同时做好本项目安排的其他临时性工作。

三、岗位配置及服务地点

乙方指派不低于 40 名服务人员为甲方提供专业的保洁及会务综合服务。

乙方具体岗位、职责范围和工作时间安排,服务标准由甲乙双方在法律允许范围内协商确定,作为本合同的附件。具体人员配置及服务地点如下:

项目经理 1 人,项目副经理 1 人,内勤 1 人,保洁主管 1 人,保洁领班 4 人,室内保洁不低于 19 人,室外保洁不低于 4 人,会议服务主管 1 人,会议服务领班 1 人,会议服务人员不低于 7 人。

四、工作时间

乙方各岗位服务人员实行综合工时制,其工作时间由乙方根据甲方实际工作需要依法、合理安排。乙方应完全遵守《中华人民共和国劳动法》,以及《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。若因甲方场馆工作需要乙方安排服务人员加班,由此产生的费用全部包含在合同价款中。

乙方指派各岗位服务人员从事本服务合同工作时,应听从甲方工作安排;乙方各岗位服务人员不听从甲方安排,造成的人身、财产损失,由乙方承担。

五、服务费用及支付

(一) 本合同总价款¥ 3165500 元,大写:人民币 叁佰壹拾陆万伍仟伍佰元整 元整。

(二) 付款方式:合同签订生效后,支付金额及时间如下:

第一次:按合同金额的 50% 支付,支付金额为¥1582750 元,大写:人民币

壹佰伍拾捌万贰仟柒佰伍拾元整，支付时间为 2026 年 1 月 1 日至 2026 年 4 月 30 日之间；

第二次：按合同金额的 30% 支付，支付金额为¥ 949650 元，大写：人民币 玖拾肆万玖仟陆佰伍拾元整，支付时间为 2026 年 5 月 1 日至 2026 年 9 月 30 日之间；

第三次：本次支付金额为扣除之前所支付金额及违约金后支付剩余款项，支付时间为 2026 年 10 月 1 日~2026 年 12 月 31 日之间。

乙方根据约定付款的时间，于每次甲方付款时间前 20 个工作日提交费用支付书面申请、政采结算单(如有)及正规发票等，甲方收到上述材料后【20】个工作日内按财政经费及财务制度规定予以付款。乙方未提供上述材料前或提供的材料不符合本合同约定和法律规定的，甲方有权拒绝付款且不承担任何责任，乙方不得以此为由拒绝履行本合同项下义务。乙方除应按照甲方要求予以改正外，如因此给甲方造成的一切损失由乙方承担（包括但不限于损害赔偿等）。

乙方保证合同签署页所载乙方收款银行账户信息真实、准确、有效，上述信息变更的，应及时书面通知甲方，否则甲方按照上述银行账户付款的，视为甲方已履行付款义务，由此造成的损失由乙方自行承担。如在合同期限内该账号注销或其他因乙方原因导致甲方无法进行支付的，不视为甲方违约，由此造成的损失由乙方自行承担。

（三）本合同价款为固定款项、含税价格，除合同款项和补充合同外，乙方不得向甲方请求任何其他费用。

（四）鉴于财政经费性质，上述本合同保洁及会务综合服务费的数额为总额最大控制数，最终支付金额以财政批复及甲方上级机关审批金额为准。

（五）甲方付款时，如遇财政国库结算等特殊时期，最终付款按照财政有关规定执行，乙方应予以理解和配合。此时，出现付款延迟支付的情况不视为甲方违约。

六、双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1. 乙方兑现投标承诺制定的保洁及会务综合服务工作计划需在甲方备案，全年工作计划（如年度工作目标、客户服务计划、馆容馆貌管理计划、环境管理计

划、会议服务管理计划、安全管理计划、风险管理计划、人力资源管理计划、服务质量管理计划、信息化建设计划、应急事件应对计划等)需在2024年12月31日前报备甲方,经甲方审核后方可实施。甲方或甲方委托的第三方单位有权对乙方的保洁及会务综合服务工作进行检查指导、监督实施,并提出整改要求,依据考核结果给予乙方奖惩的权利,乙方应按要求进行整改并向甲方或甲方委托的第三方单位报告。

2. 甲方有权要求乙方撤换甲方认为不称职的包括项目经理在内的乙方委派人员,乙方应予执行。新到岗人员的各项专业资质、工作经历不低于甲方对原岗位工作人员的标准要求;乙方应在甲方提出要求后5日内完成更换,并书面报请甲方同意确认更换的人员须经属地公安部门的安全审核,方可上岗。未经甲方书面同意,乙方不得擅自更换委派至该项目的人员。

3. 从促进保洁及会务综合服务工作开展,提升服务工作质量和水平角度出发,甲方可根据乙方需求向乙方提供必要的工作档案资料(若有),在甲方授权同意情况下,乙方可根据需要查阅和复印材料,乙方须落实其中涉及保密工作的要求。

4. 甲方结合自身实际情况,提供基本的保洁及会务综合服务用房,甲方有权根据场馆实际和工作需要进行保洁及会务综合服务用房的调整,甲方不向乙方工作人员提供宿舍。

5. 甲方有权制定并根据保洁及会务综合服务的需要调整保洁及会务综合服务的方针、目标、标准、内容。

6. 甲方有权审核乙方的保洁及会务综合服务制度汇编,年度工作计划、预算,各项保洁及会务综合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,乙方应当根据甲方提出的修改意见进行修改完善,直至符合甲方要求。

7. 因乙方原因造成的甲方或第三方的人身、财产等损害,由乙方承担全部赔偿责任。

8. 甲方有权要求乙方服务人员遵守甲方的规定。

9. 甲方可以随时抽查乙方服务人员与乙方签订的劳动合同,禁止未签订劳动合同的乙方服务人员给甲方提供服务。

(二) 乙方的权利和义务

1. 根据本合同规定的服务内容,签订合同后10日内乙方将入场人员名单及信息(信息包括但不限于:岗位名称、姓名、身份证号、个人住址、手机号、劳

劳动合同、按国家法律法规要求缴纳保险的证明等），主要管理人员（项目经理、主管及领班等）的任命书及身份证复印件及工作排班表、劳动合同、社保证明等，如实备好，便于甲方查验审核，为了充分保障作为青少年人群活动密集的科普场馆安全运行，甲方应于属地公安部门的安全审核并备案，同时专业技术人员、特种作业人员需提供相应证件的复印件，上述文件均需加盖乙方公章。入场交接及后期工作人员须与乙方投标文件或后期经甲方书面同意更换的人员名单相一致，对不符合乙方投标文件和合同约定的岗位人员，甲方有权根据实际情况视为缺岗，并按缺岗情况处理。为保障科普场馆服务工作质量和水平，乙方更换服务人员时需履行工作人员管理的规范程序并经甲方书面同意。

2. 服务期内，乙方每月提前备好下月的人员花名册及排班表（需盖项目公章及项目负责人签字）。如果服务期间有人员变更，须在发生变更后【10】日内，向甲方提交经过盖章的变更人员的信息（变更人员岗位名称、姓名、身份证号、个人住址、手机号等）。

3. 乙方应于每月初向甲方提交上月工作月报，每年6月第一周向甲方提交上半年度工作汇报，每年12月第一周向甲方提交年度工作汇报。要求乙方每次工作汇报内容真实可靠，须结合乙方日常工作和重点工作内容，图文并茂，对准确的工作数据进行盘点，完成每次工作总结，并对下一个工作周期的重点工作计划进行说明，作为每次考核的参考内容。

4. 每月召开保洁及会务综合服务工作会议，及时向甲方通报有关保洁及会务综合服务的重大事项，与甲方保持密切联系，加强沟通，并对每月的考核结果进行交流沟通，5个工作日内对考核扣分项完成整改工作，并出具整改完成单向甲方备案。每年分别于【2】月份和【7】月份组织一次甲乙双方领导参加的工作座谈会，充分听取甲方对保洁及会务综合服务工作的意见，接受甲方的检查、监督、指导，5个工作日内完成整改工作，并出具整改完成单向甲方备案。

5. 本合同签订后【15】日内，结合本保洁及会务综合服务工作区域的实际情况，编制保洁及会务综合服务方案、年度工作计划等文件，并建立完整的馆区房屋使用明细台账、公共区域设施设备台账、各项巡视记录、清洁记录、消杀记录、垃圾清运记录表格，并提交甲方审核并备案。考虑到本保洁及会务综合服务的科普场馆青少年人群密集等工作特殊性，需制定法定节假日及寒暑假等重点时间节点的服务保障实施方案、做好运营人员调整方案、重大活动保障方案及各种应急

预案等。同时针对本科普场馆特点建立健全包括考勤在内的各项内部规章制度，公共突发性事件（如：水、电、气、电梯、公共秩序、公共卫生、突发疫情、自然灾害等）的处理机制和应急预案。

6. 乙方每月进行服务自评工作，将《保洁及会务综合服务月度自评报告》加盖公章，每月向甲方备份。

7. 乙方所属人员违反科普场馆管理制度和规范的，甲方有权通知乙方立即替换服务人员。如因乙方所属人员的行为给甲方造成损害，乙方承担全部赔偿责任。

8. 乙方的现场工作人员必须经过正规的培训并通过考核，具有考核合格文件证明材料向甲方备案。依照规定及投标文件规定人员条件，符合各项条件要求。上岗人员不符合任一条要求的视为缺岗，扣除相应人员费用。

9. 乙方要教育从业人员，遵纪守法，遵守甲方各项规章制度，厉行节俭，严格履职，保证甲方物业安全运行。乙方人员的劳动安全、伤亡事故、劳动纠纷、赔偿责任等均由乙方自行全面负责解决处理，且不得影响甲方为公众科学素质提升服务的正常运行。影响甲方为公众科学素质提升服务的正常运行的，甲方有权解除合同。

10. 及时向甲方通告本区域内有关保洁及会务综合服务的重大事项，及时处理投诉，对入馆作业外单位按甲方制度做好服务保障和有关管理工作，按甲方管理制度收取押金并将收据一并交由甲方负责部门保管。未及时向甲方通告本区域内有关保洁及会务综合服务的重大事项的，未及时处理投诉，造成负面影响的，对入馆作业外单位未按甲方制度做好服务保障和有关管理工作的，由乙方承担全部赔偿责任。

11. 乙方有义务在服务范围就发现的运行隐患及时向甲方书面提出合理化建议，同时积极采取措施避免损失发生或扩大，并尽力配合甲方做好工作。

12. 乙方有义务就发现的超出自身能力范围的需甲方协助整改的安全隐患及时向甲方提出改进建议。乙方发现的超出自身能力范围的需甲方协助整改的安全隐患未及时向甲方提出改进建议的，由乙方承担全部赔偿责任。

13. 乙方负责甲方安全生产及自然灾害应对，协助消防等事件应急处突。

14. 乙方负责建立和落实消防安全管理制度，明确消防安全责任人及消防安全管理人并予以公示组织消防宣传教育培训，制定灭火和应急疏散预案，定期组织消防演练。

15. 乙方制定并落实消防、防汛、防疫、防盗等应急预案和安全规定。做好服务区域内的安全防范工作，发生安全事故时，应按照应急预案采取应急措施，并及时向甲方及有关行政管理部门报告，做好救助工作。

16. 乙方应该积极与政府行政部门对接联系，了解场馆运行方面最新行政许可方面的要求，并及时书面提醒甲方，如未及时提醒而导致处罚，由乙方全部承担，甲方视情况从乙方保洁及会务综合服务费中扣除。

17. 乙方妥善保管和正确使用本物业的档案资料，及时记载有关变更信息。乙方应保守所获得或知悉的甲方的保密信息。未经甲方事先书面同意，乙方不得将信息披露给任何第三方，乙方违反本条保密约定，应承担全部法律责任并赔偿因此给甲方造成的全部损失。本条规定持续有效，不因本合同终止或提前解除而失效。

18. 乙方服务团队对于突发的刑事案件、治安案件和灾害事故，立即报告甲方和有关部门，有义务采取措施保护事故及案发现场。

19. 未经甲方书面同意，乙方无权在服务区域中从事任何广告活动或类似的经营宣传，乙方不得以甲方的名义从事任何经济活动，且由此发生的一切债权、债务与甲方无关。甲方提供的保洁及会务综合服务用房用于乙方项目档案资料保管、工具物料存放、人员值班备勤，乙方在本合同期限内无偿使用，但不得改变其用途或损坏，任何改建需经甲方书面同意，乙方负责日常的安全、秩序维护、卫生等工作。乙方违规使用物业服务用房或损坏的，乙方负责照价赔偿并恢复使用功能。不得在馆区留宿非项目工作人员或从事非法活动，也不得从事有损甲方利益的活动。乙方不得以任何形式转租、转让、抵押服务区域，在服务区域只能从事甲方认可的服务工作。乙方在馆区留宿非项目工作人员或从事非法活动，从事有损甲方利益的活动，以任何形式转租、转让、抵押服务区域，在服务区域从事甲方未认可的服务工作的，甲方有权解除合同，并要求乙方承担并赔偿一切损失。

20. 服务期间乙方人员的餐饮及交通，均由乙方负责解决，乙方要从切实关心关爱员工、维护员工权益角度保障必要的费用及落实方案，乙方任何人员不得在馆区内烹饪饮食，乙方需保障员工饮食安全。甲方每月重点考核乙方人员餐饮情况，如乙方未切实关心关爱员工、维护员工权益角度保障必要的费用，乙方任何人员在馆区内烹饪饮食，乙方未能保障员工饮食安全的，甲方有权解除合同。

21. 乙方的工作人员须遵守甲方的行政管理、消防安全等规章制度。乙方的工作人员须遵守基本公序良俗。乙方的服务人员须严格遵守《北京市控制吸烟条例》规定。

22. 根据国家社会保险法规、政策及规定，乙方承担所属人员的社会保险、商业保险及福利事项，如乙方人员出现伤、病、亡等情况，由乙方全部负责，甲方不负任何责任。

23. 本合同签订后 5 个工作日内，乙方须制定适应科普场馆工作要求的、规范和有效使用电子考勤设备的考勤制度，并配备相应的电子考勤设备到位，覆盖合同内要求乙方配备的全部在馆工作人员，每月 15 日前提交上个月电子打卡记录，加盖乙方单位公章，并要求工程项目经理签字向甲方备案。乙方未制定适应科普场馆工作要求的、规范和有效使用电子考勤设备的考勤制度，未配备相应的电子考勤设备到位，未覆盖合同内要求乙方配备的全部工作人员，未及时按要求向甲方备案的，扣除缺少电子打卡记录人员的一切费用。

24. 对由乙方人员引起或造成设施、设备的损坏，乙方按要求修复或整改，在书面或口头通知下达 2 日后（造成影响的要立即修复），仍未按要求修复或整改，甲方有权安排第三方单位完成具体工作，其所需费用从乙方服务费中扣除。

25. 除经甲方的批准进行必要的维修工程外，乙方不得损毁服务区域原有的设施和装潢，不得更改、擅自加装电缆、电线等电力装置。同时，也不得安装任何可能造成电缆负载过大的电器设备，以免造成损失。未获甲方书面同意，乙方任何时候都不能在馆区存放易燃易爆等物品、挥发性大或气味浓烈的液体等危险品和违禁品。发生以上情况视为乙方违约，产生不良后果的，求乙方承担并赔偿一切损失。

26. 在馆区的各项服务，其工作时间必须满足甲方的工作要求。如遇特殊情况，乙方应按甲方的要求调整工作时间直至全天二十四小时工作。全国两会及节假日等值班期间，乙方要安排项目经理、主管（含）级别以上人员值班。

27. 发生责任事故的，经甲方或有资质的认定机构对责任事故进行认定，乙方应对该认定结果予以接受。经认定属于乙方原因导致的，乙方除承担事故认定所产生的费用外，给甲方或其他具体权利人造成损失的，乙方应赔偿全部损失。

28. 服务期内，对甲方交由乙方保管使用的设备工具，乙方对其使用过程中的所有安全工作负全责。对国家及北京市规定需要进行年检、检测、备案、使用

人需要资格证等要求的设备工具，乙方须按规定执行。乙方应保证合理使用、妥善保管设备工具及其附件（主要指中心固定资产类设备工具），保证在甲方区域内使用，使用时按使用手册或说明书上要求进行操作或作业，需派专人看守及维护秩序。如果因乙方的原因导致附件不全，乙方需要按其设备工具价格 30%赔偿甲方。设备工具的自然损耗由甲方负责，人为因素导致设备的故障而影响使用时，所产生的维修费用由乙方负责，如果发生设备毁损、配件缺失、失去功能等情况，乙方须按设备工具价格全额赔偿甲方或重新购置，低价易耗类工具除外。对专业的设备工具（如：电动升降机等电动工具），需要按国家相应规范、使用手册及使用说明书上要求的按月进行保养维护，对于使用频率比较高的设备工具，应该每星期进行保养维护。对以上设备工具，乙方如外借其他单位（包括甲方的负责部门），需要甲方书面同意。

29. 乙方服务过程中使用任何材料、设备、其他产品时，因侵犯专利权或其他知识产权所引起的责任，全部由乙方承担。

30. 在服务期间甲方根据实际情况需要调整某个岗位人数、服务项目及专业维保项目时，乙方必须在规定时间内配合执行，费用投标报价中相对应的报价来执行，如果调整的属于新岗位或新委托服务项目，费用双方协商。

31. 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，接受甲方对日常工作的监督和指导，并对甲方负责：

（1）向物业使用人告知物业使用的有关规定并负责督促落实；

（2）根据甲方需要提供资金使用情况，如甲方对公布的运行保障服务资金年度预决算和运行保障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，甲方有权进行监管和指导。

32. 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，并已按照北京市的规定为其缴纳了社会保险，如所派人员在服务期间、发生工伤、病、事故（包括意外事故）的，由乙方负责处理，甲方不负任何责任，且不得影响甲方正常运营。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（包括但不限于特种设备安全管理证、有限空间作业证、高空作业证），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纠纷均与甲方无关。

33. 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标准。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规定造成的各类事故和损失，由乙方承担全部责任。

34. 乙方负责对专项维保单位或其他清洁项目进行旁站式全过程现场施工或作业监管，监管内容主要包括施工安全措施、劳动防护用品使用管理、文明施工管理、施工质量等现场施工管理，并形成监管记录。监管过程中，乙方有权制止和纠正“违章指挥、强令冒险作业，”违反操作规程等行为，发现违规行为应立即制止现场作业，并上报给甲方。若因乙方监管不到位给甲方及第三方造成的损失，由乙方承担全部责任。

35. 乙方有义务向甲方和其他使用人告知服务使用的有关规定并负责监督。对甲方人员和其他使用人违反本项目规定的行为，有权进行规劝、警告、制止；如发现甲方人员和其他使用人有重大违规行为而又无法制止时，应及时向甲方主管领导报告，并协助采取相应措施制止或追究。对不听劝告造成严重后果的情况（包括但不限于火灾事故、治安事件、交通事故等）应按照甲方的要求，协助甲方提交政府主管部门或司法机关处理。

36. 乙方为履行本合同需在物业内标注并使用乙方名称、商标、标记或载有上述内容的其它文字、图案等，均需事先经甲方书面同意并依甲方指定方式使用。乙方应自行对其标注并使用上述内容的合法性负责。

37. 乙方工作人员应严格遵守甲方的保密要求，整体签订保密承诺书。

38. 乙方工作人员上岗穿着由甲方确认统一样式的制服及甲方许可的装饰物品，并佩戴工作证，同时乙方应及时对工装进行清洗，工装制作和有关费用均由乙方负担。

39. 乙方负责提供乙方各岗位员工的办公用品及为保障服务工作所需的物品，并承担费用。

七、合同的变更、解除、终止和续订

（一）甲乙双方经协商可以变更本合同。

(二) 本合同出现下列情况下可终止:

1. 出现合同中所列的终止事由;
2. 法律规定的终止事由。

(三) 本合同终止时, 乙方须按照本合同的规定与甲方或中标人进行交接工作。

1. 乙方保障在物业交接期间场馆安全稳定运行, 保洁及会务综合服务工作安全平稳交接, 保障开馆运营及重大会议活动不受影响, 乙方与原物业公司完成交接工作后, 负责本合同服务所有内容, 乙方对甲方现场所有的设施设备负全责, 如造成其损害或其他恶劣影响事件, 乙方将负责赔偿, 并同意甲方从保洁及会务综合服务费或履约保证金中进行扣除。

2. 合同到期后, 双方无需任何通知, 本合同自动终止; 若甲方有延期需求, 乙方需无条件配合, 在乙方正常、完全提供服务的前提下, 费用结算按甲乙双方就延期需求和服务内容达成的费用额度结算, 服务截止时间由甲方根据场馆工作情况确定。

3. 本合同解除或合同终止后, 乙方应按甲方的要求在规定的时间内(1~10 日历日)内交接给甲方或按甲方指定委托的第三方, 乙方参加交接人员需由在甲方备案的主管(含)以上及甲方要求的其他与交接工作有关的人员全部参加。乙方在上述过程中, 拒不离场或不配合交接工作或发生其他未按甲方要求配合的情形, 甲方的相应安全责任由乙方承担, 且从解除或终止合同之日起乙方不得主张保洁及会务综合服务费, 超过 3 日不配合交接或拒不撤离全部人员的, 视为乙方同意扣除所有应付未付服务费用及履约保证金。

4. 根据《北京市物业管理条例》有关规定, 对乙方拒不移交有关资料或者财物的, 甲方可申请由有关的行政管理部门处一万元以上十万元以下的罚款; 对乙方拒不退出物业服务区域的, 自规定时间届满次日起计每日一万元的违约金。

5. 在甲方规定的交接时间内, 乙方应将甲方提供给乙方的用房、用具、物品、乙方服务期间的各种与服务内容有关的资料及其他事项等全部交接给甲方或甲方委托的第三方。若有损坏, 按交接时市场价赔偿(正常使用并经甲方认可除外), 如若钥匙缺失或者无法在 4 小时内送达到位的, 由甲方联系专业配锁公司配备, 费用从乙方合同款中扣除。

6. 无论何种情况, 在甲方已明确交接时间范围内, 甲方的现场服务及安全由

乙方负责。如乙方有新增入场人员，需由乙方提出书面申请，注明人员各项信息及入场的理由和出场的时间，并经甲方批复同意后才能进入。由于乙方未交接清楚、故意隐瞒或漏项，给甲方造成损失的，所造成的损失由乙方负责赔偿，同时甲方有权扣除乙方全部履约保证金及合同尾款。

7. 交接工作确认完毕，乙方所有人员（包括私人物品）必须按规定时间内全部撤离现场，交接期限截止日后，乙方未撤离的人员视为非法滞留，所有未撤离的物资视为放弃，且甲方有权处置所有物资，因此产生的费用全部由乙方承担，乙方不得提出任何物资价值赔偿、申诉及其他异议。乙方必须对甲方的事项进行保密，如由乙方人员（包括离职人员）泄密造成甲方损失，乙方负责赔偿。乙方负责对所属人员做出妥善安排，不得出现扰乱正常秩序、破坏维稳的行为。

8. 如果交接期间由乙方原因造成甲方损失或其他恶劣影响，由乙方承担赔偿责任等全部责任，甲方有权从履约保证金中扣除相应金额，如损害超过履约保证金的金额，甲方有权要求另外给以足额赔偿，并保留诉讼的权利，同时有权将乙方所有行为上报有关行政管理部门。

9. 合同执行期间，乙方书面说明所赠送的有形物资，或者在馆区完成的建设内容，或者乙方购买、但用于场馆内提供给甲方员工或者访客使用的、以及使用时间期限超过三个月的设备、集装箱、简易库房等物资均属无偿提供，均不得拆除或者索回。

（四）一方因不可抗力的原因不能继续履行合同时，应及时通知对方，由双方根据具体情况确定违约方承担部分责任或全部责任。

（五）乙方出现下列任何一种情况时，甲方有权单方面终止或解除本合同：

1. 由于乙方原因累计出现了 2 次以上（包括 2 次）甲方通知的重大活动保障失误，如话筒、音箱、显示屏等未提前检测导致会议等活动中断；

2. 甲方抽查岗位人员数量，单次缺岗人数达到 10 人以上（包括 10 人）或累计缺岗人数达到 20 人以上（包括 20 人）（包括未经甲方书面同意的更换人员视为缺岗人员数量）；

3. 未经甲方书面同意，乙方更换投标文件名单上报的项目经理；

4. 乙方人员在科普场馆保洁及会务综合服务中有出现违法、犯罪行为的；

5. 甲方或甲方委托的第三方单位对乙方进行的监督检查，监督检查考核不合格达到 3 次以上（包括 3 次）、或监督考核累计扣除违约金金额达到 3 万元以上

(包括 3 万元) 的;

6. 未经甲方书面同意, 乙方将全部或部分服务内容转包、分包的;

7. 乙方连续 2 次以上 (包括 2 次) 未通过甲方委托的第三方物业服务评估机构评估的, 或甲方组织的全体在编人员满意度评价有二次以上 (包括二次) 低于 75% 的;

8. 乙方违反合同或提供服务二次不达到承诺标准, 甲方有权以书面形式提出限期整改的工作警告, 如出现二次以上乙方未按合同进行整改的, 甲方有权书面通知乙方解除合同, 对造成损失的乙方承担赔偿责任;

9. 对甲方书面提出同类整改问题重复出现达到 3 次以上 (包括 3 次) 的;

10. 乙方逾期 30 天仍未提供履约保证金的。

若发生以上情况之一, 除承担相应违约责任外, 对于乙方的履约保证金甲方有权不予退回, 同时乙方须向甲方支付合同总金额 5% 的违约金。违约金不足以弥补甲方所受损失的, 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经济利益的损失和预期利益的减损、甲方为证实乙方违约行为所支付的调查取证费、公证费用、甲方为寻求救济所支付的诉讼费、保全费、律师代理费、咨询费、法院执行费用、差旅费等全部损失及费用。

八、履约保障金

(一) 乙方在本合同签订后 10 个工作日内, 乙方应向甲方缴纳合同额 10% 金额的履约保证金 (要求为无条件银行履约保函等法律法规允许的非现金形式, 保函有效期至 2027 年 1 月 31 日止), 用于在乙方违约赔偿时予以扣抵。

(二) 乙方违反本合同约定, 使服务未能达到约定标准或目标的, 甲方有权要求乙方限期整改, 逾期未整改完毕或整改不符合要求的, 甲方在未支付的费用中进行相应扣减, 如在已支付的情况下, 在履约保障金内扣除相应费用, 如扣减费用超出履约保障金费用, 由乙方无条件退还未履行合同义务对应的保洁及会务综合服务费用, 并在 5 个工作日内再次向甲方以汇款的方式缴纳合同额 10% 金额作为履约保障金。由此造成的一切损失, 均由乙方负责承担。同时乙方应向甲方支付本合同总金额至少 0.1% 违约金/每次, 具体金额由甲方视情况而定。

(三) 在合同履行完成后, 如未发生违约事项或未出现服务过失, 经甲方确认, 乙方完全退场后 30 个日历日内予以退还履约保证金 (履约保函), 退还时无

利息。

（四）若银行履约保函在确认交接工作完成前失效，乙方应在原保函失效前重新提供保函，使保函在确认交接工作完成前持续有效。乙方未按约定提供的，甲方有权从应付乙方的任何一笔服务费中暂扣相应金额作为履约保证金。

（五）若甲方逾期退还乙方履约保障金，甲方应自逾期之日起，按逾期金额每日十万分之一，向乙方支付违约金。甲方逾期支付超过 30 天后，乙方有权要求甲方立即支付全部未付款项。

九、违约责任

（一）因甲方原因导致未按本合同约定支付物业服务费用超过 60 个日历日，乙方有权解除合同。若甲方逾期支付乙方物业服务费，甲方应自逾期之日起，按逾期金额每日十万分之一，向乙方支付违约金。甲方除了支付违约金外，还应赔偿乙方因逾期支付而遭受的利息损失，甲方逾期支付超过 30 天后，乙方有权要求甲方立即支付全部未付款项。

（二）乙方每年实施末位岗位淘汰制度，经乙方年底自评以及甲方后续综合权衡确认，每年淘汰末位 1-5 名不合格人员，乙方应在 5 个工作日内完成人员更换。乙方未实施末位岗位淘汰制度，或者未按时完成人员更换的，每次甲方有权扣除合同总金额 1% 的违约金。

（三）乙方工作人员应具备应有素质，做到举止文明，不得与工作人员及来馆公众发生冲突，如发生纠纷的，乙方应承担赔偿责任和法律责任。给甲方造成不良影响的，乙方应消除影响，并赔偿损失。如因为乙方的责任致使甲方被他人索赔，则甲方有独立的应诉权，因此支付他人的赔偿款、补偿款以及律师费、鉴定费、诉讼费以及取证发生的费用等均由乙方承担。因乙方人员的行为给甲方造成经济损失的，追究乙方有关人员责任，并由乙方负责承担全部赔偿责任；乙方与参观公众或者第三方入场的施工单位或其他单位人员发生打架等不文明行为的，或者不服从甲方人员工作安排的、或者工作中对甲方工作人员有其他不文明行为的，乙方应按本合同第七条规定更换相应人员，同时甲方可要求乙方当月更换项目经理，乙方应无条件更换，甲方亦有权扣除合同总金额 1% 的违约金。

（四）误期赔偿

除不可抗力事故外，如果乙方不能按合同约定及时提供应有的保洁及会务综合服务，甲方可从保洁及会务综合服务费用额中扣减误期赔偿费。每延误一周的

赔偿费，按未提供服务对应的服务费用的 20%计收，直至提供符合要求的服务之日为止，不足一周的，按一周计算。误期赔偿达到合同总价的 10%的，甲方有权解除合同并要求乙方退还未履行内容所对应的保洁及会务综合服务费，且甲方有权从履约保证金中对此产生的损失进行索赔。

（五）本合同对违约及其责任已有约定的从其约定，除此以外如果乙方还有其他违约行为或虚假陈述，经甲方指出后仍不改正的，则甲方有权要求乙方支付人民币 10000 元-50000 元的违约金，同时还有权要求继续履行合同。

（六）如果乙方在履行本合同中存在违法、犯罪、违约、违规或违背社会伦理道德等行为，被媒体以及其他传播途径曝光或被社会关注，有直接或间接的影响甲方的声誉、名誉和社会评价下降可能时，那么甲方有权单方提前解除本合同，乙方应支付甲方年保洁及会务综合服务总费用 1%-10%的违约金，并通过相同或类似媒体及传播途径在相同或与影响相当范围内向社会公众澄清事实并恢复甲方的声誉、名誉和社会评价，有关费用由乙方自行承担，同时因此发生的一切责任和损失(包括但不限于甲方的损失和第三人的损失及乙方自己的损失)均由乙方承担和负责，甲方不承担任何责任。

（七）若乙方与甲方聘请的另一家外包服务公司发生争执、纠纷或产生矛盾，出现无法同时提供服务的情况时，则甲方有权要求乙方限期解决，如在限期内未解决，甲方有权单方解除本合同，合同解除自甲方出具的合同解除通知书送达乙方在本合同内载明的地址时生效，对此甲方的行为不属于违约。

（八）本合同履行过程中使用的甲方提供的全部资料，以及乙方为履行本合同所形成的与保洁及会务综合服务的全部资料，乙方对此承担保密义务。未事先征得甲方书面同意的情况下，乙方雇员不得发表、引用或向任何第三者提供或泄露与物业及甲方业务活动有关的任何资料或信息，以及双方为履行本合同而形成的成果和意见。即使乙方并非为了营利目的，也必须经甲方事先书面同意。一经发现甲方有权扣除合同额 1%-5%的违约金。但乙方为宣传自身形象所需发表的上述内容，一经甲方同意后，相同内容的发表无须再经甲方事先同意。

（九）乙方与具有资质的专业外幕墙清洁、垃圾清运消纳公司签订合同，按合同约定及时付款，如出现拖欠合同款，则甲方视情况先进行支付，并扣除合同款 1%的违约金，并从合同款扣除费用。

（十）合同执行期间，若出台新的政府采购政策以及财政部门或甲方上级单

位下达的变更、终止合同执行等新要求，甲方有权视情况解除合同，且不承担任何违约责任，乙方须无条件配合，双方费用按据实原则进行结算。

（十一）本项目不得空岗，如发生空岗，每空缺一个岗位扣除 5000 元。

（十二）服务期间，甲方组织召开的场馆运行、或者保洁及会务综合服务的所有会议，乙方需提供会议纪要，并于 24 小时内提交规范性 word 文件，同时语音记录存档，由专人对接移交内容至后勤保障部，未按要求按时移交的会议资料，每次甲方有权扣除合同总金额 0.1% 的违约金。除月排班表外，若有周排班表的，乙方需每周提供每天在岗人员名单，甲方有权随机进行人数清点。未按时提交周排班表的，每次甲方有权扣除合同总金额 0.1% 的违约金。

（十三）乙方必须与投入本项目的服务人员签订正式的劳动合同，否则，视为违约，每人每次扣除违约金 1000-5000 元，同时视情节严重，甲方可以解除合同，所造成的损失均由乙方负责。

十、争议的解决

在合同履行中如发生争议，由双方协商解决。协商不成的，应向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十一、其他事项

（一）考核及费用调整

1. 为了切实加强保洁及会务综合服务监督和考核，甲方依据《保洁及会务综合服务质量监督检查方案》（详见附件），不定期对乙方提供的保洁及会务综合服务质量水平进行综合考核，根据考核结果扣除相应费用（包括违约金）。

2. 根据甲方书面确认的服务内容的增减情况，甲方有权直接对服务费进行调整：

（1）按甲方招标文件要求，乙方全部进驻人员均需符合甲方要求，且人数不低于【40】人，所有岗位人员及人数均应与乙方投标文件内容一致。否则，甲方有权直接从保洁及会务综合服务费中扣除未按要求到岗人员的工资、管理费税金等费用。

（2）乙方提供的服务、维保、检测等内容的数量、质量均需符合甲方要求且与乙方投标文件内容一致。否则，甲方有权按照乙方的投标报价，将未履行部

分的费用直接予以扣除；如甲方已委托第三方提供相应服务且向第三方支付的费用高于乙方投标报价的，甲方有权以向第三方支付的费用为准，从乙方保洁及会务综合服务费中扣除。

(3) 甲方按照上述约定内容对服务费进行扣减，不影响甲方依据本条第 1 款对乙方进行考核，甲方仍有权按照考核结果，对乙方服务不达标的情况进行扣款。

(二) 本项目运行保障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 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. 提供岗位人员标准符合合同约定 100%；
8. 有效投诉≤5 次，处理率 100%；
9. 服务满意率 98%；
10. 档案建立完好率 99%；
11. 岗位责任制执行率 100%。

(三) 不可抗力

1. 本条所述的“不可抗力”，系指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。这些客观情况包括：地震、严重灾害等事件。当不可抗力发生使合同无法履行时，双方协商解决。

2. 在不可抗力事件发生时，乙方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知甲方。同时必须在 14 日内，递交有关政府部门的证明。如果不可抗力超过 120 日，双方协商解决。

(四) 本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面或 E-mail 的方式发送，两种方式均具有同等法律效力。通过 E-mail 发送通知时，扫描件与原件均有同等法律效力。如果一方因 E-mail 发生改变、注销或其他原因导致另一方的邮件不能收到，应及时通知对方，否则可认为邮件送达。

甲方 E-mail: hqbz@bjsc.net.cn 邮寄地址: 北京市西城区北辰路 9 号院

乙方 E-mail: 806605513@qq.com 邮寄地址: 北京市丰台区西三环中路 90
号通用技术大厦 501B 室

(五)在合同签订或合同执行过程中,如遇行政部门颁布新的法律法规文件,及其他政策文件,有与合同不一致的内容,以新的法律法规文件部门的文件调整,且甲方将有权按照规定终止合同。

十二、附则

(一) 合同生效及其他:

1. 下列条件全部符合后, 合同生效:

双方法定代表人或委托代理人签字或盖章,并加盖公章或合同专用章之日起生效。

2. 其他:

(1) 合同附件为本合同有机组成部分, 并与本合同具有同等效力。招投标文件之内容如有与本合同及附件不同之处, 以本合同及附件为准。

(2) 合同履行过程中, 遇有所约定的扣除 (或支付) 违约金条款金额不一致的, 按较重原则处理。

(二) 合同未尽事宜, 双方可另行以书面形式签订补充协议, 补充协议与本合同均有同等法律效力。

(以下无正文, 为《北京科学中心 2026 年度保洁及会务综合服务合同》签署部分。)

甲方:

法定代表人或单位负责人:

开户行: 北京银行北苑路支行

账号: 01091081800120112000754

签署日期: 2025.12.31

乙方:

法定代表人或单位负责人:

开户行: 交通银行北京马连道支行

账号: 110061036018002422641

签署日期: 2025.12.31

附件 1:

廉政风险责任书

甲方：北京科学中心

乙方：通用技术集团物业管理有限公司

为加强北京科学中心廉政建设，规范采购活动中甲乙双方的行为，防止谋取不正当利益的违法违纪现象发生，保护各方合法权益，根据有关法律法规和廉政建设规定，订立本廉政责任书。

一、双方的责任

1. 应严格遵守国家有关法律、法规、政策，以及廉政建设的各项规定。
2. 严格执行合同文件，自觉按合同办事。
3. 各项采购活动必须坚持公开、公平、公正、诚信、透明的原则（法律法规或上级主管部门另有规定者除外），不得为获取不正当的利益，损害国家、集体和对方利益，不得违反规章制度。
4. 发现对方在采购活动中有不恰当行为的，应及时提醒对方，如有违纪、违法行为的，应向其上级主管部门或纪检监察、司法等有关机关举报。

二、甲方责任

甲方的领导和执行该项目的工作人员，在项目的事前、事中、事后应遵守以下规定：

1. 不得向乙方和有关单位索要或接受回扣、礼金、有价证券、贵重物品和好处费、感谢费等。
2. 不得在乙方或其有关单位报销任何应由甲方或个人支付的费用。
3. 不得要求、暗示或接受乙方或其有关单位为个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国（境）、旅游等提供方便。
4. 不得参加有可能影响公正执行公务的乙方或其有关单位的宴请、健身、娱乐等活动。
5. 不得向乙方或其有关单位介绍或为配偶、子女、亲属参与同甲方采购项目有关的业务活动；不得以任何理由要求乙方或其有关单位使用某种产品、材料和

设备等（法律法规或上级主管部门另有规定者除外）。

6. 不得超过合同服务范围提供其它不合理的额外服务。

三、乙方责任

应与甲方保持正常的业务交往，按照有关法律法规和程序开展业务工作，严格执行有关方针、政策，并遵守以下规定：

1. 不得以任何理由向甲方及其工作人员赠送礼金、有价证券、贵重物品及回扣、好处费、感谢费等。

2. 不得以任何理由为甲方或其有关单位报销应由对方或个人支付的费用。

3. 不得为甲方、有关单位或个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国（境）、旅游等提供方便。

4. 不得以任何理由为甲方、有关单位或个人组织有可能影响公正执行公务的宴请、健身、娱乐等活动。

四、违约责任

1. 甲方工作人员有违反本责任书行为的，依据有关法律法规及规章制度处理；涉嫌违法犯罪的，向纪委监委或公安部门举报；给乙方单位造成经济损失的，应由甲方工作人员负责赔偿，与甲方无关。

2. 乙方工作人员有违反本责任书行为的，依据有关法律法规及规章制度处理；涉嫌违法犯罪的，向纪委监委或公安部门举报；给甲方单位造成经济损失的，乙方应予以赔偿。同时，甲方有权解除双方合同。

3. 本责任书与货物或服务合同具有同等效力。经双方法定代表人或单位负责人签字并加盖公章后立即生效。

五、责任书份数

本责任书一式捌份，甲方乙方各执肆份，具有同等效力。

附件 2:

服务人员数量（不低于以下人数）及任职要求

岗位	人数	任职要求	备注
项目经理	1	具有本科及以上学历,年龄 35 岁(含)-50 岁(含),10 年(含)以上物业服务工作经验,具有 5 年(含)以上非住宅公众场所的项目经理经历,具有很强的组织管理能力和协调能力,能够妥善处理各种突发事件,身体健康,有较强的心理素质。	
项目副经理	1	本科及以上学历,10 年(含)以上物业服务工作经验,55 岁(含)以下,具有 5 年(含)以上非住宅公众场所保洁管理经验的,保洁专业知识全面,能够妥善处理各种突发事件,身体健康,有较强的心理素质。	分管保洁
内勤人员	1	人事管理、财务管理、库房物资采购及出入库、日常资料文档管理。具有本科及以上学历,年龄 25 岁(含)-35 岁(含),3 年(含)以上服务经验,认真负责,有库房及固定资产管理经验,有较强的组织协调和沟通能力,能够熟练使用计算机。	
保洁主管	1	持有北京市从业人员健康证明,具有中专及以上学历,具有 5 年(含)以上非住宅公众场所保洁管理经验的,45 周岁(含)以下,保洁专业知识全面,身体健康,普通话标准,无不良嗜好。	
保洁领班	4	1 号楼和 3 号楼 1 人负责、2 号楼 1 人负责、4 号楼 1 人负责、外围 1 人负责;持有北京市从业人员健康证明,具有初中及以上学历,5 年(含)以上保洁工作经验,50 周岁(含)以下,身体健康,普通话标准,无不良嗜好。	
室内保洁	19	1 号楼 3 人(1 楼 1 人,2-5 楼 2 人); 2 号楼 7 人(负一楼 1 人,1 层 2 人,2 层 1 人,3 层 1 人,4 层 1 人,5 层 1 人); 3 号楼 3 人(1 楼及 2 楼及 10 楼 1 人,3 楼及 4 楼 5 楼及 6 楼 1 人,7 楼 8 楼及 9 楼 1 人); 4 号楼 4 人(1 楼 2 人,2 楼 1 人,3 楼 1 人); 科学驿站及综合服务厅 WHY 空间配备 1 人。 持有北京市从业人员健康证明,具有初中及以上	

		学历, 2 年(含)以上保洁工作经验, 30 周岁(含)-55 周岁(含), 身体健康, 普通话标准, 无不良嗜好。	
室外保洁	4	东大门、中心区域(包含公厕及生活区)2 人、西侧停车场及北侧区域 1 人, 垃圾清运及其他外围区域 1 人; 持有北京市从业人员健康证明, 具有初中及以上学历, 2 年(含)以上保洁工作经验, 30 周岁(含)-55 周岁(含), 身体健康, 普通话标准, 无不良嗜好。	
会议服务主管	1	女性, 大学本科以上学历, 有 5 年(含)以上会议服务管理经验, 年龄 40 周岁(含)以下, 有 5 年(含)以上会议服务经验, 有文字功底, 身体健康, 有健康证, 普通话标准, 无不良嗜好。	
会议服务领班	1	女性, 年龄 20 周岁(含)-30 周岁(含), 具有 2 年以上(含)会议服务管理经验, 身高 165cm 以上, 气质佳, 身体健康, 有健康证, 工作期间用普通话交流, 熟悉办公软件操作, 会写简单的工作总结, 负责日常会议会服资料的登记及管理工作。普通话标准, 无不良嗜好。	
会议服务人员	7	女性, 年龄 18 周岁(含)-30 周岁(含), 身高 165cm 以上, 气质佳, 身体健康, 有健康证, 工作期间用普通话交流, 普通话标准, 无不良嗜好。	
人数总计	40		

注:

1. 以上岗位人数为最低人员数量要求, 投标人要根据采购人要求落实符合约定条件的、具体工作岗位上的足额服务人员, 投标人所落实的人员应严格符合有关法律法规及行业规范, 且满足工作岗位的任务需要。

2. 岗位人员要求保持稳定, 每月人员流失调换率不得超过总人数的 6%。对于国家行业规范要求必须配备一定人数的岗位, 投标人所落实的人员应符合规范要求(可以从其他岗位自行调剂)。人员离职时, 3 天之内补充到位。

3. 投标人本项目经理、项目副经理、主管、领班岗位人员与投标人必须是直接劳动合同关系, 不得转包、分包或由投标人聘用其他单位的上述人员。经投标人招聘、培训、政审(投标人对所录用人员要严格政审)等程序, 签订劳动合同的正式员工, 符合国家法律法规的要求。需于合同签订前, 由各岗位本人到采购人所在地, 向采购人负责人提供投标文件中提供的证书、工作经验证明材料及劳动合同或其它劳动关系证明文件。

4. 项目经理及项目副经理人员安排和变更, 需提前书面征询采购人同意后方可实施。领班及以上人员的任免应征求采购人意见, 采购人如有异议的应调整人选。项目经

理及项目副经理调动需提前 1 个月向采购人报告，调离和新任用人员须由采购人负责部门负责人审核签字，并经分管领导批准后方可进行调整。主管及领班人员调动需提前 2 周向采购人报告，调离和新任用人员须提交采购人负责部门负责人审核签字，批准后方可进行调整。一般员工调动需提前 1 周向采购人对口管理部门报备。

5. 项目经理请假必须提前书面向采购人提出申请，经审批通过后方可执行。

6. 新员工上岗需有至少 1 周的上岗培训安排，上岗培训由中标人负责，培训结束后由部门负责人和采购人负责人员共同考核，合格后方可上岗。培训期间接受培训者不占岗位人次数。

7. 使用实习生须事前向采购人申请，得到批准后方可使用。使用实习生不得占用岗位数，须安排实习生带教老师，培训合格后方可上岗，不得降低中标人整体服务的质量和效率，一旦因实习生的使用可能引起的服务缺陷导致采购人或观众服务的投诉，一并视作中标人服务输出纳入考核。

8. 考虑到各岗位需求，投标人需根据采购人要求，提前做好人员到位准备。

9. 投标人为本项目组建的专有服务团队为本项目服务专用，与其他项目的服务团队无交叉。

附件 3:

服务内容及委托专项服务内容明细

序号	工作内容（包括但不限于）
一	综合管理
(一)	全面协调乙方人员的各项工作，代表乙方定期或不定期与甲方沟通工作事项。向甲方按时汇报月报、年度工作汇报；按时组织每月、每年的乙方工作沟通会，做好每次会议会议纪要，会后第二天交至甲方，根据会议上甲方的要求开展并提升服务工作。
(二)	监督乙方各部门日常工作的开展，保障各班组工作符合甲方需求，及时汇总过程中的各项问题，如不能自行解决，及时向甲方沟通。
(三)	制定乙方年度各项工作计划，并上报甲方备案，根据甲方需求安排乙方各部门的工作；针对馆区内的各项工作，及时向甲方提出合理建议，避免延误产生相应损失；落实日常工作中各项安全工作要求，确保馆区重要节日及特殊时期安全平稳运行。
(四)	接受甲方监督考核，根据每月考核结果，监督各部门按时完成整改工作，提升服务质量。
(五)	管理人员每日根据甲方要求开展馆区巡视工作，发现问题及时处理，专项巡视记录每月汇总交至甲方负责人。
(六)	服务期内的考勤管理，落实服务单位全员的 电子打卡制度 ，每月将花名册、排班表、考勤记录盖章后由项目经理签字后交至甲方负责部门留存备查。
(七)	服务期内的内勤服务，乙方资料档案管理工作，包括不限于：清洁记录、消杀记录、垃圾清运记录、会议服务记录、本项目的其他档案，每月底将与本项目有关的资料由项目经理签字后移交一份给甲方。
(八)	报告厅、多功能厅、贵宾室、会议室的日常会议接待及重要活动的礼仪服务。对所有国际性和国内活动纪念日做好馆内宣传和执行工作。
(九)	根据甲方工作需要，做好资产家具、会议室物品等物资的布置摆放等工作。

(十)	负责好员工的餐饮和住宿。
(十一)	配备齐全各项办公用品 ，如：办公室家具、电脑、打印机（可彩印）等。
(十二)	要求全员上岗穿着经甲方审核通过样式的工装，配备工牌，保持工装整洁得体。
(十三)	对全部馆区馆容馆貌进行管理，树立场馆形象，提高游客体验感，确保各类标识张贴有效、规范、安全。
(十四)	乙方每月进行服务自评工作，将《乙方月度自评报告》加盖公章，每月向甲方备份。
(十五)	按照《关于在物业管理服务政府采购项目中增加节约型公共机构建设相关要求的指导意见》的内容提供适用本馆的及甲方认可的物业服务方案。
二	环境卫生保洁管理服务
(一)	服务内容
1	办公区域、公共区域、室外广场及道路、展厅区域、球幕影院、各种活动室、卫生间、屋面及平台、展品展项等日常保洁及消毒工作。 对蚊、蝇、鼠、蟑等病媒生物进行有效防治 。按北京市要求做好场馆的垃圾分类工作；负责场馆内垃圾、展品展项垃圾及其他垃圾的按时清运及消纳工作；负责门前三包区域的清扫工作；采购期，北京市及辖区街道对环境卫生方面有新的要求，乙方须按新的要求完成；如果遇到突发公共卫生事件，工作符合国家及北京市的规定；垃圾站需做到管理规范， 干湿分离 ，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。对特殊垃圾须立即清理及消纳；雨天2小时内完成积水清理；雪天及时完成积雪清理；公区、走廊、房间内地毯深度清洁1个季度最少1次。
2	保洁用具用品使用要求：保洁棉织品集中洗涤消毒分类、分区使用；消毒剂、洗涤剂、机械保洁维护剂等必需的易耗物品，需使用符合国家质量及环保标准认证正规厂家生产的品牌类产品。
3	配备专业保洁设备 ，如：扫地机、地毯清洗机、洗地机、地面抛光机、尘推车、高空玻璃清洁机器人、吸尘器、吸水机、室外机器清扫车等清洁

	设备, 确保场馆干净、整洁。日常作业符合安全规范, 佩戴护具和劳保用品, 对设备做好维护保养工作。
4	更新和提升场馆现有的卫生间等公共区域的大盘纸及擦手纸抽取设施及方式, 去除现有的伸手出纸盒, 提升为更加方便观众的方式。
(二)	服务标准及要求
1	展厅、综合服务厅及公共区域: 1) 地面目视干净、无污渍, 无杂物。 2) 每天对各楼层通道地面及扶手拖抹、推尘; 扶手及下方围栏要干净、无尘灰。 3) 柱面、墙面、台面、椅子及附属设施要光亮、整洁、无灰尘、无污渍。 4) 每天开馆前清理展厅, 开馆后随时清理, 确保展厅整洁光亮、地面无纸屑等杂物, 无污渍。 5) 展厅垃圾筒的垃圾量不超过 2/3, 洗净后置于原处。 6) 门口台阶要保持干净、无杂物; 出入口的台阶每周冲刷清洗一次。 7) 定期冲刷玻璃门。 8) 展项展品开馆期间每天擦拭, 确保无尘、无污渍、无垃圾杂物、无蜘蛛网、按要求消毒擦拭。 9) 照明灯管无灰尘、灯盖、灯罩明亮清洁; 空调风口目视无蜘蛛网、无明显灰尘、无污渍。 10) 各种标志牌表面无污渍、无污垢、光亮。 11) 天花板无积灰、无蜘蛛网、金属天花板及架边洁亮。 12) 墙面及挂物保持干净、无污渍、光亮; 休闲椅等干净、无灰尘、无污渍。 13) 钢化玻璃地面目视干净、无杂物、无污渍。 14) 馆区出入口每天保持干净、无污渍, 无杂物。 15) 每天开馆前 10 分钟, 展厅的保洁工作应结束, 地面不得出现积水, 展厅相应区域应设保洁责任人, 以应对卫生突发情况。
2	卫生间、室外公厕: 1) 每天要重点清理, 并不断巡视、保持清洁。 2) 室内无异味、臭味。

	3)地面：无尘土、碎纸、垃圾、烟头、积水、尿迹、污迹。 4)洗手池：池壁无污垢、痰迹及头发等不洁物。 5)水龙头：无印迹、尘土、污物。 6)洗手池台面：无水迹、尘土、污渍。 7)镜面：无水点、水迹、尘土、污迹。 8)小便器：无尿碱、水锈、印迹（黄渍）、污渍、喷水嘴洁净流畅。 9)大便器：内外洁净、无大便痕迹、污垢黄迹。 10)手纸架：无印迹、污渍、光亮洁净。 11)纸篓：污物量不超过桶体 2/3，内外表面洁净。 12)墙面，踢脚线：无尘土、污迹、蜘蛛网。 13)顶板：无尘土、污迹。 14)隔板：无尘土、污迹、手印、笔迹、小广告。 15)门板，把手：无尘土、污迹、手印、笔迹。 16)皂液盒：无水迹、尘土、污物，按时清洗消毒，及时填充洗手液。 17)烘手器：无水迹、尘土、污渍。 18)芳香球、空气清新剂随机添加、喷洒；卫生卷纸、擦手纸、洗手液随时添加；垃圾桶清理、刷洗干净，垃圾量不超过 2/3。 19)卫生地漏定期防异味处理。
3	电梯、扶梯、楼梯间： 1)每日吸 1 次电梯轿厢地毯；每日不定时巡视保洁，地毯不定期清洗一次。 2)电梯门表面、轿箱内壁、指示牌无尘土、无杂物、无印迹，表面光亮。 3)不锈钢面或其他装饰材料的电梯，每周护理 1 次。 4)电梯通风口干净、无尘灰；天花板、门缝无尘土；照明器具无积灰。 5)电梯槽底无垃圾、无烟头、纸屑。 6)扶梯扶手干净、光滑、无尘灰；扶梯踏脚干净、无泥土及杂物。 7)按键面板：无尘土、印迹。 8)楼梯间：地面无尘土、烟头、痰迹、垃圾及杂物，扶手和窗框无尘土、污渍、小广告。
4	办公区域：

	1) 地面每日进行擦拭、清扫干净,做到无污渍、无垃圾杂物,干净整洁,无积水。 2) 纸篓及废弃物按时倾倒干净。 3) 门、窗玻璃、窗台、设备及其他用具等干净、整洁、明亮、无尘灰。 4) 天花板和顶棚无积灰、无蜘蛛网、无污渍。
5	淋浴室、开水间 1) 桌椅面,窗台:无尘土、污渍。 2) 地面,地毯:无污迹、异味、碎屑、渣土。 3) 墙面,踢脚线:无污渍、锈斑、积土、蜘蛛网。 4) 画框等饰物(手可触及):无尘土、污渍。 5) 地漏无头发丝及其他垃圾。 5) 洗手池,水龙头:无污迹、水印、锈斑。 6) 垃圾桶:量不超过桶体 2/3,并保持桶体表面洁净。 7) 热水器及其附件定期清洗,表面干净、无污渍。 8) 墩布池表面干净、无污染,池内无杂物。 9) 开水净水器表面干净,无污渍。
6	贵宾厅、报告厅、会议室及其他房间: 1) 每日 8:30 分前将桌面、地面擦拭、清扫干净,桌椅及其他物品码放整齐。 2) 每次会客结束后,及时清理,保证随时能用。无会客任务时每天打扫一次。 3) 地面和墙面干净、整洁、无尘灰、无污渍、无蜘蛛网,各种家具用具表面光亮、整洁、无污渍,房间内无杂物,定期清理。 4) 各种环境美化物资、装饰、设备、摆件、用具用品摆放整齐有序。 5) 室内空间空气流畅、清新。 6) 天花板无积灰、无蜘蛛网、无污渍。
7	室外广场及停车场: 1) 每天对地面进行清扫,保持地面无杂物、积水,无明显污渍、泥沙;垃圾桶外表无明显污渍,无垃圾沾附物;宣传牌处无灰尘、污迹。各种草坪

	灯干净、无灰尘。 2) 每天不定时巡回清扫保洁。 3) 发现污水、污渍、口痰，须及时冲刷、清理干净；如地面沾有香口胶，要用铲刀及时清除。 4) 垃圾桶定时清倒，垃圾清运日产日清，无垃圾桶满溢现象，并用长柄刷沾清水洗刷一次。 5) 路牌、标志、指示牌不定期的擦拭，要保持干净、无尘埃、无污渍；铁栅围墙干净、不积灰尘；室外草坪无塑料、纸盒等杂物。 6) 车行线、车位线、定位杆减速带等每周刷洗 1 次。 7) 绿地内垃圾、杂物的捡拾。
8	特效影院： 1) 每日、每场放映前将地面擦拭、清扫干净，做到无污渍，无垃圾。 2) 座椅用毛巾擦拭干净，做到无灰尘、无污渍。 3) 发现座椅及其它物品损坏及时通知部门处理。
9	其他方面： 1) 院内及门前三包地段无纸屑、塑料袋、小广告、烟头、痰迹其他垃圾。 2) 院内及门前三包地段雨天及时清扫疏通，无积水。 3) 院内及门前三包地段雪天及时清理，无积雪、积冰。 4) 场馆内生活区及非吸烟区不能出现烟蒂。 5) 对于雨雪天气，场馆各出入口需要有防滑措施。 6) 有完善的消杀服务方案，并配合部门进行有害生物的预防和控制。 7) 出现疫情时，按国家及甲方要求执行。 8) 定期对楼前门口、电梯内的地垫进行清洗。 9) 馆区公共区域及大门出入口须每日 24 小时达到上述要求。 10) 告示牌的使用，在进行湿拖、洗地机作业、雨天时要在作业区醒目位置放置告示牌，防止人员滑倒或绊倒。 11) 所有保洁物品和用具作业完成后清洗干净，分类别摆放整齐。 12) 其他未写区域，服务标准均按上述类似要求执行。
三	部分专项委托清洁服务

(一)	外幕墙清洗：按照国家及行业规范要求开展外幕墙清洗工作，清洁效果符合行业要求标准。馆区外幕墙每年度清洗 1 次，乙方需要具备专业资质或委托具有专业资质单位作业，作业人员持专业证件，确保作业无安全无事故，发生一切事故损失与责任由乙方全部负责。
(二)	垃圾外运及消纳：根据北京市市政市容管理委员会北京市发展和改革委员会关于加强本市非居民垃圾处理的有关要求和规定，签订符合要求的北京市非居民其他垃圾消纳处理合同，按照规定进行分类，将各类垃圾分别投放到指定的收集容器中，专用车辆每天定时定点收集垃圾，确保不遗漏、不混装。使用封闭式垃圾运输车辆将垃圾运送至指定的处理场所，场馆每天外运垃圾不低于 1 次，保障场馆干净整洁。
(三)	负责馆区所有保洁耗材，包括但不限于清洁工具、清洁及消杀药剂、洗手液、大盘纸、卷纸、擦手纸、喷香用品及其他的保洁耗材等。
四	会议服务
(一)	服务人员上岗须做到精神饱满、淡妆上岗、仪表、仪容端庄大方且面带微笑，姿势端正，与工作无关的物品一律放在抽斗内，统一着装，服装整洁。
(二)	迎送客时要求面带微笑，礼貌用语，举止大方。
(三)	根据甲方有关部门发出的会议通知做好各项服务准备工作，包括桌签、会议议程的打印，乙方根据实际情况配备电脑和打印机及纸张。
(四)	确保会场整体环境整洁、地面无杂物、桌面整洁无污渍、空气清新。
(五)	会场音像设备无故障隐患，播放效果良好。
(六)	会场照明灯和空调开关适时，照度和温度适度，既能满足国家规范要求，又能节约用电。
(七)	各项服务（活动）及时、热情、周到、细致，无脱节断档和其它影响会议效果等情况。
(八)	对使用的茶杯和毛巾逐次消毒，对会场环境和设施设备定期消毒，有效防止传染病传播。
(九)	使用的茶叶和饮用水符合食品卫生标准，且符合甲方的要求。
(十)	严格遵守保密制度，会议服务人员不打听、不传播重要会议内容。
(十一)	随时做好安全防范工作，确保会场内无安全隐患。

五	其他管理（包括但不限于与工程、绿化、安保单位的协防联动）	
（一）	乙方档案资料的管理	乙方档案管理内容包括： 1. 财务档案：逐年形成的财务收支报表、乙方维修资金使用报表等，且需对业主提交； 2. 文件档案：有关法规政策、公司文件等； 3. 管理资料：历年合同资料、供货商档案； 4. 日常工作（清洁、会议、值班等）的记录。
（二）	安全保障服务	乙方要根据自身特点，结合甲方的实际情况，制定和落实专项应急预案、岗位应急处置方案及各种安全管理制度，并使岗位人员熟悉掌握，同时成立相应安全管理小组及明确相应人员责任。本乙方发生安全事故后，要根据安全法律法规落实上报制度及后续工作。具体包括但不限于以下内容： 1. 成立相应的组织机构, 安全机构设置, 生产技术管理机构, 机构人员信息公示, 主要负责人职责, 安全管理人员职责等内容。 2. 制定规章制度, 包含安全生产责任制, 安全管理制度, 操作规程, 强化领导带班等内容, 确保物质资金的投入, 包含安全投入, 安全防护用品, 安全生产责任保险等内容。 3. 积极组织培训教育, 包含安全培训、培训学时、培训内容、安全能力考核、安全文化及特种作业人员管理等内容。 4. 落实日常管理, 包含标准化建设、风险防控、隐患排查、排查方式、隐患治理、危险作业、设备管理、安全疏散及安全告知等内容。 5. 确保应急管理和事故报告, 发生安全事故后, 事故现场服务人员应立即向本单位及甲方负责人报告, 同时在规定时间内向市政府有安全生产监督管理职责的部门报告。情况紧急时, 事故现场的乙方有关人员直接向市政府有安全生产监督管理职责的部门报告。 6. 对甲方安排进行安全监督管理项目的安全负责。

附件 4:

保洁及会议综合服务质量监督检查方案

为促进甲方科普场馆后勤保障工作,提高乙方保洁及会议综合服务质量和水平,督促管理制度切实落实,保障场馆运行的正常秩序,根据合同要求,结合实际情况,制定本方案。

(一) 成立保洁及会议综合服务质量监督领导小组

为保证对乙方服务质量监督检查工作顺利开展,甲方成立保洁及会议综合服务质量监督领导小组,增强沟通,促进工作。

保洁及会议综合服务监督领导小组人员组成

组 长: 甲方主要负责人或分管副主任

副组长: 有关工作职能部门负责人

成 员: 有关部门员工及保洁及会议综合服务项目部主要负责人和有关人员等

(二) 监督和检查内容

不定期考核:

1. 乙方的日常服务和聘用人员监督检查细则 (具体内容见表 1);
2. 保洁服务监督检查细则 (具体内容见表 2);
3. 会议服务监督检查细则 (具体内容见表 3);
4. 内勤人员监督检查细则 (具体内容见表 4);
5. 乙方工作人员日常行为规范监督检查细则 (具体内容见表 5);
6. 各项巡检制度, 方案预警及专业人员管理监督检查细则 (具体内容见表 6);

每次监督检查从表 1~表 7 中扣除违约金次数累计达 10 次 (含) 以上, 按考核不合格一次计算。

7. 奖惩评分细则: (具体内容见表 8)

(三) 监督小组权限

1. 要求被检查的保洁及会议综合服务部门及人员予以配合, 对检查中发现的问题责成被检查部门限期改正, 同时记录扣除违约金;
2. 按照有关工作规程进入被检查部门的工作现场, 开启工作房间, 查阅记录档案, 询问负责工作人员;
3. 检查保洁及会议综合服务在岗人员考勤情况;

4. 对不称职的保洁及会议综合服务人员，提出处理意见。

（四）监督检查方式

1. 每月考核以及不定期进行检查；

2. 检查一般采取现场检查、事后检查、专项调查的办法进行，检查既要突出重点，又要全面，注重检查效果；

3. 监督检查实行报告制度，内容包括：被监督单位、检查项目、发现的主要问题等；

4. 广泛了解甲方各部门、参观观众的意见和建议，及时反馈并由乙方调整到位；

5. 做好检查记录，监督小组定期将收集的信息进行汇总、上报；

6. 检查方案发现的问题需保洁及会议综合服务项目经理做出详细记录且经项目经理签字（如果事实清晰，项目经理拒绝签字，加倍扣除违约金）后甲方存档作为考核及结算依据。

表 1:

中标人的日常服务和聘用人员监督检查细则

检查项目	检查内容	处理措施
人员考勤	重点检查考勤制度的落实情况,项目主要负责人、项目经理、项目主管请假需要提供书面申请并附必要的原因证明,年累计请假与采购人具体业务无关的超过 2 次的(或者累计时间超过 3 天)、或者考勤不合格出现 3 次的。	扣除违约金为合同总金款 0.1%同时可以直接替换项目经理以及相应的项目主管
	1. 中标人须制定适应科普场馆工作要求的、规范使用电子考勤设备的考勤制度,每月 15 日前,提交中标人在馆全部人员上个月电子打卡记录。如项目主要负责人拒绝在人数核查表上签字,采购人有权要求更换项目主要负责人。 2. 采购人检查中标人投入的人员数量,如果检查时发现中标人投入的人员数量少于合同约定的数量,则采购人有权扣除人员相应工资及管理费税金,同时采购人有权扣除违约金。 3. 中标人聘用的工作人员必须符合政府行政管理部门有关用工规定,并经中标人的专业考核合格后持证上岗,所持证件复印件在人员上岗前提交给采购人备案。 4. 中标人更换人员须提前一周向采购人提出书面申请,并出示新到岗人员所持证书给采购人,且信道岗位人员各项资质条件不得低于员岗位人员。	缺岗扣除违约金每人 500 元/次,需持证上岗的人员无证上岗时扣除违约金 1000 元/每人,项目主要负责人拒绝签字扣除违约金 20000 元/次
库房管理	在物资进出库或者物资管理出现错误或者手续不全	发现一次扣除违约金 20000 元。
活动服务	出现了 2 次采购人通知的重大活动保障失误,如话筒、音箱、显示屏等未提前检测导致会议等活动	扣除违约金为合同总金款 0.1%。

检查项目	检查内容	处理措施
	中断、建筑物或路面对与会人员出行产生较大影响；其他类似情况的发生。	
工资发放	采购人将不定期对中标人的工资发放情况进行抽查，如果发现有未及时发放、不合理克扣工资的情景。	发现一例扣除违约金 1000 元，可累加。
	无论何种情况，延误发放合作单位合同款超过 20 天；或者因为履行合同产生纠纷并且中标人存在过错的。	扣除违约金为合同总款 1%，如在采购人要求时间内拒不改正，直接解除合同。
其他服务	未保持对讲系统工作时间开启并佩带，未调整好合适音量。	发现一次扣除违约金每人 200 元/次
	人员资格不符合采购文件、合同要求。	发现一次扣除违约金 5000 元，同时该员工对应岗位的工资全额扣除。
	提供虚假信息或隐瞒颠倒事实的，或对市委市政府重大事项要求落实不及时不准确的（如疫情防控）等。	发现一次扣除违约金 20000 元。
	整改工作落实延期完成的。	逾期期间，每天扣除违约金 5000 元。
	服务期间，中标人未经采购人书面许可（双方发起的会议参会人员名单范围内除外），除服务于现场的工作人员外，中标人其他人员不得随意进入现场或擅自允许其他任何人员入场。	发现一次扣除违约金 5000 元/次/人，累计发现 2 次，直接替换项目经理。
	发现“长明灯、长流水”等浪费能源现象。	发现一次扣违约金 3000 元。
	合同约定中未明确提出扣除违约金标准的。	发现一次（处）扣除违约金 1000~20000 元。

表 2:

保洁服务监督检查细则

具体内容详见：采购需求——保洁服务标准及要求，标准和要求里每一处一次不符合扣违约金 100~500 元，表格中未提及的环节，均参考同类扣除违约金细则。

一	环境卫生保洁管理服务
(一)	服务内容
1	办公区域、公共区域、室外广场及道路、展厅区域、球幕影院、各种活动室、卫生间、屋面及平台、展品展项等日常保洁及消毒工作。 对蚊、蝇、鼠、蟑等病媒生物进行有效防治。 按北京市要求做好场馆的垃圾分类工作；负责场馆内垃圾、展品展项垃圾及其他垃圾的按时清运及消纳工作；负责门前三包区域的清扫工作；采购期，北京市及辖区街道对环境卫生方面有新的要求，中标人须按新的要求完成；如果遇到突发公共卫生事件，工作符合国家及北京市的规定；垃圾站需做到管理规范， 干湿分离 ，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。对特殊垃圾须立即清理及消纳； 雨天 2 小时内完成积水清理；雪天及时完成积雪清理；公区、走廊、房间内地毯深度清洁 1 个季度最少 1 次。
2	保洁用具用品使用要求：保洁棉织品集中洗涤消毒分类、分区使用；消毒剂、洗涤剂、机械保洁维护剂等必需的易耗物品，需使用符合国家质量及环保标准认证正规厂家生产的品牌类产品。
3	配备专业保洁设备，如：扫地机、地毯清洗机、洗地机、地面抛光机、尘推车、高空玻璃清洁机器人、吸尘器、吸水机、室外机器清扫车等清洁设备，确保场馆干净、整洁。日常作业符合安全规范，佩戴护具和劳保用品，对设备做好维护保养工作。
(二)	服务标准及要求
1	展厅、综合服务厅及公共区域： 1) 地面目视干净、无污渍，无杂物。 2) 每天对各楼层通道地面及扶手拖抹、推尘；扶手及下方围栏要干净、无尘灰。 3) 柱面、墙面、台面、椅子及附属设施要光亮、整洁、无灰尘、无污渍。

	4) 每天开馆前清理展厅，开馆后随时清理，确保展厅整洁光亮、地面无纸屑等杂物，无污渍。 5) 展厅垃圾筒的垃圾量不超过 2/3，洗净后置于原处。 6) 门口台阶要保持干净、无杂物；出入口的台阶每周冲刷清洗一次。 7) 定期冲刷玻璃门。 8) 展项展品开馆期间每天擦拭，确保无尘、无污渍、无垃圾杂物、无蜘蛛网、按要求消毒擦拭。 9) 照明灯管无灰尘、灯盖、灯罩明亮清洁；空调风口目视无蜘蛛网、无明显灰尘、无污渍。 10) 各种标志牌表面无污渍、无污垢、光亮。 11) 天花板无积灰、无蜘蛛网、金属天花板及架边洁亮。 12) 墙面及挂物保持干净、无污渍、光亮；休闲椅等干净、无灰尘、无污渍。 13) 钢化玻璃地面目视干净、无杂物、无污渍。 14) 馆区出入口每天保持干净、无污渍，无杂物。 15) 每天开馆前 10 分钟，展厅的保洁工作应结束，地面不得出现积水，展厅相应区域应设保洁责任人，以应对卫生突发情况。
2	卫生间、室外公厕： 1) 每天要重点清理, 并不断巡视、保持清洁。 2) 室内无异味、臭味。 3) 地面：无尘土、碎纸、垃圾、烟头、积水、尿迹、污迹。 4) 洗手池：池壁无污垢、痰迹及头发等不洁物。 5) 水龙头：无印迹、尘土、污物。 6) 洗手池台面：无水迹、尘土、污渍。 7) 镜面：无水点、水迹、尘土、污迹。 8) 小便器：无尿碱、水锈、印迹（黄渍）、污渍、喷水嘴洁净流畅。 9) 大便器：内外洁净、无大便痕迹、污垢黄迹。 10) 手纸架：无印迹、污渍、光亮洁净。 11) 纸篓：污物量不超过桶体 2/3，内外表面洁净。 12) 墙面，踢脚线：无尘土、污迹、蜘蛛网。

	13)顶板：无尘土、污迹。 14)隔板：无尘土、污迹、手印、笔迹、小广告。 15)门板，把手：无尘土、污迹、手印、笔迹。 16)皂液盒：无水迹、尘土、污物，按时清洗消毒，及时填充洗手液。 17)烘手器：无水迹、尘土、污渍。 18)芳香球、空气清新剂随机添加、喷洒；卫生卷纸、擦手纸、洗手液随时添加；垃圾桶清理、刷洗干净，垃圾量不超过 2/3。 19)卫生地漏定期防异味处理。
3	电梯、扶梯、楼梯间： 1)每日吸 1 次电梯轿厢地毯；每日不定时巡视保洁，地毯不定期清洗一次。 2)电梯门表面、轿箱内壁、指示牌无尘土、无杂物、无印迹，表面光亮。 3)不锈钢面或其他装饰材料的电梯，每周护理 1 次。 4)电梯通风口干净、无尘灰；天花板、门缝无尘土；照明器具无积灰。 5)电梯槽底无垃圾、无烟头、纸屑。 6)扶梯扶手干净、光滑、无尘灰；扶梯踏脚干净、无泥土及杂物。 7)按键面板：无尘土、印迹。 8)楼梯间：地面无尘土、烟头、痰迹、垃圾及杂物，扶手和窗框无尘土、污渍、小广告。
4	办公区域： 1)地面每日进行擦拭、清扫干净，做到无污渍、无垃圾杂物，干净整洁，无积水。 2)纸篓及废弃物按时倾倒干净。 3)门、窗玻璃、窗台、设备及其他用具等干净、整洁、明亮、无尘灰。 4)天花板和顶棚无积灰、无蜘蛛网、无污渍。
5	淋浴室、开水间 1)桌椅面，窗台：无尘土、污渍。 2)地面，地毯：无污迹、异味、碎屑、渣土。 3)墙面，踢脚线：无污渍、锈斑、积土、蜘蛛网。 4)画框等饰物(手可触及)：无尘土、污渍。

	5)地漏无头发丝及其他垃圾。 5)洗手池，水龙头:无污迹、水印、锈斑。 6)垃圾桶:量不超过桶体 2/3，并保持桶体表面洁净。 7)热水器及其附件定期清洗，表面干净、无污渍。 8)墩布池表面干净、无污染，池内无杂物。 9)开水净水器表面干净，无污渍。
6	贵宾厅、报告厅、会议室及其他房间: 1)每日 8: 30 分前将桌面、地面擦拭、清扫干净，桌椅及其他物品码放整齐。 2)每次会客结束后，及时清理，保证随时能用。无会客任务时每天打扫一次。 3)地面和墙面干净、整洁、无尘灰、无污渍、无蜘蛛网，各种家具用具表面光亮、整洁、无污渍，房间内无杂物，定期清理。 4)各种环境美化物资、装饰、设备、摆件、用具用品摆放整齐有序。 5)室内空间空气流畅、清新。 6)天花板无积灰、无蜘蛛网、无污渍。
7	室外广场及停车场: 1)每天对地面进行清扫，保持地面无杂物、积水，无明显污渍、泥沙；垃圾桶外表无明显污渍，无垃圾沾附物；宣传牌处无灰尘、污迹。各种草坪灯干净、无灰尘。 2)每天不定时巡回清扫保洁。 3)发现污水、污渍、口痰，须及时冲刷、清理干净；如地面沾有香口胶，要用铲刀及时清除。 4)垃圾桶定时清倒，垃圾清运日产日清，无垃圾桶满溢现象，并用长柄刷沾清水洗刷一次。 5)路牌、标志、指示牌不定期的擦拭，要保持干净、无尘灰、无污渍；铁栅围墙干净、不积灰尘；室外草坪无塑料、纸盒等杂物。 6)车行线、车位线、定位杆减速带等每周刷洗 1 次。 7)绿地内垃圾、杂物的捡拾。

8	特效影院： 1) 每日、每场放映前将地面擦拭、清扫干净，做到无污渍，无垃圾。 2) 座椅用毛巾擦拭干净，做到无灰尘、无污渍。 3) 发现座椅及其它物品损坏及时通知负责部门处理。
9	其他方面： 1) 院内及门前三包地段无纸屑、塑料袋、小广告、烟头、痰迹其他垃圾。 2) 院内及门前三包地段雨天及时清扫疏通，无积水。 3) 院内及门前三包地段雪天及时清理，无积雪、积冰。 4) 场馆内生活区及非吸烟区不能出现烟蒂。 5) 对于雨雪天气，场馆各出入口需要有防滑措施。 6) 有完善的消杀服务方案，并配合负责部门进行有害生物的预防和控制。 7) 出现疫情时，按国家及采购人要求执行。 8) 定期对楼前门口、电梯内的地垫进行清洗。 9) 馆区公共区域及大门出入口须每日 24 小时达到上述要求。 10) 告示牌的使用，在进行湿拖、洗地机作业、雨天时要在作业区醒目位置放置告示牌，防止人员滑倒或绊倒。 11) 所有保洁物品和用具作业完成后清洗干净，分类别摆放整齐。 12) 其他未写区域，服务标准均按上述类似要求执行。
二	部分专项委托清洁服务
(一)	外幕墙清洗： 按照国家及行业规范要求开展外幕墙清洗工作，清洁效果符合行业要求标准。馆区外幕墙每年度清洗 1 次，中标人需要具备专业资质或委托具有专业资质单位作业，作业人员持专业证件，确保作业无安全无事故，发生一切事故损失与责任由中标人全部负责。
(二)	垃圾外运及消纳： 根据北京市市政市容管理委员会北京市发展和改革委员会关于加强本市非居民垃圾处理的有关要求和规定，签订符合要求的北京市非居民其他垃圾消纳处理合同，按照规定进行垃圾分类，将各类垃圾分别投放到指定的收集容器中，专用车辆每天定时定点收集垃圾，确保不遗漏、不混装。使用封闭式垃圾运输车辆将垃圾运送至指定的处理场所，场馆每天外运垃圾不低于 1 次，保障场馆干净整洁。

(三)	负责馆区所有保洁耗材，包括但不限于清洁工具、清洁及消杀药剂、洗手液、大盘纸、卷纸、擦手纸、喷香用品及其他的保洁耗材等。
-----	---

表 3:

综合服务、会议服务监督检查细则

具体内容详见：采购需求——会议服务标准及要求，标准和要求里每一处一次不符合扣违约金 100~500 元，表格中未提及的环节，均参考同类扣除违约金细则。

一	综合服务管理
(一)	全面协调中标人人员的各项工作，代表中标人定期或不定期与采购人沟通工作事项。向采购人按时汇报周报、月报、年度工作汇报；按时组织每月、每季度、每年的中标人工作沟通会，做好每次会议的 word 及录音记录，会后第二天交至采购人，根据会议上采购人的要求开展并提升服务工作。
(二)	监督中标人各部门日常工作的开展，保障各班组工作符合采购人需求，及时汇总过程中的各项问题，如不能自行解决，及时向采购人沟通。
(三)	制定中标人年度各项工作计划，并上报采购人备案，根据采购人需求安排中标人各部门的工作；针对馆区内的各项工作，及时向采购人提出合理建议，避免延误产生相应损失；落实日常工作中各项安全工作要求，确保馆区重要节日及特殊时期安全平稳运行。
(四)	接受采购人监督考核，根据每月考核结果，监督各部门按时完成整改工作，提升服务质量。
(五)	管理人员每日根据采购人要求开展馆区巡视工作，发现问题及时处理，专项巡视记录每月汇总交至采购人负责人。
(六)	服务期内的考勤管理，落实服务单位全员的 电子打卡制度 ，每月将花名册、排班表、考勤记录盖章后由项目经理签字后交至采购人负责部门留存备查。
(七)	服务期内的内勤服务，中标人资料档案管理工作，包括但不限于：清洁记录、消杀记录、垃圾清运记录、会议服务记录、本项目的其他档案，每月底将与本项目有关的资料由项目经理签字后移交一份给采购人。
(八)	报告厅、多功能厅、贵宾室、会议室的日常会议接待及重要活动的礼仪服务。对所有国际性和国内活动纪念日做好馆内宣传和执行工作。

(九)	根据采购人工作需要，做好资产家具、会议室物品等物资的布置摆放等工作。
(十)	负责好员工的餐饮和住宿。
(十一)	配备齐全各项办公用品，如：办公室家具、电脑、打印机（可彩印）等。
(十二)	要求全员上岗穿着经采购人审核通过样式的工装，配备工牌，保持工装整洁得体。
(十三)	对全部馆区馆容馆貌进行管理，树立场馆形象，提高游客体验感，确保各类标识张贴有效、规范、安全。
(十四)	中标人每月进行服务自评工作，将《中标人月度自评报告》加盖公章，每月向采购人备份。
二	会议服务管理
(一)	服务人员上岗须做到精神饱满、淡妆上岗、仪表、仪容端庄大方且面带微笑，姿势端正，双手自然摆放，与工作无关的物品一律放在抽斗内，统一着装，服装整洁。
(二)	迎送客时要求面带微笑，礼貌用语，举止大方。
(三)	根据采购人有关部门发出的会议通知做好各项服务准备工作，包括桌签、会议议程的打印，中标人根据实际情况配备电脑和打印机及纸张。
(四)	确保会场整体环境整洁、地面无杂物、桌面整洁无污渍、空气清新。
(五)	会场音像设备无故障隐患，播放效果良好。
(六)	会场照明灯和空调开关适时，照度和温度适度，既能满足国家规范要求，又能节约用电。
(七)	各项服务（活动）及时、热情、周到、细致，无脱节断档和其它影响会议效果等情况。
(八)	对使用的茶杯和毛巾逐次消毒，对会场环境和设施设备定期消毒，有效防止传染病传播。
(九)	使用的茶叶、饮用水符合食品卫生标准。
(十)	严格遵守保密制度，会议服务人员不打听、不传播重要会议内容。
(十一)	随时做好安全防范工作，确保会场内无安全隐患。

表 4:

内勤人员监督检查细则

类别	内容	违约金标准	备注
纪律	不了解各类紧急突发事件应急预案	扣 2000 元	
	不掌握辖区设施设备使用状况并导致不按规定开启或关闭设施设备	扣 2000 元	
	不掌握辖区各类证照使用管理状况并导致不按规定管理	扣 1000 元	
	不按规定纪录当班情况或字迹潦草, 他人难以看懂	扣 1000 元	
	将记录资料遗失或不按规定交存	扣 1000 元	
	故意虚报考勤	扣 1000 元	
	未按规定交接班的	扣 1000 元	
行为	不服从指挥、安排的	扣 1000 元	
	上岗时未着制服或混着制服且制服污脏、不整齐, 未佩戴胸卡、饰物。非上班時間或非工作区域, 未经允许穿着制服	扣 1000 元	
	纽扣未全部钮好, 披衣、敞开外衣、挽袖、卷裤脚、戴歪帽、穿拖鞋或赤脚, 领带未紧束于衣领内, 制服外显露个人物品, 制服衣袋装过大过厚的物品	扣 1000 元	
	头发长度前额遮住眼眉, 鬓角超过耳屏, 脑后发超过衣领, 胡须长超过一毫米, 鼻毛长于鼻孔	扣 1000 元	
	精神萎靡, 姿态不端正, 倚墙或东倒西歪、前俯后仰, 伸懒腰, 卷袖、插腰或将手插入衣袋; 公共场所吸烟、搭肩挽臂、嬉笑吵闹、吹口哨、哼歌曲、手持茶杯。	扣 1000 元	
	办公室及周边区域不整洁的, 遮阳伞污脏、破损	扣 1000 元	
	无特殊情况(急病)及未经报告和批准迟到	扣 1000 元	
	无特殊情况(急病)及未经报告和批准迟到 1 小时以上或旷工	扣 1000 元	
	无特殊情况(急病)及未经报告和批准早退的	扣 1000 元	
	接班人员未到, 未实施交接班即擅自离岗, 视作早退	扣 1000 元	
	上班时打瞌睡	扣 2000 元	
	上班时睡觉的	扣 2000 元	

类别	内容	违约金标准	备注
	上班时未经批准，离开指定的地点、区域、串岗	扣 2000 元	
	上班时做与工作无关的事宜（如看报看书、听广播、吃零食、闲聊、手机等）	扣 2000 元	
	上班时抽烟	扣 2000 元	
	上班期间有酒气的	扣 2000 元	
	顶撞观众	扣 3000 元	
	寻衅滋事、打击报复、殴打、辱骂他人或非正当防卫性质的还击他人	扣 5000 元	
	接到指令或帮助请求，因怠慢导致未能及时处置情况	扣 2000 元	
	不及时回应上级呼叫	扣 1000 元	
	招呼他人未使用规范用语	扣 1000 元	
	利用职权，获取不正当利益或敲诈他人的	扣 2000 元	
	损坏公私财物的，按价赔偿	扣 2000 元	
	偷盗的	扣 3000 元	
	明知他人的违纪现象，故意隐瞒或不积极举报	扣 2000 元	
	非紧急情况下擅自使用管理单位或客户的设施设备（消防设备、安防设备、影像设备、供暖设备、制冷设备及电梯等）、器具（电脑、打印机、复印机、擦鞋机、饮料机等）、用品（应急处突工具、消防工具等）	扣 2000 元	
培训	非特殊原因或未经主管级以上领导批准，不参加培训活动，视作旷工	扣 2000 元	
	非特殊原因或未经主管级以上领导批准，培训活动迟到，视作上班迟到	扣 2000 元	
	培训不合格	扣 2000 元	
	每月不及时提供人员确认单的	扣 3000 元	
	中标人未按采购人岗位设置情况布岗执勤，私自调岗、撤岗、并岗	扣 2000 元	
	采购人要求中标人调换不符合要求的人员，约定期限内未进行更换	扣 3000 元	
	因中标人责任造成采购人负面社会影响	视情况可以解除合同	

类别	内容	违约金标准	备注
	中标人未遵守法律、法规及规定，造成责任事故、治安事件、刑事案件、火灾事故等，应承担全部法律责任和经济损失，采购人随时有权解除服务合同	扣 10000 元	
	对于各种检查拒绝签字的	扣 5000 元	

表 5

中标人工作人员日常行为规范监督检查细则检查项目

	检查内容	违约金标准
仪容仪表：统一着装，穿着整洁、仪表端庄	1. 未统一着装上岗； 2. 服装不洁净、衣冠不整、穿拖鞋上岗； 3. 蓬头垢面、化艳妆、留怪发、留长甲。	发现一次扣违约金 300~1000 元
行为举止：精神饱满、端庄稳重、举止得体	1. 工作懒散，在岗期间吸烟饮酒、吃零食、嚼口香糖； 2. 工作时吹口哨、听收录机或手机； 3. 工作时接、打私人电话（特殊情况除外）； 4. 工作中与人闲聊、打闹； 5. 在场馆大声喧哗或与人争吵。	
文明礼貌：尊重他人、态度和蔼、使用文明用语	1. 不尊重他人人格、习俗； 2. 不使用文明用语，出口伤人或污言秽语； 3. 不服从管理、不听从劝阻； 4. 不认真回答问题，不进行耐心解释； 5. 接打电话语言粗暴； 6. 动手打人、伤人； 7. 行为不检点、有损形象。	
遵规守纪：遵纪守法、严格纪律、照章行事	1. 不挂牌服务、无证上岗； 2. 不经过岗前培训或培训考核不合格上岗； 3. 不遵守采购人的规章制度； 4. 拒绝接受采购人及上级管理部门监督、检查； 5. 在本场馆内聚众赌博或变相聚众赌博； 6. 扰乱采购人正常工作秩序； 7. 迟到、早退、脱岗； 8. 工作时间打瞌睡或睡觉； 9. 不执行安全生产操作规程； 10. 不提供劳保、安全用品； 11. 不为从事危险工作的人员提供安全防护设施； 12. 对于巡视中发现的问题不予解决或汇报； 13. 未执行规定进行巡检及安全隐患排查； 14. 接到服务项目需求的报告不及时到位或未按时完成； 15. 特殊事件未按规定设置“警戒线”、“警示牌”； 16. 浪费采购人的各种资源（水、电、纸张等）。	

注：中标人同意上述表 1～表 6 中扣除违约金标准，违约金标准为一定额度范围的，具体违约金金额由采购人确定。

表 6:

各项巡检制度及专业人员管理监督检查细则

一、中标人对需持证上岗的专业人员资料资质等不得无存档，无培训记录，无考核记录表。采购人有权不定期检查中标人记录情况，经发现无记录的，采购人有权从合同款中扣除违约金 1000 元/次。
二、对于落实巡检制度及遇有突发事件处置，保洁及会议综合服务人员需及时发现风险隐患并迅速报告采购人。
三、报告范围： 1. 发生电力故障时，中标人有责任立即通知维修人员进行修理，并负责疏导人群，同时报告采购人的工作人员。 2. 本场馆内员工、观众、采购人财产、人身重伤以上的事故；包括火警、火灾、抢劫杀人、盗窃及其他等恶性事故。 3. 发现有观众打架、斗殴等现象，中标人要及时制止，并及时报告采购人的工作人员。 4. 发生高空坠物和其他等突发事件，中标人需查看现场，查看人员是否有受伤情况。 5. 集体食物中毒和观众突发事件以及涉及生命安全等其他情况，中标人需要及时紧急联系救护车，并同时报告采购人的工作人员。 6. 观众因身体状况需要救助，中标人需紧急联系救护车，并同时报告采购人的工作人员。 7. 中标人需制订大风预警方案及全年防大风计划，切实落实处理预案，及期间当值表和具体负责人。如遇有特级大风天气的情况，中标人需根据天气预报和相应等级的预警，提前制订安保保障处理预案，同时报告采购人的工作人员。
四、报告程序： 1. 立即的口头汇报报告； 2. 24 小时内的书面形式报告。
五、报告内容： 1. 事故发生的时间、地点、事故发生的初步情况、报告人姓名及联系电话；

2. 事故处理结束后，根据事故发生和处理的全面情况作出真实的书面报告，内容包括：事故经过及处理；事故原因及责任；事故损失程度，善后处理过程及赔偿情况；事故遗留问题及其它。

以上内容，为采购人提供的保洁及会议综合服务及义务，采购人不定期检查发现中标人无以上预警计划或如发生以上突发情况未及时处理和向采购人的工作人员汇报，每发生一次，采购人有权扣除合同总金额 5%违约金。

表 7:

奖惩评分细则

序号	项目 (分值)	项目内容 (分值)	项目要求	扣分标准	是/否 符合 标准	分值
1	保洁及会议综合服务综合指标(40分)	管理制度 (2分)	具有一整套工作、管理、会议、奖惩、检查、巡查、登记、日志记录制度。并按规定上墙。(需上墙制度:质量方针、各类人员岗位职责、管理工作规范、保洁标准)	每缺一项扣 0.5 分,需上墙的制度未按规定上墙扣 1 分。		
		专项工作计划、方案 (8分)	具有各类工程设施设备管理工作计划、会议服务工作计划、保洁工作计划等。	每缺一项扣 2 分。		
		持证上岗 (6分)	项目应配置符合规范的保洁、会务工作人员持证上岗人员	在岗缺少 1 名持证上岗人员扣 1 分		
		人员配备 (14分)	在岗人数不低于合同人数;身体健康,资格、年龄符合工作要求。各部门主管及主要工程技术人员未经采购人批准,不得更换。中标人配备覆盖在馆工作中标人全员的电子考勤机,每月上报考勤记录及排班表,由项目经理签字盖章。采购人不定期对中标人人员数量进行抽查。	在岗人数缺一人扣 2 分,不符合专业要求扣 5 分每人,未提前报备,未经同意更换主要人员扣 10 分每人。未按时上交项目经理签字且加盖公章的考勤记录及排班表扣 10 分。		

		人员状态 (5分)	精神充沛, 统一穿工作服、佩戴工牌, 着装整洁。	中标人人员状态不佳1人次扣0.1分; 着装不整洁或不穿工作服、未佩戴工牌每人扣0.2分。		
		投诉处理 (5分)	具有投诉处置流程; 及时合理的处理投诉事件, 不给我馆形象造成负面影响。	无投诉处置流程扣0.3分; 因工作失误造成投诉一次扣除1分, 全年累计发生三次(含)以上有理由投诉的评定为不合格; 造成我馆形象负面影响的行为被报刊、媒体曝光的、被举报证据确凿的一次扣3分。		
2	安全责任事故(10分)		全年无责任事故、案件, 无火灾等消防事故发生。	发生责任事故或人员伤亡案件, 该项分值扣除, 综合考评为不合格。因中标人失职发生物品丢失、被盗等事故每次扣10分。发生火灾事故, 该项分值扣除, 综合考评为不合格。		
3	保洁卫生管理(20分)	清洁卫生责任制	清洁卫生实行责任制, 每日对负责区域进行1次以上的清洁。	未实行责任制扣5分, 无明确责任范围扣1分。		
		会议室	各会议室每天打扫、收垃圾、地板保洁一次; 地板每周吸尘一次。	不干净的, 每处扣0.2分。		
		展厅保	每天清扫各展厅过道	每发现一处不干净		

		洁、维护	地面、墙面、台阶、顶面、电梯、宣传牌、消防设施、风口、灯具等设施，对公共区域进行消毒消杀；每周对不锈钢进行上油擦拭；每季度对内墙清洁一次。展厅仿真植物及其它展物、展柜不间断清理。墙面，地面瓷砖、地胶板是否损坏，地面每周清洗一次，墙面涂料是否污损，发现问题后闭馆期间进行处理。图书角保洁及整理。电梯每天消毒 1 次。	扣 0.1 分。发现问题没有及时处理的，每次扣 0.2 分。未按要求对地面进行清洗和消杀，每次扣 0.2 分。每少清洁一次内墙，扣 0.5 分。未按要求对图书角保洁及整理，每次扣 0.2 分。		
		馆内外围栏、护栏	保证围栏、护栏完整，清洁无锈渍，发现有严重损坏的及时上报	每发现一处扣 0.2 分。		
		直饮开水设备	做好每日保洁，每周上一次保养油，保证无锈斑。保证开水机按时段正常运行。	每发现一处扣 0.1 分； 保养不到位，导致生锈的，扣 0.2 分。		
		地漏、地沟、天台	保证清洁、完好无堵塞。地沟清洁、无淤泥、无开裂。天台每周清扫一次。	每发现一处扣 0.2 分； 清理不及时导致堵塞的，扣 1 分。		
		幕墙清洗	保证 3 米以下玻璃幕墙无污渍、手印等，外幕墙每年清洗不少于 4 次，内幕墙按采购人实际需求每年清洗不少于 2 次，如幕墙玻璃破损，立即上报。	每发现一处扣 0.1 分；幕墙玻璃破损没及时发现或上报的，每发现一次扣 0.2 分；幕墙一年清洗少于规定次数的，每次扣 0.2 分。		

		外围保洁	垃圾不落地、外围附属设施及垃圾桶保持清洁	不干净一处扣 0.2 分。		
		卫 生 间 (母 婴 室) 保洁	每天两次重点清理、保洁卫生间, 要求每 1 小时进卫生间巡查保洁, 做到地面、台面无积水; 每天消毒一次; 及时更换卫生纸、洗手液。	不干净一处扣 0.2 分。		
		垃圾清理	每天分类清倒垃圾二次、清洁垃圾筒一次, 每周用消毒药水对垃圾筒周围消毒一次, 垃圾清运, 日洁日清。	没按规定分类清理垃圾的每一处扣 0.1 分。垃圾未及时清运, 每次扣 0.5 分。		
		工具摆放	保洁工具按规定摆放到指定位置。	不按规定摆放每次扣 0.1 分。		
		药剂及燃料安全	安全使用药剂, 使用环保药剂, 妥善保管喷洒药剂, 专人负责, 药剂及燃料不得保存在采购人场地内。	未按规定使用的药剂和燃料, 或未及时处理残留药剂的, 违规存放药剂及燃料, 扣 5 分。		
		生产工具使用	提供养护期间所使用的机械设备及其它生产工具, 安全操作, 如有损坏, 及时维修。	因生产工具不适用, 维修不及时, 每次扣 1 分。		
4	会议服务 (20 分)	年度工作方案	制定符合场馆会议服务情况合理的年度工作计划	未制定年度工作方案扣 5 分, 馆区会议服务情况出现变更的, 未及时更新工作计划扣 3 分, 因未更新落实计划工作产生损失的, 扣 5 分。		

		会议服务 岗位责任 制	会议服务实行责任制，每场会议根据主管安排做好工作内容，保障会议平稳运行。	未实行责任制扣 5 分，无明确责任范围扣 1 分。		
		会前准备	根据会议任务单内容正确布置会场，检查会场各项设施，如有故障及时报修并做好记录，做好校对电子会议显示屏，检查工作按照规定提前到岗并按会务礼仪规范微笑迎接宾客。	日常不按规定要求落实的每次扣 1 分。		
		会中服务	在指定位置按规定微笑站立服务并对宾客起到有效引导服务，准确规范的提供礼仪、水果、点心、毛巾等附加服务，按规定时间和顺序上茶，微笑服务并使用礼貌用语，按规定时间规范续水。	日常不按规定要求落实的每次扣 1 分。		
		会后服务	会议结束后在指定位置送别宾客，微笑服务并使用礼貌用语，检查会场内有无宾客遗留物品，如有须及时上报并做好记录，有序收拾会议用品，整理场地，如有物品损坏须做好记录。	日常不按规定要求落实的每次扣 1 分。		
5	其他事项 (10 分)	其他事项 (10 分)	根据采购需求及采购人临时接受上级重大任务，未按照采购需求及采购人方重	日常不按规定要求落实的每次扣 1 分；未按采购需求落实或重大任务服		

			大事项任务落实。在当月中标人巡查过程中发现的问题，次月仍未完成整改的。	务差错的扣 1 分；重要任务落实不到位出现重大差错的扣 2 分。在当月中标人巡查过程中发现的问题，次月仍未完成整改的。		
6	加分	有效处置突发事件或员工有见义勇为行为并为科技馆挽回损失的，每项加 1 分。				
		为配合采购人获得市级以上荣誉做出突出成绩的，每项加 1 分，区级以上每项加 0.5 分。				
		在配合重大活动保障过程中做出成绩的，每项加 1-2 分。				
		通过技术更新、观念或管理创新，为采购人增收节支做出突出贡献的，每项加 2 分。				
		有其他突出表现或成绩，为采购人赢得良好社会形象或经济效益的，每项加 1 分。				
		获得观众书面表扬、拾金不昧等，每项加 0.1 分。				
		对用水用电的实时数据进行统计分析，降低能耗，实现节能减排的目标，较上年度每节省 5%，加 1 分。				
合计分数						
备注		低于 90 分每一分扣 2 万元，分数保留小数点后两位（如 87.55 分，则扣除 4.9 万元）。				
付款金额						
双方签字						

附件 5:

保密要求

乙方作为甲方服务单位,必须对服务中所可能涉及的各种数据、信息承担保密责任和义务,确保信息数据的安全。

一、安全要求

1. 乙方必须遵守甲方的各项规章制度,严格按照工作规范组织进行服务工作,制定切实可行的措施保障人员安全、设备安全、信息安全和档案安全等。

2. 乙方必须采取有效措施对服务人员进行管理和思想教育,加强保密和安全生产意识。

二、保密信息范围

乙方可能接触到的甲方秘密事项是指与甲方业务有关的、具有价值的,不为公众所知悉的一切信息、技术信息和管理信息。包括(但不限于)下列类型:

1. 甲方现有的案件数据及其信息、资料等实物;
2. 甲方的管理方法、规章制度等业务运作方式;
3. 甲方的人员名单、工作职责与范围、住址、联系方式及亲属关系和朋友关系等;

4. 按照法律和协议约定,甲方对第三方负有保密责任;

5. 甲方的档案资料;

6. 甲方的业务合同、法律文件等;

7. 甲方的案件信息及其他应该保守涉密资料。

不论上述涉密事项是甲方提供的、或乙方在甲方内部了解到的、或乙方为履行甲方交付的工作任务而拓展出来的,均属乙方承诺的保密范围,且其表现形式不限,无论是书面的、口头的、图形的或其他任何形式的信息。

三、保密义务

(一)甲乙双方保密义务

甲、乙双方保证对所获悉的对方保密信息按照下列规定进行保密,并在缺少保密条款约定时,应至少采取适用于对自己的保密信息同样的保护措施和审慎程度进行保密:

1. 仅将本要求项下的保密信息用于工作的用途。
2. 除直接参与服务人员之外,不得将保密信息透露给其他人员和任何第三方。
3. 双方均应告知并以适当的方式要求其直接参与驻场服务人员,按照本要求规定保守保密信息。

4. 不能将对方保密信息的全部或部分进行发布、传播、复制或仿造。

(二)乙方保密承诺

1. 未经甲方事先的书面同意,乙方保证不会以任何方式将有关上述涉密事项公开发表或向任何第三方透露。

2. 未经甲方书面许可并采取加密措施,不得擅自将载有保密信息的任何文档、资料、磁盘、胶片等介质,带离甲方的工作场所。

3. 对于甲方提供给乙方使用的任何资源，乙方都只能将其用于为甲方工作，而不能用于其他目的，特别是从事侵害甲方利益的活动。

4. 对于甲方数据和服务结果数据的保管、访问，乙方无关人员不能访问；必须访问的人员，乙方要进行严格的访问控制：管理用户数据的人员应由乙方严格筛选。

四、违约责任

任何一方未履行本要求的任一条款均视为违约，违约方应按照守约方要求，采取有效的补救措施，同时视泄密程度，追究违约方责任，并处以扣罚违约金，直至解除主服务合同。

五、保密期限

乙方的保密义务不因从业人员工作的变化而终止，也不因主服务合同的终止而终止。

附件 6:

服务人员安全责任承诺书

致: [甲方名称]

[供应商名称] (以下简称“乙方”) 就派往北京科学中心 (北京青少年科技中心) (以下简称“甲方”) 提供服务的人员相关事宜, 郑重作出如下承诺:

一、人员用工合法性

乙方保证, 所有派往甲方提供服务的相关人员均已与乙方签订合法、有效的劳动合同, 并已严格按照北京市现行法律法规及政策规定, 为其足额缴纳了工伤保险等社会保险, 提供符合国家规定的劳动保护条件。

二、伤亡事故责任承担

在合同履行期间, 乙方派往甲方提供服务的人员如发生任何工伤、疾病、死亡或其他安全事故 (包括但不限于各类意外事故), 乙方应承担用人单位主体责任, 负责妥善处理相关事宜, 包括但不限于工伤认定、伤残鉴定、经济赔偿及善后处理等, 并确保此类事件不影响甲方的正常运营秩序及社会声誉。

因乙方人员自身原因或乙方管理不善导致的工伤、死亡等事故, 由乙方承担全部法律责任并先行支付全部待遇及赔偿; 如甲方基于人道或依据生效法律文书先行向员工方支付任何款项的, 甲方有权就全部已付款项向乙方全额追偿, 乙方承诺予以无条件配合并自愿放弃对追偿金额及程序的抗辩。法律、行政法规另有强制性规定的, 从其规定。

三、人员资质与安全教育

乙方承诺, 派至甲方现场的所有专业人员或特殊工种人员 (如有) 均持有国家认可的、有效的上岗资格证书或执业资质。乙方已对所派人员进行全面的安全生产、操作规程及现场纪律教育, 并已履行作为用人单位应承担的全部安全管理义务。

四、劳动争议处理

因乙方人员用工、管理、伤亡事故处置等引发的任何劳动争议、行政争议、民事纠纷或其他法律纠纷, 均由乙方独立负责解决并承担全部责任。相关争议与甲方无关, 乙方应保障甲方免受任何形式的追索或牵连, 并放弃对甲方的追偿权。

乙方充分理解上述承诺内容的严肃性与约束力, 并保证严格遵守。如违反本承诺函中任何条款, 乙方愿意承担由此引发的一切法律责任及甲方可能追究的违约后果, 包括但不限于赔偿甲方因此遭受的全部损失。

本承诺书作为双方签署的《合同/协议》(合同编号:) 的有效附件, 与主合同具有同等法律效力。

特此承诺。

承诺单位: (加盖单位公章)

法定代表人 (签字或盖章):

日期: 2025 年 12 月 31 日

