

首都博物馆展厅秩序服务项目合同书

甲方： 首都博物馆

乙方： 北京首华物业管理有限公司

合同编号：

签约地点： 首都博物馆

签约日期：

本合同当事人

委托方（以下简称甲方） 名称：首都博物馆

受委托方（以下简称乙方） 名称：北京首华物业管理有限公司

甲方首都博物馆展厅秩序服务项目，经委托北京国际招标有限公司（采购代理单位），以 11000025210200151354—XM001 号招标文件进行公开招标。经评标委员会评定，乙方北京首华物业管理有限公司为中标供应商。甲、乙双方经平等协商，根据《中华人民共和国民法典》和国家及北京市有关法律、法规，就首都博物馆展厅秩序服务项目自愿签订本合同。

第一条 服务地点

首都博物馆北京市西城区复兴门外大街 16 号。

第二条 服务内容

1. 展厅秩序管理

- (1) 首都博物馆展厅文物、展品及设施安全看护；
- (2) 展区公共秩序维护；
- (3) 开放区、办公区出入口管理；
- (4) 突发情况应急处置；
- (5) 《首都博物馆展厅秩序管理及医护服务工作管理办法》（附件 1）规定的其他工作。
- (6) 无条件落实甲方安排的其他临时性工作。

2. 会议服务

- (1) 依据甲方会议室安排，做好会议服务与保障工作；
- (2) 对会议室进行管理，包括但不限于会议室开启与关闭、会议设备使用保障、会议室环境维护等；
- (3) 依据甲方礼仪接待工作要求，安排接待人员，完成相应工作；
- (4) 《会议服务人员工作管理规范》（附件 2）规定的其他工作；
- (5) 无条件落实甲方安排的其他临时性工作。

3. 医护服务

(1) 驻馆值守期间每天不少于 4 次对于开放服务全部区域进行巡视，满足观众提出的基础医护诉求；

(2) 驻馆值守期间随时响应开放服务区域管理人员的医护要求，在职责范围内提供医护服务；

(3) 遇有超出岗位权责的医护服务需求，应按照请示报告规定及时上报情况，严禁越权擅自处置；

(4) 《首都博物馆展厅秩序管理及医护服务工作管理办法》（附件 1）规定的其他工作；

(5) 无条件落实甲方安排的其他临时性工作。

4. 其他

展厅秩序管理、会议及医护服务人员的岗位职责、工作纪律及工作要求按照《首都博物馆展厅秩序管理及医护服务工作管理办法》（附件 1）及《会议服务人员工作管理规范》（附件 2）执行，上述管理办法作为本合同的附件，与本合同具有相同效力。

第三条 岗位设置及工作时间

1. 乙方为完成服务内容，应派甲方认可的展厅秩序管理、会议及医护服务人员至少 99 名提供驻场式服务，包括：

(1) 展厅秩序管理服务人员

项目经理 1 人、副经理 1 人、内勤 1 人、秩序主管 3 人、展厅管理员 52 人、门卫 30 人，合计 88 人。

其中，项目经理、副经理、内勤、秩序主管及展厅管理员工作时间为 7:30-17:30，门卫依据岗位不同工作时间分别为 6:30-22:00、8:30-17:00、8:30-17:30、9:00-16:00、8:00-18:00 及 24 小时。

(2) 会议服务人员

会服主管 1 人、会议服务员 8 人，合计 9 人，工作时间为 7:30-17:30。

(3) 医护服务人员

医护服务 2 人，工作时间为 8:30-17:00。

2. 其他

(1) 遇有大型活动及接待任务时，有超出上述值岗时间段的临时性上岗或岗位调整；

(2) 遇有延时开放及传统节日活动等情况时，值岗时段按实际需求安排，具体展厅秩序管理、会议及医护服务人员数量可由甲乙双方协商确定。

第四条 服务期限

本项目执行期限为二年，即2026年1月1日至2027年12月31日。2026年合同到期后乙方如无违约情形导致的合同解除，则双方可续签2027年服务合同。

第五条 服务费标准及付款方式

1. 甲方应支付给乙方的服务费共计：¥12919372.56 元（大写：壹仟贰佰玖拾壹万玖仟叁佰柒拾贰元伍角陆分）。2026年服务费¥ 6459686.28元（大写：陆佰肆拾伍万玖仟陆佰捌拾陆元贰角捌分），2027年服务费¥ 6459686.28元（大写：陆佰肆拾伍万玖仟陆佰捌拾陆元贰角捌分）。该费用包括乙方为完成本合同范围内服务工作而能获得的全部报酬，除非本合同另有约定，甲方无须向乙方支付其他费用。

2. 本项目服务费用实行包干制（含工资、加/值班费、食宿、服装费、符合国家法律规定的保险险种及意外伤害保险费等），乙方在服务期间，自行安排所属人员的服装、食宿、装备（含交通、通信、防卫、防护、应急、训练等执勤必备装备器材）、办公用品等问题，除合同另有约定外，甲方不再向乙方支付任何费用。

3. 乙方因履行本合同而与第三方发生的各项费用、税金等，由乙方自行支付。乙方不得以任何形式转包或分包本项目。

4. 付款方式：

付款方式：按季支付

第一次支付：合同签订后 5 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¥1291937.26元（大写：壹佰贰拾玖万壹仟玖佰叁拾柒元贰角陆分）；财政资金拨付后 10 个工作日内，甲方向乙方支付服务费用即¥ 1614921.57元（大写：壹佰陆拾壹万肆仟玖佰贰拾壹元伍角柒分）。

第二次支付：2026年4月后，甲方对乙方提供的服务质量、标准进行综合评价，如果符合合同要求，甲方在财政资金下达后 10 个工作日内支付乙方第二季度服务费用即¥ 1614921.57元（大写：壹佰陆拾壹万肆仟玖佰贰拾壹元伍角柒分）。

第三次支付：2026 年7月后，甲方对乙方提供的服务质量、标准进行综合评价，如果符合合同要求，甲方在财政资金下达后 10 个工作日内支付乙方第三季度服务费用即¥ 1614921.57元（大写：壹佰陆拾壹万肆仟玖佰贰拾壹元伍角柒分）。

第四次支付：2026 年10月后，甲方对乙方提供的服务质量、标准进行年终综合评价，如果符合合同要求，甲方在财政资金下达后10个工作日内支付乙方第四季度服务费用即¥ 1614921.57元（大写：壹佰陆拾壹万肆仟玖佰贰拾壹元伍角柒分）。

第五次支付：2027 年，财政资金拨付后10个工作日内，甲方向乙方支付服务费用即¥ 1614921.57元（大写：壹佰陆拾壹万肆仟玖佰贰拾壹元伍角柒分）。

第六次支付：2027年4月后，甲方对乙方提供的服务质量、标准进行综合评价，如果符合合同要求，甲方在财政资金下达后 10 个工作日内支付乙方第二季度服务费用即¥ 1614921.57元（大写：壹佰陆拾壹万肆仟玖佰贰拾壹元伍角柒分）。

第七次支付：2027年7月后，甲方对乙方提供的服务质量、标准进行综合评价，如果符合合同要求，甲方在财政资金下达后 10 个工作日内支付乙方第三季度服务费用即¥ 1614921.57元（大写：壹佰陆拾壹万肆仟玖佰贰拾壹元伍角柒分）。

第八次支付：2027年10月后，甲方对乙方提供的服务质量、标准进行年终综合评价，如果符合合同要求，甲方在10个工作日内支付乙方剩余合同款即¥ 1614921.57元（大写：壹佰陆拾壹万肆仟玖佰贰拾壹元伍角柒分）。

合同履行过程中，甲方不定期对乙方人员提供的服务质量、标准是否符合合同要求进行考核，并依据考核中发现的违规行为，视情节严重程度，从当季应支付服务费用中扣除。期间如因乙方违约或因乙方过错受到经济处罚，导致被扣除的总金额超出乙方已支付履约保证金的50%，则乙方须再次向甲方支付合同履约保证金直至达到合同约定的保证金金额，以保证合同继续履行。

合同期满后 10 个工作日内，乙方已按甲方要求完成交接工作，甲方将剩余的履约保证金无息退还乙方。

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（独立保函可不注明连带责任）；

（2）保证的范围包括乙方未按照合同履行而给甲方造成的全部损失保证金额应不低于合同总金额的 10%；

（3）保证的期间应涵盖合同履行（包括保修期，如有的话）的全部期间；

(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) 独立保函的到期日无论以事件还是以日历天设定，均须涵盖质保期满和甲方主张权利的合理期间；

(8) 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。不具备上述条件的履约保函，甲方不予接受。甲方接受的履约保函作为合同附件。

6. 由于财政资金拨付给甲方延期而导致的付款延误不视为甲方违约。

7. 甲方收到乙方提供的正规发票后，应以支票或转账方式按期支付上述服务费给乙方。

户名：北京首华物业管理有限公司

开户行：北京银行金融港支行

帐号：20000002214900004079094

第六条 双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1. 甲方有权对展厅秩序管理、会议及医护服务提供符合程度进行监督、检查和具体指导，对于不符合合同规定服务标准和效果的事实有权依据《首都博物馆展厅秩序管理及医护服务工作管理办法》（附件1）及《会议服务人员工作管理规范》（附件2）进行处罚，针对服务提供过程中存在的问题提出具体要求并督促乙方限期整改。

2. 因乙方故意或工作疏忽等原因造成甲方出现财产、名誉损失，或受到上级责任追究等情况，甲方有权解除本合同并要求乙方赔偿全部损失；

3. 为保证合同执行，甲方应为展厅秩序管理、会议及医护服务人员提供必要的工作日常休息条件，服务人员上岗前乙方应对其进行行业教育和相关培训，相关费用由乙方承担。甲方有权对服务人员资质具备情况进行审核；

4. 若乙方服务人员在值岗中与甲方人员发生争执，甲方负责处理。

(二) 乙方的权利和义务

1. 乙方展厅秩序管理、会议及医护人员对发现的安全隐患和问题有义务第一时间向甲方汇报并采取适宜的方式妥善处置，因甲方未及时采取措施而造成损失由甲方承担；
2. 乙方应保证其派驻甲方的展厅秩序管理、会议及医护人员工作质量及标准满足合同条款相关规定，并保持身体健康、无违法犯罪记录；
3. 乙方展厅秩序管理、会议及医护人员为保证本职工作有权拒绝承担本合同约定范围以外的职责任务；
4. 乙方负责展厅秩序管理、会议及医护人员的思想教育、业务培训日常管理和违纪的处理；
5. 乙方展厅秩序管理、会议及医护人员必须遵守甲方的安全规定和规章制度。应甲方要求，乙方应及时撤换不称职的服务人员；
6. 乙方应保证合同托管期内，展厅秩序管理、会议及医护人员流动率不超过 10%，否则须承担相关的违约责任。
7. 乙方应为所属服务人员办理符合国家规定的保险险种和意外伤害保险，在乙方服务人员因执行本合同范围内的服务工作而发生意外伤害或其他保险事故时，由乙方负责与保险公司交涉并承担一切法律和经济责任。
8. 乙方有义务在合同期满后配合甲方完成相应的交接工作。
9. 乙方完全遵守《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。
10. 乙方的工作范围和服务标准应完全满足招标文件第五章“采购需求”中列明的各项内容。

第七条 违约责任

1. 除本合同另有约定外，在合同有效期内，任何一方单方解除合同，应承担违约责任，向对方支付违约金。违约金的标准为合同金额的 10%，即 ¥1291937.26元（大写：壹佰贰拾玖万壹仟玖佰叁拾柒元贰角陆分）。

2. 甲方故意延期支付服务费，延迟支付服务费超过二个月的，乙方有权解除合同，但要提前一个月书面通知甲方；

3. 甲方采用不定期或专项检查的方式对乙方提供的服务进行考核，考核标准根据《首都博物馆展厅秩序管理及医护服务工作管理办法》（附件1）及《会议服务人员工作管理规范》（附件2）执行。经考核乙方服务不合格的，甲方有权对乙方进行处罚并提出整改要求，乙方对于甲方提出的处罚意见拒不执行或在甲方要求的整改期限内拒不落实、不能改正的，甲方有权解除合同，由此带来的一切损失由乙方承担；

4. 任何一方违约造成经济损失的，违约金不足以弥补损失的，违约方还应承担继续赔偿责任。

第八条 合同的变更、解除、终止

1. 甲乙双方经协商一致可以变更或终止本合同；

2. 根据合同约定，一方违约行为达到合同约定终止条件而解除的，另外一方有权向对方发出书面终止合同通知，解除的效力自书面终止通知送达对方之日起生效。一方以信件方式向另一方送达的，信件发出之日起 5 日后，视为送达另一方。一方以特快专递方式向另一方送达的，特快专递发出之日起 5 日后，视为送达另一方。一方以传真或电子邮件方式向另一方送达的，传真或电子邮件发出之时，视为送达另一方；

3. 合同因违约终止而解除的，乙方应将已收取的未提供服务的对应价款返还，或者甲方应将已完成服务但未支付的对应价款完成支付，无论返还或支付，均应与违约金同时执行。合同解除后，不影响双方继续对合同条款进行清理和主张违约赔偿的权利。

第九条 争议与解决

本合同在履行中如发生争执，双方应协商解决，协商不成的，任何一方应向甲方所在地人民法院起诉。

第十条 履约验收方案

甲方依据《首都博物馆展厅秩序管理及医护服务工作管理办法》（附件1）及《会议服务人员工作管理规范》（附件2）对乙方提供的服务进行验收，针对服务提供过程中存在的

问题,依据《首都博物馆展厅秩序管理及医护服务工作管理办法》(附件1)及《会议服务人员工作管理规范》(附件2)对乙方进行处罚,甲方提出具体要求并督促乙方限期整改。

第十一条 其他

1. 下列文件构成本合同书的组成部分,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:

- a. 本合同书
- b. 中标通知书
- c. 补充协议或附件
- d. 招标文件 (含招标文件补充通知)
- e. 投标文件 (含澄清文件)

双方因签署和履行本合同书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。

上述这些文件具同等效力,文件内容发生冲突的,以排序在前的文件为准,但如签署时间在后的文件明确是对签署在前文件相应内容进行变更的,则以该签署在后的文件的相应内容为准;

2. 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。本合同附件与本合同具有相同效力;

3. 本合同自双方签字盖章且乙方提交履约保证金后生效。

4. 本合同正本连同附件,一式陆份,甲方叁份、乙方叁份。具有同等法律效力。

5. 送达方式

双方互相送达文件的有效方式如下:

(1) 电子送达

发包方收发件电邮信箱 muhl@capitalmuseum.org.cn;

承包方收发件电邮信箱 guochuang@shwygl.com;

(2) 信函送达

发包方收发件邮政地址 北京市西城区复兴门外大街16号首都博物馆;

收件人 穆红丽; 电话: 63363366-5737;

承包方收发件邮政地址 北京市丰台区汽车博物馆东路6号院3号楼盈坤世纪D座二层首华物业;

收件人 李秀华; 电话: 010-83630611;

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。



甲方签字（盖章）：

法定（委托）代表人：

徐宜

2025 年 12 月 31 日

乙方签字（盖章）：

法定（委托）代表人：



年 月 日

首都博物馆展厅秩序管理及医护服务工作 管理办法

第一章 总则

第一条 为确保首都博物馆展厅秩序管理及医护服务工作规范、有效，特制定本办法。

第二条 本办法是展厅秩序管理及医护服务人员开展工作的基本遵循，也是管理人员对展厅秩序管理及医护服务有效性进行评判的参考依据。

第二章 岗位设置及职责

第三条 展厅秩序管理及医护服务工作置秩序经理、秩序副经理、秩序主管、秩序部内勤、展厅管理员、门岗及医护服务岗，具体岗位设置及工作时间情况见表 1。

序号	岗位名称	工作区域	作息时间	岗位数
1	秩序经理	馆内区域	7:30-17:30	1
2	秩序副经理	馆内区域	7:30-17:30	1
3	秩序主管	馆内区域	7:30-17:30	4
4	秩序部内勤	秩序部	7:30-17:30	1
5	方展厅管理员	5 层展厅	7:30-17:30	5
6	方展厅管理员	4 层展厅	7:30-17:30	4
7	方展厅管理员	3 层展厅	7:30-17:30	4
8	方展厅管理员	2 层展厅	7:30-17:30	4
9	方展厅管理员	1 层展厅	7:30-17:30	4
10	方展厅管理员	B1 层 A 展厅	7:30-17:30	4
11	方展厅管理员	B1 层 O 展厅	7:30-17:30	2
12	方展厅管理员	B1 层 M 展厅	7:30-17:30	2
13	圆展厅管理员	6 层展厅	7:30-17:30	1
14	圆展厅管理员	5 层展厅	7:30-17:30	1

15	圆展厅管理员	4 层展厅	7:30-17:30	1
16	圆展厅管理员	3 层临时展厅	7:30-17:30	1
17	圆展厅管理员	2 层临时展厅	7:30-17:30	1
18	东传达室门岗	办公区东入口	6:30-22:00	1
19	西传达室门岗	办公区西入口	24 小时	1
20	开放区B1层东侧门岗	开放区 B1 层开放区通办公区入口	8:30-17:00	1
21	开放区B1层西侧门岗	开放区 B1 层开放区通办公区入口	6:30-22:00	1
22	地上东门门岗	开放区地上东出口	8:30-17:30	1
23	礼仪大厅秩序	礼仪大厅牌楼及西侧扶梯口	8:30-17:30	1
24	北广场门岗	北广场外围观众入口	9:00-16:00	1
25	北门门岗	观众入口	8:30-17:30	1
26	地下车库门岗	地下车库出入口	8:00-18:00	1
27	地下车库门岗（员工通道）	开放区水景展厅通地下车库入口	6:30-18:00	1
28	西广场门岗	西广场货梯区域	24 小时	1
29	地下文物库房岗	地下库房	8:00-18:00	1
30	医护服务	开放服务区域	8:30-17:30	2

表 1 秩序管理及医护服务岗位设置

第四条 基础职责。基础职责是展厅秩序管理及医护服务各岗位人员均须履行的职责，主要包括：

1. 遵纪守法，严格执行首都博物馆相关规章制度；
2. 严格遵守岗位纪律，不得迟到、早退、脱岗，值岗期间不得进行与工作无关的活动；
3. 熟练掌握本职岗位相关器械、器具使用方法，熟悉工作区域基本情况及安防、消防设施部署；
4. 熟练掌握突发事件的处置流程，对发现的问题、隐患第一时间进行处置并按照请示报

告程序上报，严防事态扩大；

5. 妥善保管配发的器械、器具；
6. 服从首都博物馆管理人员的领导和指挥；
7. 及时响应并认真完成首都博物馆责任部门交办的其他工作及临时性任务。

第五条 仪容风纪。展厅秩序管理及医护服务人员应当自觉维护首都博物馆对外形象，遵守下列仪容风纪规定：

1. 值岗时，精神饱满，举止端庄，保持规范的站姿；
2. 值岗期间统一着工作服，保持衣着整洁并正确佩戴本职岗位相关的证件、器械及器具；
3. 保持个人卫生，注重个人形象，严禁酒后上岗；
4. 文明值岗，端庄热情，自觉使用文明执勤用语，面对观众（来访者）疑问或抱怨耐心等待，严禁与其发生任何形式的言语或肢体冲突。

第六条 秩序经理岗位职责

1. 对项目安全生产、服务正常运营负整体责任，每周不少于 5 日驻馆值守；
2. 熟悉掌握签订的服务合同中规定的服务内容、工作标准，督促所属人员严格遵守首都博物馆管理、安全、突发公共卫生事件相关规定，落实合同要求高质量完成各项任务；
3. 熟悉开放服务各类预案、工作程序，掌握应对突发事件、异常情况的方式方法，遇有问题第一时间确定并组织相关人员采取适宜措施，严防事态扩大；
4. 实时掌握首都博物馆的相关要求并及时传达落实；
5. 定期（每周不少于 1 次）组织所属人员开展岗位技能、服务理念以及防突发事件应急演练；
6. 主动获取并掌握首都博物馆管理人员联系方式，保持通讯畅通；
7. 针对首都博物馆管理人员提出的意见及要求，在规定的期限内督导所属人员落实到位并及时将相应情况反馈；
8. 依据本办法规定内容对所属人员履行岗位职责符合性进行考核、纠正，配合首都博物馆管理人员依据发现的违规事实实施处罚；
9. 掌握所属人员思想动态，防止情绪、思想状况异常者上岗，确保各岗位人员精神状态饱满、工作态度端正。

第七条 秩序副经理岗位职责

1. 协助秩序经理履行各项职责，确保合同约定条款按标准执行；
2. 每周不少于 5 天驻馆值守，确保秩序经理不在岗时到馆值守。

第八条 秩序主管岗位职责

1. 负责展厅管理员和门岗人员的管理和培训，保证相关人员按时出勤、值岗安排合理、值岗质量符合首都博物馆实际需求，通过岗前培训和日常培训确保相关人员熟悉工作内容且有能力履行岗位职责；

2. 保障展厅及出入口安全，按照预案快速有效处置突发事件。

第九条 秩序部内勤岗位职责

配合秩序经理完成项目内的相关行政工作。

第十条 展厅管理员岗位职责

1. 负责展厅开放期间文物安全；
2. 负责展厅内观众参观秩序维护；
3. 熟知展厅配备消防设备设施的位置及使用方法；
4. 熟知展厅各疏散通道位置，如遇突发事件能及时疏散观众；
5. 配合开放人员对开展厅早开门及晚清场工作；
6. 展厅布撤展期间负责展厅出入口管理工作；
7. 负责展厅设备设施出现故障报修工作；
8. 负责展厅突发应急事件、异常情况处理及上报工作。

第十一条 门岗岗位职责

1. 负责所在区域出入口安全保卫工作，及时妥善处置突发事件；
2. 做好来客的登记工作，有效制止无关人员进入馆区；
3. 携带物品出门，要收取由安保部开具的出门条并检查所有携带物品是否与出门条所标注的物品一致；

4. 按时上班到岗，严禁私自离岗；

5. 值岗期间保持高度警惕，不得在岗位上做与工作无关的事情；

6. 认真履行值班登记和交接班制度，认真填写交接班记录，做到交接清楚，责任明确

第十二条 医护服务岗位职责

1. 严格遵守各项医疗卫生管理规定和首都博物馆管理规定；
2. 驻馆值守期间每天不少于 4 次于开放服务全部区域进行巡视，满足观众提出的基础医护诉求；
3. 驻馆值守期间随时响应开放服务区域管理人员的医护要求，在职责范围内提供医护服

务;

4. 遇有超出岗位权责的医护服务需求, 应按照请示报告规定及时上报情况, 严禁越权擅自处置;

5. 接到突发事件及时报告, 同时配合开放员工拨打 120 或 999 等急救电话。

第三章 工作纪律

第十三条 请示报告。展厅秩序管理及医护服务人员进行请示报告时, 应遵守以下规定:

1. 展厅秩序管理及医护服务人员在一般情况下遇到超出本职岗位处理权限的问题时, 必须及时向上级请示报告后方可按要求进行处置;

2. 通常情况下, 请示报告应按照秩序主管(经理)→开放服务区域管理人员→首都博物馆公众服务部的顺序逐级进行; 遇有紧急情况、涉外问题以及突发情况可越级报告, 但事后必须逐级报告直属上级;

3. 上报情况应当包括时间、地点、人物、事件情况、处理结果等内容。报告发现的待解决问题或隐患时, 应当提出处理意见或建议。

第十四条 物品管理。展厅秩序管理及医护服务人员应遵守以下物品管理规定:

1. 物品管理的对象为观众遗失或馆内工作人员遗落在展厅秩序管理及医护服务人员工作区域的物品;

2. 物品管理应指定专人负责, 并建立台帐, 记录收到的时间、地点、数量及品名。必要时, 还应对物品质量状态进行记录;

3. 发现疑似观众遗留在所属工作区域内的贵重物品, 应当两人或以上共同清点和登记, 统一交首都博物馆管理人员处置, 不得私自取用。

第四章 考核办法

第十五条 通过以下方式对展厅秩序管理及医护服务符合性、有效性进行考核:

1. 自查

2. 专查

3. 抽查

第十六条 自检由秩序经理、秩序副经理自行组织进行, 发现所属人员有违规行为应及

时制止并督导整改。

第十七条 专检由首都博物馆管理人员、馆值班干部结合日常巡查不定期组织开展，考核结果作为对展厅秩序管理及医护服务提供方实施处罚的依据。

第十八条 抽查为上级主管机关以随机抽检的方式组织实施，考核结果作为对展厅秩序管理及医护服务提供方实施处罚的依据。

第五章 违规行为认定及处罚

第一节 违规行为认定

第十九条 违规行为认定。凡展厅秩序管理及医护服务人员行为存在下列情形之一的，即认定为违规行为。

1. 迟到/早退；
2. 脱岗；
3. 缺岗；
4. 未履行岗位职责；
5. 与工作无关的活动；
6. 其他首都博物馆管理人员认为影响或可能影响展厅秩序管理及医护服务提供质量、效率的行为。

第二十条 迟到/早退指未按规定的时间上岗/离岗的行为。

第二十一条 脱岗指于值岗期间擅自离岗，或岗位交接过程中，接岗人员未到自行离岗导致岗位无人值守的行为。

第二十二条 缺岗指出现每个值班时段在岗服务人员数量少于已签订合同约定人数的情况。

第二十三条 未履行岗位职责指展厅秩序管理及医护服务人员未按照本制度规定履行本职岗位职责导致服务标准降低或首都博物馆遭受经济、名誉损失的行为。

第二十四条 从事与工作无关的活动指展厅秩序管理及医护服务人员于值岗期间进行妨碍工作有序开展或可能降低工作成效的活动行为。

第二节 处罚

第二十五条 展厅秩序管理及医护服务人员值岗过程中出现违规行为，将按照严重程度进行经济处罚。

第二十六条 合同委托管理期限内，在专检过程中首次发现并确认展厅秩序管理及医护

服务人员违规行为，情节较轻的，单次处罚金额为 1000~2000 元，如违规情节严重或造成投诉、名誉、经济受损等恶劣影响，可直接进行 10000~30000 元的处罚。

第二十七条 合同委托管理期限内，在专检过程中再次发现并确认展厅秩序管理及医护人员存在违规行为，情节较轻的，单次处罚金额为 2000~5000 元，如违规情节严重或造成投诉、名誉、经济受损等恶劣影响，可直接进行 10000~30000 元的处罚。

第二十八条 合同委托管理期限内，在专查过程中累计三次或以上发现并确认展厅秩序管理及医护人员违规行为，情节较轻的，单次处罚金额为 5000~10000 元，如违规情节严重或造成投诉、名誉、经济受损等恶劣影响，可做 10000~30000 元处罚。首都博物馆认为必要时，执行解除合同程序。

第二十九条 合同委托管理期限内，在抽查过程中发现并确认展厅秩序管理及医护人员违规行为，单次处罚金额为 10000~30000 元，情节较重的，视情况做 30000 元以上处罚或执行解除合同程序。

第三十条 受到处罚后，展厅秩序管理及医护人员提供方需针对出现问题的原因进行分析，查找服务工作中存在的薄弱环节，提出可行的整改、预防措施并形成专项书面材料上报首都博物馆公众服务部。

第三十一条 处罚金按与展厅秩序及医护人员提供方签订合同的约定方式执行。

第三十二条 处罚实施按照以下程序执行：

1. 首都博物馆管理人员依据违规事实开具《工作过失单》（见附表），对照本办法提出具体处罚意见；
2. 首都博物馆公众服务部对《工作过失单》进行审核签发，执行处罚措施并对落实情况确认。

第六章 附则

第三十三条 本办法自 2024 年 1 月 1 日起执行。

第三十四条 本办法各项条款、规定的最终解释权属于首都博物馆公众服务部。

附表

工 作 过 失 单

日期:	报送部门(单位):	报送人:
过失情况描述:		
过失认定:		
处罚意见:		
检查人章签:	过失方章签:	
签发人章签:	年 月 日	

会议服务人员工作管理规范

会服人员岗位及人员配置：

岗位配置：贵宾厅会议服务岗、四层会议室会议服务岗。

人员配置：会服管理岗 1 人、会服人员岗 8 人。

会服人员基本要求：女性，年龄 18（含）周岁-25（含）周岁之间，身高 1.65 公分以上，身体健康，无犯罪前科记录、服务意识较好，具备较强的工作责任心。

会服主管要求：大专以上学历，有 3 年以上会议服务管理及培训经验。

服务内容：

会议接待（包括会前、会中、会后）服务；重大活动保障；节日布置；洗消等服务。

工作时间：7:30-17:30（遇重要活动、会议等情况，需根据甲方要求延长服务时间）

岗位职责：

会服管理岗岗位职责

1. 熟练掌握岗位的服务规范和仪态礼仪规范。
2. 按服务规范和仪态礼仪规范要求落实日常接待工作。
3. 对工作岗位环境的保洁等工作进行组织安排。
4. 召集班组会议，组织员工进行岗前培训和日常操练。
5. 熟悉应急预案，能够处理突发事件，能够培训员工应急预案。
6. 定期进行物资申领，检查、维护等工作，出现问题及时上报。
- 7 合理安排考勤，根据工作需要及时做出调整。

会服人员岗位职责

1. 掌握会议服务的服务规范和仪态礼仪规范，为与会者提供规范化、人性化的会议接待工作。
2. 做好会议室桌椅的基本清洁卫生工作。

-
3. 做好招待用品的清洗消毒工作。
 4. 做好会前准备、会中服务、会后整理工作。
 5. 熟悉应急预案，能够应对会场内外突发事件。

违规项：

1. 上班迟到、早退。
2. 上班时间脱岗、睡岗、串岗。
3. 工作时间聊天、打闹、玩手机等与工作无关事情。
4. 醉酒上班、上班期间饮酒。
5. 在工作区域拣拾物品未及时上交。
6. 未经批准额外收取各种费用。
7. 大型会议、活动接待中出现重大失误。
8. 在规定时间内节点内未按时完成甲方交办的各项工作任务。
9. 不认真履行岗位职责，不按照工作程序、标准和规定工作，给甲方造成负面影响，带来安全隐患，造成经济损失的。