国家大剧院 2027-2028 年度场务服务项目合同

甲方：国家大剧院

联系地址：北京市西城区西长安街 2 号

联系电话：010-66550987

传真：010-66550987

乙方：北京三替城市管理有限责任公司

联系地址：北京市东城区龙潭路甲 3 号

联系电话：010-67346727

传真：010-67334247

根据有关法律、法规，甲乙双方在自愿平等、协商一致的基础上订立本合同。

一、服务内容、服务期限和服务地点

1.1 服务内容：乙方服务人员完成甲方场务服务工作，具体为：对观众和演职人员的管理和服务，包括检票、指引、衣物寄存、参观及演出秩序维护，设备设施的管理等。

1.2 服务期限：从 2027 年 1 月 7 日起至 2029 年 1 月 6 日止，为期 2 年。

1.3 服务地点：国家大剧院本部（地址：北京市西城区西长安街 2 号）。

二、场务服务费用及付款方式

2.1 本合同含税服务费总额为：10328188.68 元，（大写：人民币壹仟零叁拾贰万捌仟壹佰捌拾捌元陆角捌分），不含税服务费总额为：9743574.23 元，（大写：人民币_玖佰柒拾肆万叁仟伍佰柒拾肆元贰角叁分）。

2.2 甲方每月结算一次场务服务费用给乙方，该费用包含两部分：一为月含税服务费，金额为 411841.19 元，（大写：人民币肆拾壹万壹仟捌佰肆拾壹元壹角玖分）；二为含税加班费，须以每月实际发生据实结算，年度加班费总额在不超过本合同含税服务费总额的基础上据实支付。同时，实际支付乙方场务服务费用金额由甲方依据结算周期内月度考核单和当月实际上岗情况进行综合考评参考结算。

2.3 乙方应在每结算周期结束后 10 个工作日内将结算周期内的实际考核情况交给甲方，甲方在收到上述资料后对相关内容进行核实确认。经双方确认上述资料内容无误后，

乙方应根据核算后的服务费开具相应增值税普通发票交予甲方。

2.4 甲方应于收到乙方提供的增值税普通发票后（税率：6%，税率信息以乙方实际情况为准。发票内容：服务费），及时向乙方支付相应的费用（如遇国家法定节、假日及国家大剧院举行重大活动时顺延）。如果甲方的国家财政资金未按时到位或由于财政资金管理原因暂时不能支付，合同款的支付时间相应顺延。如遇税率变动，合同金额以不含税价为基准，按照实际税率调整合同价。

甲方增值税普通发票开票信息如下：

名　　称：	国家大剧院
纳税人识别号：	1211000066050209XJ
地　　址：	北京市西城区西长安街2号
电　　话：	010-66550941
开　户　行：	北京银行总行营业部
账　　号：	01090520500120109121900

乙方收款账户信息如下：

账户名称：北京三替城市管理有限责任公司

账号：01090378600120109050250

开户银行：北京银行光明支行

三、场务服务标准、人员条件

3.1 为满足演出、参观等服务工作需要，乙方应保证向甲方提供 43 个岗位的场务服务（每岗同时在岗人数不少于 1 人），保障每年约 1300 场演出、参观及各项活动的服务。实际岗位及工作时段安排根据当日演出具体情况而定。

拟定岗位工作时段（8 小时/天，含就餐时间）：

时段 1：08:30—17:00

时段 2：09:00—18:00

时段 3：12:30—20:30

时段 4：14:30—23:00

3.2 岗位所需服务人员条件：

（1）中国国籍，遵守各项法律法规，无违法犯罪和其他不良记录，无不良嗜好，诚信可靠，严格遵守国家大剧院各项制度。

（2）18-30 周岁，具备国家学历认证机构认可的中专及以上学历，男生身高 170cm 以上，女生身高 160cm 以上。

（3）气质好，形象佳，具有亲和力，诚信可靠，责任心强，吃苦耐劳，具有良好的品行和职业道德，具备良好的服务意识。

（4）身体健康，持有具备资质的医疗机构出具的北京市从业人员健康证明（公共场所类），持有户籍所在地派出所或在京居住（暂住）地派出所出具的无犯罪记录证明。健康证明、无犯罪记录证明不合格者退回乙方。

（5）具备良好的表达能力，组织协调能力和团队意识，普通话标准，具备基本的英语会话能力。

（6）具有较强的沟通理解能力、应变协调能力和学习能力，心理素质良好，安全意识强，能够快速反应处理突发事件。

（7）能够适应晚班工作、倒班工作和节假日工作。

3.3 各岗位工作职责和服务标准

乙方服务人员岗位分为剧场服务、演出服务保障、一检和衣帽间服务、后台及艺术家、贵宾服务等。具体人员安排根据实际需要分配或调配。

场务服务各岗位职责详见附件一。

各岗位服务标准按照甲方有关规章制度执行。

四、甲方权利义务

4.1 甲方负责承担剧院场务需求对接和成果验收。

4.2 甲方有权对服务人员按照本合同约定的“服务人员条件”进行择优甄选。

4.3 甲方有权对服务人员的仪容仪表、工作时间、工作态度、遵章守纪情况进行监督、检查，有权对服务人员的工作标准和工作质量进行监督、检查。

4.4 甲方有权要求乙方配齐上岗服务人员，不应出现人员空缺或断档；当服务人员个人提出离职，甲方有权要求乙方采取措施确保平稳衔接，不出现断档情况。

4.5 服务人员在合同期间因疾病或其他突发的特殊情况无法正常工作，甲方有权要求乙方补充人员及时到岗以完成合同约定的服务工作。

4.6 甲方有权对乙方的服务情况进行考核，并根据考核结果进行费用结算，具体考核方式和标准详见附件二和附件三。

4.7 甲方有义务为乙方服务人员提供正常的工作条件，保证服务人员有一定的休息空间。

4.8 甲方有义务为乙方服务人员提供工服以及工作岗位所需要的对讲机、手电筒等必要的设备。

五、乙方权利义务

5.1 乙方应保证具有履行本合同的法定资质，提供承接甲方场务服务业务所需的包括营业执照在内的资质证明等相关材料。乙方不得对承接的甲方场务服务业务进行分包、转包。

5.2 乙方应规范严谨的细化落地甲方需求，科学顺利的开展人员岗位的执行与管理。

5.3 乙方在场务服务实施过程中应遵守国家法律、法规的规定及甲方相关管理规定，特别是有关员工劳动保障和福利政策，同时承诺遵守甲方制定的各项工作制度。因乙方在用工方面的问题造成政府职能部门追究处罚，由乙方承担。

5.4 乙方应对其服务人员承诺遵守《劳动法》、《劳动合同法》等相关法律法规的规定，为派至甲方工作的服务人员办理合法的劳动用工手续，与员工签订劳动合同。乙方负责服务人员的劳动关系管理，因乙方及乙方服务人员之间关于工资、工伤、社会保险费用、税费等任何事项产生的纠纷、争议由乙方自行负责处置，不应对甲方带来影响。

5.5 乙方应为服务人员办理甲方认可的北京市从业人员健康证明（公共场所类），确保其体检合格；组织安排服务人员在其户籍所在地派出所或在京居住（暂住）地派出所政审，确保其政审合格。

5.6 乙方应按照甲方要求择优甄选、按时保质保量地提供符合条件的服务人员，选派符合甲方要求的服务人员到甲方指定的工作地点工作。乙方应建立服务人员信息数据库，向甲方提供所有服务人员清单。

5.7 乙方应设置科学、规范的工资层级，保证服务人员有一定的上升空间。乙方应按照甲方要求设置相应数量的领班、组长等骨干岗位，其比例不低于总人数的 20%，每年根据甲方考核情况对服务人员进行考核定级。

乙方的人员岗位工资标准应作为本合同的附件四。

5.8 乙方应至少安排 1 名专职管理人员派驻现场与甲方对接，及时沟通和解决项目有关工作。乙方应确保服务人员为甲方专职人员，不能将派驻到甲方的服务人员同时派往其他机构，不能随意调换服务人员的工作岗位，更不能随意召回服务人员。

5.9 乙方应做好服务人员教育、培训、检查等工作留存并记录，需要时提供给甲方备查。乙方应对服务人员进行职业道德教育、岗前综合教育等培训，包括并不限于处理突发事件，提高沟通能力、协调能力、团队意识等方面的培训。应教育服务人员保持良

好的工作态度和精神风貌，为甲方提供优质服务，维护甲方的形象和名誉，保守甲方的工作秘密，严禁与甲方或甲方的观众、演职人员等发生纠纷。

5.10 乙方须对服务人员严格管理，监督教育服务人员服从甲方的工作要求，接受甲方的监督指导，不得擅自调整、修改甲方的设备及系统，不得擅自离岗。

5.11 乙方应根据当地政府的有关规定，按时足额发放服务人员工资，并按规定为服务人员投缴社会保险等相关费用。

5.12 乙方应教导其服务人员严格按照甲方的场务服务业务工作要求，操作规程等相关标准进行工作。如产生工伤、经济补偿、劳动争议及对第三方的侵权等责任均由乙方承担，与甲方无关。乙方服务人员在工作期间发生工伤，乙方应为其办理工伤认定申请和劳动能力鉴定申请，以及其他相关协调工作，甲方予以配合。工伤认定申请和劳动能力鉴定申请结束后，由乙方按照《工伤保险条例》的有关规定承担用人单位的义务并执行。

5.13 乙方服务人员突发疾病痊愈或工伤恢复后，返岗前应由乙方对其进行工作能力认定，视情况决定其是否安排相应甲方岗位工作。

5.14 乙方须按照“四、甲方权利义务”中的条款，合理制订管理制度，做好人员离职入职的衔接，不得出现岗位空缺；对员工临时性突发性的离职，在 7 个自然日内予以补充。

5.15 乙方负责服务人员的住宿及安全管理，须妥善安排服务人员的住宿，住宿地点应在北京市四环内环区域内，乙方需做好服务人员的住宿安全等相关管理工作。

5.16 乙方负责服务人员的用餐管理，具体用餐地点与甲方协商而定，乙方需在保证食品安全卫生的前提下妥善安排服务人员的用餐工作，杜绝出现服务人员食用生冷餐食情况。

5.17 乙方须对服务人员的稳定性进行有效管理，如无特殊原因，服务人员在甲方的服务年限原则上应不少于一年，特殊情况下应不少于半年。乙方应采取有效的激励措施保证足够的岗位数。

5.18 乙方须根据甲方的实际需求确定服务人员的工作时间。根据甲方的演出情况合理排班，每月保证服务人员达到足够的上岗时间，同时在甲方出现临时重大演出活动时需保证岗位人员充足。

5.19 乙方应保障服务人员根据法律规定享有一定的工作福利，包括过节费、年终奖以及因演出等工作需要产生的加班费、交通费等。

5.20 乙方应加强所属人员的教育引导，严格落实月度考核工作机制，并将考核情况报甲方备案。

六、合同的变更、终止

6.1 除本合同有明确约定外，经甲乙双方协商一致可签订补充协议，补充协议和本合同具有相同效力。

6.2 本合同期限届满即终止。

七、违约责任

7.1 如乙方提供虚假资质证明材料，不具备履行本合同的合法资质或能力的，甲方有权单方解除本合同，乙方应向甲方支付违约金，标准为合同标的一个月的含税场务服务费用。给甲方造成损失的，乙方应在违约金之外另行赔偿相关损失。

7.2 乙方在合同期内提出解除合同的，应提前 3 个月书面通知甲方，甲方同意后方可解除，乙方应承担违约责任，违约金数额为合同标的一个月的含税场务服务费用；如果乙方未提前 3 个月通知甲方而解除合同，乙方应付违约金数额为合同标的一个季度的含税场务服务费用。

7.3 任何一方违约给对方造成的损失，违约方应承担赔偿责任。

7.4 因乙方违反本合同约定，或因乙方服务人员过错、过失、违规违纪为甲方带来损失的，乙方需承担赔偿责任，甲方从实际支付的含税场务服务费用中扣除。因乙方服务人员引发的安全事故、责任事故造成甲方或第三方的经济损失或其他责任的，乙方对相关损失予以赔偿。

7.5 如乙方未按本合同规定与员工签订劳动合同，或拖欠员工工资，或支付员工的工资低于当地最低工资规定，或擅自截留、挪用人员工资，或未为员工缴纳社会保险，或未及时为符合条件的员工办理工伤申请，由此造成的甲方损失及其他一切后果由乙方承担。

7.6 乙方须按照北京市相关政策为服务人员缴纳社保福利费，一经发现乙方未依规缴纳，乙方承担一切责任。

7.7 乙方如未能按照“一、服务内容、服务期限和服务地点”、“三、场务服务标准、人员条件”、“四、甲方权利义务”、“五、乙方权利义务”完成服务人员的配备、退回、及时补充、管理事宜，甲方有权暂停支付场务服务费用，有权视情况严重程度要求乙方承担责任，有权要求乙方支付违约金，标准为甲方为填补服务人员缺口而临时雇佣人员或调配人员所需支付的费用。由此给甲方造成其他损失的，乙方还应在违约金之外另行

赔偿相应损失。乙方如未能按照合同约定妥善履行对服务人员的管理义务，影响剧院正常运营，或给剧院造成损失的，乙方应承担违约责任或相应赔偿责任。

7.8 乙方违反国家有关法律法规和本合同的其他规定的，甲方有权终止本合同的履行，给甲方造成损失的，由乙方赔偿损失。

八、其他

8.1 本合同经双方盖章后生效。

8.2 如因不可抗力，致使本合同不能履行时，甲乙双方均有权提前终止本合同。

8.3 甲乙双方除因书面协商一致外，任何一方均不得将本合同中的权利和义务转让给其他第三方。

8.4 本协议履行中发生的争议，双方友好协商解决，未能协商一致的，由甲方所在地人民法院诉讼解决。

8.5 本合同一式 6 份，甲方执 3 份，乙方执 3 份，具有同等法律效力，如发生争议由甲方所在地人民法院管辖。

8.6 除本合同约定的服务相关费用外，乙方不另向甲方收取任何费用，合同未尽事宜由甲乙双方另行协商签订补充协议。

8.7 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。

附件一：场务服务各岗位职责

附件二：场务服务保障情况的考核及实际费用结算依据

附件三：国家大剧院场务服务项目月度考核管理办法

附件四：乙方人员岗位工资标准

甲方（盖章）：

授权人签字：

乙方（盖章）：

授权人签字：

签字日期：2026年11月11日

签字日期：2026年11月11日

附件一：

场务服务各岗位职责

一、剧场场务服务：

①严格遵守剧院各项规章制度和岗位工作流程；

②根据剧院的艺术定位，结合科组业务特点执行服务保障工作；

③负责在演出、参观、排练、讲座等活动过程中，以饱满的精神，热情、礼貌地迎接观众和演职人员；

④熟悉剧场内进场、散场路线，做好检票领位、催场、指引等服务，完成对迟到观众的安抚和解释工作；

⑤对工作区域进行巡视，保持剧场及公共区域的卫生、设施情况良好等；

⑥做好安全防范工作，在遇到突发事件时做好观众的安抚、疏散工作；

⑦完成领导交办的其他工作。

二、演出服务保障服务：

①严格遵守剧院各项规章制度和岗位工作流程；

②根据剧院的艺术定位，结合科组业务特点执行服务保障工作；

③具体负责剧院路线指引、贵宾电梯服务工作；

④负责在演出、参观等活动中，以饱满的精神，热情、礼貌地迎接观众和演职人员；

⑤做好安全防范工作，在遇到突发事件时，做好观众的安抚、疏散工作；

⑥完成领导交办的其他工作。

三、一检、衣帽间服务：

①严格遵守剧院各项规章制度和岗位工作流程；

②根据剧院的艺术定位，结合科组业务特点执行服务保障工作；

③以饱满的精神，热情、礼貌地迎接观众；

④一检岗位提供检票验票服务，杜绝无票人员入场；

⑤一检岗位对不符合规定观看演出的观众进行解释说明，谢绝其入场。对迟到观众、儿童身高不足观众进行解释说明并做妥善安排；

⑥衣帽间岗位根据当日参观、演出等活动安排为观众提供衣物保管、存取服务。保持衣帽间的环境卫生；

⑦衣帽间岗位做好防火防盗工作，对寄存物品进行妥善保管；

⑧做好安全防范工作，在遇到突发事件时，做好观众的安抚、疏散工作；

⑨完成领导交办的其他工作。

四、后台及艺术家、贵宾服务：

①严格遵守剧院各项规章制度和岗位工作流程；

②根据剧院的艺术定位，结合科组业务特点，执行服务保障工作；

③后台服务岗位负责国家大剧院后台管理与演职人员服务工作，维护后台区域良好秩序，同时做好后台区域设备设施的管理维护工作，营造温馨、文明、典雅的演出环境。

④贵宾服务实行岗位责任制，服从命令、听从指挥，各司其职、各负其责，做好服务工作，管理好所辖区域及人员；

⑤提高政治觉悟，增强保密意识，不泄露艺术家及贵宾的信息和行踪；

⑥服务艺术家及贵宾时主动、热情，根据艺术家及贵宾的需要和习惯提供优质服务；

⑦做好安全防范工作，在遇到突发事件时，做好艺术家及贵宾的安抚、疏散工作；

⑧完成领导交办的其他工作。

附件二：

场务服务保障情况的考核及实际费用结算依据

1. 对乙方完成甲方要求的演出服务场次及所需要的岗位进行考核，当月演出岗位到岗率如不足 43 个岗位，缺少一个岗位则扣除当月该岗位的含税服务费。

2. 对乙方服务人员流失后的补充时间进行考核，按照岗位空缺时间折算扣除服务年含税费用。每个岗位空缺达 7 个自然日，扣除年含税服务费 0.5%；空缺达 14 个自然日，扣除年含税服务费 1%；空缺达 21 个自然日，扣除年含税服务费 1.5%；空缺达 30 个自然日，扣除年含税服务费 2%。

3、对乙方全年服务人员流动率进行考核（离职人数/应在岗数），全年离职率应控制在 30%内，离职率 30%-50%（含 50%），扣除年含税服务费 0.5%；离职率 50%（不含 50%）以上扣除年含税服务费 1%。

4、对乙方项目管理、服务质量进行考核，具体如下：

（1）因乙方项目管理、培训教育不力造成观众的服务满意度降低，产生观众投诉，应扣除乙方一定的服务费。甲方每月收到有效（登记记录）投诉 3 次及以上，扣除乙方当月含税服务费 10000 元。

（2）因乙方项目管理、培训教育不力，乙方服务人员与观众或同事发生言语冲突，造成恶劣影响，应扣除乙方一定的服务费。每发生一起，扣除乙方当月含税服务费 1000 元；发生 2 起以上扣除当月含税服务费用 5000 元。如发生肢体冲突，涉事人员退回乙方，扣除此岗位当月含税服务费，并由乙方承担受伤害一方的赔偿。

（3）因乙方项目管理、培训教育不力，乙方服务人员以各种形式参与倒票活动等与大剧院相关的盈利行为，或出现重大工作事故、安全事故，该岗位人员直接退回乙方，乙方在处理解决该人员不当行为造成的不良影响同时，甲方扣除此岗位当月全部含税服务费，并视情节将当事人移交公安机关处置。

（4）因乙方项目管理、培训教育不力，乙方服务人员有其他违反甲方工作制度、纪律及岗位职责的情况，由甲方视情况扣除相应岗位当月服务费用直至退回乙方。

附件三：

国家大剧院场务服务项目月度考核管理办法

一、 考核目的

为规范国家大剧院场务服务项目日常管理工作，考核考勤、在岗履职、服务质量、日常表现、安全等，从而提升剧场观演服务品质、现场秩序管理、应急处置能力，督促在岗员工认真总结，发挥优势弥补不足，进一步明确改进方向，积极进取，实现本项目月度工作专业化、标准化、规范化考核路径，特制定本办法。

二、考核适用范围

本办法适用于国家大剧院场务服务项目。

三、考核流程

1. 以科组为单位，对本组服务人员进行初评，并形成月度初评表；

2. 由场务部指定的本项目结算对接人收集初评表，并进行平均值计算填报；

3. 项目经理对初评结果进行签字确认，报部门领导进行综合评议。

四、考核周期

1. 考核周期：月考核（每月 26 日—次月 25 日）。

五、考核评价与应用

总体要求：一是场务服务项目的在岗人员应完成合同约定的演出服务场次且须保持在 43 人，月度内若服务人员出现流失后应在 7 个自然日内完成补充；二是月度内允许 1-2 人离职，但全年离职率应控制在 30%以内；三是本项目驻场项目经理应加强项目管理及培训教育，月度内各类投诉须小于 3 次。

1. 评价构成：百分制，优秀 90 分及以上；良好 80-89 分；合格 60-79 分；不合格 60 分以下。

2. 评价应用：

2.1 考核单作为月度实际费用结算的重要依据。

2.2 考核单内容与本项目服务期内合同《附件二》相关联，考核中若涉及在岗率、空岗补充时间、人员流动率、服务质量等问题时，按相关合同条款扣减含税服务费。

2.3 月度考核单评分为“良好以上”时，可按合同如约支付含税服务费；连续两个月考核单评分为“合格及以下时”本项目服务公司须向场务部提交书面整改汇报书；整改效果不佳，第三个月仍评分未达“合格”时甲方有权终止合同。

六、考核内容

考核内容包括考勤、在岗履职、服务质量、综合表现、安全五项，具体如下：

1.考勤评价标准：（总分 15 分）

10-15：严格遵守考勤制度，全程准时到岗、离岗，考核周期内出勤率 100%，无请假、迟到、早退、旷工记录。

6-9：正常按时出勤到岗，考核周期内仅有零星事假/病假，无迟到、早退、旷工情况。

3-5：按流程履行请假手续，考核周期内出现 1 次以上迟到或早退，无旷工行为。

0-2：考核周期内迟到、早退累计超 2 次，或存在旷工行为。

1.2 旷工管理

无故缺勤、擅自休假、未报备离岗均视为旷工。

1.3 请假规范

病假：凭正规医院诊断证明报备。

2.在岗履职评价标准：（总分 25 分）

18-25：工作勤勉踏实，精神面貌良好，爱岗敬业、责任心强；工作积极主动，服从工作安排，团队协作意识突出，乐于协助同事；遇事不推诿，主动配合完成各项工作任务。

12-17：严格坚守岗位，无脱岗、串岗、闲聊、玩手机、私自离岗等行为；演出及值守时段全程在岗，认真落实场务巡检、秩序维护、观众引导等岗位职责；仪容仪表、站姿礼仪、工装、妆容发型均符合单位规范；履职严谨，工作无差错、无投诉。

6-11：工作态度端正，基本遵守在岗各项规定，业务能力尚可，能够正常完成本职工作。

0-5：业务能力不足，工作时常需要上级督导把关，难以胜任岗位要求；存在脱岗、擅自离岗、在岗懈怠等问题；无正当理由拒绝加班、推诿临时值守任务，

或工作期间收到有效投诉。

3. 服务质量评价标准：（总分 20 分）

15-20：业务技能娴熟，理解、执行与沟通协调能力突出，工作条理清晰；服务热情耐心，礼仪动作、文明用语完全符合规范；主动回应观众咨询、帮扶特殊群体，自觉维护现场秩序。

10-14：严格遵守服务规范，工作履职到位，做事不拖沓、不敷衍，各项工作均能有序推进。

5-9：工作安排稍显杂乱，但可按时保质完成本职工作，未出现服务问题。

0-4：工作效率偏低，时有任务无法按期完成；服务言行不当，产生有效投诉。

4. 综合表现评价标准：（总分 20 分）

15-20：团队协作意识强，积极配合同事开展工作；服从部门管理与排班调度，严格遵守剧场各项规章制度。全程参加部门培训、礼仪复训、安全培训，培训出勤率 100%。

10-14：工作心态端正，无消极怠工行为，同事间相处和睦、无内部矛盾。各类培训仅因病请假，且能按要求提供诊断证明。

5-9：遵守各项管理要求，考核周期内各类培训仅因私事请假 1 次，未影响整体工作与培训开展。

0-4：存在顶撞管理人员、消极怠工、引发内部纠纷等行为；或培训无故缺席、事假累计 2 次及以上。

5. 安全评价标准：（总分 20 分）

15-20：严格遵守全部安全规章，每项工作落实到位；每日巡查无遗漏，设施、消防器材完好有效；现场秩序井然，能主动排查隐患、提前防范；遇突发情况反应迅速、处置规范，无任何安全问题与违规行为。

10-14：遵守各项安全规定，常规工作落实较好；日常巡查基本到位，消防、设施无明显问题；现场秩序稳定；偶有小疏忽但不影响安全，能及时整改，无安全隐患、无违规。

5-9：基本履行安全岗位职责，勉强完成基础安全工作；巡查存在少量漏项，现场偶有轻微秩序问题；无重大安全隐患、无安全事故；经提醒后可及时纠正问

题。

0-4：多次违反安全制度，安全履职不到位；巡查敷衍、隐患视而不见；消防/设施存在明显问题，现场秩序混乱；出现安全隐患、违规行为，或处置突发情况不当。

七、其它附则

1. 本办法自印发之日起施行，由国家大剧院场务部负责解释。

国家大剧院场务服务项目月度初评表

考核周期	_____年_____月_____日 至 _____年_____月_____日					
总分数						
序号	考核项目	总分	评分标准	分值区间	得分	备注
1	考勤	15	严格遵守考勤制度，全程准时到岗、离岗，考核周期内出勤率100%，无请假、迟到、早退、旷工记录。	10—15		
			正常按时出勤到岗，考核周期内仅有零星事假/病假，无迟到、早退、旷工情况。	6—9		
			按流程履行请假手续，考核周期内出现1次迟到或早退，无旷工行为。	3—5		
			考核周期内迟到、早退累计超1次，或存在旷工行为。	0—2		
2	在岗履职	25	工作勤勉踏实，精神面貌良好，爱岗敬业、责任心强。工作积极主动，服从工作安排，团队协作意识突出，乐于协助同事，遇事不推诿，主动配合完成各项工作任务。	18—25		
			严格坚守岗位，无脱岗、串岗、闲聊、玩手机、私自离岗等行为。演出及值守时段全程在岗，认真落实场务巡检、秩序维护、观众引导等岗位职责。仪容仪表、站姿礼仪、工装、妆容发型均符合单位规范，履职严谨，工作无差错、无投诉。	12—17		
			工作态度端正，基本遵守在岗各项规定，业务能力尚可，能够正常完成本职工作。	6—11		
			不合格：业务能力不足，工作时常需要上级督导把关，难以胜任岗位要求。存在脱岗、擅自离岗、在岗懈怠等问题，无正当理由拒绝加班、推诿临时值守任务，或工作期间收到有效投诉。	0—5		
3	服务质量	20	业务技能娴熟，理解、执行与沟通协调能力突出，工作条理清晰。服务热情耐心，礼仪动作、文明用语完全符合规范；主动回应观众咨询、帮扶特殊群体，自觉维护现场秩序。	15—20		
			严格遵守服务规范，工作履职到位，做事不拖沓、不敷衍，各项工作均能有序推进。	10—14		
			工作安排稍显杂乱，但可按时保质完成本职工作，未出现服务问题	5—9		
			工作效率偏低，时有任务无法按期完成；服务言行不当，产生有效投诉。	0—4		
4	综合表现	20	团队协作意识强，积极配合同事开展工作；服从部门管理与排班调度，严格遵守剧场各项规章制度。全程参加部门培训、礼仪复训、安全培训，培训出勤率100%。	15—20		
			工作心态端正，无消极怠工行为，同事间相处和睦、无内部矛盾。各类培训仅因病请假，且能按要求提供诊断证明。	10—14		
			遵守各项管理要求，考核周期内各类培训仅因私事请假1次，未影响整体工作与培训开展。	5—9		
			存在顶撞管理人员、消极怠工、引发内部纠纷等行为；或培训无故缺席、事假累计2次及以上。	0—4		
5	安全	20	严格遵守全部安全规章，每项工作落实到位；每日巡查无遗漏，设施、消防器材完好有效；现场秩序井然，能主动排查隐患、提前防范；遇突发情况反应迅速、处置规范，无任何安全问题与违规行为	15—20		
			遵守各项安全规定，常规工作落实较好；日常巡查基本到位，消防、设施无明显问题；现场秩序稳定；偶有小疏忽但不影响安全，能及时整改，无安全隐患、无违规。	10—14		
			基本履行安全岗位职责，勉强完成基础安全工作；巡查存在少量漏项，现场偶有轻微秩序问题；无重大安全隐患、无安全事故；经提醒后可及时纠正问题。	5—9		
			不合格：多次违反安全制度，安全履职不到位；巡查敷衍、隐患视而不见；消防/设施存在明显问题，现场秩序混乱；出现安全隐患、违规行为，或处置突发情况不当。	0—4		
科组意见：						

国家大剧院场务服务项目月度考核单

考核周期			_____年_____月_____日 至 _____年_____月_____日			
总分数						
序号	考核项目	总分	评分标准	分值区间	得分	备注
1	考勤	15	严格遵守考勤制度，全程准时到岗、离岗，考核周期内出勤率100%，无请假、迟到、早退、旷工记录。	10—15		
			正常按时出勤到岗，考核周期内仅有零星事假/病假，无迟到、早退、旷工情况。	6—9		
			按流程履行请假手续，考核周期内出现1次迟到或早退，无旷工行为。	3—5		
			考核周期内迟到、早退累计超1次，或存在旷工行为。	0—2		
2	在岗履职	25	工作勤勉踏实，精神面貌良好，爱岗敬业、责任心强。工作积极主动，服从工作安排，团队协作意识突出，乐于协助同事，遇事不推诿，主动配合完成各项工作任务。	18—25		
			严格坚守岗位，无脱岗、串岗、闲聊、玩手机、私自离岗等行为。演出及值守时段全程在岗，认真落实场务巡检、秩序维护、观众引导等岗位职责。仪容仪表、站姿礼仪、工装、妆容发型均符合单位规范，履职严谨，工作无差错、无投诉。	12—17		
			工作态度端正，基本遵守在岗各项规定，业务能力尚可，能够正常完成本职工作。	6—11		
			不合格：业务能力不足，工作时常需要上级督导把关，难以胜任岗位要求。存在脱岗、擅自离岗、在岗懈怠等问题，无正当理由拒绝加班、推诿临时值守任务，或工作期间收到有效投诉。	0—5		
3	服务质量	20	业务技能娴熟，理解、执行与沟通协调能力突出，工作条理清晰。服务热情耐心，礼仪动作、文明用语完全符合规范；主动回应观众咨询、帮扶特殊群体，自觉维护现场秩序。	15—20		
			严格遵守服务规范，工作履职到位，做事不拖沓、不敷衍，各项工作均能有序推进。	10—14		
			工作安排稍显杂乱，但可按时保质完成本职工作，未出现服务问题	5—9		
			工作效率偏低，时有任务无法按期完成；服务言行不当，产生有效投诉。	0—4		
4	综合表现	20	团队协作意识强，积极配合同事开展工作；服从部门管理与排班调度，严格遵守剧场各项规章制度。全程参加部门培训、礼仪复训、安全培训，培训出勤率100%。	15—20		
			工作心态端正，无消极怠工行为，同事间相处和睦、无内部矛盾。各类培训仅因病请假，且能按要求提供诊断证明。	10—14		
			遵守各项管理要求，考核周期内各类培训仅因私事请假1次，未影响整体工作与培训开展。	5—9		
			存在顶撞管理人员、消极怠工、引发内部纠纷等行为；或培训无故缺席、事假累计2次及以上。	0—4		
5	安全	20	严格遵守全部安全规章，每项工作落实到位；每日巡查无遗漏，设施、消防器材完好有效；现场秩序井然，能主动排查隐患、提前防范；遇突发情况反应迅速、处置规范，无任何安全问题与违规行为	15—20		
			遵守各项安全规定，常规工作落实较好；日常巡查基本到位，消防、设施无明显问题；现场秩序稳定；偶有小疏忽但不影响安全，能及时整改，无安全隐患、无违规。	10—14		
			基本履行安全岗位职责，勉强完成基础安全工作；巡查存在少量漏项，现场偶有轻微秩序问题；无重大安全隐患、无安全事故；经提醒后可及时纠正问题。	5—9		
			不合格：多次违反安全制度，安全履职不到位；巡查敷衍、隐患视而不见；消防/设施存在明显问题，现场秩序混乱；出现安全隐患、违规行为，或处置突发情况不当。	0—4		
项目经理意见：						
部门意见：						

附件四：

乙方人员岗位工资标准（由乙方按投标文件出具）

分类	费用类别	数量	工资	岗位津贴	月费用	年费用	合同期费用	备注
人员工资成本	项目负责人	1	5500.00	500.00	6000.00	72000.00	144000.00	
	项目领班	4	4600.00	400.00	20000.00	240000.00	480000.00	兼服务岗位
	组长	5	4300.00	300.00	23000.00	276000.00	552000.00	
	一级服务员	10	4000.00	200.00	42000.00	504000.00	1008000.00	
	二级服务员	24	4000.00	100.00	98400.00	1180800.00	2361600.00	
	小计	**44**				**2272800.00**	**4545600.00**	
员工食宿成本	餐食补贴	44	500.00		22000.00	264000.00	528000.00	
	员工宿舍	44	1300.00		57200.00	686400.00	1372800.00	参考四环内市场平均价格
	小计	**44**				**950400.00**	**1900800.00**	
人员其他成本	员工加班				18500.00	**222000.00**	444000.00	按北京市相关规定支付节假日加班费
	劳保、福利	44	100.00		4400.00	52800.00	105600.00	含福利、劳保、工服清洗、优秀员工奖励、防暑降温等费用
	绩效奖金	44	350.00		15400.00	184800.00	369600.00	含工龄调整、节日费、年终奖等
	小计					**459600.00**	**919200.00**	
人员法定成本	员工社保	44	1937.46		85248.24	1022978.88	2045957.76	
	员工公积金	44	205.00		9020.00	108240.00	216480.00	
	小计					**1131218.88**	**2262437.76**	
企业管理成本						57768.23	115536.46	
企业应缴税金（6%）						292307.23	584614.46	
合计		44				**5164094.33**	**10328188.68**	

承 诺 书

国家大剧院：

我公司承诺按照国家相关法律法规给予在国家大剧院工作的本公司服务人员工资、奖金、绩效、福利、劳保、报销等费用。与相关服务人员签署用工合同，依据用工合同及相关管理规定将工资、奖金、绩效、福利、劳保、报销等费用定期发放到位，同时为上述服务人员按照国家法律法规按月缴纳相应的社保、公积金等费用。

北京三替城市管理有限责任公司

2026 年 10 月

国家大剧院场务服务项目安全管理协议书

甲方：国家大剧院

乙方：北京三替城市管理有限责任公司

为贯彻落实场务服务项目的安全文明管理工作，保证场务服务项目平稳运营和全体服务人员在本项目工作过程中的安全，经甲、乙双方协商签定如下协议：

甲方责任：

1、对乙方人员进行安全、法制、法规教育和安全生产等方面的教育指导。

2、按规定提供必须的完好齐全的安全设备设施和安全防护措施，以及安全的作业环境。

3、对出现安全隐患的设备设施及时进行修理。

4、对乙方所聘用人员进行政审，并办理出入手续事宜。

5、甲方要定期或不定期对乙方的安全管理工作进行检查，对发现的问题要求及时整改。

乙方责任：

1、乙方负责其所有人员人身安全、卫生安全、防火、治安的教育。认真贯彻北京市《消防条例》、《防火条例》、《治安条例》。

2、乙方人员须身体健康，有健康证。严禁使用患慢性病、传染病人员。所聘人员须思想品德好，年满 18 周岁以上，遵守国家和北京市的法律、法规及甲方的各项规章制度。政审须合格，无犯罪记录史。

4、乙方人员符合《北京市关于外地来京务工人员的规定》，健康证、身份证，暂住证等各种证件齐全有效，进场后一周日内将入场花名册报甲方备案，如过程中发生变化及时通知甲方。

5、严禁打架斗殴、酗酒闹事，不论内部或与社会单位或个人，一经发现，参与者立即清离现场，并视情节轻重给予乙方罚款或移交公安机关处理。

6、乙方人员进入工作岗位后必须严格执行场务工作规程，操作用电设备设施时，若违反操作规程造成的人员伤亡，后果自负。乙方人员违规操作、操作失误、未关闭水、电、吸烟等问题导致发生险情，造成经济损失，由乙方原价赔偿并承担由此引发的一切责任。

7、乙方人员须节约用水，节约用电，禁止出现长明灯、长流水事件。

8、因乙方教育不到，管理不善，出现的一切不良后果均由乙方自己负责。如给甲方造成经济损失，乙方按价赔偿，造成不良社会影响，甲方酌情给予罚款。

9、乙方制定好详细的宿舍管理规定，并报甲方。严禁留宿非场务服务项目乙方工作人员，否则，一经发现罚款 500 元～1000 元。在工作区域及宿舍严谨使用个人电器设备设施，不得私自接电。保持宿舍卫生清洁，严禁在宿舍吸烟和酗酒。

10、严禁偷盗场务服务项目内各种物品，如发现，立即移交公安机关，并视情节轻重处罚乙方 500 元～10000 元罚款。遵守交通法规，注意交通安全，有事外出时须报备项目经理并结伴而行，否则出现事故后果自负。

未尽事宜，甲、乙双方协商解决，本协议一式二份，甲、乙双方各执一份。

本协议自签订之日起生效，合同解除自行失效。

甲方：

（公章）

2026 年 11 月 11 日

乙方：

（公章）

2026 年 11 月 11 日