北京天文馆综合服务项目合同书

A 协议书

甲方：北京天文馆

法定代表人：臧振远

住所地： 北京市西城区西直门外大街138号

邮编：100044

乙方：北京天鸿宝地物业管理经营有限公司

法定代表人：陈纳

住所地：北京市海淀区恩济花园13号楼5层

邮编：100142

资质等级：壹级

证书编号：(建)1010001

根据《招标投标法》、《政府采购法》、《民法典》和相关法律、法规、政策和公开招标结果（项目编号：BGPC-G26310），甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就甲方选聘乙方对北京天文馆综合服务项目提供服务事宜，订立本合同。

一、项目概况

（一）本合同采购的产品所需资金来源及付款方式为：

财政集中支付□ 采购单位支付☑

（二）项目基本情况

1、项目名称：北京天文馆综合服务项目

2、项目类型：场馆类、国家4A级景区

3、占地面积：34980.00平米

4、建筑面积：29700.00平方米

5、履约位置：北京市西城区西直门外大街138号、北京市东城区建国门东裱褙胡同2号

（三）项目服务基本内容

1、保洁服务：对全馆的房屋建筑进行室内、室外及公共区域进行日常及定期保洁；

2、综合服务：会议服务、教室服务、办公楼前台服务、临时活动礼仪服务；

3、基础设施运行维护：房屋建筑日常维护、房屋附属设备设施日常运行及维护；

4、古观象台服务：对开放区、办公区及南院进行日常及定期保洁；房屋建筑日常维护、房屋附属设备设施日常运行及维护、临时活动配合；南、北大门及停车场秩序维护；中控室消防、安防设备的监控和操作；馆内及值班人员饮食制作；

5、需执行市机关事务局、市发展改革委、市财政局印发的<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>》中关于节能降耗、节水管理、垃圾分类等条款的要求。

二、合同委托服务期限

自2026年11月16日至2027年11月15日止。

三、合同价款

1、年度服务费为（大写：叁佰捌拾柒万柒仟贰佰捌拾肆元玖角陆分）人民币（小写：3,877,284.96元），每月服务费（大写：叁拾贰万叁仟壹佰零柒元零捌分）人民币（小写：323,107.08元）。以上费用是乙方履行本合同的所有费用（含税），除双方另有约定外，乙方不得要求甲方支付任何其他费用。

2、双方经协商一致可增减服务内容，服务费根据服务内容的增减，可进行调增调减，双方另行签订补充协议确定。

3、以《北京天文馆综合服务客户满意度调查问卷》作为支付服务费的重要依据。满意度达到90%（含）以上，不扣除当月服务费；满意度80%-89%，扣减当月1000元-30000元服务费。满意度60%-79%，扣减当月30000元-100000元服务费。满意度60%（不含）以下，扣减当月全部服务费。（《北京天文馆综合服务客户满意度调查问卷》见附件2。）

四、管理服务费包括以下部分

1、管理服务人员的办公费用、工资、劳动保护用品、社会保险和按规定提取的福利费、办公设备设施、税费等所有费用；

2、专项服务费用：无。

五、付款方式

1、管理费指甲方为乙方提供的日常综合管理服务所需的费用，用于本项目合

同各项管理服务的开支，管理费按月支出，每月支付。

2、管理费按月支付（后支），乙方完成当月工作后向采购人提供月工作报告总结及考勤情况，经甲方审核合格后进行支付，乙方应在甲方付款前开具相应的服务费发票，否则甲方有权拒绝付款。如甲方遇到财政国库支付受限，支付期限顺延，不承担违约责任，但要及时通知乙方，待障碍消除后，立即恢复支付。乙方不得因此延迟、暂停、终止、拒绝义务的履行。

3、乙方银行信息：

公司全称：北京天鸿宝地物业管理经营有限公司

纳税识别号：91110108101140088B

地址：北京市海淀区恩济花园13号楼五层

电话：010-88121087（财务）

开户行：北京银行红星支行

账号：0109 0330 4001 2010 5140 824

六、项目承接

1、乙方承接项目时，应制定全面的承接方案，甲方应配合乙方对共用部位、共用设施设备进行查验。

2、甲乙双方确认查验过的共用部位、共用设施设备存的问题，甲方应积极协调解决。

3、对于本合同签订后承接的共用部位、共用设施设备，甲乙双方应按照前条规定进行查验并签订确认书，作为界定各自在开发建设和服务方面承担责任的依据。

4、乙方承接时，甲方应向乙方移交服务部位的必要材料包括不限于：单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、工程竣工图、设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料等。

七、使用与维护

1、乙方应配合甲方制定本服务区域内共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护、风险防范应急预案等方面的规章制度。

2、乙方根据规章制度提供管理服务时，甲方应给予必要配合。

3、乙方可采取规劝等必要措施，制止甲方违反本临时公约和服务区域内服

务规章制度的行为。

4、乙方应及时向甲方通告本服务区域内有关服务的重大事项，及时处理投诉，接受甲方的监督、管理。

5、甲方应于合同签订后的10日内按有关规定向乙方提供能够直接投入使用的服务用房。

6、服务用房属甲方所有，乙方在本合同期限内使用，但不得改变其用途。

八、组成合同的文件及解释方法

下列文件是构成合同的有效组成文件，若这些文件相互之间存在抵触、对同意内容有不同的约定的，按照以下顺序确定：

1、本合同协议书

2、本合同一般条款

3、中标通知书

4、乙方投标书及其附件

5、招标文件

九、合同签订

1、合同订立时间：2026年 11 月 13 日

2、合同订立地点：北京市西城区西直门外大街138号

3、本合同正本连同附件共24页，一式陆份，甲方肆份、乙方贰份，具有同等法律效力。

附件1：服务内容、质量和验收考评标准

附件2：北京天文馆综合服务客户满意度调查问卷

B 合同一般条款

一、定义

1、“合同”系指甲方和乙方(简称合同双方)已达成的协议，即由双方签订的合同格式中的文件，包括所有的附件、附录和组成合同部分的所有其他文件。

2、“合同价格”系指根据合同规定，在乙方全面正确地履行合同义务时应支付给乙方的款项。

3、“甲方”系指接受合同的招标人，即：北京天文馆。

4、“乙方”系指中标后提供合同服务的企业，即：北京天鸿宝地物业管理经营有限公司。

二、语言与计量单位

1、合同及甲乙双方所有的来往信函以及与合同有关的文件均应以中文书写。

2、除技术规格另有规定外，计量单位均使用中华人民共和国法定计量单位。

三、服务内容、质量和验收考评标准

详见附件1：服务内容、质量和验收考评标准。

本项目相关要求

（一）相关需求说明

1、项目保证金。

（1）乙方应在合同签订后15天内，按约定的方式向甲方提交合同总价10%金额（大写：叁拾捌万柒仟柒佰贰拾捌元肆角玖分）人民币（小写：387728.49元）的履约保证金。

（2）履约保证金用于补偿甲方因乙方不能履行其合同义务而蒙受的损失。

（3）履约保证金应使用本合同货币，按下述方式之一提交：

A. 甲方可接受的在中华人民共和国注册和营业的银行的格式。

B. 支票、汇票或现金。

（4）如果乙方未能按合同规定履行其义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。甲方服务期末月对服务质量进行满意度调查，根据项目满意度调查结果，如未达到约定标准，甲方可扣除该保证金。剩余保证金与最后一期服务费同时支付。

2、甲方项目现场提供的基本条件。

（1）项目部管理层办公室1间，面积共计12平米左右，宽带接入（免费提供），除办公家具外不提供办公用具；

（2）现有就餐场所、操作间各一处；古观象台厨师负责甲方在此办公的职工和乙方在此项目工作人员的餐饮保障，保证食品安全和厨房卫生，完成与餐饮公司主、副食订购等协调工作。

（3）甲方按现有场地提供住宿场所（提供六间宿舍，可容纳40人左右住宿），需要报价人自行解决容纳人数之外的相关问题，乙方在制定服务方案时应认真考虑，项目在确认成交后对此不再有任何洽商。

3、项目能源费用：项目能源费由甲方提供，国家规定的房屋、设备设施强制检测费由甲方提供。

4、编制实施方案：根据甲方的工作范围及要求，乙方要制订出包含以下要素的工作方案及相关管理规章制度，保证方案合理，符合天文馆工作要求、国家和北京市的相关法律法规。

（1）项目需要的员工总数、组织机构及一线岗位人员安排，乙方应对本项目要有精细化的人力资源配置规划，根据一般岗位、关键岗位、持证上岗岗位、管理岗位的层次特点，建立一整套渐进式的让员工实现自我价值且能体现企业文化的项目架构，创造良好工作氛围；

（2）工作的分配、工作流程及具体工作内容，涉及到工程类的服务项目时，乙方应制定各系统检查、测试、管理、维护保养的相关办法和操作规程；

（3）服务人员合理的劳动时间和休息、休假时间，安排员工休假期间保证天文馆不缺人、不缺岗、工作不受影响；

（4）各项目单项管理运行成本和费用支出测算及说明，项目综合管理运行成本和费用支出测算及说明。

5、乙方委派的服务人员应符合国家相关法律政策规定和甲方要求的上岗条件，且必须经甲方面试认可；各专业根据岗位需求要统一着装，样式颜色美观大方，符合天文馆开放要求。

6、乙方应对委派的各岗位工作人员进行北京天文馆的相关岗位培训，人员正式上岗前乙方应进行针对天文馆开放的相关培训，管理人员要熟悉相关情况，项目实施过程中要对人员进行定期管理和服务质量培训；人员要相对固定，经过培训的人员调整须报经甲方主管领导同意，擅自调整人员或将天文馆的相关岗位作为人员“实习”基地的行为，都将作为终止合同的必要条件之一且与年终满意度调查挂钩。

7、每年高峰时期增配人员之外或甲方需要乙方配合的临时工作需要增加相关专业人员时，人员费用另行商定。

8、乙方负责依法与委派出的服务人员签订用工合同，发放委派出的服务人员的工资、加班费、奖金及相关的保险等一切费用，提供委派出的服务人员一年四季的工作服，负责办理服务人员在京务工的各种证件；乙方服务人员不因在甲方

场所提供服务而与甲方有任何的劳动、劳务、人事等关系；

9、乙方派出的项目部在甲方指定部门的指导下工作，甲方派出专业人员负责监督、检查乙方驻甲方项目部的工作实施情况，对乙方各项工作进行监督、检查和调整，对不适合在馆方工作的服务人员要求调换，对服务质量和标准不到位的情况予以经济惩罚；

10、乙方对服务范围内存在的安全隐患应随时向甲方提出改进意见和措施；

11、乙方须与甲方保持经常联系，随时沟通及时解决工作中存在的问题，乙方受聘的服务人员要爱护并妥善保管甲方提供的各种工作用具和生活用品，如非正常损坏须照价赔偿；

12、乙方委派出的服务人员因公致伤、致残，由乙方按国家规定办理并承担用人单位的法律责任；

13、乙方委派出的服务人员在工作中，因失职给甲方造成损失的，由乙方承担责任；

14、乙方委派出的服务人员在值勤过程中，如发生政府职能部门干涉或引起争执，由乙方负责，馆方协助处理。

15、乙方要根据开放场馆要求和国家的相关政策、制度，制订服务目标及措施（如对经过专业培训后的工作人员流失严重等问题的管理措施），制订切实可行的各类应急预案，同甲方有效沟通后具体实施；制定岗位目标不及时，服务质量不合格，管理措施不得力，应急预案效果不明显、不切实际，在甲方提出建议后改正不及时且给甲方项目造成不良影响的，根据情况扣除相应的履约保证金或服务费。

16、项目终止时，乙方应移交专业服务权，撤出天文馆，移交或配合馆方移交管理、服务、值班、休息室，其他应当移交的安防、消防、水电等设施设备材料。如遗失或破坏的，甲方可追究乙方的相关法律责任。

17、采购报价明确事项：

（1）按项目需求的具体要求制定的服务方案制定相应的报价表；

（2）供暖（含制冷）系统终端，电梯维保，安防、消防终端系统由甲方另行聘请的专业维保公司负责，不在本次采购报价的范围；水电冷暖末端系统维护维修时需要的工具、材料由甲方负责，不在本次采购报价范围之内。

（二）乙方应具备的资质及必要条件

1、在综合服务合同签订后，不得将服务项目分包给专业公司；

2、本项目实行人员编制管理，项目服务人员编制数为西馆不少于58人，高峰期（寒暑假）不少于64人（保洁部增加6人）；古观象台不少于17人。

（三）其他相关要求

1、日常管理服务过程中发生的房屋共用部位、公用设施和设备、公共区域的小修、养护费用由采购人承担；运行能源、大、中修及设备更新改造费用采购人承担。

2、管理及运行中所发生的水、电、气等能源费由采购人承担。成交人负责日常能源管理，且有节能的意识、义务和责任，积极配合采购人采取节能降耗措施，共同降低费用，节约开支。

3、服务过程中，如出现采购人要求成交人支付或垫付额外费用的情况，经采购人审核后据实支付

四、甲方权利和义务

1、按照合同约定的内容和标准督促检查验收乙方的服务过程和结果，检查核实乙方工作人员配置、在岗状况、持证情况。有权要求乙方在3日内对不称职的员工按投标文件所承诺的资格条件进行更换，并可追究由此给乙方造成的实际损失。

2、甲方将按照合同约定的服务内容及标准，对乙方进行定期和不定期考评。发现存在服务管理未达标之处，乙方须积极进行改进，直到达到合同约定的服务标准。

3、若乙方连续三次就同一类服务乙方考评未达标准，甲方有权扣除5%的月度服务管理费。

4、若一季度内，乙方怠于履行职责，三次考评未达标准，甲方有权解除合同，并保留追偿权利。

5、按合同要求及时向乙方支付服务费。

6、合同服务期内，向乙方提供约定的办公条件和设备。

7、必要时，就服务范围内事宜协调属地管理部门。

五、乙方的权利和义务

1、按照合同约定收取服务费，根据与甲方的协商结果获取合同外服务的合理费用。

2、乙方按照合同约定的服务内容和标准勤勉尽职，及时解决甲方指出的服务管理中问题。

3、必须严格实施乙方投标文件中承诺的人力资源配置。在必须补充或更换人员时，必须补充或更换优于或等同于投标文件承诺的上岗资格的工作人员。

4、乙方项目经理、主要管理人员及主要专业技术人员须与投标文件所报一致。合同存续期内，未经甲方要求或同意，项目经理原则上不应调整。项目经理、主要管理人员必须保证在岗工作时间和重要活动在岗，如有变化，须提前取得甲方的同意。

5、严格履行合同文件（含招标文件、投标文件等）约定和承诺的服务内容、质量标准、工序工艺，保障业主的建筑物、设备设施、院区内设备设施状况良好和正常运行使用。

6、科学、完整、连续地编制保管档案资料并按时移交。

7、编制周、月、季度服务档案报告。

8、合同到期、或经双方同意合同提前终止，或满足本合同约定条件下的合同提前解除时，在30日之内，按国家有关规定和双方协议约定向甲方移交全部档案资料。

9、制定并执行严格的安全生产管理措施，保证甲乙方工作人员人身安全和甲方的设备设施的完好无损。

10、严格遵守国家法律，制定突发事件预案，合理合法地处置，杜绝恶性治安事件的发生。

11、配合甲方接受属地市区行政主管等部门工作的指导、监督。

12、乙方委派的服务人员必须遵守甲方有关管理规定，严格遵守保密制度，不得翻阅、阅读、复制、拍摄、偷看、挪动、带走、偷听等服务区域内任何与甲方工作有关的文件、图片、文档、软件、谈话等；不得向第三方提供甲方未公开的信息，也不得以任何方式做本合同目的之外的使用。乙方有义务确保其工作人员遵守上述义务，否则，由乙方承担违约和赔偿责任。保密条款永久有效，不随本合同终止、解除等而终止。

六、甲方违约责任

1、甲方提出提前解约，应提前30天通知乙方，并给与相应补偿，补偿方案由甲乙双方协商确定。

2、甲方在规定时间内不予支付乙方服务费，甲方超出时间应告知乙方具体原因，否则应给予乙方相应补偿，每逾期一日，应承担1000元的违约金。

七、乙方违约责任

1、未经甲方同意，乙方擅自解除合同或撤出管理区域的，应按剩余合同期限向甲方支付每日2000元的违约金。乙方在本合同终止或解除后拒不撤出本管理区域或拒不移交相关资料的，每逾期一日，应承担2000元的违约金；且乙方逾期撤出期间，甲方不需要向乙方支付管理服务费。

2、因乙方未达到服务管理标准而被甲方解约，乙方承担违约责任。因乙方未履行法律法规规定或本合同约定的义务，导致甲方被政府监管部门等处理、处罚的，视为甲方的损失，乙方应予以赔偿。

八、索赔

甲乙方违约时，当一方书面提出索赔通知后30天内对方未能予以答复，应视为已被对方接受。

九、责任免除

签约双方任一方由于受诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等不可抗力事故的影响而不能执行合同时，可免除违约责任。

十、争议的解决

1、在执行合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过协商解决。

2、双方协商不能达成一致时，采取以下第（1）种方式解决：（1）向甲方所在地人民法院起诉；（2）向仲裁委员会申请仲裁。

3、在起诉或仲裁期间，除正在进行的起诉或仲裁部分外，合同其他部分继续执行。

十一、合同修改

对于合同的未尽事宜，需进行修改、补充和完善的，甲乙双方必须就所修改的内容签订书面的合同修改书，作为合同的补充协议。

十二、合同终止、解除

1、本合同期限自签订之日起到合同终止日期。合同到期甲乙双方均未提出新的意向，合同自行终止。合作期内任何一方不得擅自停止协议，否则应负担所造成的一切损失。

2、在下列情况发生时，甲方有权提前解除合同并就实际损失向乙方提出索赔：乙方服务质量三次考核不合格（满意度调查低于60%）；

3、乙方因故需终止合同，必须提前30天书面通知甲方，在双方约定期限内，乙方须妥善完成交接工作，经甲方同意后，方可终止。因乙方终止合同给甲方造成的损失，甲方保留追索赔偿的权利。

4、无论因何种原因本合同终止或解除，在甲方聘用新的单位接管项目之前，乙方应当应甲方要求暂时继续为甲方提供本合同约定服务，甲方也应继续按本合同标准向乙方支付服务费用。乙方服务实际终止后，甲乙双方应当共同做好债权债务处理事宜，包括服务费用的清算；甲乙双方应当相互配合，做好项目的交接和善后工作。

甲　方：北京天文馆（盖章）

法定代表人或委托代理人：

经办人：

日　期：2026.11.13

乙　方：北京天鸿宝地物业管理经营有限公司（盖章）

法定代表人或委托代理人：

经办人：

日　期：2026.11.13

附件 1：服务内容、质量和验收考评标准

项目一　管理岗位要求

（一）项目负责人

1、主持项目日常管理工作。根据各时期的实际状况，提出改进和提高综合管理工作水平的意见措施；

2、按时提交工作计划和小结，听取采购人的意见和要求，并在规定期限内落实执行；

3、负责召集员工每月例会，检查工作落实情况，布置工作任务，协调员工关系，就项目管理执行中的问题提出解决方案。若发生重大事件或超出岗位职责权限的应立即向采购人汇报；

4、进行巡视，对设备运行保养、安保、保洁等方面的服务情况进行了解，每天检查各个重点环节，发现问题及时解决；

5、发生紧急事件时，立即组织相关责任人员进行处理，按应急方案制定的措施执行。对发生的紧急事件应在事后组织相关责任人员总结、学习，分析原因并写出报告向物业公司和采购人汇报；

6、负责外部的沟通和联系，并向采购人通报处理意见和结果；

7、具有 5 年（含）以上，类似物业项目管理经验，具有工程类中级及以上职称；

8、具有大学本科（含）以上文化程度；

9、可坚持 24 小时待机值班。

（二）项目助理

1、协助项目日常管理工作。根据各时期的实际状况，提出改进和提高综合管理工作水平的意见措施；

2、协助项目经理按时提交工作计划和小结，听取采购人的意见和要求，并在规定期限内落实执行；

3、协助项目经理召集员工每月例会，检查工作落实情况，布置工作任务，协调员工关系，就项目管理执行中的问题提出解决方案。

4、协助项目经理检查各个重点环节，发现问题及时解决；

5、具有三年及以上经理助理工作经验；

6、具有大学专科（含）以上文化程度。

（三）工程部主管

1、在项目经理指导下，负责组织、安排项目管理处的各项工作；

2、需具有三年及以上类似项目工程主管工作经验；

3、具有大学专科（含）以上文化程度。

4、具有高压电工作业证；

5、特种设备安全管理 A 证。

项目二　保洁服务

（一）保洁工作内容

1、全馆的日常保洁、定期清洁、消毒、垃圾分类等服务工作；

2、为使场馆卫生状况保持良好而进行的辅助和支持的相关工作；

3、展厅内对观众的辅助服务和必要的观众咨询服务；

4、展厅或院内辅助秩序维护和展厅内定位巡视；

（二）保洁工作具体内容及要求

1、日常保洁内容

区域和数量	工作内容	工作周期	标准程序
开放区域展厅及剧场（A 馆东、西展厅、大厅；B 馆 B1 层、1 层、2 层展厅；天象厅、3D 剧场、4D 剧场、宇宙剧场）	推擦地面、清洗地面	每日展厅开放之前、上午十一点、下午三点分别整体清扫一遍，视卫生情况增加次数，不断巡回	地面无垃圾、无污迹
	剧场座椅、地面	播放影片完成后及闭馆后	座椅整洁无污渍，地面无垃圾、无污迹
	擦拭门窗玻璃	每周不少于 2 次	窗门洁净玻璃明亮
	展柜玻璃擦拭、展柜后通道擦拭	每周不少于 2 次	无灰尘手指印

	擦拭墙壁及装饰物	每周不少于 2 次	无灰尘手指印
	镜面处理、擦拭指示牌	每周不少于 2 次	轻力擦拭无灰尘
	清倒垃圾桶	随时清倒，不断巡回	无垃圾、污迹水迹
会议室（A 馆贵宾室、办公楼贵宾室、各会议室）	擦拭桌面、清理地面、清理地毯	会前会后进行	无污迹、灰尘
	玻璃、窗帘、沙发巾清洗	定期	干净、整洁
	会议室家具、皮具养护	定期	光亮、整洁
办公区域和办公室（剧场办公室、剧场操作间、办公楼大厅、办公楼、售票处、宇宙超市）	擦拭工位、办公家具、室内玻璃（1 米以下）、清洁地面	每日	无污迹、灰尘
大教室（3 个）	擦拭桌面、清理地面	每次活动后地面桌面，每年不少于 4 次定期擦拭玻璃，视教室使用情况次数适当增加清扫次数。	无污迹、灰尘
楼道（包含开放区域和办公区域楼道）	清洁地面、擦拭楼梯扶手等	每日不少于 2 次；	无污迹、灰尘
卫生间（A 馆 2 间，B 馆 12 间）	擦拭地面、隔板、冲洗便池	早晚各 1 次，上午 11 点、下午 15 点各 1 次，视清洁度随机增加清洁次数。	无污渍、水渍、污物、异味

	擦拭洗手盆、龙头、镜面	早晚各 1 次，上午 11 点、下午 15 点各 1 次，视洗手台清洁度随机增加清洁次数。	无污渍、水渍、污物、异味
	清倒垃圾桶、擦拭墙面	随时	无污渍、水渍、污物、异味
	补充洗手液、便池香球、卫生纸	随时	无缺失
室　外	清扫地面	巡回	无垃圾、物污
	路椅擦洗	每日 2 次	无污迹
	围栏擦洗	开放日	无污迹
	雨雪	视实际情况组织清扫，馆方提供防汛物资、除雪工具	路面不打滑，路边不堆雪
	绿化区域内捡拾垃圾、清扫落叶	每日	保持绿化区域美观
	外墙清洗	A 馆真石漆，每年两次；B 馆外墙三米以下玻璃，每月两次，旺季每日	整洁、无水渍、无污迹
	门前三包：按照门前三包协议的要求		
室外的区域划分：北京天文馆的所有责任区域			
地库	清洁地面、墙面、坡道、玻璃顶棚	地面、坡道每日；墙面、玻璃顶棚每月	整洁、无污迹
临时活动保洁服务	卫生环境保障、必要的勤务保障。	每次活动	整合人员资源，确保原岗位工作质量，确保协助服务到位

扶梯及电梯轿厢保洁	扶手、踏步、按钮、护栏、四壁、地面	开放日	轿厢四壁光洁明亮，自动扶梯踏步、阶梯干净、无灰尘
垃圾清理	清洗垃圾桶、清洗垃圾房及周边	每日	保证垃圾不堆积、垃圾桶垃圾房整洁无异味

2、定期保洁内容

（1）每年不少于 2 次办公楼楼道及硅胶地板抛光打蜡保养；

（2）展厅内的地面每年不少于 2 次抛光打腊，保持光洁；

（3）每年不少于 2 次定期对院内的广场石材地面进行清洁，保持石材本质面貌；

（4）每季度对 B 馆楼顶、宿舍楼顶、宇宙超市楼顶、售票处楼顶、A 馆环廊雨落口清理；

3、场馆安全协助及相关工作

（1）闭馆前配合相关人员对展厅进行地毯式清场，关闭电源、空调开关并锁紧门窗；

（2）对出现异常情况时应及时处理和报告；

（3）保洁区域的设施报修；

（4）为使场馆卫生状况保持良好而进行的辅助和支持的相关工作；

（5）展厅内对观众的辅助服务和必要的观众咨询服务；

（6）展厅或院内辅助秩序维护和展厅内定位巡视。

（7）接受采购人安排的临时性工作。

4、突发情况的组织和处理

（1）遇雪及时组织清扫，遇大风等及时对负责区域易动物品进行妥善安置；

（2）遇安全等突发事件，须坚守岗位并服从指挥；

（3）房屋设备设施有跑、冒、滴、漏现象时应及时报修。

（三）保洁工作相关要求

1、对保洁员的要求

岗位编制详见各岗位人员配置方案表。

（1）办公楼保洁（建议为女性）

要求保洁工作人员相貌端正、身体健康，初中及以上学历，年龄在50周岁（含）以下，身高1.60m（含）以上，会讲普通话，举止、说话要有礼貌。

（2）外围保洁（建议为男性）

要求保洁工作人员相貌端正、身体健康，初中及以上学历，年龄在50周岁（含）以下，身高1.60m（含）以上，会讲普通话，举止、说话要有礼貌。

（3）展厅保洁（建议为女性）

要求保洁工作人员相貌端正、身体健康，初中及以上学历，年龄在50周岁（含）以下，身高1.60m（含）以上，会讲普通话，举止、说话要有礼貌。

2、保洁用品及材料的说明

保洁材料、工具、用具等由采购人提供，确保物料充足，成交人根据使用要求及技术要求提出相应需求，采购人视情况采购。

3、工作时间

周一至周日 7：00至17：00

项目三　综合服务

（一）服务内容

1、提供会议保障服务；

2、办公楼前台服务；

3、临时会议服务。

（二）会议服务具体要求

1、岗位设置

详见各岗位人员配置方案；

2、会议保障服务

（1）会前会议室预约安排、会场布置、会议用设备、茶具等的准备；会中设备调整、添加茶水等；会后清理会场。

（2）会议室设备的管理。

3、前台服务

（1）工作时间内保证服务不间断；

（2）应急状况下的报警、疏导；

（3）对进入办公楼的人员进行登记、联系、协调；

（4）严格交接班制度，并做好记录。

（5）负责收发报刊、信件，来客登记、接听咨询电话等传达室值班工作

（三）岗位相关要求

1、基本素质要求

1.1 建议为女性，形象气质较好、身体健康，中专及以上学历，年龄在 30 周岁（含）以下，身高 1.65m（含）以上，普通话较好，行为举止符合办公礼仪。

1.2 经过专业办公礼仪培训。

2、工作时间

会议服务 周一至周五 8：00 至 17：00

前台服务 周一至周五 8：00 至 17：00

项目四 基础设施运行维护

（一）工作内容

房屋建筑、供电设备、给排水设备、电梯设备、消防设备、安防设备、中央空调、楼宇照明、楼宇自控等设备日常运营及维护。

（二）工作质量要求

1、岗位编制数详见岗位人员配置方案

2、质量要求

（1）确保房屋建筑、设备设施正常运营，及时维护：地面、墙面、门窗、顶棚、屋面等及时维修，基础设施（如门窗、屋顶防水、喷灌系统等）小修；

（2）高压配电室 24 小时值班；

（3）馆内末端电气设备的检查、维修，包括照明、用电设施设备、配电箱的检查和维护；

（4）给排水的检查、小修，包括下水疏通、基础设施小修等，杜绝跑、冒、滴、漏现象发生；

（5）供暖系统调试，采暖、空调系统的末端设备检查、维护、小修，并做

好相应登记，解决小修范围的故障；

（6）每年 2 次对水电冷暖管道及末端设备的分解式强制检查和维护，包括每年 2 次（时机为换季保养前后）清洗中央空调末端新风系统的过虑网、检查新风机传动系统、检查保养电机；

（7）所有外包设备设施维护维修合同的监督落实，配合维修；

（8）及时做好房屋建筑及设备设施维修养护及巡检记录，并存档；

（9）与驻采购人项目部其他专业联动，严格执行开闭馆流程本专业应分担的工作；

（10）在处理突发事件时集中人力予以配合；

（11）直燃机室值班，运行设备，记录燃气数据及使用情况，上报机器状况等；

（12）接受采购人安排的临时性工作。

（三）岗位相关要求

1、对本专业工作人员的要求

（1）工程部组成人员必须持证上岗，持高压电工作业证的不少于 50%；

（2）专业人员配备应兼具水、电管道及末端设施和基础设施（如门窗、墙壁等部位维修需要木工、油漆工等）的维修能力；

2、对本专业所需器材的说明

（1）由采购人提供人员工作场所；

（2）由采购人提供水电等维修维护工具；

（3）由采购人提供维修材料。

3、工作时间

配电室：周一至周日，24 小时；

直燃机房：周一至周日，24 小时；

工程值班：周一至周日，24 小时；

开放区外围岗：周一至周日，7：00 至 17：00；

机房、车库岗：周一至周日，7：00 至 17：00；

办公区岗：周一至周日，7：00 至 17：00。

项目五　古观象台项目服务

（一）项目主管

1、具体工作：负责档案管理，项目管理处人员考勤管理工资核算，项目管理处日常工作协调，服务需求与投诉受理，项目管理处档案及文档工作；定期组织项目人员开展消防演练和安全技能培训，及时排除安全隐患；在职能业务部门的指导下，带领项目人员做好防火、安全和其他保障工作。

2、岗位相关要求：①主管在经理指导下，负责组织、安排项目管理处的各项工作，定期及不定期主持召开管理处工作例会，提出问题及改进意见，并负责改进工作及落实。②具有2年及以上物业项目管理经验。③具有较强事业心和责任感，大学专科（含）以上文化程度。

（二）保洁服务

1、具体工作：开放区展厅、游客服务中心、多媒体教室、室外展示仪器和铜像、卫生间等部位进行日常及定期保洁；办公区办公室、开水间、淋浴间等保障用房进行日常及定期保洁；南院日常及定期保洁；垃圾分类工作。

2、岗位相关要求：①外围保洁1人：要求保洁工作人员相貌端正、身体健康，建议为男性，初中及以上学历，年龄在50周岁（含）以下，身高1.60m（含）以上，会讲普通话，举止、说话要有礼貌。②展厅保洁2人：要求保洁工作人员相貌端正、身体健康，建议为女性，初中及以上学历，年龄在50周岁（含）以下，身高1.60m（含）以上，会讲普通话，举止、说话要有礼貌。

（三）基础设施运行维护

1、具体工作：确保房屋建筑、设备设施正常运营，及时维护：地面、墙面、门窗、顶棚、屋面等及时维修，基础设施小修；末端电气设备的检查、维修，包括照明、用电设施设备、配电箱的检查和维护；给排水的检查、小修，包括下水疏通、基础设施小修等，杜绝跑、冒、滴、漏现象发生；临时活动用电安全。

2、岗位相关要求：①工作人员相貌端正、身体健康，高中及以上学历，年龄在50周岁（含）以下。②工程部工作2年及以上经历。③持有高压电工作业证。

（四）秩序维护

1、具体工作：北门周边卫生清整及停车场秩序维护；北门出口处扫码、测温和登记工作；快递、报刊收发；南门阻车杆抬杆及南门秩序维护工作；夜间巡

查工作。

2、岗位相关要求：①工作人员相貌端正、身体健康，建议为男性，初中及以上学历，年龄在50周岁（含）以下，身高1.60m（含）以上，会讲普通话，举止、说话要有礼貌。②会使用基础防暴器材。

（五）厨师

1、具体工作：采购人正在古观象台值班人员的早、午饭制作；

值班人员早、中、晚三餐制作；食谱订制和主副食联系配送；落实食物留样制度；操作间和餐厅卫生清整。

2、岗位相关要求：①懂中式烹饪，会熟练操作各种炊事机械。②相貌端正、身体健康，持健康证上岗。③具有5年及以上餐饮制作经历。

（六）中控室

1、具体工作：熟练掌握中控室消防、安防监控设备的操作方法，负责对各种消防、安防设备的监视和操作，了解消防、安防设施、器材、消火栓数量位置并能熟练使用，发生火灾时立即确认情况，及时准确启动有关的消防设备、设施，熟悉古台各项消防、安防管理规章制度、管理规定，认真执行每日对古台全面消防检查制度，发现隐患跟进处理；南门秩序维护岗工作时间外完成远程抬杆工作。

2、岗位相关要求：①具备高中及以上文化程度和良好的心理素质，年龄在18（含）至45岁（含）之间；②经消防部门培训考试合格，取得初、中级及以上消防设施操作员证。③忠于职守、热爱本职工作。

C、本项目人员配置表

1、表一 各岗位人员配置方案（西馆）

2、表二 各岗位人员配置方案（古观象台）

表一　各岗位人员配置方案（西馆）

序号	岗位名称	岗位人员编制
1	项目经理	1 人
2	项目助理	1 人
3	综合服务部主管	1 人
4	综合服务部员工	不少于 7 人
5	保洁部主管	1 人
6	保洁部员工	不少于 26 人
7	工程部主管	1 人
8	工程部员工	不少于 20 人
总编制数		编制数不少于 58 人，寒暑假期编制数不少于 64 人（保洁部增加 6 人）

表二　各岗位人员配置方案（古观象台）

序号	岗位名称		岗位人员编制
1	古观象台项目主管		1 人
2	保洁部员工		不少于 3 人
3	工程员工		不少于 1 人
4	秩序维护部员工	安全巡视	不少于 3 人
		中控值班	不少于 8 人
5	厨师		1 人
总编制数			不少于 17 人

附件 2：

北京天文馆综合服务客户满意度调查问卷

尊敬的客户，感谢您长期以来对我们工作的支持与信任，为给广大客户提供“安全、整洁、完好、温馨”的服务，我们特展开此次客户满意度调查，您认真填写的意见和建议都是我公司的宝贵财富！

1. 您的姓名：_____ 您的联系电话：_____

2．调查内容：

服务项目	服务内容	满意	基本满意	一般	不满意
古台秩序维护服务	精神饱满、服装整齐、谈吐得体、举止大方				
	保障服务范围内安全生产工作有序开展				
保洁服务	注重仪容仪表、按规定着装上岗、言行得体、用语规范				
	保持全馆范围内环境卫生干净整洁				
综合服务	待客热情、微笑服务、语言规范、语音清晰				
	前台及会议服务工作标准规范				
工程服务	日常巡检到位、维修响应及时				
	保障全馆范围内设备设施正常运行				

3. 在场馆综合服务方面，您对我们的意见和建议还有哪些？

日期：