

路县故城遗址公园博物馆公众服务（展厅服务）项目服务合同

北京市路县故城遗址公园管理处（甲方）路县故城遗址公园博物馆公众服务（展厅服务）（项目名称）中所需博物馆展厅服务（服务内容）经（招标采购单位）以11000026210200164721-XM001号招标文件在国内公开（公开/邀请）招标。经评标委员会评定（乙方）为中标人。甲、乙双方同意按照下面的条款和条件，签署本合同。

1、合同文件

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优先支配地位的次序如下：

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

2、服务内容

本合同服务和期限：见附件。

3、合同总价

本合同总价为3465528.84元人民币，人民币大写金额为叁佰肆拾陆万伍仟伍佰贰拾捌元捌角肆分。

4、付款方式

本合同的付款方式为：

甲乙双方签订合同后，乙方在合同签订后10个工作日内，向甲方支付金额为合同总额5%的履约保证金，即人民币共计：173276.44，合同履行结束后，甲方无息退还乙方。

本合同的付款方式为：甲乙双方合同签订后，按合同金额的5%支付预付款，即173276.45元（大写：壹拾柒万叁仟贰佰柒拾陆元肆角伍分）；

2026年6月支付5月、6月费用，即404311.69元（大写：肆拾万肆仟叁佰壹拾壹元陆角玖分）；

2026年9月支付7月、8月、9月费用，即859485.54元（大写：捌拾伍万玖仟肆佰捌拾伍元伍角肆分）；

2026年11月支付10月、11月费用，即577588.14元（大写：伍拾柒万柒仟伍佰捌拾捌元壹角肆分）；

2026年12月支付12月费用，即288794.07元（大写：贰拾捌万捌仟柒佰玖拾肆元零柒分）；

2027年3月支付2027年1月、2月、3月费用，即866382.21元（大写：捌拾陆万陆仟叁佰捌拾贰元贰角壹分）；

合同服务周期结束后，20个工作日内支付合同剩余金额，即不高于295690.74元（大写：贰拾玖万伍仟陆佰玖拾元柒角肆分）。

甲方应于每个支付节点结束后20个工作日内完成服务考核并书面告知乙方，明确扣除相关费用于次年合同服务周期结束后一次性扣除。甲方付款前，乙方需提供合法有效等额的正式普通发票。

5、本合同服务的时间及服务地点

服务时间：2026年5月1日至2027年4月30日

服务地点：北京市路县故城遗址公园博物馆

6、合同的生效。

本合同连同附件一式陆份，甲方、乙方各执叁份，一经签订，具有同等法律约束力，附件与正文具有同等的法律效力。本合同经双方全权代表签署、加盖单位印章后生效。

甲方：

名称：（印章）

年 月 日

授权代表（签字）：

乙方：

名称：（印章）

年 月 日

授权代表（签字）：

地址：

邮政编码：

电话：

开户银行：北京银行股份有限公司北京潞城支行

付款账号：20000095952000167047679

收款账号：20000095952000166367220

地址：北京市丰台区莲花池西里华宝公寓

B区5层

邮政编码：100161

电话：83630611

开户银行：北京银行金融港支行

账号：20000002214900004079094

银行代码：313100001320

合同一般条款

1 定义

本合同中的下列术语应解释为：

- 1.1 “合同”系指甲乙双方签署的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和构成合同的其它文件。
- 1.2 “合同款”系指根据合同约定，乙方在完全履行合同义务后甲方应付给乙方的款项。
- 1.3 “人员”系指作为雇员由乙方所雇佣并被分配执行服务或其任何部分的人员。
- 1.4 “服务”系指由乙方根据合同所实施的工作。
- 1.5 “甲方”系指与中标人签署服务合同的单位（含最终用户），即买方。
- 1.6 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标人，即卖方。
- 1.7 “现场”系指合同约定服务实施地点。
- 1.8 “由甲方提供的支持”系指由甲方免费为乙方执行合同项下的服务而提供的数据、服务、设备以及便利。

2 技术规范

- 2.1 提交服务的技术规范应与招标文件规定的技术规范和技术规范附件（如果有的话）及其投标文件的技术规范偏差表（如果被甲方接受的话）相一致。若技术规范中无相应说明，则以国家有关部门最新颁布的相应标准及规范为准。

3 服务内容及质量

- 3.1 乙方负责的“项目名称”的服务，应保证服务的及时、有效，应保证政府数据的安全和信息交换的安全。乙方的服务内容详见附件，乙方的服务质量承诺详见附件。

4 服务期间及地点

- 4.1 乙方为甲方提供的服务期间为2026年5月1日到2027年4月30日，
- 4.2 服务地点：北京市路县故城遗址公园博物馆

5 人员

- 5.1 乙方需指派一名项目经理，在执行服务期间的所有时间都对所提供的服务负责，并负责甲乙双方之间的联络。除非甲方同意，人员不得改变。如发生人员改变，乙方必须提前一个月向甲方发出书面申请，提供资质相当的接替人选，经过甲方确定后方可替换。
- 5.2 乙方负责确保其所有服务人员身体健康，具有丰富的现场协调能力。
- 5.3 乙方服务人员在为甲方服务时，要听从甲方的工作安排，遵守甲方工作环境和行为要求。

6 权利和义务

6.1 甲方的权利和义务

- 6.1.1 甲方有权得到符合合同要求的服务。
- 6.1.2 甲方有权拒绝乙方所委派的但其业务素质不被甲方所认可或不遵守甲方工作场所规章制度的服务人员。
- 6.1.3 甲方应按合同约定向乙方支付租赁服务费。如乙方服务未达到合同要求，甲方有权拒付租赁服务费的相关部分款项。
- 6.1.4 甲方有权要求乙方提供与服务内容有关的相关信息。
- 6.1.5 甲方有权随时查询、调阅相关服务人员的档案等信息或当面问讯相关业务等问题，乙方必须配合，保障甲方工作的顺利进行。
- 6.1.6 甲方需向乙方提供服务所必须的人力、设备和环境资源的配合。

6.1.7 甲方不得自行调整或拆卸服务范围内的硬件，若确实需要进行改动，应及时通知乙方，并在管理档案中记录。

6.1.8 甲方在使用期间，如发现系统故障应立即向乙方通报，以确保乙方在第一时间内排除故障，并负责与有关其它供应商进行联系。

6.1.9 甲方应保守乙方的技术秘密和商业秘密。

6.2 乙方的权利和义务

6.2.1 乙方在服务达到合同规定的内容和要求下，有权按照合同的约定向甲方收取维护服务费。

6.2.2 乙方有权得到甲方对于相关故障的及时通报。

6.2.3 乙方应按照本合同要求的服务内容，及时有效的完成规定的设备运行维护工作，保证系统正常运行。

6.2.4 乙方应制定设备运行维护相关工作制度、工作流程、工作标准，并建立相关设备档案及维护档案。对服务过程中的技术文档妥善保存，对于服务过程中的重要事项如实记录，并经双方人员签字确认。

6.2.5 乙方在履行服务过程中，若涉及对甲方租赁内容进行调整的，应通知甲方作好相应的准备工作，并明示具体的操作方法、采用的操作工具、操作步骤以及可能出现的风险，经甲方确认后方可开展工作。

6.2.6 乙方在服务中接受甲方的监督，与甲方通力合作，接纳甲方的合理建议，根据甲方的要求对服务问题进行整改，提高服务质量。并根据需要向甲方提出合理化的设备更新相关方案，协助甲方建立系统管理和使用管理制度。

6.2.7 乙方定期对甲方租赁设备进行预防性检查，并向甲方提交检测报告、故障分析报告等，确保设备运行达到规定的运行标准，确保设备的安全性和灾难恢复能力。因乙方维护不当造成的安全事故，乙方应负赔偿责任。

6.2.8 乙方应将服务情况总结报告、服务事项记录单等归档装订交付甲方。

6.2.9 乙方应保守甲方的相关技术秘密、政务信息及相关内部事务信息。

6.2.10 乙方选派的服务人员，应和乙方签定劳动合同，乙方为其缴纳社会保险。服务人员具备合同约定服务所必须的技能，获得相关认证，工作态度认真负责，在项目执行中能与甲方正常沟通。服务人员必须签署保密协议，必须明了其工作内容和要求，在离职、调离前，必须报告甲方，协商达成一致后，才能做具体的工作变更。

6.2.11 未经甲方批准，乙方不得将在本合同服务内容的任何部分分配或分包给其他任何人或公司。

6.2.12 乙方应与其聘用的人员按劳务合同支付薪酬，不得拖欠。

7 合同总价及支付方式

7.1 本合同总价为 3465528.84 元人民币（大写：叁佰肆拾陆万伍仟伍佰贰拾捌元捌角肆分）。

7.2 本合同支付方式为：见合同特殊条款。

7.3 支付款项在按实施进度完成且财政资金拨付到位后，甲方予以支付。乙方需提供符合甲方财务规定的同等金额发票；如果乙方的开户银行和/或账号发生变更，应在本合同规定的相关付款期限前 10 日，以书面的形式通知甲方此种变更。如因乙方未及时通知或通知有误而影响甲方支付本合同款项，甲方将不承担逾期付款的任何责任。

8 违约责任

8.1 乙方违反其服务条款时，甲方有权要求乙方在 5 日内予以改正，逾期不改的，

甲方有权每日按照合同总金额的 0.5‰收取乙方违约金。当以上情况持续 30 天以上时，甲方有权终止合同，乙方应将全部系统资料、维护技术档案、系统（设备）运行情况报告移交甲方，并在合同终止一个月内，配合甲方做好维护交接工作，甲方有权追回从实际终止日至合同期满日期间未履行部分的费用，并有权对由此引起的损失要求乙方予以赔偿。

9 知识产权

9.1 乙方应保证在为甲方提供任何产品、服务时，不受第三方提出的侵犯知识产权指控。如果任何第三方提出与乙方提供的任何产品、服务有关的侵权指控，乙方须与第三方交涉并承担因此发生的一切法律责任和费用。

9.2 本项目实施所产生的信息资源及完成的所有技术成果（包括但不限于软件、源代码及技术资料）的知识产权（包括但不限于著作权、专利权、商标权、专有技术等权利）及衍生权利均由甲方享有，凡有必须或可能申请专利的技术成果，均须通过甲方办理专利申请。

10 保密条款

10.1 自合同签订之日起，乙方有责任对甲方提供的各种技术文件（软件、咨询报告、服务内容）及工作业务信息进行保密，未经甲方书面批准不得提供给第三方。如有违反，乙方应承担相应的法律责任。此保密义务不因合同的终止而免除。

10.2 乙方应采取有效措施对甲方提供的资料和数据实施合乎规定（该类规定包括但不限于相关的保密法律、法规、规定、通知等）的保密处理措施，并对此负责。

10.3 乙方有义务遵守和配合执行甲方的保密管理规定与保密措施，并在项目实施完成后，归还甲方提供的资料。

10.4 甲方要与乙方和执行本合同的其他服务商签订《保密协议》，服务人员必须签署保密承诺书，必须明了保密要求。

11 服务质量考核条款

11.1 甲方依据合同要求对乙方提供的服务进行考核。如果乙方提供的服务不能满足要求，乙方应采取补救措施，同时甲方有权要求乙方赔偿因此而给甲方造成的损失。

11.2 乙方应在每个季（半年、年）内向甲方提交书面季（半年、年）度服务工作总结报告，接受甲方的评审。

12 不可抗力

12.1 如果双方中任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应由双方协商确定。

12.2 受事故影响的一方应在不可抗力的事故发生后尽快书面形式通知另一方，并在事故发生后 5 天内，将有关部门出具的证明文件送达另一方。

12.3 不可抗力使合同的某些内容需要变更时，双方应通过协商在 5 日内达成进一步履行合同的协议，因不可抗力致使合同不能履行的，合同终止。

13 合同争议的解决

13.1 因合同履行中发生的争议，合同当事人双方可通过协商解决。协商不成的，向甲方所在地人民法院提起诉讼解决。诉讼费用应由败诉方负担

14 违约解除合同

14.1 乙方未能在合同规定的期间或甲方同意延长的期间内提供全部或部分服务，或在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的，甲方可向乙方发出书面通知，并部分或全部终止合同。同时保留向乙方追诉的权利。“腐败行为”是指提供/给予/

接受或索取任何有价值的东西来影响甲方在合同签订、履行过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响合同签订、履行过程，以谎报事实的方法，损害甲方的利益的行为。

14.2 在甲方部分或全部解除合同之后，甲方在全部或部分购买与未交付的服务类似的服务时，乙方应承担甲方购买类似服务而产生的额外支出。部分解除合同的，乙方应继续履行合同中未解除的部分。

15 破产终止合同

15.1 如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方应以书面形式通知乙方，单方终止合同而不给乙方补偿。甲方必须以书面形式告知同级政府采购监督管理部门，该合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

16 合同修改

16.1 甲方和乙方都不得擅自变更本合同，但合同继续履行将损害国家和社会公共利益的除外。如必须对合同条款进行改动时，当事人双方须共同签署书面文件，作为合同的补充，并报同级政府采购监督管理部门备案。

17 通知联络

17.1 本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面形式发送，而另一方也应以书面形式确认并回复对方。

17.2 甲方和乙方需各自选派人员作为外包联络人，负责双方之间的日常联络工作。任何一方如需更换联络人，应以书面形式通知对方。

17.3 甲方同意由甲方的联络人接受乙方提供的合同项下的产品和服务，乙方同意由乙方的联络人承担本合同所规定的相关义务。

1 履约保证金

18.1 见合同特殊条款。

合同特殊条款

合同特殊条款是合同一般条款的补充和修改。如果两者之间有抵触，应以特殊条款为准。合同特殊条款的序号将与合同一般条款序号相对应。本条款内容若和招标文件“项目需求”中相关规定不一致，以“项目需求”中的相关规定为准。

1、定义

1.5 甲方：本合同甲方系指：北京市路县故城遗址公园管理处。

1.6 乙方：本合同乙方系指：北京首华物业管理有限公司。

1.7 现场：本合同项下的服务实施地点位于：北京市路县故城遗址公园管理处博物馆。

1.8 服务期间：2026年5月1日至2027年4月30日。

（注：计划服务期仅作为投标报价计算的依据，具体服务期以甲方约定为准。）

2、付款条件：

2.1 本项目合同价以实际服务期、实际用工数量及服务岗位投标单价为计算基础。服务人员投标单价为乙方在投标文件“分项报价”中投标岗位工资单价，本项目岗位投标单价为固定单价。在计划服务期内服务内容的增加或调整都不调整服务人员投标岗位工资单价。因实际工作调整造成的成本变动是投标人应考虑在其投标报价中。本项目为财政立项项目，付款时间、金额以财政下达为准。

2.2 本合同的付款方式为：

甲乙双方签订合同后，乙方在合同签订后10个工作日内，向甲方支付金额为合同总额5%的履约保证金，即人民币共计：173276.44，合同履行结束后，甲方无息退还乙方。

本合同的付款方式为：甲乙双方合同签订后，按合同金额的5%支付预付款，即173276.45元（大写：壹拾柒万叁仟贰佰柒拾陆元肆角伍分）；

2026年6月支付5月、6月费用，即404311.69元（大写：肆拾万肆仟叁佰壹拾壹元陆角玖分）；

2026年9月支付7月、8月、9月费用，即859485.54元（大写：捌拾伍万玖仟肆佰捌拾伍元伍角肆分）；

2026年11月支付10月、11月费用，即577588.14元（大写：伍拾柒万柒仟伍佰捌拾捌元壹角肆分）；

2026年12月支付12月费用，即288794.07元（大写：贰拾捌万捌仟柒佰玖拾肆元零柒分）；

2027年3月支付2026年1月、2月、3月费用，即866382.21元（大写：捌拾陆万陆仟叁佰捌拾贰元贰角壹分）；

合同服务周期结束后，20个工作日内支付合同剩余金额，即不高于 295690.74 元（大写：贰拾玖万伍仟陆佰玖拾元柒角肆分）。

甲方应于每个支付节点结束后20个工作日内完成服务考核并书面告知乙方，明确扣除相关费用于次年合同服务周期结束后一次性扣除。甲方付款前，乙方需提供合法有效等额的正式普通发票。

2.3 合同签订后，乙方没有按合同入驻（合同签订后5日内入住招标人指定现场，并且入住人员符合招标文件及投标文件的相应要求否则依据合同14条执行），造成甲方损失的，按合同总价款的20%赔付甲方。

甲方在正式签订合同后如需要对用工人员的数量进行调整，应提前15个工作日书面通知乙方，乙方3个工作日书面回复，并应根据甲方要求和实际用工岗位及用工数量要求，进行调整。

3、违约赔偿：

3.1 乙方不按合同约定的服务期限或者在约定的期限内不能有效地向甲方提供服务时，经具有相应资质的第三方认定后，应按每个岗位每天500元向甲方承担违约金，同时，甲方有权另行委托第三方进行服务，所发生的合理费用由乙方承担。

乙方未经甲方书面同意将本合同涉及到的相关文件资料泄露或者向第三方转让的，甲方有权要求乙方承担本项目总价款20%的违约金。

乙方未依照投标文件中“服务人员质量保证的承诺书”（此承诺书将为合同的附件）在约定的期限内向甲方提供服务的，甲方有权从乙方提交的履约保证金中扣除由乙方所造成损失额的相应罚金。若履约保证金不足以赔偿由乙方所造成损失额，甲方有权对乙方进行追偿。

4、服务质量考核条款：

4.1 每年度甲方要求对乙方进行考核，根据实际工作进行评定。如果乙方提供的服务不能满足要求，按照使用方管理要求进行扣罚。

5、不可抗力：

5.2 不可抗力通知送达时间：事故发生后14天内。

6、合同争议的解决：

6.1 双方在履行合同过程中发生争议时应当协商解决，协商不成时双方应当向甲方所在地人民法院起诉解决。

7. 履约保证金按合同金额的 5%以支票、转账的形式在合同签订后 10 日内由乙方提交甲方，待合同执行完毕后无息退还。

8、转让和分包：

未经甲方同意，乙方不得自行将本项目全部或者部分转包、分包给第三方，乙方违反约定转包、分包的，需要向甲方承担总价款 20%的违约金，甲方并有权解除合同。

附件 1：服务要求

1. 基本要求

1.1 采购标的需实现的功能或者目标

主要承担路县故城遗址公园博物馆内遗址展厅、陈列展厅、临时展览、文化长廊、科普互动等公共区域的服务管理工作及多功能厅、嘉宾接待室、会议室的会议服务管理工作。同时承担核销查验游客入馆及相关数据统计工作，负责临时展览及活动的礼仪及会务工作；协助临时展览及活动布撤展工作，主要负责游客引导、参观，秩序维护，多媒体的演示，游客互动项目的协助、指导，为残障游客提供帮助，发生突发事件时疏散人群，各疏散口的看管指引等工作。

1.2 需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

1.2.1 《中华人民共和国民法典》

以上规范如有更新，以国家、地方、行业最新标准为准。在实施本项目期间除应遵循上述规范外，还应遵循未列出的其它相关国家、地方、行业标准及规范。

2. 服务内容及要求

2.1 采购标的需满足的性能、材料、结构、外观、质量、安全、技术规格、物理特性等要求：不适用。

2.2 采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求：

2.2.1 岗位设置与岗位职责

(一) 管理人员：1 岗

- (1) 负责项目的业务、安全与全体员工的管理工作，负责与甲方对接沟通；
- (2) 根据业务特点制定切实可行的管理措施，完善各项规章制度及工作规程；
- (3) 配合主管部门做好日常服务工作，落实责任区域内安全管理；
- (4) 细化完善并组织实施重大节假日、重大活动安全保障方案；
- (5) 负责责任区域内应急预案落实，遇突发事件时组织实施游客疏散工作；
- (6) 发挥综合协调与服务保障职责，协助主管部门完成临时工作任务；
- (7) 完成园领导交办的其他工作。

(二) 票务区域：3 岗

- (1) 负责入口处提示游客身份证件核验，负责现场登记服务；
- (2) 负责入馆引导、秩序维护、安全提醒，以及本区域突发情况处置；
- (3) 遇接待任务，负责领导嘉宾的引导及出主入口的开闭。
- (4) 负责游客入馆数据的监测、核对、统计和报送；
- (5) 负责规定类型以外证件的现场核验登记工作。

(三) 室内展厅（含二层、负一层）：14 岗

- (1) 负责每日开关门的安全巡视与检查交接工作；
- (2) 负责室内展厅看护工作，对展品展项、硬件设施、环境卫生、施工安全等进行巡查并做好记录，发现问题及时上报；
- (3) 负责区域内服务引导、咨询解答、秩序维护、不文明行为劝阻、安全提示、游客数据统计等工作；发生紧急情况时，做好游客的疏导引导及展品展项的保护；
- (4) 配合展览及相关活动，完成服务接待、秩序维护、简要讲解等工作；
- (5) 对本区域内进行的非开放服务工作情况（包括但不限于拍摄、检修、施工）进行监督；

(6) 完成上级交办的其他工作。

(四) 游客中心（3 岗）

- (1) 负责客服电话的接听记录与一般化诉求的现场回复，专业性咨询的记录、

上报与协助回复工作；

- (2) 负责游客团体预约服务工作；
- (3) 负责游客现场诉求的受理与游客情绪安抚，上报主管部门并协助处理；
- (4) 负责现场咨询解答、轮椅婴儿车外借等便民服务及寻人寻物广播播报；
- (5) 负责主馆内全部游客留言的收集整理，有效建议上报与协助处理工作；
- (6) 负责母婴室、存包处日常看护管理。

(五) 会议服务 (3 岗)

- (1) 负责会议的服务保障工作；
- (2) 协助参会人员提出的需求，提供必要的服务；
- (3) 负责会议设施设备服务，掌握所辖区域的设施设备使用；
- (4) 负责会议保障物品管理、使用、保洁、储存等；
- (5) 负责会场设施设备按照投标人要求进行码放；
- (6) 需掌握基本会议服务礼仪。

注：投标人应按照上述需求综合考虑馆内实际情况进行合理投标，岗位必须严格按本内容进行响应否则视为对本项目的非实质性响应而被拒绝。

特别提示：

1. 此次项目所涉及人员，采购方不提供住宿及餐饮，由投标人自行解决，但采购方根据实际情况提供部分社会化配套生产保障用房。
2. 项目所涉及人员在聘用期间的医疗保险、失业保险和人身意外伤害保险及劳动法所规定的保障事项，以及人员劳动关系，均由此项目中标公司负责。
3. 投标人需在投标文件中，按照项目的实际具体岗位分布需求依照采购人要求进行调整。

4. 服装要求需要各投标人按照采购人要求配备，并保持工作服和礼仪服的整洁干净，并将其费用考虑在响应报价中。

5. 按照采购方要求，投标人应保证服务开放区域全年投诉率为“0”，展厅内设备设施无人破坏，并做好突发情况的应急处置工作。

2.2.2 展厅管理员岗位人员素质要求

(一) 基本要求

1. 严格遵守国家法律法规，无不良社会记录；
2. 服从管理，严格遵守管理处的各项规章制度；
3. 大专（高职）及以上学历，具有较好的个人素质、沟通能力和协调应变能力，责任心强；
4. 上岗前接受专业的岗前培训，考核合格后方可上岗。

(二) 管理员素质要求

1. 愿意从事博物馆展厅管理工作，能吃苦耐劳，有较强的学习能力和服务意识；
2. 年满 20 周岁，男性身高 1.70 米以上，女性身高 1.60 米以上，有外语能力者优先；
3. 身体健康无残疾，形象气质较好；口齿清晰，沟通顺畅，言谈举止大方有礼貌。

(三) 特殊岗位与项目管理岗位的人员素质要求

注：以下岗位工作人员除符合基本要求外，还要具备：

1. 项目负责人员（项目经理）岗位：

- (1) 人员稳定，需与投标人签署三年期以上合同；项目合同期内不得更换，如遇特殊情况，需提前一个月向招标人提出书面申请，并提供同等条件的接替人选，经过招标人同意后方可替换；

(2) 学历及证书的要求：大学本科或以上学历（证书需提供复印件留档并加盖公司公章）；

(3) 具备3年以上相关工作经验，对文化产业有一定的认识与了解；

(4) 具有良好的沟通能力、组织能力、协调指挥能力和应对突发事件的能力；

(5) 服从馆内管理统一管理，并参加馆内要求的各种会议；

(6) 能够根据馆内实际情况，制定切实可行的管理措施，完善各项规章制度及工作规程；

(7) 能够实施好项目工作人员的选聘、培训、管理、调配、考评和激励工作；

(8) 能够协调好馆方与投标人之间的关系，严格履行合同约定。

(9) 有敬业精神，具有良好的管理、组织、协调和沟通能力，需在馆内办公，随时保持通讯畅通；

(10) 负责一线服务团队的日常管理、培训和考核工作，定期向主管部门作工作汇报，接受主管部门监督，及时改进不足；

(11) 对各区域的服务情况进行巡视检查，发现问题及时整改；

(12) 合理调配人员，遇人员调整须请示主管部门。

2. 游客中心岗位：

(1) 人员稳定，合同期内更换人员不得超过30%；

(2) 学历及证书的要求：大专（高职）及以上学历（证书需提供复印件留档并加盖公司公章）；

(3) 具备3年以上前台服务工作经验；

(4) 身体健康无残疾，形象气质佳，有亲和力，举止大方得体；

(5) 口齿清晰，普通话标准，有良好的沟通能力，外语熟练者优先；

(6) 学习能力强，耐心细致，能抗压，有出色的协调应变能力。

3. 会议服务岗位：

(1) 人员稳定，合同期内更换人员不得超过30%；

(2) 学历及证书的要求：大专（高职）及以上学历（证书需提供复印件留档并加盖公司公章）；

(3) 具备3年以上会议服务工作经验；

(4) 身体健康无残疾，形象气质佳，有亲和力，举止大方得体；

(5) 口齿清晰，普通话标准，有良好的沟通能力，具备基础；

(6) 学习能力强，耐心细致，能抗压，有出色的协调应变能力。

2.2.3 岗位编制

(一) 管理人员：每周6天，每天8:30-17:00，岗位数量：1岗

(二) 展厅区域：每周6天，每天8:30-17:00，岗位数量：14岗

(三) 游客中心：每周6天，每天8:30-17:00，岗位数量：3岗

(四) 票务服务：每周6天，每天8:30-17:00，岗位数量：3岗

(五) 会议服务：每周6天，每天8:30-17:00，岗位数量：3岗

2.2.4 其他要求

(一) 需求分析解决方案

功能、应用场景、目标：投标人应针对本项目实际情况结合过往经验分析并指出项目实施过程中潜在的困难点、风险点，并能够给出妥善的解决方案。

(二) 服务人员管理组织方案、服务人员安全保障组织方案、服务人员考核组织方案、人员调换时工作进度保障组织方案、服务人员考勤核对及薪酬发放组织方案、投标人提供的其他优惠和承诺、应用场景、目标：详见本章第三部分技术要

求。

(三) 应急保障解决方案

功能、应用场景、目标：供应商能够针对各类紧急、突发情况提供解决方案妥善处理各种应急情况。

(四) 培训服务组织方案

功能、应用场景、目标：供应商应制定科学、合理的培训组织方案，对采购人使用人员进行及时有效的培训，确保其能正确使用相关系统及功能。

附件 2：路县故城遗址博物馆展厅服务项目绩效考核办法（暂行）

一、考核目的

根据公园服务管理相关工作要求，对社会化用工工作进行监管。

二、考核范围

博物馆展厅所负责的管理范围。

三、接受考核单位：北京首华物业管理有限公司

四、考核的单位：路县故城遗址公园管理处。

五、考核方法

使用单位对本管辖内所涉及的岗位和综合情况部分进行考核打分，路县故城遗址公园管理处相关部门定期对社会化用工单位全面进行考核打分。每项扣分上限见考核标准分数栏，检查人员不得随意改变扣分分数。扣分内容应提供相应有效证据。

六、评分规则

园方每季度对社会化用工单位进行考核，计算方式以自然月为准，，每项最低扣一分，最高不得超过分数栏内所填分数。各单位应于当

季度 20 日前将考核表的纸质版，经部室领导签字确认以后交予服务管理部，服务管理部经核对分数后确定处罚金的数额，并于当季 22 日前将结果汇总后在例行工作会议上通知公司。每季度服务费用金额按合同条款支付，考核产生的应扣费用，在次年合同服务周期结束后一次性扣除。考核要求：90 分以上（含 90 分）为合格；80-89 分（含 80 分），每扣除一分扣款 1000 元，80 分以下一次性扣款 20000 元，并全园通告。

若连续 2 个季度发生在岗人数不符合合同约定人数的情况，或连续 2 个季度内考核同时在岗人数的分值被扣满，则额外扣款 20000 元。

七、考核结果整改

考核结果经公司确认后，服务管理部将针对考核中发现的问题下发整改通知书，公司应按照通知书要求在规定期限内进行整改，并将整改结果反馈服务管理部。若后续仍无改观，公园将有权利终止与其合作。

八、此考核办法的最终解释权和修改权归服务管理部所有。

部分考核项目扣分说明

一、岗位综合要求

1. 在岗人数不满足合同要求的，发现一起扣 2 分；
2. 发现违规使用电器，特别是电热毯、电磁炉、电热水器，或在室内吸烟，发现一起扣 1 分，存在严重火灾隐患的，扣除 6 分；
3. 人员之间打架斗殴，造成恶劣影响的，扣 4 分；管理不到位或因公司和个人原因随意报警的，扣 5 分；违规上访、信访的，扣 5 分；以上情况发生两起或以上的，扣 6 分；发生违法犯罪行为的，扣 6 分；
4. 无视或纵容扰序或违规、违法行为，而不进行管理的，每发现一起扣 1 分，发现三起以上扣 5 分；与各类违法、扰序人员勾结，为其提供便利及牟取利益的，发现一起扣 10 分；
5. 由于己方责任产生等北京市 12345 市民热线、北京市公园管理中心、管理绿化局等相关单位、或经媒体曝光造成恶劣影响的，扣 4 分；因主责原因导致投诉的，每次扣款 1000 元，视情况对扣款进行调整；
6. 严重不配合或抗拒园方正常管理或监督的，扣 4 分。

二、岗位考核要求

1. 在管辖范围内巡视期间未疏导馆内秩序，提示游客，说好服务用语等，发现一起扣 1 分；馆内出现人员秩序混乱、不文明行文未制止等，扣 4 分；因工作失误导致游客发生纠纷、岗位做与工作有关的事项，扣 6 分；
2. 内外事接待任务和大型活动环境秩序维护不力，出现无人管理或场面失控，扣 4 分；
3. 出现突发危险情况，人员未及时上报、临阵退缩出现游客或工作人员受伤的情况，扣 4 分。

三、公司考核要求

1. 拖欠人员工资、福利遭到仲裁、起诉，或遭媒体曝光等造成不良影响的，扣 4 分；
2. 对于园方所指出的问题，在限期内不进行整改、屡改未果、消极应付、整改不力的，扣 8 分。

附件 3:

廉政协议

为加强服务项目或工程建设项目等(以下简称项目)建设中的党风廉政建设,防止各类项目建设中发生各种违法违纪、谋取不正当利益的行为,根据国家有关项目建设的法律法规和廉政建设责任制规定,建设单位(甲方),承包单位(乙方)在签订项目或项目承包合同的同时,应签订项目建设廉政合同,共同推进廉政建设,因此双方签订廉政合同,条款如下:

一、甲、乙双方应自觉遵守党和国家有关法律法规及廉政建设的各种规定,严格执行项目建设承、发包的合同文件,双方应在遵守法律法规的前提下保持正常的业务交往,业务活动必须坚持公开公平公正、诚信透明的原则,不得损害国家和集体利益,不得违反项目建设管理规章制度。若发现对方在业务活动中有违反廉政规定行为的,应自觉抵制并及时提醒对方,情节严重的,应向其上级主管部门或纪检监察等有关部门举报。

二、甲、乙方共同履行的义务

1、甲、乙双方不得以任何理由和形式向对方索要或赠送各种礼品、礼金、有价证券及代报销应由对方或个人支付的费用等;

2、在施工期间,甲、乙双方人员不准参加任何一方安排的宴请和健身、娱乐等消费活动。

3、甲方人员不准要求或接受乙方为其装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排及外出旅游等提供方便。

4、甲方工作人员的配偶、子女、亲属不得从事与甲方工程有关材料设备供应、工程分包、劳务等经济活动。

5、甲方及其工作人员不得以任何理由让乙方推荐分包单位,不得要求乙方购买合同规定外的材料和设备等。

三、甲、乙双方负责人应加强对各方人员廉政教育和遵纪守法教育,禁止赠送、贿赂、索要、收受行为发生。若某一方违反本合同,将视情节严重对相关人员进行批评、教育、罚款直至党纪政纪处分、追究法律责任;给对方单位造成经济损失的,应予以赔偿,并承担由此产生的一切后果。

四、本合同作为项目服务合同的附件,与项目服务合同一并鉴定,双方签字即生效。

(本页以下无内容)

甲方单位:

(签字或盖章)



日期: 年 月 日

乙方单位:

(签字或盖章)



日期: 年 月 日

