中国长城博物馆开放秩序服务
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：

服务地点： 中国长城博物馆

签约日期：2026.5.29

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

中国长城博物馆开放秩序服务项目，经委托北京国际招标有限公司（采购代理单位），以 0610-2641NF030499 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，就中国长城博物馆开放秩序服务项目自愿签订本合同。

第一条服务地点

中国长城博物馆

第二条服务内容

1、讲解及社教

（1）日常讲解接待：为观众提供常设展、临展及巡展的专业讲解服务，使用普通话（或英语），确保内容准确、生动、因人施讲；

（2）社会教育活动组织：策划并实施公众教育、研学课程、进校园、讲座、工作坊等教育项目，推动长城文化普及；

（3）讲解词编写与优化：根据展览内容和观众群体（如青少年、专家、外宾等）编写、修订讲解词，做到知识严谨、语言流畅；

（4）观众咨询与引导：解答观众疑问，收集反馈意见，协助优化参观体验；

（5）展品维护与秩序引导：配合策展与安保人员，维护参观秩序，确保展品安全，必要时处理突发事件；

（6）社教教室的管理和使用：负责对社教教室的设备、器材、材料包等进行维护和管理，维护社教教室的秩序和清洁，发现设备故障，及时上报进行维修；

（7）乙方配备的讲解人员需经过中国长城博物馆确认后方可到岗；

（8）如乙方委派本项目讲解人员提出离职，乙方须至少提前30天告知甲方，并于7天内安排替补人员。经甲方确认同意后，对替补人员进行不少于20天的业务培训，考核合格后方可上岗。

（9）《中国长城博物馆开放秩序管理工作管理办法》（附件 1）规定的其他工作。

(10)无条件落实甲方安排的其他临时性工作。

2、开放管理

（1）寄存：负责为观众提供大件行李人工寄存服务；负责引导观众如何使用自动寄存柜并及时帮助观众解决寄存问题；负责寄存设备设施的开启、关闭、清机、重启等工作，检查设备情况确保正常使用；寄存物品出现破损和丢失现象及时报告；对观众遗落的寄存物品进行妥善保管并上报情况；负责维持寄存处的卫生清洁工作；负责寄存数据、信息的收集汇总工作；《中国长城博物馆开放秩序管理工作管理办法》（附件 1）规定的其他工作，无条件落实甲方安排的其他临时性工作。

（2）检票（验证）：熟知票务政策,按规定查验有效证件、及时验收门票，确保无漏检现象；负责票务数据的统计、汇总、上报工作；使用、保管票务设备，如发现机器故障，及时上报进行维修；负责维护检票处秩序；负责协助进行晚间清场工作；《中国长城博物馆开放秩序管理工作管理办法》（附件 1）规定的其他工作，无条件落实甲方安排的其他临时性工作。

（3）咨询：熟知场馆对外服务的相关信息和资讯，了解八达岭长城景区相关服务信息，负责在咨询处提供现场咨询和电话咨询服务；负责处理观众留言、建议、表扬和投诉，相关数据及信息整理后上报；负责摆放及发放宣传资料；负责童车及轮椅的租用和归还，同时确保童车及轮椅清洁。负责记录、保管观众遗失物品，归还失主时，认真确认登记领取人信息；《中国长城博物馆开放秩序管理工作管理办法》（附件 1）规定的其他工作，无条件落实甲方安排的其他临时性工作

3、医务服务

（1）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；

（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）《中国长城博物馆开放秩序管理工作管理办法》（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、秩序管理

（1）中国长城博物馆展厅文物、展品及设施安全看护；

（2）公共空间和展区的秩序维护；

（3）负责观众乘坐扶梯的安全与秩序；

（4）开放区、办公区出入口管理；

（5）突发情况应急处置；

（6）负责清场和交接工作；

（7）《中国长城博物馆开放秩序管理工作管理办法》（附件 1）规定的其他工作。

(8)无条件落实甲方安排的其他临时性工作。

5.其他

讲解与社教、开放、医务服务和秩序人员的岗位职责、工作纪律及工作要求按照《中国长城博物馆开放秩序管理工作管理办法》(附件 1)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，应派甲方认可的讲解与社教、开放、医务服务和秩序人员至少 51 名提供驻场式服务，包括：

项目经理 2 人、双语讲解员 2 人、讲解员及社教专员 4 人、开放主管 2 人、开放岗位 13 人、医务服务 2 人、秩序主管 2 人、秩序岗位 24 人，合计 51 人。

2.工作时间根据开馆时间确定，在开馆时间为 9:00-17:00 时，工作时间按以下标准执行；若开馆时间调整，工作时间另行协商确定。

项目经理、开放主管、秩序主管，工作时间为 8:30-17:00。

讲解员及社教专员、开放岗位（寄存、检票、咨询）、医务服务、秩序岗（展厅秩序、公共空间秩序、扶梯秩序、开放区至办公区通道秩序、观众出入口秩序）工作时间为 9:00-17:00。

3.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19个月，即2026年6月1日至2027年12月31日。

其中：讲解员及社教专员2026年6月1日进场；

项目经理、开放主管、秩序主管2026年7月1日进场；

开放岗位（寄存、检票、咨询） 和秩序岗位（展厅秩序、公共空间秩序、扶梯秩序、开放区至办公区通道秩序、观众出入口秩序）2026年7月16日进场；

医务服务2026年8月1日进场。

第五条 合同金额及付款方式

1. 合同金额共计：￥7,467,762.44元（大写：柒佰肆拾陆万柒仟柒佰陆拾贰元肆角肆分）。其中：

2026年06月01日至2026年12月31日合同金额：￥2422013.72 元（大写：贰佰肆拾贰万贰仟零壹拾叁元柒角贰分）；

2027年01月01日至2027年12月31日合同金额：￥5045748.72 元（大写：伍佰零肆万伍仟柒佰肆拾捌万柒角贰分）。

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.实际结算金额：甲方按实际各岗位进场日期及实际发生情况进行核算后据实支付服务费。

3.本项目服务费用实行包干制（含工资、加/值班费、食宿、制装费、符合国家规定服务人员的保险险种及意外伤害保险费等），中标人在服务提供期间，自行安排所属人员的服装、食宿、交通、通信、工具及装备（包括但不限于劳动防护、应急、训练等必备工具及用品）、办公用品等费用，除合同另有约定外，采购人不再向中标人支付任何费用。

4.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。

5.付款方式：

2026年第一次支付：合同签订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￥746776.24万元（大写：柒拾肆万陆仟柒佰柒拾陆元贰角肆分）；财政资金拨付后，且乙方提供等额发票后10个工作日内，甲方向乙方支付服务费用￥850000万元（大写：捌拾伍万元整）。

2026年第二次支付：2026年12月，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，甲方财政资金下达后，且乙方提供等额发票后10个工作日内支付乙方自人员实际到岗后至2026年11月30日服务费总和扣除第一次已支付费用的剩余服务费用，即￥1151534.66元（大写：壹佰壹拾伍万壹仟伍佰叁拾肆元陆角陆分）。

2027年第一次支付：2027年02月，财政资金拨付后10个工作日内，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，且乙方提供等额发票后，甲方向乙方支付2026年12月1日至2027年2月28日的服务费用，即￥1261437.18元（大写：壹佰贰拾陆万壹仟肆佰叁拾柒元壹角捌分）。

2027年第二次支付：2027年5月，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，甲方财政资金下达后，且乙方提供等额发票后10个工作日内，支付乙方2027年3月1日至2027年5月31日的服务费用，即￥1261437.18元（大写：壹佰贰拾陆万壹仟肆佰叁拾柒元壹角捌分）。

2027年第三次支付：2027年8月，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，甲方财政资金下达后，且乙方提供等额发票后10个工作日内，支付乙方2027年6月1日至2027年8月31日的服务费用，即￥1261437.18元（大写：壹佰贰拾陆万壹仟肆佰叁拾柒元壹角捌分）。

2027年第四次支付：2027年12月，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，甲方财政资金下达后，且乙方提供等额发票后10个工作日内，支付乙方2027年9月1日至2027年11月30日的服务费用，即￥1261437.18元（大写：壹佰贰拾陆万壹仟肆佰叁拾柒元壹角捌分）。

2028年第一次支付：2028年01月，财政资金拨付后10个工作日内，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，且乙方提供等额发票后，甲方向乙方支付2027年12月1日至2027年12月31日的服务费用，即￥420479.06元（大写：肆拾贰万零肆佰柒拾玖元零陆分）。

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。

6. 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。

7. 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。

8. 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. 甲方有权对讲解与社教、开放、秩序、医务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《中国长城博物馆开放秩序管理工作管理办法》 (附件 1)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， 甲方损失难以计算的，乙方按合同总金额 20%赔偿；

3.为保证合同执行，甲方应为讲解与社教、开放、秩序、医务服务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.乙方讲解与社教、开放、秩序、医务服务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讲解与社教、开放、秩序、医务服务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.乙方讲解与社教、开放、秩序、医务服务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.乙方负责讲解与社教、开放、秩序、医务服务人员的思想教育、业务培训日常管理和违纪的处理；

5.乙方讲解与社教、开放、秩序、医务服务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，讲解与社教、开放、秩序、医务服务人员流动率不超过20%，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。

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。

9.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 ￥746776.24元（大写：柒拾肆万陆仟柒佰柒拾陆元贰角肆分）

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《中国长城博物馆开放秩序管理工作管理办法》(附件 1)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并向甲方承担合同总金额 30%的违约金，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《中国长城博物馆开放秩序管理工作管理办法》(附件 1)对乙方提供的服务进行验收，针对服务提供过程中问题，依据《中国长城博物馆开放秩序管理工作管理办法》 (附件 1)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 sdbwghqbz@capitalmuseum.org.c ；

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 ；

收件人： ；电 话 ： 010-63363388

承包方收发件邮政地址： 北京市丰台区莲花池西里18号华宝公寓B区办公区五层

收件； 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：

2026年5月29日

乙方签字(盖章)

法定(委托)代表人：

2026年5月29日

附件 1

中国长城博物馆开放秩序管理工作管理办法

第一章　总则

第一条　为确保中国长城博物馆开放秩序管理工作规范、有效，特制定本办法。

第二条　本办法是**社教讲解、开放、医务及秩序岗位人员**开展工作的基本遵循，也是管理人员对开放秩序服务管理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 具体岗位设置及工作时间情况见表 1。

表 1　开放秩序服务岗位设置

岗位名称	工作区域	工作时间	岗位数量	岗位人员数量
项目经理	开放区域（一层讲解员休息室办公）	8.30-17:00	2	2
讲解员及社教专员	开放区域（一层讲解员休息室办公）	9:00-17:00	6	6
开放主管	开放区域（一层讲解员休息室办公）	8:30-17:00	1	2
寄存	一层观众入口（西北门）外存包处	9:00-17:00	1	3
检票（验证）	一层观众入口（西北门）	9:00-17:00	2	6
	二层专题数字展厅	9:00-17:00	1	
咨询（含电话咨询）、投诉、观众留言、童车轮椅租借	一层礼仪大厅服务台	9:00-17:00	2	4
医务服务	一层医务室	9:00-17:00	1	2
秩序主管	开放区域（一层讲解员休息室办公）	8.30-17:00	1	2
展厅秩序	一层陈列展厅一	9:00-17:00	1	21

	一层陈列展厅二	9:00-17:00	1	
	一层陈列展厅三	9:00-17:00	1	
	二层临时展厅	9:00-17:00	1	
	二层专题数字展厅	9:00-17:00	1	
	二层长城厅	9:00-17:00	1	
公共空间秩序	一层礼仪大厅（含扶梯）	9:00-17:00	1	
	一层游客服务大厅	9:00-17:00	1	
扶梯秩序	扶梯中继平台	9:00-17:00	1	
开放区至办公区通道秩序	二层开放区至办公区通道	9:00-17:00	1	
观众出口秩序	一层观众出口（西南门）	9:00-17:00	1	
观众入口秩序	一层观众入口（西北门）	9:00-17:00	1	3

第四条　基础职责

基础职责是讲解社教、开放、医务服务及秩序各岗位人员均须履行的职责，主要包括：

1、遵纪守法，严格执行中国长城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、明确岗位职责、工作内容、工作流程和工作要求；具备值岗的基本素质和条件，具备服务意识、大局意识、团队合作意识和风险防控意识，具有一定的沟通能力、执行能力和学习能力。

4、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；

5、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；

6、妥善保管配发的设备、器械、器具；

7、服从中国长城博物馆管理人员的领导和指挥；

8、及时响应并认真完成中国长城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

讲解社教、开放、医务服务及秩序各岗位人员应当自觉维护中国长城博物馆对外形象，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）疑问或抱怨耐心对待，严禁与其发生任何形式的言语或肢体冲突。

第六条　项目经理岗位职责

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中国长城博物馆管理、安全、疫情防控相关规定，落实合同要求高质量完各项任务；负责场馆开放区域内开放秩序工作的全面质量管理；负责观众投拆和突发事件的处理及上报工作。

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、实时掌握中国长城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、主动获取并掌握中国长城博物馆管理人员联系方式，保持通讯 24 小时畅通；

7、针对中国长城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，配合中国长城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　讲解员及社教专员岗位职责

1、日常讲解接待：为观众提供常设展、临展及巡展的专业讲解服务，使用普通话（或英语），确保内容准确、生动、因人施讲；

2、社会教育活动组织：策划并实施公众教育、研学课程、进校园、讲座、工作坊等教育项目，推动长城文化普及；

3、讲解词编写与优化：根据展览内容和观众群体（如青少年、专家、外宾等）编写、修订讲解词，做到知识严谨、语言流畅；

4、观众咨询与引导：解答观众疑问，收集反馈意见，协助优化参观体验；

5、展品维护与秩序引导：配合策展与安保人员，维护参观秩序，确保展品安全，必要时处理突发事件；

6、社教教室的管理和使用：负责对社教教室的设备、器材、材料包等进行维护和管理，维护社教教室的秩序和清洁，发现设备故障，及时上报进行维修；

第八条　开放主管岗位职责

1、协助项目经理履行各项职责，确保合同约定条款按标准执行；每周不少于5天驻馆值守。

2、负责开放各项工作的沟通协调，安排落实，监督检查，应急处置等工作；

3、负责开放岗位人员的排班和考勤管理工作。

4、负责协助项目经理组织开放员工开展培训学习工作，　负责本区域员工的思想教育工作。

5、负责开放岗位区域安全、消防工作。

第九条　开放岗（寄存、检票、咨询）岗位职责

1、寄存；负责为观众提供大件行李人工寄存服务；负责引导观众如何使用自动寄存柜并及时帮助观众解决寄存问题；负责寄存设备设施的开启、关闭、清机、重启等工作，检查设备情况确保正常使用；寄存物品出现破损和丢失现象及时报告；

对观众遗落的寄存物品进行妥善保管并上报情况；负责维持寄存处的卫生清洁工作；负责寄存数据、信息的收集汇总工作。

2、检票（验证）：熟知票务政策,按规定查验有效证件、及时验收门票，确保无漏检现象；负责票务数据的统计、汇总、上报工作；使用、保管票务设备，如发现机器故障，及时上报进行维修；负责维护检票处秩序；负责协助进行晚间清场工作。

3、咨询处：熟知场馆对外服务的相关信息和资讯，了解八达岭长城景区相关服务信息，负责在咨询处提供现场咨询和电话咨询服务；负责处理观众留言、建议、表扬和投诉，相关数据及信息整理后上报；负责摆放及发放宣传资料；负责童车及轮椅的租用和归还，同时确保童车及轮椅清洁。负责记录、保管观众遗失物品，归还失主时，认真确认登记领取人信息。

第十条　秩序主管岗位职责

1 协助项目经理履行各项职责，确保合同约定条款按标准执行；每周不少于 5 天驻馆值守。

2、负责秩序各项工作的沟通协调，安排落实，监督检查，应急处置等工作；3、负责秩序岗位员工的管理和培训，保证相关人员按时出勤、值岗安排合理、值岗质量符合中国长城博物馆实际需求，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。

4、负责开放区域的全部钥匙管理及早晚交接工作，每天需早 8 点、晚 18 点与安保交接展厅。

5、保障开放区域（含公共区域及展厅）及出入口安全与秩序，快速有效处置突发事件。

6、负责开放岗位区域安全、消防工作，保证观众安全、文物安全、场馆安全。

第十一条 秩序岗岗位职责

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

2、负责公共空间开放期间观众、展品及设备设施安全；负责公共空间观众参观秩序维护；熟知公共空间配备消防设备设施的位置及使用方法；熟知公共空间各疏散通道位置，如遇突发事件能及时疏散观众；负责公共空间晚清场工作；负责公共空间设备设施故障报修工作；负责公共空间突发应急事件、异常情况处理及上报工作。

3、负责观众乘坐扶梯的安全与秩序维护；熟知乘梯规则，掌握急停操作；负责扶梯故障报修工作；负责扶梯突发应急事件、异常情况处理及上报工作。

4、负责开放区至办公区通道的通行管理及出入登记工作；严格查验工作证件，确保登记信息要素全面、准确；每天早 8 点、晚 18 点与安保交接岗位。

5、负责观众出入口的安全与秩序维护；负责在大客流时段进行限流管理；负责打开、关闭场馆出入口的大门；熟知疏散流程，如遇突发事件能及时疏散观众。

第十二条 医务服务岗位职责

1、严格遵守各项医疗卫生管理规定和中国长城博物馆管理规定；

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。开放秩序服务人员在进行请示报告时，应遵守以下规定：

1、开放秩序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，请示报告应按照开放/秩序主管→项目经理→ 中国长城博物馆主责部门的顺序逐级进行；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

开放秩序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，统一交中国长城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　通过以下方式对开放秩序服务人员符合性、有效性进行考核：

1、自查

2、专查

3、抽查

第十六条　自检由开放主管、秩序主管自行组织进行，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　专检由中国长城博物馆管理人员、馆值班干部结合日常巡查不定期组织开展，考核结果作为对开放秩序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，考核结果作为对开放秩序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。凡开放秩序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、其他中国长城博物馆管理人员认为影响或可能影响开放秩序服务提供质量、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　未履行岗位职责指开放秩序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长城博物馆遭受经济、名誉损失的行为。

第二十四条　从事与工作无关的活动指开放秩序服务人员于值岗期间进行妨碍工作有序开展或可能降工作成效的活动的行为。

第二节　处罚

第二十五条 开放秩序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　合同履行期限内，在专检过程中首次发现并确认开放秩序服务人员违规行为，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　合同履行期限内，在专检过程中再次发现并确认开放秩序服务人员存在违规行为，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　合同履行期限内，在专查过程中累计三次或以上发现并确认开放秩序服务人员违规行为，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。中国长城博物馆认为必要时，执行解除合同程序。

第二十九条 合同履行期限内，在抽查过程中发现并确认开放秩序服务人员违规行为，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，开放秩序服务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中国长城博物馆公众服务部。

第三十一条　处罚金从开放秩序服务提供方已交付的履约保证金中扣除。

第三十二条　处罚实施按照以下程序执行：

1、中国长城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、中国长城博物馆开放秩序工作责任部门对《工作过失单》进行审核签发，执行处罚措施并对落实情况进行确认。

第六章　附则

第三十三条　本办法自 2026 年 6 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中国长城博物馆开放秩序工作责任部门。

附表

工 作 过 失 单

<table>
<tr><td>日期：</td><td>报送部门（单位）：</td><td>报送人：</td></tr>
<tr><td colspan="3">过失情况描述：</td></tr>
<tr><td colspan="3">过失认定：</td></tr>
<tr><td colspan="3">处罚意见：</td></tr>
<tr><td colspan="2">检查人章签：</td><td>过失方章签：</td></tr>
<tr><td colspan="3">签发人章签：　　年　　月　　日</td></tr>
</table>

附件2

人工费月度测算表

序号	岗位名称	岗位数量	岗位人员人数	月工资	社会保险费	福利费	管理费（4%）	利润（2%）	税金（6.72%）	人均月单价（元）	备注
1	项目经理	2	2	8500	2694.50	300.00	459.78	239.09	819.39	13012.76	
2	双语讲解员	2	2	6000	2212.26	300.00	340.49	177.06	606.80	9636.61	
3	讲解员及社教专员	4	4	5500	2187.26	300.00	319.49	166.14	569.38	9042.27	
4	开放主管	1	2	6800	2252.26	300.00	374.09	194.53	666.68	10587.56	
5	寄存人员	1	3	4600	2142.26	300.00	281.69	146.48	502.01	7972.44	
6	检票人员	3	6	4600	2142.26	300.00	281.69	146.48	502.01	7972.44	
7	咨询人员	2	4	4600	2142.26	300.00	281.69	146.48	502.01	7972.44	
8	医务服务人员	1	2	4600	2142.26	300.00	281.69	146.48	502.01	7972.44	
9	秩序主管	1	2	6800	2252.26	300.00	374.09	194.53	666.68	10587.56	
10	秩序岗位人员	12	24	4100	2117.26	300.00	260.69	135.56	464.59	7378.10	
合计		**29**	**51**	**56100**	**22284.84**	**3000.00**	**3255.39**	**1692.83**	**5801.56**	**92134.62**	