

存包服务及运行合同

甲 方：北京市人民政府天安门地区管理委员会

乙 方：北京天安门物业管理有限公司

签订日期：2026年 5 月 29 日



存包服务及运行合同

甲方：北京市人民政府天安门地区管理委员会

乙方：北京天安门物业管理有限公司

甲方联系人： 张启国 电话：65118679 13811075596

乙方联系人： 邹军波 电话：13910919326

甲、乙双方本着平等互利的原则，经过友好协商，订立如下合同：

第1条 服务岗位、人数和期限

第一款：乙方按照本合同约定为甲方提供服务。

第二款：乙方根据甲方需求，指派服务人员从事存包、引导、安检、环境卫生、党群服务等服务工作（详见附件：项目服务内容及工作需求）。

第三款：服务人员的工作地点为新大陆6号存包处和天安门城楼存包处。

第四款：服务期限自 2026 年 6 月 1 日至 2027 年 5 月 31 日止。

第2条 服务费用及支付

第一款：甲方根据双方确定的考核情况，按当月实际用工数量、履行工作任务情况，按月支付乙方费用，该费用为乙方按约定履行本合同各项义务所需的各项费用，甲方无需向乙方或其服务人员支付任何其他费用；如遇特殊情况导致存包处无法开放，乙方须按照甲方要求提供其他服务时，甲方按照实际考核情况支付乙方费用。

本合同总金额为人民币 1728000（大写：壹佰柒拾贰万捌仟）元整，实际支付金额以实际考核情况为准。

第二款：甲乙双方应在每月初签字确认上月考核单，并根据综合考核情况向乙方支付上月费用。

第三款：乙方应向甲方提供合法有效的正式发票，否则甲方有权暂停付款，乙方不得以此要求甲方承担违约责任。甲方采用国库集中支付方式向乙方付款，甲方具体支付时间视财政拨款到位情况而定，若因财政拨款进度导致逾期付款，甲方不算违约，也不承担任何违约责任。

第3条 甲方的权利与义务

第一款：尊重乙方服务人员，维护服务人员合法权益。

第二款：为乙方派往现场的服务人员提供必要的工作场所。

第三款：严格贯彻执行《民法典》的相关规定，甲方制订安全生产、行为规范、考核办法等管理规章制度。

第四款：对因乙方原因造成的服务人员劳务报酬、社会保险延误等问题不承担任何责任。

第4条 乙方的权利与义务

第一款：乙方根据甲方需要，对服务人员进行岗前培训，主要包括：1.劳动法规和职业道德培训；2.安全防护、遵章守纪。

第二款：严格贯彻执行《民法典》、《劳动合同法》及甲方有关安全管理、行为规范、考核办法等法规和规定，加强服务人员安全合规教育管理，高效履行存包服务有关工作，不得造成安全责任事故、重大舆情或政治事件。

第三款：依法为服务人员办理养老、失业、医疗、工伤和生育等社会保险和人身意外伤害保险手续，并按时缴纳保险费用。因乙方怠于履行本款义务导致的一切法律后果均有乙方自行承担，并且乙方还需向甲方承担违约责任。

第四款：教育培训服务人员严格遵守甲方管理规章制度，优质、高效完成存包服务有关工作任务。

第五款：按照《劳动合同法》有关工伤事故处理的规定，乙方全权负责工伤事故的全部处理工作。

第六款：乙方负责在甲方工作的服务人员的就餐和住宿。

第七款：乙方在服务过程中要确保物品存取安全、流程高效，做好日常设备检查和维护，为群众提供优质服务体验，及时妥善处理纠纷。若乙方在服务过程中与服务群众发生各类纠纷时，乙方全权负责，妥善处理，不得造成不良影响。

第5条 违约责任

第一款：因乙方服务过程中造成安全责任事故、重大舆情或政治事件，甲方视情节严重情况，甲方有权直接解除本合同，并追究乙方法律责任。

第二款：在本合同存续期限内，任何一方没有法定或约定事由而单方解除本合同，应向对方承担违约责任。任何一方违约，均需向守约方支付人民币 100000 元违约金。本合同项下违约金不足以弥补守约方损失的（包括直接损失、可得利益损失及主张权利的费用等，例如：诉讼仲裁费、保全费、律师费、公证费、法院最终裁定的侵权赔偿费用及甲方承担其他侵权责任所造成的经济损失等等），守约

方有权追偿。

第三款：一方因不可抗力（如自然灾害、战争、疫情或国家政策变化等）致使不能履行本合同所规定的义务，应及时通知另一方，并自事件发生之日起在 30 个工作日内提供事件详情及本合同不能履行的理由的书面证明，由甲、乙双方协商修改本合同或终止本合同，并协商部分免除或全部免除履行本合同的责任。

第 6 条 争议的解决

第一款：因本合同引起的任何争议，双方应通过友好协商解决，协商不成时，双方同意由甲方住所地有管辖权的人民法院管辖。

第 7 条 其他事项

第一款：本合同及其附件未规定的事宜，双方协商解决。经甲、乙双方协商一致，可对本合同进行变更或补充，双方应以与签订本合同一致的方式签订书面变更或补充合同，方为有效。附件与补充合同与本合同具有同等的法律效力。

第二款：本合同自双方签字并且盖章之日起生效；本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份，具有同等法律效力。

甲方（盖章）：



法定代表人或者

授权代表人：



签订日期 2026 年 5 月 29 日

乙方（盖章）：



法定代表人或者

授权代表人：



签订日期 2026 年 5 月 29 日

附件 1：项目服务内容及工作需求

一、负责新大陆 6 号和天安门城楼人工存包服务、安检和自助存包的引导工作，提供全流程、全要素、高品质服务；根据岗位安排，做好收验存取服务、文明引导、安全检查、卫生消杀等工作；为参观群众提供咨询服务以及秩序引导等；提供帮扶助残、爱老敬老等服务，以确保存包服务工作安全高效运行，使广大参观群众满意。

二、工作地点为新大陆 6 号存包处和天安门城楼存包处，本项目具体岗位及人员配置要求如下：

引导服务岗：配备人员 2 名，主要负责存包群众的路线指引以及自助存包服务区域秩序维护、安全执勤等工作；

安全检查岗：配备人员 4 名，主要负责进入存包区域的群众及所携包裹的安全检验，疫情防控监督等工作；

物品寄存岗：配备人员 8 名，主要负责群众寄存包裹的收、验、存、取服务，设施设备的维护及工作区域的清洁保养工作；

智能寄存柜管理岗：配备人员 10 名，主要负责指导参观群众使用方法，做好存包物品安全管理、智能存包柜的日常管理及维护工作；

环境保洁岗：配备人员 2 名，主要负责存包处“门前三包”和室内工作区域的环境卫生和消杀工作；

党群工作岗：配备人员 4 名，主要为参观群众提供咨询服务以及秩序引导等；提供帮扶助残、爱老敬老等服务；为党群阵地开展活动等提供保障；负责党群服务中心活动场所、公共服务设施的日常管理和维护。

附件 2：存包处安全生产规章制度

一、总则

为规范存包处的运营管理，防范火灾、盗窃、设备故障等安全事故，保障寄存物品安全、人员人身安全及场所正常秩序，特制定本制度。本制度适用于存包处所有工作人员，涵盖人工寄存、自助存包柜等各类寄存形式。

基本原则：坚持“安全第一、预防为主、责任明确、规范有序”的原则，明确各方安全责任，确保各项安全措施落实到位。

二、场所与设施安全管理

1.场所要求：使用且不阻碍安全疏散通道，内部划分清晰的寄存区、取物区与操作区，设置醒目标识。保持场所整洁通风，无杂物堆积，远离高温、潮湿及强电磁干扰环境。

2.设备配置与维护：配备足量、不同规格的存包柜或存储架，柜体坚固耐用，锁具安全可靠。安装覆盖全区域的监控设备，确保 24 小时正常运行，监控资料至少保存 30 天以备查询。配备必要的照明、防潮、防虫设施，同时按规定配置灭火器、应急照明等消防器材，定期检查确保有效。定期对存包柜、电源线路、电子系统等进行全面检查，每季度至少一次，发现故障立即停用并上报，及时组织维修。

三、人员安全管理

1.岗前培训：所有工作人员需经专业培训后方可上岗，培训内容包括安全管理制度、设备操作规程、应急处置流程及服务规范等。

2.岗位职责：严格遵守工作纪律，不得私自开启存包柜查看寄存物品，不得泄露参观群众个人信息及寄存信息。上岗时穿戴整齐，按要求佩戴劳动防护用品，保持良好工作状态。主动提醒使用者贵重物品随身携带，禁止存放违禁物品，并做好引导工作。

四、寄存与取物流程安全规范

1.寄存管理：人工寄存时，需提示游客不存贵重易碎物品，寄存时间等信息，对特殊物品进行特别标注。自助寄存时，通过标识牌明确告知操作流程、注意事项及违禁物品清单，提醒使用者妥善保管身份认证信息。严格排查违禁物品，严禁存放易燃易爆、有毒有害、腐蚀性等危险品，发现可疑物品立即上报并按规定

处理。

2.取物管理：人工取物时，仔细核对寄存凭证，确认无误后方可交还物品；凭证丢失时，需核实使用者有效身份证明并做好记录。自助取物时，提醒使用者核对柜门编号，确认物品无误后关闭柜门，柜子使用后自动失效，再次寄存需重新操作。

五、日常安全巡查与隐患排查

1.工作人员每日对存包处进行定时巡查，重点检查设备运行状态（锁具、显示屏、电源等）、消防器材有效性、监控设备清晰度及场所环境安全。

2.建立巡查台账，详细记录巡查时间、内容、发现问题及处理结果，对无法立即解决的隐患需明确整改责任人与完成时限。

3.接受内部监督与外部相关部门检查，对发现的问题及时整改反馈。

六、应急处置管理

1.应急预案：制定火灾、盗窃、设备故障、自然灾害等突发事件的应急预案，明确应急响应流程、责任分工及疏散路线。

2.应急处置：遇设备故障（如柜门无法开启、显示屏失灵），立即停止使用故障设备，引导使用者使用替代设施，同时通知维修人员处理。发生火灾时，立即启动消防器材灭火，组织人员疏散并拨打火警电话，协助抢救寄存物品。发现盗窃行为，立即报警并保护现场，配合警方调查，不得擅自移动现场物品。

3.应急演练：定期组织工作人员开展应急演练，提升应急处置能力与协同配合效率。

七、责任追究与考核

1.工作人员违反本制度规定，导致安全事故或物品损失的，视情节轻重给予批评教育、绩效考核扣分等处理；构成违法的，移交司法机关。

2.将安全管理制度执行情况纳入工作人员日常考核，对严格落实安全责任、及时排除隐患的予以表彰。

八、附则

1.本制度未尽事宜，参照国家相关法律法规及行业规范执行。

2.本制度由存包处管理部门负责解释与修订。

附件 3：存包服务工作标准

存包服务人员的作业标准严格遵循《存包管理规定》及政府采购服务规范，核心要求是“安全第一、凭证寄存、免费服务”，各岗位实行标准化流程管理。

一、通用行为标准

所有服务人员上岗前需接受背景审查与安全培训，工作中需严格执行以下规范：

仪容风纪：统一着工装、佩戴工牌，仪容整洁；站姿坐姿端正，不倚不靠，不扎堆闲聊、不玩手机。

服务用语：使用“您好、请、谢谢”等文明用语，实行“首问负责制”，严禁与游客发生争执。

安全红线：熟知禁存物品清单（易燃易爆、液体、上访材料等），发现可疑物立即上报并隔离，严禁私自处理。

二、岗位作业要求

（一）人员按职能分工执行标准化流程：

1、引导员

线路指引：引导客流，确保“存包-参观-取包”单向循环，避免拥堵。

规则宣导：主动告知游客“仅可带手机、身份证，背包/水/自拍杆必须寄存”，并提示“参观后务必取包”。

秩序维护：人流通行有序，安全执勤保障。

2、安检员

双检机制：严格执行“机检+手检”双检制度。引导包裹过 X 光机，对可疑包裹进行开包手检。

凭证核验：核查游客当日有效预约记录，非当日不予寄存。

3、存包员（人工/智能柜）

收包程序：1.查危：开包检查禁带品。2.发牌：发放寄存牌（或指导使用智能柜）。

取包核验：“牌物相符”原则。核对寄存牌编号与物品信息一致后方可放行。若凭证丢失，必须核验身份证并登记报失，严防冒领。

4、环境保洁员

环境标准：执行“门前三包”，每 2 小时对存包区地面、柜面、台面进行一次清洁消杀，确保无垃圾堆积、无异味。

5、党群工作员

围绕“党建引领服务”展开工作，集党员先锋模范作用、群众矛盾调解、特殊人群帮扶、窗口形象维护于一体的复合型岗位工作。

（二）应急处置流程

违禁品处理：检出易燃易爆品或上访材料，立即人包分离，稳住当事人，同步报告驻点民警，严禁擅自退还或扣押。

失物处理：发现无人认领包裹，按“先报暂行保管、后移交公安部门”流程处理，严禁私自开包或带离现场。

客流超限：遇大客流排队超过警戒线，立即启动分段截流、增设临时通道，并上报请求支援。

附件 4：存包服务考核管理办法

第一章 总则

第一条 目的依据

为进一步提升存包服务品质，规范服务标准，强化安全运营，保障游客合法权益，结合《存包服务验收考核评分标准》及相关工作要求，特制定本考核管理办法。

第二条 适用范围

本办法适用于所有参与存包服务的运营人员及服务团队。

第三条 考核原则

坚持客观、公平、公正的原则，实行量化扣分制，确保考核结果真实反映服务水平与安全隐患。

第二章 考核内容与评分标准

第四条 考核细则

考核工作围绕以下核心维度展开，总分 100 分，实行倒扣分制。若当月累计扣分 ≥ 5 分，则扣除当月费用的 10%。

1. 人员管理

检查内容：在岗人数、仪容风纪、文明用语、服务态度。

考核标准：1. 在岗人数不符、脱岗、串岗。2. 未统一工装、仪容不整。3. 姿态不端（倚靠、扎堆、玩手机等）。4. 未使用文明用语，态度冷淡或生硬。每项/人次扣 0.5 分。

2. 制度台账

检查内容：消防安全制度、应急预案、党群工作日志、培训记录等。

考核标准：1. 缺失必备制度（安全、应急预案等）。2. 党群工作日志、培训记录、巡检记录不完整或弄虚作假。3. 寄存台账（人工区）登记信息不全、不清。每缺少 1 项或记录不合格扣 0.5 分。

3. 安检

检查内容：“机检+手检”双检制度落实、可疑包裹拦截。

考核标准：1. 未严格执行“机检+手检”双检制度。2. 漏检禁存物品。3. 未核查游客当日有效预约凭证即办理寄存。4. 发现可疑物品未立即上报并隔离。每起扣

0.5 分，情节严重者双倍扣分。

4.服务质量

检查内容：服务响应速度、物品错领或丢失。

考核标准：1.存/取包操作耗时超过 30 秒（非客流高峰）。2.引导、解释不清，导致游客误解或拥堵。3.发生物品错领、冒领。4.发生寄存物品丢失。第 1、2 项：每起扣 0.5 分；第 3 项：每起扣 2 分；第 4 项丢失物品（自助存包除外）为重大服务质量事故：每起扣 5 分。

5.环境卫生

检查内容：无垃圾堆积、定时消杀。

考核标准：1.责任区域垃圾堆积、有异味。2.未按规定频次（如每 2 小时）进行清洁消杀。3.现场排队秩序混乱，无有效引导。每项/处扣 0.5 分。

6.党群工作

检查内容：党员先锋模范作用、群众矛盾调解、特殊人群帮扶等。

考核标准：1.党员未佩戴党徽、先锋岗作用未体现。2.对群众矛盾处置迟缓或不当。3.未对老幼病残孕等特殊人群提供主动帮扶。每项扣 0.5 分。

7.应急处置

检查内容：违禁品、失物处置。

考核标准：对违禁品、失物处置流程不当。每起扣 1 分。

8.投诉与舆情

检查内容：游客投诉量。

考核标准：1.发生有效投诉（经核实责任在服务方）。2.负面舆情（因服务问题被媒体或网络曝光）。每起扣 3-5 分。

9.安全

检查内容：安全责任事故、重大舆情或政治事件。

考核标准：1.发生安全责任事故（如火灾、踩踏、人身伤害）。2.发生重大政治事件或严重违法违规行为。3.故意瞒报、谎报安全或服务事故。发生即视为当月考核不达标，扣除相应费用，并追究法律责任。

第三章 考核实施

第五条 考核周期与方式

1.日常检查：由考核方每日进行巡查，发现问题即时记录并拍照存档。

2.月度汇总：每月末对当月所有检查记录进行汇总评分，形成《存包服务月度验收考核单》。

第六条 申诉机制

被考核方对扣分有异议的，应在收到考核结果后 24 小时内向考核主管部门提交书面申诉，逾期视为认可。

第四章 整改、处罚措施

第七条 经济处罚

严格执行评分标准中的扣分机制。当月累计扣分达到或超过 5 分的，直接扣除当月服务费用的 10%；若发生严重安全责任事故，除上述罚款外，还将追究相关责任人法律责任。

第八条 整改与复检

针对检查中发现的问题，被考核方需在限期内整改完毕并提交整改报告。考核部门将在整改期后组织复检，未达标的将加倍扣分。

第五章 附则

第九条 解释与实施

本办法由存包处管理部门负责解释与修订，自发布之日起正式实施。

附件 5：存包服务验收考核评分标准

存包服务验收考核评分标准

序号	检查项目	检查内容	检查考核标准
1	人员管理	在岗人数、仪容风纪、文明用语、服务态度	1.在岗人数不符、脱岗、串岗。2.未统一工装、仪容不整。3.姿态不端（倚靠、扎堆、玩手机等）。4.未使用文明用语，态度冷淡或生硬。每项/人次扣 0.5 分。
2	制度台账	消防安全制度、应急预案、党群工作日志、培训记录等	1.缺失必备制度（安全、应急预案等）。2.党群工作日志、培训记录、巡检记录不完整或弄虚作假。3.寄存台账（人工区）登记信息不全、不清。每缺少 1 项或记录不合格扣 0.5 分。
3	安检	“机检+手检”双检制度、可疑包裹拦截	1.未严格执行“机检+手检”双检制度。2.漏检禁存物品。3.未核查游客当日有效预约凭证即办理寄存。4.发现可疑物品未立即上报并隔离。每起扣 0.5 分，情节严重者双倍扣分。
4	服务质量	服务响应速度、物品错领或丢失	1.存/取包操作耗时超过 30 秒（非客流高峰）。2.引导、解释不清，导致游客误解或拥堵。3.发生物品错领、冒领。4.发生寄存物品丢失。第 1、2 项：每起扣 0.5 分；第 3 项：每起扣 2 分；第 4 项丢失物品（自助存包除外）为重大服务质量事故：每起扣 5 分。

5	环境卫生	无垃圾堆积、定时消杀	1.责任区域垃圾堆积、有异味。2.未按规定频次（如每2小时）进行清洁消杀。3.现场排队秩序混乱，无有效引导。每项/处扣0.5分。
6	党群工作	党员先锋模范、群众矛盾调解、特殊人群帮扶等	1.党员未佩戴党徽、先锋岗作用未体现。2.对群众矛盾处置迟缓或不当。3.未对老幼病残孕等特殊人群提供主动帮扶。每项扣0.5分。
7	应急处置	违禁品、遗留物处置	对违禁品、遗留物处置流程不当。每起扣1分。
8	投诉与舆情	游客投诉量	1.发生有效投诉（经核实责任在服务方）。2.负面舆情（因服务问题被媒体或网络曝光）。每起扣3-5分。
9	安全	安全责任事故、重大舆情或政治事件	1.发生安全责任事故（如火灾、踩踏、人身伤害）。2.发生重大政治事件或严重违法违规行为。3.故意瞒报、谎报安全或服务事故。发生即视为当月考核不达标，扣除相应费用，并追究法律责任。
10	备 注		若当月扣分 ≥ 5 分，则扣除当月服务费的10%。