

劳务外包服务合同

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：010-57630814

传真：010-66550958

乙方：深圳万科祥盈管理服务有限公司

联系地址：深圳市前海深港合作区南山街道兴海大道 3046 号香江金融大厦 1813

联系电话：0755-22890188

传真：0755-22890188

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：乙方派驻人员（下称外包人员）完成甲方服务岗位工作，乙方须在本项目服务期开始前完成全部 119 个岗位的配备，保证在服务期限内能够按要求提供外包服务，以承担场务服务岗工作为主，具体为负责观众、贵宾以及演职人员演出前后的管理和服 务，包括迎宾、指引、检票、催场、维护参观及演出秩序，提供必要帮助，以及衣帽物品存放、后台区域及设施的管理等；必要时安排人员承担会议服务、讲解服务等其他服务类岗位。

1.2 服务期限：完成招标，签署外包合同起，为期 1 年。从 2026 年 9 月 1 日起至 2027 年 8 月 31 日止。

1.3 服务地点：国家大剧院北京艺术中心相关工作区域。

二、外包服务费用及付款方式

2.1 本合同含税总价为：13466040 元（大写：人民币 壹仟叁佰肆拾陆万陆仟零肆拾元），不含税总价为：12703811.32 元（大写：人民币 壹仟贰佰柒拾万叁仟捌佰壹拾壹元叁角贰分），共计 119 个岗。

2.2 甲方每月结算一次外包服务费用给乙方。实际支付乙方外包服务费用金额由甲方依据结算周期内实际考核情况进行结算。

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费用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：一般纳税人为 6%，小规模纳税人为 3%，**发票内容：*生产生活服务*外包服务**），及时向乙方支付相应的费用（如遇国家法定节、假日及北京艺术中心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。如遇税率调减，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：深圳万科祥盈管理服务有限公司

账号：755948296210901

开户银行：招商银行前海分行

三、外包人员岗位数量、人员条件、岗位职责、履约验收方案

3.1 乙方向甲方派驻外包人员岗位 119 个，其中贵宾服务岗位数量不少于 16 个。

3.2 外包人员条件

(1) 中国国籍，思想品德良好，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，严格遵守国家大剧院各项规定。

(2) 18-30 周岁之间，职高及以上学历，剧场、后台、讲解员岗位男生身高 170cm 以上，女生身高 160cm 以上；贵宾服务岗位年龄为 18-28 岁，其中女性比例不低于 80%，大专及以上学历，男身高 175cm 以上，女身高 165cm 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，品行良好。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），持有户口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、无违法犯罪记录证明不合格者，乙方不可安排该人员上岗。

(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，经培训后，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) 适应倒班工作和节假日工作。

3.3 岗位职责

派驻人员岗位分为场务服务岗、其他服务岗等，其中场务服务岗包括剧场场务服务、贵宾服务、演出服务保障和路线指引、排练厅和练琴房服务、一检、衣帽间服务、化妆间服务等。具体人员安排根据实际需要分配或调配。各岗位职责如下：

(1) 剧场场务服务：

主要服务于来院观演的观众和演职人员，负责检票、指引、秩序维护工作。

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，结合本组业务特点，在领导的指导下，执行具体项目方案及流程工作；

③负责在演出、参观、讲座、会议过程中，以饱满的精神，热情、礼貌地迎接来宾、观众和演职人员；

④熟悉剧场内进场、散场路线，做好检票、衣物存取、催场、指引、领位、会务服务、贵宾电梯操作等内容，完成对迟到观众的耐心安抚和解释工作；

⑤对工作区域范围内进行巡视，保持剧场、化妆间及公共区域的卫生、设施情况良好等；

⑥做好安全防范工作，在遇到突发事件时，在领导的带领下，做好观众的安抚、疏散工作；

⑦完成领导交办的其他工作。

（2）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以优质服务完成贵宾接待工作、礼仪工作、献花工作、会议服务工作等；

③做好贵宾服务保密工作；

④做好贵宾室设备物品检查与保管工作；

⑤做好安全防范工作，配合安保部门妥善处理紧急情况，做好紧急疏散；

⑥听从领导的工作安排，做好各项工作。

（3）演出服务保障和路线指引：

①严格遵守剧院各项规章制度和岗位工作流程；

②具体负责剧院路线指引、贵宾电梯服务工作；

③负责在演出、参观、讲座过程中，在领导的带领下进行对上述活动的服务工作；

④做好安全防范工作，在遇到突发事件时，在领导的带领下做好观众的安抚、疏散工作；

⑤完成领导交办的其他工作。

（4）排练厅和练琴房服务：

- ①严格遵守剧院各项规章制度和岗位工作流程;
- ②在领导的指导下, 执行具体的工作;
- ③及时检查排练厅及附属房间内的环境卫生情况;
- ④做好排练厅、琴房的日常使用及协调工作;
- ⑤协调有关部门做好对排练厅、琴房内设备设施的保养、维护工作;
- ⑥每日检查排练厅琴房内设备设施情况, 发现问题及时上报并配合修理;
- ⑦做好排练厅房间和物品的登记和管理工作, 填写工作日志;
- ⑧做好安全防范工作, 在遇到突发事件时, 在领导的带领下做好观众的安抚、疏散工作;
- ⑨为排练的演员及时提供用水及其他临时性的服务工作;
- ⑩完成领导交办的其他工作。

(5) 一检、衣帽间组服务:

- ①严格遵守剧院各项规章制度和岗位工作流程;
- ②听从领导的工作安排, 做好各项工作;
- 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, 防止假票、无效票的出现, 杜绝无票人员入场;
- ⑤一检岗对不符合规定观看演出的观众进行解释说明, 谢绝其入场。对迟到观众进行解释说明并做妥善安排;
- ⑥衣帽间岗位根据当日演出安排、客流量为观众提供衣物保管、存取服务。
保持衣帽间的环境卫生, 做好准备工作;
- ⑦衣帽间做好防火防盗工作, 对寄存衣物进行妥善保管, 为确保衣物安全, 服务人员不得擅自离岗。观众存取衣物时, 服务人员应做到忙而不乱、快速高效;
- ⑧做好安全防范工作, 在遇到突发事件时, 在领导的带领下做好观众的安抚、疏散

工作：

⑨完成领导交办的其他工作。

（6）化妆间服务：

化妆间服务常见的主要有：增开房间、增加桌椅、指引路线、规范物品摆放、增加供水、配置毛巾、配置茶歇、呼叫保洁、劝离无关人员等等。

①严格遵守剧院各项规章制度和岗位工作流程：

②听从领导的工作安排，做好各项工作：

③以饱满的精神，热情、礼貌迎接宾客，熟悉剧场后台路线：

④正确使用后台的各项设施设备和用品，做好清洁与保养工作，及时报修与维护固定资产，控制物品损耗，并及时补充所缺物品：

⑤熟悉和掌握化妆间区域内各项物品及设施的品种、价格、来源、数量等：

⑥熟悉装台、彩排、演出、酒会及签售过程中的后台操作程序，能够协助领导进行各种形式的人员布置及安排：

⑦做好安全防范工作，在遇到突发事件时，在领导的带领下做好观众的安抚、疏散工作：

⑧完成领导交办的其他工作。

（7）其它服务岗：

承担会议服务、讲解服务等其他服务类岗位。

①严格遵守剧院各项规章制度和岗位工作流程：

②听从领导的工作安排，做好各项工作，履行相应的岗位职责：

③以饱满的精神，热情、礼貌迎接宾客：

④做好安全防范工作，在遇到突发事件时，在领导的带领下做好观众的安抚、疏散工作：

⑤完成领导交办的其他工作。

3.4 履约验收方案

履约验收的主体、时间、方式：甲方有权对乙方的工作进行验收，乙方完成各阶段工作后，应向甲方提出验收申请。

履约验收程序：乙方在甲方规定的时间内提交工作成果，由甲方组织项目的验收工作。

履约验收的内容和验收标准：针对采购文件每一项商务、技术要求履约情况进行履约验收，工作成果应符合国家、北京市相关政策和甲方对本项目的有关要求，通过验收。

四、岗位制定及条件

4.1 外包人员的劳动关系在乙方，是乙方的员工，由乙方派驻到甲方项目提供外包服务工作。外包人员只与乙方保持劳动关系并由乙方向其承担所有责任。外包服务相关的劳动关系管理和法律法规合规性管理由乙方负责，乙方承担与之相关的一切责任，甲方不承担与之相关的任何责任。

4.2 甲方根据工作需要确定外包人员岗位定员和工作标准，乙方派到甲方工作的人员必须达到甲方管理标准的要求。

4.3 乙方必须保证定员到岗，做到不缺岗、不空岗，工作到位。乙方不得擅自调整外包人员工作岗位。

五、甲方权利义务

5.1 甲方有权要求乙方对拟派驻人员按照约定的“外包人员条件”进行择优甄选。

5.2 甲方有权要求乙方对外包人员的仪容仪表、工作时间、工作态度、遵章守纪情况进行监督、检查，对外包人员的工作标准和工作质量进行监督、检查和具体的指导及管理。

5.3 甲方有权要求乙方根据情况对外包人员提出改进要求、安排离岗培训或更换人员。

5.4 甲方有权要求乙方建立人员动态管理机制。如外包人员无过错或过失，也无其他不能继续胜任工作的情况，出于本人主观意愿提出离职，须提前一个月向乙方上报，由乙方依法处理劳动关系，在保障甲方项目质量稳定的前提下，乙方须按时完成人员的

调整、更换。

5.5 外包人员在合同期间因疾病、生育等特殊情况无法正常工作超过一周，甲方有权要求乙方在 7 日内更换人员以完成合同约定的服务工作。

六、乙方权利义务

6.1 乙方应保证具有履行本合同的法定资质，提供承接甲方外包业务所需的包括营业执照在内的资质证明等相关材料的原件及复印件。

6.2 乙方不得对承接的甲方外包业务进行分包、转包。

6.3 乙方应配合支持甲方择优甄选拟派驻人员，有服务行业从业经验者优先。

6.4 乙方应按照甲方要求按时保质保量地提供符合条件的外包人员，选派符合甲方要求的外包人员到甲方指定的工作地点工作，不影响甲方的业务工作。建立外包人员信息数据库，向剧院提供所有派驻人员清单。按照甲方要求设置相应数量的领班、组长等骨干岗位，使工资待遇拉开档次，向骨干倾斜。做好外包人员教育、培训、检查等工作记录并留存，需要时提供给甲方备查。

6.5 乙方在外包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剧场工作规章制度。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。

6.6 乙方应对其外包人员承诺遵守《劳动法》《劳动合同法》等相关法律法规的规定，为派至甲方工作的外包人员办理合法的劳动用工手续，与其建立劳动关系、签订劳动合同。乙方负责外包人员的劳动关系管理，因外包人员不能胜任或出现过错过失将其调整、更换，如涉及各种经济补偿，由乙方承担。乙方须积极配合甲方对外包人员的劳动关系、劳动合同、工资及社保福利费等情况进行检查核实。

6.7 乙方应为外包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；组织安排派驻人员在其户口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；组织安排外包人员在居住地办理北京市居住证。

6.8 乙方应对外包人员进行职业道德教育、岗前综合教育等培训。教育外包人员：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、游客等发生纠纷。

6.9 乙方须对外包人员严格管理，监督教育外包人员：服从甲方的工作安排和管理，遵守甲方的规章制度，接受甲方的监督指导，保守甲方的秘密，不得擅自调整、修改甲方的设备及系统，不得擅自离岗。

6.10 乙方应确保外包人员为甲方专职人员，不能将派驻到剧院的外包人员同时派往其他机构，不能随意调换外包人员的工作岗位，更不能随意召回外包人员。

6.11 乙方应根据当地政府的有关规定，按时足额发放外包人员工资，并按规定为外包人员投缴社会保险及支付其他国家、北京市规定的相关费用，乙方支付员工的工资不得低于当地政府规定的最低工资标准。因乙方及乙方外包人员之间关于工资、社会保险费用、公积金、税费等任何事项产生的纠纷、争议概与甲方无涉，由乙方自行负责处置，并消除给甲方带来的影响，由此给甲方造成损失或索赔的，应由乙方承担全部赔偿责任。

6.12 乙方外包人员在工作期间发生工伤，乙方应承担为其办理工伤认定申请和劳动能力鉴定申请的义务，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。

6.13 乙方应教导其外包人员严格按照甲方的外包业务工作要求，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。

6.14 乙方须按照“五、甲方权利义务”中的条款，负责自主落实人员调整和及时补充工作，保障本项目服务质量。

6.15 乙方负责外包人员的安全管理，住宿地点的选择须综合考虑本项目服务地点和服务时间的特殊性，须妥善安排外包人员的住宿，做好外包人员的住宿管理。

6.16 乙方须对外包人员的稳定性进行有效管理，如无特殊原因，外包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。外包公司应采取有效的外包人员保留激励措施，将每月外包人员主动离职数量控制在合同标的总岗位数的 5% 以内。

6.17 乙方须根据甲方的实际需求确定外包人员的工作时间。

6.18 乙方应设定可行的人员工资和福利支付标准及制度并对符合条件的外包人员制发加班费、过节费、年终奖，向外包人员支付的工资水平应在市场同类岗位中具有竞争力，不低于同期同行业相关岗位工资水平。

6.19 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：

月度考核表

单位：		日期：
部长批示		
主管副部长		
主要问题		
依据及金额		
科组意见		
公司负责人		
年 月 日		

七、合同的变更、终止

7.1 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。

7.2 本合同期限届满即终止。

八、违约责任

8.1 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，标准为合同标的总人数一个月的总外包服务费用，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。

8.2 乙方在合同期内提出解除合同的，应提前 2 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总人数一个月的总外包服务费用；如果乙方未提前一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总人数一个季度的总外包服务费用。

8.3 因乙方违反本合同约定，或因乙方派驻人员过错、过失、违规违纪为甲方带来损失的，乙方需承担赔偿责任，甲方从实际支付的外包服务费用中扣除。因乙方派驻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。

8.4 任何一方违约给对方造成的损失，违约方应承担赔偿责任。

8.5 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，甲方可责令其限期改正；乙方逾期未改的，甲方有权单方终止本合同且不需支付任何违约金和赔偿，由此造成的一切后果由乙方负责。

8.6 乙方须按照北京市相关政策为外包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，且甲方有权要求乙方补缴并视情况严重程度追究乙方的违约责任。

8.7 乙方如未能按照“一、服务内容、服务期限和服务地点”、“三、外包人员岗位数量、人员条件、岗位职责、履约验收方案”、“五、甲方权利义务”、“六、乙方权利义务”完成外包人员的配备、及时补充、管理事宜，甲方有权暂停支付外包服务费用，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，标准为甲方为填补外包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外包人员的管理义务，影响剧院正常运营，或给剧院造成损失的，外包公司应承担违约责任或相应赔偿责任。

8.8 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。

九、其他

9.1 本合同经双方盖章后生效。

9.2 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。

9.3 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。

9.4 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，由甲方住所地法院诉讼解决。

9.5 本合同一式四份，甲方执两份，乙方执两份，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。

9.6 合同未尽事宜由甲乙双方另行协商签订补充协议。



2016年8月26日

马东明



乙方（盖章）

2016年8月25日



合同附件

北京艺术中心剧场服务保障项目安全协议书

甲方：国家大剧院

乙方：深圳万科祥盈管理服务有限公司

乙方工作范围：北京艺术中心及涉及场务等服务工作的区域

乙方合同期限：1 年

乙方安全负责人：洪煜

乙方安全负责人电话：13488792625

甲、乙双方就乙方场务服务范围内的安全事宜达成以下协议：

第一条 为了规范北京艺术中心现场场务的安全管理工作，保障人身财产安全，加强北京艺术中心的安全管理，依据《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国消防法》、《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》（公安部 61 号令）和《北京市建设工程施工现场消防安全管理规定》、《北京市安全生产条例》、《建筑施工高处作业安全技术规范》、《北京市单位消防安全主体责任规定》、《北京艺术中心项目部安全生产规定》等有关法律法规和规章制度制定本安全协议书，甲、乙双方均应严格遵守。

第二条 甲、乙双方应当自觉遵守国家有关法律、法规和国家大剧院的规章、制度的规定，依法、依规开展服务活动。

第三条 安全工作实行“谁主管、谁负责”的原则，乙方应负责服务范围内的安全管理工作，应确保室内外日常服务期间的安全，对场务服务范围内发生的安全责任事故承担全部责任。

第四条 乙方场务服务期间内的安全管理工作，应接受属地安全和消防管理部门、北京艺术中心安保板块及相关业务部门的指导、监督和检查；甲方对安全工作的日常监督、检查管理，乙方应予以服从和配合。

第五条 甲方认为场务服务存在重大隐患及违规操作，有权责令停工整改，停工期间所造成损失及工程进度滞后，由乙方自己负责和承担。

第六条 乙方负责与北京艺术中心场务外包人员签署劳动合同。原则上应为场务人员落实保险事宜（安全责任险或雇主责任险），如发生事故，由乙方负责，与甲方无关。

第七条 甲方安全管理工作的主要任务是：

- 1、依法依规对乙方的各项安全工作进行监督检查；
- 2、协助乙方完成日常场务服务，并做好验收工作。

第八条 乙方安全管理工作的主要任务是：

1、严格遵守国家、地方、行业主管部门有关安全生产的法律、法规、规范、行业标准和操作规程；严格遵守《北京艺术中心项目部安全生产规定》，认真履行关于特种、危险作业的相关规定，落实安全生产责任制；

2、作业前依法进行备案，有关文件要在甲方保存，并报安保部备案；

3、明确剧场服务保障项目公司安全责任人，做到谁主管，谁负责。

4、制订安全管理制度和保障安全的操作规程，场务方案要由公司负责安全生产的主要负责人、技术负责人或专职安全员进行批准，方可承报甲方；

5、场务日常工作中，保护北京艺术中心范围内原有的建筑和设施，严禁损坏；

6、室内严禁吸烟；

7、日常工作中，如需要使用电焊、气焊等动用明火工作，必须经安保部批准，办理动火手续；

8、未经北京艺术中心技术部同意不得私自接拉电线，严禁超负荷用电；

9、日常工作中，影响剧院生产经营及消防安全的工序工种，不得同时交叉进行；

10、严禁占用、封堵消防安全疏散通道、安全出口；

11、对场务人员进行安全生产、登高作业、高空作业、消防安全教育培训，场务人员应熟练掌握安全生产、登高作业、消防知识，了解灭火器材的基本性能。遇到火灾发生时，应及时扑救并组织疏散，立即报警；

第九条 本协议书一式两份，由甲乙双方各执一份，自签字盖章之日起立即生效。

第十条 违反本协议的，违约一方承担相应法律责任并赔偿经济损失。

甲 方：国家大剧院

(公章)

负责人(签字):

日 期:

2026.8.26



乙 方：深圳万科祥盈管理服务有限公司

(公章)

负责人(签字):

日 期:

2026.8.25

