

北京画院美术馆外包服务人员 委托服务合同



北京画院

北京尚合佳物业管理有限公司

2026 年

甲方（委托方）：北京画院

注册地址：北京市朝阳区朝阳公园南路 12 号

法定代表人：吴洪亮

乙方（受托方）：北京尚合佳物业管理有限公司

注册地址：北京市朝阳区静安东里 12 号院 4 号楼一层 103 室

法定代表人：徐景梅

（以下甲方、乙方单独称为一方，合称为“双方”，具体视文义而定）

第一章 总则

第一条 为维护北京画院美术馆正常开放的公共秩序，为观众提供周到服务，保证水、电及设备的正常运行，公共场所内的整洁与美观，保障展览工作顺利开展，展品的安全。甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律、法规规定，本着互利互惠、真诚合作的原则，于【2026】年在【8】月【31】日在北京就甲方委托乙方提供的外包人员服务，一致同意签署本《北京画院美术馆外包人员服务委托服务合同》（以下简称“本合同”），以兹共同遵守。

第二条 基本情况

项目名称：北京画院美术馆外包服务人员

项目类型：服务

项目概述：

- （1）北京画院美术馆位于北京市朝阳区朝阳公园南路 12 号院，建筑面积 4988 m²。
- （2）齐白石旧居纪念馆位于北京市东城区雨儿胡同 13 号院，建筑面积 730.1 m²。

第二章 服务范围和内容

第三条 房屋建筑日常管理维护

乙方应保持甲方北京画院美术馆、齐白石旧居纪念馆的房屋建筑设施的原有完好等级和正常使用，进行日常养护和及时维修。甲方房屋建筑设施包括但不限于：

- 1、顶、板、梁、柱、墙体、基础等承重结构；
- 2、屋面、外墙面；

3、展厅、办公室、会议室、接待室、公共区域、卫生间、走廊、地下室、楼梯间、等的内墙立面、地面、顶棚、门窗等。

第四条 安保监控设备运行管理维护维修

乙方应负责甲方北京画院美术馆、齐白石旧居纪念馆的消防报警监控系统、避雷设施、闭路监控系统、门禁监控系统、楼宇自控系统等的正常运行管理，包括消防报警监控系统、闭路监控室、门禁系统、楼宇自控设备设施等的检查、检测和其他弱电设备的日常维修保养工作。

第五条 给排水设备运行管理维护

乙方应负责甲方北京画院美术馆、齐白石旧居纪念馆的市政供水、排水、消防用水、中水系统、污水系统的维护、保养、疏通，保证给排水设备的正常运行，包括各类室内外管网、沟、渠、井、池等给排水设施。依据国家相关规定提倡节能减排，按照上级单位有关要求完成节能减排目标。

第六条 供电设备运行管理维护

乙方应负责甲方北京画院美术馆、齐白石旧居纪念馆的供电设备运行管理维护，包括对项目高低压电器设备、电线电缆、动力照明、路灯及景观照明等设备进行日常管理和维护。

第七条 热力站、供暖系统运行管理维护

乙方应负责甲方北京画院美术馆、齐白石旧居纪念馆的供热系统运行管理维护，包括对热力站内热交换设备、软水处理设备、电气设备、给排水设备、水泵设备、控制设备及管线等所有部件，保证正常供暖及洗手间等热水供应。

第八条 电梯运行维护

乙方应负责甲方北京画院美术馆、齐白石旧居纪念馆的电梯、地面停车场运行维修养护及日常运行管理，电梯维保按照甲方此前签订的电梯维保合同执行。。

第九条 空调系统运行管理维护

乙方应负责甲方北京画院美术馆、齐白石旧居纪念馆空调系统的运行维护，包括美术馆的集中空调、恒温恒湿机系统的运行管理、维护。制冷机组、新风机组、冷却冷冻补水软水水泵、热交换设备、供热循环泵、加药装置、风机盘管、冷却塔、管道系统、各种阀类、采气装置膨胀水箱和各类风口、自控系统、安全阀、压力表、温度表检测等设备的运行管理和维护维修服务。

第十条 会议音响系统的运行及维护

乙方应负责北京画院美术馆会议音响及视听系统，包括音响录音、操作管理和对电脑、

调音台、功放机、投影机、屏幕、音箱、VCD 机、录像机、话筒音响设备正常使用所进行的日常操作管理和维修养护。

第十一条 会议服务

乙方应负责北京画院美术馆的会议服务，会议服务包括会议室、接待室、贵宾室、多功能厅及美术馆举办的各种会议、活动提供的会议接待、会议礼仪服务、保洁服务。展览服务包括：，展品装卸，办公室和库房物品的搬运及相关用工服务等内容。

第十二条 展览服务

乙方应负责北京画院美术馆、齐白石旧居纪念馆的展览服务，具体包括：展览陈列场所的展览布、撤展，展品基础包装及搬运，展具日常管理及维护。展厅开放秩序及维护管理，观众引导及前台的综合服务，展览导览及重要活动摄影，票务及预约服务，展厅内综合服务。

第十三条 图书、文创产品、咖啡饮品售卖服务

乙方负责甲方北京画院美术馆、齐白石旧居纪念馆的图书、文创产品、咖啡饮品销售，每月上报甲方财务销售清单及款项。

第十四条 保安、秩序管理

1、乙方应提供固定门卫 24 小时值勤，甲方管理范围内的夜间巡逻；对外来人来访及车辆进行登记、查验，包括门禁巡查、中央监控及突发事件处理等。

2、乙方应负责甲方管理范围内的安全保卫和防火防盗工作。

3、乙方应负责甲方管理范围内停车场车辆、道路及环境秩序的指挥疏导工作。

4、乙方应向甲方提供正常秩序维护、管理范围内财产看管等服务。

5、乙方应负责甲方展厅内的作品看护以及应急事故的请示、处理等工作。

第十五条 开水供应及维护维修

乙方应负责北京画院美术馆、齐白石旧居纪念馆指定位置每日按规定时间供应开水，按规范启动、关闭热水器具，规避安全隐患。并定期维护维修。

第十六条 卫生保洁及绿化

乙方应负责甲方北京画院美术馆、齐白石旧居纪念馆管理范围内的清洁卫生、入室清洁、垃圾收集分类等工作，包括但不限于以下内容：

1、楼内厅、堂、会议室、电梯间、食堂、广场、卫生间、楼梯间、走廊通道、停车场等公共部位的日常清洁、定时保洁及管理工作，做到门前三包；

2、外墙每年二次清洗保洁，石材、地毯等地面定期保养、清洗；

3、室外道路、庭院、场地、停车场的保洁和积水、积雪清理；

4、垃圾及时分类、清运和处理，化粪池定期清理；

5、负责甲方管理范围内树木、花草、绿地等的日常管理及环境美化管理。

第十七条 档案管理

乙方应负责管理与甲方北京画院美术馆、齐白石旧居纪念馆相关的工程图纸、竣工验收材料、客户档案、运行记录及服务记录等。并配合属地部门提供资料档案收集整理及其他相关工作。

第十八条 其他属于外包服务人员服务范围内及甲方交办的临时事项。

第三章 服务质量

第十九条 服务标准。

1、乙方应为甲方制定服务工作计划并组织实施，管理与项目相关的工程图纸、档案及竣工验收资料等；具体包括：

- (1) 管理规章制度健全，服务质量标准完善，管理档案资料齐全；
- (2) 每半年进行一次建筑物及设备设施的安全普查；
- (3) 每年度进行一次管理服务满意率调查，甲方满意率达百分之九十五（95%）（含）以上，投诉处理率达百分之百（100%）；
- (4) 每月进行一次能耗计量、统计报甲方备案，要求数据完整准确；
- (5) 建立健全应对各种公共突发事件的处理机制和预案；
- (6) 应用现代化、科学化的管理方式；
- (7) 乙方全体员工应统一着装，佩戴标识，规范上岗；

2、管理区域内建筑物本体的维修、养护和管理；管理区域内设施设备的运行、维修、养护和管理；

- (1) 执行并达到《房屋及其设备小修服务标准》；
- (2) 建筑及配套设施完好率达 99%；
- (3) 设备完好率达 100%，运行安全率达 100%；
- (4) 日常维修设专人 24 小时值班，接到保修通知后应在本条约定时间内到达现场，维修及时率达 98%，返修率不高于 1%；
- (5) 应到达现场维修时间：

紧急情况下，根据甲方的要求随叫随到；一般情况下，根据甲方的要求，在 10 分钟内到达现场进行维修。

(6) 室外道路、庭院、场地平整, 建筑小品、围栏完好;

(7) 定期清扫屋面、疏通雨落水管;

(8) 井盖、箅子保持完整。

3、管理区域内的清洁卫生、垃圾的收集工作, 会议服务, 美术馆、纪念馆展厅服务等工作;

(1) 卫生市级达标率 100%;

(2) 有应对突发公共卫生事件的处置预案;

(3) 有健全的会议、接待管理服务制度;

(4) 会议服务和接待服务规范化。

4、公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理;

(1) 无刑事案件发生;

(2) 夜间对服务范围内重点部位进行防范检查和巡逻;

(3) 车辆行驶通常, 无交通事故发生;

(4) 交通设施设置明显, 维护完好;

(5) 有应对发生治安案件、刑事案件、交通事故的处置预案。

5、消防管理

(1) 有健全的消防管理制度, 建立消防责任制及火警预案;

(2) 消防设施有明显标志, 定期对消防设施进行巡视、检查;

(3) 定期进行消防检查, 及时排除消防隐患;

(4) 定期进行消防训练, 保证有关人员掌握消防基本技能;

(5) 发生火灾, 及时报警, 协助引导人员疏散、救助人员。

第二十条 乙方提供的服务应达到北京画院管理招标需求约定的质量标准。本项目的经理、秘书、行政后勤保障人员、部门主管及业务骨干, 不可在本公司其他项目任职或兼职。提供的外包服务人员不得少于 40 人。如因乙方原因服务人员不足 40 人, 影响到甲方正常工作开展时, 甲方有权单方解除合同。

第四章 服务费用

第二十一条 管理费

1、乙方为甲方提供本合同约定范围内的日常综合服务所需的费用, 年度总金额为人民币: 叁佰玖拾捌万陆仟玖佰元整 (RMB: 3986900 元)。甲方根据乙方服务人数、服务质量,

综合考评、投诉等情况，可对此服务费金额进行调整，乙方无条件接受且不存在任何异议。

2、服务费用主要用于以下开支：

- (1) 共用部位、共用设备设施的日常运行、维护维修费用；
- (2) 服务区域的清洁卫生及耗材物品费用；
- (3) 服务区域的中控室设备设施维护费用；
- (4) 会议和展览服务及购买会议所用袋装茶、一次性纸杯、桶装饮用水等费用；
- (5) 服务及管理人員的工资、社会保险和按照规定提取的福利费等；人员工资、社会保险等福利待遇支付不能低于投标书里所列标准。
- (6) 用于服务范围内的办公费用；
- (7) 服务区域内公众责任保险费用；
- (8) 法定税收费用；
- (9) 服务范围需支出的其他费用；
- (10) 乙方的企业利润。利润额不超过年收入的百分之五（5%）。
- (11) 员工制装费、食宿费、工具器材及耗材的采买费用。

除双方另有约定外，甲方每年向乙方支付的服务费总金额为乙方提供本合同项下全部服务，甲方应支付的全部费用，除此之外，甲方不再向乙方支付任何费用。

3、服务费的支付方式为：服务费每季度为一期，每期即人民币：玖拾玖万陆仟柒佰贰拾伍元整（RMB：996725元），具体支付方式见本条第6款约定。甲方按照本条第1款约定有调整的，按照调整后的季度金额支付；

乙方指定账户信息如下，乙方对该账户信息的真实、有效性负责：

户 名：北京尚合佳物业管理有限公司

税 号：91110102686932223X

开 户 行：中国工商银行北京大都市支行

账 号：0200080309020134845

在甲方每次付款前十（10）个工作日内，乙方先行向甲方出具与甲方应向乙方支付的款项等额的合法有效的发票，甲方将对应款项汇入乙方指定银行账户。如乙方迟延提供符合上述要求的发票，致使甲方迟延付款或甲乙双方结算迟延的，甲方不承担任何责任。

甲方开票信息如下：

户 名：【北京画院】

税 号：【12110000400686064C】

账 号：【01090308700120112000495】

开 户 行：【北京银行金台路支行】

地址、电话：【北京市朝阳区朝阳公园南路 12 号院北京画院】【69073920】

4、因国家规定的相关政策及服务项目的增减等因素变动，确需调整管理费标准时，由双方协商解决。

5、甲方支付每期管理费时，可以凭实际使用数据扣除由乙方承担的水、电费用。

6、根据甲方要求，管理服务纳入绩效考核，并根据甲方考核办法及结果核定每季度绩效服务费。

1) 甲乙双方协商决定，每季度预留当期总服务费的百分之三十（30%），作为该项绩效服务费。甲方每季度对乙方进行绩效考评，综合考评在合格以上的于下期予以支付上期的绩效服务费，如不合格，依据不同等次相应扣减绩效服务费。绩效服务费具体金额以甲方出具的绩效服务费明细表为准，乙方对甲方出具的绩效服务费明细表金额不存在任何异议。

2) 综合考评 90 分（含）以上的，按照全额绩效服务费支付；85-89 分，扣减 5%绩效服务费；80-84 分，扣减 10%绩效服务费；75-79 分，扣减 15%绩效服务费；70-74 分，扣减 20%绩效服务费；69 分以下，扣减全额绩效服务费，即 30%。具体标准见附件一。

第二十二条 特约服务费

指本合同第二章及招、投标书面报告中列示的各项管理服务项目以外，由甲方委托乙方进行的服务，双方按具体事宜协商确定后，另行签署补充协议。

第二十三条 房屋公用设施、设备、场地的维修、养护费用：

1、房屋土建、房屋设施、设备的小修、养护费用，由乙方承担；大中修及更新费用，由甲方承担。

2、市政公用设施和附属建筑物、构筑物的小修、养护费用，由乙方承担；大中修及更新费用，由甲方承担。

3、附属配套建筑和设施的小修、养护费用，由乙方承担；大中修及更新费用，由甲方承担。

4、小修、养护费用是指低值易耗品的损耗及人民币贰佰（200）元以内的单项（件）维修、更换；人民币贰佰（200）元以上的单项（件）维修、更换费用，大中修及更新费用由甲方另行分包。

5、专业设备设施的检测费、电梯维护费用由甲方承担。

第五章 双方权利义务

第二十三条 甲方的权利义务

- 1、代表和维护产权单位和甲方的合法权利。
- 2、审定乙方制定的服务管理制度、应急预案，管理年度服务计划、财务预算及决算，对管理费收支情况进行审查。
- 3、检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况，对乙方的管理实施情况提出意见和建议。当乙方管理工作达不到合同约定的服务标准时，甲方有权进行处罚并要求乙方限期整改，乙方应赔偿甲方相应损失。
- 4、在合同有效期内，向乙方无偿提供指定的管理用房，如需增加必要的管理用房，双方另行商议。
- 5、根据双方约定，甲方应按时足额向乙方支付管理费用。
- 6、确保原建筑施工单位按照国家规定的保修期间和保修范围，承担保修责任。
- 7、配合乙方贯彻执行有关治安防范规章制度，必要时协助解决安全服务中发生的各类纠纷。
- 8、其他相关法律、法规规定的权利和义务。

第二十四条 乙方权利和义务

- 1、接受甲方管理部门对日常服务工作的监督和管理。在管理范围内，接受甲方及使用人合理的工作安排。
- 2、根据法律、法规及本合同的约定，制定服务管理规章、制度并报甲方备案；
- 3、及时向甲方及使用人告知使用的有关规定并负责协调监督。
- 4、乙方应当自行承担外包人员的管理工作，不得将本项目的管理责任转让给第三方，包括整体转包以及部分分包。否则甲方有权书面通知乙方解除本合同，并要求乙方承担违约责任。
- 5、认真贯彻执行经过甲方审定的安全防范计划和措施，包括应急预案，确保甲方美术馆、纪念馆管理范围内的安全。
- 6、设置财务人员，负责本项目的管理财务收支核算；本项目管理的财务收支接受甲方的监管。
- 7、配合甲方编制房屋、附属建筑物、设备、设施年度维修养护计划和大中修方案，经双方商定后由乙方组织实施。
- 8、负责编制本项目年度管理计划、资金使用计划及预算报告。在每年年初制定财务预

算，报甲方批准后执行，年终进行财务决算，并接受甲方财务审计。

9、定期对甲方委托乙方管理的建筑物及设备设施进行普查，根据普查结果制定保养维修计划，并组织实施。

10、乙方自备服务人员工作所需的办公设备和工具。

11、不得擅自占用和改变所有区域的使用功能，如需在本项目内改、扩建或完善配套项目，须与甲方协商，经甲方书面同意后报有关部门批准方可实施。

12、建立投诉处理制度，对甲方的投诉或咨询进行调查。如投诉属实，应对被投诉的责任人进行处理。及时处理甲方应急性的服务工作。

13、对服务人员违反相关规定的行为，有权进行规劝、警告。如发现有重大违规行为，又无法制止时，应及时向甲方管理部门报告，并协助甲方制止和追究相关人员责任。

14、乙方在进行维修或履行管理职责时，可带必要工具进入维修区域，但进入展厅、封闭展柜、库房等重要区域应向甲方报告维修部位以及维修情况，获得甲方许可后方可进行维修。

15、保证从事本项目的服务人员具备相应的职业资格和应有的素质要求，按照国家规定或按照甲方要求对必要岗位持证上岗。如需调整管理人员及技术骨干应事先向甲方提出申请，经同意后方可做出调整更换。对甲方提出的不合适的在岗人员，乙方应做出相应调整更换。

16、有权依照本合同的约定向甲方收取管理费。

17、本合同终止时，如不续约，乙方应于终止日七（7）天内退出所管区域，并必须向甲方移交全部管理用房及管理的全部档案资料，否则乙方应承担违约责任。

18、乙方应对本合同的签订及履行情况严格保密，否则应承担违约责任。

19、其他相关法律、法规规定的权利和义务。

第六章 合同期限

第二十五条 本合同委托管理期限为壹（1）年，自 2026 年 9 月 1 日至 2027 年 8 月 31 日止。

第七章 违约责任

第二十六条 乙方不履行本合同或履行本合同不符合约定的，甲方有权要求乙方退返已收取的全部服务费并支付本合同约定的服务费总额百分之三十（30%）的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应足偿。同时，甲方有权解除本合同，本合同自乙方收到甲方解除通知时立即解除。

第二十七条 乙方应认真履行本合同第二章、第三章、第四章以及第二十四条及招、投标文件里的需求和回应情况所约定的条款事项；如有违反，甲方有权要求乙方限期整改，乙方不能及时整改的，甲方有权拒绝支付和扣除相应的管理费用。如乙方整改逾期的三十（30）日或经两次整改后仍未达标的，甲方有权扣除相应时段的管理费用。如逾期未解决且严重违约的，甲方有权终止本合同；造成甲方经济损失的，乙方应赔偿甲方全部损失。乙方违反本合同约定，擅自提高服务费用标准的，甲方就超额部分有权拒绝支付。如因乙方原因导致安全事故，如火灾、失窃等，甲方有权单方面解除合同并要求乙方赔偿全部损失。

第二十八条 甲、乙双方应认真履行本合同所约定的条款，如一方单方面终止合同，应赔偿对方实际经济损失。（包括但不限于诉讼/仲裁费、律师费、保全保险费、鉴定费、差旅费、执行费、守约方向第三方支付赔偿金等）。

第二十九条 甲方无正当理由未按照本合同约定的时间支付乙方管理费的，每逾期一（1）日，按照逾期部分物业费的万分之五（0.5%）支付违约金。

第三十条 乙方违反第五章第 24 条第 17 项之义务，逾期或者拒不移交并退出所管理的项目的，甲方有权要求乙方立即退场，由此造成乙方损失的，由乙方自行承担；并且乙方每逾期一日，还应按照本合同约定的全部物业管理费用的千分之五（5%）支付违约金；造成甲方损失的，还需另行赔偿甲方全部损失。

第八章 合同的终止和续约

第三十一条 本合同期满，如果双方未续约的，本合同即行终止。

第三十二条 本合同期满，甲方决定不再继续委托乙方的，应于本合同终止前书面通知乙方；乙方决定不再接受委托的，应提前三十（30）日书面通知甲方。

第三十三条 本合同期满，如果新公司未进场，乙方需按原合同标准继续对甲方履行相关服务，直至新公司进场完成交接为止。

第九章 其他约定

第三十四条 因房屋建筑质量、设施设备质量或安装技术等原因，达不到使用功能，造成重大事故的，以政府主管部门的鉴定为准，并由责任方承担相关责任。

第三十五条 供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等公用事业单位，依法承担其相应的相关管线和设施设备的维修、保养责任；除此之外的供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等相关管线和设施设备的维修、保养责任由乙方承担。

第三十六条 如遇国家法律、法规规定的不可抗力因素发生或自然灾害、战争及社会重大变化等，致使不能完全或部分履行本协议，则经甲乙双方协商，就本协议中的相关条款进行调整，或继续履行或终止。但受不可抗力影响的一方应在事件发生三（3）日内书面通知另一方，因怠于通知造成其他方损失扩大的，扩大部分由怠于通知方负责。

第三十七条 凡因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，由甲乙双方协商解决；协商不成的，任何一方均有权提交位于北京的中国国际经济贸易仲裁委员会申请按照该会届时仲裁规则进行仲裁。仲裁裁决是终局的，对甲乙双方均有约束力。

第三十八条 甲乙双方的联系人及联系方式如下：

甲方：北京画院

联系人：付意惟

地址/邮编：北京市朝阳区朝阳公园南路 12 号、100026

电话/传真：65073204

Email:【115289yf@sina.com】

乙方：北京尚合佳物业管理有限公司

联系人：韩璐

地址/邮编：北京市朝阳区静安东里 12 号院 4 号楼一层 103 室、100028

电话/传真：67115893

Email:【shanghejia@163.com】

甲乙双方保证以上通知信息的真实有效性：如有变更，应于变更前五（5）个工作日内书面通知对方。否则，如因提交的资料和信息不实，或相关资料和信息变更未及时通知而导致对方通知不能送达的，其风险和责任由未尽及时通知义务的一方承担。

第三十九条 招、投文件中的需求与回应条款以及以下附件为本合同的重要组成部分，与本合同具有同等法律效力，附件如下：

附件一：北京画院美术馆外包服务人员综合考评标准；

附件二：乙方五证合一的营业执照（副本）复印件（加盖公司公章）

第四十条 甲乙双方可对本合同的未尽事宜进行协商，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

第四十一条 本合同正本连同附件，壹（1）式捌（8）份，甲、乙双方各执肆（4）份，具有同等法律效力。

第四十二条 本合同自甲乙双方授权代表签字并加盖双方公章之日起正式生效；本合同的执行中，对其条款的任何变更、修改和增减，都须经双方协商同意并签署书面文件，作为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

(以下无正文)

甲方（盖章）：
法定代表人（签字）：
日期：2024年8月31日

乙方（盖章）：
法定代表人（签字）：
日期：2024年8月31日

附件一：北京画院美术馆外包服务人员综合考评标准

北京画院美术馆外包人员服务绩效考核办法(试行)

为进一步加强北京画院美术馆外包服务人员的工作管理,更好地为北京画院提供优质规范的服务,加强日常工作中的监督、检查,提高服务质量,根据实际工作情况及相关制度,特制订本考核办法。

一、考核范围:

开展员工满意度调查,从外包人员服务行政管理水平,展览服务质量,以及工程运维、会议服务、安全保卫、中控监控、保洁等方面进行调查。

二、评价方法

- 1、每季度预留 30%季度服务费,做为该季度绩效服务费。
- 2、每季度以满意度调进行考核,并统计总分值。满分 100 分,90 分及格。
- 3、综合评价 90 分(含)以上的按照全绩效支付绩效服务费,85-89 分扣减 5%季度服务费,80-84 分扣减 10%季度服务费,75-79 分扣减 15%季度服务费,70-74 分扣减 20%季度服务费,69 分以下的扣减全额绩效服务费(即 30%季度服务费)。

北京画院美术馆外包服务人员管理考核表

序号	项目名称	满意	不满意	得分	备注
1	行政管理				
2	展览服务				
3	工程服务				
4	会务服务				
5	安保服务				
6	中控服务				
7	保洁服务				
8	文创服务				
9	突发事件				
10	其他服务				

北京画院美术馆外包服务人员管理考核细则

序号	项目	分值	工作标准	分值	考核得分
1	行政管理	10	项目经理，出色的完成本项目的服务及管理工作，合理安排各部门工作任务，妥善处理突发事件。全面协调外包人员的各项事物。保持 24 小时通讯畅通，及时汇报各类工作情况。	5	
			秘书，协助完成本项目的服务工作，出色完成交办的各项工作，做好各类展厅接待、导览工作及摄影任务。	2	
			行政后勤保障人员，为美术馆日常开放做好全面行政后勤保障工作，完成美术馆日常工作的基础文案工作，出色完成领导交办的各项工作任务。	3	
2	展览服务	20	在规定工作时间内，严格遵照布撤展相关工作要求，高效的完成布、撤展工作，并详细记录展品出入记录。	5	
			为展览的配套活动如开幕式、研讨会、导览、公教活动等提供优质服务保障，高效完成各部门交办的各项工作。	5	
			展馆开放期间，按照北京画院美术馆展厅开放规定，严格做好展品安全，展厅秩序维护，观众引导，以及前台综合服务工作。	5	
			全面做好美术馆书店、咖啡厅、电梯间的日常运维工作，及时检查并记录销售情况。对观众进行优质的服务和现场管理，维护现场秩序。	5	
3	工程服务	15	维修工程完工的实效性，一般维修当天解决，需要采购配件，要有时间节点，修复后，要有反馈。	2	
			根据相关工作要求按时对电器、水、空调、电梯、消防等设备进行巡检，每天不低于 2 次。	2	
			发现异常情况、或工作中需要技术支持的，应及时上报领导，并采取相应措施。	2	
			配合布撤展工作，做好展览所使用的射灯、投影、电视机、显示屏、电子相框等各类电子设备的安装、调试、日常运维工作。配合管理各类布撤展设备如展柜、升降车等的安装和日常运维工作。	4	

			保持 24 小时通讯畅通, 夜间有报修要及时处理, 不得拖延。	2	
			齐白石旧居多媒体、展柜等设备的调试、维护与相关设备的安全保管。	3	
4	会务服务	7	会议前的准备工作要充分, 按要求摆放桌椅、茶水、笔记本电脑、投影、桌签, 纸笔、会议资料等, 不得有遗漏。	3	
			重要活动的礼仪接待服务, 协助处理突发事件。	2	
			为主要领导办公室、接待值班室内部卫生、开水等保障服务, 确保环境整洁, 不得有拖沓现象。	1	
			会议室及其他活动场所接待物品的使用和管理, 茶具器皿等的清洗消毒。	1	
5	安保服务	8	严格执行北京画院美术馆的开放要求及相关制度, 为参观观众提供优质服务 and 及时疏导。	2	
			配合各项重大活动如开幕式、研讨会、重要接待等, 做好现场秩序管理、安全保卫和车辆疏导工作。	2	
			加强安全培训实战演练, 每季度进行一次消防演练实战训练, 书面报上级部门, 一年 4 次 (灭火、疏散、防恐防盗、喷水)	1	
			巡更人员做好巡更打点工作, 每小时进行一次, 不得漏打或漏巡, 发现问题及时处置及时上报并做好相关记录。巡更时间: 晚 20 时至次日 7 时	1	
			保持消防器材、指示标志的干净整洁, 成立义务消防队, 熟练掌握消防器材的使用, (微型消防站) 冬季降雪及时扫雪铲冰, 保持道路安全畅通。	1	
6	中控服务	10	保证每一名员工应知消防知识会使用消防器材。建立健全各种规章制度	1	
			严格落实中控室安全管理制度	3	
			配合展览做好展厅摄像头临时调试工作, 做好展厅背景音乐更换调试工作。	2	
			美术馆开馆后每 2 小时巡查一次安全情况并做好记录。美术馆馆内的突发情况, 观众的异常情况, 工作人员的工作状态等应做好记录, 并及时汇报。	3	
			发现安全隐患及时处置, 及时汇报, 不得延误。	2	

7	保洁服务	8	地面、墙面、水台、楼梯间扶手、安全指示灯、门、窗无污渍、无明显灰尘。	1	
			镜子、水龙头、玻璃、卫生间隔断、洁具无污渍、无水渍、无尘土。	1	
			垃圾桶内的垃圾要及时清理并做好垃圾分类，不能超过垃圾的三分之二。	1	
			大盘纸、洗手液等易耗品需及时添加，不能断档。	1	
			外围应做到无垃圾、尘土、无杂物、无污渍、无烟头。	1	
			做好布撤展期间的全面保洁工作，玻璃通柜、封闭展柜、画框、辅助展陈设施等，按照相关要求做好清洁工作。	2	
			会议室、接待室应保持地面干净、光亮、无废纸、杂物、等，桌椅保持整齐、整洁，表面无灰尘。	1	
8	文创服务	5	做好北京画院文创产品盘点、调拨、销售等工作，并及时上报相关负责人。每季度 15 日前对产品库存进行盘点。	2	
			销售服务流程完整，服务热情，主动收集观众意见。每月 10 日前上报销售情况及结账。	1	
			根据要求调整文创产品的展示方式，配合文创产品的相关活动。	2	
9	应急事件	12	建立健全各种应急预案、处置方案	1	
			全员具有处置突发事件的能力。	2	
			美术馆展品、物品等失盗应及时上报领导，提前通知院保卫部门做好各项准备应急预案。	2	
			重大节假日、敏感期要成立抢修抢险队，美术馆大型活动、重要展览要制定守卫方案，并有一名管理人员现场指挥。	3	
			发生水、电、气等事故及时修复发生群体事件、突发性事件、疫情防控等及时按应急预案处置并上报画院。	3	

10	其他服务	5	全面做好北京画院美术馆、齐白石旧居纪念馆的观众服务和管理工作，现场妥善处理观众意见及投诉。全面维护北京画院的学术形象和观众口碑。	4	
			配合每半年资产清查	1	
10	总分	100		100	

甲方联系人（签字）：

乙方项目负责人（签字）：

日期：_____年____月____日

日期：_____年____月____日

