北京天文馆

防控及安保服务项目合同书

甲方：北京天文馆

乙方：北京北科安翔企业管理有限公司

丙方：北京国卫铁盾保安服务有限公司

甲方：北京天文馆

法定代表人：臧振远

住所地：北京市西城区西直门外大街138号

邮编：100044

乙方：北京北科安翔企业管理有限公司

法定代表人：孙淼

住所地：北京市朝阳区安翔北里11号11幢1层1100室

邮编：100101

丙方：北京国卫铁盾保安服务有限公司

法定代表人：王庆文

住所地：北京市朝阳区青年路西里3号院10号楼3层F3-55

邮编：100123

根据《招标投标法》、《政府采购法》、《民法典》和相关法律、法规、政策和竞争性磋商结果（项目编号：1100002621020018288O-XM001），甲、乙、丙三方在自愿、平等、协商一致的基础上，就甲方选聘乙、丙方对北京天文馆防控及安保服务项目提供服务事宜，订立本合同。

一、项目概况

（一）本合同采购的产品所需资金来源及付款方式为：

财政集中支付□ 采购单位支付☑

（二）项目基本情况

1、项目名称：北京天文馆防控及安保服务项目

2、项目类型：场馆类、国家4A级景区

3、占地面积：23600.00平米

4、建筑面积：27000.00平方米

5、履约位置：北京市西城区西直门外大街138号

（三）项目服务基本内容

1、秩序维护：西馆的东门、北门、西南门、消防中控室值班等；全馆室内外公共场所巡视及防控；

2、场务服务：场馆日常检票、展项服务、临时场馆及防控服务；

3、安检服务：按照相关法律法规、安检规章制度执行安全检查及防控工作；

二、合同委托服务期限

12 个月，自2026年 10 月 05 日至2027年 10 月 04 日。

三、合同价款

1、年度服务费为(大写:叁佰捌拾玖万肆仟柒佰伍拾陆元陆角整)人民币(小写:3894756.60 元)，其中:1)乙方年度服务费为(大写:叁佰肆拾捌万壹仟贰佰伍拾陆元陆角整)人民币(小写:3481256.60)，2026年10月05日至2027年09月04日合同期内，每月服务费(大写:贰拾玖万零壹佰零伍元零伍分)人民币(小写:290105.05元)，2027年09月05日至2027年10月04日服务费(大写:贰拾玖万零壹佰零壹元零伍分)人民币(小写:290101.05元);2)丙方年度服务费为(大写:肆拾壹万叁仟伍佰圆整)人民币(小写:413500.00)，2026年10月05日至2027年09月04日每月服务费(大写:叁万肆仟肆佰伍拾捌圆整)人民币(小写:34458.00元)，2027年09月05日至2027年10月04日服务费(大写:叁万肆仟肆佰陆拾贰圆整)人民币(小写:34462元)以上费用是乙、丙方履行本合同的所有费用(含税)，除三方另有约定外，乙、丙方不得要求甲方支付任何其他费用。

2、甲、乙、丙三方经协商一致可增减服务内容，服务费根据服务内容的增减，可进行调增调减，三方另行签订补充协议确定。

3、以《北京天文馆防控及安保服务客户满意度调查问卷》作为支付服务费的重要依据。满意度达到90%(含)以上，不扣除当月服务费;满意度80%-89%，扣减当月1000元-30000元服务费。满意度60%-79%，扣减当月30000元-100000元服务费。满意度60%(不含)以下，扣减当月全部服务费。(《北京天文馆防控及安保服务客户满意度调查问卷》见附件2。)

四、服务费支出包括以下部分

1、管理服务人员的办公费用、工资、劳动保护用品、社会保险和按规定提取的福利费、办公设备设施、税费等所有费用；

2、专项服务费用：无 。

五、付款方式

按月支付服务费，每月服务费于次月10日内，由甲方考评审核通过后支付，乙、丙方应在甲方付款前开具相应的服务费发票，否则甲方有权拒绝付款。如甲方遇到财政国库支付受限，支付期限顺延，不承担违约责任，但要及时通知乙、丙方，待障碍消除后，立即恢复支付。乙、丙方不得因此延迟、暂停、终止、拒绝义务的履行。

乙方开户行名称：北京银行股份有限公司北辰路支行

账　　号：2000 0041 2098 0002 9783 014

丙方开户行名称：中国银行北京朝阳公园南路支行

账　　号：3207 5983 9139

六、项目承接验收

1、乙、丙方承接项目时，应制定全面的承接方案，甲方应配合乙、丙方对共用部位、共用设施设备进行查验。

2、甲、乙、丙三方确认查验过的共用部位、共用设施设备存的问题，甲方应积极协调解决。

3、对于本合同签订后承接的共用部位、共用设施设备，甲、乙、丙三方应按照前条规定进行查验并签订确认书，作为界定各自在开发建设和服务方面承担责任的依据。

4、乙、丙方承接时，甲方应向乙、丙方移交服务部位的必要材料包括不限于：单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、工程竣工图、设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料等。

七、使用与维护

1、乙、丙方应配合甲方制定本服务区域内共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护、风险防范应急预案等方面的规章制度。

2、乙、丙方根据规章制度提供管理服务时，甲方应给予必要配合。

3、乙、丙方可采取规劝等必要措施，制止甲方违反本临时公约和服务区域内服务规章制度的行为。

4、乙、丙方应及时向甲方通告本服务区域内有关服务的重大事项，及时处理投诉，接受甲方的监督、管理。

5、甲方应于合同签订后的10日内按有关规定向乙、丙方提供能够直接投入使用的服务用房。

6、服务用房属甲方所有，乙、丙方在本合同期限内使用，但不得改变其用途。

八、组成合同的文件及解释方法

下列文件是构成合同的有效组成文件，若这些文件相互之间存在抵触、对同意内容有不同的约定的，按照以下顺序确定：

1、本合同协议书

2、本合同一般条款

3、中标（成交）通知书

4、乙、丙方响应书及其附件

5、竞磋文件

九、合同签订

1、合同订立时间：2026 年 9 月 29 日

2、合同订立地点：北京市西城区西直门外大街 138 号

3、本合同正本连同附件共 贰拾壹 页，一式 捌 份，甲方 肆 份、乙方 贰 份，丙方 贰 份，具有同等法律效力。

附件 1：防控及安保服务内容、质量和验收考评标准

附件 2：北京天文馆防控及安保服务客户满意度调查问卷

B 合同一般条款

一、定义

1、“合同”系指甲方和乙、丙方(简称合同三方)已达成的协议，即由三方签订的合同格式中的文件，包括所有的附件、附录和组成合同部分的所有其他文件。

2、“合同价格”系指根据合同规定，在乙、丙方全面正确地履行合同义务时应支付给乙、丙方的款项。

3、“甲方”系指接受合同的采购（招标）人。

4、“乙、丙方”系指中标（成交）后提供合同服务的企业，即乙方：北京北科安翔企业管理有限公司；丙方：北京国卫铁盾保安服务有限公司。

二、语言与计量单位

1、合同及甲、乙、丙三方所有的来往信函以及与合同有关的文件均应以中文书写。

2、除技术规格另有规定外，计量单位均使用中华人民共和国法定计量单位。

三、服务内容、质量和验收考评标准

详见附件1：防控及安保服务内容、质量和验收考评标准。

本项目相关要求

（一）相关需求说明

1、项目保证金。

（1）乙、丙方应在合同签订后15天内，按约定的方式向甲方提交合同总价10%的履约保证金即：乙方支付履约保证金金额：348125.66元（大写：叁拾肆万捌仟壹佰贰拾伍圆陆角陆分）；丙方支付履约保证金金额：41350.00元（大写：肆万壹仟叁佰伍拾圆整）；。

（2）履约保证金用于补偿甲方因乙、丙方不能履行其合同义务而蒙受的损失。

（3）履约保证金应使用本合同货币，按下述方式之一提交：

A. 甲方可接受的在中华人民共和国注册和营业的银行的格式。

B. 支票、汇票或现金。

（4）如果乙、丙方未能按合同规定履行其义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。甲方服务期末月对服务质量进行满意度调查，根据项目满意度调查结果，如未达到约定标准，甲方可扣除该保证金。剩余保证金与最后一期服务费同时支付。

2、甲方项目现场提供的基本条件。

（1）项目部管理层办公室1间，面积共计12平米左右，宽带接入（免费提供），除

办公家具外不提供办公用具；

（2）现有就餐场所、操作间视甲方现场情况确定；吉台厨师负责吉台职工和物服务人员的餐饮保障，保证食品安全和厨房卫生，完成与餐饮公司主、副食订购等协调工作。

（3）采购方按现有场地可提供不少于49人的住宿场所，需要服务方自行解决容纳人数之外的相关问题，服务方在制定服务方案时应认真考虑，项目在确认中标后对此不再有任何洽商。

3、项目能源费用

项目能源费由甲方提供，国家规定的房屋、设备设施强制检测费由甲方提供。

4、编制实施方案。

根据甲方的工作范围及要求，乙、丙方要制订出包含以下要素的工作方案及相关管理规章制度，保证方案合理，符合天文馆工作要求、国家和北京市的相关法律法规。

（1）项目需要的员工总数、组织机构及一线岗位人员安排，乙、丙方应对本项目要有精细化的人力资源配置规划，根据一般岗位、关键岗位、持证上岗岗位、管理岗位的层次特点，建立一整套渐进式的让员工实现自我价值且能体现企业文化的项目架构，创造良好工作氛围；

（2）工作的分配、工作流程及具体工作内容，涉及到工程类的服务项目时，乙、丙方应制定各系统检查、测试、管理、维护保养的相关办法和操作规程；

（3）服务人员合理的劳动时间和休息、休假时间，安排员工休假期间保证天文馆不缺人、不缺岗、工作不受影响；

（4）各项目单项管理运行成本和费用支出测算及说明，项目管理运行成本和费用支出测算及说明。

5、乙、丙方委派的服务人员应符合国家相关法律政策规定和甲方要求的上岗条件，且必须经甲方面试认可；各专业根据岗位需求要统一着装，样式颜色美观大方，符合天文馆开放要求。

6、乙、丙方应对委派的各岗位工作人员进行北京天文馆的相关岗位培训，人员正式上岗前乙、丙方应进行针对天文馆开放的相关培训，管理人员要熟悉相关情况，项目实施过程中要对人员进行定期管理和服务质量培训；人员要相对固定，经过培训的人员调整须报经甲方主管领导同意，擅自调整人员或将天文馆的相关岗位作为人员“实习”基地的行为，都将作为终止合同的必要条件之一且与年终满意度调查挂钩。

7、每年高峰时期增配人员之外或甲方需要乙、丙方配合的临时工作需要增加相关专业人员时，人员费用另行商定。

8、乙、丙方负责依法与委派出的服务人员签订用工合同，发放委派出的服务人员的工资、加班费、奖金及相关的保险等一切费用，提供委派出的服务人员一年四季的工作服，负责办理服务人员在京务工的各种证件；乙、丙方服务人员不因在甲方场所提供服务而与甲方有任何的劳动、劳务、人事等关系；

9、乙、丙方派出的项目部在甲方指定部门的指导下工作，甲方派出专业人员负责监督、检查乙、丙方驻甲方项目部的工作实施情况，对乙、丙方各项工作进行监督、检查和调整，对不适合在馆方工作的服务人员要求调换，对服务质量和标准不到位的情况予以经济惩罚；

10、乙、丙方对服务范围内存在的安全隐患应随时向甲方提出改进意见和措施；

11、乙、丙方须与甲方保持经常联系，随时沟通及时解决工作中存在的问题，乙、丙方受聘的服务人员要爱护并妥善保管甲方提供的各种工作用具和生活用品，如非正常损坏须照价赔偿；

12、乙、丙方委派出的服务人员因公致伤、致残，由乙、丙方按国家规定办理并承担用人单位的法律责任；

13、乙、丙方委派出的服务人员在工作中，因失职给甲方造成损失的，由乙、丙方承担责任；

14、乙、丙方委派出的服务人员在值勤过程中，如发生政府职能部门干涉或引起争执，由乙、丙方负责，馆方协助处理。

15、乙、丙方要根据开放场馆要求和国家的相关政策、制度，制订服务目标及措施（如对经过专业培训后的工作人员流失严重等问题的管理措施），制订切实可行的各类应急预案，同甲方有效沟通后具体实施；制定岗位目标不及时，服务质量不合格，管理措施不得力，应急预案效果不明显、不切实际，在甲方提出建议后改正不及时且给甲方项目造成不良影响的，根据情况扣除相应的履约保证金或服务费。

16、项目终止时，乙、丙方应移交专业服务权，撤出天文馆，移交或配合馆方移交管理、服务、值班、休息室，其他应当移交的安防、消防、水电等设施设备材料。如遗失或破坏的，甲方可追究乙、丙方的相关法律责任。

17、采购报价明确事项：

（1）按项目需求的具体要求制定的服务方案制定相应的报价表；

（2）供暖（含制冷）系统终端，电梯维保，安防、消防终端系统由甲方另行聘请的专业维保公司负责，不在本次采购报价的范围；水电冷暖末端系统维护维修时需要的工具、材料由甲方负责，不在本次采购报价范围之内。

（二）乙、丙方应具备的资质及必要条件

1、在合同签订后，不得将项目分包给专业公司；

2、本项目实行人员编制管理，项目服务人员编制数，编制人员不少于 69 人，高峰期不少于 75 人；

（三）其他相关要求

1、日常管理服务过程中发生的房屋共用部位、公用设施和设备、公共区域的小修、养护费用由甲方承担；运行能源、大、中修及设备更新改造费用甲方承担。

2、管理及运行中所发生的水、电、气等能源费由甲方承担。乙、丙方负责日常能源管理，且有节能的意识、义务和责任，积极配合甲方采取节能降耗措施，共同降低费用，节约开支。

3、应甲方要求使乙、丙方支付或垫付额外费用，经甲方审核后据实偿还。

四、甲方权利和义务

1、按照合同约定的内容和标准督促检查验收乙、丙方的服务过程和结果，检查核实乙、丙方工作人员配置、在岗状况、持证情况。有权要求乙、丙方在3日内对不称职的员工按投标文件所承诺的资格条件进行更换，并可追究由此给乙、丙方造成的实际损失。

2、甲方将按照合同约定的服务内容及标准，对乙、丙方进行定期和不定期考评。发现存在服务管理未达标之处，乙、丙方须积极进行改进，直到达到合同约定的服务标准。

3、若乙、丙方连续三次就同一类服务乙、丙方考评未达标准，甲方有权扣除5%的月度服务管理费。

4、若一季度内，乙、丙方怠于履行职责，三次考评未达标准，甲方有权解除合同，并保留追偿权利。

5、按合同要求及时向乙、丙方支付服务费。

6、合同服务期内，向乙、丙方提供约定的办公条件和设备。

7、必要时，就服务范围内事宜协调属地管理部门。

五、乙、丙方的权利和义务

1、按照合同约定收取服务费，根据与甲方的协商结果获取合同外服务的合理费用。

2、乙、丙方按照合同约定的服务内容和标准勤勉尽职，及时解决甲方指出的服务管理中问题。

3、必须严格实施乙、丙方投标文件中承诺的人力资源配置。在必须补充或更换人员时，必须补充或更换优于或等同于投标文件承诺的上岗资格的工作人员。

4、乙、丙方项目经理、主要管理人员及主要专业技术人员须与投标文件所报一致。合同存续期内，未经甲方要求或同意，项目经理原则上不应调整。项目经理、主要管理人员必须保证在岗工作时间和重要活动在岗，如有变化，须提前取得甲方的同意。

5、严格履行合同文件（含招标文件、投标文件等）约定和承诺的服务内容、质量标准、工序工艺，保障业主的建筑物、设备设施、院区内设备设施状况良好和正常运行使用。

6、科学、完整、连续地编制保管档案资料并按时移交。

7、编制周、月、季度服务档案报告。

8、合同到期、或经三方同意合同提前终止，或满足本合同约定条件下的合同提前解除时，在30日之内，按国家有关规定和三方协议约定向甲方移交全部档案资料。

9、制定并执行严格的安全生产管理措施，保证甲乙、丙方工作人员人身安全和甲方的设备设施的完好无损。

10、严格遵守国家法律，制定突发事件预案，合理合法地处置，杜绝恶性治安事件的发生。

11、配合甲方接受属地市区行政主管等部门工作的指导、监督。

12、乙、丙方委派的服务人员必须遵守甲方有关管理规定，严格遵守保密制度，不得翻阅、阅读、复制、拍摄、偷看、挪动、带走、偷听等服务区域内任何与甲方工作有关的文件、图片、文档、软件、谈话等；不得向第三方提供甲方未公开的信息，也不得以任何方式做本合同目的之外的使用。乙、丙方有义务确保其工作人员遵守上述义务，否则，由乙、丙方承担违约和赔偿责任。保密条款永久有效，不随本合同终止、解除等而终止。

六、甲方违约责任

1、甲方提出提前解约，应提前30天通知乙、丙方，并给与相应补偿。

2、甲方在规定时间内不予支付乙、丙方服务费，甲方超出时间应告知乙、丙方具体原因，否则应给予乙、丙方相应补偿。

七、乙、丙方违约责任

1、未经甲方同意，乙、丙方擅自解除合同或撤出管理区域的，应按剩余合同期限向甲方支付每日2000元的违约金。乙、丙方在本合同终止或解除后拒不撤出本管理区域或拒不移交相关资料的，每逾期一日，应承担2000元的违约金；且乙、丙方逾期撤出期间，甲方不需要向乙、丙方支付管理服务费。

2、因乙、丙方未达到服务管理标准而被甲方解约，乙、丙方承担违约责任。因乙、丙方未履行法律法规规定或本合同约定的义务，导致甲方被政府监管部门等处理、处罚的，视为甲方的损失，乙、丙方应予以赔偿。

八、 索赔

甲、乙、丙方违约时，当一方书面提出索赔通知后30天内对方未能予以答复，应视为已被对方接受。

九、责任免除

签约三方任一方由于受诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等不可抗力事故的影响而不能执行合同时，可免除违约责任。

十、争议的解决

1、在执行合同中发生的或与本合同有关的争端，三方应通过协商解决。

2、三方协商不能达成一致时，采取以下第（1）种方式解决：（1）向甲方所在地人民法院起诉；（2）向仲裁委员会申请仲裁。

3、在起诉或仲裁期间，除正在进行的起诉或仲裁部分外，合同其他部分继续执行。

十一、合同修改

对于合同的未尽事宜，需进行修改、补充和完善的，甲、乙、丙三方必须就所修改的内容签订书面的合同修改书，作为合同的补充协议。

十二、合同终止、解除

1、本合同期限自签订之日起到合同终止日期。合同到期甲、乙、丙三方均未提出新的意向，合同自行终止。合作期内任何一方不得擅自停止协议，否则应负担所造成的一切损失。

2、在下列情况发生时，甲方有权提前解除合同并就实际损失向乙、丙方提出索赔：乙、丙方服务质量三次考核不合格（满意度调查低于60%）；

3、乙、丙方因故需终止合同，必须提前30天书面通知甲方，在三方约定期限内，乙、丙方须妥善完成交接工作，经甲方同意后，方可终止。因乙、丙方终止合同给甲方

造成的损失，甲方保留追索赔偿的权利。

4、无论因何种原因本合同终止或解除，在甲方聘用新的单位接管项目之前，乙、丙方应当应甲方要求暂时继续为甲方提供本合同约定服务，甲方也应继续按本合同标准向乙、丙方支付服务费用。乙、丙方服务实际终止后，甲、乙、丙三方应当共同做好债权债务处理事宜，包括服务费用的清算；甲、乙、丙三方应当相互配合，做好项目的交接和善后工作。

甲　方（盖章）：北京永文馆

法人或委托代理人：

日　期：2026.9.29

乙　方（盖章）：北京北科安翔企业管理有限公司

法人或委托代理人：

日　期：2026.9.29

丙方（盖章）：北京国工铁盾保安服务有限公司

法人或委托代理人：

日　期：2026.9.29

附件1：防控及安保服务内容、质量和验收考评标准

第一部分：防控及安保项目管理岗位要求

一、项目经理

1、主持项目日常管理工作。根据各时期的实际状况，提出改进和提高管理工作水平的意见措施；

2、按时提交工作计划和小结，听取甲方的意见和要求，并在规定期限内落实执行；

3、负责召集员工每月例会，检查工作落实情况，布置工作任务，协调员工关系，就项目管理执行中的问题提出解决方案。若发生重大事件或超出岗位职责权限的应立即向甲方汇报；

4、进行巡视，对设备运行保养、安保、保洁等方面的服务情况进行了解，每天检查各个重点环节，发现问题及时解决；

5、发生紧急事件时，立即组织相关责任人员进行处理，按应急方案制定的措施执行。对发生的紧急事件应在事后组织相关责任人员总结、学习，分析原因并写出报告向公司和采购汇报；

6、负责外部的沟通和联系，并向甲方通报处理意见和结果；

7、具有5年以上，大型场馆类物业项目管理经验；

8、具有大学专科（含）以上文化程度。

9、可坚持24小时在岗值班。

二、项目部门主管

1、部门主管在经理指导下，负责组织、安排项目管理处的各项工作，定期及不定期主持召开管理处工作例会，提出问题及改进意见，并负责改进工作及落实；

2、具有2年以上物业项目管理经验；

3、具有大学专科（含）以上文化程度。

第二部分：秩序维护服务具体要求

一、秩序维护

（一）安全秩序工作内容

1、开放期间的秩序维护

除固定岗位设秩序维护员外，庭院内、展厅内设置3组巡逻岗，对展厅及庭院内进行不间断巡视，确保有异常情况及时处理报告。

2、夜间巡视

负责全馆范围内的夜间安全，防火、防盗、防事故的巡逻检查工作。

3、中控室值班

具体见岗位要求

4、各岗位需严格交接班制度，并做好记录。

（二）安全秩序维护工作具体要求

1、东、北门岗职责范围

（1）熟悉并掌握天文馆内部工作人员情况，识别管理；

（2）对馆内正在实施的项目施工人员、外来人员、来访者，及时与相关部门人员联系，经确认后登记放行或拒绝进入馆内；

（3）对运出大门的物品要根据相关部门的批示进行验证，经确认后登记放行或拒绝出馆；

（4）劝阻、制止门卫区发生的摆摊设点、打架斗殴、争吵滋扰、无理取闹等行为，保持大门口正常通行秩序；

（5）上下班出入高峰时，疏导行人按顺序出入；

（6）经常总结值勤中的经验和教训，有效识别违法犯罪分子和可疑人员；

（7）对正在做案的犯罪分子，及时通知其他警力尽最大可能进行控制，按程序及时上报。

（8）完成上级领导交办的其他工作。

2、西南门岗职责范围

（1）维持西南门的秩序，对运出大门的物品要根据相关部门的批示进行验证，经确认后登记放行或拒绝出馆；

（2）禁止无关人员通过南侧门进入馆内；

（3）维持西南侧小广场的秩序（含车辆停放）；

（4）经常总结值勤中的经验和教训，有效识别违法犯罪分子和可疑人员；

（5）对正在做案的犯罪分子，及时通知其他警力尽最大可能进行控制，按程序及时上报。

（7）完成上级领导交办的其他工作。

3、A馆、B馆安检区域秩序维护岗位职责范围

（1）维护展馆的秩序，遇各类险情及时处理、汇报；保证安全通道畅顺；

（2）维持等待安检观众秩序，确保安全；兼顾展厅前观众疏散广场秩序，制止跨

越安全警戒线的违规行为；

（3）遇情况要仔细查看跟踪，与院内巡逻保安进行联动，通知相关人员及时跟进处理，并及时向主管领导报告；

（4）协助馆方工作人员做好闭馆前的清场工作；

（5）积极配合相关部门进行安全检查工作。

4、巡逻岗岗位职责范围

（1）及时发现火警事故、火险隐患及其它灾害事故，发现后要采取必要措施排除险情。遇有火灾、火险应边采取应急措施边报有关领导和中控室，如系火灾同时拨119报警电话，控制并保护好现场，防止险情扩大；

（2）遇违法破坏等行为，立即通知备勤保安到现场协助将嫌疑人实施控制，要保证自身及他人生命安全；

（3）遇内部人员扰乱治安秩序的行为，要进行劝阻制止，并上级领导；

（4）发现寻衅闹事等行为，酌情控制现场并同时向上级报告，妥善处置；

（5）对可疑行为人员，讲究方式进行盘查，妥善处置，并报主管领导；

（6）做好巡逻记录，包括时间、地点、可疑情况、可疑人的性别、年龄、体貌特征等内容；

（7）与驻天文馆项目部其他专业联动，严格执行并闭馆流程本专业应分担的工作；

（8）维持检票口、观众咨询秩口、领票口秩序，保证排队有序、通道畅通；

（9）禁止醉酒、持违禁物品、无票、无行为能力且没有监护人陪同等人员进入馆内，在馆外小广场对该类人员进行监控；

（10）回答观众咨询，力所能及的为观众排忧解难；

（11）劝阻、制止观众缓冲广场发生的摆摊设点、打架斗殴、争吵滋扰、无理取闹等行为，维持观众缓冲广场的秩序，严禁车辆停放；

（12）接受甲方安排的临时性工作。

5、夜间巡逻服务人员岗位职责范围：

（1）服从馆方的领导，负责全馆范围内的夜间安全防火、防盗、防事故的巡逻检查工作；

（2）与中控室、工程部保持联动，遇有情况要协同处置；

（3）根据有关规定和甲方的特性与需求制定巡逻路线与方案，在约定服务时间内巡逻博物馆区域范围内周界、展厅、车库、庭院等地段；

（4）坚守岗位，及时发现和消除各种隐患；注意盘查出入场馆的可疑人员、车辆和物品；

（5）在巡逻中发现不安全因素或问题时，及时做相应的处理，对不能处理的事情要及时通知主管领导；

（6）严格执行馆内的规章制度，认真、详细做好巡逻值班记录。

6、中控室值班岗位职责范围：

（1）负责中控室内各类设施、设备的使用和管理，严禁改动系统的软件设置及硬件设备的连线；

（2）对重点部位和可疑情况进行24小时电视监控录像，值班人员对重点监控区域进行责任分工，遇情况要仔细查看跟踪，与院内巡逻保安进行联动，通知相关人员及时跟进处理，并及时向主管领导报告；

（3）值班编组每班对各类系统信号正常与否进行一次测试，做好设备运行记录；

（4）熟悉火警、匪警等紧急情况的应急处理程序；

（5）做好监控资料保管和保密工作，无关人员未经批准不得进入监控室，不得向无关人员谈及监控室的运作情况和值班情况；值班人员对涉及到个人隐私方面的事项，要严格保守秘密，因泄密造成后果的，要依法追究责任；经允许进入的人员要进行登记；

（6）保持中控室卫生，注意防尘、防潮，每班清扫卫生后方能交班；

（7）认真做好交接班记录与值班记录，严格遵守上下班时间，严禁擅自脱岗、误岗；

（8）中控室内严禁吸烟、就餐、吃零食、打盹、睡觉、看报和从事其他与工作无关的事情；

（9）与驻天文馆项目部其他专业联动，严格执行开闭馆流程本专业应分担的工作；

（10）接受甲方安排的临时性工作。

7、高峰期展厅巡逻岗位

（1）高峰期临时增加岗位；

（2）岗位职责及要求同“巡逻岗岗位要求”。

（三）安全秩序维护岗位相关要求

1、对安全秩序维护人员的要求：

（1）须提交无不良记录证明，持有安保人员上岗证；

（2）要求员工相貌端正、身体健康，男员工年龄在35岁以下（个别岗位如夜班、中

控等可放宽到50岁，但比例不得超过该岗位总数的30%），初中以上学历，身高1.70以上（男），会讲普通话，举止、说话要有礼貌，符合岗位需求。

2、对本专业所需器材的说明

根据安保范围及要求，甲方提供必要的工作装备用具（如对讲机、防爆毯、消防毯、手电筒、喊话器、警棍、防毒面具、巡更棒等装具）。

3、工作时间

东门、西南门岗：周一至日，24小时；

北门岗：开放时间；

A、B馆安检区域秩序维护岗：开放时间；

馆内巡逻岗：开放时间；

庭院巡逻岗：周一至周日，24小时；

中控室：周一至周日，24小时；

二、场务服务

（一）工作内容

劳务派遣人员由甲方直接指挥管理，协助公共服务部完成场馆相关服务。

（二）工作主要职责

1、岗位编制数详见岗位人员配置方案

2、质量要求

（1）负责展馆入口的检票工作，维护展馆入口处的秩序，引导需要补票的观众至售票处进行补票，统计免费人次并进行系统录入。随时关注相关情况，遇突发事件及时沟通上报，完成领导交办的其他工作；

（2）负责维持秩序、保障安全，负责展区内设备运行及报修；随时关注相关情况，遇突发事件及时沟通上报；完成领导交办的其他工作；

（3）解答观众投诉，对其进行初步处理；对观众遗失物品进行暂时保管，并进行失物招领工作。随时关注相关情况，遇突发事件及时沟通上报，完成领导交办的其他工作。

（三）岗位相关要求

1、对场务服务人员的要求

（1）拥护中华人民共和国宪法，遵守国家法律法规；

（2）自愿从事场馆服务工作，具有忠诚、奉献、吃苦耐劳的精神，服从分配；

（3）具有良好的道德情操和心理素质、纪律观念较强，能够保守工作秘密；

（4）具备正常履行职责的身体条件；

（5）女性年龄为20至30周岁（均含），身高160cm以上，大专学历，有连续1年以上接待服务类岗位工作经验的学历要求可放宽至中专。五官端正、体态标准；

（6）无违法犯罪记录。有一定的组织协调、语言表达能力，普通话标准，会计算机基本操作。经培训，能够胜任场馆服务工作。

2、工作时间

北京天文馆开放时间

（四）岗位须知

1、服务员

（1）按规范标准，为观众提供信息查询、消费建议、展项指导、物品租借、退换、退还等服务。

（2）指导观众正确使用信息查询设备、租借物品设备、展览展项等；

（3）疏导人流，维持秩序，如遇突发事件执行应急预案；

（4）监控设备设施、租借物品运行状况，发现故障及时暂停使用、报修。

（5）做好信息咨询、物品租赁等登记汇总；

（6）发现问题及时向组长汇报。

2、检票员

（1）按照检票服务规范，在检票处/点为观众提供检票服务；

（2）指导观众正确使用票证和检票设备，疏导检票处/点人流，维持秩序；

（3）监控检票设备运行状况，发现故障及时报修；

（4）发现问题及时向组长汇报。

3、售票员

（1）按照售票服务规范，在售票处/点为观众提供售票服务；

（2）指导观众正确使用自助售票系统和自助售取票设备，疏导售票处/点人流，维持秩序；

（3）监控售票设备运行状况，发现故障及时报修；

（4）做好免票人群登记汇总；

（5）发现问题及时向组长汇报。

三、安检服务

（一）工作内容

按照相关法律法规、安检规章制度执行安全检查工作。

（二）工作主要职责

1、岗位编制数详见岗位人员配置方案。

2、指挥员职责：

（1）负责安检岗点的安检设备及人员的管理；

（2）认真组织安检岗点的安检人员，按照甲方单位规定的作业流程积极主动的进行安检，确保安检质量和效果的一致；

（3）明令禁止携带的物品且不构成公安机关处理的，做好处置工作。指挥员无法处理的，要及时上报甲方单位安检负责人；

（4） 监督、督促安检员按要求填写《违禁品登记簿》并做好统计上报工作；

（5）在确保安检点工作正常的前提下，合理安排和替换安检点人员的休息及用餐时间；

（6）在值岗过程中，严格执行“温馨提示”的要求；

（7）负责安排安检设备的卫生清扫；

（8）加强对安检岗点、安检人员的严格管理，认真落实各项安检工作规章制度。

3、安检员职责

（1）遵守各项法律法规和安检各项规章制度，服从各级领导管理，对违反法律法规或安检规章制度的现象应予拒绝并及时向上级报告；

（2）认真履行岗位职责，严格遵守工作纪律，不擅离职守，不做与工作无关的事情；

（3）按规定着装上岗，佩戴标示规范，自觉维护安检人员岗位形象；

（4）熟练掌握各种安检设备的操作及识别方法；

（5）对可疑物品进行针对性探测，确定可疑物品性质，及时报告上级并做好登记；

（6）文明值岗，态度和蔼，遇事讲究方式方法，做到以理服人。

4、引导员职责

（1）在指挥员的领导下开展安检工作；

（2）对游客携带超长、超高、超大的物品（体积大于x光机检测 通道）；易碎物品；金属类工具及尖锐类不宜机检的物品，要及时提醒乘客及手检员进行手检；

（3）礼貌引导游客配合安检；

（4）遇特殊群体，包括残障人士、孕妇等提醒手检员进行手检；

（5）及时、准确的发现可疑人、可疑人物。

（三）岗位相关要求

1、对安检人员的要求

（1）上岗时，精神饱满，服装整齐，谈吐得体，举止大方；

（2）工作时间内统一着应季工作服，衣着整洁；

（3）保持个人卫生，口腔清新（女士需束发）；

（4）不应染指甲和留长指甲，女士应淡妆上岗；

（5）站姿要求：上身正直头正目平，下颌微收、挺胸收腹、腰直肩平；

（6）用语要求：使用普通话，语言表达规范正确，口齿清晰；称呼应礼貌得体。

2、工作时间

北京天文馆开放时间。

附件2：

北京天文防控及安保服务客户满意度调查问卷

尊敬的客户，感谢您长期以来对我们工作的支持与信任，为给广大客户提供“安全、有序、完好、温馨”的服务，我们特展开此次客户满意度调查，您认真填写的意见和建议都是我公司的宝贵财富！

1. 您的姓名：_____ 您的联系电话：_____

2. 调查内容：

服务项目	服务内容	满意	基本满意	一般	不满意
西馆秩序维护服务	精神饱满、服装整齐、谈吐得体、举止大方				
	保障服务范围内安全生产工作有序开展				
场务服务	服装整齐、谈吐得体、举止大方、语言规范				
	按照馆方要求完成工作内容				
安检服务	精神饱满、服装整齐、谈吐得体、举止大方				
	依据安检制度完成相关工作				

3. 在场馆防控及安保服务方面，您对我们的意见和建议还有哪些？

安全生产管理协议书

为严格落实和执行国家有关安全生产的法律法规，严格执行劳动保护，强化服务过程中的安全管理，落实安全生产责任制，明确合同双方权利和义务，经甲乙双方平等协商、意见一致，自愿签订如下安全生产协议：

甲方：北京天文馆

地址：北京市西城区西直门外大街 138 号

甲方项目负责人：李晔

乙方：北京北科安翔企业管理有限公司

地址： 北京市朝阳区安翔北里 11 号 11 幢 1 层 1100 室

乙方项目负责人：沙峰

第一条 项目发包基本信息

服务名称：北京天文馆防控及安保服务

项目期限：2026 年 10 月 05 日至 2027 年 10 月 04 日

服务内容：

1、秩序维护：西馆的东门、北门、西南门、消防中控室值班等；全馆室内外公共场所巡视及防控；

2、场务服务：场馆日常检票、展项服务、临时场馆及防控服务；

服务场所范围：北京市西城区西直门外大街138号北京天文馆

第二条 甲方的安全生产权利与义务

（一）贯彻执行国家相关安全生产法律法规要求，甲方要对乙方的安全生产工作统一协调、管理，细化外包准入条件、管理职责和检查重点，对乙方的人员和作业行为进行评估考核，做到安全责任不随外包而外担，切实履行安全管理职责。

（二）甲方负责对乙方安全生产工作进行统一协调和管理，严格履行安全生产管理职责，督查检查乙方落实安全生产管理责任，保证安全责任不随外包而外担，切实履行安全管理职责。

（三）甲方严格审查乙方资质条件，包括但不仅限于信用记录、安全生产条件、特种作业人员资格等，并对相关资料进行存档。甲方不得将生产经营项目、场所、设备发包给不具备安全生产条件或者相应资质的单位或个人。

（四）编制与本企业实际符合且相适应的各项应急预案，制定生产安全事故应急救援预案，组织或督促乙方开展应急培训，并定期开展应急演练，持续提升从业人员的应急处置能力；将纳入本单位的应急处置体系，乙方发生突发事件的紧急情况下，协助、配合乙方开展应急处置责任和措施，提供必要的应急资源支持；在甲方发生突发事件的紧急情况下，应将情况和采取的应急措施及时通告乙方。

（五）甲方对乙方定期开展安全检查，发现和制止违章行为，并做好检查记录。发现有安全隐患的，督促乙方采取措施及时消除。安全隐患不能及时消除或者排除过程中无法确保安全的，应当采取

措施暂停作业或停止场所、设施设备使用。乙方拒不执行的，及时报告属地政府或行业主管部门。

（六）加强高风险作业管控工作。甲方的发包项目涉及动火、吊装、临时用电、挖掘、有限空间作业、高处作业和建设工程拆除等作业的，甲方应督促乙方对危险作业进行作业审批（乙方自行做好作业票审批，并报甲方备案），制定作业方案，落实安全防范措施，并加强现场安全管理。

（七）甲方应保障外包作业场所符合国家有关规划、建设和消防安全等规定，具备相应的安全生产条件，符合安全标准；不将违法建（构）筑物或不具备安全生产条件的场所提供给乙方进行服务和作业。

（八）甲方应保障作业场所内的消防、配电等设施设备安全可靠，依照职责范围进行日常检查，并根据国家或行业标准聘请有资质的专业机构进行保养维护，保障其正常运转。

（九）对入场的乙方人员进行安全教育培训，开展安全生产、消防安全等方面的法律法规宣传。

（十）其他属于甲方在发包项目中的安全生产管理的权利和义务。

第三条 乙方的安全生产权利与义务

（一）贯彻执行国家相关安全生产法律法规要求，建立全员安全生产责任制，按规定设置安全生产管理机构或 配备专（兼）安全生产管理人员，加强安全投入，结合实际制定本单位的安全生产规章制度、岗位操作规程。

（二）向甲方提供真实有效的企业资质、特种作业人员操作资格、入场设施设备检验检测资料等相关材料。

（三）乙方应加强作业现场的安全管理，保障作业过程 安全规范有序，其中涉及动火、吊装、临时用电、挖掘、有限空间作业、高处作业和建设工程拆除等作业的，应当遵守下列要求：

1.按照国家或者行业规范标准制定作业方案，并按照本单位内部批准权限审批。

2.安排专人进行现场安全管理，确认现场作业条件、保证特种作业人员持证上岗、督促作业人员遵守操作规程等。

3.落实安全交底和技术交底，向作业人员说明作业内容、主要危险因素、作业安全要求和应急措施等内容。

4.配备符合标准要求的劳动防护用品、安全警示标志、安全防护设备、应急救援装备等。

5.作业中发现直接危及人身安全的紧急情况，立即采取应急措施，停止作业或者撤出作业人员。

6.其他法律法规，国家、行业或地方标准要求落实的。

（四）乙方对服务人员进行各种安全知识、卫生知识、职业道德进行教育，做到举止文明、行为规范、礼貌待人，杜绝班前喝酒、寻衅闹事。

（五）乙方应加强现场作业人员安全教育，重点对安全生产法律法规、安全操作规程、安全风险辨识、事故案例 等开展教育培训，使从业人员具备与其作业内容相适应的安全生产知识。

（六）乙方应加强风险辨识和管控，督促从业人员遵守安全操作规程；向作业人员告知作业现场和工作岗位存在的危险因素、防

范措施以及事故应急措施。在现场配备作业设施设备和劳动防护用品。

（七）乙方应制定应急预案或现场处置方案，明确事故应急处置的流程、责任、措施及注意事项，定期开展应急培训和演练，保障应急设备完好；督促从业人员掌握火灾、触电、中毒窒息、高处坠落、机械伤害等基本应急处置知识和能力。

（八）在乙方发生突发事件的紧急情况下，应规范进行现场应急处置并及时报告，严防有限空间、危险物品泄漏等盲目施救，造成群死群伤事故，并将情况和采取的应急措施报警并及时通告甲方，对突发事件给甲方造成的损失，按照损失实际金额予以赔偿。

（九）配合甲方开展现场安全检查，纠正违章行为，积极响应甲方提出的安全管理建议，按要求妥善落实安全生产隐患整改，实现隐患"治理责任、措施、资金、期限和应急预案"五落实。

（十）乙方要服从甲方关于安全管理的指挥，严格执行甲方制定的各项有关安全生产的规章制度，同时有权拒绝甲方的违章指挥或其他不符合规范标准的行为。

（十一）乙方应接受甲方的指导、监督、检查、教育和相关的安全、文明活动的部署，参加甲方组织的安全生产会，向甲方通告安全工作情况，落实执行相关安全工作。

第四条 违约责任

1、双方要全面履行各自的职责，如果出现违约，依照谁违约、谁负责的原则处理；因违约造成后果的，由违约方承担损失。

3、双方应全面履行各自的主体责任，在履约期间由于各自主体责任未落实，导致生产安全事故发生的，依照国家法律法规执行。

第五条 事故报告、处理与责任

乙方服务区域内如发生安全事故、紧急事件应当立即报告甲方，按规定配合相关部门以及甲方组织的调查、处理和上报工作，因乙方瞒报、迟报、漏报造成的人身财产损失，由乙方承担相应责任。

第六条 争议

当双方发生争议时，双方协商调解，若达不成一致意见，双方同意按照合同纠纷处理方式解决；解决争议支出的所有费用由败诉方承担。

第七条 本协议在双方盖章后生效。在安全管理方面本协议与双方签订的其他协议不一致的，以本协议为准。

第八条 本协议一式贰份，双方各执壹份，具有同等效力。

甲方（盖章）：

法定代表人

或委托代理人（签字）：

签订日期：2026 年 5 月 29 日

乙方（盖章）：

法定代表人/负责人/经营者

或委托代理人（签字）：

签订日期：2026 年 5 月 21 日

安全生产管理协议书

为严格落实和执行国家有关安全生产的法律法规，严格执行劳动保护，强化服务过程中的安全管理，落实安全生产责任制，明确合同双方权利和义务，经甲丙双方平等协商、意见一致，自愿签订如下安全生产协议：

甲方：北京天文馆

地址：北京市西城区西直门外大街 138 号

甲方项目负责人：李晔

丙方：北京国卫铁盾保安服务有限公司

地址： 北京市朝阳区东风乡将台洼村中心路原将台洼村委会平房 01

丙方项目负责人：王庆文

第一条 项目发包基本信息

服务名称：北京天文馆防控及安保服务

项目期限：2026 年 10 月 05 日至 2027 年 10 月 04 日

服务内容：

1、安检服务：按照相关法律法规、安检规章制度执行安全检查工作。

处作业和建设工程拆除等作业的，应当遵守下列要求：

1.按照国家或者行业规范标准制定作业方案，并按照本单位内部批准权限审批。

2.安排专人进行现场安全管理，确认现场作业条件、保证特种作业人员持证上岗、督促作业人员遵守操作规程等。

3.落实安全交底和技术交底，向作业人员说明作业内容、主要危险因素、作业安全要求和应急措施等内容。

4.配备符合标准要求的劳动防护用品、安全警示标志、安全防护设备、应急救援装备等。

5.作业中发现直接危及人身安全的紧急情况，立即采取应急措施，停止作业或者撤出作业人员。

6.其他法律法规，国家、行业或地方标准要求落实的。

（四）丙方对服务人员进行各种安全知识、卫生知识、职业道德进行教育，做到举止文明、行为规范、礼貌待人，杜绝班前喝酒、寻衅闹事。

（五）丙方应加强现场作业人员安全教育，重点对安全生产法律法规、安全操作规程、安全风险辨识、事故案例 等开展教育培训，使从业人员具备与其作业内容相适应的安全生产知识。

（六）丙方应加强风险辨识和管控，督促从业人员遵守安全操作规程；向作业人员告知作业现场和工作岗位存在的危险因素、防范措施以及事故应急措施。在现场配备作业设施设备和劳动防护用品。

（七）丙方应制定应急预案或现场处置方案，明确事故应急处置的流程、责任、措施及注意事项，定期开展应急培训和演练，保障应急设备完好；督促从业人员掌握火灾、触电、中毒窒息、高处坠落、

机械伤害等基本应急处置知识和能力。

（八）在丙方发生突发事件的紧急情况下，应规范进行现场应急处置并及时报告，严防有限空间、危险物品泄漏等盲目施救，造成群死群伤事故，并将情况和采取的应急措施报警并及时通告甲方，对突发事件给甲方造成的损失，按照损失实际金额予以赔偿。

（九）配合甲方开展现场安全检查，纠正违章行为，积极响应甲方提出的安全管理建议，按要求妥善落实安全生产隐患整改，实现隐患“治理责任、措施、资金、期限和应急预案”五落实。

（十）丙方要服从甲方关于安全管理的指挥，严格执行甲方制定的各项有关安全生产的规章制度，同时有权拒绝甲方的违章指挥或其他不符合规范标准的行为。

（十一）丙方应接受甲方的指导、监督、检查、教育和相关的安全、文明活动的部署，参加甲方组织的安全生产会，向甲方通告安全工作情况，落实执行相关安全工作。

第四条 违约责任

1、双方要全面履行各自的职责，如果出现违约，依照谁违约、谁负责的原则处理；因违约造成后果的，由违约方承担损失。

3、双方应全面履行各自的主体责任，在履约期间由于各自主体责任未落实，导致生产安全事故发生的，依照国家法律法规执行。

第五条 事故报告、处理与责任

丙方服务区域内如发生安全事故、紧急事件应当立即报告甲方，按规定配合相关部门以及甲方组织的调查、处理和上报工作，因丙方瞒报、迟报、漏报造成的人身财产损失，由丙方承担相应责任。

第六条 争议

当双方发生争议时，双方协商调解，若达不成一致意见，双方同意按照合同纠纷处理方式解决；解决争议支出的所有费用由败诉方承担。

第七条 本协议在双方盖章后生效。在安全管理方面本协议与双方签订的其他协议不一致的，以本协议为准。

第八条 本协议一式贰份，双方各执壹份，具有同等效力。

甲方（盖章）：

法定代表人
或委托代理人（签字）：

签订日期：2026 年 5 月 25 日

丙方（盖章）：

法定代表人/负责人/经营者
或委托代理人（签字）：

签订日期：2026 年 5 月 29 日