

北京市西城区文物保护管理中心 博物馆展馆安全运行管理服务合同

甲 方： 北京市西城区文物保护管理中心

乙 方： 北京中水物业管理有限公司

签约日期： 2024 年 4 月 8 日



北京市西城区文物保护管理中心 博物馆展馆安全运行管理服务合同

甲方：北京市西城区文物保护管理中心（以下简称甲方）

乙方：北京中水物业管理有限公司（以下简称乙方）

根据有关法律、法规，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方将北京市西城区文物保护管理中心历代帝王庙博物馆、宣南文化博物馆、李大钊故居展馆安全运行管理服务委托予乙方，订立本合同。

第一章 委托服务项目及服务内容

第一条 服务地点及内容

- 1、北京李大钊故居，是全国重点文物保护单位，坐落于北京市西城区文华胡同 24 号，主要提供服务内容票务核查、宣传讲解。
- 2、北京历代帝王庙博物馆，坐落于北京市西城区阜成门内大街 131 号，提供展馆值守、门口售票、夜间值班安全管理服务。
- 3、北京宣南文化博物馆，是全国重点文物保护单位，坐落于北京市西城区长椿街 9 号，提供展馆安全值守、游客预约咨询、预约查验、参观咨询等相关服务。

第二章 委托服务管理事项

第二条 维护管理区域内公共秩序，做好巡视，防火、防盗、防暴、防破坏等安全工作，预防和制止侵害甲方安全的行为发生。同时要定期进行各项安全隐患排查，制定相应安全防范措施，以保障安全问题能够事先发现，及时处理。

第三条 严格遵守西城区文物保护管理中心各博物馆财务管理制度及预约管理制度，按照公示内容标准售票，做好观众收证审核、人数统计、财务结算和各项报表填报工作。

第四条 负责管理区域内地面、门窗、家具、展品及多媒体等设备设施的清洁和擦拭，为广大观众提供良好参观环境。

第五条 配合甲方组织开展文化宣传活动。

第六条 乙方在完成各项委托事项时，应当建立服务档案，对其服务事项的资料进行妥善管理，必要时提供甲方审阅核查。乙方有权按本合同的约定向甲方收取管理服务



务费。

第七条 负责配合甲方完成日常接待讲解工作。

第八条 配合甲方组织开展文化宣传活动。

第九条 配合甲方组织的其他活动。

第三章 委托管理期限

第十一条 委托管理期：自 2024 年 4 月 8 日起至 2024 年 12 月 31 日止，合同期限为 268 天，委托管理期限届满后合同终止。合同期满前 30 日内，甲乙双方可根据合同的履行情况，协商确定合同续签事宜。

第四章 双方权利义务

第十二条 甲方权利义务

1、有权审核乙方拟定的管理制度、服务方案、管理计划、服务人员名单等与日常服务相关的文件；

2、有权检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；对不符合质量标准的服务现象有权要求整改。对不称职人员甲方可以要求乙方更换，对乙方人员配备不符合本协议约定要求的也可以要求乙方及时更换；

3、有权监督检查乙方按实际人数足员上岗，不得出现吃空额情况；对于乙方或乙方人员违反本合同约定、不符合运行服务标准、违反西城区文物保护管理中心规章制度的行为，甲方有权采取规劝、通知等必要措施；

4、在合同期内甲方向乙方相关人员提供更衣室和就餐区；乙方对相关人员使用进行监督管理，督促其合理安全使用，不出现人为恶意损坏等情况，不得在管理用房内进行赌博、饮酒、嫖娼、打架斗殴等违法行为和犯罪活动；

5、协助乙方做好项目管理、宣传教育、文化宣传活动；

6、如甲方在月度工作检查中，发现乙方的各岗位服务人员出现两次以上非正常缺员，则甲方有权依据缺员情况在 500--1000 元范围内扣除当月服务费用；

7、甲方指定一名项目负责人负责检查、指导乙方的工作；乙方在服务过程中遇到的问题应当及时与甲方项目负责人联系沟通；

8、法律赋予甲方的其他权利和义务。

第十三条 乙方权利义务



1、根据有关法律法规及本合同的约定，按照甲方相关工作要求，制订各项工作管理制度和流程，交由甲方审定及备案；

2、负责各博物馆开放日的售票、票款管理，优惠及免票人员的证件审验和人数统计工作、预约咨询、预约查验，并对观众咨询其他事宜耐心解答；

3、负责合同中约定开放展厅的环境卫生管理、安全保卫、突发情况处理及上报等工作，对于游客问询内容，在工作职责范围内进行答复；

4、乙方根据甲方要求，每天安排夜间值班经理 1 人，工作时间为 16:30 分至次日 8:30 分，负责夜间监督巡查中控、电工、锅炉工、保安各岗位人员值守上岗情况，发生突发事件及时组织以上人员采取应急措施；

5、对各博物馆的公用设施不得擅自占用或改变使用功能，确因工作需要的，须与甲方协商，同意后以书面形式报有关部门批准方可实施；

6、如遇重大活动，乙方项目所有工作人员，认真完成甲方交予的各项工作，保证活动顺利进行；

7、及时向甲方报告重大服务事项，及时处理投诉，并接受甲方的监管。乙方不得侵害甲方、使用人及他人的合法权益，不得利用提供管理服务的便利获取不当利益，不得开展与本合同约定内容无关的工作；

8、甲方不承担乙方委派的服务人员保险、福利、加班费（包括法定节假日的加班费）等费用，甲方与服务人员不存在劳动关系，服务人员的雇主是乙方，相关劳动纠纷、人身损害赔偿纠纷等只能向乙方主张。乙方应确保委派的项目服务人员充分知晓此事宜，并为在岗人员配备必要的劳动保护用品，缴纳必要的人身意外伤害保险，若因此给甲方造成损失或不便，产生的全部经济、法律责任均由乙方承担；

9、乙方负责项目服务人员的思想教育、业务培训、日常监督管理，提高防火、防恐、防盗、防汛及用电等安全意识，对出现违反宣南文化博物馆管理制度，造成重大损失、产生恶劣影响的违纪人员，给予调换。现场所有服务人员的身份信息及其他资料文件，乙方负责整理归档，方便甲方审阅；

10、本合同终止时，乙方必须向甲方移交管理用房和全部档案资料；所有移交的内容都应有清单并由双方签收，全部手续完成后签署物品移交确认书；

11、乙方指定一名项目负责人负责本项目的运行服务工作统筹管理；服务过程中遇到的问题应当及时与甲方项目负责人联系沟通；

12、法律赋予乙方的其他权利和义务。



第五章 展馆运行管理服务质量

第十四条 乙方须按下列约定，实现目标管理。

- 1、熟悉馆内建筑布局及消防设备设施安装存放地点，掌握各类应急救援设备使用方法和操作步骤，出现问题能及时正确处理；
- 2、每季度组织员工开展一次业务和安全培训，每半年组织一次应急演练，加强服务意识和安全意识，提高处置突发状况的能力，为广大游客提供良好安全的参观环境；
- 3、严格遵守各博物馆参观管理制度，完成观众咨询、预约、查验和解答工作，提高观众满意度；
- 4、每日开馆前，完成所辖展厅环境卫生清洁，为观众提供良好参观环境，开馆后维护现场秩序，巡视展品、展具和展陈设备是否正常运行，热情回复游客提出的各类问题，避免投诉；
- 5、上岗期间要认真值守，严禁从事和工作无关的事，例如饮酒、赌博、会客聊天，不迟到、早退，不得擅自离岗，有事提前请假；
- 6、甲方和使用人对乙方的满意率达到 95%以上；
- 7、乙方聘用的该项目工作人员年龄均不得超过 60 周岁，且身体健康，无传染和重大疾病，在岗服务期间，因个人身体原因所发生的一切人员伤亡与甲方无关。

第六章 展馆安全运行服务费用及相关费用的承担

第十五条 展馆运行服务费

- 1、甲方于 2024 年 4 月 30 日前向乙方支付(2024 年 4 月 8 日至 2024 年 8 月 31 日)第一次服务费，金额为大写人民币：捌拾万贰千肆佰伍拾元肆分整(小写 RMB:802450.04 元)；
- 2、甲方于 2024 年 9 月 30 日前向乙方支付(2024 年 9 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日)第二次服务费，金额为大写人民币：捌拾万贰千肆佰伍拾元叁分整(小写 RMB:802450.03 元)。

乙方指定收款账号信息：

开户名称：北京中水物业管理有限公司

开户银行：华夏银行北京广外支行

银行账号：10287000000225852

第十六条 展馆运行服务费包含内容：

乙方管理产生的人工费用、税款、办公费用、通讯费用、交通费用，其中人工费用包括合同约定中相关岗位服务人员的工资、法定节假日薪酬、加班费、餐费、社会



保险、及按规定提取的福利费等。

第七章 违约责任

第十七条 甲方违反本合同的约定，使乙方未完成规定管理目标，乙方有权要求甲方在一个月内解决，逾期未解决的，乙方有权解除合同；造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

第十八条 乙方违反本合同约定，未能履行其在本合同约定下的义务，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权解除合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

第十九条 甲乙任一方无正当理由提前解除合同的，应向对方支付 壹万元整（小写：¥10,000.00 元） 的违约金；给对方造成的经济损失超过违约金数额的，还应继续赔偿至弥补全部损失。

第八章 附 则

第二十条 本合同履行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

第二十一条 双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

第二十二条 本合同之附件及补充协议均为合同有效组成部分。本合同及其附件内，空格部分中手写的文字与印刷文字具有同等效力。空格部分中手写的文字不得涂改，除经过双方共同确认外，涂改部分内容均视为无效内容。

第二十三条 本合同及其附件和补充协议未约定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

第二十四条 本合同及附件经双方加盖公章或合同章后生效，正本一式肆份，甲乙双方各执贰份，具有同等法律效力。

第二十五条 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决；协商不成的，交由北京市西城区人民法院诉讼裁决。

（以下无正文）



甲方（盖章）：北京市西城区文物保护管理所

地址：北京市西城区后广平胡同26号

法定代表人或授权代表人：_____

项目负责人：_____

日期：2024年4月8日



乙方（盖章）：北京中水物业管理有限公司

地址：北京市西城区百广路三条12号305室

法定代表人或授权代表人：_____

项目负责人：_____

日期：2024年4月8日



附件一、宣南文化博物馆项目服务人员数量及要求：

一、游客中心服务人员（票亭服务）2人

（一）岗位职责

- 1、负责日常游客预约咨询、预约查验、参观咨询及核验预约码等相关工作。
- 2、负责游客中心卫生打扫工作，保证游客中心整洁干净。
- 3、负责协助门口保安维护门口的秩序，组织游客按顺序进馆参观。
- 4、负责游客中心安全，注意防火、防盗。
- 5、负责招募志愿者日常工作安排协调。
- 6、负责组织接待团体参观。

（二）岗位要求

- 1、上班时间为周三至周日 9：00-16：30，周一周二休息。
- 2、热爱本职、遵纪守法、服务热情、举止文明、礼貌待客、尽职尽责，树立博物馆良好形象。
- 3、佩戴工作证上岗，保持良好的形象，不戴夸张配饰、不染艳丽发色。
- 4、负责游客中心日常环境卫生保洁工作，提醒游客进馆时按要求做好相关防护措施。
- 5、禁止会客、聊天、吃零食，不得做与工作无关的事。不迟到、早退，有事提前请假，不得私自换班、擅自离岗。
- 6、对极少数游客可能发生的不礼貌言行，要冷静对待，理智解决，必要时以适当方式告请领导解决。
- 7、应随时注意维护游客秩序，保护一切公共财物。要以适当方式制止某些游客的种种不良行为。如遇突发事件积极配合管理处工作人员做好游客疏散、伤员抢救等工作。
- 8、定期整理、汇总观众意见和建议，不断提升服务水平。
- 9、不断提升专业素养。学习宣南文化知识，掌握展厅展览内容，提升日常服务能力，能做到解答游客关于博物馆的基本问题。

二、展厅服务人员（8人）

（一）岗位职责：

- 1、负责日常展厅巡视，保证展品、展具和展陈设备正常运行。
- 2、负责展厅内容讲解，接待散客参观咨询。



3、负责维护展厅内秩序，组织游客按顺序参观。

4、负责展厅安全，注意防火、防盗。

（二）岗位要求

1、热爱本职、对历史文化有浓厚兴趣，高中及以上学历，遵纪守法、服务热情、举止文明、礼貌待客、尽职尽责，树立博物馆良好形象。

2、上班时间为周三至周日，周一、二休息，佩戴工作证上岗，保持良好的形象，不戴夸张配饰、不染艳丽发色。

3、负责展厅通风换气，提醒游客在参观时按要求做好防护措施。

4、禁止会客、聊天、吃零食，不得做与工作无关的事。不迟到、早退，有事提前请假，不得私自换班、擅自离岗。

5、对极少数游客可能发生的不礼貌言行，要冷静对待，理智解决，必要时以适当方式告请领导解决。

6、应随时注意维护游客秩序，保护展品，保护一切公共财物。要以适当方式制止某些游客的种种不良行为。如遇突发事件积极配合管理处工作人员做好游客疏散、伤员抢救等工作。

7、定期整理、汇总观众意见和建议，不断提升服务水平。

8、不断提升专业素养。学习宣南文化知识，掌握展厅展览内容，能辅助游客体验展厅内的互动项目。

历代帝王庙项目服务人员数量及要求：

一、夜值经理（3 人）

1、乙方根据甲方要求，每天安排夜间值班经理 1 人，工作时间为 16：30 至次日 8：30；

2、该岗位人员年龄 50 至 60 周岁（含 60 周岁），高中以上文化程度，身体健康，无重大疾病，且已完成新冠肺炎疫苗加强针接种；

3、上岗前需经乙方进行相关培训，合格后方可上岗；

4、遵守国家的法律法规和甲方的各项规章制度，接受甲方的安全教育、遵守安全管理规定和操作规程。

5、每日 18：30 监督中控室值班人员交接班（详见值班表），在值班记录上详细



记载交接班人员姓名、交接时间及存在问题。

6、值班人员每天 23:30; 1:30; 3:30 按甲方规定的巡视内容和地点进行检查。其中, 23:30 检查保安宿舍人员在位情况(查铺)和无关人员进入情况, 其余时间监督检查保安、电工、中控室值机人员履职尽责情况进行巡视、巡查, 重点督查脱岗、睡岗、玩忽职守情况; 检查恶劣天气情况下文物安全、人员安全、设备实施等安全。及时处置突发事件, 做好巡视登记记录工作。遇有问题次日上报主管领导, 紧急情况当日上报主管领导。

7、熟知《北京历代帝王庙管理处安全应急预案》, 负责庙内夜间安全监督检查和防火巡视工作, 发生突发事件边处理边汇报, 并及时组织中控、保安人员采取应急措施。

8、熟悉庙内情况, 了解消火栓, 灭火器摆放地点、位置及使用方法, 确保出现问题能及时正确处理, 保证庙内安全。

9、在岗期间不得饮酒、玩牌、打游戏, 从事和工作无关的事情, 不得随意将外人带入庙内或留宿, 填写值班记录后本人要签字, 不得由他人代签或补签。

10、保管好值班室内的物品, 丢失或损坏都要填写到值班记录本。

11、完成甲方交予的其他工作。

二、售票(2人)

1、岗位职责:

(1) 历代帝王庙售票室设售票员岗位 2 人, 负责历代帝王庙博物馆开放日的售票工作。主要承担售票、票款管理、优惠及免票人员的证件审验和人数统计工作。

(2) 负责历代帝王庙博物馆票务咨询、参观咨询等观众咨询工作。

(3) 负责售票室的卫生及安全工作。

(4) 负责售票室内各项设备设施正常运行。

2、工作流程:

(1) 售票员岗位设 2 人, 分别为售票岗位一和售票岗位二。

(2) 售票员岗位一负责收费、收证审核、人数统计工作及售票室保险柜的保管工作;

(3) 售票员岗位二负责收费复核、撕票工作; 负责各类结算账表的填写工作。

3、岗位要求:



- (1) 该岗位人员年龄 45 至 60 周岁（含 60 周岁），高中以上文化程度，身体健康，无重大疾病，且已完成新冠肺炎疫苗加强针接种；
- (2) 工作时间：每周三至周日 8：30—16：30。
- (3) 上班后做好准备工作，9：00 准时开始售票。每日 16：00 方可停止售票，停止售票后进行结账工作。
- (4) 售票员两人均应熟悉 POS 机的操作流程，做到刷卡凭证与票号对应。
- (5) 严格按照历代帝王庙博物馆公示的内容售票，售票过程中相互配合，做到唱收唱付。实行长款上缴、短款自理的原则。大额钱币或有疑义的钱币要经过验钞机检验，出现假币按短款处理。
- (6) 做好符合优待条件人员的证件审验工作，做好不符合优待条件人员的解释工作。为保证入馆参观游客能够有充足的时间进行参观，闭馆前一小时，告知游客闭馆时间，由游客自行确定是否购票参观。
- (7) 严格履行交接手续和出入库制度，提前请领各种票据，保证使用的连续性，妥善保管票根及各种免票凭证，及时交财务部门归档。
- (8) 票款做到日清月结。每日清点、结算票款，售票人员应相互对帐，做到票款相符，同时填写流量日报表、结算日报表，报至财务部门。票款应每日交至管理处出纳员处，交款时应做好交接记录，历代帝王庙出纳员负责将票款存入开户银行，存款凭证及时做好帐务处理。每月 25 日，将当月票根、月报表等交至历代帝王庙财务部门。
- (9) 工作期间要佩戴工作证，坚守岗位，着装得体，举止大方，主动热情，文明服务，耐心做好票务咨询及参观咨询工作，正确对待来客投诉，与观众产生矛盾时，冷静处理，技巧化解，避免争执。捡拾物品主动上缴。如遇突发事件积极配合管理处工作人员做好游客疏散、伤员抢救等工作。
- (10) 负责管理处药箱保管工作，药品如有过期或用完要及时向主管部门汇报，以备不时之需。
- (11) 工作时间禁止会客、聊天、吃零食，不得做与工作无关的事情。吃饭、打水、上厕所互相关照，不得空岗。不迟到、早退，有事提前请假，不得擅自离岗。
- (12) 保持票务室的清洁卫生，下班前要检查售票室内设备设施，切断电源，锁好门窗。将未上交票款、备用金及未用完门票锁入售票室专用保险柜，并打



乱密码，确认保险柜安全后方可离岗。

三、展厅服务人员（8人）

1、岗位职责

- （1）负责日常殿座巡视，保证展品、展具和展陈设备正常运行。
- （2）负责殿座卫生打扫工作，保证殿座清洁。
- （3）负责维护殿座内秩序，组织游客按顺序参观。
- （4）负责殿座安全，注意防火、防盗。

2、岗位要求

- （1）该岗位人员年龄 45 至 60 周岁（含 60 周岁），高中以上文化程度，身体健康，无重大疾病，且已完成新冠肺炎疫苗加强针接种；
- （2）热爱本职、遵纪守法、服务热情、举止文明、礼貌待客、尽职尽责，树立博物馆良好形象。
- （3）佩戴工作证上岗，保持良好的形象，不戴夸张配饰、不染艳丽发色。
- （4）负责展厅日常环境卫生保洁工作，定时对展厅通风换气，提醒游客在参观时按要求佩戴口罩。
- （5）禁止会客、聊天、吃零食，不得做与工作无关的事。不迟到、早退，有事提前请假，不得私自换班、擅自离岗。
- （6）对极少数游客可能发生的不礼貌言行，要冷静对待，理智应酬，必要时以适当方式告请领导解决。
- （7）应随时注意维护游客秩序，保护展品，保护一切公共财物。要以适当方式制止某些游客的种种不良行为。如遇突发事件积极配合管理处工作人员做好游客疏散、伤员抢救等工作。
- （8）定期整理、汇总观众意见和建议，不断提升服务水平。
- （9）不断提升专业素养。学习历代帝王庙知识，掌握展厅展览内容，能做到解答游客关于历代帝王庙的基本问题。提升日常服务能力，能辅助游客体验展厅内的互动项目。

李大钊故居项目服务人员数量及要求：

一、讲解员（1人）



1、岗位职责

- (1) 负责日常展室巡视，保证展品、展具和展陈设备正常运行。
- (2) 按照甲方要求，负责开放期间讲解工作。
- (3) 负责维护展室内秩序，组织游客按顺序参观。
- (4) 负责展室安全，注意防火、防盗。
- (5) 完成甲方布置的其他工作。

2、岗位要求

- (1) 该岗位人员年龄 45 至 60 周岁（含 60 周岁），高中以上文化程度，身体健康，无重大疾病，且已完成新冠肺炎疫苗加强针接种；
- (2) 热爱本职、遵纪守法、服务热情、举止文明、礼貌待客、尽职尽责，树立故居良好形象。
- (3) 佩戴工作证上岗，保持良好的形象，不戴夸张配饰、不染艳丽发色。
- (4) 负责展厅通风换气，提醒游客在参观时安全注意事项。
- (5) 禁止会客、聊天、吃零食，不得做与工作无关的事。不迟到、早退，有事提前请假，不得私自换班、擅自离岗。
- (6) 对极少数观众可能发生的不礼貌言行，要冷静对待，理智应酬，必要时以适当方式告请领导解决。
- (7) 应随时注意维护游客秩序，保护展品，保护一切公共财物。要以适当方式制止某些游客的种种不良行为。如遇突发事件积极配合管理处工作人员做好游客疏散、伤员抢救等工作。
- (8) 定期整理、汇总观众意见和建议，不断提升服务水平。
- (9) 不断提升专业素养。学习李大钊故居知识，掌握展厅展览内容，能做到解答游客关于李大钊同志的基本问题。提升日常服务能力，能辅助游客体验展厅内的互动项目。

二、票务（1 人）

1、岗位职责：

- (1) 李大钊故居售票室设票务岗位 1 人，负责开放日人员信息登记，人数统计及各项报表的填报工作。
- (2) 负责李大钊故居票务、参观咨询（含电话咨询）的接待和解答工作。
- (3) 负责售票室的卫生及安全工作。



- (4) 负责售票室内各项设备设施正常运行。
- (5) 负责做好残疾、老弱等特殊观众的帮扶入馆参观工作。
- (6) 协助甲方做好其它相关工作。

2、岗位要求：

(1) 该岗位人员年龄 45 至 60 周岁（含 60 周岁），高中以上文化程度，身体健康，无重大疾病，且已完成新冠肺炎疫苗加强针接种；

(2) 做好符合优待条件人员的证件审验工作，做好不符合优待条件人员的解释工作。为保证入馆参观游客能够有充足的时间进行参观，闭馆前一小时，告知游客闭馆时间，由游客自行确定是否参观。

(3) 工作期间要佩戴工作证，坚守岗位，着装得体，举止大方，主动热情，文明服务，耐心做好票务咨询及参观咨询工作，正确对待来客投诉，与观众产生矛盾时，冷静处理，技巧化解，避免争执。捡拾物品主动上缴。如遇突发事件积极配合故居工作人员做好游客疏散、伤员抢救等工作。

(4) 负责故居药箱保管工作，药品如有过期或用完要及时向主管部门汇报，以备不时之需。

(5) 工作时间禁止会客、聊天、吃零食，不得做与工作无关的事情。吃饭、打水、上厕所互相关照，不得空岗。不迟到、早退，有事提前请假，不得擅自离岗。

(6) 保持票务室的清洁卫生，下班前要将贵重物品进行整理收纳，存放在安全处，并切断相关设备电源。

