

# 国家自然博物馆物业管理服务合同

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》等有关法律、法规的规定，在自愿、平等、公平、诚实信用的基础上，甲方委托乙方提供物业服务，订立本合同，具体内容如下：

## 第一条、任务概况

1. 服务名称：国家自然博物馆物业管理服务
2. 服务地点：北京市东城区天桥南大街 126 号
3. 服务人数：61 人

## 第二条、服务期限

服务期限：自 2023 年 11 月 10 日起至 2024 年 11 月 9 日止（包括头尾日），共计一年。

## 第三条、服务费用

1. 总服务费：¥3969943.44 元，人民币大写：叁佰玖拾陆万玖仟玖佰肆拾叁元肆角肆分。
2. 按月支付，每月服务费：¥330828.62 元，人民币大写：叁拾叁万零捌佰贰拾捌元陆角贰分。

## 第四条、付款方式

1. 物业服务费选择包干制方式，是乙方为甲方提供的日常物业服务所需的费用，用于本项目合同各项物业服务的开支，物业费按月支出。

2. 物业服务费按月支付（后支），乙方完成当月工作后向甲方提供月工作报告总结及考勤情况，提供正式发票后经甲方审核合格进行支付。

乙方的收款账户信息如下：

户名：北京闻达敏斯物业管理服务有限公司

账号：999011207910105

开户行：招商银行股份有限公司北京方庄支行

乙方保证前述账户信息真实、合法、准确，如有变更乙方应予以甲方付款【5】个工作日前书面通知甲方，否则因乙方原因导致错付、无法支付等一切后果均由乙方承担。

乙方应于甲方付款前，向其开具并交付等额、合法、有效的增值税【专用/普通】发票，如乙方未按照约定开具并交付发票，甲方有权拒绝付款，且不视为甲方违约。乙方不得以此

为由拒绝履行合同义务。如乙方开具的发票不符合法律规定或合同约定，乙方除应按甲方要求更换符合合同约定和法律规定的发票外，如因此给甲方造成的一切损失均由乙方承担（包括但不限于赔偿损失、消除影响等）。

甲方开票信息如下：

单位名称：国家自然博物馆

地址、联系电话：北京市东城区天桥南大街 126 号 67020556

纳税人识别号：121100004006856357

账号：01090531500120111058858

开户行：北京银行陶然支行

3. 在满足合同约定条件的前提下，甲方应当自收到发票后 30 日内将资金支付到合同约定的乙方账户。如甲方逾期未支付相应资金，乙方有权要求甲方在下一个支付周期提前支付。

#### 第五条、服务标准

1. 招标文件范围及要求。
2. 投标文件中服务质量承诺。
3. 其他 无。

#### 第六条、甲方权利义务

1. 甲方有权对物业人员的各项工作进行监督、检查和调整。有权要求乙方调换不适合在甲方工作的物业人员，乙方应在收到甲方通知后【7】日内更换符合甲方要求的物业人员。

2. 甲方应对物业人员履行职责的情况进行检查督导，对存在的问题及时指出，并要求限期改正。

3. 对物业人员在开放运营中发生的问题，甲方可协调处置。对发生治安、刑事案件等相关问题，甲方配合公安机关处理。

4. 根据工作需要，在采购项目确定的物业服务范围内，甲方有权对岗位和人员配置进行调整。

#### 第七条、乙方权利义务

1. 按合同约定的人数，乙方负责招收和培训合格的物业人员到甲方工作。物业人员要遵守和执行国家的法律、法令，并严格履行甲方制定的各项规章制度和工作要求。甲方的主管部门负责对物业人员的日常管理、考核及日常对接。

2. 乙方负责物业人员的思想教育、业务培训和日常管理，并处理物业人员的相关问题。

3. 乙方有权拒绝承担法律不允许承担的职责任务。

4. 乙方须协助甲方处理因物业人员在服务中引发的纠纷问题。

5. 因乙方物业人员的责任，造成甲方严重经济损失的，由乙方赔偿甲方损失；乙方向甲方做出赔偿后，可报请有关部门追究责任人法律责任或依照有关规定给予处理。

6. 乙方负责支付物业人员的工资、福利费用和保险费用（医疗、人身意外伤害险）等所有人工费用。乙方保证在向甲方提供服务期间，与其物业人员均存在合法的劳动关系，并签订书面的劳动合同，不存在未签订劳动合同或劳动合同期满未及时续签等情形。

7. 乙方为物业人员实行急重病住院及意外伤害统筹医疗；物业人员因公致伤等，由乙方按国家有关规定办理，甲方不承担责任但应予以协助。

8. 乙方应及时撤换甲方提出的不符合服务要求的物业人员。

9. 乙方要合理安排物业人员的休假、探亲，保证完成服务任务。遇有物业人员按规定休假探亲的，乙方内部进行调整，保证不空岗。重要岗位调整须经甲方同意。

10. 遇有物业人员离职的，乙方应在离职人员离职时增派人员到岗接替（接替人员需达到质量承诺要求）。

11. 乙方须保证物业服务人员着装统一、动作规范。

12. 乙方必须妥善保管甲方提供的所有物品，如有损坏或丢失，应按甲方提供的物品费用清单进行赔偿，物品清单作为本合同附件二。

13. 乙方人员应爱护甲方的各类设备设施，如有损坏应予赔偿。

#### 第八条、违约责任

1. 乙方未履行合同义务或不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

2. 乙方未履行合同义务或不符合约定的，给甲方造成损失的，应以实际损失额度赔偿。

3. 甲方逾期支付合同约定款项的，应按日向乙方支付合同总金额【3】%的违约金；逾期超过【7】日（含本数），乙方有权解除本合同。除本合同另有约定外，甲方违反合同约定的其他义务的，应向乙方支付合同总金额【3】%的违约金。如经乙方催告后【7】日内拒不改正或改正后仍不符合本合同约定的，则乙方有权解除本合同。

4. 乙方逾期提供物业服务的，每逾期一日应向甲方支付合同总价款【3】%的违约金；逾期超过【7】日的，乙方应一次性向甲方支付合同总价款【3】%的违约金，同时，甲方有权解除本合同，乙方应退还已收取的全部费用。

5. 乙方提供的物业服务不符合双方约定的，经双方确认后每违约一次应向甲方支付合同总价款【0.01】%的违约金；违约金合计超过【20】%，甲方有权解除本合同，乙方应退还

已收取的全部费用。

6. 未经甲方书面同意,乙方不得将本合同项下全部或部分权利义务转让、转委托给第三方,否则,应向甲方支付合同总价款【3】%的违约金,同时甲方有权解除本合同,乙方应退还以收取的全部费用。乙方因此所得收益归甲方所有。

7. 乙方基于本合同约定应向甲方支付的违约金、赔偿金等,甲方均由权在向乙方支付合同款项时予以扣除。本合同约定的违约金不足以弥补甲方损失的,乙方应予补足。本合同约定的甲方损失包括但不限于甲方直接经济利益的减损、可得利益损失、甲方支付的调查取证费、公证费、评估费、鉴定费、审计费、诉讼费、仲裁费、保全费、保全担保费或保全担保保险费、律师代理费、咨询费、执行费、差旅费以及甲方向第三方支付赔偿款、向行政机关缴纳的罚款等全部损失及费用。

#### 第九条、合同变更、解除、终止

1. 本合同有效期内,甲乙双方如有特殊要求,经双方共同协商后,可增加补充协议,该补充协议与本合同具有同等法律效力;

2. 任意一方希望提前终止本合同,需提前 30 天书面通知对方。经双方共同协商,并达成最终一致意见后,方可终止本合同;

3. 任意一方因不可抗拒的原因不能继续履行本合同时,应及时通知对方,由双方根据具体情况决定是否变更、解除或终止本合同;

4. 本合同终止后尚未有新的物业服务企业承接,乙方应当继续按本合同的约定提供服务,在此期间服务费用仍按本合同约定标准支付,但最长不超过 6 个月,因不可抗力导致合同不能履行或因甲方违约导致合同解除或终止的除外;

5. 本合同终止后,甲乙双方应当共同做好债权债务处理以及物业服务的交接和善后工作,经双方签字确认后视为交接完毕,结清余款。

#### 第十条、不可抗力及延迟履行

任何一方因《中华人民共和国民法典》所规定的不可抗力原因而不能履行全部或部分合同义务时,对另一方不承担任何责任。但受不可抗力影响的一方应尽快将所发生的事件通知对方,并在事件发生后的十五(15)日内将有关部门出具的不可抗力事件的证明寄交对方。如不可抗力事件之影响超过一百八十(180)日,任何一方有权终止本合同。不可抗力包括天灾、动乱、暴动、冲突、非暴力反抗、武装冲突、战争(无论宣布与否)、恐怖活动等不可预见之因素。

#### 第十一条、合同纠纷

甲乙双方在合作过程中应相互配合，如发生异议应及时协商解决。协商不成可以向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

## 第十二条、其他

1. 本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖双方公章之日起生效，一式陆份，甲方执叁份，乙方执叁份，具有同等法律效力。

2. 附件具有同等法律效力。

3. 双方因履行合同要求有关的一切通知，必须按照合同载明的地址、联系方式以传真、电话或信誉良好的快递方式进行送达。合同载明的地址、联系方式等发生变更的，变更一方应自变更之日起5日内以书面形式通知对方。否则变更一方应自行承担因通知不及时所造成的一切后果。

## 第十三条、补充说明

1. 奖惩机制：

(1) 对在处理突发情况或承担日常工作中表现突出的物业人员，乙方应给予一定的奖励。乙方应制定奖励制度方案，阐明定期的奖励措施（按季度），编制报告并报给甲方，最终由甲方依据报告和物业人员的日常表现来确认奖励名单。投标人应拿出不低于合同价1%的专项资金（每年）用于对不少于5%（每季度）的优秀员工进行奖励。甲方会启动奖励制度的落实情况，一旦查实未落实奖励制度，将从下一次的服务费里扣除相应的奖励金额。

(2) 当出现投标人委派至本项目的物业人员有违反采购人要求和规定的情形或给采购人造成负面影响或损失时，经采购方主管部门报请采购人领导并经相关会议确认，对乙方进行相应的处罚。

2. 保证满岗满员，采购人会不定期抽查检查，如果发生空岗情况，对岗位缺编情况按照300元/岗/天扣除项目服务费用。

3. 本项目禁止任何形式的外包、分包。技术需求中所列全部61名编制人员均须为投标方物业公司管理人员。如出现外包、分包行为，采购方将发函至投标方，责令30日内进行整改。自发函之日起超过30日内仍未整改完毕的，采购方将扣除当月外包、分包人数相对应的服务费用。自发函之日起超过60日内仍未整改完毕的，采购方有权解除合同。所有损失由违约的投标方承担。

4. 除办公楼和食堂擦手纸、湿纸巾及抽纸由甲方负责外，其他所有物料均需中标方提供（所有物料投入使用前需经甲方认可，并做到及时补充更换，不影响甲方开放运营使用）。

5. 重点岗位指工程岗、会服岗、办公楼保洁岗、绿化岗、司机岗和咨询台岗。

注：重点岗位及形象岗位的人员上岗之前需经中标人针对此项目进行专业岗前培训，培训合格提供培训记录后方可上岗。重点岗位及形象岗位的人员如有变动，需提前跟采购方沟通，经采购方同意后方可更换人员。

以下无正文

甲方（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：2023.11.9



乙方（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：2023.11.9



附件一：

物业岗位 61 人

经理 1 人	保洁服务 19 人	绿化 1 人	会服及传达室 5 人	展馆开放服务 25 人	工程及司机 10 人
-----------	--------------	-----------	---------------	----------------	---------------

经理 1 人	保洁 主管 1 岗 1 人	办公 楼二 岗 2 人、食 堂一 岗 1 人，合 计共 3 人	外 围保 洁二 岗 3 人	展 厅保 洁十 二岗 12 人	绿 化一 岗 1 人	会 服二 岗 3 人	传 达室 一岗 2 人	开 放服 务主 管一 岗 1 人	水生 生物 馆上 午岗 二岗 3 人、下 午岗 二岗 2 人；夜 班一 岗 2 人， 合计 共 7 人	咨 询台 四岗 5 人	预 约四 岗 6 人、检 票五 岗 6 人，合 计共 12 人	工 程主 管一 岗 1 人	工 程部 白班 三岗 、夜 班一 岗，合 计共 7 人	车 辆维 护保 养驾 驶二 岗 2 人
-----------	------------------------	---	---------------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------	-------------------------	---------------------------------	---	-------------------------	--	---------------------------	--	---------------------------------------

1. 保洁服务：对全馆的房屋建筑进行室内、室外及公共区域进行日常及定期保洁。
2. 会议及传达室服务：为会议室提供会议服务、办公楼前台服务、传达室收发及会客登记。
3. 展馆开放服务：观众入口及临时展览检票、票务相关服务、咨询台服务水生生物馆开放服务。
4. 房屋建筑及工程日常维护，设备设施日常运营及维护。
5. 绿化维护：庭院绿化区域定期维护、每年 300 m<sup>2</sup>绿化面积的绿植花卉补栽工作、乙方负责馆内每年不少于 2 次节日花坛的摆放面积约 20 m<sup>2</sup>、乙方负责馆内绿化养护面积内花草树木的种植、补栽、砍伐、修剪及清运工作。乙方负责提供馆内绿化养护全部工具如肥料、

病虫害药物、打草机、绿篱机、打药机、养护材料、垃圾清运等。

6. 车辆维护保养驾驶：负责馆内日常用车及车辆相关事务，保证车辆状况良好、按时出车，确保车辆正常使用和安全。

项目一保洁服务（19人）

（一）保洁工作内容

1. 场馆的日常保洁、定期清洁服务工作（展馆常规保洁面积约 12000 m<sup>2</sup>，定期保洁面积约 4000 m<sup>2</sup>，具体数字以招标方现场实测面积为准）。

2. 为使场馆卫生状况保持良好而进行的辅助和支持的相关工作。

3. 展厅内对观众的辅助服务和必要的观众咨询服务。

4. 展厅或院内辅助秩序维护和展厅内定位巡视。

5. 展厅开放负责区域的突发情况处置和安全疏散引导辅助。

（二）保洁工作具体内容及要求

1. 日常保洁内容

区域和数量	工作内容	工作周期	标准程序
展厅（共计区块 12 个：中厅、古爬厅、古哺乳厅、动物人类朋友厅、植物厅、非洲厅、探索角、4D 影院、地下多功能厅、恐龙公园、临展阳光厅、古人类厅及各附属区域，如卫生间、楼梯走廊、连接通道等。注：水生生物馆保洁由水族养护项目负责，不在日常和定期保洁之范围）	推擦地面、清洗地面； 擦拭门窗玻璃	每日展厅开放之前、上午十一点、下午三点分别整体清扫一遍，视卫生情况增加次数，巡回动态清扫。每周不少于 2 次	地面无垃圾、无污迹；窗门洁净玻璃明亮
	展柜玻璃擦拭、展柜后通道擦拭	每周不少于 2 次	无灰尘、手指印
	墙壁及装饰物擦拭	每周不少于 2 次	无灰尘、手指印
	镜面处理、指示牌擦拭	每周不少于 2 次	轻力擦拭，无灰尘
	垃圾桶清倒	随时清倒，巡回动态清扫	无垃圾、污迹水迹
	遇展厅改造施工关闭时，相应增加保洁要求，保洁工作量不变。		



区域和数量	工作内容	工作周期	标准程序
会议室 (5 个)	擦拭桌面清扫地面	会前会后进行	无污迹、 灰尘
	玻璃、窗帘、沙发巾清洗	每月不少于一次	会议中的 相关服务 工作

办公室	擦拭桌面清扫地面	每周每个办公室房间至少两次擦拭地面、桌面，做好垃圾桶清理，每年不少于 2 次擦拭玻璃	无污迹、 灰尘
母婴室 (1 个)	擦拭桌面清扫地面	每日展厅开放之前、上午十一点、下午三点分别整体清扫一遍，视卫生情况增加次数。	无污迹、 灰尘
馆内所有库房、楼道、食堂及其他功能用房	清扫地面、擦拭楼梯扶手、食堂设施	每日不少于 2 次；职工食堂用餐区域卫生餐前、餐后彻底清洁；办公区域楼道每天至少 1 次。标本楼库区每季度深度清洁 1 次，视情况增加清洁次数。	无污迹、 灰尘
卫生间 (含公共区域卫生间 1 处、展厅内卫生间 5 处、办公楼 2 处、食堂卫生间 1 处)	擦拭地面冲洗便池	早晚各 1 次，上午 11 点、下午 15 点各 1 次，视情况增加清洁次数。	无污渍、 水渍、污 物、异味
	擦拭洗手盆、龙头、镜面	早晚各 1 次，上午 11 点、下午 15 点各 1 次，视情况增加清洁次数。	无污渍、 水渍、污 物、异味
	清倒垃圾桶、擦拭墙面	巡回动态维护	无污渍、 水渍、污

			物、异味
	洗手液补充、便池香球 更换	巡回动态维护	
室外（国家自然博物馆 的所有责任区域的室 外部分）	清扫地面	巡回动态维护	无垃圾、 物污
	座椅擦洗	每日 2 次	无污迹
	围栏擦洗	每月一次	
	雨雪	组织清扫，馆方提供融雪剂	无污迹路 面不打 滑，路边 不堆雪
	门前三包：按照门前三包协议的要求		
室外的区域划分：国家自然博物馆的所有责任区域			
会议协助服务工作	1. 会议用品摆放； 2. 会议过程倒水； 3. 会后收拾会场； 4. 设置会议专职保障 人员。		保障人员 符合仪容 仪表和礼 节礼仪规 定
展览开幕式及重要活 动服务保障	座椅等物品的摆放及 勤务保障。		整合人员 资源，确 保原岗位 工作质 量，确保 协助服务 到位
电梯轿厢保洁			无污渍、 水渍、污 物、异味

垃圾清运			每日清 运，保证 垃圾不堆 积
外设库房	在标本管理人员的指导下对标本库房的标本进行清洁	每年不少于 2 次	无柳絮、 无垃圾堆 放

## 2. 定期保洁内容

- (1) 每年不少于 2 次在标本管理人员的指导下对在展的标本进行清洁。
- (2) 展厅内的地面每年不少于 2 次打腊，保持光洁。
- (3) 每年不少于 2 次定期对院内的广场石材地面进行清洁，保持石材本质面貌；
- (4) 每年不少于 2 次对展览楼、办公场所的窗玻璃进行擦拭，保持光洁；每年 1 次对展览楼外墙面进行水洗清洁。
- (5) 每季度对标本楼内（含公共区域和收藏区）卫生进行至少一次除尘、擦拭，收藏区的保洁需要标本部工作人员现场指导；根据收藏区清洁情况随时按要求打扫。

- (6) 对公务车辆每周不少于 1 次擦拭，保持车辆清洁。

## 3. 场馆安全协助及相关工作

- (1) 负责每日展厅开门工作，在开放期间负责对展品的保护及安防设备的看护。
- (2) 闭馆前配合相关人员对展厅进行全方位清场，关闭电源及电器设备开关并锁紧门窗。
- (3) 出现异常情况时应及时处理和报告。
- (4) 保洁区域的设施报修。
- (5) 为使场馆卫生状况保持良好而进行的辅助和支持的相关工作。
- (6) 展厅内对观众的辅助服务和必要的观众咨询服务。
- (7) 展厅或院内辅助秩序维护和展厅内定位巡视。

以上工作流程，如业主方另有安排的，则以业主方为主。

## 4. 突发情况的组织和处理

- (1) 遇雪及时组织清扫，遇大风等及时对负责区域易动物品进行妥善安置。

(2) 遇安全等突发事件，须坚守岗位并服从指挥。

(3) 房屋设备设施有“跑、冒、滴、漏”现象时应及时处理。

(三) 保洁工作相关要求

1. 对保洁员的要求

岗位编制 19 人（含一名保洁主管）

(1) 办公楼、食堂保洁

办公楼同时上岗 2 人，编制 2 人；食堂上岗 1 人，编制 1 人。要求保洁工作人员身体健康，初中以上学历，年龄在 50 周岁以下（女），会讲普通话。

(2) 外围保洁（兼绿化辅助）

同时上岗 2 人，编制 3 人，要求保洁工作人员为男性，身体健康，初中以上学历，年龄在 50 周岁以下，身高 1.65 以上，会讲普通话，举止、说话要有礼貌。

(3) 展厅保洁

同时上岗 12 人，编制 12 人，要求保洁工作人员相貌端正、身体健康，初中以上学历，年龄在 50 周岁以下，身高 1.60 以上（女），会讲普通话，举止、说话要有礼貌。遇展厅改造或其他原因致使服务区域增加或减少而需要相关工作人员增减时，相应调整内容，确保工作量不变。

2. 保洁用品及材料的说明

根据保洁范围及要求，列出由投标方提供的主要的保洁材料，如：各类清洁剂、除垢剂、卫生间用纸、药水、垃圾袋、擦布等常用物料，另须列明在承包范围内投标方所使用杀虫剂的名称。一并列下（不限于以下表格，此表应附在分项报价表后）：

清洁材料名称	厂牌名称	产品名称	出产地

3. 物业公司在保洁工作中所需使用相关设备的说明

根据保洁范围及要求，列出由投标方提供的主要的保洁设备。（不限于以下表格，此表应

附在分项报价表后)

设备名称	厂牌名称	型号	生产地	数量	专用

项目二 会议服务及传达室值班（5人）

（一）会议服务内容

1. 为5个会议室提供会议服务。
2. 办公楼前台服务。

（二）会议服务具体要求

1. 岗位设置：2岗，编制人数不少于3人。
2. 会议保障服务

（1）会前会议室预约安排、会场布置、会议用设备、茶具等的准备；会中设备调整、添加茶水等；会后清理会场；

（2）会议室设备的管理。

3. 前台服务

- （1）开馆及工作时间内保证服务不间断。
- （2）应急状况下的报警、疏导。
- （3）对进入办公楼的人员进行登记、联系、协调。
- （4）严格交接班制度，并做好记录。
- （5）其中一人坐岗，一人机动岗。

（三）岗位相关要求

1. 对会议服务人员的要求

办公楼会议保障工作人员形象气质较好、身体健康，高中及以上学历，年龄在30周岁

以下，身高 1.65 以上（女），普通话较好，行为举止符合办公礼仪，着装有别于保洁人员。

2. 经过专业办公礼仪培训。

（四）传达室值班

1. 负责收发报刊、信件，来客登记、接听咨询电话等传达室值班工作。

2. 传达室值班岗位职责范围：

（1）岗位设置：1 岗，岗位编制数不少于 2 人

（2）传达室值班人员应服从馆方的领导，负责收发报刊、信件，来客登记、接听咨询电话等传达室值班工作。

（3）传达室值班人员需严格执行馆内的规章制度，认真做好传达室值班工作，详细做好值班记录；发现异常情况要通知相关人员及时跟进处理，并及时向主管领导报告。

（4）传达室值班人员要保持传达室卫生；严格遵守上下班时间，严禁擅自脱岗、误岗。

（5）对挂号信、汇款单、包裹进行登记，及时填写领取通知单，领者有签字，电报属于单位的要送往单位，属于个人的要及时通知个人领取，加急电报收到后要马上处理。

（6）馆内发出的信件应及时发出，每天报纸、信件到达后应及时分检，不得积压，拖延时间。

（7）严禁捎信捎报，杜绝差错及丢失现象，加强与邮局联系，发现问题及时解决。

项目三 展馆开放服务（25 人）

（一）工作内容

1. 水生生物馆开放服务。

2. 咨询台。

3. 预约及票务（发票、售票、参观预约登记、检票）。

4. 开放服务主管

（二）岗位具体要求

1. 水生生物馆开放服务

1.1 岗位设置：5 岗，编制数不少于 7 人。

1.2 岗位职责要求

（1）保持展厅及展缸卫生。

（2）巡视展厅，疏导游客，维持秩序，劝导游客不良行为。

（3）按采购方要求进行水族日常维护工作，包括换水、清洗滤材、清理鱼缸、处理饵

料、喂食、测水温等；认真观察生物状况并及时汇报。

(4) 辅助巡视及维护设备正常运行，交接班并做好值班记录。

(5) 突发情况及时汇报并及时处理。

(6) 服从招标人监管人员的检查、监督、管理。

(7) 负责水生生物馆区域内的卫生保洁工作。

(8) 岗位配置人员需具备一定的水生养护知识，人员招聘需征求采购方相关专业人员的意见。

## 2. 咨询台

2.1 岗位设置：4 岗，编制数不少于 5 人

2.2 岗位职责要求

负责解答观众疑问，处理简单问题；负责展厅广播服务；负责讲解咨询，影院及临展售票；负责轮椅及母婴室的租用；负责统计观众量，并形成报表；负责展厅活动咨询及推广。

(1) 大专及以上学历（须提供毕业证书）。

(2) 普通话标准，语言吐字清晰，男性身高 1.75 米以上；女性身高 1.65 米以上，年龄不得超过 40 岁。

(3) 身体状况适合本岗位任职要求（须提供 3 个月内体检证明）。

(4) 性格开朗，具有良好、平和的性格特征和面对突发事件的应变能力。

(5) 具有良好的语言能力，普通话发音标准、吐字清晰、声音宏亮。

(6) 具有一定的英语对话能力。

(7) 具有高度的责任心、良好的服务意识和热情的服务态度。

## 3. 预约及票务

3.1 岗位设置：9 岗，编制数不少于 12 人

3.2 岗位职责要求

负责临展售票工作，严格执行票务管理制度；负责接听预约电话，准确记录预约信息；做好预约用电话机和电脑的维护工作，有问题及时上报或报修；负责门口及临展检票。

预约票务岗

(1) 大专及以上学历（须提供毕业证书）。

(2) 普通话标准，语言吐字清晰，男性身高 1.70 米以上；女性身高 1.60 米以上，年龄不得超过 45 岁。

(3) 身体状况适合本岗位任职要求（须提供 3 个月内体检证明）。

- (4) 掌握文博基本知识和博物馆业务。
- (5) 具有良好的服务意识和热情的服务态度。
- (6) 熟悉基本的电脑操作，经过短期培训后即可熟练掌握电子票务系统。

#### 检票岗

- (1) 大专及以上学历（须提供毕业证书）；
- (2) 普通话标准，语言吐字清晰，男性身高 1.70 米以上；女性身高 1.60 米以上，年龄不得超过 45 岁。
- (3) 身体状况适合本岗位任职要求（须提供 3 个月内体检证明）。
- (4) 了解文博基本知识和博物馆业务。
- (5) 具有良好的服务意识和热情的服务态度。
- (6) 熟悉基本的电脑操作，经过短期培训后即可熟练掌握电子票务系统。

#### 4. 开放服务主管

4.1 岗位设置：1 岗，编制数不少于 1 人

4.2 岗位职责要求

负责协调管理场馆开放运营服务相关的管理事务，对接馆公共服务部门。

- (1) 大专及以上学历（须提供毕业证书）。
- (2) 普通话标准，语言吐字清晰。
- (3) 身体状况适合本岗位任职要求（须提供 3 个月内体检证明）。
- (4) 性格开朗，具有良好、平和的性格特征和面对突发事件的应变能力。
- (5) 具有良好的沟通能力和语言表达能力，普通话发音标准、吐字清晰、声音宏亮。
- (6) 具有一定的英语对话能力。
- (7) 具有高度的责任心、良好的服务意识和热情的服务态度。
- (8) 能够很好地完成各项任务，做好上通下达的工作。
- (9) 具有开放管理经验，能够处理突发事件的能力，年龄不超过 50 岁，男性身高 1.70 米以上；女性身高 1.60 米以上。

#### 项目四 房屋建筑日常维护，设备设施日常运营及维护（8 人）

一、房屋建筑日常维护，设备设施日常运营及维护岗（工程岗）

（一）工作内容

房屋建筑、供电设备、给排水设备、中央空调、楼宇照明等设备日常运营及维护、协助完成馆内零散维修相关工作（例如木工、油工、瓦工等）。



## （二）工作质量要求

1. 岗位设置：5 岗，编制数不少于 8 人（主管 1 岗、白班 3 岗、夜班 1 岗），需具备两年及以上公共场馆服务经验。

2. 资格证书要求：（1）持有高压电工证的人员不少于 6 人。

（2）除持有高压证之外的人员，持有其他特种作业操作证的人员不少于 2 人。

### 3. 质量要求

（1）确保房屋建筑、设备设施正常运营，及时维护；地面、墙面、门窗、顶棚、屋面等及时维修，基础设施（如门窗、屋顶防水、喷灌系统等）小修。

（2）高压配电室 24 小时值班。

（3）馆内末端电气设备的检查、维修，包括照明、用电设施设备、配电箱的检查和维护。

（4）给排水的检查、小修，包括下水疏通、基础设施小修等，杜绝“跑、冒、滴、漏”现象发生。

（5）供暖系统调试，采暖、空调系统的末端设备检查、维护、小修，并做好相应登记，解决小修范围的故障。

（6）每年 2 次对水电冷暖管道及末端设备的分解式强制检查和维护，包括每年 2 次（换季保养前后）清洗中央空调末端新风系统的过滤网、检查新风机传动系统、检查保养电机。

（7）所有外包设备设施维护维修合同的监督落实，配合维修。

（8）及时做好房屋建筑及设备设施维修养护及巡检记录，并存档。

（9）与驻采购方项目部其他专业联动，严格执行开闭馆流程中本专业应分担的工作。

（10）在处理突发事件时集中人力予以配合。

## （三）岗位相关要求

### 1. 对本专业工作人员的要求

（1）工程部组成人员必须持证上岗，持有高压运行维修证人员数量不少于 50%。

（2）专业人员配备应兼具水、电管道及末端设施和基础设施（如门窗、墙壁等部位维修需要木工、油漆工等）的维修能力。

（3）统一着装。

（4）根据岗位实际需求，本专业人员可进行适当的岗位调整，但必须经采购方

许可。

2. 对本专业所需器材的说明

- (1) 由采购方提供人员工作场所。
- (2) 由采购方提供水电等维修维护工具。
- (3) 由采购方提供维修材料。

项目五 物业经理（1人）

物业经理

（一）工作要求：

- (1) 具备场馆类物业服务项目管理经验。
- (2) 品德端正，业务良好，无犯罪记录、处分辞退记录或其他不良记录。
- (3) 身体健康，专心敬业。为人办事勤快，易沟通。能够保证专一于采购方的项目工作，平时遵守并执行采购方的要求与规定。保持优秀的出勤率和充足的工作时间。
- (4) 能够统筹协调好服务项目，为采购方提供合法、安全、有效、和谐的服务保障。
- (5) 具有良好的上传下达、沟通、组织、协调与执行能力。能够凝心聚力，带领物业服务团队顺利完成采购方所交予的服务任务；能够将服务做到主动化、提前化、规范化、制度化、精细化、优质化。
- (6) 对采购方所采购的各个岗位业务服务的规则和流程能够第一时间进行了解把握。保持对项目各种现状或潜在问题的警惕性和思辨性，善于发现其中的不足并积极沟通完善。平时发扬以身作则的精神，深入一线坚持调研并在关键时刻可以出面有担当。

（二）服务项目经理必须提前得到采购方的认可方可上任。在未经过采购方许可的境况下，服务方不得进行该岗位的人事变动。

项目六 绿化养护（1人）

- (1) 年龄要求 55 岁以下，身体健康。
- (2) 具备五年及以上绿化工作经验，并提供相关工作证明材料。
- (3) 按照馆内监管人员要求完成日常绿化养护等相关工作。
- (4) 工作认真负责，积极肯干，服从管理。
- (5) 在养护过程中发现问题及时报告并妥善处理。

项目七 车辆维护保养驾驶（2人）

1. 岗位设置：2 岗，编制数不少于 2 人。
2. 岗位职责要求。

- (1) 年龄要求 55 岁以下，身体健康，无不良嗜好，无重大交通事故责任记录。
- (2) 持有 A1 驾驶执照，实际驾驶大型客车驾龄不少于 5 年。
- (3) 负责馆内日常用车，保证车辆状况良好、按时出车，确保车辆正常使用和安全。
- (4) 进行车辆内外部的日常清洁、保持车辆的外观整洁，保证汽车油料充足。
- (5) 熟悉车辆的保险、验车、保养、维修等工作、日常做好对车辆的维修和保养、定时检查车辆的情况，查看是否有零件发生磨损。
- (6) 服从上级安排，不能擅自离开工作岗位，不得私自动用车辆。
- (7) 在驾驶的过程中要遵守交通规则，避免出现违章或交通事故。
- (8) 负责车辆年审手续的办理以及相关证件的保管等。

附件二：

甲方交接物品	厂牌名称	产品名称	出产地
办公桌	大为家具	办公桌	中国
办公桌	大为家具	办公桌	中国
办公柜	大为家具	办公柜	中国
办公柜	大为家具	办公柜	中国



## 授权委托书

国家自然博物馆授权刘林德作为我单位合法委托代理人，授权其代表我单位签订国家自然博物馆物业管理服务项目合同。委托人保证代理人的签字与委托人的签字具同等法律效力。

委托人名称：国家自然博物馆

法定代表人姓名：孟庆金

职务：馆长

委托代理人姓名：刘林德

职务：副馆长

代理人签字：

法定代表人签字：



委托单位：（盖章）

2019年 11 月 8 日

