

2025 年度亦城客厅办公区公共事务服务合同

第一章 总 则

第 一 条 本合同双方当事人

甲方：北京经济技术开发区综合服务保障中心

乙方：北京亦庄城市服务集团股份有限公司

第 二 条 根据《中华人民共和国政府采购法》及其他有关法律、法规的规定，甲乙双方遵循自愿、平等、协商一致的原则，甲方委托乙方承担亦城客厅办公区公共事务服务，双方就有关服务内容和各方的权利义务，特订本合同，以资共同遵守。

第 三 条 本合同项下的项目基本情况

项目名称：亦城客厅办公区公共事务服务采购项目

座落位置：北京经济技术开发区万源街4号院

第 四 条 本合同相关的必要定义与说明

一、定义

- 1、甲方：北京经济技术开发区综合服务保障中心
- 2、乙方：北京亦庄城市服务集团股份有限公司
- 3、服务使用人：北京经济技术开发区管委会所下属的机构、工作人员。
- 4、本合同：指在未做特殊说明的情况下，本合同包括此合同文本以及据此合同文本中有关条款产生的所有附件。
- 5、服务费：指就本合同中乙方向甲方或服务使用人提供公共事务服务所收取的费用。

二、说明

- 1、乙方提供服务的受益人为北京经济技术开发区管委会所下属的机构、工作人员等。
- 2、乙方保证其已经向甲方和法规规定的相关管理部门递交了全部服务人员真实身份证明、以及相关的职业资格证明材料，并按照

相关管理部门及甲方要求对全部服务人员职业资格、背景调查审核通过并存档。

第二章 合同金额和付款方式及付款约定

第 五 条 本合同服务费用实行包干制形式。2025年度亦城客厅办公区公共事务服务合同的含税总金额为¥923007.72元（人民币大写：玖拾贰万叁仟零柒元柒角贰分）。

第 六 条 本合同费用所涵盖的服务内容为本合同第三章约定的服务事项。

第 七 条 乙方应依据本合同的规定及时、全面提供亦城客厅办公区公共事务服务并达到服务质量及相关要求。若乙方未达到服务质量和要求时，甲方有权延期支付费用或依据合同约定扣除违约金。

第 八 条 付款方式：以银行电汇方式付款。

付款方式如下：

第一笔：服务费的实际支付时间，将依据甲方财政预算的批复为准。甲方将在财政预算批复并下达后，向乙方支付合同总价款的60%，即人民币553804.63元（大写：伍拾伍万叁仟捌佰零肆元陆角叁分）；

第二笔：乙方应在合同服务期结束后，10个工作日内向甲方提交服务验收相关材料。甲乙双方完成服务验收并确认无误后，甲方在收到乙方发票后的15个自然日内，向乙方支付合同总价款的40%，即人民币369203.09元（大写：叁拾陆万玖仟贰佰零叁元零玖分）。

乙方应在收到任一笔款项前提供等额有效的发票，因乙方未提供等额有效的发票或存在其他违约行为的，甲方有权延期付款且不承担任何违约责任。费用实际支付时间以财政预算批复为准，如

因财政预算未下达等造成付款延误，将顺延支付时间，不视为甲方违约，甲乙双方对此均表示认可。

第 九 条 乙方向甲方提供乙方收款账号信息、发票及结算单据，甲方按政府采购流程和本合同约定，向乙方支付服务费用。乙方账号如有变动，应以书面形式通知甲方，因乙方未及时通知导致任何损失的，与甲方无关。

乙方开户银行：北京银行股份有限公司北京经济技术开发区分行

乙方银行账号：01090978000120109098084

开户行行号（同行交换号）：313100001090

乙方单位全称：北京亦庄城市服务集团股份有限公司

第 十 条 本合同项下的服务费的支出包括：

- 1、乙方员工的工资、社会保险和福利费等；
- 2、乙方办公及管理费用（含乙方固定资产折旧费用）；
- 3、经甲方同意的其它费用；
- 4、法定税费；
- 5、利润；
- 6、会务服务与管理费用：前台登记管理、会场布置、会议服务、会议接待、会议室音视频设备调备高度、会议设备保障以及相关服务人员管理、调度费用；
- 7、乙方履行本合同而支付的其他费用。

上述服务支出应当全部用于本合同约定服务项目。除此之外，甲方不再向乙方支付任何其他费用。

第十一条 本合同履约监督检查、验收标准核定

- 1、乙方须按本合同服务标准向甲方提供文字记录作为甲方考核依据，主要内容（包括但不限于）：人员考勤记录、培训记录、培训内容、排班表、对应班次服务记录表、日常巡查表等文件。
- 2、甲方核定乙方是否按本合同服务标准履行合同内容，主要内容包括：岗位要求的符合性、人员标准的符合性、培训工作的完成情况、工作过程细致化服务、工作是否按要求落实。

3、乙方应以每5个月为1个服务周期，按照每个服务周期的服务情况如实记录，形成甲方认可的服务验收表和服务打分表，并按本合同约定按时提交给甲方，甲方有权根据乙方实际服务情况对乙方该服务周期服务进行验收，验收合格的，甲方按本合同约定按时、足额向乙方支付合同费用。乙方违约或者服务存在瑕疵的，甲方有权扣除全部或部分合同费用。

4、甲方应定期对乙方的履约过程进行监督检查，对乙方未按约定履约的事实开具《不符合项通知单》（附件1），并根据《服务评价处罚标准》（附件2）进行处罚。

5、乙方应据实确认违规事实，并于甲方签发《不符合项通知单》之日起3日内签署确认文件，不得以逃避、拖延等方式拒绝确认违规事实，否则视为认可甲方《不符合项通知单》内容且无任何异议；若乙方无正当理由拒绝确认违规事实或因逃避、拖延导致整改延期或服务标准下降的，甲方有权强制执行处罚或追加处罚，由此产生的一切责任及损失由乙方承担。

第三章 管理服务事项

第十二条 乙方承担亦城客厅办公区公共事务服务，具体如下：

会议服务和非涉密会议室技术保障服务：为亦城客厅办公区提供前台引导、登记及访客管理等工作；为亦城客厅办公区各项会议的召开提供会议服务，保障会议有序进行，包括但不限于会前准备、会中服务以及会后场地整理等服务。其中：

1、亦城客厅办公区1号楼的服务期限为2025年1月至2025年10月，服务内容包括会议服务人员负责会议服务（包括会前准备、会中服务、会后整理等）及会议接待。

2、亦城客厅办公区2号楼的服务期限为2025年9月至2025年10月，服务内容包括会服经理负责会议服务人员管理、统筹、调度；会议服务人员负责会议服务（包括会前准备、会中服务、会后整理等）、

会场布置及会议接待；前台接待人员负责前台接待及指引服务；音响调试师负责会议室音响设备调试及会议设备保障。

第十三条 甲、乙双方在本合同签署之后可以就其他委托事项另行签署补充协议作为本合同的附件。

第十四条 服务范围：亦城客厅办公区1号楼对外办事大厅及亦城客厅办公区2号楼办公区域。

第四章 公共事务服务要求与标准

第十五条 乙方应根据北京市相关标准制定《公共事务服务实施方案》。乙方应在本合同签订后30日内向甲方提交《公共事务服务实施方案》供甲方审阅，如甲方提出修改意见的，乙方应无条件配合修改完善直至符合甲方的要求。上述方案在经甲方同意后应作为本合同的附件，由乙方遵照执行。

第十六条 乙方及其服务人员在履行本合同所规定的义务时，须佩戴胸卡并以明显区别于甲方及甲方工作人员的标识出现在本合同项下的管理区域内。

第十七条 乙方应在服务管理中贯彻和执行ISO9001质量管理体系和ISO14001环境管理体系认证标准，实行目标管理标准作业规程。具体的标准和相关标准内容，由乙方提供，经甲方审定后由乙方遵照执行。

第十八条 在服务管理区域范围内，乙方承诺在服务管理期间，并实现以下管理目标：

- 1、甲方和服务使用人对乙方服务管理的综合满意率达到95%及以上；
- 2、甲方和服务使用人对乙方服务管理的有效投诉未解决率不超过1%。

第十九条 对于亦城客厅办公区公共事务服务项目中的会务服务，乙方服务人员的要达到如下标准：

- 1、服务人员应具有中华人民共和国国籍，拥护中国共产党领导和社会主义制度，拥护和遵守中华人民共和国宪法和法律法规；具有良好的道德品行，遵纪守法，无犯罪记录，无不良社会记录；作风朴实，诚实守信，吃苦耐劳，服从组织安排，严格遵守工作纪律及

服务规范，保守工作秘密。具备相关岗位的从业职业资格及专业知识。

2、中专及以上学历，身体健康，年龄在26岁以下（工作服务期间表现良好，得到客户高度认可的人员可适当放宽年龄限制），女生身高168cm以上，男生身高180cm以上，体态匀称，端庄大方，普通话流利，形象气质较好，工作积极热情，责任心强，有较强的服务意识和综合类知识结构以及良好的沟通协调能力、亲和力强。行为举止符合会务接待礼仪。旅游、航空服务等相关专业或具有1年以上会务礼仪相关行业工作经验的优先。音响师需具备中级及以上相关证书，且身高和年龄不限。

3、工作内容：主要包括所有活动前准备工作，包括摆台、茶水、纸笔等物品摆放，空调、灯光、音响、投影等设施设备开启调试；所有活动前接待、引导工作，包括电梯迎宾、活动地点引导、活动礼仪服务等；所有活动中服务，包括茶水服务、毛巾服务（贵宾接待）、内勤服务等；所有活动后整理服务，包括场地清理、活动用品及相关设施整理（桌椅归位、门窗、灯光、空调、音响、投影等关闭）；配合亦城客厅办公区大型活动的礼宾服务、外事活动保障服务等各种活动服务的开展。明确服务工作目标职责、服务质量标准要求，保障办公人员的办公环境整洁、舒适。在服务区域范围内，参照管委会标准提供服务，实现服务目标。

4、会务服务人员准则

全体会议服务人员必须遵守如下工作准则：

- 1) 各岗位统一着装，上班时间佩戴工牌。
- 2) 保守工作秘密，未经同意不得在网上传播信息和谣言。
- 3) 仪容仪表整洁、大方、得体。
- 4) 热情待人、文明礼貌、使用服务规范用语。
- 5) 遵守安全工作规定及操作程序，及时发现不安全因素，正确处理突发事件。
- 6) 不损坏、不拿取公共财物。
- 7) 遵守相关规定及要求，不得擅自进入重要办公区域及办公室。

第五章 双方的权利和义务

第二十条 甲方的权利与义务

- 1、甲方有权代表和维护甲方及服务使用人的合法权益；有权审定乙方制定的《公共事务服务方案》，并监督乙方实施。
- 2、甲方按本合同约定支付服务费等有关费用。
- 3、经甲方审议通过后，乙方编制、下发和执行《公共事务服务方案》，并对该方案中所涉及到的其它管理制度向甲方进行备案；乙方应依照《公共事务服务方案》对甲方及服务使用人提供服务。
- 4、公共事务服务管理服务中心（外事方面）、甲方有权对乙方委派的服务人员等重要岗位人员进行面试，对服务人员的服务工作进行培训、指导和监督检查，对不适合从事本项目会议服务工作的服务人员有权要求乙方进行调换。
- 5、甲方有权以下列方法对乙方的工作进行建议、考核和纠正：
 - ①. 甲方直接向服务使用人进行不定期调查访问；
 - ②. 甲方有权对乙方的工作提出建议，且有权随时检查乙方对甲方建议的落实情况，并对乙方服务管理工作进行检查、考核；
 - ③. 甲方对乙方的管理工作中出现的违规情况提出批评、警告、进行经济处罚直至终止本合同，对给甲方造成的实际损失，由乙方赔偿；
 - ④. 甲方有权对乙方不称职人员提出更换意见，乙方必须认真、及时解决；
 - ⑤. 甲方在乙方进行本合同约定的服务期间，按季度向服务使用人进行满意度调查，调查的结果作为甲方考核乙方服务质量及支付公共事务服务的依据；甲方对调查结果以百分率加以表示，综合满意率达到95%为达标。
- 6、乙方经甲方考核未达标时，甲方可以书面形式要求乙方立即限期进行整改，整改后仍不达标的，甲方有权根据满意率酌情扣除部分服务费用，并单方面以书面形式通知乙方终止本合同，甲方对此不承担任何责任。

7、甲方鼓励乙方充分合理地利用本合同项下的相关资源，但对资源的利用必须经甲方事先书面同意。

8、甲方有权聘请专业会计师事务所，对乙方在本项目服务管理过程中的财务状况进行专项审计，并对本合同约定的服务费支出情况进行审查。

第二十一条 乙方的权利与义务

1、乙方根据国家有关法律法规及本合同的约定，按照本合同约定的服务标准和服务内容提供服务并收取服务费等有关费用。

2、乙方有权根据有关法律、法规及本合同的约定，制定各项服务管理制度，所制定的制度应当事先交甲方备案，同时对甲方提出的合理的修改意见应予以采纳。

3、乙方应在服务期内达到本合同约定的管理目标，即甲方和服务使用人对乙方服务管理的综合满意率达到95%及以上、有效投诉未解决率不超过1%。

4、乙方负责编制本合同约定的服务管理培训计划及培训内容，定期对服务人员进行培训，不断提高员工的业务水平、服务质量。

5、乙方的服务人员须接受甲方的日常管理及检查指导与专业培训，并在其指导下开展服务工作。

6、乙方负责甲方物资的盘存及统计工作，乙方应采取积极有效的方法，设法降低各类物资、能源耗损，并定期向甲方主管部门提交采购需求。

7、本合同项下甲方、服务使用人及甲方有关客户的档案资料，由乙方负责保管；对本合同约定的服务管理情况、甲方、甲方客户或服务使用人的文件、资料、数据、文档等，乙方不得泄漏、擅自外借、拷贝、损毁或散失，不得将上述文件、资料、数据、文档所载的信息擅自传播、泄露给第三人或用于任何形式的商业目的；如有上述行为出现，乙方承担违约及赔偿的责任。未经甲方的同意，乙方不得擅自接待来访、参观或介绍甲方情况。乙方应对服务人员定期开展安全和保密教育。

8、乙方应当向甲方和服务使用人书面告知本合同项下各项服务相关的法律、规章和制度；乙方有权对服务使用人违反法律、规章的行为及时提请有关部门处理；乙方负责协调本合同项下所涉及的各项相邻关系，甲方应予以配合；对服务使用人违反本合同和乙方相关管理制度的行为，乙方可采取告知、劝说和建议等方式，督促其改正。

9、在服务管理范围内，乙方针对存在的不安全隐患等有权向甲方提出意见、建议和改进措施，并提请甲方协调解决，甲方应及时采取措施消除安全隐患。

10、乙方提供的服务必须符合政府管理部门的用工标准、能够满足从事岗位要求。乙方负责为其服务人员办理相关入职手续，并签署劳动合同，确保乙方与服务人员形成合法的用工关系。乙方服务人员的劳工管理、薪酬、社保、福利以及因劳动关系相关事项（包括工伤、工亡等）所产生的争议、纠纷、赔偿等，由乙方作为用人单位依法承担责任，与甲方无涉。

11、因乙方管理不善导致其服务人员或甲方遭受包括但不限于政府有关部门的处罚等，乙方应承担相应的责任，接受经济和其他方面的处罚。

12、乙方在对本合同项下的服务实施管理和服务的过程中有义务保障甲方和服务使用人的财产权益，除不可抗力外，因乙方管理方式不当（含乙方服务人员的失职行为）对甲方及服务使用人的人身或财产造成的损失，由乙方独立承担相应的经济赔偿责任。

13、乙方应接受甲方及服务使用人对乙方提供的服务的建议、批评，及时向甲方及服务使用人通报服务区域内有关服务的重大事项，接受甲方和服务使用人的监督。

14、在本合同终止（包括提前终止）时，乙方必须向甲方移交全部管理用房和甲方所提供的全部服务设备、设施，以及服务管理的全部资料。

15、甲乙双方须主动配合接受结果查究工作。

16、法律法规及本合同约定的其他权利及义务。

第 二十二 条 因乙方服务人员的原因，造成服务质量不达标或引起其他纠纷，若甲方交涉3次无效，甲方有权要求乙方更换符合甲方要求的服务人员，乙方不采纳甲方建议的，应按本合同总金额的千分之一支付违约金。若违约金额少于实际损失，乙方还应继续赔偿甲方的实际损失。

第 二十三 条 乙方应选择业务合格人员参加甲方的服务工作。

第 二十四 条 乙方存在任何违约行为或未能达到本合同规定的季度考核标准的，即满意率未达到95%，甲方有权在乙方应得服务费用中扣除人民币3000元，乙方两次未能达到考核标准的，甲方有权在乙方应得服务费用中扣除人民币6000元，全年乙方累计考核不合格次数达到三次的，甲方有权解除本合同，乙方应赔偿给甲方造成的经济损失，并应退还甲方已经支付但尚未履行部分的费用。

第 二十五 条 如因甲方违约，致使乙方未能或无法完成本合同约定的管理目标，乙方有权要求甲方在一定期限内予以解决，或以书面形式给予解释。逾期未解决，或未书面解释的，由此给乙方造成的实际损失，由甲方给予经济补偿。

第 二十六 条 除本合同另有约定外，对甲方无故逾期不交纳服务费的，乙方有权从逾期之日起，对应付未付金额按每日0.3%的标准加收滞纳金，滞纳金总额不超过合同总金额的3%。

第 二十七 条 乙方经甲方年度考核未能达到考核标准，甲方有权根据满意率酌情扣除服务费用，并单方面解除本合同，对此甲方不承担任何违约责任。

第 二十八 条 乙方出现弄虚作假，擅自提高价格、乱收费、虚构支出、提供虚假帐目等违法违规情况的，甲方有权解除合同，要求乙方退还多收部分服务费，并就甲方的实际损失给予经济赔偿。

第 二十九 条 乙方应当及时、全面履行本合同约定的各项义务，否则甲方有权要求乙方限期履行，并达到要求，乙方逾期仍未能履行的，或经履行仍未能达到甲方要求的，甲方有权解除本合同，乙方向甲方赔偿由此造成的损失，并应退还甲方已经支付但尚未履行部分的费用。

第三十条 除本合同另有约定外，甲、乙双方未能协商一致，任何一方不得无正当理由提前解除本合同，否则提前解除本合同的一方应当赔偿对方由此遭受的一切损失。

第三十一条 免责条款

1、因不可抗力致使合同部分或者全部无法履行的，根据不可抗力的影响，免除遭受不可抗力事件一方部分或全部违约责任。但遭受不可抗力事件的一方应立即采取适当的措施防止损失的扩大；没有采取适当措施致使损失扩大的，不得在损失扩大的范围内主张权利或者要求部分或全部免除责任。因任何一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除迟延履行方的相应责任。

2、不可抗力是指双方不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，该不可抗力事件妨碍、影响或延误任何一方根据本合同履行其全部或部分义务。该事件包括但不限于地震、台风、洪水、火灾、其他天灾、战争、骚乱、罢工、传染病或其他类似事件、新法律颁布或对原法律的修改等政策因素。

3、为了维护公共利益，在不可预见的情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、管道破裂、救助人命、协助公安机关解决突发事件，乙方应采取紧急避险措施，对紧急避险所造成的损失应按国家有关规定处理。

4、乙方确有证据证明，由于甲方或服务使用人自身责任导致乙方的服务无法达到合同的标准，可减轻或免除责任。

5、乙方不承担因政府行政命令、市政能源供应故障给甲方造成损失的赔偿责任（包括外部断电、断水、停天然气、电话中断等乙方无法控制的因素）；但因乙方管理不善或操作不当等乙方原因造成的事故由乙方承担责任并负责善后处理。（产生事故原因以政府主管部门的认定结论或鉴定结论为准）。

第三十二条 本合同约定的服务期限为：10个月。自2025年1月起至2025年10月止。本合同期届满前【20】天内，如甲方仍有服务需求的，将按照政府采购法规政策规定和要求，进行采购，如乙方经法定采购程序依法成交的，双方续签合同，否则本合同到期终止。在合

同履行期间，甲方对乙方服务质量进行监督检查，除本合同另有约定外，如发现违约行为或服务质量达不到规定要求，经甲方两次提出后无实质性改进，甲方有权终止合同。

第三十三条 如乙方未在本合同服务期限届满前【20】天内接到甲方的续签合同通知的，应准备办理交接手续，但在合同有效期内，乙方不得以此影响本合同的执行，并应积极配合甲方进行交接。

第三十四条 如甲方在本合同服务期限届满前【20】天内接到乙方不续签合同的通知的，应准备办理交接手续，并对资产、档案进行清查，对服务管理的有关账物按本合同的约定进行审计。

第三十五条 甲乙双方任一方不同意续签合同的，本合同服务期限届满前【20】天内，乙方必须根据甲方要求向甲方或甲方指定的机构清点并移交完毕所管理和持有的全部资产、各类增设的经营项目、各类项目的管理档案、各类项目的财务资料和管理用房等。

第三十六条 本合同终止时，甲、乙两方可通过协商选定专业审计机构对本服务的管理财务状况进行审计，审计费用由双方协商分担；如双方无法就审计机构选定达成一致的，甲方有权指定专业审计机构进行审计，审计费用由甲、乙两方协商分担。无论何种方式，在双方对审计费用分担无法协商一致时，该费用应当由甲、乙两方平均分担。

第三十七条 甲乙双方未续签合同的，乙方应在本合同服务期满后一个月内撤离，乙方未按时撤离的，每延误一天应承担违约金10000元，并对由此给甲方造成的实际经济损失进行赔偿；除双方另有约定外，甲方未按合同约定强制要求乙方提前撤离的，每提前一天应承担违约金10000元，并对由此给乙方造成的实际经济损失进行赔偿。

第三十八条 本合同在履行中如发生争议，甲、乙两方应协商解决，或报请相关部门进行调解，协商或调解不成时，双方同意向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第三十九条 亦城客厅办公区公共事务服务项目的一般性、日常工作由乙方承担。如有重大活动或需要与项目所在地服务管理单位共同完成的工作，由甲方统一进行协调和管理。

第四十条 本合同履行期间，乙方要做好服务人员储备工作，根据甲方需要增加服务人员，并应保证新增服务人员能在乙方接到甲方通知之日起一周之内到岗工作，增加的服务人员费用，根据本合同的同岗位综合费用标准执行。

第四十一条 在本合同履行期间，两方建立例会制度，不定期协商解决服务管理中出现的各种问题，甲、乙两方经协商一致，可对本合同的条款进行修改、补充，并以书面形式签订补充协议，补充协议作为本合同附件与本合同具有同等法律效力。

第四十二条 本合同自甲乙双方法定代表人（负责人）或授权代表人签字或盖人名章并加盖双方单位公章后生效。本合同附件为本合同不可分割的有效组成部分，与本合同具有同等效力。在本合同及其附件内，空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力。

第四十三条 本合同及其附件以及协议中尚未约定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规、规章、规范性文件以及国家和地方的标准规范执行。

第四十四条 本合同正本连同附件一式六份。甲、乙双方各执三份，每份合同对各方具有同等法律效力。

附件：1. 不符合项通知

2. 服务评价处罚标准

3. 公共事务服务考核打分表

4. 公共事务服务验收表

（以下无正文，次页为签章页）

(本页无正文，为《2025 年度亦城客厅办公区公共事务服务合同》签署页)

甲方（签章）：北京经济技术开发区综合服务保障中心

法定代表人：

日期：2025年 / 月 20 日



乙方（签章）：北京亦庄城市服务集团股份有限公司

法定代表人/授权代表人

日期：2025年 1月20日



附件 1：不符合项通知

不符合项通知单		
物业园区：		服务内容（服务类别）：
服务单位：		
不符合项描述	不符合事实描述：	
	不符合合同条款：	
	整改措施要求：	
	完成日期：	
其他说明		
乙方委托代理 人（签字）		日期：
甲方委托代理 人（签字）		日期：

附件2：服务评价处罚标准

类别		内容	处罚标准
会议保障		工作中未采取会议保障措施等	500元/人/次，甲方通报批评
人员标准	人员要求	未满足合同中岗数要求	500元/岗/次
		空岗、缺勤，未及时提供排班表，打卡记录与排班表、考勤表不一致	200元/人/次
		不符合合同中人员身高、年龄等要求	100元/人/次
		服务人员整体稳定性不足，月度整体人员更换率高于20%	月度更换率超过20%（含）处罚200元，超过30%（含）处罚500元，超过50%（含）处罚1000元，依次类推。
	合同保险	劳动合同及相应社会保险应符合国家相应标准	500元/人/次，甲方通报批评
	岗前培训	未按要求开展人员专业性培训、岗前岗位职责、操作规程等培训，未提交相关培训记录至项目存档	200元/人/次
	定期培训	未按要求每月至少开展一次培训，未提交相关培训记录至项目存档	200元/月，参训人数不足 100元/人/次
	记录填写	未按要求填写服务记录	100元/人/次
	装	工作时间在园区内未按照规定着装或规定挂工牌上岗者	100元/人/次

	备 配 备		
	工 作 执 行	未按照工作计划完成岗位工作，或岗位工作执行不到位	200元/人/次
	服 务 意 识	被服务对象或宾客反映物业员工在服务态度中有厌烦、冷淡等行为并核实的	500元/人/次
		无论因任何原因引起与客户人员或来访宾客吵架的行为	1000元/人/次，视情节甲方通报批评，重复发生的相关人员不得在甲方所辖物业项目上岗
工作禁忌		损害公司声誉和利益（书面或口头毁谤、侮辱公司名誉；向外透露公司商业信息；虚假宣传或散播公司谣言；偷拍和流传公司照片、视频；盗窃或损坏公司财产等）	5000元/人/次，甲方通报批评，相关人员不得在甲方所辖物业项目上岗
		在岗时做与工作无关的事（如：打瞌睡、玩手机、看小说杂志、聊天、吃东西、喝酒、斗殴等）	100元/人/次
		私自替岗、换岗；在岗期间私自为客户提供有偿服务等	200元/人/次
		随地吐痰，乱扔垃圾，在公共场所吸烟，乱丢烟头、杂物；喝酒上岗、醉酒闹事等；在公共区域及客人面前伸懒腰、打哈欠、挖耳朵、化妆、剔牙等	100元/人/次
		高声喧哗、与他人争吵、说粗话、脏话、忌语。不尊重客户、客户方风俗习惯，议论、指点、嘲笑客人等	200元/人/次
		遇到客户询问时不回答问题或故意躲避客户、视而不见	200元/人/次
		对客户物品表示羡慕，到不该去的地方，动不该动的物品，做令人怀疑的行为	200元/人/次
		在岗工作时利用工作之便捡拾废品，客户及客户门口的物品或废品不经同意禁止随意当垃圾收走	200元/人/次

	收受客户的礼品或向客户索要礼品、钱、财等	500元/人/次，视情节在甲方分包群通报批评，重复发生的相关人员不得在甲方所辖物业项目上岗
	休息室内桌椅墙地面不整洁，桌面物品摆放不整洁	100元/人/次
其他	未按要求完成甲方交办的其他工作	500元/人/次，视情节在甲方通报批评

附件 3：公共事务服务考核打分表

检查项目	考 评 内 容	标准分数	得分情况
仪 容 仪 表	按规定着装, 佩戴胸牌	1	
	工装整洁	1	
	女士上班化淡妆, 不准浓妆艳抹	1	
	不戴耳环、戒指(婚戒除外)、项链不外露	1	
	指甲外露不准超过1毫米、不涂指甲油	1	
	头发整齐不零乱、不做怪异的发型	2	
	上班前不准吃大蒜等有异味的食品	2	
礼 貌 礼 节	与客户、领导同事见面时要主动问好或点头微笑	2	
	若遇到客户询问, 立即停下手中工作, 耐心听, 认真回答, 如遇不能回答, 应礼貌指引相关部门	3	
	与顾客相遇立即停下手中工作, 给顾客让路	5	
	微笑服务, 礼貌用语	5	
	不准与相关方发生争吵	10	
	不准发生有效投诉	5	
工 作 纪 律	接受甲方与客服部的双重领导, 一切行动听指挥	10	
	值班期间禁止做其他与工作无关的事情	3	
	按时上下班	4	
	保守甲方秘密	20	
培 训	积极参加部门组织的培训; 接受培训后, 严格按培训制度执行。	2	
工 作 标 准	会议开始前30分钟到达会场	2	
	确保会议用品整洁齐全	2	
	会中续水间隔20分钟, 疫情期间30分钟, 有特殊要求除外	2	
	会中客户提出的问题及要求, 及时解决并反馈	2	
	会后客户遗留物品交外事办	2	
	会后清理会场及时关灯锁门, 对会议用具进行清洗消毒	2	
突 发 事 件 配 合 协 助	依据各类应急预案, 积极做好份内应急配合工作	5	
工 作 规 范	所有服务动作迅速规范	2	
	作业时正确使用操作工具和设施设备	3	
合 计			

联系人(签字):

联系人(签字):

采购单位名称:

服务公司名称:

附件4：公共事务服务验收表

政 府 采 购 验 收 单 (服 务 类)				
项目名称	2025年度亦城客厅办公区公共事务服务合同		采购计划编号	
采购单位	北京经济技术开发区综合服务保障中心		供应商名称	
合同总价		本次付款次数/合同约定总付款次数	本次付款金额	
验收内容				
序号	验收项目		验收结果	
1	详见：公共事务服务质量分项标准考核		参见：考核表	
2				
3				
4				
5				
定期（不定期）检查情况说明		违约及整改情况说明		验收结论
依据公共事务服务质量分项标准考核季度检查				验收合格
		验收小组成员签字：		年 月 日
采购单位		供应商		
单位公章：		单位公章：		
负责人签字：		负责人签字：		
年 月 日		年 月 日		

注：1.各采购单位如有其它验收材料，请附后。2.根据政府采购合同中的验收条款，各采购单位也可单独制作量化的打分验收单，并附后。

廉政协议书

甲方：北京经济技术开发区综合服务保障中心

乙方：北京亦庄城市服务集团股份有限公司

项目名称：亦城客厅办公区公共事务服务项目

合同金额：玖拾贰万叁仟零柒元柒角贰分

项目概况：亦城客厅办公区公共事务服务



廉 政 协 议 书

为进一步完善监督制约机制，确保工作质量和预防职务犯罪行为以及各种不正当行为的发生，在开发区各项工作中保持党员干部的廉洁自律，根据开发区有关廉政建设的相关规定，并结合实际特订立本协议如下：

一、甲乙双方应当自觉遵守国家法律法规以及有关党风廉政建设的各项规定。

二、甲方工作人员应保持与乙方的正常工作交往，不得接受乙方的礼金、有价证券和贵重物品，不得在乙方报销任何应由个人支付的费用，不得以任何形式向乙方索要 and 收受回扣或变相收受贿赂。

三、甲方工作人员不得参加可能对公正执行公务有影响的宴请和娱乐活动。

四、甲方工作人员不得要求或者接收乙方为其住房装修、婚丧嫁娶、家属和子女的工作安排以及出国等提供方便。

五、甲方工作人员不得向乙方介绍亲属或亲友从事与甲方工作有关的经济活动。

六、乙方应当通过正常途径开展相关业务工作，不得向甲方工作人员及第三方赠送礼金、有价证券和贵重物品等。

七、乙方不得为谋取私利擅自与甲方工作人员及中介机构就有关工作问题进行私下商谈或者达成默契。

八、乙方不得以洽谈业务、签订经济合同为借口，邀请甲方工作人员外出旅游和进入营业性高消费娱乐场所。

九、乙方不得为甲方单位或个人购置或者提供通信工具、交通工具、家电、高档办公用品等。

十、乙方如发现甲方工作人员有违反上述协议者，应向领导或者甲方上级主管单位举报。甲方不得以任何借口对乙方进行报复。

十一、本协议作为合同的附件，与合同具有同等法律效力。经双方签字盖章后立即生效。

十二、本协议的有效期为双方签署之日起至该项目验收合格时止。

十三、本合同一式陆份，甲方叁份（报北京经济技术开发区综合服务保障中心备案壹份）、乙方叁份，陆份合同具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲方（盖章）

法人代表或委托人（签字）

签订日期：2025年1月20日

刘春赠

乙方（盖章）

法人代表或委托人（签字）

签订日期：2025年1月20日

周平浩



劉春心

