

合同编号：

政府采购合同（服务类）

项目编号： 11010724210200012272-XM001

合同编号： ZW-WY-2025-001

项目名称： 公用经费二物业管理服务采购项目

服务名称： 北京市石景山区政务服务中心和档案馆

2025 年度物业管理服务

甲 方： 北京市石景山区机关事务管理服务中心

乙 方： 北京盛景嘉和物业管理有限公司

签署日期： 2025 年 1 月 15 日

物业管理服务合同

第一章 总则

第一条 本合同当事人

甲方：北京市石景山区机关事务管理服务中心

住所地：北京市石景山区石景山路 18 号

法定代表人：万晓健

乙方：北京盛景嘉和物业管理有限公司

住所地：北京市石景山区七星园 4 号楼南侧

法定代表人：张恕峰

根据法律、法规，甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就甲方委托乙方对北京市石景山区政务服务中心和档案馆进行物业管理及服务，订立本合同。

第二条 物业基本情况

1.2.1 物业类型：公建。

1.2.2 位置及面积：

北京市石景山区政务服务中心和档案馆位于北京市石景山区京原西街 6 号院，总建筑面积 94879.29 平方米，地上建筑面积：58222.67 平方米，地下建筑面积：35790.82（含地下人防面积 7784.9）平方米，屋面附属用房面积 865.8 平方米。共计 17 层，地上 14 层，地下 3 层，建筑高度：60 米。由南北业务楼组成，其中南业务楼（以下简称“南楼”）为政务服务中心，北业务楼（以下简称“北楼”）为档案馆。

第二章 委托管理事项

第一条 物业管理服务范围及内容

2.1.1 结合本项目特点和服务需求，乙方提供如下服务：

☒ 综合管理

☒ 环境清洁服务

☒ 会议服务

☒ 综合维修服务

2.1.2 具体服务内容及标准要求

2.1.2.1.1 房产设备维修、管理

(1) 房产维修管理服务需求

- ①建筑、公共设施、基础设施的小修、零修和使用管理工作。
- ②拟定维修计划、方案和维修经费预算，报采购人确认后实施。
- ③配合协助辖区内日常家具搬运、组装、拆卸和维修保养工作。
- ④门窗、玻璃、窗帘窗饰等的维修和保养工作。
- ⑤墙面、顶板、地砖、墙砖的修补及维修工作。
- ⑥院墙及上下水井、通讯井、强电井、弱电井等墙体的维护和管理工
- ⑦协助专业公司做好对楼内专项设备的定期维修保养。

(2) 房产维修管理标准要求

- ①对屋顶、地下室、卫生间的防水进行巡察，发现渗漏立即通知采购人，并配合第三方质保公司维修；物业维保人员保证室内外上下水畅通。
- ②楼内墙面、各种吊顶光洁无污渍，无残损，地面平整，发现空鼓起壳、地砖残损要及时修护。
- ③保持外墙、墙面光洁、墙体无残损。
- ④门、窗完整，开关自如，玻璃完好，无漏风漏雨等现象。

⑤要求 24 小时受理房屋报修。急修要求 15 分钟内到达现场查看处理，普通维修任务不超过 24 小时，一般维修当日完成，在备品备件、温度等维修条件具备的情况下，最长 72 小时内完成。

⑥建立报修、维修和回访记录，确保楼内房屋的完好和正常使用，对采购人的投诉在 48 小时内答复处理。

⑦建立物业管理档案，包括采购人移交的物业竣工验收档案、设备管理档案、采购人资料档案（含采购人房屋装修档案）和委托管理期间档案等物业管理服务资料。

2.1.2.1.2 庭院、场地、道路、设施维护管理

（1）工作任务

- ①室外道路、地下停车场、庭院的维护和管理。
- ②负责辖区内及上、下水井，强电井的维护和管理。
- ③负责辖区内指示牌的维护和管理。
- ④协助维保单位完成道闸系统的维护和管理。

（2）标准要求

- ①保证地面平整，无起翘、残缺、无积水，内外排水畅通。
- ②保障指示牌清晰无遮挡，每月清洗一次。

2.1.2.1.3 电气设备系统运行管理和维保

（1）工作任务

- ①负责辖区内高、低压配电设备的使用管理、维护和配电室的值班工作。
- ②负责辖区内安全用电的检查监督工作。

③供电设备管理维护：配合第三方定期对供电范围内的电器设备、仪器仪表巡视维护和重点检测，建立设备档案、台账、维修记录。

④负责辖区内区域电源、电缆、线路、灯具、电机等与电有关设备的维修、检查、保养工作，以及临时用电接线和用电保障工作。

⑤节约用电，建立严格的配送电运行制度、电气维修制度和配电室管理制度。

⑥负责各类照明和夜景亮丽照明的管理和实施工作。

(2) 标准要求

①配电室为整栋大楼重要部位，必须坚持 24 小时双人值班，制作和审查设备运行记录。如有停电倒闸时，要事前请示报告管理部门，并在 48 小时前发出告示，通知有关部门，锁好电梯，方可进行。在停送电过程中要认真执行“两票一制”制度，在强电主管的监护下，严格按操作规程进行倒闸操作。要及时排除故障，加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保障完好，确保用电安全；管理和维护好避雷设施保持性能符合国家标准。

②值班人员要认真填写值班记录，每小时抄写 1 次电负载及电度表计量读数。

③负责高压绝缘工具每年的检验和供配电设备更新、改造协调工作。

④认真巡视设备运行情况，发现异常和隐患要立即上报，正确果断地处置，并做好记录，认真做好交接班工作。

⑤各种电机和运行设备每年进行 1 次维护、保养，配电室工具不能挪作他用。

⑥每月对电梯、升降机等特种设备电器、电源进行检查，保证在紧急情况下能启动运行。

⑦每月对辖区内安全用电情况进行 1 次检查，对违规行为及时纠正。

⑧必须严格按照安全用电和变配电的操作规程操作。

⑨制定安全、节约用电计划、方案，并认真组织实施，每天定时抄表，每月统计用电

数据，绘制用电曲线图，每季度进行 1 次用电分析。

⑩各楼层的配电箱、配电柜、配电盘，每周检查维护 1 次，各电源开关、插座、照明灯具及时检修更换，接到报修后 15 分钟到达现场，小修 1 小时内完成，一般修理当日完成。完成工作后对工作区域进行清洁作业。

2.1.2.1.4 空调、通风设备系统运行管理和维保

(1) 工作任务

①建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统机组、散热塔、板式换热器、容积式换热器、太阳能系统、全空气机组、新风系统、恒温恒湿空调机组及分体式空调正常运行，保证水循环泵的正常运转。

②中央空调制冷机组、新风系统、空调水系统的运行值班、使用管理、维护、保养和检查工作。

③按照厂家要求，配合第三方设备质保、维保公司对新风换气设备、制冷机组设备、板式换热器、容积式换热器、空调水系统进行质保、保养，对风道系统、终端风机盘管、散热片、软化水系统在投入使用前及停止使用后进行维护、保养，确保各设备运行正常。

④风机风口过滤网的清洗擦拭工作。

⑤分体空调及其他制冷设备的检查和保养工作。

⑥配合做好设备大修、中修和改造等工作。

⑦做好临时交办的相关工作。

(2) 标准要求

①从业人员必须经过专业培训，持证上岗。确保每天 24 小时双人值班。

②建立健全运行、维修管理等方面的规章制度和机械设备操作规程。

③按要求填写值班日志，严密监视制冷系统、供暖系统、热水系统及太阳能系统所有

运行设备的运行状态，运行记录每小时进行 1 次。认真做好维修保养记录。

④建立设备台账及维修、检查、保养档案。

⑤空调机房、新风机房卫生整洁，无灰尘，无杂物，无油垢，维修工具定位存放、排列整齐，新风机组、空调机、风机盘管、分体空调在换季使用前期全面检查 1 次，全空气系统滤网每次换季前清洗一次。

⑥非值班人员禁止进入机房，值班人员不得做与值班无关事情。

⑦空调制冷机组及换热设备每年进行一次换季保养，电机、风机、水泵等设备，每年按计划配合专业公司进行一次轮修保养。

⑧每天要巡查检修，不得有滴水、跑水、漏油、漏风现象。监控档案库房内温湿度情况并及时调整。接到报修后 15 分钟内到达现场，小修 1 小时内完成，一般修理当日完成。

⑨必须严格按照空调设备安全操作的规程操作。

2.1.2.1.5 给排水系统运行管理和维保（自来水、生活热水、开水、污水、雨水）

（1）工作任务

①担负辖区内上水、下水、生活用水、热水、雨水回灌的保障和使用管理。

②负责辖区内开水供应和热水器的检查、使用管理工作。

③负责各种供水管线，水卫设备器具和各种水泵排污泵及阀门的使用管理、检查、维护、保养工作。

④配合第三方维保公司，对楼内水箱、水罐定期清洗、消毒、水质检验、报检工作。

⑤负责室内外各种排污管道的疏通和维修工作。配合做好化油池、化粪池、积水池的清掏、清运工作。

⑥负责所有集水坑液位报警装置的检查。

（2）标准要求

①确保每天 24 小时值班，实行有计划不间断地巡查，检修，保证 24 小时冷水、热水、开水供应不中断。

②每日对上、下水管道，设备、器具进行巡查，发现跑、冒、滴、漏现象，要及时维修；接到报修通知后要 15 分钟到达现场，小修 1 小时内完成，一般修理当日完成。

③各种水泵（一用一备）均要保持良好的技术状态，单机的小故障排查、保养时间不得超过 8 小时，每月运行检查校验不少于 1 次。

④开水热水器每月清洗 1 次，水箱，生活热水箱每年度清洗消毒 1 次，配合做好隔油机每周清掏 1 次，化粪池每季清掏 1 次，并做好生物养护和消毒工作。

⑤做好各种设备维修登记，坚持交接班制度，并做好值班记录，发生停水事故必须向管理部门报告。

⑥做好节约用水工作，制定节水方案和用水计划。

⑦每日抄水表 1 次，要做到专人负责，做好登记。

⑧必须严格按照给排水设备的操作规程操作。

⑨每班对所有集水坑进行巡查，每班至少巡查 1 次，发现问题及时处理、及时上报。禁止对液位报警装置人为复位，复位必须查明原因并处理，复位时必须有主管领导在场并做好记录。

2.1.2.1.6 人防设备的管理工作

（1）工作任务

①负责人防工程内的设施定期维护保养。

②保证人防工程设施的安全性和可靠性。

③组织人员进行相关的应急演练和培训工作。

（2）标准要求

- ①每月对人防工程设施和设备进行一次全面检查。
- ②对人防工程内的所有设备进行定期的维护保养工作。
- ③对人防工程的管理员和使用人员进行定期的技能培训和演练。
- ④针对可能出现的各种灾害情况制定应急预案，并进行技能培训和演练。

2.1.2.1.7 电梯设备的管理工作

（1）工作任务

- ①负责电梯设备的运行管理和检查、报修工作。
- ②负责配合第三方做好电梯故障的排除和紧急情况下的解困工作。
- ③协助采购人与具备资质的单位签订电梯维保合同工作。
- ④负责督促维保单位进行日常维保及年检工作，确保电梯合格、合法、安全、运行。

（2）标准要求

- ①电梯工需持证上岗，电梯维修、维护必须选有资格的单位承担，维修要及时确保质量。
- ②电梯报警装置要灵敏可靠有效，确保万无一失，要制定各种情况下的应急方案并适时组织演练。
- ③应每月进行乘坐电梯的安全常识宣传教育工作。

2.1.2.1.8 其他设备管理及服务

- （1）“电动门”及其他设施的隐患排查、报修及日常巡检工作。
- （2）负责避雷系统的日常维护与检查工作。

- (3) 负责辖区内新增设备的管理、巡检、日常保养工作。
- (4) 做好辖区内各项施工的协调、协助、监督工作。
- (5) 建立健全设备台账和维修记录卡、并及时准确地做好记录。
- (6) 根据采购人要求，替采购人代为保管的物资要建立账簿，建立出入库手续，配合甲方做好对该类物资定期、不定期的清点。
- (7) 辖区内经维修被替换下来的物资、设备、配件要统一交采购人处理。
- (8) 配合第三方开展定期维修保养工作。

2.1.2.2 案场服务管理

2.1.2.2.1. 工作任务

- ①完成一楼城市服务大厅的接待任务，及接待前的会场布置，和接待期间茶品和茶水的准备和供应工作。
- ②城市服务大厅的接待服务，会间现场服务及其他相关工作。
- ③国内外贵宾来访的迎宾礼仪和接待服务、重要活动的礼仪接待服务工作。
- ④完成领导及各主办单位人员随时安排和要求的其他工作。
- ⑤协助处理接待期间突发事宜或特殊情况。
- ⑥做好城市服务大厅及其他案场服务活动场所招待物品的使用和管理，茶具器皿的清洗消毒工作。

2.1.2.2.2. 标准要求

- ①服务人员提前 30 分钟到达现场，着装整齐，举止端庄，淡妆适度，文明礼貌，符合星级饭店服务要求。
- ②做好室内温度适宜，随时适当调整。

- ③接待期间饮品、用品、用具准备充分，符合接待要求，服务及时、到位。
- ④遵守保密守则，严守保密纪律，不得泄露任何接待活动内容和信息。
- ⑤遵守甲方根据实际需要提出的具体服务质量要求以及乙方制定的工作细则。

2.1.2.3 保洁服务管理

2.1.2.3.1 工作任务

- ①门前三包、公共区域、大楼内外、周边及地下室等公共部位的所有地面、墙面、顶面、附属设施、设备、器具的保洁服务。
- ②配合相关公司每年大楼外立面进行 1 次清洗;公共区域内消杀打药除四害每年不低于 12 次。
- ③负责区域内垃圾分类，配合第三方做好可回收垃圾回收工作。
- ④负责区域内的垃圾分类、控烟等工作，并建立各项台账。
- ⑤协助处理区域内的垃圾清运工作，保障厨余垃圾处理设备正常运行。
- ⑥负责区域内的其他及临时性工作。

2.1.2.3.2 保洁工作要求（如下表所列辖区内包含且不限于以下内容）

地点部位	清洁范围	服务内容	服务标准
停车场	地下停车场	每日清扫 1 次、巡视	无污迹、无丢弃物
垃圾站	业务区域内及垃圾集中地	夏季每日、冬季每周	无散落垃圾、无害虫滋生，垃圾入袋、消毒并配合垃圾分类及清理保证垃圾集中地及周边干净无异味
政务服务中心和	地面	每日除尘	保持光洁明亮

地点部位	清洁范围	服务内容	服务标准
档案馆（一到四层）	墙柱、墙面	每日擦尘	手摸无尘
	玻璃门（拉手）	每日擦尘	光洁明亮、无指印
	玻璃	每周擦尘	无水迹、无污迹
	指示牌	每日擦尘	手摸无尘、干净无污
	接待台	每日擦尘	手摸无尘
	电梯门（轿厢、内 镜、扶手）	每日擦尘	光洁明亮、手摸无尘
	垃圾桶	每日刷洗	干净明亮、及时清倒
	护栏及护栏下的 玻璃	每日擦尘	无尘土、光洁明亮
	通道门及安全出 口指示牌	每日擦尘	手摸无尘
	电动扶梯及扶手	每日清扫、擦拭	干净无污迹、手摸无尘
政务服务中心和档案馆（五到十三层）	地面	每日除尘	保持光洁明亮
	墙柱、墙面	每日擦尘	手摸无尘
	玻璃门（拉手）	每日擦尘	光洁明亮、无指印
	玻璃	每周擦尘	无水迹、无污迹
	指示牌	每日擦尘	手摸无尘、干净无污

地点部位	清洁范围	服务内容	服务标准
	电梯门（轿厢、内镜、扶手）	每日擦尘	光洁明亮、手摸无尘
	垃圾桶	每日刷洗	干净明亮、及时清倒
	通道门及安全出口指示牌	每日擦尘	手摸无尘
开水间	地面	每日墩扫、擦拭	无污迹、无丢弃物
	水池	每日擦拭、巡回保洁	干净、无污迹
	设备及设施	每日擦拭,巡回保洁	干净、无污迹
楼内卫生间	门、隔断门板	每日擦尘	手摸无尘、无污迹
	墙面	每周擦拭	手摸无尘、无污迹
	镜面	每日巡回擦拭	光洁明亮、无污迹
	面盆	每日擦拭	无水、无污迹
	水龙头	每日擦拭	光洁明亮、无尘、无污
	恭桶	每日刷洗消毒处理	无异味、无污迹
	小便池	每日刷洗消毒处理	无异味、无尿碱
	纸篓	每日刷洗	清倒及时、位置固定
	洗手液盒	每日擦尘	通畅、充足
	手纸盒	每日擦尘	手纸定位、补充及时

地点部位	清洁范围	服务内容	服务标准
	水箱	每日擦尘	无尘土、无污迹
	墩布间	每日清洁	干净整齐无私人用品
楼内公共区域	硬地面	每日除尘拖扫	无污迹、无丢弃物
	烟灰桶	每日清倒刷洗	干净无污、清倒及时
	电梯门	每日擦尘	光洁明亮
	标志牌	每日擦尘	手摸无尘
	楼道及楼梯间	每日除尘拖扫	干净无杂物
业务区域 楼外庭院	广场及庭院道路	每日清扫	秋冬季节无落叶全年无烟头无杂物

2.1.2.4 相关保险

2.1.2.4.1 工作任务：物业公司应为整体建筑购买公共责任险和财产一切险，公共责任险范围包括地上地下所有面积及所有车位，财产一切险保障范围包括大楼主体结构内的主要设施。

2.1.3、人员配备要求

2.1.3.1 人员总体要求

所配备人员必须遵守国家的法律、法规及采购人的各项规章制度，具有良好素养和上岗资质，无不良记录及嗜好，爱岗敬业、工作勤快，礼貌待人、和蔼处事，身体健康。

2.1.3.2 人员配备具体要求

2.1.3.2.1 项目管理人员：

(1) 物业项目经理：应具有服务于综合楼宇物业项目管理经验。持有注册物业管理

师资格证书、北京市项目负责人上岗证书。

(2) 工程部主管：大专以上文化，初级或以上工程类技术职称，具有熟练判断和处理各种设备故障和问题的能力，工作经验 5 年以上资历。负责全部设备的使用、管理和技术保障工作。

(3) 物业行政管理人员：应接受过物业管理相关专业知识的培训，专业岗位操作人员应具有相应资格证书，包括安全管理员证书、电梯安全员证书、高压电工证书、制冷与空调设备修理、运行作业证书、特种作业操作证（焊接与热切割作业、高空作业）

(4) 物业管理企业必须按照合同约定及承诺选配项目负责人及服务保障人员，不得随意调整服务保障人员数量，确保服务保障质量和标准不降低。

2.1.3.2.2. 房产设备维修、管理（电气设备系统运行管理）

(1) 电力班长：符合国家法定年龄，专科以上文化（或相当学历），必须持有有效高压电工证书上岗，具有 5 年以上工作经验，并能排除项目院内电路故障的能力

(2) 维修电工：符合国家法定年龄，高中以上文化（或相当学历），必须持有有效高压电工证书上岗，具有 3 年以上电工维修工作经验，熟练掌握基础电工维修知识，并具有简单故障排除能力。

2.1.3.2.3 房产设备维修、管理（空调、通风设备系统运行管理）

(1) 空调运行维护及供水：符合国家法定年龄，高中以上文化（或相当学历），必须持有有效制冷工或制冷工等级证书上岗，并具有简单故障排除能力。

(2) 空调值班工：持有有效制冷工或制冷工等级证书上岗，从事相关工作五年以上，能及时排除简单的制冷供热等系统故障的能力。

(3) 水质化验员 1 人：符合国家法定年龄，高中以上文化（或相当学历），持有北京市从业人员（饮用水）类健康证，并具有二次供水系统设备运行管理能力。

2.1.3.2.4 房产设备维修、管理（综合维修的管理工作）

综合维修工：符合国家法定年龄，高中以上文化（或相当学历）。负责日常家具搬运、组装、拆卸和维修保养工作；门窗、玻璃、窗帘窗饰等的维修、保养和更换工作；墙面、顶板、地砖、墙砖的修补、维修工作；院墙及上下水井，通讯井，强电井，弱电井等墙体的维护和管理的工作。

2.1.3.2.5 房产设备维修、管理（电梯设备的管理工作）

按照电梯操作规程要求操作，配置电梯安全员、操作员。安全员及操作员需取得相关特种作业上岗证书。

2.1.3.2.6 案场服务（案场服务管理）

（1）案场服务人员不少于：要求五官端正、身体健康、体形适中。满 18 周岁-30 岁的女青年，高中及以上文化程度，身高 160cm 以上。

（2）案场服务经理：要求三年以上工作经验，个性积极主动，工作认真负责，有较强的观察力和应变能力，优秀的人际交往和协调能力。

（3）案场服务员要求：举止大方、文雅、端庄。

2.1.3.2.7 保洁服务（保洁服务管理）

保洁经理要求：三年以上保洁管理工作经验，个性积极主动，工作认真负责，有较强的观察力和协调能力。保洁人员要求：身体健康，责任心强，遵守劳动纪律，服从管理，男性年龄在 18 岁-60 岁之间，女性年龄在 18 岁-55 岁之间。遵守职业道德，做好文明服务，个性积极主动，工作认真负责。

2.1.4、其他工作

2.1.4.1 节能专项工作

(1) 制定用能设备台账和巡视制度。

(2) 每天抄报能耗统计数据，每月、季、年编报相关能耗数据，查找和分析能耗原因，制定下一步用能和节能措施。

(3) 制定既有建筑和设备节能改造中长期计划，优化建筑主体和设备设施等资产的使用。

(4) 落实采购人节能主管部门制定的节能政策规定，计量有关能耗数据，报送有关报表，落实《公共机构节能条例》和《石景山区公共机构节能绩效考核办法》。参加节能工作培训，做好宣传教育和落实工作。

2.1.4.2 制定应急预案和管理工作计划

制定应对突发事件和恶劣天气应急预案；制定物业单位新接物业项目承接查验工作计划方案；制定日常和夜间巡视管理制度；制定通风空调系统日常和季节转换管理工作计划；制定夜间、节假日、汛期、敏感时期值班工作计划；制定落实标准化和合同化管理工作计划；制定安全检查工作计划。

协助制定大楼房产设备设施等资产、服务需求内容制定年度大楼维护保养计划和核心设备设施维修保养计划；协助制定设备设施大中修中长期计划；协助制定对外接待服务大厅及其设备设施的专项运行管理计划；协助制定电梯特种设备维保和管理计划；协助制定节能环保和能耗统计管理工作计划；协助制定大中型用能设备运行时间管理工作计划、协助制定室外设备设施维护管理计划；协助制定区域内施工项目监管工作计划。

以上工作预案和计划的制定、落实和变更情况，均事前报采购人主管科室审批后予以执行。

2.1.4.3 安全检查及设施设备检查工作要点

(1) 房屋结构日常检查应包括下列内容

- ①房屋的开裂、变形，地基不均匀沉降等异常现象。
- ②木质产品和木质构件的虫蛀、腐朽等现象。
- ③建筑构件与部件的完好性及与主体结构连接部位的牢固情况。
- ④金属构件等防腐或者防火涂层的完好性。
- ⑤室内外共用部位装饰装修的松动、起翘、脱落等现象。
- ⑥建筑防水的完好情况。
- ⑦房屋建筑附属构筑物的安全牢固情况。

(2) 房屋结构特定情况的检查应包括下列内容

- ①在雨季到来之前，对外窗渗漏情况、屋面渗漏情况等进行检查。
- ②恶劣天气到来前后，对外窗和房屋建筑附属构筑物的牢固性进行检查。

(3) 设施设备安全检查应包括下列内容

应对房屋建筑配套的电梯、压力容器等特种设备，燃气设施、电气设施、供暖设施、防雷装置和供水设备等进行使用安全检查。

(4) 设施设备日常检查应包括下列内容

- ①空调的运行状况。
- ②供水、排水、供电、供气、制冷、供热、通风、有线电视等基础设施设备的完好性及运行情况。

(5) 设施设备特定情况的检查应包括下列内容

①在采暖、供冷期到来之前，对采暖、供冷设施的完好性和安全性进行检查。

②甲方使用的空调、暖通系统末端设备在每年采暖、供冷期到来之前进行检测、清洗、调试工作（不含空调主机）。

③在雨季到来之前，屋面及室外排水设施等进行检查，配合第三方进行防雷装置检测并取得检测报告。

④恶劣天气到来前后，对重要设施设备和机房的运行情况进行检查。

（5）安全检查和管理的应包括下列内容

①擅自变动建筑主体和承重结构的。

②违法存放易燃、易爆、放射性、侵蚀性和危害人体健康物品的。

③超过设计使用荷载使用房屋的，用超负荷或是大功率用电设备的。

④擅自拆改防雷装置的。

⑤擅自拆改燃气、通风、空调、供电、通讯线路等设施设备的。

⑥未按规定办理手续，擅自进行装修施工的。

⑦在区域内擅自对电动自行车蓄电池进行充电。

应当对上述危害房屋建筑使用安全的行为及时制止；制止无效的，应当及时向采购人主管科室报告。

第二条 服务指标

（一）与公司签署保密协议率 100%

（二）员工到岗率 100%

（三）服务及时率 98%以上

(四) 服务满意度 95%以上

第三章 物业管理服务费用及付款方式

3.1 物业管理服务费用

费用总计人民币(大写): 伍佰贰拾柒万捌仟伍佰零陆元玖角 (小写: 5278506.9 元)。

3.2 价款支付时间、方式及发票

3.2.1 价款支付时间

自合同签署生效后中标人(乙方)需向采购人(甲方)缴纳合同金额 5%(即 263925.34 元)作为本项目的履约保证金;乙方物业服务人员全部进场工作之后甲方每季度第二个月内支付当季物业管理服务费。即全年分四个季度每个季度在甲方收到乙方开具经认证有效的增值税发票 15 日内,支付乙方当季物业管理服务费。服务期满后一个月内将履约保证金退还中标人(乙方)。

3.2.2 支付方式:

按季度付款:第一季度第二个月内支付当季费用 1147501.5 元,第二至第四季度第二个月内支付当季费用 1377001.8 元。

乙方应当在甲方付款前开具合法的增值税发票并交付甲方,甲方履行必要的审批程序后向乙方支付。如乙方逾期提供发票,甲方付款时间相应顺延。

3.2.3 结算方式:

☐ 支票结算 ☒ 银行划拨

开户名称: 北京盛景嘉和物业管理有限公司

开 户 行: 中国银行鲁谷支行

账 号: 344156030668

发票票面内容: 物业管理服务费。

3.2.4 发票提供

乙方凭国家税务总局监制并加盖乙方发票专用章的发票与甲方结算费用。

第四章 双方权利义务

4.1 甲方权利义务

- (1) 审定乙方拟订的物业管理制度及管理方案；
- (2) 审定乙方提出的物业管理服务年度计划和费用预算；
- (3) 合同期间，甲方定期对乙方服务情况进行检查，并将检查结果反馈给乙方，对服务中存在不足有权要求乙方限期整改；乙方若逾期未进行整改，甲方有权追究乙方相关责任；
- (4) 按照北京市人民政府颁布的《北京市物业管理办法》相关内容，制定甲方管理规定，协助乙方开展物业管理工作；
- (5) 按照北京市人民政府颁布的《北京市物业管理办法》相关内容，为乙方提供物业管理值班用房；
- (6) 甲方有权对乙方所提供服务内容定期进行评价，并以此作为考量乙方服务水平的依据；
- (7) 对于乙方不能胜任本职工作的员工，甲方有权以书面形式要求乙方限期对人员进行更换；
- (8) 按本合同约定的时间及付款标准向乙方支付物业管理服务费。

4.2 乙方权利义务

- (1) 严格执行甲方编制的服务项目，完成项目内的所有工作；
- (2) 根据有关法律法规的规定，制定物业管理制度；
- (3) 负责编制物业管理年度计划和费用预算，并经甲方审核后执行，乙方所编制的

费用预算需用于甲方委托管理项目，不得挪作他用；工程有关费用，在甲方书面同意后可调剂使用，工程费用总额不变；

（4）按照双方商定的物业管理服务标准提供服务；

（5）乙方不得将管理项目转包给无资质能力的第三方进行管理；一经发现，甲方有权解除合同关系，追究乙方责任；

（6）按甲方需求，为保证甲方服务，乙方可委托有专业资质能力的第三方提供专项服务；（所需费用由甲方审计后负担）

（7）合同期间，乙方需派驻一名项目经理（现场办公），负责甲方物业的全面管理。节假日除正常值班人员外，负责安排 1 名主管级以上管理人员现场值班；

（8）合同期间，乙方选派有 3 年以上物业工作经验的人员担任主要管理岗位工作，管理人员及工程技术人员须具备相应专业资质；项目管理人员、工程技术骨干（强电、弱电、空调、给排水、综合维修等五类专业主管）人员的工作调动，事先要征得甲方同意；

（9）甲方按季度支付给乙方物业管理费中的设备设施维护费用和清洁费用，乙方要本着节约精神合理安排使用，要建立健全物品的出入库管理制度，并有义务定期告知甲方费用支出和物品使用情况；

（10）乙方应按照国家规定的配齐物业管理服务人员，如甲方核实乙方未达到合同规定的相关标准，甲方有权相应减少支付乙方人员工资费用；

（11）乙方有义务配合甲方组织开展各项重大活动，并在预算范围内提供相关服务；

（12）乙方有义务协助甲方开展消防检测、楼内消防及灭火器检测工作；

（13）合同期间，乙方维修并更换的配件应与甲方实际使用的配件质量标准一致，保证质量，并告知甲方；

（14）乙方按本合同约定收取物业管理服务费，并向甲方提供符合国家规定的发票。

（15）乙方不得将全部或部分工作分包、转包给其他任何第三方。

（16）完成甲方交办的其他临时性工作。

第五章 合同期限及终止

5.1 合同期限：自合同约定生效之日起 11.5 个月，2025 年 1 月 16 日至 2025 年 12 月 31 日止。

5.2 本合同出现下列情况时终止

- (1) 期满时自动终止。
- (2) 法律规定的终止事由。
- (3) 合同中所列的终止事由。
- (4) 因不可抗力使合同不能履行。

5.3 合同终止时的处理

(1) 同期内，甲乙双方任何一方提前终止合同，均需提前 2 个月以书面形式通知对方；在此期间，乙方必须保持正常的物业管理，直至新的物业公司进入接收完毕为止。

(2) 由于合同所列或法律规定的事由终止合同时，乙方必须继续保证正常的物业管理，待新的物业公司进入接收后方可退出，甲方需支付双方商定的费用，否则由此造成的一切损失均由乙方承担。

(3) 甲方每年对乙方的服务进行评价，并有权根据乙方服务评价情况提前终止合同。

第六章 双方联系人

甲方联系人穆子谦，负责处理与乙方在服务期间的有关管理、协调事宜。

乙方联系人杨飞翔，负责处理与甲方在服务期间的有关管理、协调事宜。

双方联系人变更时，均应在 5 日内以书面形式通知对方。

第七章 违约责任

7.1 甲方违反本合同第 4.1 条,使乙方未完成规定的管理目标,乙方有权要求甲方在一定期限内解决;逾期未解决,造成乙方经济损失的,甲方应给予乙方经济赔偿。在合同履行期间,甲方未按约定向乙方支付相关费用,则视为甲方违约,如甲方逾期未支付服务费,则应从逾期之日后第 10 个工作日起,每日按照所欠服务费总额的 5%向乙方支付逾期付款违约金。

7.2 乙方违反本合同第 4.2 条的约定,使甲方未能达到约定的管理目标,甲方有权要求乙方限期整改,逾期未整改,造成甲方经济损失的,乙方应给予甲方经济赔偿;情节严重或造成甲方严重经济损失或严重不良影响的,甲方有权单方面解除合同,如甲方解除或终止合同,乙方应向甲方支付违约金,违约金数额为一个月的服务费。

7.3 如因乙方物业服务人员严重失职,造成甲方重大财产损失或甲方人员人身伤害,乙方应承担甲方遭受的全部经济损失或人身损害赔偿并承担相应的法律责任;同时,甲方有权根据情节的严重程度决定是否解除或终止合同,如甲方解除或终止合同,乙方应向甲方支付违约金,违约金数额为一个月的服务费。

7.4 甲方有权对乙方的服务进行考核,考评细则详见附件一考核不合格的,每月进行一次累评,扣分累计超过 50 分(含 50 分),进行约谈警告,提出整改要求;若整改不力或扣分累计超过 100 分(含 100 分),所在科室有权提出更换物业人员;甲方对所在物业团队扣分均超过 100 分(含 100 分)的,甲方有权解除本合同。

第八章 争议的解决

本合同在履行中发生争议,双方应协商解决,协商或调解不成,双方可以向北京市石景山区人民法院提起诉讼解决。

第九章 附则

9.1 本合同中未规定事宜,均遵照中华人民共和国有关法律法规和规定执行。

9.2 因房屋建筑质量、设备设施质量或安装技术等原因,达不到使用功能要求,造成重大事故的,乙方不承担责任。产生质量事故的直接原因,以政府主管部门的鉴定为准。

9.3 本合同执行期间,如遇不可抗拒的自然灾害(台风、洪水、地震等),造成经济损失的,双方应相互体谅,共同协商解决。

9.4 本合同所涉及内容如与现行法律法规相抵触，应按国家法律法规执行。

9.5 双方可对本合同中未涉及的服务项目或本合同中的条款进行补充和修改，以书面形式签订补充合同，补充合同与本合同具有同等效力。

9.6 本合同一式柒份，甲方执肆份，乙方执叁份，自双方授权代表签字并加盖公章后2025年1月16日起生效。



(以下无正文，下方为甲乙双方签字盖章页)

甲方（盖章）：

法定代表人：

授权代表（签字或盖章）：



签署日期：2025年1月15日

乙方（盖章）：

法定代表人：

授权代表（签字或盖章）：



签署日期：2025年1月15日

附件一

物业服务工作考评细则

为加强物业服务工作制度化、规范化、标准化管理，确保实现物业服务工作目标、任务，特制定此考评细则。

考评细则

一、考评办法

1. 服务方和使用方要加强协调，积极配合，紧密合作，共同做好物业服务评估考核工作。

2. 物业负责人根据每天跟踪检查、抽查、调取录像查等发现的问题认真进行考评打分，并经当事人和服务分队管理人员签字确认。

3. 按扣分标准，发现并确认一次问题，扣一次分。每月进行一次累评，扣分累计超过 50 分（含 50 分），进行约谈警告，提出整改要求；若整改不力或扣分累计超过 100 分（含 100 分），所在科室有权提出更换物业人员；区机关事务管理服务中心对所在物业团队扣分均超过 100 分（含 100 分）的，甲方有权提出解除合同。

4. 对因重大过失或严重违法违纪，被一次性扣除超过 100 分（含 100 分），给使用方造成极大影响和损失的，区机关事务管理服务中心有权解除合同并追究一切责任。

二、案场服务考核内容及扣分标准

（一）会前准备

1、未提前了解会议主题、参会人数、会议时间等关键信息，导致会议场地布置不合理，如座位不够、设备不匹配等，扣 10 分。

2、未能按时完成会议场地的清洁卫生工作，包括地面有污渍、桌面有灰尘、椅子摆放不整齐等，每项扣 1 分。

3、会议资料、文具、饮用水等未按要求准备齐全，每缺少一项扣 1 分。

（二）会中服务

1、会议服务人员未按规定着装，仪态不端正，如穿拖鞋、披头散发、交头接耳等，每项扣 1 分。

2、对参会人员的服务不及时、不热情，如未及时引导入座、添水不及时（超过 10 分钟）、对合理需求未及时响应等，每项扣 1 分。

3、未能有效控制会议现场秩序，如无关人员随意进出、出现大声喧哗未及时制止等，

扣 1 分。

（三）会后整理

- 1、未及时清理会议场地，垃圾未清理、设备未归位、桌椅未摆放整齐等，每项扣 1 分。
- 2、会议资料未妥善收集整理，造成资料丢失扣 20 分，泄露机密信息扣 100 分；未按要求归档存放，扣 10 分。

三、变配电班组考核内容及扣分标准

（一）值班纪律

- 1、未按时交接班，迟到或早退超过 10 分钟，扣 10 分。
- 2、值班期间擅自离岗、脱岗、睡岗，扣 10 分；离开值班室未按规定安排人员代班，扣 10 分。
- 3、在值班室内从事与工作无关的活动，如玩手机游戏、看小说、打牌等，扣 10 分。

（二）设备巡检

- 1、未按规定的时间间隔（每 1 小时）对高压设备进行巡检，少巡检一次扣 20 分。
- 2、巡检过程中未认真填写巡检记录，记录内容不完整（如设备参数、运行状态、异常情况）、不准确，每项扣 10 分。
- 3、未能及时发现设备的异常声响、异味、发热、振动等问题，扣 10 分；发现问题未及时报告并采取初步措施，扣 20 分。

（三）操作规范

- 1、在进行倒闸操作等设备操作时，未严格执行操作票制度，扣 20 分。
- 2、操作过程中未按操作规程穿戴好绝缘手套、绝缘靴等防护用品，扣 20 分。
- 3、操作不熟练、不规范，导致操作失误或设备跳闸等情况，扣 20 分；因操作失误造成设备损坏或停电事故，扣 50 分，并追究责任。

（四）应急处理

- 1、遇到突发电力故障（如短路、跳闸、火灾等），未在 3 分钟内做出应急响应（如切断电源、启动应急预案、报告上级等），扣 50 分。
- 2、对应急处理流程不熟悉，在故障处理过程中手忙脚乱、操作失误，扣 20 分；未能有效组织人员进行故障排除，导致停电时间过长（超过 0.5 小时），扣 20 分，并追究责任。
- 3、故障处理后未及时填写事故报告，包括故障原因、处理过程、恢复时间等，扣 10 分；未对故障进行分析总结，提出预防措施，扣 20 分。

四、空调新风班组考核内容及扣分标准

（一）设备运行维护

- 1、未按规定的时间（如每周）对空调新风设备进行日常维护保养，包括清洗滤网、检查风机、润滑部件等，每少一次扣 5 分。
- 2、设备维护保养记录不完整、不准确，如未记录维护时间、维护内容、设备状态等，每项扣 5 分。
- 3、未能及时发现并处理设备的故障隐患，如制冷制热效果不佳、风量不足、漏水等问题，导致设备停机或使用方投诉，扣 20 分；因故障未及时处理造成设备损坏，扣 50 分，并追究责任。

（二）温度湿度控制

- 1、未能根据季节变化和使用方需求，合理设置空调温度和湿度参数，导致室内温度过高或过低、湿度过大或过小，影响使用方舒适度，扣 5 分。
- 2、对室内温度湿度的监测不及时，未每天至少进行 1 次数据记录和分析，扣 1 分；数据记录不准确、不完整，扣 1 分。

（三）能耗管理

- 1、未采取有效的节能措施，如合理设置设备运行时间、优化设备运行模式、定期检查能源消耗情况等，导致空调新风系统能耗过高，超出同类型建筑平均能耗水平 5%，扣 20 分。
- 2、对节能设备和技术的应用不积极，未按甲方科室要求进行节能改造或设备升级，扣 20 分。

（四）应急响应

- 1、在接到使用方关于空调新风系统的紧急报修电话后，未在 15 分钟内做出响应（如到达现场、了解情况等），扣 20 分；超过 30 分钟未到达现场，扣 20 分。
- 2、应急维修时间过长，未能在规定时间内（如小型故障 2 小时内，大型故障 8 小时内）恢复设备正常运行，扣 20 分；因维修不及时影响使用方正常工作或生活，扣 50 分，并追究责任。

五、综合维修班组考核内容及扣分标准

（一）维修响应速度

- 1、在接到维修任务后，未在规定时间内（如紧急维修 15 分钟内，一般维修 1 小时内）到达现场，扣 10 分；超过 2 小时未到达现场，扣 20 分。

2、未及时与使用方沟通维修进度和预计完成时间，导致使用方多次询问或产生不满情绪，扣 20 分。

（二）维修质量

1、维修后未能彻底解决问题，同一故障在一周内再次出现，扣 30 分；一个月内出现两次以上，扣 10 分，并重新进行维修，不计入工时。

2、维修过程中未严格按照操作规程进行操作，导致维修后的设备或设施存在安全隐患，扣 20 分；因操作不当造成设备损坏或人员伤亡，扣 100 分，并追究法律责任。

3、维修完成后未对现场进行清理，残留工具、材料或垃圾，扣 1 分。

（三）维修材料管理

1、未按维修需求合理领取维修材料，造成材料浪费，每次扣 10 分；私自挪用维修材料，扣 50 分，并照价赔偿。

2、未对维修剩余材料进行妥善保管和及时归还，导致材料丢失或损坏，扣 10 分。

（四）客户满意度

1、因维修服务态度不好，与使用方发生争吵或冲突，扣 10 分，并向使用方道歉；因态度问题导致使用方投诉到本机关或上级领导，扣 20 分，并进行内部通报批评。

2、使用方对维修工作的满意度评价低于 85%（根据每月满意度调查结果），扣 10 分；低于 60%，扣 20 分，并对相关维修人员进行培训和改进。

六、保洁班组考核内容及扣分标准

（一）清洁质量

1、公共区域地面有明显污渍、灰尘、垃圾堆积，如走廊、大厅、楼梯等区域，每次扣 1 分；垃圾未及时清理，垃圾桶满溢未更换垃圾袋，每次扣 1 分。

2、卫生间清洁不达标，包括便器、洗手台、镜面有污渍、异味，地面有水渍未擦干导致湿滑，卫生纸、洗手液未及时补充等，每次扣 1 分。

3、未按规定定期（如每周）对玻璃门窗进行清洁，扣 1 分。

（二）清洁频率

1、未按照既定的清洁计划和时间表完成清洁任务，一次扣 1 分。

2、特殊区域（如会议室、贵宾室等）在使用前后未及时进行清洁整理，导致影响下一次使用，扣 10 分。

（三）工具与物料管理

1、保洁工具（如扫帚、拖把、抹布等）未妥善保管，随意摆放，影响公共区域整洁

和通行，每次扣 1 分。

2、清洁物料（如清洁剂、消毒液、垃圾袋等）未合理使用，造成浪费，每次扣 1 分；物料存放不当，存在安全隐患（如将易燃清洁剂放置在高温区域），扣 50 分，并承担相应责任。

（四）安全与规范

1、在清洁过程中，未设置明显的警示标识（如“小心地滑”“正在清洁”等），导致行人滑倒或发生其他安全事故，扣 10 分，并承担相应责任。

2、未按照操作规程使用清洁设备（如吸尘器、洗地机等），造成设备损坏或人员受伤，扣 20 分，并承担维修费用和赔偿责任；未定期对清洁设备进行维护保养，扣 20 分。

（六）客户反馈

接到客户关于保洁工作的投诉，经核实确属保洁人员责任的，每次扣 10 分；因同一问题被多次投诉，扣 20 分，并向客户道歉，采取相应的改进措施。

获得客户对保洁工作的表扬或好评，每次加 3 分，作为优秀员工评选和绩效奖励的参考依据。

注：每次支付物业服务合同款前，甲方对物业服务情况进行打分，考评结果每扣除 1 分，罚款 100 元。

