

物业服务合同

委托方（甲方）：北京市大兴区观音寺街道办事处

法定代表人/负责人：邱晖

职务：办事处主任

联系人：杜春生

联系电话：01060282250

通讯地址：北京市大兴区清源路东南口

受委托方（乙方）：北京金兰众铭物业管理有限公司

法定代表人/负责人：高志强

职务：经理

联系人：安树信

联系电话：13717541571

通讯地址：北京市大兴区林校北路颐景万和5号楼北塔801

根据《中华人民共和国民法典》及《物业管理条例》等有关法律法规的规定，甲乙双方经自愿平等协商，就甲方物业服务事宜，达成如下协议，共同遵守。

第一条 服务事项

一、甲方将位于北京市大兴区观音寺街道维稳中心，商定范围内的物业委托给乙方实行统一管理，综合服务。

二、服务事项和服务质量标准：

（一）餐饮服务

1. 服务内容：

(1)、提供食堂一日三餐及加班夜宵，保障维稳中心工作人员（含值班值守人员）用餐需求，食材需符合食品安全标准，菜品搭配合理、卫生达标、供应及时。

(2)、服务标准:

(1) 食品进货可追溯来源。

(2) 须根据用餐方要求随时增加节假日、晚餐用餐（工作餐、会议接待餐）。

(3) 须根据用餐方要求随时增、减用餐（工作餐、会议接待餐）数量。

(4) 须根据用餐方要求随时调整食品制作时间。

(5) 用餐现场均采用保温设备，食品温度有保障，确保食品安全、卫生。

(6) 根据四季及时令节气提供相应食品。

(7) 食堂工作人员服装有乙方自行提供，甲方不提供服装，定期更换服装，保持服装整洁。

(8) 由乙方定期对厨师进岗位交流培训机制。

(9) 由乙方定期对、水、电、燃气消防安全卫生死角检查。

(10) 乙方须在签订合同时提供食品加工人员的国家颁发的食品行业资格证书（健康证），且每年定期进行体检。

(11) 乙方所提供的产品应符合《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国农产品质量安全法》、GB19295《食品安全国家标准》等的现行相关规定，不得供应以次充好、假冒伪劣、过期变质、标识不清、水分超标等不合格产品。

(12) 乙方需制定健全的食堂管理制度，包括但不限于《食品采购管理制度》、《食品贮存管理制度》、《粗加工及切配卫生管理制度》、《烹调加工管理制度》、《食品留样制度》。

(二) 会议服务

1. 服务内容:

会议服务系指为维稳中心承办的各类会议及培训活动提供的专业化会务接待支持，涵盖场地协调、设备调试、礼仪接待等全方位会务保障工作，旨在确保活动顺利进行，提升参会体验。

2. 服务标准:

(1) 每日检查照明、音响设备是否正常，有损坏的及时上报维修。

(2) 定期清扫会议室卫生，会议桌干净无手印和水渍，椅子无灰尘和毛发，桌子 抽屉无杂物无灰尘。死角卫生清洁到位，窗台无灰尘，墙角处无蜘蛛网，墙面干净无灰尘。

(3) 会场外地面明亮无脚印，垃圾桶干净，加强巡视随时清理。

(4) 会前按要求摆放桌、椅、台布、台裙、茶杯、纸、笔、热水、湿巾等，按要 求打开会议音响系统、影像系统、空调、灯光。会场布置整洁、大方、颜色协调，摆台合理，符合标准。

(5) 做好会中服务工作，每隔20分钟添加一次茶水，可根据实际情况酌情调整加 水时间。

(6) 会后立即清理会场物品，打扫会场卫生，关闭音响设备、灯光，锁好会议室门。明亮无脚印，垃圾桶干净，加强巡视随时清理。

(7) 窗帘、杯垫、壶垫、地毯等保持洁净，定期清洗。

(8) 茶杯、茶壶洗消标准要符合卫生防疫规范要求。

(三) 绿化养护

1. 服务内容:

(1) 灌溉: 有计划地进行浇灌，灌溉水下渗充足均匀，无明显旱涝情况发生;

(2) 施肥: 根据植物生长情况施肥。

(3) 病虫害防治：根据病虫害发生规律，植物生长季每周至少检查 2 次病虫害情况；并根据检查结果防治病虫害，不因病虫害出现提前落叶、死亡现象。

(4) 整形修剪：春季各修剪 1 次；灌木每年生长季节和冬季修剪 1 次；

(5) 除草：根据实际情况适时调整除草频率；季节性杂草能得到有效控制

2. 服务标准：

(1) 年成活率高于90%，生长季节叶片保存率高于 85%。

(2) 植株生长正常，主枝完整，保存率在 90%以上，年成活率高于90%。

(3) 地被和花坛植物：地被植物覆盖率高于 90%，

(4) 草坪：草坪基本整齐，覆盖率高于 90%。

(四) 保安维护服务

1. 服务内容：

(1) 全面负责值班、大门值守、秩序维护、日常巡逻、外来人员管理、停车管理、消防安全巡查等工作，维持维稳中心的安全稳定，及时消除安全隐患。

(2) 在维稳中心相关部门的组织领导下协同做好内部治安综合治理工作。

(3) 配合维稳中心相关部门及时处理发生的各类纠纷和治安事件，随时派遣人员提供紧急救助及应急突发事件处置。

(4) 做好国家重大节日和维稳中心重大活动期间的安全保障工作。

(5) 按照维稳中心要求，配合相关部门做好消防安全检查、防火、防盗、防疫等工作。

(6) 负责门前三包工作。

(7) 负责为每个在岗人员提供专业服装，为秩序维护岗位提供各类安防器材及日常耗材。

(8) 负责编制相应的管理制度及奖惩措施。

2. 服务标准：

(1) 严格遵守办公区和物业公司的各项规章制度工作要求，服从命令、听从指挥，严守机密，服装整齐精神饱满的投入工作。

(2) 管理坚持原则、慎密严谨；服务以人为本、主动热情；处理问题高度警惕、有理有节。

(3) 人员执勤期间，不得脱岗、嬉笑、打闹，不得睡觉、酗酒、会客；不得闲谈与工作无关事宜；不得携带电子产品等娱乐工具；因故离岗 10 分钟以上，必须带班班长安排替岗方可离开。

(4) 严格履行出入查验、登记制度，确保有序出入。熟记本单位的车牌号和人员，合理分流进入单位的车辆和人员，针对情况不明的车辆和人员严加管控。

(5) 保持大门区域的道路畅通，清理大门区域的闲杂车辆。

(6) 指挥进入单位内的车辆到指定位置有序停放。

(7) 认真分辨并登记外来人员的信息，牢牢掌握无理取闹人员的行踪，并做好严密防控，有情况及时向上级领导汇报，防止激化矛盾。

(8) 保安岗及中控岗必须 24 小时有人值守，无特殊情况每天对维稳中心进行一次全面巡逻，发现各类安全隐患及时上报。

(9) 负责对维稳中心各处消防设施设备进行巡查，发现隐患及时上报。

(10) 乙方保证所有上岗的保安员均经过正规的岗前专业培训，保安上岗后，乙方还应根据保安服务岗位需要定期对保安员进行法律、保安专业知识和技能培训，增强保安员服务意识。

(五) 保洁服务

1. 服务内容:

(1) 大厅

大门入口地台和阶级清洁擦拭。

大厅地面清洁擦拭。

大厅内墙壁和柱表面的清洁。

大厅内所有装备清洁清扫。

大厅入口玻璃大门擦拭。

拍打大厅天花板尘埃。

正门口的脚垫每周用机器进行清洗。

对垃圾桶进行定期消毒处理。

(2) 各楼层公共区域梯、道、阶：

清洁擦拭所有楼梯。

擦拭扶手及栏杆。

楼道地面清洁擦拭。

清洗及磨光楼梯表面。

楼道踢脚线、腰线清洁。

拍打天花板尘埃、顶角线清理。

每天对门框、消火栓进行清洁。

每月对通道地面进行养护 1 次。

清洁地面时放置防滑提示牌。

每周用专用设备清洗公共区域地面 1 次。

(3) 卫生间、浴室、开水间：

擦拭所有门窗。

擦、冲及洗所有卫生间、浴室镜面。

天花板及照明、换气扇等清洁。

清理卫生桶脏物，并定期消毒。

地面、洗手台面擦洗。

保证卫生间、浴室地漏畅通。

提供并及时更换卫生纸、擦手纸、洗手液、消毒液、清新剂、芳香球等，保证卫生间、浴室、开水间无异味。

每天对卫生间、浴室、开水间地面进行清洗，保证地面干净无水渍。

对各种设备每天擦拭。

(4) 会议室

擦拭所有门窗，清洁擦拭地面。

桌面、台面、器具的擦拭，花盆清洁。

天花板除尘，灯具的擦拭。

及时清理杂物桶、烟灰缸。

(5) 庭院、停车场、自行车棚

庭院地面、台阶干净整洁无杂物（包括自行车棚），发现堆放杂物、树叶及时清除， 停车车位无烟头，无油迹；每月清洗一次庭院地面。

每天对地上及地下停车场清洁，有情况随时清理。

每天对自行车棚清洁，有情况随时清理。

每日擦拭不锈钢垃圾桶、外围区域照明灯及支架，每周定期擦拭伸缩门。保持其光亮度。

2. 服务标准:

(1) 大厅楼道：地面光亮无水迹、污迹，及时清洁踢脚线、墙壁、柱子、顶板，

无尘、无污。及时清洗垃圾桶上烟沙，垃圾桶积物不超过2/3，应做到整齐干净、洁净 无污。门窗无尘、无污渍、厅堂无苍蝇、蚊虫。

(2) 大门玻璃：无污迹、水迹、裂痕、有明显安全标志。

(3) 楼梯：扶手部分无尘、无污、光亮无脱漆，台阶干净、无污、无杂物，地面 无污迹、无油污、水迹、杂物。

(4) 水房：墙地门窗无尘、无污、无积水，清洁池干净。

(5) 卫生间：门窗隔板无尘、无污、无杂物、玻璃明亮无水迹，地面墙角无尘、

无污、无杂物、无蛛网、无水迹，面池、龙头、弯管无尘、无污、无杂物，电镀明亮，镜面明亮，马桶座、盖、水箱无尘、无污、无杂物，电镀件明亮，便池无尘、无污、无杂物，小便池香球放两个，设备（灯、开关、暖气、通风口、门锁）无尘、无污、空气清新、无异味，墩布间干净、整洁、无杂物、无私人物品，物品码放整齐、不囤积。

(6) 地面清洗、抛光打蜡：大厅、公共区域、会议室、办公室、其他地方，对楼内各种石材定期进行保养。

(7) 灯具：清洁无尘、挂件不丢失，绝缘性不降低。

(8) 玻璃清洗：根据需要外墙玻璃及时清洗。

(9) 庭院清扫：门前三包，保持门前区域整洁，保持垃圾桶周围清洁，没有卫生死角，室外道路、绿地及周围的污物应及时清扫，做到该区域无杂物，无落叶堆积。

(10) 冬季扫雪、铲冰：范围办公区和停车场，并及时将积雪清理干净，视情况抛洒融雪剂，并随下随扫，行人通道处放置防滑提示牌。遇到突发情况随叫随到。

(11) 外墙清洗及外墙保洁：办公楼外墙每年清洗保养不低于 1 次，清洗时无遗漏，做到光亮、防风化。墙体表面无污渍、无积尘，装饰贴面无破损、无残缺，雨水管外部无积尘。外窗光亮清洁透明，玻璃框无积尘，窗台无污渍及积尘，每块玻璃连接处无积尘。风口干净无尘，坡道防雨棚无积尘。

(12) 定期消杀灭虫（除四害：每年不低于 4 次）。

(六) 工程维修服务

1. 服务内容:

- (1) 房屋本体及室外基础设施日常监管、设施维修、设备运行维护等;
- (2) 供电设备维保;
- (3) 空调维保;
- (4) 照明维保。

2. 服务标准:

房屋建筑的日常维护保养。

- (1) 对建筑物、公共设施按市住建委规定和采购人规定进行安全巡视、检查。
- (2) 室外地面、建筑物墙面、台阶养护修缮，雨水口和排水沟渠的维护、修补。

(3) 建筑物门、窗、楼梯扶手、护栏的维修，门、窗五金件、锁具的更换，办公设施维修保养。

(4) 停车场、道路设施（指示牌、交通标志、交通设施）的维护与保养不含新建或制作。

(5) 按规定对房屋建筑安全情况每月进行检查，并做好检查记录；

(6) 一般性修缮：维修水表、电表、维修开关、灯管、白炽灯、线路检测、电子门锁维修、插座充电、水龙头漏水、马桶不通、下水堵塞、疏通地漏、修门窗、修楼梯扶手、换门窗五金件等，接到通知后立即安排人员进行处理，负责公共区域定时关门开启及照明；

房屋设备设施的日常维护保养：给排水系统、供电系统、空调系统、照明系统等。

(1) 确保全部房屋设备设施 正常运行；

(2) 给排水、暖通系统：

1) 工作任务: 负责档案馆的上水、消防用水的正常保障; 负责各种供水线, 水、卫设备使用、管理、保养、维修;

2) 供水系统: 防水跑、冒、滴、漏, 注意节水。管路、水泵、水箱、阀门、水表 定期维修、防二次污染;

3) 排水系统: 定期对排水管进行疏通、养护及清污垢;

4) 卫具: 灵敏程度, 有无跑、冒、滴、漏现象每日巡查;

5) 暖通: 热网管道运行正常、管路、散热设备无跑冒滴漏现象。

(3) 供电系统:

1) 严格遵守规章制度, 认真巡视设备运行情况, 发现异常和故障隐患要及时上报, 正确果断的处置, 并做好记录。各楼层配置的配电柜、盘要定期检查维修, 各种电气开关、插座、照明灯具及时检修更换; 对消防系统设备配置的电器及其他电器、电源要经常检测、保证紧急情况下设备的正常使用; 每周对用电情况进行一次检查。

2) 掌握设备情况: 供电方式、电压等级、用电容量、地下埋设管道的具体位置。

3) 一般内容: 定期巡视、重点检查、安全用电。

4) 公共区域设施: 进行每天一次巡查, 发现异常现象及时处理。

5) 节假日前安全检查, 对运行设备设施进行巡检。

(4) 空调设备保养:

1) 送风机、排风机进口风 过滤网、排风管等的检查、清洗、排垢消毒灯开启。

2) 风管系统: 接口衔接、保温情况、控制风门、防锈及补漆检查。

3) 水管、管路系统: 保温情况、控制风门、管路的开关。

4) 常规运行: 根据气温变化及时调节空调负荷, 以达到节能目的。

(七) 物业人员数量及要求:

1. 人员配备

物业人员配置: 项目经理 1 名, 会服人员 1 名, 工程 1 名, 保洁员 3 名, 保安 33 名, 厨师 1 名, 切配师 1 名, 面点师 1 名, 食堂服务员及洗消工 2 名;

2. 基本要求

(1) 项目经理: 55 周岁 (含) 以下, 大专或以上学历, 具有相关从业技能证书, 5 年以上相关管理工作经验。

(2) 会服人员: 45 周岁 (含) 以下女性, 高中或以上学历, 身高 165cm (含) 以上, 具有相关工作经验, 形象好, 气质佳。

(3) 工程维修人员: 年龄 55 周岁以下, 1 年以上工程维修工作经验, 具有相关专业技能证书

(4) 保洁人员: 年龄 60 周岁以下, 具有 1 年以上相关工作经验, 具备一定的保洁专业技能。

(5) 保安: 男性, 18 周岁 (含) 以上, 55 周岁 (含) 以下, 初中 (含) 以上学历, 五官端正, 身体健康, 身高不低于 165cm, 1 年以上相关工作经验, 具有保安证。

(6) 厨师: 年龄 50 周岁以下, 具有 2 年以上相关工作经验, 持有有效期内的健康证

(7) 切配师: 年龄 55 周岁以下, 具有切配菜相关工作经验。持有有效期内的健康证。

(8) 面点师: 年龄 55 周岁以下, 具有 2 年以上相关工作经验。持有有效期内的健康证。

(9) 食堂服务员及洗消工: 年龄 55 周岁以下, 具有食堂服务相关工作经验。

四、日常管理与规章制度:

在日常物业管理过程中，乙方须具备健全的管理规章制度。

1. 具有明晰的项目管理机构图，以及工作职能组织运行图，确保管理机构设置合理，内部管理职责分工明确。

2. 乙方除具有健全的公司内部管理制度外，同时针对采购需求内容还须具有各项服务管理制度（如设施设备维修养护、绿化养护、保洁、保安、食堂、会议服务等管理制度），以强化内部控制。

3. 加强员工日常管理，制有健全的培训制度、考核办法、奖惩制度等，确保员工队伍的专业性和稳定性。

4. 做好甲方单位的保密工作，乙方有严格的保密制度。

5. 乙方承担的费用包括：

（1）人工费：物业人员所需经费；

（2）物业管理所需的办公设备、设施及工具等费用；

（3）保洁日用耗材

（4）工程维修日用耗材以实际需求为准。

（5）工程小修标准范围：维修500元（含）人民币以下由物业公司承担，高于500元由委托单位承担。

（6）物业管理办公费、相关税费、利润等其他应付的费用。

五、紧急响应、应急预案：

1、紧急响应机制

乙方应建立一套完善的紧急响应机制，该机制应包括但不限于以下内容：

（1）组织架构与职责分工：明确紧急响应的负责人、各相关部门及岗位的职责，确保在紧急情况下能够迅速形成合力，共同应对。

(2) 通讯与信息报告：建立紧急通讯渠道，确保在紧急情况下能够迅速传递信息。同时，制定信息报告制度，明确紧急信息的报告流程、内容和时限，以便及时向上级部门或相关单位报告。

(3) 应急资源储备：储备必要的应急物资，确保在紧急情况下能够迅速投入使用，满足应急处置的需要。

2、应急预案

乙方应针对可能发生的突发事件，制定详细的应急预案。这些预案应包括但不限于以下内容：

(1) 应急响应流程：明确突发事件发生后，从发现、报告、处置到总结的全过程。

(2) 应急处置措施：针对不同类型的突发事件，制定具体的应急处置措施，确保在紧急情况下能够迅速、有效地应对。

六、节能、垃圾分类管理

1. 配合甲方单位做好节能环保型单位的创建工作，确保节能、垃圾分类管理措施到位。

2. 乙方应制定详细的垃圾分类管理方案，包括日常维护、定时定点收集，以及分类处理措施。

3. 乙方针对节能管理，须提出行之有效的方法，确保措施的可实施性。

4. 日常管理过程中，还应做好相关服务人员的节能、垃圾分类的专业培训工作。

七、售后服务及培训要求

售后服务：线上、线下服务；

培训要求：管理人员持证上岗；特殊工种持证上岗；员工培训合格上岗。

第二条 服务费用及支付

1. 服务费用总额为：4480637.88元（以实际发生金额为准），即人民币（大写）：肆佰肆拾捌万零陆佰叁拾柒元捌角捌分。

2. 支付方式和时间：按月度支付，甲方根据乙方出具的票据向乙方支付当月物业服务费。

3. 延期支付的约定

第三条 服务期限

北京市大兴区观音寺街道维稳中心物业服务期限为12个月，自2026年1月1日起至2026年12月31日止。

第四条 服务用房的管理和使用

委托方将位于北京市大兴区观音寺街道维稳中心楼内部分用房提供给乙方使用，乙方应当依法合理使用。

第五条 权利义务

一、甲方权利义务

1. 审定乙方拟定的各项管理制度，监督乙方制度执行。
2. 依照有关法律、法规和政策对乙方物业服务情况进行管理和监督，对乙方违反法律、法规的行为，责令限期整改。

3. 每季度听取乙方关于管理合同履行情况的汇报。

4. 为乙方作业人员提供食宿、水、电、暖等必要的工作条件。

二、乙方权利义务

1. 乙方应当具备提供物业服务的资质条件，乙方维修人员应当拥有相应的技术资格。

2. 乙方应定期进行员工培训，提高物业服务水平。

3. 乙方应遵循相关法律法规及本合同约定，制定管理方案和管理制度。

4. 合同终止后，乙方必须按照甲方要求，在一定期限内向甲方移交委托管理的全部项目、物业管理档案和管理用房，并如实告知物业的使用和管理情况，配合甲方做好与新聘物业公司的工作移交。

5. 接受政府有关部门的监督、指导和甲方的监督检查，所有工作人员应统一着装、佩带胸牌，遵守甲方的各种规章制度。

6. 爱护设备设施，注意节水节电。如因乙方人员失误造成损失，由乙方承担经济损失的赔偿责任。

第六条 违约责任

1. 在履行本合同过程中，任何一方违反本合同约定或履行本合同不符合约定条件的，违约方应当向守约方承担违约责任。

2. 乙方未达到合同约定管理目标时，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。合同解除后，甲方尚未支付的服务费用按照已提供服务的时间进行支付，已经支付的费用按照尚未提供服务的期间进行折算，由乙方退还给甲方。此外，乙方还应支付甲方合同金额10%的违约金。

3. 任何一方无正当理由提前解除合同，应向对方支付合同金额10%的违约金。甲方无故迟延支付服务费用，经双方协商无果，每迟延一日，应按迟延支付部分费用万分之五向乙方支付违约金；甲方无故迟延支付服务费用超过一个月，经双方协商无果，乙方有权解除合同，并要求甲方承担合同金额10%的违约金。

第七条 争议解决

因履行本协议发生争议，甲乙双方协商解决。协商不成时，向北京市大兴区人民法院起诉。

第八条 其他事项

1. 合同执行期间，由于政策改变、调整或遇不可抗力，致使本合同无法正常履行时，双方可以协商签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

2. 合同期限届满后，双方如续签合同，乙方应在合同期满前一个月向甲方提出书面意向。

3. 本合同附件是合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

4. 本合同一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份，本合同经双方法定代表人签字加盖公章后生效。

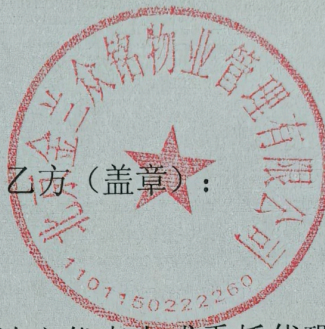
甲方（盖章）：



法定代表人或委托代理人：

[Handwritten signature]

乙方（盖章）：



法定代表人或委托代理人：



2025 年 12 月 30 日

2025 年 12 月 30 日