

机关办公区物业管理服务合同

甲方：北京市西城区人民政府大栅栏街道办事处

乙方：北京中科佳创物业管理有限公司

第一章总则

委托方（以下简称甲方）：北京市西城区人民政府大栅栏街道办事处

统一社会信用代码：1111010200004824XT

法定代表人：姜 塏

地址：北京市西城区大栅栏街道煤市街 81 号

受托方（以下简称乙方）：北京中科佳创物业管理有限公司

法定代表人：何晓君

统一社会信用代码：91110106MADNQP5G40

联系人：王路路

联系电话：18710116427

地址：北京市丰台区万祥路 3 号院 6 号楼 3 层 304

一、根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》等法律法规的规定，经自愿、平等协商，按照北京市政府关于政府采购的有关要求和规定，就甲方委托乙方为北京市西城区人民政府大栅栏街道办事处办公楼提供物业管理服务事宜，特订立本合同。

二、物业管理区域基本情况

1. 物业名称：北京市西城区人民政府大栅栏街道办事处办公楼（以下简称“办公楼”）

2. 物业类型：公建项目（办公）

3. 坐落位置:

办公地址: 北京市西城区煤市街 81 号

建筑面积: 8624.86 平方米

第二章物业服务内容与质量

在物业服务区域内, 供应方提供的物业服务包括以下内容和质量要求:

(一) 建筑外观:

巡视建筑是否完好、整洁; 外墙、外门窗等部位的颜色、形状和规格统一、整洁、无损; 发现隐患及时上报。

(二) 设备设施运行维护和管理:

1. 服务内容

确保办公楼物业服务范围内的设备设施运行正常、安全, 状态良好, 主要有: 变配电、给排水设备、空调设备等。

2. 服务标准

2.1 变配电设备运行服务管理标准

2.1.1 对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点检测, 建立各项设备档案, 做到安全、合理、节约用电。

2.1.2 建立、落实用电运行制度、电气维修制度、管理制度、运行管理制度并做好运行记录及设施设备台账等, 记录设施设备的运行、检查、保养、维修记录, 保证设施设备的正常使用。

2.1.3 定期检查配电装置、检查仪表、空开配电盘等是否正常, 出现问题及时更换, 应做到清洁卫生、整齐有序, 经常检查各封堵部位, 杜绝小动物进入电路空间内。

2.1.4 对供电范围内的电气设备定期巡视维护, 加强配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。

2.1.5 发生非计划性停电的, 应当在事件发生后及时通知采购人, 快速恢复或启用应急电源, 并做好应急事件上报及处理工作。

2.2 给排水设备运行服务管理标准

2.2.1 楼宇内管道锈蚀脱皮的, 应清理干净后, 做防锈处理, 管道锈蚀严重的, 应予以更换。

2.2.2 给水系统漏水的, 应进行修理, 严重的应予以更换, 保障楼内无跑、冒、

滴、漏现象，能正常使用。

2.2.3 卫生设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修；修缮后应做到给排水畅通，各部位零件齐全、灵活、有效，无跑、冒、漏、滴现象，能正常使用。

2.2.4 排水管道楼房排污管道堵塞，排污不畅通的应疏通，疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水。

2.3 空调设备运行服务管理标准

2.3.1 每年在季节性转换前提前一周时间与采购人进行沟通，制定清洗计划，并按照采购人的期限对中央空调进行清洗。

2.3.2 做好清洗维护后的卫生清理工作，做好风道内部影像记录及清洗检测报告。

2.3.3 做好空调系统的安全运行、日常维护保养及维修工作。

2.3.4 负责空调机组、新风机组和风机盘管安全运行、日常维护保养和维修工作。

（三）房屋及设施、设备的维修、养护：

1. 服务内容

在采购人提供相关档案、资料的情况下，健全完善房屋及设施、设备管理的技术档案，进行日常保养和维修。

2. 服务标准

2.1 确保办公楼（区）房屋的完好等级和正常使用；及时完成各项零星维修任务，零星维修合格率 100%。

2.2 制定房屋维修、建筑装饰等年度维修计划，呈报采购人审批并按委托组织实施。

2.3 楼内外无违章乱张贴、乱搭建、乱拉管线等现象，不得对建筑、结构、设施设备等进行改动，不得擅自改变房屋用途。

2.4 确保各类设备设施的日常养护维修，及时完成各项零修、报修任务，接到报修后 30 分钟内到达现场，一般维修任务不超过 12 小时。

2.5 对办公楼适时组织巡查，确保办公大楼外观完好、整洁；室外招牌整洁统一无安全隐患，墙面装饰无破损，确保房屋、门窗等公用设施的完好和正常使用，确保室外场地、道路等公用设施的完好和正常使用，做好巡查记录。

2.6 每年至少开展 1 次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议采购人申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。

2.7 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向采购人

报告，提出具体维修方案，采购人同意后并协助采购人按维修方案实施维修。

2.8 办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍。

2.9 每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查，每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查，发现破损，及时向采购人报告，提出具体维修方案，采购人同意后并协助采购人按维修方案实施维修。

（四）秩序维护服务

1. 服务内容

政务服务大厅人员出入管理，做好办公区域内的秩序维护工作。

2. 服务标准

2.1 秩序维护：秩序维护员对政务大厅出入口进行值守、验证、检查登记，维护客户安全，做好大厅秩序维护。

2.2 秩序维护队伍实行准军事化管理，组织军事体能、专业技能训练，定期组织人员队伍考核工作。

2.3 注重形象。秩序维护人员要求其不但负责日常安全防范事务，更要担负起传递形象的责任，维护、提升大栅栏街道办事处的形象。

（五）环境清洁服务：

1. 服务内容

办公楼内公共区域（公共走道、楼梯、屋面、休闲区、电梯、卫生间）保持清洁，无随意堆放的杂物和占用；指示牌、饰物清洁、无积尘

2. 服务标准

2.1. 清洁有序，无杂物、无浮尘；进行垃圾分类，有序堆放。

2.2. 所属场地内道路每日清扫不少于一次，楼梯、电梯及扶手每日清扫、擦拭两次。

2.3. 大厅内随时清洁，做到无脚印、无污迹。及时清扫积雪、雨水（采购方负责提供清扫积雪工具）。

2.4. 地面、墙面光亮，无污渍，任何部位均应处于清洁、明亮状态；雨雪天气时，应设置保持大厅清洁的铺垫物或器具。

2.5. 楼层内：清洁、明亮、无异味、无杂物。

2.6. 通道：楼梯间、走廊和楼道明亮、清洁、畅通无阻且行人不易滑倒。

2.7. 卫生间、地面无水渍，卫生器具干净无污迹，保持清洁明亮，空气清新和无异味。

2.8. 清洁特殊区域与部位（如卫生间、电梯轿厢等）或清洁可能给甲方及其他人员带来不便的区域与部位时，应立有明显警示或告知标识。

（六）消杀服务：

1. 服务内容

定期做好服务范围内的消杀、灭鼠、灭蟑等工作。

2. 服务标准

2.1 病虫害防治范围包括但不限于：灭蚌、灭蚊蝇、灭鼠、灭蚁。

2.2 每次消杀工作时应拍照记录当日工作。

2.3 应编制范围内灭鼠工作点位图以及布药状况。

2.4 如发现突发病虫害，应根据现场情况及时处理。

二、乙方承诺服务指标：

1. 大栅栏办事处满意度 $\geq 90\%$ ；
2. 重大差错发生率为 0%；
3. 重大责任过失出现率为 0%；
4. 服务媒体负面曝光率为 0%；
5. 环境保洁合格率 98%；
6. 环境保洁措施保证率 100%；
7. 绿植养护成活率 99%；
8. 垃圾处理及时率 100%；
9. 大栅栏办事处有效投诉率不高于 0.1%；
10. 大栅栏办事处投诉处理及时率 100%；
11. 大栅栏办事处综合满意率 90%；
12. 维修处理及时率 100%；
13. 维修工程质量合格率 100%；
14. 供电、供水系统完好率 100%；
15. 排水、排污系统完好率 100%；
16. 公共区域设施设备完好率 96%；
17. 道路完好率 92%；
18. 照明灯具完好率 90%；
19. 管理、服务人员培训合格率 100%。

第三章验收服务和标准

（一）验收服务要求

为了确保购买方对物业服务的质量和满足工作的需求，对物业服务进行全面评估和验收，以确保进一步提高物业服务质量。

（二）验收服务标准

1. 公共区域的清洁度：公共区域、会议室、公共设备设施等应保持干净、整洁；垃圾应按照垃圾分类的要求及时清理、分拣、清运到位等。

2. 维护服务：定期对设备进行维修和保养，保证设备正常运行，发现问题及时上报甲方并联系维保单位。

3. 环境卫生：办公场所周围环境应清洁整齐，无垃圾堆放、水污染等情况。

4. 照明设施的使用情况：照明设施应正常运行，灯泡及时更换，照明光线均匀，配合节能部门做好节能减排工作。

5. 空调和供暖设施的使用情况：空调和供暖设施应正常运行，温度适宜，发现问题及时联系维保厂家。

6. 环境卫生消杀验收标准

序号	验收标准	合格	不合格
1	地面/地毯无尘土、无杂物、无污渍。		
2	会议桌、会议椅无灰尘、无污渍。		
3	垃圾桶内外干净、垃圾及时清倒。		
4	楼层通道、无杂物、无尘土、无污渍、无积水。		
5	楼道台阶、扶手、消防栓等无尘土、污渍。		
6	垃圾桶外无污渍，桶内垃圾不超过半。		
7	卫生间地面无杂物、无尘土、无污渍。		
8	大堂地面无尘土、无杂物、无粘附物、无污渍。		
9	大堂玻璃门及窗体玻璃干净无手印、无污渍。		
10	电梯轿厢地面/地毯无杂物、无污渍。		
11	茶水间内无异味、无蚊虫、保持空气清新。		
12	垃圾站墙面无污渍、无灰尘、无蜘蛛网。		
13	垃圾站地面无污渍、无积水、运出垃圾后无遗		
14	绿植定期进行浇水、修剪、除草、施肥、灭虫等		
15	正确进行垃圾分类		
16	按计划进行消杀，做好消杀记录		

7. 秩序维护服务验收标准:

序号	验收标准	合格	不合格
1	履行本岗位职责, 值岗期间不得脱岗、睡岗;		
2	认真填写值班记录		
3	严禁与现场办事人员发生正面冲突		
4	值守出入口并维护正常秩序		
5	对甲方指出的重点区域进行看护		
6	负责查询可疑人员, 及时将闲杂人员劝离		
7	妥善处理突发事件, 并做好记录		
8	上下班检查办事大厅设备设施是否开启关闭		

8. 设备设施运行维护和管理验收标准

序号	工作要求	具体工作内容	量化标准	合格	不合格
1	处理紧急事件	执行《突发事件应急预案》	随时		
2	负责设备运行维修保养管理	负责建筑物、楼层配电间、照明及消防设备、制冷空调机、供暖设备、供水设备, 巡视检查;	1 次/周		
		对来人来电报修及时登记处理	随时		
		4 月份对电气设备定期检修保养	1 次/年		
3	监督电梯的运行维修保养管理	监督检查电梯维修公司是否按 GB/T18775-2002 规范定期保养, 机房设备、轿厢井道、井坑的清洁, 井坑排水	1 次/周		
		监督检查电梯维修公司按技术监督局要求完成电梯年检	1 次/季		
		监督检查电梯维修公司按技术监督局要求完成电梯年检	1 次/年		
		日常电梯运行操作, 对电梯发现的一切不正常现象和隐患及时通知电梯	随时		
4	负责供电设备的能耗控制	按《公用自用主要设备和主要客户能耗分析记录表》记录	1 次/月		
		查、抄水、电、燃气、蒸汽表	1 次/月		
		查、抄水、电、燃气、蒸汽表	1 次/月		
5	完成上级安排的临时维修、突发事件	临时维修、突发事件	随时		

第四章合同期限与服务费用

一、合同期限：

本合同物业服务期限为：壹年；时间为2025年7月7日-2026年7月6日。

二、物业服务费

1. 物业服务费合同金额（含税）为1011800元（大写：壹佰零壹万壹仟捌佰元整）。
2. 乙方物业服务费支出需按照北京市政府采购规定执行，并配合甲方进行审计。
3. 乙方物业服务费支出可包括以下部分：乙方各类人员工资、社会保险和按规定提取的福利费等；物业管理区域的保洁低值易耗品费用、清洁卫生费用、办公费用、法定税费，其他应由乙方支付的费用。
4. 物业服务费在合同期内不再调整，遇有异议时，双方协商解决。

三、支付方式

合同签订后，物业服务委托费分三次支付：

第一次支付时间为：即自合同签订后30日内支付物业服务费合同金额的50%，即505900元（大写：伍拾万伍仟玖佰元整）；

第二次支付时间为：合同履行过半后的30日内支付物业服务费合同金额的40%，即404720元（大写：肆拾万肆仟柒佰贰拾元整）；

剩余合同年总价10%的物业费用作为质保金，质保金于合同到期后的15日内根据服务考核情况进行支付，即101180元（大写：壹拾万壹仟壹佰捌拾元整）。

【注：每次付款前乙方须向甲方提供等额的法定发票，甲方收到发票后按照约定时间进行款项的支付。如因政策调整、审批流程、财政预算未落实等非因甲方可控原因造成迟延支付的，不构成违约，甲方不承担任何责任，乙方不得据此为由要求甲方承担违约责任、解除合同、拖延服务。】

四、能源费

本合同物业服务费不含本项目能源费、增值服务等（包括但不限于自来水费、电费、供暖费、天然气费、通讯及网络费等）。

五、其他费用的承担：

1. 本项目房屋及设备设施大中修、更新、新增费用由甲方承担。
2. 建筑、设施、设备的大中修费用，更新、新增费用由甲方承担。
3. 属办公楼使用的市政设施的大中修费用、更新、新增费用由甲方承担。
4. 中大修、改造、更新等项目由甲方负责组织实施，乙方在施工过程中按甲方要求给予配合、协助、管理服务等。
5. 甲方自行装修、新增的公共设备设施，甲方应予通告，另行协商纳入乙方物业管理范围。
6. 甲方提供所属办公楼区域日常工程维修使用五金电料等配件。
7. 乙方按劳动法和国务院关于职工工作时间的规定，合理调整安排力量，提供物业管理服务，保障甲方正常办公。如遇特殊情况需另行增加人员提供服务的，按照甲方加班通知单要求，按实际发生时长向乙方加班人员支付加班费。
8. 甲方负责乙方接收项目时已发现缺陷的整改，乙方提供必要的协助。

第五章 双方权利义务

一、甲方权利义务

1. 审定乙方制定的物业服务年度计划和物业管理方案，审定各项物业规章制度，检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况，有权要求乙方对违反服务承诺的事项进行限期整改；有权要求采纳甲方提出的合理要求；有权对乙方不称职的人员提出撤换的建议。
2. 审定乙方提出的设施设备的维修养护计划及财务预决算。
3. 监管和审批乙方对物业日常易耗品及零配件的采购、库存、使用情况。
4. 对物业管理服务费收支情况进行监管。乙方需按规定合理支出，并配合甲方进行审计。
5. 指导乙方做好办公楼的物业管理服务工作。
6. 指导乙方做好意识形态和宣传教育工作。
7. 乙方主要管理人员等重要岗位人员的调整，应在调整前与甲方协商，经甲方同意后方可调整。甲方亦可对上述人员向乙方提出调整建议。
8. 向乙方支付物业管理服务费用。
9. 在合同生效后向乙方提供管理用房、宿舍家具等必要设施。

10. 如果甲方对乙方所提供的物业管理服务质量有问题或不满意时，甲方及时提出整改意见，同时乙方需采取有效措施给予纠正、预防并改进。

11. 确因乙方在工作期间管理不善造成严重损失或损害大栅栏街道办事处名誉，给大栅栏街道办事处形成不良影响的；或因工作期间乙方人员原因造成工作失误、发生事故的，乙方应向甲方赔偿经济损失。

二、乙方权利义务

1. 乙方应完全遵守《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求条款。

2. 根据甲方的授权和有关法律、法规及本合同的约定，制订物业管理服务年度计划、物业管理方案和各项物业管理规定；在约定区域提供物业管理服务，全面履行《物业管理条例》和本合同规定的各项义务。

3. 按照合同约定尽职尽责履行工作内容，依法缴纳各项税费，依法为员工缴纳社会保险或商业险。

4. 负责编制年度维修养护计划和大型维修方案，经甲方审定后由甲方组织实施，每年向甲方书面报告工作情况及工作总结。

5. 接受甲方及有关政府物业管理主管部门的监督、指导，及时与甲方沟通，积极协作，广泛听取、接受甲方的建议和意见，了解和熟悉甲方的业务并对甲方负责。在不损害甲方利益的前提下，利用本物业的一切条件，支持和配合甲方的工作。

6. 未经甲方许可不得擅自占用、改变建筑、设备设施的功能。

7. 建立物业管理档案并负责及时记载有关变更情况。

8. 加强乙方员工职业道德和法制教育，做好保密工作。

9. 向甲方收取物业管理服务费用，当甲方对乙方所报送的年度财务预决算和物业管理服务费用的收支情况提出质询时，乙方应当及时给予答复。

10. 每年底由甲方开展一次服务满意度调查问卷，问卷的原始文件由甲方留存。

11. 乙方不得拖欠员工工资，否则甲方有权从应付乙方的费用中扣除后向乙方员工代为支付，乙方不得以此要求甲方返还该部分金额。

12. 乙方应保持服务人员基本稳定，根据甲方的需求，随时调整工作人员。

13. 乙方向甲方每月提供《物业人员排班表》确定用餐时在岗人数，错峰在大

栅栏街道办事处食堂就餐，餐费自付。

14. 法律法规规定由乙方承担的其它责任。

第六章保密约定

乙方在履行本物业管理合同时可能涉及到保密事项。因此，乙方对甲方因履行本合同而提供的信息资料必须采取保密措施。未经甲方书面许可，乙方不得向第三方，包括但不限于政府、新闻媒介、非营利性组织、公司、个人，披露或提供这些信息，并且乙方应当采取必要的手段和建立、健全保密制度来避免保密信息的披露，一经甲方发现乙方违反本条约定的，甲方有权扣除乙方当年年度物业管理费的10%作为乙方的违约金，情节严重的，甲方有权解除本合同，并承担由此给甲方带来的全部经济损失（包括但不限于律师费、诉讼费、保全费等）。

第七章合同解除和终止的约定

一、为保证物业服务的延续性，合同期满前一个月，甲乙双方可就是否续签合同协商，并另行签订新的物业服务合同，各方均须在合同期满前一个月书面通知对方是否续签或无法确定续签合同的意愿和情况。

二、本合同到期终止，甲方选聘新的物业服务方的，在新物业服务方接管本物业项目前，乙方应当应甲方要求继续为甲方提供物业服务，甲方也应按本合同物业费标准支付相应的物业费。乙方从新物业方接管之日起十日内向甲方移交委托管理的全部物业、管理用房及其各类管理档案等资料。

第八章违约责任

一、乙方未能达到本合同约定的管理标准（甲方条件不具备除外），甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改或整改仍不达标的，甲方有权从下一季度物业费中扣罚相应费用，乙方严重违约的，甲方有权终止本合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方全部经济赔偿。乙方发生违约的，甲方应书面通知乙方限期整改，逾期未整改或整改仍不达标的，甲方书面通知乙方进行处罚的原因和金额，扣罚的费用甲方从下一次拨付的物业费中予以扣除。

二、因乙方管理原因（不可抗力因素除外）导致甲方物业内所指定的物业、设备及其他直接损失时，乙方应根据实际损失做出相应赔偿。

三、因建筑质量、设施设备质量或安装技术、维保不到位等原因，达不到使用功能，造成重大事故的，由甲方承担责任并做善后处理。产生事故的直接原因，

以政府主管部门的鉴定为准。乙方应积极配合甲方与有关方的协调工作。

四、甲、乙双方如有采取不正当竞争手段而取得管理权或致使对方失去管理权，或造成对方经济损失的，应承担相应的责任。

五、甲、乙双方任何一方无正当理由提前终止本合同的，应向对方支付当年度物业管理服务费用 10%的违约金；给对方造成经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。

第九章争议条款

本合同在履行中如发生争执，双方应协商解决，协商不成的可以提交北京市西城区人民法院诉讼解决。

第十章附则

一、本合同未尽事宜双方另行协商，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。本合同与补充协议不符的，以补充协议为准。

二、本合同及其补充协议中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

三、本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行，双方应按有关法律及时协商处理。

四、本合同正本一式伍份，甲方执贰份，乙方执叁份，均具有同等法律效力。本合同经双方签字、盖章生效。

甲方签章：



法定代表人：

[Handwritten signature]

乙方签章：



法定代表人：



2025 年 7 月 4 日

2025 年 7 月 4 日