

综合事务 - 2025-047

北京市物业服务合同

甲方（采购方）：北京市海淀区人民政府学院路街道办事处

乙方（物业服务企业）：北京赛文斯塔物业管理有限公司

北京市住房和城乡建设委员会
北京市工商行政管理局
二〇二五年十二月

北京市物业服务合同

甲方【采购方】：北京市海淀区人民政府学院路街道办事处

【法定代理人或委托代理人】：_____

通讯地址：北京市海淀区成府路 15 号

邮政编码：100083 联系电话：62320237

乙方（物业服务企业）：北京赛文斯塔物业管理有限公司

营业执照统一社会信用代码：911101056738221801

【法定代表人或委托代理人】：郭玲

通讯地址：北京市朝阳区金盏乡杨树岗村151号

邮政编码：100018 联系电话：010-85804162



根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》及《北京市物业管理条例》等有关法律、法规和规章的规定，甲、乙双方在自愿、平等、公平、诚实信用的基础上，就乙方为甲方提供物业服务的有关事宜，订立本合同。

第一章 物业项目基本情况

一、物业项目基本情况

1. 项目名称：学院路街道 2026 年度物业服务；
2. 项目类型：办公及为民服务场所物业；
3. 服务内容：包括保洁服务、会议服务、工程维修服务工作。

二、物业管理服务区域

项目地点：项目共六个区域，第一个区域：街道机关办公区（包括前、后院和 A、B、C、D 四栋连体楼及院内食堂），地址位于海淀区成府路 15 号；物业服务面积约 8387.84 平方米。第二个区域：学院路街道综合行政执法队，位于学院路街道志新村 16 号楼一至三层北侧，物业服务面积约为 1000.34 平方米。第三个区域：学院路 17 号房屋（安监执法中心），上下两层，物业服务面积约为 935.2 m²。第四个区域：市民活动中心（志新），位于志新村小区 24 号楼的服务场所 5 层（其中地下 1 层，地上 4 层），物业服务面积约 5462 平方米；第五个区域：街道党群服务中心（二里庄），位于二里庄小区服务场所 1 层，物业服务面积约 1050 平方米。第六个区域：街区工作站，服务面积约 2530 平方米。

物业服务总面积 19365.38 平米。

第二章 物业服务期限及费用

一、服务期限

物业服务期限为 12 个月，自 2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日。

二、服务费用及支付方式

1. 费用：甲方在 2026 年 1 月 1 日—2026 年 12 月 31 日期间，每月支付乙方物业管理服务费：240240 元，即人民币大写贰拾肆万零贰佰肆拾元整/月，全年

支付乙方物业管理服务费总计 2882880 元，即人民币贰佰捌拾捌万贰仟捌佰捌拾元整。

2. 支付方式：物业服务费采取先服务后付费、按月以电子支付形式支付，2026 年 1 月至 11 月服务费甲方于下月 20 日前向乙方支付，支付金额为：240240 元/月，即人民币大写贰拾肆万零贰佰肆拾元整/月；12 月费用于 2027 年 1 月支付，支付金额为：240240 元，即人民币大写贰拾肆万零贰佰肆拾元整；

上述款项的最终支付金额，均以实际考核结果所确定的金额为准，具体支付时间以财政资金拨付时间为准。若甲方因年底财务封账等原因导致无法按时支付，支付日期自动顺延。乙方在收到上述款项前 3 日内须向甲方出具合法有效的等额发票和相关手续。

乙方账户信息如下：

账户名：北京赛文斯塔物业管理有限公司

账号：110932993010088

开户行：招商银行北京慧忠北里支行

3. 物业服务费主要用于以下开支：

(1) 管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费、加班费、工作人员服装费等；

(2) 物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护维修费用；

(3) 物业管理区域内清洁卫生费用；

(4) 物业管理区域内绿化养护费用；

(5) 易耗品、损耗品；

(6) 消耗品的费用；

(7) 办公用品；

(8) 物业管理活动的费用；

(9) 物业服务企业固定资产折旧；

(10) 物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；

(11) 法定税费;

(12) 物业服务企业的利润;

(13) 双方商定的其他服务的费用。

4. 在《学院路街道 2026 年度物业服务项目采购项目投标文件》和合同约定之外, 街道安排物业公司所做其它工作, 应按市场价格经双方协商, 单独向物业公司进行计费付费。

第三章 权利与义务

一、甲方权利义务

1. 维护产权人、使用人的合法权益;
2. 审定乙方制定的物业管理方案;
3. 甲方有权对乙方服务开展考核 (考核标准见附件一);
4. 甲方有权对乙方开展审计工作;
5. 甲方负责归集物业管理所需的图纸、档案、资料, 并及时向乙方提供;
6. 协调、处理本合同生效前发生的管理遗留问题;
7. 协助乙方做好物业管理其他工作;
8. 甲方为乙方工作人员免费提供食宿, 同时为乙方提供办公、工具物料存放、人员值班备勤等空间。

二、乙方权利义务

1. 制定合理的物业管理方案, 建立健全各项规章制度, 严格值班纪律和全责任制, 维护物业管理区域内的安全稳定;
2. 依法经营管理, 制止各种破坏、侵占公用部位、公用设施的行为, 切实维护甲方及物业使用人的权益;
3. 可以选聘专业公司承担本物业的专项管理业务, 但不得将本物业的管理责任转让给第三方;
4. 负责编制房屋、附属建筑物、设施、设备的年度维修养护计划;
5. 向物业使用人书面告知物业的使用有关规定;
6. 接受甲方监督, 实行重大事项报告制度, 在出现物业服务人员变动的时

候应做到及时告知甲方，同时确保人员无违反犯罪情况；

7. 物业管理服务用人应遵守《劳动法》，按相关规定做好物业用人劳动保障；

8. 物业服务中应有效做到降低人员流动性，减少因人员流动带来的工作效率降低；

9. 对本物业的公共设施不得擅自占用和改变使用功能，如需扩建或完善配套项目，须与甲方协商后报有关部门批准方可实施；

10. 本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部管理用房及物业管理的全部档案资料；

11. 接受物业管理行业主管部门的监督指导；

12. 投标文件中相关权利义务；

13. 乙方须具有有效的 ISO9001 质量管理体系认证证书、ISO14001 环境管理体系认证证书、ISO45001 职业健康安全管理体系认证证书。

14. 积极配合甲方完成审计工作。在审计过程中，乙方应提供必要的文件和数据支持，确保信息的真实性和完整性。

第四章 物业服务要求

一、人员相关要求

(一) 人员配置数量

本项目配备各类服务人员不少于 40 人。

人员服务要求		
岗位	人数	工作职责
项目负责人 (项目经理)	1	全面负责各项房产维修管理工作及各项会议服务保障工作
分部负责人	1	协助项目经理负责市民活动中心区域的管理工作
强电、弱电维修工	2	负责会议保障及中控设备、消防设备、楼宇自控设备、电视电话设备等的维修保养工作及 24 小时值班工作；配电室日常运行、人员的管理工作，及自身的值班工作
综合维修工	2	负责入户维修的管理及公区设施设备维修保养的组织工作、巡视检查及 24 小时值班工作
保洁主管	1	负责对保洁用工的调配工作，环境清洁效果巡查巡

		视及值班工作
保洁清洁工	12	负责对服务区域按规定要求做好清洁工作
监控室值班人员	4	负责中控室值班、巡检及 24 小时值班工作
会服务主管	1	全面管理会议服务、值班室服务各项工作
会议文员	2	负责报刊分发、文印、会议室预定等工作
前台文员	8	负责街道机关及便民服务中心前台接待服务
会议服务员	5	负责日常会议的接待服务工作及日常一些临时性工作，做好重要接待及大型会议的会场布置等工作
电梯安全管理员	1	负责市民活动中心、便民服务中心电梯安全工作
合计	40	

（二）人员配置要求

1. 项目负责人（项目经理）：熟悉物业管理作业流程和较全面的物业管理知识，具备本职工作 5 年（含）以上工作经验。

2. 分部负责人：熟悉物业管理作业流程和较全面的物业管理知识，具有本职工作 5 年（含）以上工作经验。

3. 工程部技术人员：

（1）强电、弱电维修工：持有高压电工作业专业资格证书，能够独立完成工作，并有一定的组织能力。负责供配电保障工作及供电设备的检查维修、保养管理工作。具有本职工作 5 年（含）以上工作经验，负责电话系统、会议设备调试维护工作。

（2）综合维修工：持有电气焊操作证书，能够独立完成工作，并有一定的组织能力，具有本职工作 5 年（含）以上工作经验。负责空调系统、给排水系统、消防水系统、中水系统、排烟系统、通风系统、防雷接地系统、生活水系统、雨水喷灌系统、天然气系统，建筑及办公家具及其他设备的运行保障，检查、维修、保养管理工作。

（3）监控室值班人员：应持有公安部消防局颁发的消防设施操作员证（原建筑物消防员证仍然有效），负责监控设备与消防设备的运行维护，保障突发事件时的设备运行。具备 5 年（含）及以上工作经验。

（4）电梯安全管理员：需要具备《特种设备安全管理和作业人员证》

4. 会议服务及前台人员：

（1）五官端正、身体健康、体型适中。

（2）在聘用过程中，相关人员身体条件及年龄应当征得采购人同意后方可上岗。

（3）服务员要举止大方、文雅、端庄。

（4）提供全部会议服务人员健康情况承诺书

（5）提供会议服务主管 5 年及以上工作经验的证明材料。

5. 保洁服务人员：

(1) 保洁主管：负责对保洁用工的调配工作，环境清洁效果巡查巡视及值班工作。

(2) 保洁清洁工：负责对服务区域按规定要求做好清洁工作。

以上人员须有相关工作经验 1 年(含)以上，具有初中及以上学历，需要持证上岗的人员需具备相关资质。合同签订后乙方提供承诺函。

(三) 人员管理要求

1. 合同签订后须提供全部人员的无犯罪记录证明、体检健康证明及身份信息，交至综合办公室（综合事务）存档。

2. 提供针对本项目的物业人员日常管理制度。并制定本项目的服务保障方案，包括节能方案等内容。

3. 提供针对本项目物业服务人员培训方案，并开展培训。

4. 乙方需按照国家法律法规规定为服务团队全部人员缴纳五险一金。

5. 所有人员须提供无犯罪证明或无犯罪承诺函。

二、服务内容具体要求

保洁服务，会议服务，房产设备运营，管理. 维修要求及标准见附件二。

第五章 违约责任

一、违约责任的划分

1. 甲、乙双方对物业服务质量发生争议的，双方可共同委托物业服务评估机构就乙方的物业服务质量是否符合本合同约定的服务标准进行评估。乙方管理服务达不到本合同约定的服务内容和标准的，应当采取补救措施，如甲方对乙方的考评连续 3 个月不合格的，甲方有权解除物业服务协议，乙方向甲方支付全年约定物业费的 3%的违约金，上述违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应当负责赔偿损失。

2. 除不可预见的情况外，乙方擅自停水、停电的，甲方有权要求乙方限期解决，乙方应当承担因乙方擅自停水、停电给甲方造成的损失。

3. 除法律规定或本合同约定外，甲、乙双方均不得提前解除本合同，否则解约方应当向守约方支付全年约定物业费的 3%的违约金；造成损失的，解约方应当承担相应的赔偿责任。

二、违约金的支付

乙方在本合同期限内擅自停止物业服务的, 甲方可要求乙方继续履行, 采取补救措施, 并应当按物业服务费 3%的标准向甲方支付违约金; 前述行为给甲方造成损失的, 乙方应当赔偿相应的损失; 乙方在本合同终止后拒不撤出本物业管理区域的, 甲方有权要求乙方按时撤出物业管理区域, 并应当按物业服务费 3%的标准向甲方支付违约金; 前述行为给甲方造成损失的, 乙方应当赔偿相应的损失。

三、不可抗力

因不可抗力致使合同部分或全部无法履行的, 根据不可抗力的影响, 部分或全部免除责任。

四、其他约定

除本合同另有约定外, 甲. 乙双方可以结合具体情况对违约责任进行补充。任何一方的违约行为给他方造成损失的, 均应当承担相应的赔偿责任。

若甲方因年底财务封账或财政资金拨付时间等原因导致合同费用延期支付的, 不视为违约。

为维护公共利益, 在不可预见情况下, 如发生煤气泄露. 漏电. 火灾. 暖气管. 水管破裂. 协助公安机关执行任务等突发事件, 乙方因采取紧急避险措施造成损失的, 应当按有关规定处理。

如甲方服务需求有变动, 由甲乙双方根据实际情况另行约定。

第六章 争议解决

合同履行过程中发生争议的, 双方可通过协商解决或按下列方式解决:

双方均有权向 北京市海淀区 人民法院提起诉讼。

第七章 附 则

一、本合同自双方签字盖章之日起生效。

二、本合同正本连同附件一式 柒 份, 甲方执伍份, 乙方执贰份, 每份具有同等法律效力。

三、附件

附件一：物业管理考核标准

附件二：物业服务具体要求

甲方：（盖章）

法定代表人或

委托代理人：

地 址：

联 系 电 话：

时 间：

2025 年 12 月 31 日



乙方：（盖章）

法定代表人或

委托代理人：

地 址：北京市朝阳区金盏乡柳树营村15号

联 系 电 话：010-85804162

时 间：

2025 年 12 月 31 日



附件 1:

物业管理考核标准

一、公共区域维护管理（10 分）

1. 物业管理区域路面平整无破损、无积水，发现 1 处破损未及时处理扣 2 分。
2. 楼道、走廊等公共通道畅通，无杂物堆放，发现 1 处堆积扣 2 分。
3. 公共标识清晰完整，缺失或损坏 1 个未及时更换扣 2 分。
4. 公共照明设备是否完好，每发现 1 个断亮扣 2 分。
5. 无障碍设施完好可用，发现损坏或占用扣 3 分。

（本项考核共 10 分，扣满 10 分为止）

二、设施设备运维管理（10 分）

1. 合同内涉及设备定期维保并公示记录，未按规定维保或无记录扣 5 分。
2. 供水、供电等设备运行正常，出现非不可抗力故障未在 2 小时内响应并处理扣 5 分。
3. 消防设施（灭火器、消防栓等）完好有效，1 处或 1 瓶失效扣 3 分。
4. 监控系统全覆盖且正常运行，1 个监控点故障扣 2 分。
5. 设备机房整洁有序，无杂物、无安全隐患，不符合要求扣 2 分。

（本项考核共 10 分，扣满 10 分为止）

三、环境卫生保洁管理（10 分）

1. 公共区域每日清洁，地面无垃圾、油污，1 处不洁扣 2 分。
2. 垃圾桶日产日清，无异味、无溢满，不符合要求扣 2 分。
3. 卫生间整洁无污垢、无积水，配备必要清洁用品，1 项不达标扣 2 分。
4. 外墙、公共墙面无乱贴乱画，发现 1 处未及时清理扣 2 分。
5. 公共区域无明显垃圾杂物，保洁不及时扣 2 分。

（本项考核共 10 分，扣满 10 分为止）

四、安全秩序维护管理（10 分）

1. 门岗 24 小时值守，未在岗或脱岗扣 5 分。
2. 严格外来人员、车辆登记管理规范，未按规定登记扣 3 分。

3. 定期开展安全巡逻（每日至少 3 次），无巡逻记录扣 4 分。

4. 及时处置突发秩序问题，处置不力造成不良影响扣 5 分。

（本项考核共 10 分，扣满 10 分为止）

五、客户服务管理（10 分）

1. 向甲方公示服务流程、联系方式，未公示扣 2 分。

2. 物业使用人咨询、投诉 10 分钟内响应，2 小时内反馈办理情况，超时 1 次扣 3 分。

3. 服务态度热情耐心，出现 1 次有效投诉（态度恶劣）扣 3 分。

4. 重要通知及时公示，未及时公示造成不良影响扣 3 分（如停水、停电等）。

（本项考核共 10 分，扣满 10 分为止）

六、应急处置管理（10 分）

1. 制定完善的应急预案（消防、防汛、突发设备故障等），缺失 1 类预案扣 5 分。

2. 定期组织应急演练（每季度至少 2 次），未开展扣 4 分。

3. 发生突发事件及时启动预案，响应不及时扣 5 分。

4. 应急处置后及时复盘并留存记录，无复盘记录扣 2 分。

（本项考核共 10 分，扣满 10 分为止）

七、合规经营管理（10 分）

1. 资质证照齐全（营业执照、物业服务资质等）并公示，缺失或未公示扣 10 分。

2. 上报维修项目，须明码标价，无乱收费现象，违规 1 次扣 5 分。

3. 严格遵守甲方各项规章制度，违规 1 次扣 3 分。

4. 不得擅自转包、分包物业服务项目，违规扣 10 分。

八、档案管理（10 分）

1. 建立完善的物业档案（设施设维护备档案、维修档案、服务记录等），缺失 1 类档案扣 3 分。

2. 档案资料完整规范，存放有序，查阅便捷，不符合要求扣 2 分。

3. 电子档案与纸质档案同步更新，更新不及时扣 2 分。

4. 按规定留存甲方要求的档案资料，未按要求留存扣 2 分。

（本项考核共 10 分，扣满 10 分为止）

九、人员管理（含饮酒管控）（10 分）

1. 物业工作人员严禁饮酒，醉酒上岗或室内喝酒，发现 1 人次扣 10 分。
2. 按规定穿戴统一工作服饰，仪容仪表整洁规范，1 人次不达标扣 2 分。
3. 定期开展岗位技能及安全培训，无培训记录或 1 人次未参训扣 2 分。

（本项考核共 10 分，扣满 10 分为止）

十、工作制度执行管理（10 分）

1. 严格执行考勤制度，无迟到、早退、旷工现象，1 人次违规扣 2 分。
2. 落实工作交接制度，新员工入职工作交接及工作期间交接班记录完整清晰，无记录或记录不规范扣 3 分。
3. 执行岗位工作流程规范，无违规操作行为，发现 1 次违规操作扣 3 分。
4. 工具、物料领用登记规范，无丢失、浪费现象，管理混乱扣 2 分。

（本项考核共 10 分，扣满 10 分为止）

考核评分说明：

1. 甲方每月组织 1 次考核，考核评分按照本监管细则。
2. 考核得分 80 分及以上为合格，80 分以下为不合格。
3. 不合格者扣除服务费 5000 元，在 7 个工作日内完成整改。如乙方连续 3 次无法按期整改，且考核连续 3 个月不合格，甲方有权解除协议，同时乙方应当向甲方支付全年服务费 3%的违约金。

附件 2:

物业服务具体要求

一、保洁服务要求

1. 工作内容

(1) 日常保洁: 包括各个办公区域, 如走廊、楼梯、卫生间、会议室等。保洁员需要随时保持这些区域的整洁, 包括清理垃圾、擦拭桌椅、拖地等。

(2) 定期深度保洁: 包括对一些难以触及的区域进行深度清洁, 如高处的窗户、灯具, 以及一些死角区域。

(3) 消毒工作: 根据相关规定, 需要对一些公共区域进行定期消毒, 如卫生间、门把手等。

(4) 应急处理: 对于一些突发情况, 如漏水、火灾等, 保洁员需要进行应急处理, 包括清理现场、消毒等。

(5) 巡查工作: 保洁员需要对办公楼内的一些设施进行巡查, 如照明设备、空调等, 以确保其正常运行。

2. 日常保洁标准:

(1) 办公区域: 每日定时清扫办公区域, 包括地面、桌面、柜面等, 保持桌面整洁无杂物, 地面干净无垃圾、无尘土、无脚印等。

(2) 卫生间: 每天至少清洁 2 次, 使用清洁剂和消毒剂彻底清洁地面、墙壁、台面、镜子等, 保持卫生间内无异味、无污垢、无水迹。便池、洗手台、淋浴器等设备每天至少清洗 1 次, 确保清洁卫生。卫生纸、洗手液、烘干机等设备应保持充足、完好, 使用后应及时补充或更换。

(3) 走廊和楼梯: 每天至少清扫 2 次, 保持地面干净、无垃圾、无尘土、无脚印等。走廊和楼梯的窗户每月至少擦拭 1 次, 保持玻璃透明无污垢。走廊和楼梯的扶手、栏杆、门等设备每天至少擦拭 1 次, 确保表面无灰尘、无污渍。

(4) 会议室: 会议前后的清扫工作, 包括清理垃圾、整理桌椅、拖地等。会议室内外的墙壁、天花板、灯具等设备应保持清洁, 无灰尘、无污渍。会议室的窗户每月至少擦拭 1 次, 保持玻璃透明无污垢。

(5) 大厅和前台: 大厅和前台的地面每天至少清扫 2 次, 保持干净、整洁。大厅和前台的展示架、陈列柜等设备应保持整洁, 无灰尘、无污渍。大厅和前台的照明设备、空调等设备应保持清洁, 无灰尘、无污渍。

(6) 巡查工作: 保洁员需要对办公楼内的一些设施进行巡查, 如照明设备、空调等, 以确保其正常运行。同时应随时检查公共区域是否存在安全隐患, 如发现异常情况应及时上报处理。

(7) 应变处理：对于一些突发情况，如漏水、火灾等，保洁员应在接到通知后 5 分钟内到达现场进行应急处理。在紧急情况下应听从上级的统一指挥调配。

3. 深度保洁标准：

(1) 对一些难以触及的区域进行深度清洁，如高处的窗户、灯具，以及一些死角区域。定期对这些区域进行清洁和维护工作，确保其清洁度和正常使用。

(2) 对一些因长时间使用而积累的污渍和尘土的区域进行重点清洁和维护工作，如办公室的墙壁、天花板和柜子底部等。应使用专业的清洁工具和方法对这些区域进行深度清洁和维护工作，确保其清洁度和正常使用。

(3) 对一些需要特殊处理的区域进行专业的清洁和维护工作，如地毯、窗帘和家具等。应使用专业的清洁方法和工具对这些区域进行清洁和维护工作，确保其清洁度和正常使用。同时应对这些区域的物品进行整理和归位处理，确保其整齐有序。

(4) 对整个办公区域进行全面的消毒工作，包括卫生间、走廊、会议室和办公桌等区域。应使用专业的消毒产品和方法对这些区域进行全面的消毒处理工作，确保其卫生和安全使用。同时应对这些区域的物品进行整理和归位处理，确保其整齐有序。

(5) 对办公区域的设备进行全面的检查和维护工作，如照明设备、空调和办公家具等。应使用专业的维护方法和工具对这些设备进行维护处理工作，确保其正常运转和使用效果，同时应对这些设备的周边环境进行整理和归位处理确保其整齐有序。

(6) 对保洁工作中所使用的工具和设备进行全面的检查和维护工作，确保其正常运转和使用，同时应对这些工具和设备的周边环境进行整理和归位处理，确保其整齐有序。

二、会议服务要求

1. 工作内容

- (1) 完成会前会场布置，会议前和会议期间茶品和茶水的准备和供应工作。
- (2) 会议前、会后的迎送和一般会议接待服务，会间现场服务及其它相关工作。
- (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) 各种会议活动场所环境的布置，鲜花和其它接待物品的摆设工作。
- (5) 完成领导及会议主办单位人员随时安排和要求的其他工作。
- (6) 协助处理会议期间突发事宜或特殊情况。
- (7) 会议室、接待室及其他会议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。

(8) 会议室及领导办公室的卫生保洁。

(9) 会议区、会议室所有音响设备的使用管理。

2. 标准要求

- (1) 会议室布置和会议准备工作符合主办单位要求。
- (2) 会议布置整洁大方，会标大小、悬挂位置协调合理，摆放位置适度、合理。
- (3) 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。
- (4) 会议音响清晰，音量合适。
- (5) 会议室温度适宜，随时调整。

- (6) 会议期间饮品、用品、用具准备充分,符合会议要求,服务及时、到位。
- (7) 遵守保密守则,严守保密纪律,不得泄露任何会议内容和信息。
- (8) 会议室卫生洁净,各种物品摆放整齐。
- (9) 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。

3. 会议服务程序与标准

(1) 会议服务确认与安排

接到会议服务通知—填写会议登记表—与会议单位(部门)确认—安排会议服务员—准备会议用品—提前30分钟上岗布置会场—开会前10分钟迎接确认参会人员—会中服务。

(2) 会议服务程序

- (a) 会议服务员按着会议服务单上的要求提前30分钟左右作好物品准备工作。
- (b) 会议服务员如是贵宾接待要提前1小时作好准备工作;例如茶杯、毛巾、茶叶等。
- (c) 会议室温控制:夏季26℃,冬季20℃。
- (d) 根据甲方要求来定是否准备横幅、水果及饮料等。
- (e) 会议室中设专职服务员进行服务。
- (f) 会议服务员每隔15到20分钟进行倒水巡查一次。
- (g) 如遇到问题,可通过电话通报服务主管。

(3) 会议服务标准

- (a) 会议服务员按会议服务单要求准备好会议室,打好开水及准备好使用的会议用品和设备设施,做好各项检查工作,保证工服整洁,仪表仪容符合标准要求。
- (b) 会议服务员要提前30分钟到达会场,准备会议室,并在会议室门口迎候客人。
- (c) 会议过程中,会议服务员站立在会议室门外的左、右侧观察会议室的情况。
- (d) 会议结束后,会议服务员要礼貌送客并通知服务主管。
- (e) 对会议室用过的茶具按清洗程序进行清洗、消毒,并检查会议室的卫生情况。
- (f) 在检查和清洁卫生的过程中服务员要注意会议室内设备设施的保管与维护。
- (g) 夏季积极配合保洁做好会议室及接待室的杀蚊、蝇、灭鼠虫等工作。
- (h) 会后应随时检查有无参会人员遗落的物品,如有应及时通知服务主管。

(4) 会议室消毒标准

- (a) 洗涤茶具的设备要清洁卫生。
- (b) 服务员要严格遵守清洁程序,茶具必须达到光、洁、无污染。
- (c) 消毒后的茶具要有专柜储存,无杂物、污垢。

(5) 会议室卫生程序

- (a) 会议室散会后,会议服务员通知会服务主管。
- (b) 会服务主管接到通知后,通知保洁主管,由保洁主管安排保洁员做会议室的卫生。

三、 房产设备运营、管理、维修服务要求

1. 房产维修管理

(1) 一般性维修养护工作任务:

- ①负责房产屋面筑漏(补漏),修补屋面,修补泛水、屋脊的常规维护。

- ②拟定维修计划、方案，维修经费预算及维修、维护所需物料清单。
- ③负责钢木门窗整修、拆换五金、配玻璃。
- ④负责修补楼破损的楼地面砖。
- ⑤负责办公家具、物资材料的搬运、组装、拆卸和维修工作。
- 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。
- ⑦负责拆、砌、挖、补局部墙体。
- ⑧水、卫、表电气等设备故障的排除及零部件修换。
- ⑨下水道的疏通、修补及化粪池的清排。
- ⑩房屋检查发现的危险构件的临时加固、维修及遭自然灾害损坏的房屋及设施的维修等。

（2）标准要求

- ①维修计划详细及时，预算合理准确。
- ②保证屋顶、地下室和卫生间等防水不渗不漏。
- ③保持内、外墙面、吊顶光洁无污渍，无残损。地面无空鼓，地砖无残损。
- ④门、窗完整，玻璃、窗纱完好，开关自如，无漏风、雨等现象。
- ⑤接到报修后 10 分钟到达现场，一般维修当日完成，特殊情况 3 日内完成。

（3）工作流程

1000 元以下的低值、易耗品维修工作由乙方承担流程：乙方制定维修计划或方案→上报综合事务审批→乙方完成一般性维修养护工作→向综合事务备案。

其他维修项目：乙方报修→综合事务现场查看→确需修缮的按街道相关规定审批→乙方负责施工过程监督、同甲方一起验收→工程合格后甲方结算。

2. 庭院、场地、道路、设施维护管理

（1）工作任务

- ①负责室外道路、停车场、庭院的维护、维修和管理。
- ②负责院墙、院门、自行车棚及上、下水井，强、弱电井的维护和管理。

（2）标准要求

- ①保证地面平整，无起壳、残缺、无积水，内外排水畅通。
- ②院墙无缺损，院门牢固，开关自如。
- ③重要节日前，对庭院进行灯笼、鲜花等布置。

3. 电气设备系统及通讯设备运行管理和维保

（1）工作任务

①负责配电设备的运行管理，维护和高、低压配电室的值班工作，接受和执行调度命令，进行设备运行记录。

②负责安全用电、节约用电的管理和检查监督工作。

③负责办公区域内电源、电缆、线路、灯具、电机等与电有关设备、设施的检查、维修、保养工作。

④负责夜景亮丽照明的管理和实施工作。

⑤及时做好服务区域内电源线路的安装、调整,临时用电接线和用电保障工作。

⑥协助高压绝缘工具年检和供配电设备的更新、改造工作。

⑦负责办公区通信设备系统、电视信号末端设备系统、音响系统、视频系统、会议电子设备、消防中控设备系统、安防监控设备系统、楼宇监控系统、车库道闸系统等全部弱电设备的运行操作管理、维修保养,以及技术支持和保障工作。

⑧负责会议室电子设备的使用、管理与维保工作。

⑨负责楼内电子屏幕的管理和维护保养工作。

⑩负责楼内电话安装、移机、电话机故障排除、维修、更换,线路的维护、检修。

⑪负责填写工作日志,电话记录,有关资料的整理补充和修改工作。

⑫负责闭路电视设备检查、维修、保养、保证电视信号的接收。

⑬负责与移动通讯公司的联系工作,保障移动通讯信号正常使用。

(2) 标准要求

①配电室为办公区重要部位,必须配备专职人员负责配电室工作,接受和执行调度命令,制作和审查设备运行记录。停电倒闸时要事前请示报告甲方管理部门,并在 24 小时前发出告示,方可进行。

②值班人员要认真填写值班记录,每天抄写一次电负载及电度表计量读数。

③认真巡视设备运行情况,发现异常和隐患要立即上报,正确果断的处置,并作好记录,认真做好交接班工作。

④各种电机和运行设备要做好维修、保养,配电室工具不能挪做它用。

⑤各楼层的配电箱、配电柜、配电盘,每周检查维修一次,各电源开关、插座、照明灯具及时检修更换,接到报修后 10 分钟到达现场,小修 1 小时内完成,一般修理当日完成。

⑥每周对消防、监控、通讯和其它电器、电源进行检查,保证在紧急情况下能启动运行。

⑦每周对服务区内安全用电情况进行一次检查,对违规行为及时纠正。

⑧制定安全、节约用电计划、方案,并认真组织实施,每月统计用电数据,绘制用电曲线图,每季度进行一次用电分析,并向甲方汇报情况。

⑨必须严格按照安全用电和变配电的操作规程操作。

⑩确保电话畅通,楼内故障受理要 2 小时内查出原因,4 小时内排除修复。

⑪做好电话的保密工作和移动通讯信号检查工作。

⑫电子会议系统,保障大小会议的使用,会前按要求进行设备设施调试,保证会议音响音量适度,视频效果清晰,保证楼内电子屏幕的使用和运行,保证屏幕内容信息准确无误。设备完好率达 100%。

⑬机关大楼的感烟探头,煤气探头,感温探测器,手动报警按钮,消火栓(包括水龙带、枪头)等设备完好率达 98%以上。

4. 给排水系统运行管理和维保(自来水、生活热水、开水、中水、污水、雨水、消防水、绿化用水)

(1) 工作任务

①担负办公区上水、下水、中水、消防用水、热水、绿化用水、雨水回灌的保障和使用管理。

②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、维修、

保养工作。

③负责室内外各种排污管道的疏通、维修,负责化油池、化粪池、积水池的清掏、清运工作。

④负责浴室设备的维修和管理。

(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上、下水管道,设备、器具要求无跑、冒、滴、漏现象,维修及时,在接到报修后 10 分钟到达现场,小修 1 小时内完成。

③消防水池内备水充足,自动补水系统灵敏可靠,消防水管道压力必须保持在标准范围内。

④各种水泵(一用一备)均要保持良好的技术状态,单机的故障排除维修、保养时间不得超过 8 小时,每月运行检查校验不少于一次。

⑤化粪池每月清掏 1 次,并做好生物养护和消毒工作。

⑥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。

⑦做好节约用水工作,制定节水方案和用水计划。

⑧每日抄水表一次,要做到专人负责,做好登记。

⑨必须严格按照给排水设备的操作规程操作。

5. 消防系统(水、电、信号、通风、排烟、分区隔离设备)运行管理和维保

(1) 工作任务

①负责消防设备、器材的运行、检验、检测、维修、保养和管理,并在每次检修、巡查后加贴封条;消防联动系统的调试、维保和管理。

②负责消防中控和安防监控值班工作。

③提供消防中控设备系统的操作技术指导服务。

④负责消防、安防应急预案的制定和演练的组织实施工作。

⑤消防和安全事件处置的组织指挥工作。

⑥负责感烟探头、煤气探头、感温探测器的日常检测工作;协助专业公司对感烟探头、煤气探头、感温探测器进行清洗。

(2) 标准要求

①确保消防设备完好无损,技术状况处于良好状态。

②感烟探头,煤气探头,感温探测器每季检测不少于一次,手动报警按钮,消火栓(包括水龙带、枪头)等设备完好率达 100%。

③严格遵守规章制度,认真检查、巡视设备运行情况,发现异常和故障隐患要立即上报,正确果断处置,并做好记录。

6. 天然气设备系统运行管理和维保

①负责室内外天然气、燃气设备的检查、维修保养工作,每周检查不少于一次,保证无

漏跑现象，确保用气安全，确保设备完好。

②每天抄录燃气表 1 次，每月编报 1 次耗能情况表，每季度进行 1 次耗能分析。

7. 中控室工作要求

①熟悉消防监控部门制定的各项规定和章程，不得违章操作。并严格按照办公区其它各项规章制度及操作规程去工作。保证每日 24 小时值班。

②对中控、消防设备定期，定时，定人进行巡检，并做好巡检记录。

③对设备运行方式、状况、工具、仪表、安全工具、运行记录要交接清楚。

④中控室设备设施出现异常，要及时采取措施，上报主管领导进行处理；并立即通报甲方管理部门。

⑤遵守操作规程，熟练掌握应急处理方法，严格执行门禁制度。

8. 其它设备管理及服务

(1) 负责其它设施的检查维修保养工作。

(2) 负责避雷系统的维护与检测上报工作。

(3) 负责办公区新增设备的管理、维修、保养工作。

(4) 做好办公区各项施工的协调、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) 根据甲方要求，替甲方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) 办公区内经维修被替换下来的物资、设备、配件要统一交甲方处理。

上述维修管理项目中，1000 元以下的低值、易耗品维修由物业自行承担。

9. 主要设备描述

街道机关办公区：

(1) 配电室二处，东、西各一：东配电室：500KVA 变压器一台，10KV 高压进线柜一面，电熔补偿柜一面，380V/220V 低压柜 4 个。

西配电室：500KVA 变压器一台，10KV 高压进线柜一面，电熔补偿柜一面，380V/220V 低压柜 2 个，其中各低压出线柜通往 A、C 各楼层楼道配电箱，共 15 个，用于 A、B、C、D 餐厅，中央空调机房用电。

(2) 微型消防柜 1 套，二氧化碳灭火器 3 公斤：24 个，二氧化碳灭火器 2 公斤：2 个，干粉灭火器：257 个。

(3) 给排水设备：各类消防泵 2 台。

(4) 全楼室内消火栓总计 11 套，消火栓泵 1 台。

(5) 消防火灾报警主机 3 台，消防广播 0 套。

(6) 大楼内共安装摄像头约 17 个。

(7) 洁具卫浴设备：

①淋浴器：11 套②蹲便器：53 件③小便器：17 套④洗手台盆：37 套⑤坐便器：6 套⑥墩布池：17 套。

市民活动中心（志新）：

名称	型号	厂家	数量	备注
生活用水泵	50JYQ1-1-1.5KW	上海人民水泵设备制造有限公司	4 台	监管
消防泵	XBD11.3/15G-G	上海成峰流体设备有限公司	4 台	监管
变压器	YBM-12	北京山崎电气设备有限公司	1 台	监管
	SCB10-400/10	山东金科电子有限公司	1 台	监管
火灾报警联动控制柜	JB-TG-JBF-11SF-C	青鸟消防股份有限公司	1 套	监管
电气火灾监控	JBF-62S30	青鸟消防股份有限公司	1 套	监管
网络运维		北京成义网科信息技术有限公司		监管
稳压罐	竖式 - 直径 800MM	北京海淀普惠机电技术开发公司	1 个	监管
低压成套开关设备和控制设备	GGD	北京施耐德电气技术有限公司	4 台	监管
主机柜	EPS	北京施耐德电气技术有限公司	1 台	监管
电池柜	EPS	北京施耐德电气技术有限公司	1 台	监管
应急电源柜	WY-D-45KVA	北京韦德科技发展有限公司	2 台	监管

洁具卫浴设备:

①蹲便器: 32 件②小便器: 12 套③洗手台盆: 16 套④墩布池: 8 套。

街道党群服务中心(二里庄)

智能化设备:

序号	货物名称	厂家	规格型号	数量	备注
大厅信息化设备-触摸查询一体机					
1	多媒体查询	北京云诺创新科技有限公司	BT-D750BTP	1 台	监管
2	信息发布软件	北京云诺创新科技有限公司	yn7000	1 套	
监控信息化设备					
3	监控摄像机	杭州大华技术股份有限公司	DH-IPC220	26 台	
4	硬盘录像机	杭州大华技术股份有限公司	DH-3200S	1 台	

5	存储硬盘	杭州大华技术股份有限公司	4T	8 台	
6	监视器	杭州大华技术股份有限公司	DH-40C	1 台	
7	机柜	深圳图腾机柜有限公司	42u 网络机柜	1 台	
8	线材辅料	江苏帝一线缆有限公司	网线. 监控支架. 监控杆	1 批	
9	监控交换机	锐捷网络股份有限公司	24 口千兆交换机	1 台	
10	监控交换机	普联技术有限公司	8 千兆交换机	1 台	
会议室 LED 信息化设备					
11	显示屏	北京凯视达科技有限公司	P2. 5LED	12. 9 m²	
12	发送卡	北京凯视达科技有限公司	国产	5 张	
13	接收卡	北京凯视达科技有限公司	国产	60 张	
14	视频处理器	北京凯视达科技有限公司	KY-QK-27166	1 台	
背景音乐及广播系统					
15	吸顶音箱	北京航广科技有限公司	BW6. 2TG	28 只	
16	电源管理器	北京航广科技有限公司	A8	1 个	
17	CD 播放器	北京航广科技有限公司	HG-1920	1 台	
18	卡座	北京航广科技有限公司	HG1909	1 台	
19	功放	北京航广科技有限公司	HG-350A	1 台	
20	设备柜	北京航广科技有限公司	42U 两米机柜（和监控机柜合用）	1 台	
21	无线话筒	宝丰	D3824	1 台	
大会议室会议设备					
22	LED 会标显示屏	北京云诺创新科技有限公司	¥3. 75	2. 8 平米	
23	2. 4G 数字无线会议主机	北京云诺创新科技有限公司	WCS-10M	1 台	
24	2. 4G 数字无线主席话筒	北京云诺创新科技有限公司	WCS-101C	1 只	
25	2. 4G 数字无线接收器	北京云诺创新科技有限公司	CS901	1 个	

26	2.4G 数字无线发 言话筒	北京云诺创新科技有限公司	WCS-101D	51 只	
----	-------------------	--------------	----------	------	--

街道党群服务中心（二里庄）洁具卫浴设备

①洗手台盆：1 套②墩布池：1 套。

综合行政执法队：

(1) 洁具卫浴设备：

①蹲便器：4 件②小便器：2 套③洗手台盆：3 套④墩布池：2 套。

街区工作站（一）：

(1) 洁具卫浴设备：

①蹲便器：3 件②小便器：3 套③洗手台盆：4 套④坐便器：1 套⑤墩布池：2 套。

街区工作站（二）：

(1) 洁具卫浴设备：

①蹲便器：11 件②小便器：6 套③洗手台盆：9 套④坐便器：3 套⑤墩布池：4 套⑥电热水器：4 套⑦淋浴花洒：4 套。

学院路 17 号房屋（安监执法中心）：

(1) 洁具卫浴设备：

①蹲便器：7 件②小便器：3 套③洗手台盆：2 套④墩布池：1 套⑤洗碗池：1 套。