

# 2026年文化中心物业及运维

## 采购合同

采购人（以下称甲方）：北京市通州区文化和旅游局

供应商1（以下称乙方1）：北京悦豪物业管理有限公司

供应商2（以下称乙方2）：北京猎豹保安服务有限公司

签署日期：

## 第一部分 合同协议书

甲方：北京市通州区文化和旅游局

地址：北京市通州区车站路27号

法人代表：

乙方1：北京悦豪物业管理有限公司

地址：北京市通州区外郎营村北2号院13号楼3层101

法人代表：褚峰

乙方2：北京猎豹保安服务有限公司

地址：北京市门头沟区北京市玖通世纪经贸中心院内18幢、23幢

法人代表：于长永

为了保护甲、乙双方合法权益，根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《物业管理条例》、《北京市物业管理办法》、《保安服务管理条例》、《中华人民共和国政府采购法》及其他有关法律、法规、规章，经平等协商达成合同如下：

### 第一条采购内容及要求

甲方委托乙方就2026年图书馆文化中心物业及运维物业管理服务采购项目项目（下称“合同项目”）为甲方提供服务，具体服务内容和要求详见附件一：《项目实施要求》。

### 第二条合同进度

服务期限为自 2026年01月01日至2026年12月31日止。

### 第三条服务方式

乙方按照附件一：《项目实施要求》中规定的方式为甲方提供物业管理及安保服务。

### 第四条合同价格

4.1本合同暂定总价款为 5253682.90 元（其中物业服务费3823682.90元，保安服务费 1430000.00 元），人民币合计金额大写：伍佰贰拾伍万叁仟陆佰捌拾贰元玖分。最终服务费结算以甲方审定的服务费结算金额为准。

4.2本合同总价中包含：乙方履行本合同义务、完成约定的全部工作内容、向甲方提交符合本合同约定的全部成果所需的全部费用。服务费构成：(1)设备设施运行维修保养费用(2)设备设施检测检验费用(3)工程日常耗材费用(4)保洁运维费用(5)绿化运维与形象展示费用(6)人事行政、财务成本费用(7)人工成本费用(8)物业企业利润(9)保安服务费用(10)延时开放服务费(11)企业管理费、风险费、保险费、利润及税金成本(12)专家评估费。具体详见本合同附件二。除本合同中上述明示的价款外，甲方不额外支付其他任何费用，除非本合同其他条款另有明示约定。

## **第五条支付方式**

### **5.1付款方式。**

5.1.1. 合同签订生效后，乙方向甲方缴纳本合同总费用的10%作为履约保证金，甲方收到乙方履约保证金后20个工作日内，财政资金到账后向乙方支付合同总费用的50%。

5.1.2. 乙方履行合同至2026年6月下旬，已完工作内容通过甲方验收合格后，甲方向乙方支付合同总费用的30%。

5.1.3. 乙方履行合同至2026年11月中旬，经专家综合考核评估，并全部工作内容通过甲方验收合格后，支付合同总费用的20%。

5.1.4. 甲方同意将费用支付至乙方在本合同中提供的银行账号。

5.1.5. 合同服务期满后，乙方提交年终工作总结报告，通过甲方验收合格后，甲方根据考评结果确定是否向乙方无息退还全部或部分履约保证金。

5.1.6 由于本项目的资金来源于政府投资，采购人在收到政府专项拨款后应及时按照合同的约定向中标供应商支付合同价款，但因政府资金拨付延迟而导致采购人不能按照合同的约定向中标供应商支付合同价款时，不构成采购人的违约行为，中标供应商不得因此追究采购人的违约责任。

5.1.7乙方为联合体的，甲方根据其各自职责及单项合同总额，参照上述对应比例，分别支付至联合体成员帐户中。联合体成员各自岗位职责及工作要求详见本项目采购需求及合同附件一：《项目实施要求》。

5.2. 乙方1开户行信息:

5.2.1 乙方开户行: 交通银行北京通州分行;

5.2.2 乙方账号: 110061281015003644653;

5.2.3 开户行号、支付系统号: 301100000988;

5.2.4 交换号: 010612815。

5.3. 乙方2开户行信:

5.3.1 乙方开户行: 中国农业银行股份有限公司北京古城支行;

5.3.2 乙方账号: 11031301040050762;

5.3.3 开户行号、支付系统号: 103100003137;

5.3.4 交换号: 010301087。

## 第六条合同文件构成

本合同书与下列文件一起构成合同文件, 如下述文件之间有任何抵触、矛盾或歧义, 应按以下顺序进行解释:

1) 在采购或本合同履行过程中乙方作出的承诺以及双方协商一致达成的书面变更或补充协议;

2) 本合同正文内容及其合同附件: ①第一部分; ②第二部分; ③第三部分; 合同协议书及合同附件通用合同条款; 专用合同条款;

3) 中标/成交通知书;

4) 其他合同文件。

上述各项合同文件包括合同当事人就该项合同文件所作出的补充和修改, 属于同一类内容的文件, 应以最新签署的文件内容为准。专用合同条款及其附件须经合同当事人签字或盖章。

## 第七条词语含义

合同中词语含义与第二部分通用合同条款中赋予的含义相同。

## 第八条签订时间

本合同于2025年12月31日签订。

#### 第九条签订地点

本合同在北京市通州区文化和旅游局签订。

#### 第十条补充协议

本合同未尽事宜，合同当事人另行签订补充协议，补充协议是本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

#### 第十一条合同生效

本合同经甲乙双方签字盖章后，自2026年1月1日起生效，一经生效，任何一方不得擅自变更、解除或终止本合同。

#### 第十二条合同份数

本合同一式陆份，均具有同等法律效力，甲方执肆份，乙方执贰份。

甲方:



法定代表人或其委托代理人: (签字)

徐双建

开户银行:

乙方1:



法定代表人或其委托代理人: (签字)

褚峰

开户银行: 交通银行北京通州分行

账号:

账号: 110061281015003644653

社会信用代码:

纳税人识别号: 91110112717733594X

乙方2: (公章)



法定代表人或其委托代理人: (签字)

于文龙

开户银行: 中国农业银行股份有限公司北京古城支行

账号: 11031301040050762

纳税人识别号: 91110105MA01ULUMXU

## 第二部分 通用合同条款

### 第一条合同名词定义及解释

合同协议书、通用合同条款、专用合同条款中的下列词语具有本款所赋予的含义：

1.1 “甲方”，是北京市通州区文化和旅游局。

1.2 “乙方”，是 北京悦豪物业管理有限公司、北京猎豹保安服务有限公司。

1.3 “合同服务”，是指乙方根据本合同约定向甲方提供的全部服务内容。

1.4 “验收”，是指合同服务按照甲方的要求达到本合同约定的相关指标后，甲方对服务的接受。

1.5 “质量保证期”，是指自合同服务初步验收合格后乙方承诺的质量保证期或本合同有关质量保证期的条款另行约定的期间。在该期间，乙方保证合同服务的适当和稳定支撑服务，并免费负责消除合同服务存在的任何缺陷。

1.6 “合同有效期”，是指本合同正式生效日至合同服务质保期结束之日内整个合同期间。

1.7 “法律、法规”，是指由中国有关部门制定的法律、行政法规、地方性法规、规章及其他规范性文件以及经全国人民代表大会常务委员会批准的中国缔结、参加的国际条（公）约的有关规定。

### 第二条服务人员

2.1 本合同生效后三日内，乙方应向甲方电子邮件或书面协议提供项目拟投入管理人员名单，名单中至少应包括姓名、性别、职位、学历、工作经历、身份证号和联系方式。

2.2 乙方应保证其实际从事本项目工作的人员具有相应的资质及能力，乙方调整相关人员应向甲方书面报备。如甲方认为乙方某参加人员的专业

技术水平或工作能力不符合合同需求，甲方有权随时要求乙方予以更换，乙方应无条件进行更换。

### **第三条 支付条款**

3.1 双方因本合同发生的一切费用均以人民币结算及支付。

3.2 双方的帐户名称、开户银行及帐号以本合同提供的为准。

3.3 双方应根据合同约定支付费用。

3.4 如乙方根据本合同约定有责任向甲方支付违约金、赔偿金时，甲方有权直接从履约保证金中扣除该等款项并于事后通知乙方，直至履约保证金扣完为止。履约保证金不足以支付甲方违约金、赔偿金的，乙方应补足。同时，若乙方对甲方的扣款有异议而不能协商解决时，乙方应依照本合同关于解决争议的约定方式解决。存在或解决相关争议的期间，乙方不得停滞或减缓其合同的履行，否则对因停滞或减缓合同的履行所引起的任何及所有责任均应当全部给予赔偿。

### **第四条 监管与验收**

#### **4.1 合同履行监管与不定期抽查**

为保证乙方合同履行的过程符合合同约定，甲方有权随时对乙方工作情况进行抽查和了解，甲方在抽查中所发现的乙方工作中存在的问题，乙方有权限期及时予以改正。重复出现的问题及对甲方造成影响的问题，甲方有权要求乙方现场负责人或项目负责人签字确认并致函乙方，乙方5日内以书面形式加盖公章后回复甲方，乙方逾期不回复视为默认。

#### **4.2 验收标准**

国家相关标准、规范及本合同附件一：《项目实施要求》和甲方相关部门制定的合同项目考核标准作为甲方对乙方考核的依据。

#### **4.3 验收程序**

4.3.1 如乙方合同成果的提供不符合甲方要求和合同约定的，甲方有权要求乙方限期改正。如在约定的限期内没有改正或改正未达到约定效果，经第

三方权威机构确认属乙方责任导致的，甲方有权根据本合同有关约定要求乙方承担违约责任；

4.3.2如乙方合同成果经甲方再次验收仍不符合要求的，经第三方权威机构认定属乙方责任造成的，甲方将按照本合同违约与解除相关条款的规定执行。

## **第五条甲方的权利与义务**

5.1根据本合同业务要求，甲方有权监督、抽查乙方的工作，包括但不限于查阅相关工作记录、检查委托业务的实施情况等。对乙方的不当行为，甲方有权提出修改意见，乙方有义务遵照执行。

5.2甲方负责项目主要工作内容和目标的确定与确认，项目关键问题的协调和对项目计划与进度的审批；对项目进行阶段性审查，制定项目验收标准并组织项目的验收。

5.3甲方应按照本合同约定及时向乙方支付合同款。

5.4因乙方原因，无法完成合同项下服务的，经第三方权威机构认定属乙方无力完成的，甲方有权委托任何第三方提供相关服务，所产生的费用，由乙方按该项服务预算金额承担。

5.5本合同附件中载明的其他甲方应享有的权利和义务。

## **第六条乙方的权利和义务**

6.1乙方有权依据本合同约定获取相应的合同价款。

6.2乙方根据本合同的约定，结合实际情况，选派合适的工作人员承担甲方所委托的业务，并与工作人员签订劳动合同并缴纳社会保险费；但所选派人员须报甲方备案。

6.3乙方及乙方的工作人员，保证严格遵守甲方各项管理规定，遵守与履行本协议有关的甲方部门的规定。为保证服务质量，乙方应主动了解与乙方履行协议有关的甲方各项规定。甲方的官网、官微及工作群是了解各类规章制度的适当渠道。

6.4乙方应以甲方满意为工作目标，以良好的合作态度管理甲方所委托事项，实施甲方所委托的业务工作，确保实现甲方规定目标和指标。

6.5乙方有义务针对甲方的需求变化向甲方进行确认。对于甲方变更的需求，在不违背本合同前提下，经和甲方确认后，乙方必须按照确认的变更需求予以相应变更，如需求变更较大，双方可协商变更合同款。

6.6乙方管理受托业务过程中，应对每天的工作情况记载完整、详细的工作记录，由乙方负责人及时按照甲方的需求交给甲方，并根据甲方要求及时进行监督检查和调整。

6.7如遇国家法定节假日，乙方应保证工作的正常开展，服从甲方的安排和要求，按国家有关规定，工作人员的加班费已包含在本合同中，由乙方自行向其员工支付。

6.8乙方工作不当或失误导致甲方或第三方财产或人员遭受损失的，乙方负责承担赔偿责任。

6.9乙方应严格遵守甲方安全生产相关管理制度及要求，确保合同义务的履行不会给甲方的正常工作造成任何不良影响。因乙方违反相关规定造成任何损失，由乙方承担全部赔偿责任。

6.10未经甲方书面许可，乙方不得擅自将本合同全部义务转让给第三方承担。

6.11本合同附件中规定的乙方权利与义务。

## **第七条保密**

7.1本合同所约定保密义务不包含乙方参与正常竞标所涉及的相关信息。

7.2未经甲方书面许可，乙方不得向与本合同无关的第三方泄露与本合同有关的任何信息、资料或文件。

7.3乙方承担的保密责任范围包括但不限于本合同履行过程中的工作文档、乙方因履行本合同而取得的甲方的有关信息、资料或文件等。

7.4乙方须于履行完毕本合同约定的全部义务后二日内向甲方返还因履

行本合同约定而取得的全部有关甲方的资料、文件等，存储于乙方存储设备中的有关信息乙方须予以全部删除。

7.5乙方承担的保密责任期限自本合同签署之日起至甲方公开有关的保密信息之日止。

7.6甲、乙双方约定，不论本合同是否发生变更、终止或解除，保密条款效力均不受影响。

## **第八条违约责任**

### **8.1未全面履行合同义务的违约责任**

8.1.1若乙方未如期按照本合同约定的条款内容之要求提供服务，应从乙方缴纳的履约保证金总款中扣除相对应责任比例的违约金，并继续按照本合同约定履行相应义务，如甲方因乙方的违约行为遭受损失的，经第三方权威机构确认属乙方责任导致，乙方在承担违约金的基础上还须承担全部赔偿责任。

### **8.2关于质量的违约责任**

8.2.1若乙方未能按照甲方的要求及标准（见附件一：《项目实施要求》）完成合同义务，将按照附件约定的相关标准承担违约责任；如附件中没有规定，或规定不明确的，甲方有权按照责任扣除乙方缴纳履约保证金中相应比例作为违约金，同时乙方应立即采取补救措施避免或减小损失的扩大，如该等违约金不足以弥补甲方所受损失的，并由第三方权威机构确认属乙方责任造成，乙方仍应继续赔偿。

8.3乙方在为甲方提供服务的过程中，对甲方提供的图书（含光盘）、电子文件或其他物品造成损坏或者丢失的，必须赔偿原件或相当于原件价值的现金，同时甲方保留追究乙方工作人员其他责任的权利。

8.4未经甲方书面许可，乙方工作人员携带文献或其它公共财物出馆的，按公安机关或法律机关出具的意见为最终意见，同时甲方保留追究乙方工作人员其他责任的权利。

8.5如果乙方违反本合同约定的保密义务，除本合同另有约定外，甲方有

权扣除乙方缴纳的履约保证金相应责任比例作为违约金。违约金的扣除不影响甲方收取乙方因该等违约行为而获得的任何收益，如果乙方没有获益或者获益不足以弥补甲方受到的损失的，经第三方权威机构确认属乙方责任导致，乙方还应当承担赔偿责任。此种情况下，甲方有权根据第三方权威机构的责任确认应解除本合同的可以解除本合同，甲方解除本合同并不影响甲方向乙方主张上述违约金的支付，且甲方因此而受到的损失也由乙方负责赔偿。

8.6乙方保证具有提供本项目服务所要求的能力及资质，并具有相应数量之专业人员为本项目提供支持。否则乙方应采取有效的补救措施，补救措施应得到甲方的认可，出现争议可根据第三方权威机构的确认属乙方责任造成而导致甲方出现的任何损失承担责任，并赔偿因不具相应能力或资质而给甲方造成的全部损失。

8.7乙方有其他违约行为的，除本合同条款另有约定外，应以该违约行为给甲方造成的损失为标准进行赔偿。

## **第九条合同的解除**

### **9.1甲方解除合同**

如乙方存在下述任一情况，甲方有权向乙方发出书面通知，全部或部分解除本合同，并要求乙方返还甲方已支付未执行的合同价款，赔偿甲方损失：

9.1.1经法律机构确认，乙方存在欺诈行为或损害甲方利益的行为；

9.1.2经权威机构确认，由于乙方的过错给甲方或第三方造成了较大的损失或给甲方的声誉带来了较大的负面影响；

9.1.3经权威机构确认乙方提供的服务存在严重的质量问题，验收不合格达两次的，或乙方在本合同执行过程中违约达两次，且没有补救整改措施的；

9.1.4经权威机构确认乙方在本项目中提供的服务存在严重质量问题或弄虚作假，或因乙方的原因导致重大安全事故；

9.1.5因乙方违反国家法律、法规的有关规定，被依法取消相关资质或资

格；

9.1.6乙方存在严重违反本合同义务的其他情形，或本合同另有约定解除条件的情形；

9.1.7甲方对乙方的服务考核，如出现考核评分低于80分，考评结果经第三方权威机构确认，则表明服务水准已达不到要求，甲方可即时解除与乙方签订的合同；

9.1.8乙方在本合同的竞标或执行过程中有腐败或欺诈行为。为本合同之目的，腐败和欺诈行为定义如下述：

1)“腐败行为”指为取得本合同之目的或有利于合同执行条件之目的，乙方在合同竞标过程或合同执行过程中向甲方人员提供、给予、接受或索取任何有价值物品的行为；

2)“欺诈行为”指乙方为了影响磋商采购过程或合同执行过程而谎报事实，损害甲方利益的行为。

9.1.9如有证据表明，乙方无清偿能力、或资不抵债或破产时，或因任何原因歇业、停产或关闭时。

9.1.10当履约保证金全部扣除完毕时，甲方有权单方面与乙方解除合同。

## **9.2乙方解除合同**

9.2.1如甲方因自身原因未能按本合同约定期限向乙方支付合同款，并经乙方催告后在合理期限内仍未支付，乙方有权向甲方发出解除本合同的书面通知，经甲方同意后双方解除合同。

9.2.2如本合同因甲乙任何一方根据本条约定行使合同解除权而全部解除，本合同尚未履行部分终止履行；对本合同已经履行部分，行使合同解除权的一方有权根据本合同其他条款之约定采取救济措施，包括要求对方赔偿己方因执行本合同而发生的一切支出和遭受的一切损失。

9.2.3如甲方根据本合同规定部分地解除了本合同，甲方可以依据民法典之相关规定购买乙方未履行部分的货物或服务，乙方应对甲方该等购买

所支付的费用中超出本合同约定的那部分费用负责；同时乙方应继续执行本合同未解除的部分。

## **第十条不可抗力**

10.1在本合同履行期间，如甲乙任何一方因战争（不论是否宣战）、动乱、或地震、飓风、洪灾、台风、火山爆发、暴风雨、严重的疫情、火灾、洪涝、政府行为或双方不能合理预见、不能避免并不能克服的任何其他不可抗力事件，致使该双方不能全部或部分履行其合同义务或延迟履行合同义务，免除双方的违约责任。

10.2发生不可抗力事件后，甲乙双方均应第一时间向本项目投保的保险公司报案，并按保险公司要求启动保险程序，乙方应积极配合甲方提供有关理赔资料直至理赔金额到账。并该理赔金应完全用于本项目修复。

10.3受不可抗力事件影响的一方应在尽可能短的时间内用当面送达或传真或电子邮件通知另一方，说明事件发生的详情和对合同履行的影响程度；并在其后14（十四）日内以当面送达或快递信函将有关当局出具的证明文件提交另一方确认。

10.4受不可抗力影响的一方应尽量设法缩小不可抗力事件对合同履行的影响，延迟履行合同义务的期限应与受不可抗力事件影响的期间相当。

10.5一旦不可抗力情况停止或由其产生的后果已经消除，受影响的一方应立即恢复合同义务的履行，同时用当面送达或传真或电子邮件通知另一方，并用当面送达或快递寄出确认函。

10.6如不可抗力事件的影响持续超过60天，则双方应尽快通过友好协商解决本合同进一步的执行问题。

10.7受不可抗力影响，导致乙方未全部履行合同服务，双方根据乙方实际提供的服务情况，协商酌情扣除未履行部分的服务费。

## **第十一条争议解决**

11.1甲乙双方应通过友好协商，解决在执行本合同所发生的或与本合同有

关的一切争议。如协商不能解决争议，任何一方均可将争议向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼，通过诉讼解决争议。

11.2在诉讼期间，除正在进行诉讼部分外，本合同其它部分应继续执行。

## **第十二条 合同生效及其他**

12.1本合同经甲乙双方法定代表人或委托代理人签字并加盖双方单位公章后生效。

12.2如需修改或补充本合同内容，双方应签署书面修改或补充协议，该等协议将作为本合同的一个组成部分，与本合同具有同等法律效力。

12.3本合同中载明的甲乙双方的地址和联系方式为本合同重要事项的当然联系方式，任何一方以普通快递形式的通知发出之日后的第三日即视为已有效送达。甲乙任何一方变更住所、名称、电话或传真号，应在变更后五日内书面通知对方。不及时通知对方的，以本合同记载的通信地址为有效送达地址。

### 第三部分 专用合同条款

#### 第一条 服务人员

1.1甲方项目负责人：\_\_\_\_\_，乙方项目负责人：张殿龙。项目负责人负责协调双方各自人员，通过协商解决项目过程中遇到的问题，严格按照进度要求履行合同。甲方更换项目负责人，应及时通知乙方。乙方更换项目负责人，需征得甲方同意。乙方自行录用、管理和解聘项目服务人员，与甲方不存在劳动关系。甲方有权了解本项目服务人员岗位的任职情况，乙方应按要求提供相关人员信息。

1.2管理人员清单：

| 序号 | 姓名  | 学历 | 持证概况             | 年龄 | 拟担任职务 | 工作经验<br>(年) |
|----|-----|----|------------------|----|-------|-------------|
| 1  | 王进军 | 大专 | 物业经理证            | 47 | 项目经理  | 7           |
| 2  | 雷洁  | 本科 | 内审员证             | 46 | 客服部经理 | 10          |
| 3  | 周海龙 | 中专 | 保安证<br>低压电工证     | 37 | 保安部经理 | 10          |
| 4  | 王云涛 | 中专 | 高压电工证<br>电工中级证   | 52 | 工程部经理 | 20          |
| 5  | 袁芳  | 大专 | 人力资源师<br>证       | 34 | 行政部经理 | 10          |
| 6  | 邢婷婷 | 本科 |                  | 36 | 保洁部经理 | 13          |
| 7  | 赵虎  | 中专 | 消防设施操作<br>员(中级证) | 39 | 中控部经理 | 11          |
|    |     |    |                  |    |       |             |
|    |     |    |                  |    |       |             |

## **第二条 监管与验收**

### **2.1 合同履行监管与不定期抽查**

为保证乙方合同履行的过程符合合同约定，甲方有权随时对乙方工作情况进行抽查和了解，甲方在抽查中所发现的乙方工作中存在的问题，乙方有权限期及时予以改正。重复出现的问题及对甲方造成影响的问题，甲方有权要求乙方现场负责人或项目负责人签字确认并致函乙方，乙方5日内以书面形式加盖公章后回复甲方，乙方逾期不回复视为默认。

### **2.2 验收标准**

国家相关标准、规范及本合同附件一：《项目实施要求》和甲方相关部门制定的合同项目考核标准作为甲方对乙方考核的依据。

### **2.3 验收程序**

2.3.1 如乙方合同成果的提供不符合甲方要求和合同约定的，甲方有权要求乙方限期改正。如在约定的限期内没有改正或改正未达到约定效果，经第三方权威机构确认属乙方责任导致的，甲方有权根据本合同有关约定要求乙方承担违约责任；

2.3.2 如乙方合同成果经甲方再次验收仍不符合要求的，经第三方权威机构认定属乙方责任造成的，甲方将按照本合同违约与解除相关条款的规定执行。

## **第三条 甲方的权利与义务**

3.1 审定乙方拟定服务年度工作计划。

3.2 检查监督乙方管理工作计划的实施及制度的执行情况。

3.3 定期对乙方的服务工作进行监督、检查、考核工作。

3.4 协助乙方做好有关各项服务的行业检查、评比、认证等工作。

3.5 甲方对乙方的不合格服务有权进行限期纠正、从乙方缴纳的履约保证金中扣除相应违约金，并有权对不合格的服务人员提出更换建议。

3.6甲方应在合同生效后，向乙方移交或协助移交以下物业资料：

(1)竣工总平面图、单体建筑、结构、设备竣工图、配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；

(2)设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；

(3)物业质量保修文件和物业使用说明文件；

(4)物业管理所必须的其他资料。

3.7合同生效后，为乙方无偿提供保洁、会议服务、工程维修等服务用品、工作间，以及工作人员值班、更衣、工间临时休息场所，乙方不得擅自变为他用。

3.8指导、协助乙方做好物业区域内的物业管理工作。

3.9如发现的违规、违约甲方有权扣除履约保证金，并要求乙方及时改正。

3.10甲方有权指定人员对保安员的工作进行监督、检查和指导，有权要求调换不适合在甲方工作的保安员。

3.11甲方有权根据自身需要和保安员自身工作能力情况（包括不能胜任工作及医疗期满后因身体原因不能从事原岗位工作等），安排或调整乙方保安员的工作岗位和工作地点。

3.12甲方有责任及时、认真研究解决乙方提出的安全问题，采取必要的改进和防范措施。

3.13甲方有义务教育其员工尊重保安员的工作，对保安员履行职责的行为予以支持、配合，尊重和保障保安员的合法权益。

3.14甲方负责处理保安员在执勤中与甲方人员及进入执勤区域的外来人员发生的争议。

#### **第四条乙方的权利与义务**

4.1根据甲方的授权和有关法律法规及本合同的约定，按照甲方审定的各

项服务年度工作计划，在本合同项目内实施物业管理及安保服务。

4.2有权要求甲方及物业使用人配合乙方的管理服务行为。

4.3对物业使用人违反法规、物业管理制度的行为，有权根据情节轻重，采取说明解释、劝阻、制止等维护甲方权益的措施。

4.4根据甲方要求，建立定期与甲方进行物业工作的通报例会制度。

4.5根据甲方要求，建立本物业管理档案，负责及时记载有关维护、维修及变更等情况。

4.6接受甲方管理，对甲方提出的建议、意见及时采纳、改正。

4.7乙方物业服务为包干制，自主经营、自负盈亏，乙方有权根据甲方需求与市场价格变化调整预算成本支出。

4.8乙方负责保安员的勤务指挥、人员调整和休假安排。

4.9乙方对保安服务范围内的不安全隐患有权向甲方书面提出改进意见和建议。甲方未及时采取有效措施造成甲方或第三方人身、财产损失的，乙方不承担责任。

4.10乙方有权拒绝提供合同约定范围以外的服务，有权拒绝甲方指定负责人以外人员的直接指挥。

4.11乙方负责支付保安员的工资和福利费用，提供保安员执勤所需的制式服装。

4.12乙方负责保安员的思想教育、业务培训等日常管理和保安员违纪问题的处理。

4.13乙方保证所派保安员具备任职岗位职业资格。

4.14乙方应及时调换不适合在甲方工作的保安员

4.15乙方应自行承担保安员的食宿及必要的工作、生活条件。

## **第五条违约责任**

## **5.1关于质量的违约责任**

5.1.1乙方未在约定时间内完成服务工作或违规作业、责任心不强给甲方造成的经济损失，由乙方承担相应的赔偿责任，并对乙方直接责任人按200元/人次从履约保证金中扣除违约金，对乙方部门管理人员及项目经理按500元/人次从履约保证金中扣除违约金；

5.1.2乙方在服务过程中发生因乙方原因造成的安全事故，由乙方对造成的损失承担相应的赔偿责任，并按500元/次从履约保证金中扣除违约金；

5.1.3乙方在服务过程中发生安全生产事故未在第一时间上报甲方，按500元/次从履约保证金中扣除违约金；

5.1.4乙方未完成本合同约定的管理指标，包括物业服务满意率95%、投诉处理及时率100%、维修及时率100%、维修合格率>90%、维修服务回访率90%、清洁及时率100%、草地成活率在95%以上、设备设施运行率100%、房屋及设备设施完好率95%以上、房屋及设备设施安全事故率0%。每项指标降低在0.5%（含）以内，按照200元/项从履约保证金中扣除违约金；每项指标降低在0.6%至1%（含）之间，按照400元/项从履约保证金中扣除违约金；以此类推，每项指标降低比例增加0.5%，违约金在上一个比例的基础上增加200元。

5.2本条所约定的违约金甲方可直接从乙方支付的履约保证金中扣减。

## **第六条合同的解除**

6.1在合同期限内甲方有权单方解除合同，并追究乙方应承担的全部责任。乙方无权在合同期限内解除合同。

6.2甲方按照本合同附件一：项目实施要求中的的服务考核评定表，每半年对乙方进行考核，考核结果低于80（含）分，考核结果经第三方权威机构确认，甲方有权单方解除合同，并追究乙方应承担的全部责任。

## **第七条联合体成员岗位职责划分**

7.1乙方为联合体成员组成的，联合体各方共同与甲方签订合同，就采购合同约定的事项对甲方承担连带责任，联合体成员之间应承担各自的岗位职责，乙方成员1负责物业服务内容，乙方成员2负责安保服务，具体工作范围

、内容以本项目采购需求及合同约定内容为准。

合同附件：

附件一：项目实施要求

附件二：费用构成清单明细

附件三：质量保证期服务评价书

附件四：项目验收书

附件五：扣除履约保证金承诺书

附件六：廉洁履约承诺书

### 附件一. 项目实施要求

包括但不限于：服务内容、服务范围、数量，单价、质量标准、验收标准、实施要求、考核标准以及应提供的资料、设备和物品清单以及其他应明确的内容等。

#### 一、服务团队岗位清单

| 序号 | 部门  | 岗位名称  | 主要职责                                                                                                                                                                                                                              | 工作时间         | 周工时 | 任职条件                                                    |
|----|-----|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|---------------------------------------------------------|
| 1  | 项目部 | 项目负责人 | 1. 负责制定物业服务中心年度工作计划审议；<br>2. 负责做好中心年度预算工作，以确保中心各项费用收支按预算和标准执行；<br>3. 参与公司组织的外包项目服务供方的评审、评价与监管工作；<br>4. 负责定期组织召开中心例会，听取意见和汇报，及时检查、总结与布置工作；<br>5. 负责服务区域内定期不定时的巡视抽查工作，发现问题及时处理；<br>6. 负责对物业接管前后及过程中，与甲方、当地物业行政主管部门及专业服务供方等的协调、配合工作。 | 8: 30-18: 00 | 5天  | 年龄55岁以下，大专或以上学历，持有注册物业管理师和项目经理证。具备20年以上行业从业经历，10年以上同类项目 |
|    |     | 项目    | 1. 完善项目管理方案、制度、制定年度，月，周工作计划；<br>2. 全面负责项目物业服务质量运营工作；3. 负责项目                                                                                                                                                                       | 8: 30-18: 00 | 5天  |                                                         |

|   |       |      |                                                                                           |            |    |                                                            |
|---|-------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----|------------------------------------------------------------|
|   |       | 经理   | <p>预算管理工作；</p> <p>4. 负责员工考核管理；</p> <p>5. 负责协助中心做好各类安全运营工作；6. 负责与甲方沟通、协调工作。</p>            | 00         | 天  | 管理经验及组织协调能力。                                               |
| 2 | 综合管理部 | 行政经理 | <p>1. 人事管理；2. 绩效管理；</p> <p>3. 薪酬管理；</p> <p>4. 培训管理；</p> <p>5. 合同管理；</p> <p>6. 员工关系管理。</p> | 8:30-18:00 | 5天 | <p>年龄45岁以下，大专或以上学历。5年以上人力资源行政管理工作经验，熟练掌握办公软件，有良好的沟通能力。</p> |
|   |       | 行政文员 | <p>1. 负责人员档案的管理；</p> <p>2. 做好人事招聘管理、手续办理等；</p> <p>3. 行政物品发放。</p>                          | 8:30-18:00 | 5天 | <p>年龄45岁以下，中专或以上学历。熟练掌握办公软件，有良好的沟通</p>                     |

|   |             |                  |                                                                                                                                |            |    |                                                                      |
|---|-------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----|----------------------------------------------------------------------|
|   |             |                  |                                                                                                                                |            |    | 能力。                                                                  |
| 3 | 客<br>服<br>部 | 客<br>服<br>经<br>理 | 1. 负责客服部及环境部的各项管理工作及工作计划的制定;<br>2. 负责客服部及保洁部员工的培训及考核工作; 3. 负责处理客户投诉工作;<br>4. 负责绿化的考核工作;<br>5. 负责中心委托代管和环境相关的业务; 6. 完成上级交办其它任务。 | 8:30-18:00 | 5天 | 45岁以下, 大专或以上学历。5年以上行业从业经历, 3年以上同类项目管理经验并具有较强的与客户沟通协调能力, 熟悉各部门基本操作流程。 |
|   |             | 客<br>服<br>前<br>台 | 1. 全面负责前台日常工作, 协调各部门及时解决接报问题;<br>2. 每日结清工程报修单, 掌握未完工单的进展情况; 3. 本部门文件资料分类整理。                                                    | 8:30-18:00 | 5天 | 45岁以下, 中专或以上学历1年以上行业从业经历, 有                                          |

|  |  |  |  |  |                                                       |
|--|--|--|--|--|-------------------------------------------------------|
|  |  |  |  |  | 较强的<br>与客户<br>沟通协调<br>能力，<br>熟悉各<br>部门基<br>本操作<br>流程。 |
|--|--|--|--|--|-------------------------------------------------------|

| 序号 | 部门 | 岗位名称 | 主要职责                                                                | 工作时间                            | 周工时 | 任职条件                                               |
|----|----|------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----|----------------------------------------------------|
|    |    | 保洁主管 | 完成物业项目采购及资产登记工作。                                                    | 8:30-18:00                      | 5天  | 55岁以下，中专或以上学历，熟练掌握办公软件，有良好的沟通能力。                   |
|    |    | 保洁员  | 中心楼内及外围日常保洁，消毒，垃圾收集、清运、分类，重大活动服务保障。                                 | 7:00-19:00<br>具体时间安排<br>甲方要求调整。 | 7天  | 男60岁以下、女55岁以下，小学以上学历，持健康证，具有相关工作经验。                |
|    |    | 绿化服务 | 根据季节对绿植进行灌溉、施肥、修剪、病虫害防治、除草以及绿化垃圾的运输和消纳工作。                           | 8:30-18:00                      | 5天  |                                                    |
|    |    | 工程经理 | 1. 负责工程部管理工作，负责本部门人员考核、培训；2. 负责制定本部门工作计划并监督实施；<br>3. 负责编制设施设备的管理方案； | 8:30-18:00<br>具体时间安排<br>甲方要求调整。 | 5天  | 男性，年龄55岁以下，大专或以上学历，持高级工程师职称，组织协调强。具备10年以上行业从业经历，5年 |

|   |         |               |                                                                                                                                     |                            |    |                                                                        |
|---|---------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----|------------------------------------------------------------------------|
| 4 | 工程<br>部 |               | 4. 完成甲方交办的代管事项；5. 完成领导交办其它任务。                                                                                                       |                            |    | 以上同类项目管理经验，技术全面经验丰富，具备较强统筹管理能力，熟知各类设施设备的操作规范。                          |
|   |         | 主管            | 1. 班组人员管理、培训、考核；<br>2. 机电设备运行保障、维修养护及安全管理；<br>3. 弱电系统运行保障及设备设施维修养护；<br>4. 对代管的高压配电室、电梯系统、消防系统维保工作的监管；<br>5. 能耗统计；<br>6. 完成经理交办其它任务。 | 8:30-18:00<br>具体时间按甲方要求调整。 | 5天 | 男性，年龄50岁以下，专科学历，持有强电执业证书。具备5年以上行业从业经历，3年以上同类项目管理经验。熟知供电系统设施设备的操作规范及流程。 |
|   |         | 综合<br>维修<br>工 | 1. 对机电设备机房进行巡检和维护工作；<br>2. 每日对弱电系统、消防系统及其附属线缆、设施进行巡检和维护工作；<br>3. 空调系统设备巡检和定期维保；                                                     | 8:30-18:00<br>具体时间按甲方要求调整。 | 5天 | 男性，55岁以下，高中以上学历，持强电执业证。3年以上工作经验。                                       |

|   |     |         |                                                                                                                                                                                 |                |    |                                                                                 |
|---|-----|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----|---------------------------------------------------------------------------------|
|   |     |         | <p>4. 空调机组及风盘初效过滤网和空气净化器的清洗，给排水系统设备设施的维保；</p> <p>5. 空调水循环管线及末端设备的维修保养；</p> <p>6. 直饮水系统设备设施的养护；</p> <p>7. 消防水系统的维修保养；</p> <p>8. 负责日常维护、公共设施维护及小修，接到报修，快速响应，15分钟内赶到维修现场，及时维修。</p> |                |    | <p>熟知供电系统设施设备的操作规范及流程。</p>                                                      |
| 5 | 安保部 | 保安、安检人员 | <p>对图书馆、文化馆确认的目标、区域提供保安服务，包括但不限于做好文图两馆防火、防盗、防破坏等保卫、安检工作，保护招标人及来客人身、财产和信息安全，维护招标人工作人员及来客合法权益；同时，负责保安工具及消防设施（含手持安检仪、对讲机、记录仪等）用品换新及维修维护、消防栓封条标识制作及粘贴等工作内容。</p>                     | 轮班制具体时间按甲方要求调整 | 7天 | <p>男性：18周岁至55周岁之间（含本数），身高165公分以上；女性：18周岁至55周岁之间（含本数），身高160公分以上；具备保安员从业资格证书。</p> |

## 二、服务范围及质量标准

### 1、基础管理

#### 1.1物业服务人员

1.1.1物业管理服务从业人员取得职业资格证书或者岗位证书，专业操作人员须持证上岗；

1.1.2物业管理服务人员统一着装、佩戴标志，仪表仪容端庄整洁，举止大方，行为规范；

1.1.3物业管理服务人员主动、热情、专业，使用标准服务礼貌用语；

1.1.4物业管理服务人员必须经过政审，到属地派出所核录身份证及指纹，并将核录结果上报甲方批准备案。严禁录用未政审及政审不合格的人员；

1.1.5项目经理更换需经甲方同意；

1.1.6服务人员必须遵守行业及甲方的各种规章制度和规程；

1.1.7项目经理及其他管理人员、服务人员必须全部明确到人，不得安排在乙方公司或其他项目兼职，不得擅离职守；

1.1.8对服务人员持续进行培训，确保各岗位规范作业，具备较高的职业操守，避免出现安全事故；

1.1.9如出现安全事故，须第一时间上报甲方并立即采取补救措施。严禁隐瞒不报、耽误迟报。

#### 1.2物业档案管理

1.2.1建立完善的物业管理档案，包括：物业权属资料；物业竣工验收资料、设施设备管理资料、装修管理资料、安全生产资料、日常管理资料等；

1.2.2规范保管和移交物业管理所需资料。

#### 1.3制度建设

1.3.1物业服务企业必须具有独立的法人资格；

1.3.2服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确；

1.3.3根据甲方特点制定完善的物业管理方案和工作流程；

1.3.4制定完备的内部管理制度，并有具体的落实措施和考核办法。内容包括但不限于以下方面：质量管理体系；岗位职责制度；财务管理制度；

绩效管理制度；员工培训制度；安全生产管理制度；档案管理制度；

1.3.5服务工作记录清晰、完整、系统、可追溯；

1.3.6利用计算机、APP等各类管理工具对综合信息实施有效的动态管理，方便快捷、随时更新。

## 2、客户维护

### 2.1报修服务

2.1.1全天24小时受理报修。有值班记录和报修记录；

2.1.2报修15分钟内到场，小修项目24小时内修复(预约修理除外)，急修项目限时修复：如须说明维修责任或收费标准的，应予以说明；

小修急修及时率100%；一次维修合格率>90%；维修服务回访率90%；有报修记录、回访记录、返修分析及处理记录；每月统计一次。

### 2.2服务接待

2.2.1文明礼貌，主动热情，耐心周到，规范使用礼貌用语，做好来电/来访/来函意见记录；

2.2.2设立24小时服务电话；建立24小时值班制度；

### 2.3甲方意见管理

#### 2.3.1服务意见征询

一般情况下，对于甲方发来的书面函件，须1小时内给予答复，处理完成后，书面报告形式回复。函件处理及时率为100%。函件记录清晰完整，可追溯。

### 2.4通知、提示服务内容

2.4.1通知、提示服务应包括但不限于以下内容：紧急突发事件；计划性工作的通知、提示；重大活动的通知、提示；其它事务性工作等；

2.4.2通知、提示服务质量要求：行文规范，内容清晰、完整；送达及时、有效。

## 3、保洁服务

### 3.1基本要求

3.1.1物业服务区域应建立相关保洁制度、消杀制度和具体操作规程等并严格执行；

3.1.2实行标准化清扫保洁，安排专人检查督导。清洁服务按照规范操作，保持物业服务区域洁净，清洁及时率100%。清洁设备齐备，运行正常、操作规范；

3.1.3物业服务区域应禁止有污染物和污染源的物品存放，动物粪便、腐烂物等应及时清理；

3.1.4建立专业保洁队伍，保洁员应经过培训，着装统一上岗服务。保洁员应有健康证；

3.1.5对甲方单独委托的消杀及清淘服务等外包单位进行监管；

3.1.6清洁作业过程中，现场设置“注意防滑”等安全标识；

3.1.7日常各项保洁服务工作有记录，每个月进行1次汇总存档。

### 3.2保洁服务

3.2.1公共区域保洁服务内容，包括但不限于以下内容：一层至十层读者、观众区域、会议室，区域内固定配置物和其他配套设施的保洁。其中包括但不限于以下内容：地面、走廊、步行梯、卫生间、茶水间、室内窗户的擦拭；地毯清洁维护；保洁区域内垃圾的分类收集和清运；

3.2.2公共区域保洁服务应不低于以下质量要求：

楼层通道和楼梯台阶清洁、无纸屑；地面和地毯清洁、无污渍；楼梯扶手、标牌、开关、按钮、悬挂物等清洁、无灰尘；茶水间水盆、台面无水垢；卫生间地面墙面洁净、无灰尘，水盆、台面无水垢，厕位、小便池无污渍、无异味。会议室整洁、无灰尘。雨雪天气，及时在一层出入口铺设防滑垫、放置伞套机，清洁大堂地面水迹。每日12小时提供清洁维护。

### 3.3电梯及电梯厅保洁

3.3.1电梯及电梯厅保洁服务内容，应包括但不限于以下内容：电梯轿厢地面；电梯层门；灯饰及轿厢顶部；电梯门槽、电梯大堂；

3.3.2电梯及电梯厅保洁服务应不低于以下质量要求：电梯轿厢地面、地毯洁净、无污垢；电梯层门、电梯门壁、层门不锈钢清洁、光亮、无污渍；灯饰及轿厢顶部清洁、无污垢；电梯门槽、电梯厅洁净、无污垢。

### 3.4剧场保洁

3.4.1剧场保洁服务内容，应包括但不限于以下内容：一层剧场，具体包括舞台及观众席地面、座椅、楼梯、楼道、墙面、栏板、化妆间、卫生间、贵宾室、玻璃、标牌、开关、按钮、防火门、消防栓等；保洁区域内垃圾分类的收集和清运；

3.4.2剧场保洁服务应不低于以下质量要求：地面、墙面洁净无污渍，舞台、观众席洁净无尘，楼梯、楼道洁净、无垃圾，按钮、标牌、防火门等洁净、无灰尘，玻璃无污渍，化妆间整洁，卫生间洁净、无异味。

### 3.5外环境保洁

3.5.1外环境保洁服务内容，应包括但不限于以下内容：道路、停车位、排水井、标识标牌、垃圾桶、玻璃，雨雪天气及时清扫积水及扫雪铲冰；

3.5.2外环境保洁服务应不低于以下质量要求：道路无垃圾杂物、无污泥，标识标牌、垃圾桶、玻璃无污迹。雨雪天气后无积水、无积雪、无结冰。

### 3.6地下车库保洁

3.6.1地下车库保洁服务内容，应包括但不限于以下内容：车库地面、立体及平面停车位、卷帘门、公共设施、标牌、反光镜、开关、按钮、灯具、烟感、管线、排水沟、防火门、消防箱等设施。垃圾的分类收集清运；

3.6.2停车库保洁服务应不低于以下质量要求：

地面、公共设施洁净、无污垢、无灰尘；停车库内标牌、反光镜、开关、按钮、防火门、消防箱等洁净、无污渍；立体及平面停车位、卷帘门等无灰尘、污渍。排水沟无积水、无垃圾、无污垢，无异味。

### 3.7绿化带保洁

3.7.1绿化带保洁内容，包括但不限于以下内容：绿化带、绿化地、草地等公共绿地清洁；道路分隔绿化带、绿化区域和道路、公共场所等地；

3.7.2绿化带保洁质量应不低于以下质量要求：

绿化带、绿化地、草地等公共绿地无垃圾、杂物、无枯枝落叶等。目视绿地干净，绿地内垃圾滞留不超过2小时。树木枝条上无白色垃圾等。

### 3.8垃圾分类收集与清运

3.8.1垃圾分类收集与清运服务内容，应包括但不限于以下内容：室内各空间、绿化地、道路和公共场所的垃圾桶、果皮箱、垃圾房；

3.8.2垃圾分类收集与清运服务应不低于以下质量要求：

绿化地、道路和公共场所的垃圾桶、按照政府垃圾分类管理规定要求，分类设立，有序排放；确保垃圾桶垃圾不超过2/3；

生活垃圾日产日清，垃圾在清运途中无二次污染；

### 3.9卫生消杀

3.9.1特殊区域消杀服务由甲方委托专业单位负责的，物业负责协助甲方对外包单位进行监管；

3.9.2卫生消杀内容，应包括但不限于以下内容：疫情防控；灭鼠服务；灭蚊蝇服务；灭蟑螂服务；消杀其它有害生物服务；

3.9.3卫生消杀服务质量要求：

符合政府疫情防控规定要求，目视管理区域内无蚊蝇，积水中无蚊蝇幼虫，无鼠洞、鼠粪、鼠迹；室内及外围垃圾桶、雨污井无蟑螂。

### 3.10消毒作业

3.10.1根据甲方现场实际情况，制定安全可靠的消毒方案并严格执行。消毒内容，应包括但不限于以下内容：读者、观众区、卫生间、库房、电梯、地面、桌椅、书架、书柜、自主设备、电脑、鼠标、键盘等；

3.10.2卫生消毒服务质量要求：药剂使用符合甲方现场特点，安全高效。无细菌病毒滋生、传播、感染，无异味。

### 3.11地面清洁养护

3.11.1地面清洁养护范围包括：石材地面、pvc地面；

3.11.2地面清洁养护标准：石材地面洁净、光亮、药剂渗透均匀、无死角，踢脚线等处无药剂污染，PVC地面洁净、光亮、打蜡均匀，无死角，踢脚线等处无药剂污染。每年对文、图两馆大堂等位置石材养护1次。

### 3.12高空清洁作业

3.12.1高空清洁（3米以上）作业必须持证上岗；

3.13.2高空清洁作业必须按照规范要求做好防护措施后方可开始作业。

## 4、园区外围绿化养护

### 4.1基本要求

4.1.1绿化养护标准实行北京市二级养护标准；

4.1.2建立园林绿化养护制度和具体的养护操作规程。绿化养护根据不同季节要求按照操作规范进行，保持绿化区域植物、草地、花卉等生长良好、整齐、美观，并与环境相互协调；

4.1.3绿化养护质量应不低于以下质量要求：

草地成活率在95%以上，生长正常；草坪修整每年5遍以上，无明显枯草和净土裸露；

园林树木枝叶茂密，长势良好，没有枯干、枝，无明显缺株。道路绿篱、绿带植物修剪棱角、线条统一整齐；

树木无明显蛀虫危害、非正常落叶、焦叶、卷叶以及有虫屎、虫网株树应在5%以下；树木枝干无机械损伤、无钉栓、捆绑现象。

#### 4.2绿化垃圾清运

4.2.1绿化养护产生的绿化垃圾应及时收集后，装袋或打捆，不得零散堆放；

4.2.2绿化垃圾日产日清，不得在现场过夜。绿化垃圾单独消纳处理，不得与其他垃圾混装。

### 5、房屋及设施设备管理

#### 5.1基本要求

5.1.1编制设备设施的年度维护保养计划并由专业人员负责实施保养计划，及时填写设备运行保养维护记录，按规定持证上岗；

5.1.2建立设施设备档案及设备台帐，设施设备管理制度健全，流程规范，责任人明确；根据设施设备特点按系统分类管理；

5.1.3按照国家相关规范要求设置各类公共设施设备标识；保持完整统一规范；

5.1.4严格按国家规范、设施设备管理和保养制度对共用设施设备进行日常管理和维修养护（甲方单独委托其他专业单位负责的除外），记录齐全；

5.1.5对共用设施设备定期组织巡查，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划，向甲方提出报告与建议；

5.1.6协助甲方对高压配电系统、地源热泵等外包专业公司进行监管；

5.1.7各设备房及设备有明显警示标识，房内配置专用灭火器，做好防鼠防虫害措施，严禁吸烟、堆放杂物，机房管理制度上墙；

5.1.8各设备房、管井房天花板、墙身、地面干净整洁，无积水、无积尘、无蛛网；

5.1.9各设备房通风良好，照明充足，温度、湿度达到设备供应商提供的技术参数要求；

5.1.10各设备表面干净、整洁，保持本色，无积尘、无污迹；

5.1.11对设备设施的停机维修保养，宜尽可能安排在不影响甲方开放的时间段内进行，并提前5天以上书面报请甲方审批；

5.1.12物业设备设施按系统划分进行管理，制定具体管理标准；

5.1.13管理指标标准：设备设施运行率100%，房屋及设备设施完好率95%以上，房屋及设备设施安全事故率0%，维修及时率100%，维修合格率100%；

5.1.14制定设备设施突发故障的应急处理预案并定期演练；

5.1.15负责图书馆、文化馆内共550具灭火器检测服务；

5.1.16负责提供一年两次消防演习服务；

5.1.17负责安防设备维保服务；

5.1.18负责每年一次消电检服务。

## 5.2道路、停车场（库）

5.2.1维护服务内容，包括但不限于以下内容：服务区域道路路面、排水、路牙等；停车场、地下车库内的消防防火卷帘门；排污井和配电、照明、立体车位等设施设备、通道等；

5.2.2维护服务应不低于以下质量要求：

5.2.3服务区域道路畅通，路面平坦整齐，无破损、无积水，排水畅通，路牙无破损松动，侧石平直无缺损；

5.2.4休闲椅、景观小品保持原有面貌，安全使用；

5.2.5照明正常，包括路灯、景观灯、地灯等；

5.2.6不锈钢护栏、玻璃护栏等完好，无破损、变形，无安全隐患；

5.2.7停车场、地下车库内的消防防火卷帘门、排污井和配电、照明等设施设备功能完好；

5.2.8通道畅通，配备消防设备，各类行车、停车标识完善；

5.2.9机械立体维护标准：

5.2.9.1停车位准用证、年检合格证、维修保养合同完备；

5.2.9.2机械立体停车位按规定时间运行，安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好；

5.2.9.3机械立体停车位架保持清洁；

5.2.9.4机械立体停车位由专业队伍维修保养，人员培训上岗。严格执

行《升降横移类机械式停车设备维护保养规定》;

5.2.9.5机械立体停车位运行出现故障后,维修人员在规定时间内到达现场维修。

### 5.3电梯的维护保养

5.3.1对电梯维保方的保养工作进行监管;

5.3.2电梯维护保养服务内容,应包括但不限于以下内容:巡视、检查机房及设备;巡视、检查箱顶设施;巡视、检查轿箱及前室;维护、保养井道设施;维护、保养井底设施;

5.3.3电梯维护保养服务应不低于以下质量要求:

电梯使用《合格证》有效;设施完好,外观整洁;电梯运行安全、可靠,照明良好;机房整洁、干燥、温度适中;井坑内无积水、无杂物。

### 5.4空调系统维护保养

5.4.1空调系统维护保养服务内容,应包括但不限于以下内容:维护、保养中央空调的管道阀门、水箱;维护、保养新风机、盘管风机、风管;进行空调水处理;

5.4.2空调系统维护保养服务应不低于以下质量要求:

5.4.2.1系统运行正常,制冷供暖效果良好;管道设施无滴、漏水现象;设备房干净整洁、无杂物,照明良好,无鼠害;设备设施外观良好;空调循环水达到水质要求;阀门润滑良好、启闭灵活;

5.4.2.2根据各功能板块运营需求,制定各功能板块空调机组运行时间,确保各功能板块环境温度。各板块环境温度标准:冬季:室内环境温度不低于18℃,夏季:室内环境温度区间为26℃—28℃;

5.4.2.3制定《冬夏季空调系统设备设施换季保养工作计划》,空调系统设备设施正常运行;5.4.2.4一层大堂,中心机房分体空调机运行正常,按规范完成维护保养,温度达标。

### 5.5给排水系统维护保养

5.5.1给排水系统维护保养服务内容,应包括但不限于以下内容:巡视、检查水泵、控制柜;维护、保养管道、阀门、压力表;

5.5.2给排水系统维护服务质量标准,应不低于以下质量要求:

5.5.2.1系统运行正常;无滴、漏水现象;设备房干净整洁、无杂物,照明良好,无鼠害;设备设施外观良好;

- 5.5.2.2水泵房有严格的管理措施，水泵房周围无污染隐患；
- 5.5.2.3制定给排水水管理制度，落实合理的用水和节水计划；
- 5.5.2.4给排水阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏；
- 5.5.2.5排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生；
- 5.5.2.6遇有事故，及时抢修，无大面积跑水、泛水，长时间停水现象；
- 5.5.2.7对直饮水设备进行日常管理；
- 5.5.2.8二次供水蓄水池设施设备进行清洁、消毒；二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；水池、水箱清洁卫生，无二次污染，二次供水符合水质要求。

#### 5.6供配电系统维护保养

- 5.6.1协助甲方完成高压配电室以外的维护保养；

5.6.2供配电系统维护保养服务内容，应包括但不限于以下内容：巡视、检查低压配电柜、开关柜、控制柜（箱）、母线槽插接箱；维护、保养应急供电设备（UPS、EPS）；巡视、检查电缆沟、电缆桥架、电气竖井；巡视、检查公共照明；

- 5.6.3供配电系统维护保养服务应不低于以下质量要求：

5.6.3.1系统工作正常；设备房温度不高于40摄氏度，干净整洁、无杂物，照明良好，无鼠害；线路连接无松动；线路铺设无裸露；接地及绝缘良好；电缆沟内无积水、杂物；照明符合要求；

5.6.3.2用电高峰期前对相关设备设施进行重点检修。制定年度电气设备设施维护保养计划；

5.6.3.3每年春、秋季节进行各楼层配电柜及重要设备配电柜进行清扫检修，确保配电设施设施正常运行，并做好检修记录；

5.6.3.4日常维修，随时更换和修复损坏的灯具、开关等电器设备，保证各种电气设施和元件的完好。

#### 5.7弱电系统维护保养

##### 5.7.1楼宇智能控制系统维护保养

5.7.1.1楼宇智能控制系统维护服务内容，应包括但不限于以下内容：维护、保养主机；巡视、检查现场直接数字控制（DDC）箱；

5.7.1.2楼宇智能控制系统维护保养服务应不低于以下质量要求：系统操作软件稳定、可靠；数据定期备份；硬件功能正常。

### 5.7.2门禁系统维护保养

5.7.2.1门禁系统维护保养服务内容，应包括但不限于以下内容：维护、保养主机；巡视、检查现场控制器、网络设施；巡视、检查门禁锁、读卡器；

5.7.2.2门禁系统维护保养服务应不低于以下质量要求：系统操作软件稳定、可靠；数据定期备份；硬件功能正常。

### 5.7.3闭路监控系统维护保养

5.7.3.1闭路监控系统维护保养服务内容，应包括但不限于以下内容：巡视、检查监控主机、矩阵、画面分割器；巡视、检查录像存储器、监视器；巡视、检查云台、摄像机；

5.7.3.2闭路监控系统维护保养质量应不低于以下质量要求：系统操作软件稳定、可靠；录像存储不低于30天；硬件功能正常；云台转动灵活、图像清晰；录像回放清晰；外观整洁。

### 5.7.4停车场管理系统维护保养

5.7.4.1停车场管理系统维护保养服务内容，应包括但不限于以下内容：巡视、检查主机；巡视、检查道闸；巡视、检查读卡器；

5.7.4.2停车场管理系统维护保养服务应不低于以下质量要求：系统操作软件稳定、可靠；图像清晰；录像回放清晰。道闸启闭灵活；数据储备备份；读卡器反应灵敏。

### 5.7.5避雷系统维护保养

5.7.5.1避雷系统维护服务内容，包括但不限于以下内容：巡视、检查避雷网、避雷带、避雷针；巡视、检查引下线、接地线；

5.7.5.2避雷系统维护保养服务质量要求，应不低于以下质量要求：

油漆完好、无锈蚀、无松脱、无断裂；每年测试一次接地电阻，阻值符合要求。

### 5.8房屋及附属设施维护要求：

5.8.1房屋及附属设施维护服务内容，包括但不限于以下内容：房屋结构、门窗、排水沟、屋顶防水、墙面、地面、卫生间、剧场、书库、阅览室等；

5.8.2房屋及附属设施维护保养服务质量要求，应不低于以下质量要求：

每年至少二次对房屋结构进行检查，涉及使用安全的部位每季检查一次，发现损坏及时告知甲方，修理并保持相关记录；

保持门窗玻璃、配件完好，开闭灵活，无异常声响；墙面、顶面粉刷层无剥落，面砖、地砖平整、无缺损；定期对排水沟、排水管道进行清扫、疏通，保障排水畅通；每半年检查一次屋顶防水层，发现气鼓、开裂、缺损时及时修复。

#### 5.9做好能源的节能降耗工作

5.9.1制定能耗管理规定；

5.9.2制定年度节能降耗工作计划；

5.9.3及时完成能耗统计工作，科学合理进行能耗月度分析；

5.9.4根据能耗情况，制定节能降耗措施。

#### 5.10现场施工改造（装修）管理

5.10.1制定施工改造（装修）管理方案，包括施工改造审批流程、成品保护措施、安全生产防护措施、施工人员管理、验收流程等；

5.10.2施工现场安全事故率0%。

#### 5.11现场活动布展管理

5.11.1协助甲方制定活动布展管理方案，包括布展审批流程、布展人员管控措施、现场环境保护措施、物料管理措施，布展安全防护措施、撤场验收流程等；

5.11.2布展现场安全事故率0%，布展结束后现场原状恢复率100%。

### 6、环境管理

6.1建筑物外观、门面装饰及卫生设施应保持完好，无违章设摊、搭建、堆放等现象，保持环境整洁；

6.2步行道和台阶地面宜采用防滑材料或铺设防滑垫，其附属设施保持完好；

6.3绿化养护、消毒、消杀要求应符合相关的规定，使用的药剂不应有害人体健康及造成环境污染；

6.4环境照明应符合城市环境（装饰）照明相关规范的要求，户外供电设施、用电设备，定期进行安全检查和维护；

6.5保持室内通风良好，温度适宜，空气质量宜符合GB/T18883《室内空气质量标准》；

6.6空调通风系统应符合国家公共场所空调通风系统运行卫生要求的规定；

6.7柜台、通道、公共卫生间、电梯轿厢等设施应定期消毒，在传染病流行期应按照卫生防疫部门的要求增加消毒频次；

6.8生活饮用水水质应符合GB5749《生活饮用水卫生标准》的规定；

6.9污水排放应符合《污水综合排放标准》的规定；

6.10化学危险品的贮存应符合GB15603《常用化学危险品贮存通则》的要求。

## 7. 保安服务

### 7.1基本要求

7.1.1按照国家该行业相关标准和合同约定的相关要求；

7.1.2为招标人提供安全管理服务，并随时接受招标人的检查、监督；

7.1.3服从管理，积极完成上级领导交办的其他辅助性工作。熟悉本岗位工作业务和流程，在工作期间做到规范着装、精神饱满、举止端庄、形象良好、服务热情，做到用语文明规范；

7.1.4负责保安工具及消防设施（含手持安检仪、对讲机、记录仪等）用品换新及维修维护；

7.1.5负责所有消火栓封条标识制作及粘贴等工作内容；

7.1.6负责委托方交办的其它工作内容。

### 7.2人员要求

7.2.1拥护中华人民共和国宪法，遵守国家法律法规；

7.2.2自愿从事保安工作，具备忠诚、奉献、吃苦耐劳的精神；服从组织分配；具备良好的道德情操的心理素质、纪律观念较强，能够保守工作秘密；

7.2.3具备正常履行职责的身体条件并通过招聘保安人员体检的相关测试；

7.2.4具备初中以上学历；

7.2.5男性：18周岁至55周岁之间（含本数），身高165公分以上；女性：

18周岁至55周岁之间（含本数），身高160公分以上；

7.2.6本人没有违法犯罪记录，并通过招聘保安人员的政审；

7.2.7具备保安员从业资格证书。

7.3秩序维护工作及相关要求

7.3.1昼间固定岗五个、夜间固定岗三个，巡逻岗一个；

7.3.2提供日常安全巡视和秩序维护；

7.3.3为弱势群体（残疾人）观众、读者提供便民服务；

7.3.4提供图书馆读者入馆前的安检服务；

7.3.5提供文化馆入馆及演出活动的安检服务；

7.3.6提供闭馆后的清场和安全检查；

7.3.7提供重要文化艺术展览的安全保障；（八层）；

7.3.8提供排练厅的安全保障（九层）；

7.3.9提供区、市、国家级相关领导、专家调研的安全警卫和保障服务；

7.3.10提供会议、培训的安全保障；

7.3.11提供特殊情况下的人员安全疏导及警卫服务；

7.3.12建立微型消防站，各类防暴、安保物品齐备，满足现场服务要求；

7.3.13地上停车位12个，地下车位113个（B1、B2）。停车区域日常安全巡视。

8. 甲方其他外委服务项目的代为管理

8.1委托及代管范围包括但不限于：地源热泵、卫生消杀、化粪池清掏、高压配电室外线路维护保养等；

8.2制定代管方案，包括明确各方职责，代管内容，检查评估措施等。

9. 2025年文化中心物业及运维延时开放服务

9.1延时时间（2026年1月11日起-2026年12月31日）

#### 9.1.1、文化馆

周一至周日:18:00-21:00

#### 9.1.2、图书馆

二层(新书刊外借部)七层(综合阅读室)

周二至周日及法定节假日的周一18:00-22:00

#### 9.2、延时期间各岗位人员设置9.2.1、文化馆人员设置(新增)保安员:3人

配置方案:分别配置在北门口、7层、9层,对所属工作区域的秩序进行维护疏导,为延时期间参加活动人员提供更为安静的活动环境。

工作内容:对管理区域内正常的工作、学习秩序进行巡查管理,发现违规行为及时劝阻。对形迹可疑人员予以及时的盘查,劝阻无效时立即向上级报告。

安检员:2人

配置方案:大厅安检机处,对进入馆内的读者进行安检,大小包过安检机,人身进行手检。

工作内容:对进馆人员、物品进行安全检查,禁止携带食品进入馆内,物品进行机检,人身手检,禁止带入火种、刀具、危险品等威胁馆内安全的物品进场。

保洁员:2人

工作职能:负责对延时开放期间各活动区域卫生进行全面清洁,做好活动教室、各卫生间(残卫)、公共区域的卫生维护,为延时期间参加活动人员提供更为干净、整洁的活动环境。

工作内容:延时开放期间观众区域、会议室,区域内固定配置物和其他配套设施的保洁。其中包括不限于以下内容:地面、走廊、步行梯、卫生间、茶水间、室内窗户的擦拭;地毯第清洁维护;保洁区域内垃圾的分类收集和清运;

#### 9.2.2、图书馆人员设置(新增)保安员:3人

配置方案:分别配置在东门口、2层、7层,对所属工作区域的秩序进行维护疏导,为延时期间参加活动人员提供更为安静的活动环境。

工作内容:对管理区域内正常的工作、学习秩序进行巡查管理,发现违规

行为及时劝阻。对形迹可疑人员予以及时的盘查，劝阻无效时立即向上级报告。

安检员:2人

配置方案:大厅安检机处，对进入馆内的读者进行安检，大小包过安检机，人身进行手检。

工作内容:对进馆人员、物品进行安全检查，禁止携带食品进入馆内，物品进行机检，人身手检，禁止带入火种、刀具、危险品等威胁馆内安全的物品进场。

保洁员:2人

工作职能:负责对延时开放期间各活动区域卫生进行全面清洁，做好活动教室、各卫生间(残卫)、公共区域的卫生维护，为延时期期间参加活动人员提供更为干净、整洁的活动环境。

工作内容:延时开放期间观众区域、会议室，区域内固定配置物和其他配套设施的保洁。其中包括不限于以下内容:地面、走廊、步行梯、卫生间、茶水间、室内窗户的擦拭;地毯第清洁维护;保洁区域内垃圾的分类收集和清运;

工程维修:1人(与文化馆共用)

工作职能:做好延时期期间的各类设备设施维护，通过多频次的巡视检查，确保活动现场设备处于安全有序的工作状态。水、电、气、暖各板块正常工作。

### 9.3、工作标准9.3.1. 保洁

卫生间:多频次巡视，确保地面、台面、坐便器、五金件等干净、清洁，无明显污渍和水渍;桌椅、书架:提前完成桌椅擦拭和维护，在人员落座前将座椅清洁干净，无明显尘土，整体卫生环境良好;

阅读设备及器械:根据要求完成公共设备设施的清洁消毒工作，使用专用的清洁剂完成维护，确保表面清洁，无污渍;

垃圾桶:确保垃圾袋及时更换，不能超过桶的三分之二，科学分类，准确投放;公共区域:及时清洁，多频次巡视，确保表面清洁、无尘土;

楼层通道和楼梯台阶清洁、无纸屑;地面和地毯清洁、无污渍;楼梯扶手、标牌、开关、按钮、悬挂物等清洁、无灰尘;茶水间水盆、台面无水垢;卫生间地面墙面洁净、无灰尘，水盆、台面无水垢，厕位、小便池无污渍、无异味。会议室整洁、无灰尘;

电梯：电梯轿厢地面、地毯洁净、无污垢；电梯层门、电梯门壁、层门不锈钢清洁、光亮、无污渍；灯饰及轿厢顶部清洁、无污垢；电梯门槽、电梯厅洁净、无污垢；

剧场：地面、墙面洁净无污渍，舞台、观众席洁净无尘，楼梯、楼道洁净、无垃圾，按钮、标牌、防火门等洁净、无灰尘，玻璃无污渍，化妆间整洁，卫生间洁净、无异味。

### 9.3.2、工程

设备设施：处于安全有序工作状态，报修15分钟内到场，小修项目24小时内修复，急修项目限时修复，小修急修及时率100%；一次维修合格率>90%；维修服务回访率90%；有报修记录、回访记录、返修分析及处理记录；每月统计一次。

设备间、管井：根据工作要求和计划做好巡视检查，确认现场工作情况的同时做好工作记录；照明、温度：延时期间各区域照明正常，体感温度舒适。

### 9.3.3. 保安、安检

(1)维持文图两馆内外区域的正常工作秩序。

(2)维护文图两馆内部治安秩序，消除隐患于萌芽状态，防患于未然。

(3)加强对重点部位的治安防范，加强防盗活动，及时发现可疑人和事，并进行妥善处理。

(4)监督外来人员遵守安全守则，规章制度。

(5)加强防火活动，及时发现火灾隐患苗头，并消除之。

(6)对违反治安条例的行为，查清事实，收集证据向甲方或公安机关报告。

(7)配合领导做好下班后值班工作，检查公司办公场所安全状况。

(8)支持、协助相关单位门卫履行工作职责。

(9)妥善保管配发的安保器械，不得丢失和擅自使用。

(10)做好工作交接，正确记录当班值班日志和案件笔录，及时提出相关工作报告。

### 三、物业服务半年考核评定表

| 考核时间：年月                |                                                               |           |      |    |
|------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------|------|----|
| 考核项目                   | 考核明细                                                          | 考核结果及扣分情况 | 考核得分 | 备注 |
| 一、工程专业49分每发现一处不符合扣0.5分 |                                                               |           |      |    |
| (一)<br>基本要求<br>18分     | 1、各类制度、设备运行方案、设备操作程序、维护保养操作规程、计划及记录、巡查记录、维修记录、应急预案、防汛方案等文件齐全。 |           |      |    |
|                        | 2、工程设备档案健全，包括各专业设备资料、设备台帐、设备隐患整改台帐等，存放有序，便于查询。                |           |      |    |
|                        | 3、按培训计划对员工进行培训，有培训及考核记录。                                      |           |      |    |
|                        | 4、工程人员统一着装、持证上岗，熟悉本岗位职责，严格执行操作规程。                             |           |      |    |
|                        | 5、各专业设备标示标牌齐全规范、完好无破损污染。                                      |           |      |    |
|                        | 6、机房内制度、证件上墙，房间及设备整洁无杂物、无灰尘，机房有挡鼠板、粘鼠板等防护措施，未发现老鼠、蟑螂等虫害。      |           |      |    |

|                    |                                                                       |  |  |  |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|                    | 7、房屋及设备设施良好，设备运行正常，未发生安全事故。                                           |  |  |  |
|                    | 8、公共区域设备设施巡视检查到位并有记录，及时发现问题并及时维修。                                     |  |  |  |
|                    | 9、对各板块报修能及时维修，合格率高，返修率低。                                              |  |  |  |
| (二)<br>给排水系统<br>5分 | 1、给排水设备、阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏现象。                                            |  |  |  |
|                    | 2、排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。                                  |  |  |  |
|                    | 3、按规定对生活水泵房进行清洁、消毒；二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；水池、水箱清洁卫生，无二次污染，水泵房加锁。 |  |  |  |

|                   |                                            |
|-------------------|--------------------------------------------|
|                   | 4、水泵房有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患。                |
|                   | 5、按规定对直饮水系统进行维护保养及检测等并有记录，确保用水安全。          |
| (三)<br>弱电系统<br>4分 | 1、按工作标准规定时间排除各弱电系统故障，保证各弱电系统正常工作。          |
|                   | 2、监控系统等智能化设施设备运行正常，按计划维护保养并有记录，画面保存期限符合规定。 |
|                   | 1、电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备。                    |
|                   | 2、电梯按规定时间运行，安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好。           |

|                          |                                       |
|--------------------------|---------------------------------------|
| (四)<br>电梯系统<br>6分        | 3、电梯轿厢、井道、机房保持清洁。                     |
|                          | 4、电梯由专业队伍维修保养，维修、保养人员持证上岗，维修保养记录完整。   |
|                          | 5、电梯运行出现故障后，维修人员在规定时间内到达现场维修并有维修记录。   |
|                          | 6、电梯运行出现险情后，按照应急处理措施及时处理并填写记录。        |
| (五)<br>供冷及供暖<br>系统<br>4分 | 1、按规范对供暖及供冷系统进行维护保养。                  |
|                          | 2、夏季按中心规定的时间提供空调制冷，温度稳定，体感舒适。         |
|                          | 3、冬季按中心规定的时间提供供暖，达到国家规定的温度，温度稳定，体感舒适。 |
|                          | 4、空气净化系统按计划保养维护，运行正常，空气质量检查达到标准。      |
| 其他2分                     | 考核中发现的上述项目以外的问题。                      |
| (六)<br>施工管理<br>8分        | 1、施工审批手续齐全，办理施工许可证及施工人员出入证。           |
|                          | 2、动火作业开具动火证，动火人员有操作证，现场防范措施落实到位。      |
|                          | 3、每日对施工现场进行巡查并有记录。施工现场无违规装修及安全隐患。     |

|  |                                      |
|--|--------------------------------------|
|  | 4、施工垃圾装袋存放在指定位置并及时清运，无施工垃圾占用或堵塞消防通道。 |
|--|--------------------------------------|

|                        |                                                               |
|------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 其他2分                   | 考核中发现的上述项目以外的问题。                                              |
| 二、环境专业32分每发现一处不符合扣0.5分 |                                                               |
| (一) 保洁12分              | 1、保洁方案、消杀方案、扫雪铲冰方案、清洁计划、岗位职责等文件完备。                            |
|                        | 2、制定月度工作计划及培训计划并按计划实施。员工培训有考核及记录。                             |
|                        | 3、按合同约定标准配备各岗位人员，无缺编现象，按上下班时间打卡。                              |
|                        | 4、保洁用品合理控制，领用记录准确，无浪费现象。                                      |
|                        | 5、保洁作业实行岗位责任制、有明确的责任区域。实行标准化清洁，操作流程、清洁标准，设备工具使用及存放、药剂配比等符合规范。 |
|                        | 6、合同约定的清洁范围内保持洁净，无垃圾、无灰尘、无污渍、无异味、无清洁死角、无对物品造成的破坏性清洁。          |
|                        | 7、排水沟及时清掏，无堵塞，确保排水畅通。                                         |
|                        | 8、大理石地面等专项清洁养护按规范作业，达到中心要求。                                   |
|                        | 9、根据公共区域实际情况及各板块服务需求按规范完成消毒作业。                                |
|                        | 10、按中心要求对垃圾进行分类收集处理，垃圾日产日清。                                   |
|                        | 11、扫雪铲冰物资齐全、集中存放。降雪天气时及时清理积雪及结冰，确保车辆及行人出入正常。                  |
|                        | 12、下雨天气及时在出入口摆放防滑垫、提示牌，伞套机，                                   |

|     |                              |
|-----|------------------------------|
|     | 及时清扫广场积水。                    |
| (二) | 1、消杀频次、防控措施、药剂使用、消杀记录符合合同约定。 |

|      |                                                     |
|------|-----------------------------------------------------|
| 消杀4分 | 2、鼠类、虫害等防制效果符合合同约定。                                 |
| (三)  | 1、绿化养护方案、养护计划等文件完备。                                 |
|      | 2、制定月度工作计划及培训计划并按计划实施。员工培训有考核及记录。                   |
|      | 3、员工着装统一，干净整洁，配戴工牌。                                 |
|      | 4、绿地整洁，垃圾及时清理，无枯枝落叶、白色垃圾(树挂)等杂物。                    |
|      | 5、绿地内杂草及时清除，杂草率不得超过2%。                              |
|      | 6、草坪及地被植物整齐一致，覆盖率基本达到100%，无斑秃、无黄土露天现象。              |
|      | 7、按养护标准及时对绿植进行修剪、疏枝，修剪作业符合规范，无枯枝，外形美观、平整。枯死的绿植及时补种。 |
|      | 8、花灌木开花及时正常，花后修剪及时。                                 |
|      | 9、按消杀计划进行病虫害防制，消杀作业符合规范，虫害株数、活虫率达到二级标准的规定。          |
|      | 10、根据降水情况及绿植长势及时安排浇水作业，未出现绿植因缺水导致的枯萎、死株现象。          |
|      | 11、施肥：根据季节特点，适时施用有机肥料，保证树木生长的需要。                    |

|                        |                                     |
|------------------------|-------------------------------------|
| 绿化养护<br>14分            | 12、冬季防寒、冻水浇灌按规范完成，保证植物在冬季安全越冬。      |
|                        | 13、栏杆、园路、桌椅、井盖和牌饰等园林设施完整，做到及时维护和油饰。 |
|                        | 14、绿化垃圾装袋或打捆存放在指定位置，达到一车的数量即时进行清运。  |
| 其他2分                   | 考核中发现的上述项目以外的问题。                    |
| 三、客服专业16分每发现一处不符合扣0.5分 |                                     |
| 基本要求<br>16分            | 1、客户维护方案、回访方案、投诉处理方案、岗位职责等文件齐备。     |
|                        | 2、制定月度工作计划及培训计划并按计划实施。员工培训有考核及记录。   |

|                       |                                                                 |  |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------|--|
|                       | 3、员工着装统一，干净整洁，配戴工牌。                                             |  |
|                       | 4、前台服务规范，主动热情，能按要求完成问询、报纸分发、会议服务等工作。                            |  |
|                       | 5、各板块提出的报修等服务需求跟进物业各部门及时处理并做好记录。                                |  |
|                       | 6、回访工作：主动及时对各板块进行回访，了解活动安排、意见及建议等，同时，跟进各部门改进工作并做好记录。            |  |
|                       | 7、投诉处理：接到投诉及时填写记录，及时跟进相关部门立即整改。督促相关部门分析投诉原因、制定解决措施。对投诉进行100%回访。 |  |
|                       | 8、停水、停电、节日提示等通知按时起草发放。                                          |  |
| 四、其他管理3分每发现一处不符合扣1.5分 |                                                                 |  |

|                                                                          |                         |          |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------|
| 其他管理                                                                     | 1、各项支出项目合理，符合相关规定及合同约定。 |          |
|                                                                          | 2、物业环境符合管理规定。           |          |
| 合计                                                                       |                         |          |
| 半年考核总分为100分。当次考核得分 $\geq 80$ 分，不扣除履约保证金；当次考核得分 $< 80$ 分，扣除5%的履约保证金作为违约金。 |                         |          |
| 本次考核实际得分分，扣除违约金元。                                                        |                         |          |
| 考核人：                                                                     |                         | 日期：<br>： |
| 被考核人：                                                                    |                         | 日期：<br>： |

#### 四、日常工作考核要求和违约责任

1、项目经理更换调整，需经甲方书面同意，擅自更换，从履约保证金中扣除违约金100000元/人次。

2、工作人员必须遵守行业、及甲方的各种规章制度和规程以及本合同的约定，发现违规按合同约定从履约保证金中扣除违约金，严重者视违约程度追究其责任。违规包括但不限于以下现象：工作期间睡觉、上网、扎堆聊天等；不按规定巡查、提前签字；违规吸烟、电动车违规充电；着装不符合要求等各类违规违纪行为。

3、项目经理及其他各级工作人员责任明确到人，擅离职守或无故脱岗按考勤制度从履约保证金中扣除违约金。

4、物业服务人员缺岗人数超过本合同约定的10%（含），除扣除缺岗人员工资外，按200元/人次从履约保证金中扣除违约金。

5、服务过程中因乙方原因发生故障停电、停梯、电梯困人、跑水、设备损坏、人员违规作业受伤等安全事故，给甲方造成损失按行业标准进行赔偿。

6、服务过程中发生安全事故未在第一时间上报甲方，按5000元/次从履约保证金中扣除违约金。

7、在政府、行业及甲方上级等各级检查工作中，如因乙方原因收到书面约谈/整改单及造成罚款，由乙方承担。按5000元/次从履约保证金中扣除违约金，并由乙方承担全部责任和经济损失。

8、配电室、地源热泵等由乙方代管项目出现未持证作业等违规问题，按2000元/次从履约保证金中扣除违约金。

9、经第三方权威机构确认，是因乙方原因及责任，出现甲方各部门的投诉及读者、观众等投诉，按5000元/次从履约保证金中扣除违约金。

10、附件二《物业费用构成清单明细》中，因实际需求变化未涉及的工作内容或工作量减少，按对应总价整项扣除或按对应单价扣除未实施工作量，所应扣除费用在履约保证金中相应扣除。

11、履约保证金不足以扣除乙方违约金的，乙方应补足弥补甲方之损失。

附件二. 费用构成清单明细

| 序号         | 项目名称           | 项目特征                                                   | 计量单位 | 工程量    | 全费用综合单价 (元) | 全费用合价 (元)  |
|------------|----------------|--------------------------------------------------------|------|--------|-------------|------------|
| 一、物业服务     |                |                                                        |      |        |             |            |
| (一) 设备维修更换 |                |                                                        |      |        |             |            |
| 1          | 两馆饮水机设备维保      | 两馆饮水机设备维保、日常维修、维护及每月更换滤芯配件等                            | 台    | 16     | 12000.00    | 192000.00  |
| 2          | 文化馆九层排练厅铺设舞台地胶 | 文化馆九层排练厅铺设舞台地胶                                         | 平米   | 559.62 | 45.00       | 25182.90   |
| 3          | 文化馆各楼层平台安装防护网  | 文化馆各楼层平台安装防护网                                          | 处    | 1      | 3500.00     | 3500.00    |
| 4          | 二氧化碳灭火器到报废期    | 二氧化碳灭火器到报废期                                            | 项    | 1      | 20000.00    | 20000.00   |
| 5          | 干粉小推车灭火器报废期    | 干粉小推车灭火器报废期                                            | 项    | 1      | 6000.00     | 6000.00    |
| 6          | 图书馆电梯大修        | 图书馆电梯大修                                                | 项    | 1      | 60000.00    | 60000.00   |
| 7          | 空调 B 组主机大修     | 空调 B 组主机大修                                             | 项    | 1      | 40000.00    | 40000.00   |
| 8          | 其它维修事项         | 其它维修事项                                                 | 项    | 1      | 20000.00    | 20000.00   |
| 本项小计       |                |                                                        | 元    |        |             | 366682.90  |
| (二) 设备运行保养 |                |                                                        |      |        |             |            |
| 1          | 设备运行保养人员       | 1. 工作日: 管理人员 7、工程人员 11 人、中控 8 人, 共计 26 人;              | 项    | 1      | 1965600.00  | 1965600.00 |
|            |                | 2. 延时开放安排: 检修人员 1 人, 时间安排: 周二至周日及法定节假日的周一 18:00-22:00; | 项    | 1      | 75600.00    | 75600.00   |
| 2          | 10 台垂直电梯的年检    | 10 台垂直电梯的年检                                            | 项    | 1      | 7800.00     | 7800.00    |
| 3          | 各个楼层照明         | 各个楼层照明                                                 | 项    | 1      | 24000.00    | 24000.00   |

|          |                   |                                                                      |   |   |          |            |
|----------|-------------------|----------------------------------------------------------------------|---|---|----------|------------|
|          | 系统的维护、运行和保养       | 系统的维护、运行和保养                                                          |   |   |          |            |
| 4        | 每年一度的避雷针检测、工具仪表检测 | 每年一度的避雷针检测、工具仪表检测                                                    | 项 | 1 | 6000.00  | 6000.00    |
| 5        | 生活水检验,符合国家规定标准    | 生活水检验,符合国家规定标准                                                       | 项 | 1 | 4600.00  | 4600.00    |
| 6        | 每年一次对中央空调通风系统进行清洗 | 每年一次对中央空调通风系统进行清洗                                                    | 项 | 1 | 60000.00 | 60000.00   |
| 7        | 地源热泵维保服务          | 地源热泵维保服务                                                             | 项 | 1 | 36000.00 | 36000.00   |
| 8        | 单体空调维修(加氟)        | 单体空调维修(加氟)                                                           | 项 | 1 | 20000.00 | 20000.00   |
| 9        | 每年一次消电检           | 每年一次消电检                                                              | 项 | 1 | 30000.00 | 30000.00   |
| 10       | 每年两次消防演习          | 每年两次消防演习                                                             | 项 | 1 | 10000.00 | 10000.00   |
| 11       | 每年消防设施维保          | 每年消防设施维保                                                             | 项 | 1 | 22000.00 | 22000.00   |
| 12       | 每年安防设备维保          | 每年安防设备维保                                                             | 项 | 1 | 18000.00 | 18000.00   |
| 13       | 剧场东侧房顶漏水          | 剧场东侧房顶漏水                                                             | 项 | 1 | 40000.00 | 40000.00   |
| 14       | 文化馆九层卫生间漏水        | 文化馆九层卫生间漏水                                                           | 项 | 1 | 20000.00 | 20000.00   |
| 15       | 两馆卫生间墙砖松动         | 两馆卫生间墙砖松动                                                            | 项 | 1 | 10000.00 | 10000.00   |
| 16       | 其他设备运行保养事项        | 其他设备运行保养事项                                                           | 项 | 1 | 5000.00  | 5000.00    |
| 本项小计     |                   |                                                                      | 元 |   |          | 2354600.00 |
| (三) 门窗保养 |                   |                                                                      |   |   |          |            |
| 1        | 门窗保养              | 1. 包括照明、门、窗、五金、地面、墙面、办公家具、书刊架、电器、小型机械、卫生洁具等 2000 元以下(含 2000 元)的维修耗材。 | 项 | 1 | 20000.00 | 20000.00   |

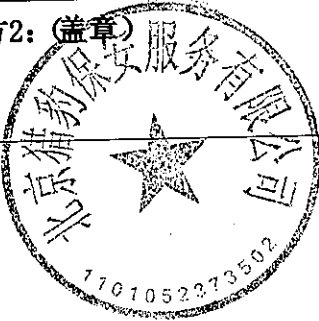
|          |               |                                                                                                                                                            |   |   |           |           |
|----------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|-----------|-----------|
|          |               | 2. 随机性的临时应急维修(经采购方确认后<br>方可进行维修);<br>2000 元以内耗<br>材由服务方进<br>行维修维护,超<br>过 2000 元(含<br>2000 元)从维<br>修费支出。                                                    |   |   |           |           |
| 本项小计     |               |                                                                                                                                                            | 元 |   |           | 20000.00  |
| (四) 保洁   |               |                                                                                                                                                            |   |   |           |           |
| 1        | 保洁            | 1. 外幕墙清洗,<br>一年一次;<br>2. 清洁用品工<br>具及易耗品;<br>3. 图书馆石材<br>结晶费,一年一<br>次;<br>4. 文化馆石材<br>结晶费,一年一<br>次;<br>5. 清洁设备、脚<br>垫等更新;一年<br>两次;<br>6. 垃圾清运;<br>7. 化粪池清掏; | 项 | 1 | 176400.00 | 176400.00 |
| 2        | 11 名保洁人<br>工费 | 11 名保洁人工<br>费                                                                                                                                              | 项 | 1 | 580800.00 | 580800.00 |
| 3        | 延时开放安排        | 延时开放安排:<br>保洁人员 4<br>人。时间安排:<br>(1) 文化馆 2<br>人,周一至周日<br>18:00-21:00;<br>(2) 图书馆 2<br>人,周二至周日<br>及法定节假日<br>的周一<br>18:00-22:00                               | 项 | 1 | 211200.00 | 211200.00 |
| 本项小计     |               |                                                                                                                                                            | 元 |   |           | 968400.00 |
| (五) 绿化养护 |               |                                                                                                                                                            |   |   |           |           |

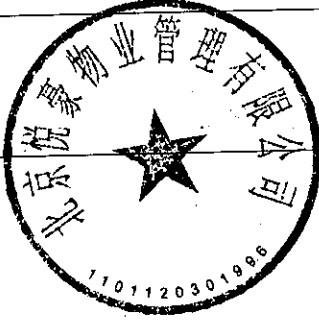
|                             |           |                                                                                                     |   |   |           |            |
|-----------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|-----------|------------|
| 1                           | 绿化养护      | 园林定期修剪、补种、养护浇水、病虫害防治等；园林工具设备、物料费；                                                                   | 项 | 1 | 60000.00  | 60000.00   |
| 2                           | 园林技工 1 人  | 园林技工 1 人                                                                                            | 项 | 1 | 54000.00  | 54000.00   |
| 本项小计                        |           |                                                                                                     | 元 |   |           | 114000.00  |
| 物业服务费总合计（一）+（二）+（三）+（四）+（五） |           |                                                                                                     | 元 |   |           | 3823682.90 |
| 二、安保服务                      |           |                                                                                                     |   |   |           |            |
| （一）保安                       |           |                                                                                                     |   |   |           |            |
| 1                           | 保安        | 1. 每年不少于两次对讲机维修保养；<br>2. 每年消火栓封条印刷；<br>3. 员工工服；                                                     | 项 | 1 | 6000.00   | 6000.00    |
| 2                           | 11 名保安人工费 | 11 名保安人工费                                                                                           | 项 | 1 | 541200.00 | 541200.00  |
| 3                           | 延时开放安排    | 延时开放安排：<br>保安人员 6 人，时间安排：<br>（1）文化馆 3 人，周一至周日 18：00-21:00；<br>（2）图书馆 3 人，周二至周日及法定节假日的周一 18:00-22:00 | 项 | 1 | 298800.00 | 298800.00  |
| 4                           | 本项小计      |                                                                                                     | 元 |   |           | 846000.00  |
| （二）安检                       |           |                                                                                                     |   |   |           |            |
| 1                           | 安检        | 1. 手持安检仪维修及更换；<br>2. 对讲机、记录仪维修及更换；<br>3. 员工工服；<br>4. 上岗证复审及培训费；                                     | 项 | 1 | 8000.00   | 8000.00    |
| 2                           | 8 名安检人工费  | 8 名安检人工费                                                                                            | 项 | 1 | 384000.00 | 384000.00  |

|                    |        |                                                                                                                                  |   |   |           |            |
|--------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|-----------|------------|
| 3                  | 延时开放安排 | 延时开放安排:<br>安检人员 4<br>人, 时间安排:<br>(1) 文化馆 2<br>人, 周一至周日<br>18: 00-21:00;<br>(2) 图书馆 2<br>人, 周二至周日<br>及法定节假日<br>的周一<br>18:00-22:00 | 项 | 1 | 192000.00 | 192000.00  |
| 4                  | 本项小计   |                                                                                                                                  | 元 |   |           | 584000.00  |
| 安保服务费总合计 (一) + (二) |        |                                                                                                                                  | 元 |   |           | 1430000.00 |
| 物业及安保服务费总计         |        |                                                                                                                                  | 元 |   |           | 5253682.90 |

附件三. 质量保证期服务评价书

|               |                                                                                       |        |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 项目名称          | 2026年文化中心物业及运维                                                                        |        |
| 采购方           |                                                                                       |        |
| 服务商           |                                                                                       |        |
| 质量保证期服务质量评价   | <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 |        |
| 质量保证期免费技术服务评价 | <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 |        |
| 质量保证期违约情况记录   |                                                                                       |        |
| 序号            | 违约情况                                                                                  | 违约处理情况 |
| 1             |                                                                                       |        |
| 2             |                                                                                       |        |
|               |                                                                                       |        |
|               |                                                                                       |        |
|               |                                                                                       |        |
|               |                                                                                       |        |
| 甲方：(盖章)       |                                                                                       |        |
| 乙方1：(盖章)      |                                                                                       |        |
| 乙方2：(盖章)      |                                                                                       |        |





附件四.项目验收书（格式）

项目名称（合同名称）：2026年文化中心物业及运维

采购合同编号：

甲方：

乙方：

验收日期：     年   月   日

一、验收报告：

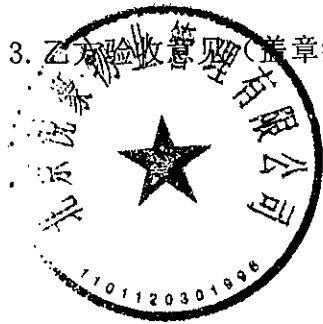
二、验收结论：

1. 验收组签字：

| 验收组职务 | 姓名 | 单位 | 职称 | 签字 |
|-------|----|----|----|----|
|       |    |    |    |    |
|       |    |    |    |    |
|       |    |    |    |    |

2. 甲方验收意见（盖章签字）：

3. 乙方验收意见（盖章签字）：



附件五:

### 扣除履约保证金承诺书

北京市通州区文化和旅游局(招标人):

我(承诺人)北京悦豪物业管理邮箱公司, 企业信用代码为91110112717733594X, 向贵处承诺, 在签订《2026年文化中心物业及运维采购合同》(合同名称)合同中, 因违约行为需要履行扣除履约保证金的条款。现在我在此郑重承诺:

#### 一、违约情况说明

在(合同名称)合同中, 我承诺应按照合同约定履行相关义务, 但今后如果发生以下情况之一, 即被判决违约或经双方协商认定属于违约情况, 我同意承担扣除履约保证金的后果:

1. 未按合同约定时间履行合同义务;
2. 未向贵处支付合同约定的款项;
3. 提前解除合同;
4. 违反合同约定, 造成贵处损失或影响;
5. 未按贵处要求的时限内履行质量维修义务;
6. 其他合同违约情况。

#### 二、承诺内容

在发生上述情况后, 我同意承担按照合同约定的扣除履约保证金的后果。扣除的履约保证金金额为525368.29元(金额大写: 伍拾贰万伍仟叁佰陆拾捌元贰角玖分)。具体扣除方式约定如下:

如果在履行期限后, 我方仍未能完成相关义务, 扣除履约保证金的金额将全部归贵处所有;

如果我方已部分履行相关义务并经贵处验收合格, 但尚未履行完全, 扣除履约保证金的金额将按照双方协商的实际损失程度扣除, 若贵处无实际损失, 则扣除履约保证金的金额将全部退还给我方;

如果我方已完全履行相关义务, 扣除履约保证金的金额将全部退还给我方。

#### 三、履行方式

贵处通过邮箱、短信、微信、信件、电话等任何形式向我方提供的违约信息，我方均予以认可。

扣除履约保证金的时限为发生违约事实之日起(时间) 5 个工作日内。  
我同意按照以下方式履行履约保证金的扣除：贵处直接在我公司已缴纳的履约保证金中扣除(履行方式)。

在此，我郑重承诺本承诺书的有效性及其可实施性，并保证遵守上述约定，自愿履行扣除履约保证金的义务，如有违反，愿意承担相应法律后果。

签署人：(盖公章) 甲方1：北京悦豪物业管理有限公司

乙方2：北京猎豹保安服务有限公司

法人签字或盖章：

邮箱：sunjialiang@yuehaoqwy.com

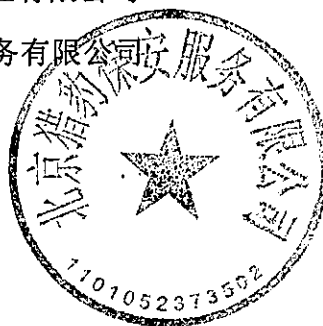
微信：yuehao-online

联系电话：010-81558899

联系地址：北京市通州区外郎营村北2号院13号楼3层101

联系人姓名：孙嘉亮

签署日期：(日期)



## 附件六廉洁履约承诺书格式

### 廉洁履约承诺书

为持续构建亲清政商关系，确保合同行为公正廉洁，树立企业良好形象，同时按照中共北京市通州区文化和旅游局党组《关于加强新时代廉洁文化建设的方案》要求（以下简称区文旅局），我单位签订廉洁履约承诺书。具体承诺内容如下：

1. 共同推进构建亲清政商关系，推动政商关系良性互动，不断改善营商环境，提升社会责任感，协助营造良好政治生态和社会风气。

2. 严格遵守国家有关法律法规及相关政策，以及廉洁从业的各项规定，高标准严要求，严格执行合同中的各项标准，做到合法合规经营。

3. 积极配合区文旅局开展对其工作人员的廉洁自律监督，若发现相关工作人员以帮助实现某种目的为由向我单位索取贿赂或谋求其他个人利益等不合理要求，坚决拒绝。如发现上述问题，及时向区文旅局监督部门反映。（电话：69542872）

单位名称（盖章）北京悦豪物业管理有限公司、北京猎豹保安服务有限公司

单位负责人（签字）

日期：

