西三旗街道三个办公区物业管理服务合同

甲 方：北京市海淀区人民政府西三旗街道办事处

乙 方：北京京诚汇达物业管理有限公司

统一社会信用代码：91110111MA01FORR29

住所地：北京市东城区香河园3号4号楼2层北侧269室

法定代表人：王龙航

经甲乙双方友好协商，就西三旗街道三个办公区物业管理服务事项达成如下合同协议：

第一条 服务项目

1、项目名称：西三旗街道三个办公区物业管理服务

2、服务地点：西三旗街道办事处、西三旗街道政务服务中心、西三旗街道综合行政执法中心

第二条 服务内容和标准

1、服务范围和标准要求：详见甲方的招标文件中明确的服务项目、标准及乙方的投标文件正本中承诺的服务项目、措施、标准及内容。

2、乙方须针对甲方物业、保洁、工作的特点制定具体、可行的工作计划和各类应急预案措施。

(1) 乙方制定月、季度、半年、年度《办公楼房产维护保养计划》、《楼宇设备维修保养计划》、《消防设备、设施检查保养计划》、《保洁工作计划》等；

(2) 乙方按实际需求制定月度、季度的房产设备维修、维护、保洁所需的物料清单，并报甲方人员审批；

(3) 乙方制定《突然断水、断电的应急措施》《雨、污水管及排水管网阻塞的应急措施》《电梯突然停运或机电故障的应急措施》《突发火警应急措施》等相应突发事件应急预案。

3、根据甲方楼宇设备特点制定《节能减排方案》。

4、乙方指定专人作为材料管理员，负责按照甲方审定的物料清单从甲方处

领取房产设备维修、维护材料，并做好相应的使用记录和登记工作，定期与甲方人员核对物料账目信息；同时，做好所领用物料及甲方指定代管物料的保管工作。

5、甲方聘请的第三方针对房产设备进行维修、养护专业性服务的，乙方负责维修、养护过程中的协调、监督、检查、验收、向甲方及时汇报情况的工作，具体工作职责以甲乙双方及第三方的《三方协议》约定为准。

6、保洁负责楼内外公共区域的卫生保洁工作。

7、甲方委托乙方依甲方办公实际需求进行易耗品采购。乙方采购物品需存入甲方对应储存库房，并提供物品清单，领用时依照甲方相关物资领用规定进行登记领取。相关物资采购总量不低于甲方托管金额，所采购物资不高于市场平均价格。

8、甲方委托乙方委托专业第三方公司对办公区化粪池及下水管道进行定期清掏，清掏作业需符合行业作业标准。

9.甲方委托乙方向第三方公司租赁各类绿植摆放在办公区域，用于改善办公环境，所摆放绿植要符合摆放区域功能定位，摆租总费用不高于甲方委托价格。乙方负责全部租摆绿植的日常养护、定期更换工作，确保绿植状态完好

第三条 服务期限

1、正式服务期：自 2026 年 10 月 1 日起至 2027 年 9 月 30 日止。本合同中约定的正式服务期自起始日期生效，正式服务期内，乙方提供服务。合同正式服务期期间，如乙方发生以下事项，甲方均有权终止合同

(1) 发生重大安全事故

(2) 因乙方人员故意或过失行为未履行合同义务

(3) 违反甲方有关规定造成人员伤亡、财产损失

(4) 乙方人员违法乱纪给甲方造成不必要损失的

(5) 乙方人员被甲方员工、客户投诉并经甲方确认是乙方人员责任的。

(6) 发生其他严重情形的。

2、如甲方需续签合同，乙方应在合同期满前一个月向甲方递交书面续约申请函，由双方协商确定。

第四条 服务费用及支付方式

1、服务年总价款人民币为 3852000 元（大写叁佰捌拾伍万贰仟元整）。服务费分三次支付，合同签订后且财政资金拨付到账后支付第一笔款项，支付至合同额的 50%，金额为 1926000 元；合同签订半年后且财政资金拨付到账后支付第二笔款项，支付合同额的 20%,金额为 770400 元：服务期满后且财政资金拨付到账后支付剩余款项，合同额的 30%，金额 1155600 元。

以上费用均在甲方财政资金拨付到账后支付，若因财政资金未拨付到账导致甲方延迟付款的，不视为甲方违约。

2、甲方支付的服务费用包括乙方所有开支，包括但不限于房产设备日常运行、维护的人工费用；维修工具费用；乙方服务人员的工资福利、社会保险；乙方企业办公、运营管理费用，企业税金、利润等。

3、本合同约定之外需另行购置的设备零部件或专业性维修服务费用，由甲乙双方另行签订书面合同。

4、除本合同另有约定除外，甲方不再向乙方支付任何费用和价款。

第五条 人员要求

1、乙方为甲方该项目提供房产设备管理、保洁人员共计 39 人，其中房产设备管理 19 人，保洁服务人员 19 人，管理人员 1 人。具体岗位人员配备方案按照甲方的要求确定。

2、乙方项目负责人，需大专以上文化，有相关专业技术工程师资格证，相关专业工作经验 5 年以上，具有熟练判断和处理各种设备故障和问题的能力，负责全部设备的使用、管理和技术保障工作。

3、乙方为甲方安排配备的技术人员，包括但不限于电梯安全员、强弱电维修工、中央空调维修工等，均应具有所任技术岗位要求的职业资格证书，并具备实际工作经验。

4、房产设备管理人员应身体健康，高中以上文化。监控室值班人员必须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）。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。

5、保洁人员应身体健康，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。

第六条 甲方的权利和义务

1、甲方有权随时依照国家物业管理的法律法规和本合同规定的服务内容、服务标准对乙方服务进行监督、检查、考核。甲方发现乙方有关服务工作存在问题的，有权要求乙方及时纠正、改善，并有权进行书面记录要求乙方现场人员签字确认。甲方有权根据乙方提供的各种月、季度、半年、年度计划对乙方工作进行质量评估，出具考评单。

2、甲方有权依协议条款及附件，根据实际情况随时提出口头或书面的具体服务要求，有权根据实际需要对本合同的规定进行调整和改进，乙方应予配合，并满足甲方合理的要求。

3、甲方有权制订相应的管理措施，并有权要求乙方根据服务内容制订服务方案，以保证乙方按合同要求及其它经双方议定的要求履行。

4、甲方有权根据工作需要召集乙方有关人员召开会议，解决服务中存在的问题。

5、甲方有权随时进行服务质量满意度调查，调查对象、调查方式、统计方法由甲方决定；如满意率不足85%的，甲方有权要求乙方限时整改，整改后未达到要求的，将视为乙方违约。经二次通知乙方整改，乙方仍未达到有关要求的情况下，甲方有权解除本合同，乙方承担一切不利后果并承担违约责任，负责赔偿损失。

6、经检查、考核发现乙方服务不符合合同标准或达不到合同要求的，甲方有权要求乙方限时整改。经二次通知乙方整改，乙方仍未达到有关要求的情况下，甲方有权解除本合同，乙方承担一切不利后果并承担违约责任，负责赔偿损失。

7、甲方有权要求乙方就其代甲方保存、保管的物资、设备零部件等物品，以及从甲方仓库领取的维修物料，建立账目以及取用清单，并将清单送交甲方一份。

甲方有权随时检查代保存、保管的物资物品与相关账目、清单的情况，以及

从甲方领用的维修物料的使用、保管、取用登记情况。如发现乙方存在虚报冒领、虚假记载、物料丢失或因保管不善造成损失的，甲方有权要求乙方进行赔偿，情节严重的甲方有权解除合同。

8、乙方维修、养护所换置下的物品、设备零部件等物资甲方有权收回。乙方不得自行处理，否则，乙方应承担赔偿责任。

9、甲方有权检查服务人员的上岗到位情况和服务人员工作执行情况，有权要求乙方更换不合格的工作人员，乙方应予配合。

10、甲方有权对乙方配备的管理骨干和技术骨干进行考察，乙方主管或领班(含)以上管理骨干和技术骨干调整须经甲方同意，乙方不得单方擅自调整管理骨干和技术骨干。因擅自调整所造成的一切不良后果均由乙方负责，并承担违约责任。

11、甲方有权核实乙方服务人员基本情况，有权要求查看并复制乙方工作人员的健康证、专业技术资格证书、上岗证书以及同乙方签订的劳动合同等相关资料。一经发现不符合要求的，甲方有权要求乙方更换人员。

12、遇到紧急情况或突发事件发生时，甲方有权对乙方人员进行调度。

13、甲方负责为乙方提供必要的工作环境，为乙方人员办理有效的出入证件。

14、甲方应按合同约定向乙方支付服务费用。

15、甲方为乙方值班人员提供住宿。

16、甲方有权就乙方人员工资提出指导性意见，对乙方优秀员工可要求乙方公司调整薪酬，涨幅在月工资的百分之十以内，充分调动员工的积极性。该薪酬调整所需全部费用由乙方自行承担，甲方无需为此支付任何额外费用。

第七条　乙方的权利和义务

1、乙方向甲方提供的服务质量不应低于乙方在投标书中的承诺及甲方招标文件中的要求，不应低于本合同中的标准、要求。

2、乙方应根据合同内容制订工作流程、工作细则。向甲方提交本合同第二

条 2 款所提到的维修保养计划和各类应急措施。并根据甲方的要求随时改进和完善。

3、每月 28 日前应向甲方报本月楼宇房产、设备维修保养落实情况以及零部件的更换情况，并以书面形式提交下月维修保养计划、维修物料的需求清单和使用计划。根据甲方签字认可的维修保养计划进行下月的维修保养。

4、乙方应按照本合同约定标准及甲方随时提出的具体服务要求落实工作。

5、乙方应接受甲方的监督、检查、考核，按时参加甲方召集的会议。每周至少安排 1 次质量检查人员协助甲方检查乙方工作，制作和签署检查记录和处理意见。乙方应接受甲方提出的合理要求和建议。对于甲方指出的工作缺陷或不足及时进行纠正，按照甲方提出的整改要求及时整改，确保具体服务工作达到甲方的要求。

6、乙方接到报修通知或甲方投诉后应 10 分钟内到达现场；除另有约定外，一般故障或问题应 1 小时内排除或解决；情况复杂的，应向报修人说明原因，向甲方反馈信息，通常情况不得超过当日解决。维修完毕后，请报修人签字认可。

7、乙方工作时间应服从甲方安排。乙方进行本合同规定的有关具体工作时，应制作工作记录，由甲方工作人员或报修单位人员签字确认，并妥善存档。

8、乙方进驻时应清点设备、配件器材、工具、文件资料等，制作清单双方签字验收，终止合同后乙方应如数交还甲方；期间，因乙方保管不善造成丢失的，或因乙方非正常使用造成损坏设备、材料损坏的，乙方应承担赔偿责任。

9、乙方应根据甲方指示，代甲方保存、保管甲方的相关物资，并建立相关账目。因乙方管理不善所造成的损失，乙方应进行赔偿。

10、乙方维修过程中领取新物资、零部件的，应做好物资领换登记工作。维修保养置换下的物品、设备零部件统一交甲方处理。

11、乙方不得转包本合同的任何部分，不得改变甲方设施设备的用途，不得破坏服务地点的建筑结构和设备设施，否则损失由乙方承担。

12、乙方应确保其安排的现场服务人员在资格、经验和能力方面均适合其工作岗位的要求，并应确保其现场服务人员是熟练工，已经过试用期；乙方应提供其人员上岗证、健康证、资格证、特种工操作证、等级证等材料，经甲方审核认定后方可上岗，并应确保相关证件真实有效。乙方服务人员每年应在正规体检机构体检一次，并将健康证交给甲方检查。

乙方应当保证所提供的服务人员无不良行为，历史清白、无前科，乙方应当提供所有服务人员无犯罪、违法、政治问题等不良记录的证明文件并加盖单位公章。

13、乙方对甲方的信息严格保密。乙方应当与服务人员签订保密协议，严格管理，加强保密教育。乙方应当保证其进入领导办公室的服务人员不翻看、窃取、夹带、泄露涉密文件及涉密信息。对于因乙方人员违反保密义务所造成的泄密事件，乙方应当承担全部责任。

14、乙方工作人员应服从甲、乙双方领导，遵守甲、乙双方的各项规章制度，服从甲方的监督、检查，并不得擅自接受其他部门的任何指令。

15、乙方应对其人员进行严格管理，自觉维护甲方利益，杜绝一切有损甲方利益的行为，不得泄露甲方会议或工作内容、情报、信息、资料、文件、秘密等。

16、乙方应接受甲方要求更换不合格的服务人员。乙方内部辞退调整人员应事先征得甲方同意，并始终不得影响为甲方服务的质量。

17、乙方应承担安全生产责任，每周对工作人员进行一次业务培训，每月进行一次安全教育，并为乙方人员提供人身保险，在作业期间若发生乙方人员伤亡事故，由乙方自行承担责任，甲方不负任何责任，也不需另付其他费用。乙方未缴纳工伤保险的，由乙方自行负责赔偿，甲方不承担任何责任。

18、乙方应与其全部人员签订合法有效的劳动合同，应依法为其人员办理国家规定的各种社会保险，应按期足额向其服务人员发放有关补贴费用；如乙方人员与乙方发生纠纷，乙方应自行负责解决，并确保不影响对甲方的正常服务。乙方未缴纳或未足额缴纳社会保险的，由乙方自行承担责任，甲方不承担任何责任。

19、甲方聘请第三方针对房产设备进行维修、养护专业性服务的，乙方负责维修、养护过程中的材料申报、协调、监督、向甲方及时汇报情况反馈信息的工

作。未尽以上义务，乙方须承担违约责任，支付违约金，造成甲方损失的，还应承担赔偿责任。

20、乙方有权要求甲方按时支付服务费用。

21、合同履行过程中各项专项检查（如消防安全、设备年检等）须由乙方至少提前3个工作日向甲方提出书面申请，经甲方书面同意后方可实施。

22、乙方应当承诺所提供的服务员人数不得低于38人，不得出现空岗及外部兼职情况。甲方在合同履行期间将不定期对乙方进行检查，一旦发现存在上述情况的，甲方有权按照当季度服务费的10%—20%要求乙方支付违约金；空缺及兼职人数达到合同规定服务人数10%以上（或3人以上），或缺勤情况严重的，甲方有权解除合同，并要求乙方支付合同总金额20%的赔偿金。

23、乙方应承诺遵守国家及北京市有关最低工资标准和社会保险方面的规定，服务人员的工资不得低于北京市最低工资标准；为服务人员投保的社会保险险种、金额，不得低于国家及北京市劳动和社会保障部门的强制性要求。

24、乙方应该加强人员管理，杜绝违法违纪问题的发生，乙方所属人员无论任何时间任何地点发生违法违纪问题均由乙方负责并承担由此带来的一切法律后果，甲方不承担任何责任。

第八条　违约责任及赔偿

1、任何一方不履行合同内的义务与责任，即视为违约，而造成的损失均由违约一方负责赔偿给守约方。

2、乙方如有违反本合同规定的任何情节，甲方有权视情况就每一次/项违约情节按照季度服务费用的1‰-5‰计算违约金，并有权要求乙方立即纠正或改进。若给甲方造成经济损失，而损失额度超过违约金的，则乙方还应赔偿甲方超出部分的经济损失。

3、乙方服务人员如无合法有效的上岗证、工种操作证或等级证，或乙方现场人员不足，或乙方人员擅自离岗，甲方有权按人数每人每次向乙方收取季度服务费用的1‰-5‰计算违约金。若给甲方造成经济损失，而损失额度超过违约金

的，则乙方还应赔偿甲方超出部分的经济损失。

4、乙方人员工作中造成甲方楼宇、设备、设施等毁损或有浪费水电等严重不节能、不环保现象的，甲方有权每次向乙方收取季度服务费用的1‰-5‰计算违约金。若给甲方造成经济损失，而损失额度超过违约金的，则乙方还应赔偿甲方超出部分的经济损失。

5、因乙方原因影响甲方工作正常进行的，甲方有权按合同总价款的1‰-5‰计算违约金。若给甲方造成经济损失，而损失额度超过违约金的，则乙方还应赔偿甲方超出部分的经济损失。

6、服务期截止时违约金累计最高限额不超过合同总价款的5%。若给甲方造成经济损失，而损失额度超过违约金的，则乙方还应赔偿甲方超出部分的经济损失。

7、甲方对乙方服务不满意并经二次书面要求乙方改进仍未能达到甲方要求的，甲方有权随时解除合同，并要求乙方支付合同总金额20%的违约金。

8、因乙方原因给甲方或办公区内设备、设施造成任何损失的，由乙方承担赔偿责任。

9、甲方未按合同约定期限支付乙方服务费，并经乙方多次催讨仍未支付的，乙方有权随时解除合同，甲方应在乙方撤场后一个月内一次性支付所欠服务费。如遇政府预算或财政封账等原因导致甲方付款迟延的除外。

10、任何一方若在合同期内无正当理由提前解除合同，应提前一个月书面通知对方，并向对方支付相当于合同总金额20%的违约金。违约金不足以弥补损失的，守约方有权要求违约方赔偿未弥补损失的部分。

11、乙方未尽或怠于履行维护义务或者违反本协议第七条规定的义务，乙方须承担违约责任，支付违约金，造成甲方人员伤亡或者财产损失的，还应承担赔偿责任。

12、任何一方终止或解除合同的情况下，乙方必须保持正常的服务，直到新

的承包方进场交接完毕为止。合同终止或合同解除开始后到新的承包方进场前，乙方为甲方提供的服务费用按全年合同总价款÷365×服务天数计算。

第九条　争议与解决

甲乙双方在履行合同中发生争议，双方友好协商解决；协商不成，可向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

第十条　其 它

1、本合同内容包括：合同书文本及附件。上述文件相互补充，共同构成本合同的组成部分；相应的效力顺序为，首先依照补充协议约定内容执行，补充协议未涉及或未变更的内容以合同书规定的内容执行，不明确、具体的事项按照乙方投标文件中的内容执行，仍不明确的事项按照甲方招标文件中相应的要求确定。

2、合同的附件为合同不可分割的组成部分，与合同具有同等效力；如二者内容有冲突的，以服务标准和要求更全面、更严格者为准。

3、本合同的修改，须经双方法定代表人或授权代表签署书面补充文件；双方签署的补充文件为合同的组成部分。

4、合同到期视为终止，但本合同约定乙方须履行延续服务义务的除外。

如乙方为通过公开招标采购确定的供应商，服务期限届满后，甲方有权根据区财政局的规定，在不改变本合同其它条款的情况下，视乙方履约情况续签服务合同，自中标后首年度服务期起，续签次数不超过两次，总服务期限不超过三年。

5、本合同自双方法定代表人或授权代表签字并盖公章或合同专用章后生效。本合同一式七份，甲方执五份，乙方执二份，具有同等效力。

(以下无正文)

甲　　方：（公章）北京市海淀区人民政府西三旗街道办事处

法定代表人或授权委托人：（签字）

地　　址：北京市海淀区建材城中路 1 号甲 7 号楼

邮政编码：

开户银行：

账　　号：

签订日期：2016 年 9 月 28 日

乙　　方：（公章）北京京诚汇达物业管理有限公司

法定代表人或授权委托人：（签字）

地　　址：北京市东城区香河园 3 号 4 号楼 2 层北侧 269 室

邮政编码：100028

开户银行：招商银行北京北三环支行

账　　号：110954948610803

签订日期：2016 年 9 月 28 日

附件：

附件一：《房产设备运营、管理、维修服务内容和标准要求》;

附件二：《物业工程人员标准要求》;

附件三：《保洁作业服务内容和标准要求》需求

附件四：《保洁人员标准要求》

附件五：《物业服务合同化管理实施细则》

附件六：《消防安全责任书》;

附件七：《物业工程、保洁服务岗位人员配备方案》

附件一：

房产设备运营、管理、维修服务内容和标准要求

1、房产维修管理

(1) 工作任务

(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工作。

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，预算科学准确。

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

一般性维修养护：乙方制定维修计划或方案→上报监管科审批→乙方完成一般性维修养护工作→向监管科备案。

其他维修项目：乙方报修→监管科现场查看→确需修缮的上中心领导办公会审批→按中心采购规定确定施工单位→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、维修和管理工作。

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工作。

(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院墙无损缺，每年刷油漆一次，院门牢固，开关自如。

3、电气设备系统运行管理和维保

(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。

(2) 标准要求

①配电室为办公区重要部位，必须坚持 24 小时双人值班，并配备专职负责人主持配电室全面工作，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，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。

②值班人员要认真填写值班记录，每小时抄写一次电负载及电度表计量读数。

③负责协调高压绝缘工具每年的检验和供配电设备更新、改造工作。

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

⑤各种电机和运行设备按《楼宇设备维修保养计划》维修、保养、配电室工具不能挪做它用。

⑥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。

⑦每月对消防、监控、通讯、电梯和其它电器、电源进行检查，保证在紧急情况下能启动运行。

⑧每月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。

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，每季度进行一次用电分析，并向甲方汇报情况。

⑩必须严格按照安全用电和变配电的操作规程操作。

4、空调、通风设备系统运行管理和维保

（1）工作任务

①负责中央空调机房直燃机组（水源热泵）、锅炉供暖、运水系统，冷却水系统，送排风系统的运行值班，日常的维修、保养和使用管理工作。(不含主机)

②楼内各房间冷、热温度及新风配比的调试工作。

③风机、风道、风口过滤网的清洗、消毒、擦拭工作。

④冷库、冰柜、分体空调及其它制冷设备的保养、维修工作。

（2）标准要求

①从业人员必须经过专业培训，持证上岗，符合合同及招投标文件的要求和承诺。

②建立建全运行、维修管理等方面的规章制度和机械设备操作规程。

③设备运行期间设24时专人值班，运行数据记录每2小时进行一次，非值班人员未经批准不得带入机房，值班人员不做与值班无关事情。

④建立设备台帐及维修、检查、保养档案。认真做好设备运行、维修保养记录。

⑤空调机房、新风机房卫生整洁，维修工具定位存放，排列整齐，根据维修保养计划定期清洗。

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每季度进行一次室内新风配比参数和风量调节测试。

⑧协调专业公司每年进行二次换季保养，其它电机、风机、水泵等设备，每

年按计划进行一次轮修保养。

⑨维修工每天要巡查检修，不得有滴水、跑水、漏油、漏风现象。接到报修后 10 分钟内到达现场进行修复。

⑩必须严格按照空调设备安全操作的规程操作。

5、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负责办公区开水供应、热水锅炉、开水机的使用管理维修保养和除垢工作。开水机的除垢。

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、维修、保养工作。

④负责各种水箱、水罐的清洗、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、维修；负责化油池、化粪池、积水池的清掏、清运工作。

⑥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开水热水器每月清洗 1 次，自来水二次供水水箱，生活热水水箱每年度清洗消毒 1 次，化油池每周清掏 1 次，化粪池每月清掏 1 次，中水池、爆汽池每月清洗 1 次，并做好生物养护和消毒工作，中水达到生活杂用水标准。

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。

6、弱电设备系统和通讯设备系统运行管理和维保

(1) 工作任务

①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。

②负责会议室电子设备的使用、管理与维保工作。

③负责楼内电子屏幕及电梯内屏幕的管理和维护保养工作。

④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。

⑤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。

⑥负责闭路电视设备检查、维修、保养、保证电视信号的接收。

⑦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。

⑧负责弱电系统设备的电源、电缆、线路、主机等与弱电有关设备的维修、保养工作。

⑨负责弱电系统设备和通讯设备的检查监督工作。

(2) 标准要求

①配专职负责人负责，主持各种设备系统维保的全面工作，保障全部设备系统技术状态良好、可靠正常运行。

②熟练掌握各种设备的功能、性能，接到报修 10 分钟到达现场，1 小时内准确地查出、排除设备故障，做好记录，并向甲方管理部门汇报。

③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。

④做好电话的保密工作和移动通讯信号检查工作。

⑤电子会议系统，保障大小会议的使用，会前 30 分钟进行设备设施调试，保证会议音响音量适度，视频效果清晰，保证楼内电子屏幕及电梯屏幕的使用和

运行，保证屏幕内容信息准确无误。设备完好率达100%。

⑥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。

⑦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。

⑧值班人员不得擅自离岗。

⑨各种设备系统随时检查，每周全面检查、维护一次。

⑩做好设备的运行记录及设备的检查、维修、保养登记。

7、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，每天巡视不少于2次，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每天抄录煤气表1次，每月编报1次耗能情况表，每季度进行1次耗能分析。

8、电梯设备的管理工作。

(1) 工作任务

①保证电梯紧急报警装置能够有效应答紧急呼救；在电梯轿厢内或者出入口的明显位置张贴安全注意事项、警示标志和有效的《安全检验合格》标志。

②制定有关电梯的应急措施与救援预案，并定期组织演练。确保应急系统运行有效。

③发生电梯乘客被困故障时，迅速采取措施对被困人员进行抚慰和组织电梯专业人员实施救援。

④配备专职安全管理人员（须持证上岗），负责电梯运行及使用安全的监督管理工作，并办理电梯年检事项。

⑤对电梯进行日常管理，对电梯维护保养及驻场人员工作进行监督管理。

⑥作为电梯使用单位，做好电梯的安全管理，建立电梯安全技术档案，负责做好电梯年检申请工作；协助电梯维保单位办理机电类特种设备监督检验申请，并盖章。

(2) 标准要求

①进行电梯运行的日常巡视，做好电梯日常使用状况记录，落实电梯的定期

检验计划.

②妥善保管电梯层门钥匙、机房钥匙和电源钥匙；严格按照电梯层门钥匙使用管理有关要求对电梯钥匙进行管理，实行钥匙领用登记，不将电梯钥匙交给非持证人员使用.

③监督维保单位定期检修、保养电梯；现场监督检查维保单位的电梯保养工作过程和工作结果.

④遇有火灾、地震等影响电梯运行和电梯乘客人身安全的突发性事件时，应当迅速采取措施，停止电梯运行.

9、其它设备管理及服务

①负责旗杆升降系统、气泵‘电动门及其它设施的检查’维修保养工作.

②负责避雷系统的巡检工作;

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.

附件二：

物业工程人员标准要求

一、工程主管职责

1、工程部主管须服从工程部经理及]主管负责人的领导和指挥。领导下级落实执行各项工作指示。

2、制定上报设备维修、保养计划并依照批复的计划具体组织实施，保证设备、设施处于良好的工作状态。

3、制定上报工程采购计划，负责工程器材入库的质量验收。

4、负责本专业公用工具的领用和保管，严格控制维修材料的出库和使用去向，以降低维修成本。

5、制定上报所辖员工的排班、考勤工作，严格遵守操作规程、交接班制度。

6、每天检查各班运行记录对记录数据及内容负责，每月统计并上报工程部经理审核后存档。

7、必须认真、清楚的了解大厦采暖制冷系统、消防水系统、雨、污排水系统及中水系统的运行、操作、维护、保养规程。

8、应清楚了解消防报警系统、消防联动系统、大厦公共安全防范系统。

9、实施本专业仪器、仪表的统一管理使用及保养。

10、负责具体实施本专业的节能方案和综合措施。

11、负责实施并检查设备巡检工作。

12、负责所管辖专业的安全管理工作及所管辖员工工作纪律和行为规范的管理，按制度提出奖惩意见。

13、依照本部门制定的培训计划对其相关专业进行技能培训工作。

14、完成领导交办的其他工作。

二、工程领班职责

1、在工程主管的领导下，负责大厦的配电室、机房、竖井设备、设施的维修运行管理工作。

2、负责日常工具的保管、领用，不得损坏，丢失。

3、协助主管制定所管辖设备的安全操作规程和规章制度。

4、负责检查本专业人员的岗位职责、巡检制度的执行情况。

5、负责完成本部门年、月度维修、保养工作计划并上报完成情况。

6、对备件损坏和积压2天以上的派工单实行跟踪处理，并及时解决客户维修投诉，达到客户满意。

7、协助部门主管制定并组织专业技能的培训及考核工作。

8、掌握大厦的用电运转情况，熟悉设备控制原理、线路的具体走向情况。

9、定时巡视检查运行情况，督导值班人员做好工作记录，并负责运行数据的统计确认工作。

10、协助主管对工程部各专业安全及劳动纪律进行管理工作。

11、应保证大厦内各设备机房、变电室及员工宿舍卫生的干净、整洁，发现不整洁现象及时进行清扫。

12、完成领导交办的其他工作。

三、配电室值班员职责

1、配电室员工必须了解高压配电室各供配电设备的工作原理以及倒闸操作程序，必须具备妥善解决突发事件的能力。

2、值班电工应服从值班电工领班的统一管理和安排。

3、值班电工应认真做好所管辖钥匙的保管及发放工作，借用人和归还时间应详细登记在《公用物品领用登记表》上。

4、值班电工应认真抄写高低压设备的运行数据，每日早7：00做好机关办公楼日耗电量的统计，填写《海淀区行政办公成本日报表》并交由文员发出。

5、值班电工负责按计划进行高低压设备的除尘、紧线等日常保养工作，并如实填写《设备维保工作记录表》。

6、遵守物业公司的各项规章制度。

7、完成领导交办的其他工作。

四、强电维修工职责

1、维修运行电工必须熟练掌握各种电气设备操作、运行及维修保养规程，万能维修工必须熟练掌握瓦、木、油工及装修五金安装维修技能，须服从领班的领导和指挥。

2、每日须按时到岗、更换工服、清点工具，须在十五分钟内做好一切准备工作。

3、接到《工程部维修工作单》必须在十分钟内到达现场，并服从工作安排。

4、维修操作必须严格执行电工程序规范，各接点必须牢固、结实、绝缘及

防水处理必须可靠，不得疏忽大意。

5、每天巡视大厦内所有公共供电设备及公共照明（包括各强电竖井）一遍，发现问题必须立即报告主管，并及时修复。

6、配电箱、电缆井等不得有存水、尘土及杂物，各配电箱的箱体、合体箱门、锁具等必须保持功能正常、无锈蚀，并保持锁好。

7、配电箱内各开关及各电器元件、线路等不得有噪音、过热及其他故障，各接点必须牢固接实。

8、遵守物业公司的各项规章制度。

9、完成领导交办的其他工作。

五、暖通、空调、给排水技工岗位职责

1、应对所管辖的暖通给排水各系统及其所有设备、机房、必须清楚了解其性能、检查方法、控制范围及运行状况，须服从领班及工程主管的领导和指挥。

2、每日必须按时到岗、更换工服、清点工具，须在十五分钟内做好一切准备工作，每日接到派工单后须在十分钟内到达现场处理服从工作安排，并认真做好交接班记录。

3、按时按数抄录各类计量计分表，不得伪造数据。

4、按时仔细检查所管辖各类设备，并认真做好检查记录。

5、各类设备的操作必须严格执行有关操作程序。

6、每天巡视检查大厦内各机房、泵房、管井、水箱、污水井，发现问题必须立即报告主管，并及时处理做好巡查记录。

7、值班人员不得在任何设备机房会见客人，须坚守岗位，不得擅自离岗、串岗，须暂时离岗时，必须报告主管，获得批准后方可离岗。

8、暖通、给排水系统及各类维修，必须做到各阀门、接口、安装位置合理，各阀门、管线、接口不得有跑冒、滴漏现象，并必须保持保温、防腐处理良好，功能正常。

9、维修人员工作完毕后须立即回到指定地点值班待命，除工作需要外，不得在大厦其他无关区域自由活动。

10、维修人员禁止在大厦内高声喧哗、随地吐痰、乱扔废弃物。

11、遵守物业公司的各项规章制度。

12、完成领导交办的各项工作。

六、综合维修工职责

1、综合维修工必须熟练掌握各种设备操作、运行维修保养规程，万能维修工必须熟练掌握瓦、木、油工及装修五金安装维修技能，须服从主管领导的指挥。

2、每日须按时到岗、更换工服、清点工具，须在十五分钟内做好一切准备工作。

3、接到派工单必须在十分钟内到达现场处理，服从工作安排。

4、处理各种故障须及时、准确，保证人身及设备安全，处理各种装修、维修必须并将处理结果报告主管。

5、给排水系统各类维修必须做到各阀门、接口、安装位置合理、不漏水。管线布局合理，横平竖直，须做防腐、防锈、保温处理时必须处理完整，不得遗漏。

6、各阀门、管线、接口不得有跑、冒、滴、漏现象，并必须保持保温、防腐处理良好、功能正常。

7、认真做好检查工作，做好巡检记录，遇有装修损坏、五金件损坏、检查口未封闭或有污迹等，必须立即处理，须保持本物业公共区域长久如新。

8、维修人员进入工作现场维修时，必须敲门，在获得同意后方可进入，必须着装整洁、态度礼貌、保持安静，不得在工作现场内吸烟、喝水，不得以任何方式获取报酬、小费及物品，不得动用任何物品用于维修，需要移动物品时，必须征得同意后方可。

9、维修人员禁止在大厦内高声喧哗、随地吐痰、乱扔废弃物。

10、维修人员工作完毕后须立即回到指定地点值班待命，除工作需要外，不得在大厦其他无关区域自由活动。

11、遵守物业公司的各项规章制度。

12、完成领导交办的各项工作。

附件三：

保洁作业服务内容和标准要求

1、保洁服务工作需求：

(1) 公共区域以及相关甲方指定的保洁区域与保洁内容的保洁工作。

(2) 楼外包括但不限于门前三包区域，前后庭院，灯具、标牌、花池、停车位、绿地等区域的卫生保洁工作，以及公共区域与会议室地毯清洗。

(3) 楼内包括所有楼层公共区域内的地面、墙面、玻璃、门窗、大堂、吊梁、开水间、卫生间、步行梯、电梯、消防栓、各种标志牌、地下停车场等所有公共区域的卫生保洁工作。

(4) 楼内、外垃圾清运。

(5) 楼内消毒和灭蚊、蝇、蟑螂、老鼠工作。

(6) 大楼外墙面及玻璃面清洗工作，每年两次。

(7) 如遇大厦内入住单位有特殊的保洁需求，乙方必须先行书面请示甲方，待审批后，按审批意见执行。所发生的费用由需求方与本合同中的乙方洽商解决。

(8) 有义务对大厦各方面的卫生清洁工作提出建议性意见，并对所提出的建议性意见提出对应的整改意见。

(9) 特殊情况下（如节假日、重要活动等）需按招标方要求给予积极配合。

2、保洁类服务标准（以下具体保洁服务作业次数为最低标准）：

(1) 大厅楼道

地面光亮无水迹、污迹、地毯地面无杂物、无卷边开裂，清洗及时，地角线、墙壁、柱子、顶板无尘、无污、垃圾桶积物不超过二分之一，整齐、干净、花盆干净、内无杂物，展品安全，展柜玻璃洁净无污，门窗无尘、无污渍、厅堂无苍蝇、蚊虫。

(2) 玻璃

无水迹、污迹、裂痕、有明显安全标志。

(3) 电梯、步梯

金属部分无尘、无污、光亮，地面无水迹、污迹、油污、杂物，扶手无尘、无脱漆。

(4) 水房

墙地门窗无尘、无污、无积水，清洁池干净，锅炉无污，垃圾桶积物不超过二分之一。

(5) 卫生间

门窗隔板无尘、无污、无杂物，玻璃透明无水迹，地面墙角无尘、无污、无杂物、无水迹、无蜘蛛网，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，设备（烘手器、灯、开关、暖气、通风口、门锁等）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) 灯具

清洁无尘，挂件不丢失，绝缘性不降低。

(7) 陈列品、装饰品

无尘、无污迹、无变形

(8) 外墙

光亮、防风化、无漏清洗部位。

(9)外窗

清洁透明，清洁时，室内不进水，经常保持清洁。

(10) 庭院清扫

洁净无杂物，要巡视清扫，没有卫生死角，配合施工人员搞好施工场地卫生，冬季扫雪铲冰。

(11) 地毯

清洗后，光洁、松软、纹路清晰，对可乐、茶水、油污、口香糖随时清洁，不成为死点。

(12) 负责会议室、电教室、多媒体教室及公共区域的卫生。

(13) 门前三包

落实“门前三包”规定，保障责任区市容环境整洁。

(14) 保洁消耗品和大型清洁设备由乙方提供，并按照爱卫会要求消除灾害隐患。

3、具体保洁标准：

作业区域	工作内容	作业次数	标准
大堂及厅门	推擦地面	每日经常巡视	无垃圾、灰尘、脚印
	清洗地面	每月二次、每日巡视	光亮、无污迹、无尘
	石材地面打蜡、养护	根据甲方需要进行	洁净、光亮、无尘
	擦试玻璃门、消防栓	每日一次，每日巡视	明亮、无指印、污迹
	擦拭墙壁、柱子、装饰物、艺术品	高处每周一次 低处每日一次	洁净、光亮、无污迹、无尘
	擦拭前台、公告栏	每日经常巡视	洁净、无污迹、手印
	清理花盆	每日经常巡视	无垃圾、灰尘

	清理垃圾筒、立式烟缸	每日经常巡视	垃圾不过 1/2、无污迹
	墙壁灯饰	每周一次	无灰尘、污迹、水迹
	地毯吸尘	每日二次	无杂物
	玻璃窗、窗台、窗框	每日一次	无尘、无污迹
	沙发	每日经常巡视	无尘
	茶几	每日经常巡视	无尘、无手印
	消火栓、灭火器	每日一次	洁净、无尘
	饮水机	每日一次	无尘、无污迹
	顶部排风口	每周一次	无尘
电梯轿箱	不锈钢及轿箱壁、按钮板	不断巡视	光亮洁净、无污迹
	不锈钢保护剂	每日一次	无手印、有光泽
	轿厢地面	每日经常巡视	无垃圾、水迹、污迹
	天花板	每月一次	无灰尘、污迹
	清理电梯沟槽	每周一次	洁净、无污迹
	电梯操作键盘	每日一次	无尘、无污迹
	轿厢内显示器	每日一次	无尘、无手印
电梯厅	推擦地面	每日经常巡视	无灰尘、污迹
	擦拭墙壁及装饰物、门	每日一次	洁净、无污迹
	擦拭灯筒及消防指示灯	每周一次	洁净、无污迹
	空调风口	每周一次	无污迹、灰尘
	立式烟缸	每日巡视	无尘、洁净、无污迹
	电梯门	每日一次	无尘、无手印
	电梯外呼	每日一次	无尘、无污迹
	通道门	每日一次	无尘、无污迹
楼梯	清扫地面	每日二次	无垃圾、污迹
	清扫台阶	每日二次	无垃圾、污迹
	清洁扶手、窗台、护栏	每日一次	洁净、无污迹
	清洁地面	每日二次	无污迹、水迹、垃圾
	清洁玻璃窗	每日一次	光洁、明亮
	清洁防火门	每周二次	洁净、无污迹
	安全出口灯	每周一次	无尘、无污迹
	楼梯灯、灯罩	每周一次	无尘、无污迹

垃圾房	垃圾存放地、垃圾房清扫、消毒	每日一次	无污染、无害虫、无异味、无污迹
	运送线路	每日随时巡视	无遗漏垃圾、污水
	垃圾运送	随时巡视	及时、无积存
	擦拭低位墙角	每日一次	洁净、无污迹
	清洗地面	每周二次	洁净
	清扫地面	每日一次	洁净、无杂物
车库	擦拭地面	每周二次	洁净、无污迹
	擦拭停车线	每周二次	洁净
	擦拭指示牌、标示牌	每日一次	洁净
	车道出入口	每日二次	无杂物、垃圾
	车道出入口设施	每周二次	无灰尘
	清扫地面	每日一次	无垃圾、杂物
	擦出入口雨棚	每年六次	无污迹、重尘
	顶部管道、排风通道	每年二次	无重尘、垃圾
	擦反光镜	每周二次	无尘、无手印
	擦消火栓、灭火器	每日一次	无尘
	擦配电箱外	每日一次	无尘
外围	清扫地面	每日经常巡视	无垃圾、灰尘
	擦拭标识牌、草坪灯、空调罩、电动门、旗杆底座	每日一次	洁净、无污迹
	垃圾清倒	每周二次	无垃圾
	垃圾筒清洁	每日二次	无污迹、异味
	清除油迹	随时清除	无污迹
	绿化带、清扫通道	每日经常巡视	无垃圾、烟头
	护栏	每月一次	无尘、污迹
清洁间	清洁地面	每日三次	洁净、无垃圾
	擦拭低位墙壁及门柜	每日一次	洁净、无污迹
	擦拭高位墙壁	每日一次	洁净、无污迹
	垃圾清倒	每日二次	无垃圾
	垃圾筒清洁	每日二次	无污迹、水迹

	工具清洁	随时清洁	整齐、洁净、无污迹
	墩布池清洁	每日三次	洁净、无污迹
走廊区域	清洁地面	每日二次	洁净、无垃圾
	擦拭门	每日一次	无灰尘、污迹
	消防指示灯及消防设备	每日一次	无灰尘、水迹
	空调风口、灯饰	每周二次	无灰尘、水迹
	防火楼梯门厅	每日一次	无灰尘、无污渍
	地面推尘	每日经常巡视	无灰尘、无垃圾
	地面清洗	每月一次	无污迹、水迹
	踢脚线	每日一次	无灰尘、污迹
	擦拭门	每日一次	无灰尘、污迹
	控制开关面板	每日二次	无灰尘、污迹
	擦拭玻璃窗及窗框	每日一次	洁净、明亮
	防火楼梯门厅	每日一次	无垃圾、无污迹
	擦拭通道门	每日一次	无尘、无污迹
	擦拭灯饰、指示灯	每日一次	无尘、无污迹
公共卫生间	清洗地面	每月一次	洁净、无污迹
	擦拭地面	每日经常巡视	无污迹、水迹、异味
	冲洗便池	每日经常巡视	洁净、无异味
	擦拭洗手盆、皂液盒	每日经常巡视	无污迹、水迹
	擦拭水龙头	每日经常巡视	无污迹、水迹
	擦拭镜面、镜前灯	每日经常巡视	无污迹、水迹
	擦拭小便池	每日经常巡视	无污迹、水迹
	擦拭隔板	每日一次	无污迹、水迹
	清倒垃圾筒	每日二次	手纸不超过 1/2
	补充卫生纸及洗手液	每日二次	不能有空缺
	擦拭门窗、低位墙壁、门柜	每日一次	洁净、无污迹
	擦拭灯饰	每周一次	无灰尘、无污迹
	擦拭高处墙壁	每周一次	洁净、无污迹
	空调出风口	每周一次	无灰尘、无污迹
外围车场	垃圾清理及门前三包	每日经常巡视	无垃圾、杂物
	护拦、灯具、雨棚	每周一次	无垃圾、无污迹

天台	清扫地面	每周一次	无垃圾

附件四：

保洁人员标准要求

1、现场设管理人员与保洁员共计___19___人.

2、经理主要负责保洁工作安排与检查，以及与甲方负责人员的联系协调工作.

3、__3__名主管，完成好各项具体工作，同时负责清洁剂与清洁工具的发放与日常工作巡查和管理.

5、 每日中午与晚间保洁员轮换吃饭休息时间为 1 小时。

6 、每名保洁员每周六、日轮换休息一天。

7、国家法定节假日根据现场情况预留充足的保洁员后，其他人员轮换休息，每日工作时间为 8:00—17:00

附件五：

物业服务合同化管理实施细则

第一章　总则

第一条　为切实维护业主（甲方）合法权益，进一步提高各物业公司（乙方）服务水平和能力，特制定此细则。

第二条　物业服务合同化管理范围包括物业服务日常管理和物业服务质量评定，通过管理和评定使物业管理工作达到规范化、制度化、科学化的要求，各办公区在对所属物业公司管理工作中须按照此细则执行。

第三条　物业服务合同化管理工作坚持集中统一、分级负责、责权明确、公开公正的原则。

第二章　物业服务合同化管理的职能部门及其责任和权利

第四条　西三旗街道办事处综合办公室作为街道物业服务管理工作的职能科室，在街道办事处领导下，负责对进驻各办公区的各单位工作人员的机关后勤服务保障和物业服务监管工作，并负责抓好物业服务合同化管理相关事宜的落实。

第五条　西三旗街道办事处综合办公室下设在各办公区的监管人，为该办在各办公区的下设机构，在西三旗街道办事处领导下开展各项日常管理和服务保障工作，并对所属各物业公司服务情况实施监督管理。

第三章　物业服务的日常管理

第六条　物业服务的日常管理是指西三旗街道办事处（甲方）对各办公区的各类物业服务质量进行监督与检查，主要包括房产设备运行与维修服务、卫生保洁服务工作计划、工作流程、服务标准、完成任务的情况以及各专业公司

落实安全管理、节能减排的计划措施等。

第七条　物业服务的日常管理工作坚持物业公司（乙方）自行管理为主、西三旗街道办事处（甲方）监督管理为辅，监督管理与自行管理相结合的原则实施。

第八条　物业服务的日常管理工作作为物业公司（乙方）按照合同约定完成工作任务的根本基础必须坚持常抓不懈，并结合各专业及服务对象特点制定出切实可行的系列方案和措施。

第四章　物业服务质量的评定

第九条　物业服务质量评定是西三旗街道办事处（甲方）为检查物业公司（乙方）履约情况而实行的一种管理手段，通过评定达到切实维护业主(甲方)合法权益，提高物业监管工作力度和物业公司服务质量，更好地为机关服务的目的。

第十条　物业服务质量的评定工作坚持解决问题为主，惩戒警示为辅的原则，重在提高物业服务质量。

第十一条　物业服务质量的评定根据实际工作需要分为季度评定和年度评定。

第十二条　物业服务质量的季度评定每季度进行一次，通常由各办公区在季度末组织，甲乙双方各派代表人员共同实施。季度评定结果由监管科登记存档。年度评定方法即到年终时取各季度平均值为年终评定成绩。

第十三条　物业服务质量的季评定成绩以定期集中检查为主，平时不定期检查为辅，定期集中检查与平时不定期检查相结合的方式评定，各办公区值班记录本记录内容可作为平时不定期检查参考使用。

第十四条　物业服务质量的季评定成绩实行百分制，分为优秀、合格、基本合格和不合格四个等级。综合评定方法如下：90—100 分评定为“优秀”，80

—89 分评定为“合格”，70—79 分评定为“基本合格”，69 分以下评定为“不合格”。

第十五条　扣分原则。物业服务质量评定扣分实行“依次递减、自负盈亏”的原则，即单项扣分依次递减，单项累计扣分可高于单项分值标准，高出分值从本专业总分中扣除。

第十六条　季度和年度评定结果，由甲方存档，作为次年物业招标依据。

第十七条　物业服务质量的评定依据各专业公司的《服务质量检查评分标准》执行，具体内容见附表一至附表十七。

第十八条　物业合同违约及处理。乙方（物业公司）不按合同约定履行职责义务、触及以下条款的即视为乙方（物业公司）违约：1.《评分细则》中单项成绩为零分或负分，即单项扣分累计等于或高于分值标准时。2.违犯《评分细则》中单项成绩不合格中任意一条款的。乙方（物业公司）出现违约行为，甲方（西三旗街道办事处）即按合同约定填写《物业服务合同违约金扣除通知单》（附表十六）扣除相应的物业服务费。

第十九条　物业服务质量的评定内容及标准结合各办公区实际制定，各办公区在执行过程中须以此标准为主，个别与本办公区无关联内容可忽略执行。

附件六：

消防安全责任书

甲方：北京市海淀区人民政府西三旗街道办事处

乙方：北京京诚汇达物业管理有限公司

第一章　总则

第一条　为了加强和规范海淀区人民政府各办公区内的消防安全管理，预防火灾和减少火灾危害，根据《中华人民共和国消防法》，制定本责任书。

第二条　乙方应当遵守消防法律、法规、规章（以下统称消防法规），贯彻预防为主、防消结合的消防工作方针，履行消防安全职责，保障消防安全。

第三条　乙方的法定代表人或者乙方的主要负责人是本单位的消防安全责任人，对本单位的消防安全工作全面负责。

第四条　乙方应当落实逐级消防安全责任制和岗位消防安全责任制，明确逐级和岗位消防安全职责，确定各级、各岗位的消防安全责任人。

第二章　消防安全责任

第五条　乙方的消防安全责任人应当履行下列消防安全职责：

（一）贯彻执行消防法规，保障甲方办公区内的消防安全符合规定，掌握甲方办公区的消防安全情况；

（二）将消防工作与甲方办公区的生产、科研、经营、管理等活动统筹安排，批准实施年度消防工作计划；

（三）为甲方办公区的消防安全提供必要的组织保障；

（四）确定逐级消防安全责任，批准实施消防安全制度和保障消防安全的操作规程；

（五）组织防火检查，督促落实火灾隐患整改，及时处理涉及消防安全的重大问题；

（六）根据消防法规的规定建立专职消防队、义务消防队；

（七）组织制定符合甲方办公区实际的灭火和应急疏散预案，并实施演练。

第六条　乙方根据需要确定在甲方办公区的消防安全管理人。消防安全管理人对乙方的消防安全责任人负责，实施和组织落实下列消防安全管理工作：

（一）拟订年度消防工作计划，组织实施日常消防安全管理工作；

（二）组织制订消防安全制度和保障消防安全的操作规程并检查督促其落实；

（三）拟订消防安全工作的资金投入和组织保障方案；

（四）组织实施防火检查和火灾隐患整改工作；

（五）组织管理专职消防队和义务消防队；

（六）在员工中组织开展消防知识、技能的宣传教育和培训，组织灭火和应急疏散预案的实施和演练；

（七）保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通；

（八）保障公共消防设施、器材以及消防安全标志完好有效。

第三章　消防安全管理

第七条　乙方应当按照国家有关规定，结合甲方办公区的特点，建立健全各项消防安全制度和保障消防安全的操作规程，并公布执行。

第八条　乙方消防安全制度主要包括以下内容：消防安全教育、培训；防火巡查、检查；安全疏散设施管理；消防设施、器材维护管理；火灾隐患整改；用火、用电安全管理；易燃易爆危险物品和场所防火防爆；专职和义务消防队的组织管理；灭火和应急疏散预案演练；燃气和电气设备的检查和管理（包括防雷、防静电）；消防安全工作考评和奖惩；其他必要的消防安全内容。

第九条　乙方应当将容易发生火灾、一旦发生火灾可能严重危及人身和财产安全以及对消防安全有重大影响的部位确定为消防安全重点部位，设置明显的防火标志，实行严格管理。

第十条　乙方应当保障疏散通道、安全出口畅通，并设置符合国家规定的消防安全疏散指示标志和应急照明设施，保持防火门、防火卷帘、消防安全疏散指示标志、应急照明、机械排烟送风、火灾事故广播等设施处于正常状态。

严禁下列行为：

（一）占用疏散通道；

（二）在安全出口或者疏散通道上安装栅栏等影响疏散的障碍物；

（三）在工作期间将安全出口上锁、遮挡或者将消防安全疏散指示标志遮挡、覆盖；

（四）其他影响安全疏散的行为。

第十一条　乙方全体人员均为义务消防队员。乙方应当根据消防法规的有关规定组织开展消防业务学习和灭火技能训练，提高预防和扑救火灾的能力。乙方消防安全管理人为义务消防队长。全体义务消防队员要分批参加业务培训，学习消防法规、消防知识，进行演练。要求熟练掌握使用各种消防器材，一旦出现火情，立即主动参加灭火战斗。

第十二条　甲方办公区发生火灾时，应当立即实施灭火和应急疏散预案，务必做到及时报警，迅速扑救火灾，及时疏散人员。

乙方应当为公安消防机构抢救人员、扑救火灾提供便利和条件。

火灾扑灭后，乙方应当保护现场，接受事故调查，如实提供火灾事故的情况，协助公安消防机构调查火灾原因，核定火灾损失，查明火灾事故责任。未经公安消防机构同意，不得擅自清理火灾现场。

第十三条　乙方应当对动用明火实行严格的消防安全管理。禁止在具有火灾、爆炸危险的场所使用明火；因特殊情况需要进行电、气焊等明火作业的，动火部门和人员应当到西三旗街道办事处监管科室办理审批手续，落实现场监护人，在确认无火灾、爆炸危险后方可动火施工。动火施工人员应当遵守消防安全规定，并落实相应的消防安全措施。

建筑物局部施工需要使用明火时，施工单位和使用单位应当共同采取措施，将施工区和使用区进行防火分隔，清除动火区域的易燃、可燃物，配置消防器材，专人监护，保证施工及使用范围的消防安全。

第四章　防火检查

第十四条　乙方应当进行每日防火巡查，并确定巡查的人员、内容、部位和频次。巡查的内容应当包括：

（一）用火、用电有无违章情况；

（二）安全出口、疏散通道是否畅通，安全疏散指示标志、应急照明是否完好；

（三）消防设施、器材和消防安全标志是否在位、完整；

（四）常闭式防火门是否处于关闭状态，防火卷帘下是否堆放物品影响使用；

（五）消防安全重点部位的人员在岗情况；

（六）其他消防安全情况。

防火巡查人员应当及时纠正违章行为，妥善处置火灾危险，无法当场处置的，应当立即报告。发现火灾应当立即报警并及时扑救。

防火巡查应当填写巡查记录，巡查人员及其主管人员应当在巡查记录上签字确认。

第十五条　乙方应当至少每月进行一次防火检查。检查的内容应当包括：

（一）火灾隐患的整改情况以及防范措施的落实情况；

（二）安全疏散通道、疏散指示标志、应急照明和安全出口情况；

（三）消防车通道、消防水源情况；

（四）灭火器材配置及有效情况；

（五）用火、用电有无违章情况；

（六）重点工种人员以及其他员工消防知识的掌握情况；

（七）消防安全重点部位的管理情况；

（八）易燃易爆危险物品和场所防火防爆措施的落实情况以及其他重要物资的防火安全情况；

（九）消防（控制室）值班情况和设施运行、记录情况；

（十）防火巡查情况；

（十一）消防安全标志的设置情况和完好、有效情况；

（十二）其他需要检查的内容。

防火检查应当填写检查记录。检查人员和被检查部门负责人应当在检查记录上签字确认。

第十六条　乙方应当按照建筑消防设施检查维修保养有关规定的要求，对建筑消防设施的完好有效情况进行检查和维修保养，定期对其自动消防设施进行全面检查测试，并出具检测报告，存档备查。

第十七条　乙方应当协助监管科定期组织对灭火器进行维护保养和维修检查。对灭火器应当建立档案资料，记明配置类型、数量、设置位置、检查维修单位（人员）、更换药剂的时间等有关情况。

第五章　火灾隐患整改

第十八条　乙方对存在的火灾隐患，应当及时予以消除。

第十九条　对下列违反消防安全规定的行为，乙方应当责成有关人员当场改正并督促落实：

（一）违章使用明火作业或者在具有火灾、爆炸危险的场所吸烟、使用明火等违反禁令的；

（二）将安全出口上锁、遮挡，或者占用、堆放物品影响疏散通道畅通的；

（三）消火栓、灭火器材被遮挡影响使用或者被挪作他用的；

（四）常闭式防火门处于开启状态，防火卷帘下堆放物品影响使用的；

（五）消防设施管理、值班人员和防火巡查人员脱岗的；

（六）违章关闭消防设施、切断消防电源的；

（七）其他可以当场改正的行为。

违反前款规定的情况以及改正情况应当有记录并存档备查。

第二十条　消防管理人员应当根据本单位的管理分工，及时将存在的火灾隐患向单位的消防安全管理人和甲方报告，提出整改方案。

第六章　消防安全宣传教育和培训

第二十一条 乙方应当通过多种形式开展经常性的消防安全宣传教育。乙方对每名员工应当至少每年进行一次消防安全培训。宣传教育和培训内容应当包括：

（一）有关消防法规、消防安全制度和保障消防安全的操作规程；

（二）本单位、本岗位的火灾危险性和防火措施；

（三）有关消防设施的性能、灭火器材的使用方法；

（四）报火警、扑救火灾以及自救逃生的知识和技能。

第二十二条　下列人员应当接受消防安全专门培训：

（一）乙方的消防安全责任人、消防安全管理人；

（二）专、兼职消防管理人员；

（三）消防控制室的值班、操作人员；

（四）其他依照规定应当接受消防安全专门培训的人员。

第七章　灭火、应急疏散预案和演练

第二十三条　乙方制定的灭火和应急疏散预案应当包括下列内容：

（一）组织机构，包括：灭火行动组、通讯联络组、疏散引导组、安全防护救护组；

（二）报警和接警处置程序；

（三）应急疏散的组织程序和措施；

（四）扑救火灾的程序和措施；

（五）通讯联络、安全防护救护的程序和措施。

第二十四条　乙方应当按照灭火和应急疏散预案，至少每半年进行一次演练，并结合实际，不断完善预案。

第八章　消防档案

第二十五条　乙方应当建立健全消防档案。消防档案应当包括消防安全基本情况和消防安全管理情况。消防档案应当详实，全面反映乙方消防工作的基本情况，并附有必要的图表，根据情况变化及时更新。并应当对消防档案统一保管、备查。

第二十六条　消防安全基本情况应当包括以下内容：

（一）甲方办公区基本概况和消防安全重点部位情况；

（二）建筑物或者场所施工、使用的消防设计审核、消防验收以及消防安全检查的文件、

资料；

（三）消防管理组织机构和各级消防安全责任人；

（四）消防安全制度；

（五）消防设施、灭火器材情况；

（六）专职消防队、义务消防队人员及其消防装备配备情况；

（七）与消防安全有关的重点工种人员情况；

（八）新增消防产品、防火材料的合格证明材料；

（九）灭火和应急疏散预案。

第二十七条　消防安全管理情况应当包括以下内容：

（一）公安消防机构填发的各种法律文书；

（二）消防设施定期检查记录、自动消防设施全面检查测试的报告以及维修保养的记录；

（三）火灾隐患及其整改情况记录；

（四）防火检查、巡查记录；

（五）有关燃气、电气设备检测（包括防雷、防静电）等记录资料；

（六）消防安全培训记录；

（七）灭火和应急疏散预案的演练记录；

（八）火灾情况记录；

（九）消防奖惩情况记录。

前款规定中的第（二）、（三）、（四）、（五）项记录，应当记明检查的人员、时间、部位、内容、发现的火灾隐患以及处理措施等；第（六）项记录，应当记明培训的时间、参加人员、内容等；第（七）项记录，应当记明演练的时间、地点、内容、参加部门以及人员等。

第九章　奖惩

第二十八条　乙方应当将消防安全工作纳入内部检查、考核、评比内容。对在消防安全工作中成绩突出的部门（班组）和个人，乙方应当给予表彰奖励。对未依法履行消防安全职责或者违反乙方消防安全制度的行为，应当依照有关规定对责任人员给予行政纪律处分或者其他处理。

附件七：

物业工程、保洁服务岗位人员配备方案

人员	地点	岗位	人数
工程维修人员	西三旗街道办事处	项目经理	1
		综合维修主管兼电梯安全管理员	1
		高压值班（维修、兼执法中心维修、空调冷暖值班）空调冷暖值班	6
		综合维修（空、水维修、兼执法中心维修）	3
		综合维修（领班维修）	1
	西三旗街道执法中心	项目负责人（工程维修）	1
	西三旗街道政务服务中心	项目负责人（工程维修，兼电梯安全管理员）	1
		配电值班（维修）	4
		中控（中级证）	2
保洁人员	西三旗街道办事处	保洁领班	1
		绿化工	1
		保洁员	9
	西三旗街道执法中心	保洁员	2
	西三旗街道政务服务中心	保洁员	6

《物业服务合同》补充协议

甲方：北京海淀区人民政府西三旗街道办事处

乙方：北京京诚汇达物业管理有限公司

甲、乙双方就甲方办公场所的物业服务签订了《物业服务合同》（以下简称原合同），现双方对保洁、维修等人员使用及结算相关事宜，经友好协商，订立以下补充协议。

一、因甲方行政执法办公场所装修，自 2026 年 10 月 1 日至 2027 年 2 月 28 日期间暂不需要保洁、维修等物业服务。此期间人员 3 名的工资共计7000元，甲方不再向乙方支付，从原合同当期应付服务费中直接予以扣除。

二、本协议未作约定的事项，仍按原合同执行。

三、本协议生效后，即成为原合同不可分割的组成部分，与原合同具有同等的法律效力。

四、自双方签字盖章之日起生效，一式肆份，甲、乙双方各执贰份，具有同等法律效力，

甲方：北京市海淀区人民政府西三旗街道办事处

代表人：

签约时间：2026年 1月 28日

乙方：北京京诚汇达物业管理有限公司

代表人：王航

签约时间：2026年 1月 28日

