

合同编号：ZLL-FW-2026009

北京市西城区展览路街道办事处物业服务合同

第一章 总 则

第一条 本合同当事人

委托方(以下简称甲方):北京市西城区人民政府展览路街道办事处

住 所: 北京市西城区车公庄大街 13 号

法定代表人: 史毅

电 话: 010-68314941

受托方(以下简称乙方): 北京政城物业管理有限责任公司

住 所: 北京市西城白塔寺东夹道 8 号

法定代表人: 毛小弟

电 话: 00-88385805

根据《中华人民共和国民法典》，在自愿、平等、协商一致的基础上，就甲方将物业服务范围包括文兴街办公区，市民服务中心（社保所）、综合执法一队及综合执法二队，委托乙方进行物业服务事宜达成如下协议，特签订本合同。

第二条 物业基本情况

位于: 北京市西城区展览路街道办事处辖区内

面积: 共计 9922.82 平方米。

考虑到新旧址搬家等过渡期实际情况，过渡期实际服务面积约 10521.78 平方米，包括车公庄大街 13 号、文兴街 1 号、车公庄大街甲 17 号、车公庄北里甲 37 号、展览路甲 18 号、北礼士路 77 号和万明园小区 14 号楼七处办公地址。

第三条 乙方 提供服务的对象为 甲方及经甲乙双方协商认可的甲方指定的服务对象。

第二章 服务内容

第四条 服务内容及人员分配

(一) 保洁服务

1. 展览路街道办事处办公区域公共部位的环境卫生保洁，庭院、领导办公室、多功能厅、会议室、信访接待室、科室临时性换房、值班室、楼梯、楼道、卫生间、外墙门窗、淋浴室、健身室、政务服务大厅的公共部位保持干净整洁；
2. 各办公区域的门前三包及铲冰、扫雪工作；
3. 垃圾收集、清运。

(二) 会议服务

1. 会议日常性服务（包括会议前中后期服务、会议室卫生打扫等）；
2. 规定区域室内打扫；
3. 科室报纸分发工作；
4. 负责处级领导办公室卫生打扫、打水、分发报纸；
5. 会议所需用耗材由甲方提供。

(三) 日常综合小修服务

1. 负责接听并完成甲方小修报修工作；
2. 负责公共区域的日常小修服务(公共区域照明系统维修；水电暖等设备的故障排除及零部件的更换；下水管道疏通及散水、雨落管的清理；门窗五金的维修及更换等小修)；
3. 负责物业服务区域内的日常巡视、检查以及小修工作；发现问题及时上报，排除隐患；
4. 维修用物料耗材按实际发生情况向甲方申请，进行实报实销；
5. 节假日必须安排一名维修师傅值班，主办公楼有一名保洁和一名会服

人员值班。

(四) 秩序维护服务

1. 乙方根据甲方服务要求，安排有经验的秩序维护员，对双方确认的目标、区域实施安全保卫，做好防火、防盗、防破坏工作，防止和制止侵害甲方安全的行为发生。

2. 乙方秩序维护员的具体值勤岗位、职责范围和勤务安排，由甲乙双方在法律法规允许的范围内协商确定。

3. 乙方向甲方派遣秩序员应是身体健康（持有健康证），接受过正规专业训练，无犯罪记录，且年龄低于 55 岁的男性。

(五) 消防控制室值机

1. 乙方根据甲方服务要求，安排有经验的消防控制室值机人员，对双方确认的消防控制室做好日常巡查、故障处理、应急响应和设备管理等工作，防止和制止侵害甲方安全的行为发生。

2. 需配合房屋出租方人员，实行 24 小时值班，每班不少于 2 人，值班中严禁脱岗、睡岗或兼职巡查。

3. 乙方向甲方派遣消防控制室值机人员需持有消防设施操作员证书且通过年审。

(六) 履行节水、节电、节能、垃圾分类等职责

1. 落实完善节水措施。

合理安排使用二次水，条件允许的情况下，每层设置二次用水回收设备，二次用水可以给保洁员用来保洁使用；每天巡视用水设备设施，杜绝跑、冒、滴、漏；在每层水龙头处设置节约用水宣传标识，宣传提醒到位；发现漏水、长流水现象及时制止；更换、维修用水器具时，优先选用节水器具。

2. 落实完善节电、节能措施。

完善公共区域的照明，下班后安排专人在不影响使用的前提下，负责定时开、关大部分照明设备；善意提醒业主离开办公室时候，记得随手关闭计算机等办公设备、照明等电气设备；定期维护用电设备设施，使其在最佳状态下运行，达到节能减排的目的；公共区域、会议室，白天尽可能使用自然光照明，或者间隔照明。

3. 落实完善垃圾分类措施。

各楼层按要求设置垃圾分类桶和其他垃圾桶，并在显著位置张贴垃圾分类知识，宣传垃圾投放相关知识；保洁员每天对垃圾进行分类收集和处置，确保垃圾分类准确到位。包括：可回收垃圾、有害垃圾、厨余垃圾及其他垃圾。各类垃圾均与有资质公司签订清运协议，确保生活垃圾分类收集运输并处置。

1) 可回收垃圾包括纸张、塑料、玻璃、金属、橡胶，投放至指定位置的蓝色垃圾桶内，由保洁员收集。

2) 有害垃圾包括废旧日光灯管，投放至红色垃圾桶内由保洁员统一收集，放置指定位置，统一运输。

3) 厨余垃圾包括剩菜饭、瓜果皮盒等生物性垃圾，投放至绿色垃圾桶内，统一收集，统一运输。

4) 其它垃圾包括灰土、烟头、卫生间废纸和陶瓷器等，投放灰色垃圾桶由保洁员统一收集。

(七) 人员分配情况

1. 人员数量共计：不少于 27 人，其中项目经理 1 人、工程维修人员不少于 2 人、会议服务人员不少于 4 人，秩序员不少于 6 人，消防控制室值机不少于 6 人，保洁员不少于 8 人。

2. 遇突发事件，乙方应服从甲方统一指挥，积极配合开展工作，落实应急预案以及各项应急措施。

第五条 对使用人违反甲方制定的大楼使用管理规定的行为，针对具体行为并根据情节轻重，采取规劝、警告、制止等措施。

第三章 服务期限

第六条 服务期限为壹年，自 2026 年 04 月 01 日起至 2027 年 03 月 31 日止，但以实际发生为准。

第四章 双方权利义务

第七条 甲方权利义务

1. 代表和维护产权人、使用人的合法权益；
2. 规定并监督使用人遵守甲方规定；
3. 拟定管理制度和作业标准；
4. 检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；
5. 审定乙方提出的管理服务年度计划；
6. 在合同生效之日起，向乙方免费提供管理服务用房及库房；
7. 协调、处理服务中发生的问题；
8. 协助乙方做好管理服务工作和宣传教育；
9. 按时足额向乙方支付管理费；
10. 根据乙方提交的计划，及时保证保洁耗材、会议等物资的供给；工程材料及时予以报销。
11. 甲方对乙方人员不满意的，有权利要求乙方更换，乙方应在甲方通知之

日起5日内更换完毕。

第八条 乙方权利义务

1. 根据有关法律法规及本合同的约定,遵照甲方制订的管理制度开展服务;
2. 对使用人违反法规、规章的行为,提请有关部门处理;
3. 经甲方同意可选聘专营公司承担本物业的专项服务业务,不得将本服务的管理责任转让或肢解后转让给第三方;
4. 负责编制物业管理年度管理计划;
5. 需完全遵守《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。
5. 对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能,如需改变或完善配套项目,必须与甲方协商且经甲方同意后方可实施;
6. 本合同终止时,乙方必须向甲方移交全部管理用房和资料;
7. 根据用户的实际需要,并经甲方同意,开展本合同范围之外的有偿服务的权利;
8. 未经甲方许可,不得自行接待来访、参观或介绍甲方情况。

第五章 服务质量

第九条 乙方须按下列约定,实现目标管理

1. 本项目的磋商文件作为本合同的附件,确保实现管理目标;
2. 公共环境整洁、无杂物,保洁率100%;
3. 小修完成率100%;
4. 由于甲方条件限制或超出本合同服务内容,造成用户投诉或不满意的,不在考核范围内;

5. 全部物业管理工作必须保证甲方工作的正常进行；
6. 从甲方利益出发，采取各种措施，最大限度减少能源消耗。

第六章 服务费用

第十条 物业服务费

物业服务费标准为：1504335.60 元/年，大写：壹佰伍拾万肆仟叁佰叁拾伍元陆角整/年。含会议服务费。

服务费包括物业工作人员所有费用等甲方因本合同应向乙方支付的全部费用，除本合同明确约定费用外，甲方无需再向乙方支付其他任何费用，维修用物料耗材除外。

第十一条 物业服务费付款方式

甲方分三次支付给乙方物业管理服务费用：

采购人分三次支付服务费用，合同签订后一个月内支付 50%合同款，即人民币：752167.80 元（大写：柒拾伍万贰仟壹佰陆拾柒元捌角整），9 月底前支付 30%合同款，即人民币：451300.68 元（大写：肆拾伍万壹仟叁佰元陆角捌分），2027 年服务期满后根据满意度调查结果支付 20%合同款，不超过 300867.12 元。（大写：叁拾万零捌佰陆拾柒元壹角贰分）。

甲方将按合同约定日期将物业费通过银行转账的方式支付至乙方指定账户，乙方应按甲方要求办理各项手续。

甲方将根据对物业服务内容满意度情况进行调查打分，满意度不低于 90% 予以全额拨付，每低于 90% 一个百分点，扣除 1000 元费用后予以拨付。

开票信息

纳税人名称：北京市西城区人民政府展览路街道办事处

纳税人识别号：11110102000038180P

地址：北京市西城区车公庄大街 13 号

电话：010-68317393

开户行：北京银行车公庄支行

账号：20000001623000000459927

乙方应于甲方每次付款期限届满的 5 个工作日之前向甲方提供符合国家规定和甲方要求的发票。乙方未能按时提供发票的，甲方可相应顺延付款时间。

第十二条 乙方对甲方和物业使用人在本合同服务范围以外的特约服务，由当事人双方协商，按协商价格计付。

第七章 违约责任

第十三条 甲方违反合同约定，造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

第十四条 乙方违反本合同约定，未能达到约定的管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权终止合同，造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

第十五条 甲乙任何一方需提前终止协议，应提前 30 天书面通知对方；给对方造成的经济损失，应按照实际损失予以赔偿，最高不超过剩余服务费部分。

第十六条 乙方违反本合同的约定，未能达到约定的管理目标：

1. 人员配备不到位，甲方按每人每天 100 元扣减物业服务费。

委托物业管理标准不达标，每发现 1 处不合格扣减物业费 10 元。

乙方配备人员未按本合同约定及甲方要求的时间上下班，发生迟到、早

退、旷工等，按照每小时 20 元的规定扣减物业费。

2. 具体服务管理：

- 1) 如出现卫生工作不到位，扣除物业服务费 10 元/次。
- 2) 发现领导室内打扫不到位，扣除物业服务费 10 元/次。
- 3) 工程维修不及时，扣除物业服务费 10 元/次。
- 4) 保洁工作打扫有死角，扣除物业服务费 10 元/次。

以上扣除款项待合同到期一并结算扣减。

3. 在物业服务中发生火灾，造成人员伤亡等重大事故，全部责任由乙方承担，造成经济损失，由乙方负责赔偿并无条件终止合同。

第八章 合同更改、补充与终止

第十七条 双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

第十八条 甲方无故未按期付款，经协商未果，乙方有权停止履行本合同的责任和义务。

第十九条 本合同执行期间，如遇法定不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

第二十条 本合同及其附件和补充协议中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

第二十一条 本合同执行期间，甲方如遇搬家，甲乙双方原则上继续履行合同，服务面积如有变动，由甲乙双方按实际情况协商解决。

第九章 附 则

第二十二条 为更好地管理，甲乙双方将实行周例会制度，甲乙双方通报有关管理服务的情况，解决有关问题。

第二十三条 本合同内，空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力。

第二十四条 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商或调解不成的，双方均可向甲方住所地的北京市西城区人民法院起诉。

第二十五条 本合同壹式肆份，甲方两份，乙方两份，具有同等法律效力。

第二十六条 本合同自签字盖章（包括落款处盖章和加盖骑缝章）之日起生效。

第二十八条 本合同签订地为北京市西城区。

甲方：北京市西城区人民政府
展览路街道办事处



授权代表：

乙方：北京政城物业管理有限责任公司



授权代表：

2006年3月23日

2006年3月23日

附件一、验收标准

序号	项目	总分	参考标准内容	分值	评分	评分细则
1	人员制度	20分	1、实行持证上岗制度。	5		凡有 1 人不符 合，扣除 1 分
			2、项目磋商时所承诺的项目工作人员，必须和承接此项目后开展工作的团队人员相符，未征得采购人同意不得更换团队成员。	5		
			3.有健全的财务会计制度，运作规范	5		完全符合得满 分，部分符合相 应递减，不符合 得 0 分
			4.健全考核制度，岗位职责，工作流程。建立各类应急预案。	5		完全符合得满 分，部分符合相 应递减，不符合 得 0 分
2	会议服务	14分	1、服务管理制度完善并落实。保证重要办公室、会议室等内外和公共场地整洁、舒适。实行微笑服务，态度和蔼，不得与其他人员发生争执。	3		完全符合得满 分，部分符合相 应递减，不符合 得 0 分
			2、服务区域的地面、墙面、等整洁干净，无垃圾、无积灰、无污渍、无手印。	3		完全符合得满 分，部分符合相 应递减，不符合 得 0 分
			3、会议室内外、灯具、沟槽、墙面、吊顶、灯罩、门、窗整洁程度。公共区域的地面光洁及垃圾的收集处理及保洁消毒情况。	3		完全符合得满 分，部分符合相 应递减，不符合 得 0 分
			4、会议室内桌椅、设备保洁情况，室内绿化物等整洁程度。	2		完全符合得满 分，部分符合相

					应递减, 不符合 得 0 分
3	保 洁 服 务	21 分	1、保洁服务管理制度完善并落实。保证重要办公室、会议室等内外和公共场地整洁、舒适。实行微笑服务, 态度和蔼, 不得与其他人员发生争执。	3	完全符合得满分, 部分符合相应递减, 不符合得 0 分
			2、公共区域的地面、墙面、楼梯、扶手、踢脚线、台阶、梯道大门、走廊、大厅、消火栓箱表面、灭火器、开关面板、消防报警按钮等整洁干净, 无垃圾、无积灰、无污渍、无手印。	3	完全符合得满分, 部分符合相应递减, 不符合得 0 分
			3、电梯轿厢内外、灯具、沟槽、墙面、吊顶、灯罩、门、窗(含 2 米以下内外玻璃) 整洁程度。公共区域的地面光洁及垃圾的收集处理及屋顶平台等保洁消毒情况。	3	完全符合得满分, 部分符合相应递减, 不符合得 0 分
			4、卫生间、茶水间地面清洁无异味, 物品摆放有序, 无垃圾、无污迹、无积水、无堆积杂物, 洁具、台面、镜面等光洁无水迹, 电器设施外观清洁。	3	完全符合得满分, 部分符合相应递减, 不符合得 0 分
			5、会议室内桌椅、设备保洁情况, 室内绿化物、地下车库等整洁程度。	3	完全符合得满分, 部分符合相应递减, 不符合得 0 分
			6、室外广场、道路、停车场(库)、		完全符合得满

			雨水沟管道、“门前三包”等公共区域的地面干净无杂物、无积水和淤泥、污垢。	3		分，部分符合相应递减，不符合得0分
			7、垃圾、废弃物按分类要求收集，日产日清；化粪池定期进行清淘，保持常年清洁；垃圾桶（房）外侧表面清洁、内侧无残留物，无异味；定期开展消毒灭害活动，对窨井、明沟、垃圾桶（房）等喷洒药水。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分
4	工程 服务	28 分	1、工程维修保养制度及操作规程完善并落实，保证物业各项设备设施安全有效运行。	4		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分
			2、电气设备、照明完好率达到100%，供电线路及后备电源、照明灯具的检查和维修，发现损坏做好维修。	4		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分
			3、配备专职人员上岗，正确操作各项电器设备，做好原始记录；定时检查巡视高低压配电系统，并抄录各种表计，发现设备出现异常和故障，应通知有关部门进行检修，并做好记录。	6		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分
			4、给排水设备运行正常，设施完好，无跑冒滴漏；机房整洁无积尘、积水，无杂物。	4		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分

2024年11月25日

物业服务中心

			5、实行 24 小时工程运行维修值班制度。接到报修后 10 分钟内到现场并排除故障，维修合格率为 100%，零返修。微笑服务、文明施工、安全操作，维修工作完成后做好现场清理工作。	4		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			6、积极配合维保单位做好对物业的各项设备的维护保养工作。发现问题及时处置，并做好记录。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			7、负责制定所管辖系统设备月度和年度的维修保养计划和备品、备件计划，定期报送采购人审定，并负责组织安排维修保养计划的实施，制定工作标准，保证工作质量。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
5	安 全、 秩 序 维 护 服 务	8 分	1、服务管理制度完善并落实。实行微笑服务，态度和蔼，不得与其他人员发生争执。	2		
			2、配备专职人员上岗，正确操作各项设备，做好原始记录；发现设备出现异常和故障，应通知有关部门进行检修，并做好记录	2		
			3、实行 24 小时运行值班制度。微笑服务、文明施工、安全操作，维修工作完成后做好现场清理工作。	2		
			4、积极配合维保单位做好对物业的各项设备的维护保养工作。发现问题及时处置，并做好记录。。	2		

6	投诉 检查 整改 项	9分	1、建立完善的投诉响应机制，并能妥善处理各类投诉及建议，给予投诉客户答复。	3	① 投诉事件经认定属实，未妥善处理或未答复，扣 1 分。 ② 符合得 3 分，基本符合得 1 分，不符合得 0 分
			2、检查整改有效落实。	3	完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			3、无其它违反采购人相关规定之事项。	3	完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
7	标准分	100分			
8	总分	考核实际得分			
<p>说明：</p> <p>1. 考核结果 $90 \leq X < 100$ 分，属于基本符合要求，可正常支付合同款；</p> <p>考核结果 $80 \leq X < 90$ 分，扣除考核期间应付合同款的 1%作为违约金；</p> <p>考核结果 $70 \leq X < 80$ 分，扣除考核期间应付合同款的 2%作为违约金；</p>					

考核结果 $60 \leq X < 70$ 分，扣除考核期间应付合同款的 5% 作为违约金；

考核结果 $X < 60$ ，扣除考核期间应付合同款的 10% 作为违约金；

2. 如连续两次出现低于 60 分的情况，主管部门将有权通报、解除本合同；

3. 如当季出现工作进度严重拖期，发生重大质量、安全、经济（劳资）纠纷、群体性事件及违反国家法律、法规和合同约定的，经主管部门确定，则季度考核为 0。