

# 物业服务合同

委托方（甲方）：北京市海淀区图书馆

受托方（乙方）：北京城建物业管理有限责任公司



## 第一章 总则

### 第一条 本合同当事人

委托方（以下简称甲方）：北京市海淀区图书馆

受托方（以下简称乙方）：北京城建物业管理有限责任公司

根据有关法律、法规，在自愿、平等、协商一致的基础上，依据 2025 年 3 月北京市海淀区图书馆物业服务招投标，甲方将位于海淀区海淀南路丹棱街 16 号海兴大厦 C 座 1 层局部、2-4 层面积委托于乙方实行物业服务，订立本合同。

### 第二条 物业基本情况

座落位置：北京市海淀区海淀南路丹棱街 16 号

甲方委托乙方物业服务面积为 5436.31 平方米，其具体范围为：

甲方所属的海兴大厦 C 座 2~4 层写字楼及 1 层北侧部分物业面积。

乙方提供服务的受益者为业主和物业使用人，甲乙双方均应对履行本合同承担相应的责任。

## 第二章 委托管理事项

第三条 交接、归档、管理与物业相关的工程图纸、用户档案与竣工验收资料。

第四条 大厦建筑共用部位的维修、养护和管理，包括：楼盖、屋顶、外墙面、楼梯间、走廊通道、门厅等。

第五条 共用设施、设备的维修、养护、运行和管理，包括：共用的上下水管道、落水管、共用照明、冷热风管线、中央空调、高水泵、电梯、消防设施设备等。

1、一般性房产维修。包含：

- (1) 房屋结构、屋面、屋脊的常规维护；
- (2) 钢木门窗小修；
- (3) 修补破损公共部位楼地面砖；
- (4) 上下水井、通讯井、强电井、弱电井等墙体的维护和管理；
- (5) 水、卫、表、电气等设备故障的排除及零部件修换；
- (6) 下水道的疏通、修补及化粪池的清排。

2、场地、道路、设施维护管理；保证场地、道路地面平整，无起壳、残缺、

无积水，内外排水畅通。

3、电气设备系统运行管理和维保。配电室为楼宇重要部位，值守人员坚持24小时值班，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采购方管理，并在24小时前发出告示，做好各种，方可进行，在停送电过程中要认真执行“两票一制”制度，在工程主管的监护下，严格按操作规程进行倒闸操作。

4、空调、通风设备系统运行管理和维保。中央空调机房机组、供暖、供冷、运行系统、冷却水系统、送排风系统的运行值班，保养和使用管理工作。

5、给排水系统运行管理和维保。公共区域上水、下水、消防用水；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。实行有计划不间断地巡查，检修，保证24小时供水不中断，排水畅通。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。

6、消防系统运行管理和维保；消防监控部门制定的各项规定和章程，不得违章操作。并严格按照各项规章制度及操作规程工作。保证每日24小时值班消防设备完好无损，技术状况处于良好状态；感烟、感温探头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%。

7、弱电设备系统和通讯设备系统运行管理和维保；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、电梯设备的管理工作；电梯的安全管理，建立电梯安全技术档案，负责做好电梯年检工作；定期办理机电类特种设备监督检验；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。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。

9、电动汽车、电动自行车安全管理。电动自行车、电动汽车户外公共集中停放、充电的统一规范化管理；电动汽车、电动自行车停放、充电日常巡查检查，全面排查存在安全隐患。

10、其它设备管理及服务。避雷系统的巡检、维修、保养、检测工作；健全

设备台账和维修记录卡，并及时准确地做好记录。

**第六条** 市政公用设施和附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理，包括：道路、室外上下水管道、化粪池、停车场等。

**第七条** 附属配套建筑和设施的维修、养护和管理。

**第八条** 公共环境卫生，包括房屋的公共部位的清洁卫生、垃圾的收集、清运。保洁服务要求：

1、公共区域以及相关采购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，灯具、标牌、花池、绿地等区域的卫生保洁工作，以及公共区域。

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、大楼外墙面及玻璃面清洗工作，每年一次。

6、如遇办公区内入驻单位有特殊的保洁需求，服务方必须先行书面请示采购方，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服务方协商解决。

7、有义务对公共区域各方面的卫生清洁工作提出建议性意见，并提出对应的整改意见。

8、特殊情况下（如节假日、重要活动等）需按采购方要求给予积极配合。

**第九条** 公用绿地、花木、建筑小品等的养护与管理。

**第十条** 维护公共秩序，包括：安全监控、保安巡视、门岗值勤和防火等保安工作。秩序维护总体要求：服务及其内部管理须符合国务院《保安服务管理条例》的要求。

1、大堂的值班工作。保安人员要坚守岗位，门卫站姿端正、着装整洁，认真负责，昼夜不空班、不空岗，上岗期间严禁坐卧倚靠，不吃东西、不看书、不喝酒上岗、不做与值班无关的事情。处理问题恰当，报告及时准确，确保安保目标安全。

2、接待正常来访者要文明礼貌，主动热情办理出入手续，指挥手势得体规

范。

3、大厦安全巡视工作。详细、认真、如实地填写值班记录，严格交接班制度。

4、负责对大厦内机动车、非机动车的进出及停放秩序进行疏导、管理。

5、服务区域内消防工作，做好日常防火巡查。

6、按规定时间开关楼门。

7、落实好防火防盗工作，白天不定时流动巡视检查，夜间巡视不少于三次，其中零时必须巡视，发现问题及时上报并做好相关记录。

8、做好值班工作。监控录像资料管理必须达到公安系统规定的标准，通常不少于 30 天，遵守保密纪律，录像资料信息严禁外泄。

9、协助采购方及办公区内各有关单位、公安部门做好各项大型活动和临时性工作的保卫工作，并履行好相应的职责。

10、熟知异常群体上访和突发事件的处置程序和预案并能正确处置，不激化矛盾，文明执勤，维护好办公区内的正常办公和生活秩序。

第十一条 交通、车辆行驶及停泊秩序的管理。

第十二条 组织安全培训工作。

### 第三章 委托服务期限

第十三条 委托管理期限为 12 个月。即自 2026 年 4 月 1 日始至 2027 年 3 月 31 日止。

### 第四章 双方权利义务

第十四条 甲方权利义务

1、成立物业验收交接小组，监督、协调乙方与甲方、开发方、设备安装或施工方的具体交接事宜。

2、负责收集、整理物业管理所需全部图纸、档案、资料，并逐步向乙方移交完毕。

3、协调、处理本合同生效前发生的管理遗留问题，由此而造成实质性损害或影响的，由甲方负责赔偿和处理。

4、委托乙方管理的房屋、设施、设备根据实际情况达到规定验收标准要求。确定设施、设备运行状况并记录在案，保修期内如存在质量问题，由甲乙双方联系施工单位返修，保修期外发生的大中修费用由甲方支付。

5、向乙方无偿提供大厦设施、设备所附带的全部备品、备件和配件，并同时提供备品和配件清单，满足物业服务需求。

6、根据北京市有关消防管理规定的要求，完善消防设施、设备的配备，满足本物业的消防要求。

7、审定乙方拟定的物业管理制度。

8、甲方出租、出售物业，签订租售合同时，应协助乙方完成与新进物业产权人或物业使用人的相关交接事宜；协助乙方与相关合作单位签订合作协议。

9、协助乙方与新进物业产权人或物业使用人签订或发布有关物业管理文件，以便使所有产权人和使用人能够遵守乙方制定的相关物业管理规定并按时支付其应支付的各项费用。

10、甲方在乙方管理符合要求标准时，有义务按时按规定支付物业管理费

11、协调、配合乙方做好所辖区域内物业管理工作和宣传文化活动，保证业（租）户正常的工作、生活秩序。

12、甲方有权检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

13、甲方有权聘请专业审计或会计机构对乙方的财务工作进行审计，费用由甲方支付。该审计报告可作为对乙方工作的考核标准之一。

14、甲方有权要求乙方对大、中修和更新改造项目进行招标，并参与议标、定标；并有权审议、批准乙方提出的大、中修计划。

#### 第十五条 乙方权利义务

1、协助甲方办理大厦入住手续。

2、根据有关法律法规及本合同约定，制订物业管理制度，并告知物业使用人。

3、负责向物业使用人告知物业使用的有关规定，当物业使用人装饰装修物业时，告知有关限制条件，订立书面约定，并负责监督。

4、负责编制物业管理年度维修养护计划、大中修计划、管理计划、资金使用计划及决算报告。

5、接管入驻后，如发现重大质量隐患或发生重大质量事故，乙方应积极配合甲方会同开发商、组织设计、施工等单位，及时查明原因，如属接管前施工质量不合格、使用不当、管理不善等原因造成的，应由产权人负责处理，乙方予以协助。

6、全面接管物业后，保障消防设施设备的完好，完善消防措施，严格执行消防制度。

7、遇重大事件和突发特殊事件，根据实际情况所需，积极主动配合甲方开展各项工作。

7、根据需要并征得甲方同意合理使用各类管理用房，包括办公室、库房、更衣室等配套服务用房。

8、对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改建或完善配套项目，须与甲方协商并经甲方书面同意后方可实施。

9、接受甲方以及地方物业管理主管部门、政府有关部门的监督、指导。

10、本合同终止时，乙方在规定时间内必须向甲方无条件地移交全部物业管理用房及所接收甲方的物业管理的全部档案资料。

11、乙方有权对物业使用人违反公约的行为，提请有关部门处理；或是针对具体行为并根据情节轻重，采取批评、规劝、警告、制止等措施，并实施相应的经济赔偿，以实际发生为赔偿标准。

## 第五章 物业管理服务质量

第十六条 乙方须按下列约定，达到下列管理服务质量及标准。

1、设备运行：定期检查维护，确保完好无损，大厦公共设备设施安全完整，状态良好，运行正常；并保证电梯等设施正常年检。

2、房屋及设施、设备的维修、养护：分项检查，结合部位严格把关，杜绝返工。

3、急修、小修处理：保证随叫随到，随报随修。日常小修报修保证 15 分钟到场，对紧急报修及安全问题，保证 10 分钟内到达现场。

4、公共安全协调及交通秩序管理：大厦实行 24 小时值班，对主要出入口、重点部位 24 小时监控，对外来人员建立登记制度；有应急处理方案和措施，必

要时能及时报警，并努力防止事态进一步恶化，协助保护现场；保证管辖区域内道路通畅，治安良好，人身财产安全，无重大案情发生。

5、消防及重大安全事故防范管理：及时消灭火灾隐患，确保无重大火灾、刑事、交通和其它重大安全责任事故；以及消防设施进行常规检测，每年进行1~2次消防演练或消防宣传、讲座活动。

6、公共环境及绿化养护管理：保证环境优美，无明显污染区；大厦公共区域内日常绿化、租摆管理及维护；户外绿化做到无死树，无杂草，花草、树木修剪及时，无明显枯死及病虫害现象，绿地无杂物、无侵占现象。

7、日常保洁及专项保洁管理：按照日常保洁工作流程及标准要求，维护公共区域内的环境卫生，应做到无异味、无死角、垃圾日产日清；定期开展公共区域理石、玻璃幕墙、灭鼠灭蟑等专项保洁工作。专项保洁工作每年至少开展一次。

8、客户服务及有效投诉处理：管理中心24小时开通客户服务热线及报修电话，客户有效投诉处理率100%，并及时回访备案。

9、中央空调使用管理：（1）大厦冬季期间按照北京市政府规定的供暖时间和温度标准执行；（2）夏季根据天气实际情况确定大厦提供中央空调供冷时间；（3）以上供暖、供冷具体开放运行时间为写字楼每周一至周五的8：00—18：00，周六、周日为9：00—16：00。甲方如在上述时间外需要大厦提供空调服务的，甲方应在足够的时间内提前通知客户服务部签单确认，并由乙方按空调加时服务费用标准向甲方收取相关费用。

10、电梯使用管理：写字楼24小时全天候开放使用，其中在周一至周五的7：30—18：30高峰期电梯全数开放运行，其余时间按半数开放运行。

## 第六章 物业管理服务费用

第十七条 物业管理服务费（结算单位：人民币）

本物业服务费总金额：1613578.92元，即134464.91元/月，403394.73元/季度。

第十八条 付款方式：分四次支付，按季度支付物业费（四季度物业费当年11月份支付），以汇款形式支付。付款账户信息：

单位名称：北京城建物业管理有限责任公司

地址：北京市海淀区中关村南大街甲 6 号 8 层 803

开户行：中国建设银行北京北环支行

银行账号：11001028700056030832

联行号：105100001044

统一社会信用代码：91110108723957674K

**第十九条** 大厦的共用部位、共用设施、设备、公共场所的小修、养护费用。

1、大厦共用部位、共用设施、设备、公共场所的日常小型（20000.00 元以下）维修、养护费用，由乙方承担；（20000.00 元以上）大中修及更新改造费用，由甲方及相关业主承担。

2、市政公用设施和附属建筑物、构筑物的日常小型维修、养护费用（20000.00 元以下），由乙方承担；大中修及更新改造费用（20000.00 元以上），由甲方及相关业主承担。

3、附属配套建筑和设施的日常小型维修、养护费用（20000.00 元以下），由乙方承担；大中修及更新费用（20000.00 元以上），由甲方及相关业主承担。

4、公共绿地的日常养护费用（20000.00 元以下），由乙方承担；更新改造费用（20000.00 元以上），由甲方及相关业主承担。

5、大厦的共用部位水、电能耗、空调（按照北京市政府规定的时间和温度标准执行夏季供冷、冬季供暖）能耗费用，由乙方承担。

**第二十条** 关于物业管理费用的其它说明。

1、物业管理费和大厦公共能源费中不包括产权人或使用人自用部分和本合同签订之后增配设施所发生的能源费用，由甲方另行按照约定单价支付给乙方代收代缴。

2、甲方协助乙方与各合作单位签订相关协议，如电话局、通讯公司、网络公司等运营单位，其机器设备等发生的能源消耗按实际发生的费用由运营单位另行向乙方支付。

3、在合同约定期间，如遇政府相关部门对能源费用进行调整，本大厦物业管理中代收代缴的能源部分（甲方自用能耗费用），将按国家规定的新的能源费标准进行调整；大厦各业户自用所属区域内所发生的能源费用亦按国家规定的新的能源费用标准进行调整。

4、如在合同期内乙方应甲方的要求增加其它公共委托服务项目，增加项目的特约服务费由甲、乙双方另行商定。

5、委托物业中的公共部分由乙方负责维修养护和管理。甲方物业使用人房屋自用部位、自用设施及设备的维修养护及特约物业管理服务，在当事人提出委托时，乙方应接受委托并根据具体情况合理收费。

6、根据甲方委托内容和服务标准，物业管理费用主要由以下成本组成：(1)乙方人工成本；(2)保安费用；(3)保洁费用；(4)园林绿化；(5)垃圾清运及清掏；(6)电梯维保年检；(7)水泵维修及水质化验；(8)消防中控设备维保小修；(9)土木、公共设施设备小型维修材料；(10)国家行政主管部门要求各相关检测报告或证书；(11)大厦公共区域水电能源费用（含夏季供冷费和冬季供暖费及大厦公共区域使用的水电能源费，不含自用）；(12)乙方办公费用和折旧；(13)客户服务费；(14)管理费及利润（非酬金制）；(15)国家行政主管部门要求的按科目和比例提取的各类税费。

7、以上服务内容乙方需要分包或外包专业公司的，根据国家相关规定，需与有相关行业资质的专业公司签订委托协议，且乙方需将费用单据留存备档。

## 第七章 违约责任

第二十一条 乙方进驻后应对甲方所委托管理的房屋、设施、设备进行全面检查验收，此期间如发现重大问题、隐患，甲乙双方需认真研究，加以解决，确属建设安装中造成的，由甲方负责与其协调处理。若因协调未果，致使乙方无法继续管理的，乙方不承担违约责任，所发生的费用和造成的损失由甲方承担。

第二十二条 甲方违反合同的约定，致使乙方未完成第十六条 管理服务质量及标准。，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，所造成的影响和损失由甲方承担。

第二十三条 乙方违反本合同约定，未能达到第十六条约定的物业管理服务质量，甲方有权要求乙方3日内整改，逾期未整改所造成的影响和损失由乙方承担。

第二十四条 乙方违反本合同第六章的约定，擅自提高收费标准的，甲方有权拒绝支付；甲方违反合同第六章的约定，不按期支付物业服务费，或无正当理由拒绝支付，影响了物业服务工作的正常运行，所产生的不良后果和责任由甲方

承担。

第二十五条 甲方不按本合同的约定向乙方提供必要的工作条件和必要的物业管理资料，致使乙方无法开展工作，或产权人、使用人连续两个月不按照本合同约定交付费用，且该费用达到乙方同期应收服务费的百分之二十时，乙方有权解除本合同，但应提前 30 天书面通知甲方，并保留向甲方追究经济赔偿的权利。

第二十六条 乙方不按本合同的约定管理大厦，致使大厦的物业状况不能达到管理质量目标，甲方有权解除本合同，但应提前 30 天书面通知乙方，并保留向乙方追究经济赔偿的权利及要求乙方向甲方支付当年管理费总额 10%的违约金。

第二十七条 甲乙双方任何一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付当年管理费总额 5%的违约金；并赔偿给对方造成的全部经济损失。

## 第八章 附则

第二十八条 自本合同生效之日起至交付使用前，根据甲方委托管理事项，办理完交接验收手续。

第二十九条 甲乙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。

第三十条 本合同之附件含招标文件均为合同有效组成部分。本合同及其附件内，空格部分填写的方案与印刷文字具有同等效力。本合同及其附件和补充协议未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

第三十一条 本合同，一式陆份，甲方贰份，乙叁份，区政府采购中心壹份，其附件具有同等法律效力。

第三十二条 因房屋建筑质量、设备设施质量或安装技术等原因，达不到使用功能，造成重大事故的，由甲方承担责任并作善后处理；如因管理不善而使房屋建筑结构、设备设施等造成损坏，达不到正常使用功能或造成重大事故的，由乙方承担责任并作相应的赔偿和善后处理。其产生质量事故的直接原因，以政府主管部门的鉴定为准。

第三十三条 本合同执行期间，如遇不可抗力，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。

第三十四条 本合同执行期间，如遇甲方产权面积发生改变，甲乙双方应按甲方实际产权面积签订相应补充协议。

第三十五条 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决或报请物业管理行政主管部门进行调解，协商或调解不成时，双方同意由北京市海淀区人民法院裁决。

第三十六条 合同期满本合同自然终止。在不改变合同其它条款的情况下，可视服务情况与中标供应商续签合同，续签次数不得超过2次，总服务期限不得超过三年。

第三十七条 本合同甲乙双方授权代表签字并盖章后生效。

(以下无正文)

甲方（盖章）：北京市海淀区图书馆

代表人：



签约日期：2026年3月27日

乙方签章：北京城建物业管理有限责任公司

代表人：



张相松

签约日期：2026年3月27日