

物业管理委托合同

第一章 总则

本合同双方当事人：

委托方（以下简称甲方）：北京市西城区人民政府白纸坊街道办事处

受托方（以下简称乙方）：北京政城物业管理有限责任公司
根据中华人民共和国合同法及有关物业管理条例规定。双方在平等、自愿的基础上，经过认真协商，就甲方委托乙方对 办公区实行专业化、一体化的物业管理特订本合同。

第一条所托物业基本情况

项目名称：2026年街道机关物业服务项目

1. 坐落位置：街道办事处，北京市西城区樱桃园二条8号
2. 雪莲科技大厦办公区（西城区广安门南街48号）（后续可能变更服务地点）
3. 白广路26号院办公区

使用面积：10727.54平方米

第二条甲、己方按本协议的规定履行相应权利和义务。

第二章 委托管理事项

第三条办公楼内公共区域及会议室保洁服务。

第四条办公楼内会议、外事及重大活动的服务。

第五条办公楼内水、电综合维修。

第三章 合同期限

第六条本物业委托管理期间自2026年5月25日起至2027年5月24日止。

第四章 甲方的权利和义务

第七条甲方负责收集、整理物业管理所需全部图纸、档案、资料（工程建设竣工资料、用户资料等），并在乙方进驻后一个月内按规定向乙方移交。乙方对于在合同履行中获悉甲方的秘密，包括但不限

于上述图纸、档案、资料等，未经甲方书面同意，乙方均不得对甲方文件资料擅自修改、复制或向第三人转让、泄露或用于本合同项目外的项目。如发生以上情况，乙方需向甲方承担合同总金额20%违约金责任，若造成甲方损失，需承担赔偿责任。

第八条检查监督乙方管理工作的实施及制度执行情况，并按季度进行绩效考核。

第九条参与确定管理服务费收费标准。

第十条如乙方违反本合同规定，甲方有权单方终止合同，并要求乙方承担违约责任；如乙方人员违反本合同项下的规范制度，甲方有权要求乙方调换工作人员。

第十一条负责处理因甲方原因而产生的各种纠纷。

第十二条法规政策规定由甲方承担的其它责任。

第五章 乙方的权利和义务

第十三条乙方在本物业范围内设立专门机构负责本物业的日常管理工作，并代表乙方履行本合同的权利和义务，包括住宿用房日常使用中的安全、消防等管理工作，如发生问题由乙方承担责任。

第十四条根据有关法律、法规、政策及本合同的规定，结合物业管理的实际情况，制定本物业的各项管理办法、规章制度、实施细则等，报请甲方审批同意，经甲方书面确认同意后有效。乙方自主开展各项管理经营活动，但不得损害甲方的合法权益，以获取不当利益。

第十五条建立本物业的管理档案并负责及时记载有关变更情况。

第十六条乙方在与甲方沟通并征得甲方书面确认同意的前提下，有权选聘专业公司承担本物业的专项管理业务并支付费用，但不得将整体管理责任及利益转让给其他人或其他单位，不得将重要专项业务承包给个人。

第十七条根据物业管理的其它实际需要，提供本物业在配套公用设施、机电设备选型、安装等方面的建议。

第十八条对物业的设施、设备不得擅自占用和改变使用功能,如需在物业内改扩建或完善配套项目,须与甲方协商,经甲方书面同意后报有关部门批准方可实施。

第十九条遵守各项管理法规和合同规定的责任义务,根据甲方授权对物业实施综合管理,确保实现各项管理目标 and 经济指标,并承担相应责任,自觉接受物业主管部门及有关政府部门和甲方检查监督。

第二十条委托管理期满向甲方移交全部专用房屋及有关财产、全部物业管理档案及有关资料。

第二十一条不承担对物业使用人的人身和财产的保管保险义务。

第二十二条乙方应完全遵守《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。

第二十三条若甲方需要服务人员加班,由甲方与乙方进行协调沟通,具体加班事项,由乙方负责安排,但乙方应遵守《劳动法》及相关规定的时间限制并支付加班费或另行安排调休。

第六章 履约验收管理目标

第二十四条执行北京市物业管理文件汇编,达到市、区物业管理政府主管部门规定的各项标准。乙方需配合甲方按照合同附件三的履约验收方案进行验收。

第七章 物业管理服务费

第二十五条物业管理服务费

本着服务业主、微利经营的原则,物业管理服务费为:¥1283279.59元(大写: 壹佰贰拾捌万叁仟贰佰柒拾玖元伍角玖分)

。

第二十六条 付费方式:

甲方分三次支付给乙方物业管理费,首次支付日期为合同签订1月之内,甲方收到乙方提供的发票后10个工作日内,支付乙方50%的物业管理服务费,即¥641639.80元(大写: 陆拾肆万壹仟陆佰叁拾玖元捌角);期中支付乙方30%的物业管理服务费,即¥384983.88元(大写: 叁拾捌万肆仟玖佰捌拾叁元捌角捌分);期末

支付剩余 20%的物业管理服务费，即¥ 256655.91 元（大写：贰拾伍万陆仟陆佰伍拾伍元玖角壹分）。

乙方应在甲方付款期限届满的五个工作日之前向甲方提供等额发票，甲方确认无误后，乙方前往甲方办公地点领取款项。乙方未能按期开具合格发票的，甲方可相应顺延付款时间。

乙方公司名称：北京政城物业管理有限责任公司

乙方注册银行：中国建设银行北京宣武支行

乙方银行账号：11001019500056229763

第二十七条甲方逾期缴纳物业管理费的，从逾期之日起按每日应交管理费万分之二交纳滞纳金。

第二十八条房屋建筑的共同部位及共用设施设备的日常维护及大中修及更新改造由乙方提出方案，经双方议定后实施，所需经费由甲方支付。

第八章 违约责任

第二十九条因乙方管理不善或操作不当等原因造成重大事故的，由乙方承担责任并负责善后处理；因甲方房屋建筑或设施设备质量或安装技术等原因，造成重大事故的，由甲方承担责任并负责善后处理（产生事故的直接原因，以政府主管部门的鉴定结论为准）。

第九章 其它事项

第三十条经双方协商一致，双方可对本合同的条款进行修订，更改或补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

第三十一条合同规定的管理期满，本合同自然终止，双方如欲续订合同，应在管理期满前一个月向对方提出书面意见。

第三十二条本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行或合同目的无法实现的，应当及时通知相对方。或造成名誉，经济损失的，双方均不承担违约责任并按《中华人民共和国民法典》有关规定及相关法律政策及时协商处理。

第三十三条本合同在履行中发生争议，双方应协商解决或向北京市西城区人民法院提起诉讼解决争议。

第三十四条本合同之附件均为合同有效组成部分。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及其地方有关法律、法规和政策执行。

第三十五条在物业管理加强节能、节水、生活垃圾分类管理和服务等，具体见附件。

第三十六条本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份，具有同等法律效力。

第三十七条本合同自签字，盖章之日起生效。

第三十八条本合同执行期间，未尽事宜双方协商解决。



甲方签章:

签字:

张瑞生

联系电话:

单位地址:

邮政编码:

签约时间: 2016年 5月 25日



乙方签章:

签字:

毛小东

联系电话: 010-88385805

单位地址: 北京市西城区白塔寺东里
8号

邮政编码: 100035

签约时间: 2016年 5月 25日

附件1

物业管理服务内容及标准

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。
2	项目内容	<p>(1) 项目经理：负责物业全面工作以及配合甲方日常事务的工作。</p> <p>(2) 保洁：负责委托服务区域内日常保洁卫生及安全等工作。</p> <p>(3) 配电室、水电维修：高低压变配电设备的巡视、供暖供水系统、照明电设备及消防设备、综合维修，保障电力系统和用电单位电气设备的安全运行；定期维护保养消防水泵、生活水泵、污水泵，保证设备正常使用；配合维保单位定期维护保养保证设备正常使用。</p> <p>(4) 节能、节水、垃圾分类工作：按照北京市相关规定落实节能节水垃圾分类工作，并达到相关要求。</p> <p>(5) 会议服务：保障会议服务及会议运行等工作。</p> <p>(6) 电梯管理服务：负责对电梯的维修、保养工作实施监管，确保电梯有效安全运行，做好电梯清洁工作。</p> <p>(7) 采购文件需求中的其他内容。</p>
3	服务人员要求	<p>(1) 每季度至少开展1次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。</p> <p>(2) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。</p> <p>(3) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。</p>

		<p>(4) 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的,可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换,应当经采购人同意,更换比例不得超过本项目服务人员总数的20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。</p>
		<p>(5) 着装分类统一,佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌,态度温和耐心。</p>
4	档案管理	<p>(1) 建立物业信息,准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存,并确保其物理安全。</p> <p>(2) 档案和记录齐全,包括但不限于:采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。接待投诉时,投诉内容、处理结果及反馈意见及时。</p> <p>表:包括管理所设立各类表格、质量记录表、使用情况表、回访表、洽商申请表。</p> <p>房屋维护服务:房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。</p> <p>图:包括房屋平面图、竣工图、管道走向图、污井下水道位置图、体内线路图、各房屋布置图。</p> <p>档:包括办公楼接管验收记录、管理合同副本、房屋产权证。</p> <p>册:包括房屋建筑册,房屋使用册,绿化管理册、付费记录手册等。后期改造工程图纸等及时制图并存档。</p> <p>公用设施设备维护服务:设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。维修更新时,维修更新后的物业变动情况记录在册及时。</p> <p>卡:包括设备保养卡、维修记录卡。</p> <p>保洁服务:工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。</p> <p>收集整理各种人事档案、质量记录、保险档案、物业权属资料、管理合同、管理制度等资料;建立工程图纸档</p>

		<p>案、设备档案、工程承包合同、招投标文件或报价单、设备运行保养维修记录、竣工图纸、各类洽商。</p> <p>其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。物业接管时，所有原始记录资料交接及时。物业入住时，全面掌握各部门及个人基本情况，区域划分钥匙分配原始记录交接及时。</p>
		<p>(3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。</p> <p>(4) 履约结束后，相关资料交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档。</p>
5	服务改进	<p>(1) 明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。</p>
		<p>(2) 对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。</p>
		<p>(3) 需整改问题及时整改完成。</p>
6	重大活动后勤保障	<p>(1) 制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的后勤保障计划</p>
		<p>(2) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行，对活动区域进行全面安全检查，发现并排除安全隐患，对车辆进行有序引导和管理，确保交通安全畅通，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。</p>
		<p>(3) 收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。</p>

7	应急保障预案	<p>(1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单及台账；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。</p> <p>(2) 建立应急预案。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。</p> <p>(3) 应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。</p> <p>(4) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。</p>
8	服务方案及工作制度	<p>(1) 制定工作制度，主要包括：制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。</p> <p>(2) 制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。</p> <p>(3) 制定物业服务方案，主要包括：房屋维护服务方案、公用设施设备维护服务方案、绿化服务方案、保洁服务方案、会议服务方案等。</p>
9	综合值守、信报服务	对邮件、包裹和挂号信等进行正确分理、安全检查和防疫卫生检查。及时投送或通知收件人领取。大件物品出入向采购人报告，待采购人确认无误后放行。
10	服务热线及紧急维修	设置 24 小时报修服务热线。紧急维修应当 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。
11	服务承诺	供应商制定针对本项目的服务承诺书。

派驻到甲方的物业管理服务人员要求（不少于18人）

1. 人员数量：≥18

岗位	岗位人力配置数量 (根据服务时长及岗位编制要求, 配置的人数)	备注 (岗位所需服务时长或时段、需具备的上岗资格证等)
项目负责人	1	
房屋日常养护维修服务、综合维修服务、配电室值守、巡视	2	持证上岗, 应具备本专业3年以上工作经验, 且提供有效期内的电工证复印件
保洁服务	8	周一至周五8小时/天, 法定节假日值班4小时/天
综合值守服务人员	2	按照采购人需求值班
会议服务	5	

落实节电节水等节能和垃圾分类措施

一、完善落实节电措施

1、公共区域的照明，负责定时开、关照明、开水器、热水器等设备。

2、办公室，善意提醒工作人员离开办公室时候，关闭计算机等办公设备、照明等电气设备。

3、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。

4、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。

二、完善落实节水措施

1、合理安排使用二次用水，每层设二次用水回收设备，回收水用以保洁。

2、每天巡视检查用水设备设施，杜绝跑、冒、滴、漏现象。

3、加强教育，力争每名员工都是节水标兵。

三、循环再利用措施

1、减少文件、材料的打印，必需打印的，尽量避免多印，提倡双面打印、复印，合理使用二次用纸。

2、减少一次性用品的使用，如纸杯等

四、垃圾分类措施

1、垃圾分类定点存放及收集

根据街道办事处目前的垃圾情况，垃圾分为四类，包括：可回收垃圾、有害垃圾、厨余垃圾及其他垃圾。

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，有保洁员收集。

2) 有害垃圾包括废旧日光灯管，投放至红色垃圾桶内，有垃圾清运员统一收集，

放置到指定位置，待统一运输。

3) 厨余垃圾包括剩饭菜、瓜果皮盒等生物性垃圾，投放至绿色垃圾桶内，有垃圾清运员统一收集，放置到指定位置，待统一运输。

4) 其它垃圾包括灰土、卫生间废纸和陶瓷器等，投放分类站点灰色垃圾桶内，有保洁员统一收集。

2、垃圾运输

以上四类垃圾都与有收运资质的运输单位签订收运合同，采取定时收集运输并规范处理。

3、垃圾源头分拣

1) 办公室设置可回收垃圾桶和其他垃圾桶，并在显著位置张贴垃圾分类知识，告知大家垃圾投放相关知识。

2) 各楼层按要求设置垃圾分类桶站，方便员工将分类好的垃圾投入体积较大得对应垃圾桶。

3) 在垃圾回收站（分类桶站），由垃圾清运公司安排专人或垃圾分类指导员进行第二次分拣、清运，确保垃圾分类收集运输并处理。

附件3

履约验收

参考国家标准《机关办公区域物业服务监管和评价规范》GB/T 43542-2023执行。

1. 履约验收主体

甲方：北京市西城区人民政府白纸坊街道办事处

2. 履约验收时间

每服务季度的第三个月初验收。

3. 履约验收方式

每服务季度的第三个月初分期验收。

4. 履约验收程序

- 4.1. 筹备阶段：明确验收目标、制定验收方案和评估指标。
- 4.2. 验收准备阶段：向物业服务供应商发出通知，双方确认验收时间、地点和人员。
- 4.3. 验收实施阶段：进行实地考察、文件资料审查和用户调查。
- 4.4. 验收总结阶段：形成验收报告并进行评价和优化建议。

5. 履约验收内容

验收主要包括但不限于以下内容：

- 5.1. 清洁保洁服务
- 5.2. 设备设施维护服务
- 5.3. 物业维修服务
- 5.4. 档案管理

6. 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，未征得甲方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
			4.健全考核制度，岗位职责，工作流程。建立各类应急预案。	5			，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）、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		完全符合得满分，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，对窞井、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	30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。	6		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
			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	其他服务	6分	1、门卫、秩序维护得力。	2		
			2、采购人临时交办任务完成及时、有效。	2		
			3、无违反采购人规定事项。	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、无其它违反甲方相关规定之事项。	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	总得分	考核实际得分				

说明：

- 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；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；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；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；
- 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；
- 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。