

物业管理委托合同

第一章 总 则

委托方：北京市西城区人民政府西长安街街道办事处（以下简称甲方）

受托方：北京中水物业管理有限公司（以下简称乙方）

根据《中华人民共和国民法典》及有关物业管理法律、法规和政策，双方本着平等、自愿的原则，根据《项目名称》（磋商编号）的成交结果，乙方对西长安街街道办事处办公楼会议服务、保洁、水电维修、配电室值守提供专业化、一体化的物业管理，特订本合同。

第一条 服务范围及服务内容

整体服务内容：包括卫生保洁、综合维修、消防中控值守、高压配电室值守、秩序维护、会议服务、锅炉运行值守、信报收发及采购人交办的临时性工作等服务内容以及西城区太仆寺街 33 号库房管理。根据工作需要配合完成相关急难险重任务。

服务范围：西绒线胡同甲七号办公楼、城管一队、东斜街 53 号 701 办公区、力学胡同 51 号西单办公区、西安福司法所办公区、昌盛大厦办公区及东松树党群服务站、红墙教育基地、纪检组办公区、西西友谊城管二队办公区、黄南 47 号市民中心办公区（保洁、综合维修）、西长安街西单党群服务中心。服务面积 23398 平方米办公面积，覆盖 11 个社区办公场所。

第二条 乙方提供服务的受益人为本物业的物业使用人。本物业的业主和物业使用人均应对履行本合同承担相应的责任。

第二章 委托物业管理事项

第三条 服务项目内容：

1、项目经理：

工作内容：负责所属办公楼、中心的全面物业管理工作，负责物业人员生活秩序管理工作。

2、办公楼保洁：

工作内容：负责办公楼日常保洁卫生工作。

3、会议服务：

工作内容：会议接待、会议室及领导办公室卫生清扫工作。

4、综合维修：

工作内容：负责办公区域内的上下水、热水器、空调、办公设施、设备等日常、零星维修。

5、配电室值班：

工作内容：院内高低压变、配电设备维护维修，二十四小时值守。

6、消防中控值班：

工作内容：二十四小时值守。

7、锅炉、供暖：

工作内容：负责机关供暖设备、设施维修、维护，时间为5个月，即当年11月1日至次年的3月31日。

8、收发员：

工作内容：负责机关报纸的收发工作。

9、库房管理

工作内容：太仆寺街33号库房管理。

10、秩序维护

工作内容：项目日间门岗值守秩序，保障出入口人员、车辆、物资通行有序、院区安全稳定。

第四条 物业费用及结算方式

物业费合计为人民币 2789393.35 元，（大写：贰佰柒拾捌万玖仟叁佰玖拾叁元叁角伍分）

分三次支付，2026 年 11 月 30 日前支付第一笔费用 1394696.68 元，2027 年 4 月 30 日前支付第二笔费用 836818 元，合同期满验收合格后支付第三笔费用 557878.67 元。

乙方应在甲方付款期限届满的 10 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。

乙方名称：北京中水物业管理有限公司

编号：
本合同

注册银行：华夏银行北京广外支行

银行帐号：10287000000225852

第三章 合同期限

第五条 本物业委托管理期限：

本合同自 2026 年 10 月 1 日至 2027 年 9 月 30 日止，有效期壹年。

第四章 甲方的权利和义务

第六条 为便于办公楼的安全管理，应在办公楼内设置安装摄像监视系统、大门自动控制系统等技术防范措施。

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），并向乙方提供。

第八条 甲方在履行本合同赋予的相应权利时，不得阻碍乙方依法或依本合同规定内所进行的管理和经营活动。

第九条 负责处理因甲方原因而产生的各种纠纷。

第十条 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

第十一条 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。

第十二条 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，自主开展各项管理经营活动，但不得损害物业使用人的合法权益，以获取不当利益。

第十三条 建立本物业的管理档案并负责及时记载有关变更情况。

第十四条 有权依照法规政策、本合同的规定对物业管理法规政策的行为进行处理。

第十五条 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。同时，选聘的专业公司及人员应得到甲方认可。

第十六条 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。

第十七条 接受物业管理主管部门及有关政府部门的监督、指导，接受甲方的监督和管理。

第十八条 乙方完全遵守《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。乙方对其工作人员应履行用工的各项手续和责任，并为乙方人员提供年度体检。

第十九条 因乙方管理不善或操作不当等原因造成重大人身伤亡事故的，由乙方承担全部责任并负责善后处理，甲方不承担任何责任，也不给予任何经济补偿。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）。

第二十条 严格按照配置的人员上岗，合理安排员工休整，确保出勤率。

第二十一条 在合同期内，乙方应负责对所属员工有效管理。乙方在服务期间产生的各种纠纷应及时处理，乙方员工不得无故找甲方无理取闹，从而影响到甲方正常工作。每发生一起，甲方有权扣除乙方服务费 5000 元，三次以上者（含）此合同自动终止。

保密义务：乙方应对本合同以及本合同履行过程中所取得的所有有关甲方以及本项目有关的各种形式的任何信息（下称“保密信息”）承担保密义务，不得用于本合同目的以外的其他用途，不得向除因工作需要必须知情的本方管理人员、外聘专业人员外的第三方披露和提供相关信息，并应责成前述人员遵守本条所约定的保密义务。

如乙方需披露本合同保密信息的，必须事先得到甲方的书面同意。否则，由此产生的责任由披露方承担，造成对方损失的，由披露方予以赔偿。

本合同保密期限为长期，本合同无论因何种原因终止，本条约定均继续保持其原有效力。

违约责任：乙方违反本合同约定，未尽职责、未尽义务，未能达到管理目标所规定的服务，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，乙方应给予甲方全部经济赔偿并承担相关的法律责任。

乙方违反本合同约定，未按物业管理标准管理物业，给甲方经济上和声誉上

造成损失和不利影响的，甲方有权解除合同，给甲方造成的经济损失，由乙方赔偿。

乙方无正当理由提前终止合同的应向甲方赔付一定的违约金；给甲方造成的经济损失超过违约金的，应给予赔偿。

第六章 其它事项

第二十二条 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合同，补充协议与本合同具有同等法律效力。

第二十三条 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。

第二十四条 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行或造成名誉，经济损失的，双方均不承担违约责任并按《民法典》有关规定及相关法律政策及时协商处理。

第二十五条 本合同在执行期间如发生争议，双方应协商解决，协商不成，提请物业管理主管部门调解，调解不成的，向甲方所在地人民法院提起诉讼解决争议。

第二十六条 乙方按磋商文件内容为准，为甲方提供物业管理服务。相关内容及服务标准见磋商文件。

第二十七条 在日常物业管理中加强节能、节水、生活垃圾分类管理和服务措施，具体见附件二。

第二十八条 本合同一式陆份，甲方乙方各执叁份，具有同等法律效力。本合同自签字，盖章之日起生效。

第二十九条 本合同未尽事宜甲乙双方友好协商解决。

甲方（盖章）：

法人代表：

经办人：

联系电话：

签定时间：2026年9月18日

乙方（盖章）：

法人代表：

经办人：

联系电话：

签定时间：2026年9月18日

附件一、

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。
		(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。 (2) 保洁：负责委托服务区域内日常保洁卫生及安全等工作。 (3) 配电室、水电维修：高低压变配电设备的巡视、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；配合维保单位定期维护保养保证设备正常使用。
2	项目内容	(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。 (5) 会议服务：保障会议服务及会议运行等工作。 (6) 电梯管理服务：配合维保单位对电梯保养工作实施监管，确保电梯有效安全运行，做好电梯清洁工作。 (7) 锅炉供暖：负责机关供暖设备、设施维修、维护，时间为5个月，即当年11月1日至次年的3月31日。 (8) 消防中控值班：24小时运行值守。 (9) 秩序维护：24小时服务。 (10) 采购文件需求中的其他内容。
3	服务人员要求	(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。 (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。

		(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。
		(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。
		(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。
4	档案管理	(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。
		(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。 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。 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。 卡：包括设备保养卡、维修记录卡。 保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。 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；设备运行保养保修记录、竣工图纸、各类洽商。

		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。
		(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。
		(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。
5	服务改进	(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。
		(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。
		(3) 需整改问题及时整改完成。
		(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
6	重大活动后勤保障	(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。
		(3) 收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。

7	应急保障预案	(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。
		(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、恶劣天气应对应急预案等。
		(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。
8	服务方案及工作制度	(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。
		(1) 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。
		(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。
9	服务热线及紧急维修	(3) 制定物业服务方案，主要包括：公用设施设备维护服务方案、保洁服务方案、会议服务方案等。
		设置 24 小时报修服务热线。紧急维修应当 5 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。
10	服务承诺	供应商制定针对本项目的服务承诺书。

附件二

落实节能、节水、垃圾分类等措施

一、完善落实节电措施

1、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。

2、办公室，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。

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。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。

2、每天巡视用水设备设施，杜绝跑、冒、滴、漏。

3、加强教育，力争每名员工都是节水标兵。

三、循环再利用，节约用纸

在保障正常办公的前提下，印发文件提倡双面打印，合理使用二次用纸。

四、垃圾分类、合理回收

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、瓜果皮壳等生物性垃圾，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、烟头、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的对应垃圾桶站。

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。

附件三

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

采购人：北京市西城区人民政府西长安街街道办事处

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	5		

			队成员。			
			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		
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。	4		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。	4		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。	4		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、	3		完全符合得满分，部分

		楼梯、扶手、踢脚线、台阶、 楼道大门、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。			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	3		完全符合得满分，部分 符合相应递减，不符合 得 0 分

			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。			
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	4		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分

			理工作。			
			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	6 分	1、消防中控室、秩序维护、			
	服务		维修、保洁、会服等物业值守秩序维护得力。	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：

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；
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；
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。