

2025年度物业服务合同

甲方: 北京市城市管理综合行政执法局

法定代表人: 韩利

地址: 北京市西城区三里河东路 39 号

联系方式: 68536613

邮箱: xiaping@cgj.beijing.gov.cn

乙方: 北京万仁物业管理有限公司

法定代表人: 程方

社会统一信用代码: 91110105MABTYXX17B

资质证书号: 91110105MABTYXX17B

地址: 北京市丰台区大成路 6 号院 1 号楼 8 层 802

联系方式: 15560412566

邮箱: 172961624@qq.com

服务地点: 北京市西城区三里河东路 39 号燕京大厦

鉴于乙方具有【物业服务】业务合法经营资质且在该领域具有丰富的服务经验, 现双方根据《中华人民共和国民法典》及有关规定, 经友好协商一致, 就甲方委托乙方提供“物业服务”事宜达成如下合同条款。

一、委托服务事项



甲方委托乙方提供包括但不限于会议服务、保洁、办公家具设备维修(护)、理发、制服清洗和秩序管理及附件中约定的服务等综合服务,乙方在本合同有效期内应派驻数量足够的服务人员为甲方提供相应的物业服务。

二、物业服务合同期限

本合同期限为:自2025年1月1日起至2025年12月31日止。期间,甲方按照市政府安排办公地址改变并导致物业服务内容发生变化的,双方另行签订协议,对剩余期限内的物业服务项目做出安排。

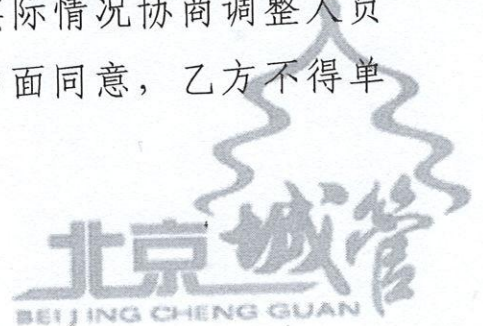
三、物业服务内容及标准

(一)总体要求:

1.根据甲方委托的服务内容,乙方需于本合同签订后7个工作日内制订相应的工作职责、管理制度和工作流程,并交由甲方审批确认后作为乙方履行本合同的准则,甲方有权监督乙方按照上述文件执行。

2.乙方应保持人员数量的稳定,确保不空岗、不少员。乙方派驻服务人员发生岗位调整致使为本合同提供服务人员数减少的,乙方应当另行安排派驻服务人员补足,同时乙方须保证补足的服务人员服务能力和服务标准不得降低。

3.双方可根据服务范围和需求,依实际情况协商调整人员数量,并签订书面补充协议,未经甲方书面同意,乙方不得单方调整驻场人员数量。



4. 乙方应按照甲方要求开展服务工作，一切以满足甲方工作需要为准。

5. 设备维护和管理，乙方应建立日常巡检制度及设备维修保养制度，经甲方书面确认后执行，切实保证甲方办公的正常进行。涉及大型维修工程项目（金额超过500元人民币），乙方确定方案（包含费用情况）后，经甲方书面同意后方可执行。

6. 乙方应根据物业服务以及甲方对工程备品备件，保洁、洗涤等与履行本合同相关用品的需要，制定合理的采购计划，做好相关的物品管理工作。乙方物品采购相关费用已包含在合同总价款中，甲方无需另行支付。

7. 精密空调压缩机和风机更换产生的费用，由甲方负责承担或另行支付。

(二) 具体要求：

见附件一。

四、甲方的权利与义务

(一) 有权监督乙方服务质量，有权对乙方服务质量提出考核意见，乙方应于接到甲方通知后7个工作日内按照甲方要求进行整改，并确保整改后的服务质量符合甲方要求。乙方投诉电话：13121158711（7X24小时服务，全年无休）。

(二) 乙方派驻的人员应达到以下标准：

乙方派驻的服务人员应当身体健康，能够胜任所安排的岗位，具有健康证，无抽烟、酗酒等不良嗜好。如乙方派驻人员



不符合甲方要求时，甲方有权要求乙方更换不合格人员。乙方应于收到甲方通知后7个工作日内完成更换。乙方拒绝更换上述服务人员，甲方有权解除合同。乙方因此给甲方造成损失的，还应当承担损害赔偿责任。

(三)定期组织乙方有关负责人召开沟通协调会，了解并解决物业管理中的问题。

(四)如遇重要接待工作或甲方有特殊要求，甲方有权以书面方式提前向乙方提出工作要求，乙方应当按照甲方的要求开展相应工作，甲方承担由此产生的相关额外费用。

(五)为乙方开展服务提供必要的协助，应为乙方提供办公场所及解决驻场人员的住宿事宜。

(六)按本合同约定支付乙方服务费用。

五、乙方的权利和义务

(一)乙方依物业管理需要，对提供服务的相关人员实施相应的管理制度和措施，实施绩效考核。

(二)负责缺岗人员的补充和培训；派驻人员需满足甲方岗位要求。

(三)制定日常服务管理制度、服务流程及规范，并监督落实。

(四)定期与甲方负责人进行信息交流，让甲方了解各项服务的开展情况，确保服务质量满足甲方要求。



(五)对所派驻甲方的人员进行日常服务督导，组织员工培训，不断提高业务水平，并要求、督促派驻甲方的人员遵守甲方各项规章制度及保密制度。

(六)乙方确认派驻至甲方的人员系乙方合法雇佣的员工，且乙方已按照国家相关法律法规的规定与提供服务的工作人员签署了劳动合同，乙方保证上述人员为甲方服务期间在乙方与该人员劳动合同有效期内。乙方应根据北京市有关规定为员工缴纳各项社会保险，依法处理各类劳资纠纷、处理工伤等，并承担相应的风险及费用。因乙方未按相关法律规定为派驻甲方的人员提供相应薪资、福利待遇、缴纳社会保险的，由此产生的所有纠纷均由乙方负责处理，并确保不得影响甲方的工作。乙方对派驻至甲方的人员的安全承担责任，非因甲方原因造成的乙方工作人员安全事故由乙方全权负责，与甲方无关。

(七)乙方应按本合同约定配置方案安排人员。

(八)认真履行合同约定的各项服务内容。

(九)乙方派驻人员每天24小时不定时对充电设备设施安全进行巡查，保障快速充电作业设置专人值守，及时排除安全隐患，杜绝安全事故发生。

(十)乙方派驻人员如在巡视中发现安全隐患，应及时向甲方主管部门负责人上报情况，并协助甲方解决存在的问题，且认真填写相关记录，如遇强雷电天气，应及时关闭充电设备总电源，暂停充电服务。



(十一) 乙方在征得甲方书面同意后可委托专业公司承担本物业的专项管理与服务义务，但不得将本物业的整体管理责任转让给第三方。乙方与受托公司签订合同中约定的服务标准不得低于本合同，乙方应当对受托公司进行监督，并对受托公司的服务行为承担连带责任。

(十二) 乙方应保证其服务人员充分履行本合同中约定的义务，因乙方服务人员的疏忽给甲方造成损害的，乙方应当承担赔偿责任。

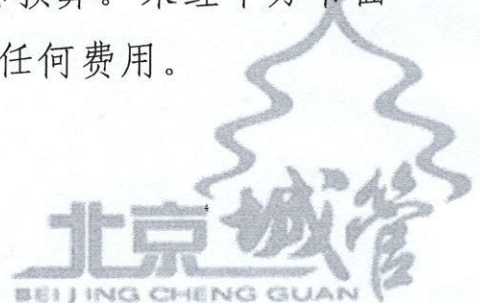
(十三) 乙方物业经理：戴亚男，电话15010301826。

(十四) 乙方应当保证联系方式24小时畅通，发生紧急情况应当接到甲方通知后立即进行处理，因乙方原因无法处理紧急情况，甲方可委托第三方代为处理，发生的全部费用由乙方承担。

六、服务费用及支付方式

(一) 年度服务费用(含税)总计人民币贰佰贰拾万零玖仟元整(小写：¥2209000.00元)。除另有约定外，甲方不再支付其他任何费用。

(二) 甲方因物业管理工作需要，委托乙方超出本合同服务约定产生的费用，经双方书面协商，由甲方支付乙方费用，但不可超过甲方2025年度物业管理费总预算。未经甲方书面同意，乙方不得以任何理由要求甲方增付任何费用。



(三)所有乙方人员餐费由乙方负责向大厦物业管理部门支付,与甲方无关。

(四)支付时间及方式:本合同签订后于2025年第一季度内,甲方向乙方支付本合同款50%,即人民币壹佰壹拾万零肆仟伍佰元整(小写:¥1104500.00元);第三季度内,甲方根据搬家工作进展据实支付且最多不超过合同金额的30%,2025年第四季度根据搬家工作进展和物业服务情况据实支付合同尾款。

甲方付款前,乙方应向甲方开具等额、合法增值税【普通】发票,否则甲方有权拒绝付款,且该拒付行为不构成甲方违约。乙方不得以此为由拒绝履行本合同项下的义务。如乙方向甲方提供的发票不符合本合同约定或法律规定,除应按照甲方要求予以更换外,因此给甲方造成的一切损失由乙方承担(包括但不限于损害赔偿等)。

(五)乙方指定账户信息如下:

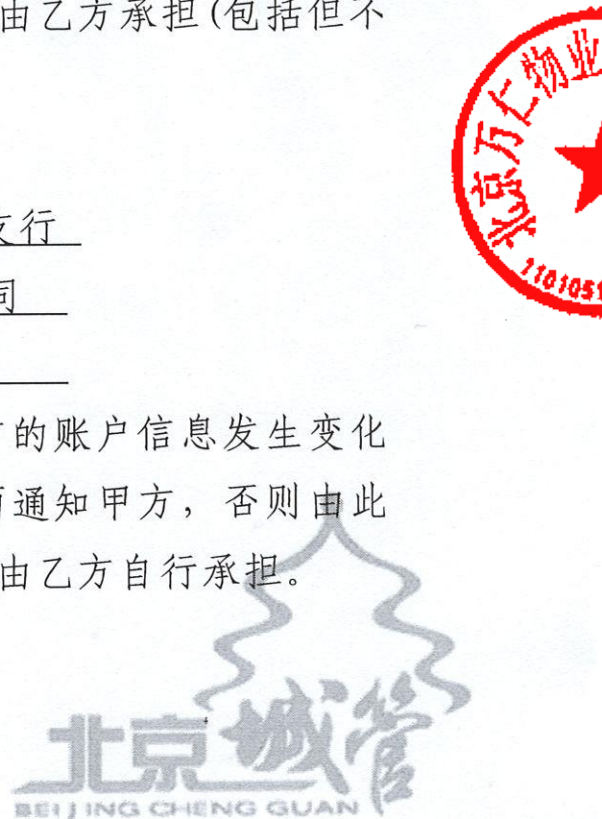
开户行: 中国建设银行北京静安庄支行

账 户: 北京万仁物业管理有限公司

账 号: 11050166540000000651

乙方保证账户信息真实、准确,乙方的账户信息发生变化的,应至少于甲方付款15个工作日前书面通知甲方,否则由此导致的错付、无法支付等所有法律后果均由乙方自行承担。

七、违约责任



(一) 双方均应向对方补偿因己方未按本协议有关条款，履行各自义务而造成的各类实际损失。

(二) 乙方违反委托服务事项和应履行的各项义务，每发生一次，应按人民币【伍仟元】标准向甲方支付违约金，同时甲方有权要求乙方限期整改，乙方未在甲方指定期限改正或整改后仍然不符合约定的，甲方有权解除合同，乙方退还甲方已支付给乙方物业费中乙方尚未实际履行服务的费用，并向甲方另行支付违约金【壹拾万元】。违约金不足以弥补甲方损失（包括但不限于实际损失、预期利益、诉讼费、鉴定费、律师费、交通费等），乙方应予补足。

(三) 本合同期满终止后，若双方没有续签或合同提前解除的，乙方须在甲方规定的期限内向甲方或甲方指定人员、单位移交甲方提供的办公用房及设备、档案资料并与甲方办理财务等交接手续。逾期移交的，每天按人民币伍仟元的标准向甲方支付违约金，给甲方造成损失的，应承担全额赔偿责任。

(四) 在本合同终止后，新物业公司接管前，应甲方要求由乙方继续为甲方提供本合同约定的服务时，甲方应支付相应费用，但不得超过本合同约定费用标准。

(五) 本合同履行期间，如遇政府命令（包括但不限于行政单位迁址等）致使本合同无法继续履行，导致本合同被提前终止，不应视为违约，双方协商解决。



(六) 未经甲方书面同意，乙方不得在合同期限内将本物业管理项目整体管理责任转让给第三方，否则乙方应向甲方支付违约金人民币【拾】万元，并且甲方有权解除本合同，给甲方造成损失的，乙方应承担全额赔偿责任。

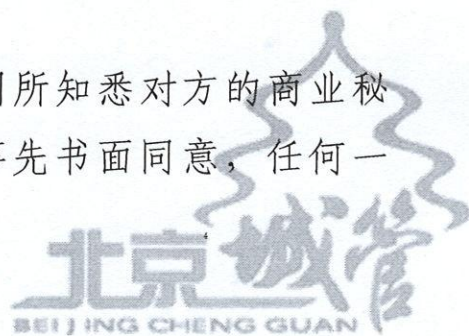
(七) 乙方连续【3】个月完不成服务任务或达不到质量标准或导致甲方客户投诉达【5】次时，甲方可随时解除本合同，并不承担违约责任，给甲方造成损失的，乙方应承担全额赔偿责任。

(八) 除本合同另有约定外，乙方违反合同约定的其他义务，经甲方催告后【7】日内仍拒不改正的，甲方有权解除本合同，乙方应返还甲方已支付的全部费用，并向甲方支付本合同服务费总额【3】%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应予以补足。

(九) 本合同所约定的甲方损失包括但不限于甲方直接经济利益的减损、可得利益损失、甲方支付的调查取证费、公证费、评估费、鉴定费、审计费、诉讼费、仲裁费、保全费、保全担保费或保全担保保险费、律师代理费、咨询费、执行费、差旅费以及甲方向第三方支付赔偿款、向行政机关缴纳的罚款等全部损失及费用。

八、保密

双方对本合同的内容，因履行本合同所知悉对方的商业秘密及保密信息负有保密责任。未经对方事先书面同意，任何一



方不得将相关信息披露给任何第三方，任何一方违反本条保密约定，均应承担全部法律责任并赔偿因此给守约方造成的全部损失。本条规定持续有效，不因本合同的终止而失效。

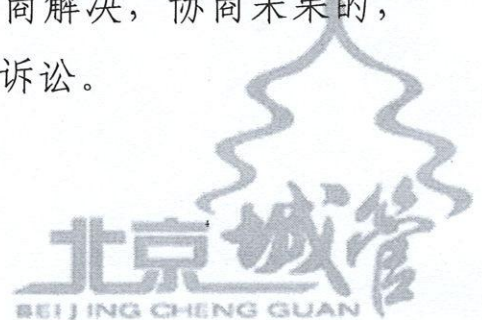
本合同约定的保密义务适用于双方人员，任何一方人员违反保密义务的，视为该方违约，违约方应按本合同约定承担违约责任。

九、不可抗力

不可抗力是指：受影响一方不能预见、不能克服、不能避免的；于本合同签订日期后出现的事件：包括但不限于水灾、火灾及旱灾、台风地震或其它自然灾害。由于不可抗力的因素对履行合同产生影响时，受影响的一方，应立即将事件情况通知对方，并在十天内提供事件详情以及合同不能履行、部分不能履行或需要延期履行的理由的有效证明文件。发生不可抗力，负有防止损害扩大责任一方应当积极采取措施防止损害扩大，否则因未积极采取措施导致损害扩大，负有防止损害扩大责任一方就损害扩大的部分不发生免责。按不可抗力事件对履行本合同的影响程度，由双方协商决定是否解除合同或变更合同的责任及延期履行合同。

十、争议解决及其它

(一) 合同履行中发生争议，双方应协商解决，协商未果的，可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。



(二) 本合同一式陆份, 甲方执叁份, 乙方执贰份, 物业管理主管部门(备案)执壹份, 具有同等法律效力。本合同经双方法定代表人或委托代理人签字并加盖公章后生效。

(三) 本合同附件与本合同具有同等法律效力; 未尽事宜由双方协商解决, 并另行签订补充协议, 补充协议与本合同不一致的, 以补充协议为准。

(四) 根据本合同需要发出的全部通知, 均须采取书面形式按照本合同约定的地址(包括电子邮箱地址)发出, 该地址同样适用于人民法院第一审程序、第二审程序、执行程序等诉讼程序以及仲裁程序。任何一方上述地址及约定的联系人、联系方式发生变更的, 应当及时书面通知另一方。如果因接受方原因(包括但不限于接受方相关信息变更未及时通知、无人签收或拒收、电子邮箱地址不存在或者邮箱已满或者设置拒收等)导致通知发送失败, 则发送方按照上述地址以寄送方式送达的书面文件, 寄送后第三个工作日视为送达; 以电子邮件方式送达的书面文件, 以电子邮件发送时间作为通知送达时间。

(以下无正文)

甲方:

(盖章)

日期: 2024年12月31日

乙方:

(盖章)

日期: 2024年12月31日



附件一

北京市城市管理综合行政执法局 物业服务基本情况及委托事项

一、项目基本情况

1、该项目位于北京市西城区三里河东路39号燕京大厦，建筑面积18474.58m²，包括地上一至十一层和地下三层，大厦保安、公共区域保洁由燕京大厦物业负责。

2、工作人员人数：约340人。

3、房间 201 间，服务的设施、设备主要包括：灯管、镇流器约 1600 余个；开关面板约 240 个；门锁约 200 个，文件柜锁芯约 2700 只；筒灯 26 只，大吸顶灯 30 个；精密空调 5 台、大金中央空调 2 台（小修）；办公桌、会议桌等桌、台约 450 个；办公椅、沙发等 900 个；衣柜、文件柜等柜类约 1000 个。

4、会议室 7 间：一层为多功能厅（99 人）、二层一间（15 人）、三层两间（28 人、8 人）、八层一间（15 人）、九层一间（12 人）、十一层一间（40 人）。

5、小餐厅 1 间。

6、男女浴室各一间：含喷淋设备 13 套，更衣柜 30 个。

7、卫生间 24 间：擦手纸盒 25 个。

8、电动汽车充电桩 15 个，电动汽车 3 辆。

9、健身房：1 间，130 平方米。

二、服务内容及标准

（一）岗位设置及职责



1. 物业经理

(1) 负责物业管理服务全面工作, 根据项目整体服务要求, 负责制定项目服务月度、季度工作计划, 组织、指导、监督保证各项管理、服务的工作顺利进行, 及时解决管理服务中存在的问题, 顺利完成工作目标;

(2) 负责保障项目内部管理体系的完整和平稳运行, 建立健全一系列规章制度、操作流程, 规定各类人员岗位责任, 做好员工考勤、培训、工作监督考评、物资保障等工作, 为甲方提供高标准, 高质量的服务水平;

(3) 配合完成甲方交办的其他临时性工作。

2. 前台及会议服务人员

前台服务：负责前台接待，包括来访人员接待、接听值班电话、室内设施报修、邮件报刊分发、打印复印材料等；负责清洗制服的登记、发放，相关办公室清洁整理等。

会议服务:

(1) 会议受理：接受会议预订，记录会议需求

(2) 会前准备：根据会议需求、场地大小、用途，明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定，音、视频设施保障措施。

(3) 引导服务：做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。

(4) 会中服务：会议期间按要求加水。

(5) 会后整理: 对会议现场进行检查, 做好会场清扫工作。

(6) 工作日会议服务时间为：8:30-18:00，节假日如有加班需求，甲方应提前通知，乙方应完全服从安排。



3. 综合工（电工）

（1）负责公共区域内巡视巡检工作，及时对室内办公家具、室内照明设施、空调系统进行保养及维修；

（2）负责浴室的卫生清洁，花洒等设施的保养与维护，负责每日卫生间擦手纸的更新；

（3）协助开展物品搬运、办公电器布线等工作。

4. 充电巡查员

（1）对电动汽车充电设备安全进行每日巡查，查看各个充电设备状态并做好记录。发现充电设备出现故障及时上报并协助解决，做好详细登记及维修跟进情况。

（2）每日对充电车辆的使用日期、时间、车牌号、充电设备号等信息做好详细记录。快速充电设备使用过程中专人值守。

（3）每日检查车辆门窗是否关闭、外观是否整洁及规范停车情况，做好记录，发现问题及时汇报。

5. 保洁员

负责会议室、局领导办公室的定期清洁。

6. 理发师

为甲方工作人员提供高质量的理发和焗染发等相关服务。

（二）服务标准及要求

1. 基本要求

（1）物业项目经理年龄 50 周岁（含）以下，具有大专及以上学历，业务精通，工作能力强，善于沟通、协调，能够根据甲方要求统筹安排好各项工作，具有 1 年以上（含）物业服务企业同等岗位工作经历；

(2) 物业工作人员专业配备合理, 前台及会议服务人员年龄 18-30 周岁 (含) 且形象气质佳, 接受过相关专业培训或有 1 年以上 (含) 相关工作经验, 具有大专及以上学历; 至少一名综合工持低压电工作业证上岗, 其他综合工、理发师、充电巡查员要具有一定专业知识和 2 年以上 (含) 相关工作经验。

(3) 前台安排人员 24 小时值班, 节假日按需要进行保障, 物业项目经理保持 24 小时通讯畅通;

(4) 工作人员统一着装, 佩戴标志, 服装由乙方自行解决; 衣着整洁、礼貌待人、热情服务; 有健康证, 无不良嗜好, 保持良好的精神面貌; 热爱本职工作, 责任心强, 有奉献精神和良好的职业道德; 服从管理, 遵守甲方各项规章制度, 落实保密要求。

(5) 甲方不提供免费工作用餐。

2. 综合管理方面服务标准

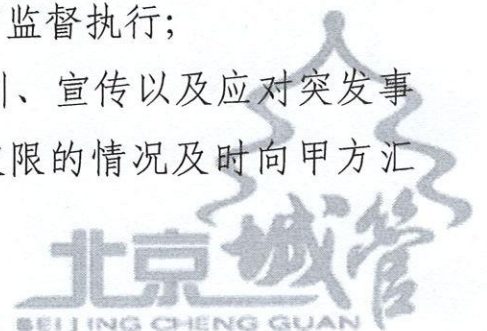
(1) 按甲方工作要求及行业规范, 主持项目日常管理工作, 合理调配人员, 绩效考核, 甲方安排的统计报表等;

(2) 负责制定项目中年度、季度、月度工作计划, 报告甲方并传达各部门, 进行检查、监督, 分析计划执行情况, 负责对部门主管以及员工的绩效考核, 保证所各部门工作的有效运转;

(3) 根据工作计划及完成进展做好下半年工作计划、全年工作总结上报甲方;

(4) 制定各岗位服务标准细则, 由甲方监督执行;

(5) 维护所管项目利益, 做好员工培训、宣传以及应对突发事件的职责。发生重大事件或超出岗位职责权限的情况及时向甲方汇报;



(6) 爱护建筑物及室内各种设施;

(7) 积极听取并采纳甲方提出工作方面的合理化建议, 协助甲方处理各类服务投诉;

(8) 运行、检查、维修养护记录应每月归档;

(9) 建立日常巡查检查制度, 发现问题及时报告甲方, 并按责任及时维修保养。

(10) 工作中出现不可预见以及突发事件, 有效安排各相关责任人进行处理, 并将情况和处理结果进行记录, 及时妥善处理投诉及工作中出现的各种问题。发生紧急事件应在相关事后组织责任人员总结、学习, 分析原因并写出报告或总结, 上交甲方存档。

3. 前台服务标准

(1) 前台值班人员保持良好的站、坐、走姿, 上班期间统一着装, 保持妆容整洁;

(2) 前台值班人员每天要在甲方上班前十五分钟到岗准备就绪, 迎接甲方工作人员上班;

(3) 面带微笑, 热情接待来访人员, 遇到来访者需起立双手交叉放于腹部, 热情打招呼问候“您好”; 做好来访者的登记工作, 询问来访者来访事由, 来客提出要找单位工作人员时, 值班人员应先询问有无预约, 并请来客做好登记, 根据所对应的部门工作人员进行联系, 并对应指引到相关部门;

(4) 礼貌接听前台值守电话, 电话响铃三声内必须接听, 做好记录, 接听电话时语调要适中, 语言表达要礼貌, 不得用生硬失礼的词语, 并将接听事情转达相关责任人。

(5) 电话机旁备纸、笔, 主动提供留言服务, 随时准备记录来电人提出的要求和帮助解决的事项; 尤其对来电人的姓名、电话、时间、地点、事由等重要事项认真记录并及时转达有关部门和责任人;

(6) 保持前台环境清洁, 做到无灰尘、无污渍, 桌面不得放置私人物品、杂物, 不得在前台吃东西, 不得干与工作无关的事;

(7) 发放信件、报刊及杂志做好登记, 挂号信件统一登记由本人签收, 做到来报有登记, 信件有着落;

(8) 值班人员做好值班记录, 工作, 如有事外出, 需和领班请示, 必须保证前台有人员值守;

(9) 节假日值班人员负责相关办公室卫生, 如有会议, 要提供会议服务准备工作。

4. 会议服务标准

(1) 上岗统一着装, 佩戴工牌, 仪表整洁, 举止端庄, 礼貌用语, 保持微笑服务, 做好会议接待服务工作;

(2) 每天早、中、晚至少三次查看各会议室申请使用情况, 详细掌握各会议室的当天使用情况;

(3) 协助做好会议接待准备工作, 做好每日会议室清扫保洁工作, 开窗通风, 保持空气清新, 包括地面、门窗、桌椅、植物及部分室内设施, 发现问题及时上报;

(4) 每天上班前十五分钟查看各办公室、会议室的状况: 检查桌面、地面的整洁程度; 检查窗帘的开、关和垂放状态; 检查照明灯是否正常; 检查绿植的鲜活状况和套盆的干净程度; 检查电气设

备是否有落尘和正确摆放；检查桌椅是否按当天的会议要求摆放整齐，发现问题后及时联系相关人员；

（5）每次会议前，了解参会人员情况，根据会议要求，负责会议开始前的茶水等服务，会议前十五分钟，检查开水壶、泡茶杯、茶叶等泡茶用品是否准备到位，保障会务服务；

（6）会议结束后及时清场，收拾茶具并清洗消毒，整理桌椅，关闭照明、空调设施，填写会议室使用登记后，方可离去；

（7）负责相关办公室保洁等综合服务，落实双人上岗和保密要求；

（8）负责按楼层房间分类发放报刊杂志；

（9）负责相关餐厅卫生清洁和餐饮服务。

5. 办公家具、设施维修保养服务标准

（1）办公家具、照明设备、空调系统维修 30 分钟内到达现场；

（2）每日对办公区域进行巡查，巡视内容主要包括：浴室花洒、水龙头、下水是否有堵塞情况；办公区域开关、照明灯具、线路检测、插座充电、门、柜锁是否处于完好状态，发现问题及时维修，维修完毕后，做到活干料脚净；

（3）每日对浴室的日常卫生保洁：主要工作包括：每天对地面、洗手池、镜面等进行清洁；对更衣区进行拖扫；检查浴室设施是否完好；每周定期对浴室淋浴喷头进行消毒等。保证浴室无杂物、地面清洁，设施运行良好；

（4）每天上、下午各一次进行全楼卫生间擦手纸的补充，另主要区域进行多次时间段补充；



(5) 每月至少检查四次相关办公室内的各种设备设施是否完好,对办公桌椅的螺丝进行紧固,如临时接到会服报修电话,及时维修;每月至少四次对各层会议室进行检查,重点检查会议桌椅有无松动和损坏、灯光照明是否符合要求等,发现问题及时维修;

(6) 定期对空调设备进行运行保养。

6. 充电巡查服务标准

(1) 对充电设备安全进行每日巡查,对各个充电设备状态进行检查,对办公区域巡查并做好记录;

(2) 发现充电设备出现故障及时上报并协助解决,做好详细登记及维修跟进情况;

(3) 快速充电设备使用过程中专人值守,每日对充电车辆的使用日期、时间、车牌号、充电设备号等信息,详细做好记录;

(4) 如遇强雷电天气,应及时关闭充电设备总电源,暂停充电服务。

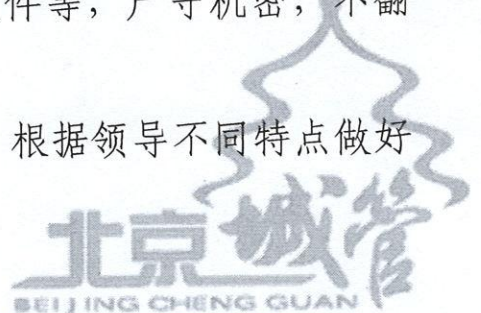
7. 保洁服务标准

(1) 每日清洁,保证会议室、领导办公室内环境、家具、用品、设施、花木、卧具等清洁、整洁、光亮,无尘土,花草植物茂盛。

(2) 清洁时注意检查会议室、领导办公室内钟表、电视遥控器、电话机、饮用水等是否齐全、完好,家具、门窗等是否完好。

(3) 对负责领导办公室卫生保洁工作的服务人员进行专门培训,加强保密和服务意识的教育,整理书报、文件等,严守机密,不翻阅领导的文件、抽屉、文件柜等。

(4) 了解领导的生活习惯和特殊要求,根据领导不同特点做好服务工作。



(5) 工作日每天早上七点至七点三十分为领导办公室做卫生，备好开水，完成后要检查灯、门窗是否关好，用电设备是否断电。

(6) 领导电话、自用茶杯等及室内物品每周消毒，制服、床上用品定期换洗。

8. 洗衣服务标准

(1) 每周清洗一次制服，按楼层收取要清洗的制服、按部门发放洗好的衣物，核对数量，并做好记录；

(2) 收取的制服要逐一核对并打签标注，检查发现衣兜内有遗留物品及时送还给当事人；

(3) 制服清洗明细录入电脑备份；

(4) 制服送至干洗店时再次核对数量等。

9. 理发服务标准

(1) 除节假日外，每周至少上班 4 天，每天工作时间不少于 6 个小时，不得出现擅自脱岗、空岗现象。

(2) 提供服务时应细致入微、热情周到、使用礼貌用语，诚恳征询工作人员对剪发、染发的意见和要求。

(3) 对当天用过的毛巾、理发用具要随时进行清洗、消毒并做好废旧换新、登记工作。

(4) 及时清洁理发室内及门前三包的环境卫生，对室内陈列的理发用品、用具及时整理、清洁并消毒。

(5) 提高消防意识，办公场所安全用电，做好人走断电、防火工作。

10. 其他要求

(1) 建立办公家具设备维修养护制度；



- (2) 建立突发公共事件的应急预案;
- (3) 建立培训体系, 定期组织培训、考核;
- (4) 建立物业服务工作记录及物业管理档案;
- (5) 涉及甲方正常工作的重要物业服务事项, 应提前一天报告甲方;
- (6) 甲方提出的意见、建议、投诉在 2 个工作日内回复, 投诉回访率 100%;
- (7) 每半年征集 1 次物业服务意见, 甲方满意率达 90% 以上, 投诉处理率达 100%;
- (8) 每月组织 1 次项目服务质量检查, 重要节假日前组织安全检查。



附件二

一、物业管理年度总预算

序号	分项名称	单价（元）	数量	合价（元）	备注/说明
1	服务人员工资福利及法定计提费用	1852581.36	1年	1852581.36	/
2	工装费用	8320.00	1年	8320.00	/
3	办公用品费用	6744.12	1年	6744.12	/
4	物料用品费用	115947.00	1年	115947.00	/
5	管理费	59507.77	1年	59507.77	管理费按3%计提
6	利润	40862.01	1年	40862.01	利润按2%计提
7	税金	125037.74	1年	125037.74	税金按6%计提
总价				2209000.00	/



二、物业管理人工成本

序号		项目名称	人数配置	每月人均费用标准（元）	每月费用标准（元）	合计费用（总服务期）	备注
1.服务人员工资及福利	1.1	项目经理	1	7000.00	7000.00	84000.00	已包含劳保用品费用、福利奖励费用及加班费
	1.2	前台	4	6000.00	24000.00	288000.00	
	1.3	会服	6	6000.00	36000.00	432000.00	
	1.4	综合工	3	6000.00	18000.00	216000.00	
	1.5	理发师	1	4500.00	4500.00	54000.00	
	1.6	充电巡查员	1	6000.00	6000.00	72000.00	
	1.7	保洁员	1	4500.00	4500.00	54000.00	
	1.8	洗衣工	1	4500.00	4500.00	54000.00	
2.法定计提费用	2.1	员工社会保险费用	18	1821.21	32781.78	393381.36	/
3.其他费用	3.1	人员餐费	18	950.00	17100.00	205200.00	/
总计						1852581.36	/



附件三

北京市城市管理综合行政执法局物业物品需求清单

1.消耗品清单

序号	消耗用品名称	单位	产地
保洁消耗品			
1	医用酒精	桶	中国
2	84 消毒液	桶	中国
3	清洁剂	桶	中国
4	洗涤剂	桶	中国
5	芳香球	箱	中国
6	防疫口罩	袋	中国
7	保洁手套	副	中国
8	抹布	条	中国
9	理发围布	条	中国
10	洗发水	桶	中国
11	护发素	桶	中国
12	焗油膏	瓶	中国
13	焗油霜	瓶	中国
维修消耗品			
1	灯管/节能灯/灯泡	箱	中国



2	吸顶灯灯芯	个	中国
3	E27 螺口 13W 球泡白光	个	中国
4	LD 面板灯	个	中国
5	镇流器	个	中国
6	柜锁	个	中国
7	锁芯	个	中国
8	门锁/门把手	套	中国
9	LED 灯带	米	中国
10	T5 灯架/灯管套	套	中国
11	电笔	个	中国
12	十字阀/混合阀/八字阀	个	中国
13	开关（单双三四联）	个	中国
14	五孔插排面板	个	中国
15	手枪钻	套	中国
16	钻头	个	中国



2、物业洗衣类别清单

序号	项目	人数
1	衬衫/T 恤	约340人
2	夹克(套)	约340人
3	毛衣/毛针织衫	约340人
4	大衣/多功能服	约340人
5	床单/被罩/枕巾	约300人



3、物业维修清单

序号	工程类(小型维修)			备注
	项目	规格	单位	包含在整体物业费之内
1	节能灯、灯管	28W/9W	只	
2	镇流器	55W	个	
3	门/柜锁	260	把	
4	空调维保	加湿罐、制冷剂 R410A、除尘		
5	会议办公家具维修	小五金件		
6	其他	混水器、喷头、开关面板、除垢剂、玻璃胶、地线槽、软管、护套线等		

