

北京京剧院办公楼区域物业服务委托合同

委托方（以下简称“甲方”）：北京京剧院

受托方（以下简称“乙方”）：北京天鸿宝地物业管理经营有限公司

一、总 则

第一条 根据有关法律、法规，在自愿、平等的基础上，甲方将北京京剧院办公楼区域（以下简称本物业）委托乙方实行物业管理，经甲、乙双方协商一致，特订立本合同。

第二条 物业基本情况

物业名称：北京京剧院办公楼区域物业服务项目

物业类型：办公楼

坐落位置：北京市丰台区海户西里 30 号

建筑面积：18550 平方米

二、物业管理服务范围和内容

第三条 乙方提供的物业服务内容包括：

1. 房屋日常养护维修。包括但不限于上述服务区域内的建筑设施：顶、板、梁、柱、墙体、基础等承重结构；屋面、外墙面；办公室、排练厅、国粹苑、京剧艺术体验中心、卫生间、走廊、楼梯间、停车场（棚）、护栏及围墙等。
2. 给排水、供暖系统（剧院各楼内）的日常养护维修。
3. 电梯系统的日常安全、运行管理。
4. 供电系统电器设备（高、低压）、电线电缆、照明装置等设备日常管理和养护维修。
5. 消防系统巡视检查，包括公共区域消防设施（消火栓、灭火器、烟感、喷淋、安全出口灯）的日常检查及年度检测，出具消电检报告，微型消防站管理（包括人员、演练），保障消防系统正常运行，建立消防管理制度等。
6. 监控系统的日常维修，运行管理。
7. 环境卫生管理，包括办公楼室内公共区域的日常保洁及院区绿地的日常养护。
8. 食堂烟风道定期清理。
9. 院区安保、秩序维护、停车管理。
10. 排练厅日常管理。
11. 复印室日常管理。

12. 日常维修管理工作。

13. 其他服务：

（1）京剧艺术体验中心、京剧院艺术传承陈列展、国粹苑、演员休息室及会议室的日常接待服务、展厅讲解、保洁。

（2）部分办公室的日常保洁。

（3）代收并分送剧院职工信件和报刊杂志（挂号信、包裹和快递除外）。

第四条 委托管理期限为壹年，即2025年01月01日至2025年12月31日。

三、物业服务标准

第五条 乙方提供的物业服务标准依据乙方参加本项目投标时的响应文件和《物业管理服务要求及标准》（附件1）。

四、甲乙双方的权利及义务

第六条 甲方的权利和义务

1. 负责对物业管理服务活动的日常监督管理，对不合格的服务人员及行为责令乙方在一定时间内进行处理。

2. 审议并监督乙方拟订的物业管理各项规章制度、制度、工作计划。

3. 检查、监理乙方管理工作的实施及制度的执行情况。当乙方管理工作达不到合同约定的服务标准时，甲方有权要求乙方限期整改。

4. 有权对乙方不称职的人员提出撤换的建议，使办公楼的管理水平达到物业服务技术方案中所确定的标准。

5. 委托乙方管理的房屋、设施、设备应达到国家验收标准要求。

6. 负责收集、整理物业服务所需全部图纸、档案、资料，并交由乙方作为物业服务工作相应技术依据，待双方合同终止时有权要求乙方完好归还。

7. 协调、配合乙方处理本合同生效前发生的管理遗留问题，如私搭乱建、私自接电等。

8. 协助乙方做好物业服务工作和宣传教育等活动。

9. 配合乙方贯彻执行物业有关治安防范规章制度，协助解决安全服务中发生的各类纠纷。

10. 根据双方约定，按时足额向乙方支付物业管理费用。

11. 其它相关法律、法规规定的权利和义务。

第七条 乙方的权利和义务

1. 接受甲方行政部门对物业管理日常工作的监督和管理，并对甲方管理部门负责。
2. 根据有关法律、法规、及本合同的约定，制定物业管理规章、制度，并报甲方认可。
3. 乙方应当自行承担物业管理服务工作，不得将本物业的整体管理责任转让给第三方。
4. 负责编制房屋、附属建筑物、设施、设备等的年度维修养护计划，经双方议定后由乙方组织实施。
5. 向甲方和物业使用人告知物业使用的有关规定，当其装修物业时，告知有关限制条件，订立书面约定，并负责监督。
6. 不得擅自占用办公楼的公共设施和改变使用功能。
7. 认真贯彻执行经过甲方审定的安全防范计划和措施，包括应急预案等。
8. 乙方须保证员工队伍稳定性，主管以上人员调动需经甲方同意。
9. 设立专门的服务、投诉、报修电话、专门受理服务咨询和投诉。
10. 制定或提出客户服务方案，制定客服岗位设置方案，对发现的隐患问题及时上报甲方，积极配合实施有效的措施。
11. 全面负责物业管理区域内的秩序维护工作，对物业使用人违反本物业相关规定的行为，有义务进行规劝、警告。如发现有重大违规行为，又无法制止时，应及时向甲方管理部门报告。
12. 有权依照本合同的约定向甲方收取物业管理费，对于超出本合同物业服务规定内容的服务费用双方协商后另行收取。
13. 派驻的人员按相关要求持证上岗；按国家规定用工，负责处理乙方单位内员工的各种劳工问题。
14. 本合同终止时，必须向甲方移交全部物业管理用房及物业管理的全部档案资料，并配合甲方的接管交接工作。
15. 其它相关法律、法规规定的权利和义务。

五、物业服务费用

第八条 物业服务费

1. 本项目年总金额为¥2067131.33元（大写：贰佰零陆万柒仟壹佰叁拾壹元叁角叁分）。
2. 物业服务费用主要用于以下开支：
 - （1）管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；
 - （2）物业服务区域清洁卫生费用及绿化养护费用；

- (3) 物业管理区域秩序维护费用;
- (4) 物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用;
- (5) 食堂烟风道定期清理费用;
- (6) 用于服务范围内的办公费用;
- (7) 物业服务区域内公众责任保险费用;
- (8) 物业服务企业的利润;
- (9) 法定税费。

注：单件、单次费用 500 元以上的材料和零部件及超过年预算的维修耗材由业主单位提供或委托我方购买，费用由业主单位承担。

3. 付款方式：甲方采用季度付费方式向乙方支付物业费，即每季度首月 5 日前（第一季度除外），甲方支付给乙方本项目年总金额的 25%，具体支付日期及金额为：甲方于每年财政资金批复后 5 个工作日内支付第一季度的物业服务费¥520000 元（人民币伍拾贰万元整），于 4 月 5 日前支付第二季度物业服务费¥520000 元（人民币伍拾贰万元整），于 7 月 5 日前支付第三季度物业服务费¥520000 元（人民币伍拾贰万元整），于 10 月 5 日前支付第四季度物业服务费¥507131.33 元（人民币伍拾万柒仟壹佰叁拾壹元叁角叁分）。

4. 物业管理费支付方式为支票或银行转账；乙方收取物业费须开具正式发票。

5. 甲方付款前应验收乙方履约情况，并以此作为结算当期物业费用的依据。

六、违约责任

第九条 甲方未按照本合同第六条约定履行义务致使乙方未能实现《物业管理服务要求及标准》规定的管理目标，乙方不承担责任，给乙方造成损失的，乙方有权要求甲方给予赔偿。

第十条 乙方违反本合同第七条和物业服务技术方案中的各项约定，未能实现《物业管理服务要求及标准》规定的管理目标，甲方有权单方面终止合同；造成甲方经济损失的，乙方应承担赔偿责任。

第十一条 甲、乙任何一方无正当理由终止履行合同或提前终止合同的，应赔偿对方实际经济损失。

七、附 则

第十二条 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，由甲方承担整改费用并作善后处理，产生质量事故的直接责任，以政府主管部门

的鉴定为准。

第十三条 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使本合同无法履行时，双方应按有关法律
规定及时协商处理。

第十四条 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决或报请物业服务行政主管部门进行
调解。调解不成的，双方同意由办公楼所在地北京仲裁委员会仲裁。

第十五条 本合同期满时自然终止，任何一方如愿续约，应在本合同期满前三个月向对方
提出书面意见。

第十六条 本合同生效之日起，乙方根据甲方委托管理的事项，办理验收接收手续。

第十七条 合同期满后，乙方全部履行合同并且管理成绩优秀，甲方反映良好，认为满意
时可续签合同。

第十八条 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
同具有同等法律效力。补充内容与本合同有不同规定的，以补充为准。

第十九条 本合同中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

第二十条 本合同项下的附件是合同的组成部分，与合同其它条款具有同等效力。

第二十一条 本合同一式六份，甲方执三份、乙方执三份，具有同等法律效力。

第二十二条 本合同自双方签字盖章之日起生效。

附件：物业管理服务要求及标准

甲方：

授权代表：

签约日期：



乙方：

授权代表：

签约日期：



物业管理服务要求及标准

一、综合管理服务方案

（一）日常办公室管理

日常办公室的管理工作在此项目中起到的作用相当于大脑功能，统筹管理整个项目的人员安排和行政事务管理。完全贯彻和执行公司章程和体系文件，听从领导调配，及时调整人员，以最大程度满足业主方要求为第一要务和服务之根本。

1. 负责业主方与物业服务处的良好沟通。项目经理或副经理主动定期与业主方代表协商沟通，收集服务过程中需要改进或增加的内容，使物业服务朝着更加人性化、更加符合项目特点和需求的方向发展。

2. 做好年度满意度调查。对引起投诉和争议的问题及时进行分析整改。

3. 以特色的企业文化加强业主方和物业服务企业之间的感情交流，共同建设文明、和谐、优美、健康的工作环境。

4. 熟悉物业服务项目内部工作流程。熟知本公司和本项目的基本情况，以及各职能部门负责人和联系方式；准确熟练回答业主提出的问题；了解各项安全措施和紧急状况处理程序；出现问题能够及时做出恰当处理；掌握基本事故预防常识；记录业主方要求（投诉、建议、维修），解决客户疑问。每日填写《工作记录表》，将工作中发现的问题及时通知相关部门，并作出应对方案，在与业主商定的时间段内完成。

5. 负责整个物业服务流程的实施和物业服务活动的全程参与。熟悉项目内各项设备设施、办公室、会议室等环境细节和具体情况。接到业主要求或报修通知后，认真填写《维修/服务派工单》。

6. 对于项目内发生的各类热点事件，不得跟风议论、私自相传。对项目 and 业主方的信息，不得外泄，如有信息外泄发生将向相关责任人追究责任。

7. 负责组织物业员工岗前、在岗培训。做好人员培训的记录，通过组织参加各类型的培训提高员工的专业知识和服务意识，确保每个员工培训合格后上岗。

8. 监督检查物业服务中各项承诺的完成程度和及时率。做好物资采购、领用、发放登记，确保专款专用，做好成本核算。

9. 做好档案管理和制度汇编。将相关文件、记录、清单等按公司统一要求积累、整理、

立卷、归档工作。做好各类档案的接受、整理、保管、统计、编研等工作。严格执行保密制度，对密级档案内容，不泄密、不失密，确保档案的安全。严格执行和遵守公司的各项规章制度，各专业管理制度要求统一发放、统一上墙。

10. 提供 24 小时接报修服务。

11. 按时完成领导安排的其他工作。

（二）客服管理

1. 接待办公室来访客人，接听电话，配合领导做好办公室工作。

2. 负责信报分拣工作，要求是对邮局送来的邮件、信报，按照院里提供的报刊清单进行分类发放。

①负责办公楼的报刊和信件的接收分发；

②及时分拣邮件、报刊，做到不积压；

③努力做到正确、快捷分发邮件、报纸。邮件分拣的差错率不大于 1%；

④做好对各类邮件、报刊的管理，一律不得外借报刊、不得丢失信件；

⑤认真做好机要信件的保密工作。严格做好非法投递物的控制与管理，一经发现，立即通知服务部主管处理；

⑥每天做好邮件、报刊收取工作。应对照邮局分送清单分类清点，发现有差错应及时登记并要求补缺退余；

⑦如邮件退回，及时通知有关部门，并做好退回记录；

⑧不论公私邮件应随到随清，及时分发，不得丢失损坏，搁置延误，对国外来信应检封口、邮戳，如发现拆封或邮票被撕，应向邮局反映，查明原由；

⑨每天分发到各部门的信件、报刊有记录。

3. 负责部分办公室的入室清洁工作，一般是在早 8：20 前完成，日常清洁服务项目：清倒烟灰缸、垃圾桶等内的垃圾、擦拭办公桌、电话、办公设备、文件柜、座椅、沙发、茶几等家具、清洗茶具、清理地面、浇灌绿植等。

（1）准备好清洁工具，包括抹布、墩布；

（2）入室时应轻敲房门 3 下，若室内有人，应在得到允许后同时进入作业，若室内无人，可在敲门后开门进入作业，门需敞开；

（3）进入室内后，先查看有无异常现象，有无已损坏的物品，如发现异常，应先向办公室主管报告并做详细记录；

(4) 清倒烟灰缸、垃圾桶。在倒烟灰缸时要检查烟头是否完全熄灭。清倒垃圾袋时，服务员应仔细检查纸篓内物品，确认无误后方可处理，如遇到无法识别的纸张等物品，应及时询问办公室工作人员如何处理；

(5) 擦拭办公桌、书柜、座椅、沙发、茶几等家具，清洗办公室用过的水杯，擦拭每一件家具时，应由高到低，先里后外，对门窗、电灯开关等进行擦拭，对办公室内地面进行清扫，由内向外；

(6) 办公桌椅、桌面上的文件、物品不得乱动，清洁装饰柜、装饰物等贵重物品、陈列品时，切记要小心、抓稳、轻抹、轻放，一般情况下不得使用有腐蚀性的清洁剂；

(7) 有绿植的房间，按照院里要求定期浇水、及时清理枯叶；

(8) 清洁完成后，服务员退至门口，环视室内，确认质量合格后关灯、锁门。

4. 负责会议室、国粹苑、体验中心的日常接待服务工作。

会议室、演员休息室每工作日清扫，体验中心、国粹苑每工作日进行巡视 1-2 次，每次会议和活动前后进行会场清扫，每周体验中心整体大清理一次（包括地下室），桌椅干净，物品摆放整齐有序，保证会议室随时可以使用，定时开关窗通风；

(1) 会务服务

项目会议服务应提供日常客流引导及来客接待任务，并能满足各类型会议的服务要求。会务服务人员要根据各类会议室的功能不同提供各类会务服务，无偿提供的基本服务内容包括会议室热水、会场布置、设备管理等内容，重要会议根据业主要求驻会。同时可根据业主要求及使用方的要求，由业主单位或使用方提供纸、笔、横幅等物品，会服进行服务。具体内容包括：

①建立会议室管理制度，制订会议服务规程并认真落实；

②根据业主单位的指示，确定接待规格。服务员着装整齐统一，文明礼貌待客，重要宾客入场有专人引领；

③提前布置会场，协助主办会议方准备会议资料；

④保证茶水供应并定时续水，保持室内整洁、清洁，温度适宜；

⑤按要求摆放纸、笔、桌签等；

⑥待参会人员到齐后，轻轻将门关好，15 分钟后加一次水，以后每间隔 20 分钟加一次。加水一般从主要领导开始，或由内向外顺序进行，每次加水应从同一个位置开始。加完后，退出会议室，将门轻轻关上；

⑦会后整理，包括清洗会议瓷杯、清理一次性杯子、擦拭桌面、清洁地面、窗台，关闭电源、窗户、照明等，全部整理完后站在门口回顾一下，然后锁好门。钥匙按要求放到指定存放位置；

⑧严守保密制度，严禁将会议内容外传。

（2）国粹苑服务

①做好前台接待服务，负责来访和电话接听的参观咨询工作，如有意愿参观展厅的，做好记录，待与展厅负责人沟通后给予预约者回复；

②打开国粹苑的电子屏幕和电脑，擦拭展柜、卫生清洁；

③离开时检查卫生，关闭电源、水源。

（3）休息室服务

本服务内容包括休息室的卫生清洁、床品铺设、日常检查等服务工作。

①中午前将休息室开窗通风（根据天气情况调整），卫生打扫干净、床品铺设整齐、桌面物品摆放整齐、备好热水壶，准备完毕后关好窗户、锁好门；

②视室内温度情况开启空调，夏季制冷不低于 26 度，冬季制热不低于 23 度；

③下午将用过的休息室进行清扫，检查有无异常，离开时关好空调、门窗和电源；

④检查完毕后关好演员休息室过道照明，锁好大门。

（4）参观接待服务

①遇有参观接待时，物业人员应在参观前三十分钟全部到位，将一切准备工作做好。首先将展厅照明打开，检查展厅内设备、展柜展品、环境卫生是否正常，如发现任何问题应作详细记录后向业主方汇报；如遇紧急严重情况，应立即向业主方汇报；

②展厅管理、服务、保安人员不得空岗，认真履行工作职责，不得做与职责不相关的事务；

③对参观者应按照规定进行服务和管理，积极指导、帮助参观者了解参观前的注意事项，主动示意参观者讲解即将开始认真聆听，首先做自我介绍，之后进行讲解，声音洪亮、语言流畅、生动、详细。为其营造一个轻松舒适的环境，要做到热情周到；

④不与参观者交谈的时间过长，内容涉及到北京京剧院、北京京剧院展厅以及物业管理内部情况的，严禁透露；

⑤及时制止、纠正参观者的不文明和违反展厅规定的行为，展厅内严禁吸烟、餐饮、衣装不整、随地坐卧、碰触展出作品、大声喧哗、追跑打闹、抛弃废物等，严禁携带易燃易爆

等危险品进入展厅，规劝、阻止要做到讲究方式方法；

⑥对展厅进行全面的保洁工作，一般一周一次，制定清洁工作规程，接受北京京剧院监督；日常检查期间还应及时发现、清理卫生问题，做到细致、及时、认真；

⑦参观结束后对展厅进行严密检查：确认所有设备、展柜完好；确认已经按规程要求关闭门窗、灯光、空调等；确认所有观众及其他所有人员离开展厅，做到一丝不苟。

5. 负责复印室的日常管理工作。

(1) 协助各部门复印资料，及时补充纸张；

(2) 做好复印室复印情况的登记，包括使用部门、纸张用量等，做好记录；

(3) 检查复印设备是否正常，如无法正常使用，及时联系业主方维修；

(4) 检查复印机墨盒和纸张是否满足使用，如数量不足及时联系业主方补给物资。

二、环境卫生及绿化管理服务方案

1. 建立环境卫生管理制度并认真落实，环卫设施齐备，实行标准化清扫保洁。

2. 室外卫生区域包括：院区内公共区域部分及门前三包清洁。

室外保洁标准：每日至少清扫两次，废弃物、宠物粪便和落叶应及时清理。保持地面干净无杂物、无积水，无明显污迹、油渍。各种标示标牌表面干净无积尘、无水印。做到垃圾日产日清。

3. 室内卫生区域包括：大堂、办公区域楼道、办公楼各楼层卫生间、排练厅、电梯间及地下室。

(1) 办公楼公共区域每日清扫，保持大堂及楼道地面干净整洁、天花板无蜘蛛网、灯具干净无积尘；

(2) 各楼层卫生间早、中、晚每日清扫三次，卫生间无堵塞、废纸篓杂物超过 2/3 应及时倾倒；

(3) 排练厅使用前后应及时清扫，平时进行日常维护，定时开关窗通风，物品摆放整齐；

(4) 电梯间内每天擦拭，保证轿厢和设备表面无明显灰尘；

(5) 地下室地面做到无油渍、无污渍、无积水、无纸屑等杂物。

4. 除“四害”管理、卫生消毒及绿化养护管理

(1) 制定消杀计划，在楼宇内、外及周边进行消杀管理，固定点位、定时投放、更换药剂。灭鼠、灭蚊蝇、灭蟑、灭虫、灭蚁，达到国家规定标准；

(2) 定时对院区内、楼宇内部进行卫生消毒。采取科学手段，综合措施，将蟑螂侵害率

控制在 5%以内；

(3) 对化学药剂严格监控，合理使用，对国家严禁使用药品一律禁用。

三、区域秩序维护、排练厅管理、消防及安防管理方案

(一) 门岗和大厅岗的岗位职责

1. 门岗护卫人员要对出入人员进行严格验证，大厅岗依据业主方有关会客登记制度和要求严格履行登记手续，严禁事由不详、无关人员入内。

2. 疏导出入车辆和行人，清理门卫责任区内无关人员，保证车辆进出畅通，人员出入有序。

3. 配合业主方有关部门做好来客、访客接待工作，遇到有来访人员确实有要事急需办理时，要及时传达到位。维护大门口的交通秩序，引导车辆的行驶和行人访客的路线，保障车辆和行人安全，使门前畅通无阻。

4. 按要求标准着装，精神饱满，仪态大方，热情、礼貌、周到地回答客人的询问，使宾客称心满意，严禁使用粗俗语言。

5. 对所有进出的车辆都须微笑致礼，根据业主方提供的车辆信息录入停车系统内，按照业主方的停车规定对进出车辆进行管理。

6. 业主方提供的临时外来车辆必须在《临时车辆进院记录》上准确的填写进出时间、车辆多少、车牌号码、通知人员、来访事由等。

7. 如被访为办公室人员时，需及时通知。

8. 送货车辆进出时必须做好详细登记，快递、信件、外卖车辆不许进院内停车。

9. 所有外来人员离开时，须收回受访者签名的《会客登记簿》回执，对可疑的人员或车辆应禁止放行，并及时报告主管。

10. 垃圾清运时护卫员必须确认，对可疑、异常情况应立即禁止放行，并及时报告主管。

11. 认真履行自己的岗位职责，保持高度的警惕。

12. 不得在当班时与他人闲聊，或忽略客人接听电话，不得擅自离职守。

(二) 巡逻岗的岗位职责

1. 维护巡逻区域内的正常秩序，重点巡视区域包括院落公共区域内、办公楼大堂、各层楼道、卫生间、电梯间等。

2. 预防、发现、制止各种违法犯罪行为。

3. 及时发现各种可疑情况，在巡逻中发现有现行违法犯罪行为的人，应即时报警，送交

公安机关处理。

4. 检查、发现防范方面的漏洞。要针对巡逻范围和特点，认真负责，切实做好防火、防盗、防破坏等安全防范工作。

5. 突发事件或意外事故的处理。在巡逻范围内，一旦发生突发性事件或意外事故，巡逻人员要全力维护好现场秩序。

6. 保护植物及装饰物品的完好，严防破坏。

7. 检查保护公共场所的设备设施，保证各层各部位门窗不受破坏，不被盗窃。

8. 检查各层消防器材情况，如有丢失、破损及时上报。

9. 留意对讲机呼叫情况，与其他岗位及中控室保持联系，防止各种治安、消防事故发生，如果发生，迅速到达现场。

10. 保持良好形象和精神状态，注意仪容仪表。

11. 完成领导交办的其他工作任务。

（三）排练厅管理

1. 负责排练厅的开关门和日常卫生清洁，一般在早 8：00 前开门，晚 17：00 关门，特殊情况依照业主方提供时间表进行调整；

2. 排练厅开门时检查厅内环境是否正常，如有异常情况及时报给办公室；

3. 排练厅关门时检查厅内是否留有人员或物品，拿手电照射座椅处检查，确保无人排练后关闭好窗户和电源，如有私人物品及时报给办公室，离开时锁好门；

4. 周末和节假日期间如有使用排练厅的，根据业主方提供的排练日程开关门，其他需使用排练厅的，做好使用登记，包括部门、地点、时间、人员，开启相应排练厅，如有特殊情况，与业主方沟通后方可开门。

（四）消防管理

1. 密切与业主方配合，服从业主方监控指挥的调度，按指令迅速到达现场。

2. 贯彻“预防为主，防消结合”的工作方针，业主方技防、物业方的人防有效的结合在一起。借助消防监控系统和消防设备设施，做好日常消防防范工作。

3. 消防系统维护

（1）严格执行消防法规，建立消防安全管理制度，搞好消防管理工作；

（2）定期检查保养灭火器，做好检查记录，达到完好率 100%；

（3）消防水带每半年进行一次检查，保证无破损、发黑、发霉现象；消火栓、灭火器每

月检查一次，保持消火栓（箱）内配件完好；如有破损或无法使用的，及时报给业主方；

（4）重大节假日增加消防检查次数，并做好巡视检查记录；

（5）消防系统设备设施出现故障时，如安全出口灯、应急照明异常时，立即通知工程维修人员及时到场排除故障；消防泵房内设备设施出现故障时，立即告知业主方，协助到场排除故障。

4. 义务消防队组织

（1）制定消防应急预案；

（2）物业全体员工为项目义务消防队员，平时接受消防技能和防火知识培训，参加消防演练，熟悉项目灭火作战方案，火灾情况下迅速按预定方案投入灭火作战。

5. 消防知识宣传和演习演练

（1）不定期对员工开展消防宣传教育，使每人都熟知应急时的措施和安全逃生方法等；

（2）每年至少组织两次消防演习。

（五）安防管理

1. 监控室值班人员应坚守岗位，严禁脱岗、离岗。

2. 值班人员必须定期接受培训和考核。

3. 监控人员的岗位是监视屏幕情况，发现在监控摄像头、报警器监控范围内的异常情况，及时处理并向办公室报告。

4. 做好各种记录，遇有重大问题及时上报。

5. 密切注意各终端反馈回来的信号，如发现误报警或者反馈信号的数值有误应及时填写运行记录，并及时上报办公室。

6. 制定火灾事故应急处理预案，报办公室备案。

7. 每天对院区进行不少于四次的巡查，重点对消防设施情况进行检查，并按要求进行检查记录。

8. 严禁把监控设备移为它用，专机专用。

9. 值班人员必须严格执行各项管理制度和岗位责任制，值班时间严禁睡觉、喝酒、看书、看报、看杂志等，不得聊天、打私人电话、不准在监控室内会客，严禁无关人员触动和使用室内设备。

10. 做好交接工作，清点设备运行状况和交接器具，汇报上一班的各项工作情况，将自己值班时未处理完的情况对接班人员交待清楚，严格交接登记，保持室内卫生。

11. 未经许可不得随意复制、删除系统，相互检查交接班记录是否规范和完整。
12. 不得向外泄露提供本院区内控制点等重要部位安全资料，不得向外泄露从监控录像中获得的他人隐私。
13. 值班人员认真学习各项法律、法规，学习消防安防专业知识，熟练掌握消防设备，安防设备的性能及操作规程，提高消防、安防技能。

四、共用部位、公用设施设备日常运行养护方案

（一）房屋日常养护维修

1. 确保项目房屋的完好等级和正常使用。
2. 定期清理屋面垃圾，确保雨季期间屋面、院内雨水排除畅通。
3. 室外道路、庭院、场地平整，围栏完好。
4. 对房屋公用部位进行日常管理和维修养护，维修养护记录完整。
5. 及时完成各项零星维修任务，零修合格率 100%，一般维修任务不超过 24 小时。

（二）给排水设备运行维护

1. 建立给排水设备运行维护管理制度并认真落实，每日一次对给排水系统进行检查巡视，保证给排水系统正常运行使用。
2. 建立运行维修值班制度，节假日安排人员值班，及时处理各类维修事项，维修及时率达 100%，返修率不高于 1%。
3. 防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、阀门等进行维护和定期检修。
4. 定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁；定期对排水管进行疏通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统畅通。
5. 做好供暖系统日常维护保养，供暖期前后进行锅炉系统的维护保养，暖气管路的排气、放水，保证供暖期间的日常维护。
6. 及时发现并解决故障，零维修合格率 100%，一般事故的抢修做到不过夜。

（三）供电系统高、低压电器设备、电线电缆、照明装置等设备日常管理和养护维修

1. 建立供电系统设备设施运行维护管理制度、巡视检查计划，并保证标准内完成，严格执行电工操作规程，确保安全生产。
2. 对供电范围内的电器设备、仪器仪表定期巡视维护和重点检测，按照规定周期对变配电设施设备进行检查、维护、清洁，并做好记录。
3. 建立运行维修值班制度，实行 24 小时运行维修值班制度，节假日安排人员值班，及时排除故障，一般故障排除时间不超过 2 小时，零维修合格率 100%。

4. 建立严格的配送电运行制度、电器维修制度和配电室管理制度。并严格管理执行。对配电室内环境进行管理，保证实行封闭管理，环境整洁，无杂物、灰尘，配合保洁做好消杀工作做到工区内无鼠、虫害等情况的发生。

5. 院内供电设备运转正常，系统随时保持有效的运行状态。

6. 供电运行和维修人员必须持证上岗。

7. 制定应急预案和临时用电管理措施，明确停、送审批权限。

8. 保证供电设备完好率达到 99%，按期委托供电局指定的具有检测资质的企业进行高压检测，做到继电保护调试及清扫，存留检测合格报告。

9. 每年雨季前对建筑避雷系统委托具有检测资质企业进行检查，留存检测合格报告。每半年对楼顶层的避雷设施、屋面设备、其它金属物体的接地装置进行全面检查，发现问题及时解决。

（四）开水器的日常养护

1. 每天定时对开水器的运行情况进行巡视记录，保证上班时间内开水的供应。

2. 保证开水间开水器安全、正常运行，自动控制系统运行正常无故障。

3. 保证每半年对开水器进行一次除垢。

（五）电梯运行的日常管理

1. 每天对电梯间进行擦拭清洁，保证电梯间内的设备表面无明显灰尘。

2. 严格按电梯的设计载重使用电梯，运送重、大物品时要有专人测量重量超过禁用电梯。

3. 配合维保方每周对机房进行一次全面清洁，保证机房和设备表面无明显灰尘，机房和通道内不得住人、堆放杂物。

4. 保证机房通风良好，风口有防雨措施，机房内悬挂温度计，机房温度不超过 40 度。

5. 保证机房照明良好，并配备应急灯，灭火器和工具挂于明显处。

6. 做好机房的防水、防潮工作。

7. 机房门窗应完好并上锁，未经允许，禁止无关人员进入，并注意采取措施，防止小动物进入。

8. 做好机房的防水、防潮工作。

9. 各种警告警示牌应清晰并挂于明显处。

10. 按规定定期对机房内设施设备进行维护保养。

11. 每天巡视机房，发现达不到要求的要及时处理。