

物业服务合同

甲方：北京市久敬庄接济服务中心

乙方：北京恒创商业管理有限公司

二〇二五年

根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》及《北京市物业管理条例》等有关法律法规和规章的规定，甲、乙双方在自愿、平等、公平、诚实信用的基础上，就乙方为甲方提供物业服务的有关事宜，协商订立本合同，以资双方共同信守

第一章物业项目基本情况

第一条 本物业项目（以下简称“本物业”）基本情况如下：

名称：北京市久敬庄接济服务中心 2025 年物业管理服务采购项目。

坐落位置：北京市丰台区久敬庄；北京市通州区召里。

久敬庄院区规划建筑面积：27106 平方米，召里院区规划建筑面积 1939.3 平方米，物业服务面积共计：29045.3 平方米。

第二条 物业服务用房

甲方提供能够满足物业办公需求的场所（位于水房小院）。主要用于乙方客服接待、项目档案资料保存、工具物料存放、人员值班备勤、办公用房等。

第二章物业服务事项、标准及有关约定

第三条 服务期限：自本合同签订之日起至 2025 年 12 月 31 日止。

第四条 乙方为甲方提供的物业服务包括以下内容，详见附件二《物业管理服务内容及服务标准》。

（一）卫生保洁

1. 办公区域及服务区域内公共区域的日常保洁。
2. 会议室、多功能厅、指挥中心、活动室等特殊服务用房的日常卫生保洁。
3. 化粪池、隔油池的清淘、垃圾清运，院区污水、雨水管道疏通。
4. 服务区域内公共卫生间、公共浴室卫生保洁。
5. 定期消杀灭虫（鼠、蚊、蟑螂、蝇等）。
6. 绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象
7. 服务区域内的其他保洁工作。

（二）会议室管理服务

1. 乙方按照甲方要求做好日常会务保障工作。
2. 根据甲方形势任务变化，随时做好会务保障工作。
3. 指挥中心和会议室钥匙由乙方负责保管。
4. 乙方负责会议场所的日常保洁、通风等工作，做到场地清洁、卫生，随时做好启用准备。
5. 乙方应及时完成甲方临时交办的工作任务。

（三）基础设施设施维修保养

乙方负责除办公电脑、办公打印机、传真机等办公设备外的设备设施等的维修维护，保证甲方设备设施的正常使用。

1. 日常设备维修

甲方的设备设施：给排水系统；供暖系统；消防系统；弱电系统；有线电视系统；照明系统；空调制冷设备的日常维护、维修；高压配电室发电机等设备的巡检、维修及维护保养；发电机等设备维护和保养等公共设施设备。

2. 配电室等附属设备的维修保养

配电室设施设备的巡检、维修、保养、运行。

3. 食堂设备设施的维护维修及保养

（1）冰箱、冰柜、电饼铛、蒸箱、烤箱、压面机、和面机、消毒柜等有关用电设备的维护维修及保养。

（2）抽油烟机的维护维修、清洗保养。

（3）餐厅用具的维护维修。

（四）设备的年检及检测检验

1. 配电室设备、用具的检测。

2. 避雷设施的年检、检测。

3. 餐厅油烟排放、餐厅污水的检验检测。

（五）院区树木、绿植的养护、维护。

（六）应急工作

乙方做好各项应急预案及应急处置措施，及时完成甲方安排的应急工作。

（七）建筑房屋、院区道路的日常维修维护工作，物业服务人员应掌握房屋、道路的基本情况，做好日常维修维护工作。

（八）院区疫情防控

乙方应按照国家疫情防控及甲方要求，积极做好服务区域疫情防控工作，及时储备防疫物资和做好消毒工作。

第五条 材料及设备维修费用

1、乙方承担维修费用和材料配件

2、乙方提供物业服务保障中所需卫生保洁等相关物品，并承担费用。物品质量标准不低于行政事业单位使用标准。

3、维修中所涉及配件应为所维修设备原厂配件或原厂指定配件。

第六条 乙方应在甲方单位内设立独立的项目工程部，负责及时为甲方提供服务。

第七条 乙方应在本合同生效之日起7个工作日内，将其提供的物业服务人员的基本情况提交甲方备份。乙方服务人员必须持有相应的从业资质，并且年龄、

身体状况必须符合国家相关从业人员要求及相关保险保障及甲方人员要求等。

第八条 服务考评和验收标准

具体服务质量标准约定按照本合同及附件等要求进行。甲方根据本合同及附件等约定的服务内容、标准等要求对乙方服务进行定期考评和终期验收。

第三章物业服务费

第九条 物业服务区域物业服务费用及其支付方式

1. 物业服务区域物业服务费用为：¥2890000 元（人民币大写：贰佰捌拾玖万元）（具体费用构成见附件一）。该物业服务费用为约定物业服务事项的固定费用，乙方不得违反合同约定增加费用、降低服务标准或减少服务项目。乙方应当与甲方前服务供应商做好交接，包括但不限于项目资料及与前供应商根据预算和实际服务情况做好财务结算。

2. 支付方式：甲方应在本合同生效且履行财政资金批复手续后 15 个工作日内，且乙方与前供应商完成项目和财务交接工作，开始提供本合同约定的服务后，甲方支付物业服务费的 50%，即为¥1445000 元（人民币大写：壹佰肆拾肆万伍仟元）。本合同履行至中期（2025 年 6 月 30 日）后，乙方向甲方提交服务报告、总结等服务文档，且经甲方对乙方提供的第一阶段（合同签订之日起至 2025 年 6 月 30 日）物业服务考评合格后，甲方在履行财政资金批复手续后 15 个工作日内，支付物业服务费的 30%，即为¥867000 元（人民币大写：捌拾陆万柒仟元）。合同到期前一个月内，待乙方提交第二阶段（2025 年 7 月 1 日—2025 年 11 月 31 日）服务报告、总结等服务文档，且经甲方终期验收合格并签署履约验收单后，甲方按照财政资金批复手续支付物业服务费的 20%，即为¥578000 元（人民币大写：伍拾柒万捌仟元）。

甲方每次付款前，乙方应向甲方开具等额合法有效，并符合甲方要求的税务发票，否则，甲方有权延期或拒绝支付物业服务费，且不承担任何违约责任。

3. 甲方付款如遇到国库财政预算支付的限制、政策调整不可抗力等，甲方、乙方双方另行协商解决，应顺延付款期限，甲方不承担违约责任，但甲方应当将延期付款理由通知乙方，且在支付限制等不可抗力解除后及时完成对乙方的付款。乙方不得因此暂停、终止、拒绝、延迟履行本合同约定的义务。

乙方应遵守与项目经费管理使用相关的财会制度，确保专款专用，积极配合甲方或甲方上级单位对该项目进行巡察、检查、审计、评审等相关工作，并对巡察、检查、审计、评审等反馈情况中涉及乙方的问题做出书面说明和按要求整改。

4. 履约保证金：本合同签订后 7 个工作日内，乙方应向甲方提交物业服务费用总额的 10% 作为履约保证金，金额为¥289000 元（人民币大写：贰拾捌万玖仟元）。如果乙方未能按合同约定履行其全部义务，甲方有权从履约保证金中先行扣除相

应金额的违约金、赔偿金等，履约保证金金额不足时，乙方应当在甲方通知后 7 个工作日内补足。待本合同履行期满后 1 个月内，乙方服务满足合同约定及甲方要求，且乙方提供的服务无任何质量、安全问题和未出现违约行为，甲方在履行财政资金批复手续后将履约保证金无息退还给乙方。甲方无正当理由未按时支付履约保证金的，甲方应当按逾期付款的金额承担违约责任。逾期付款超过 30 日的，每逾期七日，甲方应按未付履约保证金金额的 0.4% 向乙方支付违约金，甲方支付的违约金总金额不超过未付履约保证金金额的 3%

5. 甲方设备设施维修维护全部由乙方负责并由乙方承担费用，如设备设施严重损坏，按照市财政有关物品物资的使用规定，经厂家或相关权威部门鉴定属无维修价值的，由甲方进行设备更新处理。甲方全年不再追加任何维修费用。

6. 服务期限内，由于财政政策等发生变化，导致本合同无法全部或部分履行，甲方、乙方双方另行协商解决。

第四章权利与义务

第十条 甲方的权利与义务

1. 有权要求乙方按本合同约定提供物业服务。

2. 审定乙方编制的年度物业工作计划、明确物业服务质量目标、考评验收标准，监督乙方履行本合同，对乙方提供的物业服务有管理、监督检查、建议、督促的权利，并按季度对服务进行考核。

3. 遵守物业管理区域内公共秩序和环境卫生维护等方面的规章制度。

4. 按有关规定及本合同约定支付物业服务费。

5. 对乙方根据合同和有关规章制度提供的物业服务给予必要配合。

6. 乙方未按本合同履行相关职责和服务约定给甲方造成的损失，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。乙方每出现一次违约行为，甲方按履约保证金金额的 10% 向乙方收取违约金。如造成损失超出履约保证金总额，甲方有权在履约保证金、物业服务中直接扣除乙方应支付的违约金、赔偿金。

7. 乙方所派人员需接受甲方的监督及管理，对于失职或不合格人员，甲方有权要求乙方更换或调整，乙方应在甲方规定的时限内给予调换。

8. 甲方负责为乙方服务人员提供基本住宿用餐条件，乙方应按甲方要求承担服务人员的用餐费用。

9. 有关法律规定和甲方、乙方双方约定的其他权利义务。

第十一条 乙方的权利与义务

1. 根据有关法律、法规规定和本合同约定，收取物业服务费。

2. 按本合同及附件等约定的物业服务事项（含附件所列服务事项）和标准提供物业服务。保证服务质量符合国家、北京市和行业的标准及甲方的要求。乙

方保证在合同履行期间内持续具有物业服务企业资质。如在合同履行期间内，乙方的服务资质被取消，甲方有权解除本合同。

3. 乙方应遵守有关的安全管理规定，落实安全生产责任制，采取有效的措施保障好甲方、乙方双方管理服务人员及其他人员的安全，并在合同生效后，由甲方保卫部门与乙方签订相关安全责任书，并按安全责任书履行相关责任。

4. 乙方应完全遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国妇女权益保障法》等法律法规，保障其所派人员的合法权益。

5. 乙方应制定服务工作计划、物业服务的有关制度，报送甲方审核通过，并组织实施。制定预防火灾、水灾、疫情等突发事件的工作预案，并按照疫情防控及甲方要求，积极做好服务区域疫情防控工作，及时储备防疫物资和做好消毒工作；明确妥善处置应急事件或急迫性维修的具体内容，根据甲方要求以及服务区域的实际情况，及时消除安全隐患，如发生安全事故及时配合甲方做好处置、善后等工作；如因乙方原因导致任何安全事故的发生，乙方应承担全部赔偿责任。

在物业管理规定范围内如遇有紧急情况需要立即补救和处理并做好相关记录，确保甲方正常工作秩序。

6. 乙方应遵守甲方的规章制度。乙方在提供物业服务期间，应严格遵守甲方制定的各项规章制度，并确保服务质量和效率。乙方应及时向甲方通报物业服务区域内与物业服务相关的重大事项，不得隐瞒或拖延。同时，乙方应每月就物业工作的开展情况，包括但不限于工作内容、完成情况、存在问题及改进措施等，向甲方提交一份详细的书面汇报。此外，乙方应接受甲方对其物业服务工作的检查与监督，包括但不限于现场检查、文件审查、服务质量评估等，以确保服务的合规性和质量。

7. 由于乙方原因造成甲方或第三方人员、设备设施、物品损坏的，乙方应承担赔偿责任。乙方服务人员在服务期间发生疾病、意外等人身损害、财产损失等，均由乙方负责处理并承担全部责任。

8. 乙方必须保证每日24小时有专人值班，遇有报修时，20分钟内到达现场，及时维修（特殊情况除外）。乙方应当严格做好每班次值班和设备运行、维修记录，字迹要清楚、正确详细，不得伪造记录数据或补记记录。

9. 乙方应妥善保管和正确使用本物业项目的档案资料，及时记载有关变更信息，不得将甲方信息用于物业管理活动之外的其他用途；乙方及其工作人员对在本合同签订、履行期间所知悉的甲方及本合同相关信息负有保密义务，未经甲方书面同意，不得泄露给任何第三方，否则，乙方应承担由此给甲方造成的全部损失。

10. 乙方应对甲方和物业使用人违反本合同和管理规约的行为，采取告知、劝阻及向有关主管部门报告等方式，督促甲方和物业使用人改正。

11. 乙方须经甲方书面同意,可将本物业服务区域内的专项服务委托给专业性服务企业,但不得将全部物业服务一并委托给其他单位或个人。不得将物业服务中的主体或关键性项目转让给其他单位或个人。乙方应当将委托事项及受托企业的信息在物业服务区域内公示并向甲方报备。乙方与受托企业签订的合同中约定的服务标准,不得低于本合同约定,并乙方应承担全部费用。乙方应当对受托企业的服务行为进行监督,并对受托企业的服务行为承担责任。乙方擅自将本物业管理区域内的服务全部或部分委托给其他单位或个人的,甲方有权解除本合同并要求乙方按照本合同物业服务费用金额的 20%支付违约金。

乙方实施电气、有限空间、高空等涉及人身安全的作业,应当具备相应资质或者委托具备相应资质的单位实施,委托其他单位实施的,应当明确各自的安全管理责任。

12. 乙方所派人员产生的劳动或劳务等纠纷,由乙方承担全部责任;乙方应根据本合同服务内容做好服务保障工作。确保服务质量,保证其指派的人员具有相关资质和工作能力,能完成本合同约定的全部服务工作。

13. 乙方指定物业服务项目负责人姓名:_____, 联系电话:_____。乙方更换项目负责人的,应征得甲方同意,并于 7 日内在本物业管理区域内的显著位置公示。甲方要求更换项目负责人的,乙方应当于甲方通知之日起 7 日内更换。

14. 乙方有义务与甲方的前供应商在物业服务各项问题上做好无缝衔接;本合同终止后乙方有义务与甲方以后的供应商做好与项目相关的衔接工作。乙方在本合同约定的物业服务期限届满后,应自届满之日起五日内,按照甲方的要求及本合同的约定完成物业管理的交接。乙方延迟交接的,每延迟一天,应按照履约保证金金额的 10%向甲方支付违约金,直至乙方完成交接。

15. 有关法律规定和甲方、乙双方双方约定的其他权利义务。

第五章合同终止和解除

第十二条 本合同终止或解除,尚未有新的物业服务企业承接本合同约定的物业服务的,乙方应当继续按照本合同的约定提供服务,并承担本合同约定的各项义务和相关法律责任至新的物业服务企业承接之日止。在此期间的物业服务费根据实际服务情况综合考虑本合同约定的标准和下年度财政预算金额,在财政预算批复范围内结算。乙方不得中断向甲方提供服务,不得损害甲方合法权益。

第十三条 若甲方场所因拆迁等原因和政策调整等不可抗力导致本合同无法全部或部分履行时,遇上述事件的一方应立即将事件情况书面告知另一方,并在十日内提供事件详情及合同不能履行或需要延期履行的书面资料,甲方、乙方双方认可后协商解除本合同,或者暂时延期履行本合同,甲方、乙方双方均不承担

违约责任。物业服务费用按照实际服务天数及项目所产生费用进行结算，乙方应将甲方已支付但未实际提供服务期间的物业服务费退回给甲方。若因一方怠于履行通知义务，导致另一方损失扩大的，怠于履行的一方应当在损失扩大的范围内承担赔偿责任。

第十四条 本合同终止或解除后，甲方、乙方双方应当共同做好交接事宜，包括但不限于物业服务费的清算、对外签订的各种协议的执行、物业共用部分查验交接以及移交全部物业服务用房和全部物业管理档案资料等。

第六章违约责任

第十五条 甲方对乙方提供的物业服务进行考核，如任何季度考核综合评分结果为不满意的，每出现一次，乙方应按照本合同物业服务费用金额的 1%向甲方支付违约金。

第十六条 服务期满前，甲方有权对乙方的服务进行终期验收，乙方服务未能通过验收的，履约保证金不予退还。同时，甲方有权解除本合同并拒绝进行尾款支付。由此给甲方造成损失的，乙方还应当承担赔偿责任。

第十七条 根据服务质量评估，乙方管理服务达不到本合同约定的服务内容和标准的，乙方应承担支付违约金、采取补救措施并赔偿损失等违约责任。甲方、乙方双方对物业服务质量发生争议的，双方可共同委托物业服务第三方评估监理机构就乙方的物业服务费用、质量是否符合本合同约定的服务标准进行评估，评估费用等均由乙方承担。

乙方未按本合同的约定履行，每逾期一日，乙方应按照本合同物业服务费用金额的 1%向甲方支付违约金。

乙方在物业服务期内累计逾期履行超过三（含）日，或累计出现三（含）次以上违约行为，甲方有权解除本合同，乙方应按本合同约定承担违约责任，并赔偿甲方的全部损失。

乙方每发生一次给甲方造成工作影响的事故，应按照本合同物业服务费用金额的 1%支付违约金，并甲方有权解除本合同。因乙方原因给第三方造成损害的，由乙方承担全部责任。

第十八条 乙方在服务期限内不得擅自停止物业服务，每停止物业服务一天，应按照物业服务费用总金额的 3%向甲方支付违约金，并甲方有权按服务停止天数扣减乙方服务费用。乙方擅自停止物业服务达到 7 天的，甲方有权解除本合同。履约保证金不予退还。

第十九条 乙方在日常管理服务过程中出现扰乱甲方工作秩序、公序良俗秩序的行为，每出现一次，甲方有权按事件影响范围视情况扣除按照本合同物业服

务费用金额的 1%作为违约金，并乙方应承担消除影响、赔偿因此给甲方造成的损失等责任。

第二十条 甲方、乙方双方均不得无正当理由提前解除本合同，否则，解约方应当承担相应的违约责任；造成损失的，解约方应当承担相应的赔偿责任。

甲方、乙方双方任何一方按本合同约定解除本合同的，在解除通知送达对方之日，本合同解除，乙方应在本合同解除之日起七日内，将甲方已支付的物业服务费退还给甲方，甲方有权在履约保证金、物业服务费中直接扣除乙方应承担的违约金、赔偿金等。

第二十一条 甲方有权在履约保证金或（和）物业服务费用中直接扣除乙方按本合同约定应向甲方支付的违约金、赔偿金等，违约金不足以赔偿甲方损失的，乙方应当另行赔偿甲方损失。

第二十二条 甲方无正当理由未按时支付物业服务费的。逾期付款超过 30 日的，每逾期七日，甲方应按未付服务费金额的 0.4‰向乙方支付违约金，服务期限内甲方支付的违约金总金额不超过未付服务费金额的 3%。因国库预算支付限制、政策调整等不可抗力和乙方违约、本合同约定可以延期支付的情形除外。如乙方存在违约行为或考评不合格，甲方有权暂不支付物业服务费，直至乙方整改合格，并按本合同约定承担违约责任。

第二十三条 通知及送达

1. 甲方、乙方双方因履行本合同或与本合同有关的一切通知都必须按照本合同中的地址与联系方式，以书面形式或双方确认的传真或类似的通讯方式进行。采用信函形式的应使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达。如使用传真或类似的通讯方式，通知日期即为通讯发出日期，如使用挂号信件或特快专递，通知日期即为邮件寄出日期并以邮戳为准。

2. 任何一方的联系方式发生变更的，应于变更之日起三日内书面通知对方。否则，由此导致的不利后果由变更一方承担。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、地址错误、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 3 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。

第七章 争议解决

第二十四条 如甲方、乙方双方在本合同履行过程中发生争议的，双方可协商解决，或向物业所在地物业纠纷人民调解委员会申请调解；不愿协商、调解或协商、调解不成的，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。发生争议及解决争议期间，乙方应当继续按本合同约定提供物业服务。

在调解或诉讼期间产生的物业服务费用，依照有关部门出具的调解书或诉讼判决结果进行结算。

第八章附则

第二十五条 本合同经甲方、乙方双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章后生效。

第二十六条 本合同未尽事宜，甲方、乙方双方可签订补充协议。本合同附件、乙方提交的服务方案、相关制度、计划、报告、协议（如有）、甲方的物业服务采购需求、规章制度、劳动纪律等、补充协议等均作为本合同的组成部分，与本合同具有同等的法律效力。

第二十七条 本合同正本连同附件一式六份，甲方、乙方双方各执三份，具有同等法律效力。

附件：久敬庄接济服务中心物业管理服务内容及服务标准



甲方（公章）：
北京市久敬庄接济服务中心

法定代表人（签字）：
/授权代表（签字）：

张

2025 年 6 月 6 日

乙方（公章）：



法定代表人（签字）：
/授权代表（签字）：

年 月 日

久敬庄接济服务中心物业管理服务内容及服务标准

一、物业管理服务内容及服务标准

（一）基本服务

1. 服务内容：

目标与责任、服务人员要求、保密和思想政治教育、档案管理、分包乙方管理、服务改进、重大活动后勤保障、应急保障预案、服务方案及工作制度、信报服务、服务热线及紧急维修。

2. 服务标准：

2.1 目标与责任

2.1.1 结合甲方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，并制定大型活动及节假日期间配套实施方案。

2.1.2 物业服务具体责任包括对房屋及配套设施设备的维修、养护和管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序。具体责任包括物业共用部位及共用设施设备的使用、管理和维护，公共绿化的维护，公共区域环境卫生的维护，公共区域的维护管理服务，对禁止行为的告知、劝阻和报告义务，物业维修、更新、改造费用的账务管理，物业服务和物业档案的保管等

2.2 服务人员要求

2.2.1 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、保密教育、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。

2.2.2 根据甲方要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向甲方报备。

2.2.3 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。

2.2.4 如甲方认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求乙方进行调换。如因乙方原因对服务人员进行调换，应当经甲方同意，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。

2.2.5 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。

2.3 保密和思想政治教育

2.3.1 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。

2.3.2 根据甲方要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向甲方报备。

2.3.3 每季度至少开展 1 次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训，增

强服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。

2.3.4 乙方在日常管理服务过程中①出现扰乱甲方工作秩序、公序良俗秩序的行为②出现服务人员违法违规或重大过失，及时报告甲方，并采取必要补救措施，乙方应承担消除影响、赔偿因此给甲方造成的损失等责任。

2.4 档案管理

2.4.1 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。

2.4.2 档案和记录齐全，包括但不限于：

(1) 甲方建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。接待投诉时，投诉内容、处理结果及反馈意见及时。表：包括管理所设立的各项表格、质量记录表、使用情况表、回访表、洽商申请表等。

(2) 房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。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。档案：管理合同副本册：包括房屋使用册，绿化管理册等。后期改造工程图纸等及时制图并存档。

(3) 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。

(4) 保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。

(5) 绿化服务：绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。

(6) 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；建立设备档案、工程承包合同、招投标书或报价单、设备运行保养保修记录、各类洽商。

(7) 物业接管时，所有原始记录资料交接及时。

(8) 物业入驻时，全面掌握各部门基本情况。

2.4.3 遵守甲方的信息、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。

2.4.4 履约结束后，相关资料交还甲方，甲方按政府采购相关规定存档。

2.5 分包乙方管理

2.5.1 合理控制外包服务人员数量和流动率。

2.5.2 根据甲方要求明确对分包乙方的要求，确定工作流程。

2.5.3 明确安全管理责任和保密责任，签订安全管理责任书和保密责任书。

2.5.4 开展服务检查和监管，评估服务效果，必要时进行服务流程调整。

2.5.5 根据工作反馈意见与建议，持续提升服务品质。

2.6 服务改进

2.6.1 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。

2.6.2 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。

2.6.3 需整改问题及时整改完成。

2.5 重大活动及节假日期间后勤保障

2.5.1 制订流程。配合甲方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。

2.5.2 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。

2.8 应急保障预案

2.8.1 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/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。

2.8.2 应急预案的建立。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、突发疫情、恶劣天气对应应急预案等。

2.8.3 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。

2.8.4 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，及时通知甲方购置齐全，确保能够随时正常使用。

2.9 服务方案及工作制度

2.9.1 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。

2.9.2 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。

2.9.3 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、道路维护服务方案、会议服务方案等。

2.10 服务热线及紧急维修

2.10.1 设置 24 小时报修服务热线。

2.10.2 紧急维修应当 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

（二）建筑物日常养护维修服务

1. 服务内容：主体结构、维护结构、部品部件等相关的办公楼（区）其他项目巡查、维护、维修、管理内容，包括但不限于：房屋结构、办公楼（区）室内地面，室内各类顶板，室内外墙面、屋面、屋面防水补漏，外墙防水、外墙粉刷、外墙修补、内墙粉刷，吊顶、隔断、雨棚、散水、空调室外机支撑构件、踢脚、门（含门面、门锁、铰链及闭门器等）、窗户、窗玻璃、窗台、窗套、窗帘、窗帘盒、锁、铝合金窗框、楼梯扶手、楼梯护板、铝扣板、铝合金门窗锁拉手维修，办公桌抽屉锁、抽屉排锁维修，水体、烘手机、隔断、室外道路、通风道、停车带、井盖、篦子、减速带、车挡、地沟、各类雨水及污水管道、防雷设施、围墙（栏）、园林挡土墙、花岗岩、活动场地、路面修补、绿化围栏、绿化栅栏、桌、椅、步行道、标识、标牌及其设施等

2. 服务标准：确保办公楼（区）房屋的完好等级和正常使用；及时完成各项零星维修任务，零星维修合格率 100%。

2.1 制定房屋维修、建筑装饰等年度、季度维修计划，呈报甲方审批并按委托组织实施。

2.2 保证建筑、结构和设施设备完好率达到 100%。

2.3 楼内外无违章乱张贴、乱搭建、乱拉管线等现象，不得对建筑、结构、设施设备等进行改动，不得擅自改变房屋用途。

2.4 确保各类设备设施的日常养护维修，每日检查 1 遍，及时完成各项零修、报修任务，接到报修后 30 分钟内到达现场，一般维修任务不超过 12 小时（可选）。

2.5 保证办公楼（区）的正常使用，根据水暖配件数量、土建道路数量、房屋办公室的数量、屋面数量、窗玻璃、窗帘数量、铝合金门、办公室等年均损耗量拟定年度工作计划。

2.6 对办公楼（区）适时组织巡查，确保办公大楼外观完好、整洁；地面、墙面、吊顶、楼梯、通风道等，是建材贴面的，无脱落；是玻璃幕墙的，清洁明亮、无破损；是涂料的，无脱落污渍；室外招牌整洁统一无安全隐患，墙面装饰无破损，确保房屋、门窗等公用设施的完好和正常使用，确保室外场地、道路等公用设施的完好和正常使用，做好巡查记录。需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；并建立房屋巡查台账，记录房屋的运行、检查、保养、维修记录；属于大、中修范围或者需要更新改造的，甲方需制定维修计划与方案，提出报告与建议。

2.5 维修现场垃圾污物杂物清理干净卫生，保持维修现场整洁。

2.8 每个物业管理区域建筑面积 ≤ 150000 平方米的，应当配备房屋建筑结构和房屋建筑设施设备安全管理员各一名（可选，至少一名）；建筑面积 > 150000 平方米的，应当配备房屋建筑结构和房屋建筑设施设备安全管理员各两名（可选，至少两名）。房屋建筑安全管理员不得同时服务于两个或两个以上房屋管理单位或物业管理区域。

2.9 每季度至少开展 1 次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议甲方申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。

2.10 每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨棚、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向甲方报告，按甲方要求出具维修方案，待甲方同意后按维修方案实施维修。

2.11 每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向甲方报告，按甲方要求出具维修方案，待甲方同意后按维修方案实施维修。

2.12 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向甲方报告，按甲方要求出具维修方案，待甲方同意后按维修方案实施维修。

2.13 办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍，玻璃幕墙清洁明亮、无破损。

2.14 通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。

2.15 每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查，每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查，发现破损，及时向甲方报告，按甲方要求出具维修方案，待甲方同意后按维修方案实施维修。

2.16 每年至少开展 1 次防雷装置检测，发现失效，及时向甲方报告，按甲方要求出具维修方案，待甲方同意后按维修方案实施维修。

2.17 路面状态良好，地漏通畅不堵塞。

2.18 接到甲方家具报修服务后，及时对保修期外的家具进行维修。

2.19 装饰装修前，乙方应当与甲方或甲方委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知装饰装修须知，并对装饰装修过程进行管理服务。

2.20 根据协议内容，做好装修垃圾临时堆放、清运等。

2.21 受甲方委托对房屋内装修进行严格的监督管理，发现问题及时上报，确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序。

2.22 标识标牌符合《公共信息图形符号 第 1 部分：通用符号》(GB/T 10001.1)的相关要求，消防与安全标识符合《安全标志及其使用导则》(GB2894)、《消防安全标志 第 1 部分：标志》(GB13495.1)的相关要求。

2.23 每月至少检查 1 次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

(三) 公共设施设备维护服务

1. 公用设施设备维护服务基本要求

1.1 大型活动、重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。

1.2 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。

2. 设备机房

2.1 设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件

或证书符合各设备机房国家及北京市标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。

2.2 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。

2.3 每半月至少开展 1 次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。

2.4 按各设备机房国家及北京市标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明，防止小动物进入。

2.5 安全防护用具配置齐全，检验合格。

2.6 应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。

3. 给排水系统管理服务

3.1 服务内容

3.1.1 对办公楼（区）室内外给排水系统的设备、设施，消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、洁具、排水管、透气管及疏通、水封设备、室外排水管及其附属构筑物等正常运行使用进行日常养护维修。

3.1.2 楼内外给排水所使用的管道、阀门、水表等所有的配套设施设备；楼内外及给排水所用的水池、水箱、水沟、水井、水坑、化粪池等所有的配套设施设备；

3.1.3 给排水所用的管道、阀门等所有给排水，正常运行所需要配合的所有设施设备；

3.1.4 卫生间给排水所用的管道、阀门、蹲坑、小便斗、坐便器、拖把池、面盆、水嘴等；

3.1.5 办公区内的所有公共开水器的给排水所用管道、阀门、电器及配电控制设施设备等；

3.2 服务标准

3.2.1 加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、阀门等进行日常维护和每月不少于巡查 3 次的定期检修。

3.2.2 每季度至少开展 1 次对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅；及时发现并解决故障，零维修合格率 100%。

3.2.3 加强值班，坚守岗位，密切注视给排水各设施运行情况；水电、下水道堵塞等故障问题 10 分钟内赶到现场及时处理，做到修缮工作无积压，一般事故的抢修做到不过夜。

3.2.4 严格执行相关技术标准和服务要求，规范服务和保障；定期对排水管道进行清通、养护，清除污垢；管道局部锈蚀严重的应予以更换；保持室内外排水系统通畅；消防栓、消防泵设备完好；设备出现故障时，维修人员应在 10 分钟内到达现场，零修合格率达到 100%，一般性故障排除不过夜（可选具体排除时长）。

3.2.5 水电维修服务要求 24 小时值班（值班人员须具备相关水电维修专业资质，能及时处理如停水、漏电、爆管、渗漏等故障，协助维保单位完成例行维护保养，能自行完成维保单位工作内容之外的日常检查、检修、清洁等工作），遇供水单位限水、停水，按规定时间通知甲方，做好值班报修电话记录，接到报修项目 10 分钟内赶到现场进行维修；配备具有国家规定相关资质单位及有资质人员进行上岗施工。

3.2.6 做好节约用水工作；对特定时段服务的设施设备，必须根据要求按时开关。

3.2.7 制定并执行设施设备操作规程及保养规范。

3.2.8 一年内无重大管理责任事故；根据现场情况，制定事故应急处理方案；制定停水、爆管等应急处理程序，计划停水应提前 12 小时通知甲方及受影响部门，并张贴预告。

3.2.9 生活饮用水卫生符合《生活饮用水卫生标准》（GB5749）的相关要求。

3.2.10 设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。

4. 供配电、弱电、照明系统管理服务

4.1 服务内容

对办公楼（区）供电系统高、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修。

4.2 服务标准

4.2.1 对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点检测，建立各项设备档案，做到安全、合理、节约用电。

4.2.2 建立、落实配送电运行制度、电气维修制度、配电室管理制度、双人 24 小时运行维修值班制度和实时监测系统值守、运行管理制度并做好运行记录及设施设备台账等，记录设施设备的运行、检查、保养、维修记录，保证设施设备的正常使用。

4.2.3 建立 24 小时运行值班监控制度，及时排除故障，零星维修合格率 100%，加强值班，坚守岗位，密切注视高、低压供电设施、设备系统运行情况，及时排除故障，保证供电设施完好。供电运行和维修人员必须持证上岗。

4.2.4 配合做好通信综合布线系统的维修服务，配合广电设施的安装、迁移等服务。做好通信线路管理维护资料的建立、存档。

4.2.5 配合做好通信端口故障检测、通信端口损坏更换安装、电话机位置迁移时的电话线的布置安装、信息端口的搬迁任务。

4.2.6 加强日常维护检修，管理和维护好避雷设施。设备出现故障时，维修人员应在 10 分钟内到达现场，一般性故障立即排除，设备零修合格率达到 100%，一般性维修不过夜，应急措施得当有效。

4.2.5 建立各项设备档案，落实配送电运行制度、电气维修制度、配电室管理制度、24 小时运行维修值班制度和实时监测系统值守、运行管理制度并做好

运行记录及设施设备台账等，记录设施设备的运行、检查、保养、维修记录，保证设施设备的正常使用。

4.2.8 配电室主、备供线路在无特殊情况时，需提前告知甲方，倒闸时间不应超过 3 分钟(根据标准规范自行确定)，发电机应急启动时间不应超过 15 分钟，配电室所配备的发电机必须根据发电机特性，由专业单位定期进行各项维护检查和启动试验，保证事故停电时正常启动，并做好检查记录备查；因工程维修保养等原因停电，应提前一周（可选时间）书面通知用电单位，经批准后方可实施，因突发事件停电，应在积极处理的同时报告相关部门，并在恢复供电 72 小时内向相关方做出解释、说明。

4.2.9 做好重大活动、重要会议、夜景照明、节日灯系统等的服务保障工作，变配电设备在重大活动、重要会议、节假日前必须进行一次安全检查，检查结果报相关部门备案，保证重大活动、重要会议、夜景照明、节日灯系统正常运行，并按时开启。

4.2.10 定期清扫检查变压器、配电装置、检查仪表、空开配电盘等是否正常，出现问题及时更换，配电室内应做到清洁卫生、整齐有序，经常检查各封堵部位，杜绝小动物进入配电室内。

4.2.11 外线工作人员须具备专业从业岗位有效期内证书，维修操作时应有安全监护人员在场。

4.2.12 大楼各出入口及楼道备有充电式紧急照明设备。购置后备部件，以备急用。建立节电措施，统筹规划，做到合理、节约用电。配合甲方办理相关保供电手续。

4.2.13 建筑外观照明管理符合《北京市党政机关、国有企事业单位办公建筑外观照明强化节能导则（试行）的通知》（京发改〔2022〕88 号）要求。

4.2.14 对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。

4.2.15 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全。

4.2.16 核心部位用电建立高可控用电保障和配备应急发电设备，定期维护应急发电设备。

4.2.17 发生非计划性停电的，应当在事件发生后及时通知甲方，快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。

4.2.18 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向甲方报告。

4.2.19 安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》（GA/T 1081）的相关要求。

4.2.20 保持监控系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常，有故障及时排除。

4.2.21 外观整洁无缺损、无松落。

4.2.22 更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。

4.2.23 每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。

5. 消防系统运行维护管理服务

5.1 服务内容

对火灾自动报警系统、安全疏散、应急系统、防火门系统、防灭火系统进行日常管理和养护维修方案。

5.2 服务标准

5.2.1 由取得消防设施设备维护经营许可的专业维修保养单位来保养。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，确保整个系统处于良好的状态。

5.2.2 定期检查保养消防设备，维保质量达到消防要求，保证系统开通率及完好率。建立健全运行维护技术资料档案。接受相关部门的消防系统年度安全检测，提交系统年度运行维护、检测报告。

5.2.3 消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。保证楼宇消防自动报警系统、门禁系统、自控系统及闭路监控系统运行正常，各系统工作稳定。配备专业维护人员，设定双人 24 小时设备值班岗位，及时处理设备运行中的问题，维护人员须具备从业岗位有效期内证书，经过培训熟悉系统结构和设备性能、特点及操作规程。

5.2.4 保证消防自动报警设备、闭路监控设备灵敏可靠。

5.2.5 每月对消防设备定期检查一次，重大节日、重要活动、节假日增加检查次数，有故障时，维修人员应及时到场。

5.2.6 消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》（GB25201）的相关要求。

5.2.8 消防设备检测符合《建筑消防设施检测技术规程》（GA503 或 XF503）的相关要求。

5.2.9 消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。

5.2.10 消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。

5.2.12 消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、应急照明、安全疏散等系统运行正常。

6. 空调系统管理服务

服务标准

6.1 建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用，运行中无超标噪声和严重滴漏水现象。

6.2 定期检修养护空调设备，保证空调设备、设施处于良好状态。

6.3 定期维保并做好记录，保证空调设施设备处于良好状态。

6.4 每年至少开展 1 次分体式空调主机（含空调过滤网）和室外机清洁。每月至少开展 1 次挂机和室外支架稳固性巡查。

6.5 发现故障或损坏应当在 30 分钟内到场，紧急维修应当在 15 分钟内到达现场，在 12 小时内维修完毕。

7. 采暖系统

7.1 服务内容

对供暖管道、阀门、暖气片等进行维护保养，做好供暖期等相关工作。

7.2 服务标准

7.2.1 定期检查供暖管道、阀门运行情况，确保正常无隐患。

7.2.2 负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。

7.2.3 做好供暖前检查等相关准备工作。

7.2.4 暖气片上水前，提前通知甲方。

7.2.5 供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。

（四）保洁服务

1. 服务内容

办公用房区域保洁、公共场地区域保洁、垃圾处理、卫生消毒，如办公楼（区）内楼梯、大厅、走廊、天台、卫生间、楼宇外墙等所有公共部位，办公区域道路、院落、停车场等所有公共场地及“门前三包”区域的日常清洁、保洁及保养；垃圾等废弃物清理、化粪池清掏等；物业服务单位自行配备各类清洁机械设备，购置所需卫生清洁保洁、保养用品等。

2. 服务标准

2.1 基本要求

建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。进入保密区域时，有甲方相关人员全程在场。

2.2 办公用房区域保洁

2.2.1 大厅、楼内公共通道

（1）公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。

（2）地面：各大厅地面每日全面清洁三次（上班前、中午及适当时间），做到干净、光亮、无脚印、无水迹、无陈旧性垃圾；每月用专用设备清洗、保养一次，每半年对地面进行一次专业的抛光处理。办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。

(3) 墙面及玻璃：每日清洁、擦抹一次，做到光亮、目视无污渍；玻璃门、玻璃幕墙循环保洁，保持无印迹、无粘附物。

(4) 烟痰桶：每日清洁、擦抹二次，每日更换沙盘，循环保洁、清理烟头、痰迹，桶内垃圾日产日清，烟痰桶保持光亮、无污迹、无黏附物、无异味。

(5) 标识牌：每日清洁、擦抹一次，做到无尘、无粘附物；

(6) 顶部玻璃每季度清洗一次。

(7) 休息区：每日对排椅清洁、擦抹二次，随时保洁。

(8) 地垫的清洁：雨天设置“小心地滑”提示牌，每周清洗一次，保证无污渍。

2.2.2 电器、消防等设施设备

(1) 配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污迹，每月至少开展 1 次清洁作业。

(2) 监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点，每月至少开展 1 次清洁作业。

(3) 消防栓（箱）、应急灯、灭火器、电源开关盒、踢脚线、楼道梁肩等部位每周清洁、擦抹一次，做到整洁、无灰尘、标识清晰。

2.2.3 楼层保洁

(1) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。

(2) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。

(3) 作业工具间：保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。

(4) 地面：每日二次彻底清洁地面卫生；其余时间循环保洁，做到干净、整洁、光亮、无陈旧性垃圾。

(5) 天花板：定期清洁除尘，保持无灰尘、无蜘蛛网。

(6) 办公室门及公共区域玻璃：每周清洁、擦抹一次，做到光亮、目视无污渍；窗台每日保洁，保持无灰尘、无污迹。门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展 1 次清洁作业。

2.2.4 公共卫生间：

(1) 保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次清洁作业。及时补充厕纸等必要用品。

(2) 卫生间保洁时设置“工作进行中”提示牌人性化服务。

(3) 大（小）便器：每日清洁二次，循环保洁，做到干净、整洁、光亮、无污渍、无异味；

(4) 洗手台盆及水龙头：用镜布每日清洁两次，循环保洁，做到干净、明亮、无印迹物。

(5) 台盆面板及镜子：用镜布每日清洁、循环保洁，保持台面整洁、卫生用品摆放整齐、无水迹，镜面光亮、印迹、无粘附物。

(6) 地面：每日定时清洁，循环保洁，保持无水渍、无脚印、无卫生死角。

(7) 墙面：每周清洁墙面一次，保持墙面光亮、无印迹。

2.2.5 平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展 1 次清洁作业。

2.2.6 石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。

2.3 公共场地区域保洁

2.3.1 每日清扫道路地面、停车场等公共区域 2 次，保持干净、无杂物、无积水。

2.3.2 雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施。

2.3.3 各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展 1 次清洁作业。

2.3.4 清洁室外照明设备，每月至少开展 1 次清洁作业。

2.3.1 绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每日至少开展 1 次巡查。

2.3.6 室外设施、标志：每日清洁、擦抹一次，做到无灰尘、无污渍。

2.3.7 下水道口：定期清理烟头、树叶等杂物，确保排水口通畅，防止堵塞。每月定期对污水排水沟渠进行消毒。

2.4 垃圾处理：

2.4.1 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据北京市的要求设置。

2.4.2 桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。定期进行消毒灭菌处理，保持垃圾桶无异味、无黏附物、无污迹、无陈旧性垃圾。

2.4.3 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。

2.4.4 化粪池清掏消毒：化粪池清掏，无明显异味，每月至少开展 1 次清洁作业。定期对化粪池进行检查及时清掏，保持化粪池通畅，严禁化粪池外溢。每半年对化粪池进行消毒。

2.4.5 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。每周对垃圾收集点进行彻底清洁、消毒。

2.4.6 垃圾装袋，日产日清。

2.4.7 建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。

2.4.8 做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。

2.4.9 垃圾分类投放管理工作的执行标准，按北京市的要求执行。

2.4.10 禁止从楼上抛掷杂物、垃圾、烟蒂、泼洒污水，禁止在窗口、阳台晾晒拖把、抹布；禁止将废料、垃圾、饭渣、布条等投入厕所和下水道造成管道堵塞。

2.4.11 门前三包：对门前三包每日巡查、发现问题及时与相关单位进行沟通协调解决。

2.5 卫生消毒

2.5.1 办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每月至少开展 1 次作业。

2.5.2 采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫滋生，达到基本无蝇，每月至少开展 1 次作业。

(1) 实施范围：所有建筑、绿地，总防治面积约 平方米。

(2) ____负责提供有害生物防治所需要的药品、设备。

(3) 大规模灭蟑每季度一次，全年四次。局部消杀随时进行；

(4) 大规模灭鼠每季度一次，全年四次，局部捕杀随时进行；

(5) 大规模灭蚊蝇每月一次，盛夏季节相应增加；

(6) 职工食堂、大库等重点部门每月至少开展 1 次作业；

(7) 每季度进行一次有害生物防治质量和施工满意度回访，及时调整作业方案；

(8) 积极进行蜚、螨、蚤、虱、臭虫等有害生物的预防和相关咨询。

(10) 有鼠洞、鼠粪、鼠咬等痕迹的房间不超过 5%；

(11) 防鼠设施不合格处不超过 5%。不同类型的外环境，累计 100 米，鼠迹不超过 10 处。

(12) 灭蚊标准①院区内外环境各种存水容器和积水中，蚊幼虫及蛹的阳性率不超过 XX%。②用 XXml 收集勺采集城区内大中型水体中的蚊幼虫或蛹阳性率不超过 XX%，阳性勺内幼虫或蛹的平均数不超过 XX 只。③特殊场所白天人诱蚊 XX 分钟，平均每人次诱获成蚊数不超过 XX 只。

(14) 灭蝇标准①重点区域有蝇房间不超过 XX%，其他单位不超过 XX%，平均每阳面房间不超过 XX 只；②防蝇设施不合格房间不超过 XX%；加工、销售直接入口食品的场所不得有蝇。③蝇类孳生地得到有效治理，幼虫和蛹的检出率不超过 XX%。

2.5.3 发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。

2.6 绿地

无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每日至少开展 1 次巡查。

3. 具体清洁要求

3.1 水磨石地面

3.1.1 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。

3.1.2 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。

3.2 地胶板地面

3.2.1 定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。

3.2.2 日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地胶板地面进行打蜡处理。

3.3 乳胶漆内墙

有污渍时用半干布擦拭。

3.4 涂料外墙

定期专业清洗。

3.5 真石漆外墙

定期专业清洗。

3.6 瓷砖外墙

定期专业清洗。

（五）绿化养护管理服务

1. 服务内容

主要指室外绿化养护，如办公楼（区）树木、花草、绿地等的日常养护和管理，办公楼（区）“门前”规定区域绿地的养护管理等。

2. 服务标准

2.1 基本要求

2.1.1 制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行。

2.1.2 做好绿化服务工作记录，填写规范。

2.1.3 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。

2.1.4 相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。

2.2 室外绿化养护服务标准

2.2.1 根据生长环境、植物特性进行除草、灌溉、施肥、整形修剪、防治病虫害等。

2.2.2 根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫害侵害，基本无裸露土地。草坪修剪应高度一致、边缘整齐。

2.2.3 每月不少于一次树木、花卉等进行修剪，灌乔木生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫、无死树缺株。

2.2.4 绿篱生长造型正常，颜色正常，修剪及时，基本无死株和干死株，有虫株率在 10%以下。

2.2.5 清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。

2.2.6 根据病虫害发生规律实施综合治理，每年不少于 2 次进行病虫害防治，通常在病虫害率高时，以药剂杀死病虫，并确保植物良好生长。产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。

2.2.7 雨雪、冰冻等恶劣天气来临前（11 月 30 日），专人巡查，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。使用密度为 80%的双幅遮阳网，并配合脚手架、竹子、草席、草绳、树干涂白工作进行。

2.2.8 恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。

2.2.9 养护要求：植物生长旺盛，呈勃勃生机，在覆盖度、无杂草率、生长势等指标上，绿化完好率达到 $\geq 95\%$ 。

2.2.10 补植、改植：对被损坏或其他原因死亡的植物应及时补植，补植要与原品种一致，规格、数量基本相同；对已呈老化或明显与周围环境不协调的植物应改植，改植要严格按照种植规范进行。

2.2.11 保持路面及绿地无垃圾杂物，有垃圾杂物 10 分钟内收拾干净。做到即产即清，囤放不过夜，不焚烧。

2.2.13 其他：做好绿化档案管理及其他相关事项。

2.3 室内植物摆放服务标准

2.3.1 严格做好养护服务，确保植物无枯枝、残枝、黄叶。对叶尖有少许枯黄的叶片，要合理修剪，保持树形美观自然。

2.3.2 在养护工作上按照科学的植物水肥需要保证盆花干湿合理，不过量浇水施肥，又不缺水少肥，施用的肥料应无异味、无毒、无刺激性气味，保证摆放环境清新自然。

2.3.3 保持盆花的花盆、器皿干净整洁，无污水、泥垢及污渍。花盆内无杂物、垃圾，对损坏残缺的花盆套缸及时更换。每次养护完毕，清理现场保持清洁。

2.3.4 对长势不良的盆花应建议甲方及时进行更换。

2.3.1 室内植物摆放在接到甲方通知后选择下班时间或休息日时间进行摆放，不得影响办公区域的正常办公。特殊情况经甲方同意后除外。

2.3.6 物业服务单位须按国家规范及标准，提供长期警示牌和临时警示牌，如果考虑不周、摆放不当造成安全事故的，由物业服务单位负责。

（六）会议服务

1. 服务内容

接受会议预订，会前准备、引导服务、会中服务、会后工作；小型会议、大型会议、会议服务耗材、涉密会议服务。

2. 服务标准

2.1 接受会议预订。

2.2 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。

2.2.1 小型会议会前准备：会前 1 小时，调试灯光音响设备，保证正常使用，检查室内卫生，打开门窗通风，按规范要求做好会议摆台；会前 30 分钟，启动空调设备，服务人员就位，迎候与会人员，引导落座，协助安放随身物品；会前 5 分钟，备好茶水。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。

2.2.2 大型会议会前准备：按照要求布置会场，提前 2 小时请甲方检查会场；会前 1 小时，调试好灯光音响设备，检查室内卫生，打开门窗通风，按规范要求做好会议摆台；会前 30 分钟，启动空调设备，服务人员就位，迎候与会人员，引导落座，协助安放随身物品；会前 10 分钟，为主席台备好茶水。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。

2.3 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。

2.4 会议期间按要求加水。每隔 30 分钟续水一次。涉密会议无会中服务，须提前将热水准备好。

2.5 对会议现场进行检查，做好会场清扫工作，及时提醒、协助与会人员带好随身物品，对遗留的文件和物品，及时交有关部门处理，按分工清理会议用品，关闭空调音响设备及灯具，恢复原会场形式并做好消毒。

2.6 会议服务耗材（茶叶、纸杯、矿泉水）由乙方提供。

（七）承接查验

承接物业前，甲方委托查验单位，与建设单位按照国家有关规定和物业服务合同的约定，共同对物业房屋部位、设施设备、隐蔽工程、室内装修、室外装修、变配电设备、给排水系统、消防设备、绿化工程、物业项目的资料移交、钥匙、中修、大修等进行检查和验收的活动。

二、物业管理服务人员需求

（一）进驻人员要求

1. 服务内容

1.1 项目经理、保洁主管、保洁员、绿化工、客服主管、工程主管、工程人员。

1.2 进驻管理、会议、展览及特殊活动服务、公共关系管理、节能管理、一般易耗品、消耗品配置要求、其他服务。

2. 服务标准

2.1 项目经理职责要求

2.1.1 对本项目安全生产、物业服务安全正常运营负第一责任。

2.1.2 代表乙方与甲方就各相关部分进行沟通，确保服务合同约定的各服务

方案按标准执行到位。

2.1.3 对项目各岗位人员按计划进行培训、考核，确保甲方满意度达到 98% 以上。

2.1.4 保质保量认真落实甲方安排的其他工作。

2.2 保洁主管职责要求

2.2.1 配合项目经理代表乙方与甲方就各相关部分进行沟通，确保服务合同约定的各项服务方案按标准执行到位。

2.2.2 对绿化、保洁各岗位人员按计划进行培训、考核，认真落实甲方安排的其他工作。

2.3 保洁员职责要求

2.3.1 办公用房区域保洁

按照预定的时间表和清洁计划，进行各个区域的清洁工作，包括大厅楼内公共通道、电器、消防等设施设备、开水间、作业工具间等的清洁和维护。

2.3.2 垃圾处理

负责垃圾的收集和处理，确保符合环保要求。

2.3.3 公共场地区域保洁

负责道路地面、停车场、路标、宣传栏、室外照明设备等所有公共区域的清扫、擦拭和维护。

2.3.4 协助管理人员

配合甲方的工作，协助紧急清洁、突发事件处理等工作。

2.4 绿化工职责要求

2.4.1 植物养护

负责植物养护工作，包括浇水、修剪、施肥、病虫害防治等，确保植物生长健康且美观。

2.4.2 绿地管理

负责绿地管理工作，包括草坪修剪、除草、杂草清理、落叶清扫等，保持景观整洁有序。

2.4.3 园林保洁

协助保洁人员进行清洁工作，包括落叶清扫、绿化垃圾收集等。要求：具备植物养护知识：熟悉各类常见植物的养护方法和特点，了解常见病虫害的防治方法。具备园艺技能：具备修剪、浇水、施肥等基本园艺技能，掌握相关工具和设备的使用方法。负责甲方提出的其他服务。

2.5 客服主管职责要求

配合项目经理代表乙方与甲方就各相关部分进行沟通，确保服务合同约定的

各服务方案按标准执行到位，认真落实甲方安排的其他工作。

2.6 工程主管职责要求

配合项目经理代表乙方与甲方就各相关部分进行沟通，确保服务合同约定的各服务方案按标准执行到位；对维修人员按计划进行培训、考核，认真落实甲方安排的其他工作。

2.5 工程人员职责要求

2.5.1 熟悉高、低压供、配电设备的控制区域。掌握高、低压电气设备的原理、运行特性，参与排除设备的疑难故障，负责有关的技术问题。

2.5.2 严格执行各项安全、技术规范，保证人身及设备安全。

2.5.3 组织处理设备突发事件的应急处理工作。

2.5.4 在“安全、可靠、经济、合理”的原则下，提出节能措施，并组织实施。

2.5.5 及时妥善处理职责范围内发生的人员、设备等问题。

(二) 人员稳定性

1. 人员招收、招聘来源情况及人员稳定性保障措施。

2. 保证拟派人员专职为本项目提供服务。