

北 京 市 方 志 馆

物
业
服
务
合
同

年月

北京市方志馆物业服务合同

委托方：北京市方志馆（以下简称“甲方”）
住所/通信地址：北京市朝阳区东三环南路 88 号
法定代表人：刘宗永
电话：87318560

受托方：北京鑫海龙物业管理有限公司（以下简称“乙方”）
住所/通信地址：北京市海淀区香山北辛村 58 号 2 幢平房
法定代表人：陈良林
电话：13439214648

第一条 总则

依据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规的规定，遵循自愿、平等、公平的原则，经甲、乙双方协商，甲方将位于北京市朝阳区东三环南路 88 号北京市方志馆（以下简称“方志馆”）的房屋建筑、设备设施、会议服务、卫生保洁、安保服务等方面的物业管理服务工作委托于乙方。

为明确双方在物业管理委托过程中的权利、义务和责任，经双方协商同意，特签订本合同。

第二条 项目基本情况

建筑面积 10190.58 平方米，地下一层，地上六层。

第三条 委托项目内容

乙方负责甲方办公楼的日常运行及管理服务，其主要内容为：

一、房屋建筑的日常管理和维护

1、对房屋建筑的外墙、装饰、石材、梁、柱、隔断墙、散水、地基等主体结构的安全检查及维护。

2、各种装饰、装修的检查及维护。

3、所有门、窗、锁、灯具、洁具、开水器、地毯、地板等附属设施的检查及维护。

二、设备运行维护管理

1、给排水设备的运行维护。

2、供电设备的运行维护。

3、空调系统的运行维护。

4、楼宇自控日常运行管理、监测、值班。

5、消防系统日常运行管理、监测、值班，要求中控室负责 24 小时值班和义务消防队任务。

6、设施的综合维护、维修。

要求：（1）维修养护制度健全并在工作场所明示，工作标准及岗位责任制明确，操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常，无事故隐患。

（2）对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复。

（3）楼内设施安全 24 小时日常巡查与维护，确保办公楼内公共配套服务设施完好，标志、标识齐全、规范，不随意改变用途，共用设施设备按照项目配套建设管理责任分工运转正常，日常的管理和维修养护情况良好。建立有设备档案（设备台帐）、运行记录、检查记录、维修记录、保养记录，对设备故障及重大或突发性。

（4）设备用房整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象，危及人身安全隐患处有明显标志和防范措施，对可能发生的各种突发设备故障有应急方案，每季度不少于一次应急预案演练。

7、需单独签订维保合同的各种专业维修项目，由乙方协助维保及保修（电梯、消防系统、楼宇自控系统、空调风道清洗、建筑排水管道疏通等）。

8、方志馆周边广场的电气、上下水、大门等公共设施的维护、维修。

9、方志馆内工程改造项目的协调与配合，监督改造期间动火、临时电等相关工作，杜绝安全隐患。

10、定期更换净水器滤芯，保证饮用水水质达到检测标准。

11、负责组织符合相关资质的第三方机构对消防和电气设备设施技术进行检测，并出具检测报告。

三、会议服务

1、会议接待（包括会前、会中、会后）服务；重大活动保障；节日布置；洗消等服务。

2、根据会议安排，做好会议服务与保障工作；会议结束后，做好会议室保洁工作，关闭灯、空调、投影仪等会议保障设备，及时关闭会议室。

3、按礼仪接待工作要求，安排接待人员，着合适礼仪服装，做好礼仪接待工作。

4、会议、接待等工作有特别安排，按要求做好相关工作。

5、音响视频管理服务。

6、可代购外事及特殊会议用的茶点、鲜花等。

四、保洁服务

1、楼宇内公共场所的日常保洁，包括公共对外开放区域保洁；办公区域、

办公室、会议室保洁；卫生间、通道、楼梯、天花板、装饰格栅、门厅、电梯轿厢、地下一层等。

2、停车场等公共场地及门前三包区域的日常保洁。

3、楼宇内公共场所的消毒作业。包括：会议室、卫生间、通道、楼梯、门厅、电梯轿厢、地下一层、楼顶活动室等。

4、环境消毒及灭鼠灭蟑等病虫害防治。

5、垃圾分类及清运、化粪池清掏。

6、配合做好地下沉积池清掏工作，石材质、木质、胶版质养护工作。

7、家具、地板、不锈钢制品、大理石的定期保养。

8、及时配给洗手液、卫生纸、擦手纸等洗涤、擦拭用品。配给日常清洁和消毒使用的工具、用品等。

9、楼宇外墙清洗每年至少一次。

五、安保服务

本项目安全与秩序管理包括展厅、阅览大厅、办公区、展品及设施安全看护；对外开放区域公共秩序维护；一层大厅门卫管理；消防安全管理；楼内巡视；突发事件应急处理和配合。

1、公共秩序安全管理

维护场馆内的公共秩序与安全，确保环境安全有序，公共安全事故为“0”。

规范文明执行安检工作，确保观众 100%安检入馆，确保安检危险品的有效控制，确保辖区以及参观者和读者的财产安全。

2、楼内突发、应急事件处理与配合

公共安全应急预案的制定和采取相应措施应急处置：包括但不限于火灾、治安、踩踏、防汛、停电、跑水、群体事件等。

确保场馆各类重大活动、会议、参观的安全，确保突发性的应变保障能力，做到人员、物资的保障，达到反应快、处置快。

3、日常管理及安全巡视

24 小时日常巡视，确保一层大厅，二层、四层、五层展厅，三层阅览大厅以及六层办公区安全。

关注参观者和读者需求（北京市方志馆简介、告知、指引相关需求）及特别群体服务（老、弱、病、残、孕）。

做好来访登记工作，有效制止无关人员进入办公区；确保各办公区域（室）内部功能区、通道的日常门禁 100%安全可控，严格执行人员及物品进出馆的有关规定及手续。

重点要害部位防控 100%，制定各项安全措施，及时发现处理和杜绝各类安全隐患，确保馆内各重点区域绝对安全。

保障馆区昼夜巡逻值班和闭馆后的安全巡更检查，建立并执行夜间领导安

全带班制及夜间查岗机制。

展览设备设施故障及时报知甲方。

发现任何异常情况立即处置并报告甲方工作人员。

4、消防安全管理

消防控制室（中控室）实行 24 小时值班制度，每班不少于 2 人。中控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后，及时报警并安排其他安保人员前往现场进行处理，协助保护现场，采取应对措施，并及时汇报上级和相关部门。

建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。定期组织消防安全宣传，每半年至少开展 1 次消防演练。认真贯彻“预防为主、防消结合”的工作原则，确保消防事故及重大隐患为“0”。规范建立健全日常各项消防管理制度和检查机制，制定年度消防工作计划任务，完成重大节日及时期的重点消防安全保障。

积极配合采购人其他部门做好各项安全防范工作。

五、绿植养护

1、服务内容

楼内公共区域绿植配置养护。按要求提供绿植及养护产品。

2、服务管理标准：

- (1) 绿植摆放整洁美观、品种多样。
- (2) 绿植长势良好，无枯枝黄叶。
- (3) 养护管理及时，叶面干净无病虫害。
- (4) 采用低毒无味药物、肥料，绿色环保。
- (5) 及时更新绿植，适时搭配花卉。

六、库房管理服务

器材库、图书库、杂品库等库室整理、清洁、登记、统计、出入库等管理工作。

七、其他

甲乙双方协商一致的或比选文件确定的其他服务事项。

第四条委托管理期限

本合同有效期为 2025 年 5 月 1 日起至 2025 年 12 月 31 日止。

第五条甲方的权利义务

一、甲方的权利

1、甲方有权监督、检查、指导乙方对甲方办公楼的日常运行及管理服务工作。

2、甲方有权审查乙方提出的年度工作计划、规章制度、工作流程、服务标准、应急预案等，检查、监督乙方工作实施及制度执行情况，有权提出修改意见，

乙方应予采纳并及时作出相应修改。

3、甲方有权监督、检查乙方的工作质量，并对乙方不合格的服务提出批评意见和改进要求，乙方应予以采纳。

4、甲方有权向乙方反映乙方所属人员的违规违纪行为，要求乙方给予相应处理并对不合格人员进行调整，情况属实的，乙方应按甲方的要求予以调整。

5、甲方负责各项费用的审批及项目组织实施工作。

6、甲方设立物业管理服务考评小组，对乙方提供的管理服务进行监督、考核、奖罚。

7、甲方监督乙方中层以上管理人员及技术负责人员履职尽责情况，乙方如对以上人员调整，应在调整前与甲方协商，甲方亦可对上述人员提出调整建议。

二、甲方的义务

1、甲方应督导其工作人员爱护、保护方志馆公共区域设施、设备及配件。

2、甲方将各设备机房、强电竖井、消防管道井等委托乙方管理的房屋交由乙方进行统一管理，非合理必要原因，甲方工作人员不得擅自占用和进入。

3、负责向乙方提供物业管理所需的图纸、档案、资料、安全管理和治安管理信息。

4、支持乙方创建市优、国优管理项目工作的开展，并提供达标所要求的相关基础资料。

5、对发生在办公楼内治安、刑事案件的报案进行审核。

6、甲方应依据本合同规定，按期向乙方支付物业管理费用。

第六条乙方的权利义务

一、乙方的权利

1、乙方有权按照本协议的约定向甲方收取物业管理费。

二、乙方的义务

1、全面认真履行本协议或补充协议中约定的义务以及对甲方所做出的承诺。

2、负责制订方志馆物业管理计划，并报甲方备案。

3、负责制定设施、设备运行及维护保养计划，确保所管设备及设施使用状态正常，确保运行、保养、维护、修理方法符合国家规定的操作规程和质量规范，并报甲方备案。

4、负责提出设施设备的大、中修计划、更新改造计划和办公楼专项维修资金使用计划，向甲方提出报告与建议，根据甲方的决定，监督维修或更新改造。

5、负责制定物业管理各项制度，包括操作规程、岗位责任制，认真贯彻执行并报甲方备案。

6、负责制定工作计划及操作规程、质量标准，认真贯彻执行并报甲方备案；负责从事物业服务工作期间的安全管理工作。对甲方提出的整改要求，乙方应及

时整改并将整改结果向甲方汇报。

7、爱护甲方提供的各种设备设施，如在管理服务中给甲方设备设施造成破坏，应采取补救措施恢复原状或依照当下该设备、设施市场价格赔偿（正常磨损除外）。

8、接受甲方对日常工作的检查、指导和监督。

9、遇到双方对合同约定的服务内容解释不同时，应先服务，后协商。对于合同范围之外的服务内容，双方协商确认并经甲方正式批准后实施，费用由甲方支付。

10、负责制定消防安全制度、保密制度、检查制度、突发事件应急预案、消防中控室工作程序、人员紧急疏散预案、操作规程，落实保密、防火、防破坏、防爆炸等安全管理措施，并报甲方备案。

11、乙方在日常管理活动中，如发现任何安全隐患，应及时以口头或书面的形式向甲方报告，说明隐患内容、可能发生的危险、相应防治措施，并尽最大努力采取适当措施以防止损害的发生或扩大。

12、乙方各岗位要制定节能措施，努力为甲方节约水、电等能源。

13、甲方每年对物业管理服务满意度进行两次抽样调查，满意率应达到95%以上，乙方应及时改进薄弱环节。

14、配合完成甲方安排的临时性工作。

15、物业保障馆内施工改造单位水电使用。

16、负责按照市区、馆方等相关方的疫情防控规定履行职责。

17、本合同终止并明确另行委托时，乙方应当无条件向甲方移交全部占用、使用甲方的设备、器具及办公用房，并将物业信息资料及物业现状包括但不限于未完结事项交接给甲方或甲方委托的物业管理机构，交接时应当将自有物业管理设备设施撤离。乙方到期未交接或未撤离，甲方有权留存乙方相关资料和处置其物业管理设备设施，并可驱逐乙方人员离场，所产生的费用由乙方承担，若造成甲方损失或影响甲方正常秩序的，乙方应当给予甲方不低于人民币伍万元的赔偿。

第七条管理方式

一、甲方对方志馆的物业管理工作进行检查、监督、指导，乙方应积极配合。

二、乙方委派的物业管理人員中项目经理应持有物业管理人員职业上岗证书，特种作业人員应100%持有政府或专业部門颁发的有效证书上岗。

具体人員设置：

1、项目管理团队：设置项目经理1人，工程主管1人，保洁主管1人，保安队长1人。

2、工程维修人員：2人，均需具备相应的水、电、空调专业维修资质。

3、保洁人員：4人。

4、安监、消监中控班：8人。

5、保安员：6人。

6、会议服务人员：1人

乙方在日常工作中，应与甲方保持密切联系，充分听取甲方对管理工作的意见。甲乙双方根据运行情况，经协商可对物业管理服务人员进行调整。

三、乙方服务人员应统一着装，佩戴标志，服务意识高，敬业精神高，业务素质强，语言文明，行为规范，服务主动，热情周到。

四、乙方服务人员应定期进行物业管理业务知识培训、消防培训及其他服务培训。

五、项目管理团队人员需经甲方面试，面试合格上岗后需相对稳定，如乙方需要调整、更换管理团队人员，需至少提前一个月向甲方以书面形式告知，并经过甲方同意。

第八条物业管理费

1、根据委托管理内容，经双方协商，物业服务费为1030006元/年（大写：壹佰零叁万零陆元整）。

上述费用为甲方向乙方支付的全部费用，包括但不限于以下内容：

- (1)乙方人员工资、社会保险、福利、保洁耗材、税金、酬金等；
- (2)楼宇外墙清洗至少一次；
- (3)消防和电气设备设施技术检测一次；
- (4)根据水质检测情况适时更换净水器滤芯；
- (5)日常小修材料费：维修费用单件价格低于300元的维修材料由乙方负责；
- (6)物业费包括其他设施设备维护6.5万元。

2、物业管理费中不包括下列所发生费用：

- (1)甲方自用的物品，如大、小垃圾筒、烟筒、杯具、床上用品等；
- (2)会议服务用茶叶、饮料、茶点、会标，健身房浴室洗涤用品等；
- (3)各类能源费；
- (4)电梯设备、大型专业设备设施（消防和电气设备设施）除外、健身器材的维保费、检测费；
- (5)音响、放映设备的维修费；
- (6)房屋建筑及装饰、装修较大数额的专项维修费；
- (7)灭火器、避雷、压力表检测费用；

3、在运行过程中，如需对某些服务项目进行调整时，由双方另行协商。

4、付款方式：物业管理费按季度支付。

第九条物业管理质量标准

乙方应在本合同期内遵照合同承诺，使北京市方志馆的物业管理服务保持

“全国物业管理示范大厦”标准，具体管理标准如下：

- 1、房屋完好率 98%；
- 2、房屋零修、急修及时率 98%；
- 3、维修工程质量合格率 100%；
- 4、清洁保洁率 99%；
- 5、排水管、明暗沟完好率 95%；
- 6、照明灯及疏散灯完好率 98%；
- 7、公共场所、设施保洁率 98%；
- 8、火灾发生率 $\leq 1\%$ （年）；
- 9、有效投诉率 $\leq 1\%$ ，处理率 100%。

第十条违约责任

1、在合同执行期间，除本合同另有约定或法律另有规定外，任何一方单方终止本合同时，需提前一个月以书面形式通知另一方，并赔偿一定经济损失方可解除合同。经济赔偿数额计算方法为：

(1) 如甲方提出提前解约，除按本合同规定支付给乙方至解约日止的管理服务费外，另外要支付给乙方应付管理费总额的 10%作为经济损失费；

(2) 如乙方提出提前解约，除应返还甲方已支付、乙方尚未提供物业服务的管理费外，按应收物业管理费用总额的 10%向甲方支付违约金。

2、若甲方逾期支付物业服务费，乙方可以要求甲方支付、追究其违约责任或解除合同。合同解除后，乙方可以要求甲方支付欠付的物业服务费及因合同解除而产生的其他费用。甲方未按合同约定时间进行付款的，乙方有权要求甲方支付违约金，每逾期付款一日，甲方应当按照应付而未付款的 0.1%向乙方支付违约金，直至实际付款之日止；逾期付款达 60 天时，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同并不承担任何违约责任，甲方应承担乙方的经济损失，包括但不限于人员安置或辞退、公证费、诉讼费、保全费、公告费、律师费、差旅费等一切费用。同时甲方须在乙方撤场时一次性支付所欠服务费。

3、甲方有权监督乙方工作，对乙方违反相关规定的，甲方有权扣除乙方违约金。乙方违反本合同约定，未能达到约定的标准，逾期未整改的，甲方有权要求乙方限期整改，直至达到约定的标准。其中乙方未达到各项服务指标的，考核不能达标的，应扣除每季度物业费用 10%的违约金；乙方违约行为影响甲方正常开放、办公秩序或给甲方造成不良影响、经济损失或给甲方及第三方造成安全事故的（因外界不可抗拒因素除外），甲方有权单方终止本合同；乙方应给予甲方及第三人经济赔偿，并承担因此造成的全部责任。乙方未按响应文件承诺内容提供相应服务内容的，甲方有权单方终止本合同。

4、甲方违反本合同，使乙方未完成规定管理目标，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿，如造成乙方无法履行合同时，乙方有权终止协议。

5、本合同执行期间，若发生不可抗力事件使本合同无法执行，本合同自然终止，双方均无法律或经济责任。

第十一条附则

1、本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份。乙方承诺其具备经营所需的全部资质，并在签订合同前提供相关有效资质证明，为本合同生效条件。乙方提供相关资质证明并经甲方核查无误后，双方法定代表人或授权代表签字，并加盖公章或合同专用章后本合同生效。

2、甲方招标文件、乙方申请文件和附件、调整方案、答疑等文件视为本合同组成部分，与本合同具有同等法律效力。

3、合同的修改与补充：经过双方一致同意做出的本合同修改或补充规定，与本合同具有同等效力。

4、纠纷解决方法：任何一方违反合同规定，由双方友好协商解决，若双方协商未果，向甲方所在地人民法院诉讼解决。

5、就履行本合同过程中一方向另一方及其合同所列的联系人及项目负责人发出的相关通知、诉求及其他书面文件，均依双方在本协议中所留的地址和联系方式（送达方式包括但不限于：电话、传真、电子邮件、邮寄、快递、挂号信等）为准，一方在本协议中所留的联系方式发生变化的，应当在5日内书面通知对方，未通知的，一方按照本协议联系地址发出的相应通知即视为有效通知。

6、甲方指定为履行本合同的项目负责人，乙方指定为履行本合同的项目负责人，在合同履行过程中双方更换联系人的，需要及时书面通知对方，否则引起合同不能正常履行的责任由未尽通知义务的一方承担。

7、合同文件效力顺序与冲突解决

(1) 双方确认本合同文件的解释顺序及冲突处理规则如下：

第一顺位：本合同正文及双方签署的补充协议；

第二顺位：乙方投标文件（含技术方案、服务承诺、优惠条件等）；

第三顺位：甲方招标文件及其澄清、修改文件；

第四顺位：其他附件及往来函件。

(2) 冲突处理原则：

1) 实质性条款冲突（含服务范围、质量标准、合同价款、履行期限等）：
若乙方投标文件中的承诺标准高于或严于本合同约定，以投标文件为准；
若本合同条款要求高于投标文件承诺，以本合同为准。

2) 非实质性条款冲突:

按“有利于甲方权益最大化”原则解释;若无法确定优先顺序,由甲方书面解释为准。

8、乙方特别承诺:

乙方确认其投标文件中的优惠条件、技术参数、服务人员配置等承诺自动构成本合同义务,与本合同具有同等约束力。

委托方:
法定代表人
或授权代表:

2025年4月30日



(Handwritten signature)

受托方:

法定代表人
或授权代表:

2025年4月30日



(Handwritten signature)