

中国人民抗日战争纪念馆  
物业服务合同

甲方: 中国人民抗日战争纪念馆  
地址: 北京市丰台区卢沟桥宛平城内街 101 号  
联系电话: 010-83893163

乙方: 北京首华物业管理有限公司  
地址: 北京市丰台区莲花池西里 18 号楼华宝公寓  
B501-510  
联系电话: 83630611

签署日期: 二零二六年一月 一日  
签订地点: 中国人民抗日战争纪念馆

合同编号：

## 中国人民抗日战争纪念馆物业服务合同

甲方：中国人民抗日战争纪念馆

乙方：北京首华物业管理有限公司

二零二六年一月一日

## 使用说明

1. 本合同文本为示范文本，由北京市住房和城乡建设委员会与北京市工商行政管理局共同制定，供甲方与物业服务企业签约时使用。

2. 本合同文本中所称物业服务，是指甲方通过招标物业服务企业，由物业服务企业按合同的约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序，并由甲方支付费用的活动。

3. 本合同文本“[ ]”中的选择内容、空格部位填写及其他需要删除或添加的内容，双方当事人应当协商确定。“[ ]”中选择内容，以划“√”方式选定或填写内容；对于实际情况未发生或双方当事人不做约定的，应当在空格部位打“×”，以示删除。

4. 双方当事人签订本合同时应当认真核对合同内容，合同一经签署，对双方均有法律约束力。

## 中国人民抗日战争纪念馆物业服务合同

甲方：中国人民抗日战争纪念馆

法定代表人：罗存康

委托代理人：

通讯地址：北京市丰台区卢沟桥宛平城内街 101 号

邮政编码：100165

联系电话：83892355

乙方：北京首华物业管理有限公司

统一社会信用代码：911101018012346755

法定代表人：徐铭基

委托代理人：于静

通讯地址：北京市丰台区莲花池西里 18 号楼华宝公寓 B501-510

邮政编码：100161

联系电话：83630611

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国物权法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《物业管理条例》《北京市物业管理条例》及《北京市物业管理办法》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基础上，就乙方为甲方提供物业服务有关事宜，协商订立本合同。

### 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：中国人民抗日战争纪念馆

类型：公建项目

坐落位置：北京市丰台区卢沟桥宛平城内街 101 号

服务面积：占地面积 44175.38 平方米，建筑面积约 48290.78 平方米。

物业管理区域四至：

东至 馆区东侧围墙

南至 宛平城南侧城墙内十米处

西至 馆区西侧围墙

北至 宛平城北侧城墙

规划平面图和物业管理区域内的物业构成明细分别见附件一、附件二

**第二条** 中国人民抗日战争纪念馆是全国爱国主义教育示范基地、全国国防教育基地、全国首批廉政教育基地、全国百家红色旅游经典景区、全国首批国家级抗战纪念设施遗址、全国民族团结进步教育基地、全国关心下一代党史国史教育基地、全国中小学生研学实践教育基地、海峡两岸交流基地，是国际二战博物馆协会、中国抗日战争史学会、北京和平教育基金会、北京中国抗战史研究会秘书处所在地、中国博物馆协会纪念馆专业委员会主任委员单位及秘书处挂靠单位、国家一级博物馆。

物业服务必须为国家和北京市重大抗战纪念活动提供有力保障。

根据运营定额标准，物业服务需严格保障项目区域内机电设备、展览设备及配套设施安全运转，维护、检查制度须健全完整，做好场馆开放保障服务等工作。

因博物馆、纪念馆行业的特殊性，抗战馆在国家法定节假日和学校寒暑假期间正常开放，在节假日或特定情况下延时开放。

**第三条** 因办公用房紧张，甲方积极力争为乙方提供人员值守和工料存放、材料加工、设备维修等操作用房（房屋面积、地点等，甲方视情综合考虑）。

## **第二章 物业服务事项、标准及有关约定**

**第四条** 乙方指定物业服务项目负责人为：[ 崔雷 ]，联系电话：[ 13810159181 ]。乙方代表如需更换时，应以书面形式提前[ 十五 ]个日历日通知甲方，经甲方同意后方可更换。未经甲方书面同意，乙方不得更换其代表。乙方代表不称职时，甲方可以书面形式要求乙方撤换；乙方在收到甲方要求撤换代表通知后[ 七 ]个日历日内，乙方须按甲方要求以称职人员替代。若不称职情况较为严重，甲方有权直接要求乙方撤换代表，而无需通过上述程序。

**第五条** 本合同物业服务期限为 12 个月（2026 年 1 月 1 日--2026 年 12 月 31 日）。

（支付方式、额度等见本合同第三章第十一条）。

**第六条** 乙方提供的物业服务包括以下主要内容：

第一条约定区域内的建筑物、构筑物及附属设备、配套设施、相关场地进行维护维修、养护和管理，保护环境、维护秩序等。包括但不限于以下内容：

1. 制定本项目物业服务工作计划并有效组织实施；保管相关的工程图纸、档案及竣工验收资料等；根据法律、法规和管理规约的授权，制定完善物业服务的有关制度。
2. 项目区域内房屋建筑物共用部位的维护维修（小修）和管理。包括但不限于：房屋建筑物基础、承重墙体、梁、柱、楼板、屋顶、外墙、门厅、楼梯间、走廊、过廊、环廊、楼道、扶手、栏杆、电梯间、设备间、竖井等。
3. 项目区域内共用设备维修（小修）、养护、管理。包括但不限于以下内容：变配电（总配、分配）及供电设备设施、强弱电系统、直燃机及配套设备设施、空气源热泵及配套设备设施、冷却塔设备设施、风机、恒温恒湿机、中央空调系统、锅炉、浴炉、客货电梯、LED 屏、展览区外声光电、语音导览、多媒体、报告厅和会议室音响设备、发布厅（序厅）音响设备、测温设备、室外音响设备、广播系统设备、会议室投影设备、供暖供冷设备系统设备设施、给排水设备设施、二次供水设备设施、照明系统、通讯设备设施、避雷设备设施、办公设备、燃气设施等。
4. 项目区域内共用设施维修（小修）养护和管理。包括但不限于以下内容：道路、景观、围墙、大门、幕墙、门窗、防鼠隔网、标识牌、岗亭、路灯、景观灯、草坪灯、排水沟（渠）排水池、污水井、化粪池、污水处理设施、淋浴设施、冷暖管线、上中下水管线、通讯管线、伸缩门、液压桩、生活垃圾和厨余垃圾设施、垃圾分类设施、停车设施、隔离设施及物业服务用房等。
5. 项目区域内绿化养护和管理。包括但不限于以下内容：主题花园、树池、草坪、乔木、灌木、竹林、绿篱、树墙等养护管理及植物病虫害专业消杀等。
6. 项目区域内环境卫生：包括但不限于以下内容：办公区、主展厅、地下展厅、专题展厅、临时展厅、半景画馆、观众互动厅、播放厅、前厅、序厅、中厅、尾厅、多功能厅、学术报告厅、会议室、接待室、办公室、卫生间、设备间、电梯间、楼道楼梯、浴室间、走廊、环廊、厅堂、对外交流办公用房、警务室、传达室、安检室、存包处、保安岗亭、职工食堂、职工活动中心、停车场和室外一、二、三级平台、馆区室外各

区域、雕像、景观灯卫生清洁管理和有害生物专业消杀等，做好污水池漂浮物打捞、淤泥及雨篦子清掏，会议室、办公室等沙发套及对外交流办公用房布草清洗、窗帘清洗、地毯清洗，同时做好扫雪铲冰及门前责任三包、垃圾分类等服务工作。

7. 客服及综合服务。包括但不限于以下内容：展品看护、安全管理、观众导引、宣传品发放、应急事件处理、会场布置、活动场所布置、接待活动服务、纪念活动服务、外事工作服务、会议服务、访客接待、梯控值守、重大活动接待、文体活动服务，教育活动等。

8. 配电室耐高压试验及电柜清扫、电气继电保护检测维护、电力运行监控系统检测及专业维护、高压辅助用具绝缘检测、计量仪表检测、压力容器检测、冷凝器蒸发器专业清洗、二次供水水质检测（包括延续办理饮用水卫生许可证）、直燃机软化水处理检测、空气源热泵维护、电梯安全检测及代维、避雷装置安全检测、压力表检测、风道等清洗、其他检测及专业维护。

9. 重大活动安全保障工作；中心控制室值守辅助等。

10. 对物业区域内违反有关治安、环保、消防、物业装饰装修和使用等方面法律、法规、规章的行为，应当及时告知、建议、劝阻，并向有关部门报告。

11. 制定预防火灾、水灾等应急突发事件的工作预案，明确妥善处置应急事件或急迫性维修的具体内容。极端天气（大风、雨雪、冰雹）、汛期应急预案制定及应急队伍组建和响应。

12. 设立项目服务方及服务监督电话，并在物业区域内公示。

13. 甲方临时性任务需要之服务。

14. 落实《节约型公共机构建设相关要求的指导意见》。

**第七条** 乙方按以下第[1]种方式提供公建项目的物业服务，详见附件五、六、七。

1. 《住宅物业服务标准》中的[四]级物业服务标准。

2. 选择《住宅物业服务标准》中不同等级的具体物业服务事项和标准。

3. 非住宅的物业服务标准以及甲、乙双方约定的《住宅物业服务标准》范围以外的具体服务事项和标准。

**第八条** 乙方对甲方物业专有部分（合同内容以外部分）提供维修养护或其他特约服务的，应当与甲方协商并征得同意后方可签订特约服务协议，服务事项、标准及费用

由双方在另行签订的协议中进行约定。

**第九条** 乙方外包供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等公用事业服务单位签订协议前，须经甲方书面同意方可进行。

### **第三章 物业服务收费**

**第十条** 本物业管理区域物业服务收费方式为：[包干制]。

#### **第十一条 包干制**

1. 包干制是指甲方向乙方支付固定物业服务费，盈余或亏损由乙方享有或承担。具体标准如下：

公建项目物业服务费（含税）：[15488535.12 元] /年，大写：[人民币壹仟伍佰肆拾捌万捌仟伍佰叁拾伍元壹角贰分] /年。

物业服务费支付：

物业服务费用结算：15488535.12 元/12 个月=1290711.26 元。

3. 物业服务费主要用于以下开支：

- (1) 管理服务人员的工资、社会保险等福利待遇；
- (2) 物业共用部位、共用设施设备的日常运行维护维修费用；
- (3) 物业管理区域内清洁卫生费用；
- (4) 物业管理区域内绿化养护费用；
- (5) 行政办公费用；
- (6) 专业检测、专业代维费用；

包括但不限于以下内容：

- A. 两配电室耐高压试验及电柜清扫
- B. 电气继电保护检测维护
- C. 电力运行监控系统检测及专业维护
- D. 高压辅助用具绝缘检测
- E. 计量仪表检测

- F. 压力容器检测
- G. 冷凝器蒸发器专业清洗
- H. 二次供水水质检测（包括延续办理饮用水卫生许可证）
- I. 直燃机软化水处理检测
- J. 电梯安全检测及代维
- K. 避雷装置安全检测
- L. 压力表检测
- M. 风道清洗等专项
- N. 其他检测及专业维护
- O. 其他检测及专业维护

（7）物资采购费用；

（8）绿化养护、环境维护、卫生清洁费用；

（9）物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；

（10）突发事件应急处置物业服务保障所需相关费用；

（11）法定税费；

（12）物业服务企业的利润；

（13）其他费用。

4. 本项目物业服务费实行包干制。在合同约定的服务内容与标准范围内，因包干制产生的全部盈余由乙方享有，全部亏损亦由乙方自行承担。乙方确认，其报价已充分考虑所有风险。乙方不得以任何理由（包括但不限于成本上涨、运营亏损等），要求上调物业费标准、降低本合同约定的服务质量或减少服务内容。合同履行期间，若甲方需要乙方提供超出本合同附件《服务标准与范围》所列明范围的特定服务（例如增加特定岗位人员、完成专项临时工作任务等），经双方协商并另行签订协议进行约定后，可作为物业服务特殊增项处理，费用双方协商一致后另行结算。

5. 甲方有权自行委托第三方物业服务评估监理机构，对乙方的物业服务履约情况进行定期或不定期检查、评估或自行组织满意度调查。相关评估报告/调查结果将作为对乙方服务质量进行考核、评价的重要依据。亦作为物业服务费的支付的依据（特殊情

况除外)。

6. 本项目物业费支付方式为月度支付。原则上,付款时间为物业服务满一个月后之翌月 15 个工作日内支付上一个月物业服务费,如遇甲方举办重大活动、开展重要工作或因财政拨款流程导致款项延迟到位等特殊情况,相应月份的物业服务费支付时间可予顺延。无论甲方付款状态如何,乙方均不得降低物业服务标准、中断服务或采取其他影响服务连续性的行为。乙方应保证服务质量和范围严格符合合同约定。

若本合同签约日期为非月初首日,则合同首、末月物业费以按当月实际天数计算(按照合同标的额换算月均物业费额度,后按每月 30 天计算物业费)本合同有效期内整月物业费结算按此付款方式类推,直至本合同履约期终止。

计算公式为:当月应付费 = (合同约定月费总额 / 当月实际天数) × 实际服务天数。

7. 乙方应在物业费支付前向甲方提供物业费发票(增值税普通发票),乙方应自行承担其提供发票及履行本合同所产生的一切税费。

8. 本合同约定的物业服务范围之外,甲方如需乙方提供其他专项委托服务,甲乙双方另行签署书面补充协议,并明确服务管理标准、质量标准、服务价格、支付方式及期限等具体条款。

#### 第四章 权利与义务

##### 第十二条 甲方的权利义务:

1. 有权审定乙方制定的物业服务方案和细化物业服务标准并监督实施。
2. 有权要求乙方按合同约定提供物业服务;有权根据乙方物业服务质量问题特别是因物业服务不当造成的损失情况扣除乙方一定数额的服务费。
3. 监督乙方履行本合同,对乙方提供的物业服务有建议、督促的权利。
4. 对乙方的物业服务流程有权提出质疑并要求限期整改;
5. 有权聘请第三方物业服务评估监管机构监管物业服务企业服务质量工作。
6. 甲方组织团队(本单位人员)对乙方物业服务进行考核,考核可分为季度考核和年度考核,也可根据情况不定期进行考核。

季度考核。内容包括:人员缺岗、服务投诉、员工出勤、岗位变动、服务计划执行和完成情况、与甲方及保安等方面协调配合等,考核采取 100 分制,每出现一项不合格

扣2分。考核85分（含）及以上全额支付物业服务费，85分（不含）以下每少得1分扣除10,000元，直至扣完为止；连续两个月低于75分（不含），甲方有权解除本物业服务合同且不承担任何责任。

年度考核。内容包括：月度、季度工作计划及完成情况、满意度情况调查、年度管理评审。考核采取100分制。考核84分（含）及以下，每少得1分扣除物业服务费50000元；得分74分（含）及以下甲方有权解除本物业服务合同。得分85分（含）及以上，尚可在政策允许条件下继续合作。

7. 对本物业服务区域内物业服务费的使用情况，享有知情权和监督权。

8. 遵守管理规约以及物业服务管理区域内物业共用部分的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度。

9. 按本合同约定的金额及方式支付物业服务费。

10. 对乙方根据合同和有关规章制度提供的管理服务给予必要配合。

11. 有权要求乙方更换不称职的项目负责人及其他岗位人员。

12. 有关法律规定和当事人约定的其他权利义务。

### **第十三条 乙方的权利义务：**

1. 为保证甲方物业项目服务质量，乙方应于本合同签订后5日内，向甲方提交银行出具的、不可撤销的独立银行保证函，金额为合同总额的3%，即人民币肆拾陆万肆仟陆佰伍拾陆元零伍分（小写：¥：464656.05元），保函有效期应覆盖本合同有效期及质保期（如有）。该保函作为乙方履约及承担违约责任的担保。合同正常期满终止且乙方无任何违约行为及服务质量问题（经甲方确认）后，甲方向乙方出具书面材料解封退还。若保函在合同有效期内被索赔，乙方有义务在甲方通知后五个工作日内补足同等金额的有效保函。

2. 乙方有权根据本合同约定及相关法律法规，收取物业服务费。

3. 乙方应严格按照本合同约定的物业服务事项、内容和标准提供物业服务，并确保服务质量持续稳定达标。

4. 乙方应妥善保管和正确使用本物业的档案资料（包括但不限于工程图纸、设备资料、业主/使用人信息等），及时、准确记载有关变更信息。乙方承诺仅将甲方物业信息用于履行本合同项下的物业管理活动，未经甲方事先书面同意，不得用于任何其他

他用途，不得向任何第三方披露（法律法规或政府主管部门强制要求除外）。乙方对本物业档案资料及甲方非公开信息负有永久性保密义务，该义务不因本合同的任何形式的变更、解除或终止而免除。

5. 乙方应及时以书面形式向甲方通报物业管理区域内发生的、可能对物业服务、甲方权益或公共安全产生重大影响的事件（如安全事故、重大设备故障、群体性事件、重大投诉等）。乙方应建立有效的投诉处理机制，在收到甲方书面投诉后一个工作日内予以响应，并在2个工作日内提出解决方案或处理结果，并接受甲方和甲方聘请的第三方物业服务评估监理机构的监督。

6. 乙方应自觉接受并积极配合甲方组织的满意度调查测评，以及甲方或其委托的第三方机构进行的季度、年度以及不定期进行的考核测评。

7. 乙方派驻项目的负责人（执行经理、总工等）在工作时间内离开项目现场外出超过1小时，须提前向甲方指定的对接人报备并获得同意。各部门领班及以上人员须保证工作期间通讯畅通，能及时响应工作需求；部门主管及以上人员移动电话须保持24小时保持开机状态并畅通，确保在发生涉及物业管理区域安全、重大设备故障等紧急情况时能够及时联系。

8. 对甲方人员违反本合同和管理规约的行为，乙方应采取告知、劝阻等措施，经劝阻无效的，应及时报告甲方管理部门，并可根据事态性质和合同授权，向有关主管部门报告。

9. 乙方不得擅自占用本物业管理区域内的共用部分、共用设施设备，或擅自改变其规划用途。未经甲方书面许可，不得将共用部位、共用设施设备用于任何经营活动。乙方不得擅自占用、挖掘本物业管理区域内的道路、场地等。确因物业服务或维修需要临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应当提前三日向甲方提交书面申请及详细的施工方案（含安全措施、减少影响方案、应急预案、工期计划、恢复方案等），获得甲方书面批准后方可实施。施工前应在显著位置公示施工信息。施工期间，乙方须采取有效措施最大限度减少对甲方及使用人的影响，承担施工现场安全管理责任，保障人身财产安全，并严格按照方案及时恢复原状。

10. 乙方可将本物业管理区域内的专项服务分包给具有相应资质的专业性服务企业，但乙方应对分包后的整体服务质量向甲方承担全部责任。乙方不得将全部物业服务整体转包给其他单位或个人。乙方应当将委托事项及受托企业的信息在物业管理区域内公示。乙方与分包企业签订的服务合同中约定的服务标准不得低于本合同及附件约定

的标准。乙方应当对分包企业的服务行为进行严格监督、管理和考核因分包商原因导致的服务质量问题或违约行为，乙方与分包商对甲方承担连带责任。

11. 乙方实施锅炉、电梯、电气、制冷以及有限空间、高空等涉及人身安全的特种作业或高危作业时，操作人员必须持有效的国家规定的特种作业操作证，持证上岗率达到100%。若乙方自身不具备相应资质，必须委托具备法定资质和专业能力的单位实施。委托实施的，乙方须与受托方签订书面协议，明确划分双方的安全管理责任（特别是现场安全监管责任），乙方对受托方作业过程负有监督责任，并对作业现场的整体安全承担最终管理责任。

12. 乙方享有和承担有关法律、法规规定及合同约定的其他权利义务。

13. 乙方应积极配合甲方聘请的第三方物业服务评估监理机构开展物业服务质量评估监理工作，如实提供所需资料和信息。对评估监理报告中指出的、经双方确认属实的物业服务问题项，乙方应在甲方限期内及时完成整改，并向甲方及评估机构提交书面整改报告。

在合同期间，甲方聘请第三方评估监理机构或组织本馆相关部门人员每季度对物业服务事项进行一次满意度调查评估，乙方应予以配合。

14. 若因乙方或其工作人员、分包商故意、重大过失或违反操作规程、违反合同约定，造成甲方物业设备设施或甲方其他财产损失的，乙方负责全额赔偿。

15. 未经甲方书面许可，不得更换以下项目负责人。

项目负责人（项目经理）：[ 崔雷 ]

联系方式：[13810159181]

执行经理兼总工：[ 孙育峰 ]

联系方式：[ 13930681744 ]

## **第五章 安全运行**

### **第十四条 基本要求**

1. 合同期内，甲乙双方均应严格遵守国家及北京市关于安全生产作业的法律法规和相关管理制度，并随时接受行业安全检查人员依法实施的监督检查。乙方应采取必要且有效的安全防护措施，及时消除事故隐患。若因乙方安全措施不力造成事故，乙方承担由此产生的全部责任和费用。

2. 乙方应定期对其物业工作人员进行安全教育，与工作人员签订安全责任书，并对他们的人身安全负责。乙方应开展经常性的安全教育及应急演练活动，确保甲方的财产和人身安全。乙方应保证特种作业人员具备相应资质，并严格按照国家和北京市等管理规定进行作业。若由于员工自身原因或违反安全操作规定而导致人身伤亡的，由乙方和该员工承担全部责任。在应对突发事件期间，乙方应按甲方要求服从指挥调度，并落实应急预案和各项应对措施。
3. 乙方员工不与甲方形成任何劳动或雇佣关系。乙方物业工作人员的任何人身、财产、劳动争议、侵权纠纷等均由乙方承担全部责任，与甲方无关。
4. 乙方确认并保证，派至甲方提供服务的人员均系乙方员工，且均与乙方签有合法有效的劳动合同。同时，乙方作为其所提供服务人员的用人单位，应自行负责并承担所提供人员的工资、加班费、劳保、社保、福利、统一服装等一切费用及待遇。上述费用及待遇均与甲方无关，甲方对此不承担任何支付、配备、缴纳等义务。由于乙方原因导致甲方与乙方所提供人员被有裁决权的机构依法认定形成事实劳动关系的，乙方应承担甲方因此遭受的全部损失，包括甲方与该人员解除劳动关系所应支付的一切费用。
5. 若乙方出现未向服务人员支付工资、加班费等情形的，由此导致的一切责任及损失均由乙方自行承担，与甲方无关。如由此导致服务人员向甲方主张权利而致使甲方被迫承担责任（包括但不限于：未支付工资的责任、未支付加班费的责任、未缴纳社会保险的补缴责任、未缴工伤保险的赔偿责任、未缴医疗保险的赔偿责任等）的，乙方应赔偿由此给甲方造成的全部损失。
6. 当乙方服务人员与乙方劳动关系发生变化时，乙方必须提前[ 7 ]个日历日向甲方提交书面通知。乙方不得安排已不再与其存在合法有效劳动关系的人员为甲方继续提供服务，否则乙方需向甲方承担违约责任，违约责任的具体金额按甲方实际损失计算。
7. 乙方确认并保证：乙方所提供的服务人员在为甲方提供服务期间的行为均无争议地视为乙方行为。若乙方服务人员造成甲方或任何第三方人身损害或财产损失的，或有其他违反本合同的情况，均由乙方承担责任。乙方应保证甲方免于因乙方行为或乙方提供的服务人员的行为受到任何指控、诉讼等。否则乙方应赔偿甲方因此造成的全部损失，包括但不限于行政罚款、赔偿、诉讼费、交通费、公证费以及因此支付的律师费等。
8. 乙方派往甲方服务人员均须严格遵守上级机关、属地部门关于疫情防控和安全防范

等政策规定和有关要求。

9. 乙方应确保派往甲方工作的人员均无犯罪记录，无历史问题，无任何不良行为记录和不良嗜好，与动暴乱和法轮功等邪教组织无任何牵连，且均能顺利通过政治审查。因甲方活动需求，乙方应提供相关证明材料或承诺书，以确保人员符合要求。

10. 双方签订本合同并正式签字盖章生效前，乙方应确保无任何曾因与乙方合作服务或受乙方聘用、聘请直接或间接向甲方提供服务的应结未结账项或由此产生的经济纠纷。若有类似情况发生，乙方独立承担全部责任，并视为乙方违约在先，甲方有权单方面解除合同，且保留进一步追究乙方责任之权利。同时，乙方应按照甲方要求及时处理相关纠纷，避免给甲方造成不良影响。

### **第十五条 安全防范**

1. 乙方应建立健全并严格执行日常安全巡查制度。对管理区域内发现的存在安全隐患的设备、设施、物品（属于乙方管理职责范围内的），乙方必须立即采取有效措施进行维修或更换。因乙方未及时维修、更换或管理维护不当导致的安全事故及损害，由乙方承担责任。

2. 乙方必须确保其员工严格遵守各岗位安全操作规程进行作业和管理，切实保障人员的人身安全。在合同期内，乙方或其员工发生安全事故或造成的安全违法行为，乙方承担事故的全部责任及相关费用（包括但不限于赔偿金、罚款、调查处理费用等）。

3. 若突发火灾或其他重大安全事故时，乙方现场人员在确保自身安全的前提下，应做到：

（1）立即报告甲方指定联系人，并拨打相关报警电话（如 119、120、110 等）；

（2）组织人员迅速、有序疏散至安全区域；

（3）在确保安全的前提下，启用现场消防设施进行扑救，并协助消防人员进行灭火救援工作；

（4）保护事故现场，维持现场秩序。

### **第十六条 环境保护**

1. 物业服务期间，乙方应严格遵守国家有关环境保护的法律、法规、规章及政策。乙方必须有效执行北京市垃圾分类管理（包括但不限于北京市垃圾分类标准），对服务范围内的垃圾按规定方式、时间和地点进行及时分类、收集、清运，保持环境整洁。

2. 因乙方或其员工的行为导致环境污染事件发生的,乙方应依法承担由此造成的全部损失(包括生态环境损害赔偿、对第三方的赔偿等),并承担相应的清理、修复费用。同时,乙方应负责消除不良影响。

3. 乙方在物业服务期间,应严格遵守政府和有关主管部门对噪音污染、扬尘治理、大气污染防治、水污染防治、固体废物管理、安全生产等管理规定。乙方承诺实施规范化、标准化的物业管理和文明服务。因乙方违反上述规定而被政府主管部门处以罚款或产生其他赔偿责任的,该罚款或赔偿应由乙方承担。

## **第十七条 事故处理**

1. 物业服务期间,物业管理区域内发生设备发生故障、治安或刑事案件、火灾、跑水、触电等安全事故(无论是否造成重大后果),乙方应及时赶赴现场进行组织抢修及处理,同时上报甲方,恢复设备正常运行或保障基本安全秩序;事后应组织进行事故原因调查分析,形成书面报告,并将分析结果及整改措施报甲方备案。

2. 物业服务期间,若发生重大伤亡及其他性质严重、影响重大的安全事故,乙方应按前款规定处理外,还须立即上报有关部门并通知甲方代表;严格按政府有关部门的指令和要求进行现场处置、救援、调查配合等工作;事故所产生的全部费用由责任主体依法承担。乙方应积极协助甲方及有关部门界定事故责任。

## **第六章 合同终止及解除**

### **第十八条 合同的解除**

1. 合同期满自动终止。
2. 如果乙方连续2次未通过第三方物业服务评估监理机构评估或一个周期年内甲方组织本馆人员进行的满意度评价有三次低于75%(不含)的,甲方有权单方解除合同,并责令乙方限期撤离;
3. 如果乙方未能按照约定标准提供服务,经甲方催告后15日内仍不能按标准整改的,甲方有权解除合同。
4. 如果甲方不按约定支付费用,并不配合乙方工作,造成乙方工作受阻及无法正常工作的,乙方有权解除合同,甲方因财政拨款原因导致的逾期支付除外。

**第十九条** 本合同期限届满前一个月,乙方应与甲方就物业资料和物业的交接进行沟通,在本合同终止时,乙方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,与甲方或甲方指定的新的物业服务企业做好物业交接的各项准备工作,配合新

的物业服务企业顺利完成交接，确保无缝过渡。

**第二十条** 本合同终止后尚未有新的物业服务企业承接的，乙方应当继续按本合同的约定标准提供相应服务，延长服务的期限根据甲方实际情况决定，在此延期服务期间的物业服务费按本合同约定的标准缴纳。

**第二十一条** 本合同终止后，甲乙双方应当共同做好交接事宜，包括合同期内物业服务费用结算、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相关档案资料等，见附件八。

## **第七章 违约责任**

**第二十二条** 甲、乙双方对物业服务质量发生争议的，双方可共同委托第三方物业服务评估机构就乙方的物业服务质量是否符合本合同约定的服务标准进行评估；乙方管理服务达不到本合同约定的服务内容和标准的，应限期整改，造成损失的，按照实际损失进行赔偿。

1. 若甲方无正当理由延期支付物业费，甲方应向乙方支付违约金：按甲方延期应支付物业费总额的日万分之五计算，因财政拨款原因导致的逾期（延期）支付不属于违约范畴，甲方无需承担任何责任。
2. 如在服务过程中，乙方未达到甲方或第三方物业服务评估机构各项评估指标的，甲方有权从应付款项中直接扣除差额；如应付款项额度不足，乙方应以现金形式补齐。在甲方限定期限内仍未补齐，视为乙方违约，向甲方支付应付费用的 20% 的违约金。若超过三十日的甲方有权解除合同，且甲方不承担因解约而造成的乙方经济损失及其它不良后果。
3. 除不可抗力因素外，乙方擅自停水、停电、停止服务的，甲方有权要求乙方立即解决，并按本合同物业费总额 10% 支付违约金，并赔偿甲方全部损失。
4. 甲、乙双方均不得无故提前解除本合同，否则解约方应当承担相应的违约责任；造成损失的，违约方应当承担赔偿责任（赔偿范围仅限直接损失）。

**第二十三条** 乙方违反本合同第十一条、第十二条第 9 款的约定，擅自提高物业服务费标准的，甲方就超额部分有权拒绝支付；同时乙方应当按全年物业费总额 10% 的标准向甲方支付违约金。

**第二十四条** 乙方在本合同期限内擅自停止物业服务的，甲方可要求乙方继续履行，并采取补救措施，同时按全年物业费总额 10% 的标准向甲方支付违约金；前述行为给

甲方造成损失的，乙方应当全额赔偿其损失；乙方在本合同终止后拒不撤出本物业管理区域的，视为违约，甲方有权要求乙方限时撤出物业管理区域，并按全年物业费总额 10% 的标准向甲方支付违约金；因前述行为给甲方造成损失的，乙方须全额赔偿。

**第二十五条** 乙方违反本合同第十三条第四款约定，擅自将甲方信息用于物业管理活动之外的，应当按照全年物业费总额 10% 的标准向甲方支付违约金，如违约金数额不足以弥补甲方所遭受直接损失的，乙方应当按实际损失金额补足。

**第二十六条** 合同终止时，乙方未按本合同约定的时间进行物业交接或档案资料缺失的，乙方承担违约责任，赔偿甲方因此造成的损失，情节严重的承担相应法律责任。

**第二十七条** 除本合同另有约定外，甲乙双方可以结合具体情况对违约责任进行补充。任何一方的违约行为给他方造成损失的，均应当承担相应的赔偿责任。

**第二十八条** 如双方中任何一方遭遇法律规定等不可抗力，致使本合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长期限应相当于受不可抗力所影响的时间。若遭遇事故影响，受影响的一方应在因不可抗力导致事故发生后尽快以书面形式通知另一方，并在事故发生后 3 个日历日内，将有关部门出具的证明文件送达另一方。

**第二十九条** 为维护公共利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄露、漏电、火灾、暖气管或水管破裂、协助公安机关执行任务等突发事件，乙方因采取紧急避险措施造成损失的，应当按有关规定处理，在保证自身安全的前提下，应该维持现场秩序，保护甲方的人员及财产安全。

**第三十条** 乙方有确凿证据证明属于以下情况的，可免于承担违约责任：

1. 由于甲方自身的责任导致乙方的物业服务无法达到合同约定的。
2. 因维修养护本物业管理区域内的共用部位、共用设施设备需要且事先已告知甲方，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的。
3. 非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的。

## **第八章 争议解决**

**第三十一条** 合同履行过程中发生争议的，双方可通过协商解决或向甲方物业纠纷人民调解委员会申请调解的方式解决；不愿协商、调解或协商、调解不成的，可按以下第[1]种方式解决：

1. 向北京市丰台区人民法院提起诉讼。

2. 向 [ ] 仲裁委员会申请仲裁。

## 第八章 附 则

第三十二条 本合同自双方签字并加盖单位公章（或合同专用章）之日起生效。

第三十三条 本合同履行过程中如有未尽事宜，或需对本合同条款进行任何修改，须由甲乙双方协商一致，并另行签订书面补充协议方为有效。该补充协议为同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

第三十四条 双方确认，本合同履行过程中所有往来通知、文件（包括但不限于函件、会议纪要、经确认的电子文件等）均应发送至本合同首页所列的通讯地联系人。任何一方变更上述信息，应提前五（5）个工作日书面通知对方，否则产生的法律后果及送达不能的责任由变更方自行承担。

第三十五条 本合同正本连同附件一式 [ 捌 ] 份，甲乙双方各执 [ 肆 ] 份，具有同等法律效力。

### 第三十六条 合同文件的组成与效力

1、构成本合同的完整文件包括但不限于：（1）本合同正文；（2）本合同所有附件；（3）经双方正式签署的补充协议；（4）中标通知书/成交通知书；（5）经甲方确认并构成本合同条件的投标文件/响应文件及其澄清文件。

2、上述文件之间如有内容冲突或不一致，应以签署时间在后的文件约定为准；若于同一时间签署的文件，则解释顺序按本条第 1 款所列顺序从（1）到（5）优先适用。

【以下无正文、转签字页】

甲方（盖章）



法定代表人或  
(委托代理人)

乙方（盖章）



法定代表人或  
(委托代理人)

项目负责人（签字）

Signature of the Project Manager for Party A

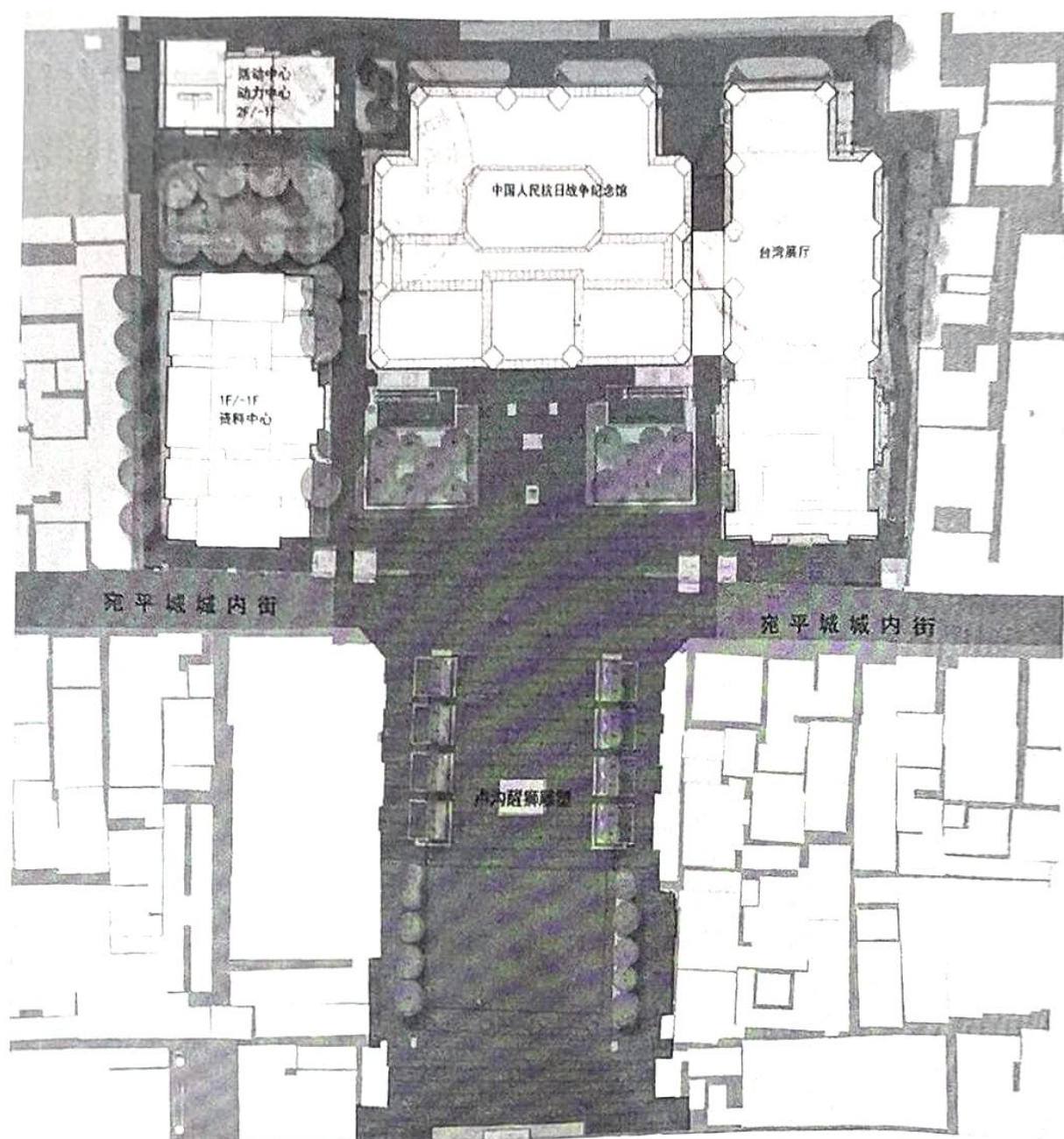
项目负责人（签字）

Signature of the Project Manager for Party B

签约日期：2026 年 | 月 | 日

签约日期：2026 年 | 月 | 日

附件一 平面图



## 附件二：物业构成明细

1. 坐落位置：北京市丰台区卢沟桥宛平城内街 101 号。

2. 服务区域：东至馆区东侧围墙，南至宛平城南侧城墙内 10 米处，西至馆区西侧围墙，北至馆区北侧宛平城墙。

3. 服务面积：占地面积 44175.38 平方米，建筑面积约 48290.78 平方米。。

4. 抗战馆是国家抗战纪念地，物业服务必须为重大抗战纪念活动提供有力保障；抗战馆是现代化博物馆(地上、地下展厅)，物业服务需严格保障库房、展厅的设备、设施安全运转，同时提供维护、检查等健全完整的相关制度，且满足运营定额标准。

5. 因博物馆、纪念馆行业的特殊性，抗战馆在国家法定节假日和学校寒暑假期间正常开放，在节假日或特定情况下延时开放。

6. 物业服务范围包含上述区域内全部建筑物、构筑物、机电设备及附属设施运行维护维修、办公设备设施维修、观众服务引导、会务服务保障、绿化养护和环境卫生服务及安全保障等具体工作。

### 1 F 三 物业共用部位明细

包括但不限于以下内容:

1. 制定本项目物业服务工作计划并有效组织实施;保管相关的工程图纸、档案及竣工验收资料等;根据法律、法规和管理规约的授权,制定物业服务的有关制度。

2. 项目区域内房屋建筑物共用部位的维护维修(小修)和管理。包括但不限于:房屋建筑物基础、承重墙体、梁、柱、楼板、屋顶、外墙、门厅、楼梯间、走廊、过廊、环廊、楼道、扶手、栏杆、电梯间、设备间、竖井等。

3. 项目区域内共用设备维修(小修)、养护、管理。包括但不限于以下内容:变配电(总配、分配)及供电设备设施、强弱电系统、直燃机及配套设备设施、空气源热泵及配套设备设施、组合式空调机组、冷却塔设备设施、风机、恒温恒湿机、中央空调系统、锅炉、浴炉、客货电梯、LED屏、展览区外声光电、多媒体、报告厅和会议室音响设备、发布厅(序厅)音响设备、室外音响设备、广播系统设备、语音导览、多媒体、报告厅和会议室音响设备、发布厅(序厅)音响设备、室外音响设备、广播系统设备、测温设备、会议室投影设备、供暖供冷设备系统设备设施、给排水设备设施、二次供水设备设施、照明系统、卫星电视系统、通讯设备设施、避雷设备设施、办公设备、安检设备、燃气设施设备等。

4. 项目区域内共用设施维修(小修)、养护和管理。包括但不限于以下内容:道路、景观、围墙、大门、幕墙、门窗、防鼠隔网、标识牌、岗亭、路灯、景观灯、草坪灯、排水沟(渠)、排水池、污水井、化粪池、污水处理设施、淋浴设施、冷暖管线、上中下水管线、通讯管线、伸缩门、生活垃圾和厨余垃圾设施、停车设施、隔离设施及物业服务用房等。

5. 项目区域内绿化养护和管理。包括但不限于以下内容:主题花园、树池、草坪、乔木、灌木、竹林、绿篱、树墙等养护管理及植物病虫害专业消杀等。

6. 项目区域内环境卫生:包括但不限于以下内容:办公区、主展厅、地下展厅、专题展厅、临时展厅、半景画馆、观众互动区、播放厅、前厅、序厅、中厅、尾厅、多功能厅、学术报告厅、会议室、接待室、办公室、卫生间、设备间、电梯间、楼道楼梯、浴室间、走廊、环廊、厅堂、对外交流用房、警务室、传达室、安检室、存包处、保安岗亭、职工食堂、职工活动中心、停车场和室外一、二、三级平台、馆区室外各区域、雕像、景观灯卫生清洁管理和有害生物专业消杀等,做好污水池漂浮物打捞、淤泥清掏和化粪池清洗,会议室、办公室等沙发套及对外交流办公客房睡品清洗、窗帘清洗、地

毯清洗，同时做好扫雪铲冰及门前责任三包等服务工作。

7. 客服及综合服务。包括但不限于以下内容：展品看护、秩序维护、观众服务、观众导引、宣传品发放、应急事件处理、会场布置、活动场所布置、接待活动服务、纪念活动服务、外事工作服务、会议服务、访客接待、梯控值守、重大活动接待、文体活动服务、教育服务等。

8. 配电室耐高压试验及电柜清扫、电气继电保护检测维护、电力运行监控系统检测及专业维护、高压辅助用具绝缘检测、计量仪表检测、压力容器检测、冷凝器蒸发器专业清洗、二次供水水质检测（包括延续办理饮用水卫生许可证）、直燃机软化水处理检测、空气源热泵维护、电梯安全检测及代维、避雷装置安全检测、压力表检测、风道等清洗、其他检测及专业维护。

9. 重大活动安全、服务、保障工作。

10. 对物业区域内违反有关治安、环保、消防、物业装饰装修和使用等方面法律、法规、规章的行为，应当及时告知、建议、劝阻，并向有关部门报告。

11. 制定预防火灾、水灾等应急突发事件的工作预案，明确妥善处置应急事件或急迫性维修的具体内容。极端天气（大风、雨雪、冰雹）、汛期应急预案制定及应急队伍组建和响应。

12. 设立项目服务方及服务监督电话，并在物业区域内公示。

13. 甲方临时性任务需要之服务。

14. 落实《节约型公共机构建设相关要求的指导意见》

附件四：价格构成

| 序号     | 分项名称      | 单价 (元)     | 数量 | 合价 (元)      | 备注/说明   |
|--------|-----------|------------|----|-------------|---------|
| 1      | 人工费       | 1074706.36 | 12 | 12896476.32 | 员工工资及福利 |
| 2      | 专项费用      | 80800.00   | 12 | 969600.00   | 专项费用明细  |
| 3      | 维修工具设备物资费 | 1059.00    | 12 | 12708.00    |         |
| 4      | 保洁工具设备物资费 | 1422.00    | 12 | 17064.00    |         |
| 5      | 保洁耗材费     | 10024.50   | 12 | 120294.00   |         |
| 6      | 办公耗材费     | 2807.50    | 12 | 33690.00    |         |
| 7      | 管理费       | 46832.77   | 12 | 561993.24   | 4%      |
| 8      | 税金        | 73059.13   | 12 | 876709.56   | 6%      |
| 总价 (元) |           |            |    | 15488535.12 |         |

员工工资及福利

| 序号 | 部门                         | 岗位名称                   | 编制<br>人数 | 员工工<br>资 | 保险费     | 加班费    | 福利费    | 每月单价<br>(元) | 月总费用<br>(元) |
|----|----------------------------|------------------------|----------|----------|---------|--------|--------|-------------|-------------|
| 1  | 综合<br>部                    | 项目总经理                  | 1        | 9500.00  | 3011.50 | 300.00 | 300.00 | 13111.50    | 13111.50    |
| 2  |                            | 执行经理兼<br>总工            | 1        | 7500.00  | 2377.50 | 200.00 | 300.00 | 10377.50    | 10377.50    |
| 3  |                            | 行政主管兼<br>采购            | 1        | 6600.00  | 2242.26 | 200.00 | 300.00 | 9342.26     | 9342.26     |
| 4  |                            | 综合主管                   | 2        | 6500.00  | 2237.26 | 200.00 | 300.00 | 9237.26     | 18474.52    |
| 5  | 工程<br>部                    | 工程主管                   | 1        | 6500.00  | 2237.26 | 200.00 | 300.00 | 9237.26     | 9237.26     |
| 6  |                            | 强电主管                   | 1        | 6500.00  | 2237.26 | 200.00 | 300.00 | 9237.26     | 9237.26     |
| 7  |                            | 弱电主管                   | 1        | 6500.00  | 2237.26 | 200.00 | 300.00 | 9237.26     | 9237.26     |
| 8  |                            | 水暖主管                   | 1        | 6500.00  | 2237.26 | 200.00 | 300.00 | 9237.26     | 9237.26     |
| 9  |                            | 高低压配电<br>室值守           | 16       | 4000.00  | 2112.26 | 150.00 | 300.00 | 6562.26     | 104996.16   |
| 10 |                            | 直燃机房、空<br>气源热泵设<br>备值守 | 8        | 4000.00  | 2112.26 | 150.00 | 300.00 | 6562.26     | 52498.08    |
| 11 |                            | 强电技工                   | 10       | 4000.00  | 2112.26 | 150.00 | 300.00 | 6562.26     | 65622.60    |
| 12 |                            | 弱电技工                   | 5        | 4000.00  | 2112.26 | 150.00 | 300.00 | 6562.26     | 32811.30    |
| 13 |                            | 水暖技工                   | 6        | 4000.00  | 2112.26 | 150.00 | 300.00 | 6562.26     | 39373.56    |
| 14 |                            | 综维技工                   | 10       | 4000.00  | 2112.26 | 150.00 | 300.00 | 6562.26     | 65622.60    |
| 15 | 客服<br>及展<br>厅服<br>务引<br>导部 | 安全主管                   | 1        | 6500.00  | 2237.26 | 200.00 | 300.00 | 9237.26     | 9237.26     |
| 16 |                            | 中控值守                   | 8        | 4000.00  | 2112.26 | 150.00 | 300.00 | 6562.26     | 52498.08    |
| 17 |                            | 内保巡视                   | 31       | 3800.00  | 2102.26 | 150.00 | 300.00 | 6352.26     | 196920.06   |
| 18 |                            | 客服主管                   | 1        | 6500.00  | 2237.26 | 200.00 | 300.00 | 9237.26     | 9237.26     |
| 19 |                            | 客服专员                   | 27       | 4000.00  | 2112.26 | 150.00 | 300.00 | 6562.26     | 177181.02   |
| 20 |                            | 梯控值守                   | 2        | 4000.00  | 2137.26 | 150.00 | 300.00 | 6587.26     | 13174.52    |
| 21 | 环境<br>部                    | 保洁主管                   | 1        | 6000.00  | 2212.26 | 200.00 | 300.00 | 8712.26     | 8712.26     |
| 22 |                            | 绿化员                    | 3        | 4000.00  | 2112.26 | 150.00 | 300.00 | 6562.26     | 19686.78    |
| 23 |                            | 保洁员                    | 31       | 4000.00  | 30.00   | 150.00 | 300.00 | 4480.00     | 138880.00   |
| 合计 |                            | ——                     | 169      | ——       | ——      | ——     | ——     | 182684.2    | 1074706.36  |

专项费用明细

| 序号     | 内容       | 月数 | 月单价(元)   | 年费用(元)    | 备注    |
|--------|----------|----|----------|-----------|-------|
| 1      | 柴油发电机维保  | 12 | 3000.00  | 36000.00  | 1次/月  |
| 2      | 配电室设备维保  | 12 | 3000.00  | 36000.00  | 1次/季度 |
| 3      | 中央空调清洗   | 12 | 5000.00  | 60000.00  | 1次/年  |
| 4      | 消防系统维保   | 12 | 8000.00  | 96000.00  | 1次/月  |
| 5      | 直燃机维保    | 12 | 2500.00  | 30000.00  | 1次/月  |
| 6      | 精密空调维保   | 12 | 4000.00  | 48000.00  | 1次/月  |
| 7      | 分体空调维保   | 12 | 8000.00  | 96000.00  | 1次/月  |
| 8      | 幕墙维保     | 12 | 2500.00  | 30000.00  | 1次/月  |
| 9      | 设备设施专项检测 | 12 | 12000.00 | 144000.00 | 1次/年  |
| 10     | 地毯清洗     | 12 | 2500.00  | 30000.00  | 1次/季度 |
| 11     | 布草清洗     | 12 | 4000.00  | 48000.00  | 1次/月  |
| 12     | 有害生物防治   | 12 | 2000.00  | 24000.00  | 1次/月  |
| 13     | 石材养护     | 12 | 3000.00  | 36000.00  | 1次/年  |
| 14     | 垃圾清运     | 12 | 9000.00  | 108000.00 |       |
| 15     | 化粪池清洗    | 12 | 2500.00  | 30000.00  | 1次/季度 |
| 16     | 污水池清掏    | 12 | 2800.00  | 33600.00  | 1次/季度 |
| 17     | 绿化养护     | 12 | 3000.00  | 36000.00  |       |
| 18     | 绿植维护与更新  | 12 | 4000.00  | 48000.00  |       |
| 专项费用合计 |          |    | 80800.00 | 969600.00 |       |

## 附件五：岗位职责及要求

### 1. 项目总经理

任职要求：大学本科及以上学历，35岁（含）至50岁（含），五年及以上物业服务项目管理工作经验，取得高级职称，具有较强组织协调能力、良好职业信誉、语言表达、文字写作能力。

职责任务：负责抗战馆物业管理服务项目全面工作，负责项目期内及各年度工作计划编制、执行、监督、检查等。

### 2. 执行经理兼总工

任职要求：大学本科及以上学历，五年及以上物业服务管理工作经验，五年及以上工程管理经验，具有较强组织协调及制定完备的相关应急预案能力、良好个人信誉、及语言表达、文字能力。

职责任务：负责抗战馆物业管理服务项目各项工作的执行，协助项目经理编制项目期内及各年度工作计划并具体负责执行落实，负责项目内基本设施、设备监（检）测，水电气冷暖管道设备维修维护。对项目经理负责。

### 3. 行政主管兼采购

任职要求：大学专科及以上学历，两年及以上物业管理服务工作经验，有良好个人信誉和语言表达、文字写作能力。

职责任务：负责抗战馆物业管理服务项目相关行政事务及相关物资物品采购，对项目经理和执行经理负责。

### 4. 综合主管

任职要求：大学专科及以上学历，50岁（含）以下，具备物业、客服、后勤服务管理知识，从事相关行业5年（含）以上，工作且具有良好个人信誉。

职责任务：负责抗战馆物业日常管理工作，对接馆方各部门的协同工作，协助项目总经理及执行经理开展各项工作。

### 5. 工程主管

任职要求：大学专科及以上学历，五年及以上工程建设、管理、机电设备监（检）测维护维修、电力安装监测维修等工作经验并持有北京市市场监督管理局颁发的特种设备作业人员证（特种设备安全管理A）。

职责任务：负责项目内基本设施、设备监（检）测，水电气冷暖管道设备维修维护。对项目总经理和执行经理负责。

## 6. 强电主管

任职要求：大学专科及以上学历，具备大型变配电设备设施运转、维护、检修能力；能处置各种电气异常情况的能力，保障博物馆正常供电；身心健康，责任心强。

职责任务：负责电气（器）设施设备检测，馆区设施设备维护维修，根据季节和时间节点检测、清扫高低压配电设施，高低压联络传动开关测试等。电力、照明系统（包括开关、墙地面插座），防雷接地系统运行、维护、检修；临展、特展的布展参与和配合，临时活动的舞台搭建、灯光、不间断电源的安装调试和活动保障。对项目经理和执行经理负责。

## 7. 弱电主管

任职要求：从事物业服务行业 5 年（含）以上，同岗位相关工作经验 3 年（含）以上，具备较丰富的楼宇自控系统、多媒体视听室播放系统、有线电视系统、程控电话交换系统、移动通信系统、会议服务系统、楼宇自控系统设备运行维修专业知识，具有一定的组织、协调能力。

职责任务：楼宇自控系统的日常运行和调控；配合监管展陈等运维团队进行各类活动布置及现场调控工作；熟悉国际会议室、小会议室、多功能会议厅及贵宾厅的会议系统，熟悉调音台及灯光台技术操作；熟悉有线电视系统、程控电话交换系统、移动通信等系统；全馆的楼宇自动化控制系统的日常运行和调控；临展、特展的布展参与和配合，对临时活动进行配合搭建及监管调度工作。对项目经理和执行经理负责。

## 8. 水暖主管

任职要求：大学专科及以上学历，熟悉燃气供冷（热）技术，三年及以上工作经验，身心健康，责任心强。

职责任务：馆内所有管道系统（给排水管道系统、生活水管道系统、冷冻水管道、冷却水管道）运行、维护、检修；直燃机、空气源热泵、水泵房、空调机组、恒温恒湿机组、分体空调、风机盘管、散热器、地暖、卫生间、雨水收集池、化粪池、隔油池、集水坑等设备运行、维护、检修及检测等工作。对项目经理和执行经理负责。

## 9. 高低压配电室值守

任职要求：高中或中专及以上学历，具有高压运行维修操作证书，掌握巡视查看各类仪表指示灯知识，熟练掌握高低压分合开关技术，身体健康，责任心强。

职责任务：负责总、分配电室运行，实行 24 小时值守（四班三运转），配合专业资质机构开展工作，自 201、202 高压进线至 401、402、403、404 及 4、5 号母线分支

出线末端各点位查验等。对工程部主管和执行经理负责。

#### 10. 直燃机房、空气源热泵设备值守

任职要求：高中或中专及以上学历，具有制冷（热）技术资质和燃气制冷（热）操作证书，三年及以上相关工作经验，身心健康，责任心强。

职责任务：负责直燃机、空气源热泵设备运行，实行 24 小时值守（四班三运转），非供冷（热）季配合维修人员对仪器仪表管道线路等进行检测维修。对工程部主管和执行经理负责。

#### 11. 强电技工

任职要求：高中或中专及以上学历，具有电气（器）设备维护维修三年及以上工作经验，身心健康，责任心强。

职责任务：负责配电室出线末端至低压柜（箱）承载电力负荷及输电线路巡视检查，短（断）路故障处理及项目内区域电力、电器设备维护维修等。负责项目内电气（器）设施设备及管网等日常维修维护。对工程部主管和执行经理负责。

#### 12. 弱电技工

任职要求：高中或中专及以上学历，两年及以上工作经验，熟悉计算机知识，身心健康，责任心强。

职责任务：负责项目区域内有线电视、网络线路、电话交换机、办公电脑等设备巡视、检测、维修维护等。对工程部主管和执行经理负责。

#### 13. 水暖技工

任职要求：高中或中专及以上学历，熟悉燃气供冷（热）技术，三年及以上工作经验，身心健康，责任心强。其中确保 1 人具有电气焊使用职业资格。

职责任务：负责项目内区域冷热管线、泵头、暖气维修等。对工程部主管和执行经理负责。

#### 14. 综维技工

任职要求：高中或中专及以上学历，熟悉管沟、管道、门窗等结构，两年及以上工作经验，身心健康，责任心强。

职责任务：负责项目区域内管沟、上中下水管道、门窗、屋顶、路面等维修维护，物品搬运等相关工作。对工程部主管和执行经理负责。

#### 15. 安全主管

任职要求：大学专科及以上学历，从事相关安全管理工作三年及以上工作经验，身

心健康，责任心强。

职责任务：组织和实施消防安全管理工作。制定消防安全制度、组织防火巡查和全检查、及时消除火灾隐患，并确保疏散通道、安全出口和消防车通道畅通。安排定维护和检修消防设备和设施，包括消防水源、疏散通道、灭火器、喷淋系统等，以确保其正常工作。制定应急疏散预案，并定期组织消防演练和培训。负责组建义务消防队并对义务消防队进行培训与督导。对项目经理和执行经理负责。

#### 16. 中控值守

任职要求：高中或中专及以上学历，有中心控制值守资格证书，两年及以上工作经验。

职责任务：配合中心控制室主班值班员做好中控值守，实行四班三运转（单人），对总经理、执行经理、安全主管负责。

#### 17. 内保巡视

任职要求：高中或中专及以上学历，一年及以上工作经验，品貌端正，形象气质俱佳，有相关工作经验，身心健康，体能充沛，举止文明，责任心强。

职责任务：负责安全巡视、秩序维护、观众引导、突发和应急事件处理等。对总经理、执行经理、安全主管负责。

#### 18. 客服主管

任职要求：大学专科及以上学历，具有三年及以上客户服务管理工作经验和良好个人职业信誉，具有较强的语言表达和文字写作能力。

职责任务：负责本项目客户服务部人员日常管理；包括会议服务、观众引导、展厅巡视及观众社会教育辅助服务等。对项目总经理、执行执行经理负责。

#### 19. 客服专员

任职要求：高中或中专及以上学历，掌握各类会议摆台，熟悉会议服务程序标准，品貌端正，形象气质俱佳，身心康健，体能充沛，口齿伶俐，举止大方得体，责任心强。

职责任务：负责项目区域内会议室、学术报告厅、多功能厅召开会议、举办活动等会议服务；观众预约接待，观众导引服务，观众社会教育辅助服务；负责客人来访登记、接待、引导、咨询等办公区前台接待服务。对项目执行经理和客服部主管负责。

#### 20. 保洁主管

任职要求：高中或中专及以上学历，三年及以上清洁保洁服务管理工作经验和良好个人职业信誉。

职责任务：负责馆区室内（外）清洁保洁管理服务；馆区绿化美化等相关工作。对项目经理、执行经理负责。

#### 21、绿化员

任职要求：初中及以上学历，具有乔（灌）木养护专业知识，熟悉园艺技术，有 3 年及以上工作经验，身体健康，勤奋朴实，吃苦耐劳。

职责任务：日班制，负责项目区域内树木、草坪浇灌、修剪、养护及病虫害消杀等。

#### 22、保洁员

任职要求：小学或初中文凭及以上，有清洁保洁工作经验，身体健康，精力充沛，吃苦耐劳，爱岗敬业。

职责任务：负责项目区域内卫生清洁，卫生间清洁，公共区域地面清洁，展区展柜清洁，展区地面结晶保养，会议室、报告厅、办公室等卫生清洁及馆区院落卫生清洁，有害生物消杀等。

#### 23、梯控值守

任职要求：高中或中专及以上学历，具备电梯维修操作技能，品貌端正，形象气质俱佳，身心康健，体能充沛，举止大方得体，责任心强。

职责任务：负责项目区域内电梯操作运维。对项目执行经理、工程部主管、客服部主管负责。

## 附件六：北京市住宅物业服务四级标准

(DB11/T 801-2010)

(适用北京市公建项目服务标准)

### 1 基本要求

#### 1.1 客户服务场所

- 1 设置客户客服中心，配置办公家具、电话、传真机、复印机、电脑、打印机、网络等办公设备。
- 2 公示物业服务企业资质证书或复印件、项目负责人及主要服务人员照片，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等相关信息。提供特约服务的，公示特约服务项目及服务标准、收费标准。
- 3 客户服务中心工作时间，工作日及节假日不少于 8 小时，其他时间设置值班人员。
- 4 设置并公示 24 小时服务电话。

#### 1.2 人员

- 1 从业人员按照相关规定取得职业资格证书。
- 2 服务人员分岗位统一着装，佩戴标志。
- 3 配备物业服务项目负责人，房屋建筑安全管理员。
- 4 项目负责人具有 3 年及以上物业服务企业同等岗位工作经历，为本市项目负责人信用信息档案登记在册人员。

#### 1.3 制度

- 1 建立共用部位及共用设施设备维修养护、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度。
- 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。

#### 1.4 档案

- 1 建立物业管理档案,
- 2 配备专职档案管理人员,有档案资料室。
- 3 应用物业服务软件管理基本信息、基础资料、维修养护资料、收费资料等。

#### 1.5 标志

设置安全警示、作业施工警示、温馨提示等物业服务标志。

#### 1.6 客户服务

- 1 每年第一季度公示上一年度物业服务合同履行情况、收支情况、本年度收支预算。
  - 2 涉及业主或使用人正常生活的重要物业服务事项,应在主要出入口、各楼单元门内张贴通知,履行告知义务。
  - 3 对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为,应劝阻并报告相关行政主管部门。
  - 4 水、电急修 20 分钟内、其他报修 30 分钟内到达现场;由专项服务企业负责的设施设备应在 30 分钟内告知。报修回访率应不少于 30%。
  - 5 业主或使用人提出的意见、建议、投诉在 2 个工作日内回复。投诉回访率 100%。
  - 6 每年至少公开征集 1 次物业服务意见,问卷率 80%以上,公示整改情况。
  - 7 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。
  - 8 每年组织业主参观共用设施设备机房。
  - 9 每年至少组织 2 次社区文化活动。
  - 10 重要节日进行美化装饰。
  - 11 设置公共信息栏;配合相关部门进行公益性宣传。
  - 12 按规定投保物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险。
  - 13 有条件的提供室内清洁、洗衣、做饭、洗车、财物保管、票务代理等特约服务。
- #### 1.7 专项服务委托管理
- 1 签订专项服务委托合同,明确各方权利义务。

2 专项服务企业应符合相关行政主管部门的资质要求；操作人员应持有相应的职业资格证书。

3 专项服务企业人员统一着装，佩戴标志。

4 对专项服务进行监督及评价。

2. 共用部位及共用设施设备运行、维修养护

2.1 综合管理

1 建立房屋及共用设施设备的基础档案。

2 运行、检查、维修养护记录应每月归档。

3 组织实施房屋使用安全情况评估检查。

4 共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮；共用设施设备运行中出现的故障及检查中发现的问题，应即时组织修复。

5 每年第四季度制定下一年度维修养护计划。

6 特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。

7 雷电、强降水、大风、沙尘暴等极端天气前后进行检查并落实防范措施。

8 设备机房

1) 每月清洁 1 次，室内无杂物。

2) 设置挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板。

3) 在明显易取位置配备消防器材，每月检查 1 次消防器材，确保完好有效。

4) 设施设备标志、标牌齐全。

5) 在显著位置张贴或悬挂相关制度、证书。

6) 交接班记录、工作日志等齐全、完整。

2.2 共用部位

1 房屋结构

每季度检查 1 次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。按鉴定结果组织修缮。

2 建筑部件

- 1) 每季度检查 1 次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等。
- 2) 每 2 周巡查 1 次共用部位的门、窗、玻璃等。
- 3) 每 2 月检查 1 次共用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水等。
- 4) 每年上汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。

### 3 附属构筑物

- 1) 每 2 周巡查 1 次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。
- 2) 每 2 月检查 1 次雨、污水管井等。
- 3) 每 2 周巡查 1 次大门、围墙、围栏等。
- 4) 每 2 周巡查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。
- 5) 每年检测 1 次防雷装置。

## 2.3 空调系统

- 1 运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机、风机盘管、水处理等设施设备进行系统性检查。
- 2 运行期间每日巡视 1 次空调系统，保证室内温度符合相关规定。
- 3 制定节能措施，每月对能源消耗进行统计、分析。
- 4 每年检查 1 次管道、阀门并除锈。
- 5 每年检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪声。
- 6 每年清洗消毒 1 次新风机、空气处理机滤网、表冷器、箱体等；每年清洗消毒 2 次风机盘管滤网；每两年清洗消毒 1 次风管。
- 7 每年对空调系统进行 1 次整体性维修养护。

## 2.4 二次供水设施

- 1 按照卫生防疫部门的要求使用消毒设备，水箱按规定清洗消毒、水质化验，水质符合国家生活饮用水卫生标准。
- 2 每日巡视 2 次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。
- 3 每 2 月切换 1 次备用水泵。

- 4 每季度检查 1 次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂；每年养护 1 次水泵。
- 5 每年对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆，每年入冬前对暴露管道进行防冻处理。
- 6 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。

## 2.5 排水系统

### 1 排水设施

每年上汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通。每次降雨前后对主要排水口、管井进行检查。

### 2 污水泵

汛期每日巡视 2 次，平时每周巡视 1 次，检查设备运行状态；每周进行 1 次手动启动测试；每季度养护 1 次。

### 3 化粪池

每半年检查 1 次化粪池；组织安排清掏。

## 2.6 照明和电气设备

### 1 楼内照明

每日巡视 1 次，一般故障 12 小时内修复；其他复杂故障 3 日内修复。

### 2 楼外照明

每周巡视 3 次；一般故障 1 日内修复；其他复杂故障 5 日内修复；每 2 周调整 1 次时间控制器。

### 3 应急照明

每日巡视 1 次，发现故障，即时修复。

### 4 低压柜

每日巡视 2 次设备运行状况；每半年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年检查 1 次电气安全；每半年检测 1 次接地电阻；每年校验 1 次仪表。

### 5 低压配电箱和低压线路

每月巡视 2 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫；

每半年切换 1 次双路互投开关。

## 6 控制柜

每周巡视 1 次设备运行状况；每年养护 2 次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫；每半年校正 1 次各种电器元件或控制设备的设定值；每年检查 1 次远控装置。

## 7 发电机

每月试运行 1 次，保证运行正常；每年 1 次带负荷运行；每年活化 2 次蓄电池；每日巡视 1 次充电机和蓄电池。

## 8 检测

每 3 年检验 1 次内部核算电能表。

## 9 配电室、楼层配电间

防小动物措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好；电缆进出线和开关标志清晰、准确。

## 2.7 安全防范系统

### 1 报警控制管理主机

每日巡查 1 次，检查设备运行状态；每周表面清洁 1 次；每年内部除尘 1 次。

### 2 对讲门口机

每 2 周检查 1 次按键、显示屏等；每 2 周表面清洁 1 次；每半年内部除尘 1 次。

### 3 网络控制箱

每季度检查 1 次外观、接线；每季度表面清洁 1 次；每半年内部除尘 1 次。

### 4 红外对射探测器

每 2 月检查 1 次接线、探测范围、防水状况等；每 2 月表面清洁 1 次；每半年内部除尘 1 次。

### 5 图像采集设备

每周检查 2 次监视画面、录像功能；每 2 周表面清洁 1 次；每半年内部除尘 1 次。

### 6 摄像机

每季度检查 1 次聚焦、红外夜视、接线、防水状况等，进行相应的调试；每季度镜头表面清洁 1 次；每年防护罩内部除尘 1 次。

#### 7 解码器

每季度检查 1 次防雨罩、接线等，进行相应的调试；每季度表面清洁 1 次；每年内部除尘 1 次。

#### 8 云台

每季度检查 1 次运转、接线，进行清晰度调校；每季度表面清洁 1 次；每年转动部位上润滑油 1 次。

#### 9 巡更点

每 2 周检查 1 次外观；每 2 周表面清洁 1 次；每日存储巡更记录。

#### 10 读卡器

每 2 周检查 1 次外观；每 2 周表面清洁 1 次，查看防水状况。

#### 11 电磁锁门锁

每月检查 1 次吸力、外观、接线。

#### 12 出门按钮

每月检查 1 次开锁功能、接线。

### 2.8 电梯

1 电梯在投入使用前或者投入使用后 30 日内，应向相关行政主管部门办理使用登记。登记标志应置于或附着于电梯的显著位置。

2 在电梯安全检验合格有效期届满前 1 个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。

3 日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时排除；电梯的安全附件、安全保护装置、测量调控装置及有关附属仪器仪表应每年进行校验、检修。

4 应与有资质的电梯制造、安装、改造、维修单位签订电梯维保合同，约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。对专项服务企业的维修保养工作进行监督，对专项服务企业定期检修计划的落实情况进行监督。

5 配备电梯安全管理人员。定期对电梯安全管理人员进行特种设备安全培训，保

证其具备必要的安全知识。

6 制定电梯应急救援预案并定期演练。发生电梯困人或其它重大事件时，应立即启动事故应急预案，组织救援，并及时向相关行政主管部门报告。物业服务人员应在 15 分钟内到达现场，专业维修人员应在 30 分钟内到达现场。

## 2.9 水景

1 启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全。

2 使用期间每日巡查 1 次喷水池、水泵及其附属设施，每 2 周检查 1 次防漏电设施。

3 设置必要的安全警示标志。

4 水质符合卫生要求。

## 3 绿化养护

### 3.1 基本要求

#### 1 乔木

植株生长良好，树冠基本完整，植株保存率高于 98%。年成活率高于 98%，生长季节叶片保存率高于 90%。

#### 2 灌木

植株生长良好，主枝完整，保存率高于 98%，年成活率高于 98%。

#### 3 绿篱和色块

植株生长良好，轮廓清晰，高度一致，修剪和补种及时，保存率高于 98%，年成活率高于 98%。

#### 4 地被和花坛植物

地被植物覆盖率高于 95%，花坛植物死亡率超过 2%后能及时补栽。

#### 5 草坪

草坪整齐，覆盖率高于 95%。

### 3.2 绿化养护内容

#### 1 灌溉

有计划地进行浇灌，灌溉水下渗充足均匀，采用节水灌溉设备和措施，及时排涝；一般植物确保在萌芽前、4月、5月、秋季、入冬前浇水1次，需水量大的植物根据长势和土壤情况合理灌溉。

## 2 施肥

乔木每年施肥1次；灌木每年施肥2次至3次；地被和草坪植物每年施肥3次至4次；花坛植物根据生长情况进行追肥；有条件的，应使用有机肥料。

## 3 病虫害防治

根据病虫害发生规律，植物生长季每月检查4次病虫害情况；并根据检查结果针对不同植物采取相应的防治措施，严禁高毒农药，无明显病虫害发生。

## 4 整形修剪

乔木每年修剪1次至2次，部分植物进行生长季修剪；灌木根据需及时修剪开败的残花果，全年至少修剪2次；绿篱和色块生长整齐，每年五一前、七八月份、国庆节前和冬季修剪1次；冷季型草坪生长季节平均每月修剪2次，全年至少修剪15次。

## 5 除草

每年全面除草4次，重点绿地增加除草次数；出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的5%，发现50厘米以上的杂草应及时清除。

## 6 垃圾处理

绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物每周处理5次。

### 3.3 工作检查

1 生长季节每月检查4次绿化工作。

2 编制每月绿化养护措施和工作计划。

3 绿化档案齐全。

4 环境卫生

4.1 生活垃圾的收集、清运

1 实行生活垃圾分类收集。

2 配置密闭式垃圾收集容器，有分类标志。塔楼按栋、板楼按单元设置垃圾收集

容器。

3 每 2 周至少清洗 1 次垃圾收集容器。蝇、蚊孳生季节每日喷洒 1 次杀虫药。

4 每日清运 1 次生活垃圾到指定的垃圾消纳场所，不得乱堆乱倒。

5 垃圾清运车密闭运输、外观整洁。

#### 4.2 物业共用部分清洁

##### 1 楼内

###### 1) 大堂、一层候梯厅

每日清扫并清拖 1 次大堂、一层候梯厅地面。每周擦拭 2 次信报箱。每周擦拭 1 次大堂玻璃。每 2 周擦拭 1 次大堂、候梯厅墙面。每日巡视保洁 2 次大堂、一层候梯厅。

###### 2) 楼道、楼梯

每日清扫 1 次、每周清拖 2 次楼道、楼梯地面。每周擦拭 2 次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施。每季度除尘 1 次楼内灯具。根据地面材质，定期做地面清洗、养护每日巡视保洁 2 次楼道、楼梯。

##### 2 电梯轿箱

每日擦拭 1 次电梯轿厢门、面板。每日清拖 1 次轿厢地面。不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每月护理 2 次；石材装饰的电梯轿厢，每季度养护 1 次。每日巡视保洁 3 次电梯轿箱。

##### 3 天台、屋面

每季度清扫 1 次天台、屋面；雨季期间，每月清扫 1 次天台、屋面。每 2 周巡查 1 次天台、内天井，有杂物及时清扫。

##### 4 楼外道路及设施

每日清扫 1 次、巡视保洁 3 次楼外道路。每 2 周清洁 1 次楼外公共照明及共用设施；每 2 月清洁 1 次雨蓬、门头等。

##### 5 水景

根据水质情况进行消毒净化处理。使用期间每日清洁 1 次水面；每年清洁 2 次水池池底。

## 6 有害生物预防和控制

配合相关部门进行有害生物预防和控制。投放药物应预先告知，投药位置有明显标志。

## 7 雨雪天气清洁

雨后对小区内主路、干路积水进行清扫。降雪时，及时清扫积雪，铲除结冰。夜间降雪的，主要道路的冰雪在次日 10:00 前清扫干净。

### 4.3 工作检查和记录

1 每日检查 1 次清洁质量，做好记录。

2 每月全面检查 1 次清洁质量，做好记录。

3 清洁档案齐全。

## 5 公共秩序维护

5.1 出入口有专人 24 小时值守。

5.2 制定巡查路线，巡视检查并做好记录。6:00 至 22:00 巡视 3 次、其中楼内巡视 1 次；22:00 至次日 6:00 巡视 2 次，夜间巡查 2 人同行。

5.3 巡视检查停车场，维护道路、场地使用秩序。

6.4 机动车辆登记出入。

6.5 安防控制室设专人 24 小时值守；监控影像资料、报警记录应留存 30 日备查；管理制度、应急预案张贴在显著位置。

6.6 对违法行为立即报警，协助相关部门处理。

6.7 每年进行 3 次专项应急预案演习，做好记录。

6.8 备勤人员 24 小时待岗，人数不少于秩序维护专业人员的 20%，配备必要的应急工具。

### 6.9 记录与档案

1 各项工作记录完整有效。

2 档案齐全。

## 7 装饰装修管理

7.1 建立装饰装修管理服务制度。

7.2 建立装饰装修管理档案。

7.3 受理业主或使用人的装饰装修申报登记，与业主或使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项。

7.4 装饰装修期间每日巡查 1 次现场，发现业主或使用人未申报登记或者有违法违规行为的，应立即劝阻；拒不改正的，报告相关行政主管部门及业主、业主委员会，并在物业管理区域内公示。

7.5 装饰装修结束后进行检查，对违反住宅室内装饰装修管理服务协议的当事人按照约定处理。

7.6 委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖措施，在 2 日内清运。自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式，在 2 日内清运。

#### 附件七：服务事项和标准

（一）服务团队：所有物业服务团队人员热爱抗战馆、维护抗战馆利益，均无犯罪记录，无赌博、酗酒等不良嗜好、不良表现，均能经得起政治审查。

（二）服务指标率：建筑物完好率 98%；零修急修及时率 100%并回访率 100%；维修质量合格率 100%；绿化完好率 98%；清洁保洁率 98%；道路完好率 98%；污水粪井完好率 98%；明暗沟完好率 98%；设施完好率 98%；有效投诉率 1%并处理率 100%；管理人员专业合格率 100%；档案完好率 99%；业主满意率 90%以上。

（三）服务标准：投标单位物业服务，执行《北京市住宅物业服务四级标准》（DB11/T 801-2010）（适用北京市共建项目服务标准）；（详见附件 1）符合革命类纪念馆和爱国主义基地相关要求。

#### （四）物业管理综合服务

##### 1. 主要工作内容

主要包括前台接待、会议服务、展厅服务、电话咨询服务；物业服务档案的管理及其它各项综合性等工作。

（1）前台接待工作时间为周一至周五上午 8:00—下午 18:00，周六日上午 8:30 至下午 17:00，负责来电、来访、投诉、咨询和外来人员的接待工作；通过电话及网络接待报修，及时通知维修人员赶赴现场进行处理及回访反馈工作。

（2）承担甲方组织召开的各类会议的现场服务，布置会议会场和其他相关服务保障工作。建立会议室管理制度，制订会议服务规程报甲方审核确认后认真落实。

（3）档案管理服务，建立馆区基础设施及设备档案，建立馆区访客档案，物业服务的制度档案收集、整理、归档等。

（4）展厅服务：配合相关部门做好展厅引导、观众疏导，展厅设施报修及陈列品安全检查等。

（5）协助做好司勤服务。

##### 2. 服务标准

（1）客服接待人员应经过专业礼仪素质培训，容貌端正、体态匀称、着装统一、谈吐举止大方、优雅得体，严格执行来访登记制度，客户报修及时发放维修单据，协调处理各类报修，定期就服务情况进行客户回访。

（2）会议服务

①保证各类会议场地使用，会议室调度得当、利用率高。

②会议服务人员须经过专业礼仪素质培训，容貌端正、体态匀称、着装统一、谈吐举止大方、优雅得体，接收过礼仪礼貌方面的专职培训。具有卫生防疫部门出具的健康证，迎客、开门、引导、倒水要认真按规范进行。

③会场布置整洁、大方、条幅大小、颜色协调，绿植适度、摆放合理，室内空气清新、温度适宜，地面、墙面整洁无污物、无污渍；地毯无卷边开裂，定期进行清洗。

④指定专人承担会议现场服务，定时（一般为 15 分钟）添加茶水；保持室内整洁、温度适宜、设备正常运行使用。

⑤设专职人员负责会议音响、投影等设备的管理和操作，确保正常使用；会议期间，服务人员自始至终监听音响效果，使其处于最佳状态，达到会议要求。

⑥所有会议召开前一天与会议室预定人员进行联系，按预定人员要求进行会场布置，针对取消会议、会议提前、延后召开等情况合理安排会议室，提高会议室使用频率。小型会议召开前 15 分钟，重要会议召开前 1 小时完成会议服务各项准备工作，各项服务符合会议主办部门要求，节约使用各种会议物品。

⑦会议设备设施无损坏和丢失，室内装修无损坏。

⑧具有接待临时性会议的能力，在接到会议主办部门的通知后，在规定时间内能做好会议接待的准备工作。

### 3. 工作要求

(1) 对甲方安排的临时工作在最短的时间内保质保量的迅速完成。

(2) 具备承担甲方大型活动的服务接待能力和人力物力资源储备。

(3) 档案收集、整理及归档及时，准确反映物业服务内容。

#### (五) 日常公共区域卫生保洁服务

##### 1. 服务内容

各建筑所需内部保洁部分包括门厅、走廊、楼梯间、卫生间及展厅等公共区域部分，及各办公室、会议室、报告厅、多功能厅、档案室、展厅、宣传栏、室内摆放花的浇灌。馆内道路卫生清扫、垃圾清运、化粪池清掏；“门前三包”区域内的垃圾清扫、外运、扫雪铲冰等；对蚊、蝇、鼠、蟑等病媒生物进行有效防治，公务车辆日常清洁，疫情防控政策下科学规范消毒消杀，北京市生活垃圾“四

分法”。

## 2. 服务标准

### (1) 办公区、展厅等建筑物室内保洁标准

- ①地面光亮无水迹、污迹，地毯，地面无杂物、无卷边开裂。
- ②楼梯、走廊、指示牌、门牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板无尘、无污物。
- ③严格执行垃圾分类“四分法”分类规定，垃圾筒内垃圾不超过 2/3，并摆放整齐，外观干净。
- ④花盆、绿植外观干净，花叶无尘土，花盆内无杂物。
- ⑤展品安全，展柜玻璃洁净无污。
- ⑥玻璃、门窗无污迹，水迹、裂痕，有明显安全标志。
- ⑦展厅无蚊虫。
- ⑧灯饰和其它饰物无尘土、破损。
- ⑨展厅入口地台、梯级、墙壁表面、所有玻璃门窗及设施无尘土，大理石墙面光亮、无污迹、水迹。
- ⑩展厅天花板无尘埃。

### (2) 卫生间保洁标准

- ①门窗隔板无尘、无污、无杂物。
- ②玻璃、镜面明亮无水迹。
- ③地面墙角无尘、无污、无杂物、无蛛网、无水迹。
- ④面池、龙头、弯管、马桶座、盖、水箱无尘、无污、无杂物，电镀明亮。
- ⑤便池无尘、无污、无杂物，小便池内香球及时更换。
- ⑥桶内垃圾不超 2/3 即清理。
- ⑦设备（烘手器、灯、开关、暖气、通风口、门锁）无尘、无污；
- ⑧空气清新、无异味。
- ⑨墩布间干净、整洁、无杂物、无座椅、无私人物品，物品码放整齐、不囤积。
- ⑩保证卫生纸、洗手液正常供应，烘干器正常使用。

### (3) 电梯间保洁标准

①电梯门表面、轿箱内壁、指示牌无尘土、印迹，表面光亮。

②电梯天花板、门缝无尘土。

③井道、槽底清洁，无杂物。

④电梯大堂、走廊表面干净、明亮。

#### (4) 馆内室外区域的卫生管理工作标准

①馆区地面清洁无废弃物；公务车辆外觀光亮整洁。

②保洁重点是烟头、废纸等，随时捡拾入桶。

③垃圾清运及时，垃圾站消毒，无蚊蝇滋生。

④扫雪及时，地面无积雪，符合市扫雪办要求。

⑤及时清扫落叶，清除广场的灰土，保持各级平台的洁净。

⑥定期清掏化粪池。

#### (5) 病媒生物防治

①馆区各建筑物、各楼层设置鼠盒，定期撒放老鼠药、灭蟑药。

②定期喷洒灭蚊药，园区环境保持清洁卫生，消灭蚊、蝇、鼠、蟑的孳生地。

(6)具备应对突发公共卫生事件的响应能力和防控经验；团队人员严格执行疫情防控有关规定。

### (六) 公用设施、设备养护与维护

#### 1. 房屋建筑的日常养护维修

##### (1) 服务内容

房屋日常维护是指为保持房屋原有完好等级和正常使用，进行日常维护、及时修复小损和小坏等工作；建筑物的土建维修、养护和管理。对建筑物小修包括楼梯间、走廊通道、门厅、设备机房及室内门窗修补，顶棚维修，墙面找补抹灰，木结构刷漆和瓷砖修补等内容；清理露天平台和内管线沟杂物；定期清扫屋面，及时补漏。

入馆的市政公用设施及附属配套设施的维修、养护和管理，包括雨污水管道和大门的维修、保养和管理等。

##### (2) 服务标准

①每年进行一次房屋安全普查，保证房屋完好率达到 98%。

②及时完成各项维修任务，维修合格率达 100%，遇有需要紧急修补的，必

须及时采取措施。一般维修不得超过 24 小时。

③对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。

④每日巡查 1 次，包括：室外、室内等上述工作范围规定区域的巡检，发现建筑物破损及时记录。

⑤要爱护办公楼内设施，未经批准，不得对办公楼结构、设施等进行改动。

⑥恶劣天气（如大风、大雨、大雪、冰雹等）加强日常巡视的次数与频率，建立相关应急预案和约束机制。

⑦建立日常房屋维修报修、报检制度。负责零星维修的接报、工作任务分配、任务完成情况记录。制定每日巡检工作计划，制定定期检查计划，向甲方进行工作月报、季度报、半年报、年报。

⑧对甲方二次装修施工进行认真监督，爱护各类设备设施，未经甲方主管部门批准，任何单位、部门不得对房屋结构、设备设施进行改动。

⑨馆区内建筑物屋面雨水排泄通畅。

## 2. 给排水设施维护

### （1）服务内容

为保证各种给水、补水、污水、废水设施的正常使用，所进行的日常养护维修。包含但不限于给水泵、污水泵、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及疏通、水封设备等日常养护维修。

### （2）服务标准

①加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用。

②建立正常供水管理制度。负责与相关部门联系，定期做水质检测，保证水质符合国家标准，防止跑、冒、滴、漏。

③对供水系统管路、阀门等进行日常维护和定期检修。

④阀门每月开关灵活性检查、定期为丝杠加注润滑脂。

⑤保证公共部位排水通畅，负责定期检查消防给水设施，发现问题及时解决。

⑥设备出现故障，及时发现并解决故障，维修人员应在接到报修后 15 分钟内到达现场，维修合格率 100%，故障排除不超过 24 小时。

⑦节约用水，符合市政府规定的节水要求。

## 3. 空调、通排风、供暖等系统运行维护

### （1）服务内容

室内通排风、VRV 中央空调、单体空调、供暖系统；包括风机盘管、各种送排风机组等以及系统所属的所有设备及管路的运行、维修、保养和管理。

### （2）服务标准

①保证 VRV 中央空调、单体空调、通排风、供暖、恒温恒湿等系统、设备安全运行和正常使用。每年两次在供冷前、供暖前进行空调设备的全面检修，保证设备、设施处于良好状态。恒温恒湿设备进行周检维护。

②按规定时间供应冷气和暖气，温度适宜。

③运行中无明显噪音和严重滴漏水现象。

④VRV 中央空调、单体空调、风机盘管的过滤网、空调风口过滤网每半年清洗一次。

⑤设备出现故障时，维修人员应在 15 分钟内到达现场，维修合格达到 100%，一般性维修不过夜。

## 4. 配电系统管理维护（室内配电室至线路末端设备维护）

### （1）服务内容

供电设备管理维护是指为保证用电系统正常运行对用电设备的日常管理和养护维修。

变配电室：包括变压器、高低压柜等全套变配电设备设施的运行、维护、保养、检修等，变配电室要求 24 小时有人值守，并按甲方要求做好记录，持证上岗，实行四班三运转。

低压配电系统：包括低压配电柜、箱等配电设施的运行、维护、保养、检修，机房配电设备维护、保养、检修和运行管理。

③供（用）电系统：由配电间至各办公区域、展览区、活动区、生活区等的配电箱、柜、盘进线断路器上口的供电线路、设备的运行、维护检修。由配电间至空调机组、风机盘管、通风机组、消防排烟机组等的供电线路、设备的运行、维护检修，由配电间至其它用电设备线路和设备运行的维护、检修。

照明系统：照明供电线路、设备的运行、维护、检修；更换灯具及光源；每天（开馆日）对展厅照明系统及多媒体设备进行定时开闭并就其运行情况进行检查；照明系统设备的运行、维护和检修；展厅多媒体设备运行检查及维护。

⑤对项目范围内各级电表定期检查、维护及记录数据，每月完成能耗数据登记及上报工作。

## （2）服务标准

①对供（用）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，建立严格的电气维修制度，达到用电系统绝对安全可靠。

②统筹规划，做到合理、节约用电。

③电气维修人员必须持证上岗。

④配电间主电路跳闸，15 分钟之内复原；供电设施发生故障，接到通知后 15 分钟赶到现场查明原因并报所相关部门；设备故障时，维修人员 15 分钟内到现场，设备维修合格率达到 100%，一般性维修不过夜。

⑤加强日常维护检查，工作区使用的照明、灯具、开关要保证完好，损坏及时更换，按照电工操作规程负责紧急情况的拉、合闸操作。

⑥配电箱柜的定期维护。

⑦严格执行用电安全规范，确保用电安全。

⑧保证避雷设施完好、有效、安全。

## 5. 电梯运行维护与管理

电梯运行维护是指为保证办公楼（区）、展馆内电梯设备正常使用所进行的日常运行管理和维修养护。

### （1）服务内容

电梯运行管理和对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常养护维修。

### （2）服务标准

①建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，确保电梯按规定时间运行，安全设施齐全有效，通风、照明及其它附属设施完好，电梯管理人员持证上岗。

②在电梯安全检验合格有效期届满前 1 个月，应提醒采购人向电梯检验检测机构提出定期检验申请。

③严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备，定期进行维护保养。

④轿厢、井道保持清洁。

⑤因故障停梯，接到报修后维修人员应在 30 分钟内到达现场抢修，及时排

除故障,如果电梯发生困人情况,物业工程人员在5分钟内赶到现场进行解救(解救人员需要持有电梯机械安装维修证书,持证上岗)。

⑥每天巡视检查电梯运行情况,发现问题及时报告采购人,并协助采购人联系电梯维保单位进行处理。

⑦保证电梯内报警系统随时处于有效状态。

#### 6. 直燃机组、空气源热泵运行管理

(1) 每年3、4月份和10、11月份,供冷、供暖换季停机阶段,对直燃机、空气源热泵进行换季检查和保养维护。

(2) 冷热季节转换时对所有的冷冻水和冷却水管道的阀门进行检查、查漏、加油,必要时更换。

(3) 每年供冷、供暖前须对机组进行开机前检查:确认冷热季换阀门已转换完毕、检查机组真空度是否符合供冷(暖)要求,制冷剂液位和真空泵油位是否正常,燃气系统进行泄漏检查保正无泄漏情况,补充制冷剂,记录视液镜液位状态,检查制冷系统循环平衡状态,整修保温层,启动器运行,水系统运行,测试运行控制功能,启动机组,检查系统的各项运行状况。

(4) 运行季节每班按规定时间循环检查机组,准确记录各项数据,调整安全装置;检查制冷剂液位;检查电机和启动器是否运行正常。

(5) 每年换季时需对空调系统及补水系统进行保养工作,清除杂物、锈斑、涂刷油漆等防护层。

(6) 运行季每周对每台直燃机组、空气源热泵的运行时间进行统计,平衡每台机组的平均运行时间。

(7) 系统补充水箱。使用前检查循环水、水质分析、测试;使用期间每两个月进行一次水质分析、测试;对补水系统,每年进行一次保养,清除杂物;对空调循环水系统的集水器、分水器,每年进行一次保养,确保这些设备,无堵塞,水流均匀合理。

(8) 冬季根据空气源热泵特点,做好防冻保护及停电应急方案。

7. 定期对浴炉进行清洁清扫和日常维修保养。

8. 柴油发电机日常保养,包括但不限于:

(1) 检查柴油发电机工作日报。

(2) 检查柴油发电机机油平面、冷却液平面。

(3) 日检柴油发电机有无损坏、渗漏，皮带是否松弛或磨损。

(4) 检查空气滤清器，清洁或更换空气滤清器芯子。

(5) 放出燃油箱及燃油滤清器中的水或沉积物。

(6) 检查水过滤器。

(7) 检查起动蓄电池。

(8) 起动柴油发电机并检查是否存在污染环境等影响。

9. 综合维修服务。负责馆区建筑物的室内外公共设施日常巡检及维修工作，并做好相关记录；配合甲方零星外委维修项目的实施，包括质量监督及现场管理。包括但不限于：

(1) 定期对屋架、柱、梁、装饰区域的墙与顶棚进行巡视检查，发现问题及时向业主提交解决方案。

(2) 对馆区道路定期检查并随损坏随修理。

(3) 定期对屋顶隔热层、防水层进行运势检查，发现隔热层、防水层破损造成屋面渗漏须及时向业主提交维修方案。

(4) 定期巡视检查避雷带是否脱焊等，发现问题及时维修。

(5) 定期（每月至少一次）对屋面泄水沟进行检查、清扫，及时处理屋面积水，确保泄水畅通，汛期前须进行特别检查清扫。

(6) 定期检查房屋建筑物伸缩缝且在汛期前进行特别检查。

(7) 定期对建筑物外墙进行巡视检查，随损坏随修补，并对玻璃幕墙、外门、栏杆玻璃等进行巡视检查，发现问题及时向业主报告情况、提出解决方案和维修维护。

(8) 定期对室内外各种井盖编号刷漆，发现问题及时维修，并在每年汛期前对井内垃圾等堆积物进行彻底清理清扫。

(9) 定期对卫生间设施进行检查维护，包括台盆下水管线、加热装置等定期检查维护。

(10) 冬季供暖、夏季供冷前，对馆东区东西两侧百叶窗作间隔缩放处理。

(11) 定期对“一卡通”管控设施进行检查、维护。

(12) 办公电脑、打印机、复印机等检查维修维护。

(13) 办公电话、局域网维修维护。

(14) 定期检查馆区停车场(位)进行巡视检查,每年修补划线一次,地面及隔离设施损坏随时维修。

#### (七) 绿化养护

按照北京市《城市园林绿化养护管理标准》中一级养护质量标准,绿化养护工作要求如下:

1. 绿化充分,植物配置合理,达到黄土不露天。

2. 园林植物达到:

(1) 长势好,生长超过该树种该规格的平均生长量(平均生长量待以后调查确定)。

(2) 叶子健壮:叶色正常,叶大而肥厚、在正常的条件下不黄叶,不焦叶、不卷叶、不落叶,叶上无虫尿虫网灰尘;被啃咬的叶片最严重的每株在 5% 以下(包括 5%, 以下同)。

(3) 枝、干健壮:无明显枯枝、死权、枝条粗壮,过冬前新梢木质化。

(4) 无蛀干害虫的活卵活虫。

(5) 树冠完整:分支点合适,主侧枝分布均称和数量适宜、内膛不乱、通风透光。

(6) 措施好:按一级技术措施要求认真进行养护。

(7) 草坪覆盖率应基本达到 100%;生长茂盛颜色正常,不枯黄;无病虫害。

3. 绿化生产垃圾:树枝、树叶、草沫等做到随产随清,并做到经常保洁。

4. 无明显的人为损坏,绿地、草坪内无堆物堆料或侵占等。

5. 本馆举办大型活动期间,按照绿植养护租摆合同的要求,对绿化租摆、养护进行监管,并确保配液绿化租摆养护方完成合同要求。

#### (八) 中心控制室值守、配电室值守、直燃机房值守

1. 中心控制室值守、配电室值守、直燃机房值守人员必须持有职业资格证,值守人员应坚守岗位,精神集中,认真履行职责,做好值班记录,并按规定时间用餐,严禁吸烟、睡觉、擅自离岗、聊天、大声喧哗和做与工作无关的事情。

负责甲方中心控制室 24 小时值班(副班值守),并随时了解消防自动报警系统及其附属设备、通讯系统、试听系统、自控系统的运行情况。

2. 值班人员应严格执行设备操作规程，注意监视设备运行状态，及时处理各类报警（设备故障报警信息）信息，使设备始终处于正常运行状态。

3. 值班人员须熟练掌握设备的操作技术，能准确判断各监控、消防控制点、设防部位的异常迹象，发现后及时请示、汇报，严禁隐藏不报或擅自处理。情况紧急时，立即通知当班负责人和临近保安员到现场处置。

4. 未经部门负责人同意，严禁修改系统参数、设备状态或将设备挪作他用，不得无故操作设备开关按钮。设备设施出现故障要及时报告，并通知工程维修人员，不得自行拆卸处理。

5. 电视监视录像设备开启期间，必须保证有人在监视器前进行屏幕的监视和操作，发现问题填写《监控情况记录表》，同时时刻关注消防设备、门禁系统、通讯器材（对讲机、电话等）等设备设施的使用状态和运行情况。

#### （九）设备设施专项检测

根据博物馆行业运行管理需要，完成以下检测（包括但不限于以下内容）：

1. 两配电室耐高压试验及电柜清扫
2. 电气继电保护检测维护
3. 电力运行监控系统检测及专业维护
4. 高压辅助用具绝缘检测
5. 计量仪表检测
6. 压力容器检测
7. 冷凝器蒸发器专业清洗
8. 二次供水水质检测（包括延续办理饮用水卫生许可证）
9. 直燃机软化水处理检测
10. 电梯安全检测及代维
11. 避雷装置安全检测
12. 压力表检测
13. 风道清洗等专项
14. 其他检测及专业维护

#### （十）重大活动服务保障

1. 甲方承接的国家级重大活动、重大政治任务的服务保障工作。

2. 甲方管理部门确认的其他临时性工作任务的服务保障。

(十一) 节能管理。节能管理指物业服务过程中能源费各种可能的勤俭节约方案并组织实施。

(十二) 员工培训。员工培训指为保证物业服务提出的员工培训方案。

附件八：移交资料清单

1. 竣工总平面图、单体建筑、结构、设备竣工图、配套设施、地下管线工程竣工图等资料，以及房屋管线布线图；
2. 设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；
3. 物业质量保修文件和物业使用说明文件【住宅质量保证书】【住宅使用说明书】；
4. 相关专业部门验收资料；
5. 房屋及配套设施的产权清单（包括甲方名称、建筑面积、联系方式等）；
6. 供水、供暖的试压报告；
7. 设备设施检测报告
8. 实测面积报告
9. 物业服务所需要的其他资料。