

# 物业管理服务委托合同



委托方：北京市石景山区人民检察院

受托方：北京尚合佳物业管理有限公司



委托方（以下简称甲方）：北京市石景山区人民检察院

注册地址：北京市石景山区古城南里甲2号

法定代表人：张京文

联系人：李智慧

联系电话：010-59907888

受托方（以下简称乙方）：北京尚合佳物业管理有限公司

注册地址：北京市朝阳区静安东里12号院4号楼一层103室

法定代表人：徐景梅

联系人：韩璐

联系电话：010-67115893

根据《中华人民共和国民法典》、《北京市物业管理条例》等相关法律、法规的规定，就甲方将石景山区人民检察院物业管理服务项目委托乙方进行物业管理服务事宜，甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，签订本合同。

## 第一章 总则

### 第一条 物业基本情况

- 1、物业名称：北京市石景山区人民检察院
- 2、座落位置：北京市石景山区古城南里甲2号
- 3、占地面积：5875.2平方米。
- 4、建筑面积：10500平方米。
- 5、委托的物业构成明细以甲乙双方实际验收清单为准。

## 第二章 委托管理范围

### 第二条 保洁服务事项

1、门厅、走廊保洁。按照物业服务方案，保洁员每日对区域内卫生进行保洁维护，保障区域内地面无杂物、污渍，对灯具、开关、把手、楼梯扶手及时擦拭。

2、会议室保洁。每日定时对会议室进行保洁工作，并根据甲方会议安排随时对会议室进行保洁服务，确保环境整洁。

3、领导办公室内保洁。选择政治觉悟高专职保洁人员，对领导办公室进行保洁服务。避免在工作、休息和用餐时进行清洁作业，如有需要进入领导办公室作业，应先敲门，如办公室内有人，需征得同意后才能入内工作；如确认办公室内无人，应征得领导同意后才能用钥匙开门。作业时应避免发出大的响声，同时作业应小心，不得碰撞桌、椅等物件，严禁翻阅台面的资料、记录，摆弄摆放物品，作业完毕出门时，应随手带关门，并通知保洁组长检查工作效果，作好记录。

4、卫生间。每日对卫生间进行巡视打扫，每晚对卫生间进行彻底清理，定时消杀。洗手间的地面、大小便器，每天必须彻底冲刷，除掉一切污渍，进行有效灭菌处理，及时保洁。保持洗手间空气无异味，清洁洗手间工具材料应专用，清洁完毕，清洁工具应清洗干净。

5、垃圾桶。由专人负责，设置分类垃圾桶，按照不同垃圾进行分类，垃圾量超过一半时应及时清倒，放置垃圾袋时应检查有无缺口，更换垃圾袋后应清洁垃圾桶内外壁，保持卫生、洁净、干燥。

6、特约服务，根据甲方要求定期对办公楼外立面进行清洗，并由甲方按照相应标准支付相关费用。

### **第三条 维修服务事项**

1、设立 24 小时报修服务电话。

2、水电等急迫性维修 15 分钟内到现场，其他报修按双方约定到现场检查维修。

3、维修要活完场地净。

4、不定期清掏化粪池（包括雨水井、污水井、隔油池的清掏和疏通确保畅通）。

5、项目经理要按单抽查回访。

6、维修人员要对办公楼公共区域及设备设施定期巡视检查，发现问题及时维修处理，如发现零小修无法彻底解决的维修问题，需及时上报项目经理，由项目经理协调公司工程部根据实际情况提供可行性维修方案。

#### **第四条 会议服务事项**

1、会前服务。在会议开始前，根据甲方会议时间安排，进行会前场地再次清洁，配合甲方布置会场摆放会议所需物品，并将会议过程中需要的各种材料和设备准备好；

2、会中服务。在会议进行过程中，配合甲方做好会议保障服务工作；

3、会后服务。会议结束后及时将会场恢复原貌， 打扫好会场卫生，断电关门窗，如

发现有参会人员遗漏物品要第一时间上报甲方。

4、会议用品保障。 准备好会议需要的 茶叶、咖啡豆、小食品等。

#### **第五条 消防中控值班事项**

消防中控室设专人 24 小时值班，每班 2 人，共 8 人，及时处理各类报警、故障信息。中控人员均具备法律规定的相应资质；确保提供的服务满足相关规定的质量要求。

#### **第六条 做好节能减排工作**

切实增强节约意识。全体职工都要充分认识的开展节水节电节能的重要性和紧迫性。强化节约意识，养成良好习惯，做到人人有责、人人有为。既要爱护水、电设施， 又要做好节约工作，保证正常的水、电供给。

### **第三章 物业服务标准**

#### **第七条 物业服务标准**

乙方按甲方要求制定的，并经甲、乙双方确认的《物业服务方案》提供服务， 不得低于其基本等级规范要求。《物业服务方案》作为本合同之附件， 甲方对其物业服务有权进行监督。

### **第四章 委托管理期限**

#### **第八条 委托管理期限**

合同期限为自 2026 年 2 月 1 日起至 2026 年 12 月 31 日。合同期满如乙方未在政府采购名录中，自动终止本合同。

## 第五章 物业服务人员构成

### 第九条

乙方单独委派项目部直接服务管理；项目部编制共20人。明细如下：

- 1、保洁服务人员 6 人；
- 2、工程维修人员 3 人；
- 3、会服人员 2 人；
- 4、消防中控值班 8 人；
- 5、项目经理 1 人。

## 第六章 委托管理服务费用及付款方式

### 第十二条 费用及付款方式

1、委托管理服务费用总金额为：1097250.00元（大写：壹佰零玖万柒仟贰佰伍拾元整）

2、委托管理服务费用付款方式：

a) 乙方每期付款10日前向甲方提供本期物业服务费用发票和本期服务验收确认单，甲方于收到乙方物业服务费发票及政府采购结算单后（15个工作日内）全额支付给乙方相应委托管理服务费用。上述金额为含税金额，相关税费由甲方承担。

b) 合同签订后于首季度支付金额：199500元（壹拾玖万玖仟伍佰元整），之后每季度支付金额的：299250元（贰拾玖万玖仟贰佰伍拾元整）。

3、乙方根据甲方需求为甲方提供约定服务时间以外的车辆维护、保障服务人员每小时加班费用标准为：北京市月最低工资金额÷8小时÷21.75（天/月）×1.5元/小时，节假日按国家法定标准倍数执行。加班不足一小时的，按一小时计算。加班费用税率按13.5%执行。

4、合同期满时，需提供整体服务验收确认单。

### 第十三条 其他费用

1、保洁服务事项中保洁所需设备设施、物品（包括但不限于卫生纸、抹布、消毒药剂、扫帚、拖把等）由甲方负责采购。

2、供电系统保障服务、供水系统保障服务、维修服务中所需配件、材料、物品以及维修所需费用等乙方申报征得甲方同意后由甲方按实际支出按月支付。

3、因甲方提出增加本合同约定以外服务项目所产生的相关费用，由甲方另行支付。

4、如遇甲方除日常物业服务工作外临时安排其他工作事项，乙方工作人员需按甲方要求配合完成相应任务，并由甲方支付相关服务费用。

## **第七章 双方权利义务**

### **第十四条 甲方的权利义务**

1、审定乙方制定的物业服务方案，并监督实施。

2、在双方委派专业人员办理相关资料、图纸的移交后 5 日内，甲方负责与乙方一起对共用部位和共用设施、设备逐项进行验收，登记列表，并经双方代表签字确认。

3、委托乙方管理的房屋、设施设备，甲方应当提供相应工程验收资料，并按规定承担保修责任。属于甲方保修的，乙方可向甲方办理修理申请，经确认后，由甲方安排原施工单位返修或自行返修；甲方也可委托乙方或其他单位返修，费用由甲方承担；乙方可协助安排修缮工作，并对现场环境提出管理要求。

4、负责协调、处理、解决遗留问题。

5、乙方派驻的管理人员达不到甲方工作要求时，甲方可与乙方协商调换。

6、乙方工作人员达不到甲方工作要求时，甲方可要求乙方无条件 48 小时内调换。

7、乙方工作人员违反工作纪律，甲方可按照考核实施细则给予处罚。

8、审议乙方提出的合同外服务项目的预算。

9、协助乙方做物业管理工作和宣传教育、推广精神文明活动。

10、甲方在力所能及的条件下，向乙方提供管理用房和必要的设备。

### **第十五条 乙方的权利义务**

1、根据合同内容开展物业服务。

2、根据有关法律、法规、规章及本合同的约定，为相关区域提供物业管理方案。

3、乙方不得将本合同中所有服务项目转委托给第三人，或者将全部服务支解后分别转委托给第三人。乙方在征得甲方同意后，将本合同内部分专项服务事项委托给专业性服务组织或者其他第三人的，仍应当就该部分专项服务事项向甲方负责。

4、妥善保管和正确使用物业管理的档案资料，及时记载有关变更信息。

5、保障本物业的正常功能，各类设施设备运行正常。

6、及时向甲方通报相关区域内有关物业服务的重大事项，接受甲方监督；发现问题及时整改。

7、对违反考核细则的人员主动配合甲方按照细则规定接受处罚。

8、不得擅自占用相关区域的共用部位、共用设施设备或改变用途，不得擅自占用、挖掘相关区域内的道路、场地。确需临时占用、挖掘相关区域内道路、场地的，应按规定办理相关手续，制定施工方案，开工前要在物业区域内公示，施工过程中尽可能减少对甲方的影响，并及时恢复原状。

9、相关区域内需另行配备相关设施设备的，乙方应与甲方协商解决。

10、对自身原因造成的事故承担责任并对甲方造成的经济损失进行相应赔偿及消除造成的其他不良影响。

11、乙方派驻与管理要求匹配的管理人员对石景山区人民检察院项目进行物业管理，要求管理人员有一定的物业管理水平，能够独立完成物业管理工作。

12、本合同终止时，乙方应当在15日内退出服务区域，将物业服务用房、相关设施、物业管理的全部档案资料（如有）等交还给甲方，配合新物业服务人做好交接工作，并如实告知物业的使用和管理状况。

原物业服务人违反前款规定的，不得请求甲方支付物业服务合同终止后的物业费；造成甲方损失的，应当赔偿损失。

## **第十六条 配合义务**

对需进入物业区域内的宣传、检查、执法、救援等公共事务部门，甲乙双方应当积极配合。除此之外，双方还应对本合同以及因履行本合同获知的

对方未公开信息承担保密责任，该等责任不因本合同的终止或解除而终止履行。

## 第八章 违约责任

### 第十七条 违约责任

1、甲方因自身过错违反本合同约定，导致乙方未能按约定完成服务内容的，乙方有权要求甲方在合理期限内解决；逾期未解决，造成损失的，甲方应承担相应责任。

2、甲方未按时足额向乙方支付委托管理服务费用或其他费用的，每迟延一日，应按照应付未付费用的千分之三向乙方支付违约金，迟延付款期间，乙方将中止提供相关服务且无需承担违约责任；迟延付款达十五日或迟延付款金额达【10000】元的，乙方有权解除本合同，除应付未付费用外，甲方还应向乙方支付违约金10000元。

3、乙方提供的服务达不到本合同约定的服务标准及质量要求的，甲方有权要求乙方在限定期限内改进。如乙方未在限定期限内达到合同约定的标准及质量要求的，甲方有权解除合同，并要求乙方承担违约责任并支付违约金10000元。

#### 4、甲乙双方免责条款

(1) 以下情况乙方不承担违约责任：

①由于甲方的原因以及其他非乙方的原因导致乙方的服务无法达到合同约定的。

②因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要且事先已告知物业使用人，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。

(2) 以下情况甲方不承担违约责任：

①由于乙方的原因以及其他非甲方的原因导致甲方无法达到合同约定的。

5、乙方工作人员因自身原因造成甲方及第三人财产或人身的损害的，由乙方承担赔偿责任，与甲方无关。

## **第九章 合同的续约和终止**

### **第十八条 合同续约**

1、服务期限届满前，乙方有意续约的，应当在期满前 1 个月向甲方提出书面申请，甲方自接到续约申请 15 个工作日内回复乙方。

2、双方同意续签，应当在服务期限届满前 10 个工作日内签订新的物业服务合同。

### **第十九条 不可抗力的终止**

因不可抗力（自然灾害、战争、政府管制或禁令等）致使合同无法继续履行的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任，其他事宜由甲乙双方依法协商处理。

### **第二十条 终止后处理**

1、本合同终止或解除后，甲乙双方应共同做好债权债务处理，包括物业服务费用的清算、对外签订各种协议的履行等。

2、合同终止或解除后 3 日内完成各部门工作交接及设备交接。

## **第十章 争议解决**

### **第二十一条 争议解决**

合同的订立、效力、解释、履行和争议解决适用中华人民共和国法律。本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成的，任何一方可向石景山区人民法院提起诉讼。

## **第十一章 附则**

### **第二十二条**

对本合同的任何修改、补充须经双方书面确认，修改、补充为合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等的法律效力。

### 第二十三条

本合同一式陆份，其中甲方持叁份，乙方持叁份，具有同等法律效力。  
本合同附件与合同正文具有同等法律效力。

### 第二十四条

本合同经双方法定代表人或授权代表人签字并加盖公章后生效。

- 附件：1. 《物业服务方案》  
2. 《采购需求》  
3. 《物业考核细则》

(以下无正文)

甲方：



法定代表人或授权代表人：张萌

签署日期：2016年1月30日

乙方：



法定代表人或授权代表人：刘辉

签署日期：2016年1月30日

## 附件 1: 物业服务方案

### (一) 保洁服务

#### 1、院值班室、法警值班室保洁:

- (1) 每日清洁, 值班室内家具、用品、设施、地面等清洁光亮;
- (2) 值班室内物品摆放整齐;
- (3) 值班室内用具整洁;
- (4) 床上用品每日换洗消毒一次;
- (5) 淋浴间内无异味, 各种设施清洁、完好, 定期消毒;
- (6) 及时清扫, 保证开水供应。

#### 2、公共区域卫生保洁:

- (1) 地面光亮无水迹、污迹, 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) 垃圾桶内垃圾随时清理, 并摆放整齐、外观干净;
- (4) 玻璃、门窗无污迹、水迹、裂痕, 具有规范的安全标志;
- (5) 大厅入口地台、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;
- (6) 大厅天花板无尘埃;
- (7) 每月定期对大厅、走道、电梯间等处的大理石地面进行全面结晶处理保养。

#### 3、卫生间保洁:

- (1) 随用随清理;
- (2) 门窗隔板无尘、无污、无杂物;
- (3) 玻璃镜面明亮无水迹;
- (4) 地面墙角无尘、无污、无杂物、无蛛网、无水迹;
- (5) 面池、龙头、弯管、马桶座、盖、水箱无尘、无污、无杂物, 电镀明亮;
- (6) 便池无尘、无污、无杂物;
- (7) 桶内垃圾随时清理;
- (8) 设备(烘手器、灯、开关、暖气、通风口、门锁)无尘、无污;
- (9) 空气清新、无异味;
- (10) 墩布间干净、整洁、无杂物、无私人物品, 物品码放整齐、不囤积;
- (11) 保证卫生纸、洗手液正常供应, 烘干机正常使用。

#### 4、电梯间保洁:

- (1) 电梯门表面、轿厢内壁、指示牌无尘土、印迹, 表面光亮;
- (2) 电梯天花板、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。

#### 5、室外保洁：

- (1) 地面清洁无废弃物；
- (2) 保证对地下二层停车场的地面每周进行一次全面清洗；
- (3) 垃圾桶外表无明显污迹，无垃圾粘附物；
- (4) 保洁重点是烟头、废纸等，随时捡拾入桶；
- (5) 铲冰、扫雪及时，地面无积雪，符合北京市扫雪办要求。

#### 6、领导办公室卫生保洁

(1) 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。

(2) 每日清洁，保证室内环境、家具、用品、设施、洁具、卧具等清洁、整洁、光亮，无尘土。

- (3) 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) 电话每周消毒，床上用品每周换洗消毒一次。
- (5) 淋浴间内无异味，各种设施清洁、完好，毛巾、浴巾每周换洗、消毒。
- (6) 保证办公室内家具、设备、门窗、办公设备、顶棚等的完好。

#### 7、会议室保洁

- (1) 每日清洁，保证室内家具、用品、设施等清洁光亮；
- (2) 室内物品摆放整齐；
- (3) 会后及时清理和补充茶水用具，并及时关闭电源。

#### 8、谈话室保洁

- (1) 每日清洁，保证家具、用品、设施等清洁光亮；
- (2) 物品摆放整齐；
- (3) 清扫及时，保证正常开庭。

#### 9、浴室保洁

- (1) 按时开启及关闭浴室大门；
- (2) 及时清扫浴室卫生，保持整洁；
- (3) 定期对浴室消毒通风，保持室内清新无异味；
- (4) 保持地面、墙面瓷砖光洁无污垢、水垢、水迹、龙头出水顺畅；

#### 10、灯具清洁的标准是：

- (1) 清洁后的灯具无灰尘，灯具内无蚊虫；
- (2) 灯盖、灯罩明亮清洁无锈迹；

### **(二) 房屋建筑日常管理维护**

## 1、养护、修缮程序：

(1) 养护修缮标准：确保管理范围内房屋的完好等级和正常使用，及时完成零星维修任务，零修合格率100%；一般维修任务不超过24小时。

(2) 维修工根据巡检中发现的问题或用户报修，报项目经理。

(3) 项目经理下达工作单，并对养护修缮进行监督检查、验收。

## 2、一般性养护修缮

(1) 一般性养护和小修执行《房屋及其设备小修标准》。

### (2) 门窗

1) 维修标准：修后的钢木门窗，开关灵活、不松动，框和墙体结合牢固，五金件齐全，玻璃装钉牢固，腻子饱满，窗纱绷紧，不露纱头。

2) 检查门窗附件有无损坏、不全，进行更新或补装。

3) 清除门角和窗轨道的杂物，对门合页和窗轨道注油。

4) 更换破损玻璃时，注意防止碎片伤人。

### (3) 屋面修缮

1) 维修标准：屋面设施保持清洁，屋面局部补漏后应达到不再滴漏。

2) 清除屋面杂物，疏通屋面排水口，加固修补屋面排水管。

3) 屋面小面积平整，堵漏。

### (4) 墙体养护

1) 维修标准：经维修后的结构构件应不再有裂缝和露筋现象。

2) 补墙体裂缝，刷密封胶。

3) 更换补贴破裂的墙面砖。

4) 平整开胶、起泡和装饰墙面。

### (5) 地板养护

1) 维修标准：普通水泥楼面及散水维修后应平整、光滑，接槎平整；木质楼地面定期养护，维修后应牢固、平整、拼缝严密；

2) 修补地板裂缝、砂眼、空鼓；

3) 平整地板、补胶。

### (6) 吊顶修缮

1) 维修标准：维修后的吊顶牢固、平整、拼缝严密；

2) 调整吊顶龙骨、吊杆，使吊顶板平整；

3) 更换破裂、损坏的吊顶板。

### (7) 玻璃幕墙养护

1) 更换破裂、变形玻璃；

2) 补刷密封胶；

3) 对支撑结构检查、修复、紧固小五金件。

(8) 楼梯修缮

1) 维修标准：修缮后楼梯无破损，恢复原有使用功能。

2) 修补楼梯台阶开裂、破损。

3) 紧固栏杆、扶手。

(9) 室外土建设施修缮

1) 维修标准：设施功能齐全、完备，设施无破损。

2) 修补院内道路，围墙裂缝、破损。

3) 修复各种损坏的井圈、井座、灯柱、电杆。

3. 非一般性维修

委托专业施工单位进行，其程序按相关文件执行。

**(三) 设备设施日常管理维护**

1、给排水设备管理维护

(1) 设备、阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏，做到节约用水。

(2) 要求：负责小修项目，非重大问题应在2小时内修复；对大、中修项目作出合理计划。

2、供电设备管理维护

(1) 熟悉本物业区域内动力照明系统的分布情况。日常维修护理得当，保证运行良好，不能因技术等问题造成人为停电。配电箱柜、插座、开关及线路定期检查维护。

(2) 节约能源，灯泡、灯管使用得当，维修及时。要求：上岗人员需持有电工本。

3、空调系统管理维护

(1) 建立空调运行管理制度和安全操作规程。

(2) 保证空调系统安全运行和正常使用。

(3) 运行中无滴漏水现象。

(4) 定期添加软化剂、除垢剂、除藻剂，水质化验达标。

(5) 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) 空调系统出现运行故障后，维修人员应在10分钟内到达现场维修，并做好记录，零修合格率100%。

4、电梯运行管理维护

(1) 确保电梯（客梯、货梯）按规定时间运行。

(2) 安全设施齐全有效，电梯内求救警钟保持正常工作状态。

(3) 通风、照明及其它附属设施完好。

(4) 电梯（客梯、货梯）准用证、年检合格证、维修保养合同完备。

(5) 客厢、货箱、井道保持卫生清洁。

(6) 电梯（客梯、货梯）运行正常，且安全标志明显、齐备。

(7) 因故障停梯，接到报修后维修人员应在20分钟内到达现场抢修，及时排除故障。

#### **(四)消防安全管理**

##### **1、工作内容**

(1) 负责消防中控室及其设备设施管理工作。

(2) 消防中控室及其设备设施每2小时巡逻一次，并做好记录。

(3) 时刻保持警觉，随时警惕视频监控范围内异常情况发生，遇到异常情况立刻发出警报，指挥人员处置。

(4) 对于消防报警及时处置，确认是否为误报。

(5) 监督维保单位相关消防工作。

##### **2、工作职责**

(1) 定期盘点对讲机、钥匙、消防灭火器等物品，并做好相关记录。

(2) 检查消防主机与监控设备运行情况做好自检并详细记录，按时上报监控设施运行状况的各种数据和报表。

(3) 填写当班记录，熟悉消防知识，掌握各种消防器材操作技术及使用方法；每日交接班仔细询问遗留问题并详细记录，做到及时有效处理。

(4) 熟记紧急联络用的对讲机频道、电话号码，以便发现可疑情况及时与有关单位及人员联系。

(5) 熟悉所有安全疏散通道，熟悉消防设备（灭火器）的使用方法。

(6) 掌握消防中控室内消防设备的使用方法，对突发事件做出及时反应并正确处理。

(7) 中控室当班人员负责室内系统设施、设备的保养、清洁（包括灭火器）。

#### **(五)绿化养护**

1、保障北京市石景山区人民检察院区域内绿化安全，确保绿植及绿化面积数量不减少、质量不降低。

2、按照《北京市平原生态林管护技术导则》、《北京市园林绿化局、北京市财政局、北京市农村工作委员会关于落实〈北京市人民政府关于完善本市绿化隔离地区和“五河十路”绿色通道生态林用地及管护政策的通知〉的实施细则》等要求开展科学经营管护。

3、保持北京市石景山区人民检察院管理区域内绿化资源的可持续发展，绿色生态效益得到明显提升。

4、科学合理编制管护区域的绿化应急预案、有害生物防治应急预案，配备必要的管护设施设备。

#### **(六)会议服务**

##### **1、活动准备工作**

(1) 确定活动时间、地点、承办单位、人数及会议日常安排（通知音响师，准备活动使用的设备），根据客人要求摆好台型。

(2) 准备用具：暖瓶、咖啡壶、咖啡杯、茶壶、茶杯、饮料杯、纸杯等；点心盘、点心夹子、花底纸、餐巾纸、口布、咖啡勺、糖缸、奶盅、伴侣盅、杯碟、一次性手套、小垃圾袋、大垃圾袋、纸篓、托盘等。

(3) 炼乳、糖、伴侣分别倒入容器中，放上一把小勺，摆在杯子前拿取方便的位置上，与垫碟码放成一条直线；提前5分钟将茶与咖啡冲泡好（咖啡勺）、茶叶放每袋的五分之一。

(4) 到客服部领取会议使用的物品，并做好记录，将领出的物品放至会场，暖瓶车提前1小时将开水打好，并将暖瓶擦干净放至服务区。

(5) 根据活动人数将杯子按要求的图形摆放在茶点桌的右侧。

(6) 如使用同声传译，提前将译音接收器放至每位桌面一尺远的位置，并放有“请勿带走”的中英文提示卡。

2、摆台：提前1小时摆台，对正桌椅行距，包括横向和纵向。之后，根据活动要求主席台摆鲜花，所需音响设施由音响师全部调试到位。

3、迎宾：提前半小时将正门和侧门打开，面带微笑站位迎宾；大型活动参会人员较多，服务员要加强走廊巡视。

#### 4、活动间的服务

(1) 活动开始后，首先为主席台上饮品（根据会议的要求而提供相应的饮品）。每隔十分钟添加一次饮品，如主席台更换演讲人，应及时更换专用杯。

(2) 当桌面的杯子、茶叶、咖啡、糖、伴侣用量不足时及时进行补充。为活动中提问的客人传递麦克风。

#### 5、专梯服务

(1) 电梯服务通常是在检察院有重要接待访问时与会议、参观配套的服务，由院办发出服务通知。

(2) 带好对讲机、白手套及电梯钥匙提前10分钟进入指定电梯。

(3) 检查电梯内卫生是否合格、灯光是否完好、按键是否灵敏。

(4) 站立在电梯控制面板旁边，位置以方便操作并能观察电梯内外情况为宜。

(5) 将电梯设置为自动状态，随时待命。

(6) 接到专梯服务通知后，迅速将电梯改为手动状态。若此时电梯内尚有其他干警，应向干警讲清缘由并将电梯就近楼层停靠，礼貌请其换乘其它电梯：“对不起，因院里有接待，现在要将这部电梯设为专梯，电梯将在×层停靠，请您换乘其他电梯，非常抱歉！”

(7) 迅速将电梯停靠在客人所在楼层，听从院方陪同人员的安排。

## 附件 2: 采购需求

### 一、服务需求清单

序号	服务名称	数量	单位	备注
1	北京市石景山区人民检察院 物业管理服务	1	项	具体服务内容详见服务要求

### 二、服务时间、地点及项目简况

服务时间：自合同签订之日起时间为一年。

项目地点：石景山区人民检察院（北京市石景山区古城南里甲 2 号）；

#### （一）项目简况

为了更好的开展北京市石景山区人民检察院的物业管理及基础服务工作，现将北京市石景山区人民检察院机关物业服务进行总体招标，主要服务内容为：

1. 设备设施日常管理维护，即给排水设备、供电设备、供热系统、空调系统、电梯运行、立体机械停车设备、避雷系统等；
2. 消防安全管理和中控值班；
3. 日常保洁管理；
4. 公共区域绿化的养护和管理；
5. 公共配套设施的运营管理；
6. 会议服务；
7. 物业档案资料收集、管理；
8. 其他文化生活服务。

#### （二）项目主要建筑技术指标

项目总建筑面积：本项目总建筑面积 10500 平方米。本项目共计建筑物 1 幢；建筑结构为框架。物业管理企业办公等用房：坐落位置：东配楼

#### 附表：规划基础数据格

名称	指标	备注
建设用地面积	5875.2m <sup>2</sup>	建筑用地:5875.2m <sup>2</sup>

### 设施设备清单

一、电梯系统				
序号	设备名称	技术参数(载重量 kg)	数量	备注(所在楼号, 几站几停)
1	客梯	1050KG	2	主楼 2 台; 12 层 12 站
2	货梯	200KG	2	食堂 2 台; 2 层 2 站

二、消防系统				
序号	设备名称	技术参数(扬程 m、流量理 m/h、功率 kw)	数量	备注(安装位置)
1	喷淋泵	功率:45kW, 转数:2900r/min	2	地下室 B2
2	室内消防泵	功率:30kW, 转数:2950r/min	2	地下室 B2
3	室外消防泵	功率: 22KW, 转数 2950r/min	2	地下室 B2
4	预作用系统	功率: 2.2KW 转数: 2900r/min	2	地下室 B2
5	消防稳压泵	功率: 3KW, 转数 2900r/min	2	地下室 B2
6	消防稳压泵	功率: 1.5KW, 转数 2900r/min	2	主楼高位水箱
7	消防蓄水池	容积: 378m <sup>3</sup>	1	地下室 B2
8	高位水箱间	容积: 24m <sup>3</sup>	1	主楼楼顶

三、给、排水系统				
序号	设备名称	技术参数	数量	备注(是否分区泵、安装位置)
1	给水泵组	功率:15KW 转数:2900r/min	2	地下室 B2
2	排水泵组	功率: 4KW	5	地下室 B2、箱变

四、中央空调系统				
序号	设备名称	技术参数	数量	备注(安装位置)
1	水源热泵 760 机组	功率: 18300KW、13900KW	2	地下室 B1
2	水源热泵 380 机组	功率: 11300KW	1	地下室 B1

五、排风系统				
序号	设备名称	技术参数	数量	备注(安装位置)
1	排烟风机	功率 5.5KW, 转数: 1450r/min	3	三楼、食堂顶层
2	混流式风机	功率: 11KW, 转数: 1450r/min	2	三楼

六、消防报警系统				
序号	设备名称	技术参数	数量	备注(安装位置)
1	消防主机	北大青鸟	2	主楼中控室

2	感烟探测器	北大青鸟	200	主楼楼内
3	声光报警器	北大青鸟	16	主楼楼内
4	手报按钮	北大青鸟	12	主楼楼内
5	消火栓按钮	北大青鸟	12	主楼楼内
6	喷淋	北大青鸟	180	主楼楼内

### 三、服务要求

#### (一) 基本要求

##### 1. 客户服务场所

(1) 设置客户服务中心，配置办公家具、电话等办公设备。

(2) 公示项目负责人照片，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) 客户服务场所工作时间，工作日不少于 8 小时，其他时间设置值班人员。项目负责人应保证工作日及检察院干警加班期间早 8 时至晚 6 时在岗。

(4) 设置并公示 24 小时服务电话。

##### 2. 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，定期组织培训与考核。

(4) 建立物业服务工作记录。

##### 3. 档案

(1) 建立物业管理档案。

(2) 配备档案管理人员。

(3) 应用计算机管理基本信息、基础资料、维修养护资料、收费资料等。

##### 4. 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。

##### 5. 客户服务

(1) 涉及采购人正常办公的重要物业服务事项，应书面履行告知义务。

(2) 水电急修院机关 10 分钟内到场处置，其他区域 2 小时内到场处置，小修项目 1 日内完成；由专项服务企业负责维护、维修的设施设备出现故障的应在 30 分钟内告知其到场维修。维修后应进行回访。

(3) 采购人提出的意见、建议在 2 个工作日内回复。

(4) 每半年公开征集 1 次物业服务意见，公示整改情况。

(5) 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。

## 6. 专项服务委托管理

(1) 中标人负责与各专项服务企业对接联系，按时通知各专项服务企业及时进行维保、检测、维修。

(2) 中标人负责监督专项服务企业人员工作，要求专项服务企业人员统一着装，佩戴标志。

(3) 中标人负责对专项服务效果、质量进行监督及评价并及时通报采购人。

### (二) 共用部位及共用设施设备运行、维修养护

(小修是修复房屋(或设备)在使用过程中其构部件小的损坏，以保证房屋(或设备)原有完损等级的日常养护工程，小修材料费由采购人支出)

#### 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) 防雷接地设施按照有关规定进行日常维修养护。

(6) 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。

(7) 中标人定期对食堂及项目范围内进行灭鼠、灭蟑等四害消杀工作。

(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. 共用部位

##### (1) 房屋结构

每季度检查 1 次梁、板、柱、吊顶等结构构件，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) 每月巡查 1 次共用部位的门、窗、玻璃等。

3) 每季度检查 1 次共用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水等。

4) 每年上汛前及过冬前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。

### **(3) 附属构筑物**

1) 每月巡查 1 次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。

2) 每月度检查 1 次雨、污水管井等。

3) 每月巡查 1 次大门、围墙、围栏等。

4) 每月巡查 1 次休闲椅、楼顶花园、雕塑、景观小品等。

### **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、多联机空调等设施设备进行检查及维护。

(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并记录在册备查。

(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) 采购人负责自行签订空调维保合同，制定维保计划，中标人对空调维修保养工作进行配合。

### **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) 每季度切换 1 次备用水泵。

(4) 每年检查 2 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。

(7) 采购人负责自行签订二次供水维保合同，制定维保计划，中标人对二次供水维修保养工作进行配合。

### **5. 排水系统**

(1) 排水设施

每年上汛及下雪前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理疏通，对排水系统设施设备的小修内容进行维修。

(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 2 周进行 1 次手动启动测试；每季度养护 1 次。

(3) 化粪池

根据实际情况，每半年检查 1 次化粪池，每季度检查 1 次隔油池；出现堵塞中标人及时安排疏通、清掏工作，确保畅通。

## 6. 照明和电气设备

### (1) 楼内照明

每日巡视 1 次，一般故障 1 日内修复；复杂故障 5 日内修复。

### (2) 楼外照明

每日巡视 1 次，一般故障 1 日内修复；复杂故障 1 周内修复；每月调整 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；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测清扫、除尘。每年检查一次电气安全。

### (5) 低压配电箱和低压线路

每周巡视 1 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、除尘。

### (6) 控制柜

每 2 周巡视 1 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测调试、清扫、除尘。

### (7) 发电机

每月试运行 1 次，保证运行正常；每年活化 1 次蓄电池；每周巡视 1 次。

### (8) 检测

合同到期前一个月检测 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准确。

### (10) 负责及时对照明和电气设备设施的小修内容进行维修。

## 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 2 周表面清洁 1 次；每半年内部除尘 1 次。

### (2) 电磁锁门锁

每月检查 1 次吸力、外观、接线。

### (3) 出门按钮

每月检查 1 次开锁功能、接线。

## 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，提醒采购人应向电梯检验检测机构提出定期检验。

(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) 采购人负责自行签订电梯维保合同，制定维保计划，中标人对电梯维修保养工作进行配合。

(5) 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 10 分钟内到达现场，并通知专业维修人员应在 30 分钟内到达现场。

### **9. 立体机械停车设备**

(1) 机械停车设备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) 在机械停车设备安全检验合格有效期届满前 1 个月，提醒采购人应向机械停车设备检验检测机构提出定期检验。

(3) 日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时排除；机械停车设备的安全附件、安全保护装置、测量调控装置及有关附属仪器仪表提醒专业维保单位应每年进行校验、检修。

(4) 采购人负责自行签订机械停车设备维保合同，制定维保计划，中标人对机械停车设备维修保养工作进行配合。

(5) 制定机械停车应急救援预案并定期演练。发生机械停车设备故障或其它重大事件时，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 10 分钟内到达现场，并通知专业维修人员应在 30 分钟内到达现场。

### **10. 楼顶花园**

(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。

(5) 负责及时对楼顶花园系统设施设备的小修内容进行维修。

### **(三) 消防安全防范**

#### **1. 综合管理**

(1) 建立、落实消防安全责任制，设消防安全负责人，逐级逐岗明确消防安全职责。

(2) 成立义务消防队，配备必要的消防器材，消防设施操作员掌握消防基本知识和技能；每半年组织 1 次有员工、业主或使用人参加的消防演练。

(3) 设置消防安全宣传专栏，组织开展经常性的消防安全宣传教育；每年对员工进行 2 次消防安全培训。

(4) 每日防火巡查 1 次，每月防火检查 1 次，按照规定每半年及重要时间节点检测 1 次建筑消防设施；保障疏散通道、安全出口、消防车通道和消防设施、器材符合消防安全要求。

(5) 发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；无法立即纠正排除的，应向公安机关消防机构报告。

(6) 消防中控室设专人 24 小时值班，每班 2 人，共 8 人，及时处理各类报警、故障信息。中控人员均具备消防设施操作员证书或建（构）筑物消防员证书（四级及以上）；确保提供的服务满足相关规定的质量要求，经采购人检查发现问题的，中标人应及时整改。若采购人对中标人提供的中控人员不满意的，采购人以书面形式通知，中标人在收到通知书后 5 个工作日内更换中控人员。工作中中标人除严格进行自检外，应接受采购人的质量抽检和监督。

(7) 发生火情立即报警，组织扑救初起火灾，疏散遇险人员，协助配合公安机关消防机构工作。

## **2. 消防设施设备维修养护**

### **(1) 火灾自动报警系统**

#### **1) 火灾报警控制器、联动控制设备**

每日巡查 1 次设备运行情况，保证 24 小时连续正常运行；每月检查测试 1 次报警控制器、联动控制设备的报警、联动控制、显示、打印等功能；每年机柜内部除尘 1 次。

#### **2) 火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置**

每月抽查测试 1 次火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置的报警、警报功能；

#### **3) 备用电源**

每月检测切换 1 次主、备电源；每季度备用电源、蓄电池充放电试验 1 次。

### **(2) 消防广播系统**

每月检查测试 1 次消防专用电话、重要场所的对讲电话、对讲电话主机、播音设备、扩音器、扬声器的联动、强制切换功能，并测试音量；每半年机柜内部除尘 1 次；每半年机柜内的设备内部除尘 1 次。

### **(3) 防排烟系统**

每月检查测试 1 次防排烟风机、排烟阀的联动功能；核对风速；每年养护 1 次防排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等。

### **(4) 防火分隔设施**

每月抽查测试 1 次防火门的启闭功能、防火卷帘的手动和自动控制功能、电动防火阀的联动关闭功能；每年在防火卷帘门的电机转动、齿轮链条传动部位补充 1 次润滑油，电控箱内部除尘 1 次；每年维修养护 2 次防火门附件，在门的转动部位补充 1 次润滑油。

### **(5) 水灭火系统**

消防泵、喷淋泵每月盘车 1 次，每半年检查 1 次润滑情况；每年养护 1 次室内、外消防栓。

(6) 应急照明、疏散指示标志

每月测试切断正常供电 1 次，测量 1 次照度和供电时间。

(7) 消防电梯

每月检查测试 1 次按钮迫降和联动控制功能，轿箱内消防电话。

(8) 灭火器

每周巡查 1 次灭火器数量、位置情况，每月检查核对 1 次灭火器选型、压力和有效期，保证处于完好状态。业主负责自行签订灭火器检测合同及消电检合同，制定相关计划，物业需对检测工作进行配合。

#### (四) 绿化养护

##### 1. 基本要求

(1) 乔木

植株生长正常，主枝基本完整，植株保存率高于 95%，年成活率高于 95%，生长季节叶片保存率高于 85%。

(2) 灌木

植株生长正常，主枝完整，保存率在 95%以上，年成活率高于 95%。

(3) 绿篱和色块

植株生长整齐，保存率高于 95%，年成活率高于 95%。

(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 5%后能及时补栽或更换。

(5) 草坪

草坪基本整齐，覆盖率高于 95%。

##### 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，无明显旱涝情况发生；一般植物确保在萌芽前、4 月、5 月、秋季、入冬前浇水 1 次，冷季型草坪根据长势和土壤情况适当增加灌溉次数。

(2) 施肥

根据植物生长情况施肥，乔木每 2 年施肥 1 次至 2 次；灌木每年施肥 1 次至 2 次；地被和草坪植物每年施肥 2 次至 3 次；花坛植物根据生长情况进行追肥；尽量减少对化肥的依赖。

(3) 病虫害防治

根据病虫害发生规律，植物生长季每周至少检查 2 次病虫害情况；并根据检查结果防治病虫害，不因病虫害出现提前落叶、死亡现象。

#### (4) 整形修剪

乔木每年秋季、春季各修剪 1 次；灌木每年生长季节和冬季修剪 1 次；绿篱和色块每年五一前、国庆节前、冬季修剪 1 次；冷季型草坪应根据长势生长季节每月修剪 1 次至 2 次，全年至少修剪 12 次。

#### (5) 除草

每年全面除草 6 次，重点绿地每半月 1 次，并根据实际情况适时调整除草频率；出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的 10%，季节性杂草能得到有效控制。

#### (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 3 次。

### 3. 工作检查和记录

(1) 生长季节每月检查 3 次绿化工作。

(2) 编制每季度绿化养护措施和工作计划。

(3) 有绿化档案。

## (五) 环境卫生

### 1. 生活、厨余垃圾的收集、清运

(1) 按有关规定和标准实行垃圾分类。

(2) 配置密闭式垃圾收集容器，有分类标志。

(3) 每周至少清洗 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、厨余垃圾，不得乱堆乱倒。

(5) 垃圾清运车外观整洁。

### 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 3 次大堂、一层候梯厅地面。每月擦拭 1 次信报箱、文件流转柜、大堂玻璃。每月擦拭 1 次大堂、候梯厅墙面。每日巡视 1 次大堂、一层候梯厅。

#### 2) 楼道、楼梯

每月除尘 1 次楼内灯具。每日巡视保洁 1 次楼道、楼梯、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施。

(2) 电梯轿箱

每日巡视保洁 2 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 2 月清扫 1 次天台、屋面。每月巡查 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 2 次楼外道路。每月清洁 1 次楼外公共照明及共用设施；每季度清洁 1 次雨篷、门头等。

#### (5) 楼顶花园水景

根据水质情况进行消毒净化处理。使用期间每周清洁 3 次水面；每年清洁 2 次水池池底。

#### (6) 卫生间

每日至少清扫并清拖 3 次卫生间地面、便池，每日倾倒二次垃圾桶。每日擦拭 1 次洗手盆、玻璃镜面。每周擦拭 1 次卫生间墙面；提供卫生间耗材(卫生球、洗手液、洁厕液、消毒液、卫生纸、擦手纸等)。随时巡视保洁卫生间，保持清洁无异味，在卫生间内悬挂保洁工作记录。

#### (7) 有害生物预防和控制(消杀)

配合相关部门进行有害生物预防和控制(消杀内容包括苍蝇、蚊子、老鼠、蟑螂四害等)。投放药物应预先告知，投药位置有明显标志。

#### (8) 雨雪天气清洁

雨后对院内主路、干路及门前积水进行清扫，做好门前三包。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 8:00 前清扫干净。

### 3. 工作检查和记录

每日检查 1 次清洁质量，做好记录。每季度全面检查 1 次清洁质量，做好记录。清洁档案齐全。

#### (六) 会议服务管理

##### 1. 会场设备设施的准备标准

(1) 每日检查 1 次照明是否正常，有损坏的及时上报维修。

(1) 检查室内空调是否正常，会场温度设定在规定温度内，冬季不高于 22 度，夏季不低于 26 度。

##### 2. 会场及周围环境卫生标准

(1) 每日 1 次彻底清扫会议室卫生，要求：会议桌干净无手印和水渍，椅子无灰尘和毛发，桌子抽屉无杂物无灰尘。死角卫生清洁到位，窗台无灰尘，墙角处无蜘蛛网，墙面干净无灰尘。

(2) 会场外地面明亮无脚印，痰桶干净，加强巡视随时清理。

##### 3. 会议服务规范

(1) 会前配合主办部门布置会场，做好茶杯桌椅等会议用品的摆放工作，妥善做好会前准备。

(2) 做好会中服务工作，每隔 20 分钟添加一次茶水，可根据实际情况酌情调整加水时间。

(3) 会后立即清理会场物品，打扫会场卫生，锁好会议室门。

4. **会议用品保障** 茶叶、咖啡豆、小食品、椅子靠背等。

5. **布置节日氛围用品保障** 小彩灯、彩旗、拉花等。

#### **(七) 保密要求**

人员需严格遵守检察院的保密规章制度，不得私自留存、复制、抄录、拍摄在工作中接触到的国家秘密载体和工作秘密载体，不得私自进入涉密场所，不得传播已知晓的国家秘密和工作秘密；

#### **(八) 节能减排**

切实增强节约意识。全体职工都要充分认识的开展节水节电节能的重要性和紧迫性。强化节约意识，养成良好习惯，做到人人有责、人人有为。既要爱护水、电设施，又要做好节约工作，保证正常的水、电供给。

**四、售后服务及培训要求：无**

**五、服务期限及地点**

**服务期限：自合同签订之日起时间为一年。**

**服务地点：北京市石景山区人民检察院**

**六、验收服务要求：详见服务要求及其他相关要求。**

**七、付款方式：**物业管理服务费按季度结算，一、二、三季度物业管理服务费支付 30% 金额为人民币\_\_\_\_元(大写： )，四季度物业管理服务费支付 10% 金额为人民币元(大写：)于每季度最后一个月的前十日由采购人向中标人支付，支付期限最后一日为国家法定节假日的，支付期限顺延至法定节假日后第一个工作日。中标人向采购人开具正规发票，涉及财政拨款的，物业费根据财政拨款情况进行拨付。

#### **八、其他相关要求**

##### **(一) 特别约定**

1. 中标人必须依据《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例》、《北京市物业管理办法》、《住宅物业管理标准》、《北京市物业项目交接管理办法》、《新建物业项目交接查验标准》等有关法规，结合本项目实际情况提供优质物业服务。

2. 投标报价应包含人员工资、国家规定缴纳的各项社会保险、津贴及管理费等。

3. 未经采购人书面许可，禁止将本项目整体转包或拆项分包。

4. 中标人应对各类工作人员进行严格的岗前培训，包括：业务技能、文明礼仪等内容的培训，经考试合格后方可上岗。

5. 中标人全体服务人员必须接受采购人的管理、监督与考核，积极配合采购人的管理工作，每年 1 月由采购人组织对各类人员进行技能、礼仪、服务满意度等方面进行考核。

6. 中标人提供会议、保洁、绿化使用物料耗材。

7. 办公用房、宿舍由采购人按照中标人提供的人数要求提供住宿及工作餐。

通过考核人员，中标人需按照采购人要求进行人员调整。

## （二）物业服务人员

### 1. 基本要求

（1）从业人员按照相关规定取得职业资格证书，具备履行职责的身体条件，无违法犯罪记录。

（2）配备物业服务项目负责人，房屋建筑结构安全管理员和房屋建筑设施设备安全管理员各一人。

（3）项目负责人具有5年及以上物业服务企业或相关企业管理工作经历。

（4）特种作业人员应取得相应特种设备作业人员证。

（6）专业技术、操作人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书。

（7）二次供水运行、保养、维修等人员应具有有效的健康检查证明并经卫生法规知识培训合格。

### 2. 职业素质

（1）政治素质。热爱祖国、诚实信用；爱岗敬业，恪尽职守；遵纪守法，团结协作；无违法犯罪记录。

（2）业务技能。具备基本法律知识，了解有关岗位管理政策、规定，熟悉物业服务区域基本情况；具备较强的语言、文字表达能力和沟通能力；具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题能力；熟练使用相关专用设施设备——身体素质。仪表端庄，具备岗位需要的身高、视力等条件。

（3）文化素质。具备岗位所需学历，特殊岗位应具备相应的专业业务知识和技能。

（4）年龄条件。依据国家有关行业危险等级划分，秩序维护员等岗位人员年龄应符合国家法律规定的最低或最高年龄要求，本次服务需求对各岗位有特殊要求的按照特殊要求执行。

（5）安全生产。严格按安全操作规程操作，不得违章作业、违章指挥。

### 3. 行为规范

（1）着装。统一着装、干净整洁，并按规定佩带标志，因私外出时应着便服。

（2）纪律。姿态端正、工作规范、举止文明、精神饱满、表情自然；语言简洁、文明，主动、热情、耐心、周到并及时、主动提供服务；严格履行岗位职责；不准刁难客户及来访人员；不得脱岗、空岗、睡岗，不准迟到、早退；遵守采购人单位内部的规章制度，不准随意打听、记录、传播采购人单位内部的机密；有重要情况妥善处置并及时上报。不准迟报、漏报、瞒报；认真填写值班记录，做好交接班工作；爱护公物，爱护客户财物；自觉维护环境卫生，保持物业服务区域整齐清洁。

## （三）人员配置标准

1. 人员配备依据：人员配备依据主要以北京市有关规定为指导，根据机关办公楼要求的物业管理服务标准、办公楼物业管理经费水平、办公楼物业管理的经验，共同确定物业管理  
人员配备数量

2. 人员配置明细

物业人员配备及人员要求(不得低于 20 人)

序号	职位	人员配备最低要求	职责
1	项目经理（兼消防主管）	1 人	全权负责本项目物业管理服务相关工作组织、协调，与业主方沟通等全面负责项目安全。负责各类文件的整理、归档、保管和查阅工作；负责会议服务及保洁工作检查及日常培训等业务，同时监管绿化养护及绿植租摆相关合同事项的履行、检查、指导。具有 5 年及以上类似项目工程维修管理服务工作经验；具有 5 年及以上类似项目物业保洁主管经验；具有 4 年及以上类似项目物业会服主管经验；项目经理年龄 45 周岁（含）以下，具有本科及以上学历，且具有 5 年（含）以上类似物业项目经理经验。具有 5 年及以上的类似物业消防管理服务工作经验。
2	综合维修	3 人	主要负责配电设备检修，保障正常运行。空调及给排水系统运行、维修，保障正常运行。设备正常运行及巡视，负责应急故障处理；负责电梯、机械停车、报警、监控、门禁、楼宇自控、消防、电器火灾等系统设备的巡检、维修，保养保障正常运行；车辆保养、年检、清洁、派遣、登记、档案管理、日常检查、临时出车。 具体人数及资质要求： ① 电工 1 人：具有高压电工作业证书； ② 水暖工 1 人，具有低压电工证，两年（含）以上电工、水暖工工作经验。 ③ 持具有特种设备作业证书 1 人 ④ 车辆维保员 1 人：具有机动车驾驶证
3	消防中控值班员	8 人	负责及时处理各类报警、故障信息，负责消防设施、设备的检查维护，对值班室的的主机进行熟练操作运用。中控员 8 人：均具有中级作业证书。

4	会服员	2 人	负责会议服务、会议服务用具清洗、摆放、接待。 负责干警值班室布草洗涤更换，各办公室卫生等。会服员持有健康证。
5	保洁员	6 人	负责本项目楼内、外围保洁及绿化修整和鱼池等工作的实施。
	合计	20 人	

### 附件 3：物业考核细则

为了公开、公正公平地评价员工的工作质量，提高工作效率，增强员工的工作责任心，以鼓励员工自觉提升素质、努力工作、多创佳绩，特制定《员工考核明细表》，本明细表作为考核制度的细则列入考核结果，表格如下：

序号	事项	处罚标准
一	工作纪律	
1	上班迟到、早退、旷工	5-10 分钟扣 10 元，11-20 分钟扣 20 元，21-30 分钟扣 30 元，30 分钟以上按旷工半天或旷工处理
2	在工作现场、工作时间内搞娱乐活动或做与工作无关活动的	第一次按待岗处理；第二次直接开除
3	旷工未经请假、私自外出办事的	按旷工处理，每次扣日工资的 200%
4	未经允许、擅自代人值班顶替工作岗位的	顶替者每次扣 10 元，不到岗者按旷工处理
5	住宿员工在规定时间内未及时返回公司住宿的（假期除外）	每次扣 50 元
6	擅自离岗、串岗、溜岗的	每次扣 20 元
7	外出请假回公司后未及时销假的	每次扣 10 元
8	办公区大声喧哗的	每次扣 10 元
9	聊天、吃零食的	每次扣 10 元
10	上班睡觉的	每次扣 30 元
11	不服从指挥、未能按时完成上级交办的任务的	每次扣 20 元
二	仪表准则	
1	坐姿不端正的、倾斜、蹲坐在桌子和椅子上的	每次扣 10 元
2	在办公室剪手、脚指甲、化妆、抠鼻子、剔牙齿、挖耳朵、脱鞋的	每次扣 10 元
3	穿奇装异服的、敞胸露背、挽腰挽裤、打赤脚、穿拖鞋的	每次扣 10 元
4	男员工留长发的、女员工留怪异头发的	每次扣 10 元
5	办公室戴墨镜的	每次扣 20 元
6	未佩戴工作牌或佩戴不正确上班的或有工作服未穿工作服或制服和便装混穿的上班的	每次扣 10 元
三	环境卫生	
1	部门卫生制度未建立的	每次扣部门负责人 50 元

2	门窗不干净、墙壁地面不干净、工作现场不干净的	每次扣部门当日卫生值日员 10 元
3	乱堆乱放、办公室及办公场所蜘蛛网、垃圾杂物	每次扣部门当日卫生值日员 10 元
4	乱丢果皮纸屑、随地吐痰的	每次扣 10 元
5	宿舍不保持干净、物品摆放不整齐的	每次扣 10 元
6	文件不分类摆放, 暂不使用文件摆放在桌面上的	每次扣 10 元
7	下班不收拾好资料, 桌面乱堆乱放的	每次扣 10 元
8	办公室吸烟的	每次扣 50 元
9	楼内垃圾不及时清理的	每次扣 10 元
10	化粪池不及时清掏的	每次扣 100 元
四	工作准则	
1	部门、班组周/月计划、总结未及时上报的	每次扣 50 元
2	参加例会、培训课早退、迟到或在会上睡觉, 聊天, 吃东西、打电话的	经理的每次扣 50 元, 主管每次扣 20, 员工每次扣 10 元
3	工作现场或工作时间玩弄手机, 或听手机音乐的	每次扣 30 元
4	开会时手机未关机或未调到静音, 或在会场接听电话的	每次扣 50 元
5	主管以上未值早班的	旷工一天
6	一般员工未值早班的	每次扣 50 元
7	就餐时间插队的	每次扣 30 元
8	工作时间吃早餐, 未到开餐时间就餐的	每次扣 20 元
9	未按工作程序进行交接班的、交接班无记录或未按要求登记的	每次扣 10 元
10	利用机关电脑看视频文件、上网聊天、上与工作无关的网站的、玩游戏的	第一次扣 100 元, 第二次予以辞退
11	部门工作例会无记录的	每次扣 10 元
12	维修人员维修无记录的	每次扣 10 元
13	维修人员接到通知后再 15 分钟内未到现场及时维修的	每次扣 50 元
14	员工上班时间干私活的	每次扣 20 元
15	设备完好率无记录的	每次扣 10 元
16	配电工的巡视无记录的	每次扣 10 元

17	空调工的操作无记录的	每次扣 10 元
18	水暖工的维修无记录的	每次扣 10 元
19	车辆维护员的工作无记录的	每次扣 10 元
20	巡查员未按规定时间巡查的并要有记录（巡查一次的时间不低于 40 分钟）	每次扣 20 元
21	当班人员不在其岗位，监督员通过电话联系，未能在 15 分钟内赶到监督员告知的指定地点的	每次扣 10 元
22	工作派单无记录的	每次扣 10 元
23	物品、材料、设备出入库登记不清楚的	视情每次扣 10--100 元，直至待岗处理
24	灭火器、烟感、喷淋、消火栓、公用部分灭火器，防火卷帘，防火门，手动报警器及消防监控室的火险监控	无责任人的每次扣 20 元，各相关责任人不负责任的每次扣 10--30 元
25	弄虚作假虚报冒领的、以次充好调换物资的	除退回损失外，每次扣 100 元
26	挪用物资、押金、保证金、管理费用	除退回损失外，扣 200 元，情节严重的予以辞退并追究法律责任
27	收取押金、保证金、管理费、罚没款等不及时（24 小时）上交的	每次扣 200 元，情节严重的予以辞退并追究法律责任
28	对违规违章人员进行处罚时，不开票据的	每次扣 100 元
29	未经请示擅自用印签以本单位为他人或其他单位担保、作证	每次扣 200 元，情节严重的予以辞退并追究法律责任
30	在工作、活动中泄露机关机密的	每次扣 100 元，情节严重的予以辞退并追究法律责任
31	丢失机关财物的	照价赔偿并扣 50 元
32	利用机关电脑干私活及帮机关以外的人工作的	每次扣 200 元
五	管理服务方面	“相关责任人”是指工作需要相互配合才能完成的
1	在办公区域讲脏话、粗话	每次扣 10 元
2	怠慢、顶撞、刁难服务对象的	每次扣 20 元
3	与服务对象打架斗殴	每次相关责任人扣 100 元，并作深刻检查
4	未经请示断电封门的，造成恶劣影响的	每次相关责任人扣 50 元
5	越权指挥、违反程序办事的	每次扣 20 元
6	越级汇报，违反组织原则的	每次扣 30 元
7	对服务对象反映问题故意推脱，不认真解决的	每次相关责任人扣 50 元

8	有服务对象投诉, 经核查属实的属有效投诉的	每次扣 50 元
9	货物遮挡消防设施、堵塞消防通道的, 未及时清理的	每次相关责任人扣 20 元
10	用客运电梯违规运载货物不予以制止的	每次相关责任人扣 10 元
11	清场关门后管辖区未关灯具的	每次相关责任人扣 10 元
12	下班后未关闭办公室灯、饮水机、门窗风机、电脑的	每次相关责任人扣 20 元
六	消防安全方面	“相关责任人”是指工作需要相互配合才能完成的
1	在安全出口、消防通道堆放货物, 未制止的	每次相关责任人扣 20 元
2	在消防设施标志上挂物品, 未及时制止和清除的	每次相关责任人扣 20 元
3	动火动焊未办理许可证和未进行现场监控的	每次相关责任人扣 30 元
4	消防专干、动力维护人员每日对机房内巡查少于 3 次的	每次相关责任人扣 20 元
5	发现火险隐患未及时督促进行整改的	每次相关责任人扣 20 元
七	动力维修方面	“相关责任人”是指工作需要相互配合才能完成的
1	丢失机关维修工具的	除按照实价赔偿外, 每次扣 10 元
2	停电维修未及时悬挂表示牌的	每次相关责任人扣 10 元
3	未按供电局要求进行高低压安装操作的	每次相关责任人扣 50 元
4	工作派单未在规定时间内完成的	每次扣 20 元
5	接到维修通知 15 分钟内未及时赶到维修现场的	每次相关责任人扣 20 元
6	设备未进行正常巡检管理的	每次扣 20 元
7	设备未定期清洗和保养的	每次相关责任人扣 20 元
8	未对阀门、屋顶水箱、水箱浮球阀、泵房进行定时巡查维护无记录的	每次相关责任人扣 20 元
9	水箱清洁或管道阀门维修停水时未给业主发出停水通知的	每次相关责任人扣 20 元
10	未定期对泵房内水泵、管道、电机进行维修保养的	每次相关责任人扣 20 元
11	设备运行没有运行记录日志的	每次相关责任人扣 20 元
12	中央空调未进行巡查、调节, 未保持空调湿度的	每次相关责任人扣 20 元

	稳定的	
13	维修期间擅自收取服务对象钱财的	不论多少，一旦发现，除收回钱财外，并罚款 100 元，作辞退处理
14	由于工作瞎指挥，工作不到位，造成服务对象投诉的	每次扣 20 元
15	不服从分配，工作不负责任，拖延时间的	每次扣 20 元
八	规章制度	
1	侵占机关财产，贪污受贿并造成一定影响的	记大过并处罚 500 元并辞退处理并追究法律责任
2	破坏机关财物并造成一定影响的	记大过并处罚 500 元并追究法律责任
3	侵占他人财物并造成一定影响的	记大过并处罚 500 元并追究法律责任
4	以暴力威胁、恐吓同事并造成一定影响的	记大过并处罚 500 元
5	无辜斗殴或殴打他人并造成一定影响的	记大过并处罚 500 元
6	偷盗、赌博、卖淫、嫖娼、吸毒的并造成一定影响的	记大过并处罚 500 元或辞退处理
7	乱搞不正当男女关系并造成影响的	记大过并处罚 500 元或辞退处理
8	私下议论有损于机关的事情并造成重大影响的	记大过并处罚 500 元或辞退处理
9	泄露机关机密事项通风报信及机关薪资制度的	记大过并处罚 500 元或辞退处理
10	上班干私活或利用公物下班干私活的	记大过并处罚 500 元或辞退处理
11	擅自在机关外兼职的	记大过并处罚 500 元或辞退处理
12	弄虚作假，隐瞒事实真相，造成影响的	记大过并处罚 500 元或辞退处理
13	不胜任本职工作或数次不履行岗位职责的	记大过并处罚 500 元或辞退处理
14	严重损害机关利益	记大过并处罚 500 元或辞退处理或追究法律责任
15	个人工作日内无辜酗酒造成影响的	记过并处罚 500 元
16	因私人恩怨，故意打击报复的	记过并处罚 200 元
17	利用工作之便获取私利的	记大过并处罚 500 元或辞退处理
18	蓄意贬低或抬高下属表现的	记过并处罚 200 元
19	利用工作之便进行索拿卡要的	记大过并处罚 500 元或辞退处理
20	贪占他人小便宜，包括文具、纸张、日用生活品的	记过并处罚 200 元
21	违反社会公德和违反公共场所准则造成影响的	记过并处罚 200 元

22	骂人，说脏话，侮辱他人造成影响的	警告并处罚 100 元
23	包庇他人，知情不报，玩忽职守造成影响的	警告并处罚 100 元
24	在工作，休息场所和公共场所大声喧哗，嘻闹，造成影响的	警告并处罚 100 元
25	浪费材料、水、电和纸张数量多的	警告并处罚 100 元
26	压制他人创新、改革、进行合理化建议的	记大过并处罚 500 元或辞退处理
27	不讲个人卫生和环境卫生，随地吐痰乱丢烟头、纸屑和其他杂物的	警告并处罚 100 元
28	擅自翻动他人资料的及物品的	警告并处罚 100 元
29	明知工作中存在问题而不主动解决或提出解决办法却重服出现问题的	记大过并处罚 500 元或辞退处理
30	不遵守首问责任制规定者	警告并处罚 100 元
九	连带责任制	
1	本单位 30%员工当月违反上述任意条款 3 条以上的	单位分管领导负连带责任，班长级扣 50 元、主管级扣 100 元、经理级扣 200 元
2	本单位 30%员工当月违反同一条款达 3 次者	
3	单位员工有重大违规违纪行为，造成一定影响的	
4	单位员工工作出现重大失误，造成经济损失的	
5	单位员工工作质量和工作任务未按当月计划完成的	
6	单位当月被投诉问题达三次以上经核实，情况属实的	
7	经理安排的工作任务未完成的	班长级扣 50 元，主管级扣 100 元
8	单位出现责任事故	主管级扣 50 元，部长级扣 100 元，副总经理级扣 200 元
9	本单位 30%员工违规违纪，违反规章制度达 10 人次以上的	主管级扣 100 元，经理级扣 200 元