

# 正乙祠戏楼物业服务合同

甲方：北方昆曲剧院

地址：北京市丰台区南苑路 112 号北方昆曲剧院

联系人：刘礼霞

联系电话：13261753668

乙方：北京博强伟业物业管理有限公司

地址：北京市顺义区天竺镇府前街 4 号 2 幢 103 室

联系人：李铁柱

联系电话：18813031216

根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》的规定，经甲乙双方平等协商，  
现甲方就委托乙方对相关区域进行物业服务特签订如下合同：

## 第一条 物业基本情况

物业名称：正乙祠戏楼

坐落位置：北京市西城区前门西河沿大街 220 号

建筑面积：968.3平方米；

## 第二条 物业服务管理事项

- (1) 管理区域消防、安防中控室 24 小时双人值守服务；
- (2) 管理区域卫生清洁；
- (3) 管理区域秩序维护；
- (4) 设施设备的日常运行和维护；维修类包含 500 元以下配件费用，设施设备维护类

包含 500 元以下配件费用。

- (5) 管理区域内绿植维护和更换;
- (6) 客服接待服务;
- (7) 甲方临时委托其他工作;
- (8) 为完成约定的物业服务所需要的准备、辅助性的工作及其他相关工作。

### 第三条 物业服务期限

本合同期限为自合同签订之日起满 344 天。

### 第四条 物业服务质量

详见附件一和二，乙方承诺物业服务质量不低于附件中拟定的服务要求及质量标准。

### 第五条 甲方的权利和义务

- 1、审定乙方拟定的各项管理制度。
- 2、检查乙方管理工作的实施及制度的执行情况。
- 3、为甲方提供合理管理用房及值班必需品及设备。
- 4、为确保整体服务质量达标,甲方有权对乙方不称职的人员提出撤换的权利。
- 5、针对日常物业服务工作,指定专人与乙方对接,指导乙方工作。
- 6、对乙方的工作应给予全面的支持与配合。
- 7、协调、处理并负责最终解决本合同生效前发生的管理遗留问题。
- 8、甲方有权对乙方的设备设施维护保养和中控值机岗位工作进行监督、检查。

### 第六条 乙方权利义务

- 1、根据甲方的授权和有关法律、法规及本合同的约定,在本合同明确的服务范围内提供优质服务。
- 2、保证服务项目的人员配备标准,不得未经甲方同意而挪借、更换相关岗位服务人员。
- 3、根据本合同约定的服务内容和质量标准,制定相关工作制度、标准,并递交甲方接

受监督。

- 4、负责服务人员的定期专业培训和在甲方工作期间的日常管理与监督。
- 5、教育服务人员自觉遵守甲方的各项规章制度。
- 6、各岗位服务人员在甲方工作期间，应严格按照甲方的规章制度和服务标准进行工作。
- 7、做好项目消防设施、设备的维护保养和年度强制检测工作。
- 8、强化安全防范意识，积极配合甲方做好防火、防盗等工作，加强服务人员安全教育，增强自身安全防护意识，乙方服务人员在甲方工作期间所发生的疾病、伤亡等意外事故，责任由乙方承担。
- 9、严格履行所在项目的保密条例，维护甲方良好的对外形象。
- 10、鉴于正乙祠是文物保护单位的特殊性，乙方应予高度重视，并按照文物保护的相关要求，有针对性的安排部署安全防范工作，确保文物安全。
- 11、有关法律规定和当事人约定的其他权利义务。
- 12、乙方结合法律、法规针对消防设施、设备实施必要强检（如灭火器检测、消电检等）工作规定，负责具体实施工作。
- 13、乙方依据招标要求，按计划完成监控设施设备、空调系统、配电室设施设备进行定期维护保养和小修工作。

#### 第七条 服务费用支付及时间

1、经双方确定合同期内物业服务费合计：人民币 2075592.74 元（大写：贰佰零柒万伍仟伍佰玖拾贰圆柒角肆分）附投标分项报价表。合同签署后十个工作日内，乙方按照合同金额的 10%向甲方支付履约保证金人民币 207559.27 元，大写：贰拾万柒仟伍佰伍拾玖圆贰角柒分。待该合同全部履行完毕且乙方不存在违约的情形下，甲方于合同到期后一个月内向乙方一次性无息返还履约保证金。

2、服务费用采取以下支付方式，前三笔为每季度末 25 日前支付，第四笔为 2026 年 12 月 25 日前支付，付款时间分别如下：

第一笔：2026 年 3 月 10 日-2026 年 3 月 31 日，金额为：132741.41 元（大写：壹拾叁万贰仟柒佰肆拾壹圆肆角壹分）

第二笔：2026 年 4 月 1 日-2026 年 6 月 30 日，金额为：549066.68 元（大写：伍拾肆万玖仟零陆拾陆圆陆角捌分）

第三笔：2026 年 7 月 1 日-2026 年 9 月 30 日，金额为：555100.38 元（大写：伍拾伍万伍仟壹佰零叁角捌分）

第四笔：2026 年 10 月 1 日-2027 年 2 月 16 日，金额为：838684.27 元（大写：捌拾叁万捌仟陆佰捌拾肆圆贰角柒分）

3、甲方支付合同价款前，乙方应提前 10 个工作日将等额合法发票提交甲方，否则，甲方有权拒绝付款。

## 第八条 违约责任

1、甲方违反合同的约定，导致乙方不能提供约定服务的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决且严重违约的，乙方有权解除合同。造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。甲方若未能按照合同约定提供必要的协助，如未及时提供物业相关资料、未配合乙方开展工作，导致乙方无法正常履行物业保障服务，甲方应在乙方书面通知后的 10 日内完成协助义务。若逾期未完成，每逾期一日，应向乙方支付合同金额的 0.5% 作为违约金。

2、乙方违反法律、法规、本项目招标文件规定及本合同的约定，未能按照规定或约定范围、标准、方式或要求提供服务的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改或整改未合格且严重违约的，甲方有权解除合同。造成甲方直接和间接经济损失的，乙方应给

予甲方经济赔偿。乙方应在接到甲方整改通知后的 10 日内完成整改。若逾期未完成，每逾期一日，应向甲方支付合同金额的 0.5‰作为违约金。

3、乙方违反本合同约定，擅自提高收费标准的，甲方有权要求乙方清退；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

4、甲方逾期交纳物业服务费的，乙方可以从逾期之日起每日按应缴费用的 0.5‰加收违约金。

5、乙方在合同终止后，不移交物业管理权，不撤出本物业和移交管理用房及有关档案资料等，每逾期一日应向甲方支付委托期限内合同金额的 1‰的违约金，由此造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。

6、甲乙任何一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付合同总金额的 10%的违约金；给对方造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。

7、发生以下情况之一，甲方免除违约责任：

- 1) 因不可抗力导致物业管理委托中断的；
- 2) 因乙方未履行本合同约定义务，导致暂缓或停止支付物业服务费用的；
- 3) 因非甲方责任出现供水、供电、供气、供燃及其设施设备运行障碍，造成乙方损失的。

8、发生以下情况之一，乙方免除违约责任：

- 1) 因不可抗力导致物业管理服务中断的；
- 2) 乙方已履行本合同约定义务，但因物业本身固有瑕疵造成损失的；
- 3) 因维修养护物业需要，且事先已告知业主和物业使用人，暂时停水、停电、停止设施设备使用等造成损失的；
- 4) 因非乙方责任出现供水、供电、供气、供热及其他设施设备运行障碍，造成甲方损

失。

9、为维护公众、甲方、物业使用人的切身利益，在不可预见情况下，如发生漏电、管道破裂、火灾、救助人命、协助公安机关执行任务等情况，乙方因采取紧急避险措施造成财产损失的，当事双方按有关法律规定处理。

## 第九条 节约管理要求

### 1. 基础工作

与甲方紧密沟通协作，建立节能管理制度，明确责任分工、操作规程和奖惩措施。具体工作中，乙方明确节能管理岗位和职责，由具备相关专业能力的人员开展节约能源资源工作。

### 2. 节能管理

#### (1) 基本要求

协助甲方规范配置节能设备设施，采用符合国家节能标准的灯具、电器等，定期对用能设备进行能耗监测和维护。乙方应熟悉管理区域能源消耗热点（照明、暖通、电梯、办公设备、数据中心、厨房等）、设备效率、建筑围护结构情况等；定期检查维护建筑围护结构及门窗，及时修复破损、渗漏部位，减少冷热空气渗透；协助甲方在公共区域张贴节能宣传海报、标识，开展节能宣传活动。

#### (2) 照明用能

乙方加强照明巡查、及时检查灯况，根据不同季节、不同天气条件下自然光照特点和不同同时段的照度需求，协助甲方优化门厅、走廊、通道等公共区域照明方案，杜绝“白昼灯”；会议室、餐厅等公共区域使用结束后关闭照明，杜绝“长明灯”；如无甲方或相关部门要求，平时不开启景观照明，室外区域只开启必要的台阶和路面照明。

#### (3) 暖通用能

按照夏季室内空调温度设置不低于 26 摄氏度、冬季室内空调温度设置不高于 20 摄氏度的空调温度控制标准设定会议室、餐厅、走廊等室内场所空调温度，行业或甲方另有规定的，从其规定；除有特殊要求外，会议室、餐厅等公共区域仅在使用期间开启空调，开启空调时应当关闭外门和外窗。

#### （4）其他用能

根据甲方要求，在满足使用需求的前提下，精细化管理电梯、公共区域打印机、复印机等设施设备自动休眠、关闭时间；新风系统、电开水器等用能设备要根据不同场所、工作日和休息日、昼间和夜间等因素个性化设置使用时段。

#### （5）用能统计和分析

协助甲方统计能耗数据，定期对用能状况进行分析，开展用能诊断，挖掘节能潜力，提高能源利用效率，确保达到所属行业能耗定额标准，规范合理用能，对于超过定额的，应及时排查原因，并配合甲方整改。

### 3. 节水管理

#### （1）基本要求

协助甲方采用节水器具，新购置用水器具要达到 2 级以上水效标准，对不符合节水器具水效标准的，协助甲方有序更换或改造；定期检查供水管网，及时修复漏点，减少水资源浪费；张贴节水宣传海报、标识，协助甲方开展节水宣传活动。

#### （2）会议活动用水

根据会议活动的人数和时间，合理估算会务服务热水用量，按需供水，减少“半壶水”“半杯水”浪费。需瓶装水的，优先提供小瓶水，并提示带走未喝完的半瓶水。

#### （3）绿化景观用水

根据植被种类、季节、气温、降水情况按需浇灌，杜绝大水漫灌，灌溉优先使用雨水或

中水，采用喷灌、滴灌等节水灌溉方式，使用土壤温湿度传感器或根据天气情况调整灌溉计划，加强浇灌值守，防止过度浇灌和溢水；景观用水应优先采用雨水或中水，并循环利用。

#### (4) 保洁用水

协助甲方在开水间设置尾水和剩水回收装置，用尾水和剩水清洗抹布拖把，取用水应根据保洁任务按需适量，避免造成浪费。

#### 第十条 其他

双方履行合同中发生争议应协商解决，协商不成提交北京市西城区人民法院以诉讼方式解决。本合同一式陆份，甲方执肆份、乙方执贰份，具有同等法律效力，自双方签章之日起生效。

附件

- 1、物业服务要求
- 2、物业服务补充
- 3、投标分项报价表

以下为双方签字页，无正文。

甲方签章：

法人代表（签字或盖章）

2026年3月10日



乙方签章：

法人代表（签字或盖章）

2026年3月10日



## 附件一：

### 物业服务要求

#### （一）综合管理服务内容

##### 1、接待服务

——应设立物业服务电话，24小时值班。

——协助乙方日常热情接待客户，受理有关咨询、报修、求助、问询、质疑、投诉等。

##### 2、信息公示

——物业服务企业营业执照、物业服务组织架构、服务流程、服务时间、服务咨询和投诉方式。

——物业管理服务工作情况定期报告或公示。

——社会公共保障部门的通知，如恶劣天气、停电停水等。

##### 3、投诉处理

——建立物业管理服务投诉渠道，如投诉电话、网站、微信号、意见箱等，公布投诉处理流程等。

——对受理的投诉，应核实情况，及时处理并对客户提出的投诉进行答复。

——属于物业服务责任的，应向客户道歉，及时处理或纠正。

——不属于物业服务责任的，应耐心做好解释工作并提供必要的帮助。

——受理、处置投诉应留存记录。

##### 4、意见征集、处理

——建立健全调查制度、调查问卷、回访统计表、原因分析及整改措施记录。回访调查表、调查问卷应为收录用户签名的原始记录。

——回访：迁入、维修及投诉处理完毕后均应进行回访，并留有回访调查表、回访统计表。

——综合满意度调查：每年至少一次，向乙方采用走访、问卷调查等形式，开展物业管理服务满意度调查，并对调查结果进行分析，持续改进。

——及时反馈客户动态信息；乙方日常反馈的意见应及时处理，并留有记录。

#### （二）设施的日常维护管理

## 1、通用要求及范围：

——定期对房屋结构、外墙面、屋顶、公共通道、门厅、楼梯、上下水系统、供电设备等部位日常维护、巡检，发现问题及时维修，确保本项目的各个系统正常使用。

——重点检查房屋建筑尚存的质量问题（包括房屋建筑质量、设备设施质量、安装技术等方面），发现问题应立刻上报维修。

——工作标准：维修及时率 95%以上；维修质量合格率 95%以上；维修客户满意率 95%以上；返修率不高于 1%。

——到达现场时限：一般故障维修人员应在 15 分钟内到达现场，如：门、窗、锁、灯、电话、卫生间设施、公共区域等；紧急故障维修人员应在 10 分钟内到达现场，如：跑、冒、滴、漏、空调、照明、电梯等设备停运、室温、噪声、异味问题等。

——修复时限：零维修服务不需换件的当时完成，一般情况不超过 24 小时完成，延时修复不超过 3 个工作日完成；有需要采购等特殊情况的，与客户约定时间，并采取临时措施。

——维修服务要求：公布报修电话。工作时间受理客户报修，非工作时间由值班人员受理客户报修；维修人员前往维修现场时携带工具箱、维修配件，必要时携带梯子；应做到维修（报修）单填写准确、齐全，及时完成维修任务。

——维修物料要求：维修物料 500 元（不含）以下的，按照甲方指定供应商购买。费用由乙方承担。

——维修服务回访：维修完成后 24 小时内进行维修服务回访，及时了解维修服务的满意度。

## 2、土建小修：

——室内地面、散水小修。小修内容：楼面或地面的块料面层松动的、散水严重损坏影响其功能的，应修补。楼面或地面的块料面层损坏、残缺的，应修复；如磨损过薄影响安全的，应局部拆换；质量要求：维修后应平整、光滑。

——室内墙面及顶棚小修。小修内容：内墙、踢脚线及顶棚抹灰空鼓、剥落的应修补；质量要求：维修后的内墙面及顶棚应恢复原有使用功能，抹面应接搓平整、不开裂、不空鼓、不起泡、不翘边，层面与基层结合牢固。

——检修门窗小修。小修内容：门锁损坏、门窗松动、门窗扇开关不灵活、开焊、小五金缺损的应进行修补、更换；质量要求：维修后的门窗应开关灵活不松动，框与墙体结合牢固，五金齐全。

——清扫屋面、雨落管等小修。小修内容：每月将屋面、雨水口积存的杂物清扫干净；雨落管局部残缺、破损应更换；质量要求：屋面应清扫干净，雨落管维修后应补齐五金配件。

——屋面补漏小修。小修内容：屋面局部滴漏以至影响使用的属于屋面局部补漏范围；质量要求：屋面应清扫干净，维修后屋面不再有滴漏现象。

### 3、上下水系统小修：

——室内给水系统小修、局部换管。小修内容：楼内管道锈蚀脱皮的，应及时清除干净后，做防锈处理，管道锈蚀严重的，应予以更换；给水系统漏水的，应进行修理，严重的，予以更换，零件残缺的应予以补齐；质量要求：经修缮的给水系统通畅，部件应配备齐全，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。

——卫生设备。小修内容：卫生设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修；质量要求：修缮后应做到给排水畅通，各部位零件齐全、灵活、有效，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。

——排水、排污管道等。小修内容：楼房排污管道堵塞、排污不畅通的应疏通，配件残缺应补齐；质量要求：楼房排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水，达到井体、池体、井圈、井盖、池盖完好。

4、配电室设施设备维护保养：每季度安排专业人员进行配电室设施设备维护保养，并出具检测报告，不包含单价 500 元以上损耗配件的维修更换。

### 5. 设施小修标准

——室内设备。小修内容：闸具、电源插座、开关、灯头、灯泡、灯管等；质量要求：正常使用。

——配电线路。小修内容：末端线路、支持物；质量要求：绝缘良好完整可靠。

——不包含单价 500 元以上的维修物料。

### 6、二次装修管理：

——若有装修施工，期间要对动火施工及临时用电情况进行重点巡视检查，

发现违反装修管理要求的行为、现象，及时进行劝阻、制止。

——监督施工单位及时清运建筑垃圾。

#### 7、空调系统维护保养清洗：

——每季度安排专业人员进行空调系统设施设备维护保养；

——每年对中央空调的室外机、室内机的过滤网、风口等进行一次全面的除尘和清洗，保证室内空气质量。

——不包含单价 500 元以上的维修物料。

#### 8、监控系统维护保养：

——每季度安排专业人员进行监控系统设施设备维护保养，并出具报告；

——安排专业人员对系统设备进行除尘、维护、对线路和设施设备进行维修更换；

——不包含单价 500 元以上的维修物料。

### （三）秩序维护消防管理

#### 1、秩序维护

——门卫服务。秩序维护员按采购方要求做好出入口的值守、验证、检查登记等工作，维护项目范围内的治安安全，防止采购人财物的流失及违禁物品的流入；做好安全防范工作；遇有重要活动或演出时，按照采购人安排配合完成相关工作；了解区域内的环境状况和安全措施；熟练使用本岗位配备的各种器械及工具装备；遵守保密制度规定，定期进行保密教育。

——巡逻服务。秩序维护员通过对特定区域、地段和目标进行巡视检查、警戒；检查、发现、报告并及时消除各种安全隐患。防止火灾、爆炸等事故或抢劫、盗窃等不法侵害；在巡逻过程中，对已经发生的不法侵害案件或治安灾害事故，应及时报告上级主管部门和公安机关，并采取相应措施保护现场；按规定做好巡逻记录；执行巡逻任务的秩序维护员，熟练掌握处置一般问题和紧急情况的方法，自身解决不了的，能及时、准确报告；遇有正在实施的不法侵害行为时，应迅速报告，并依法采取必要措施予以制止，期间防止其行凶、自杀或逃跑。遇有火灾、爆炸等事故，应立即报警，并及时通知甲方单位，采取措施防止事态扩大。要积极协助抢救受伤人员，并做好保护现场工作。

——监控安防。监视监控设施应 24 小时进行值班值守，保持完整的监控记录，监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应按流程规定及时向有关人员或部门报告，并安排秩序维护人员及时赶到现场进行前期处理；保障治安电话、紧急救援电话畅通，接听及时；不得泄露和传播监控录像内容，非经主管部门领导批准和相关查看手续准予，不外借录像资料；按规定填写值班记录

## 2、消防安全

——按要求对消防控制设施进行 24 小时双人值班值守，值守人员要具有相应的中级资格证书。

——建立消防设备设施台账，了解掌握消防设备设施使用状态，确保消防通道畅通

——做好消防器材、标识标牌的日常检查与更新统计工作

——定期开展消防培训和演习，签订安全责任书，保证值守人员掌握基本消防技能、熟练掌握防火、灭火知识、消防安全四个能力与消防安全四个知道及消防器材的使用方法，有自防自救能力

——值守人员为第一义务消防员，具备应急突发事件处理能力

——针对火灾、治安以及公共安全卫生制定各类应急预案，落实到位，及时报告，协助相关部门及人员采取应对措施。

——按照国家有关规范要求定期对消防设备设施进行维护保养，定期对灭火器进行检测，每年进行一次消防电气检测，并形成相应的保养记录和检测报告。

## 3、紧急情况的处置

当发生干扰、破坏采购人正常的生产、生活、工作秩序的特殊情况时，秩序维护员应按照应急工作预案，迅速将有关情况报告采购人或当地公安机关。协助做好疏导工作，维护正常秩序。

## （四）环境保洁服务

### 1、保洁服务

——一般要求。卫生设施完备、清洁、无异味，垃圾实施分类管理；明确清洁人员责任范围，实行标准化清洁；垃圾分类，日产日清，定期消毒灭杀；房屋共用部位保持清洁，无擅自占用和堆放杂物；清洁工具分区分类定点摆放，整齐、干净；保洁服务人员岗前培训工作到位，个人卫生保持良好；建立保洁、消杀档

案，填写工作记录。

——保洁物料：按 150 人演出标准进行准备。

——垃圾清运。垃圾应分类管理，最大限度地实现垃圾资源利用，减少垃圾处置量；做好垃圾分类宣传，倡导绿色环保理念，实现垃圾分类投放；根据实际情况，按照可回收物、有害垃圾、厨余垃圾（湿垃圾）、其他垃圾（干垃圾）分别设置垃圾桶，实现分类储存；垃圾收集严格按照分类原则，实现垃圾分类清运。

——保洁服务标准：

室内地面：经清洗和综合保洁后，表面做到干净、无杂物，无水迹、污迹，光亮（或材料本色）。

墙面：无污迹，无脚印，无积尘。

桌面干净，无手印，无水迹。

热水间地面干净、干燥，墙面洁净，无灰尘，热水机洁净、光亮，物品摆放整齐。

各办公区域每天定时清洁。地面、通道墙面洁净无灰尘，无污点，办公桌面无污物、灰尘，垃圾桶无大量垃圾和污物。

玻璃在清洁后，保持其光亮，无水印、手印和别的污迹。

——遇有重要接待或演出活动时，保洁人员要随时待命，演出前、演出结束后要及时对相关区域进行清洁，确保环境清洁。

## 2、有害生物防治服务

——按季度，定期对服务范围内的蚊虫、老鼠等四害进行消杀治理，遇有重大活动期间需加大消杀频次，确保观众及嘉宾观演时的良好体验。

## 3、绿植养护服务

——对服务范围内的室外绿植养护和室内绿植租摆提供服务，保持项目整体的景观效果。绿化面积约 8.77m<sup>2</sup>。

## （五）客服接待服务

### 1、服务范围

基础接待：包括热情接待、业务办理、答疑和送别客户。

业务办理：如票务咨询、演出信息查询、座位安排等。

答疑服务：解答客户关于演出、票务、场地等方面的疑问。

特殊场景：如客户提出异议或需要其他人员接待时，应根据需求转至相关人员。

## 2、服务标准

热情接待：客户进入时应立即起身站立，面带微笑，主动打招呼，询问需求。

工作繁忙时：应微笑点头致意，若需等待，应请客户坐下并告知会尽快服务。

业务办理：如票务咨询，应提示客户提供相关信息，并提供相应服务。

答疑服务：若3分钟内未能解释清楚，应将服务转至上级领导处理。

送别客户：服务结束后，应礼貌送别客户。

## （六）突发事件应急管理

### 1、重点部位及安全隐患排查

——结合本项目的实际情况，对重点部位及危险隐患定期进行排查，并建立清单/台账。

——应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、应急预案的建立

——应急预案类型。预案包括综合预案、专项预案和现场处置方案；根据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、停电应急预案、恶劣天气应对应急预案等。

——应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，每个月至少组织相关岗位进行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，确保与实际相结合。

### 3、应急物资的管理

——根据专项预案中的应对需要，合理配置必要的应急物资，建立清单或台账，并专人管理。

——定期对应急物资进行检查，确保能够随时正常使用。

## （七）物业服务企业

## 1、一般要求

——根据项目的实际情况和合同约定，设置相应的项目管理机构，合理配备管理人员和服务设备设施。

——应有健全的质量管理体系、信息安全管理体系、能源管理体系等，包括：物业服务管理制度、岗位工作标准、安全操作规程等，并制定具体的落实措施和考核办法，确保服务过程得到有效运行、控制和服务质量的持续改进。

——应有完善的物业管理服务档案管理制度，档案齐全，专人保管，查阅方便。物业管理服务档案内容至少应包括：设施设备台账和管理维修档案和物业服务日常管理档案等。

## 2、特定要求

——人员管理：应建立人员行为规范（包括统一着装、佩戴标识、仪表仪容整洁等）、职业素质与技能培训机制、从业人员保密制度、人员激励及处罚机制等

——信息安全管理：物业服务企业员工上岗前应通过内容包括国家保密法律法规、保密制度、服务过程中的保密知识技能及相关要求、典型案例等的保密培训，签订《保密承诺书》。

——沟通汇报机制：应与客户建立沟通和信息反馈汇报机制，主动、及时将物业管理工作情况及突发事件报告主管负责人

——风险与应急管理联动机制：应识别物业管理服务中可能存在的风险，明确物业管理中的主要风险、重大危险源和安全隐患并采取相应的控制措施。应建立突发事件应急救援队伍，制定突发事件应急预案，配备应急物资，建立与甲方、相关的社会救援力量和政府部门的应急联动机制

## （二）物业管理服务人员

### 1、持证上岗

——项目经理、主要管理人员应按照招标文件要求提供相关证书

——特种作业人员应取得相应特种作业操作证

——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

——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

——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。

——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。

——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。

——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。

——安全生产。严格按安全操作规程操作，不得违章作业、违章指挥行为规范。

——着装。统一着装、干净整洁，并按规定佩戴标志，因私外出时应着便服。

——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；遵守甲方单位内部的规章制度，不准随意打听、记录、传播甲方单位内部的机密；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。

附件二：

物业服务补充

一、 消防中控值机

(一) 岗位职责

- 1、对管理区域内的消防中控室进行 24 小时双人值守，确保管理区域内消防、安防设备正常运行，对于误报警应迅速给予排除，设备故障及时向维保人员报修。
- 2、管理区域重点部位 24 小时安全巡视，发生隐患及时排除，属于硬件损坏等故障情况及时上报甲方处理。
- 3、及时发现和处理各种安全和事故隐患，迅速有效处置突发事件。
- 4、在巡逻过程中，对已经发生的不法侵害案件或灾害事故，应及时报告直管领导并保护好现场。
- 5、保证单位出入口顺畅。

(二) 工作要求：

- 1、24 小时值班，做好值班记录；
- 2、对异常情况和报警信息及时通知当班人员跑点处理；
- 3、对误报警迅速排除，并做好相关记录；
- 4、重点部位的检查实行每月 2 次的对重点部位进行消防安全检查，检查内容包括：是否存在安全隐患、消防器材是否完好有效、消防设施运行情况。
- 5、重点时间的检查：日常及夜间的重点时间段分 3 次对管理区域进行重点的消防安全巡视检查，包括灯具、电器开关、线路等用电设备是否关闭等。
- 6、重点时期的检查：在节假日（五一、十一、元旦、春节），以及重大活动前

夕，对单位进行全面的消防安全检查，包括消防隐患、用火用电安全，消防器材配备情况等。

## 二、环境保洁服务：

### 1. 服务范围

(1) 管理区域内卫生管理，包括：庭院、走廊、公共卫生间、办公室、管理室、设备间及走道等内部的清洁卫生。

(2) 管理区域内相关设施、设备（垃圾桶、箱、各类标识牌、指示牌、灭火器等的擦拭。

(3) 垃圾定时收集。

(4) 定期清洁空调。

(5) 绿植定期更换及维护。

### 2. 工作要求

(1) 管理区域内做到“八无”：无污水、无积水、无杂物、无杂草、无树叶、无垃圾、无漏扫、无焚烧垃圾树叶。

(2) 管理区域内每天清扫1次并进行巡视保洁，目视范围内无散落垃圾。

(3) 及时清扫积水和积雪。及时组织清理乱堆乱放的物品。

(4) 垃圾箱（筒）外表每周清洁1次，无强烈异味，无垃圾外溢。

(5) 每次使用完清扫工具后应清洗干净，统一存放于指定地点，以防丢失。

## 三、秩序服务

### 1. 服务范围

管理区秩序维护和安全服务；防盗、门岗守护和内场巡逻、治安及其它突发事件处理。

## 2. 工作要求

(1) 制定建立 24 小时值班和夜间巡逻制度；

(2) 严格落实门岗制度，严格出入人员证件审核，大件物品执行出门证明管理制度制定安全防范措施；对管理区域内进行巡视，做好巡视记录，发现异常情况立即报告；

(3) 秩序维护人员训练有素，言语规范，认真负责；

## 四、设施设备的日常运行和维护服务

(1) 设施设备的维修、养护、运行和管理，包括但不限于：上下水管道、落水管、照明、土建门窗、五金等。

(2) 管理区域内市政设施的巡视和管理，包括但不限于：室外污水管道、雨水管道、供暖设施等。

(3) 管理区域内日常水、电零维修工作。

(4) 管理区域内消防系统、空调系统、监控系统、配电室设施设备维护保养及小修工作。

附件三：

投标分项报价表

序号	分项名称	单价（元）	数量	合价（元）
1	人员工资及社保	1648320.15	1	1648320.15
2	运行保障费用	198950.00	1	198950.00
3	企业利润	110836.21	1	110836.21
4	企业税金	117486.38	1	117486.38
总价（元）				2075592.74



附表 1:

2026 年度正乙祠戏楼物业服务费用明细表

费用名称	序号	岗位	人员	月工资标准	年工资合计	公司缴纳 保险 (元/人/ 年)	元/人 /344 天	费用合计	
人员工资 及社保	1	项目经理	1	6500.00	78000.00	22947.12	94890.29	94890.29	
	2	中控值机	8	5200.00	62400.00	22947.12	80226.29	641810.34	
	3	秩序维护员	6	4200.00	50400.00	22947.12	68946.29	413677.76	
	4	保洁	2	4500.00	54000.00	22947.12	72330.29	144660.59	
	5	综合维修工	1	5600.00	67200.00	22947.12	84738.29	84738.29	
	6	客服接待员	3	5800.00	69600.00	22947.12	86994.29	260982.88	
	7	工服费	21	/	/	/	360.00	7560.00	
人员费用合计			1648320.15						
运行保障 费用	8	垃圾清运费	3000 元/月测算						33500.00
	9	保洁、维修物料工具	保洁物料按 150 人演出标准计算, 30000 元/年计算, 维修物料 12000 元/年 (不包含单价 200 元以上物料)						42000.00
	10	消防电气设备检测费	年/1 次						4000.00
	11	消防系统维保费	年 (含灭火器检测)						18000.00
	12	避雷检测费	年/1 次						6000.00
	13	有害生物防治费	每季度一次/1500 元						6000.00
	14	监控系统维护保养费							27600.00
	15	绿化购置租摆养护费	见附件						19000.00
	16	空调系统维护/清洗保养费	包含 500 元以内配件						24900.00
	17	配电室设施设备维护保养费	包含 500 元以内配件						17950.00
运营保障费小计			198950.00						
企业计提	18	企业利润	110836.21						
	19	企业税金 (6%)	117486.38						
费用总计			2075592.74						



附件 2:

### 绿化租摆养护购置清单

序号	品名	单位	规格	单价	年用量	总价	备注
1	大门口竹子补种维护 300 颗	1	年	7000	1	7000	
2	办公室绿植购置租摆养护	1	月	1000	12	12000	
合计						19000	

