

北京市世界旅游城市发展中心 2026 年国际交流与展示中心 日常维护物业管理服务合同

合同编号：

委托人（甲方）：北京市世界旅游城市发展中心

地址：北京市西城区德胜门东滨河路 3 号 6 层

法定代表人/授权代理人：陈波

联系方式：21750051

受托人（乙方）：北京鑫海龙物业管理有限公司

地址：北京市海淀区香山北辛村 58 号 2 幢平房

法定代表人/授权代理人：陈良林

联系方式：13439214648

根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《保安服务管理条例》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，就乙方为甲方国际交流与展示中心提供物业及办公运维服务事宜，经协商一致，订立本合同，以资共同遵守。

第一章 服务项目基本情况

第一条 服务项目名称：北京市世界旅游城市发展中心 2026 年国际交流与展示中心日常维护物业管理服务采购项目。

第二条 服务地点：长安大戏院国际交流与展示中心（具体地址以实际交付为准）。

第三条 供应商的基础保障服务：乙方为甲方提供为国际交流与展示中心提供物业及办公运维服务，包括：

1. 公用区物业费：负责展示中心公共区域（展厅公共通道、卫生间、电梯间、走廊等）的日常管理，包括公共设施（电梯、消防栓、指示牌等）日常巡检、公共秩序维护、公共环境卫生监督，保障公用区域正常使用与环境整洁。
2. 绿植租摆：根据展示中心功能需求与环境布局，租赁适宜的室内外绿植，并由物业公司负责绿植的日常养护（浇水、修剪、施肥、病虫害防治、枯萎绿植更换等），营造美观、舒适的交流展示环境。

3. 物业人员费用：用于支付物业公司派驻展示中心工作人员的薪酬，包括项目经理、会服主管、会议服务员、前台及讲解员、安保人员、保洁人员、维保人员、监控工作人员等的工资、社保公积金、福利等，确保物业服务团队稳定履职。

4. 工程材料及设备物料费：物业服务过程中所需的维修工程材料（如水管配件、电路耗材、门窗五金、墙面修补材料等）、设备运行物料（电梯维保耗材、消防设备配件、监控设备运维物料等），保障设施设备正常运转与维修需求。

5. 其他耗材及专项费用：除上述外的物业服务配套支出，如公共区域清洁耗材（清洁剂、垃圾袋、拖把、抹布等）、安保应急物资（对讲机电池、应急照明设备、防护装备等）、物业服务专项培训（如消防安全培训、服务礼仪培训）费用等。

具体服务内容及要求详见本合同附件一《采购需求》。

第四条 服务周期：自 2026 年 5 月 27 日起至 2026 年 12 月 31 日止，共计 219 天。

第二章 服务费用及支付方式

第五条 服务费用：本合同项下年度服务总费用为人民币（含税）2104679.79 元，大写：贰佰壹拾万肆仟陆佰柒拾玖元柒角玖分，该费用为包干制，包含人员工资、加班费、食宿费、服装费、资质培训费、设备维护费、办公用品费、绿植养护费、税费等为完成本合同约定服务内容所发生的一切费用，甲方不再支付其他任何费用。

第六条 支付方式：

1. 本合同服务期内，服务费用分四期支付：

（1）首期服务费：本合同签署后，乙方开具的足额合规合法有效发票后 10 个工作日内，支付年度服务总费用的 50%，即人民币（含税）1052339.90 元；

（2）第二期服务费：2026 年 8 月，乙方完成上半年服务工作，经甲方认定符合合同约定且无任何服务费减扣事项后，乙方开具的足额合规合法有效发票后 10 个工作日内，支付年度服务总费用的 20%，即人民币（含税）420935.96 元；若发生扣款事项，甲方可在扣减相应金额后予以支付，乙方的付款申请视为对扣减金额的确认，并放弃任何异议的权利。

(3) 第三期服务费：2026 年 11 月，乙方完成前三季度服务工作，经甲方认定符合合同约定且无任何服务费减扣事项后，乙方开具的足额合规合法有效发票后 10 个工作日内，支付年度服务总费用的 20%，即人民币（含税）420935.96 元；若发生扣款事项，甲方可在扣减相应金额后予以支付，乙方放弃任何异议的权利。

(4) 第四期服务费：2026 年 12 月 21 日，经甲方综合考核验收合格后，在乙方开具足额合规合法有效发票后 10 个工作日内，支付剩余 10% 的服务费用，即人民币（含税）210467.97 元。

自 2026 年 12 月 21 日至 12 月 31 日期间，若乙方物业服务存在服务不到位、未达标、违规履职等任何违约情形，乙方须按实际违约天数，向甲方足额退还对应天数的物业管理服务费用，退费标准按照合同约定日均物业费据实核算。

注：乙方每次付款前须向甲方出具足额合规合法有效的发票，否则甲方有权拒绝付款，且不承担违约责任。

第三章 双方权利与义务

第七条 甲方权利与义务：

1. 有权要求乙方按合同约定提供物业及办公运维服务。
2. 有权对乙方的服务质量、人员配置、工作开展情况进行监督、检查、考核，对不符合合同约定的，有权要求乙方限期整改；对乙方违规违纪人员，有权要求乙方更换。
3. 有权审核乙方提出的工作计划、培训计划、财务预算等相关文件。
4. 按合同约定向乙方支付服务费用。
5. 为乙方提供必要的工作条件及相关信息，协助乙方开展服务工作。
6. 配合乙方处理应急事件及相关事宜。
7. 遵守乙方的合理管理制度，尊重乙方服务人员的劳动成果。
8. 其他法律法规规定及合同约定的权利义务。

第八条 乙方权利与义务：

1. 有权按合同约定收取服务费用。
2. 按照合同约定及附件要求，配备足额、合格的服务人员，提供专业化、标准化的物业及办公运维服务。

3. 建立健全服务管理制度、操作规程及质量监督体系，加强人员管理、培训及考核，确保服务质量符合合同约定。

4. 每周向甲方提交工作及培训计划，每月 5 日前向甲方提交上月工作总结、人员考勤表及下月工作安排，（如合同期超过一年的）每年提交年度工作总结及下年度工作计划。

5. 接受甲方的监督、检查及考核，对甲方提出的问题及投诉，须在 3 日内响应并整改，及时反馈处理结果。

6. 妥善保管甲方提供的各类资料、设备设施，建立台账，定期清点；如有损坏或丢失，须按实际市场价赔偿。

7. 加强人员保密教育，严格保守甲方的商业秘密、业务信息等重要信息，不得泄露给任何第三方；该项义务及于合同有效期内及合同终止后三年之内。

8. 乙方完全遵守《中华人民共和国劳动合同法》等，负责服务人员的日常劳动与行政管理、违纪查处及劳动保障，承担人员工资、社会保险、福利待遇等相关费用；如发生劳资纠纷，由乙方自行处理并承担全部责任，造成甲方损失的，乙方须承担赔偿责任。

9. 服务人员在工作期间发生的人身伤害、财产损失等，由乙方承担相应责任，甲方不承担任何责任，但应予以必要协助。

10. 遇有人员变动，须按合同约定提前报备甲方，经甲方同意后方可更换，确保工作无缝衔接。

11. 负责服务人员的食宿、服装、工具、设备等相关事宜，服务人员统一着装，服装式样须征得甲方同意。

12. 制定应急预案，定期组织演练；发生应急事件时，迅速响应、科学处置，并及时上报甲方。

13. 不得将本合同项下的权利和义务转让给第三方，否则甲方有权单方解除合同。

14. 完成甲方交办的与物业及办公运维相关的其他工作。

15. 乙方是服务区域内安全生产、消防安全的直接责任主体，严格遵守《安全生产法》《消防法》等法律法规，落实安全生产、消防安全责任制，配备专职安全员、消防管理员，定期开展消防设施巡检维保、安全隐患排查、应急演练；

因乙方安全管理不到位、违规操作导致的安全生产事故、消防事故，由乙方承担全部责任，包括但不限于人员伤亡赔偿、财产损失、甲方被行政机关处罚的全部罚款与整改费用。

16. 乙方应明确节能管理岗位职责与制度，从设备运维、照明、暖通等多方面精细化开展节能管理，做好能耗统计分析与整改；推进节水器具更换、管网维护及用水管理；按四分类规范垃圾分类设置、收集与运输，开展宣传培训并制止混投行为。

17. 乙方应遵守北京市关于节约型公共机构建设的相关规定，建立健全能耗监测、垃圾分类、资源循环利用、节能管理等管理制度，配合甲方完成节能改造与相关宣传工作。

18. 其他法律法规规定及合同约定的权利义务。

第四章 服务质量保证

第九条 乙方应保证服务质量符合国家及北京市相关行业标准，同时满足本合同约定及甲方服务指标要求。

第十条 乙方须保持人员队伍稳定，每季度人员流动率不得超过 10%，每超出 1 个百分点，扣除合同总金额的 0.5%；主管及以上级别管理人员须在岗工作 6 个月及以上，人员更换需提前 1 个月向甲方报备，经甲方同意后，方可更换，否则每人次扣除合同总金额的 2%；更换人员须符合相应岗位资质要求

第十一条 乙方须配置具有人脸识别功能的考勤机，对服务人员进行考勤，考勤结果须随时与甲方共享，并每月向甲方提交考勤表。乙方须保证考勤数据真实有效，否则，每次扣除合同总金额的 1%，同时按缺员/空岗标准扣款；不配合甲方共享考勤数据的，甲方有权按岗位缺员全额的双倍扣除对应服务费。

第十二条 乙方在收到甲方关于服务质量问题的通知后 3 日内，须及时响应并整改反馈，将结果予以书面答复；如未在 3 日内进行整改，甲方将扣除总服务费的 1%作为违约金。累计 3 次不整改或整改不合格的，视为乙方服务质量严重不符合合同约定。本合同服务周期届满进行年度验收时，服务对象整体满意度达到 85%及以上的，视为服务质量验收合格。

第十三条 乙方须按合同约定配备足额服务人员，确保岗位上岗率 100%；如出现缺员、空岗现象，甲方按 1000 元/人/天扣除服务费（缺员），按 100 元/

小时扣除服务费（空岗，不足1小时按1小时计算）；缺员或空岗累计超过7日仍不纠正的，甲方有权单方解除合同，乙方须承担合同全部服务费25%的违约金。

第十四条 乙方完全遵守《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

第五章 合同的变更、解除与终止

第十五条 本合同的变更、补充须经双方协商一致，签订书面补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

第十六条 具有下列情形之一的，合同已有责任约定的执行相关约定，同时，甲方有权单方解除合同，乙方承担合同全部服务费25%的违约金并赔偿甲方损失：

1. 乙方服务质量严重不符合合同约定，经甲方通知后仍不整改或整改后仍不符合要求的；
2. 乙方人员配置未达到合同约定标准，经甲方要求后仍不按时补充的；
3. 乙方擅自转让、分包本合同项下权利义务的；
4. 乙方给甲方造成重大经济损失或恶劣影响的；
5. 乙方发生安全生产、消防责任事故，或存在重大安全隐患拒不整改的；
6. 法律法规规定及双方约定的其他可以解除合同的情形。

第十七条 具有下列情形之一的，乙方有权单方解除合同：

1. 甲方未按合同约定支付服务费用，经乙方书面通知后在合理期限内仍不支付的；
2. 甲方违反合同约定，不再为乙方提供必要工作条件，经协商无效的；
3. 法律法规规定的其他可以解除合同的情形。

第十八条 合同终止前，双方应共同做好交接事宜，包括服务费清算、资料移交、设备设施查验等；乙方须在合同期满当日无条件完成撤场工作，并与下一家服务商（如有）做好对接，如遇法定节假日，交接日延迟至节假日后的第一天。

第六章 违约责任

第十九条 任何一方违反本合同约定，均构成违约，应承担违约责任，赔偿对方实际经济损失（包括但不限于直接损失、律师费、诉讼费等维权成本），合同或双方另有违约金等约定的，一并适用相关约定。

第二十条 甲方未按合同约定支付服务费用的，每逾期一日，应按逾期支付金额的万分之五支付违约金；经乙方书面通知后超过 30 日仍不支付的，乙方有权单方解除合同。

第二十一条 乙方服务质量不符合合同约定的，应采取补救措施，并赔偿甲方相应损失，甲方有权扣除相应服务费用，合同或双方另有违约金等约定的，一并适用相关约定。

第二十二条 乙方泄露甲方商业秘密或业务信息的，乙方承担合同全部服务费 25% 的违约金，并应赔偿甲方因此造成的全部损失；且甲方有权单方解除合同。

第二十三条 乙方人员造成甲方或第三方人身、财产损害的，由乙方承担全部赔偿责任；甲方有权单方解除合同，并要求乙方承担承担合同全部服务费 25% 的违约金。

第二十四条 因不可抗力致使合同部分或全部无法履行的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任；发生不可抗力的一方应及时通知对方，并在 14 日内提供相关证明文件；不可抗力持续超过 120 日的，双方可协商解除合同。

第七章 争议解决

第二十五条 本合同履行过程中发生的争议，双方应首先通过协商解决；协商不成的，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第八章 附则

第二十六条 本合同附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

第二十七条 本合同自双方签字盖章之日起生效。

第二十八条 本合同正本一式六份，甲方执三份，乙方执三份，具有同等法律效力。

第二十九条 本合同未尽事宜，由双方另行协商，并签订书面补充协议。
(以下无正文)

(签章页)

甲方（盖章）：北京市世界旅游城市发展中心

法定代表人/授权代理人（签字）：



陳海

日期：2020 年 5 月 26 日

乙方（盖章）：北京鑫海龙物业管理有限公司

法定代表人/授权代理人（签字）：



陈良林

日期：2020 年 5 月 26 日

采购需求

一、采购标的

1.采购标的

序号	货物或服务名称	简要服务内容	数量	单位
1	北京市世界旅游城市发展中心 2026 年国际交流与展示中心日常维护物业管理服务采购项目	物业服务	1	项

2.项目概述

（一）项目基本信息：

1. 项目背景：

国际交流与展示中心位于光华长安大厦，建筑面积 1643 平方米，定位为集国际交流、展览展示、会议沙龙等功能于一体的综合性空间。为保障中心日常有序运转，现采购专业化、全流程物业管理服务，涵盖办公运维、卫生清洁、设施设备运维、安保服务等全方位保障内容。

2. 采购目标：

为国际交流与展示中心提供全面、高效、优质的物业及办公运维服务，保障中心日常运营有序、环境整洁、设施完好、安全稳定，满足国际交流、展览展示、会议举办等各类活动的服务需求，提升中心整体服务品质与形象。

3. 项目介绍：

北京市世界旅游城市发展中心国际交流与展示中心位于光华长安大厦 2 层，配套空间位于光华长安大厦 3 号楼地下三层，建筑面积共计 1643 平方米，打造集“展示、交流、体验、宣传”于一体的国际化旅游主题会场。其中 2 层东厅拟作为国际交往会客室，西厅拟规划为一体化综合会议空间，地下 3 层为物料储存区域，具体规划如下。

东厅规划为国际交往会客室，面积约 510 平方米，具体分为外事接待区域和展览展示区域，全方位、多层次呈现发展中心所运营的世界旅游城市联合会这一国际组织的发展历程、会员分布、工作成果、会员之家等多个板块区域，为国际交流合作搭建高端形象展示平台。

西厅规划为一体化综合会议空间，面积约 940 平方米，以多场景融合、跨语言互通为核心定位，通过灵活的空间布局和专业的设备配置，满足外事会议、发布会、学术论坛、交易洽谈等多种国际交往需要。

3 座地下 3 层拟作为国际交流与展示中心区附属配套空间，面积约 193 m²。根据国家住建部和消防部门规定，地下三层及以下或埋深超过 10 米的空间，禁止设置办公、商业等人员长期停留的场所。因此，大厦 3 座 B3 层规划为国际交流与展示中心区的附属配套空间，不设置人员长期停留区域，主要用于物料储存、设备放置等功能。

二、商务要求

1. 交付（实施）的时间（期限）和地点（范围）

交付时间：自合同签订之日起到 2026 年 12 月 31 日止

交付地点：北京市东城区建国门内大街 7 号光华长安大厦第 3 座 2 层（F 层）
国际交流与展示中心

2. 付款条件（进度和方式）

项目费用为包干制，包含人员工资（含绩效）、加班费、食宿费、服装费、社会保险费（含工伤保险、意外伤害保险等费用）、物料费、设备费、设备维护人员及相关费用、法定税费等所有相关费用，中标人不得擅自提高收费标准或要求额外支付费用。

服务费用分四期支付：首期服务费：本合同签署后，中标人开具的足额合规合法有效发票后 10 个工作日内，支付年度服务总费用的 50%；第二期服务费：中标人完成上半年服务工作，经采购人认定符合合同约定且无任何服务费减扣事项后，中标人开具的足额合规合法有效发票后 10 个工作日内，支付年度服务总费用的 20%；若发生扣款事项，采购人可在扣减相应金额后予以支付，中标人的付款申请视为对扣减金额的确认，并放弃任何异议的权利。第三期服务费：中标人完成前三季度服务工作，经采购人认定符合合同约定且无任何服务费减扣事项后，中标人开具的足额合规合法有效发票后 10 个工作日内，支付年度服务总费用的 20%；若发生扣款事项，采购人可在扣减相应金额后予以支付，中标人放弃任何异议的权利。第四期服务费：服务期满后，中标人完成全部服务工作，经采购人综合考核合格且双方完成结算后，中标人开具的足额合规合法有效发票后

10 个工作日内，支付剩余 10% 的服务费用。

三、技术要求

1. 基本要求

1.1 采购标的需实现的功能或者目标

采购标的需实现目标是通过专业化、规范化、精细化的物业管理服务，保障展示中心各项设施设备正常高效运行，维护展示中心良好的公共秩序与环境风貌，为展示中心 日常开放、政务接待、规划展示、公众参观等各项工作提供坚实支撑，助力充分发挥展示首都规划成就、传播城市文化、服务社会公众的公益职能，打造安 全、整洁、有序、优质、高效的展示中心环境，彰显首都窗口单位的良好形象。

1.2 需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

《物业管理条例》（国务院令第 379 号，经 2018 年第三次修订）；

GB/T 45840—2025《公共机构绿色场馆评价导则》（2025 年发布）；

GB 9669—1996《图书馆、博物馆、美术馆、展览馆卫生标准》；

GB 55036—2022《消防设施通用规范》；

GB/T 40248—2021《人员密集场所消防安全管理》；

《北京市物业管理条例》（2020 年 5 月 1 日施行，2024 年修正）；

《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》。

2. 服务内容及要求

2.1 办公运维服务会议及展览组织统筹：

负责各类会议、展览活动的前期筹备（含场地布置、设备调试、物料准备等）、会议茶水、礼仪接待、现场协调、后期收尾等全流程服务，确保活动顺利开展；建立活动档案，及时总结反馈。

日常活动组织：配合中心开展各类日常文化交流、宣传推广等活动，提供人员支持、流程协助等服务。

办公客服：负责前台接待、电话接听、访客引导、信息咨询等工作；提供办公用品收纳、管理及领用登记服务，确保办公用品库存充足、摆放有序；建立客服台账，及时响应并处理各类办公相关需求。大厦物业沟通：作为中心与大厦物业的对接接口，协调处理场地使用、设施维护、环境管理等相关事宜，及时反

馈并跟进处理结果。

2.2 卫生清洁服务日常保洁：对中心公共区域（含大堂、走廊、会议室、展厅、卫生间等）及办公区域进行每日清洁，包括地面清扫、擦拭、垃圾清运等；保持区域内无杂物、无异味、地面光洁、门窗洁净。

2.3 绿植养护：负责中心内绿植的日常养护（含浇水、施肥、修剪、病虫害防治等），保持绿植长势良好、叶面洁净；根据季节及活动需求，及时调整绿植布置，补充或更换枯萎绿植。

2.4 专项清洁：针对大型活动前后、特殊节假日等情况，开展专项清洁服务，确保场地环境符合活动要求；定期对卫生间、垃圾存放点等区域进行消毒消杀，符合北京市卫生防疫相关规定。

2.5 设施设备运维服务、会议设备运行维保及日常巡检：涵盖音响、灯光、投影、视频会议系统等会议相关设备，每日进行巡检，每月开展一次全面维保，确保设备正常运行；建立设备台账，记录巡检及维保情况，及时处理设备故障，故障响应时间不超过 1 小时，一般故障 24 小时内修复。

2.6 网络技术机房及办公设备运维：负责中心网络系统（含局域网、无线网络）、办公系统及打印机、复印机、电脑等办公设备的日常运维，保障网络通畅、设备正常使用；定期进行网络安全检查及设备保养，建立运维记录，故障响应时间不超过 1 小时，一般故障 24 小时内修复。

2.7 监控系统运维及值班：负责监控系统的 24 小时值班及日常运维，实时监控中心安全状况，发现异常及时上报并处理；定期对监控设备进行检查、调试，确保监控画面清晰、存储正常，监控数据保存时间不低于 30 天。

2.8 消防设施巡检：每日对消防栓、灭火器、应急照明、疏散指示标志等消防设施进行巡检及培训，每月进行一次全面检查，每季度配合采购人开展消防设施功能测试；建立巡检台账，及时发现并上报消防隐患，协助采购人落实整改；确保消防设施完好有效，符合《中华人民共和国消防法》及北京市相关规定。

2.9 安保服务 日常门岗：实行 24 小时门岗轮岗值守与定时巡逻制度，负责人员、车辆进出登记、查验，维护出入口秩序；禁止无关人员及车辆进入中心，确保中心人员及财产安全。专项活动安保：针对各类会议、展览、交流等专项活动，制定专项安保方案，增派安保人员，加强现场秩序维护、人流疏导、安全巡查等工

作，确保活动安全有序进行。日常巡逻：按照预设路线及频次开展 24 小时日常巡逻，重点巡查公共区域、设备机房、消防通道等关键部位，每 2 小时巡逻一次，做好巡逻记录；及时发现并处置安全隐患、违规行为等。

2.10 其他服务应急事件处置：制定火灾、自然灾害、突发安全事件等应急预案，定期组织演练；发生应急事件时，迅速响应、科学处置，最大限度减少人员伤亡及财产损失，并及时上报采购人。

2.11 专项活动保障：针对国际交流、重大展览等专项活动，提供全方位保障服务，包括活动期间的人员调配、服务支持、安全保障等，确保活动圆满完成。其他：完成采购人交办的与物业及办公运维相关的其他工作。

3. 人员配置要求

3.1 物业团队总人数不少于 31 人（含 31 人），需配齐项目经理、服务技术主管（网络运维）、会议及展览服务员、前台及讲解员、安保人员、维保人员、保洁人员、监控工作人员等岗位，所有人员须持证上岗（健康证、保安证、电工证等），并在合同签订后 7 个工作日内提供所有人员的体检报告及相关从业资格证明；

3.2 人员资质要求：项目经理：年龄 50 周岁（含）以下，本科及以上学历，具有 10 年及以上物业管理及办公运维相关工作经验，具备较强的统筹协调、应急处置能力；需提供学历证明、相关工作经验证明。会服人员及展览人员：熟练使用组织会议活动相关设备的控制、调试、日常维护，包括不限于全数字会议主机、H2 主机、调音台、音频处理器、LED 屏幕及会议灯光等，保障会议和活动的举办。

3.3 人员详细要求如下：

（1）项目经理：1 人，年龄 50 周岁（含）以下；本科及以上学历，10 年及以上物业管理相关工作经验，全职驻场，负责整体服务统筹管理，24 小时电话畅通，遇紧急情况及时到场处置；

（2）会服主管：1 人，年龄 40 周岁（含）以下；大专及以上学历，3 年及以上相关业务管理经验，负责协调各服务模块工作；

（3）会议服务员：6 人，年龄 35 周岁（含）以下，大专及以上学历，有公共服务场所工作经验，五官端正，无纹身，具备设备操作和应急处置能力；

（4）前台接待员：4 人（2 名前台、2 名讲解员），年龄 35 周岁（含）以下，中专 / 高中及以上学历，2 年及以上相关经验，讲解员需具备良好的沟通表达

能力和基础外语交流能力；

(5) 安保人员：4 人（分 2 班制），年龄 35 周岁（含）以下，高中及以上学历，无犯罪记录，持有保安员证，安保队长需具有 5 年及以上安保服务经验、2 年及以上管理经验，班长需具有 2 年及以上安保管理经验；

(6) 维保人员：1 人，年龄 50 周岁（含）以下，中专及以上学历，5 年及以上相关工作经验，持有国家认可的《电工证》，熟悉强弱电、水暖通系统及会议设备维护；

(7) 保洁人员：不少于 7 人（含 7 人），其中 5 人（含）以上具有 2 年及以上保洁服务经验，年龄 45 周岁（含）以下，全员持有健康证，熟悉垃圾分类及场地消杀要求；

(8) 中控工作人员：不少于 7 人（含 7 人），年龄 50 周岁（含）以下，高中及以上学历，会讲普通话，具备基本法律知识及与保安服务相关的政策、规定，无犯罪记录，经公安机关培训考核合格，持有有效的《保安员证》或《建（构）筑物消防员国家职业资格证书》（或《消防设施操作员证书》）。熟练掌握监控室各类监控设备（含视频监控、红外线报警系统等）的操作方法，能实时观看监控视频，快速识别异常情况并及时上报。

3.4 人员管理要求：所有人员上岗前须经过专业培训，培训内容包括服务礼仪、岗位职责、操作规范、应急处置、保密要求等，经考核合格后方可上岗。人员应相对稳定，每季度人员流动率不得超过 10%；主管及以上级别管理人员须在岗工作 6 个月（含）以上，人员更换需提前 1 个月向采购人报备，经采购人同意后，方可更换；更换人员须符合相应岗位资质要求，确保工作无缝衔接。所有人员须统一着装，服装整洁规范，符合岗位要求及中心形象；遵守采购人及中心的各项规章制度，服从采购人的合理调度及管理。

4. 培训要求

4.1 上岗前，投标人须组织各岗位服务人员进行针对采购人场地的相应职前培训。

4.2 各岗位须根据岗位服务需求及采购方场地实际情况制定定期培训计划并执行。

4.3 每次培训须形成书面报告，培训结果须定时向采购方汇报。

4.4 所有服务人员应接受服务礼仪、应急情况处置、场地安全和消防等通识性技

能培训，熟练掌握相应技能。

5. 服务质量要求

5.1 各类服务须符合国家及北京市相关行业标准，同时结合国际交流与展示中心的单位性质，满足中心服务指标要求。建立健全服务管理制度、操作规程及质量监督体系，定期对服务质量进行自查自纠，不断提升服务水平。

5.2 每周向采购人提交工作及培训计划，每月5日前向采购人提交上月工作总结、人员考勤表及下月工作安排，每年提交年度工作总结及下年度工作计划。

5.3 接受采购人的监督、检查及考核，对采购人提出的问题及投诉，须在3日内响应并整改，及时反馈处理结果；若未按时整改，采购人有权按合同约定扣除相应服务费用。

6. 其他服务

6.1 应急事件处置：制定火灾、自然灾害、突发安全事件等应急预案，定期组织演练；发生应急事件时，迅速响应、科学处置，最大限度减少人员伤亡及财产损失，并及时上报采购人。

6.2 专项活动保障：针对国际交流、重大展览等专项活动，提供全方位保障服务，包括活动期间的人员调配、服务支持、安全保障等，确保活动圆满完成。

6.3 其他：完成采购人交办的与物业及办公运维相关的其他工作。

7. 服务质量要求

7.1 中标人应提供优质服务，保证服务质量，且不能少于合同规定的范围和种类。采购人将定期或不定期对中标人提供的服务实行动态跟踪和检查。

7.2 中标人在收到采购人或使用单位关于服务质量问题的书面通知后三天内，应迅速查处并做出整改答复，如中标人未在三天内答复且没有弥补相应缺陷的，采购人或使用单位可根据情况自行采取必要的补救措施，但风险及费用由中标人承担。

7.3 中标人每月及日常接受采购人的检查和考核，如有考核不合格，中标人应积极整改，并按考核标准接受处理。

8. 关于物业管理费用问题的说明

8.1 采购人负责的费用

(1) 采购人负责为中标人提供必要的管理用房。

(2) 采购人负责按合同向中标人支付服务费；

(3) 采购人负责水电等能源费用。

(4) 采购人负责单价超过 500 元（不含）以上的维修物料费用。

(5) 关键设备及专业性极强的设备如：电梯、消防系统、智能化系统等多项维护工作由采购人与相关专业单位签订维保协议并承担费用，中标人负责对各维保单位进行日常统筹管理，对采购人负责。

(6) 采购人负责大楼内设备、设施的年检、检测、水箱清洗费用。

8.2 中标人承担的费用

(1) 中标人自行提供必要的办公家具、设备和维修设备、工具。

(2) 中标人负责物业管理服务项目的人员全部费用（含工资、工装、劳保用品、办公用品、社会保险、公积金、员工培训、证件办理、体检、餐费、住宿费、交通费、福利奖励、年休假、加班费等）。

(3) 中标人负责物业管理服务项目的管理费及税金等。

(4) 中标人负责 500 元（含）以内的维修工具和维修物料费用。

(5) 中标人应仔细测算相关设备、工具使用费用，设备工具的采购费用及大型设备的租赁费用由中标人自行承担，中标人需编制详细清单并保障服务。

(6) 其他中标人自身发生的费用。

9. 政府采购政策 ESG 理念部分

为在项目中充分落实《政府采购法》规定的“政府采购应当有助于实现国家的经济和社会发展政策目标”等相关要求，以项目为载体推动北京市环境社会治理(ESG)体系高质量发展，请供应商提供在本项目中落实 ESG 理念的工作措施。

10. 政府采购政策信用部分

为深入贯彻落实中共中央办公厅、国务院办公厅《关于健全社会信用体系的意见》，进一步推动《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）《国务院关于印发社会信用体系建设规划纲要（2014—2020 年）的通知》（国发〔2014〕21 号）《关于对重大税收违法案件当事人实施联合惩戒措施的合作备忘录》（发改财金〔2014〕3062 号）《关于报送政府采购严重违法失信行为信息记录的通知》（财办库〔2014〕526 号）《国务院关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见》（国发〔2016〕33 号）《关于做好政府采购有关信用主体标识码登记工作的通知》（财办库〔2016〕320 号）《京津冀市场监管部门关于实施深化信用提升助力经营主体高质量发展三年行动方案的意见》《北京市财政局 关于进一

步优化政府采购营商环境的通知》等政策要求在政府采购工作中落实落地，请供应商承诺投标截止日前 3 年内未发生以下事项：

（1）在招标（交易发起）文件规定的投标（交易响应）截止日起的投标（交易响应）有效期内撤销其投标（交易响应）的；

（2）因供应商自身原因或其他客观情况造成合同履约超期，或经过采购人催告后仍故意或拒绝履行合同义务的；

（3）因供应商其自身严重或持续的履约缺陷，导致合同被提前终止、索赔或其他类似制裁的；

（4）存在拖欠工资的；

（5）存在《京津冀政府采购负面行为清单》（冀财采〔2024〕18 号）规定的供应商负面行为的：

①具有关联或存在利益冲突的供应商违规参加同一政府采购项目；

②供应商不公平竞争；

③供应商恶意串通；

④其他串通行为；

⑤未按规定签订合同；

⑥未按规定履行合同；

⑦在监督检查和投诉处理中提供虚假材料。

11. 中标人应遵守北京市关于节约型公共机构建设的相关规定，建立健全能耗监测、垃圾分类、资源循环利用、节能管理等管理制度，配合采购人完成节能改造与相关宣传工作。

12. 其他要求

1. 中标人在合同签订后应开始行磨合，设备设施熟悉和签收工作。未经许可不得对地面、墙面、吊顶等建筑设施做任何改动、破坏；中标人自带的家具设施需征得采购人同意，并符合国家相关标准要求。

2. 中标人在服务过程中遵守国家各项法律法规和采购人有关管理规定，不在本服务场地进行与采购人服务项目无关的商业宣传活动。

3. 中标人需独立承担本服务项目的法律责任，自觉按相关部门的要求办理有关服务证件、手续和缴纳费用，承担服务期间所发生的一切事故（如工伤、财产损失和设备损失和人身伤害事故等）的赔偿和法律责任。中标人为本服务项目的物业、

卫生、防疫等工作的责任人，自觉根据相关要求做好工作。该区域内的环境卫生、垃圾清运等工作由中标单位负责。

4. 涉及到有限空间作业、高空作业、特种设备管理、高空设备设施维护等需要专业资质人员来完成的工作内容，中标人须具备相应资质人员或委托具备相应资质的单位，遵照国家和行业相关法规标准及操作规程的要求，完成相关工作，并承担相应的安全责任。

5. 中标人应保持服务员工及管理者的相对稳定，如不符合服务要求，采购人可要求中标人更换人员。

6. 采购人采购的设备材料及物资只能在乐团范围内提供服务，不允许带出园区。

7. 在服务期间的服务内容需符合本次招标要求和合同约定，未事先征得采购人同意不得随意改变服务种类和服务内容。

9. 中标人需接受采购人有关部门的消防、人防、技防等安全管理和监督。

10. 中标人若违反上述招标需求的，采购人有权解除合同，并且赔偿采购人因该等违约行为遭受的全部损失，包括但不限于仲裁费、诉讼费、律师费、差旅费、支付给他人的赔偿金或补偿金等。

11. 中标人应指定专门的项目负责人与采购人保持联系，随时解决各类问题。

12. 中标人需对招标文件中提出的服务内容和各项要求做出明确的承诺，说明是否可以达到相应的标准以及如何达到。

13. 服务方案和相关服务承诺应内容明确，范围清楚，内容真实可行，并需真实可靠，否则一切后果投标人自负。

14. 除中标人提出的各项服务要求外，中标人可根据业务开展情况，说明可提供的其他特色服务。