物业管理服务合同

甲方： 北京市顺义区人民检察院

负责人：吴春妹

地址：北京市顺义区新顺南大街19号

乙方：北京利天物业管理有限公司

法定代表人：成燕斌

地址：北京市顺义区天竺镇天竺家园17号17幢2层2-1438室

根据《中华人民共和国民法典》、北京市顺义区人民检察院物业管理服务（南院）采购项目的采购文件和成交通知书的要求，在自愿、平等、互利的基础上，经友好协商，就甲方将北京市顺义区人民检察院物业管理服务（南院）采购项目委托乙方实行物业管理事宜，订立本合同。

第一章 总则

第一条 物业基本情况：办公大楼共4栋，面积11619.59平方米

第二条 合同金额：人民币1280000元，（大写）壹佰贰拾捌万元整。

第三条 委托合同依法签订后，即具有法律约束力，甲、乙双方必须严格遵守合同条款，履行合同规定的义务。

第二章 委托管理事项

第四条 需保障采购人办案、办公等工作正常运转，提供优质的物业管理服务。主要负责院区房屋内部日常维修维护、设备设施检查维护、公共区域保洁消杀、会议活动服务接待和院区绿化养护等。

1.房屋内部日常维护

房屋内部的日常维护是指为保持本建筑原有完好等级和正常使用，进行日常养护和及时修复小损小坏等房屋维护。具体包括：

①各办公室内桌、椅、柜子、窗户、灯、空调、开关、插座、线路、门、锁等的维修。

②公共区域设备设施的日常巡视检查及维修，确保设备设施的运行良好。

2.设备设施检查维护

对院内设备设施定期维护、检查，及时进行维修和零部件更换。

①供电系统运行维护

供电系统运行维护是指为保证供电设备设施、发电设备的正常运行所进行的日常巡视检查，对发现的问题及时报告给采购人及维保单位，重大故障以书面形式上报，确保设备设施运行正常。

②给排水设备运行检查

给排水设备运行维护是指为保证给排水设备设施的正常运行所进行的日常巡视检查，对发现的问题及时维修，重大故障以书面形式上报，确保设备设施运行正常。

③供热、供气、空调系统运行检查

供热、供气、空调系统运行检查是指为保障院区建筑物供热、供气、空调系统运行正常所进行的日常巡视检查，对发现的不安全隐患及时处理，重大故障以书面形式上报采购人，确保设备稳定运行。

3.卫生保洁

卫生保洁是指为保证院区室内外环境清洁而进行的日常管理工作，包括室内外公共区域、办公室、会议室、卫生间、餐厅、电梯间、室外区域、“门前三包”区域等区域卫生保洁消杀。具体包括：

①室内清洁：办公室、会议室、值班室等。

②公共区域：走廊、大堂、公共卫生间、电梯间、步行梯、地上停车场、外围的保洁以及“门前三包”区域、垃圾清运、扫雪铲冰、清扫积水等。

③雨雪天气对院内区域内路面积水、积雪进行清扫。

④生活垃圾分类收集。

⑤化粪池清掏:承担区域内管道疏通服务，承担区域内化粪池清掏服务，承担区域内马桶、蹲坑堵塞疏通服务。

⑥生物防治:承担食堂、档案室、办公楼内及外围的有害生物防治作业服务。

⑦烟道清洗:承担食堂后厨烟道清洗服务。

4.档案管理

档案管理是指负责物业服务相关的工程图纸、客户档案、运行记录及服务记录等归档留存资料的管理工作。

5.会议服务

会议服务是指根据院内会议、活动等服务需求，安排专门服务人员，提供各种会议接待服务。具体包括：

①办公、办案场所日常卫生清洁。

②根据会议活动安排提供服务保障。

③保证会议用品齐全，及时补充会议服务用品。

④重要会议、活动的服务保障。

第三章 委托管理期限

第五条 委托管理合同期为2026年5月1日至2027年4月30日。

第四章 物业管理服务标准

第六条 乙方应按照以下标准提供物业管理服务

1.综合管理

（1）从业人员

设置项目经理，负责统筹物业服务，项目经理具有有非住宅项目物业管理经验。统一着装、佩戴标志，五官端正，仪表整洁，行为规范，用语文明。上岗前应结合采购人情况进行保密、卫生、纪律、安全等教育。

（2）服务内容

建立健全各项管理制度，公共突发性事件（如：消防、水、电、气、电梯、公共秩序、公共卫生、自然灾害等）的处理机制和应急预案，各岗位工作标准和培训、考核办法。建立物业内部培训体系，定期组织从业人员培训、考核。针对采购人工作特点和要求对物业人员进行安全保密培训。建立物业管理档案，包括物业基础资料、维修养

护记录、保洁消杀记录等。档案归档及时、完整，便于查询。

提供24小时服务电话，保证突发事件及时响应。水、电、气等急迫性报修15分钟内、其它报修30分钟内到达现场；由维保单位负责的，发现问题应及时告知相关单位；干警提出的意见、建议、投诉在1个工作日内回复。

设置物业管理标志，定期巡视检查并做好记录，包括各区域标志、危及人身安全部位的警示标志、维修养护期间的警示标志及与物业管理相关的标志。涉及重要物业服务事项，应在主要出入口张贴通知等方法，履行告知义务。物业管理区域内显著位置设置公共信息栏，配合相关部门进行公益性宣传。按采购人要求进行重要节日美化装饰。

做好安全生产管理，重要节假日前安排安全检查，日常加强安全巡检。

2.共用部位及共用设施设备维修养护管理

（1）综合管理

建立房屋及共用设施设备档案，有运行、检查、维修养护记录，按照相关规定，及时对房屋使用安全情况进行检查对发现的问题及时报告采购人，对共用部位及共用设施设备进行巡视检查和维修养护并做好记录。特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检验检测并做好记录。在发生雷暴、强降水、大风、沙尘暴等极端天气前后，要组织专项检查并做好记录。

（2）共用部位

建筑部件。每季度检查1次外墙贴面砖石或抹灰、屋檐、阳台、

雨罩、空调室外机支撑构件等，对发现的问题及时报告采购人并做好记录。每星期巡查1次共用部位的门、窗、玻璃等，按照责任范围进行维修养护。每月检查1次房屋共用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水等，按照责任范围进行维修养护，做好记录。每年上汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管，按照责任范围进行维修养护，做好记录；降雨后及时排除积水。

附属构筑物。每周巡查1次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等，按照责任范围进行维修养护，做好记录。每月检查1次雨污水管井，按照责任范围进行维修养护，做好记录。每周巡查1次大门、围墙，按照责任范围进行维修养护，做好记录。每月巡查1次防雷装置，按照责任范围进行维修养护，做好记录。对物业范围内饮水机、热水器，卫生间感应器、烘手器等设备进行日常维修保养。

门窗的保养与维护。要求基建维修人员应具备一定的基建维修技术，能准备判断问题的根源并采取妥善方法及时解决问题。

（3）空调系统

进行冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机、风机盘管、水处理等设施设备运行、巡视、测温、维修养护，做好记录。每年配合维保单位检查1次管道、阀门。定期检验压力容器、仪表及冷却塔噪声。按约定温度进行空调系统的控制。

（4）排水系统

上汛前对雨、污水井、屋面雨水口等排水设施进行检查、清理、疏通。每次降雨前后及强降雨过程中对主要排水口、管井进行检查。

定期检查化粪池，及时安排清掏。

（5）公共照明和电气设备

室内照明，一般故障即时修复，其他复杂故障1日内修复。室外照明，每日巡检1次，一般故障即时修复，其他复杂故障3日内修复，适时调整时间控制器。应急照明，每日巡检1次，故障即时修复；断电后维持照明时间达标，指示灯表面亮度和应急照明照度达标；高压柜及高压线路，每日巡检1次高压柜，低压柜，低压配电箱和低压线路，做好记录。

3.绿化养护

（1）基本要求

绿地整体绿化效果好，无明显裸地，累计裸地率在1%以下。乔木生长健壮，树冠完整，绿地内无死树，如出现死亡或缺株后能及时补栽，一般植物生长季节叶片保存率在95%以上。灌木生长健壮，枝叶丰满，主枝分布均匀合理，观赏效果好（符合植物品种的造型特点）。绿篱和色块造型整齐美观，轮廓清晰，高度一致，修剪及时，出现死亡或缺株及时补栽。地被和花坛植物覆盖率在98%以上，花坛植物死亡率超过2%后能及时补栽更换。草坪整齐，覆盖率在98%以上。

（2）绿化养护

有计划进行浇灌，灌溉水下渗充足均匀，采用节水灌溉设备和措施，能利用雨水资源进行灌溉；根据生长势和土壤情况合理灌溉。定期施肥，追肥根据病虫害发生规律，及时检查病虫害；预防为主，综合防治。乔木，灌木、绿篱及草地修剪及时。

4.卫生保洁管理

（1）生活垃圾的收集

设置垃圾分类标志，协助实行垃圾分类收集。定期清洗垃圾收集容器，蝇、蚊孳生季节每日喷洒药水消毒。每日收集生活垃圾，不得乱堆乱倒。

（2）物业共用部分清洁

楼内每日清拖1次大厅地面，每周刮1次大厅玻璃，每周清洁1次大厅墙面，每日巡视保洁3次。每日清洁1次楼内地面、楼梯，每日清拖1次；每日擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台；每周擦拭1次防火门、消防栓、指示牌等公共设施；灯具每季度除尘1次；每日巡视保洁2次。根据地面材质，定期做地面清洗、养护。配有家具的，定期护理。

室内每日清拖1次办公室、会议室、值班室、健身房、浴室等室内地面；每日擦拭桌面、窗台、器械；灯具每季度除尘1次。配有家具的，定期护理。有床上用品的值班室等应每日换洗消毒1次。提供卫生纸等耗材，洗手液等用品的随时视量更换、添加。

电梯每日擦拭1次电梯轿厢门、面板，每日清拖1次电梯轿厢地面，每日巡视保洁3次。不锈钢面或其他装饰材料的电梯，每周护理1次。石材地面的电梯每月养护1次。

每季度清扫1次楼顶天台、屋面、球场、停车场，每日清扫1次院区、大门口三包区域，巡视保洁3次。每日清洁1次公共照明及设施设备，每季度清洁1次雨蓬、门头等。

卫生间随用随清理，做到门窗隔板无尘、无污、无杂物，玻璃镜面明亮无水迹，地面墙角无尘、无杂物、无水迹，面池、龙头、弯管、便池、马桶座、盖、无尘、无污，电镀明亮，桶内垃圾随时清理；空气清新、无异味。

（3）有害生物防治

委托专业第三方实施有害生物防治工作。

（4）雨雪清扫

雨后对院内积水进行清扫，保证雨后4小时无成片积水，雨后天晴一日内恢复清洁水平。降雪时，及时清扫积雪，铲除结冰。昼间降雪的，随时清扫。夜间降雪的，主要区域的冰雪，在次日9时前清扫干净；其他责任地段的冰雪，在次日10时前清扫干净。

（5）卫生事件

发生公共卫生事件时，迅速组织人员对物业共用部位共用设施设备进行通风、清洗和消毒。

（6）检查记录

每日检查1次清洁质量，做好记录。每月全面检查1次清洁质量，做好记录。做到清洁消杀档案齐全。

5.会议活动接待服务

依照采购人通知的会议、活动规格和需求做好茶具饮品、登记台、休息室、台型、会场清洁、服务人员配备、会场清洁、指示牌、礼仪演练、专梯值梯等准备工作。服务员上岗前要按规定化妆、修饰，认真整理工装、工牌，仪容仪表端庄、整洁、精神饱满，迎宾站立时保

持正确站姿，真诚微笑。会前对会场、物品进行检查，确认。会场内卫生整洁，会场所需物品摆放整齐、美观。会议进行中，按采购人要求及时增添茶水。会议进行中，服务员应站在合适的位置，悉心观察会场状况。每次会议结束后对会场内家具及物品进行一次消杀。

第五章 双方权利和义务

第七条 甲方权利和义务

1.审阅管理报告、提出整改意见；

2.委托乙方管理的设施、设备应达到国家验收标准；如存在质量问题，按以下方式处理：

（1）保修期内：负责联系承建商、厂家或经销商，并督促承建商返修；

（2）保修期外：乙方向甲方提出设施、设备的维修报告，由甲方负责；

3.因物业管理需要，向乙方提供必要的管理用房、通讯设施；

4.协助乙方做好物业管理工作和宣传教育、文化活动；

5.制定各办公大楼管理制度及大楼消防管理制度等，并支持乙方为此而开展的管理工作；

6.监督、指导乙方的管理行为并用时纠正的权利；

7.根据实际工作需要，为乙方提供日常工作中必要的专用工具、器材；

8.协调日常管理中有关的内外关系，对乙方需要协调解决的问题，甲方应采取积极态度予以处理；

9.乙方在物业托管期内，按年度计算，若达不到合同规定的物业管理质量要求， 甲方可相应扣减中标人的物业管理服务费；

10.根据合同约定，乙方出现重大管理失误或严重违约、或某个分项内容有三次以上投诉，甲方有权取消合同,并不再续签余下期限的合同。

第八条 乙方权利义务

1.根据有关法律法规及本合同的约定，制定物业管理制度；

2.对甲方的设备、设施负有保护的责任，如属于管理不善或操作不当造成的损失，乙方应负责任；

3.接受甲方管理部门的监督、指导；

4.协助甲方完善各楼各项管理制度并贯彻执行；

5.发现问题及时进行处理并向甲方报告；

6.乙方因维修、保养所需有关物品，可向甲方提出申请，甲方经审查后给予配备；

7.本合同终止时，乙方必须向甲方移交其使用的管理用房、物业管理的全部档案资料及属于甲方的办公用品和工具；

8.乙方派出的现场管理人员必需满足项目实际需求,如乙方需要更换项目管理人员必需经过甲方同意，否则视作乙方严重违约，甲方有权终止合作。

第六章 物业管理服务质量

第九条 乙方须按下列约定，实现目标管理：

1.服务目标

(1) 为甲方提供礼貌、热情、周到的服务，最大限度地满足甲方的服务要求。

(3)主动、积极加强与业主的联系，多途径征询和听取意见，改进工作，甲方报修处理及时率达 100%。

(4)为甲方提供优质服务，大力推行优质服务、安全管理等活动，服务满意率达 95%以上。

2.设备目标

(1)各类人员能按操作规程熟练操作、管理设备的运行，制定和执行“设备维护、保养、维修计划”。

(2)确保设备科学、安全、可靠运行。各项设备设施完好率为：供电、供水、电梯、空调系统，排水、排污系统 100%。

(3)建立设备管理、使用等规章制度，并严格遵守，岗位责任制执行率 100%；物料管理帐、物、卡相符。

(4)经业主审核批准后，对某些设备进行技术改造，达到降低能耗和维修费用， 延长使用寿命，运行状态保持最佳。

3.安全目标

(1)树立“安全第一”的思想，维护物业范围内生活、办公秩序。

(2)杜绝重大伤亡事故、入内盗窃事故和设备、设施损坏事故，确保大楼范围内人身、财产、设施的安全。

(3)贯彻“预防为主”的方针，做到无火警、无火灾、无刑事案件、无恶性打伤人事件，属于管理责任的刑事案件和火灾事故发生率为零。

(4)杜绝在物业范围内和四周墙面乱写、乱张贴广告、标语等影响外观的行为。

(5)制定各类突发事件及应急救援方案，危及业主安全处设明显标志和防范措施。

4.管理目标

(1)不断完善各项规章制度，认真执行已经制定的各项管理制度的岗位责任制。

(2)做到服务规范化、工作目标明确化、任务落实及时化、讲求工作效率化，实现有效管理。

(3)高起点、严要求，坚持对员工进行物业管理知识和技术业务培训，提高员工的整体素质，使服务质量和工作质量有明显提高。

(4)建立、健全各类档案。包括物业的各类原始资料，合同、土建、设备类图纸合同，验收证明、设施档案、各类业务档案、计划、管理资料等。

(5)团结一致，协调内、外各方面关系，创造良好的工作环境。

第七章 物业管理服务费用

第十条：物业管理服务费

1）合同签订后按季度支付物业服务费；

2）前三个季度第一个月15日前，乙方开具当季度的正规有效发票给甲方，甲方在收到乙方发票后在10日内支付款项； 第四季度费用，在合同履行期满、验收合格且甲方在收到乙方开具的发票后10 日内支付。

第八章 违约责任

第十一条 甲方违反合同约定，使乙方未完成规定管理目标，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权终止合同；造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

对于因甲方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，甲方应当依照以下合同约定对供应商受到的损失予以赔偿或者补偿:

第十二条 乙方违反合同第五章的约定，未能达到约定的管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改，而未有正当理由的，甲方有权扣罚当月支付给乙方的管理酬金，如情节严重甲方有权终止合同。

第十三条 乙方违反合同第十四条规定的有关义务，对甲方造成经济损失的。应给予甲方经济赔偿；如造成重大损失的，甲方有权终止合同。

第十四条 乙方提出的设施、设备维修计划或报告，如因甲方拖延时间批准，而无法及时实施，造成的设施、设备的损坏，影响各大楼正常运行的责任由甲方负责。

第十五条 因乙方原因造成甲方交付管理的财产、设施等损失，或者造成泄密、管理制度外流，或者影响甲方正常工作等，乙方应承担违约责任并赔偿损失。

第十六条 甲乙任何一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付壹个月管理费总额的违约金。

第十七条 乙方在接管后 1 个月内不能正常运作，属于乙方责任

的，应由乙方负责，甲方有权解除合同。

第九章 附则

第十八条 双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力；在本合同履行过程中，如甲方认为合同条款需要变更， 应与乙方协商，并就变更事宜与乙方签订协议。

第十九条 本合同壹式肆份，具有同等法律效力，双方个各持贰份。

第二十条 因房屋建筑质量、设备设施质量或安装技术等原因，达不到使用功能，造成重大事故的，由甲方承担责任并作善后处理，产生质量事故的直接原因，以政府主管部门的鉴定为准。

第二十一条 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定处理。

第二十二条 争议解决方式

1.在解释或者执行本合同的过程中发生争议时，双方应通过协商方式解决。

2.经协商不能解决的争议，双方可选择以下第 ① 种方式解决：

①向北京市有管辖权的法院提起诉讼；

②向北京仲裁委员会提出仲裁。

3.在法院审理和仲裁期间，除有争议部分外，本合同其他部分可以履行的仍应按合同条款继续履行。

第二十三条 合同期满本合同自然终止。

（签约页，无正文）

甲方（盖章）：

负责人签名：吴春妹

乙方（盖章）：

法定代表人签名：

签订地点：北京市顺义区人民检察院

签订日期：2016年5月1日

签订日期：2016年5月1日