

天安门地区管委会物业管理服务委托合同

项目名称：天安门地区管委会 2026 年物业管理服务

委托方：北京市人民政府天安门地区管理委员会

受托方：北京天安门物业管理有限公司

物业管理服务委托合同

委托方（以下简称甲方）：北京市人民政府天安门地区管理委员会

受托方（以下简称乙方）：北京天安门物业管理有限公司

根据有关法律、法规，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方将东交民巷 44 号办公楼物业服务、天安门城楼保洁、运行调度中心运行保障服务、城管天安门地区分局办公楼物业服务及安保服务委托乙方管理，订立本合同。

第一条 物业基本情况

1. 北京市东城区东交民巷 44 号，东至 44 号办公楼东墙边，南至城管天安门地区分局办公楼南墙边，西至城管天安门地区分局办公楼西墙边，北至办公楼北墙外 15 米；总面积：12536.66 平方米；其中，办公楼建筑面积：7966.56 平方米，城管天安门地区分局建筑面积 2036.1 平方米，前后院占地面积 2534 平方米。

2. 天安门地区运行调度中心，位于北京市东城区东交民巷 44 号西侧，建筑面积 524.58 平方米。

3. 天安门城楼位于东城区长安街，建筑面积 7342.06 平方米。

第二条 乙方提供服务的受益人为甲方和甲方工作人员，甲方应对履行本合同承担相应的责任。

第三条 物业管理服务内容及服务标准

（一）基本服务

1. 服务内容：

目标与责任、服务人员要求、保密和思想政治教育、档案管理、

分包乙方管理、服务改进、重大活动后勤保障、应急保障预案、服务方案及工作制度、信报服务、服务热线及紧急维修。

2. 服务标准:

2.1 目标与责任

2.1.1 结合甲方要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。

2.2 服务人员要求

2.2.1 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、绿色环保节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。

2.2.2 根据甲方要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向甲方报备。

2.2.3 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。

2.2.4 如甲方认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求乙方进行调换。如因乙方原因对服务人员进行调换，应当经甲方同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的 20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。

2.2.5 着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。

2.3 保密和思想政治教育

2.3.1 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。

2.3.2 根据甲方要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向甲方报备。

2.3.3 每季度至少开展 1 次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训，提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。

2.3.4 发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告甲方，并采取必要补救措施。

2.4 档案管理

2.4.1 建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。

2.4.2 档案和记录齐全，包括但不限于：

（1）甲方建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。接待投诉时，投诉内容、处理结果及反馈意见及时。表：包括管理所设立各类表格、质量记录表、使用情况表、回访表、洽商申请表等。

（2）房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。图：包括房屋平面图、竣工图、管道走向图、污井下水道位置图、体内线路图、各房屋布置图。档：包括办公楼接管验收记录、管理合同副本、房屋产权证。册：包括房屋建筑册，房屋使用册，绿化管理册、付费记录手册等。后期改造工程图纸等及时制图并存档。

（3）公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。维修更新时，维修更新后的物业变动情况记录在

册及时。卡：包括设备保养卡、维修记录卡。

（4）保安服务：监控记录、突发事件演习与处置记录等。

（5）保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。

（6）绿化服务：绿化总平面图、清洁整改记录等。

（7）收集整理各种人事档案、质量记录、保险档案、物业权属资料、管理合同、管理制度等资料；建立工程图纸档案、设备档案、工程承包合同、招投标书或报价单、设备运行保养保修记录、竣工图纸。

（8）其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。

（9）物业接管时，所有原始记录资料交接及时。

（10）物业入住时，全面掌握各部门及个人基本情况，区域划分钥匙分配原始记录交接及时。

2.4.3 遵守甲方的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。

2.4.4 履约结束后，相关资料交还甲方，甲方按政府采购相关规定存档。

2.5 分包乙方管理

2.5.1 合理控制外包服务人员数量和流动率。

2.5.2 根据甲方要求明确对分包乙方的要求，确定工作流程。

2.5.3 明确安全管理责任和保密责任，签订安全管理责任书和保密责任书。

2.5.4 开展服务检查和监管，评估服务效果，必要时进行服务流

程调整。

2.5.5 根据工作反馈意见与建议，持续提升服务品质。

2.5.6 如第三方履约不到位，则乙方承担相应责任。

2.6 服务改进

2.6.1 明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。

2.6.2 对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。

2.6.3 需整改问题及时整改完成。

2.7 重大活动后勤保障

2.7.1 制订流程。配合甲方制订重大活动后勤保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。

2.7.2 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行，对活动区域进行全面安全检查，发现并排除安全隐患，对车辆进行有序引导和管理，确保交通安全畅通，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。

2.7.3 收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。

2.8 应急保障预案

2.8.1 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；应当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。

2.8.2 应急预案的建立。根据办公楼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、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。

2.8.3 应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，组织相关岗位每半年至少开展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，确保与实际情况相结合。

2.8.4 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知甲方购置齐全，确保能够随时正常使用。

2.9 服务方案及工作制度

2.9.1 制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。

2.9.2 制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。

2.9.3 制定物业服务方案，主要包括：房屋维护服务方案、公用设施设备维护服务方案、绿化服务方案、保洁服务方案、保安服务方案、会议服务方案等。

2.10 信报服务

2.10.1 对邮件、包裹和挂号信等进行正确分理、安全检查和防疫卫生检查。

2.10.2 及时投送或通知收件人领取。

2.10.3 大件物品出入向甲方报告，待甲方确认无误后放行。

2.11 服务热线及紧急维修

2.11.1 设置 24 小时报修服务热线。

2.11.2 紧急维修应当 15 分钟内到达现场,不间断维修直至修复。

(二) 建筑物日常养护维修服务

1. 服务内容:主体结构、维护结构、部品部件等相关的办公楼(区)其他项目巡查、维护、维修、管理内容,包括但不限于:房屋结构、办公楼(区)室内地面,室内各类顶板,室内外墙面、屋面、屋面防水补漏,外墙防水、外墙粉刷、外墙修补、内墙粉刷,吊顶、隔断、雨篷、散水、空调室外机支撑构件、踢脚、门(含门面、门锁、铰链及闭门器等)、窗户、窗玻璃、窗台、窗套、窗帘、窗帘盒、锁、铝合金窗柜、楼梯扶手、楼梯护板、石材幕墙、铝扣板、铝合金门窗锁拉手维修,办公桌抽屉锁、抽屉排锁维修,隔断、室外道路、通风道、停车带、井盖、篦子、减速带、车挡、地沟、各类雨水及污水管道、防雷设施、围墙(栏)、活动场地、路面修补、绿化围栏、绿化栅栏、室外步行道、标识、标牌及其设施等。

2. 服务标准:确保办公楼(区)房屋的完好等级和正常使用;及时完成各项零星维修任务,零星维修合格率 100%。

2.1 制定房屋维修、建筑装饰等年度、季度维修计划,呈报甲方审批并按委托组织实施。

2.2 保证建筑、结构和设施设备完好率达到 100%。

2.3 楼内外无违章乱张贴、乱搭建、乱拉管线等现象,不得对建筑、结构、设施设备等进行改动,不得擅自改变房屋用途。

2.4 确保各类设备设施的日常养护维修,每日检查 1 遍,及时完成各项零修、报修任务,接到报修后 10 分钟内到达现场,一般维修任务不超过 4 小时。

2.5 保证办公楼(区)的正常使用,根据水暖配件数量、土建道

路数量、房屋办公室的数量、屋面数量、窗玻璃、窗帘数量、铝合金门、办公室等年均损耗量拟定年度工作计划。

2.6 对办公楼（区）适时组织巡查，确保办公大楼外观完好、整洁；地面、墙台面、吊顶、楼梯、通风道等，是建材贴面的，无脱落；是涂料的，无脱落污渍；室外招牌整洁统一无安全隐患，墙面装饰无破损，确保房屋、门窗等共用设施的完好和正常使用，确保室外场地、道路等公用设施的完好和正常使用，做好巡查记录。需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；并建立房屋巡查台帐，记录房屋的运行、检查、保养、维修记录；属于大、中修范围或者需要更新改造的，甲方需制定维修计划与方案，提出报告与建议。

2.7 维修现场垃圾污物杂物清理干净卫生，保持维修现场整洁。

2.8 配备房屋建筑设施设备安全管理员一名；房屋建筑安全管理员不得同时服务于两个或两个以上房屋管理单位或物业管理区域。

2.9 每季度至少开展 1 次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议甲方申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。

2.10 每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、雨篷、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向甲方报告，按甲方要求出具维修方案，待甲方同意后按维修方案实施维修。

2.11 每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向甲方报告，按甲方要求出具维修方案，待甲方同意后按维修方案实施维修。

2.12 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向甲方报告，按甲方要求出具维修方案，待甲方同意

后按维修方案实施维修。

2.13 办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍。

2.14 通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。

2.15 每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查，每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查，发现破损，及时向甲方报告，按甲方要求出具维修方案，待甲方同意后按维修方案实施维修。

2.16 每年至少开展 1 次防雷装置检测，发现失效，及时向甲方报告，按甲方要求出具维修方案，待甲方同意后按维修方案实施维修。

2.17 路面状态良好，地漏通畅不堵塞。

2.18 接到甲方家具报修服务后，及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修，及时对保修期外的家具进行维修。

2.19 装饰装修前，乙方应当与甲方或甲方委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知装饰装修须知，并对装饰装修过程进行管理服务。

2.20 根据协议内容，做好装修垃圾临时堆放、清运等。

2.21 受甲方委托对房屋内装修进行严格的监督管理，发现问题及时上报，确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序。

（三）公共设施设备维护服务

1. 公用设施设备维护服务基本要求

1.1 重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。

1.2 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。

2. 给排水系统管理服务

2.1 服务内容

2.1.1 对办公楼（区）室内外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、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、室外排水管及其附属构筑物等正常运行使用进行日常养护维修。

2.1.2 楼内外及地下停车场给排水所使用的管道、阀门、水表等所有的配套设施设备；楼内外及地下停车场给排水所用的水池、水箱、水沟、水井、水坑、化粪池等所有的配套设施设备；

2.1.3 给排水所用的电机、水泵、管道、阀门、供电管线及配电控制设施设备所有给排水，正常运行所需要配合的所有设施设备；

2.1.4 卫生间给排水所用的管道、阀门、蹲坑、小便斗、坐便器、拖把池、面盆、水嘴等；

2.1.5 办公区内的所有公共开水器的给排水所用管道、阀门、电器及配电控制设施设备等；

2.2 服务标准

2.2.1 加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期检修（每半年检修一次）。

2.2.2 定期对机电设备进行检查、保养、维修、清洁，确保运行正常。

2.2.3 每季度至少开展 1 次对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅；及时发现并解决故障，零维修合格率 100%。

2.2.4 每日必须对各种给排水设施、设备进行巡查，压力符合要求，仪表指示准确，并建立设施设备台帐，记录设施设备的运行、检查、保养、维修记录，保证设施设备的正常使用。

2.2.5 加强值班，坚守岗位，密切注视给排水各设施、设备系统运行情况；每日派专人巡查房屋、水电、土建等设施，及时对设施、设备系统的各种出现的故障进行维修，发现问题及时报告及时处理，保障水电设施正常运转；水电、下水道堵塞等故障问题 10 分钟内赶到现场及时处理，做到修缮工作无积压，一般事故的抢修做到不过夜。

2.2.6 严格执行相关技术标准和服务要求，规范服务和保障；定期对排水管道进行疏通、养护，清除污垢；管道局部锈蚀严重的应予以更换；水泵的轴承每年不少于 1 次清洗、维护、检查出水口压力，若压力表损坏及时更换；阀门开关不灵活及管沟进水，应及时处理或更换；保持室内外排水系统通畅；设备出现故障时，维修人员应在 10 分钟内到达现场，零修合格率达到 100%，一般性故障排除不过夜。

2.2.7 水电维修服务要求 24 小时值班（值班人员须具备相关水电维修专业资质，能即时处理如停水、漏电、爆管、渗漏等故障，协助维保单位完成例行维护保养，能自行完成维保单位工作内容之外的日常检查、检修、清洁等工作），遇供水单位限水、停水，按规定时间通知甲方，做好值班报修电话记录，接到报修项目 10 分钟内赶到现场进行维修；配备具有国家规定相关资质单位及有资质人员进行上岗施工。

2.2.8 作好节约用水工作；对特定时段服务的设施设备，必须根据要求按时开关。

2.2.9 制定并执行设施设备操作规程及保养规范。

2.2.10 一年内无重大管理责任事故；根据现场情况，制定事故应急处理方案；制定停水、爆管等应急处理程序，计划停水应提前12小时通知甲方及受影响部门，并张贴预告。

2.2.11 设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。

3. 电梯管理服务

3.1 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。

3.2 服务标准

3.2.1 按照电梯的图纸资料和技术性能建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，健全电梯设备档案及修理记录，确保电梯在有效运行，电梯准确启动，运行平稳，安全设备齐全有效，停层准确，物业服务单位须按国家规范及标准，提供长期警示牌和临时警示牌，如果考虑不周、摆放不当造成安全事故的，由物业服务单位或电梯维保单位负责。

3.2.2 电梯应经由资质的检测机构检验合格（应明确年检费用是否包含在内），并由专业资质维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并发放有效的《安全使用许可证》，在有效期内安全运行，物业服务单位根据国家或行业的有关标准负责每年具体检测、试验等事宜。

3.2.3 有专业人员对电梯保养进行监督，从事电梯专业工作达3年以上。并对电梯运行进行管理，包括对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常运行管理和定期检查、维护、保养，保证所有电梯照明

及内选外呼、层楼显示的巡视和修理，正常工作时间不得进行维护保养工作，如遇特殊情况应跟甲方进行沟通并得到书面允许以后方可进行。

3.2.4 保持电梯轿厢内、外按钮及灯具等配件、并道、底坑、机房及各梯整流控制柜的清洁，随时保障客（货）梯的清洁卫生，每日应该对客梯的公共接触部位进行消毒处理。

3.2.5 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每年至少开展演练 1 次。电梯出现故障，物业服务人员 10 分钟内到场应急处理，维保专业人员 30 分钟内到场应急处理。

3.2.6 密切监视和掌握电梯的运行动态，及时做好需变动的电梯运行的调度、管理工作，物业服务单位须对工作中的人员安全负责，若在工作过程中造成安全事故或造成他人人身安全事故的，由物业服务单位负责。物业服务单位在服务过程中应自行配备维修维护所需工具、设备、仪器、耗材等。

3.2.7 电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备，客（货）梯内求救警钟保持正常工作状态；安全标志明显、齐备。

3.2.8 电梯维保质量符合 TSG 08-2017 规范的要求。电梯运行管理和对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常运行管理，每日检查，每周维护、保养，其中《北京市市场监督管理局关于印发做好改进电梯维护保养模式和调整电梯检验检测试点工作实施方案的通知》京市监发（2020）144 号要求，现场维保间隔不超过 3 个月。

3.2.9 电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常。每周至少开展 2 次电梯的安全状况检查。

3.2.10 电梯准用证、年检合格证等证件齐全。相关证件、紧急

救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。

3.2.11 每年至少开展 1 次对电梯的全面检测，并出具检测报告，核发电梯使用标志。

3.2.12 电梯维保应当符合《电梯维护保养规则》（TSG T5002）的有关要求。

3.2.13 电梯使用应当符合《特种设备使用管理规则》（TSG 08）的有关要求。

3.2.14 到场进行救助和排除故障。电梯紧急电话保持畅通。

3.2.15 电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。

3.2.16 根据甲方需求，合理设置电梯开启的时间。

4. 供配电、弱电、照明系统管理服务

4.1 服务内容

对办公楼（区）供电系统高、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修。

4.2 服务标准

4.2.1 对供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，做到安全、合理、节约用电。

4.2.2 建立、落实配送电运行制度、电气维修制度、配电室管理制度、双人 24 小时运行维修值班制度和实时监测系统值守、运行管理制度并做好运行记录及设施设备台帐等，记录设施设备的运行、检查、保养、维修记录，保证设施设备的正常使用。

4.2.3 建立 24 小时运行值班监控制度，及时排除故障，零星维修合格率 100%，加强值班，坚守岗位，密切注视高、低压供电设施、设备系统运行情况，及时排除故障，保证供电设施完好。供电运行和

维修人员必须持证上岗。

4.2.4 加强日常维护检修，管理和维护好避雷设施。设备出现故障时，维修人员应在 10 分钟内到达现场，一般性故障立即排除，设备零修合格率达到 100%，一般性维修不过夜，应急措施得当有效。

4.2.5 建立各项设备档案，配电室运行管理人员每月应配合供电部门对法定表计进行抄计工作，并作好记录备查。

4.2.6 建立、落实配送电运行制度、电气维修制度、配电室管理制度、24 小时运行维修值班制度和实时监测系统值守、运行管理制度并做好运行记录及设施设备台帐等，记录设施设备的运行、检查、保养、维修记录，保证设施设备的正常使用。

4.2.7 配电室主、备供线路在无特殊情况时，需提前告知甲方，倒闸时间不应超过 3 分钟，并作好检查记录备查；因工程维修保养等原因停电，应提前一周书面通知用电单位，经批准后方可实施，因突发事件停电，应在积极处理的同时报告相关部门，并在恢复供电 24 小时内向相关方做出解释、说明。

4.2.8 做好重大活动、重要会议、夜景照明、节日灯系统等的服务保障工作，变配电设备在重大活动、重要会议、节假日前必须进行一次安全检查，检查结果报相关部门备案，保证重大活动、重要会议、夜景照明、节日灯系统正常运行，并按时关启。

4.2.9 定期清扫检查变压器、配电装置、检查仪表等是否正常，出现问题及时更换，配电室内应做到清洁卫生、整齐有序，经常检查各封堵部位，杜绝小动物进入配电室内。

4.2.10 外线工作人员需具备专业从业岗位有效期内证书，维修操作时应有安全监护人员在场。

4.2.11 大楼各出入口及楼道备有充电式紧急照明设备。购置后备部件，以防急用。建立节电措施，统筹规划，做到合理、节约用电。配合甲方办理相关保供电手续。

4.2.12 建筑外观照明管理符合《北京市党政机关、国有企事业单位办公建筑外观照明强化节能导则(试行)的通知》(京发改〔2022〕88号)要求。

4.2.13 对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。

4.2.14 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全。

4.2.15 核心部位用电建立高可控用电保障和配备应急发电设备，定期维护应急发电设备。

4.2.16 发生非计划性停电的，应当在事件发生后及时通知甲方，快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。

4.2.17 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向甲方报告。

4.2.18 安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》(GA/T 1081)的相关要求。

4.2.19 保持监控系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常，有故障及时排除。

4.2.20 外观整洁无缺损、无松落。

4.2.21 更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。

4.2.22 每周至少开展1次公共区域照明设备巡视。

5. 节能减排

根据《关于在物业管理服务政府采购项目中增加节约型公共机构建设相关要求的指导意见》，乙方协助甲方完成节能、节水、生活垃圾分类等节约能源资源目标任务。

5.1 服务内容：重点用能系统、设备操作岗位应当配备专业技术人员开展节约能源资源工作，制定有具体措施、有具体目标的节能减排方案，协助甲方完成节约能源资源任务目标。

5.2 节能管理服务标准

5.2.1 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检测和维护。

5.2.2 定期对建筑结构、门窗等进行检查，及时修复破损、渗漏部位。

5.2.3 熟悉掌握照明、电梯、办公设备、厨房等所包区域建筑结构和设备功效等情况，遇有情况能够及时处理。

5.2.4 加强对照明设施的检查，根据季节、天气和不同时段的要求，协助甲方优化公共区域照明方案，杜绝“白昼灯”“长明灯”，会议室、餐厅等公共区域做到人走关灯。

5.2.5 合理设置并调整空调温度，夏季室内不低于 26℃，冬季不高于 20℃，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，关闭外门和外窗。

5.2.6 精细化管理电梯、打印机、开水器等设施的使用，根据工作日、休息日、昼间和夜间等因素，合理设置使用时段。

5.2.7 加强对燃气灶等设备设施的维护保养工作，充分利用灶火，使用完毕后及时关闭，提高燃气利用效率。

5.2.8 协助甲方开展能耗数据统计工作，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，对于超过定额的，应及时排查原因，并配合甲方整改。

5.2.9 协助甲方张贴节能宣传海报、标识，不定期开展节能宣传活动。

5.3 节水管理服务标准

5.3.1 定期对供水设备设施进行检查，及时修复漏点，减少水资源浪费。

5.3.2 使用符合标准的用水器具，并对所包区域用水器具进行排查，对不符和标准的，协助甲方进行更换和改造。

5.3.3 会议服务期间，根据会议人数和时间，合理估算用水量，按需供水，减少“半壶水”“半杯水”，会议期间不主动提供矿泉水，如参会人员确需，优先提供小瓶水，散会时提示参会人员带走未喝完的半瓶水。

5.3.4 职工食堂应采取“先摘后洗”的要求，减少水资源浪费，肉类解冻应自然解冻、低温解冻或浸泡解冻，禁止使用长流水解冻，清洗餐具、锅灶后应及时关闭水龙头，防止出现“长流水”。

5.3.5 根据花卉种类、季节、气温等情况按需浇灌，杜绝大水漫灌，浇灌时优先使用剩水或雨水。

5.3.6 协助甲方在开水间设置尾水和剩水回收容器，用尾水和剩水清洗拖把抹布等，保洁员应根据保洁任务按需取水。

5.3.7 协助甲方更换卫生间、开水间、食堂等区域水龙头，使用感应式水龙头。

5.3.8 协助甲方规范统计用水数据，对用水单位进行计量，定期

对用水状况进行分析；协助专业机构定期开展水平衡测试，定期开展用水巡查，挖掘节水潜力，提高用水效率，确保达到所属行业用水定额标准及属地水管理部门下达的用水指标，规范合理用水，对于超过定额指标的，应及时排查原因，并配合甲方整改。

5.3.9 协助甲方张贴节水宣传海报、标识，不定期开展节水宣传活动。

5.4 垃圾分类

5.4.1 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据北京市的要求设置。

5.4.2 桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。定期进行消毒灭菌处理，保持垃圾桶无异味、无粘附物、无污迹、无陈旧性垃圾。

5.4.3 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。

5.4.4 化粪池清掏消毒：化粪池清掏，无明显异味，每半年至少开展 1 次清洁作业。定期对化粪池进行检查及时清掏，保持化粪池通畅，严禁化粪池外溢。每半年对化粪池进行消毒。

5.4.5 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。每周对垃圾收集点进行彻底清洁、消毒。

5.4.6 垃圾装袋，日产日清。

5.4.7 建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。

5.4.8 做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。

5.4.9 垃圾分类投放管理工作的执行标准，按北京市的要求执行。

5.4.10 禁止从楼上抛掷杂物、垃圾、烟蒂、泼洒污水，禁止在窗口、阳台晾晒拖把、抹布；禁止将废料、垃圾、饭渣、布条等投入厕所和下水道造成管道堵塞。

5.4.11 门前三包：对门前三包每日巡查、发现问题及时与相关单位进行沟通协调解决。

（四）保洁服务

1. 服务内容

办公用房区域保洁、公共场地区域保洁、城楼区域保洁、垃圾处理、卫生消毒，如办公楼（区）内楼梯、大厅、走廊、天台、电梯间、卫生间、楼宇外墙等所有公共部位，办公区域道路、院落、停车场（库）等所有公共场地及“门前三包”区域的日常清洁、保洁及保养；垃圾等废弃物清理、生活水池清洗和化粪池清掏等；物业服务单位自行配备各类清洁机械设备，购置所需卫生清洁保洁、保养用品等。

2. 服务标准

2.1 基本要求

建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。进入保密区域时，有甲方相关人员全程在场。

2.2 办公用房区域保洁

2.2.1 大厅、楼内公共通道

（1）公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。

(2) 地面：各大厅地面每日全面清洁三次（上班前、中午及适当时间），做到干净、光亮、无脚印、无水迹、无陈旧性垃圾；每月用专用设备清洗、保养一次，每半年对地面进行一次专业的抛光处理。办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。

(3) 墙面及玻璃：每日清洁、擦抹一次，做到光亮、目视无污渍；玻璃门、玻璃幕墙循环保洁，保持无印迹、无粘附物。

(4) 标识牌：每日清洁、擦抹一次，做到无尘、无粘附物；

(5) 顶部玻璃、墙面等每季度清洗一次。

(6) 休息区：每日对沙发、茶几清洁、擦抹二次，随时保洁。

(7) 地垫的清洁：雨天设置“小心地滑”提示牌，每周清洗一次，保证无污渍。

(8) 绿色草垫：每月清洗一次，随时保洁。

2.2.2 电器等设施设备

(1) 配电箱、设备机房、会议室音视频设备及开关插座等保持表面干净，无尘无污迹，每月至少开展 1 次清洁作业。

(2) 门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点，每月至少开展 1 次清洁作业。

(3) 应急灯、灭火器、电源开关盒、踢脚线、楼道梁肩等部位每周清洁、擦抹一次，做到整洁、无灰尘、标识清晰。

2.2.3 楼层保洁

(1) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。

(2) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开

展 1 次清洁作业。

（3）作业工具间：保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。

（4）地面：每日二次彻底清洁地面卫生；其余时间循环保洁，做到干净、整洁、光亮、无陈旧性垃圾。

（5）天花顶：定期清洁除尘，保持无灰尘、无蜘蛛网。

（6）办公室门及公共区域玻璃：每周清洁、擦抹一次，做到光亮、目视无污渍；窗台每日保洁，保持无灰尘、无污迹。门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展 1 次清洁作业。

2.2.4 公共卫生间：

（1）保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次清洁作业。及时补充厕纸等必要用品。

（2）卫生间保洁时设置“工作进行中”提示牌人性化服务。

（3）大（小）便器：每日清洁二次，循环保洁，做到干净、整洁、光亮、无污渍、无异味；

（4）洗手台盆及水龙头：用镜布每日清洁二次，循环保洁，做到干净、明亮、无印迹物。

（5）台盆面板及镜子：用镜布每日清洁、循环保洁，保持台面整洁、卫生用品摆放整齐、无水迹，镜面光亮、印迹、无粘附物。

（6）地面：每日定时清洁，循环保洁，保持无水迹、无脚印、无卫生死角。

（7）墙面：每周清洁墙面一次，保持墙面光亮、无印迹。

2.2.5 电梯间

(1) 电梯轿厢：保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展 1 次清洁作业。灯具、操作指示板明亮。定期对轿厢内按键进行清洁和消毒。

(2) 电梯轿厢地面：每日避开使用高峰期清洁地面，循环保洁，做到干净、无印迹、无陈旧性垃圾。轿厢地毯每日更换，每日清洗。

(3) 电梯外门：随时保洁，做到光亮、整洁，无手印、无粘附物。

(4) 电梯门轨道沟槽：每日用刷子、抹布去除沟槽中的杂物、泥沙保持干净。

2.2.6 平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展 1 次清洁作业。

2.2.7 石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。

2.2.8 地毯干净、无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展 1 次清洁作业。

2.3 公共场地区域保洁

2.3.1 每日清扫道路地面、停车场等公共区域 2 次，保持干净、无杂物、无积水。

2.3.2 雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施。

2.3.3 各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展 1 次清洁作业。

2.3.4 清洁室外照明设备，每月至少开展 1 次清洁作业。

2.3.5 绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每日至少开展 1 次巡查。

2.3.6 办公区外立面定期清洗、2 米以上外窗玻璃擦拭，每年至少开展 1 次清洗。

2.3.7 室外设施、标志：每日清洁、擦抹一次，做到无灰尘、无污渍。

2.3.8 下水道口：定期清理烟头、树叶等杂物，确保排水口通畅，防止堵塞。每月定期对污水排水沟渠进行消毒。

2.4 城楼区域保洁服务

2.4.1 按时维护保洁工作（每日早 8:00 时前完成保洁工作）

（1）完成城楼中央大厅内桌、椅、茶几、展框、展柜、屏风等的擦拭工作；

（2）完成城楼中央大厅内地毯的除尘保洁工作；

（3）完成城楼东西平台两侧卫生间及两电梯间的保洁工作；

（4）完成前廊、后廊、两侧平台、东西马道及城楼处工作区卫生间的卫生清扫工作；

（5）做到无纸屑、无灰尘、无树叶等脏物，确保城楼正常开放。

2.4.2. 随时清扫保洁工作

安排保洁人员随时对天安门城楼及城楼处办公室区域内的卫生进行巡视检查，确保区域内卫生干净整洁，遇有领导或重要参观接待任务时，按照甲方安排，集中力量进行卫生清扫。

2.4.3. 定期养护保洁工作

（1）红木家具养护

每年对城楼上的桌、椅、茶几、展框、展柜、屏风、门窗的进行 1 次全面专业打蜡养护、每季度实施 1 次专业除尘养护（椅子 33 把、茶几 24 个、屏风 7 个、展框、展柜、门窗）。

（2）高空除尘、宫灯清洗

每年对城楼闷顶、屋檐、梁、柱子等进行 1 次专业高空除尘。隔断 3 米以上高位除尘清洁、红柱子清洁（60 根）宫灯内外除尘清洁工作（17 盏）、闷顶、屋檐、梁（彩绘顶除外）。

（3）地毯清洗

每月对城楼上的地毯进行 1 次专业清洗（地毯估算面积为 1600 平米）。

（五）绿化养护管理服务

1. 服务内容

主要指室外绿化养护，如办公楼（区）树木、花草、绿地等的日常养护和管理，办公楼（区）“门前”规定区域绿地的养护管理等。

2. 服务标准

2.1 基本要求

2.1.1 制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行。

2.1.2 做好绿化服务工作记录，填写规范。

2.1.3 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。

2.1.4 相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。

2.2 室外绿化养护服务标准

2.2.1 根据生长环境、植物特性进行除草、灌溉、施肥、整形修剪、防治病虫害等。

2.2.2 根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫害侵害，基本无裸露土地。草坪修剪应高度一致、边缘整齐。

2.2.3 定期修剪树木、花卉等，灌乔木生长正常、造型美观自然、

花枝新鲜，无枯叶、无病虫、无死树缺株。

2.2.4 绿篱生长造型正常，颜色正常，修剪及时，基本无死株和干死株，有虫株率在 10%以下。

2.2.5 清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。

2.2.6 水池水面定期清理，无枯枝落叶、水质清洁。及时清除杂物，定期消杀水池，控制好水深，管好水闸开关，不浪费水。

2.2.7 根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫率高时，以药剂杀死病虫，以确保植物良好生长。产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。

2.2.8 雨雪、冰冻等恶劣天气来临前，专人巡查，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。使用密度为 80%的双幅遮阳网，并配合脚手架、竹子、草席、草绳、树干涂白工作进行。

2.2.9 恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。

2.2.10 养护要求：植物生长旺盛，呈勃勃生机，在覆盖度、无杂草率、生长势等指标上，绿化完好率达到 $\geq 95\%$ 。

2.2.11 补植、改植：对被损坏或其他原因死亡的植物应及时补植，补植要与原品种一致，规格、数量基本相同；对已呈老化或明显与周围环境不协调的植物应改植，改植要严格按照种植规范进行。

2.2.12 保持路面及绿地无垃圾杂物，有垃圾杂物 10 分钟内捡拾干净。做到即产即清，囤放不过夜，不焚烧。

2.2.13 设施维护：绿地、水池的给排水设施，日常维护要做到完好无损，以保障绿化供水和排涝使用，防止水被人为滥用。

2.2.14 其它：做好绿化档案管理及其他相关事项。

2.3 室内植物摆放服务标准

2.3.1 严格做好养护服务，确保植物无枯枝、残枝、黄叶。对叶尖有少许枯黄的叶片，要合理修剪，保持树形美观自然。

2.3.2 在养护工作上按照科学的植物水肥需要保证盆花干湿合理，不过量浇水施肥，又不缺水少肥，施用的肥料应无异味、无毒、无刺激性气味，保证摆放环境清新自然。

2.3.3 保持盆花的花盆、器皿干净整洁，无污水、泥垢及污渍。花盆内无杂物、垃圾，对损坏残缺的花盆套缸及时更换。每次养护完毕，清理现场保持清洁。

2.3.4 对长势不良的盆花应建议甲方及时进行更换。

2.3.5 室内植物的摆放在接到甲方通知后选择下班时间或休息日时间进行摆放，不得影响办公区域的正常办公。特殊情况经甲方同意后除外。

2.3.6 物业服务单位须按国家规范及标准，提供长期警示牌和临时警示牌，如果考虑不周、摆放不当造成安全事故的，由物业服务单位负责。

（六）保安服务

具体安保服务内容与标准以甲方安保业务部门负责制定与考核。

1. 服务内容

出入管理、值班巡查、监控值守、车辆停放、突发事件处理、大型活动秩序等，如办公楼（区）来人来访的通报、证件检验、登记，防盗、防火报警监控设备运行管理，门卫、守护和巡逻，治安事件处理，内部道路交通管理，机动车和非机动车停放管理等。

2. 服务标准

2.1 基本要求

建立保安服务相关制度，并按照执行。对巡查、值守及异常情况做好相关记录，填写规范，保存完好。配备保安服务必要的器材。

2.2 出入管理

2.2.1 办公楼（区）主出入口应当实行 24 小时值班制，有值班记录。

2.2.2 设置门岗。

2.2.3 在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入。杜绝闲杂人员进入办公楼（区），环境秩序良好。

2.2.4 大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行。

2.2.5 排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。

2.2.6 配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。

2.2.7 根据物业服务合同约定，对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进出会同接收单位收件人审检，严防违禁品（包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等）进入。

2.2.8 提供现场接待服务。

（1）做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报。

（2）严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内。

(3) 物品摆放整齐有序、分类放置。

(4) 现场办理等待时间不超过 5 分钟，等待较长时间应当及时沟通。

(5) 对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复，处理和答复率 100%。

(6) 接待服务工作时间应当覆盖甲方工作时间（上班时间为 8:00—17:00）。

(7) 与被访人进行核实确认；告知被访人的办公室门牌号；告知访客注意事项。

2.2.9 每月定期保养门禁系统, 确保使用正常。

2.3 值班巡查

2.3.1 建立 24 小时值班巡查制度。

2.3.2 制定巡查路线，按照指定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查。做好安全防范和日常巡逻工作，确保每 2 小时巡逻办公区域一次，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。

2.3.3 巡查期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。

2.3.4 收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。

2.4 突发事件处理

2.4.1 制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的安全责任。

2.4.2 建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。能正确使

用物防、技防等器械和设备。

2.4.3 识别、分析各种潜在风险,针对不同风险类型制定相应解决方案,并配备应急物资。

2.4.4 每半年至少开展1次突发事件应急演练,并有相应记录。

2.4.5 发生意外事件时,及时采取应急措施,维护办公区域物业服务正常进行,保护人身财产安全。

2.4.6 办公区域物业服务应急预案终止实施后,积极采取措施,在尽可能短的时间内,消除事故带来的不良影响,妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。

2.4.7 事故处理后,及时形成事故应急总结报告,完善应急救援工作方案。

2.4.8 在遇到异常情况、突发事件、重大社会事件时,采取积极应对措施,并及时汇报上级和相关部门。白天每两小时巡逻一次,夜间每三小时巡逻一次,重点部位有明确的巡逻要求,并有巡查记录。

2.5 大型活动秩序

2.5.1 制定相应的活动秩序维护方案,合理安排人员,并对场所的安全隐患进行排查。

2.5.2 应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。

2.5.3 活动举办过程中,做好现场秩序的维护和突发事件的处置工作,确保活动正常进行。

(七) 会议服务

1. 服务内容

接受会议预订,记录会议需求,会前准备、引导服务、会中服务、会后工作;小型会议、大型会议、会议服务耗材、涉密会议服务。

2. 服务标准

2.1 接受会议预订，记录会议需求。

2.2 根据会议需求、场地大小、用途，明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定，做好相关保障措施。

2.2.1 小型会议会前准备：会前 1 小时，调试灯光音响设备，保证正常使用，检查室内卫生，打开门窗通风，按规范要求做好会议摆台；会前 30 分钟，启动空调设备，服务人员就位，迎候与会人员，引导落座，协助安放随身物品；会前 15 分钟，备好茶水。做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。

2.2.2 大型会议会前准备：按照要求布置会场，提前 2 小时请甲方检查会场；会前 1 小时，调试好灯光音响设备，检查室内卫生，打开门窗通风，按规范要求做好会议摆台；会前 30 分钟，启动空调设备，服务人员就位，迎候与会人员，引导落座，协助安放随身物品；会前 15 分钟，为主席台摆放湿巾、备好茶水。做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。

2.3 做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。

2.4 会议期间按要求加水。每隔 30 分钟续水一次。涉密会议无会中服务，须提前将热水准备好。

2.5 对会议现场进行检查，做好会场清扫工作，及时提醒、协助与会人员带好随身物品，对遗留的文件和物品，及时交有关部门处理，按分工清理会议用品，关闭空调音响设备及灯具，恢复原会场形式并做好消毒。

2.6 会议服务耗材（如矿泉水、茶叶、茶杯、纸巾、清洁消毒用

品等) 由乙方提供。

第四条 甲方权利

1. 监督审核权：甲方有权对乙方的服务方案、人员配置、培训计划、应急预案、年度/季度维修计划、分包管理方案等全部文件进行审核、审批，乙方须按甲方确认版本执行。

2. 人员管理权：甲方有权对服务人员资格审查、调换、上岗进行最终确认；有权要求调换不称职、不符合岗位要求的服务人员；限定乙方服务人员年度更换比例不超过 20%，且不得在其他项目兼职。

3. 质量考核权：甲方有权定期/不定期检查服务质量、档案台账、培训演练记录、设施设备运行状态；有权对不合格服务直接判定并要求限期整改。

4. 费用与处罚权：甲方有权按合同考核结果支付物业服务费用；对乙方违约、违规、服务不达标行为有权直接扣除违约金；严重违约时有权单方解除合同并追偿全部损失。

5. 资产与信息控制权：甲方对物业图纸、档案、涉密信息拥有所有权；乙方不得外泄、转借、挪作他用；合同终止时甲方有权收回全部档案资料。

6. 安全与应急决策权：甲方有权对重大安全隐患、应急处置、重大活动保障方案进行最终审批。

第五条 甲方义务

1. 甲方应及时向乙方明确服务需求、服务标准、重大活动保障要求。

2. 甲方应按合同约定按时、足额支付物业服务费用。

3. 甲方应配合乙方完成房屋安全鉴定、设施设备年检、防雷检测、

电梯检测等法定/规范要求工作。

4. 甲方负责物业大中修、更新改造的立项、审批与费用承担。

5. 甲方应提供必要的工作场地、水电及基础作业条件，支持乙方正常履约。

6. 甲方对乙方上报的安全隐患、维修需求、应急物资缺口应及时批复与处置。

7. 甲方应尊重乙方合法管理行为，不得违规干涉正常服务流程。

第六条 乙方权利

1. 乙方有权按合同约定按时、足额收取物业服务费。

2. 乙方有权要求甲方明确需求、及时确认方案、及时批复维修/改造事项。

3. 乙方在符合合同及甲方要求前提下，有权合理配置人员、设备、物资，自主开展日常管理服务。

4. 乙方对甲方不合理指令有权提出异议并协商修正。

第七条 乙方义务

1. 人员管理义务

1.1 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、节能环保、保密及思想政治教育培训并考核。

1.2 按要求完成服务人员从业资格审查、政审，涉密岗位签订保密协议并报备甲方。

1.3 服务人员统一着装、佩戴标识、文明服务；调换人员须经甲方同意，年度更换率≤20%。

1.4 国家/行业规定持证岗位必须持证上岗。

2. 保密与档案义务

2.1 建立完善保密管理制度，涉密岗位严格执行保密要求，严防信息泄露。

2.2 完整建立房屋、设备、安保、保洁、绿化、人事、财务、培训、演练等全套档案，记录真实、规范、可追溯。

2.3 档案资料不外泄、不转卖、不挪作他用；合同终止后完整移交甲方。

3. 维修响应义务

3.1 设置 24 小时报修服务热线，紧急维修 10 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

3.2 一般维修 10 分钟内到达现场，一般维修任务不超过 4 小时。

3.3 给排水故障 10 分钟内到达现场处置；电梯故障乙方人员 10 分钟内到场，维保专业人员 30 分钟内到场。

3.4 零星维修合格率 100%，设施设备完好率 100%。

4. 设施设备维保义务

4.1 按国家、北京市及行业规范对电梯、供配电、给排水、弱电、照明、防雷等系统进行巡检、保养、年检。

4.2 重大节假日及恶劣天气前后组织系统专项巡检。

4.3 配备专职房屋建筑设施设备安全管理员，不得同时服务于两个及以上管理区域。

4.4 有限空间、高空、动火等危险作业严格执行安全规范。

5. 保洁与垃圾处理义务

5.1 按合同约定频次完成公共区域、卫生间、电梯、外墙、天安门城楼等区域保洁、消毒、养护。

5.2 垃圾严格分类、日产日清、台账齐全；化粪池每半年清掏消

毒，不得外溢。

5.3 城楼区域红木家具、宫灯、地毯、高位区域按约定周期专业养护。

6. 绿化养护义务

室外绿化养护到位，绿化完好率 $\geq 95\%$ ；无杂草、死株、裸露土地；恶劣天气做好防护与灾后恢复。

7. 安保与应急义务

7.1 主出入口 24 小时值班，外来人员 / 车辆 / 物品严格查验、登记；24 小时巡查，重点区域每 2 小时巡查一次。

7.2 建立火情、疏散、停水停电、有限空间、恶劣天气等全套应急预案。

7.3 每半年至少开展 1 次应急演练，电梯应急演练每年至少 1 次；应急物资齐全、定期检查。

7.4 突发事件立即处置、及时上报，不得迟报、瞒报。

8. 会议与重大活动保障义务

按标准完成会前、会中、会后服务；涉密会议按要求执行；重大活动制定专项方案，全程保障秩序与安全。

9 . 节能减排义务

执行节电、节水、节气要求；夏季空调温度不低于 26°C ，冬季不高于 20°C ；杜绝长明灯、长流水等现象。

10. 安全生产义务

杜绝重大管理责任事故、泄密事件、安全生产事故；作业现场安全防护、警示标识、清理恢复到位。

第八条 保密条款

1. 乙方（并保证其工作人员）承诺，严格履行以下保密义务：乙方应对其工作人员定期开展保密教育，并要求工作人员签订保密承诺书，未经甲方书面允许，不得为本合同之外的其他任何目的、以任何方式、在任何场合明示或暗示、直接或间接、有偿或无偿、公开或非公开的使用工作过程中获得的国家秘密、甲方工作秘密及敏感信息，也不得用任何理由、以任何方式、在任何场合、向任何第三方明示或暗示、直接或间接、有偿或无偿、公开或非公开的透漏或泄露上述信息。上述保密义务的保密期限为长期，保密条款不因本合同或本合同中其他条款的无效或解除而失去或减损效力。乙方违反保密义务，需承担违约责任。

2. 甲乙双方应签署保密协议，作为合同附件为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

第九条 物业管理服务目标

1. 房屋与设施设备目标：建筑结构、外墙、屋面、门窗、道路、管网完好无损；电梯、供配电、给排水、弱电、监控、门禁 24 小时稳定运行；维修及时率、合格率 100%，无长期遗留故障。

2. 环境管理目标：公共区域、卫生间、电梯、城楼区域干净无异味、无卫生死角；垃圾分类规范、清运及时、无满溢、无异味；绿化长势良好、无杂草、无死株、无裸露土地，完好率 $\geq 95\%$ 。

3. 节能管理目标：健全节能管理制度，建立节能统计台账，及时公示能耗，确保办公区域建筑面积能耗、人均能耗、水效目标、低碳目标等较上年有所下降。

4. 安保秩序目标：24 小时值守巡逻，无闲杂人员闯入、无盗窃、无重大治安事件；车辆有序停放，通道畅通，无拥堵、无安全隐患。

5. 应急保障目标：应急预案齐全、可落地；演练到位，物资充足；突发事件快速响应、有效处置、无扩大损失。

6. 服务规范目标：人员持证上岗、培训到位、着装统一、文明服务；档案齐全完整、保密合规；

7. 合规安全目标：一年内无重大管理责任事故、无泄密事件、无安全生产事故；全部操作符合国家、北京市、行业规范。

第十条 物业服务费

甲方支付乙方服务期间的物业服务费用总合计 1938356 元（大写：壹佰玖拾叁万捌仟叁佰伍拾陆元整）。

第十一条 乙方有保证物业服务资金正常流动和收支平衡的义务，若乙方不能履行此义务，则乙方应承担亏损的后果，由乙方用自有资金填补亏损。

第十二条 结算方式：

1. 付款方式：2026 年 9 月 20 日前验收 8 月份工作，验收合格中标人开具正规发票后支付 2026 年预算金额的尾款 97.923124 万元；2027 年 6 月 10 日前验收 2026 年 9 月至 2027 年 5 月份工作，验收合格中标人开具正规发票支付合同金额的尾款 95.912476 万元。

2. 甲方原则上按上述费用比例支付，根据工作实际，经甲、乙双方协商，比例可以适当调整。

3. 实际支付金额与进度以甲方财政主管部门批复为准，甲方收到乙方提供的等额正规发票后，经验收合格后方予相应支付。

4. 如甲方未按合同约定期限向乙方支付费用，且经乙方书面催款后 60 日（以下简称“宽限期”）内仍未履行付款义务，则自宽限期届满之日起，甲方每逾期一日应向乙方支付应付未付款万分之【一】的

违约金。

第十三条 违约责任

1. 甲方违约责任

1.1 甲方无正当理由拒绝确认合理方案、拖延批复，导致乙方无法正常履约的，承担相应损失。

1.2 因甲方原因造成乙方人员、设备、物资损失的，甲方予以赔偿。

1.3 甲方擅自干涉乙方正常管理导致服务中断、质量下降的，承担相应责任。

2. 乙方违约责任

2.1 乙方服务质量、人员管理、档案管理、应急处置、设施维保等未达合同标准，甲方有权要求限期整改；整改逾期或仍不合格的，甲方有权扣除对应服务费、违约金，同时甲方有权单方解除合同，乙方按合同总金额 30%支付甲方违约金。

2.2 因乙方原因造成甲方人身、财产、信息安全损失的，乙方全额赔偿，并承担相应法律责任。

2.3 乙方发生重大安全责任事故、泄密事件、群体性事件、严重违规事件，甲方可立即解除合同，乙方赔偿全部损失（包括但不限于直接损失、间接损失、诉讼费、鉴定费、公告费、律师费等）并承担法律责任。

2.4 乙方违反本合同约定的其他义务，按本章约定支付违约金，且不免除继续履约、整改、赔偿损失的责任。

第十四条 乙方违约金细则

1. 人员管理类违约金

1.1 未按要求开展季度培训/考核，每次支付 500—2000 元违约金。

1.2 服务人员无证上岗、资质与岗位不匹配，每人支付 1000 元违约金。

1.3 未经甲方同意擅自更换人员，或年度人员更换率超 20%，每人次支付 2000 元违约金。

1.4 着装不统一、仪容不整、用语不文明、被有效投诉，每人次支付 500 元违约金。

2. 保密与档案类违约金

2.1 未建立保密制度、涉密岗位未签订保密协议，每次支付 2000—5000 元违约金。

2.2 档案缺失、记录造假、填写不规范、未按要求归档，每项支付 1000 元违约金。

2.3 泄露物业图纸、涉密信息、甲方资料、内部信息，每次支付 10000—50000 元违约金；情节严重的追究法律责任。

2.4 合同终止拒不移交档案资料，支付 5000—20000 元违约金。

3. 维修响应类违约金

接到甲方保修通知后，服务人员未按时到达或不能达到维修现场时，每次支付 1000 元违约金。

4. 设施设备维保类违约金

4.1 未按合同约定频次完成巡检、保养、检修，每项违约金 1000—3000 元。

4.2 电梯无有效年检合格证、违规运行，每次违约金 5000 元。

4.3 配电室未执行 24 小时值班制度、值班缺位，每次违约金 2000

元。

4.4 未按要求开展防雷检测、应急物资缺失/过期/不足，每次违约金 3000 元。

4.5 未按要求开展房屋结构安全巡视、外墙检查、屋面检查，每次违约金 1000—3000 元。

5. 保洁与垃圾处理类违约金

5.1 公共区域、卫生间有异味、积水、垃圾、卫生死角，每处违约金 500 元。

5.2 垃圾未分类、满溢、未日产日清，每次违约金 1000 元。

5.3 化粪池未按时清掏、发生外溢，每次违约金 3000—5000 元。

5.4 天安门城楼区域未按时保洁、红木家具/宫灯/地毯未按标准养护，每次违约金 2000—5000 元。

5.5 建筑外立面、外窗玻璃未按年度清洗，每次违约金 3000 元。

6. 绿化养护类违约金

6.1 绿化完好率低于 95%，每降低 1%违约金 1000 元。

6.2 绿地杂草、死株、垃圾未及时清理，每处违约金 500 元。

6.3 恶劣天气未做好绿植防护、倒树断枝未及时清理，每次违约金 1000—3000 元。

7. 会议与重大活动类违约金

7.1 会议服务准备不到位、续水不及时、会场不整洁，每次违约金 1000 元。

7.2 涉密会议违规提供会中服务，每次违约金 5000 元。

7.3 重大活动保障失误、秩序混乱、现场清理不彻底，每次违约金 5000—20000 元。

8. 节能减排类违约金

8.1 出现公共区域长明灯、长流水、空调温度不达标、电开水器长开等现象，每起违约金 500 元。

8.2 未按要求协助完成能耗统计、诊断、整改，每次违约金 1000 元。

9. 严重违约加重处罚

9.1 发生一般安全责任事故，违约金 10000—30000 元。

9.2 发生重大安全/泄密/责任事故，违约金 50000—200000 元，甲方有权无条件单方解除合同，乙方赔偿全部损失并承担法律责任。

9.3 月度同类问题重复出现 3 次以上，加倍支付违约金。

9.4 甲方下达整改通知后，逾期未整改或整改不到位，每日违约金 1000—5000 元。

第十五条 违约金执行规则

1. 本合同约定违约金从当期应付物业服务费用中直接扣除，乙方无异议。

2. 单次违约金 ≥ 5000 元的，甲方出具书面告知书，乙方须签字确认。

3. 月度累计违约金 $\geq$ 当月服务费 5%的，甲方约谈乙方负责人； $\geq 10\%$ 的，予以书面警告； $\geq 20\%$ 的，甲方有权单方解除合同。

4. 支付违约金不免除乙方继续履约、限期整改、赔偿损失的责任。

5. 对照验收评分表，总分低于 80 分的，扣分项按照第十四条执行，不再累计扣除物业服务费，每季/月验收不合格的，责成乙方限期整改，直至完全履行合同内容。

第十六条 双方可对本合同的条款进行补充或修改，以与签署本

合同一致的方式签订书面补充协议，否则补充或修改条款无效，补充协议与本合同具有同等法律效力。

第十七条 本合同之附件均为合同有效组成部分。本合同及其附件内，空格部分填写的文字与印刷文字具有同等法律效力。

第十八条 本合同及其附件和补充协议中未规定的事宜，均按中华人民共和国有关法律、法规和政策执行。

第十九条 因非乙方承担的房屋建筑质量、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，由施工或安装方承担责任，并作善后处理。生产质量事故的直接原因，以专业技术部门的鉴定为准。

第二十条 本合同执行期间，如遇不可抗力（诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震、疫情、政策法规变化等），致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

第二十一条 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，如发生纠纷无法协调解决，双方同意提交甲方所在地有管辖权的人民法院诉讼解决。

第二十二条 合同期满或合同期内出现房屋搬迁（拆除）等因素，合同自然终止，并按实际合同履行时间结算相关费用。双方如续订合同，应在该合同期满之日 20 个工作日前向对方提出书面意见。

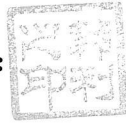
第二十三条 本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份。服务期限：2026 年 8 月 1 日至 2027 年 5 月 31 日，本合同甲乙双方签字或盖签名章并加盖单位章之日起生效。

（以下无正文，为合同签署页）

甲方（盖章）：



法定代表人签字或盖章：



乙方（盖章）：



法定代表人签字或盖章：



地址：北京市东城区东交民巷 44 号地址：北京市东城区东交民巷 44 号

开户银行：北京银行前门文创支行 开户银行：北京银行前门文创支行

签订日期：2026 年 7 月 30 日 签订日期：2026 年 7 月 30 日