

北京市东城区人民检察院 物业服务合同

甲方：北京市东城区人民检察院

乙方：北京鑫海龙物业管理有限公司

签署时间：2026年8月12日

物业服务合同

甲方：北京市东城区人民检察院

乙方：北京鑫海龙物业管理有限公司

根据《中华人民共和国民法典》和相关法律法规规定，经甲、乙双方协商同意，本着平等互利、诚实信用原则达成协议如下，以供双方共同遵照执行：

- 一、乙方根据甲方实际需要，提供物业服务。
- 二、服务期限：2026年8月19日—2027年8月18日。
- 三、服务地点：北京市东城区珠市口东大街10-3号。
- 四、服务费：2359200.00元。

第一章 物业项目基本情况

第一条 本物业项目（以下简称“本物业”）基本情况如下：

服务地点：北京市东城区珠市口东大街10-3号。

规划建筑面积：22080平方米（地上18703平方米、地下3377平方米）。

第二条 物业管理区域：北京市东城区人民检察院东城区珠市口东大街10-3号办公场所所属范围。主要物业构成明细见附件一。

第三条 物业服务用房主要用于物业服务企业客服接待、项目档案资料保存、工具物料存放、人员值班备勤等。

第二章 物业服务事项、标准及有关约定

第四条 乙方指定物业服务项目负责人为：常景智，联系电话：13520705129，乙方更换项目负责人的，应当于5个工作日内通知甲方。甲方要求更换项目负责人的，乙方应当于30日内更换。

第五条 物业服务期限：2026年8月19日—2027年8月18日。

第六条 乙方物业服务概述：（详情见附件三）

1. 完成甲方楼宇内、外基础设施的巡检、维修和保养，制订物业服务工作计划并组织实施，根据甲方监管部门安排完成甲方新工程项目的磋商、监管、工人资质审查、进场、施工、用水用电安全、垃圾倾倒、工人管理及协调施工期间相关工作，协助甲方完成工程项目验收工作，负责项目维保期结束后的巡检、维修和保养。保管相关工程图纸、档案与竣工验收等资料；根据法律、法规和管理规约的授权制订物业服务的有关制度。

2. 负责本物业管理区域内共用部位和各类基础设施的安全巡检、日常维修、养护和管理。

3. 接收甲方及甲方授权部门提交的《**东城区人民检察院设施维修报备单**》，并按规定时间和要求完成维修和报修。本项目部完成不了的，视不同情况可通知设备维保方进行维修；或与本公司沟通联系，选派专业团队进行维修处理；或与第三方具有专业资质维修单位沟通联系，配合实地查看损坏（设施）设备，经甲方监管部门审核同意后，负责损坏（设

施)设备维修期间的工人资质审查、进场、施工、用水用电安全、垃圾倾倒、工人管理及协调施工期间相关工作,协助甲方完成(设施)设备维修后验收工作。

4. 负责共有绿地、景观的养护和管理。

5. 负责清洁卫生服务,包括物业共用部位、公共区域的清洁卫生,垃圾的收集、倾倒等。

6. 其他服务事项。

第七条 物业服务标准(详见附件二)。

第八条 乙方对甲方专有部分提供维修养护或其他特约服务的,应当与甲方签订特约服务协议,服务事项、标准及费用由双方在协议中约定。

第九条 乙方接受供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等公用事业服务单位委托代收使用费用的,不得向甲方收取手续费等额外费用,不得限制或变相限制甲方购买或使用。

第三章 物业服务收费

第十条 2359200.00 元。双方签订合同后,首次支付781602.00 元,2027 年 6 月支付 1200000.00 元,2027 年 8 月合同到期验收合格后支付尾款 377598.00 元。

乙方公司账户信息:

开户名称:北京鑫海龙物业管理有限公司

开户账号:110968058710001

开户银行:招商银行股份有限公司北京马驹桥支行

第四章 权利与义务

第十一条 甲方的权利义务：

1. 有权要求乙方按合同约定提供物业服务。
2. 监督乙方履行本合同，对乙方提供的物业服务有检查、建议、督促的权利，对乙方因履行职责不当，造成甲方损失的，有权要求乙方进行赔偿。
3. 按有关规定及本合同约定缴纳物业服务费和特约服务费；
4. 甲方对乙方在服务过程中出现的问题，有权向乙方发送《纠正问题通知单》，连续发出3次（含3次），扣除乙方服务费5000元。
5. 对乙方根据合同和有关规章制度提供的管理服务给予必要配合。
6. 有关法律规定和当事人约定的其他权利义务。
7. 遵守管理规约以及物业管理区域内物业共用部分的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度。
8. 甲方因工作需要需临时增加各工种保障人员时，乙方应根据甲方具体要求配合完成。

第十二条 乙方的权利义务：

1. 甲方因工作需要需临时增加物业各工种保障人员时，乙方应根据甲方具体要求配合完成。
2. 根据合同约定，收取物业服务费。
3. 妥善保管和正确使用本物业的档案资料，及时记载有关变更信息，不得将甲方信息用于物业管理活动之外的其他用途。

4. 及时向甲方主管部门通报本物业管理区域内有关物业服务的重大事项，及时处理甲方工作人员的投诉，接受甲方工作人员的监督。

5. 乙方因违反操作规程、工作失误、巡检不及时、发现问题未能及时反馈，导致甲方设施损坏，经双方共同确认，确无维修价值或维修后可能会影响正常使用的，乙方负责设备更换。经双方共同确认，可以维修且不影响后续使用的，乙方负责联系维修方及维修费，后续设备出现的一切问题由乙方负责。

6. 乙方因违反操作规程或因工作失误，造成甲方人员伤亡的，除追究乙方和当事人法律责任外，还需赔偿当事人所有损失。

7. 对甲方工作巡检发现的问题及时整改并按规定时限反馈。对甲方发出的《纠违通知书》按规定时限和要求进行反馈。

8. 对甲方单位内部进行的基础设施改造和建设，乙方需派人全程协助甲方对项目可行性、工程方资质及合同、工期及用料等内容进行审查核实。施工期间安排专人负责现场监理，并做好登记。协助甲方做好项目的验收工作，在施工维保期结束后，自动负责后期的维修保养。

9. 因乙方不当使用甲方提供的燃气、水、电、暖气等，造成人员、财产损失的，由乙方承担赔偿责任；

10. 乙方自行雇佣的服务人员与甲方不存在劳动关系或者劳务派遣关系。

11. 乙方项目员工在甲方场所内遭受人身、财产损害的，甲方不承担赔偿责任；在甲方提供宿舍住宿期间，自行承担管理职责，并接受甲方监督。

12. 乙方负责与项目员工签订劳动合同，支付工资、保险、福利等费用，配发疾病防疫、劳保等必需品，并承担项目人员在执行工作任务时，因履职不当或违法行为所造成的相关损失和责任；乙方应当依法为本公司派遣到甲方服务的员工缴纳工伤保险，否则在员工在完成工作遭受损害时，乙方自行对该员工承担赔偿责任，甲方不承担相应责任。

13. 乙方员工因工作失误或违反操作规程，造成甲方、驻甲方其他第三方人员伤亡、财产损害、损失的，除追究乙方和当事人法律责任外，还需赔偿受害人所有损失。

14. 严禁从事本职工作以外的兼职，严禁利用甲方资源从事营利活动。

15. 对甲方工作人员违反本合同和管理规约的行为，采取告知、劝阻和向甲方主管部门报告等方式配合甲方主管部门督促甲方工作人员改正。

16. 不得擅自占用本物业管理区域内的共用部分或擅自改变其使用用途。不得利用本物业进行经营活动。不得擅自占用、挖掘本物业管理区域内的道路、场地，确需临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应当按规定办理相关手续，制定施工方案，开工前要在物业管理区域内公示，施工过程中尽可能减少对甲方的影响，并及时恢复原状。

17. 可将本物业管理区域内的专项服务委托给专业性服

务企业，但不得将全部物业服务一并委托给其他单位或个人。乙方应当将委托事项及受托企业的信息报甲方主管部门备案。乙方与受托企业签订的合同中约定的服务标准，不得低于本合同约定。乙方应当对受托企业的服务行为进行监督，并对受托企业的服务行为承担责任。

18. 乙方实施锅炉、电梯、电气、制冷以及有限空间、高空等涉及人身安全的作业，应当具备相应资质或委托具备相应资质的单位实施，委托其他单位实施的，应当明确各自的安全管理责任。

19. 发生重大灾害、疫情等特殊情况，需乙方人员（全部或个体）撤离甲方驻地，或采取隔离等措施的，均有乙方组织实施。

20. 负责对地库隔油池（不含）至洗衣房提升井进行清理疏通，确保畅通无积水。

21. 乙方工作人员原则上不得安排在本物业中住宿，需临时留宿的，应提前向甲方主管部门申请，经同意后方可安排。

22. 乙方需严格落实采购文件中节约型公共机构建设各项要求，做好节能、节水、垃圾分类及绿色运维管理，配合甲方完成相关考核验收。

23. 甲方对乙方履约情况进行日常监督与考核，若乙方未按要求执行相关规定，甲方有权责令整改并扣减相应物业服务费用。

24. 因乙方履职不到位，造成资源浪费、考核不合格，

或影响甲方节约型公共机构创建工作的，乙方需承担违约责任，甲方可依法追究其责任。

25. 乙方需保证相关工作台账、数据真实完整，节约型公共机构建设相关服务费用已包含在合同总价中。

26. 有关法律规定和当事人约定的其他权利义务。

第五章 合同终止

第十三条 本合同到期自然终止。

第十四条 甲方通过招标形式确定下一年度物业服务企业。乙方可继续参与竞标。

第十五条 本合同终止后尚未有新的物业服务企业承接的，乙方继续为甲方提供物业管理服务，直到新的中标物业服务公司进驻，在此期间的物业服务费按新一年合同的金额及实际服务时间结算，费用由中标方公司代为支付。

第十六条 本合同终止后，甲乙双方应当共同做好交接事宜，包括物业服务费的清算、对外签订的各种协议的执行、物业共用部分查验交接以及移交相关档案资料等。

第六章 违约责任

第十七条 乙方管理服务达不到本合同约定的服务内容和标准的，应当承担采取补救措施或赔偿损失等违约责任。

甲、乙双方对物业服务质量发生争议的，双方可共同委托物业服务评估监理单位就乙方的物业服务质量是否符合本合同约定的服务标准进行评估。

除不可预见的情况外，乙方擅自停水、停电的，甲方有权要求乙方限期解决，乙方应当承担相应的民事责任并赔偿

甲方经济损失。

甲方定期或不定期对乙方服务项目进行检查，对乙方未按合同履职，经多次提出仍未整改或发生责任事故的，可除追究当事人责任外，扣除乙方季度服务费的 3%至 5%。

第十八条 甲、乙双方均不得提前解除本合同，否则解约方应当承担相应的违约责任；造成损失的，解约方应当承担相应的赔偿责任。

第十九条 乙方违反本合同第十条的约定，擅自提高物业服务费标准的，甲方就超额部分有权拒绝缴纳。

第二十条 乙方在本合同期限内擅自停止物业服务的，甲方可要求乙方继续履行，采取补救措施，并应当按每日 1% 的标准向甲方支付违约金；前述行为给甲方造成损失的，乙方应当赔偿相应的损失。

第二十一条 乙方在本合同终止后拒不撤出本物业管理区域的，甲方有权要求乙方按时撤出物业管理区域，并应当按 1% 的标准向甲方支付违约金；前述行为给甲方造成损失的，乙方应当赔偿相应的损失。

第二十二条 乙方违反本合同约定，擅自将甲方信息用于物业管理活动之外的，应当按全年物业费 1% 的标准向甲方支付违约金。如违约金数额不足以弥补业主所遭受的直接损失的，乙方应当补足。

第二十三条 甲方违反本合同约定，经乙方书面催缴，未能按时足额缴纳物业服务费，应当按全年物业费的标准 1% 的标准向乙方支付违约金。

第二十四条 除本合同另有约定外，甲、乙双方可以结合具体情况对违约责任进行补充。任何一方的违约行为给对方造成损失的，均应当承担相应的赔偿责任。

第二十五条 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。

第二十六条 为维护公共利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄露、漏电、火灾、暖气管、水管破裂、协助公安机关执行任务等突发事件，乙方因采取紧急避险措施造成损失的，应当按有关规定处理。

第二十七条 乙方有确凿证据证明属于以下情况的，可免于承担违约责任：

1. 由于甲方自身的责任导致乙方的服务无法达到合同约定的；

2. 因维修养护本物业管理区域内的共用部位、共用设施设备需要且事先已告知甲方，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失，并及时组织相关人员及时抢修无效的；

3. 经具有专业资质单位鉴定后，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。

第七章 争议解决

第二十八条 合同履行过程中发生争议的，双方可通过协商解决或向物业所在地物业纠纷人民调解委员会申请调

解的方式解决；不愿协商、调解或协商、调解不成的，可按以下方式解决：向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第二十九条 本合同经双方签字（盖章）后生效。

第三十条 本合同正本连同附件一式四份，甲方、乙方各执两份，具有同等法律效力。

第八章 附 则

第三十一条 其他约定：见附件四。



签约时间：2026年8月12日

附件一：物业构成明细

1、项目建筑面积：总建筑面积 22080 平方米，其中地上 18703 平方米，地下 3377 平方米。

2、建筑类型：框架结构形式，建于 2006 年 6 月 20 日，2012 年 5 月开始改造，2015 年 1 月竣工。

3、建筑层数、高度：地上 5 层、地下 1 层，建筑高度 22.8m。

4、停车位数量：地下机动车位 33 个。

5、主要设施设备情况

(1) 暖通系统：

1) 空调系统：

智能变频多联机中央空调系统（热泵型），包括冷冻风冷机组 2 台、冷冻泵 4 台、补水泵 2 台、风机盘管 490 台。

2) 新风系统

新风机组 10 台。

3) 通风系统

各类风机 27 台。油烟净化器 1 台，排气扇若干。

4) 供暖系统：

采暖热媒为市政热力集团提供热源，换热站内板换供热。

(2) 给排水系统

1) 给水系统：

三层以下为低区，由市政给水管网直接供水；四层以上为高区，由设于地下 1 层的无负压供水设备供水。设高区无负压泵组 1 组（2 台泵）。

2) 热水系统

采暖热媒为市政热力集团提供热源，换热站内板换供热。

3) 排水系统

污废分流，污水排入化粪池，废水排入市政污水管线。

4) 消火栓系统：93 套

5) 自动喷水灭火系统：喷淋 2800 个、烟感报警等 1650 个。

(3) 供电系统

1) 本工程供电等级为二级，1250kVA 变压器两台，采用 10KV 双路供电。

2) 本建筑防雷等级为二类。

(4) 弱电系统

本工程消防控制室设在一层，并设有直接通往室外的出口。

1) 闭路监视机房设在一层。

2) 本工程建筑设备监控系统 (BAS)，采用直接数字控制技术，对全楼的供水、排水系统及设备、公共区域照明、空调设备、新风系统及送排风系统和设备进行监视及节能控制。本系统监控中心办公室设在 1 层。

(5) 电梯

本项目设置电梯 5 部（承重 1050 公斤，载重 14 人）；

(6) 干式变压器 2 台（每台功率 1250 千伏安）。

附件二、物业管理服务标准与质量

物业管理服务标准与质量

一、人员配备：

1、管理人员，设经理和管理员各 1 名。本科及以上学历，持有相关专业证书，具备丰富的物业实践工作经验。

2、领班人员，每个工种设领班 1 人，大专及以上学历，持有相关专业证书，具备丰富的实践工作经验。

3、各工种岗位人员设置，必需达到 24 小时双人双岗，各工种均需持证上岗，从业资格证需复印后交甲方备案。其中水工不得少于 6 人，电工不得少于 6 人，中控不得少于 8 人，保洁人员不得低于 14 人。

4、会服人员需五官端正，需专业学校毕业，身高不得低于 1.65 米（含），普通话标准。

二、设备管理：

1、制定设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度，并严格执行。

2、设备及机房环境整洁，无杂物、灰尘、无鼠、虫害发生，机房环境符合设备要求。

3、按照行业管理规定配备所需各种专业技术人员，严格执行操作规程。

4、保证正常供电，制定用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行。

5、按照行业管理规定配备中控系统人员，确保中控室 24 小时双岗人员值班，以防因处理其他事项中控无人值守，

发生离岗、脱岗现象，中控值班人员对楼宇及院内应实时监控，发现问题按管理规定及时处理，按规定期限保存监控记录，严禁删除监控记录和无关人员进入中控室。

6、做好消防设备设施系统的日常检查、维护与检验工作，确保设施设备齐全、完好无损，发生火情时可即时启用。

7、组织物业人员开展消防法规及消防知识的宣传教育，明确各区域防火责任人，使大家明确消防设施设备的存放位置及使用方法，遇火情能及时处理。

8、制定突发火灾应急方案，在明显处设立消防疏散示意图，保证应急照明设施、引路标志完好、紧急疏散通道畅通无阻。

9、供暖设备运行正常；供暖温度符合国家的相关规定。管道、阀门无跑冒滴漏现象及事故隐患。

10、限水、停水、倒闸停电，提前两天书面通知甲方。

11、排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。

12、遇有事故，维修人员 10 分钟赶到现场进行抢修，无大面积跑水、泛水，长时间停水现象，制定事故应急处理方案。

13、中央空调系统运行正常，水塔运行正常，无滴漏水现象。

14、空调系统出现运行故障后及时通知用户，维修人员 10 分钟内到达现场维修。

二、环境卫生管理：

1、垃圾日产日清，定期进行卫生灭杀。

2、对垃圾实行分类管理，对有毒、有害垃圾严格按照规定分装，不得与其它垃圾混杂。

三、基础管理：

1、物业管理人员和专业技术人员持证上岗；各岗位人员按国家或北京市的有关规定配备，工作时间按国家或北京市的规定执行。按岗位要求员工进行必要的岗前培训。取得上岗资格证书后方可上岗。资格证书复印件送甲方备案。人员流动必须事前向甲方备案。员工统一着装，佩带明显标志，工作规范，作风严谨。

2、在中控室建立 24 小时值班制度，设立服务电话，专人值守，及时接听。根据甲方要求，接受驻甲方单位餐饮和保安公司对各项基础设施报修并做好记录，按照甲方要求维修流程进行处理。

3、每半年向甲方发放物业管理服务工作征求意见单，对合理的建议及时整改，满意率达 90%以上。

4、建立并落实维修服务承诺制，零修急修接报修 15 分钟到达现场，及时率 100%、返修率不高于 1%，并有回访记录。

四、公用设施管理：

1、房屋外观完好、整洁；外墙面砖，涂料等装饰材料无脱落、无污迹。外墙每年清洗二次。

2、公用配套设施完好，无随意改变用途。

3、公用设施设备运行、使用及维护按规定要求有记录，

无事故隐患，专业技术人员和维护人员严格遵守操作规程制度与保养规范。

4、排水、排污管道畅通，无堵塞外溢现象，负责零部件的维修和更换。

5、院内路面平整，井盖无缺损、无丢失，确保车辆和行人通行安全。

6、供水设备运行正常，设施完好、无渗漏、无污染；二次生活用水有严格的保障措施，水质符合卫生标准；制定停水及事故处理方案。

7、制订供电系统管理措施并严格执行，记录完整；供电设备运行正常，配电室管理符合规定。路灯、楼道灯等公共照明设备完好。

五、卫生保洁标准

1、一类办公室卫生保洁标

分类	序号	项目	质量标准	检验方法	作业制度
一类办公室及案件研讨室卫生保洁	1	室内清洁	包括室内环境、家具、用品、设施、花木、卫生洁具、卧具等	达到清洁、整洁、光亮，无尘土，	巡视保洁
	2	书报、文件的整理	应严守保密规定，不得翻阅领导文件	抽查	每日一次
	3	电话、自用茶杯，床上用品等	领导使用的电话、自用茶杯，床上用品等应保持清洁	床上用品至少每月换洗消毒	每日一次

				一次	
	4	卫生间及各种设施设备、检查卫生消耗品	卫生间内无异味,各种设施清洁、完好,卫生用品充足,卫生纸、香皂等,毛巾、浴巾勤换洗	抽查	定期
	5	家具、设备、门窗、办公设备、顶棚等	干净,无污迹。	抽查	定期
	6	灯、门,用电设备等	领导下班后,要检查灯、门是否关闭,用电设备是否断电	巡视	每日一次
	7	准备开水	每日清晨应备好开水并及时补充	巡视	巡视

2、办公楼日常保洁项目及作业标准

分类	序号	项目	质量标准	检验方法	作业频度
一层大堂及入口处	1	入口处脚踏垫、地面清扫、吸尘、拖擦	无污迹、光亮、雨、雪天及时铺防滑垫	巡查	巡视保洁
	2	大理石地面牵尘、拖擦	无尘、无污迹、光亮	巡查	巡视保洁
	3	电梯门、各种标牌、开关盒、大理石墙面、柱	无污迹、干净光亮、显本色	抽查	每日二次 (电梯门

		子及金属装饰物擦拭、掸尘			上下午各一次)
	4	垃圾桶倾倒及刷洗	地上无废弃物、无污迹	巡查	巡视保洁
	5	天花板上装饰物及灯筒、空调进出风口的清洁擦拭	无尘土、光亮、灯泡清洁	抽查	每周一次
	6	花盆内外擦拭、捡拾	无污迹、盆内无枯黄叶	巡查	巡视保洁
	7	台阶台面及外侧擦拭	无尘土	抽查	每日一次
楼 梯	1	地面清扫、拖擦	无污迹、光亮	全面检查	巡视保洁
	2	扶手及栏杆的擦拭	无尘土、光亮	抽查	每日一次
	3	涂料墙面及标牌、装饰物的擦拭	无尘土、光亮、无污迹	抽查	每日一次
	4	窗台、消防器材的擦拭	无尘土、光亮、无污迹	抽查	每日一次

分类	序号	项目	质量标准	检验方法	作业频度
各	1	地面牵尘、擦拭	无尘土、光亮	抽查	巡视保洁

层 走 廊	2	墙面装饰物的牵尘、擦拭	无尘土、光亮	抽查	巡视 保洁
	3	办公区门、窗台、踢脚线、 涂料墙壁装饰物的牵尘、 擦拭	无尘土、光亮、 无污迹	抽查	巡视 保洁
	4	垃圾桶的倾倒清洁	无尘土、光亮、 无污迹	抽查	巡视 保洁
	5	天花板、灯筒、空调进出 风口的擦拭	无污迹	抽查	每周 一次
	6	消防器材的擦拭	无尘土、光亮	抽查	每日 一次
	7	花盆内外擦拭捡拾	盆外无尘土、 无污迹、盆内 无枯黄叶	抽查	每日 一次
更 衣 间 及 浴 室	1	更衣室地面	无废弃物、干 净	抽查	每日 一次
	2	镜面、云台、洗手池	无污迹、水迹、 光亮	抽查	每日 一次
	3	隔断墙、窗台	无污迹、无尘 土	抽查	每日 一次

分	序	项目	质量标准	检验	作业频度
---	---	----	------	----	------

类	号			方法	
电 梯 轿 厢	1	开关显示器的清洁擦拭	无尘土、光亮	抽查	每日一次
	2	轿厢的清洁	无尘土、光亮	抽查	每日一次
	3	电梯下部沟槽除尘、擦拭	无尘土、光亮、无污迹	抽查	每日一次
	4	垃圾桶的倾倒及擦拭	地上无废弃物、无污迹	抽查	巡视保洁
	5	轿箱内的地毯	按规定更换并吸尘清洗	抽查	每日一次

分 类	序 号	项目	质量标准	检 验 方法	作业频度
办 公 室	1	地面清洁	无污迹、干净	抽查	每日一次
	2	办公家具、设备	无污迹、干净	抽查	每日一次
	3	垃圾桶的倾倒及擦拭	无污迹、干净	抽查	每日一次
干 警	1	面板开关、窗把手、家具、	干净、无污迹、摆放整齐	抽查	每日一次
	2	地面	无污迹、无杂物	抽查	每日一次

休息 及 值班 室	3	床铺	叠放整齐每休息 人次更换一次床 上用品	抽查	每日一次
	4	垃圾倾倒	无废弃、物无污 迹	抽查	每日一次

卫 生 间	1	及时冲洗便池及恭 桶、不得留有脏物	无异味、干净	全面 检查	巡视 保洁
	2	及时倾倒纸篓手纸 不得多于三分之一	倾倒及时无污 迹	抽查	巡视 保洁
	3	地面拖擦	无水迹、尿迹	抽查	巡视 保洁
	4	定时擦拭养护云台、 洗手池、镜面、座便 器	无水迹、干净	抽查	巡视 保洁
	5	擦拭门、窗、隔断板、 窗台	无尘土、干净	抽查	每日一次
	6	及时补充洗手液、香 球、卫生纸（由甲方 提供）	补充及时	抽查	巡视

7	地面彻底清洁	干净、无污迹	检查	每周一次
8	墙面保洁	光亮、清洁完好	抽查	每周一次
9	定时消毒、除臭、室内无异味	干净、无异味	抽查	每日一次
10	烘手器、抽风机的擦拭	清洁、运转正常	抽查	每日一次
11	废弃箱的清理	无废弃物、干净	抽查	每日一次
12	金属部件的抛光及养护	干净、明亮、保持完好	抽查	巡视保洁

3、会议服务、标准及注意事项

根据会议通知单，了解会议的时间、人员、地点、参会领导，会议形式、会场布置要求以及对会议服务方面的特殊要求等情况，认真做好以下工作。

(1) 提前进入会场，进行准备工作，打开门窗通风，检查设备是否完好，如有损坏，与相关部门联系，及时维修，将卫生全面搞一次。

(2) 与相关部门配合好，按要求布置会场。

(3) 开会前半小时，打开会议室门、开空调、准备好开水、茶叶，并将茶叶放置杯中。(杯子要求放在一条直线上，杯子把一律朝向客人右手一侧，杯底距桌边 3-5 厘米。)

(4) 站立迎客：站姿标准规范。参会者到场后，应随进

随倒水；会议期间，添水时间间隔 30 分钟，添水时应从主要领导开始，按顺时针方向加水，倒水时，用左手的小拇指和无名指夹起杯盖，用其余三指握住杯把，将茶杯端离桌面，侧身（不能正对客人）要略弯曲，续水后，盖上杯盖，注意续水时动作要轻、稳、不要倒得过快、过满，以免开水溅出杯外，烫着客人或溢到桌面上。

（5）为全体参会人员提供服务。

（6）会后检查会议室内参会人员有无遗留物品。清理桌面上杂物，擦拭整理桌椅、茶几（桌椅摆成一条直线）沙发摆放位置要正。将所用茶具送到消毒间消毒。清扫地面、关窗、拉窗帘，关闭所有开关、锁门，并做好记录。

附件三：物业管理工作及服务范围内容

（一）房屋建筑及场地的日常保养与维修、巡检，房屋建筑共用部位的维修、养护和管理，包括：楼盖、屋面、外墙墙面、承重结构、楼梯间、走廊及通道。

（二）设施设备的日常运行、维护

- 1、供电系统运行管理及维护；
- 2、给排水系统日常运行及维护；
- 3、消防系统日常运行及维护；
- 4、供暖系统日常运行及维护（不含热力站内和进站管线）；
- 5、电梯系统日常运行及维护；
- 6、空调系统日常运行及维护；
- 7、弱电系统日常运行及维护；

8、大厅门禁及庭院入口伸缩大门日常运行及维护；

9、制定消防安全疏散图，保证引路标志齐全，消防通道畅通无杂物；

10、其它服务项目。

(三)环境保洁管理服务内容服务区域清洁卫生、公共场所的清洁卫生、垃圾的清运及“门前三包责任区”的管理(含扫雪)。

1、房屋建筑内公共区域日常保洁；包括：公共区域内的地面、墙面、玻璃、门窗、大堂、步行梯、电梯、消防栓、各种标志牌等所有公共区域；

2、室外公共区域及绿地日常保洁；包括：楼内绿植(租赁、养护、摆放)门前三包区域、庭院、标牌、围栏、灯具、道路等；

3、入室日常保洁；

4、楼宇公共区域的保洁,卫生间巡视保洁；

5、地下车库及停车场日常保洁；

6、服务区域内所有隐蔽空间的保洁；

7、大厅地面结晶每年1次；

8、外墙面每年清洗2次，卫生间云台做保养处理；

9、门前三包、垃圾处理及清运(含厨余垃圾)；

10、清掏服务。

(四)安全管理及秩序维护

1、中控室24小时双人双岗值班；

2、消防安全管理、消防设备检查维护。

(五) 会议服务

- 1、会前各项准备工作；
- 2、会议服务；
- 3、其它委托事项。

(六) 客户服务内容

- 1、报纸、信件分检送阅；
- 2、送水服务；
- 3、布艺类物品洗涤工作；
- 4、提供办公电话日常维修、搬移等工作；
- 5、办公家具拆装、搬运等工作；
- 6、甲方交付的与物业相关的其他事项。

(七) 物业安全应急预案措施的制定（包括但不限于）

- 1、发生火灾；
- 2、发生水、电、气、热、电梯等设备事故；
- 3、发生自然灾害；
- 4、发生治安事件、交通安全等；
- 5、突发事件。

附件四：需要说明的问题

(一) 甲方负责办公楼物业运行的水、电、气等能源费用；

(二) 乙方仅提供人员服务，所有的零配件费用（不含污水井零配件）由甲方负责。保洁卫生只提供人员和保洁工具类。其它物品由甲方提供；

(三) 乙方仅负责所有设施设备的日常运行维护及应急

关闭，不包括维保（电梯除外）；

（四）甲方为乙方服务人员提供就餐便利，但无法提供清真等特殊就餐需求保障。

附件五：问题责任认定及处罚措施

（一）一般问题：乙方未按职责认真履职、不能胜任本职工作，被甲方监管部门例行检查发现问题或被甲方单位工作人员举报，未造成经济损失或问题隐患的。

处罚措施：项目经理问题，由甲方主管部门进行约谈，并限期改正，同一问题连续发生3次以上的，甲方可直接向乙方发送《纠正问题通知单》，限期整改，并形成书面整改材料，报甲方主管部门备案。管理员和各工种人员，由项目部负责限期整改，并形成书面整改材料，报甲方主管部门备案。

（二）一般事故：乙方未按职责认真履职、发现问题隐情不报、或因操作不当等原因，造成甲方基础设施损坏，数额达3万元（含）以下的。

处罚措施：甲方可直接向乙方发送《纠正问题通知单》，并由甲方主管部门直接约谈公司主要负责人，详细分析事故原因，明确责任人，形成书面整改材料，乙方在甲方规定期限内负责更换或维修损坏的基础设施。

（三）严重事故：乙方未按职责认真履职，发现问题隐情不报、或因操作不当等原因，造成甲方基础设施损坏，数额达3万元（含）以上10万元（含）以下的。

处罚措施：甲方直接向乙方发送《纠正问题通知单》，由甲方主管部门直接约谈公司主要负责人，详细分析事故原因，明确责任人，形成书面整改材料，乙方在甲方规定期限内负责更换或维修甲方损坏的基础设施。甲方有权从乙方服务费中扣除相应罚金。

（四）重大事故：乙方未按职责认真履职，发现问题隐瞒不报、或因操作不当等原因，造成甲方基础设施损坏，数额达 10 万元（含）以上的。

处罚措施：甲方直接向乙方发送《纠正问题通知单》，由甲方主管部门直接约谈公司主要负责人，详细分析事故原因，乙方在甲方规定期限内负责更换或维修甲方损坏的基础设施。同时甲方有权解除同乙方合同。