

合同编号：EC-20231016

北京大兴经济开发区管理委员会 物业服务合同

委托方（甲方） 北京大兴经济开发区管理委员会

受托方（乙方） 北京益创国际物业管理有限公司

物业服务合同

甲方：北京大兴经济开发区管理委员会

法定代表人：常学智

通讯地址：北京市大兴区经济开发区广茂大街 9 号

乙方：北京益创国际物业管理有限公司

法定代表人：马丽霞

通讯地址：北京市北京经济技术开发区天宝中街 1 号体育中心北环 03 室

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》等有关法律、法规的规定，甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方将北京大兴经济开发区管理委员会的卫生保洁、会议服务工作委托乙方实施管理，特订立本合同。

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：

名称：物业管理-3 物业管理服务采购项目。

类型：办公楼。

坐落位置：北京市大兴区经济开发区广茂大街 9 号。

第二条 物业服务用房主要用于物业服务公司客服接待、项目档案资料保存、工具物料存放、人员值班等，乙方不得存放国家禁止、易燃易爆、或其他私人物品，不得将物业服务用房挪作他用，否则，视为乙方违约，甲方有权解除合同，乙方应按本合同约定承担相应的违约责任。

第二章 物业服务的委托事项、标准及要求

第三条 会议服务员管理

1. 会议服务员服务范围

根据甲方的需要，负责日常会议的接待和领导办公室的卫生。

2. 会议服务标准：

- 1) 会议服务员应开会前提前到岗，上岗时统一着装，佩带工牌。
- 2) 负责会议前的保洁、茶水、会议用品、照明、空调的准备工作。
- 3) 负责会议期间的茶水服务，保证宾客随时服务要求。
- 4) 会后及时进行收台，检查好灯、门、窗、电源是否关好。

第四条 室内保洁管理

1. 保洁人员服务范围

负责办公大楼日常保洁、垃圾清理工作。

2. 保洁服务标准和要求：

- 1) 楼外四周空地、绿地及停车场定时巡视一次。做到无污物、无杂物、无明显灰尘。
- 2) 楼内卫生间，每日清洗、消毒、除臭；洗手池每日清洗、擦拭、消毒；便池隔板每日擦拭，做到无明显污渍、灰尘；地面做到无明显污物、灰尘、水渍、遗弃物；卫生洁具无污物、水渍。
- 3) 当日垃圾当日清运，不得过夜。
- 4) 正门楼前台阶定时清洗，做到无明显灰尘、污渍、杂物等。
- 5) 大厅玻璃每日擦拭一次，办公楼玻璃结合实际情况不定期擦拭，做到无明显灰尘、水印、手印、污渍。地面无明显脚印、污物、灰尘。

- 6) 部分重要办公区域专人负责, 全面清洁, 定时完成。
- 7) 遇雨雪天气时, 确保停车场路面无积雪、无结冰。
- 8) 各楼层电梯门面及电梯轿箱内, 呼叫开关、电梯门框、控制面板、箱体立面、地面, 做到无印迹、污物水渍, 定时巡视。

第五条 室外保洁管理

1. 室外保洁管理范围

根据甲方的要求, 主要负责室外的环境卫生。包括地面的清扫, 草坪的修剪和玻璃的擦拭。

2. 室外保洁标准和要求

- 1) 目视地面无杂物、积水、无明显污渍、泥沙。
- 2) 道路、人行道无污渍、无杂物、每 100 平方米痰迹、垃圾控制在 1 个以内。
- 3) 路面垃圾及污迹滞留时间不能超过半小时。
- 4) 目视绿化带无明显垃圾、落叶。
- 5) 绿化带每 100 平方米烟头控制在 1 个以内。
- 6) 保洁员应每天用捞筛对喷水池水面漂浮物打捞保洁。
- 7) 喷水池清洁每月 1 次。
- 8) 池底鹅卵石每月清洗 1 次。
- 9) 喷水池应达到目视水池清澈见底, 水面无杂物、池底无沉淀、池边无污迹。

第三章 双方权利和义务

第六条 甲方权利义务

1. 审定乙方拟定的各项管理制度, 监督乙方制度的执行情况, 维护自身的合法利益。

2. 乙方应当服从甲方的监督与日常管理要求, 如管理过程中乙方员工出现缺岗现象, 乙方应立即调配人员, 不能出现因此影响正常工作情况发生, 同时应及时补齐人员。

3. 每季度听取乙方关于管理合同中保洁服务、会议服务履行情况的汇报。

4. 监督乙方履行各项工作的具体情况, 发现问题, 立即要求整改。

5. 协助乙方做好物业管理工作和宣传活动。

6. 甲方有权依照有关法律、法规和政策, 对乙方在本合同履行期间的工作行为进行监督检查。对违反法律、法规的行为, 责令限期整改。否则, 报请有关部门处理。

7. 甲方自合同生效之日起, 按规定向乙方提供物业管理用房, 按时拨付物业管理费用。

8. 反馈员工对乙方工作的意见, 监督乙方及时改正。

第七条 乙方权利义务

1. 乙方应遵循相关法律法规及本合同约定, 制定管理方案和管理制度报甲方备案。

2. 乙方工作人员在工作中, 因乙方责任发生的人身伤亡事故, 均由乙方负责。其他人员出现与乙方有关的人身伤亡事故, 经由权威机构认定, 由责任方负责。

3. 乙方工作人员在岗时, 应统一着装、佩带胸牌。

4. 合同终止后，乙方必须向甲方移交原委托管理的全部项目和管理用房，并报请甲方验收后，结算物业管理服务费用。

5. 接受政府有关部门的监督、指导和甲方的监督检查。所有作业人员须遵守甲方的各种规章制度。

6. 乙方定期进行员工培训，提高服务水平，保证其派出的保洁人员身体身心健康，并承担由此产生的一切责任及后果。

7. 提供保洁工具和日常消耗用品，确保工作的延续性。

8. 乙方有权拒绝承担合同范围以外的职责任务。

9. 乙方应遵守甲方的各项安全管理规定，同时建立和健全物业服务工作中的安全管理制度，各工种的安全操作规程，制定各级安全生产岗位责任制及定期安全检查制度、安全教育制度等。物业管理期间，乙方明确专人负责所辖区域的有关安全工作。

10. 物业管理从业人员戴好防护用品，劳防用品质量符合国家或行业标准。

11. 乙方负责与物业服务人员签订劳动合同，及时向员工支付工资及按照国家规定缴纳社会保险，因劳动关系或劳动合同而发生的一切纠纷由乙方自行承担，由此给甲方造成损失的，乙方负全部赔偿责任。

第四章 委托期限

委托服务期限：自 2023 年 10 月 21 日起至 2026 年 10 月 20 日止，合同期限 36 个月。

第五章 物业管理费用、支付方式

第八条 物业管理服务 36 个月总费用为 4948020.00 元，即人民币

(大写): 肆佰玖拾肆万捌仟零贰拾元整。

第九条 年度服务费用为 1649340.00 元, 即人民币 (大写): 壹佰陆拾肆万玖仟叁佰肆拾元整。甲方根据履行及考核情况确定下一年是否续签。

第十条 付款日期为三个月支付一次。即每三个月末的 10 日内支付物业管理服务费用 412335.00 元 (人民币大写: 肆拾壹万贰仟叁佰叁拾伍元整)。

第六章 违约责任

第十一条 甲乙双方自合同签订之日起, 应严格履行本合同所制定的相关条款。

第十二条 在实施物业管理中, 违反本合同约定的相关条款, 所造成的经济损失由责任方承担。乙方给甲方造成损失或其他不良影响的, 甲方有权解除合同, 乙方应承担当年物业服务金额 20% 的违约金, 并承担由此给甲方造成的全部损失。

第十三条 甲方有权根据双方签订的服务标准及要求对乙方的服务进行监督检查。乙方未达到合同约定的管理目标时, 甲方有权要求乙方限期整改, 逾期未整改的, 甲方有权申请物业行政管理部门做出行政处理。整改后仍达不到甲方要求的, 甲方有权单方解除本合同并不承担任何违约责任, 乙方向甲方支付当年物业服务金额 20% 的违约金。

第十四条 任何一方无正当理由提前解除合同, 应向对方支付本合同服务期内当年物业服务金额 20% 的违约金。

第十五条 甲方迟延支付服务费, 经乙方催告后 5 日内甲方仍未支付的, 从第 6 日开始每迟延一日, 应按迟延支付部分的万分之一向乙方支付逾期滞

纳金。甲方迟延支付服务费超过一个月，乙方有权解除合同，并要求甲方承担违约责任，支付当年物业服务金额 20%的违约金。

第十六条 协商解除合同时，应提前一个月书面通知对方。并办理交接手续。协商不一致时，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第七章 其他事项

第十七条 合同执行期间，由于政策改变、调整或遇不可抗力，致使本合同无法正常履行时，双方应按实际情况以积极的态度，完善和补充合同内容，协商解决后签订的补充协议与本合同具有同等法律效力。

第十八条 合同规定的管理期满后，本合同自然终止，双方如续订合同，乙方应在该合同期满前一个月内向甲方提出书面意向。

第十九条 物业管理费经双方协商一致可根据物价调整系数和国家劳动部门人员工资的涨幅标准做出相应调整，届时，经双方协商一致后应另行签订物业服务合同或补充协议予以约定。

第二十条 本合同连同附件一式六份，甲方四份，乙方两份。经双方签字盖章后生效。附件具有同等法律效力。

第二十一条 甲乙双方主动配合接受结果查究。

甲方（盖章）：

法定代表人

或授权代表签字：

2023 年 10 月 18 日

乙方（盖章）：

法定代表人

或授权代表签字：

2023 年 10 月 18 日

附件 1 人员管理

人员管理要求

1. 物业服务人员全部持有身份证，无违法犯罪记录，物业服务人员全部持有健康证明。
2. 物业服务人员政治可靠、业务熟练、工作责任心强，能忠于职守，有吃苦耐劳的精神。
3. 物业服务人员身体健康、相貌端正，举止优雅，能够适应本工作岗位的相应要求。
4. 物业服务人员统一着装，佩带工牌，干净整洁，仪表仪容符合服务行业的要求。
5. 物业服务人员经过专业培训，全部达到上岗要求。
6. 物业服务人员上岗前落实安全管理教育、礼貌用语、消防安全知识的培训工作。
7. 项目经理具备本科（含）以上学历，并具有类似项目管理经验。
8. 项目经理及主管级以上人员未经甲方同意不得随意更换。
9. 定期对所有物业服务人员进行培训考核，对考核不合格者需进行再培训，并根据甲方意见进行人员调整。
10. 定期对所有物业服务人员进行保密教育培训工作，进入涉密场所时严格执行“双人以上人员同时上岗制度”。

附件 2 保密管理

保密管理

- 1、全体员工必须贯彻执国家有关安全和保密法律、行政法规和纪律。
- 2、与全体员工签定保密协议。对长期接触秘密文件、进入涉密场所资料的员工进行定期培训。
- 3、自觉学习保密知识，提高保密意识，掌握保密技能，接受保密教育和保密监督、检查，及时消除保密隐患，堵塞管理漏洞。
- 4、进入涉密场所时严格执行“双人以上人员同时上岗制度”。
- 5、做好客户重要会议的保密工作。
- 6、涉密文件不能随意放在桌面上和其它暴露的地方，如暂不阅读或离开时，要将文件锁好。
- 7、严格做到不该说的话不说，不该问的事不问，不该看的文件不看。
- 8、严禁对工作中涉及的客户文件信息进行记录与拍摄。
- 9、严禁在公共场合谈论工作中接触或听到关于客户的任何信息。
- 10、严禁在私人通信中谈论客户秘密。有人询问客户秘密时，应予以婉拒、避谈。
- 11、严禁将客户秘密、工作秘密及信息披露给任何第三人。
- 12、发现泄密情况及时制止并报告，采取补救措施。
- 13、如违反本项保密管理要求，将承担相应的法律责任。

附件 3 考核表

一、项目人员及档案管理（一项 5 分，满分 15 分）		分值	考核得分
1	全员上岗率符合合同要求、人员分工明确、保洁区域划分清楚	5 分	
2	人员管理制度健全、落实，培训工作经常化、管理档案资料齐全	5 分	
3	甲方员工建议、报修、投诉记录完整准确	5 分	
二、会议服务（一项 5 分，满分 25 分）		分值	考核得分
4	日常会议的接待和领导办公室的卫生良好	5 分	
5	会议室用品摆放符合要求，会议及礼仪服务规范	5 分	
6	会议前的保洁、茶水、会议用品、照明、空调的准备工作良好	5 分	
7	会议期间的茶水服务，保证宾客随时服务符合要求	5 分	
8	会后及时进行收台，检查好灯、门、窗、电源是否关好	5 分	
三、室内保洁及会议管理（一项 5 分，满分 25 分）		分值	考核得分
9	大堂、墙面、门厅、门窗、收发室（值班室）地面清洁，整体环境良好	5 分	
10	楼道内地面、墙面、门窗、楼梯间、楼梯扶手清洁	5 分	
11	办公室地面、门窗、桌椅清洁，摆放整齐	5 分	
12	卫生间保洁工作符合要求、无跑冒滴漏现象	5 分	
13	垃圾设施摆放位置统一、整洁、清理及时	5 分	
四、室外保洁（一项 5 分，满分 35 分）		分值	考核得分
14	屋顶地面清洁、无积水、无垃圾	5 分	
15	室外公共区域保洁工作符合要求	5 分	

16	室外各项设备设施保洁工作符合要求	5 分	
17	大楼外观完好整洁，名称、门牌标志齐全	5 分	
18	外墙清洁，面砖、涂料等装饰材料无脱落、无污迹	5 分	
19	垃圾分类达到标准、日产日清、定期消杀蚊虫、垃圾设施摆放统一、整洁	5 分	
20	喷水池水面漂浮物打捞及时、水池清澈见底	5 分	
项目满分：100 分 项目考核得分： 分			

考核结果运用：

考核得分 80 分（含 80 分）以上为合格；考核得分低于 80 分，每分扣服务费 200 元。

服务质量差，给甲方带来较坏的影响，或经批评指正后，纠改问题不及时，态度不端正，一次扣减服务费 500-2000 元。

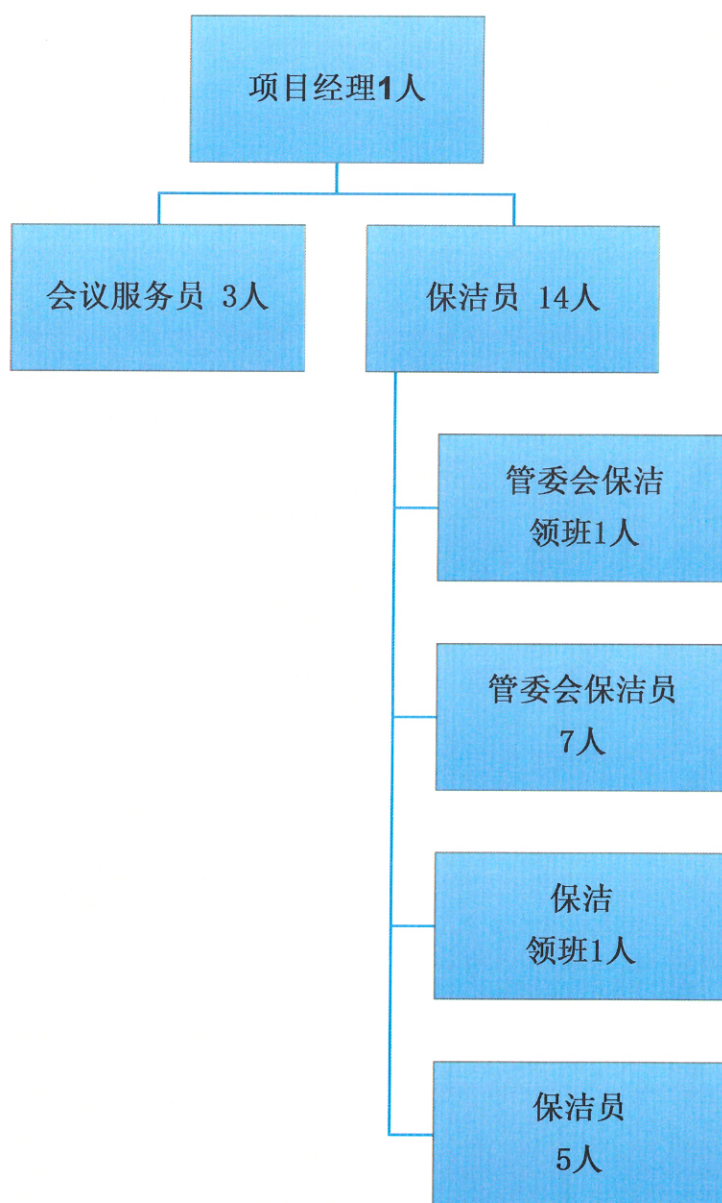
考核期：期限为年度考核，未达标（合格）甲方有权提前终止合同，不构成违约且不负有任何法律责任。

附件 4 人员配置、岗位职责及费用明细

一、人员配置

根据本项目实际服务需要，配备服务人员 18 人。

其中：项目经理 1 人，会议服务员 3 人，保洁员 14 人（其中管委会保洁领班 1 人、保洁员 7 人，保洁领班 1 人、保洁员 5 人）。



我公司拟派本项目服务团队人员均素质高，能力强，团队稳定，服务团队人员均具备相关从业经验，完全满足本项目人员需求。

二、岗位职责

【一】项目经理岗位职责

1. 领导项目部全体服务员工完成公司下达的责任目标；
2. 对项目部整体的服务质量、安全生产负责；
3. 执行公司体系文件，负责项目不合格服务的处理、纠正和预防措施
的跟踪；
4. 执行上级政府及行业主管部门各项法规、法令，与有关各部门保持
良好关系；
5. 主持日常管理工作。根据各时期的实际状况，提出改进和提高物业
管理工作水平的意见措施。
6. 对公司和客户双方负责和汇报工作，按时向公司 and 客户提交工作计
划，听取客户的意见和要求，并在规定期限内落实执行。
7. 负责召集员工工作例会，检查工作落实情况，布置工作任务，协调
员工关系，就项目物业管理执行中的问题提出解决方案。若发生重大事件
或超出岗位职责权限的应立即向公司和客户汇报。
8. 进行巡视，对保洁、会议服务、接待等方面的服务情况进行了解，
每天检查各个重点环节，发现问题及时解决。
9. 发生紧急事件时，立即组织相关责任人员进行处理，按应急方案制
定的措施执行。对发生的紧急事件应在事后组织相关责任人员总结、学
习，分析原因并写出报告向公司和客户汇报。
10. 每月组织一次对公共设施和环境等方面的检查，及时解决发现的问
题，或书面通知有关员工，要求整改。

11. 掌握项目各类款项的收支，控制成本、协助公司编制预算。
12. 统一协调各员工的工作，并检查其工作状况和落实情况。
13. 负责对分包合同的审核、修改。
14. 负责参与、组织重大节日前的物业管理质量大检查及配合作好质量管理体系评审的有关工作。
15. 负责外部的沟通和联系，及时处理投诉，并向当事人通报处理意见和结果。

【二】会议服务员岗位职责

1. 在部门主管的直接领导下，负责客户各类会议接待、服务工作。
2. 服从安排，遵守公司及项目各项规章制度，规范自己行为。
3. 负责根据会议通知相关内容，配合会议主办方做好会场布置（了解会议要求，准备设备与物品，茶杯，毛巾碟，调试音响话筒、确定台型并摆台，摆椅子，纸，笔，指示牌，席位卡，讲台，挂布标，摆设花卉植物等）、会前准备（开水和灯光调控）、会中服务（站立，引领入座，上香巾，斟茶）、会场清理（检查会场，清洁卫生，设备设施安全检查）全过程服务工作。
4. 遵守会议服务程序和服务规范，热情、主动、有礼貌地接待客人，提供满意的服务。
5. 负责会议室的清洁卫生工作，保持环境整洁、空气清晰。
6. 负责会议室的设备、设施正常使用，定期检查维护。
7. 参加部门组织的专业礼仪知识的培训。
8. 负责茶具清洗消毒。
9. 负责会议室内绿植检查监督管理。

10. 负责会议室家具的检查保养。
11. 负责客户遗留物品的收集保管上报上交。
12. 负责会议相关物品保管。
13. 完成上级交办的其他工作。

【三】保洁领班岗位职责

1. 在项目经理的直接领导下，全面负责项目环境管理工作日常安排，确保项目环境清洁优美。并定期向项目经理汇报项目环境管理工作情况。
2. 负责项目部环境管理类质量体系文件的推动和执行。
3. 负责按计划完成项目环境管理工作和人员培训，做好新员工岗前培训并做好记录。
4. 严格按环境清洁作业程序开展工作，监督检查项目保洁人员工作，对不符合程序的情况进行纠正。
5. 负责清洁工作的现场管理，分配各保洁员的保洁任务和工作区域，及时了解保洁员的思想动态，解决实际工作问题。
6. 服从领导、模范带头、以身作则，积极带领下属完成上级交给的各项任务。合理分配及调度人力，合理编制排班，提高工作效率。
7. 安排实施并落实检查环境卫生消杀工作。监督检查环境绿化工作情况并报告。
8. 坚持每日巡查环境情况并记录，有效劝阻和制止不卫生、不文明的现象和行为，现场督导保洁工作。
9. 坚持每日工作班前会，进行项目工作具体安排。
10. 负责组织特殊天气（如雨、雪）情况下的环境清洁应急处理。

11. 接受顾客对环境清洁工作的投诉，制定改进措施并组织实施。
12. 负责监督监管辖区客户装修建筑垃圾清运工作。
13. 负责本部门员工的工作质量、考勤考核工作，每天对部门人员各项工作进行检查、记录、跟进。
14. 负责清洁日用品消耗管理，并做好数据统计分析上报工作，发现异常立即采取措施并报告项目负责人。
15. 熟悉清洁材料、日化品的性能、安全注意事项、个人防护措施和机械设备、设施的使用原理、技术性能及操作方法，确保安全规范操作及设施运作正常。
16. 定期申报保洁类采购物资，配合采购部盘点库存。
17. 按照操作规范向顾客提供特约保洁服务。
18. 负责对部门人员的招聘、晋升、降职、奖惩提供初步意见。
19. 负责部门人员礼仪、技能、安全方面的培训及考核。
20. 及时反馈工作中出现的问题供上级决策，确保公司质量目标得以实现。
21. 完成上级交办的其他工作。

【四】保洁员岗位职责

保洁员（楼层）

1. 在部门主管的直接领导下，严格按环境清洁作业指导书完成所负责区域的环境清洁工作。
2. 服从安排，做好楼层责任范围的清洁卫生。包括如下：
 - 2.1 楼层架空层 3 米以下范围地面、墙面、消防栓、配电箱外的清洁。

2.2 楼道门口、地面、玻璃、天花吊顶、空调风口、门窗、墙面、灯饰的清洁。

2.3 楼道内的楼梯、扶手、消防栓、配电箱、灯具等清洁。

2.4 电梯厅、电梯轿厢的清洁。

2.5 楼内各类指示标志的清洁。

2.6 天台地面、栏杆的清理。

2.7 楼层露台地面清扫。

2.8 空置房的清扫。

3. 严格执行操作程序，确保进行保洁工作不影响客户正常工作。

4. 合理、节约使用保洁消耗品，及时向主管反映使用情况。

5. 爱护保洁工具和设备，确保工具和设备保持良好使用状态。

6. 负责在特殊天气情况下参与环境清洁的应急处理。

7. 负责区域内的公共设备运行情况进行监管并报告。

8. 负责区域内的公共秩序安全情况进行监管并报告。

9. 及时向上级反馈相关保洁工作的信息，提供工作建议供上级领导参考。

10. 完成上级交办的其他工作。

保洁员（外围）

1. 在部门主管的直接领导下，严格按环境清洁作业指导书完成所负责区域的环境清洁工作。

2. 服从安排，做好楼层责任范围的清洁卫生。包括如下：

2.1 辖区（园区）外围路面的清洁。

2.2 排水沟、雨水井、污水井的清洁。

- 2.3 停车场的保洁。
- 2.4 喷泉池及其他水景设施的保洁。
- 2.5 绿化带的保洁。
- 2.6 垃圾箱的保洁。
- 2.7 草坪灯、路灯的保洁。
- 2.8 标示、标牌的保洁
- 2.9 建筑小品的保洁。
- 2.10 休闲桌椅的保洁。
3. 严格执行操作程序，确保进行保洁工作不影响客户正常工作。
4. 合理、节约使用保洁消耗品，及时向主管反映使用情况。
5. 爱护保洁工具和设备，确保工具和设备保持良好使用状态。
6. 负责在特殊天气情况下参与环境清洁的应急处理。
7. 负责区域内的公共设备运行情况进行监管并报告。
8. 负责区域内的公共秩序安全情况进行监管并报告。
9. 及时向上级反馈相关保洁工作的信息，提供工作建议供上级领导参考。
10. 完成上级交办的其他工作。

三、费用明细

序号	项目内容	计算方法	单价 (元/月)	小计 (元/年)	总价 (元/36个月)	备注
1	保洁服务	人员工资	15 人	58000	696000	项目经理 1 人、保洁员 14 人, 小计 15 人
		法定假日值班	11 天	4837	58044	
		社会保险	2023 年北京市	25380	304560	
		服装费	每人 2 套	525	6300	每人 2 套
		保洁工机具	吸尘器、洗地机、电动尘推车、榨水车等	2000	24000	
		保洁低值易耗	垃圾袋、毛巾、清洁剂、消毒剂等	3000	36000	
		垃圾分捡及院内垃圾清运		1500	18000	
		草坪浇水及团河办公区绿化修剪		1500	18000	
		低位玻璃清洗		2000	24000	
		利润	3%	2962	35544	
		税金	6%	6102	73224	
		小计		107806	1293672	
					3881016	
2	会议服务	人员工资	3 人	19500	234000	会议服务 3 人
		法定假日值班	11 天	2466	29592	
		社会保险	2023 年北京市	5076	60912	
		服装费	每人 2 套	105	1260	每人 2 套
		利润	3%	814	9768	
		税金	6%	1678	20136	
		小计		29639	355668	
3	物业服务费用	Σ (1~2)	137445	1649340	4948020	