

北京首都国际机场临空经济区管理委员会 北京天竺综合保税区物业管理服务 委 托 合 同

甲方（委托方）：北京首都国际机场临空经济区管理委员会

地 址：北京市顺义区后沙峪镇金航中路 1 号院

纳税人识别号：11110110MB1P045084

开 户 行：工行顺义支行

账 号：

联系电话：010-80489519

乙方（受托方）：北京天保佳宇物业管理有限公司

地 址：北京市顺义区顺平路 578 号（天竺综合保税区 FTZ-2-016）

纳税人识别号：91110113558545632E

开 户 行：工行顺义支行

账 号：0200005909200357426

联系电话：010-61438926

根据《物业管理条例》和相关法律、法规、规章及政策，甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就甲方选聘乙方对北京天竺综合保税区（物业名称）提供物业管理及绿化养护服务事宜，订立本合同。

第一条 物业情况

物业名称北京天竺综合保税区；
座落位置北京首都机场北侧；
总占地面积3.177 平方公里；
房屋建筑物面积4.17 万平方米；
区内道路面积74 万平方米；
绿地养护面积388499 平方米；
除荒面积681596 平方米。

物业管理区域四至：

北区：东至南岗路现存道路（国家粮食储备库西侧道路）、国航北京基地西边界；
南至首都机场用地货机坪北边界、航空货运站南边界、新华航空北京基地北边界；
西至规划四路、新华航空北京基地东边界；
北至顺平路辅路。

南区：东至天柱东路；
南至空港工业区 A 区天纬五街；
西至京承公路（京密）；
北至铁匠营村南水泥路。

其他：一、二、三区口岸围网两侧各 5 米范围内、二区预留地，二区开发公司办公楼至顺平南辅线

物业服务工作范围：

北京天竺综合保税区功能一、二、三区天内竺海关北区、天竺海关南区、机场海关查验中心北区、机场海关查验中心南区、快件监管中心、一

主两辅三通道及除其他产权单位产权以外的道路、人行步道、一、二、三区口岸围网两侧各 5 米范围内、二区预留地，二区开发公司办公楼至顺平南辅线和门前三包等范围。（见附件：图 1）。

绿化养护工作范围：

1. 北京天竺综合保税区功能一、二、三区、口岸内天竺海关北区、天竺海关南区、机场海关查验中心北区、机场海关查验中心南区、快件监管中心海关办公楼及海关查验三区、一主两辅三通道及区内绿化植物养护。

2. 北京天竺综合保税区功能一、二、三区、口岸围网两侧各 5 米范围内、二区预留地荒草，二区开发公司办公楼至顺平南辅线、开发公司旧址周边、二区南侧围网至回民营公墓、二区范围内空地荒草清除。

3. 北京天竺综合保税区天竺海关北区、天竺海关南区、机场海关查验中心北区、机场海关查验中心南区、快件监管中心海关查验三区、主卡口绿植租摆。

第二条 服务内容

一、房屋、各卡口办公楼（区）、道路、市政（不包含绿化）日常养护、设施及环境、卫生的管理、巡检、维护、小修及监督专业维保。

二、参与园区内设备设施维修的监督管理及审核验收, 加强节能降耗管理, 采取有效的节能降耗措施。

三、设备设施运行维护

1. 基本要求

（1）建立设施设备台账、设备卡，清晰准确，实施动态管理。

(2) 确保设施设备处于良好运行状态，制定有针对性管理人员培训、维修养护等计划，并组织实施。

(3) 日常巡视检查、维修养护及紧急情况处理等记录完整清晰、有效。发现安全隐患，及时上报委托方，告知相应当事人。

(4) 制定设施设备应急预案，定期培训演练。

(5) 防护用品、工具及计量工具按规定进行定期检测。

(6) 根据设备使用要求，在易取明显的地方，按规范要求放置相应种类的灭火器，每月检查 1 次，确保有效。

2. 设备机房

(1) 设备机房门口应有机房类别及管理标识，保持门窗、锁具完好有效。

(2) 设备系统图、管理制度、特种作业人员资格证书等张贴于设备机房明显位置。

(3) 值班及非工作人员进出设备机房记录、交接班记录、设施设备运行、巡检、操作记录清晰完整。

(4) 设备机房环境整洁，无杂物、渗漏，地面无积水，应按规定配置消防、通风、应急照明、防止小动物进入等设施。

(5) 设备机房具备温、湿度检测设备，且环境温度、湿度值在规定的范围内。

(6) 机房设备无污物、锈蚀，设备表面清洁，无尘土。

3. 供电设备

(1) 加强电气设备管理，确保运行正常，定期巡视、维护、检测，

做到安全、规范。建立各项设备档案；建立、落实配送电运行制度、电气养护制度、24 小时运行维修值班制度等；维护好避雷设施。

（2）照明：楼内照明，每班巡视 1 次，一般故障 1 小时内修复；复杂故障 1 日内修复；园区照明，每日巡视 1 次，一般故障 12 小时内修复；复杂故障 2 日内修复；每 2 周调整 1 次时间控制器；应急照明，每日巡视 1 次，每季度充放电 1 次，发现故障，即时修复。

（3）配电柜：低压柜，每日巡视 1 次设备运行状况；每半年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年检查 2 次电气安全；每半年检测 1 次接地电阻；每年校验 1 次仪表；低压配电箱和低压线路每周巡视 1 次设备运行状况；每半年养护 1 次，内容包括紧固、检测、清扫；每半年切换 1 次双路互投开关；控制柜，每周巡视 2 次设备运行状况；每年养护 2 次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫；每季度校正 1 次各种电器装置或控制设备的设定值；每年检查 2 次远控装置和节能装置。

（4）楼层配电间：防小动物措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好；电缆进出线和开关标志清晰、准确。

（5）配电室：建立严格的电气维修和配电机房管理制度以及操作流程，配电运行值班人员持证上岗；根据相关规定要求配备人员值守，维修合格率达到 100%。

（6）应急照明：应急照明与疏散指示标志保持完好，并定期巡视，发现问题及时维修；每月定期测试、启动发电机组，确保紧急情况下正常启动。

4. 弱电中监控系统

(1) 安防中控室实行 24 小时值班制度，根据相关规定要求配备人员值守。

(2) 值班人员熟练掌握中控系统的操作规程，对于系统显示的报警、设备故障和突发事件，及时处理并作好记录。

(3) 摄像监控的图像清晰，数据、记录清晰完整，按规定时间保存信息。

(4) 设备运行正常，日常巡视检查、维修养护记录完整，现场测试符合要求。

5. 给排水设备运行维护

(1) 对各查验中心及各卡口办公楼（区）室内外给排水系统的设备、设施，（水泵、水箱、气压给水装置、水处理装置、消火栓、管道、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、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。

(2) 对排水系统各种设备出现的故障及时上报采购人。

(3) 汛期每日巡视 1 次，平时每周巡视 1 次，检查设备运行状态。

(4) 每月检查 1 次化粪池，定时组织安排清掏。

6. 消防安全、安全生产、秩序管理

(1) 经常进行巡视检查，及时消除安全隐患，保证园区内安全。

(2) 负责除其他产权单位产权以外的公共秩序维护、交通管理、机动车和非机动车停放管理等。

(3) 按安全管理规定各种消防器材配备合理、更换及时、使用有效，经常开展消防安全检查，消除安全隐患，保证重点部位的安全。

(4) 做好重大活动、重要人物、宾客来访及重大节日的服务及安全保卫工作。

(5) 及时发现各种安全和事故隐患，配合采购人迅速有效处置突发事件。

(6) 制定应急、防汛、防灾等工作方案，提高处理自然灾害、意外事故的能力，并协助采购人处理园区内突发事件。

(7) 成立专职消防微站队伍，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能；每年组织 2 次物业服务员工、甲方代表参加消防演练。

(8) 每日防火巡查 1 次，每月防火检查 2 次，按照规定每年检测 1 次建筑消防设施。

7. 空调系统运行维护

(1) 对各查验中心及各卡口办公楼（区）空调系统室内外机等设备、电线电缆及其附属装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护。

(2) 建立各项设备档案。

(3) 建立、落实空调运行养护制度等。

(4) 及时发现故障，上报采购人，保证空调设施完好，温度符合标准。

四、卫生保洁

1. 各查验中心及各卡口公共区域的日常保洁。

2. 各查验中心的会议室的清洁。

3. 垃圾收集、清运。

4. 一、二、三区口岸围网两侧各 5 米范围内、二区预留地，二区开发公司办公楼至顺平南辅线园区内道路清洁。

5. 园区内的门前三包、扫雪、排除道路积水。

6. 公共区域（会议室、会客室、浴室）消杀灭虫。

7. 垃圾分类管理。

8. 办公室室内日常清洁。

五、办公楼及库区消防控制系统运行管理

1. 消防控制室 24 小时值班，随时了解各查验中心办公楼及库区消防自动报警系统及其附属设备、通讯系统、视听系统、自控系统的运行情况。

2. 制定停电、系统故障无法排除等非正常状态的应急措施。

3. 及时上报甲方各系统运行中的故障。

4. 每季度对各系统进行检查、检测，保证正常运行。

5. 搞好设备机房的卫生清洁。

6. 搞好设备机房的安全、防火工作。

六、绿地养护

1. 修剪：根据各类灌木生长特点、环境、景观要求，按照规程适时进行。

2. 施肥：根据各类植物的生长特点及植物对肥料的需要，进行适量施肥。

3. 除草：松土、保墒、草坪切边。

1) 及时拔除草坪、树穴、色块等各类杂草。

2) 对灌木进行松土、切边并做好水坑。

3) 利用植物冬眠对其保墒使它来年生长更加旺盛。(保墒一年不得少于一次)

4) 对草坪进行切边、修复使其跟色块、树木层次清晰。

4. 病虫害防治：病虫害防治是植物养护中较为重要手段和内容，要根据季节的变化、气温的高低及时采取防治措施。

七、灭荒

1. 保证灭荒范围内地面及围网上清洁。

2. 人工除草，机械清运垃圾。

八、绿植养护

1. 根据每种植物的特征定期进行浇水、施肥、培育、修枝剪叶及病虫害防治。

2. 及时清除盆内枯枝、黄叶、杂物，保证植株、盆具清洁。

3. 各类植物的规格、修剪形状等均符合甲方要求。

九、按北京生活垃圾管理条例实行垃圾分类

1. 建立垃圾分类、收集的措施台账，引导、实行垃圾分类。

2. 配置密闭式垃圾收集容器，有分类标识。

3. 每周至少清洗 1 次垃圾收集容器。蝇、蚊孳生季节每日喷洒 1 次杀虫药剂。

4. 每日清运 1-2 次生活垃圾到指定的垃圾消纳场所，不得乱堆乱倒。

5. 垃圾清运车密闭运输、外观整洁。

十、其它管理

1. 管理与物业相关的工程图纸、竣工验收资料。
2. 管理与物业相关的房屋装修工程，须经甲方书面确认后实施。
3. 执行甲方对临时用水用电的管理规定，实施对临时用水用电的管理。
4. 对违反甲方制定的物业使用管理规则的行为，针对具体行为并根据情节轻重，采取规劝、警告、制止等措施。
5. 甲方积极持续推进二期围网新增项目预算工作，在此期间综保区二期围网范围内如特殊时期、重点时段、重要接待、重要保障等情况乙方无条件服从甲方要求进行物业服务、保障等服务。

第三条 服务标准

1. 北京市物业管理示范大厦标准；
2. 乙方执行 ISO9000（品质）、ISO14000（环境）、OHSAS18001、（职业健康）标准；
3. 乙方针对本项目制定的各项管理手册、操作规程、服务标准；
4. 乙方参照北京市园林绿化局关于城市绿地养护管理投资标准的意见：园林绿化养护等级质量标准，执行二级绿化养护管理。
5. 甲方制定的《北京天竺综合保税区物业服务其他细则》（详见：附件一）及其他各项管理要求。

第四条 服务考核

1. 甲乙双方实行月例会制度，每月沟通工作情况。
2. 甲乙双方双方组成质量检查小组，每月检查服务情况，并对服务误差

及时指出，甲方监督整改。

3. 乙方成立质量检查队伍，每周检查物业服务及绿化养护情况，对服务误差及时与相关部门协调，并监督整改。

4. 实施物业管理服务各岗位工作制定考核办法，执行内部季度考核，与绩效建立挂钩，并作为年终考核依据。

5. 合同期限内，每年度需开展不少于 1 次满意度调查。

6. 甲方每季度最后一个月月末对乙方工作进行全面考核，若考核结果不合格，甲方有权要求乙方进行整改。

第五条 合同服务期限

本合同有效期自 2024 年 2 月 22 日起到 2025 年 2 月 21 日止。

第六条 服务费用及支付方式

1. 本合同服务费总金额为：17071684.28 元，人民币大写：壹仟柒佰零柒万壹仟陆佰捌拾肆元贰角捌分。经双方协商一致：本合同签订之日起 60 日内支付总服务费的 30%，计 5121505.284 元，其余服务费待财政拨款及年度考核合格后 2025 年度支付 30%，计 5121505.284 元；2026 年支付 40%，计 6828673.712 元。

2. 本合同物业管理费已包含本物业的所有费用内容。除房屋、道路、市政设施大中修及设备设施维修、更新、改造费，各种能源费和 单价在 200 元以上 物耗等各项费用外；绿化养护费已包含本绿化养护项目所有费用内容，除大型树木栽植、景观小品增加产生各项费用，乙方不得以任何理由要求甲方支付已核定物业管理费、绿化养护费之外的费用。

3. 因甲方原因或政府行为需修正或增加物业、绿化管理内容、范围，如发生增减项目，双方协商解决。

4. 乙方对甲方在本合同服务范围以外的特约服务，由当事人双方协商，按协商价格计付。

5. 其它乙方向甲方提供的服务项目和收费标准按实际确认的价格计付。

6. 甲方支付每一笔款项前，乙方要按甲方要求提供支付所需资料，并向甲方开具等额国家正规发票，如无法提供，甲方有权拒绝付款且不承担任何责任。若因发票不合规，乙方需重新开具合规发票，由此造成的税费及损失由乙方承担。

7. 如系财政拨款延误致使甲方付款迟延和因付款审批程序致使付款延期的，不应视为甲方逾期付款。

第七条 服务（保密）安全

1. 乙方对公司一线员工采取新员工入职安全和法律、法规教育培训，每年春秋季节进行全体职工职业技能安全和法律、法规、保密教育培训，确保职工安全服务。

2. 每天进行安全检查，每月进行全面安全普查，填写检查报告，问题立即处理。乙方进行定时巡查，制作书面巡查报告并加盖乙方公章提交甲方留存备查。

3. 坚持每日对空调系统、消防系统、自动控制系统、安防监控系统、给排水系统、灭火器、化粪池等巡视检查，及时发现问题向甲方保障处报告，对甲方聘请的专业维保单位进行监督指导，协调解决有关问题，确保

设备设施处于良好状态。

4. 保证配电室、消防中控室、消防水泵、生活水泵、空调热力 24 小时值守，保证全程值守、信息畅通。

5. 乙方在从事喷洒农药、控制有害生物、修剪树木、修理设施、清理道路或水体、防汛防汛等工作时应自行采取相应的安全防护措施。对土壤进行消毒或防治病虫害时，应使用符合环保要求的药剂。

6. 乙方应保证养护范围内的各项设施能够安全使用，对于存在安全隐患的设施、物品，应及时提请甲方予以修理或更换。对养护范围内的树林、水体或其他可能造成人员伤亡的场所，乙方应提请甲方设置禁止吸烟、禁止火种、禁止游泳等安全警告铭牌。

7. 服务期间，乙方应遵守国家有关环境保护的政策、法规。养护范围内的垃圾应按规定清理、外运。污水、废水未处理达标前，不得直接排入河道或其它公共设施，以免造成污染。

8. 双方应当对本协议的内容、因履行本协议或在本协议期间获得的或收到的对方的商务、财务、技术、产品的信息、用户数据或其它标明保密的文件或信息的内容(简称“保密资料”)保守秘密，未经信息披露方书面事先同意，不得向本协议以外的任何第三方披露。数据接受方可仅为本协议目的向其确有知悉必要的雇员披露对方提供的保密数据，但同时须指示其雇员遵守本条规定的保密及不披露义务。双方应仅为本协议目的而复制和使用保密数据。

9. 除非得到另一方的书面许可，甲乙双方均不得将本合同中的内容及在本合同执行过程中获得的对方的商业信息向任何第三方泄露。

10. 本条款在本协议期满、解除或终止后仍然有效。

第八条 甲方权利义务

1. 代表和维护产权人的合法权益。
2. 审定乙方拟定的管理制度。
3. 检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。
4. 审定乙方提出的物业管理服务年度计划、设备维修计划。
5. 甲方在合同生效后向乙方提供物业管理、值班用房。
6. 负责收集、整理物业管理所需全部图纸、档案、数据，并于合同生效后向乙方移交。
7. 协调、处理发生的施工遗留问题和物业服务中发生的问题。
8. 协助乙方做好物业管理工作和宣传教育。
9. 审定批准乙方的装饰装修等事项。
10. 对乙方上报的市政设施之破旧、损坏(因乙方原因所致除外)的情况下，甲方及时予以协调维修或更换。
11. 合理看护乙方养护的全部花卉。
12. 甲方为乙方提供灌溉草坪、苗木管理所需要的水、电以及临时放置绿化所需工具所需的场所。
13. 养护期间的水、电使用费用由甲方承担。
14. 按照合同第六条服务费用及支付方式的约定，向乙方支付物业服务费。
15. 同样问题（擅自脱岗、离岗、在公共区域吸烟、卫生差等行为）每出现一次，乙方应向甲方支付管理费的万分之三的违约金，甲方有权直

接在未付款项中扣除。

16. 要求乙方对不合格的服务进行整改。

第九条 乙方权利义务

一、物业服务

1. 根据有关法律法规及本合同的约定，制订管理制度并开展相应服务。

2. 对违反法规、规章的行为，提请甲方或有关部门处理。

3. 可选聘专业公司承担本物业的专项维修、养护、管理业务，但须征求甲方书面同意并对第三方的行为承担连带责任，不得将本物业的全部或部分管理责任转让给第三方。

4. 负责编制房屋、设施、设备等的年度维修养护计划和维修方案，报甲方审定。

5. 向甲方告知物业使用的有关规定。

6. 负责编制物业管理年度管理计划及实施方案。

7. 对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改、扩建或完善配套项目，须与甲方协商经甲方书面同意后报有关部门批准方可实施。

8. 依据国家、地方规定的费用标准，协助委托方代收代缴相关费用，形成规范的财务记账凭证。

9. 本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部管理用房及物业管理的全部档案数据。

10. 根据甲方的实际需要，并经甲方书面同意，有开展本合同范围之

外的有偿服务权利。

11. 保持物业管理区域内各个部位及各种设施的正常使用。

12. 未经甲方书面许可，不得自行接待来访、参观或介绍甲方情况。

二、绿化养护

1. 绿地养护

(1) 乙方必须根据园林植物养护技术规定和标准进行养护并接受甲方监督。

(2) 养护范围内的植物，正常情况下，乙方须保证成活率 90%（甲方绿化苗木死亡率高于 10%的，乙方应按甲方要求新补种苗木，并且担保其成活，费用由乙方承担）。

(3) 因乙方养护不当，造成植物死亡，经双方确定、乙方收到甲方整改书面通知书后 15 天内负责补种同样品种和规格的植物，并保证成活。

(4) 乙方保证绿化内无杂草、无虫害、无病死，养护所需一切资材：如工具、农药（不含国家禁用）、化肥、除草剂等均由乙方负责。

(5) 对有造型要求的植物，必须每月修剪一次，使其保持良好造型。夏季保持花坛花卉鲜艳，树木保持绿色（特殊树木除外）。

(6) 因不可抗力（台风、洪水、地震、冰雹等）的自然灾害造成养护植物死亡及非乙方人员因素造成养护植物死亡的不属于乙方负责范围。

（但在台风季节必须先行采取用支架对树木进行必要的防护，材料可以用木头或钢管，具体材料费用由甲方认同后另行支付）。

(7) 一年生植物，如各种草本类花卉的正常凋谢不属于乙方负责范围。

(8) 乙方负责看护绿地，防止绿地破坏，发现问题及时解决，如遇重大问题或遇绿地面积增加及时上报甲方。

(9) 各类因苗木种植和养护作业后所产生的绿化垃圾（泥土、枯枝、草坪等）均由乙方负责清理出园区且甲方不再另行支付费用。

(10) 本合同有效期内：甲方向乙方所发出的所有关于绿化的通知、函件等文本乙方均为认可。

2. 灭荒

(1) 清除的杂草、灌木等距地面高度不超过 15cm。

3. 绿植租摆

(1) 乙方按本合同规定认真负责地摆放和养护全部花卉。甲方合理看护乙方养护的全部花卉。

(2) 乙方及时更换失去观赏价值的花卉，对花卉种类在同档次的条件下进行适当调整，以使摆花效果富于变化。

(3) 为甲方摆放和养护花卉时注意文明礼貌，保持甲方摆花场所的环境卫生。甲方应协助乙方人员搞好花卉护理工作，提供花卉护理所必须的水源等条件。

第十条 物业服务人员条款

1. 乙方应在入驻时提供物业服务人员及绿化养护人员的基本信息和健康证、电工证、中控证、基本从业资格证书等并加盖乙方公章，并确保所有人员满足所在岗位的资质要求，按时到岗。

2. 所有服务人员均应与乙方签订正式劳动合同，具有乙方为其依法缴纳的社会保险。

3. 乙方服务人员在服务期间因自身操作不当发生的人身伤害或死亡，对第三人造成的侵权损害等均由乙方承担。甲方不承担相关责任。因此造成甲方损失的，乙方应予以赔偿。

4. 由于甲方提供各种物耗品的质量问题给乙方服务人员造成的人身伤害或死亡及对第三方造成的侵权损害等均由相应物耗品的销售方或生产方法依法承担，如无法找到销售方和生产方的，由甲方承担，乙方不承担相关责任。

5. 由于甲方原有设备设施的质量问题给乙方服务人员造成的人身伤害或死亡及对第三方及自身造成的侵权损害等均由相应设备设施的生产方或者销售方依法承担，如无法找到生产方、销售方的，由甲方承担，乙方不承担相关责任。

第十一条 违约责任

1. 甲方违反合同第八条的约定，使乙方未完成规定管理目标，乙方有权要求甲方在合理期限内解决，逾期未解决的，乙方有权解除合同；造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

2. 乙方违反本合同第二条、第三条的约定，未能达到约定的管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，限期整改仍不能达到要求的，每逾期一天，甲方有权要求乙方支付相当于合同价款 0.1% 的违约金，从服务费中扣减。违约金数额累计达到合同价款的 10% 时或乙方在服务期限内累计 3 次出现未达到约定的管理质量时，甲方可解除合同，给甲方造成的所有损失由乙方承担。

3. 甲乙任何一方无正当理由提前终止合同的，应提前 30 天书面通知

对方并向对方，支付合同额万分之一的违约金；给对方造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。乙方无正当理由提前终止合同的，应返还已收取服务费用当中所对应的合同终止后的费用。

4. 甲方有权在每季度末对该季度乙方的服务质量进行考核，经考核评定为不合格的，甲方有权解除合同，并将考核标准作为合同附件，以保证约定的完成性。

5. 乙方提供服务不符合合同约定标准及甲方要求的，甲方有权要求乙方限期整改或更换物业人员，乙方无正当理由拒绝整改或更换物业人员或经整改仍不符合要求的，甲方有权单方解除本合同，因此造成的损失全部由乙方承担。

6. 管理服务期限内，甲方如发现乙方管理不善，物业服务质量低下，甲方有权单方解除本合同，因此造成的损失全部由乙方承担。

7. 若乙方未按要求提供维护服务，甲方有权自行或委托第三方提供服务，相关费用由乙方承担。

第十二条 附则

1. 如乙方将部分工作外包，需征得甲方书面同意并向甲方提供外包公司的相关资质；并对外包服务公司的服务行为和质量对甲方承担无限连带责任。

2. 若由于工程、设备质量问题及专业维保问题并且不能归责于乙方的原因，使乙方达不到承诺的服务质量，甲方不得追究乙方责任。

3. 甲乙双方任何一方违反合同的约定，造成不良影响和经济损失的，违约方应给予守约方经济赔偿。

4. 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。

5. 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及时协商处理。

6. 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决或报请物业管理行政主管部门进行调解，协商或调解不成的，双方同意由甲方所在地法院管辖判决。

7. 本合同及附件具有同等法律效力。

8. 本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份，具有同等法律效力。

9. 本合同自甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章之日起生效。

以下无正文

甲方（盖章）：北京首都国际机场临空

经济区管理委员会



乙方（盖章）：北京天保佳宇物业管理

有限公司



负责人/

授权代表（签字）：

法定代表人/

授权代表（签字）：

签署日期：2024年2月22日

签署日期：2024年2月22日

附件一：

北京天竺综合保税区物业服务其他细则

一、物业管理服务人员要求

1、物业项目服务机构设置合理、高效精简；人员配置合理，政治可靠，无不良记录，技术熟练，并符合采购人提出的具体人员要求；

2、物业项目负责人要求中专（含）以上学历，具有较强的组织、协调、沟通能力，具有相关类似物业项目 5 年以上管理经验；

3、主要管理人员具有大专及以上学历，有相关类似物业项目 5 年以上管理经验；

4、操作人员应有较强的服务意识和一定的专业操作实践，且持有国家规定的相应岗位上岗证书；

5、物业项目服务机构需建立投诉处理程序，对确认有效投诉的责任人，采购人要求撤换的情况下予以调整；

6、物业项目服务机构在合同履约期，项目主要管理人员如有岗位调动，须事先征得采购人同意方可变动；项目服务人员的空岗率不得超过 1%；

7、特种行业人员上岗须持特种行业上岗证书；

8、对专业公司予以项目分包或调整专业公司时，均须事先征得采购人同意。

二、基本要求

1、水、电急修 5 分钟内，其它报修 10 分钟内到达现场；由专项服务企业负责的设施设备应在 20 分钟内告知；

2、物业服务企业应在收到客户提出意见、建议、投诉的 24 小时内给予回复，处理及时率 100%，投诉处理过程中需与客户保持沟通，及时反馈处理进度、情况。投诉意见、建议处理后 24 小时内应回访，回访覆盖率 100%，按月统计分析投诉内容、处理措施、回访情况。

3、投诉至物业服务企业、委托方的问题，由物业服务企业负责跟踪、回复，每年物业服务企业应对投诉处理抽样回访，抽样率 $\geq 30\%$ ，升级投诉、群诉、媒体曝光事件、重大安全事件或其他危机事件处理完毕后，应形成专项报告上报委托方。

4、物业服务企业每月进行不少于 1 次的物业服务质量自行监督检查，形成服务质量分析报告。

5、对违反消防、环保、房屋及设施设备使用等方面法规规定的行为，及时劝阻，拒不改正的，及时向委托方或有关行政管理部门报告。

6、重要节假日和重大活动前应组织有针对性的安全检查，落实整改，形成报告。

7、接受和配合属地政府部门的管理，如需提供相关资料应先上报委托方，再根据情况执行。

三、文化建设

(1) 采用宣传资料、宣传栏、信息网络、广告机等形式，倡导和谐文明建设，配合相关部门进行公益性宣传。

(2) 重要节日进行适当的美化装饰，美化装饰方案应征得委托方同意后执行。

(3) 物业每年至少组织 1 次文化活动，有策划方案与活动记录。

(4) 建立健全企业党组织，定期组织党员开展组织活动。

四、客户满意度

(1) 每年开展不少于 1 次物业客户满意度调查，有效问卷回收率 $\geq 95\%$ ，满意率 $\geq 98\%$ 。

(2) 物业服务企业应对调查结果中的不满意事项进行分析、整改、回访，涉及服务内容的不满意事项回访率 100%、处理率 100%。

