

物业服务委托合同

第一章 总 则

第一条 本合同当事人

委托方(以下简称甲方)：北京市门头沟区机关事务管理中心  
受托方(以下简称乙方)：北京晶品物业管理有限公司

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《北京市物业管理办法》、等有关法律、法规的规定，甲乙双方在自愿、平等、公平、诚实信用的基础上，就乙方为甲方提供物业服务有关事宜，协商订立本合同。

第二条 物业基本情况

物业类型：办公楼  
座落位置：门头沟区新桥大街36号  
建筑面积：29603.03平方米  
庭院面积：34358平方米

第二章 委托服务期限

第三条 委托管理期限自 2024 年 1 月 1 日起至 2024 年 2 月 29 日止。

第三章 委托服务事项

第四条 会议服务

会议服务范围：区委大院內所有会议室服务,包括：南楼一层大、小两个会议室,二层一个会议室、五层一个大会议室, 应急指挥中心一层、二层、三层共三个会议室, 会议楼四层大、小两个会议室, 两个接待室。

第五条 清洁卫生服务。

具体清洁范围如下：

| 现 场           | 服务范围                                                            |
|---------------|-----------------------------------------------------------------|
| 南 楼           | 1-5层所有公共区域卫生保洁。包括：大厅、步梯（含室外步梯）、楼道、卫生间、开水间及楼前台阶以上部分。所有会议室、领导办公室。 |
| 北 楼           | 1-5层所有公共区域卫生保洁。包括：大厅、步梯、楼道、卫生间、会议室。                             |
| 纪委、政法委<br>综合楼 | 1-6层所有公共区域卫生保洁。包括：大厅、步梯、楼道、卫生间、开水间、会议室。                         |
| 应急指挥中心        | 1-3层所有公共区域，包括：大厅、步梯、楼道、卫生间、开水间、会议室等，                            |

|                  |                                                                                          |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | 西侧通道。                                                                                    |
| 人大政协楼            | 1-5层所有公共区域，包括：步梯、楼道、卫生间等。五层会议室 清洁。                                                       |
| 服务中心             | 1-6层所有公共区域，包括：大厅、步梯、楼道、卫生间和1个会议室等。                                                       |
| 纪委办案区<br>(院内和院外) | 领导办公室、会议室、谈话室、步梯、楼道、卫生间和庭院清扫。                                                            |
| 信访办公区            | 大厅、楼道、卫生间、会议室和门前三包责任区。                                                                   |
| 融媒体中心            | 新楼1-6层、旧楼1-3层所有公共区域的卫生保洁。包括：大厅、步梯、楼道、卫生间等。新楼一层会议室，四层大会议室、领导休息室、演播厅、审片室、配音室、控制室、活动室，室外楼梯。 |
| 机关食堂             | 所有公共区域。包括：大、小餐厅，步梯、楼道、电梯、卫生间、浴室。                                                         |
| 室外公共卫生           | 地面清扫、垃圾捡拾，各种设施清洁,垃圾清理。                                                                   |
| 门前三包             | 地面清扫、垃圾拣拾。                                                                               |

#### 第六条 给排水及供暖设备的运行和日常小型维修

- 1、机关大院内给排水设备的日常巡视检查和小修（包括上下水管道、水龙头及卫生洁具维修更换等）；
- 2、机关大院内供暖管道、阀门、散热器等设备的日常巡视检查和小修。

**第七条** 负责日常垃圾站的垃圾分拣、四种垃圾日产出量的统计、垃圾桶等设施的清洁维护、负责联系相关单位保证各种垃圾的及时外运工作。

### 第四章 委托服务的质量标准

#### 第八条 服务承诺及管理措施

- 1、认真执行物业管理法律、法规和行业规定，做到机构完善、制度健全、诚实守信、守法经营。
- 2、严格履行《物业服务合同》，确保各项服务达到合同约定的内容。
- 3、建立和规范物业管理机制，做到服务流程清晰、管理有序、记录完整。
- 4、加强员工服务意识和技能培训，做到员工持证上岗、行为规范、态度热情、服务主动。
- 5、突出安全管理，完善应急预案，设施设备安全运行，工程服务维修及时、快捷、有效。
- 6、定期回访业主，虚心听取意见，对反映和投诉做到及时处理，及时答复，使业主满意。
- 7、坚持业主至上人性化管理，做到设施配置完备、环境整洁优美、和谐文明安心。
- 8、积极主动做好垃圾分类工作和创城工作。勇于承担企业社会责任
- 9、在管理上实行“项目负责人”责任制，每个员工都有责任区，实行定岗、定员、定区域、定内容、定标准。

### 管理措施主要有：

1、实行“岗位责任制”，不管是管理人员还是员工，都有各自的职责和服务目标要求，每个人都熟知自己的工作范围、工作内容、工作程序、工作标准。

2、坚持培训制度，新员工要进行岗前培训，做到讲课和实践结合，采取以老带新的办法，严把“不培训合格不上岗”这一关。

3、规范和落实各项规章制度，坚持“员工自查、主管（领班）巡查、公司抽查”的三查制度。做到有检查，有记录，有表扬，有批评。奖罚分明，充分调动员工工作积极性。

4、遵守劳动法的相关规定，建立和谐的劳动关系，稳定员工队伍。

### 第九条 会议服务工作标准

1、所有人员应进行岗前培训，培训内容包括礼节礼仪、安全教育、职业技能等。培训合格后方可上岗；

2、会议服务人员形象端庄、着装整洁、态度和蔼、语言文明、行为规范；

3、会场设施设备完好无缺、干净无瑕、放置恰当、整齐美观；

4、会场清洁卫生，地面和其它物体表面无破损、无灰尘、无污渍、无蜘蛛网；

5、会场照明灯和空调开关适时，照度和温度适度，既能满足需要，又节约用电；

6、会议服务人员需提前半小时到场，调试音视频设备，保证正常使用。加强对音视频设备设施的日常检查，发现问题及时上报相关领导；

7、各项会议服务及时、热情、周到、细致，无脱节断档和其它影响会议效果等情况；

8、对使用的茶杯和毛巾逐次消毒，对会场环境和设施设备定期消毒，有效防止传染病传播；

9、使用的茶叶和饮用水符合食品卫生标准，泡茶叶加开水要及时、适量，添加开水半小时内不少于一次；

10、严格遵守保密制度，会议服务人员不打听、不传播重要会议内容。

### 第十条 保洁服务工作标准保洁服务标准

| 部 位        | 清 扫 内 容                                     | 周 期          | 标 准                           |
|------------|---------------------------------------------|--------------|-------------------------------|
| 大厅         | 服务台面、各种标致牌、公告栏、装饰物、开关及门窗的擦拭、地面扞尘。           | 巡视保洁         | 无污迹、无尘土、金属件光亮，无废弃物、无污迹        |
| 楼 道<br>步 梯 | 门窗、消防柜、宣传栏、扶手、开工指示灯、不锈钢桶等物件的擦拭、地面扞尘、拖洗。玻璃擦拭 | 巡视保洁<br>一年4次 | 无污迹、无尘土，地面无废弃物、无污迹。不锈钢扶手保持光亮。 |

|            |                                                                      |                                       |                                                    |
|------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 电梯间        | 轿厢门、四壁、地面、地毯清洁消毒                                                     | 巡视保洁                                  | 无污迹、无尘土，无杂物。四壁光亮，抽纸及时补充，垃圾桶内垃圾不超过三分之二。地毯每日清洁及更换。   |
| 审片室<br>配音室 | 门窗、桌椅的擦拭，清理垃圾桶、地面扬尘、拖洗。                                              | 每周两次                                  | 家具摆放整齐，干净、无尘土，地面无明显污迹。                             |
| 卫生间        | 地面拖洗，大、小便池的清洗消毒，垃圾筒的倾倒与清洁，门窗、隔板、镜面、墙面的擦拭，洗手池及台面的刷洗。换尘袋，上洗手液、卫生纸、除臭球。 | 巡视保洁                                  | 洁净、无异味、无废弃物、无污迹、无积水。垃圾桶内垃圾不超过桶体的三分之二。卫生纸、洗手液要保证使用。 |
| 会议室        | 门窗、桌椅、各种开关的擦拭，清理垃圾，地毯吸尘、地面扬尘。<br>玻璃擦拭。                               | 按需要及<br>按时作业<br>一年4次                  | 家具摆放整齐、干净、无尘土，地面无明显污迹。                             |
| 领导<br>办公室  | 门窗、桌椅、各种开关的擦拭，清理垃圾桶，地面扬尘。玻璃擦拭。                                       | 每日一次<br>按需要及<br>按时作业                  | 家具摆放整齐、干净、无尘土，地面无明显污迹。                             |
| 客房         | 门窗、桌椅、各种开关的擦拭，清理垃圾桶，地面扬尘。玻璃擦拭。                                       | 每日一次<br>按需要及<br>按时作业                  | 家具摆放整齐、干净、无尘土，地面无明显污迹。床上用品定期更换、清洗。日用品及洗漱用品及时更换、补充  |
| 食堂         | 门窗、空调、洗手池的擦拭，清理垃圾，地面扬尘、拖洗。                                           | 每日两次                                  | 干净、整洁，地面无污迹、无废弃物。擦手纸、消毒纸巾、洗手液要保证使用。                |
| 开水间        | 开水器、墙面的擦拭、地面拖洗。<br>茶叶桶的清洁。                                           | 巡视保洁                                  | 炉体干净无污迹，地面无废弃物无积水                                  |
| 外 围        | 地面清扫、清理垃圾，清理排水沟，雪天清扫积雪。                                              | 巡视保洁                                  | 无明显废弃物、无积水。无明显污迹。                                  |
| 其 他        | 服务区域所有标识。<br>所有服务区域消杀作业。                                             | 巡视保洁<br>一天两次，<br>(根据需<br>要可增加<br>次数。) | 无污迹，无破损，发现问题及时更换。                                  |

1、严格遵守保密制度，保洁服务人员不打听、不传播甲方工作内容。

**第十一条 给排水及供暖设备的运行和日常小型维修服务标准**

1、加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用，防止跑、冒、滴、漏，保证设备设施完好；

2、保持室内外排水系统畅通；

3、每年10月下旬开始对供暖管道、阀门、散热器等供暖设备进行检查和放水工作，以保证供暖期间设备正常运行，达到规定的温度标准；

4、设备出现故障时，维修人员应在15分钟内到达现场，维修及时率达到100%，一般性故障排除不过夜，复杂性故障维修不超过3天。

**第十二条 垃圾分类工作内容及标准**

1、严格执行《北京市生活垃圾管理条例》，按照“可回收垃圾、厨余垃圾、有害垃圾、其它垃圾”等四大类做好垃圾的分拣工作。

2、保洁员要做好各责任区垃圾桶内垃圾捡拾分类工作，并按规定时间送到机关大院的垃圾集中站点，做到分类准确、日产日清。

3、垃圾集中站点设专人管理，专管员要熟记自己的《六大职责》，即：学习职责、宣传职责、引导职责、监督职责、分拣职责、守纪职责。

4、做好垃圾站点的卫生清洁工作，保证站点区域内的设备设施整洁、干净，无明显异味。夏季每天坚持消杀作业，防止蚊蝇孳生和聚集现象。

5、做好四种垃圾日产出的统计，做到记录及时、清楚、准确。

6、加强与垃圾清运、回收公司的沟通和配合工作，按合同要求尽职尽责。

**第十三条 各岗位人员配置**

| 序号 | 岗位                | 姓名  | 备注 |
|----|-------------------|-----|----|
| 1  | 项目主管              | 霍奕霖 |    |
| 2  | 会服领班              | 张海霞 |    |
| 3  | 会议服务              | 潘丽娜 |    |
| 4  |                   | 杨 颖 |    |
| 5  |                   | 刘俊芳 |    |
| 6  |                   | 宋晓婉 |    |
| 7  |                   | 杜春娥 |    |
| 8  |                   | 马庆棉 |    |
| 9  | 保洁领班（南楼1层5层会议室保洁） | 夏广勤 |    |
| 10 | 南楼1层5层会议室保洁       | 田正杰 |    |
| 11 | 领导办公室保洁           | 贾凤英 |    |
| 12 |                   | 周文华 |    |
| 13 | 南楼保洁1-2层          | 张华  |    |

|    |              |     |  |
|----|--------------|-----|--|
| 14 | 3-5 层        | 代秀花 |  |
| 15 | 人大楼 1-2 层    | 高立红 |  |
| 16 | 3-5 层        | 王文花 |  |
| 17 | 应急中心保洁       | 万红梅 |  |
| 18 | 应急 1-3 会议室保洁 | 温翠翠 |  |
| 19 | 北楼保洁 1 层     | 张丽霞 |  |
| 20 | 2-3 层        | 李春秀 |  |
| 21 | 4-5 层        | 李金娜 |  |
| 22 | 后勤楼保洁 1-2 层  | 汤桂荣 |  |
| 23 | 3-4 层        | 杨玉芬 |  |
| 24 | 5-6 层        | 刘庆敏 |  |
| 25 | 政法委保洁 1-3 层  | 刘进玉 |  |
| 26 | 4-6 层        | 王文晶 |  |
| 27 | 纪检楼保洁 1-3 层  | 李晓霞 |  |
| 28 | 4-6 层        | 支晓荣 |  |
| 29 | 纪检办案区        | 王德云 |  |
| 30 | 纪检办案区院外      | 刘德芝 |  |
| 31 | 机关食堂保洁 1 层   | 安淑琴 |  |
| 32 | 2 层          | 李保全 |  |
| 33 |              | 段新容 |  |
| 34 | 3 层          | 高小荣 |  |
| 35 | 4 层          | 刘天红 |  |
| 36 |              | 马秀兰 |  |
| 37 | 广电旧楼保洁 1-3 层 | 朱秀兰 |  |
| 38 | 广电新楼 1-3 层   | 王秀峰 |  |
| 39 | 4-6 层        | 于克兰 |  |
| 40 | 信访楼          | 张淑花 |  |
| 41 | 外围           | 周天宝 |  |
| 42 |              | 李瑞霞 |  |
| 43 |              | 田正强 |  |
| 44 | 维修工          | 钳淑华 |  |
| 45 |              | 范埃灵 |  |
| 46 | 垃圾分类         | 闫洪庆 |  |

## 第五章 双方权利义务

### 第十四条 甲方权利义务

- 1、代表和维护产权人、使用人的合法权益；
- 2、监督物业使用人遵守相关规定；
- 3、在乙方提供符合约定的服务标准和要求后，按时支付乙方物业管理费用；
- 4、无偿为乙方提供管理用房（包括办公室和库房），乙方不得挪作他用或转租；
- 5、对乙方日常工作进行监督检查；
- 6、乙方在更换、变动重要岗位人员前（包括领导保洁岗、院内维修、会议服务等），要提前通知甲方，需甲方同意后方可更换、变动；
- 7、投诉处理。因乙方工作失误，造成甲方人员或使用人有效投诉的，乙方应以书面形式向甲方予以说明。（见附件：公司奖惩制度）

### 第十五条 乙方权利义务

- 1、根据有关法律法规及甲方的相关规定及本合同约定，制定物业服务各项制度；
- 2、遵守甲方的各项规章制度，并服从甲方的管理，保证物业服务人员具备良好政治、业务素质及敬业精神，严格履行职责。对甲方提出的不称职人员应在一周内予以调换；
- 3、保证服务质量，达到客户满意；
- 4、教育员工礼貌热情为客户服务，不发生违纪行为。所有服务人员要统一着装，佩带胸牌；
- 5、爱护建筑物及公用设施注意节水、节电。发现问题及时报修；
- 6、工作时间根据甲方作息时间及要求安排；
- 7、定期向甲方汇报工作，并听取甲方提出的建议和意见。
- 8、乙方所有工作人员，需经过保密教育培训后上岗，并定期进行保密教育培训。

## 第六章 物业管理服务费用

### 第十六条 物业管理服务费用

- 1、按约定物业管理服务费为 349600 元；大写 叁拾肆万玖仟陆佰。其中保洁费 246730，会议服务费 70470 元，水暖维修费用 21400 元（含人员工资、社会保险、福利费、材料消耗费用、管理费和税金等），垃圾分类服务费用 11000 元（含人员工资、社会保险、福利费、材料消耗费用、管理费和税金等）。如遇政策性工资和保险费用调整、增加服务项目或会服人员加班和保洁人员特殊情况需要加班等，双方可协商对承包费用进行调整，并签订补充协议。

### 2、物业管理服务费的支付：

2024 年 1 月、2 月物业管理服务费用，甲方应于 3 月底前向乙方支付。

(大写) 叁拾肆万玖仟陆佰元整; (小写) 349600元;

### 3、下列费用已包括在物业服务费之中:

- (1) 人工成本费 (不含会服人员加班费用和保洁人员特殊需要加班费用);
- (2) 保洁服务所需工具、清洁剂、垃圾袋等费用;
- (3) 水暖日常维修所需耗材单价 300 元(含 300 元)以下费用;
- (4) 乙方管理费及税金;
- 4、会议服务用品由甲方提供。

## 第七章 违约责任

**第十七条** 因甲方违反合同的约定, 至使乙方未完成合同约定的, 乙方不承担违约责任。

**第十八条** 甲方逾期支付物业管理费, 从逾期之日起每逾期一日按延迟付款金额的 3% 交纳违约金。

**第十九条** 乙方违反本合同的约定, 未能按时完成合同约定的服务, 乙方应支付甲方违约金, 从逾期之日起每逾期一日按合同总金额的 3% 交纳。

**第二十条** 乙方拥有合法提供本合同规定的物业管理服务的全部资质、政府许可或授权。因乙方服务造成甲方或第三方损失的, 乙方应承担赔偿责任。

**第二十一条** 乙方需对物业岗位编制定岗定员, 缺口在 24 小时内上报, 并在 7 天内内补充到位。逾期一日, 按每缺少一人在岗的普通员工每月 3000 元处罚、管理层每月 5000 元处罚的标准, 按日交纳违约金。

**第二十二条** 乙方违反本合同第四章的约定, 未能达到约定的服务标准, 经检查发现院内及楼宇存在纸屑、烟头、蜘蛛网等杂物, 每发现 5 处计 1 次整改, 逾期未整改的, 乙方需向甲方支付 1000 元的违约金。累计出现 3 次整改的, 甲方有权终止合同。

**第二十三条** 乙方未做到生活垃圾日产日清, 垃圾分类不准确, 导致甲方在区级检查中, 被扣分或造成不良影响的, 视为违约, 乙方应向甲方支付 1000 元的违约金。

**第二十四条** 乙方未按合同要求完成会服及水暖维修服务的, 每出现 1 次, 乙方应向甲方支付 1000 元的违约金, 出现 3 次, 甲方有权终止合同, 除要求乙方承担违约金外, 就此造成的损失应由乙方全部赔偿。

**第二十五条** 甲方交办的其他事项, 乙方未能按时完成, 视为违约, 每出现 1 次, 乙方应向甲方支付 1000 元的违约金。

**第二十六条** 乙方在工作中如出现安全事故, 或者没有按照保密协议要求泄露了甲方秘密, 视为违约, 乙方除承担相应损失外, 还需向甲方支付最高不超过 5000 元的违约金。若乙方没有整改或再次发生类似事件, 甲方有权随时解除与乙方的合同。

## 第八章 合同的终止

第二十七条 本合同到期自然终止。

第二十八条 甲乙任何一方无正当理由拟提前终止合同的，应提前六十天以书面形式通知对方，并向对方支付相当于两个月的物业管理服务费的违约金，给对方造成经济损失超过违约金的，还应给予赔偿违约金与损失差额。

## 第九章 附则

第二十九条 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及时协商处理。

第三十条 本合同在履行中发生争议，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，双方同意由门头沟区人民法院进行管辖。

第三十一条 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。

第三十二条 本合同一式四份，双方各执两份。自双方签字盖章之日起生效。

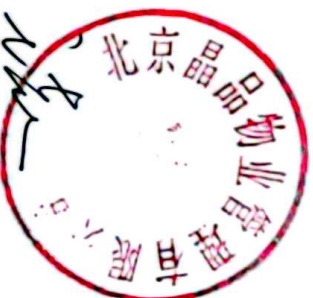
甲方签章：

代表人：



乙方签章：

代表人：



日期：

20.2.27

日期：

2024年2月29日

附件：

## 奖励制度

### 第一条 奖励种类

1. 口头表扬：在工作例会等场合由直接上级及以上级别管理人员以口头形式提出表扬。
2. 通报表扬：以各种方式发出表扬通报。
3. 加分奖励：所在项目/部门开具《加分奖励通知单》，交办公室审核批准后加分奖励。
4. 授予荣誉称号，年终评比。

### 第二条 奖励条件

1. 增收节支，降低成本成绩显著者。
2. 经营管理有方，业绩明显，对公司有较大贡献者。
3. 适时解决意外变故，使公司免遭损失者。
4. 对经营管理提出重要改革意见或建议经采纳实施成效显著者。
5. 有见义勇为行为受到新闻媒体报道或上级表彰者。
6. 为公司发展做出重大贡献者。
7. 遇非常事变，临时采取措施得当或奋勇救护公司财产者。
8. 对于危害公司利益的行为，能进行检举或制止，而使公司减免损失者。
9. 办理公司交办的重要工作成绩优异有特殊贡献者。
10. 代表公司参加社会各种竞赛活动得奖，为公司赢得荣誉者。
11. 协助公司或警方查获各种案件者。
12. 在恶劣环境下，恪尽职守者。
13. 拾金不昧者。
14. 有其他优异表现者。

### 第三条 处罚种类和程序

1. 口头批评：在工作例会等场合由直接上级及上级管理人员以口头形式提出批评。
2. 通报批评：在公司内部一定范围内对其违纪行为予以公布。
3. 扣分扣款：监察人员（主管以上管理人员以及公司授权的其他人员）在发现违纪情况后，可直接开具《扣分扣款通知单》，下发给当事人。并将存根

交给办公事备案，扣款在当月工资中扣除。

4. 解除劳动合同：按有关规定执行。

#### 第四条 处罚条件

员工有下列行为之一者给予记一次违纪处理，并视情节扣款 10-50 元。

1. 仪容仪表不整、着装不规范、不戴工牌者。
2. 不按指定的员工通道上下班者。
3. 不按规定乘坐电梯者。
4. 工作时间未经许可带领公司以外人员进入公司工作区域者。
5. 对上级领导安排的工作任务消极延误，态度傲慢无礼者。
6. 工作质量不合格，卫生不达标者。
7. 未按程序办理请假手续（包括各类假期和公出）者。
8. 上班时间非因工打私人电话一次超过 3 分钟或打私人电话一天超过三次（含）者。
9. 交接班时，未能将发生的问题或不正常情况进行交接，无书面记录或未向上级报告者。
10. 在禁止吸烟的地方吸烟者。
11. 未经批准不按规定参加会议及培训者。
12. 上班时吃零食、看报纸杂志、看电视、听收录机、从事打扑克、下棋、玩游戏、上网聊天、睡觉等与工作无关事宜者。
13. 随地吐痰、乱丢果皮、纸屑、烟头、杂物者。
14. 在公司办公区域及本物业公司区域内高声喧哗、争吵、嘻闹者。
15. 对宾客不尊重、不礼貌、出言不逊者。
16. 月累计上班迟到、早退三次者。
17. 丢失公司重要部位钥匙、印章、单据，造成影响、隐患轻微者或损失不超过 500 元（含）者。
18. 在公司及本物业内非工作原因饮酒者。
19. 由于自理不当造成服务质量问题，受到业主的投诉者。
20. 工作时间擅自离岗、串岗、扎堆、聊天者。
21. 未经公司同意私自将公司物品带出公司者。擅自将公司设备、工具、材料移做私人用者。
22. 违反公司管理体系规定之岗位职责、操作规程和服务程序等有关制度，

造成直接、间接影响和损失不超过 500 元（含）者。

23. 通过各种非正常渠道对人公司的政策，经营、人事、分配等飞短流长者。

24. 有其他违反公司章程情节较轻，应扣分扣款者。

## 成交通知书

北京晶品物业管理有限公司：

贵公司在 11010923210200006915-XM001 (2) 大院物业服务物业管理服务采购项目(第二次) 竞争性磋商招标采购中，经磋商小组专家综合评审，你单位被确定为成交供应商，成交价格为：209.76 万元人民币。自成交通知书发出之日起 30 日内，按照竞争性磋商文件和成交供应商投标文件的约定，与采购人签订书面合同。所签订的合同不得对竞争性磋商文件和成交供应商投标文件做实质性修改，成交通知书发出之后，采购人改变成交结果的，或者成交供应商放弃中标的，应当承担相应的法律责任。

合同签订后，需报采购中心存档一份。

