

北京市西城区人民检察院 物业管理服务合同

北京市西城区人民检察院

2025 年 4 月



第一章 总 则

第一条 本合同当事人：

委托方：北京市西城区人民检察院（以下简称甲方）

受托方：北京房修一物业管理有限公司

甲乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等相关法律，在自愿、平等、协商一致的基础上，为保障北京市西城区人民检察院（以下简称“本物业”）的物业管理水平，保障公用设施、设备的正常使用，甲方委托乙方为前述物业提供物业管理服务。经双方友好协商，特订立本合同。

第二条 物业基本情况

物业类型：办公楼

物业位置：北京市西城区西里三区 18 号楼

物业面积：34136.36平方米

第三条 乙方提供的物业管理服务是为甲方提供物业服务人员的有偿服务，受益人为北京市西城区人民检察院及其物业使用人。

第二章 委托管理事项

第四条 房屋建筑日常管理维护

房屋建筑日常管理维护是指为保持本物业房屋原有完好等级和正常使用，进行日常养护和及时修复小损小坏等房屋管理维护。

第五条 设备设施日常管理维护

1. 空调系统运行维护管理

空调系统运行管理维护是指为保证本物业空调系统正常运行所进行的检查、清洗、维护等工作。

2. 排水系统维护管理

排水系统维护管理是指对本物业排水设施、污水泵、化粪池等进行巡视、检查、清理、疏通、养护等工作。

3. 公共照明和电气设备维护管理

公共照明和电气设备维护管理是指对本物业室内外及应急照明、高低压柜及线路、变压器、控制柜、变配电室等进行巡视、维修、检测、养护等工作。

4. 电梯管理

电梯维护管理是指督促维保单位对本物业电梯进行日常维护、检查，配合院内办公、接待等活动进行值梯、专梯等服务。

第六条 日常办公和保洁服务

1. 绿植租摆管理

绿植租摆管理是指对本物业租摆等进行养护工作。

2. 环境卫生服务

环境卫生服务是指对本物业办公室、会议室、休息室、健身房、浴室、卫生间等室内清洁、楼内、电梯、天台屋面、庭院、有害生物控制、卫生事件及雨雪后清扫等服务。

3. 会议、接待服务

会议、接待服务是指根据本物业会议、接待需求，安排专门服务人员，提供各种会议、接待服务。

第七条 档案管理

档案管理是指甲方交予的与本物业相关的工程图纸、运行记录及客户档案、服务记录等的管理。

第三章 委托管理期限

第八条 本合同委托管理期限为自 2025 年 5 月 1 日至 2027 年 4 月 30 日。

服务质效一年一考核，考核不合格采购人有权提前结束合同

第四章 双方权利义务

第九条 甲方权利义务

1. 审定乙方制定的物业管理服务工作计划。
2. 检查监督乙方管理服务工作的实施情况。
3. 在必要限度内为乙方作好物业管理区域内的物业管理工作提供协助。
4. 监督乙方履行物业服务合同。
5. 决定物业各部位、各类设施设备的大、中修和更新改造。
6. 向乙方无偿提供物业管理办公用房、库房、值班室、宿舍以及工作餐。并为乙方提供用于为甲方管理服务所需的办公用品。
7. 为乙方人员实现管理服务标准提供条件。
8. 按时足额向乙方支付物业管理费用。

9. 甲方有权对乙方配备人员的上岗资格证书进行核验。

第十条 乙方权利义务

1. 根据甲方的授权和有关法律、法规及本合同的约定，在本物业区域内提供服务人员从事物业管理服务。

2. 有权要求甲方及物业使用人配合乙方的管理服务行为。

3. 向甲方收取物业管理费及对甲方要求的特别或额外服务收取合理费用。

4. 设立专门的服务、投诉电话、专门受理服务咨询和投诉，由办公楼管理部门负责监督投诉处理情况。

5. 建立投诉处理程序，对确认的有效投诉的责任人，在甲方要求撤换的情况下 48 小时内撤换。

6. 乙方派驻的人员按相关要求持证上岗。

7. 对物业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，须经甲方同意后报有关部门批准实施。

8. 对甲方提供的物业管理用房不得改变使用性质。

9. 合同终止时，应移交物业管理权，撤出本物业，协助甲方作好物业服务的交接和善后工作，移交属于甲方所有的管理用房、财物、物业管理的全部档案资料。

10. 乙方对甲方提供的设备应妥善保管使用，如因乙方故意或过失造成损坏的，乙方应承担赔偿责任。

第十一条 物业管理服务要求

综合管理

1. 建立健全各项管理制度，公共突发性事件（如：消防、水、电、气、电梯、公共秩序、公共卫生、自然灾害等）的处理机制和应急预案，各岗位工作标准和培训、考核办法；

2. 建立企业内部培训体系，定期组织从业人员培训、考核。针对本物业工作特点和要求对物业人员进行保密培训；

3. 建立物业管理档案，设有专职人员。档案归档及时、完整，便于查询；

4. 使用物业服务软件系统管理院方基本信息、物业基础资料、维修养护记录、收费记录等；

5. 在物业共用部分显著位置公示 24 小时服务电话；水、电、气等急迫性报修 10 分钟内、其它报修 15 分钟内到达现场；由专业单位负责的，发现问题应及时告知相关单位；使用人提出的意见、建议、投诉在 2 个工作日内回复；有报修、维修、处理记录，维修完成后 48 小时内回访；

6. 设置物业管理标志, 定期巡视检查并做好记录, 包括各区域标志、危及人身安全部位的警示标志、维修养护期间的警示标志及与物业管理相关的标志;

7. 涉及使用人正常生活的重要物业服务事项, 应在主要出入口张贴通知等方法, 履行告知义务;

8. 物业管理区域内显著位置设置公共信息栏, 配合相关部门进行公益性宣传;

9. 重要节日进行美化装饰;

10. 每季度至少公开征集 1 次物业服务意见, 问卷率 85% 以上, 公示整改情况;

11. 每月组织 1 次项目服务质量检查, 做好记录;

12. 做好安全生产管理; 重要节假日及敏感期前安排安全检查;

13. 配合甲方进行报纸、信件的领取和分发;

14. 提供方便甲方工作、生活的特约服务。

共用部位及共用设施设备维修养护管理

1. 综合管理

1) 建立房屋及共用设施设备档案, 有运行、检查、维修养护记录;

2) 按照相关规定, 及时对房屋使用安全情况进行评估检查;

3) 每年第四季度制定下一年度维修养护计划并组织实施;

4) 对共用部位及共用设施设备进行巡视检查和维修养护并做好记录;

5) 特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检验检测并做好记录;

6) 在发生雷暴、强降水、大风、沙尘暴、极寒等极端天气前后, 要组织专项检查并做好记录;

7) 设备机房管理

a) 每日巡视 1 次、每周清洁 1 次, 机房内不得堆积杂物;

b) 按规范设置鼠药盒或粘鼠板、档鼠板;

c) 在明显易取位置配备消防灭火器材, 并定期检查器材完好情况;

d) 设施设备标志、标牌齐全;

e) 在显著位置张贴或悬挂相关制度、证书;

f) 各类管线有分类标志和流向标志;

g) 交接班记录齐全、完整。

2. 共用部位

1) 房屋结构

a) 根据房屋使用时间和设计年限, 定期检查房屋共用部位的使用状况;

b) 每季度检查 1 次梁、板、柱等结构构件, 做好记录;

c) 对危及房屋结构安全的行为及时履行告知和劝阻义务, 对拒不改正的, 要报告院方主管部门;

2) 建筑部件

- a) 每季度检查 1 次外墙贴面砖石或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等，按照责任范围进行维修养护，做好记录。
- b) 每日巡查 1 次共用部位的门、窗、玻璃等，按照责任范围进行维修养护，做好记录。
- c) 每月检查 1 次房屋共用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水等，按照责任范围进行维修养护，做好记录。
- d) 每年上汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管，按照责任范围进行维修养护，做好记录；降雨后及时排除积水。

3) 附属构筑物

- a) 每周巡查 1 次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等，按照责任范围进行维修养护，做好记录；
 - b) 每 2 周检查 1 次雨污水管井，按照责任范围进行维修养护，做好记录；
 - c) 每周巡查 1 次大门、围墙，按照责任范围进行维修养护，做好记录；
 - d) 每周巡查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等，按照责任范围进行维修养护，做好记录；
 - e) 每年检测 1 次防雷装置，按照责任范围进行维修养护，做好记录；
- 4) 对物业范围内饮水机、热水器，卫生间感应器、烘手器、电视机等设备进行日常维修保养。

要求：基建维修人员应具备一定的基建维修技术，能准备判断问题的根源并采取妥善方法及时解决问题。

3. 空调系统

- 1) 温度控制符合节能要求，有节水节电具体措施，每月对能源消耗进行统计、分析。进行冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机、风机盘管、水处理等设施设备运行、巡视、测温、维修养护，做好记录；
- 2) 每年检查 1 次管道、阀门并除锈；
- 3) 定期检验压力容器、仪表及冷却塔噪声；
- 4) 每月清洗消毒 1 次新风机、空气处理机滤网、表冷器、箱体；每年清洗消毒 2 次风机盘管滤网；每两年清洗消毒 1 次风管；
- 5) 按约定温度进行空调系统的控制。

4. 排水系统

1) 排水设施

每年上汛前对雨、污水井、屋面雨水口等排水设施进行检查、清理、疏通；每次降雨前后及强降雨过程中对主要排水口、管井进行检查；

2) 污水泵

每日巡视 2 次，每季度养护 1 次；

3) 化粪池

定期检查化粪池，及时安排清掏。

5. 公共照明和电气设备

1) 室内照明

每班巡检 1 次，一般故障即时修复，其他复杂故障 1 日内修复；

2) 室外照明

每日巡检 1 次，一般故障即时修复，其他复杂故障 3 日内修复；适时调整时间控制器；

3) 应急照明

每日巡检 1 次，故障即时修复；断电后维持照明时间达标，指示灯表面亮度和应急照明照度达标；每季度活化 1 次蓄电池；

4) 高压柜及高压线路

每 2 小时巡检 1 次高压柜；定期进行设备和线路的检测；每年活化 1 次直流屏蓄电池；每 2 年检测 1 次中央信号屏；做好记录；

5) 变压器

每班巡检 4 次，做好记录；

6) 低压柜

每 2 小时巡检 1 次；每半年养护 1 次；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；做好记录；

7) 低压配电箱和低压线路

每周巡检 1 次；每半年养护 1 次；每半年切换 1 次双路互投开关；做好记录；

8) 电动机

每班巡检 1 次运行中的电动机；每年养护 1 次；做好记录；

9) 控制柜

每周巡检 1 次；每年养护 2 次。每季度校正各种电器装置或控制设备的设定值。每年检查 2 次各类远控装置和节能装置；做好记录；

10) 电气检测

每年 1 次预防性试验；每年检测 2 次高压个人防护用品；每 2 年检测 1 次直流屏；每 2 年检测 1 次高压电缆；每年校验 1 次内部结算电能表；做好记录；

11) 变配电室

24 小时有人值守；设备附件及工具、个人防护用品完好；防小动物措施完备。

6. 电梯

1) 24 小时运行；

- 2) 发生电梯困人或其它重大事件时，应迅速启用紧急救援预案，组织救助，物业管理
人员须在 15 分钟内到现场。专业维修人员须在 20 分钟内到现场进行救助；
- 3) 监督维保单位每 15 日进行 1 次日常维修养护工作；
- 4) 设电梯安全员，负责电梯运行的日常巡视，做好电梯日常使用状况记录，落实电梯
定期检验计划；
- 5) 定期检查紧急报警装置；
- 6) 轿厢内有年检合格证、乘梯须知。

消防安全防范

1. 综合管理

- 1) 落实消防安全责任制，明确逐级和岗位消防安全职责；
- 2) 成立义务消防队，每年进行 1 次消防演练，相关人员掌握消防基本知识和技能；
- 3) 发生火情及时报警，并采取必要处理措施，协助配合消防人员的工作；
- 4) 消防控制室设专业人员 24 小时值守，处理各类报警信息。管理制度、应急预案张
贴在显著位置，备存紧急消防物资；
- 5) 每日防火巡查 4 次；每周专项检查 1 次消防设施设备、消防器材、消防安全标志、
疏散通道等；
- 6) 每年对员工进行 4 次消防安全宣传教育。

绿化养护

1. 基本要求

1) 绿地

整体绿化效果好，无明显裸地，累计裸地率在 1%以下；

2) 乔木

生长健壮，树冠完整，绿地内无死树，如出现死亡或缺株后能及时补栽，一般植物生长
季节叶片保存率在 95%以上；

3) 灌木

生长健壮，枝叶丰满，主枝分布均匀合理，观赏效果好（符合植物品种的造型特点）；

4) 绿篱和色块

造型整齐美观，轮廓清晰，高度一致，修剪及时，出现死亡或缺株及时补栽；

5) 地被和花坛植物

地被植物覆盖率在 98%以上，花坛植物死亡率超过 2%后能及时补栽更换；

6) 草坪

草坪整齐，覆盖率在 98%以上。

2. 绿化养护

1) 灌溉

有计划进行浇灌，灌溉水下渗充足均匀，采用节水灌溉设备和措施，能利用雨水资源进行灌溉；一般植物确保在萌芽前、4月、5月、秋季、入冬前浇水5次，根据生长势和土壤情况合理灌溉；每平方米绿地用水量不超过0.4吨；

2) 施肥

乔木每年施肥1-2次，灌木每年施肥3-4次，地被和草坪植物每年施肥4-5次，花坛植物根据生长情况进行追肥；通过有机覆盖等方法，逐年增加土壤有机质；

3) 病虫害防治

根据病虫害发生规律，及时检查病虫害；预防为主，综合防治，尽量采用生物、物理方法有效防治病虫害，减少化学农药的使用对环境的影响；

4) 整形修剪

乔木每年冬季夏季各修剪1次；灌木修剪及时，全年共修剪3次以上；绿篱和色块每年至少修剪5次；冷季型草坪3月1次、4月2-3次、5月3-4次、6月2-3次、7月2次、8月2次、9月2-3次、10月1-2次、入冬前1次，全年草坪修剪在20次以上；

5) 除草

每年全面除草至少5次，重点绿地增加除草次数，出现杂草的绿地面积不超过2%且局部杂草覆盖率不超过30%以上，不出现20厘米以上的杂草。

3. 垃圾处理

某个区域工作结束后，绿化垃圾能随时清理干净，无垃圾堆放过夜情况。

4. 检查记录

- 1) 各项工作记录完整有效；
- 2) 绿化档案齐全；
- 3) 生长季节每周至少检查1次绿化工作并对植物的养护情况进行记录。

环境卫生

1. 生活垃圾的收集、清运

- 1) 配置密闭式垃圾收集容器，有分类标志。塔楼按栋、板楼按单元设置垃圾收集容器；
- 2) 生活垃圾实行分类收集；
- 3) 每周清洗1次垃圾收集容器。蝇、蚊孳生季节每日喷洒药水消毒；
- 4) 每日清运1次生活垃圾，并清运到指定的垃圾消纳场所，不得乱堆乱倒；
- 5) 配有专用保洁车清运垃圾，外观整洁。

2. 物业共用部分清洁

1) 楼内

- a) 每日清拖1次大堂地面、一层候梯厅；每日擦拭1次信报箱、大堂玻璃；每周刮1次大堂玻璃；每周清洁1次大堂、候梯厅墙面；每日巡视保洁3次；

b) 每日清洁 1 次楼内地面、楼梯，每日清拖 1 次；每日擦拭 1 次楼梯扶手、栏杆、窗台；每周擦拭 1 次防火门、消防栓、指示牌等公共设施；灯具每季度除尘 1 次；每日巡视保洁 2 次；

c) 根据地面材质，定期做地面清洗、养护；

d) 配有家具的，定期护理。

2) 室内

a) 每日清拖 1 次办公室、检务接待区、会议室、休息室、值班室、健身房、浴室等室内地面；每日擦拭桌面、窗台、器械；灯具每季度除尘 1 次；

b) 配有家具的，定期护理；

c) 有床上用品的应每日换洗消毒 1 次；

d) 配有卫生纸等耗材，洗手液等用品的随时视量更换、添加；

3) 电梯

a) 每日擦拭 1 次电梯轿厢门、面板；每日清拖 1 次电梯轿厢地面；每日巡视保洁 3 次；

b) 不锈钢面或其他装饰材料的电梯，每周护理 1 次。电梯地面每月养护 1 次；

4) 天台屋面

每月清扫 2 次楼顶天台、屋面，雨季每月清扫 2 次。天台、内天井的每日巡查 1 次；

5) 庭院

a) 每日清扫 1 次道路、两侧人行道；巡视保洁 3 次；

b) 每日清洁 1 次小区公共照明及设施设备；每季度清洁 1 次雨蓬、门头等；

6) 车库

每日清扫 1 次，每周清拖 1 次；

7) 外墙

每年定期清洗外墙。

8) 卫生间

a) 随用随清理；

b) 门窗隔板无尘、无污、无杂物；玻璃镜面明亮无水迹；地面墙角无尘、无杂物、无水迹；

c) 面池、龙头、弯管、便池、马桶座、盖、无尘、无污，电镀明亮；

d) 桶内垃圾随时清理；空气清新、无异味。

3. 有害生物防制

1) 配合相关部门进行有害生物防制；

2) 投放药物应预先告知，投药位置有明显标志。

4. 雨雪天气

1) 雨后清洁

雨后，对主路、干路积水进行清扫。雨后 4 小时无成片积水，雨后天晴一日内恢复清洁水平；

2) 扫雪铲冰

降雪时，及时清扫积雪，铲除结冰。昼间降雪的，随时清扫。夜间降雪的，主要区域包括南北院庭院、门前三包的冰雪，在次日 9 时前清扫干净；其他责任地段的冰雪，在次日 10 时前清扫干净。

5. 卫生事件

发生公共卫生事件时，迅速组织人员对物业共用部位共用设施设备进行通风、清洗和消毒。

6. 检查记录

- 1) 每日检查 1 次清洁质量，做好记录；
- 2) 每月全面检查 1 次清洁质量，做好记录；
- 3) 清洁档案齐全。

会议、接待服务

1. 依照本院通知的会议规格和需求做好茶具饮品、登记台、休息室、台型、会场清洁、服务人员配备、会场清洁、指示牌、礼仪演练、专梯值梯等准备工作。
2. 会前对会场、物品进行检查，确认。
3. 服务员上岗前要按规定化妆、修饰，认真整理工装、工牌，仪容仪表端庄、整洁、精神饱满。
4. 会前十分钟准时到达会场；重要会议提前十五分钟到达会场。
5. 迎宾站立时保持正确站姿，真诚微笑。
6. 会场内卫生整洁，会场所需物品摆放整齐、美观。
7. 来宾到达时要热情迎候，依次接待。
8. 给来宾提供服务要主动、热情、耐心、周到，回答来宾问题要得体、明确。
9. 给来宾引位要及时，客人入座后 1 分钟内需倒上茶水，递上香巾。
10. 会议进行中，每隔 30-45 分钟，及时增添茶水。
11. 会议进行中，服务员应站在合适的位置，悉心观察会场状况；重要会议服务员应站在会议室门口等待。
12. 送客人时，要及时提醒客人拿好物品，并道“请走好”。
13. 会后清理工作要及时、仔细。

第十二条 物业管理服务要达到的指标（依据招标文件中规定的标准执行）

1. 物业综合服务

- 1) 报修及时率 100%;
 - 2) 物业工作满意率 $\geq 95\%$;
 - 3) 投诉率 $\leq 1\%$;
 - 4) 投诉处理及时率 100%。
2. 房屋建筑及设备设施维护管理服务
- 1) 房屋建筑完好率 90%;
 - 2) 设施设备完好率 90%;
 - 3) 维修及时率 90%;
 - 4) 维修合格率 90%。
3. 会务服务
- 1) 会务保障服务合格率 $\geq 90\%$;
 - 2) 服务礼仪合格率 $\geq 90\%$;
 - 3) 从业人员持证上岗率 100%;
 - 4) 环境卫生合格率 90%。
4. 院方指定的其它服务完成率 $\geq 90\%$ 。

第五章 物业管理服务费用

第十三条 物业管理费

1. 物业管理费是乙方为甲方提供的物业管理服务所需的费用,用于保证本合同第二章中列示的各项管理服务项目的开支,总额为人民币 7088500.90 元,大写: 柒佰零捌万捌仟伍佰元玖角。

2. 本合同的付款方式为: 费用分四次支付完成: 2025 年 11 月支付合同总额的 25%; 2026 年 5 月支付合同总额的 25%; 2026 年 11 月支付合同总额的 25%; 2027 年 5 月支付合同总额的 25%。

3. 遇国家规定的相关政策、市场价格调整等因素变动,确需调整物业管理费标准时,甲方应予以根据相关规定调整和支付。

第十四条 甲方承担的费用为能源费用、智能门锁维保费用、开水器维保费用、卫生间手纸费用、消防维保费用、厨余垃圾费用等;强制性检测费,如:消防检测、变配电室年检等;专业设施设备系统运行维护费,如:网络设备、卫星电视接收设备、通讯设备、供暖和制冷设备、消防系统、智能化管理设备等;共用部位、共用设施设备维修零配件的单件、单次 300 元(含 300 元)以上费用由甲方承担,单次 300 元以下费用由乙方承担;虫害消杀费。

第十五条 乙方承担的费用为外墙清洗费用、化粪池清掏费用、隔油池清掏费用、垃圾清运费等;强制性检测费,如:防雷检测、电梯检测、灭火器检测等;专业设施设备系统运

行维护费，如：电梯维保、中央空调系统等；人员费用包括：工资、加班费（院方特殊需求除外）、工装费用、劳保费用、社会保险费、福利费、物业人员餐费等；物业责任险、税金、残保金；房屋设备维修工程费用中 300 元以下小修费用。

第十六条 本合同第二章中列示的各项管理服务项目以外的，由甲方委托乙方进行的管理服务，双方按具体事宜协商确定后，另行签署补充协议。

第六章 违约责任

第十七条 乙方违反合同的约定，未能达到约定的《物业服务管理标准》（见附件），甲方有权要求乙方限期整改；逾期未整改的，甲方有权终止合同。因乙方原因给甲方造成经济损失的，乙方应当给予补偿或承担相应责任，并从物业费中予以扣除。如果乙方人员缺岗或未持有上岗资格证书，应按上述人员工资扣除物业费。

第十八条 甲方违反合同的约定，使乙方未完成规定管理目标，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权终止合同。造成乙方经济损失的，甲方应给予经济赔偿。甲方未按上述约定向乙方支付服务费用，逾期一日应向乙方支付委托期限内平均物业管理费用 1% 的违约金，由此造成的损失超过违约金的，还应给予赔偿。

第十九条 甲乙任何一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付物业管理费百分之十的违约金；给对方造成的经济损失超过违约金的，还应就造成实际经济损失部分给予赔偿。

第二十条 乙方在合同终止后，不移交物业管理权，不撤出本物业和移交管理用房和有关档案资料等，逾期一日应向甲方支付委托期限内平均物业管理费用 1% 的违约金，由此造成的损失超过违约金的，还应给予赔偿。

第七章 争议的解决

第二十一条 在执行合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商在 60 天内不能达成协议时，应向北京市西城区人民法院提起民事诉讼，判决结果对双方具有约束力。

第八章 附 则

第二十二条 本合同附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

第二十三条 双方可对本合同的未尽事宜进行协商，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。

第二十四条 本合同及其补充协议中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

第二十五条 本合同执行期间如遇不可抗力，致使合同无法履行的，双方应友好协商及时解决。

第二十六条 本合同连同附件一、附件二共同构成合同文件。

第二十七条 本合同正本连同附件正本，一式肆份，甲、乙双方各执两份，具有同等法律效力。

第二十八条 本合同经双方签字、盖章生效。

甲方（公章）：

甲方代表：

签订日期：

乙方（公章）：

乙方代表：

签订日期：



2025.4.16 . 签订日期：2025.4.16

附件一：服务标准、人员要求及费用承担条款

一、物业管理服务标准

（一）房屋建筑日常管理维护

1. 保证护栏、围墙、绿化设施等公共设施、设备正常使用；道路、步道、活动场地达到基本平整，边沟涵洞畅通。

2. 对楼体建筑（包括墙面瓷砖、楼顶防水、楼体梁、柱等承重结构部位）进行日常巡查，发现问题及时解决。

3. 楼体内墙面、地面、楼梯、门窗、门锁、办公家具的日常维修养护，发现损坏部位及时修理。

4. 本物业范围内饮水机、热水器，卫生间感应器、烘手器等设备的日常保养、及时维修，不包括内部专用网络及附属设备。

（二）设备设施日常管理维护

1. 给排水设备运行管理维护

（1）设备、阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏，做到节约用水。

（2）排水系统通畅，雨水、污水管无堵塞，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。

要求：负责小修项目，非重大问题应在2小时内修复；对大、中修项目作出合理计划。

2. 供电设备运行管理维护

（1）熟悉本物业区域内动力照明系统的分布情况。日常维修护理得当，保证运行良好，不能因技术等问题造成人为停电。配电箱柜、插座、开关及线路定期检查维护。

（2）节约能源，灯泡、灯管使用得当，维修及时。

3. 空调系统运行管理维护

（1）管道、阀门无跑冒滴漏现象及事故隐患。

（2）定期检查、清洗，保证设备完好，运行正常。

（3）按约定的温度进行空调系统的控制。

要求：空调维修人员须持有建设部和劳动部颁发的等级证书。

（三）卫生保洁

1. 院值班室保洁。

2. 公共区域卫生保洁：

（1）地面光亮无水迹、污迹，杂物、无卷边开裂；

（2）楼梯、走廊、指示牌门牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板无尘、无污物；

（3）垃圾筒内垃圾随时清理，并摆放整齐，外观干净；

（4）玻璃、门窗无污迹、水迹、裂痕，有明显安全标志；

(5)大厅入口地台、梯级、墙壁表面、所有玻璃门窗及设施无尘土，大理石墙面光亮、无污迹水迹；

(6)大厅天花板无尘埃。

3. 卫生间保洁：

(1)随用随清理；

(2)门窗隔板无尘、无污、无杂物；

(3)玻璃镜面明亮无水迹；

(4)地面墙角无污、无杂物、无蛛网、无水迹；

(5)面池、龙头、弯管、马桶座、盖、水箱无污、无杂物，电镀明亮；

(6)便池无尘、无污、无杂物；

(7)桶内垃圾随时清理；

(8)墩布间干净、整洁、无杂物、物品码放整齐、不囤积。

4. 电梯间保洁：

(1)电梯门表面、轿箱内壁、指示牌无尘土、印迹，表面光亮；

(2)电梯天花板、缝无尘土；

(3)井道、槽底清洁，无杂物；

(4)电梯大堂、走廊表面干净、明亮。

5. 室外保洁：

(1)地面清洁无废弃物；

(2)垃圾桶外表无明显污迹，无垃圾粘附物；

(3)保洁重点是烟头、废纸等，随时捡拾入桶；

(4)垃圾清运及时，垃圾站定期消毒，预防蚊蝇滋生；

(5)铲冰、扫雪及时，地面无积雪，符合北京市扫雪办要求。

6. 办公室卫生保洁

(1)对负责领导办公室卫生保洁工作的服务人员进行专门培训，加强保密和服务意识的教育，清洁时必须保证两人同时进行，利用周末进行彻底清洁；

(2)每日清洁，保证室内环境、家具、用品、设施、卫生洁具、卧具等清洁、整洁、光亮，无尘土；

(3)整理书报、文件等，严守机密，不翻阅领导的文件、抽屉、文件柜等；

(4)电话每周消毒，床上用品每周换洗消毒一次；

(5)淋浴间内无异味，各种设施清洁、完好，毛巾、浴巾每周换洗消毒；

(6)保证办公室内家具、设备、门窗、办公设备、顶棚等的完好。

7. 会议室保洁：

(1) 每日清洁，保证室内家具、用品、设施等清洁光亮；

- (2)室内物品摆放整齐;
- (3)会后及时清理和补充茶水用具,并及时关闭电源。

8. 浴室保洁:

- (1)按时开启及关闭浴室大门;
- (2)及时清扫浴室卫生,保持整洁;
- (3)定期对浴室消毒通风,保持室内清新无异味;
- (4)保持地面、墙面瓷砖光洁无污垢、水垢、水迹、龙头出水顺畅。

9. 复印间管理:

- (1)每日清洁,保证室内家具、用品、设施等清洁光亮;
- (2)室内物品摆放整齐;
- (3)负责清理废旧文件并严守秘密。

二、物业人员配备要求

(一) 人员配备标准:

本项目配置物业管理服务人员最低标准为 36 人, 明细如下:

序号	部门	岗位	数量	人员要求
1	综合部	项目经理	1	45 周岁（含）以下；本科及以上学历；中级及以上职称；具有非住宅物业项目经理三年及以上工作经验
2		文员	1	具备 2 年及以上同行业同岗位工作经验
3	工程部	工程维修主管	1	大专及以上学历；工程类高级技师资格（一级）；具有非住宅物业项目同岗位 5 年及以上工作经验
4		工程维修人员	5	根据实际情况配备电工、空调运维人员、综合维修工及电梯工。所有人员均需持证上岗，具有《中华人民共和国特种作业操作证》，（需持高（低）压电工作业证，或制冷工证，或特种设备作业人员证）操作项目为高压电工作业、空调运维、综合维修等，并具备 1 年及以上同岗位工作经验
5		房屋建筑结构安全管理员	1	45 周岁（含）以下；大专及以上学历且为工业与民用建筑、工程管理等建筑类相关专业之一；从事房屋建筑管理相关工作满 5 年工

				作经验
6		房屋建筑设施设备安全管理员	1	45 周岁（含）以下；大专及以上学历且为机电一体化、计算机技术、供热通风与空调、物业管理等机械、电气自动化、物业管理相关专业学历之一；从事房屋设备管理相关工作满 5 年工作经验
7	会服部	会议服务主管	1	35 周岁（含）以下；本科及以上学历；具有中级及以上职称；具有非住宅物业项目会议服务主管三年及以上工作经验
8		会议服务及前台收发人员	8	35 周岁（含）以下，高中及以上学历。身高在 165cm 以上，需有 2 年及以上本岗位工作经验
9	保洁部	保洁服务主管	1	45 周岁（含）以下；大专及以上学历；具有 3 年及以上非住宅物业项目同岗位相关工作经验
10		保洁及绿化人员	16	年龄在 55 周岁（含）以下，身份证、健康证齐全
		合计	36	

重点岗位主要为项目经理、工程维修主管、会议服务主管、保洁服务主管、工程维修人员。投标人应针对以上重点岗位人员提出保证方案，确保人员的稳定性。

（二）人员整体要求：

1. 不得采用任何形式的分包方式进行管理；
2. 纪守法，品行端正，作风正派，身体健康，能适应岗位要求。
3. 政治思想良好，未加入非法组织，未参与邪教组织。
4. 投标人须将委派至采购人人员资质资料提交在采购人的主管部门备案审查，材料至少包括身份证复印件、政治背景审查材料、岗位资格证书等。对于不符合录用标准的人员，主管部门有权利要求投标人更换人员。
5. 投标人需要对新委派至采购人的人员进行岗前培训，培训内容包括业务技能培训、保密培训、思想政治教育和安全教育等。
6. 投标人人员须签订保密承诺书，应严格遵守保密承诺书的规定，未经采购人同意不得拍照、录音、录像，不得泄露工作秘密，严禁擅自将工作照片、录音、录像及其他信息以微博、微信等各种方式向社会发布。
7. 投标人应组织全体人员进行日常培训，培训内容包括业务技能培训、保密培训、思想

政治教育和安全教育等。日常培训每月至少进行一次，并留存相关培训资料和证明，报采购人主管部门备案。

8. 投标人须重视和加强对工作人员的思想政治教育，包括遵纪守法、树立正确的道德观、反分裂、反邪教等内容。

9. 采购人主管部门负责对投标人及其委派人员的日常监督和管理。如发现投标人人员不符合或违反上述规定，可进行批评教育，对于情节严重者可要求投标人更换人员。造成恶劣影响的，可以与投标人解除服务合同，追究其法律责任。

10. 投标人人员如果离职，投标人须及时替换合适人员，保证工作顺利交接，并监督离职人员交回钥匙、工作日志等与工作相关的物品。

11. 投标人离职人员应自觉维护西城检察院的荣誉和形象。

12. 投标人应根据上述要求，提出针对本项目的人员培训方案。方案内容应至少包含岗前培训方案及日常培训方案。

三、售后服务相关要求

（一）严格执行物业服务合同和物业服务标准。

选派专人定期与甲方主管部门进行有效沟通，及时了解相关信息，通过持续改进满足甲方有关物业服务方面的意见或建议。

（二）每月向甲方提供物业服务月度报告，合同执行年度期向甲方提供年度总结报告。

（三）每年度向甲方进行意见征集，并及时纠正意见征集集中的不合格项。

（四）加强与甲方沟通，提供合理化建议，与甲方共创全国优秀检察院，树立北京市西城区检察院良好的社会形象。

（五）办公区域内的主要设备责任区分：外包项目（中央空调、电梯、网络等）出现问题由专业公司（承包方）解决；其他项目负监督管理责任，无论是外包还是监督管理项目，如发现问题均应及时向甲方汇报。

（六）建立完善的应急处置方案。投标人应根据本项目的建筑情况、房间情况、主要设备情况、绿植摆放情况等以及自身的夫妇经验，提供针对本项目的应急处置方案。方案内容应包含：灾害类应急预案（含：火灾、防汛、大风、暴雨等劣天气）；突发事件类应急预案（含：突发停电、跑水、电梯、公共卫生安全等事件）。

（七）建立完善的规章制度及物业管理相关档案。

1. 投标人应具有健全、明确、合理、可行的财务管理制度，应针对本项目所涉及的财务问题提出相应的财务管理方案。

2. 投标人应具有健全、明确、合理、可行的招聘制度，应针对本项目所涉及的人员补充及人员招聘问题提出相应的招聘方案。

3. 投标人应具有健全、明确、合理、可行的人员考核制度，应针对本项目所涉及的不同岗位、不同人员提出相应的考核方案。

4. 投标人应具有健全、明确、合理、可行的质量管理制度，应针对本项目所涉及的各项物业服务内容提出相应的质量控制方案。

5. 投标人应具有健全、明确、合理、可行的档案管理制度，应针对本项目所涉及的各项档案提出相应的档案管理方案。

附件二：保密条款

第一条 甲方为涉密单位，乙方在履行合同中，应当主动了解甲方保密管理要求，严格遵守甲方基于保密工作需要制定的各项保密规章制度，并严守保密纪律要求。

第二条 乙方应当对派驻甲方的工作人员进行岗前保密纪律教育，且要开展日常监督，乙方可申请甲方协助对派驻工作人员开展保密纪律教育。

第三条 乙方派驻甲方的全体工作人员应当与甲方签订保密承诺书，工作人员变更的，新派驻工作人员要重新与甲方签订保密承诺书。

第四条 乙方派驻工作人员在甲方工作岗位中，对于可能接触到的涉密事项，要严格保守秘密，遵守保密纪律，执行相关保密法规和制度，并自觉接受甲方组织的保密教育和监督管理。

第五条 乙方派驻甲方工作人员如违反保密法律法规或甲方保密制度、纪律要求，甲方保留依法依规追究乙方涉事工作人员的责任，乙方应承担相应连带责任。

第六条 乙方在服务期间因过错发生违反保密规定的事故后，应当积极配合甲方调查事故原因，且甲方有权单方决定对乙方进行追责和处罚。

第七条 本条款的解释权归甲方所有。

第八条 本合同未尽事宜双方另行约定。