

合同编号：ZDWY-2025-12

## 政府采购合同（服务类）

2025年1月1日

项目编号：

合同编号：

项目名称：北京市石景山区文化中心物业管理服务采购项目

服务名称：物业管理服务

甲 方：北京市石景山区文化中心

乙 方：智达基业物业管理（北京）有限公司

签署日期：2024年12月31日





# 北京市石景山区文化中心 物业服务委托合同

委托方（甲方） 北京市石景山区文化中心

受托方（乙方） 智达基业物业管理（北京）有限公司



# 物业服务委托合同

委托方（甲方）：北京市石景山区文化中心（以下简称甲方）

地址：北京市石景山区苹果园南路10号院

邮编：                    联系人：                    联系电话：

受托方（乙方）：智达基业物业管理（北京）有限公司（以下简称乙方）

地址：

邮编：                    联系人：                    联系电话：

## 第一章 总 则

**第一条** 根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《保安服务管理条例》等有关法律法规的规定，本着互惠互利、友好合作的精神，经友好协商，甲乙双方在平等互利的原则下，就甲方委托乙方为石景山区文化中心提供物业管理服务事宜达成一致意见，并签订本合同共同遵守。服务范围包括：

- 房屋安全管理
- 设备设施管理
- 消防安全管理
- 安保服务管理
- 环境卫生管理
- 停车场管理
- 前台问询及演出活动、会议、场地等保障服务
- 餐饮服务

## 第二章 物业项目基本情况

第二条 本物业项目（以下简称“本物业”）区域基本情况如下：

1. 物业名称：北京市石景山区文化中心
2. 物业类型：公建
3. 坐落位置：石景山区苹果园南路东口
4. 建筑面积：41232平方米

## 第三章 物业管理服务内容与质量标准

第三条 在物业服务范围内，甲方委托乙方对物业项目区域实施全面综合性物业管理服务，具体服务内容及标准见附件二《物业服务内容及标准》。

第四条 本合同约定范围以外，甲方委托乙方提供的其他专项服务，内容和费用双方另行商定并签订补充协议。

第五条 本物业管理服务应达到的指标：

1. 卫生、清洁及时率达到100%；
2. 有效投诉≤1%，处理及时率100%；
3. 报修处理及时率达到98%以上；
4. 物业服务满意率95%以上。
5. 设备设施安全运行率达到95%以上。

## 第四章 物业管理服务期限

第六条 物业服务期限12个月：自2025年1月1日至 2025 年 12月 31日。

## 第五章 物业管理服务费用

第七条 服务费及支付方式

费用标准：5250806.16元（人民币大写：伍佰贰拾伍万零捌佰零陆元壹角陆分）。

1. 费用支付方式：转账。乙方凭国家税务总局监制并加盖乙方发票专用章的发票与甲方结算费用。

2. 付款时间：按照合同金额的30%、50%和20%分为三次进行支付。待2025年资金拨至文化中心本级帐户后,支付首笔经费1575241.85元;第二笔在2025年6月底支付2625403.08元;最后一笔在10月底支付,由该公司先将合同总额的5%即262540.31元作为合同履行保证金打入我中心账户后,我中心再支付该项目最后一笔经费1050161.23元。待服务期满后,该公司服务符合合同约定及甲方要求的,甲方将一次性无息返还合同履行保证金262540.31元。

**第八条** 虽有上述约定,双方最终结算仍需以乙方服务符合本合同约定及甲方要求为前提。甲方应当以上述付款形式、付款时间将相关款项直接支付至乙方指定的银行账户内,甲方付款前,乙方应向甲方开具相同金额的正式发票,未收到乙方开具的符合要求的发票,甲方可暂不付款且不承担任何法律责任,但乙方不得以此为由怠于履行合同义务。若上述费用涉及审批且甲方因此未按约定时间付款的,则付款时间相应顺延,甲方无需因此承担任何法律责任。

乙方账户信息:

开户名称: 智达基业物业管理(北京)有限公司

开户行: 中国邮政储蓄银行股份有限公司北京石景山区支行

帐号: 100131051080010001

乙方上述信息发生变更的,应提前三个工作日书面告知甲方,因乙方未及时告知造成甲方付款迟延、付款错误的责任由乙方承担。

**第九条** 本合同费用不包括以下费用:

1. 水、电、燃气、暖气等能源费用;
2. 电梯、空调、消防、开水器维保费、烟道清洗、各类设施检测费、灭火器年检、更换费用、工程维修中的所有维修材料费用;
3. 会议服务有关耗品物料费用;
4. 其他甲方新增服务范围及专项委托服务(不限于外墙清洗、地毯清洗、石材保养等)的费用等。
5. 免洗洗手液,口罩、一次性手套等物资费用。

## 第六章 服务质量考核要求

**第十条** 乙方在提供物业服务工作过程中，严格按照合同约定内容和各项管理制度、行业标准执行。建立由甲方、乙方有关人员参加的服务协调联席会议制度，定期召开会议，监督检查及协调服务过程中发生的相关问题。甲方将依据“附件二”及甲方实际需求对乙方服务质量进行考核(每季度一次)，并以考核结果作为向乙方支付服务费用的依据。

**第十一条** 乙方按照甲方要求的服务标准、时间提供各项服务项目。如遇特殊情况需要调整的，由甲方提前通知乙方执行。

**第十二条** 乙方在不影响甲方正常开放前提下，乙方员工流失率应控制在25%（含）以内。乙方应确保新员工经培训合格后方可上岗，乙方新老员工交替，应保证无缝衔接。

**第十三条** 定期征求服务对象以及甲方主管人员的意见，及时改进工作，服务满意率要达到95%以上。

## **第七章 设施、设备的管理**

**第十四条** 甲方投入的设施、设备，双方共同清点，登记造册。

**第十五条** 合同履行期间，设备、设施的日常维修等费用由甲方负责。设施、设备如需更新必须经甲方审定，所需费用由甲方承担。

**第十六条** 甲方交乙方管理使用的设施、设备，本合同履行期满后如数交还甲方（经甲方认可报废和自然损耗的除外）；甲方向乙方提供物业服务用房的，乙方不得将物业服务用房用于其他用途，并应在本合同终止或解除后【五】日内腾退完毕后交还甲方，双方另有约定的除外。因乙方责任造成损失、丢失的，由乙方按照原价赔偿，如造成重大经济损失，除按照实际损失赔偿外，触犯法律的要追究法律责任。

**第十七条** 物业项目内甲方的设施、设备、房屋的所有权不因签订本合同而转移，乙方不得转让、出租、出借或抵押贷款。

## **第八章 双方的权利与义务**

**第十八条** 甲方的权利和义务：



1. 有权制定对乙方的监督检查制度，对乙方履行合同的情况进行监督检查，对乙方的管理和服务保障等未达到约定的事项，包括对物业服务质量不合格人员，有权限期整改或更换；
2. 移交乙方管理使用的设施、设备要保证状态完好，达到正常使用要求；为防止资产流失，甲方享有保护和监督权；
3. 保护乙方的合法权益，不干预乙方的正常服务活动，并协助乙方处理好与甲方各部门之间的关系，使乙方的合法权益不受侵害；
4. 负责为乙方无偿提供办公场所及必需的工作物资和设备；
5. 无偿提供管理用房（产权属甲方）：包括办公室、仓库；
6. 无偿提供物业员工宿舍，保洁员午间休息室；
7. 提供物业服务人员用餐条件；
8. 承担会议服务所需物品费用；
9. 承担文化中心大楼日常运行中发生的各种能源费（包括物业项目部在甲方公共区域提供物业服务工作中产生的水费、电费、排污费等）。
10. 承担设备设施的维修保养、外墙清洗、日常工程维修的材料费用。
11. 其他应由甲方承担的费用。
12. 甲方按本合同约定支付时间向乙方支付费用。
13. 甲方有权对乙方提供的物业服务进行验收，验收标准以本合同约定为准，本合同没有约定的，双方另行约定，双方没有另行约定的，以甲方实际需求为准。验收不合格的，乙方应在限期内予以整改；验收合格的，以甲方确认的相关材料为准，但不视为减轻或免除乙方对其服务质量所应承担的责任。
14. 如遇重大事项或紧急事件，乙方服务人员应听从甲方安排，配合做好相关工作。
15. 国家政策和法规规定的由甲方享有的其他权利和承担的义务。

#### **第十九条 乙方的权利和义务**

1. 按合同约定内容和服务标准、工作流程做好各项物业服务工作，并制定每个工作岗位的工作职责、流程和服务标准，乙方应确保物业服务各岗位在岗人员数量符合本合同约定及实际需求，如在岗人数不符合要求的，甲方将相应核减服务费用。
2. 根据甲方的工作计划要求，负责组织本方人员按时保质保量完成任务。

3. 遵守甲方的各项规章制度，服务人员需统一穿工装、戴胸卡。乙方负责组织服务人员的岗前培训，经甲方考核合格后方可安排上岗，如相关岗位需相关资格、资质的，乙方服务人员应持证上岗。乙方服务人员均不因签订、履行本合同而与甲方建立任何劳动、劳务关系，乙方应自行负责与服务人员建立劳动关系或通过劳务派遣等合法方式指派相关人员提供物业服务，按时、足额向服务人员支付劳动报酬并缴纳社会保险，服务人员与乙方产生任何争议由乙方自行解决，与甲方无关，且乙方不得因此降低物业服务标准。
4. 对甲方提出的整改意见及不合格人员更换的要求及时进行落实、整改。
5. 负责日常管理，制定完善的制度规章，报甲方备查确认后方可实施，并对其服务人员的安全（包括各种疾病、病故、工伤等）负责，如在服务过程中乙方服务人员遭受任何人身、财产损失的，乙方应予以及时解决并承担相应责任。
6. 在提供物业及安保服务过程中，乙方服务人员应遵守甲方相关管理规定，因乙方服务人员原因造成任何人身、财产损失的，乙方应承担法律相应责任。
7. 乙方负责提供日常保洁耗材，乙方应确保其提供的保洁耗材（包括但不限于保洁物品、工具、药剂等）符合质量标准，因乙方提供的保洁耗材不符合质量标准造成任何安全事故的，乙方应承担全部责任。乙方应认真保管、保养并合理使用甲方提供的工具、设备、材料，如非自然损坏、灭失的，乙方应照价赔偿。
8. 乙方负责公共区域日常保洁用品（垃圾袋、卫生纸、清洁工具、清洁剂、消毒药液、洗手液或药皂、一次性纸杯等）费用；日常保洁用品须由正规渠道购买，保证产品质量，不能为“三无”产品，在甲方公共区域使用前需经甲方审验后方可投入使用；
9. 乙方负责文化中心大楼整体所有区域的消防安全、治安工作。
10. 乙方负责文化中心大楼整体所有区域的环境卫生，物业办公室、仓库、服务员宿舍、保洁员休息室的消防安全、环境卫生等内部安防工作；
11. 乙方负责前台服务、会议服务、演出活动、场地服务保障等工作。保证会议室按时开门，茶水供应，大屏及内容播放要求。积极落实文化中心场地对外使用、租用、演出活动等各项服务及保障工作。
12. 针对物业项目部在甲方公共区域提供物业服务工作中产生的水费、电费，乙方有义务制定节能措施并认真执行。

13. 乙方负责食堂管理，按照甲方要求提供餐饮服务，乙方对食品安全工作负责。如发生食品安全事故，由乙方承担法律相应责任，如甲方因此受到索赔或处罚的，乙方应赔偿甲方全部损失。同时甲方有权立即解除合同并要求乙方承担违约责任。
14. 乙方负责停车场管理，停车场收费用于停车场系统维护、升级、停车场设备设施维修维护以及环境卫生，乙方使用停车场费用前需上报文化中心，经文化中心同意后方可使用。乙方管理停车场过程中与用户发生的纠纷均由乙方自行处理，与甲方无关。
15. 乙方负责文化中心安保服务工作，具体负责各出入口；24小时书屋；公共区域日常安防；站岗巡逻；综合服务；周末剧场、演出活动等相关服务和值岗等职责。
16. 乙方负责文化中心垃圾清运，包括生活垃圾清运和厨余垃圾清运。垃圾清运费由乙方承担。
17. 乙方负责文化中心绿植养护，按照甲方要求达到文化中心室内空间生态绿化的摆放要求。绿植养护费用由乙方承担。
18. 做好全体人员的安全保密教育，要求全体员工保守甲方秘密，维护国家和甲方的利益，严格遵守甲方的管理规定和规章制度，如有违反，乙方应承担因泄密给甲方造成的损失，损失难以计算的，乙方应向甲方支付的赔偿金额为年度物业费的5%，并消除因此带来的负面影响。本条约定的保密责任不因本合同的终止或解除而终止履行。
19. 如乙方需将相关专业性服务委托第三方完成的，应事先经甲方书面同意，并对第三方履行相关义务的行为承担连带责任。
20. 乙方应在本合同终止后【五】日内移交物业管理权（包括移交物业服务档案资料等），乙方未在上述期限内移交物业管理权的，应承担相应违约责任，但双方另有约定的除外。
21. 国家政策和法规规定的由乙方享有的其他权利和承担的义务。

## 第九章 违约责任

**第二十条** 一方违反法律法规规定或本合同约定造成对方损失的，违约方应承担因其违约行为给对方造成的损失。

**第二十一条** 任何一方无正当理由提前解除合同的，应向对方支付违约金：年度物业管理费的 5 %；由于解除合同造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。

**第二十二条** 因乙方责任，在市区各级、各类对文化中心的检查中使甲方受到处罚、投诉举报的，甲方将约谈乙方公司法定代表人，并对乙方处以五百元到壹万元扣款。如全年约谈超过三次以上，甲方有权从履约保证金中扣除十分之一。

**第二十三条** 乙方有下列情形之一的，甲方有权解除本合同：

1. 乙方未能按照约定提供服务，且未在甲方限期内予以整改或整改后仍不符合要求的；
2. 在提供物业服务过程中，因乙方原因造成任何人身、财产损失的；
3. 乙方将物业管理用房用作其他用途或擅自占用物业项目共用部分、共用设施设备或擅自改变其使用用途的；
4. 因乙方原因引起投诉举报（包括但不限于12345投诉、信访等）；
5. 乙方有其他违反法律法规规定或本合同约定的行为的。

乙方有上述情形之一的，除经甲方书面确认的费用外，甲方无需向乙方支付其他任何费用，已支付的应由乙方予以退还，乙方还应向甲方支付相当于年度物业服务费用总额的10%的违约金，该违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应进一步予以赔偿。甲方未行使合同解除权的，仍有权要求乙方承担其他形式的违约责任，不视为甲方对合同解除权的放弃。甲方可自应付费用及履约保证金中扣除乙方应支付的违约金、赔偿金，不足部分由乙方予以补足。

甲方逾期支付物业服务费的，乙方可以从逾期之日起每日按逾期费用的万分之五收取违约金。

**第二十四条** 乙方在合同终止或解除后，不移交物业管理权、不撤出本物业或不移交管理用房及有关档案资料等，每逾期一日，应向甲方支付年度物业管理费用总额的 0.5%的违约金，由此造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。

## 第十章 合同变更与终止

**第二十五条** 经双方协商一致，可对本合同条款进行变更，须以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。如本合同终止后甲方尚未选定新的物业服务单位的，双方可协商将本合同期限顺延至甲方与新的物业服务单位签订合同之日。

## 第十一章 不可抗力

**第二十六条** 在本合同期内发生的不可预见、不可避免且不可克服的国家政策、法律、法规的限制、地震、台风、火灾、水灾、战争等事件，使任何一方无法完全履行本合同的，双方均在不可抗力影响范围内互不承担违约责任，但遭受不可抗力影响的一方应及时向对方告知不可抗力的情况并提供相关书面证明材料，采取措施将不可抗力的影响降至最低程度。双方应及时协商本合同变更或终止事宜。

## 第十二章 附则

**第二十七条** 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。

**第二十八条** 本合同之附件均为合同有效组成部分。本合同及其附件和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。

**第二十九条** 本合同在履行中发生争议，双方应协商解决，协商不成的，任何一方可向本合同签订地北京市石景山区有管辖权的人民法院提起诉讼。

**第三十条** 本合同壹式肆份，甲乙双方各执贰份，具有同等法律效力，自双方签字盖章后于约定期限内生效。

附件一：物业服务人员配置明细表

附件二：物业服务内容及标准

甲方（盖章）：  
法定代表人或委托代理人（签字）：

2024年12月31日

乙方（盖章）：  
法定代表人或委托代理人（签字）：

2024年12月31日

附件一：物业服务人员配置明细表

序号	构成	岗位	人数
1	项目负责人	项目经理	1
2		副经理	1
3	会议及问询服务	主管	1
4		前台客服	2
5	工程服务	工程经理	1
7		综合维修	2
8		电梯安全员	1
9		运行电力	4
10		空调热力	4
11	保洁服务	保洁主管	1
12		领班	1
13		楼层保洁员	9
14		外围保洁员	1
15	安保服务	安保主管	1
16		大门岗	3
17		车库岗	2
18		巡逻岗	4
20	消防中控服务	中控员	8
21	餐饮服务	厨师长	1
22		厨师	1
23		面点师	1
24		帮厨	2
25	博物馆	监控、安保	8
合 计			60

## 附件二：物业服务内容及标准

### （一）房屋日常管理养护

房屋日常养护是指物业管理单位为保持文化中心房屋原有完好等级和正常使用，进行日常巡视和及时修复小损小坏等房屋维护管理工作，监督、配合甲方委托的施工单位进行的现场施工工作。

#### 1. 服务内容

文化中心房屋地面、墙台面、格栅、玻璃幕墙及吊顶、门窗、楼梯、通风道、上下水、办公用品等的日常巡视检查和及时修复小损小坏等房屋维护维修管理工作，紧急事件应急处理，配合甲方委托单位进行相应完成批准立项后大修、更新、改造工作的实施及实施过程中的质量监管和工作完成后的接管验收工作。消防设备设施、配电设备设施、中央空调和排风系统、供暖系统、避雷系统、网络系统、电梯、玻璃幕墙、格栅、地面、墙台、吊顶、门窗、防水、上下水、照明、车库、卫生间、室外停车场等日常修护管理、环境卫生等。

#### 2. 服务标准

确保文化中心房屋的完好等级和正常使用；及时完成各项零星维修任务，零修合格率100%，一般小修任务不超过24小时。

#### 3. 现场管理

公共大厅的转门、推拉门、楼宇内部的门窗运行正常、开闭自如、无异常响动、玻璃无破损现象；楼内地下污水井每年定期清底，潜污泵、室外各污水井、雨水井定期点检保证排水通畅；隔油池、化粪池应定期清掏；保证所管辖范围内的房屋设施达到国家有关规定，所管辖范围内的建筑（院内墙台面、格栅、玻璃幕墙及建筑物内的楼梯、走道、扶手、墙壁、天花板、吊顶）无破损现象环境整洁；闭门器固定良好无松动现象，及时向产权人提交建筑装修大修计划和方案。

### （二）消防系统管理

#### 1. 服务内容

负责消防中控室、消防系统的日常值守，负责月度消防设备定期检查并做检查记录，对消防中控室、火灾自动报警系统、四快系统、自动喷淋系统、气

体灭火系统、室内消火栓、排烟系统、安全疏散、应急系统、防火门系统、二氧化碳等灭火系统进行日常管理；监督、配合维保单位进行日常维修保养，发现问题时及时通知维保单位到场维修，紧急情况下的应急处理。

## 2. 服务标准

2.1 严格执行消防法规，建立消防安全管理制度，搞好消防安全管理工作，确保整个系统处于良好的状态。

2.2 定期巡视检查消防设备，完成率100%。

2.3 及时发现安全隐患，及时报告、处理，完成率100%。发现问题及时通知维保单位，保质保量达到消防要求，保证系统正常运行。

2.4 每月对消防设备定期检查一次，重大节日增加检查次数，有故障时，通知维保单位维修人员及时维修。

2.5 定期组织义务消防员的培训和演习。

2.6 配合文化中心完成消防、电气检测工作，取得消防电气检测报告。

## 3. 运行管理要求

3.1 管理制度。依据消防泵房的功能及特点，建立相应的运行管理制度，并在机房显著位置墙上张贴。设备运行管理制度的制定应以保障消防设备机房的安全、正常运行为标准，内容应包括：操作规程、设备出现故障时的处理方法、值班人员的岗位责任、外来人员进入设备所在机房的授权、出入登记、设备所在机房内的物品存放以及消防安全的有关规定等事项；

3.2 消防值班。值班应进行记录，记录内容包括：本班工作内容及完成情况，设备的当前状态（运行、停止、待修等）及设备调整情况说明；交接班班人上岗时间、下岗时间。主管应每日检查值班工作记录并确认签字；

3.3 设备运行。系统设备运行正常，每天进行一次各类信息检查，并做好记录，设备设施符合《安全技术防范管理规定》的相关规定，各种主要控制设备正常运行、开关灵活，各系统联动正常。

3.4 现场管理。标识清晰、干净整洁、无尘土、无杂物堆放，通风、照明、门窗、锁等设施良好；各种阀门开关灵活、性能可靠，主要阀门标识清晰，无锈蚀、无跑冒滴漏现象；压力表、温度表显示正常；电梯轿厢、井道、机房



环境整洁、卫生良好；设备运行平稳、无异常声响；保存所有相应的巡检报告。

3.5 日常安全管理。依据国家及行业的有关规定，建立涉及系统操作及维护的《安全操作规程》；配合甲方约请国家指定的专业机构对楼宇进行必要的消检、电检，保存好所有的相关检查、检测报告以及各项整改记录等文件以备查；定期对所有服务人员进行安全意识、安全知识方面的培训，并留有相应的培训记录。

3.6 档案管理。按国家规定建立和管理消防档案，消防档案完整、准确，并妥善保存以备查询。

#### 4. 维护维修要求

4.1 监督、配合甲方委托的专业单位的保养实施工作。对于专业单位保养计划的实施以及维修服务工作进行检查、记录，记录应包括维护（维修、急修）时间、工作内容、完成情况等以备查；在意外故障出现时，专业单位维修人员能够按照规定时间到达现场，制定应急故障处理措施并严格按照执行；应建立上述设备运行情况的自查制度及检修制度，并做好相应的工作记录，以保证对委托服务的有效监管。

4.2 在意外故障出现时，维修人员能够按照规定时间到达现场，制定应急故障处理措施并严格按照执行；应建立上述设备运行情况的自查制度及检修制度，并做好相应的工作记录，以保证对委托服务的有效监管。

5. 动火作业的现场管理：动火记录符合度100%；动火现场监控符合度100%。

#### 6. 应急维修

6.1 当接到报修信息后，维修人员应在15分钟内到达现场，维修工作随即展开，一般故障的修复不应超过24小时；

6.2 当故障在规定时间内确实无法修复时，应及时通知维保单位人员并采取相应的跟进措施。

#### 7. 突发事件管理

7.1 面对可能发生的各种事故或灾害，建立科学的、完善的、可行的《消防系统突发事件应急处理预案》；

7.2 针对《消防系统突发事件应急处理预案》制定相应的培训、演练计划，使所有的在岗员工都能够熟悉预案内容，培训后应留有相应的培训记录；

7.3 建立事故报告制度，对于已发生的事故应在 24 小时内提供书面的《事故报告》，报告内容应包括：事故经过、采取措施、原因分析、整改措施、整改完成日期等。

### （三）供电设备管理

负责配电室的日常值守，监督、配合维护单位进行文化中心供电系统正常运行对供电设备的日常管理和养护维修。

#### 1. 服务内容

对文化中心供电系统高、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备正常运行使用，并进行日常巡视管理。

#### 2. 服务标准

对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点检测，建立各项设备档案，做到安全、合理、节约用电；建立严格的配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，供电运行和维修人员必须持证上岗；建立24小时运行维修值班制度，零维修合格率100%；加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好，确保用电完全；管理和维护好避雷设施。发现问题时及时通知维保单位人员到场及时排除故障，做好紧急情况下的应急处理。

#### 3. 运行管理要求

3.1 管理制度。依据各设备及设备所在机房的功能及特点，建立相应的运行管理制度，并在设备所在机房显著位置上墙张贴。设备运行管理制度的制定应以保障设备及设备所在机房的安全、正常运行为标准，内容应包括：各专业设备的操作规程、设备出现故障时的处理方法、值班人员的岗位职责、外来人员进入设备所在机房的授权、出入登记、设备所在机房内的物品存放以及消防安全的有关规定等事项；

3.2 工程值班。值班应进行记录，记录内容包括：本班工作内容及完成情况，设备的当前状态（运行、停止、待修等）及设备调整情况说明；交班接班人上岗时间、下岗时间，工程主管人员每日检查值班工作记录的确认签字等；

所有无人值守的机房，都应当建立定时巡视制度，并有相应的《巡视签到表》。

3.3 设备运行。重要设备及主要附属设备应建立相应的设备运行记录；重要设备及辅助设备的运行记录中，应记载设备的起、停时间，运行参数，设备运行状况、发生故障的时间及处理经过、运行记录表的抄表频次；重要设备的运行参数根据设备的具体情况确定抄表间隔，各种主要控制设备正常运行、开关灵活，各系统联动正常。

3.4 现场管理。设备及所在机房、管道井内标识清晰、干净整洁、无尘土、无杂物堆放，通风、照明、门窗、锁等设施良好；各种阀门开关灵活、性能可靠，主要阀门标识清晰、无锈蚀、无跑冒滴漏现象；压力表、温度表显示正常；电梯轿厢、井道、机房环境整洁、卫生良好；电梯专用工具悬挂或码放整齐有序、标识清晰；机电设备运行平稳、无异常声响；设备运行与维护工作人员对公共照明、空调系统、给排水系统、建筑装饰设备设施进行日常巡视检查，并保存所有相应的巡检报告。

3.5 日常安全管理。依据国家及行业的有关规定，建立涉及系统操作及维护的《安全操作规程》；配合甲方按时约请国家指定的专业机构对楼宇进行必要的消检、电检，保存好所有的相关检查、检测报告以及各项整改记录等文件以备查；定期对所有服务人员进行安全意识、安全知识方面的培训，并留有相应的培训记录。

3.6 档案管理。按国家规定建立和管理工程档案，档案完整、准确，并妥善保存以备查询。

#### 4. 维护维修要求

4.1 工作计划制定。应依据国家、行业标准或具体设备的维护使用说明，结合设备、设施的实际使用情况，制定科学的、合理的、切实可行的《设备/设施维护保养工作计划》；工作计划中应包括设备保养的项目、主要工作内容、保养频率、工作实施日期等；工作计划因实际情况需要变更的，应有书面的变更记录，记录中应说明变更原因、变更情况等备查。

4.2 工作计划实施。依据国家及行业标准，完成计划维护检修项目的工作；建立维护工作实施作业指导书，对主要维护工作加以规范；各项计划内或计

划外的维护、检修工作完成后，都应有相应的工作记录存查；设备的点检记录应有工作日期、工作人、负责人确认、针对设备的点检项目数据及状况的描述；设备的巡检记录应有工作日期、工作人、负责人确认、针对设备设施的主要巡检项目状况的描述。对于检查中发现的问题，在一时无法解决的情况下，应有后续跟进措施及记录。

4.3 监督、配合甲方委托的专业单位的保养实施工作。对于专业单位保养计划的实施以及维修服务工作进行检查、记录，记录应包括维护（维修、急修）时间、工作内容、完成情况等以备查；在意外故障出现时，专业单位维修人员能够按照规定时间到达现场，制定应急故障处理措施并严格按照执行；应建立上述设备运行情况的自查制度及检修制度，并做好相应的工作记录，以保证对委托服务的有效监管。

## 5. 应急维修

5.1 当接到报修信息后，维修人员应在15分钟内到达现场，维修工作随即展开，一般故障的修复不应超过24小时；

5.2 当故障在规定时间内确实无法修复时，应及时通知维保单位人员并采取相应的跟进措施。

## 6. 突发事件管理

6.1 面对可能发生的各种事故或灾害，建立科学的、完善的、可行的《突发事故应急处理预案》；

6.2 针对《突发事故应急处理预案》制定相应的培训、演练计划，使所有的在岗员工都能够熟悉预案内容，培训后应留有相应的培训记录；

6.3 建立事故报告制度，对于已发生的事故应在24小时内提供书面的《事故报告》，报告内容应包括：事故经过、采取措施、原因分析、整改措施、整改完成日期等。

## 7. 能耗统计分析

7.1 建立《能源消耗记录》，应按固定的时间、日期进行统计，并保存至少三年以备查；

7.2 应逐步建立能源分析报告制度，通过与以往同期数值的比较，对差值原因进行分析，从而掌握能源消耗规律，为节能工作进行提供科学依据，通过能耗比较及时发现问题，确保能源消耗能够得到有效的控制。

#### （四）安保服务

乙方负责文化中心整体安保服务，具体负责各出入口；24小时书屋；微型消防站；公共区域日常安防；站岗巡逻；场地综合服务；周末剧场、演出活动等相关服务及值岗等职责。

##### 1. 服务内容

负责具体安排及落实日常安全、综合服务等工作，巡检现场安保服务情况，做好防电、防火、防盗、防破坏工作，防范和制止损害甲方安全的行为和事件发生，维护甲方的安全和秩序；及时处理甲方或服务方（客户）投诉，并保持与甲方相关负责人的日常联系，以便于工作配合与协调。主要负责中心的进出流程；违禁检查；查验预约信息；政府各单位来访、各类检查的初步接待、大门内外的安全保障；突发应急事件的处置；门口安全检查；微型消防站；周末剧场和演出活动等相关服务及值岗；观众及游客疏导；公共区域秩序维护；及时处理突发事件；极端天气应急处置、停车场出入管理、停车场秩序维护、停车场应急事件处置、及时处理车库车辆刮蹭事故等。

##### 2. 服务标准

2.1 派驻人员需为经过北京市公安机关认可的经统一培训、持有《保安人员资格证》的保安员，保安进场第一时间建立档案并提交《保安人员资格证》；

2.2 保安人员应礼貌服务，落实防火、防盗、防爆炸、防破坏等治安防范措施，发现执勤区域内的治安隐患，立即报告甲方单位和公安机关等主管部门，并协助予以处置。

2.3 按规定时间进行上岗及换岗，进行相关工作记录。

2.4 遇大型活动，乙方积极协调加派人员，配合甲方完成活动期间各项保障任务。

#### （五）环境卫生管理

环境卫生管理是指对文化中心内所有公共区域及道路等公共场所的日常清洁保养。

## 1. 服务内容

文化中心内所有公共区域、办公区域和院内环境卫生，包括楼梯、大厅、走廊、天台、电梯间、卫生间、会议室、接待室、剧场、多功能厅、放映厅、非遗展厅、博物馆展厅、美术展厅、排练厅、化妆间、报告厅、停车场（地上、地下）及门前三包区域等卫生责任区实施提供有效的日常保洁服务，垃圾等废弃物清理和化粪池清掏等，保证楼宇办公区域环境卫生干净整洁；负责楼内绿植的日常养护。

## 2. 服务标准

2.1 建立环境卫生管理制度并认真落实；

2.2 环卫设施齐备，实行标准化清扫保洁，由专人负责检查、监督所有公共区域的清洁情况，无随意堆放杂物，不见废弃物、污渍；

2.3 办公区和卫生责任区。容貌整洁，做到无尘土、无杂物、无水迹；及时清扫积水积雪；

2.4 化妆间。更衣柜每日擦拭清洁，更衣柜内外、顶部无尘土、无杂物；

2.5 卫生间。洁净无异味；及时清倒手纸篓、篓内手纸不得多于三分之二；地面保持无水迹、无垃圾、无尘土、无污垢；定时擦洗云台、便盆、大小便池、门窗、隔断板、墙壁、窗台等；无污渍、金属物件表面光亮、无污迹和水迹、玻璃镜面无破损、无尘垢、无检修遗留手印；定时消毒，喷洒除臭剂、清香剂；及时补充洗手液、香球、手纸；清洁工具固定摆放、干净、有序。天花板、灯口、风口表面无破损。清洁记录和检查记录准确记载。

2.5 会议室、接待厅。保持室内座椅光洁、无灰尘、保持室内空气无异味，无灰尘飞扬，保持室内的空气清新。

2.7 日常垃圾管理。建立垃圾分类管理制度，按办公垃圾、生活垃圾、建筑垃圾进行分项管理；生活垃圾和建筑垃圾及时清理至指定垃圾区并清运；办公垃圾实施留置管理，48小时后清运；规范垃圾车出入口、清运时间及车辆存放点。

2.8 专项清洁（打蜡、结晶、地毯清洗）。操作程序规范，有专业设备，有专业人员现场指导。清洁结果：地面光亮，蜡面均匀、防滑、无色差，无残留清洁剂、无不良气味，清洁对象确保无损伤。

2.9 剧场、多功能厅、放映厅、非遗展厅、博物馆展厅、美术展厅、排练厅、化妆间、报告厅、停车场（地上、地下）环境干净整洁，做到无尘土、无杂物、无水迹。

## （六）电梯运行管理

进行日常运行安全检查，监督、配合维保单位进行电梯运行维护，保证文化中心电梯设备正常使用所进行的日常运行管理和维修养护。

### 1. 服务内容

进行日常巡视，发现机房设备、井道系统、轿厢设备等问题时及时通知维保单位维修人员到场进行养护维修。

### 2. 服务标准

建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，确保电梯按规定时间运行，安全设备齐全有效，通风、照明及其他附属设施完好；严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备，定期进行维修保养；轿厢、井道保持清洁；因故障停梯，立即通知维保单位人员在20分钟内到达现场抢修，及时排除故障。

### 3. 维护维修要求

#### 3.1 进行日常电梯运行巡检；

3.2 监督、配合甲方委托的专业单位的保养实施工作。对于专业单位保养计划的实施以及维修服务工作进行检查、记录，记录应包括维护（维修、急修）时间、工作内容、完成情况等以备查；在意外故障出现时，专业单位维修人员能够按照规定时间到达现场，制定应急故障处理措施并严格按照执行；应建立上述设备运行情况的自查制度及检修制度，并做好相应的工作记录，以保证对委托服务的有效监管。

#### 4. 突发事件管理

4.1 面对可能发生的各种事故或灾害，建立科学的、完善的、可行的《突发事故应急处理预案》；

4.2 针对《突发事故应急处理预案》制定相应的培训、演练计划，使所有的在岗员工都能够熟悉预案内容，培训后应留有相应的培训记录；

4.3 建立事故报告制度，对于已发生的事故应在24小时内提供书面的《事故报告》，报告内容应包括：事故经过、采取措施、原因分析、整改措施、整改完成日期等。

### **(七) 空调系统运行管理**

进行日常值守，监督、配合维保单位进行空调系统运行维护，保证文化中心集中空调系统正常运行所进行的日常管理和养护维修。

#### **1. 服务内容**

进行日常检查巡视空调设备，保证空调设备、设施处于良好状态，发现问题及时通知维保单位进行维修养护。

#### **2. 服务标准**

建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用，运行中无超标噪音和严重滴漏水现象；空调系统出现运行故障后，及时通知维保单位维修人员到达现场维修，并做好记录，零维修合格率100%。

#### **3. 运行管理要求**

3.1 管理制度。依据机房的功能及特点建立相应的运行管理制度，并在机房显著位置上墙张贴。运行管理制度的制定应以保障设备及设备所在机房的安全、正常运行为标准，内容应包括：操作规程、设备出现故障时的处理方法、值班人员的岗位职责、外来人员进入设备所在机房的授权、出入登记、机房内的物品存放以及消防安全的有关规定等事项；

3.2 工程值班。值班应进行记录，记录内容包括：本班工作内容及完成情况，设备的当前状态（运行、停止、待修等）及设备调整情况说明；交班接班人 上岗时间、下岗时间，工程主管人员每日检查值班工作记录的确认签字等；所有无人值守的机房，都应当建立定时巡视制度，并有相应的《巡视签到表》。



3.3 设备运行。重要设备及主要附属设备应建立相应的设备运行记录；重要设备及辅助设备的运行记录中，应记载设备的起、停时间，运行参数，设备运行状况、发生故障的时间及处理经过、运行记录表的抄表频次；重要设备的运行参数根据设备的具体情况确定抄表间隔，各种主要控制设备正常运行、开关灵活，各系统联动正常。

3.4 现场管理。设备及所在机房标识清晰、干净整洁、无尘土、无杂物堆放，通风、照明、门窗、锁等设施良好；各种阀门开关灵活、性能可靠，主要阀门标识清晰、无锈蚀、无跑冒滴漏现象；压力表、温度表显示正常；空调系统检修设备设施进行日常巡视检查，并保存所有相应的巡检报告。

3.5 日常安全管理。依据国家及行业的有关规定，建立涉及系统操作及维护的《安全操作规程》；保存好所有的相关检查、检测报告以及各项整改记录等文件以备查；定期对所有服务人员进行安全意识、安全知识方面的培训，并留有相应的培训记录。

3.6 档案管理。按国家规定建立和管理工程档案，档案完整、准确，并妥善保存以备查询。

#### 4. 维护维修要求

##### 4.1 进行日常空调系统运行巡检；

4.2 监督、配合甲方委托专业单位的保养实施工作。对于专业单位保养计划的实施以及维修服务工作进行记录，记录应包括维护（维修、急修）时间、工作内容、完成情况等以备查；在意外故障出现时，专业单位维修人员能够按照规定时间到达现场，制定应急故障处理措施并严格按照执行；应建立上述设备运行情况的自查制度及检修制度，并做好相应的工作记录，以保证对委托服务的有效监管。

#### 5. 突发事件管理

5.1 面对可能发生的各类事故建立科学、完善、可行的《突发事件应急处理预案》；

5.2 针对《突发事件应急处理预案》制定相应的培训、演练计划，使所有的在岗员工都能够熟悉预案内容，培训后应留有相应的培训记录；

5.3 建立事故报告制度，对于已发生的事故应在24小时内提供书面的《事故报告》，报告内容应包括：事故经过、采取措施、原因分析、整改措施、整改完成日期等。

## （八）给排水设备运行管理

保证文化中心给排水设备、设施的正常运行使用所进行的日常养护维修。

### 1. 服务内容

对文化中心室内外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、洁具、排水管、透气管及疏通、水封设备、室外排水管及其附属构筑物等正常运行使用进行日常巡查，发现问题及时通知维保单位进行维修养护。

### 2. 服务标准

加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期检修，水箱保持清洁卫生并定期消毒，定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁；定期对排水管进行疏通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统畅通；发现问题及时通知维修人员解决故障，零维修合格率100%，故障排除不过夜，做好节约用水工作。

### 3. 运行管理要求

3.1 管理制度。依据机房的功能及特点建立相应的运行管理制度，并在机房显著位置墙上张贴。运行管理制度的制定应以保障设备及设备所在机房的安全、正常运行为标准，内容应包括：操作规程、设备出现故障时的处理方法、值班人员的岗位职责、外来人员进入设备所在机房的授权、出入登记、机房内的物品存放以及消防安全的有关规定等事项；

3.2 工程值班。值班应进行记录，记录内容包括：本班工作内容及完成情况，设备的当前状态（运行、停止、待修等）及设备调整情况说明；交班接班人 上岗时间、下岗时间，工程主管人员每日检查值班工作记录的确认签字等；所有无人值守的机房，都应当建立定时巡视制度，并有相应的《巡视签到表》

3.3 设备运行。重要设备及主要附属设备应建立相应的设备运行记录；重要设备及辅助设备的运行记录中，应记载设备的起、停时间，运行参数，设备运行状况、发生故障的时间及处理经过、运行记录表的抄表频次；重要设备的运行参数根据设备的具体情况确定抄表间隔，各种主要控制设备正常运行、开关灵活，各系统联动正常。

3.4 现场管理。设备及所在机房标识清晰、干净整洁、无尘土、无杂物堆放，通风、照明、门窗、锁等设施良好；各种阀门开关灵活、性能可靠，主要阀门标识清晰、无锈蚀、无跑冒滴漏现象；压力表、温度表显示正常；空调系统检修设备设施进行日常巡视检查，并保存所有相应的巡检报告。

3.5 日常安全管理。依据国家及行业的有关规定，建立涉及系统操作及维护的《安全操作规程》；保存好所有的相关检查、检测报告以及各项整改记录等文件以备查；定期对所有服务人员进行安全意识、安全知识方面的培训，并留有相应的培训记录。

3.6 档案管理。按国家规定建立和管理工程档案，档案完整、准确，并妥善保存以备查询。

#### 4. 突发事件管理

4.1 面对可能发生的各种事故或灾害，建立科学的、完善的、可行的《突发事故应急处理预案》；

4.2 《突发事故应急处理预案》应涵盖所辖供电系统、空调系统、给排水系统、消防系统、升降设备、楼宇设施等所有设备、设施

4.3 针对《突发事故应急处理预案》制定相应的培训、演练计划，使所有的在岗员工都能够熟悉预案内容，培训后应留有相应的培训记录；

4.4 建立事故报告制度，对于已发生的事故应在 24 小时内提供书面的《事故报告》，报告内容应包括：事故经过、采取措施、原因分析、整改措施、整改完成日期等。

#### 5. 节能管理要求

5.1 建立《能源消耗记录》，应按固定的时间、日期进行统计，并保存至少三年以备查；

5.2 应逐步建立能源分析报告制度，通过与以往同期数值的比较，对差值原因进行分析，从而掌握能源消耗规律，为节能工作地进行提供科学依据，通过能耗比较及时发现问题，确保能源消耗能够得到有效的控制。

### **（九）停车场（地下车库）管理**

停车场管理是指对文化中心地下、地面停车场进行运行管理，执行文化中心车辆管理规范要求，维持区域内各种车辆停放秩序，保证停放区域内道路畅通。主要负责停车场出入管理、停车场秩序维护、停车场应急事件处置、及时处理车库车辆刮蹭事故等。

#### **1. 服务内容**

文化中心地下停车场清洁卫生、车辆停放引导、设备设施及车位维修养护管理，建立健全安全管理制度等。主要负责停车场出入管理、停车场秩序维护、停车场应急事件处置、及时处理车库车辆刮蹭事故等。

#### **2. 服务标准**

2.1 卫生干净整洁，停车位标线清晰、车位指引、车场导向正常使用，停车收费系统运行正常，地面停车场满足大型活动车辆停放需求。

2.2 对指定区域停放情况进行巡检，安全率、巡检率100%。

2.3 有专人疏导管理有序，车辆排放整齐。

2.4 每月统计车辆出入数量；制定高峰时段停车（取车）管理方案。

2.5 停车场事故应急处置及时率100%。

### **（十）前台服务、会议服务、演出活动、场地租用、使用等服务保障**

前台服务是指前台接待及问询解答服务；会议服务是指为在文化中心举办的各类会议活动和场地使用等提供服务。

#### **1. 服务内容**

1.1 前台问询解答，业务办理。

1.2 会议服务，保证会议室按时开门，茶水供应并及时续水，保持室内整洁，大屏及内容播放符合要求。

1.3 积极落实文化中心场地对外使用、租用等各项服务及保障工作。

1.4 演出活动问询解答、票务等服务保障工作。

## 2. 服务标准

2.1 建立相应管理制度，制订前台服务规程、会议服务、演出活动服务、场地租、使用服务等规程并认真落实。

2.2 前台接待礼貌微笑服务，熟知文化中心各项服务内容，应答自如；

2.3 服务及时率100%。

## (十一) 餐饮服务

餐饮服务是指为文化中心、博物馆、非遗中心、文化馆提供每日三餐制作服务。

### 1. 服务内容

根据文化中心餐饮需求，保质、保量提供符合食品安全卫生的日常三餐服务，做好食品48小时内留样。

### 2. 服务标准

根据文化中心要求，满足甲方单位就餐需求；加强食品安全管理，确保食品安全，做好垃圾分类，杜绝食品浪费。

### 3. 人员要求

3.1 餐厅上岗人员必须持有北京卫生防疫部门颁发的《健康体检合格证》，身体定期检查符合食品行业从业要求。

3.2 餐厅服务人员应当穿着整洁、干净的工作服，厨房操作人员应当穿戴整洁的工作衣帽，头发应梳理整齐并置于帽内。

3.3 餐饮管理人员应对餐厅内设施设备进行定期巡检。

### 4. 食品安全管理

4.1 食品原料必须新鲜，无腐蚀，无异味；食品原料及餐具清洗干净，餐具做消毒处理。

4.2 作业间干净、整齐，无蝇、虫。

4.3 原料进货渠道正规、合法，进货记录记载完整、准确。食品添加剂应当按照国家卫生标准和有关规定使用，并将使用食品添加剂情况进行公示。

4.4 及时处理食品安全的突发事件，并详细记录以备查。

### 5. 食品存放管理要求

5.1 需要冷藏保鲜的食品，应置于0摄氏度以上较低温度条件下储存，冷藏温度一般保持在0-10摄氏度之间。需要冷冻或原材料应置于0摄氏度以下，保持冰冻状态储存，冷冻温度一般在-20至-1摄氏度之间。

5.2 一切由食品安全引发的事故皆由物业公司负责。一旦发现食物中毒或疑似食物中毒或者可能导致食物中毒的食品及其原料、工具、设备和现场，积极配合卫生行政部门开展食物中毒是否的调查和处理工作。

5.3 接受文化中心对食品安全的定期、不定期检查。

## 6. 餐厅卫生要求

6.1 供餐时间餐桌椅随时清洁，保持干净；供餐后整体干净、无油迹，无饭粒、桌椅摆放整齐；餐厅地面干燥、干净、无食物残渣、无油渍、水渍和污垢。

6.2 就餐后餐具及时清洗和消毒，满足消毒要求。

## 7. 节能管理要求

根据甲方要求，负责制订相应能源节约计划方案，做好节能减排工作。

## （十二）其他配合工作

协助文化中心报警监控设备、楼宇自控设备、通讯设备、网络设备等的管理维护维修及特约服务项目实施的监督工作等。满足文化馆、非遗中心、博物馆在物业职责范围内的合理需求。