

北京市市场监督管理局
苏州街办公区物业服务
委托合同

2023-2024 年



物业服务委托合同

甲方：北京市市场监督管理局（以下简称甲方）

地址：北京市海淀区苏州街36号

邮编：100038

乙方：北京网信物业管理有限公司（以下简称乙方）

地址：北京市西城区陶然亭路47号

邮编：100054

第一章 总则

第一条 本合同当事人

委托方（以下简称甲方）：北京市市场监督管理局

受托方（以下简称乙方）：北京网信物业管理有限公司

根据有关法律、法规，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方将2023-2024年度北京市市场监督管理局苏州街办公区办公楼管理工作委托于乙方实行管理，特订立本合同。

第二条 物业项目基本情况

项目名称：北京市市场监督管理局苏州街办公区办公楼

项目面积：主楼约16700平方米；东配楼约2000平方米；南配楼约1300平方米；地下建筑面积约700平方米；室外面积：1500平方米。

座落位置：北京市海淀区苏州街36号

物业具体构成信息见本合同附件一《物业构成明细》、附件二《物业公用部位明细》

第三条 乙方接受甲方委托对本项目实行物业管理，甲乙双方在委托管理范围内履行本合同相应的责任。

乙方应指定专人为物业项目负责人（项目经理），乙方更换项目负责人时，应征得甲方同意。甲方认为项目负责人不适合的，有权要求乙方更换，乙方应当

自接到甲方通知之日起15日内调整更换。

第二章委托管理服务事项

第四条 委托管理服务范围和人员：（以下统称：管理区域，共需要49人）

1.秩序维护服务

是指对本项目范围的门岗、巡逻岗、安防监控值守、车辆管理、重大活动安全保障、扫雪铲冰、法定节假日报纸的分发、治安、突发事件的处理等服务保障工作。

共需14人，其中队长1人，监控室、大厅岗为24小时岗需6人，南门岗、北门岗需4人，小楼岗需2人，机动1人。

2.会务入室服务

是指会议室的管理、调度及接待，对本项目17间会议室提供统一管理，并根据会议主办方要求，为甲方提供的会议室进行卫生保洁、各类会议接待、局值班室卫生保洁及12间局长室及11间局长会议室的卫生清洁、报纸派送、床品清洗、绿植养护的服务保障工作（会议服务所需的各种材料由甲方负责提供）。入室服务人员必须严格遵守执行甲方的各项规章制度及保密制度。同时，在局内服务人员不足或缺岗时，及时进行人员补充完成甲方交办的服务工作。

共需9人，其中领班1人，会议服务员5人，入室服务3人。

3. 公共区域保洁服务

是指公共区域保洁，为保证本项目范围内环境清洁而进行的日常管理工作，包括大厅、楼道、楼梯间、卫生间、健身房、庭院道路、水房的保洁、局值班室的清洁等服务保障工作，以及公共区域及会议室提供绿植浇水、擦拭及修剪枯叶服务。

共需14人，领班1人，检查巡视安排保洁日常工作；一层公共区域1人；二层公共区域及小餐厅1人；三、四层公共区域1人；五、六、七公共区域1人；八、九、十公共区域1人；十一、十二、十三层公共区域1人；南侧楼公共区域1人；小楼1、2、3、层公共区域1人；小楼4、5层公共区域1人；健身房1人；男工2人主要负责外围清扫、车厂、门前三包、垃圾清运、电梯的清洁及保养、一层大厅玻璃清洁、一层大厅及外围屋顶、楼内废品回收、清洗一层大厅地面、多功能厅地面、各楼层应急灯、各楼层高窗台、垃圾分类分拣分运工作等相关工作；机动1人。

4. 文印交换服务

为满足甲方开展工作的需要，为甲方提供重大活动、通信、局领导保障等车辆驾驶保障服务工作。共需3人。

5. 传达室服务

是指为来访人员办理进出机关手续，积极协助联系有关部门或人员，并办理登记手续；做好报纸、信件收发、登记与保管工作。传达室接待人员需着正装，统一服装穿戴整齐。

共需4人，双人值班4人轮岗。

6. 消防监控室保障服务，24小时值守保障单位安全，每日防火巡查，消防控制室主机设备监控，处置火灾和故障报警。共需4人轮岗。

7. 项目经理1人，负责整个项目的协调组织工作，应与甲方及时沟通。

8. 做好甲方指定的其他服务项目。

第五条 其它委托事项

1. 完成甲方临时交办的工作和任务。

2. 完成甲方交办的本合同约定服务范围之外的服务工作（由此发生的相关费用经甲乙双方协商一致后，由甲方支付给乙方）。

第三章 委托管理期限

第六条 本合同签订日期为2023年05月01日至2024年4月30日止。

第四章 甲乙双方权利与义务

第七条 甲方的权利和义务

1. 物业管理活动的日常监督管理，行使本合同规定甲方的权利和义务，检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

2. 对乙方物业服务质量进行考核，对于不符合约定的考核结果或出现的重大失误，以及满意度调查不合格，可以提出整改要求或者限期更换主管或者工作人员。

3. 更换或者限期调离人员的期限为15日，超出日期按天扣减物业费（主管级以上按5000元/月，其他人按2000元/月标准扣除。）

4. 有权对本物业管理实施情况提出意见和建议，乙方对于检查中发现的问题不作出整改，经双方书面确认后，甲方每次从物业费中扣减5000元。

5. 甲方需为乙方提供必要的物业管理用房及员工宿舍，并为乙方员工提供必要的工作和生活条件。

6. 甲方应确保交付给乙方使用的设施设备和相关场地符合相关规范，并能正常使用，乙方按照约定进行管理和使用，因设施设备和相关场地自身原因或缺陷导致的损害应由甲方承担，因使用操作不当所造成的损害应由乙方承担。

7. 甲方有权要求乙方对不称职的人员进行更换，乙方应予以更换。

第八条 乙方的权利和义务

1. 乙方根据有关法律法规的规定、标准及本合同的约定，制订物业管理制
度，编制物业管理服务年度计划，并组织实施并报送甲方审核通过。同时接受甲
方检查、监督、考核。

2. 乙方应按照本合同规定的服务内容和服务质量（见附件五《物业管理服
务质量要求》）为本项目提供物业服务；

3. 乙方有权向甲方和使用人告知本物业依照甲方的委托和管理规定的相关制
度，对本物业使用人违反管理制度的行为进行规劝、警告、制止。乙方及时向甲
方主管部门报告并采取相应措施进行制止，必要时提交政府主管部门或司法部门
的处理。

4. 乙方的派驻人员须严格遵守执行甲方的各项规章制度及保密制度。乙方不
得利用工作之便查阅甲方的档案、文件、资料等。乙方对在履行协议过程中获知
的甲方未对社会大众公开的信息（包括但不限于国家秘密、商业秘密、工作秘密、
财务信息、协议条款、数据、报告、报表、个人信息等）必须严格予以保密。非
经书面授权，或为履行本协议或履行法定义务之必要，乙方不得向第三方披露上
述信息，也不得以任何方式自行使用。乙方有义务确保其工作人员遵守上述保密
义务，否则，由乙方承担违约和赔偿责任。本保密条款永久有效，不随合同终止、
解除等而终止。

5. 乙方发现安全隐患的，应立即向甲方汇报，属于乙方法定或约定职责范围
的，乙方应立即采取措施消除安全隐患；不属于乙方职责的，乙方应在汇报时向
甲方进行明确说明，并提出解决建议，提示甲方及时处理。乙方未及时采取有效
措施造成甲方、乙方或第三方人身财产损失的，有乙方承担责任。

6. 乙方所有服务人员在上岗前均须经采购人考核、审定、培训和确认。

（1）秩序维护服务人员入职标准：初中以上学历，男性，品德端正，身体健
康，五官端正，有政府机关秩序维护从业经验。

（2）会议服务人员入职标准：高中以上学历，女性身高在160CM以上，18
周岁至25周岁，五官端正，身材匀称，举止优雅，熟练操作，口齿伶俐，工作认
真负责，有责任感，对会议服务有较高的认识，且具有一定的相关工作经验。

（3）保洁人员入职标准：初中以上学历，身高160CM以上，18岁以上，五官
端正，熟悉各种保洁用品的特性，有较高的保洁专业技能，有政府机关从业经验。

7. 选择政治可靠、品德优秀、技术熟练、礼仪得体的管理、服务人员为甲方
提供服务。

8. 乙方需每月向甲方上报员工考勤及工作检查记录。项目经理、秩序维护队
长、领班如需休假，要向甲方申请，甲方批准后方可休假。

9. 乙方发现安全隐患的，应立即向甲方汇报，属于乙方法定或约定职责范围

的，乙方应立即采取措施消除安全隐患；不属于乙方职责的，乙方应在汇报时向甲方进行明确说明，并提出解决建议，提示甲方及时处理。乙方未及时采取有效措施造成甲方、乙方或第三方人身财产损失的，由乙方承担责任。

10.乙方应保证合法用工，派驻到甲方的人员是与乙方依法签订了合同的员工，并具备相关资质，符合法律规定；乙方员工不因在甲方场所提供服务而与甲方有任何的劳动、劳务、人事等关系。乙方应明确工作人员配备并向甲方备案，更新主要负责人需甲方同意并报甲方备案。

11.乙方对物业使用人违反合同和管理规约的行为，采取告知、劝阻和向有关主管部门等方式督促物业使用人改正。

12.乙方不得擅自占用本物业管理区域内的共用部分或擅自改变其使用用途，不得擅自将甲方的资源用于经营及本合同目的之外的活动。

13.按照一年2次，乙方向甲方工作人员开展满意度调查问卷。

14.本合同解除、终止时，乙方必须 15 日内向甲方移交管理用房及物业管理的全部档案资料。

15. 法律赋予乙方的其他权利和义务。

第五章物业管理服务费用及相关费用的承担

第九条 物业管理服务费

1. 甲方应向乙方支付的年物业管理服务费总额为大写人民币：叁佰伍拾捌万叁仟零肆元两角叁分（小写 RMB：3583004.23 元）。

2. 甲乙双方因本合同发生的一切费用均以人民币结算及支付。

3. 合同签订生效后，物业服务费用分三期支付。在甲方对乙方进行考核达标后，按照每四个月一次，分别于 2023 年 8 月，2023 年 12 月，2024 年 4 月分三期向乙方支付物业服务费用，前两期物业服务费用为人民币 1194334.74 元（壹佰壹拾玖万肆仟叁佰叁拾肆元柒角肆分），第三期物业服务费用为人民币元 1194334.75 元（壹佰壹拾玖万肆仟叁佰叁拾肆元柒角伍分）。

4. 甲方凭乙方交来的协议、服务费用发票、结算单等内容向乙方支付服务费。甲方遇到财政国库支付受限的，则支付期顺延，不承担违约责任，但要及时通知乙方，待障碍消除后，立即恢复支付。乙方不得因此延迟、暂停、终止、拒绝义务的履行。

第十条 违约责任

1. 如果乙方破产、解散、清算、停业、濒临破产、失去承揽本合同的资质或因其他原因无力履行本协议时，甲方可在任何时候以书面通知乙方解除本协议。自甲方向乙方发出解除本协议的书面通知到达乙方时，本协议即告解除。

2. 本协议解除后，根据协议履行情况，甲方可以要求乙方恢复原状、采取补救措施，并有权要求赔偿损失。

3. 乙方违反本合同或投标承诺、物业服务方案中的各项约定，未能达到相关管理目标的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改或整改后仍未达到合同约定的，甲方有权单方面终止合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。由乙方的过失，造成本物业使用者重大人身伤害或造成甲方财产重大损失以及给甲方造成重大不良影响的，甲方有权立即终止合同，并由乙方承担相应的经济责任和法律责任。

4. 乙方应保障本合同履行中的人员人身和财产安全，如乙方提供物业服务中发生安全事故或纠纷的（包括但不限于消防、水、电、盗抢等），由乙方承担责任，如因此产生甲方或乙方或第三方的人员人身、财产安全问题和纠纷等，由乙方负责解决并承担赔偿损失，造成甲方的损失的，乙方应负赔偿责任。

5. 乙方在本合同终止、解除后拒不按甲方要求撤出本物业管理区域并交接相关资料的，每逾期一日，乙方应当按每日1万元的标准向甲方支付违约金；若因前述行为给甲方造成损失的，乙方应当赔偿甲方相应的损失。

6. 本合同约定的赔偿除直接损失外，还包括甲方向乙方追索债权产生的律师费、交通费、鉴定费等费用。

第十一条 不可抗力及特殊原因解除合同

1. 本协议所称不可抗力是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，包括但不限于战争、严重火灾、水灾、台风和地震以及其他双方书面同意属于不可抗力的事故。特殊原因是指国家政府或者甲方的主管部门、上级单位做出政策、职能、合并、搬迁等调整的因素。

2. 因为不可抗力及特殊原因导致本协议部分或全部不能履行的，可以部分或全部解除本协议，或者根据不可抗力的影响，甲乙双方协商确定适当延长履行期限，或采取其他补救措施。

3. 受不可抗力及特殊原因的影响而不能履行的一方应在不可抗力发生后第一时间以书面形式通知另一方，并在不可抗力结束后十个工作日，将有关部门出具的证明文件送达给另一方。根据不可抗力的影响，甲乙双方可以解除或部分解除本协议，或者就本协议的延期履行达成补充协议。

4. 因为不可抗力及特殊原因不能履行本协议的，根据不可抗力及特殊原因的影响，可以部分或全部免除履约方的责任，法律另有规定的除外。一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

第十二条 争议的解决

甲方与乙方之间凡因本协议引起的或与本协议有关的一切争议，双方应协商

解决；协商不成的，任何一方均可向北京市海淀区人民法院提出诉讼。

第十三条 生效及其它

1. 本合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章后生效。
2. 本合同一式 4 份，以中文书写，双方各执 2 份，具有同等法律效力。
3. 如需修改或补充本合同内容，经协商，双方应签署书面修改或补充协议，并将其作为本合同的组成部分。
4. 本合同终止或解除后，甲方聘用新的单位接管物业项目之前，乙方应当应甲方要求暂时（原则不超过三个月）继续为甲方提供本合同约定服务，甲方也应继续按本合同标准向乙方支付服务费用。乙方服务实际终止后，甲乙双方应当共同做好债权债务处理事宜，包括物业服务费用、水电气暖费用的清算；甲乙双方应当相互配合，做好物业服务的交接和善后工作。

附件一：物业构成明细

附件二：物业共用部位明细

附件三：物业管理服务质量要求

附件四：满意度调查问卷

附乙方开户银行账户信息

开户名称：北京网信物业管理有限公司

纳税人识别号：91110102700304806L

开户银行：北京银行陶然亭路支行

银行账号：01091938500120109001473

甲方(盖章)：北京市市场监督管理局

法定代表人

(或委托代理人)：



乙方(盖章)：北京网信物业管理有限公司

法定代表人

(或委托代理人)：



附件一

物业构成明细

类型	楼(幢)号	套(单元)数	建筑面积 (平方米)
办公楼	1 栋	164 间	6078.6 平方米
办公楼地下室	1 层		700 平方米
办公楼会议室	28 间	28 间	2405.2 平方米
车位		35 个	
南配楼	1 个	1 个	1300 平方米
东配楼	1 个	1 个	2000 平方米
传达室	1 个	1	25 平方米
谈话室	1 个	1 间	35.2 平方米
消防/监控室	1 个	1 间	17.7 平方米
信访室	1 个	1 间	105 平方米
室外			1500 平方米
公共区域			8178.3 平方米
总面积			22200 平方米

附件二

物业共用部位明细

- 1、 户外墙面:大理石;
- 2、 屋面:大理石地面;
- 3、 公共门厅:2个;
- 4、 公共走廊:13层;
- 5、 公共楼梯间:2个;
- 6、 公用电梯:2部;
- 7、 卫生间19间,浴室3间;
- 8、 电热水器13台;
- 9、 消防监控/中控监控室1间;
- 10、 配楼办公楼1栋;
- 11、 传达室1间;
- 12、 谈话室1间;
- 13、 会议室28间。

附件三

物业管理服务质量要求

一、乙方须按甲方物业管理服务项目书要求，实现目标管理。

1、杜绝火灾责任事故，杜绝刑事案件；

2、环境卫生、清洁率达到 98%；

3、服务有效投诉率 $\leq 2\%$ ，处理率 100%；

4、乙方应定期（不少于每季度）或不定期进行物业服务满意度调查，甲方和物业使用人对乙方的满意率达到 85%以上；

5、对消防设备每日巡查，并做好巡查记录。

二、物业服务人员标准及要求

物业服务人员标准：

物业服务人员必须身份证、健康证、居住证等齐全。

物业服务人员必须接受过相关专业培训，具有专业资格证书。

物业服务人员与物业公司签订正式合同，具有基本保险，无劣迹。

会议服务人员高中以上学历，女性，身高 160CM 以上，18 周岁至 25 周岁，五官端正，身材匀称，举止优雅，熟练操作，口齿伶俐，工作认真负责，有责任感，对会议服务有较高的认识，具有相关工作经验。

保安人员初中以上学历，男性，身高 165 CM 以上，品德端正，身体健康，五官端正，有政府机关秩序维护从业经验。

保洁服务人员初中以上学历，身高 160CM 以上，18 岁以上，五官端正，熟悉各种保洁用品的特性，有较高的保洁专业技能，有政府机关从业经验。物业服

务人员要求：

物业服务人员配置：

项目经理 1 人，负责整个项目的协调组织工作，应与甲方及时沟通。

保洁员 13 人，服务范围：机关办公楼及配楼、外围清洁。

会议入室服务人员 9 人，服务范围：机关办公楼主要会议室及领导办公室的日常保洁及服务。

保安人员 14 人，服务范围：监控值班（24 小时值守）、大厅岗（24 小时）安保秩序服务。

消防中控：4 人，服务范围：利用技术手段不间断监控办公楼辖各区域情况，严格按照行业规范进行操作。

传达室：4 人，服务范围：做好来访人员接待登记工作，对来往报刊、信件做好接收登记工作，并妥善保管及发放。

文印交换人员 3 人，服务范围：保障车辆驾驶服务岗位的日常工作。

健身房管理：1 人，服务范围：熟悉各项健身器材的使用方法，做好清洁、养护工作；具有极高的安全意识，确保安全。

乙方承诺：合同履行期间，本项目物业服务人员的变动不超过 30%，乙方更换主管以上人员及甲方认为比较适合某项岗位的人员，需征得甲方同意。

附件四

北京市市场监督管理局机关苏州街办公区 物业服务工作满意度调查问卷

为不断提高和改进办公楼物业管理的服务质量，满足楼内办公人员的服务需求。我们非常希望了解您对我们物业管理中各项服务的真实感受。现对物业公司的服务情况进行问卷调查，请在您认为最适合的选项下划“√”。该调查是我公司对物业服务工作进行的调查，同时也是我们今后改善物业服务工作的依据。

1. 您对物业公司的哪些服务最为关注？

(1) 公共区域保洁 (2) 会议接待服务 (3) 秩序维护服务

2. 您对物业服务总体满意度如何？

非常满意 基本满意 较满意 不满意

如选“较满意”或“不满意”，您希望哪些方面有所改进。

A、公共区域保洁服务

1) 您对保洁服务人员的服务态度是否满意？

非常满意 基本满意 较满意 不满意

如选“较满意”或“不满意”，您希望哪些方面有所改进。

2) 您对保洁服务人员的仪容仪表是否满意？

非常满意 基本满意 较满意 不满意

如选“较满意”或“不满意”，您希望哪些方面有所改进。

3) 您对公共区域的卫生质量是否满意？

非常满意 基本满意 较满意 不满意

如选“较满意”或“不满意”，您希望哪些方面有所改进。

B、会议接待服务

1) 您对会议接待工作总体评价如何？

非常满意 基本满意 较满意 不满意

如选“较满意”或“不满意”，您希望哪些方面有所改进。

2) 您对会议服务员的服务态度是否满意？

非常满意 基本满意 较满意 不满意

如选“较满意”，您希望哪些方面有所改进。

3) 您对会议服务人员的仪容仪表是否满意?

非常满意 基本满意 较满意 不满意

如选“较满意”或“不满意”，您希望哪些方面有所改进。

C、秩序维护服务

1) 您对秩序维护服务总体工作是否满意?

非常满意 基本满意 较满意 不满意

如选“较满意”或“不满意”，您希望哪些方面有所改进。

2) 您对秩序维护员的服务态度是否满意?

非常满意 基本满意 较满意 不满意

如选“较满意”或“不满意”，您希望哪些方面有所改进。

3、您的其他意见或建议:

非常感谢您向我们提供的宝贵信息，我们将不断改进服务质量，用我们专业、真诚的服务赢得您对我们的信任!

