

物业管理服务合同

项目名称：中国测绘科学研究院北太平路 16 号院物业管理服务采购项目
项目编号：GC-FGX220271

采购人（甲方）：中国测绘科学研究院
中标人（乙方）：北京大唐物业管理有限公司



服务合同主要条款

A 协议书

甲方： 中国测绘科学研究院

法定代表人： 燕琴

住所地： 北京市海淀区莲花池西路 28 号

邮编： 100036

乙方： 北京大唐物业管理有限公司

法定代表人： 姜杰松

住所地： 北京市海淀区学院路 40 号一区 26 幢一层 102 室

邮编： 100191

资质等级： 壹级

证书编号： (建) 106097

根据《中华人民共和国民法典》、《政府采购法》和相关法律、法规、政策和公开招标结果（项目名称：中国测绘科学研究院北太平路 16 号院物业管理服务采购项目、项目编号：GC-FGX220271），甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就甲方选聘乙方对中国测绘科学研究院北太平路 16 号院提供服务事宜，订立本合同。

本合同采购的产品所需资金来源及付款方式为：

财政集中支付 ☐ 采购单位支付 ☒

合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1) 中标通知书；
- (2) 投标人提交的投标文件及其澄清函等相关文件；
- (3) 招标文件及其修改澄清等相关文件。

一、项目概况

项目名称：中国测绘科学研究院北太平路 16 号院物业管理服务采购项目

项目类型：办公楼、公寓

履约位置：北京市海淀区北太平路 16 号

服务面积：5.79 万平方米

服务事项：综合客户服务、秩序维护、房屋设备设施运维值守、卫生保洁绿化、研究生公寓服务（食堂二层）以及日常综合维修服务等。

二、服务内容:其他详见本合同一般条款及甲方招标文件第五部分服务内容。

三、合同委托服务期限

本项目服务期限为3年，自2022年5月18日至2025年5月17日，合同一年一签，本合同期限自 2024 年 5 月 18 日至 2025 年 5 月 17 日，此次为本项目最后一次续签。

委托服务期内的任何时候，如果乙方提供的服务严重负偏离服务质量标准，无法满足甲方安全管理、基础保障等核心需求，且在甲方要求的期限内未能有效整改，或出现重大安全责任事故，则甲方有权单方面解除合同，并按照本合同一般条款的相关约定追究乙方违约责任。

四、服务质量标准

详见甲方招标文件中第五部分服务内容和要求中的“服务标准及要求”部分。

五、合同价款

服务费计算依据投标人相关报价明细为准。物业服务费单价：办公用房18.35元/平米/月，其他建筑物11.50元/平米/月。服务费中标价格为 2854972.92 元/年，8564918.76 元/3 年，具体支付金额按照乙方实际服务面积核算。以上费用为乙方履行本合同的全部费用（含税），除双方另行约定外，乙方不得要求甲方支付任何其他费用。

物业收费协议由各使用（含承租）单位自行与乙方签订，分别按照办公用房、其他建筑物单价结算相关费用；空置区域的物业费由甲方向乙方直接支付，支付标准为该类物业单价的 80%。年度合同款按照各单位实际使用（承租）、空置面积情况据实测算收取，详见附件 2。

根据服务内容、服务面积的增减，服务费可进行调增调减。

六、服务费支出包括但不限于以下部分

1. 管理服务人员的办公费用、工资、社会保险和按规定提取的福利费等；

2. 房屋、共用部位、共用设备设施的维护费用;
3. 其它费用。

七、付款方式

按照每 3 个月为服务周期支付, 自 2024 年 5 月 18 日起计算服务周期, 自本合同生效之日起 15 日内支付第一个服务周期服务费(年度合同额的 25%)。后续服务周期的服务费于当期第一个月 15 日内由各物业使用(含承租)单位向乙方拨付, 最后一个季度的物业费按照本年物业服务面积变化情况核算、支付。乙方需在甲方付款前向甲方提供合法符合要求的发票。否则甲方有权拒绝付款。如甲方因受制于内部财务工作流程或遇到财政国库支付受限, 支付期限顺延, 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。乙方不得因此暂停、延迟、拒绝、终止义务的履行。

乙方开户银行名称和账号为:

乙方开户名称: 【北京大唐物业管理有限公司】

开 户 银 行: 【招商银行股份有限公司北京亚运村支行】

帐 号: 【110954937310558】

税 号: 【91110108700224531T】

八、项目承接验收

1. 乙方承接项目时, 应制定全面的承接方案, 甲方应配合乙方对共用部位、共用设施设备进行查验。

2. 甲乙双方确认查验过的共用部位、共用设施设备存在问题的, 甲方应积极协调解决。

3. 对于本合同签订后承接的共用部位、共用设施设备, 甲乙双方应按照前条规定进行查验并签订确认书, 作为界定各自在开发建设和服务方面承担责任的依据。

4. 乙方承接时, 甲方应向乙方移交服务部位的必要材料包括不限于单体建筑、结构、设备竣工图, 配套设施、工程竣工图、设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料等。

5. 甲方保证交付使用的物业符合国家规定的验收标准, 按照国家规定的保修期限和保修范围承担保修责任。

九、使用与维护

1. 乙方应配合甲方制定本服务区域内共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度。

2. 乙方根据规章制度提供管理服务时，甲方应给予必要配合。
3. 乙方可采取规劝等必要措施，制止违反相关规章制度的行为。
4. 乙方应及时向甲方通告本服务区域内有关服务的重大事项，及时处理投诉，接受甲方的监督、管理。
5. 甲方应于合同签订生效后的 15 日内按有关规定向乙方提供能够直接投入使用的服务用房，房屋的相关使用费用由乙方承担。
6. 服务用房属甲方所有，乙方在本合同期限内用作物业服务使用，不得改变其用途。

十、组成合同的文件及解释方法

下列文件是构成合同的有效组成文件，若这些文件相互之间存在抵触、对同一内容有不同的约定的，按照以下顺序确定：

1. 本合同协议书
2. 本合同一般条款
3. 乙方投标书及其附件（标书编号：GC-FGX220271）
4. 甲方招标书及其附件

十一、项目负责人

本项目的乙方项目负责人（即项目经理）为： 欧阳冬涛，身份证号：370983197609076976， 联系方式：13691064417 。

本项目的项目经理必须遵守以下约定：

1. 工作时间项目经理必须在岗，离岗需向甲方请假。
2. 与甲方保持良好的沟通和联系。
3. 项目有重大活动或突发事件时，项目经理必须现场全程指挥，确保活动现场的服务质量保障及安全。
4. 项目经理需配合甲方对本项目组织的检查、考核、评估。
5. 乙方如需更换项目经理须与甲方协商并取得甲方认可后方可实施。
6. 服从甲方合理的指挥，完成甲方交办的其他与本项目有关的任务。

十二、合同签订

1. 合同订立地点：北京市海淀区北太平路 16 号
2. 本合同正本连同附件共 27 页，一式陆份，甲方叁份、乙方叁份，具有同等法律效力。

3. 本合同经双方法定代表人或授权代表签章并盖章（公章 / 合同专用章），且在甲方收到乙方的履约保证金后，即开始生效。

B 合同一般条款

一、定义

1. “合同”系指甲方和乙方(简称合同双方)已达成的协议,即由双方签订的合同格式中的文件,包括所有的附件、附录和组成合同部分的所有其他文件。
2. “合同价格”系指根据合同规定,在乙方全面正确地履行合同义务时应支付给乙方的款项。
3. “甲方”系指接受合同的招标人。
4. “乙方”系指中标后提供合同服务的企业,即北京大唐物业管理有限公司。

二、语言与计量单位

1. 合同及甲乙双方所有的来往信函以及与合同有关的文件均应以中文书写。
2. 除技术规格另有规定外,计量单位均使用中华人民共和国法定计量单位。

三、服务内容、质量和验收考评标准

考评依据甲方招标文件要求和乙方投标文件服务标准进行考评。

四、甲方权利和义务

1. 按照合同约定的内容和标准督促检查验收乙方的服务过程和结果,检查核实乙方工作人员配置、在岗状况、持证情况。有权要求乙方对不称职的员工按投标文件所承诺的资格条件进行更换,并可追究由此给甲方造成的实际损失。
2. 按合同要求及时向乙方支付物业费,承租人未及时缴纳物业费的,甲方应协助乙方催缴,但承租人无正当理由拒付物业费的,甲方有义务为承租人支付相关物业费用。
3. 合同服务期内,向乙方提供相应的办公条件和设备。
4. 必要时,就服务范围内事宜协调属地管理部门。

五、乙方的权利和义务

1. 按照合同约定收取服务费,根据与甲方的协商结果获取合同外服务的合理费用。
2. 必须严格实施乙方投标文件中承诺的人力资源配置。在必须补充或更换人员时,必须补充或更换优于或等同于投标文件承诺的上岗资格的工作人员。
3. 乙方项目经理、主要管理人员及主要专业技术人员须与投标文件所报一致。合同存续期内,未经甲方要求或同意,项目经理原则上不应调整。项目经理、主要管理人员必须保证在岗工作时间和重要活动在岗,如有变化,须取得甲方的同意。
4. 严格履行合同文件(含招标文件、投标文件等)约定和承诺的服务内容、质量标准、工序工艺,保障业主的建筑物、设备设施、院区内设备设施状况良好和正常运行

使用。

5. 科学、完整、连续地编制保管物业档案资料并按时移交。

(1) 编制周、月、季度服务档案报告。

(2) 合同到期、或经双方同意合同提前终止，或满足本合同约定条件下的合同提前解除时，自解除之日起 15 日之内，按国家有关规定和双方协议约定向甲方移交所有的设施、设备和全部档案资料。

6. 制定并执行严格的安全生产管理措施，保证甲乙双方工作人员人身安全和甲方的设备设施的完好无损。

7. 严格遵守国家法律，制定突发事件预案，合理合法地处置，杜绝恶性治安事件的发生。

8. 接受甲方的管理，提供合理有效服务，对甲方提出的改进意见和要求，乙方有责任积极解决和回复。

9. 应与其员工签订劳动合同，应严格按照劳动合同法规定内容支付其所聘人员工资、福利、社保等待遇，所聘人员在工作期间的劳动或劳务纠纷及意外事故均由乙方负责。乙方有权自主聘用、调用服务人员，但应保证服务人员符合本合同的约定及相关法律、法规规定的相关资质或资格，乙方服务人员不因为甲方提供服务而与甲方有任何劳动、劳务、人事等关系。

10. 未经甲方同意不得将本物业管理内容和责任转包给第三方。

11. 乙方在工作中应加强节水、节电意识，提供高效节能的服务，对设备设施损坏情况，及时维修或保修。

12. 乙方在提供物业管理服务中须爱护甲方的公共设施及设备。如若损坏应按照市价赔偿。因其过错或原因造成甲方财物、人员或第三人的损害，应由乙方承担。

13. 乙方应建立并保存详细的物业管理档案资料。退出时应将物业管理档案资料交于甲方。

14. 制定各项管理制度，对物业的各项工作进行严格管理。

15. 乙方应在合同签订生效后 10 个工作日内，向甲方提交项目实施方案、人员备案等其他甲方要求提供的相关资料。

16. 合同签订生效后 10 个工作日内，乙方应根据甲方提供的相关资料，从履约实际出发，制订针对乙方人员的考核方案，妥善管理相关人员。

六、甲方违约责任

1. 甲方违反本合同的约定，致使乙方的管理服务无法达到本合同约定的服务内容和质量标准的，由甲方赔偿由此给乙方造成的损失。

甲方未能按时足额交纳其应交纳部分物业服务费的，应按 0.2%/日的标准向乙方支付未缴纳部分的违约金。

七、乙方违约责任

1. 因乙方管理责任或因乙方员工操作不当导致甲方财产损失的，乙方应负责赔偿甲方全部损失；造成甲方重大损失的，甲方有权提前解除本合同，要求乙方在十五日内无条件撤出，乙方对其违约行为应向甲方支付合同金额百分之十的违约金，并赔偿给甲方造成的经济损失。

2. 乙方的管理服务未达到本合同约定的服务内容和质量标准或甲方提出的物业服务合理整改意见，甲方有权要求乙方限期进行整改，乙方应按照甲方的要求进行整改，整改后仍不能达到本合同约定的服务内容和质量标准或甲方要求的，甲方有权提前解除合同，要求乙方在十五日内无条件撤出，乙方对其违约行为应向甲方支付合同金额百分之十的违约金，并赔偿给甲方造成的经济损失。

3. 乙方在合同终止后，不向甲方移交管理用房及有关档案资料等，每逾期一日应按合同总金额千分之一向甲方支付违约金，由此造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。

八、索赔

甲乙任何一方违约时，守约方提出索赔通知后 30 天内违约方应予以答复。

九、责任免除

签约双方任一方由于受诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等不可抗力事故的影响而不能执行合同时，可免除违约责任。

十、履约保证金

乙方应在本合同签订生效后 10 天内，按投标文件内容向甲方提供履约保证金。履约保证金人民币大写 壹拾肆万贰仟柒佰肆拾捌元陆角五分（小写 142,748.65 元）。履约保证金支付形式为：中国境内正规银行开具的保函、现金支票、银行汇票。银行保函的有效截止期应不少于本合同有效期满 1 个月后。

十一、争议的解决

1. 在执行合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过协商解决。

2. 双方协商不能达成一致时, 采取以下第(1)种方式解决:

(1) 向甲方所在地人民法院起诉;

(2) 向仲裁委员会申请仲裁。

3. 在起诉或仲裁期间, 除正在进行的起诉或仲裁部分外, 合同其他部分继续执行。

十二、合同修改

对于合同的未尽事宜, 需进行修改、补充和完善的, 甲乙双方必须就所修改的内容签订书面的合同修改书, 作为合同的补充协议。

十三、合同终止、解除

1. 本合同期限自签订之日起到双方权利义务履行完毕之日止。合同到期前甲乙双方均未提出新的续签意向, 合同自行终止。合作期内任何一方不得擅自停止协议, 否则应负担所造成的一切损失。

2. 在下列情况发生时, 甲方有权提前解除合同并就实际损失向乙方提出索赔:

(1) 乙方服务质量累计2次考核不合格;

(2) 乙方未得到甲方同意, 擅自更换项目经理或主要管理人员。

3. 乙方因故需终止合同, 必须提前30天书面通知甲方, 经甲方同意后, 方可终止。

(以下无正文)

甲方(盖章): 中国测绘科学研究院

法定代表人或授权代表(签章)

日期: 2024年5月27日

乙方(盖章): 北京大唐物业管理有限公司

法定代表人或授权代表(签章)

日期: 2024年5月27日

附件 1:

一、物业管理服务主要内容

- 综合保障物业服务（以下简称综合服务）：发挥服务管理职能，提供相应保障服务，包括但不限于接待报修、信息公示、投诉处理、客户意见的征集和处理、信报收发、标识管理等
- 房屋及设备设施维护：保持房屋建筑的完好和设施设备的正常运行
- 公共秩序维护：提供全天候公共秩序维护服务和安全服务，保证正常办公秩序
- 环境保洁：按时完成规定的环境保洁服务，提供整洁、卫生、安全、美观的环境
- 突发事件应急管理：对自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发公共事件建立应急预案，并组织实施培训、演习、评价和改进，事发时按规定途径及时告知客户、有关部门，并采取相应措施
- 绿色物业管理：在保证物业管理和服务质量的前提下，通过科学管理、技术改造和行为引导，有效降低各类物业运行能耗，节约资源和保护环境等相关工作
- 标准化建设：按政务服务标准化要求协助完成相关工作
- 研究生公寓管理
- 垃圾分类管理、清运及消纳（含绿化垃圾）、消杀工作等
- 给排水系统清污、养护，化粪池清掏等
- 水电气暖等有关费用核算及代收代缴
- 安全、消防、综合治理、节能减排、门前三包、地下空间等管理，与市政、社区街道的沟通协调等工作
- 电梯、地下配电室、中控室、二次供水设施、消防、避雷等的正常运行维护，含日常管理、年检、专业维保，24 小时值守等。
- 绿化养护：对 16 号院物业管理服务范围内的绿地和室内绿化进行养护服务，保持院内整体的景观效果
- 其他服务：须另外约定的其他服务，涉及餐饮服务、外墙清洗服务等

二、服务要求

1. 综合服务

（1）网络平台

- 设立网络平台，对物业管理服务进行动态管理，实时宣传、公示、展示服务等

（2）接待服务

——应设立物业管理服务中心，设立服务电话，24 小时值班

——热情接待客户，受理有关咨询、报修、会议安排、求助、建议、问询、质疑、投诉等

（3）信息公示

——物业服务企业营业执照、物业服务组织架构、服务流程、服务时间、服务咨询和投诉方式

——物业管理服务工作情况定期报告或公示

——外墙清洗、电梯维保、虫害消杀等影响客户办公的作业计划

——社会公共保障部门的通知，如恶劣天气、停电停水等

——信息公示应与建筑物标识系统保持协调，表达简洁易懂

（4）投诉处理

——建立物业管理服务投诉渠道，如投诉电话、网站、微信号、意见箱等，公布投诉处理流程等

——对受理的投诉，应核实情况，及时处理并对客户提出的投诉进行答复

——属于物业服务责任的，应向客户道歉，及时处理或纠正

——不属于物业服务责任的，应耐心做好解释工作并提供必要的帮助

——受理、处置投诉应留存记录

（5）客户意见征集、处理

——建立健全调查制度、调查问卷、回访统计表、原因分析及整改措施记录。回访调查表、调查问卷应为收录用户签名的原始记录

——回访：迁入、维修及投诉处理完毕后均应进行回访，并留有回访调查表、回访统计表

——综合满意度调查：每年至少一次，向客户采用走访、问卷调查等形式，开展物业管理服务满意度调查，并对调查结果进行分析，持续改进

——及时反馈客户动态信息；客户日常反馈的意见应及时处理，并留有记录

（6）信报收发

——负责办公楼内客户的挂号信件、报纸、包裹等的签收、登记工作

——负责客户资料、信函的邮寄，信函应在次日发出

——对挂号信（含特快专递）、汇款单、包裹单，应填写好通知单并分发到信箱；对

特快专递邮件应负责通知到单位或个人，并有领取签字手续

——挂号信的分发严格按照签收登记执行，领取人需本人持有效证件签字确认，代领应持代领人和被领人的有效证件，登记姓名和领取日期，做到有据可查

——当天的信函、报刊、印刷品应当天分发，并做到准确、及时

——分发报纸、杂志应认真核对，保证数量，准确无误，投递差错率不超过1%

——对地址不详或未写清信箱号的信函、汇款单、包裹单及印刷品等邮件，由收发人员负责查找收件人，如查无此人，应负责及时办理退回手续

（7）标识管理

——物业管理服务标识应与办公楼建筑标识保持协调

——图形符号应符合GB/T1001.1《标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号》要求，消防与安全警示标识应符合GB2894《安全标志》、GB13495《消防安全标志》的要求

——各类标识的悬挂（摆放）应安全、正规、醒目、便利、协调、无涂改、文字规范

（8）档案管理

——按甲方要求做好有关档案管理工作，建立设施设备维护检测记录、运行值班日记等物业档案管理工作

2. 房屋本体维护管理

（1）通用要求及范围

——按照各地的规章要求执行，如北京市为《房屋建筑使用安全检查技术规程》

（DB11/T1004），定期对房屋结构、外墙面、屋顶、公共通道、门厅、楼梯、上下水系统、供电设备等部位日常维护、巡检，发现问题及时维修，确保办公楼（区）的各个系统正常使用

——在建筑物保修期内应重点检查房屋建筑尚存的质量问题（包括房屋建筑质量、设备设施质量、安装技术等方面），发现问题应立刻上报维修

——组织或协助进行房屋安全普查和房屋完损等级评定，每年一次，保证房屋完好率达到100%。各种标识完好、有效

——工作标准：维修及时率95%以上；维修质量合格率95%以上；维修客户满意率95%以上；返修率不高于1%

——到达现场时限：一般故障维修人员应在15分钟内到达现场，如：门、窗、锁、灯、

电话、卫生间设施、公共区域等；紧急故障维修人员应在10分钟内到达现场，如：跑、冒、滴、漏、空调、照明、电梯等设备停运、室温、噪音、异味问题等

——修复时限：零维修服务不需换件的当时完成，一般情况不超过24小时完成，延时修复不超过3个工作日完成；有需要采购等特殊情况的，与客户约定时间，并采取临时措施

——维修服务要求：公布报修电话。工作时间受理客户报修，非工作时间由值班人员受理客户报修；维修人员前往维修现场时携带工具箱、维修配件，必要时携带梯子；应做到维修（报修）单填写准确、齐全，及时完成维修任务

——维修服务回访：维修完成后24小时内进行维修服务回访，及时了解维修服务的满意度

——房屋及共用设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便

（2）土建小修

——室内地面、散水小修。小修内容：楼面或地面的块料面层松动的、散水严重损坏影响其功能的，应修补。楼面或地面的块料面层损坏、残缺的，应修复；如磨损过薄影响安全的，应局部拆换；质量要求：维修后应平整、光滑、接槎平顺

——室内墙面及顶棚小修。小修内容：内墙、踢脚线及顶棚抹灰空鼓、剥落的应修补；质量要求：维修后的内墙面及顶棚应恢复原有使用功能，抹面应接槎平整、不开裂、不空鼓、不起泡、不翘边，层面与基层结合牢固

——检修门窗小修。小修内容：门锁损坏、门窗松动、门窗扇开关不灵活、开焊、小五金缺损的应进行修补、更换；质量要求：维修后的门窗应开关灵活不松动，框与墙体结合牢固，五金齐全。玻璃装钉牢固，窗纱紧绷，不露纱头

——清扫屋面、雨落管等小修。小修内容：每月将屋面、雨水口积存的杂物清扫干净；雨落管局部残缺、破损应更换；质量要求：屋面应清扫干净，雨落管维修后应补齐五金配件

——屋面补漏小修。小修内容：屋面局部滴漏以至影响使用的属于屋面局部补漏范围；质量要求：屋面应清扫干净，维修后屋面不再有滴漏现象

（3）上下水系统小修

——室内给水系统小修、局部换管。小修内容：楼内管道锈蚀脱皮的，应及时清除干净后，做防锈处理，管道锈蚀严重的，应予以更换；给水系统漏水的，应进行修理，

严重的，予以更换，零件残缺的应予以补齐；质量要求：经修缮的给水系统通畅，部件应配齐全，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用

——卫生设备。小修内容：卫生设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修；质量要求：修缮后应做到给排水畅通，各部位零件齐全、灵活、有效，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用

——排水、排污管道等。小修内容：楼房排污管道堵塞、排污不畅通的应疏通，配件残缺应补齐；质量要求：楼房排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水，达到井体、池体、井圈、井盖、池盖完好

（4）供电设备设施小修标准

——室内设备。小修内容：闸具、电源插座、开关、灯头、灯泡、灯管等；质量要求：正常使用

——配电线路。小修内容：末端线路、支持物，或维修金额在300元以下；质量要求：绝缘良好完整可靠

（5）二次装修管理

——在客户申请装修时应书面告知：装修申请、审批、收费、巡视、验收等装修管理的有关要求

——装修材料申报要求。装修施工协议复印件；施工单位营业执照及资质证明复印件（加盖单位公章）；装修图纸（包括平面图、强电图、弱电图、综合布线图等）；施工方案；施工进度计划；建筑消防设计备案凭证；装修施工材料应提交有关环保和质量证明，如地毯应是阻燃材料等

——组织装修前、后的室内设施验收，留存客户、施工单位、物业公司签字/盖章确认的验收记录

——组织与客户签订《装修管理协议》，与施工单位签订《安全责任书》

——收取施工保证金、施工管理费，办理“施工人员出入证”

——建立客户装修档案，内容应包括装修申请、审批、验收资料，就客户提交的装修方案，向甲方提出专业性的意见或建议

——向临近客户发放装修通知

——明确装修时间，不得影响其他客户（昼间噪声控制应执行GB 3096中的四类标准限值）

——装修施工期间，对动火施工及临时用电情况进行重点巡视检查，发现违反装修管理要求的行为、现象，及时进行劝阻、制止

——监督施工单位及时清运建筑垃圾

——经房屋产权人授权，对房屋二次装修进行管理

（6）其他

——为保证房屋本体设施正常使用，对超出本维护范围且影响使用的维修项目给予维修响应

——根据房屋本体的使用年限和维修情况，每年下半年提出需要下一年度进行的必要中修、大修维修项目计划及预算，提请甲方审定

3. 共用设施设备管理

（1）通用要求及范围（机房、制度、节能管理）

——机房管理。设备及机房环境整洁，无杂物，有防鼠措施，机房符合设备运行要求；明确设备机房管理、安全责任人；设备、机房及重点部位有完善的安全管理措施，各种标识完整有效；设备机房按规范配备消防器材；设备机房配备必要的应急照明、通讯等设施；设备机房配置温湿度计环境监测设备和保障设备，环境符合要求

——节能降耗。对水电气热等能源消耗情况进行统计分析，配合后勤管理部门控制能源费用支出，制定节能降耗措施；后勤管理部门按国家有关规定推广使用绿色节能建材或进行局部节能改造时，应配合做好施工现场的必要支持和安全工作，同时做好后期新材料、新设备设施的使用和维护工作；配合后勤管理部门执行好节能改造运行工作中的各项任务要求；配合后勤管理部门严格执行国家要求的冬夏季室温控制标准；配合甲方定期进行节能降耗宣传；制定物业公司员工节能降耗行为规范

（2）供电系统（含避雷设备、公共照明系统、室内设施及配电线路的小修）

——运行管理。统筹规划，做到合理、节约用电；供电运行和维修人员实行持证上岗；配电室24小时值班；设备出现故障时，维修人员应在规定时间内到达现场，及时修复；严格执行用电安全规范，确保用电安全；保证避雷设施完好、有效、安全；定期进行低压设备清扫；制度完善，执行有力；有事故应急预案并定期演练；监视和维护运行中的电器设备的各项参数，参数值应在规定的范围内；检查、运行、维护记录清晰准确；配电机房、设备、配电箱柜定期清洁，值班室保持干净整洁；按要求对施工单位用电进行监督、检查和管理；安全用具、维修工具、测量仪表等配备齐全并按规定定

期检测

——设备维护。监视和维修运行中的电气设备，检查高低压配电指示灯、电压表、电流表指示是否正确，有功、无功仪表是否正常，以保证其正常运行方式。确保管辖范围内的电气设备安全、运行经济；值班人员应按照有关安全操作规程，完成电气设备的倒闸等工作程序；定期有专人对电气用具进行巡视检查；定期巡视配电竖井内电气设备

——其他。负责所辖区域的照明系统及电源的安全运行工作；加强日常维护检修，确保各楼宇的照明灯具、开关、闸盒及电气设备的正常使用；保证夜景照明、法定节假日照明的按时开启及系统的正常运行；定期按时开关庭院灯及特殊区域的照明灯具；定期根据巡视情况及时维护楼内各种照明灯具；节约用电，符合市政府规定的办公楼节电要求

（3）电梯系统

——协助甲方取得电梯准用证、年检合格证，轿厢内张贴年检合格证及乘客须知

——确保电梯按规定时间运行

——安全设施齐全有效，电梯内三方通话设备保持正常工作状态，发现问题及时报告

——对通风、照明及其它附属设施进行巡查，发现问题及时报告

——轿厢、井道、机房保持清洁

——制定事故应急措施和援救预案并演练

——定期保养或监督专业保养单位定期保养特种设备并按时年检

——严格执行国家有关特种设备管理规定和安全规程，确保设备运行安全

（4）供冷供暖

——供暖。室内供暖设施（管道、阀门等）定期养护，运行正常无故障

——日常维修养护。定期对非住宅区（办公室、机房、研究生公寓等）空调进行巡视检查；定期清洗、消毒、更换过滤网；遇有故障，维修人员在规定时间内进行抢修

（5）给排水系统（含上下水管道更换、卫生间设备、排水排污管道等）

——管道、设施及相关阀件。管道畅通、无渗漏水现象；定期巡视卫生间、开水房及洗漱间，及时维修并做好记录；各种设施、相关阀件无跑、冒、滴、漏现象，开关灵活；注重季节性预防养护，特别是冬季室外各类水管的防冻保温工作

——落水管、沟渠、池、井。落水管、沟渠、池、井等使用功能正常，畅通、无堵塞；

室外管井定期巡查，发现问题及时维修，并做好记录；井盖及雨水篦子的管理，确保完好无损；楼内污水池定期巡视并对污水泵进行手动启动检查；定期清掏化粪池、污水池

——二次供水及直饮水设备。定期定时巡查、及时维护，并做好记录；保持水箱间的清洁卫生，确保无二次污染发生；定期按要求做好直饮水设备机房的保洁和设备巡视工作；有供水应急预案并进行演练；定期进行水箱清洗和水质检测

——电热水器。电热水器保持洁净、光亮、无污迹；保证规定时间内的开水供应；维修及时，无延误；严格执行操作规程，按规范启动、关闭；及时更换饮水设备过滤部件

——其他。标识完好，制度上墙；加强日常巡视检查，保证给排水系统的正常运行；设备出现故障时，维修人员及时修复；节约用水符合市政府规定的办公楼节水要求

（6）消防系统

——对建筑消防设施每年至少进行一次全面检测，确保完好有效，检测记录应当完整准确，存档备查

——定期进行巡检和维护，定期对烟感、防火卷帘门进行抽测

——消防控制室值班人员应熟练掌握火警处置程序和要求，按照有关规定检查自动消防设施、联动控制设备运行情况，确保其处于正常工作状态，并做好消防控制室的火警、故障和值班记录

——公共区域设备设施安全、整洁、标识清晰有效

——如发生火灾报警，应立即赶到现场确认，若有火情应及时并通知相关部门及领导，同时协助甲方立即进行人员疏散、组织灭火，维持现场秩序；切断火灾区域非消防用电，关闭燃气等；保持物业管理服务区域的消防通道、安全出口、消防登高面通畅；接应消防车到达火灾现场

——制定火灾发生紧急预案并定期演练

（7）安防监控系统

——监控信息按规定时间保存

——监控系统应定期检查、维护，确保系统功能运行正常，遇有设备故障及时排除

——中控室24 小时专人值守

（8）其他

——为保证共用设施设备的正常运行，对超出本管理范围且影响设备设施运行的设备设施故障给予维修、抢修响应

——根据共用设施设备的使用年限和运行情况，每年下半年提出需要下一年度进行的必要中修、大修维修设备设施清单计划及预算，提请甲方审定

4. 公共秩序管理

(1) 秩序维护

——门卫服务。秩序维护员通过对甲方单位出入口进行值守、验证、检查登记，维护客户安全；查验出入人员的证件，办理登记手续，禁止无关人员进入；对出入的人员、车辆及其携带或装运的物品进行查验，防止甲方单位财物流失及违禁物品流入；指挥、疏导出入车辆，维护出入口的正常秩序；及时发现不法行为人，截获赃物，做好安全防范工作；设备机房配置温湿度计环境监测设备和保障设备，环境符合要求；遇有重要活动，按照甲方安排配合完成相关工作；按规定填写岗位工作记录；熟记甲方单位有关门卫规章制度、出入手续，使用的各种证件、标志、车辆的牌号等；了解门卫区域内的环境状况和安全措施；熟悉和掌握单位内部机构的分布、位置、联系方式；基本熟悉和掌握甲方单位内部人员情况；熟练使用本岗位配备的各种器械及工具装备；遵守保密制度规定，定期进行保密教育

——巡逻服务。秩序维护员通过对特定区域、地段和目标进行的巡视检查、警戒；检查、发现、报告并及时消除各种安全隐患。防止火灾、爆炸等事故或抢劫、盗窃等不法侵害；在巡逻过程中，对已经发生的不法侵害案件或治安灾害事故，应及时报告上级主管部门和公安机关，并采取相应措施保护现场；按规定做好巡逻记录；执行巡逻任务的秩序维护员，应熟悉有关制度、规定及巡逻区域的重点目标；熟悉岗位周围的地形、地物及设施，熟悉应急设备的位置、性能和使用方法；熟记与有关部门、人员的联系方式；熟练掌握处置一般问题和紧急情况的方法，自身解决不了的，能及时、准确报告；遇有正在实施的不法侵害行为时，应迅速报告，并依法采取必要措施予以制止，期间防止其行凶、自杀或逃跑。遇有火灾、爆炸等事故，应立即报警，并及时通知甲方单位，采取措施防止事态扩大。要积极协助抢救受伤人员，并做好保护现场工作

——监控安防。16 号院的监视监控设施应24 小时开通，执行双人值班制度，保持完整的监控记录，保证对办公楼安全出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警；

监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应按流程规定及时向有关人员或部门报告，并安排保安人员及时赶到现场进行前期处理；监控的录入资料应至少保持30天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行；保障治安电话、紧急救援电话畅通，接听及时；不得泄露和传播监控录像内容，非经后勤主管部门领导批准和相关查看手续准予，不外借录像资料；按规定填写值班记录

（2）消防安全

——建立消防设备设施台账，了解掌握消防设备设施使用状态，确保消防通道畅通

——配合甲方保卫部门做好消防器材、标识标牌的日常检查与更新工作

——定期开展消防培训和演习，签订安全责任书，保证值守人员掌握基本消防技能、熟练掌握防火、灭火知识、消防安全四个能力与消防安全四个知道及消防器材的使用方法，有自防自救能力

——值守人员为第一义务消防员，具备应急突发事件处理能力

——针对火灾、治安以及公共安全卫生制定各类应急预案，落实到位，及时报告，协助相关部门及人员采取应对措施

（3）停车场管理

——机动车辆。严格执行车辆出入登记；车辆停放整齐；夜间车辆开出时，接到电话及时到岗放行；维护停车场秩序，车辆停放有序；停车设施安全有效；主要道路及停车场应设必要标识；对违规的机动车辆进行劝阻；发现车辆有异常情况，应及时联系车主或向上级报告；收费管理规范、数字准确、账目清楚；停车管理收取的费用不包含在招标预算中，须按照采购人的要求另行安排使用。

——非机动车辆。严格遵守岗位执勤规范，避免丢失事故发生；电动车充电应符合规范及甲方单位规定；原则上应拒绝共享单车进入管理区域；为进入院内的非机动车辆提供指定区域有序停放的服务。在场地内的车辆必须码放整齐，禁止乱停乱放

（4）紧急情况的处置

——当发生干扰、破坏16号院正常的生产、生活、工作秩序的特殊情况时，秩序维护员应按照应急工作预案，迅速将有关情况报告甲方单位或当地公安机关。协助做好疏导工作，维护正常秩序

5. 环境保洁服务

（1）保洁服务

——一般要求。卫生设施完备、清洁、无异味，垃圾实施分类管理；明确清洁人员责任范围，实行标准化清洁；垃圾分类，日产日清，定期消毒灭杀；房屋共用部位保持清洁，无擅自占用和堆放杂物；清洁工具分区分类定点摆放，整齐、干净；保洁服务人员岗前培训工作到位，个人卫生保持良好；建立保洁、消杀档案，填写工作记录

——垃圾分类。垃圾应分类管理，最大限度地实现垃圾资源利用，减少垃圾处置量；做好垃圾分类宣传，倡导绿色环保理念，实现垃圾分类投放洁；根据实际情况，按照可回收物、有害垃圾、厨余垃圾（湿垃圾）、其他垃圾（干垃圾）分别设置垃圾桶，实现分类储存；垃圾收集严格按照分类原则，实现垃圾分类搬运

——垃圾中转站管理。中转站为办公楼保洁收集垃圾的临时存放处，垃圾应进行分类，做到分类存放，日产日清；中转站应随脏随打扫,做到站内墙面及天花板无积灰、污迹、蛛网，无乱涂乱画，墙面光洁，外墙面整洁，垃圾清场后应认真冲洗；应做好中转站及周围3米内的消杀工作，严格做到每天上午10:00左右消杀一次，下午4:00左右消杀一次，垃圾清运后消杀一次，另视垃圾产量、垃圾成份或天气等具体情况可适当增加消杀次数，尽量减少苍蝇密度；废品不得堆放在中转站外，不得在中转站内外燃烧废品；设立垃圾分类相关设施，做到垃圾减量化、垃圾资源化；及时收管站内工具和设施，对站内设备和设施的完好情况时行登记，故障要及时汇报；把安全生产放在首位，消除一切不安全因素，做到早发现，早预防，确保安全运行；工作结束后，做好室内外环境卫生，切断电源，关闭水龙头，关锁好门窗；做好节能环保和垃圾处理相关知识宣传，努力实现垃圾减量，厨余垃圾无害化处理

（2）有害生物防治

——防治方案：防治害虫采用预防为主，综合防治的方法。按照合同防治方案及标准进行治理

——药物成份：符合国家规范要求，药物安全、环保、无异味

——防治人员服务时着装整齐，持证上岗，按照规范操作

6. 绿化养护服务

（1）室外绿化养护

——草坪：按照各地的规章要求执行，如北京市为《城镇绿地养护管理规范》(DB11/T 213-2014)二级标准

——灌木、乔木：生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫、无死树缺

株

——院内植物配置基本合理，乔灌花草齐全。绿化较充分，修剪及时，无明显枯萎、死株、缺株、病虫害现象，黄土不漏天。草坪及地被植物整齐一致，覆盖率95%以上，除缀花草坪外草坪内杂草率不得超过5%

——花坛、花带轮廓清晰、整齐美观，无残缺

7. 突发事件应急管理

（1）重点部位及安全隐患排查

——应对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控

——随着设施设备、服务内容的变化，及时更新清单/台账,使风险隐患始终处于受控状态

——结合16号院的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账

（2）应急预案的建立

——应急预案类型。预案包括综合预案、专项预案和现场处置方案；根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等；根据16号院隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等

——应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，每半年至少组织相关岗位进行一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合

（3）应急物资的管理

——根据专项预案中的应对需要，合理配置必要的应急物资，建立清单或台账，并专人管理

——定期对应急物资进行检查，确保能够随时正常使用

8. 其他服务

（1）特约服务类别

——特约服务包含但不限于：餐饮服务、外墙清洗、地毯清洗等专业服务

——能源费核算及代收代缴 采购人、承租单位等使用水、电、气、暖等能源消耗费用

的核算及代收代缴

（2）特约服务要求

- 制定相应工作标准和工作流程
- 涉及人身安全的工作或设备的使用，制定相关安全操作规程
- 对相关岗位进行培训，掌握工作流程及安全操作规程
- 留存监督检查工作记录。需要事先通知的项目，按约定的日期提前发放通知

9. 绿色物业管理

（1）绿色物业管理的主要管理措施包括但不限于

- 节能：基于办公楼的能耗组成、能耗设备及运行规律、能耗特点等，进行用能分析，查找存在问题与漏洞，给出针对主要耗能对象制定节能改造方案，报政府主管部门同意后实施。节能改造完成后应对实施效果的功能性、经济性进行评价
- 节水：利用节水技术和设施，杜绝“跑、冒、滴、漏”
- 垃圾分类：配合北京的城市管理要求，进行垃圾分类宣传和行为引导，设立生活垃圾分类集中投放点和分类收集容器，对生活垃圾分类收集、分类暂存和分类交运
- 环境绿化：选用有机肥料和生物治虫技术，营造生态环境
- 控烟管理：办公楼内严禁吸烟，会议室、值班室等不设烟灰缸，发现吸烟人员及时劝阻
- 污染防治：实施雨水、污水分流管理，控制设备噪声、作业噪声和粉尘排放，对有毒化学品容器、机油抹布等固体废弃物等进行有效处置等
- 绿色采购：优先采购政府公布的绿色采购清单物质

10. 标准化建设

（1）标准化建设

- 熟悉并按照北京市政务机关标准化服务要求做好相应的制度与保障服务工作
- 根据政府部门要求做好相关的标准化服务

附件 2:

北太平路 16 号院各使用（承租）单位物业服务面积

序号	使用单位	办公用房使用	其他建筑物使用	备注
		面积（平方米）	面积（平方米）	
1	中国测绘科学研究院（在用）	1208.5	439.73	各单位使用面积会有调整，按实际情况进行结算。
	中国测绘科学研究院（空置）	3806.31	—	
2	中测国检（北京）科技有限责任公司	1939.19	198	
3	中测高科（北京）测绘工程技术有限公司	230.23	—	
4	北京中拉国际经济技术合作有限公司	212.52	—	
5	中测国际地理信息有限公司	1151.15	—	
6	中图高科（北京）信息技术有限公司	141.68	—	
7	中测新图（北京）遥感技术有限公司	1251.66	—	
8	北京四维空间数码科技有限公司	1640.28	—	
9	热力集团	—	238.76	
10	北京市海淀区人民政府永定路街道办事处	—	461.67	
11	北京大唐物业管理有限公司	141.68	560.4	
12	小三楼其他用房	—	83.5	
	合计	11723.2	1982.06	

说明：物业服务费单价：办公用房 18.35 元/平米/月，其他建筑物 11.50 元/平米/月，根据各单位实际使用（承租）面积测算物业费。

附件 3

16 号院物业服务考核评分表

考核项目及内容		考核细则	分值	得分
		按下列考核细则进行检查不符合项扣除相应的分值，未涉及项不扣分		
工程服务 (26 分)	供配电及相关设备运行维护 (3 分)	定期对供电范围内的电设施设备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。	1	
		认真进行日常巡检，设备运行记录齐全，保持设备整洁。	1	
		及时完成设备消缺工作，制定并实施设备设施养护计划，确保办公区域供电可靠。	1	
	电梯运行维护 (3 分)	建立电梯运行管理等相关制度，确保电梯按时运行，安全措施齐全有效，应急处置措施切实可行。	1	
		按要求进行日常维护，做好维护记录。	1	
		严格执行国家特种设备管理有关规定和安全规程，完备电梯保养合同，定期进行维修保养，按期办理电梯准用证、年检合格证，确保系统运行安全无事故。	1	
	消防系统运行维护 (3 分)	加强日常检查巡视，确保消防控制中心及消防系统处于良好的使用状态。	1	
		制定突发性火灾等应急方案，保持紧急疏散通道畅通，照明设备、出口等指示标志完好。	1	
		定期开展应急演练，组织开展消防安全知识的宣传教育，明确消防安全责任人。	1	
	安防系统及其智能化系统维护管理 (3 分)	做好日常维护保养，确保系统正常运行。	1	
		定期对系统主机、系统各项功能、设备老化及设备损耗情况进行全面测试检查。	1	
		保持控制台内外、摄像机防护罩、报警探测器等清洁、整理。	1	
	给排水系统管理 (5 分)	认真进行设备巡检，发现问题及故障应及时排除、维修，如需临时停水、限水时，应组织做好相应准备，以确保不影响正常办公和生活。	1	
		制定并实施设备维修养护计划，确保维修养护质量，并做好设备维修保养记录。	1	
		保持二次水泵房等的环境卫生。防止水质污染，定期清洗、消毒水箱。	1	

		及时清掏化粪池、隔油池，保证化粪池、隔油池使用功能正常。	1	
		每季度对污水系统及雨水排水系统进行检查。井、坑、管道、沟进行检查、疏通、清理，保证排污、排水系统通畅。	1	
	建筑本体公共部位日常养护维护 (3分)	建筑本体公共部位（楼盖、屋顶、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位、屋面、外面墙、楼梯间、走廊、过道、大堂、门厅、设备机房、卫生间、门窗等）的维修保养。	1	
		确保物业主体、门、窗的完好和正常使用。	1	
		主动发现并及时完成各项零星维修任务。	1	
	室内场所日常养护维护(2分)	非住宅区公共部位各楼层会议室、卫生间、活动室、研究生公寓等设备设施的维修和养护。	1	
		按照客户要求，对不能正常使用的门、窗、锁具、把手等设施及时维修和更换。	1	
	室外场所和设施的养护维修 (3分)	确保室外场所、通道、停车场、垃圾处理站等的完好和正常使用。	1	
		对充电、用电设施进行日常巡检，监督提醒客户充电行为，杜绝安全隐患。	1	
		及时完成各项零星维修任务，超出维修范围的，及时联系设施设备厂家。	1	
	专项维修及检测 (1分)	物业服务范围各类自动门、化粪池清掏、电气检测、避雷检测、仪器仪表检测、高压用具检测、环境保护检测、压力表检测、安全阀检测等，确保维护及检测工作的专业性及实施质量满足各项规范要求。	1	
保洁服务 (20分)	室外区域 (8分)	按标准做好区域保洁，道路做到地表目视无杂物、无垃圾、无污渍、无积雪积冰等。	2	
		景观设施及标识宣传牌表面无污迹，设施完整、干净整洁、有序使用。	2	
		垃圾定点封闭存放，每日按时收集清运出场，垃圾处理符合北京市有关要求。	2	
		定期开展杀虫灭鼠及消毒消杀工作。	2	
	绿化 (2分)	树木树冠正常，修剪及时，无明显枯枝死叉。绿地整洁，无明显杂物。	1	
		各类植物生长良好，病虫害控制及时。	1	
	室内区域 (10分)	按标准做好区域保洁工作，地面、楼梯及扶手栏杆、玻璃门窗洁净光亮，无屑土、无污痕污渍。	2	
		天花板、墙壁、开关面板无灰尘和蜘蛛网。玻璃屋顶清洁	2	

		透亮，下水口通畅。		
		卫生间定时保洁消毒，做到无异味。台面、镜面无水渍，小便斗、蹲便池无黄渍。	2	
		保持电梯轿厢内整洁，地面无水渍、垃圾，墙面无污渍。	2	
		每日定时收集处理办公垃圾。定期开展消毒消杀工作。	2	
秩序维护服务 (29分)	保卫值班 (21分)	着装上岗，风纪严整，专于值守，无脱岗、漏岗。	3	
		严格出入管理，按制度查验登记，文明服务，礼貌待人	3	
		值班记录完整，字迹清楚，无错、漏；交接手续完备，事项清楚。	3	
		监控设施和消防设施检查到位，设备完善无损，发现问题及时处理，始终保持监控和消防处于良好状态。	3	
		按制度要求开展园区巡视工作，发现问题及时报告和处理。	3	
		汽车、电动车、自行车等无乱停乱放现象，消防通道畅通。	3	
		人员年龄符合招标要求，无汽车刮蹭等行为。	3	
	应急管理 (4分)	有火警、治安等突发应急工作预案。	2	
		定期开展训练演练，员工能按预案熟练处置突发情况。	2	
	责任区设备设施巡查及设备操作 (4分)	定期对设备设施进行巡检，及时清扫，保持设备机房、中控室等整洁。	2	
		严格按照操作规程进行设备操作。	2	
物业管理服务 (25分)	组织机构及制度建设 (5分)	组织机构健全，岗位职责明确，管理制度完善。	5	
	人员情况 (10分)	人员数量符合要求，出勤良好。	5	
		人员资质满足工作要求，持证上岗。	5	
	工作配合和协调 (5分)	服从管理部门领导，按要求报送各类报表等，与甲方、相关单位、居民的关系和谐融洽。	5	
	资源节约 (5分)	消耗品管理到位，无浪费；各项节能措施落实到位。	5	
总分数			100	