

北京市海外文化交流中心 2024 年  
北京市海外文化交流基地运营维护（物业服务）

服务合同

合同编号：2024-031

委托人（甲方）：北京市海外文化交流中心

受托人（乙方）：北京舍为斯物业管理有限公司

甲方：北京市海外文化交流中心  
地址：北京市建国门内大街7号光华长安大厦第三座205-209室  
代理人：王海茹  
联系方式：010-65102980

乙方：北京舍为斯物业管理有限公司  
地址：北京市朝阳区建国路88号院9号楼11层1210  
法定代表人：杨明会  
联系方式：010-85808580

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国消费者权益保护法》《物业管理条例》及《北京市物业管理条例》等有关法律、法规和规章的规定，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的有关事宜，协商订立本合同。

## 第一章 物业项目基本情况

**第一条** 本物业项目（以下简称“本物业”）基本情况如下：

名称：北京市海外文化交流中心。

坐落位置：北京市东城区建国门内大街7号光华长安大厦。

**第二条** 物业服务用房主要用于物业服务企业客服接待、项目档案资料保存、工具物料存放、人员值班备勤。

物业服务用房位于本项目：保洁室、仓库

## 第二章 物业服务事项、标准及有关约定

**第三条** 物业服务期限自2024年4月16日起至2025年4月15日止，共计12个自然月。

**第四条** 乙方提供的完整、有效、高品质的物业服务包括但不限于以下内容：

1. 制订完整的物业服务工作计划并做好组织实施；保管相关的工程图纸、档案与其它接收的资料等；根据甲方需求、法律、法规和管理规约的授权制订物业服务的管理制度和实施办法。

2. 负责本物业管理区域内共用部位的日常维护维修、养护及管理，含大理石地面、墙面清洁及养护服务、空调清洗服务、消防器材强检服务、信息化网络设备的安全检测服务（详见附件一）。

3. 负责服务场地部位、场内设备设施及场地的日常维修、养护、运行和管理；房屋及设备设施的日常运行、维护（详见附件一）。

4. 负责服务区域的环境养护、清洁卫生、卫生安全服务，垃圾的收集、分类及

运送至甲方指定垃圾站等（详见附件一）。

5. 负责客用物品的采购与管理，客用品指代的是但不限于甲方项目工作中用到的各类会议用品、活动用品等物品，物品数量须随时保证充足。用于保障甲方项目开展、维护甲方设施物品的质量，须是符合国家规范、有质保的优质产品。

6. 负责本物业服务项目服务人员的派出和管理。乙方须按照投标文件中承诺的团队人员配置名单或甲方认可的人员名单，配齐符合甲方要求的所有岗位所需人员上岗，根据甲方制定的各岗位工作时间，合理安排各部门班组，依照投标文件提供4450平方米的全天候物业服务（详见附件一）。

7. 负责本物业服务项目的景观设计和绿植租摆服务，包含四季常规植物租摆、景观布置和节庆日的特殊造景（详见附件一）。

8. 承担户内免费维修服务（含零配件材料），易损、消耗类设施按期定时按要求及时更换。

9. 负责本物业服务场地保险购买（续）工作。乙方根据场地实际需求，提供针对本服务场地的公众责任险、火灾财产险等保险服务，满足场地需求并保证保险无任何空档期，此项工作须在服务期第一年十二月前完成。

10. 负责全年的会议及文化活动的接待、客服及会务工作（详见附件一）。会服用品须为符合国家生产规范，有商标、生产日期、产地及其品类生产许可证的商品。

11. 其他服务。

### 第三章 物业服务收费

**第五条** 本物业管理区域物业服务收费方式为：包干制。

#### 第六条

1. 物业服务费主要用于以下开支：

- (1) 管理服务（含人工成本以及相应的物料成本）；
- (2) 本项目内物业服务部位、设施、设备的日常运行、维护、保养、维修费用（含维修材料、空调清洗服务、地板大理石结晶养护费、网络设备安全检测费用和消防器材强检服务等）；
- (3) 物业管理区域内清洁、消杀、环境检测等卫生费用（含工具和消耗品）；
- (4) 日常保障（含设备配置及物品消耗）；
- (5) 符合产品规范的优质客用物品；
- (6) 景观设计及绿植租摆（含四季常规租摆及节庆日特殊造景）；
- (7) 物业服务企业固定资产折旧；
- (8) 物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；
- (9) 法定税费；



(10) 人员定期专业培训费用；

(11) 场地保险费用。

2. 实行包干制的，盈余或亏损均由乙方享有或承担；乙方不得以亏损为由要求增加费用、降低服务标准或减少服务内容。

3. 上述范围以外的物业若需乙方提供服务，甲乙双方可经商议另行收取费用，具体收费标准可参照项目单价标准执行。

#### 第四章 物业服务费用的核定与支付

##### 第七条 物业服务费用核定

物业服务期限为壹年，自 2024 年 4 月 16 日起至 2025 年 4 月 15 日止，甲方应支付的物业费用共计人民币（含税）2450712 元，大写：贰佰肆拾伍万零柒佰壹拾贰元整。以上费用为甲方依据本合同约定应向乙方支付的全部费用。未经双方另行书面特别约定，甲方无须向乙方支付其它任何费用。

乙方户名：北京舍为斯物业管理有限公司

开户行：中国建设银行北京电子城科技园区支行

账号：11050166530000001191

##### 第八条 物业服务费用的支付

1. 本合同服务期内，甲方应支付的服务费用共分四期支付。本合同签署后，在甲方收到财政拨款且收到乙方发票后 15 日内支付年服务总费的 50% 作为首期服务费，即人民币（含税）1225356.00 元，大写壹佰贰拾贰万伍仟叁佰伍拾陆元整。若乙方符合工作要求，完成合约工作，经甲方认定符合合同约定且无任何服务费减扣事项后，2024 年 9 月，在甲方收到财政拨款且收到乙方发票后 15 日内支付年服务总费的 20% 作为第二期服务费，即人民币（含税）490142.40 元，大写肆拾玖万零壹佰肆拾贰元肆角；若发生扣款事项，如乙方认可甲方确认的扣减金额，经乙方书面确认，甲方可在扣减相应金额后予以支付，乙方的付款申请视为对扣减金额的确认，并放弃任何异议的权利。若乙方符合工作要求，完成合约工作，经甲方认定符合合同约定且无任何服务费减扣事项后，2024 年 11 月，在甲方收到财政拨款且收到乙方发票后 15 日内支付年服务总费的 5% 作为第三期服务费，即人民币（含税）122535.60 元，大写壹拾贰万贰仟伍佰叁拾伍元陆角；若发生扣款事项，如乙方认可甲方确认的扣减金额，经乙方书面确认，甲方可在扣减相应金额后可以予以支付，乙方放弃任何异议的权利。剩余服务费，将视乙方履约情况，经甲方综合确定尾款数额，且乙方认可确认扣减金额后，在服务期第二年完成支付，具体支付事项根据财政资金下达时间确定。每次付款前由乙方向甲方出具足额合规合法有效发票，否则甲方有权拒绝付款。

2. 甲方在日常检查中发现问题，乙方不能 7 日之内解决的，甲方每次可扣除乙



方物业服务费用总额的 1%作为违约金，不再支付给乙方。

3. 如乙方提供的人员无法满足甲方的实际需求，甲方有权要求乙方进行人员的补充，并且不再支付额外的费用。

4. 若乙方所配置人员无法满足甲方工作要求，甲方可按照乙方投标文件中投标分项人员费用扣除相应费用。

5. 甲方支付的服务费应优先用于支付在本项目服务员工的工资等人员费用，产生的任何劳资纠纷均由乙方承担。若因乙方劳资纠纷造成甲方损失的，甲方有权向乙方追究赔偿责任。

## 第五章 权利与义务

### 第九条 甲方的权利义务：

1. 有权要求乙方按合同约定提供物业服务；
2. 监督乙方履行本合同，对乙方提供的物业服务有建议、督促的权利；
3. 遵守《北京市物业管理条例》规定以及物业管理区域内物业共用部分的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度；
4. 按有关规定及本合同约定缴纳物业服务费和其它应缴纳的费用；
5. 对乙方根据合同和有关规章制度提供的管理服务给予必要配合；
6. 对物业人员在开放运营中发生的问题，甲方可协调处置。对发生治安、刑事案件等相关问题，甲方配合公安机关处理；
7. 甲方有权审核乙方提出的本物业管理服务相关工具的更新维修计划、财务预算及决算、日常易耗品和零配件的使用情况，并对物业管理服务费收支情况进行监管；
8. 有关法律规定和当事人约定的其他权利义务。

### 第十条 乙方的权利义务：

1. 根据有关法律、法规规定和合同约定，收取物业服务费。
2. 按本合同约定的物业服务事项和标准提供专业化、科学化的物业服务；
3. 妥善保管和正确使用本物业项目的档案资料，及时登录有关变更信息，不得将甲方信息用于物业管理活动之外的其他用途，甲方的项目资料须保存在甲方项目场地内，未经甲方允许不得以拍照、复制、扫描及其他形式传阅他人或泄露。
4. 对有关工作、人员情况定时检查，每日记录工作台账，每月组织工作例会，向甲方汇报当月工作情况。及时向甲方通报本物业管理区域内有关物业服务的重大事项，及时处理甲方的投诉，接受甲方的监督；乙方公司总经理或副总经理需定期参加甲方组织的项目服务质量工作会，共同洽商提供服务质量事宜，每季度不少于一次。
5. 乙方的服务人员在履行本合同项下义务时，既非甲方的代理人，也非甲方的

雇员，且不得基于本合同项下的任何约定、任何事实上的工作关系或其他关系而被视为与甲方之间存在法律上或者事实上的劳动或劳务关系。甲方无需向乙方保安服务人员承担任何：

(1) 劳动关系下的义务，包括但不限于签署书面劳动合同、支付工资、奖金、负责缴纳各类社会保险等；

(2) 劳务、合伙、合资或类似关系下的义务。

6. 乙方为物业人员实行急重病住院及意外伤害统筹医疗；物业人员因公致伤等，由乙方按国家有关规定办理，甲方不承担责任但应予以协助。

7. 乙方应及时撤换甲方提出的不符合服务要求的物业人员。

8. 乙方要合理安排物业人员的休假、探亲，保证完成服务任务。同一岗位同时休假人数不得高于岗位人数的 10%。人员休假须提前向甲方报备。主管级以上岗位休假、调整须经甲方同意。

9. 遇有人员离职的，乙方应在离职人员离职时增派人员到岗接替（接替人员需达到质量承诺要求），不得有空岗行为发生。乙方在发生人员变动时须主动向甲方报备批准，并提交替换人员的资料。

10. 对相关人员违反本合同和管理规约的行为，采取告知、劝阻和向有关主管部门报告等方式督促其改正。

11. 乙方须配合甲方场地相关各方（包括但不限于：甲方场地保安；大厦物业、保安方；北京市长安文化娱乐中心有限责任公司；长安大戏院等）完成好甲方交代的相应工作。

12. 在甲方场地举办活动、会议期间发生的包括但不限于乙方单一班组服务人员超时工作、乙方班组临时人员调整、乙方临时无偿增派服务人员等情形，乙方须无条件配合甲方执行服务工作。

13. 乙方负责提供服务人员的食宿、服装。服务人员应统一着装，服装应按照国家季节和岗位要求进行配置，着装式样须征得甲方同意。乙方须制定相应的着装标准，保证上岗人员的衣着干净整齐无异味。

14. 乙方不得随意缩减现行服务队伍的规模，若发现乙方空岗或缺员（累计达三日以上），甲方有权扣除乙方年度服务费的 1%。

15. 乙方为甲方项目采购的所有物料、设施均为甲方所有，乙方撤场时不得带离甲方场地。

16. 乙方实施电气、给排水、有限空间、高空等涉及人身安全的作业，应当具备相应资质或委托具备相应资质的单位实施，委托其他单位实施的，应当明确各自的安全管理责任。

17. 乙方人员须具有保密意识，不在社交媒体上发布甲方的相关信息。因乙方



原因造成的投诉和舆论事件，乙方承担全部责任，并采取补救措施和负责赔偿相应损失。

18. 乙方人员在甲方所辖范围工作期间，不得从事违反法律、法规的活动，违者承担由此一切责任，甲方不承担连带责任。

19. 乙方人员在甲方所辖范围工作期间，不得发生言语纠纷、打架斗殴等情况，若影响甲方正常办公或对甲方造成损失，由乙方承担全部责任。

20. 制定培训计划，每季度举办不少于3场人员培训，培训内容包括但不限于会务接待、秩序维护、消防安全等，甲方定期对乙方培训进行考核，考核结果与物业服务费挂钩。

21. 乙方必须妥善保管甲方提供的所有物品，所有移交物品登记造册，定时清点。如有损坏或丢失，乙方须按物品实际市场价进行赔偿。

22. 乙方人员应爱护甲方的各类设备设施，如有损坏，乙方须进行赔偿。

23. 乙方对于甲方针对物业服务的各类投诉或所反映的问题，应积极、及时处理并给予反馈结果。

24. 如因乙方管理不到位或服务问题导致甲方或甲方人员、来访客户损失的，乙方应承担相应赔偿责任。

25. 完成甲方交办的其他工作。

26. 有关法律规定和当事人约定的其他权利义务。

## 第六章 服务质量保证

**第十一条** 乙方应保证各项服务质量，不能低于合同规定的范围和种类。

1. 保持人员队伍稳定，保证上岗人员的身体状况良好。乙方须按照投标文件中承诺的团队人员配置名单或甲方认可的人员名单上岗，所有人员上岗前须经甲方面试，否则甲方有权终止合同。服务期间甲方将不定时对人员进行考核检查，对不合格的服务人员乙方须及时进行更换或补训，补训一次仍不能达到甲方要求的立即更换。乙方派驻人员全面接受甲方的具体领导，完成本合同约定的所有服务工作（详见附件一）。

乙方负责所派人员的政审，保证所聘人员无犯罪记录、不良工作记录；保证主管以上管理人员满足招标服务需求，保证各专业相关人员持证上岗；负责配合甲方对突发事件、消防、安全生产等相关知识内容的培训。

2. 客用物品、清洁用品和消杀用品保证质量，符合环保要求，专业、具有一定市场知名度且随时数量、种类充足。乙方在入场前须向甲方提供客用品选材清单，经甲方许可后方可使用。在服务期间若有更换，也须向甲方报备。针对甲方需求，乙方进行的临时性采购须在使用前一日到位。



3. 乙方须根据项目实时情况每周向甲方提交工作、培训计划，甲方将监督、检查计划完成的进度，考核未达标甲方将扣除乙方当月物业服务费 1%。

乙方须每月 5 日前向甲方提供上月的工作总结、当月工作安排等相关材料作为项目资料备查。撤场时须提供整个项目服务期间的相关资料予甲方备案。

4. 乙方须布置具有人脸识别功能的考勤机，对项目上人员进行考勤，考勤结果须随时与甲方共享。乙方须每月向甲方提交项目人员考勤表作为备查。

5. 乙方在收到甲方或使用单位关于服务质量问题的通知后 3 日内，须及时响应并整改反馈查处，将结果予以书面答复。如乙方在收到通知 3 日内未进行整改，甲方将扣除乙方当月全部服务费，由乙方承担可能发生的风险和费用。

6. 根据采购需求，乙方在服务期内须保持人员稳定，若发生人员变动，须提前通知甲方，不可影响甲方项目的正常工作，人员变动应做到无缝连接。若项目服务期间，乙方每季度人员流动率超过 10%，甲方将扣除总服务费 1%；乙方主管及以上级别管理人员须在岗工作 6 个月以上，人员更换需提前一个月向甲方报备，若不满足甲方有权扣除总服务费的 1%作为违约金。

7. 乙方应按照岗位设置，确保岗位上岗率 100%，乙方不得擅自调整变动岗位设置，。如未达到应保障岗位数，出现缺岗、脱岗现象，甲方有权扣除该岗位人员的服务费用，每月出现上述现象时间累计超过 3 日，扣除年度服务费 1%。

8. 乙方应按投标文件承诺的标准配备具有较强综合管理服务能力的项目经理受甲方管理，服务期间内保证电话 24 小时畅通，如遇特殊情况，保证及时到达工作现场。

乙方项目经理:刘天宇

身份证号码: 230521198602121714

联系电话: 13811081489

## 第七章 合同续约与终止

**第十二条** 本合同终止前，甲乙双方应当共同做好交接事宜，包括物业服务费的清算、物业共用部分查验交接以及移交相关档案资料等。合同期满当日，乙方须无条件完成彻底撤场工作并与下一家服务商（如有）对接好一切事宜，如遇法定节假日（由国务院办公厅每年公布，含周末、节假日），交接日则延迟到节假日后的第一天。

## 第八章 违约责任

**第十三条** 甲、乙双方对物业服务质量发生争议的，双方可共同委托物业服务评估监理单位就乙方的物业服务质量是否符合本合同约定的服务标准进行评估；乙方管理服务达不到本合同约定的服务内容和标准的，以及无法满足甲方提出的人员服务、绿植租摆、消耗品供应等需求，乙方应当承担采取补救措施或赔偿损失等违

约责任。

除不可预见的情况外，乙方擅自停水、停电的，甲方有权要求乙方限期解决，乙方应当承担相应的赔偿责任。

因乙方原因造成的投诉、舆论和公共卫生事件，乙方应承担全部责任，并采取补救措施和负责赔偿相应损失。

若因乙方工作疏忽（如未及时发现漏水等情况），而导致的甲方或第三方损失，由乙方负责承担赔偿责任。

因乙方原因造成的能源异常消耗，费用由乙方承担。

甲、乙双方均不得无故提前解除本合同，否则解约方应当承担相应的违约责任；造成损失的，解约方应当承担相应的赔偿责任。

**第十四条** 乙方违反本合同第十条、第十一条的约定，擅自提高物业服务费标准的，甲方就超额部分有权拒绝缴纳。

**第十五条** 甲方或业主违反本合同的约定，实施妨害物业服务行为的，应当承担恢复原状、停止侵害、排除妨碍等相应的民事责任。

**第十六条** 合同生效后，甲方应按照合同约定支付费用，因甲方原因未能按时支付（受假期影响及双方友好协商等情况除外），甲方需以欠付金额为基数，按照银行同期贷款利率标准支付相应违约金。

任何一方的违约行为给他方造成其他损失的，均应当承担相应的赔偿责任（包括直接经济损失及律师费、诉讼费等维权成本）。

**第十七条** 因不可抗力致使合同部分或全部无法履行的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任。在不可抗力事件发生时，乙方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知甲方。同时必须在 14 日内，以挂号形式递交有关政府部门的证明。如果不可抗力超过 120 日，双方将通过友好协商就合同的执行达成协议。

**第十八条** 为维护公共利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄露、漏电、火灾、暖气管、水管破裂、协助公安机关执行任务等突发事件，乙方因采取紧急避险措施造成损失的，应当按有关规定处理。

**第十九条** 乙方有确凿证据证明属于以下情况的，可免于承担违约责任：

1. 由于甲方或业主自身的责任导致乙方的服务无法达到合同约定的；
2. 因维修养护本物业管理区域内的共用部位、共用设施设备需要且事先已告知甲方，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的；
3. 非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的。

**第二十条** 在合同期内，因乙方原因不能被甲方按财政规定进行费用支付的，甲方有权单方终止本合同；乙方应退还已收取但未履行部分的服务费用，给予甲方



及第三人经济赔偿，并承担因此造成的全部责任。

**第二十一条** 甲方有权按照附件二规定的奖惩制度，监督乙方工作，对乙方违反相关规定的，甲方有权按照附件的内容，扣除乙方相应金额的服务费。乙方违反本合同约定，未能达到约定的标准，逾期未整改的，甲方有权要求乙方限期整改，直至达到约定的标准。乙方违约行为影响甲方安全或给甲方造成不良影响、经济损失或给甲方及第三方造成安全事故的(因外界不可抗拒因素除外)，甲方有权单方终止本合同;乙方应给予甲方及第三人经济赔偿，并承担因此造成的全部责任。乙方未按响应文件承诺内容提供相应服务内容的，甲方有权单方终止本合同。

### 第九章 争议解决

**第二十二条** 合同履行过程中发生争议的，双方可通过协商解决或向物业所在地物业纠纷人民调解委员会申请调解的方式解决;不愿协商、调解或协商、调解不成的，可向北京市东城区人民法院提起诉讼。

### 第十章 附则

**第二十三条** 本合同经双方代表签字并加盖公章之日起后即刻生效。

**第二十四条** 本合同正本连同附件一式六份，甲方、乙方各执三份，具有同等法律效力。

**第二十五条** 组成合同的各项文件应互相解释，互为说明，解释合同文件的优先顺序如下:

1. 本协议书;
2. 中标通知书及招投标相关文件;
3. 国家和北京市现行有效的与物业管理服务有关的标准;
4. 其他文件。

**第二十六条** 其他约定: 无。

本合同附件如下:

附件一 《物业采购需求》;

附件二 《北京市海外文化交流中心物业服务项目奖惩细则》;

附件三 《中标通知书》。

附件是本合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

甲方(盖章):北京市海外文化交流中心 乙方(盖章):

法定代表人或代理人(签字)

法定代表人或代理人(签字)

2024年4月16日

2024年4月16日



附件一：

## 北京市海外文化交流中心 2024 年北京市海外文化交流基地运营维护（物业服务） 采购需求

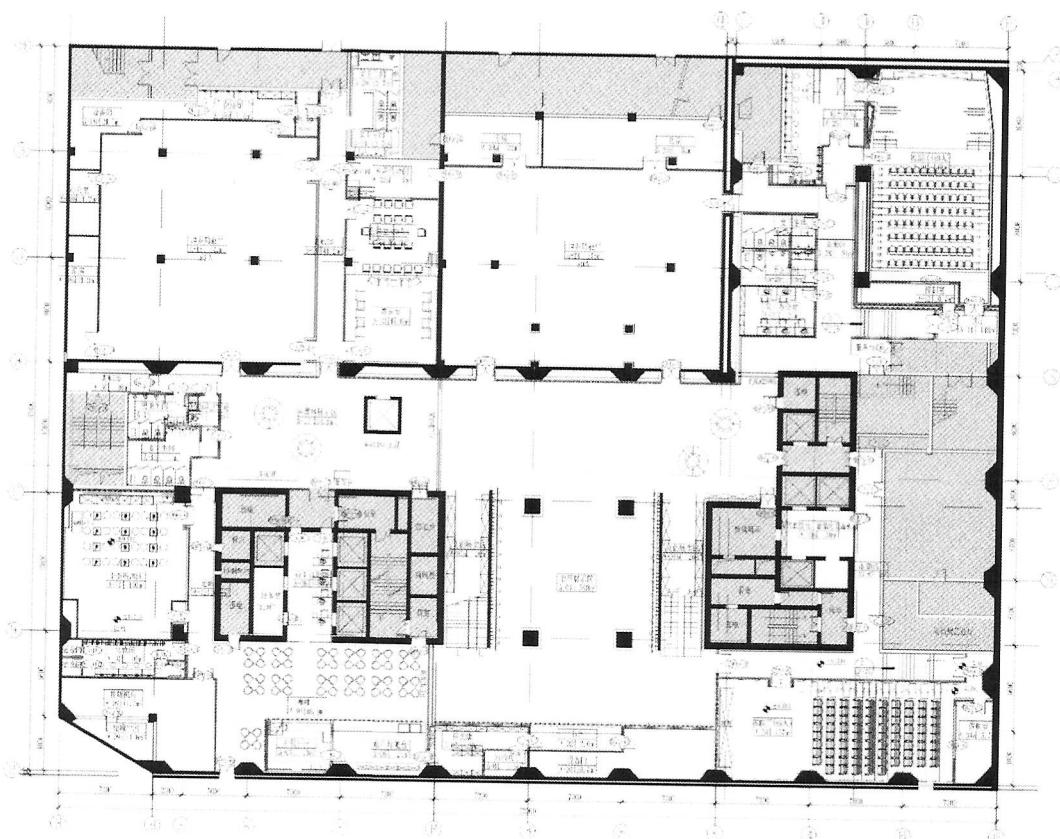
### 一、采购清单

项目名称	数量	单位
物业管理服务	1	项

### 二、项目背景

北京市海外文化交流中心负责运营管理北京市海外文化交流基地项目，交流基地位于北京市东城区建国门内大街 7 号光华长安大厦 B1 层，建筑面积 4450 平米，包含音乐厅、电影放映厅、展厅、多媒体展厅、多功能厅、展演区、咖啡厅、会议室等功能区，定位为集演出、文化体验、展览展示、会议沙龙、互动交流、休闲娱乐为一体面向公众开放的综合性文化交流空间。现根据场地条件以及规划，采购全天候的物业服务。

### 场地基本条件



如上平面图所示，本场地包含存包处、大堂、更衣室、音乐厅、电影放映厅、展厅、多媒体展厅、多功能厅、展演区、咖啡厅、会议室等功能分区，男、女厕所各三间，机房及仓库若干。

场地内主要设备：三菱牌扶梯、安防监控系统（含视频监控、红外线报警、安检设备）、背景音乐系统一套、多媒体大屏系统、空调系统设备、专业舞台灯光系统、专业投影设备、视

频会议系统、会议音频系统、电话系统、网络系统、智能照明系统、消防系统、空调新风系统等

### 三、人员服务要求

#### (一) 岗位要求

1. 项目经理
2. 保洁主管
3. 保洁人员
4. 服务部主管
5. 服务部服务人员
6. 工程技术部主管
7. 水、电工（弱电、强电、水暖通）
8. 灯光师
9. 音响师
10. 电梯安全管理员

(二) 供应商在向采购人提供服务人员及保洁服务时应达到如下具体要求：

1. 向采购人提供针对交流基地物业管理服务和保洁服务的整体方案，方案须包含但不限于人员组织架构、实施方案、管理制度、服务保障标准等。入场人员均须提供健康证、物业服务人员提供相应等级证书。
2. 供应商须不定期进行勤务检查，做出书面记录并整理归档。并每半月与采购人沟通、征求意见。
3. 无论何种原因，供应商更换服务人员须提前 3 日通知甲方。
4. 供应商选派的物业管理服务及保洁人员须符合如下条件：
  - (1) 针对整体项目须选派 1 名主动有为的全职物业项目经理驻场管理，负责整体项目的物业服务和保洁服务日常管理工作。要求年龄 45 周岁（不含）以下，本科及以上学历，有 10 年及以上物业管理相关工作经验。各部门须选定一位主管，具有三年及以上相关业务的管理工作经验。
  - (2) 服务部服务人员，须具有大专及以上学历，有会议、剧场、展厅等公共服务场所工作经验，有健康证，年龄 18 至 35 周岁，身高 165 厘米以上，五官端正，无纹身。
  - (3) 保洁人员须有持有健康证，有一年及以上工作经验。
  - (4) 技术工程部强电及弱电工程人员应持有国家认可的《中华人民共和国特种作业操作证》（低压电工作业或高压电工作业），具有 5 年及以上相关工作经验。灯光及音响服务人员须具有相关从业经验。水暖通工程服务人员须熟悉排给水、空调系统日常维护维修工作。电梯安全管理员须持有国家认可及与电梯管理相关的特种设备作业人员证（特种设备安全管理 A）或特种设备作业人员证（电梯维修 T）。

(5) 各工种服务人员须配备符合其岗位要求及采购人场所定位的统一着装。

(6) 因场地性质特殊，各工种服务人员须知悉相关保密法规制度，做到对所接触的工作信息严格保密，不得向任何人传递、发布一切涉及采购方及采购方场内第三方的相关工作信息。

### (三) 供应商提供物业服务及保洁服务的岗位职责及服务内容

#### 第一、保洁服务人员职责及内容

1. 仪容端正、着装整齐美观，服从公司的统一调度和工作安排。
2. 正确、准确使用保洁工具和消毒用品，科学清洁、养护家具、设备、地面墙面及空间内所有物品，按采购方及相关地方国家标准规范要求，高标准的做好责任区内的清扫保洁工作。
3. 做好场地消杀工作，定时以专业的方式对全场进行有效的消杀，并根据北京市的要求及时调整消杀的频率和物料。
4. 做好责任区环境卫生的检查、落实。
5. 管理好工作台，使其处于整洁且随时待用状态。
6. 维护剧场清洁卫生，做好卫生宣传，对不讲卫生、不文明的现象及时文明劝阻和制止。
7. 定期进行有关保洁和消杀工作的培训，将培训情况汇报给采购人。
8. 完成其他临时性或紧急性的工作。

#### 第二、服务人员职责及内容

##### A. 项目经理职责及内容

1. 根据服务合同约定应承担的任务，组织安排好接待工作，检查考核值勤情况。
2. 负责服务人员的各项训练、培训工作。
3. 快速落实采购人的工作要求，及时、准确传达工作部署，负责实施好各项服务任务，做好实时管理、监督工作。
4. 与采购人保持联系，发现问题及时解决，重要情况及时汇报。
5. 定期，定时组织召开队务会，布置工作、勤务讲评、思想教育，做到时间、人员、内容、效果四落实，做好会议记录。
6. 负责撰写项目的工作报告，定期向采购人以及公司汇报。
7. 统筹项目物料需求，及时采购补充物品，保证服务不断档。
8. 关心项目上服务人员身体健康状况，保证所有人员不带病上岗。
9. 遇紧急情况，及时向采购人和本公司上级报告，立刻进行现场处置，控制事态发展并做好现场保护。
10. 对己方派驻场地人员进行保密工作监督，定期开展内部保密教育。
11. 与第三方人员配合（如驻场保安、外来展商等），调配物业服务人员完成采购人交代的工作。
12. 服从采购人的工作安排。

##### B. 服务人员岗位职责

##### 交流基地基础运营服务



1. 前台接待、存衣、存包服务。
2. 音乐厅、放映厅、展厅、展演厅、大厅、会议室的日常服务、文明引导及其他管理。
3. 操作多媒体及与服务相关的设施、设备。
4. 场地内服务物品、设施的管理服务，仓库的收纳、管理工作。
5. 完成采购人交办的其它工作。

#### 会议、演出、展览等活动服务

1. 活动前的各项服务准备及设备设施检查工作。
2. 活动前搭建的监督工作，发现问题及时通报并留档记录。
3. 参会人员的导引、签到及开会物品、资料的发放工作。
4. 参会贵宾的接待服务，并负责导引其到指定位置就座。
5. 活动期间的驻场服务工作，负责接待、指引来访的客人，及时上报突发事件。同时监督场内的不文明行为，如发现及时采取措施劝阻和制止。
6. 活动召开期间的茶水服务等工作，规范操作流程。
7. 活动的迎宾送宾工作。
8. 活动后的收尾工作，清点管理现场物资、设备，做好归位，监督物资转运出场，对发现的问题及时联系相关部门处理或上报。
9. 场地的设备设施、植物租摆等定期巡检工作，发现问题及时报修与处理。
10. 负责场地的满意度调查及对引起投诉的问题分析整改。
11. 完成采购人交办的其它工作。

### 第三、工程技术人员职责及内容

#### A. 强电、弱电及水暖通岗位职责及内容

##### 主管职责

1. 负责班组的工作安排和人员调配。
2. 制定强、弱电和水暖通各系统的维修保养计划，并组织做好实施。
3. 每天检查班组内各系统日常工作交接记录、并跟进相关工作。
4. 负责检查、培训、指导下属工作，对出现的问题及时处理好，排除隐患。
5. 制定日常工作流程、并填写或指导下属填写日常巡查记录、维修保养记录。
6. 负责提高班组员工的工作技能、业务水平、指导共实际岗位操作。
7. 负责分管班组所有物资、材料耗用、工具及钥匙的管理，并统筹维修物资的采购。
8. 制定强、弱电和水暖通工程的应急预案、定期组织相关人员进行模拟训练。
9. 对接场地使用方，对其搭建计划给予审核，监督其施工，遇不安全隐患及时叫停并督促整改。
10. 完成采购人及项目经理交办的其他工作任务。

##### 工程人员岗位职责及内容

1. 负责管辖范围内强、弱电和水暖通各系统的日常巡视检查工作。

2. 负责对强、弱电和水暖通各系统设备、设施、故障及系统相关故障排除，维修和处理工作、不能处理的及时向上级领导汇报。
3. 每天撰写各系统的日常工作记录和检查单，并跟进相关工作。
4. 对入场展商的施工计划进行审核，监督场地使用方的现场搭建工作。
5. 管辖范围内弱电各系统的分布、运行情况存在的问题、找出详尽建议和方案。
6. 定时清点物资、材料、工具及钥匙，对需求的物资做到及时上报。
7. 参与制定各工程的应急预案，定期参与模拟训练。
8. 完成采购人及项目经理交办的其他工作任务。

#### B. 灯光人员岗位职责及内容

1. 制定灯光操作的基本规范和流程，灯光使用制度。负责对所有灯控设备进行定期检查和调试，确保演出的灯光效果。
2. 与舞台监督、演出管理人员和舞蹈编排人员及时沟通，根据实际需要，能够独立完成舞台灯光布置或配合编排灯光效果。
3. 配合音响、多媒体等其他部门，完成灯光系统配合声音、多媒体画面的调试。

#### C. 音响人员岗位职责及内容

1. 负责音响控制系统的设备安装。
2. 负责场地音响和室内音响的设计安装与调试。
3. 合理配接传声器与调音台，合理配接功放与扬声器。
4. 负责音响控制系统的音响调音，设备系统的日常维护。
5. 配合灯光、多媒体等其他部门，完成音响系统配合灯光、多媒体画面的调试。

#### D. 电梯安全管理员职责及内容

1. 进行电梯运行的日常巡视，记录电梯日常使用状况。
2. 制定和落实电梯的定期检验计划。
3. 检查电梯安全注意事项和警示标志，确保齐全清晰。
4. 发现电梯运行事故隐患需要停止使用的，有权作出停止使用的决定，并且立即报告本单位负责人。
5. 接到故障报警后，立即赶赴现场，组织电梯维修作业人员实施救援。
6. 实施对电梯安装、改造、维修和维保工作的监督，对维保单位的维保记录签字确认。

#### 四、年度提供的服务；

- (一) 负责本物业服务项目服务人员的派出。投标人根据采购需求中的岗位描述，配置符合采购人要求的所有岗位，满足 4450 平米的全天候物业服务需求
- (二) 负责服务场地部位、场内设备设施及场地的日常维修、养护、运行和管理；房屋及设备设施的正常运行、维护
  1. 负责场地部位、场内设备设施的养护、维修、运行工作。

2. 对场地部位、场内设备设施进行日常巡检，对发现的问题及时报告并解决。
3. 对场内设备设施进行日常运行管理，管理场地设备设施的相关资料档案，建立好台账，并配合采购人做好移交工作。
4. 临展项目参与配合，大型活动舞台、灯光、音响保障，配合其它专项维保项目开展工作。
5. 配合大厦物业共同维护公共设施的正常使用，对工程项目改造的参与配合。
6. 在合同期限内，每年9月前完成对场地各类型灭火器材的强检服务；每年12月前完成对场地内所有网络信息化设备的安全检测工作。
7. 制定本场地工程类维护方案，以及对应设备故障应急处理方案。
8. 遇突发故障（如漏水等事故），应有排除险情的应急处理措施，并对情况进行第一时间处理。
9. 对场内电梯进行管理，配合电梯维保单位及大厦开展养护工作，保证电梯的安全运行。

（三）负责服务区域内环境卫生的维护，卫生安全等工作

1. 保持场地24小时清洁达标准，动态开展保洁工作。
2. 需要根据交流基地使用特点，提供详实保洁、消杀整体方案。
3. 提供全年合同期内保洁用品、工具及消杀等产品的采购、维护及更换。
4. 提供全年采购人地板、大理石等养护服务。
5. 提供采购人所有空调的全年清洗服务。
6. 环境消毒及灭鼠灭蟑等病虫害防治；
7. 垃圾分类及清运。

（四）负责全年的会议活动的接待保障、客服工作。

1. 负责全年的会议接待（包括会前、会中、会后）服务；活动保障；节日布置；洗消等服务。
2. 依据中心会议安排，提前完成会务筹备相关工作。
3. 前台值守，负责来访人员接待引导、接听来电以及衣帽存取工作。
4. 如会议、活动等工作有特别安排，按采购人要求做好相关工作。
5. 制定会议、活动服务方案，记录好服务台账并整理归档。

（五）根据采购人场地使用情况，提供全年客用物品（包括但不限于纸杯、纸巾等日常用品）

（六）提供采购人公共区域绿植租摆服务

1. 场内4445 m<sup>2</sup>绿植租摆、配置养护、补植更换和管理。
2. 协助采购人做好大型活动、临时活动用花的购置和供应，如遇节日、庆典等临时性活动，供应商应提供相应绿植花卉。
3. 投标人按照采购人要求提供绿植花卉购置及摆放工作；绿化工具的购置。
4. 保持植株丰满健壮，叶面干净光亮，无枯黄叶，无明显病斑、虫口，植株上无明显



虫害。

5. 保持展厅绿植盆内无杂物，花缸、花槽底无积水杂物。

6. 针对采购人场地特殊性质提供具有针对性的景观美化工作，接受采购人监督，做到对植株的及时更换。

(七) 负责本物业服务场地的公众责任险及火灾财产险的工作。投标人根据场地实际情况，提供针对本服务场地的公众责任险和火灾财产险的上险服务，满足场地需求并保证保险无任何空档期。需在每年十二月前完成此项工作。

(八) 负责全年度物业服务台账及紧急预案、安全预案的制定工作，对所有项目资料进行归档。

(九) 其他服务

## 五、投标人服务质量监督、检查

1. 采购人有权按照合同及补充协议约定的服务人员及保洁服务操作规程、具体要求对供应商提供的服务进行监督、检查。

采购人的具体检查方式：人员进场前和不定期巡查。

2. 投标人应当接受采购人的监督、检查，及时纠正采购人指出的违约情况，及时培训、更换不合格的服务人员及保洁服务人员。

3. 供应商自行对服务人员服务和队伍管理情况进行全面考核、检查。供应商应采取以下检查方式：

(1) 服务人员队伍自查。

(2) 投标人运营管理部对服务人员队伍检查。

(3) 投标人质量管理部检查和对服务人员队伍的抽查，接受客户投诉。

(4) 服务人员及保洁行业及行政管理单位对服务人员服务质量及管理进行监督，提出意见和建议。

4. 如供应商提供的人员无法满足采购人的实际需求，采购人有权要求供应商进行人员的补充，并且不再支付额外的费用。

5. 若供应商提供的客用品、清洁用品和消杀用品无法满足采购人的使用需求和质量标准要求，采购人可要求供应商更换产品型号或增购相应品类产品。

6. 对供应商所提供的合同内维修、养护和安全检查等服务项目，若实际完成效果不符合采购方要求，供应商须按采购人要求按期整改。

## 六、培训要求

1. 上岗前，投标人须组织各岗位服务人员进行针对采购人场地的相应职前培训。

2. 各岗位须根据岗位服务需求及采购人场地实际情况制定定期培训计划并执行。

3. 每次培训须形成书面报告，培训结果须定时向采购人汇报。

4. 所有服务人员应接受服务礼仪、应急情况处置和消防等通识性技能培训，熟练掌握相应技能。

## 七、其他

1、日常管理服务过程中发生的房屋共用部位、公用设施和设备的的小修（单次 1000 元及以下）、养护费用（含材料、换件）由中标人承担；运行能源大修及设备更新改造费用采购人承担。

2、物业管理及运行中所发生的水、电、气等能源费由采购人承担。中标人负责日常能源管理，且有节能的意识、义务和责任，积极配合采购人采取节能降耗措施，共同降低费用，节约开支。如因中标人原因造成能源额外消耗，采购人有权要求中标人承担相应部分费用。

3、物业服务费实行包干制（含工资、加班费、食宿、服装费、符合国家规定的人员保险险种及意外伤害保险费等），中标的服务商在服务期间，自行安排所属人员的服装、食宿、装备、办公用品等问题。

## 八、付款方式

具体付款方式按《北京市海外文化交流中心 2024 年北京市海外文化交流基地运营维护（物业服务）服务合同》执行。

附件二：

## 北京市海外文化交流中心物业服务项目奖惩细则

一、乙方应遵守以下工作守则，乙方每违反下列任一条款一次，甲方将按 1000 元/次从当月服务费中扣除；一个月内违反下列任一条款其中内容累计达三次，一次性扣除当月服务费 10000 元。

1. 在岗期间严禁睡岗、脱岗、酒后上岗、无故离岗。
2. 在岗期间严禁抽烟，严禁做与工作无关的事情。
3. 在岗期间须保持站姿或坐姿端正，保持充沛精力，不得连续上岗。
4. 在甲方区域活动时，严禁不按甲方要求着装，严禁袖手、背手、将手插入衣袋、随地吐痰、乱扔乱放垃圾等影响甲方管理服务形象的现象发生。
5. 严禁监守自盗、严禁将公共物品据为己有，捡拾物品必须上交。
6. 在岗期间应坚持原则、文明执勤、优质服务为先。服务人员应使用文明用语，懂得礼节礼貌，不得与观众发生任何冲突行为，严禁有损北京市海外文化交流中心形象的言行发生。
7. 在岗期间应遵守或服从北京市海外文化交流中心的各项管理规定、方案、预案，认真履行本岗位工作职责。
8. 在岗期间严禁大声喧哗、谈论与工作无关的事情。
9. 在岗期间应爱护各类设备设施以及工作所用器材。
10. 在岗期间应统一着甲方所认定的工装，确保工装干净整洁。
11. 乙方须达到合同约定的保洁、绿化、工程监管、能源管理、设备运行管理、报修及临时活动、疫情防控等工作标准要求。

二、乙方应遵守以下工作守则，乙方每违反下列任一条款内容一次，一次性扣除当月服务费 20000 元。

1. 乙方服务人员在岗期间严禁需要证件岗位人员无证上岗或人证不符。
2. 严禁以任何形式泄露甲方有关保密内容。
3. 乙方服务人员应相对保持稳定，服务期间服务人员调换率不得超过服务总人数的 10%。
4. 乙方不得违反国家及北京市有关规定，为所用服务人员迟交或少交相关社会保险。
5. 乙方应确保所提供岗位人员数量符合投标文件承诺。
6. 各岗位要按照职责划分，严防展品及设备设施受损或丢失，严防安全生产责任事故的发生。
7. 乙方要加强对所属人员安全教育与管理，严禁因教育管理不到位，给甲方造成重大损失或恶劣影响。

乙方给甲方造成重大损失或恶劣影响，以上处罚不足以弥补损失的，将另行视情况处理。



附件三：中标通知书

# 北京市公共资源交易中心

---

000003

## 中标通知书

北京舍为斯物业管理有限公司：

北京市海外文化交流中心 2024 年北京市海外文化交流基地运营维护（物业服务）采购项目（采购编号：BGPC-G24029）公开招标采购工作已结束，采购人根据评标委员会的评审报告，确定贵公司为本项目中标人，中标金额 2,450,712.00 元。

特此通知。

附：注意事项

北京市公共资源交易中心

（北京市政府采购中心）

2024 年 4 月 1 日

---

### 授权委托书

本人杨明会（姓名）系北京舍为斯物业管理有限公司（企业名称）的法定代表人（单位负责人），现委托杨艺岚（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、提交、撤回、修改北京市海外文化交流中心 2024 年北京市海外文化交流基地运营维护（物业服务）（项目名称）合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：自本授权委托书签署之日起至合同有效期届满之日止。

代理人无转委托权。

企业名称（加盖公章）：北京舍为斯物业管理有限公司

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：杨明会

委托代理人（签字或签章）：杨艺岚

日期：2024年4月15日



附：法定代表人及委托代理人身份证明文件电子件：

法定代表人身份证明文件电子件



委托代理人身份证明文件电子件





法定代表人（单位负责人）身份证明

致：北京市海外文化交流中心

兹证明，

姓名：杨明会性别：男年龄：49岁职务：总经理

系北京舍为斯物业管理有限公司（企业名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）身份证、护照等身份证明文件电子件：



企业名称（加盖公章）：北京舍为斯物业管理有限公司

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：杨明会

日期：2024年4月15日