

正大中心

办公楼租户手册



1. 前言	5
1.1 欢迎致辞	5
1.2 服务宗旨	6
1.3 手册用途	7
2. 建筑结构	8
2.1 主要相关单位	8
2.2 建筑概要	8
2.3 功能划分	9
2.4 建筑结构	9
3. 设施介绍	9
3.1 电力系统	9
3.2 照明系统	9
3.3 通讯及网络系统	9
3.4 公共/应急广播系统	10
3.5 有线电视及卫星电视系统	10
3.6 安防系统	10
3.7 门禁系统	10
3.8 窗帘系统	10
3.9 茶水间及洗手间	10
3.10 空调设施	11
3.11 消防设施	11
3.12 电梯设施	11
3.13 地下停车库	12
3.14 卸货区服务设施	12
3.15 楼宇自控系统	13
4. 物业服务	14
4.1 物业管理公司简介	14
4.2 礼宾服务	14

4.3 失物招领	14
4.4 维修服务	15
4.5 大厦保险	15
4.6 租户沟通、投诉途径和意见收集	15
4.7 办公配套	16
4.8 水牌/指示牌	16
4.9 绿化	16
5. 安保服务	16
5.1 访客登记	16
5.2 安全保障	17
5.3 紧急联络	17
6. 环境保洁	18
6.1 物业保洁区域	18
6.2 幕墙玻璃清洗	18
6.3 虫控服务	18
7. 消防疏散	18
7.1 火警应对	18
7.2 应急疏散	19
7.3 逃生通道	20
7.4 疏散集合点	21
7.5 善后处理	22
7.6 定期消防安全演习	22
8. 应急须知	22
8.1 应急电话号码	22
8.2 停电	22
8.3 电梯困人	23
8.4 消防喷淋头打碎及水浸	23
8.5 极端天气	23

8.6 地震	23
8.7 发现可疑物品或爆炸物	23
8.8 发现盗窃和抢劫	23
8.9 受伤与急症处理	23
9. 业务办理	24
9.1 物业管理费用的缴付	24
9.2 租户入驻须知	25
9.3 租户退租须知	25
10. 租户须知	26
10.1 租区用途	26
10.2 紧急联络人名单	26
10.3 备用钥匙	26
10.4 租户装修改造	26
10.5 装卸货物	26
10.6 停车场管理	27
10.7 非运营时间进入	28
10.8 危险物品及特殊气味物品存放	28
10.9 物品搬进、搬出大厦	28
10.10 垃圾及废物处理	29
10.11 大厦内宣传/推销活动	29
10.12 租户保险	29
10.13 噪音和异味	29
10.14 宠物	29
10.15 煮食	29
10.16 住宿	30
10.17 占用公共区域	30
10.18 电梯使用	30
10.19 请勿吸烟	30

10.20 货梯使用	30
11. 本手册修订	30
正大中心物业收费项明细表	30

1. 前言

1.1 欢迎致辞

尊敬的租户：

欢迎您入驻正大中心！

正大中心地处北京东三环 CBD 商务区，位于东三环路东侧。该区域是首都国际金融业、现代服务业集中展示，为世界 500 强跨国公司总部高度聚集，国际经济文化交流的核心基地，地理位置极佳，工作生活等条件均极为便利。

正大中心总用地面积 1.64 公顷，由两栋 238 米的高层楼宇及附属建筑组成，总建筑面积为 316,000 平方米；地上总建筑面积为 223,000 平方米，其中办公 180,000 平方米，商业 43,000 平方米。建筑以超 5A 级智能型办公为主，配以相应的商业及服务设施，为您提供宁静、和谐、高效、便捷的商务环境。

受北京正大中心开发商正大侨商房地产开发有限公司委托，北京正大帝豪物业管理有限公司为正大中心的物业管理和服务专门组建了正大中心物业管理公司。物业管理公司的全体人员，将竭诚为您服务，并为此感到无比荣幸！

我们由衷地希望，通过我们全体服务人员的努力，能够使正大中心的形象和市场影响力不断提升，直至卓越！我们期待着您的参与和合作。

如您需要任何帮助及服务，请随时联系我们：

工作日前台电话：4001033400-8711， 24 小时值班电话：18910005088，

总控中心应急电话：010-86229520

廉洁举报电话：13717661690

投诉举报邮箱：complaint@cpdhpm.com

北京正大帝豪物业管理有限公司

1.2 服务宗旨

《办公楼租户手册》旨在高效服务于正大中心全体租户，创造宁静和谐、高效便捷、国际一流的办公环境，同时维护全体租户的共同利益，正大中心的所有租户、外来访客、物业公司等各方共同遵守。我们希望本手册能够帮助您了解本大厦基本情况、物业公司服务职责及大厦运营方针，并使您了解如何预防及应对可能发生的应急事项，以确保全体租户的舒适和安全。

北京正大帝豪物业管理有限公司非常愿意帮助您尽快熟悉正大中心及其一切设施，包括供电系统、电梯系统、网络系统、空调系统，以及应急安全系统；同时为您在迁入之前的装修、搬迁、设备调试、相关手续等方面提供全面协助。

本手册会因时宜而变更，内容也会及时修订增减，以适应大厦的最新情况，对于本手册的任何修订，物业管理公司将会以书面形式告知全体租户。



1.3 手册用途

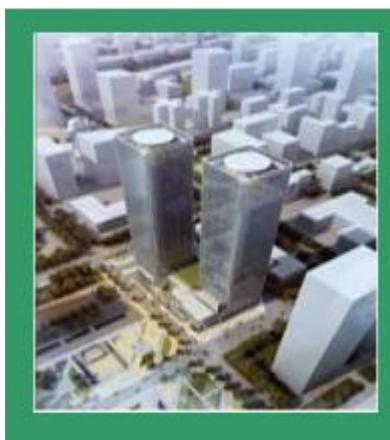
本手册旨在协助各租户熟悉本大厦的物业服务和运营方式，准确理解其所拥有之权利及义务，从而规范相关方的行为，并促使物业提供专业高效服务，以维护大厦全体租户共同利益及营造国际一流的舒雅办公环境。敬请各租户熟读本手册内容，如对本手册有任何疑问或需要查询、协助，请与北京正大帝豪物业管理有限公司（以下简称大厦物业管理公司）联络。本手册的内容仅作为提供参考之用，在任何情况下，并不可以替代大厦开发商或其代理所签署确认的《租赁合同》内任何条款。

2. 建筑结构

2.1 主要相关单位

开发商：	正大侨商房地产开发有限公司
建筑设计顾问：	Gentler
精装设计顾问：	美国赫希贝德纳联合设计顾问公司
结构设计顾问：	Thornton Tomasetti
设计院：	中国建筑科学研究院
监理公司：	北京希地环球建设工程顾问有限公司
物业公司：	北京正大帝豪物业管理有限公司

2.2 建筑概要



正大中心大厦双子座拥有华丽的大厅，气势宏伟，浑然天成。正大中心在设计理念上注重节约环保，主要体现在以下几点：

- ◇ 玻璃配置为中空钢化 low-e 玻璃，具有良好的保温隔热性能；
- ◇ 采用全隐结构：面材与龙骨之间通过胶条及垫块隔离，切断热量传导；
- ◇ 大厦空调系统采用冰蓄冷技术，合理使用电能制冷；
- ◇ 大厦玻璃幕墙设计了窗式通风系统，可以将室外新风引进大厦办公区域，改善大厦室内环境温度；

◇ 大厦是一座集商业、办公、会展于一体的综合体，并获得美国 LEED 金级认证的综合性高层建筑。

2.3 功能划分

大厦根据设计从地下 6 层至地下 2 层分为保管库区域、车库及设备用房区域，地下 2 层至地上 4 层为商业区域，北塔 5 层至 45 层及南塔 5 层至 45 层为办公区域。为了更好地为各租户提供优质服务，本大厦的裙房提供购物、餐饮、会议、休闲功能于一体的商业文化娱乐设施。

2.4 建筑结构

大厦办公楼区域采用框架-核心筒-外伸臂结构，楼板荷载为 200 公斤/平方米。

3. 设施介绍

3.1 电力系统

本大厦两路供电，另设有提供后备应急电力的设备，确保大厦用电的安全可靠。大厦内总装机容量为 38,000 千伏安，办公区按照 80 伏安/平方米设计。每层都有 1 个弱电竖井，1 个强电竖井。标准层租户配电总箱按照高中低区分别为：南塔中高区（22 层-45 层）125KW/层、南塔中低区（5 层-21 层）116KW/层，北塔高区（33 层-45 层）125KW/层、北塔中低区（5 层-31 层）116KW/层。有 4 台 1,600KW 紧急备用柴油发电机，大厦断电时，后备电源为大厦消防系统等提供电力供应。

3.2 照明系统

本大厦公共区域照明亮度按现行国家标准《建筑照明设计标准》GB50034-2013 执行，应急照明按照标准每 3 层设置一个应急照明配电箱，由 EPS 供电不少于 90 分钟。大厦的公共区域采用具有定时开关、亮度手/自动调节、红外线监测、遥控、场景组合等多种控制功能的照明系统，可节约能源，降低碳排放，实现绿色建筑的理念。并且配有外部夜景灯光照明系统。

3.3 通讯及网络系统

本大厦信息通讯布线采用综合布线系统，供大厦内电话通讯和计算机网络等系统设备线路连接使用。大厦的通讯系统由中国电信、中国移动与中国联通提供，已达到 5G 信号全覆盖，租户如需安装电话和宽带，可与物业管理公司联系申请直线电话和宽带服务；

3.3.1 数据网络

办公楼采用单模光纤作为数据传输的垂直主干网络，光纤作为语音传输的主干通路，以充分满足未来通信增值服务；

3.3.2 移动通讯系统

办公楼内设有微蜂窝基站，中国移动、中国联通、中国电信等信号覆盖大厦地下、地上及电梯轿厢等各区域，可实现无障碍移动通讯。

3.4 公共/应急广播系统

办公楼各楼层及电梯轿厢均装有公共/应急广播系统，该系统主要用作消防广播。

3.5 有线电视及卫星电视系统

本大厦可提供有线电视和卫星电视服务，如有需要可以提出申请，物业管理公司将协助办理，期间费用由租户自行承担。

3.6 安防系统

整个大厦范围提供闭路监控电视系统。闭路电视摄像机覆盖所有出入口、大堂、通道、电梯、轿厢、电梯厅、消防楼梯出入口等。另外设有保安巡更系统、门禁系统和安检系统等。

3.7 门禁系统

为了营造安全有序的办公环境，本大厦北塔 1 层及 2 层，南塔 2 层都设置速通门进入各区域电梯厅。凡出入大厦办公区的人士均须凭相应的门禁卡或面部识别系统通过速通门进入；

门禁卡可用于大厦速通门通行、乘梯等，门禁卡的申请、遗失补办及退卡相关手续请直接联系各区客服专员或北塔B1M 层物业管理公司。

3.8 窗帘系统

正大中心窗帘系统应用于办公区域，各办公楼区域内的窗帘采取电动方式。

3.9 茶水间及洗手间

办公楼各楼层设有茶水间、男、女洗手间、行政人员专用洗手间。

3.10 空调设施

大厦南塔及北塔低区办公楼层采用低温变风量 VAV 系统，楼层的空调系统分为内、外两区，外区为串联风机动力型 VAV 末端（带热盘管），内区为单风道 VAV 末端，内外分区为地域划分，无实际物理分隔；大厦北塔中、高区办公楼层采用四管制风机盘管加新风系统。其中变风量系统楼层机组采用“变定静压”控制方式，也可实现过渡季全新风运行；

依据政府相关部门规定，室内温度及湿度的标准：夏季 26 度，冬季 20 度，办公区设置有加湿控制装置；空调新风在设备层与排风进行热交换后再送入各层；

室内暖气根据市政热力供应时间；中央冷冻水的供应根据物业管理要求；办公楼工作日空调供应时间（法定假期除外）：周一至周五 08:00 至 18:00，如在上述时间以外需要额外空调服务，需填写加时空调申请表；

周一至周五需要额外空调服务，请于当日 15:00 之前将申请表提交至物业管理公司；周末需要额外空调服务，请于周五 15:00 之前提交至物业管理公司；若遇节假日，则需要在前一个工作日 15:00 之前将申请表提交至物业管理公司。公共事业费计算与结算的各项收费请参考附录一《正大中心物业收费项明细表》。

3.11 消防设施

大厦南塔 BIM 设有总控中心，办公、商业及公共区域设有火灾自动报警系统。

该系统拥有完善的烟雾探测报警及联动控制系统、消防喷淋系统、消火栓灭火系统，以及防排烟系统、应急疏散系统，并设有安全楼梯正压送风系统等设施。另外，在大厦公共区域各消火栓箱内，配备有灭火器材。此外，总控中心 24 小时处理紧急事件，保障大厦全体租户的安全。

3.12 电梯设施

办公楼/商业区域客用电梯全部采用三菱品牌，总计 59 部电梯，31 部扶梯。

电梯配置 - 北塔：低区 5 台，中区 6 台，高区 6 台；南塔：低区 6 台，中区 6 台，高区 5 台；电梯的承重分别是北塔：低区 5 台 1800kg，中区 6 台 1800kg，高区 6 台 1600kg；南塔：低区 6 台 1800kg，中区 6 台 1800kg，高区 5 台 1600kg；

大厦主要负责运输货物的货梯主要参数（载重、轿厢尺寸、厅门尺寸） - 北塔：1 台 1800kg，2070 x 1660 x 3100，左右开门 1400；北塔：1 台 3600kg，2200 x 1660 x 3100，左右开门 1700；南塔：1 台 1800kg，2070 x 1660 x 3100，左右开门 1400；南塔：1 台 3600kg，2200 x 1660 x 3100，左右开门 1700；

大厦办公楼客用电梯周一至周日 24 小时运行

。如您于大厦非正常运营时间有特别的电梯使用需求，或对客梯或货梯使用存在任何疑问，请联系物业管理公司或客服专员。为防止意外发生，当电梯处于维修状况时，除维修人员外，其他所有人均不可使用。

3.13 地下停车库

本大厦地下 2 层至地下 6 层为停车场，其中地下 2 层及地下 3 层为时租停车区域（VIP 区域除外），地下 4 层至 6 层为月租停车区域；

车库各层配有车辆引导系统、车牌识别系统、自动收费机、车辆反寻系统，访客可通过车辆查询机反寻车辆停泊位置，为客户提供便捷服务。

3.14 卸货区服务设施

本大厦地下 2 层设有卸货区域，卸货区的使用需要提前向物业管理公司预约；车库限高：地下 2 层限高 2.2 米；地下 3 层限高 2.1 米，其中南塔 VIP 区域行车路线限高 1.9 米（如图所示）；地下 4-6 层限高 2.1 米。

卸货区开放时间：19:00 至次日 6:00（周一到周五），周末全天开放。



图示标注红色部分为南塔B3限高 1.9 米行车路线区域

3.15 楼宇自控系统

大厦设有楼宇自控系统，大厦内公共区域的风机、照明、外围照明均实现自动控制，并对高压配电、空调主机、新风机及给排水设备等进行监测，以达到舒适和节约能源之目的。

4. 物业服务

4.1 物业管理公司简介

地址：北塔地下 1 层夹层（B1M）

邮编：100020

物业管理公司服务时间(法定假期除外)：

周一至周五08:30 至 17:30

物业前台电话：4001033400-8711

24 小时值班电话：18910005088

北塔前台电话：4001033400-8873、8750

南塔前台电话：4001033400-8832

4.2 礼宾服务

如需以下服务，欢迎在服务时间内至物业大堂服务前台，服务内容包括但不限于：

- 各类交通讯息资讯；
- 日常生活资讯（如天气预报）；
- 充电宝、数据线租借服务；
- 大厦内餐厅订餐；
- 会议及宴会厅预订；
- 礼品及花卉预订；
- 针线包借用；

4.3 失物招领

如发现公共区域有失物，请通知就近的物业管理人或亲临各区服务前台呈交失物；如有租户发生于本大厦内遗失物品，请失主与本大厦物业管理公司联络。

4.4 维修服务

办公楼公共区域设施设备的保养和维修由物业管理公司负责，包括定期安排有关机电设备的测试和检修等。若届时因测试和检修工程需要进入租赁区域，物业管理公司将事先通知，工作期间请予配合并派人员陪同；如遇紧急情况，物业管理公司将通过各种渠道告知客户，敬请谅解并给予配合；

租户使用区域内自行加装的设施设备维修保养责任归于租户。若租户有该等事项寻求帮助的，可联系物业管理公司，物业管理公司可提供有偿服务；

租户如发现使用区域内或公共区域设施设备损坏，可拨打物业前台电话（工作日 8:30-17:30）：4001033400-8711；24 小时值班电话：18910005088。

4.5 大厦保险

大厦已对公共的设施设备及场地投保财产一切险和公共责任险。

4.6 租户沟通、投诉途径和意见收集

4.6.1 信息发布

大厦各电子显示屏告示有关事项；

物业管理公司客服专员定期直接通知租户。

4.6.2 租户沟通

物业管理公司将定期对客户进行满意度调查，及时了解租户的感受、建议及需求；

满意度调查将通过向各租户发放《满意度调查表》，对物业管理服务相关信息进行征询。

4.6.3 投诉的途径和响应

一切有关大厦的意见或管理问题，可通过物业各前台及投诉电话向物业管理公司予以反映。

物业管理公司将乐于接受并通过反馈的问题建议不断提高服务水平。为有效处理有关投诉及意见，请您留下相关信息及联系电话，我们将在一个工作日内予以回复（节假日顺延）。

投诉电话：18910005088、4001033400-8711

4.7 办公配套

快递服务：为保障大厦的秩序及安全，大厦委托专业快递服务公司负责大厦快递物件流转收发。。另特殊情况下，如快件外形 尺寸超标、快递件包装破损等，快递公司人员自行联系收件人，并由收件人到大厦快递中心进行快递物件现场交接；

快递服务收发派件时间如下：

服务时间：周一至周日 08:30 至 18:00

如租户在其他时间需要快递服务，请在服务时间内事先预约。

4.8 水牌/指示牌

- 4.8.1. 大厦为所有入驻的租户制作电子水牌，并设立在办公楼大厅；大厦所有标识的尺寸与样式均须符合物业管理公司的统一标准；
- 4.8.2. 如您需对水牌进行更改，请联系大厦物业管理公司，以便物业管理公司进行相关安排。变更制作水牌所需费用由租户自行承担；
- 4.8.3. 室内外广告灯箱须经开发商同意，并由租户缴纳费用，同时租用方的设计方案应取得政府相关部门的批准后，通知物业管理公司进行协调。

4.9 绿化

大厦物业管理公司提供楼内公共区域的四季花卉租摆及外围绿化养护和管理，如您需要我们提供工作区域内的绿化养护或租摆等服务，请您联系大厦物业管理公司。

5. 安保服务

5.1 访客登记

正大中心采用“面部识别”访客管理系统。临时访客登记通过网络平台预约申请、现场服务台申请面部识别等方式预约。

5.2 安全保障

- 5.2.1. 正大中心装备有先进的安保设施，包括门禁卡出入控制系统，整个大厦范围全面安装技防监控系统，范围覆盖所有公共区域；
- 5.2.2. 大厦提供 24 小时安保服务。如需任何协助可寻找就近的安保服务人员；
- 5.2.3. 物业的安保服务人员将会对大厦公共区域进行巡查。非办公时段如发现涉及租户区域问题，物业管理公司将会根据物业备案的紧急联络人联络；
- 5.2.4. 如租户自行雇佣安保、保洁等相关外包人员，请到物业管理公司进行备案。

5.3 紧急联络

- 5.3.1. 各租户须向物业管理公司提供一份非办公时间处理紧急事项的职员名单并及时更新, 供物业管理公司联系；
- 5.3.2. 如在非办公时间或单元内无人而突发紧急事故（如发生火灾或水浸等），物业管理公司会立即联系公安、消防、120 急救中心等相关单位，同时联系相关租户，物业管理公司 有权在未得到租户许可或租户未到场的情况下进入有关单元或受其影响的单元内采取相应抢救行动，物业管理公司不承担任何责任。

6. 环境保洁

6.1 物业保洁区域

大厦物业管理公司指定清洁承包商将负责定期进行办公楼所有公共区域的清洁。

6.2 幕墙玻璃清洗

玻璃幕墙的清洁工作，物业管理公司将制定年度清洁计划予以实施。

6.3 虫控服务

办公楼公共区域的消杀灭虫服务，物业管理公司将根据年度计划予以实施。

7. 消防疏散

大厦的消防安全为租户共同的重要职责，各承租人有义务对所承租单元担负起消防安全责任，发现相关隐患时应及时处置并通报物业管理公司。各承租单元应设置一名消防安全责任人，向物业管理公司进行报备，定期参加物业管理公司举办的消防安全培训，共同做好大厦的消防安全工作。

7.1 火警应对

7.1.1. 火情处置：

- 发现——若发现火警；
- 通知——立即致电物业管理公司、总控中心或按下附近的手动报警按钮；
- 逃生——切勿使用电梯，使用消防通道离开现场；
- 扑救——若轻微失火，立即用就近灭火器尽可能将其扑灭。

7.1.2. 租户必须熟悉以下消防有关信息：

- 灭火设备，根据消防法规将灭火器放置于租区内明显的位置，并对所有灭火器和防火设备进行定期检查及检测；
- 火灾报警系统，保持烟感不被遮挡；
- 消防逃生路线，办公区内应安装紧急出口标识及逃生方向指示，并必须保持出口畅通；
- 内部火警电话 （010）86229520
- 消防报警号码 119

7.1.3. 如人身安全已受到威胁，而火势亦不能及时受到控制，应即时逃生；

7.1.4. 通知大厦总控中心：18910005088、（010）86229520；

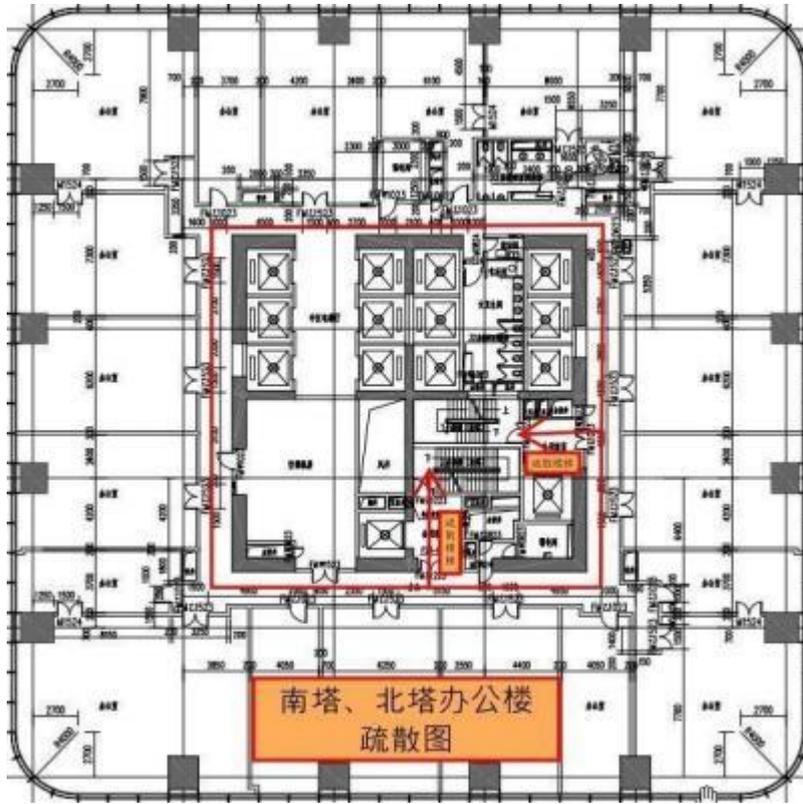
7.1.5. 遵从物业管理公司职员及消防应急广播指示疏散、撤离大厦。

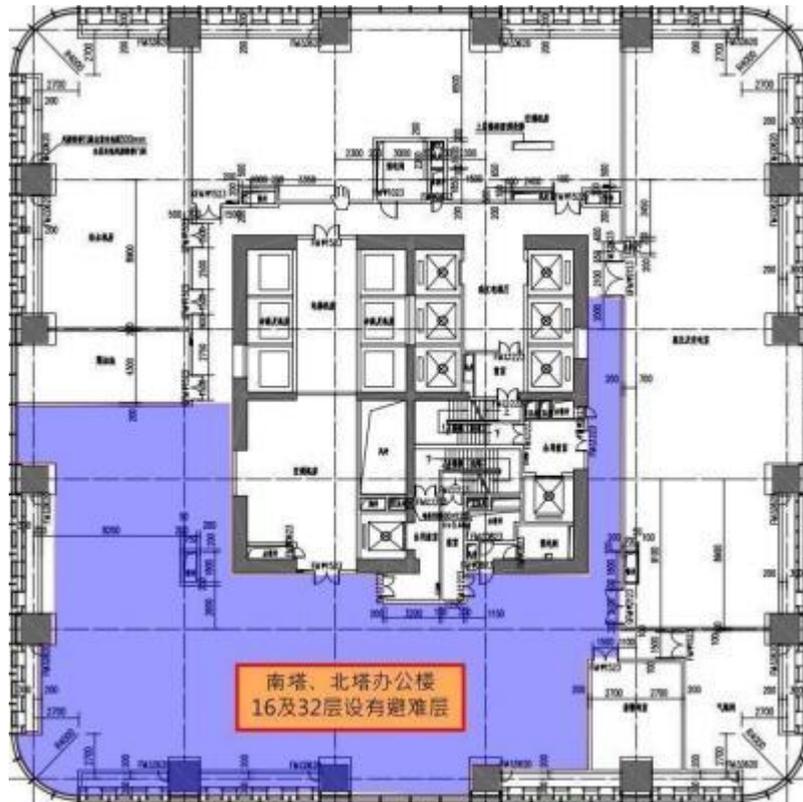
7.2 应急疏散

7.2.1. 控制中心按照总指挥指令负责用紧急广播进行紧急疏散：

- 7.2.2. 当听到消防声光报警器、警铃或应急广播，现场物业管理公司指派的专人从最近的安全出口引导疏散，疏散时应从疏散楼梯右侧由上而下的有序下楼，防止挤伤、踏伤等非事故引起的意外，提醒租户禁止乘电梯，通过有浓烟区域时应提醒疏散人员用毛巾或手绢捂住口鼻，俯身前行，防止烟气中毒，并在疏散集合地点清点客户人数，防止遗漏，并防止不知火情危险的租户再次返回其办公区域。**

7.3 逃生通道





7.5 善后处理

- 7.5.1. 全面疏散后，物业协助客户清点自有人员，查看是否全部撤出危险区域；
- 7.5.2. 客户服务部视情况负责与医疗单位联系；
- 7.5.3. 工程服务部在火灾扑灭后，负责与自来水公司、燃气公司、供电局等单位联系，及时关闭自动喷淋阀门，更换损坏的喷头或其他消防设备，将所有消防设施复位；
- 7.5.4. 安保服务部人员负责保护现场，并重新配备消防灭火器材等设施；
- 7.5.5. 保洁员工迅速清理保护范围以外的其他区域，尽快使其恢复正常；
- 7.5.6. 火灾扑灭后，物业各相关人员按照消防预案分工做好善后工作，除保护好火灾现场外，尽快恢复原状，由总控中心值班经理负责完善《事故报告》，对火灾扑救工作进行总结。

7.6 定期消防安全演习

物业管理公司将每年组织租户进行消防安全方面的演习与培训，各租户消防安全负责人有义务组织本单位人员共同参加。

8. 应急须知

8.1 应急电话号码

火警 119；公安 110；救护 120、999

B1M大厦总控中心：18910005088；物业前台电话：4001033400-8711

8.2 停电

如发生突然停电，请保持冷静。应急发电机组将启动以提供有限度电力供应大厦重要设施，同时物业管理公司将会依据应急预案至楼内各区域进行检查巡视。停电期间，禁止使用电梯。

8.3 电梯困人

被困人员立即通过电梯内紧急按钮通知大厦总控中心，并静待解救人员，大厦总控中心通过闭路电视观察电梯内情况，物业管理公司会在最短的时间内派救援人员赶至现场进行紧急处理，禁止擅自打开电梯逃生天窗、强行打开轿箱或进行其他类似行为，以免发生不必要的危险。

8.4 消防喷淋头打碎及水浸

如在租户区域，消防喷淋头发生受热自爆或人为击打破碎，请租户：

- 立即通知大厦总控中心；
- 采取适当补救措施；
- 等待物业管理公司人员前往处理。

8.5 极端天气

根据气象局的公告，并采取相应应急措施。

8.6 地震

保持镇静，远离幕墙、玻璃隔板、架子或悬挂物件。躲在坚固的结构下寻求掩护，勿躲在楼梯底下，采取适当的自我保护措施，请勿乱跑及使用电梯。

8.7 发现可疑物品或爆炸物

立即通知物业管理公司，由大厦总控中心报告警方或消防机构处理。

8.8 发现盗窃和抢劫

租户需做好租户单元内的安全防范工作。如发现盗窃和抢劫事件，请保持镇静并确保自身安全的情况下，立即报警及通知物业管理公司。

8.9 受伤与急症处理

当发生意外或面对紧急医疗问题时：

- 请第一时间拨打“120”电话要求急救医疗服务；

- 及时通知物业管理公司给予协助；
- 尽量使伤者处于舒适的环境中，并加以陪伴、安慰；
- 在任何情况下，应尽量保持镇定，切勿慌乱或尝试治疗（如接受过急救训练者例外）。

9. 业务办理

9.1 物业管理费用的缴付

9.1.1. 收费详情

所有租户须根据其与其业主签订的《租赁合同》中对各缴款期限的规定，按时缴付物业管理费、公共事业费及其它按规定须缴付的费用。收费标准请参阅附录一《正大中心物业收费项明细表》；

9.1.2. 物业管理费及相关费用的收缴

各租户需按照《租赁合同》规定支付物业管理费及相关费用，物业管理公司将于每月 10 日前发出缴费通知单，租户应在收到缴费通知单后，在当月的 25 日前，及时付清物业管理费及相关费用。若租户逾期缴费，物业管理公司将发出催缴通知单，并收取未缴纳费用的滞纳金（按每日 0.1%收取）。

9.1.3. 物业管理费及相关费用的付款办法

租户应当按照《租赁合同》规定选择以下方式按时交付管理费：

- 以银行转账方式支付：

公司抬头：北京正大帝豪物业管理有限公司

开户银行：中信银行北京德外支行

银行账号：8110 7010 1330 1844 794

银行行号：3021 0001 1761

纳税人识别号：91110112MA01P1RB94

联系电话：86229519-7777

注册地址：北京市朝阳区光华路 15 号院 2 号楼 10 层 1001、 1002、 1003 内 35

9.1.4. 退租的财务处理

租户在完成退租复原并经验收合格后，根据物业管理公司财务部门出具的退租费用结算单缴清所有费用后，物业管理公司按《租赁合同》规定，无息退还管理费保证金。

9.2 租户入驻须知

9.2.1. 租户根据收到的《入驻通知书》上所约定的时间至物业管理公司办理有关交房手续及缴纳应付的费用。租户入驻如需进行内部装修，敬请详阅正大中心《办公楼装修手册》，并按照相关流程及规定至物业管理公司办理装修申请手续；

9.2.2. 租户正式迁入时，其委托的搬运公司应遵守物业管理公司相关规定；

9.2.3. 租户迁入后，须向物业管理公司提供该公司主要负责人和紧急联络人名单及具体联络办法，以备需要时联络之用。物业管理公司将对租户的各项信息严格保密。

9.3 租户退租须知

9.3.1. 租户需退租迁出大厦，请提前至物业管理公司办理退租迁出事宜。具体情况依据《租赁合同》有关退租之约定；

9.3.2. 搬出之前需缴清有关应付未付款项（若有），包括物业管理费、公共事业费等相关费用，并办理完成承租单元恢复原状的工作；

9.3.3. 租户迁出时，其委托的搬运公司应遵守物业管理公司相关规定；

9.3.4. 退租迁出申请一经批准，租户应在规定期限内拆除单元内物品及自装设施。拆除行为需安排在周一至周五 22:00 后至次日 6:00 以前或周六、周日进行，以免妨碍其他租户正常办公；

9.3.5. 租户清场完毕后，应立即通知物业管理公司验收，并签署确认；

9.3.6. 退租清场后，如单元内有租户遗留的任何装饰或其它物品，均被视作弃物，物业管理公司有权处置；

9.3.7. 租户退租除需将单元复原以外，还需办理营业执照及相关证书的注销或地址变更手续，租户需提供以上注销文件的复印件提交至业主方。

10. 租户须知

10.1 租区用途

为避免给贵公司的正常运营带来不便，请您按租约规定的用途使用租赁区域，不要改变租区用途，更不能做非法或其它不道德行为之用。

10.2 紧急联络人名单

为保证贵公司安全，请您向物业管理公司提供一份非办公时间处理紧急事务的职员名单。若紧急联络人发生变更，请您及时以书面形式通知物业管理公司。如大厦安保人员发现您的区域未上锁或发生其它紧急事故，物业管理公司工作人员将依照此名单及时联络相关人员。

10.3 备用钥匙

10.3.1. 为确保在紧急情况下能够尽快进入租户租区，物业管理公司建议您提供一套租区户门的备用钥匙（门禁卡）。您的钥匙（门禁卡）将在物业管理公司安保部封存，如您更新钥匙（门禁卡），请及时通知物业管理公司并更换有效钥匙（门禁卡）；

10.3.2. 保存备用钥匙（门禁卡）的保险箱仅于取出及归还钥匙（门禁卡）时打开，其余时间均处于封闭状态；

10.3.3. 如因任何原因需更换原有门锁时，请您及时联系物业管理公司，避免因此给您带来不必要之损失。如您未能及时联系，因此所引起的任何可能后果，物业管理公司将不承担任何责任；

10.3.4. 如非办公时段内发生各种突发事件，包括但不限于火情、水浸等情况下，物业管理公司将于第一时间电话联系您提供的紧急联系人，经紧急联系人口头同意后，使用备用钥匙（门禁卡）进入您的区域；

10.3.5. 如您不同意将备用钥匙（门禁卡）保存至物业管理公司，在您的租区遇紧急事件时，包括但不限于火灾、水浸等，物业管理公司人员将通过任何可能的方式进入您的租区进行紧急抢险，以确保大厦的整体安全。

10.4 租户装修改造

具体申办手续请您参阅正大中心《办公楼装修手册》。

10.5 装卸货物

10.5.1. 大厦卸货区域位于地下 2 层，请您运至大厦指定的卸货区域（南塔或北塔）；

- 10.5.2. 进出车场卸货区域通道限高为 2.2 米，请您根据实际情况安排车辆；
- 10.5.3. 运送货物进入大厦，请您按大厦规定的货运路线，及使用指定的货运电梯，以减少对其他租户所产生的影响；
- 10.5.4. 请您的送货人员按物业管理公司指定的时间及地点装卸货物，不要在其它时间及地点进行，以免影响大厦公共秩序；
- 10.5.5. 所有进入大厦的车辆，请遵守大厦车辆管理人员的指示，如卸货区车辆拥堵，大厦车管员将暂时禁止任何其它车辆进入卸货区，敬请谅解；
- 10.5.6. 任何时间内，在搬运家具/货物时必须使用胶轮手推车运载，并仅限于使用货梯或消防楼梯。在搬运过程中，如对大厦的公共设施或其他租户设施造成的一切损失，业主方或物业管理公司保留向有关责任人索赔的权利。

10.6 停车场管理

所有使用地下停车场的租户及其雇员或访客，请服从大厦物业服务人员及车辆管理人员的管理，并请遵守相关的停车场管理规定：

10.6.1. 车辆停放

- 请您将车辆停放在您租用的固定车位或大厦指定的地下停车位内；
- 车辆应停在车位内，每辆车只能占用一个车位；
- 请不要将您的车辆停放在车道、斜坡、行人出入区或其他非停车区域，避免阻挡其他车辆的驶入、驶出或进入车位；如违反，物业管理公司有权应急处理且不承担任何责任；
- 停车后，请您关闭发动机以减少污染；

10.6.2. 遵守交通法规

- 请您和您的司机或访客严格遵守交通法规，以避免发生交通事故；
- 在大厦范围内驾驶车辆，时速请不要超过 5 公里/小时，并请携带您有效的驾驶执照；
- 大厦范围内的道路多为单行线，请您按规定的车道顺序行驶，不要超车；
- 非司机或实习司机请不要在大厦范围内驾驶车辆，以免发生事故给您带来不必要的麻烦；
- 大厦范围内行人较多，请您注意安全，遵循行人先行的原则，礼让行人；
- 为避免干扰其他租户正常办公，大厦范围内请勿鸣笛；

- 请您不要在公共区域或车场内维修车辆，避免因油浸的废弃物引起火灾，或影响其他；
- 请爱护大厦停车场环境，请勿在停车场内洗车或乱扔杂物。

10.7 非运营时间进入

为保证大厦的安全和维持良好的管理秩序，如您于非正常运营时间（正常运营时间，办公楼星期一至星期五 08:00-18:00）进入大厦，请您在前台登记。

10.8 危险物品及特殊气味物品存放

请您特别注意，出于安全考虑，本大厦严禁在任何区域贮存任何易燃易爆物品、有毒化学物品、违禁药品及其他各种危险品，以及各种具有刺激性气味的物品。

10.9 物品搬进、搬出大厦

为保障您和其他租户的财产安全，物业管理公司实行物品出门登记制度。您的物品如需搬进或搬出大厦，请提前 1 个工作日 17:00 前向大厦物业管理公司申请，由在物业备案的指定租户负责人通过优服管理 V4 小程序发起《货物进/出门条》流程，在物业管理公司审批流转后予以放行。

10.9.1. 《货物进/出门条》填写需规范，线上流程中标注“※”的选项都需填写清晰完整（所在区域、租户名称、携出物品单位名称、物品携出时间、物品名称、物品数量、物品金额、物品照片），物品名称及数量与所附照片需对应清楚；

10.9.2. 《货物进/出门条》线上流程内所附照片限 9 张，如搬出固定资产或大宗物品数量较多无法在图片内全部呈现时，需在流程中下载“固定资产物品清单明细表”将搬出的物品填写后上传至流程中，“固定资产物品清单明细表”内所有信息都为必填项，填写不完整的流程在审批环节将返回重新填写；

10.9.3. 日常物品搬出与大宗物品及固定资产搬出审批流设置不同，审批流不同会导致审核时间延长，所有迁入和迁出的物品需提前一个工作日 17:00 前由已在物业备案的指定租户负责人提交线上流程，当天申请不予审批；

10.9.4. 填写不完整的流程在审批环节将返回重新填写，为了避免因流程内容反复修改影响物品的搬出，请规范填写。

10.10 垃圾及废物处理

- 10.10.1. 本大厦生活垃圾房位于 B2 层，物业管理公司提供指定的垃圾处理清运服务，各租户将产生的生活垃圾倾倒入各楼层的分类垃圾桶内，由物业管理公司定时安排保洁人员清理；
- 10.10.2. 请不要在大厦内及其他附属地区随意堆放或倾倒垃圾，以免引起火灾或环境污染，因租户原因造成损失和环境问题，物业管理公司将按照消除损失的实际费用进行收取。

10.11 大厦内宣传/推销活动

- 10.11.1. 本大厦严禁一切推销或叫卖等宣传活动，请您配合物业管理公司的工作，避免此类事件的发生；
- 10.11.2. 如需在本大厦内进行宣传活动，请提前 5 个工作日向物业管理公司提出申请，待物业管理公司报请业主方后予以回复；
- 10.11.3. 禁止在大厦任何公共区域内张贴海报或宣传品，包括租区户门、内墙玻璃及内、外窗玻璃幕墙等，如产生上述行为，物业管理公司将以书面告知，限期进行拆除，如逾期未能整改，物业管理公司将进行清除并且不承担任何责任。

10.12 租户保险

大厦物业管理公司已经为所有公共区域购买保险，但租户财产未包含在以上保险范围内。租户区域内保险应由租户自行购买。

10.13 噪音和异味

大厦内禁止发出噪音或存放可能发出异味的物品，避免妨碍和影响其他租户。

10.14 宠物

严禁携带任何宠物或动物进入大厦。如办公室饲养鱼类、昆虫或其它软体动物，必须在物业管理公司进行登记。

10.15 煮食

严禁在大厦内烹调或配制食品。

10.16 住宿

出于安全原因，本大厦禁止任何租户人员在大厦内过夜或留宿（加班人员除外）。

10.17 占用公共区域

禁止占用大厦任何公共区域或在大厦公共区域堆放物品。

10.18 电梯使用

为了保护大厦设备，并防止伤及其他人员，请您以及您的雇员、职员、代理人及访客等，不要携带任何大型物件等使用客梯或自动扶梯，请使用指定的货运电梯运输大宗物品。

10.19 请勿吸烟

本大厦为无烟大厦，大厦内任何区域禁止吸烟，大厦室外设有指定区域供使用。请您遵守《北京市控制吸烟条例》，不在禁烟区域内吸烟，如违反，物业管理公司将根据双方签署的《正大中心禁烟承诺函》中的相关条例对吸烟者进行处罚并保留向相关单位举报的权利。

10.20 货梯使用

如租户运输货物需使用货梯，请提前 1 个工作日 17:00 前向大厦物业管理公司申请，由在物业备案的指定租户负责人通过优服管理 V4 小程序发起《货梯使用申请》流程，在物业管理公司审批流转后予以放行。严禁长时间占用货梯，专用货梯使用时间为 19:00 至次日 6:00。搬运货物过程中，请注意限高/限重。

11. 本手册修订

为保障大厦全体租户的权益及服务和管理，物业管理公司将根据大厦实际运营情况对《租户手册》内容及条款增加、删除或修改，对于本手册的任何修订，物业管理公司具有最终解释权，并将以书面形式告知全体租户。

正大中心物业收费项目明细表

分类	项目	收费标准	性质	费用周期	收费依据
装修期费用	装修保证金	面积少于 500 m ² 30,000 元	一次性收取	装修期（如在装修期间内无违反条例及验收通过，可凭收据正本无息退还）	装修手册相关约定
		面积 501-1,000 m ² 60,000 元			
		面积大于 1,000 m ² 90,000 元			
	装修管理费	10元/m ² /月	按合同租赁面积收取	装修期	
	施工人员出入证和门禁卡押金	80 元/套	可退还	装修工程结束后，施工单位立即向物业管理公司注销施工证，并办理无息退还押金手续	装修手册相关约定，如丢失出入证或门禁卡，押金不予退还
	施工人员出入证和门禁卡工本费	40 元/套	不退		
	施工马甲	30 元/件	不退		---
	施工期临时电费	1.25 元/kwh	按实际用量收取		
	施工期临时水费	9.5 元/立方米	按实际用量收取	每立方米	北京市发改委《京发改[2018]115号》
	装修垃圾清运费	50元/m ²	一次性收取	按租赁面积计算	装修期超过三个月的，按20元/月/每租赁平方米加收
	喷淋泄水费	800 元/次	---		装修手册相关约定
	竖井资源占用费	6,000 元/条	一次性收取	按新增线路、管道条数计算	装修手册相关约定
	电力增容费	2,000 元/kwh	一次性收取（不含施工费）		装修手册相关约定

	井道防火泥封堵费	100 元/层/井道			装修手册相关约定
	灭火器租金	3 元/具/天	按实际用量收取		装修手册相关约定
	灭火器押金	100 元/具	一次性收取，可退还		装修手册相关约定

分类	项目	收费标准	性质	费用周期	收费依据
日常费用	物业管理费	42 元/m ² /月	按月收取		---
	物业管理费保证金	相当于 3 个月物业管理费	可退还	---	---
	运营电费	依据尖峰平谷按时段计算电费	---	---	---
	运营水费	9.5 元/立方米	---		北京市发展和改革委员会非居民用水收费标准执行《京发改[2018]115号》文
	加时空调费	面积少于 500 m ² 1.2元/m ² /小时	---	不高于 500 平方米起计，如小于500平方米，按照500平方米计算	结合项目实际情况收费
		面积 501-1000 m ² 1.0元/m ² /小时			
		面积大于 1000 m ² 0.8元/m ² /小时			
	24 小时冷却水	300 元/m ² /月	---		
	门禁卡押金	50 元/张	---		门禁卡和收据任一丢失，不予退还押金
	厨余垃圾清理	30 元/桶	---		每桶120 升
时租车位	10 元/小时/车位	---			

1. 附件：施工现场作业违约处理办法

正大中心施工现场违约行为处理办法

级别	处理方法	违约事件
一级 违规行为	<p>处以违约金： 1,000~10,000元人民币/次（不包括赔偿费），同时在本施工单元完成施工后，阶段性或永久性停止该施工公司在正大中心承接任何工程。</p>	<ul style="list-style-type: none"> △ 施工公司违反有关规定造成火灾和重大人身伤害事故。 △ 出现施工工人打架斗殴、偷盗事件，或出现其它涉嫌违法犯罪行为。 △ 施工公司违反管理规定引发事故（如：发生严重跑水、大面积停电等），给“正大中心”或租户造成严重经济损失以及严重不良影响。 △ 施工公司违反规定造成“正大中心”建筑物严重损坏。 △ 在施工现场内吸烟。 △ 动火作业未按规定时间、地点、范围进行操作。 △ 电、气焊操作者没有操作证，作业时未清除周围可燃物。 △ 在同一施工区域一个完整的施工过程中出现二次以上（含二次）二级违规行为。
二级 违规行为	<p>处以违约金： 500~1000元人民币/次（不包括赔偿费），同时视情节轻重予以停工整顿的处理，整改完毕合格后予以复工。</p>	<ul style="list-style-type: none"> △ 施工现场管理特别混乱。 △ 在施工中造成“正大中心”或其他租户设备设施损坏或因故停止使用。 △ 动火施工未办理申请手续。 △ 现场临电使用混乱、乱拉线路和违规使用碘钨灯、电炉子。 △ 施工现场未配备灭火器或灭火器过期失效。 △ 施工作业内容与申报或审批内容严重不符，或发生变更未经审批允许。 △ 私自拆改、移动、增减烟感探头、喷淋头、消防喇叭、排烟控制器等消防设施，或私自拆改、移动、增减风口、空调控制器。 △ 违章使用公共区域消防用水。 △ 动火作业时未准备灭火器、灭火用水或没有专职防火人。 △ 动火作业与油漆、防水、木工等易燃易爆工种作业同室、同时交叉施工。 △ 气焊作业用氧气瓶、乙炔瓶没有安装压力表、减压阀、防回火器，两瓶间距少于5米、距动火点间距小于10米及未直立使用。 △ 电焊机未设立专用地线，或将地线接在建筑物、机器设备及各种管道、金属架上。 △ 动火作业现场周边及高空动火下方存留有可燃物及孔洞未严密封堵。 △ 违反电器设备和电动工具接电规则，使用不合格电动工具。 △ 未使用电源接头，直接将电源线插入电源插座。 △ 使用老化、破损、裸露电源线。 △ 在施工现场内饮酒、打牌。 △ 擅自更改施工专用配电箱。 △ 未遵守高空作业管理规定，存在安全隐患。 △ 在同一施工区域一个完整的施工过程中出现三次以上（含三次）三级违规行为。

<p>三级违规行为</p>	<p>处以违约金： 200~500元人民币/次（不包括赔偿费），同时视情节轻重予以停工整顿的处理，整改完毕合格后予以复工。</p>	<ul style="list-style-type: none"> △ 未办理施工许可证及施工人员未办理施工证的。 △ 违反施工时间管理规定。 △ 未按规定做好成品保护。 △ 施工用电未使用专用配电箱。 △ 未遵守电梯乘坐规定。 △ 违反噪音施工时间管理规定。 △ 当日施工结束后，未清理施工垃圾及未关闭总电源开关、临时照明。 △ 施工临电未使用护套线或电缆。 △ 施工时间逾期未办理延期施工申请或未获得延期批准继续施工。 △ 因使用不合格的溶剂性油漆和胶粘剂或其它原因引发客户异味投诉。 △ 切割金属时在火花飞溅范围内存有可燃物，并且未采取任何阻隔措施。 △ 电气安装工人未持证上岗。 △ 未经批准擅自使用公共区域电源或插座。 △ 违反施工现场油漆作业管理规定。 △ 当日施工结束，未将剩余易燃、易爆品带离施工现场。 △ 在同一施工区域一个完整的施工过程中出现三次以上（含三次）四级违规行为。
<p>四级违规行为</p>	<p>处以违约金： 100~500元人民币/次（不包括赔偿费），同时视情节轻重予以停工整顿的处理，整改完毕合格后予以复工。</p>	<ul style="list-style-type: none"> △ 施工现场内未按相关法规要求配备足够、有效的灭火器或使用过期灭火器。 △ 施工人员大声喧哗、打闹、赤背和衣衫不整的，以及在非施工区无故逗留。 △ 使用非指定卫生间，乱扔废弃物及在公共区随地吐痰。 △ 占用公共区域堆放施工材料和施工垃圾以及未按指定时间、线路搬运施工材料。 △ 未将施工区域内的风口进行封闭。 △ 未使用垃圾袋清运施工垃圾及造成遗撒。 △ 未将施工垃圾倒在指定地点。
<p>备注</p>		<ul style="list-style-type: none"> △ 如出现上述未涉及的违规行为，引起客户投诉、造成客户损伤的，将视具体情况分别给予一至四级违规行为的处理。 △ 对于无视“正大中心”物业管理方施工管理人员、工程部、安保部巡场协管人员的管理和整改要求或态度恶劣的，将采取停工整顿的处理。 △ 违反“正大中心”《装修管理手册》、《施工管理规定》、《消防安全责任书》的要求，将视具体情况分别给予一至三级违规行为的处理。 △ 装修承包商需缴纳违约金至装修管理方财务部。