

物 业 服 务 合 同

项目名称：福田区机关大院物业服务项目

签订地点：深圳市福田区机关大院

签订日期：2021 年 8 月



福田区机关大院物业管理服务合同

委 托 方（以下简称甲方）：深圳市福田区机关事务管理局

受委托方（以下简称乙方）：龙城城市运营服务集团有限公司

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《广东省物业管理条例》等有关法律、法规的规定，甲方通过公开招标方式，招标文件编号：【FTCG2021186929】、选聘乙方为“福田区机关大院物业管理服务”单位。在自愿、平等、协商一致的基础上，就本物业实施区域内物业管理服务的相关事宜，订立本合同。

第一条 项目概况

一、服务区域概述

深圳市福田区机关大院位于福田区福民路 123 号，本次招标总建筑面积 83899.6 m²（其中，主办公楼地上 31 层面积 58334.96 m²，地下 2 层面积 3763.50 m²；综合楼建筑面积 6210 m²；会堂建筑面积 8625 m²；羽毛球馆建筑面积 2240 m²；宿舍建筑面积 1320 m²；中央厨房面积 300 m²；外围及零星建筑面积 3106.14 m²）。

二、主要设施设备

序号	系统名称	设备名称	单位	数量	备注
1	供配电系统	高压环网柜	台	30	
		变压器	台	9	
		计量柜	台	11	

		电容补偿柜	台	13	
		低压抽出式动力配电柜	台	78	
		万能式断路器	个	45	
		低压抽屉式开关	个	248	
		强电井控制箱	台	206	
		柴油发电机组	台	3	
2	空调系统	开利离心机组	台	5	
		开利 30GT-090-910	台	4	
		开利 30RB232G	台	2	
		美的小型中央空调机	台	8	
		冷冻水泵	台	9	
		冷却水泵	台	9	
		冷却塔	台	18	
		柜式空气处理机	台	85	
		空调盘管风机	台	1623	
		10 匹小型中央空调机	台	35	
3	消防系统	5 匹以下空调机	台	182	
		消防主机	台	3	
		消防控制柜	台	7	
		喷淋泵	台	6	

		消栓泵	台	6	
		水幕泵	台	2	
		防火卷帘门	套	14	
		烟感器	个	2771	
		温感器	个	86	
		CO ₂ 自动灭火装置	套	70	
		二氧化碳自动灭火装置	套	1	
		七氟丙烷灭火系统	套	2	
		排烟风机	台	52	
		正压风机	台	11	
4	监控系统	主机	台	31	
		镜头	个	220	
		停车场系统	套	11	
		门禁系统	套	10	
		室外小监控	套	45	
		人脸识别系统	套	1	
		车辆抓拍系统	套	1	
5	电梯系统	奥的斯	台	23	
		河北博菱	台	2	
6	给排水系统	控制柜	台	2	

		生活水泵	台	5	
		消防、排污泵	台	32	
8	其他设备	电热开水器	台	38	
		空气能热水器	台	2	
		旗杆升降机	套	1	
		横幅升降机	台	1	
		车辆防撞桩	套	4	

三、委托管理项目

1、福田区委机关大院（不含公检法区域）建筑物体公共部位的维修、养护和管理。

2、福田区委机关大院建筑本体公用配套设施设备（如供电、给排水、电梯、建筑消防设施等，公检法不含出配电柜、总阀、空调主机以后部分）的维修、养护、运行管理。

3、福田区委机关大院（不含公检法区域）的公用设施（道路、沟渠、池、井、停车管理装置等）的维修、养护和管理。

4、福田区委机关大院（不含公检法区域）公共环境及各种行政办公室、地面、门窗、洗手间的清洁卫生、垃圾的收集、清运。定期消毒、消杀，预防及监测白蚁。

5、法规和政策规定由物业管理公司管理的其它事项。

6、招标文件中关于委托管理的事项。

第二条 服务要求

一、房屋管理与维修养护

1、遵守用户用水、用电管理制度、积极协助甲方安排合理的节水节电计划；

2、室外外观完好、整洁，外墙面砖、涂料（根据国家规范非高空作业范围内）等装饰材料无脱落、无污迹；

3、室外标志、路灯按规定设置与维护，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损；

4、室外空调安装位置统一，支架无锈蚀；

5、室内楼梯、走道、扶手、天花板、吊顶等无破损；墙体整洁，无乱张贴；共用部位门窗、灯具、开关等功能良好；卫生间、开水房等管理完好；

6、日常维修应按合同约定时间完成。

7、指导和管理区委大院内施工人员接电、接水、现场消防等工作，每天巡查，配合事务局修缮工作。

二. 日常维修内容及完成时间表

序号	类别	日常维修项目及更换材料的名称	每单项完成时限
1	设备设施	1、管辖区（红线）内相关配套的各设备、设施 1000 元（含 1000 元）以下维修工程，如房屋本体零星维修工程（墙体刷油漆、修补瓷砖等）。	协商

		2、每年一次负责管辖区域内钢架结构防锈处理及油漆工作；如各类井盖、各种管道、围墙栏杆、楼梯栏杆、消防设备等其它设备刷油漆。	协商
		3、维修（或更换）马路牙、道路减速带。停车设施：停车位挡车橡胶（钢管架）、路障器、塑料路锥锥桶等。	4 小时内
		4、管辖区内各种指示牌。	4 小时内
2	五金配件	1、更换各类门、窗五金配件、门锁（不含指纹锁、密码锁、电子锁的更换）、吸门器；门锁的电池更换和线路维保。	1 小时内
		2、更换各种螺丝、螺帽、垫圈、大小钉子、胶塞、电工胶布、水胶布等各种日常用的辅助材料。	1 小时内
		3、更换各种灯具：路灯（莲花灯）各种灯管、灯罩、灯头及节能灯、灯盘（领导办公室新增）；各种 LED 灯管、灯泡、灯具等。	1 小时内
		4、电线：零星维修更换的（1.5、2.5、4 平方）的电线、底座、插座，1 寸以下的线管、直通、弯通、三通，线槽等其它配套材料。	1 小时内
		5、更换开关：小于 100A 的各种开关：各种空气（单、双、3、4 极）开关、漏电保护开关、墙壁（1、2、	1 小时内

		3、4 位) 开关、配电箱的继电器、交流接触器、中间继电器、时间继电器、热水器继电器、断路器等、监控电源。配电柜上的 (各种颜色) 指示灯、按钮及等其它配件。	
		6、更换洗手间、茶水间、办公室、仓库等地各规格的排气扇。	4 小时内
3	给水	1、更换水龙: 各型号 4 分以下的水龙头, 如普通水龙头、高弯水龙头、遥摆水龙头; 洗手盆感应水龙头或水龙头、洗脸盆连接器、各种热水器水龙头等, 各种冷热水龙头; 小便感应器等相关配套材料。	1 小时内
		2、更换软管: 管辖内的设备、设施、洗手间、茶水间等各种大小排水、给水软管等其它配套材料。	1 小时内
		3、更换阀门: 直径小于 150 mm 的各种规格的阀门; 洗手间的脚踏阀、小便冲水阀、浮球阀 4 分、6 分及其它零配件; 马桶水箱配件; 感应水龙头的等零配件, 男小便池感应阀。	2 小时内
		4、零星维修更换的直径小于 50 mm 的各种镀锌管、PVC、PPR、PPE 水管、直通、弯通、三通等其它配套材料。	2 小时内

4	排水	排水系统：污水管道、雨水管理清理疏通到市政管道（全包），如：厕所、茶水间，化粪池、隔油池。	2 小时内
5	分体空	空调，加雪种，直径小于 25 mm 的各种冷凝水管，内外机清洗消毒。	4 小时内
6	中央空调维保	七台 19XL 开利离心机年度保养更换润滑油及配件清单（见表一）；四台 30GT 开利风冷机组保养零件更换清单（见表二）	协商
7	电话维修	1、工作范围：负责甲方管辖范围内协助申请安装直线电话及分机的迁移、调试和线路的巡查、保养。	2 小时内
		2. 配套工具：查话机、追线器、斜口钳、光纤米勒钳、皮纤开剥器、十字和一字螺丝刀、电池等工具。	协商
8	消防	1、维修更换应急照明灯、各种指示标志、报警器、各楼层显示器、安全出口、烟感、温感，消防门闭门器，门锁、把手，水管喷头。	2 小时内
		2、大小管道一年一次做好防锈处理，并刷漆（各种颜色）及相关配套使用工具。	协商
9	电梯	1、电梯正常保养所有的材料（润滑油等）由中标单位负责。	自定
		2、电梯维修更换零配件单个 1000 元以下由中标单位负责，1000 元以上由甲方负责。	协商
10	高空	负责大堂吊灯清洁，更换吊灯灯泡或节能灯、路灯	当天

		等相关工作。	
11	保洁	1、地面：大理石打腊、做镜面半年一次。	协商
		2、更换卫生间消耗用品：卫生纸、擦手纸及盒；洗手液、固体空气清新剂、檀香等。	5 分钟
		3、一年有两次清洗水池。	协商
		4、垃圾处理及清运。	每天
		5、其它：消杀用药、白蚁防治用药等。	协商
12	服装	员工的工作服	自定
13	配套设备	1、电焊机一台、切割机一台、冲击钻一台、手提电钻一台、手提电动打磨机一台、等水电工常用的配套工具。 2、清洁工具：吸尘器一台、管道疏通机一台、大理石抛光机一台等。	签订合同后 7 天内到位
14	其它	配合甲方办公室的搬迁、仓库整理、办公家私摆放；重大会议会场布置等临时活动。	按时完成
		采购人不负责员工的吃、住，中标人自行解决	自行解决

说明：①零配件（材料）价值评估：双方参照国安居、天虹等大型商场的零售价为准；其它维修以市场价为准。②在维修过程中所更换零配件要符合国家标准，严禁使用三无产品；重要的设备须用原厂生产的零配件（如 5 匹以上空调等）；更换的设备设施不得低于原使

用的品牌。③在物业管理区域内，单个零配件 1000 元（含）以下的由乙方采购、安装，一件一办，不得拖延叠加累计；单个零配件 1000 元（不含）以上的由甲方采购，物业协助、配合安装。

三、设备设施管理

1、供配电系统：

（1）按国家标准对供电系统进行严格管理，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，制定临时用电措施并严格执行。

（2）供电运行和维修人员必须持证上岗，当出现故障时，维修人员 5 分钟内及时到位抢修及时处理。

（3）对供配电系统进行定期巡视维护和重点检测，检测变压器运行温度是否处于正常范围内，建立各项设备档案，确保供配电设备运行良好，做到安全、合理、节约用电。

（4）负责高压设备的日常运行、维修和养护，要求巡视、记录运行参数，评估运行状态，制订高压设备检修计划，经甲方批准后配合做好对高压设备的检修工作。

（5）建立 24 小时运行维修值班制度，及时排除故障，零修合格率 100%。

（6）管理和维护好避雷接地的设备设施，设备状态标识明显。

（7）大型活动时提供供电接口，并派专人值守保障供电。

（8）每月抄集区委大院内电表行度，确保数据准确。

（9）检查蓄电池，测量输出电压，检查电解液，根据情况决定是否

充加电解液。

(10) 每半个月对主、备蓄电池进行切换一次，并记录运行数据参数，无法使用的蓄电池应及时换新。

(11) 制定切实可行的供配电应急预案，并做好停电应急演练。

(12) 对应急柴油发电机每半月清洁一次发电机身、地面及其它设施；试运行柴油发电机组，时间每次 10~20 分钟；观察机油压力、油温、水温、电压、电流和频率，并记录数据；检查柴油机及机油的油位、水位、燃油量、皮带；根据使用柴油、冷却水的用量及皮带的磨损程度及时补加和更换；每半年，如发电机实际运行时间未达到 250 小时，需检查机油的油质及滤清器、冷却水滤清器、柴油滤清器、空气滤清器，视实际情况确定是否需要更换；如发电机运行时间累计达到 250 小时，需清洗水箱、更换机油、机油滤清器、冷却水滤清器、柴油滤清器、空气滤清器。每年度检查发电机皮带张紧轮、水泵后部张紧轮、机油的油质，视实际情况确定是否需调整气门及喷油嘴，检测对地绝缘电阻，并除尘、更换机油。每一服务合同期内，如实际运行时间未达到 4500 小时，检查或更换风扇、水泵皮带轮轴承、水泵后部张紧轮，视实际情况确定是否需清洗并校准喷油嘴；如发电机运行时间累计达到 4500 小时，清洗并校准喷油嘴。燃油液位保持在可连续运行 8 小时以上。

2、弱电系统（含安全防范系统、气体消防系统、停车场管理系统、监控系统、消防系统、升旗系统、道闸系统、不间断电源）：

(1) 负责安全防范系统、升旗系统、道闸系统、停车场管理系统、监

控系统、不间断电源系统的日常运行、维修、养护和检测，要求制订维保计划。

(2) 对发现隐患 24 小时内处理。

(3) 要求每半年提供一次不间断电源系统的运行检测报告，确保不发生安全事故。

(4) 严格按照有关消防法律法规对消防系统、气体消防系统设备进行操作和维保，要求维修合格率 100%。

(5) 在每次重要升旗活动之前对升旗系统进行专项检查和调试，确保设备正常运行。

(6) 在台风频繁季节要加强对监控系统的检查。

(7) 每日检查硬盘录象机（矩阵）运行情况，系统（OS）运行是否正常及病毒查杀工作，外接设备是否运行正常；检查摄像机运行情况，枪机、半球摄像机图象清晰度是否清晰，红外摄像机 LED 灯是否有坏点，各图象位置和标号是否正确；每日检查周界安防系统控制主机、红外对射设备、各种通讯模块和网络通讯的运行情况。每周做好数据定期备份。摄像机外观完好无损、无锈蚀，显示画面清晰、色彩正常、无干扰，摄像位置准确、倍率合适。硬盘录像计算机工作稳定，录像文件回放正常，各路视频、音频、控制、报警线缆连接牢固、接头无锈蚀，键盘无损坏、操作灵活。及时调整摄像机时间，误差不得大于 1 分钟；检查各种锁具、控制器、读卡器运行是否正常。监控中心服务器主机、闭门器及其他类型闭门装置的运行情况。门禁系统网络通讯情况，并每周做好数据定期备份。广播系统音

质清晰、噪声低。

3、电梯系统：

(1) 建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度。

(2) 编制电梯应急预案，工作时间维保人员应在 10 分钟内到达现场，非工作时间维保人员应在 30 分钟内到达现场，及时、正确、有效处理电梯困人等故障，每月组织一次电梯应急演练，熟练掌握应急预案。

(3) 严格执行《特种设备安全监察条例》、《深圳市电梯维修保养安全管理规定》等有关规定，每年进行一次“年度安全检测”，按期办理电梯安全运行许可证及年检合格证，保证电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备。

(4) 电梯安全措施齐全、有效，准时开启关闭，定期进行维修保养，确保通风、照明及其它附属设施完好。

(5) 轿厢、按键保持清洁，并每天消毒不少于两次。

(6) 日常做好电梯运行、养护工作，并记录完备，禁止工作时间保养。

(7) 按国家有关部门规定的时限，乙方需委托电梯维保单位对曳引驱动电梯，每五年进行一次载荷试验。每两周一次例检，每季度一次全面检查，每半年一次对设备进行综合性安全确认和检修调整，确保电梯处于良好的运行状态。

4、给排水设备：

(1) 保证给排水系统正常运行使用。

(2) 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，情况发生。

(3) 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。

(4) 每半年清洗消毒一次水池，并出具水质检测报告。

(5) 定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁。

(6) 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通畅。

(7) 每半年对排水管、化粪池、沟渠、池、井进行疏通、养护及清除污垢，雨季加大疏通频次。

(8) 保证排水系统通畅、确保上下水管道完好和正常使用。

(9) 及时发现和解决故障，当出现故障时，维修人员及时到位抢修，恢复正常功能，零修合格率 100%。

(10) 雨水井；污水井；化粪池；阀门井完好率达 100%；无缺损，无污积、无堵。

(11) 所有外露管道表面每年除锈刷油漆 1 次。

(12) 每月抄集区委大院内水表行度，监测用水量的变化情况，确保数据准确。

5、中央空调系统：

(1) 建立空调系统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。

(2) 建立准确完整的空调系统档案资料，各项运行记录和维修保养记录齐全，并归档。

(3) 制定科学合理的经济运行和节能降耗措施。

(4) 定期对冷冻水、冷却水系统进行杀菌灭藻处理及除浮锈、除油化学清洗。

(5) 定期检修养护空调系统，根据空调系统维保程序，进行检测保养，并提供检测报告，及时修复处理隐患及故障，确保空调系统的安全正常可靠运行。

(6) 风柜、盘管风机过滤网每年至少清洗消毒 2 次，保证空调及除湿设备、设施处于良好状态；空调室内机每年至少清洗消毒 1 次、滤网每季至少清洗消毒 1 次；多联机空调室内过滤网每年至少清洗消毒 2 次；确保清洗消毒之后出风无异味。

(7) 空调系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好记录，零修合格率 100%。

6、分体空调（含吸顶式、壁挂式和柜式），保障折旧期内的运行、维护、保养，每年至少清洗 4 次过滤网。

7、照明系统（含泛光灯、景观灯等室外灯光）：外观整洁无缺损、松落和安全隐患，光源完好率、维修更换及时率 100%，使用 LED 灯以及节能灯，无蚊虫、蜘蛛网、积尘等。

8. 消防系统：

(1) 加强日常检查巡视，确保消防控制中心及消防各系统运转正常，各种应急照明灯、指示标志、报警器、各楼层显示器、安全出口、烟感、温感等工作状态正常，随时可启用，零修合格率 100%。

(2) 定期进行联动测试，确保整个系统反应正常；及时发现并排除故障，零修合格率 100%。

(3) 定期对消防报警主机进行模拟报警测试，确保探测器、报警器完好、有效，接线牢固可靠。

(4) 各型消防管道一年一次做好防锈处理，并刷漆（各种颜色）及相关配套使用工具。

(5) 定期对消防系统及背景音乐系统进行保养维护。

(6) 对零星损坏或过期的消防设施设备进行维修或更换。

(7) 对消防设施每月进行一次全面检测，确保完好有效，及时对存在问题进行整改或提出具体整改建议，检测记录由维保单位、物业服务单位签字并加盖公章。

9、其它设施：各类灭蚊灭蝇灯的运行、维护和保养；电动旗杆运行、维护和保养；防撞柱运行、维护和保养。

四、消防安全管理

1、乙方在本项目服务期间承担全部消防安全管理责任，甲方对乙方的消防安全管理工作进行监督。

2、乙方进场一个月内，应设立消防设备台账，详细统计管辖物业区域内消防设备设施、器材分布情况、使用期限，管理、维护好公共消防设施、设备，保障消防器材以及消防标志完好有效。建立、健全消防安全制度，落实消防安全责任。签订物业服务合同时须一并签订消防安全管理责任书。

3、必须委托符合消防技术服务机构从业条件和服务标准的消防维保公司进行消防维保,乙方进场时必须将消防维保正式生效分包合同报甲方安全管理部门备案。未及时委托专业维保的、除扣除该时段物业管理维保费用外、还将按相关法律、法规处理。

4、实行 24 小时安全管理制度。主楼消防控制室必须实行 24 小时双人双岗值班;检察院法院大楼和综合楼消防控制室必须每 4 小时巡查一次,值班人员必须持证上岗。人防、物防、技防相结合,监控、巡视、值班相配合,确保无漏岗、脱岗、睡岗等失职现象。

5、乙方要定期开展防火检查和消防电气防火检测(须向甲方提供检测报告),及时消除火灾隐患。最少配置一名负责消防安全的专职消防安全主任。依照消防法律法规的规定,物业服务企业要履行管辖物业区域内消防安全管理责任。

6、确保管理区域无火灾事故发生。定期开展消防安全宣传教育,全体员工都须具有相应的消防知识,熟悉并能正确使用各种消防设施和器材。保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通。对危及物业使用安全和事故易发区域及时设置警示标志,并采取切实可行的安全防范措施。

7、有针对性的提供火灾突发事件应急保障服务,编制完善的火灾突发事件应急预案,做到预案完备、制度健全;措施得力、操作熟练;管理规范、处理及时。

8、每半年至少组织一次消防演练,确保火警发生时 5 分钟内不少于 8 名消防志愿者赶赴火情现场进行应急处理。每月开展不少于一次的专项

消防安全大检查，不留死角，对存在消防安全隐患的使用单位开出“隐患提示”，及时督促使用单位整改，消除火灾隐患。

9、乙方每月上报消防安全工作简报，内容包括本月消防工作成效，检查中发现的隐患、整改结果以及需要甲方协助解决的问题等。

五、清洁保洁管理

1、一般要求

(1) 应建立相关保洁制度、消杀制度和具体操作规程，保洁服务定时定点，按照操作规范进行，保持物业管理区域环境整洁、干净，生活垃圾日产日清，使用环保清洁剂。

(2) 物业管理区域应禁止有污染物和污染源的物品存放。

(3) 保洁冲洗建筑物公共场所、过道、楼梯和大堂等地面时，应尽量安排在非上下班高峰期作业，现场应设置“注意防滑”等安全标识。

2、办公室保洁

(1) 办公室内地面、桌椅、窗台、办公用品需每日清洁 1 次，保证无积尘、无污渍、无蛛网、干净、整洁。

(2) 垃圾桶每日至少清洁 2 次，内部无满溢、无异味，外表面无污迹，无灰尘。对办公室内垃圾桶进行清理时应把垃圾车或大的垃圾袋留在办公室外，换好新的垃圾袋后，统一收集并做好垃圾分类。

(3) 不得翻动办公物品、文件，办公用品应轻拿轻放。

3、大堂及楼层公共走廊保洁

(1) 地面每日巡回保洁，表面光亮、无污渍、无杂物、无划痕。每周

至少消毒 1 次，大堂地面每周做 1 次打蜡护理。

(2) 玻璃每周至少清洁 1 次，表面光亮、洁净、通透、无灰尘、无污迹、无水渍、无划痕。

(3) 公共设施每周至少清洁 1 次，无积尘、无污渍、干净、整洁、金属表面光亮无痕迹。

(4) 天花、灯罩、灯饰、空调出风口每半个月至少清洁 1 次，无积尘、无斑点、无污渍、无蛛网、干净、整洁。

(5) 低位墙身每周至少清洁 1 次，表面无污迹、无灰尘、干净、整洁。

(6) 高位墙身每月至少清洁 1 次，表面无污迹、无灰尘、干净、整洁。

(7) 地脚线每周至少清洁 1 次，无积尘、污渍、整洁。

(8) 绿化盆景巡回保洁，绿化叶面无灰尘、套盆内无垃圾、无多余残留水渍、套盆表面光亮、无灰尘、无污迹。

(9) 防滑地毯每周至少清洗 1 次，表面干净无杂物、无污迹、无积水。

(10) 接待前台、大堂摆设每日至少清洁 1 次，表面干净无污迹、无灰尘。

(11) 通道大门每日至少清洁 1 次，门把手金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、每日至少消毒 1 次。门框、门中轴、门边缝部位光亮、无痕迹、无灰尘。

(12) 不锈钢饰面每周至少清洁 1 次，表面光亮、洁净，无灰尘、无痕迹、无水迹并每周做 1 次钢油护理。

4、洗手间保洁

(1) 对洗手间进行保洁时，在洗手间门前设置“工作进行中”标识牌。

(2) 每半小时对洗手间巡回保洁，做到洁具、洗手台、厕纸容器、玻璃、水龙头等，无垃圾、无污渍、无积水，干爽、整洁，并每日至少消毒 1 次。

(3) 洗手间内墙壁、隔板、风口、排风扇等每周至少清洁 1 次，表面无污迹、无灰尘、干净、整洁。

(4) 洗手间高位灯饰每月至少全面清洁 1 次，无积尘、无蛛网、干净、整洁。

(5) 清洁完后应拖净地面水迹，清理工具并喷洒空气清新剂。

(6) 每日巡查洗手间香球、纸巾、洗手液、香氛机，保证香球、纸巾、洗手液充足，香氛机可正常使用。

(7) 遇有排污管道堵塞应立即疏通。

5、电梯保洁

(1) 电梯厢地面每日巡回保洁，做到干净整洁、有光泽，无垃圾、无杂物、无污迹，石材饰面每周做 1 次晶面护理。

(2) 防滑地毯每周至少清洗 1 次，表面干净无杂物、无污迹、无积水、摆放规整。

(3) 电梯厢内壁每日至少清洁 1 次，不锈钢表面光亮、无手印、无污迹、无灰尘；每周做 1 次钢油护理。

(4) 电梯门内、外两侧每日至少清洁 1 次，不锈钢表面光亮、无手印、无污迹、无灰尘；每周做 1 次钢油护理。

(5) 电梯内按钮每日至少抹净 1 次，无积尘、无污迹。

(6) 电梯内天花、出风口、照明设施每月清洁 1 次，无积尘、污垢。

(7) 电梯门轨每周至少清洁 1 次，无积尘、污垢。

6、功能用房（会议室、接待室）保洁

(1) 地面每日至少清洁 1 次，无杂物、无污渍、干净整洁。

(2) 窗户每周至少清洁 1 次，玻璃光洁、明亮，无水迹，窗台及窗框架表面无灰尘、无污渍，窗帘每季度至少清洗 1 次，无灰尘、无污渍、干净整洁。

(3) 天花、灯罩、灯饰、空调出风口每月至少清洁 1 次，无积尘、无斑点、无污渍、无蛛网、干净桌椅每周至少清洁 2 次，表面无灰尘、无污渍，无划痕，无水迹、干爽整洁。

(4) 地毯每周至少清洁 1 次，表面干净无杂物、无污迹、无积水。

(5) 墙身及地脚线每周至少清洁 1 次，表面无污迹、无水迹，地脚接缝处干净、无污垢。

(6) 垃圾桶每日至少清洁 2 次，内部无满溢、无异味，外表面无污迹，无灰尘。

7、消防通道保洁

(1) 梯级及地面每日至少清洁 1 次，表面干净整洁、无垃圾、杂物、无积水、无污渍，接缝处无污垢。梯级扶手每日至少清洁 1 次，表面光亮、整洁，无积尘、污渍。

(2) 排烟或送风口每月至少清洁 1 次，无积尘、无污渍。

(3) 防火门每日至少清洁 1 次，门把手金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、每日消毒 1 次。门框、门中轴、门边缝部位光亮、无痕迹、无灰尘。

(4) 通道低位墙身每周至少清洁 1 次，表面无污迹、无灰尘、干净、整洁。高位墙身每月至少清洁 1 次，表面无污迹、无灰尘、干净、整洁。地脚线每周至少清洁 1 次，整洁、无积尘、污渍。

(5) 天花、照明设施每月至少清洁 1 次，无积尘、蜘蛛网。

(6) 垃圾桶每日至少清洁 2 次，内部无满溢、无异味，外表面无污迹，无灰尘。

8、消防公共设施保洁

(1) 消火栓、箱，灭火器每月至少清洁 1 次，外表面光亮、无痕迹、无灰尘，内侧无灰尘、无污迹。

(2) 火警通讯电话插座、报警器每月至少清洁 1 次，表面干净无灰尘、无污迹。

(3) 烟感器、喷淋、消防广播每月至少清洁 1 次，表面干净无灰尘、无污迹。

(4) 走火疏散图每周至少清洁 1 次，表面干净无灰尘、无污迹。

9、停车场及车库保洁

(1) 消防栓、护车栏、保安岗亭、车库内标牌等公共设施每日至少全面清洁 1 次，确保干净、无灰尘、不锈钢呈本色。

(2) 停车场、车库、车棚地面每日至少清扫 1 次，无油迹、污迹、锈

迹，冲洗后应立即将积水清扫干净。

(3) 车库高位消防管道、防火门每季度至少除尘 1 次，确保无明显灰尘，无蜘蛛网。

(4) 排水设施每月至少清理 2 次，确保排水设施通畅。

(5) 灯具、烟感、停车库管线每 2 个月至少清洁 1 次，确保无明显灰尘，无蜘蛛网。

(6) 冲洗地面时，应避免将水溅到墙壁和停放的车辆上。

(7) 发现设施设备损坏或车辆漏油，应通知车场安全管理员并立即使用环保清洁剂对漏油现场进行清洁。

10、外墙保洁

(1) 外墙（玻璃幕墙、铝板、瓷砖、石材墙面）每年清洁 1 次。

(2) 外墙清洗应提前 3 日在告示栏、电梯口、走廊等醒目位置张贴告示（温馨提示）；清洗前应在周围布好警戒线；应在良好的气候条件下进行，风力应小于 4 级，4 级以上停止清洗工作。下雨、下雪、有雾、能见度差以及高温（35℃以上）和低温（0℃以下）等条件下都不应进行外墙清洗。

(3) 应组织具备相应资质的专业公司进行外墙清洗工作。外墙清洗作业人员须经过高空作业培训，具备高空作业经验并采用专业工具作业，做好安全防护措施。

11、保洁工具及用品管理

保洁工具及用品须正确使用，应严格遵守安全操作规程。在每次使用后

应清洗干净并统一存放在指定地点，摆放整齐。

12、消杀

(1) 应每月制定消杀工作计划。消杀工作计划应包括消杀对象、消杀区域、消杀方式与药物配比、消杀时间等。

(2) 消杀应由具有相关资格证书的专业人员操作。消杀人员应按规定着统一服装，穿长衣、长裤、戴口罩、手套。

(3) 灭蟑螂、苍蝇、蚊子每周至少进行 1 次；灭鼠一般每月至少进行 2 次，在夏季老鼠频繁期和发现消杀效果不好时增加频次。

(4) 采用低毒、环保、符合国家农药管理规定的消杀药物。消杀药物供应商应具有有效资格证书，

(5) 消杀区域包括但不限于以下区域：

——物业服务区域内的各人行通道、各楼层的梯口、公共洗手间及楼宇周围；

——垃圾桶、垃圾池、化粪池、污水井等室外公共区域；

——雨水井、排水沟等较阴暗潮湿区域；

——办公用房、设备房、洗手间、空置房；

——绿化带周围。

(6) 每次消杀工作前应至少提前 1 日在告示栏、电梯口、走廊等醒目地方张贴消杀告示（温馨提示），告知入驻单位，并在作业现场设置安全警示牌，采取相应安全保护措施，确保人员安全。

(7) 消杀作业完毕应将器具、药具统一清洗并送至指定地点保管。

撤回消杀前张贴的消杀告示（温馨提示）。灭鼠 1 周后撤回饵料。

(8) 根据实际需要聘请具备资质的专业单位实施白蚁、红火蚁等消杀防治工作。

13、垃圾分类与收集

(1) 应选择人流量大的地方设置分类投放点，分类投放点应设置玻璃、金属、塑料、纸类、电池、灯管垃圾收集容器；根据实际需要设置少量单一的“其他垃圾”收集容器。

(2) 分类投放点应配套设置投放指引牌，因场地限制无法设置指引牌的，应利用墙体、宣传栏等张贴清晰的指引内容。露天设置的分类投放点宜硬底化和设置挡雨棚。

(3) 每日收集垃圾，垃圾袋装率 100%（大件木板等装修垃圾除外），收集率 100%；运于指定地点并堆放整齐，收运过程无洒漏。无异味溢出，防止二次污染。如有泄露污染地面，应立即清洗干净。

(4) 采用密封垃圾运输车清运垃圾，运送垃圾应避开人流高峰，不应使用客用电梯运送垃圾。

(5) 装修垃圾清运途中，不得损坏电梯、墙壁、门等设备设施或在地板上拖拉。

(6) 保证垃圾日产日清、袋装化，无污水横流、无异味，无蚊蝇。

(7) 排水沟每日至少清理 1 次，每月至少进行 1 次全面清洁，保证排水沟无垃圾、无堵塞。

(8) 垃圾桶每日至少清洁擦拭 1 次，保证垃圾桶外无污渍，垃圾桶

内及地面保持无积水、无污迹、无异味。

(9) 运输用手推车半年翻新油漆 1 次。

(10) 容器和工具完好率为 98% 以上。

六、节能管理

1、在甲方的指导下开展公共机构节能工作，做好物业管理服务区域的电、水、燃气等能源资源消耗的统计、分析工作，配合做好能源分项计量、办公建筑能源审计、节能技术改造等节能工作，不断挖掘潜力，提高能源使用效率。

2、乙方协助甲方做好物业管理区域内各项节能管理工作，制定年度节能工作计划，对物业管理服务人员进行节能管理专业培训，加大节能管理力度，完成甲方下达的年度节能指标。

3、乙方应重视物业节能工作，配备专门人员从事节能管理，建立能源资源消耗统计台账和主要用能设施设备台账，对中央空调的使用情况要做好登记管理。

4、乙方要明确写出具体节电、节水措施与实施办法，并纳入综合评分标准：在开关、热水器、水龙头、冲洗器具等用电、用水处张贴节能标识。每天定期检查用电、用水系统，防止浪费现象。要对中央空调、公共区域照明、热水器等用电部位采取重点节能措施，切实减少用电量。

5、配合甲方对合同能源管理安装的设备系统进行日常管理、运行、维修和养护。

七、保密管理

1、乙方在履行合同时应严格按照甲方及业务部门要求做好保密工作。应严格人员录用，注重保密法规学习。进行《中华人民共和国保密法》的专门培训，使每位员工都有良好的保密意识。

2、对发现的遗失文件、资料，乙方现场服务人员不得随便传阅，应即时上交给相关部门。

3、一律不得摘抄、外传、议论用户与物业服务无关的任何文件及方案，做到五个“不”：不该进的地方不进；不该看的不看；不该说的不说；不该问的不问；不该动的不动。

4、不得泄露办公楼内部工作人员的私人电话、工作时间及生活规律。

5、未经甲方批准，一律不允许参观人员入内参观大楼要害部位和核心设备。

6、对重要场所进行有效的管制，如会议室周围、通讯井、网络分线盒、弱电井等。

7、物业管理档案资料按保密等级分类存放和使用。

八、其它

1、及时向甲方报告不能及时解决的各类问题，合同范围内的应说明情况，超出合同范围的维修事项应当提出书面解决方案和费用测算。同一项目发生两次及以上维修不及时或者维修质量不能达到甲方要求的事件，由甲方组织维修，乙方支付相关维修费用。

2、乙方或经乙方在公共场所或向服务对象发布的任何文字、图案材

料，宣传品须报甲方审批后按批示实施。

3、根据甲方要求，乙方应配合实施甲方指派的临时性或应急性任务。

4、各项目相关服务标准按照《机关物业管理服务检查考核评分标准》中的要求实施。

第三条 人员要求

一、本次物业项目总体要求人数不少于 112 人，具体岗位及人员安排情况见下表：

1、物业岗位人员配置明细表

序号	部门	岗位	数量	备注
1	保洁（60）	大楼	36	
		会堂	8	
		综合楼	6	
		外围	6	
		羽毛球馆	1	
		机动	2	
		班长	1	
2	绿化（2）	养护	2	
3	消防（7）	控制室	7	双人双岗，24 小时值守

4	工程 (26)	空调维修工	2	大楼-2F、检法
5		电话维修工	2	大楼变配电房
6		水电工	20	各需 2 人 24 小
		泥水工	2	时值守, 另保留 不少于 4 名工程 维修人员全时 在位。
7	信访 (5)	信访员	5	
8	物管综合 (13)	经理	1	
		副经理	2	
		工程主管	1	
		环境主管	1	
		消防主管	1	持中级或以上 《建(构)筑物 消防员》职业证 书
		管家	3	
		客服	2	
		人事财务	1	
合计			112	

2、工作人员每月最低税前工资（含单位代缴纳五险一金）：物业管理人員 6000 元/月；水电工 5500 元/月；空调维修工 6000 元/月；电话维修工 6000 元/月；泥水工 4000 元/月；保洁人员 3650 元/月；绿化人员 4150 元/月；消防监控员 5000 元/月；信访服务员 6000 元/月；电梯维保按每台电梯 1000 元/月分包。

3、乙方要服从甲方安全管理部門的監督管理，为保证有效監管，乙方对所录用人員要严格政审，新录入人員一律纳入公安機關人員信息采集范围，保证录用人員没有刑事犯罪记录、有上岗资格证，并上报甲方备案。

4、乙方可与甲方沟通，确保岗位设置合理，一经确定，未经甲方书面許可，乙方严禁擅自刪减岗位。甲方可根据工作需求和人員表现对乙方人員进行调整。

二、工作紀律要求

为保证服务质量和维护政府部門的形象，所有物业服务人員在日常工作中需遵守甲方提出的工作紀律及行为规范，按要求履行所在崗位的职责，例如：

1、上班不得迟到、早退、旷工，不得擅自离崗、空崗、竄崗或睡崗。上班時間不得吃零食、嘻笑打鬧、干私活、閑談、抽煙、听收录机、玩游戏、闲聊电话或做其它与工作无关的事情的。

2、不得在物業内进行賭博、酗酒鬧事等活动。不得无理取鬧、拉帮結派、誹謗他人、搬弄是非、影响業主正常工作、生活秩序。

3、上班时要姿势端正、着装统一整洁，维护业主单位的良好形象。

4、巡查时应该文明执勤、礼貌执勤，说话和气，不得与来访人员发生争吵，不得顶撞主管部门领导。做好巡查记录，字迹清楚整洁，记录详尽。进行交接班时对物品、待办事项等要交接清楚。

5、项目负责人须与甲方主管部门保持必要的工作交流，每周向主管部门汇报工作开展情况、信息反馈及下月工作计划，重大情况须及时报告。

6、与属地消防大队、辖区派出所、综治办加强合作与交流，内外联动，开展一体化安全防范。

7、配合主管部门制定与组织落实各种涉及安全方面的活动方案，包括上级检查、大院（大厦）内自查、安全演练、安全培训、安全评估等。各种管理台账的建立与建档。

第四条 服务期限

本项目服务期限为 24 个月，合同一年一签，第一次签订合同服务期为一年，从 2021 年 09 月 01 日至 2022 年 08 月 31 日止；第二年签订合同根据第一次合同的执行情况，经双方协商后续签一年。

第五条 投入设施要求（可选）

序号	设施名称	数量(台)	使用用途	备注
1	电焊机	1	日常维修使用	放在区机关大院
2	切割机	1		
3	冲击钻	1		
4	手提电钻	2		

5	手提电动打磨机	1		
6	吸尘器	2		
7	管道疏通机	1		
8	大理石抛光机	1		

第六条 管理目标

乙方对物业管理实施 ISO9001 管理方式，使管辖区域的物业制度化、规范化、标准化，达到如下目标：

- 1、合同期内按照《政府办公物业服务质量要求》实施物业服务。
- 2、各项管理制度健全，管理有目标，工作有计划，服务有保障，投诉有处理。
- 3、杜绝重大火灾事故，消防管理严格遵守有关消防规定，消防设备完好率 100%；
- 4、管理服务人员必须持有相应的上岗证、资格证，专业培训合格率 100%；
- 5、机关工作人员对物业管理服务满意率 95%以上，投诉处理率 100%；
- 6、设备设施完好率 95%以上；
- 7、卫生、清洁实行动态保洁，满意率在 95%以上；
- 8、除因基建质量、设备在保养期内等特殊原因外，房屋及设备、配套设施完好率 100%；
- 9、有效投诉处理率 100%；

- 10、有效投诉率低于 0.2%;
- 11、维修服务回访率 100%;
- 12、达到“全国物业管理示范大厦”的标准。

第七条 财务

一、合同中标价物业管理服务费每年为人民币捌佰叁拾玖万伍仟叁佰元整（¥8395300 元），即每月物业管理服务费为人民币陆拾玖万玖仟陆佰零捌元叁角叁分（699608.33 元）。

二、物业管理服务费应包括：员工工资及福利、项目管理中各类消耗品、设备设施维修更换配件零星材料、相配套的工具、管理佣金、税金、员工的工作服装费用、其他应由物业公司提供服务产生的费用等一切在承包范围内可能发生的费用，为项目包干总价；

三、付款方式：每月支付一期，乙方单位每月底开出本月物业管理服务费发票给甲方，甲方按程序审批后，财务将物业管理费转入乙方指定的帐号。 并保证所提供银行账号合法、真实、有效，否则因提供收款银行账号异常导致对方支付不成功的，由提供银行账户方承担一切经济损失；

户名：龙城城市运营服务集团有限公司

账号：812482623510001

开户行：招商银行深圳景田支行

四、合同期内，乙方需购买不少于 100 万元人民币的第三者责任险和不少于 100 万元人民币的电梯责任险。

五、乙方领取中标通知书后十日内须向甲方递交履约保证金贰拾万

元整（¥200000.00），合同到期后由甲方无息返还给乙方。

第八条 甲方权利和义务

一、乙方接受甲方监督，在甲方指导下开展工作，并每月将各物业开支预算及时报甲方监管。

二、审核批复由乙方递交的有关各办公楼物业管理建议性、整改维修。

三、甲方有权利对乙方的管理质量进行随时检查，并要求乙方对管理中存在的问题进行改进，如因乙方管理不善或操作不当造成甲方经济损失或各办公楼共享部位设施或设备损坏，乙方应承担赔偿责任并及时修复，如没有及时修复，甲方有权根据乙方应承担的赔偿责任在物业费用结算时扣除，如整体管理水平明显下降，在甲方要求限期整改后还达不到明显效果的，甲方有权单方解除本合同，履约保证金不予返还。

四、在合同生效后，乙方可以向甲方申请复印与物业管理相关的档案数据，并在双方终止合同时乙方交还给甲方，乙方应严格保密，不得交给第三方。

五、按合同约定向乙方结算物业管理服务费用。

六、不干涉乙方依法或依本合同规定内所进行的管理活动。

七、协调处理由乙方请求协助的物业管理过程中出现的纠纷矛盾。

八、协助乙方做好物业管理相关的宣传教育和文化娱乐活动。

第九条 乙方权利和义务

一、从机关物业管理目标定位要求出发，制订本大院物业管理各项规章制度和考核制度，有效地开展各项管理服务工作。

二、负责本合同责任内的日常管理服务应尽事务，积极做好甲方机动相关事务的配合工作。

三、有权依照相关法规、本合同范畴和大院的有关规定，对违章违规行为进行协调和处理。

四、接受行业主管部门及有关政府部门的监督、指导，并接受甲方和其它使用人的合理监督。

五、对本服务区域内的共享设施不得擅自占用和改变其使用功能，如在本大院（大厦）管理中需扩建、完善配套项目，须经甲方书面批准后方可实施。

六、乙方按工作需要在大院（大厦）内设置物业管理处。

七、建立大院的物业管理档案，并负责及时记载有关变更事项。

八、有义务配合甲方对保修期内的第三方施工质量监督和现场管理。

九、积极配合甲方开展人文宣传活动，以及各项人性化服务工作。

十、本合同终止时，须向甲方移交相关的大院（大厦）及甲方相关财产和物业管理档案数据。

十一、乙方不得将合同委托事项的主体转包给第三人完成，依法将项目的非主体部分或非关键性工作，交由第三人完成的，乙方应以自己的名义对甲方负责。

十二、在维修、维护设备过程中出现更换单个零配件 1000 元以上的由甲方负责，但其它的人工费及辅材均由乙方负责。

十三、管辖物业范围内的设备（设施）出现故障时，需及时报告，并提交维修方案。

十四、乙方在甲方要求限期整改后，仍不能改正达到甲方的要求的，甲方解除本合同后，乙方应对相关工作人员召回，由乙方进行说明，保证相关工作人员的合法权益，保证相关工作人员不向甲方主张权利。

第十条 保密责任条款

乙方在履行本合同过程中，所获得的甲方物业信息或甲方未公开的图像、档案数据、文件等资料，仅限于乙方及乙方工作人员为履行本合同目的使用，未经甲方书面同意，不得以任何形式擅自使用或披露给第三方使用，造成甲方的损失，由乙方承担全部经济法律责任，同时甲方有权单方解除本合同，并不再支付任何费用。

第十一条 安全责任条款

乙方因管理不善或未及时维护物业设施，导致乙方管理物业范围内发生安全事故或财产损失的，由乙方承担一切法律责任；甲方因此先行支付费用或遭受实际经济损失的，有权就实际支付费用或实际经济损失

向乙方追偿或在物业管理服务费中扣除相应的部分，不足的部分继续向乙方追偿。

第十二条 违约责任

乙方有下列情形之一的，应视为乙方违约，甲方有权单方解除合同，并要求乙方承担因此给甲方造成的损害赔偿责任。

一、委托管理期间，所有委托管理项目如因未执行国家相关政策法规、或因管理不善、服务不规范等原因引发事故、纠纷，或受到主管部门的处罚，由乙方承担责任。

二、在合同执行期间，乙方须接受市、区行业主管部门的监管。合同终止时，乙方应将各项目条款的工作记录、设施管理使用及检测记录等移交给甲方。

三、如因乙方原因，造成不能完成规定管理目标或直接造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方相应补偿。甲方有权要求乙方限期整改，并有权终止合同。

四、因乙方管理不善或操作不当等原因对房屋建筑或设施设备造成重大损害或发生重大事故的，由乙方承担责任并负责善后处理（产生事故的直接原因，以政府有关部门的鉴定结论为准）。

五、人员必须按标书方案配置人员到位并符合招标文件要求；设备按标书配置的设备清单入场使用并符合招标文件要求。甲方检查发现人

员、设备到位不一致的，按违规处理。甲方可责令乙方限期整改，如乙方一个月内仍未达到要求，则甲方有权解除合同。

第十三条 其它事项

一、本合同执行期间，如遇不可抗力的自然因素(如台风、地震等突发事件)造成人员伤亡，经济损失的，双方应相互体谅，共同协商，及时进行妥善处理。

二、因大厦建筑质量、设备设施质量或安装技术原因，达不到使用功能和造成重大事故的，由甲方负责并作善后处理。产生质量事故的直接原因，以政府有关部门的鉴定为准。

三、经双方协商一致，可对本合同有关条款进行更改或补充，以书面形式签订补充协议为准，与本合同具有同等效力。

四、本合同附件经双方确认盖章后，具有同等效力。

五、合同规定的管理期满，本合同自然终止。如须续订，应在本合同期满三个月前向对方提出书面意见。

六、本合同在履行中如发生争议，应友好协商或报请行业主管部门调解，调解不成的，任何一方有权向甲方所在地法院提起诉讼。

七、本合同一式捌份，甲乙双方各执肆份，具有同等法律效力。

甲方单位（盖章）：深圳市福田区机关事务管理局

签字：

签订日期：2021年8月30日

乙方单位（盖章）：龙城城市运营服务集团有限公司

签字：

签订日期： 年 月 日