

深圳市规划和自然资源局
宝安管理局

物业管理服务合同

2026 年 7 月



甲方（委托方）：深圳市规划和自然资源局宝安管理局

统一社会信用代码：11440300G347861160

法定代表人：

通讯地址：深圳市宝安区前进一路 293 号

合同联系人：

联系方式：

乙方（受托方）：深圳市赛格物业管理有限公司

统一社会信用代码：91440300192217035T

法定代表人：

通讯地址：深圳市福田区华发北路华强北街道赛格科技
工业园 7 号楼

开户单位：深圳市赛格物业管理有限公司

开户银行：中国银行深圳北方大厦支行

账 号：

合同联系人：

联系方式：

根据深圳公共资源交易中心（项目编号：SZCG2024000805）招标结果和《中华人民共和国民法典》及深圳市有关物业管理法律、法规的规定，在平等、自愿、协商一致的基础上，就甲方有偿委托乙方对深圳市规划和自然资源局宝安管理局局本部办公楼、71 区综合楼共 2 处物业，

实行专业化、一体化的物业管理，特订立本合同。

第一条 物业基本情况

本物业项目由深圳市规划和自然资源局宝安管理局局本部办公楼、71区综合楼共2处物业组成，总建筑面积27184.4平方米。具体如下：

1、深圳市规划和自然资源局宝安管理局局本部办公楼

局本部办公楼位于深圳市宝安区前进一路293号。办公楼平面布局为T字型，由主楼和附楼两部分组成，主楼8层，地下1层，附楼4层。主、附楼中间以连廊相连，并附有小型花园。建筑面积19875.37平方米，管理面积23875.4平方米。

局本部办公楼外墙总面积10291平方米，其中玻璃幕墙4690平方米；楼内公共总面积2418平方米，设备间面积264平方米。楼宇外围区域道路300米，室外绿化面积4000平方米。

2、71区综合楼

71区综合楼独立院落，位于深圳市宝安区留仙二路1-1号，楼高7层，含附楼一层，管理面积3309平方米。

楼宇使用功能：一层至七层及附楼为宿舍区。

第二条 合同期限

本合同期限为壹年，自2026年7月26日起至2027年7月25日止。

本项目为长期服务类项目，乙方须接受甲方服务考核（详见附件二：物业管理服务考核），年终考核为合格供应

商可续签一年服务，最多可续签两次，但合同履行期限最长不得超过三十六个月。若政府采购主管部门发现项目有异常情况，以主管部门意见为准。本次为第二次续签。

第三条 委托管理项目及服务标准

详见附件一：深圳市规划和自然资源局宝安管理局物业管理服务内容及标准

详见附件三：深圳市规划和自然资源局宝安管理局物业管理服务人员配备与管理要求

第四条 甲方的权利和义务

1、甲方拥有以下权利：

(1)甲方有权要求乙方科学合理制定年度物业管理服务计划，报甲方审核。

(2)甲方有权利对乙方应当配备而未配备或未定额配备服务人员的进行相应费用扣减，连续两个月仍未配备合理人员该季度考核结果为“不合格”。

(3)甲方监督乙方管理服务质量，每季度对物业管理服务进行一次全面考核评定，乙方须对考核评定不合格或不满意的服务内容限期整改，如因乙方管理服务不善，造成管理失误或重大经济损失，甲方有权终止合同并按实际损失要求乙方赔偿，但甲方对乙方已完成的合格的服务内容支付乙方物业管理费。

(4)甲方有权要求乙方对违反服务承诺事项、服务质量不达标或存在问题的事项限期整改，如未在规定时间内整改

完成的，当月考核“不合格”。同时，甲方有权免付相应部分的物业管理费用而不承担任何责任。

(5) 甲方委托乙方对违反物业管理法规政策行为进行处理，包括责令停止违章、经济损失赔偿等。

(6) 甲方有权要求乙方采纳甲方提出合理的建议与要求，并及时撤换不称职的工作人员。

(7) 遇特殊事件或紧急突发事件处理，甲方对乙方人员有直接指挥权。

2、甲方履行以下义务：

(1) 自本合同生效之日起，甲方在局本部办公楼提供 1 间物业管理用房供乙方使用。

(2) 自本合同生效之日起 30 日内，甲方按规定向乙方提供物业项目涉及的所有物业、档案及相关资料（包括但不限于工程建设竣工资料、机电设备验收资料和设备使用说明书、证照等），并在乙方合同期限届满时予以收回。

(3) 待乙方按约定完成工作内容后，甲方须按时支付物业管理服务费。

(4) 办公大楼水电费用由甲方直接向深圳市深水宝安水务集团有限公司、深圳供电局有限公司缴纳。

(5) 甲方负责办公楼、附属建筑物、设施、设备等大、中修、更新和改造费用（含添置、设置费用）。物业内岗亭、道闸、设备设施专用工具、各类门牌、各类标示指示牌、垃圾中转站及垃圾桶均由甲方负责安装及提供。

(6) 甲方承担单项 1000 元以上的零配件、小修及日常

维修保养更换费用。

第五条 乙方的权利和义务

1、乙方拥有以下权利：

（1）乙方根据物业管理相关法律、法规及本合同约定，制定本物业管理规定，自主开展各项管理活动，但不得损害甲方的合法权益，获取不当利益。

（2）乙方按照物业管理相关收费规定，参照本物业管理投标文件的服务项目、服务内容、服务标准以及承诺的收费标准，合理收取各项管理服务费。

（3）乙方按照物业管理相关法律、法规及本合同约定，对违反法律、法规、政策及物业管理法规的行为进行处理。

（4）乙方有权要求甲方及其工作人员遵守物业管理法律、法规及本合同约定，如甲方或其工作人员不遵守前述规定造成的损失，由甲方承担。

2、乙方履行以下义务：

（1）乙方在接受政府部门及物业管理主管部门监督、指导的同时，主动接受甲方的监督检查。

（2）乙方须履行保密主体责任，对其工作人员做好保密培训、切实履行保密义务。

（3）乙方配备的总人数以及各岗位设置人数合理、资质满足服务要求，须提供上岗证的管理项目必须全员持有，保证工作正常开展及设备的正常运转。甲方举行大型活动或接待任务，乙方应无条件安排足够的人员给予配合，并保证服务到位，达到甲方的要求。

(4) 乙方不得擅自占用甲方公用设施或改变其使用功能。

(5) 乙方需做好保密工作，不得复印、回收、贩卖甲方保密、会议和其他工作文件材料，如因乙方原因造成资料泄密，甲方有权追究乙方相关责任。

(6) 乙方须建立本物业项目的物业管理档案，并负责及时记载有关变更情况。

(7) 乙方须建立各类重大或突发事件处理预案，预防重大事件发生，发现事件苗头，及时报告，并做好事件应对处理和事后报告工作；因管理不当、工作疏漏而发生的事故需负全责。

(8) 乙方须按照附件三配齐管理和工作人员，并按照国家法律法规保障员工合法权益，员工工资不得低于深圳市最低工资标准，并加强员工职业道德和法制教育。

(9) 因乙方管理原因(不可抗力因素除外)，导致本物业项目内所指定的物业、设备及其他设施直接损失时，乙方须赔偿相应损失。

(10) 乙方承担单项设施设备 1000 元（含 1000 元）以下的零配件、小修及日常维修保养更换费用。

(11) 乙方应做好突发事件（如疫情、火灾等等）应对处理，制定应急预案，按照甲方或者政府文件指导要求做好防控。

(12) 自本合同终止之日起 15 日内，乙方须向甲方移交本物业项目所有物业、管理档案、财务资料等，并同时移交

管理用房。

第六条 管理服务费用

1、本合同的物业管理服务费为人民币 3,582,000.00 元/年（人民币：叁佰伍拾捌万贰仟元整），即每季度物业管理服务费为人民币 895,500.00 元（人民币：捌拾玖万伍仟伍佰元整）。

乙方按照物业管理服务标准完成工作内容后，甲方每季度签署付款凭证，并确保下季度的第一个月 10 日前付清当季度物业管理服务费。合同期限届满当月的物业管理服务费，甲方应于甲、乙双方完成相关交接手续的当日，支付给乙方。

乙方的银行账户信息如下：

开户单位：深圳市赛格物业管理有限公司

开户银行：中国银行深圳北方大厦支行

账 号：

2、甲方不设立本体维修基金。乙方支付单项 1000 元以下（含 1000 元）的零配件、小修及日常维修保养更换费用，甲方支付单项 1000 元以上的零配件、小修及日常维修保养更换费用。

其中：单项 1000 元以上的维修费用，乙方须先向甲方办理审批手续，否则甲方不予支付；紧急情况下，乙方可口头或电话通知甲方，经甲方同意，乙方进行维修，维修费用由甲方支付。

3、公共水电费及发电机燃油费由甲方承担（包括卫生间、绿化、空调、清洁卫生、生活等各类用水；消防、水泵、照

明、电梯、各类机电设备等各类的用电)。

4、洗手间耗材(芳香剂、洗手液、厕纸、擦手纸等)由乙方负责提供(洗手间厕纸、擦手纸的使用标准不得低于洁柔、维达或心心相印品牌、洗手液的使用标准不得低于威露士、蓝月亮或狮王牌)。

第七条 违约责任

1、如因甲方原因,造成乙方未完成规定管理目标或直接造成乙方经济损失的,乙方有权要求甲方限期整改。

2、如因乙方原因,造成不能完成规定管理目标、服务质量为不合格或直接造成甲方经济损失的,甲方有权要求乙方限期整改;乙方拒不整改或者逾期未整改完成的,甲方有权要求乙方给予相应赔偿,并有权终止合同。

3、如房屋建筑因甲方原因造成重大事故的,由甲方承担责任并负责善后处理;如因管理不善或操作不当等乙方原因造成重大事故的,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)。

4、甲方凭乙方合法发票支付乙方物业管理费用。如乙方延迟或无法提供合法发票,甲方相应延迟付款或不付款,且不承担任何责任;如因上级财政部门延迟拨款导致甲方逾期支付物业管理费用的,甲方免责;如因其他原因导致甲方逾期支付物业管理费的,甲方提前告知乙方。

第八条 其他事项

1、本合同一式肆份,甲、乙双方各执贰份,合同与

附件具有同等法律效力。

2、若需对本合同的条款进行修订、更改或补充，经双方协商后可书面签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

3、因不可抗力，致使本合同无法履行时，双方均不承担违约责任并按有关法规政策规定及时协商处理。

4、本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成时，任何一方可向宝安区人民法院提起诉讼。

5、本合同自甲乙双方签字并盖章之日起生效。

甲方（盖章）：深圳市规划和自然资源局宝安管理局



法定代表或
委托代理人：

乙方（受托方）：深圳市赛格物业管理有限公司



法定代表或
委托代理人：

签订日期：2026年7月24日

附件一：

深圳市规划和自然资源局宝安管理局

物业管理服务内容及标准

一、物业管理服务内容

1. 红线范围内的房屋建筑本体（包括办公楼、附楼）共用部位（楼盖、屋顶、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位、外墙面、楼梯间通道、门厅、门窗、设备机房）的检查、维护和管理。

2. 红线范围内共用设施包括：共用的上下水管道、落水管、排烟管道；道路、室外上下水管排水管道、化粪池、沟渠、池、井（排污）、绿化（室内外花木）、室内泵房（消防、空调泵房）路灯、停车场的检查、维修、养护和管理。

3. 物业红线内属配套服务设备的检查、维修、养护和管理及定期保养。

4. 物业红线内的清洁保洁管理，以及垃圾清运相关费用的缴纳（含：生活、厨余、树枝、落叶等垃圾）。

5. 红线范围内的室内外绿化养护管理。

6. 红线范围内交通、车辆的秩序维护。

7. 红线范围内消防安全检查、防范工作。

8. 红线范围内公共秩序的维护、安全监控、巡视及应急事件处理。

9. 局本部办公楼的会务服务、活动场地布置及现场秩序服务。

10. 局本部办公楼的来访咨询服务。

11. 报刊、信件、快递的收发管理服务。

12. 办公家具、物品的局内搬运。

13. 依照国家、省以及我市供水、供电部门的相关规定管理水电，协助节约水电能源。

14. 依据我市城市管理局等部门的相关规定以及甲方要求，开展垃圾分类减量工作。

15. 法律法规以及合同中规定的其它工作以及甲方交办的临时性工作。

二、物业管理服务要求及标准

1. 物业管理指标

参照国家及省、市对物业管理的质量指标的有关规定、具体标准，结合乙方自身的管理服务水平，乙方要具体承诺物业管理各项目按全国物业管理示范大厦标准执行和改善，具体指标包括（但不限于）：

- (1) 全年无火灾事故、质量事故，台风、暴雨等极端天气防御无事故。
- (2) 环境卫生、消毒、消杀、绿化达标率为 100%。
- (3) 物业零修、急修及时，并建立维修回访制度且记录完整。
- (4) 建筑物、构筑物、附属设施按计划维修、维护，且记录完整；物业外观完好、整洁，无“牛皮癣”和乱贴、乱画现象。
- (5) 有效投诉处理率 100%，有效投诉率低于 0.5%。
- (6) 办公楼区域内治安案件发生率为零，无任何重大事故发生，安全保卫工作和维持办公秩序的整体设想和应急预案应完备、实用。
- (7) 消防管理通过政府主管部门检查合格。
- (8) 未尽事宜，依照物业管理部門的相关规定执行。

2. 房屋本体及公共设施维修服务

- (1) 物业外观完好、整洁，无“牛皮癣”和乱贴、乱画现象。
- (2) 各种标识、指示板完善、完好、整洁。
- (3) 建筑物、构筑物、附属设施按计划维修、维护，且记录完整。
- (4) 物业零修、急修及时，建立维修回访制度且记录完整，单项 1000 元以内的物业维修由乙方负责。

3. 公共设施设备维修服务

(1) 设备管理综合要求

- a. 制定设备安全运行管理、岗位责任制、定期巡视检查、操作规程及监督检查制度，建立岗位责任制，并严格执行。做到科学管理、正确使用，精心维护，备齐备件，及时维修。
- b. 实行 24 小时值班制度，保证设备良好，运行正常，无重大管理责任事故。
- c. 设备及机房环境整洁，无杂物、灰尘，无鼠、虫害发生。
- d. 所需各种专业技术人员配备齐全、维修和操作人员持证上岗，有解决各类故障和事件的能力。
- e. 建立设备台帐和档案，项目齐全，目录清晰，设备图纸档案、技术资料齐全。管理完善，可随时查阅。

(2) 供配电系统

- a. 对供电范围的电气设备定期巡视维护和重点检测，做到安全、合理、节约用电。
- b. 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，排除故障，恢复正常功能。
- c. 加强日常维护检修，公共使用的照明灯具（包括照明、楼梯、电梯间、室外院墙照明）线路、开关保证完好，确保用电安全，并管理和维护好避雷设施。
- d. 用电设备管理、操作、维修保养严格按国家标准操作运行，制定临时用电措施并严格执行。
- e. 发电机：应每 15 天试运行半小时，因供电公司临时停电，应在 1 分钟内启动发电机发电。应留意停电公告，提早储备柴油。

(3) 给排水系统

- a. 建立用水、供水管理制度并予以实施。
- b. 防止跑、冒、滴、漏，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，不发生大面积跑水事故，定期对水泵房进行检查、保养、维修、清洁。
- c. 保持水箱清洁卫生并定期每年消毒二次，确保二次供水符合饮用水国家标准。

- d. 保证设备和管道系统状况良好，供水系统能正常发挥功能。
- e. 定期对排水管、化粪池、隔油池、沟渠、池、井进行清疏、养护及清除污垢。保证排水系统通畅、确保上下水管道完好和正常使用。
- f. 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。

(4) 消防系统

- a. 加强日常检查巡视，确保消防控制中心及消防系统的设施、线路齐全，完好无损，随时可启用，定期进行联动测试，确保整个系统反应正常。
- b. 落实消防安全责任人、义务消防人员，定期进行演练，开展消防知识及法规的宣传教育，杜绝火灾事故发生。
- c. 制定突发性火灾等应急处理方案，设立消防疏散示意图，保证紧急疏散通道畅通，照明设备、引路标志完好。定期对消防系统进行保养维护。
- d. 及时发现并排除火灾及其它安全隐患以及消防设备故障。
- e. 维修保养范围及内容
 - ① 火灾自动报警系统(联动系统)
 - ② 消防广播及电话系统
 - ③ 消防水系统
 - ④ 气体灭火系统
 - ⑤ 防排烟系统
 - ⑥ 应急照明系统

(5) 空调系统

- a. 建立规范完善的空调运行、安全操作规程、维修保养制度，并严格执行。
- b. 保证空调系统安全运行、正常使用。运行中无超标噪音和滴漏水现象。
- c. 有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。
- d. 制定切实可行节能降耗措施，应有明显节能降耗成果。

- e. 定期检修养护空调设备，保证空调设备、设施处于良好状态。
- f. 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。
- l 主机年度工作内容：
 - a 用抽排泵将机组冷媒抽至冷凝器
 - b 排放出冷冻油、更换过滤芯及密封圈。
 - c 更换马达冷却系统干燥过滤芯及油过滤器。
 - d 检查及清理起动柜、配电盘、控制盘所有接触器的触点。
 - e 对机组冷凝器进行清洗铜管及检查冷却水对机组有否腐蚀。
 - f 对机组加压进行检漏、检查冷凝器、蒸发器上的安全阀是否腐蚀、生锈、泄漏。
 - g 对机组所有安全保护进行检查。
 - h 抽真空加入新冷冻油，并将冷媒放回蒸发器。
 - i 对压缩机马达进行绝缘试验。
 - j 开机运行及对机组设定和调试工作。
 - k 呈交工作报告。
- l 空调水泵年度工作内容：
 - l 检查水泵马达的润滑，若有必要给予加注润滑油。
 - m 检查有否不正常声响及高温。
 - n 检查记录马达电流量、进水压力和出水压力、检查处理各管道、阀门漏水情况。
 - o 检查是否有渗漏水、管道、隔热是否异常。
 - p 检查水泵进口端检程序，视具体情况给予清洗。
 - q 检查水泵内部运行配件转动、传动装置，包括水泵轴心、叶轮等。
 - r 清洗水泵水路的过滤网。
 - s 控制电气装置检测及维护。
 - t 清洁设备，做好设备的防腐、防尘处理工作。

u 提交工作记录报告。

1 风机盘管季度工作内容

v 检查盘管出风口温度及清洁出风口。

w 检查机组震动情况，检查风管、支吊架有无异常，检查各运动装置。

x 检查机组噪音情况，检查控制线路。

y 检查各管道、阀门堵塞情况及工作情况。

z 检查冷凝水排放情况，检查冷凝水排水管是否有异常情况，定期疏通排水管。

aa 定期清洗滤网。

ab 根据需要更换或维修有关坏损件。

1 空调系统每月工作内容

ac 检查压缩机的油位、油压和油温。

ad 检查压缩机吸气、排气温度、过滤器压差。

ae 检查马达电压及电流。

af 检查蒸发器水温度及冷媒压力。

ag 检查冷凝器水温度及冷媒压力。

ah 检查所有的安全范围，运行中的控制设置及现场介面装置显示器，并将所得数据结果汇报。

ai 检查并调整电器控制部分。

aj 检查系统是否有漏。

1 空调系统水处理

ak 对冷冻水及冷却水系统进行杀菌灭藻处理及除浮锈、除油污化学清洗。

al 从主管道最低点排放所有冷冻、冷却水，拆洗过滤器，并将冷却塔盘清洗干净。

am 对冷却循环系统进行预膜处理，使管道形成一层均匀致密的保护膜以控制系统的锈蚀速度；冷冻系统投加缓蚀剂作防锈缓蚀处理。

an 提供全年空调水质处理用药(其中包括杀菌剂、水稳剂、冬季停机湿保剂等)。

ao 开机阶段,每周派人加药一次,每月清洗冷却塔塔盘一次,并进行排污。

ap 开机阶段,冷冻水系统每季度取一次水样,冷却水系统每月取一次水样,进行分析测试,并依时向甲方递交分析报告。

aq 停机阶段,冷却水系统投加防锈湿保剂进行湿保处理。

ar 经水处理后,水质应达到如下指标:

冷却循环水(参照 GB50050-95):

PH 值	7.0~9.2(自然达到平衡)
浊 度	$\leq 20\text{mg} / \text{L}$
总硬度	$\leq 600\text{mg} / \text{L}$ (以 CaCO_3 计)
总碱度	$< 500\text{mg} / \text{L}$ (以 CaCO_3 计)
总 铁	$\leq 1.0\text{mg} / \text{L}$
总 铜	$\leq 0.2\text{mg} / \text{L}$
细菌数	$< 5 \times 10^5$ 个 / mL
电导率	$< 2500\mu\text{S} / \text{cm}$
氯离子	$\leq 1000\text{mg} / \text{L}$

冷冻循环水(参照日本工业规格 JIS K2234):

PH 值	8.0~11.0
钢腐蚀率	$\leq 0.6\text{mg} / \text{cm}^2$ 。
铜腐蚀率	$\leq 0.3\text{mg} / \text{cm}^2$ 。
细菌数	$< 5 \times 10^5$ 个 / mL

(6) 电梯系统

a. 电梯由专业队伍维修保养,电梯维修、保养人员均持证上岗,电梯各种安全检查、审核证件齐全有效。

b. 建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，确保电梯按规定时间运行，状态良好，安全设施齐全有效，通风、照明及其它附属设施完好。

c. 乙方负责按国家规定提供例常责任保养服务，定期例保，由甲方签字确认，定期进行检查，并提交《电梯重要安全装置自检报告表》，每年进行一次检修调整(中、小修)，确保电梯处于良好的运行状态(包括定期性调校)。清洁润滑，加注油脂，检查电梯各安全开关、梯级、大链，机部件等的正常运行状态。

d. 乙方为甲方向市技术监督局办理电梯安全年检手续，保证取得《电梯运行许可证》。乙方对上述电梯每年进行一次负荷调校试验。上述资料均由乙方存档备查，甲方随时查验，确保电梯得到恰当检修，轿厢及机房整洁、通风、照明及其他附属设施完好。

e. 出现运行故障，接到报修后维修人员在 5 分钟内到达现场进行抢修，并及时排除故障。

f. 建立电梯设备档案，各种运行、维护、保养和巡视检查记录齐全。

(7) 智能化系统

a. 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、接头无修饰，键盘无损坏、操作灵活。

b. 消防报警主机模拟报警正常。探测器、报警器完好、有效，接线牢固可靠。

c. 楼宇自动化控制系统工作正常，控制协调，设备运转良好，零修合格率达 100%。

d. 背景音乐广播系统音质清晰、噪声低。

e. 会议室及多功能厅的灯光、音响系统工作正常。

4. 清洁保洁服务

(1) 清洁设施设置合理、完备，垃圾日清，保洁工作满足政府机关办公环境和外来人员流量大的特点要求。

(2) 建筑外墙、屋面、室外场地、道路、地下室等保持清洁无积尘、纸屑、树叶、烟头等杂物。

(3) 楼梯、走道、大堂、室内公共区域及卫生间的顶面、地面清洁无尘，无蜘蛛网，无积水；室内设施表面、门窗等无灰尘；定期消毒杀菌；大堂、室内主要通道地面无尘印。

(4) 保持卫生间无异味，并及时补充、更换公共卫生间厕纸、擦手纸、除臭剂、洗手液等清洁耗材。

(5) 局本部办公楼室内水磨石地面、木质地板及电梯轿箱表面定期打蜡养护；领导办公室、会议室、接待室和其他功能室定期吸尘、清洗、擦拭，随时保洁，确保随时可以使用。

(6) 室内外金属护栏、把手定期擦拭保养，确保无锈迹、污渍、汗渍。

(7) 路灯、草坪灯、牌匾、宣传栏牢固、安全、美观、整洁，无乱贴乱画现象。

(8) 公共玻璃门、窗、玻璃隔断保持无污迹、灰尘。

(9) 办公楼地下停车场地面和管道、设施表面清洁无积水、积尘，顶面、墙面无灰尘和蜘蛛网。地下车库清洁至少一周一次。

(10) 鱼池定期清洗（每周一次）、补充鱼苗并投喂。

(11) 餐厅要求每日进行卫生清洗保洁，每月清洗一次。

(12) 编制清洁保洁服务方案，需要有领导办公室、常用会议室的专业管理方案，确保清洁、安全和保密。

(13) 按照垃圾分类有关要求，及时处理各类垃圾（包括并不仅限于生活垃圾、厨余垃圾、有害垃圾、其他垃圾），确保无垃圾过夜。

(15) 办公楼内布制窗帘、纱制窗帘应每年拆除清洗不少于一次。

(16) 办公室地毯、会议室地毯、食堂餐厅地毯应每月清洗不少于一次。

(17) 定期更换清洗值班室床上用品。

(18) 日常清洁服务基本要求：

区域	清洁项目	清洁工作内容	清洁标准
----	------	--------	------

		每天	每周	每月	
外 围 部 分	地面	清扫 2 次并随时保洁	彻底清洁一次		无垃圾杂物、无污渍秽迹，无积水聚沙等
	天台花草	随时拾捡垃圾杂物并保洁	彻底进行一次清理干净杂物垃圾等		如有花草枯萎，及时更换，无垃圾杂物、无污渍秽迹，无积水聚沙等
	车道、停车位	清扫 2 次并保洁	用化油剂清洗后再用高压冲洗机冲洗 1 次		无垃圾油污，无积水聚沙
	花槽(池)盆景植草砖	随时拾捡垃圾杂物并保洁	彻底清理干净杂物、垃圾等		干净整洁、无杂物、无垃圾等废弃物
	公共设施指示牌、宣传牌及灯饰等	保洁	巡回清抹 2 次		无灰尘、无蛛网、无小广告
	明沟(井)管道、雨水井、污水井	明沟(井)洁垃圾杂物 2 次并保洁	管道、雨水井、污水井清洁 1 次		无垃圾、杂物、无积水、畅通无阻
	化粪池		定时检查畅通情况，发现堵塞及时处理	半年对池内沉淀物进行彻底清理	无臭味、无沉淀物
办 公 大 厅	车道入口地面	清扫 2-4 次并随时保洁	用清洁剂擦洗后再冲洗 1 次		无垃圾、沙泥、污渍
	地面	清扫 2-4 次并随时保洁		用化油剂大清洗 2 次	无垃圾杂物、无沙尘油污
	墙身	保洁	清洁 1 次		无灰尘及无污渍、蜘蛛网等
	防烟门、消防栓、灭火器、警铃、电源开关等	保洁	清洁 2 次		无灰尘、无蛛网
	给排水管、排风口、冷风口	保洁	清洁 1 次		无灰尘、蜘蛛网
	指示牌、汽车防撞栏	保洁	抹尘 2 次		无尘
	排水沟	保洁	清理沙泥杂物 1 次		洁净、无垃圾杂物、无积水积沙
	管道及灯饰		扫除蛛网、灰尘 1 次		无蛛网、无灰尘等

大堂及公共部分	梯级(阶梯)	用绿水拖抹 2-4 次, 随时清扫保洁	清洗污渍沙泥 2 次		无垃圾、沙泥、无污渍油渍保持干净
	玻璃门、窗	用玻璃水清洗 2 次, 随时清抹保洁			无灰尘、污渍、手印、光洁明亮
	大堂玻璃	用玻璃水清抹 1 次并随时保洁			无灰尘、污渍、手印、光洁明亮
	公共走廊玻璃墙面 (外侧)	保洁	用玻璃水清洗 1 次		无灰尘、污渍、手印、光洁明亮
	墙面	保洁	用绿水清抹 2 次		无灰尘、无污渍
	大理石地面	用尘推配合静电除尘剂拖扫地面并随时保洁	用抛光机抛光补蜡 1 次	起蜡, 重新打蜡保养 1 次	无灰尘、无污渍、秽迹, 地板光洁如镜。
	各层垃圾桶	上下午各收集 1 次并清洗垃圾桶			干净整洁无臭味
	走廊地面	清扫干净后用绿水湿拖 2 次并随时保洁	用洗地机擦洗地板污渍 1 次		无垃圾杂物、无沙尘、无污渍秽
	消防设施及指示牌等	清抹 1 次并保洁			无灰尘、蜘蛛网等
	天花、灯饰、冷风口等	保洁		巡回清抹 2 次	无灰尘、无蛛网
	不锈钢饰物及不锈钢信箱	保洁、随时清理污渍、灰尘	上不锈钢油 2 次		无灰尘、手印、污渍、钢锈
	瓷砖地面	清扫干净后绿水湿拖 2 次并巡回保洁			无垃圾、灰尘、无污渍秽迹等
	地下室排水沟	保洁	清理沙泥杂物 1 次		洁净、无垃圾杂物、无积水积沙
	管道及灯饰		扫除蛛网、灰尘 1 次		无蛛网、无灰尘等
垂直电梯部分	垂直电梯外门(含门框及按钮)	打进口不锈钢油 1 次, 随时清抹保洁	用中性清洁剂清洗后打钢油 1 次		无垃圾、灰尘、无污渍手印、无钢锈

	垂直电梯门槽	使用工具清理门槽内的灰尘、沙泥、垃圾、杂物 1 次，保洁	用中性清洁清抹门槽 2 次		无灰尘沙泥、无垃圾杂物、梯门能正常关闭
	垂直电梯轿箱内地轿	地板每小时拖 1 次，定时保洁	用适量中性清洁剂清洗地板 1 次		无灰尘杂物、无污渍、地板洁净光亮
	垂直电梯不锈钢围身	打进口不锈钢油 2 次，随时保洁	打钢油 3 次		无灰尘、污渍、手印、钢锈、无异味
	垂直电梯内的天花(过滤网)、风机、灯饰等	保洁	用清洁剂清洁 2 次		无灰尘、无污渍无蜘蛛网
公共洗手间	洗手间大门	用消毒清抹 1 次，保洁			无灰尘、无污渍手印
	地面	用消毒剂清洗 4 次			无灰尘
	墙身	用消毒剂清抹 1 次保洁	用清洁剂清洗 1 次		无灰尘、无污渍、水渍、洁净
	玻璃镜	用玻璃水清洗 1 次，保洁			无灰尘、污渍、手印、光亮
	洗手盆、台面、水池	用消毒剂清抹 1 次，保洁			无灰尘、无污渍无痰渍
	大小便器	用消毒清洁剂清洗 3 次，随时保洁，定时放卫生球和喷空气清新剂	用消毒剂全面大清洁 1 次	定时检查管道畅通情况，发现堵塞及时处理	无臭味、无污渍无垢、干净清洁
茶水间	门	清抹 2 次 保洁	用清洁剂清污渍 1 次		无灰尘、无污渍
	灯饰、风口	保洁	清抹 1 次		无灰尘、无蜘蛛网
	地面、墙身	用洁剂拖抹	用清洁剂重点清洁污渍 2 次		干净清洁、无污渍
	天花灯具	保洁		清抹 1 次	无灰尘、蜘蛛网
办公室	地面	清洁 2 次			无灰尘、无污渍
	墙面		扫尘一次		无灰尘、无蛛网

	办公设备、文件柜	清洁 2 次			无灰尘、无污渍
	玻璃门、窗	用玻璃水清洗 1 次，随时清抹保洁			无灰尘、污渍、手印、光洁明亮
	天花、灯饰、冷风口等	保洁		巡回清抹 2 次	无灰尘、无蛛网
会议室	会前清抹桌椅灰尘，适当通风后开灯、开空调，整理桌椅以及在开会时提供开水。				
	会后清扫地面，擦拭并整理桌椅，清洗烟灰缸清倒垃圾桶，关闭空调，照明				

(19) 消杀作业要求及标准：

序号	位置	消杀项目	药物消杀安排		工作标准
			每周	每月	
1	卫生间	蟑螂	10%爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦浮油交替喷洒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落、墙角等处，每周一次		1、灭鼠标准：鼠密度不超过 5%（粉迹法）； 2、灭蚊标准：积水中三龄幼蚊或蛹阳性率不超过 3%； 3、灭蝇标准：蝇类孳生地三龄虫和蛹检出率不超过 3%； 4、灭蟑螂标准：蟑螂密度不超过 1%（粉迹法）； 5、有新规定按新规定标准
		蚊、蝇	用家虫清、奋斗呐悬浮剂喷洒一次		
		老鼠		在老鼠经常出没之地投放鼠药毒饵两次，几种鼠药轮换投放	
2	消防通道、地下室、电梯间	蟑螂	10%爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦浮油交替喷洒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落、墙角等处，每周一次		
		老鼠		在老鼠经常出没之地投放鼠药毒饵两次，几种鼠药轮换投放	
3	污水井、污水沟	蟑螂	10%爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦浮油交替喷洒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落、墙角等处，每周一次		

		蚊、蝇	用家虫清、奋斗呐悬浮剂喷洒一次	用球形芽孢喷洒两次	
4	污水井	老鼠		在老鼠经常出没之地投放鼠药毒饵两次，几种鼠药轮换投放或其他捕鼠工具。	
5	垃圾中转站	蟑螂	10%爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦浮油交替喷洒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落、墙角等处，每周一次		
		蚊、蝇	用家虫清、奋斗呐悬浮剂喷洒一次		
		老鼠		投放鼠必杀两次	
6	食堂	蟑螂 蚊、蝇	每周消杀一次（星期五晚消杀、星期日下午洗地）		
		老鼠		每月灭鼠一次	
7	办公楼	白蚁		每月消杀两次	

5. 绿化管理

- (1) 有专业人员管理，管理制度完善可行。
- (2) 实行标准化作业，由专人负责检查、监督。
- (3) 室内绿化摆放在保持原有标准的基础上，根据各办公室摆放用途，并与甲方协商统一的标准摆放。
- (4) 办公室摆花品种、规格及数量应在符合相关规定的情况下，满足实际需要。
- (5) 室外绿化管养标准：
 - a. 植物生长健康，无病虫害，无枯黄叶，无黄土裸露。
 - b. 定期修剪，及时修补、扶持和补苗，保持花木形态常美。
 - c. 保证绿化完好率 98%，草坪纯度达 99%。

类别	修剪	淋水	施肥	喷药
----	----	----	----	----

乔木	1. 乔木的修剪要根据其叶芽和花芽的萌发期而进行。 2. 乔木的修剪整形与周围的环境相协调。 3. 行道树的修剪要按人行道、车道、高压线等公共设施的功能而进行。 4. 修剪操作要根据树冠美感、主侧枝的分布等因素而进行。 5. 修剪叶要尽量减少树干伤口。	定期或遇长时间干旱时树枝叶进行冲洒,以增加枝叶,空气及土壤的温度。	施放基肥时要以埋施的方式进行。	定期施放普性杀虫药,预防并抑制病虫害发生和蔓延。
	标准: (1) 生长健壮、形态整齐、无凌乱枝条和冗长枝叶。 (2) 适时适量浇水、松土、施肥,采用穴施或沟施肥,覆土平整,肥料不露出土面。 (3) 基部无 30cm 高以上萌蘖枝,无杂草、杂物,土面不板结,透气良好。 (4) 及时修剪,保持造型优美,修剪截口与枝位平齐,主侧枝分布均匀。 (5) 无明显病害枝。			
灌木	每年 12 月一次剪除徒长枝、树身的萌蘖枝、病虫害枝、交叉枝、扭伤枝、枯枝等;生长季非观花类每 25 天修剪 1 次,观花类每次观花后修剪 1 次。	生长季(非雨季)每周 3—4 次;非生长季(非雨季)每半月 1-2 次。	早春或入冬前施有机肥或复合肥 1 次;生长季每两个月追施复合肥 1 次。	每月喷施广普性杀菌条虫药 1 次;突发病虫害进行针对性防治。要求利用周末或下班时间喷药,不允许使用刺激性强或中等毒以上农药。
	标准: (1) 株形整齐、造型植物轮廓清晰,修剪面平直整齐,棱角分明。 (2) 适时适量浇水、松土、施肥,采用穴施或沟施肥,覆土平整,肥料不露出土面。 (3) 灌木脚部整齐清洁,无过长杂草杂物,无严重黄叶、积尘。 (4) 及时修剪,造型优美。 (5) 无长 20cm 以上枯枝黄叶、折断枝、修剪残留枝。 (6) 无明显病害枝。 (7) 对遭受自然和人为损害的花木及时修补、扶持和补苗。			
绿篱	每年开春前将高度压到定高点重剪 1 次;生长季每 25 天修剪 1 次。	生长季(非雨季)每周 2-3 次;非生长季(非雨季)每半个月 2 次。	早春或入冬前施有机肥或复合肥 1 次;生长季每两个月追施复合肥 1	每月喷施广普性杀菌条虫药 1 次;突发病虫害进行针对性防治。要求利用周末

			次。	或下班时间喷药,不允许使用刺激性强或中等毒以上农药。
	标准: (1) 造型绿篱轮廓清晰,棱角分明; (2) 绿篱侧面垂直,平面水平,无明显缺剪漏剪,无崩口,脚部整齐; (3) 每次修剪原则上不超过上一次剪口,已定型的绿篱新枝留高不超过 5cm; (4) 片植绿篱修剪应有坡度变化,但坡度应平滑,不能有明显交接口; (5) 绿篱内生出的杂生植物、爬藤等应及时予以连根清除。			
时 花	每天清除残花黄叶 1 次; 每周修花边 1 次;每月松土、除杂草 1 次。	生长季(非雨季) 每天 1—2 次;非 生长季(非雨季) 每周 2 次。	地栽时花每年入冬前施 1 次磷钾肥,生长季花后追施全效有机肥或复合肥;盆栽时花出圃前施 1 次磷钾肥。	每月喷施广普性杀菌条虫药 1 次;突发病虫害进行针对性防治。要求利用周末或下班时间喷药,不允许使用刺激性强或中等毒以上农药。
	标准: (1) 无残花、黄叶,无高出花面的竹签、杂草等; (2) 花盆摆放整齐,盆内无杂物,最外一圈面对客人的盆边整洁美观; (3) 整个花坛待换花不超过 1 / 3; (4) 地栽时花生长良好,无杂草,无秃斑,边界分明,边界草不蔓入时花境内; (5) 无明显病虫害,大叶时花叶面无虫口; (6) 无缺水干旱现象,植株生长良好。			

(6) 室内绿化管养标准:

- a. 保持所有植物生机勃勃,确保提供的花卉摆放符合实际需求。
- b. 做好植物病虫害预防、控制工作,定期进行喷药。
- c. 定期做好施肥工作,按薄肥勤施原则进行。
- d. 定期调换室内植物摆放位置、品种,使植物适应不同光线,湿度环境。
- e. 定期清理黄叶,做到无病虫、无黄叶、无脏物。
- f. 及时更换摆放逐渐逊色的花木。
- g. 保持花盆垫不积水,叶面无积尘。

6. 治安保卫管理

(1) 物业实行 24 小时保安监控制度，人防、机防相结合，监控、巡视、值班相配合；确保无漏岗、脱岗、睡岗等失职现象；建立节假日、夜间工作人员加班和来访人员登记制度，记录完整；确保物业治安安全，有良好的工作秩序。

(2) 设置保安监控和报警电话，保安人员佩戴明显标志，举止规范、反应敏捷、熟悉环境、文明之情，及时、妥善处置异常情况；定期维护保养监控设备，确保设备正常运行。

(3) 安全管理实行一体化管理，有专业保安队伍，实行准军事化管理，制度完善。

(4) 做好安全防范和日常巡查工作，负责办公楼区域内门窗、照明等开、关，及时发现和处理各种安全事故隐患，处理及时率为 100%。

(5) 有针对性地提供突发事件地安全保卫服务，措施得力、制度健全、人员到位，编制切实可行的如“盗窃”、“妨碍公务”、“办事人员在大厅吵闹”等突发事件的应急预案及措施，迅速有效处置突发事件。

(6) 大楼红线图内无火灾、刑事和交通事故的苗头及其它安全隐患；项目管理区域内火灾、刑事案件或交通事故发生率为零；其他重大事故控制在 1%以内，处理及时率为 100%。

(7) 危及物业使用安全的地方和事故易发区域设置明显警示标志和切实可行的安全防范措施。

(8) 门卫的保安根据要求对出入大楼的车辆、人员、物品进行登记检查。

(9) 保安员要穿统一的制服，工作规范、作风严谨。

(10) 严把保安人员招聘关，确保保安人员政治条件和身体条件符合工作要求，要求没有犯罪记录，五官端正。

(11) 杜绝闲杂人员进入办公楼，办公楼范围内无聚众、阻塞、叫卖等现象，如发现处理及时率为 100%。

(12) 根据办公楼的特点，设置相应的固定岗、巡逻岗、机动岗。确保公共秩序良好。

(13) 建立突发事件处理程序，拟定相应的措施，建立快速反应、快速支援安全体系。

(14) 建立突发性预警机制，在发生火灾、地震、水灾等自然灾害时，确保紧急疏散通道畅通，照明设备、引路标志完好。

7. 办公楼区域公共秩序管理

负责办公楼区域各种公共管理，维护辖区的正常生活秩序，制止有损办公楼容貌的乱建、乱贴、乱挂行为，制止车辆乱停乱放、超速行车或乱鸣喇叭的行为以及其他各种有损办公楼利益的事项。

8. 交通、车辆管理

- (1) 建立停车场巡视制度，指挥安排车辆停放。
- (2) 环境秩序良好，道路通畅，车辆停放有序，地下车库照明通风良好；
- (3) 路面、路牙石及相关设施完整，交通标识规范完好；
- (4) 停车场管理制度完善，人员配备合理，机动车、非机动车区分有序、完全可靠，无乱停放和阻塞现象。

9. 办公楼区域文化设施管理

负责辖区的文化设施设备的管理，营造良好的文化氛围，包含对办公楼各类文化装饰物、宣传专栏、标牌按时进行清洗及维护。

10. 来访咨询服务

- (1) 局办公楼大厅、领导办公区域分别设置“礼宾接待岗”，负责办公期间来访人员引导、甄别、登记、疏导等工作，维持工作秩序；
- (2) 编制有效的应急预案，在需要紧急维持秩序时落实；
- (3) 协助做好大型会议公务活动或临时性会议、活动等相关工作。

11. 会务服务

- (1) 制订会务接待的管理制度、工作流程。
- (2) 经过专业培训的专人负责会务接待工作，服务人员提前 30 分钟到岗，准备茶水、检查卫生和设施情况，保证会议环境的舒适整洁。要求准备礼仪规范细致、周到。

(3) 根据会议需求、场地大小、用途,明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定,提前准备,对会议室进行全面检查。

(4) 做好会议期间的会务服务、秩序维护、会议设备操作等各项工作。

(5) 会议结束后,及时做好茶杯及会议室的清洁卫生工作,并关好灯、音响、空调、门、窗等。

(6) 协助做好临时会议、公务活动或临时性会议的相关工作。

12. 收发管理

(1) 每天及时分派报纸和信件、杂志。根据要求准确无误及时送至办公室,不得截留节假日期间的报纸。

(2) 对挂号信和特快专递要交到收件人处并签收,对文件和各类通知发放要严格签收手续,信件不得隔夜,以免误漏误时现象发生。

(3) 对所有投递错误的和地址、收件处或姓名不详者信件要在五天内处理完毕。

13. 物业档案资料管理

(1) 实行物业档案资料的系统化、科学化、电脑化管理。

(2) 完善各项管理制度,对所有档案集中管理。

(3) 各种物业管理资料齐备,条目清晰,标识齐全,分类明确,易于查找。

(4) 采用电脑资料、文字资料、磁盘记录资料、图表图片资料等多种形式的文档储存方式管理档案资料。

14. 其它服务事项

(1) 重大活动提供协助及服务,编制有效的应急预案,在需要紧急维持次序时落实;

(2) 无偿协助办公楼搬运小批量的办公用品等物品及其它零星搬运工作。

附件二：

物业管理服务考核

一、考核标准

物业服务总体要求，各项服务运行需保证基本正常，并达到以下考核指标：

- （一）全年无火灾事故、质量事故。
- （二）环境卫生、消毒、消杀、绿化达标率为 100%。
- （三）物业零修、急修及时，并建立维修回访制度且记录完整。
- （四）建筑物、构筑物、附属设施按计划维修、维护，且记录完整；物业外观完好、整洁，无“牛皮癣”和乱贴、乱画现象。
- （五）有效投诉处理率 100%，有效投诉率低于 0.5%。
- （六）办公楼区域内治安案件发生率为零，无任何重大事故发生，安全保卫工作和维持办公秩序的整体设想和应急预案应完备、实用。
- （七）消防管理通过政府主管部门检查合格。
- （八）未尽事宜，依照物业管理部門的相关规定执行。

二、服务质量评价表

物业服务每季度考核一次，由甲方负责统计，并在内网公示，公示无误后计入考核结果。

序号	项目	分值	管理办法	得分
1	人员配备与管理	30	1.未按规定配置人员与岗位的，扣 5 分； 2.保安人员在工作期间玩手机等从事与工作无关的事情的，一次扣 0.25 分；无故擅自离开岗位 15 分钟以上的，一次扣 0.5 分；睡觉的，一次扣 1 分； 3.保安人员被投诉的，一次扣 0.5 分； 4.中控室必须 24 小时有人在岗，发现脱岗情形的，一次扣 1 分； 5.未按时递交巡查签到表的，一次扣 0.5 分。 6.人员工资未按分项报价表落实执行的，每人次扣 5 分。	

序号	项目	分值	管理办法	得分
			本项扣完 30 分为止。	
2	环境卫生管理	15	1.办公室卫生被投诉的，一次扣 0.5 分； 2.公共区域（包括楼梯、扶手、大厅、走廊、电梯间、地下室、天台、内外墙面、停车场、道路等）保持清洁，无随意堆放杂物，无积水。不符合要求的，一处扣 0.25 分； 3.卫生间严重异味，未及时补充厕纸、擦手纸或洗手液的，一次扣 0.25 分； 4.外墙、化粪池、水池等清洁和消杀不按规定进行的，一次扣 1 分。 本项扣完 15 分为止。	
3	安全管理	15	1.乙方发现安全隐患，未及时报告的一次扣 1 分； 2.经上级部门检查或甲方巡查发现安全隐患的，一项严重安全隐患扣 1 分；未按时整改的，扣 2 分（视严重程度可加重处罚）； 3.台风、雨季高发季节，未及时采取防风防汛防涝措施的，一次扣 2 分。 本项扣完 15 分为止。	
4	机电设备管理（包括消防系统、电梯系统、供电系统、空调系统等）	15	1.工作人员应持证上岗，未持证上岗的，扣 1 分；因未持证上岗导致系统不能正常运转或出现意外的，扣 2 分（视严重程度可加重处罚）； 2.未制定管理制度和操作流程的，一项扣 1 分； 3.未在职责范围内按时维修保养的，一项扣 1 分；导致设备故障的，扣 2 分； 4.设备发生故障、未按时到场的，一次扣 0.5 分；未按时抢修的，扣 1 分。其中电梯出现突发故障，接到通知后未在 15 分钟内到场抢修的扣 2 分，导致人关在电梯内、接到通知后未在 10 分钟内到场抢修的扣 5 分； 5.未按时启动或关闭机电设备的，一次扣 0.5 分，导致投诉的扣 1 分； 本项扣完 15 分为止。	
5	日常维修管理	15	1.屋内出现严重漏水、浸水、未及时报告的，一次扣 0.5 分； 2.未按合同规定及时维修的，一次扣 0.5 分；导致投诉的，扣 1 分； 3.未检查排水管、排水井和排水沟渠，导致积水严重或爆管的，一次扣 1 分。 本项扣完 15 分为止。	
6	花木管理	10	1.未按合同规定给花木修剪、清理黄叶和浇水，一次扣 0.5 分； 2.未及时按要求更换摆放花木，一次扣 0.5 分； 3.保持花盆垫不积水，叶面无积尘，发现一次扣 0.1 分。	

序号	项目	分值	管理办法	得分
			本项扣完 10 分为止。	
	合计			
备注：上述“投诉”均为有效投诉，指投诉内容经查实确属违反国家法律法规、招标文件或合同约定。 评价人： 评价部门负责人： 评价日期：年 月 日				

三、考核结果应用

（一）分值大于或等于 90 分的，评价为“优秀”。

（二）分值小于 90 分、大于或等于 80 分的，评价为“良好”。

（三）分值小于 80 分的，评价为“不合格”，甲方将向乙方发送书面整改通知书，中乙方须在整改通知书规定时间内完成整改并形成书面整改报告。

（四）根据服务质量验收考核标准，服务评价不足 80 分，视为“不合格”，甲方有权利暂停支付考核当月物业管理服务费，直至乙方完成整改。

级别		得分	考评结果应用
合格供应商	优秀	90 分以上 (含 90 分)	一年内至少有 2 个季度被评为优秀的，且其他季度评为良好的，甲方可与乙方续签服务合同。
	良好	80-90 分 (含 80 分)	
不合格供应商	不合格	80 分以下	不予续签。

附件三：

深圳市规划和自然资源局宝安管理局

物业管理服务人员配备与管理要求

一、服务人员要求

（一）组织架构

局本部管理构架包括项目经理（全面负责物业服务工作，根据合同约定要求，指导物业管理处各专业组按作业要求完成各项工作，完成物业合同约定的各项服务承诺），综合安全主管（主要负责保洁、绿化、安全管理），客服、会务组长（主要负责客户服务受理、会务服务及参观接待讲解），保安队长（主要负责安保、消防安全，车辆及交通管理）、维修组长（主要负责设备保养、维修等工作）的组织构架。

（二）资格要求

项目经理必须具备物业管理项目经理证；特殊工种技术工人持专业上岗证（特种作业操作证、电工证、电梯工证等）等；消防控制室人员必须持有中级消防设施操作员上岗证，保证 100% 员工持证上岗。

（三）人员配置

根据实际情况，合理配置人员，但不得低于以下人员配置数量和素质要求（详见表 1、2）。

表 1：人员配置数量要求表

序号	项目名称	数量要求								小计
		项目经理	综管	会务	维修	保安	清洁	绿化	信息技术人员	
1	局本部	1	1	7	3	24	13	1	1	50

2	71 区综合楼					2	2			4
合计		1	1	7	3	26	15	1	1	55

表 2：人员配置素质要求表

序号	岗位	人员配置标准	专业素质要求
1	项目经理	1 人	具备中级以上职称，有物业管理企业经理上岗证，具有管理政府办公物业项目三年以上工作经验，有开拓精神，责任心强，组织、协调和决策能力强。不同时兼任其他项目的相关职务。
2	综合安全主管	1 人	熟悉掌握三体系，能熟练应用计算机，工作认真负责，责任心强，办事有条理，有一定写作能力，工作严谨认真，有一定组织协调能力。
3	会务接待人员	7 人	要求：年龄 20-40 岁，身高 160cm 以上，品貌端正，身体健康，品质、性格良好，专科以上学历，上岗前须经过规范专业的礼仪培训（需提供相关培训证书）。 人员配置：会务服务人员必须保证：六楼会议室 2 人，副四楼综合会议室 1 人，三楼会议室 1 人，物业管理处客服人员 1 人，机动人员 1 人。 大厅 1 人（本科及以上学历，演讲相关专业优先，具有良好的语言表达能力、沟通能力和学习能力，具有讲解、演讲相关经验（需提供证明）、形象气质佳、熟悉政务接待礼仪）。
4	维修组长	1 人	持有专业上岗证，有设备维护、维修经验和能力，业务素质高，能吃苦耐劳，动手能力强，业务素质高。
5	维修人员	2 人	
6	保安队长	1 人	品貌端正，身体健康，品质、性格良好，工作认真负责，能吃苦耐劳。上岗前必须经过物业公司的专业岗前培训，培训合格后方可上岗。 门口保安员须穿正装。 保安保证门前绿化日常有 1 人巡查，消防控制室人员必须持证上岗。
7	保安人员	24 人	

8	清洁人员	15 人	品貌端正，身体健康，朴实肯干，经培训具有清洁工作标准操作技能。 清洁人员至少保证一层一人，局领导单独安排 1 人。
9	绿化人员	1 人	品貌端正，身体健康，朴实肯干，经培训具有绿化种植、养护技能。
10	信息技术人员	1 人	要求： 1、计算机相关专业，具有 3 年前端运维及以上相关工作经验； 2、熟练掌握 Windows、Linux 等操作系统的安装、配置、故障处理； 3、熟悉视频会议系统及会议室信息设备调试维护； 4、具有计算机二级证书。

二、管理要求

1、乙方承诺 3 天内撤换工作表现差或出现事故的物业管理人员，甲方有提出辞退不称职员工的建议权利，乙方应给与采纳，并确保人员的稳定性。

2、乙方须对所有选派到本项目的工作人员进行背景调查、办理工伤等保险、签订劳动合同，提供证明文件。员工工资水平应符合市场薪酬水平，不得克扣员工工资，工资发放情况甲方可查询监督。

3、依据项目物业管理服务的特点，构建精简、高效、专业、合理的管理处组织架构，设置人员相对稳定的管理措施。

4、依据精干、高效、一专多能、忠于职守的原则配备人员，并结合政府办公运行特点，编制员工行为规范和操作性强的服务方案。

5、服务人员需定期开展培训，包括进驻前培训、过程培训、技术培训、专业演练、法规知识培训等，所有员工培训方案及培训记录每季度报甲方备案。

6、服务人员的食宿由乙方自行解决。

7、服务人员按岗位要求统一着装，言行规范。

