

深圳市坪山区碧岭街道办事处

物
业
管
理
服
务
项
目
合
同

2026 年 8 月 3 日-2027 年 8 月 2 日

甲方：深圳市坪山区碧岭街道办事处

乙方：龙城城市运营服务集团有限公司

乙方统一社会信用代码：91440300279525516U

乙方地址：广东省深圳市南山区桃源街道长源社区学苑大道
1001 号南山智园 A3 栋 3 层

根据深圳交易集团有限公司坪山分公司于 2024 年 7 月 16 日公开招标采购（项目编号：PSCG2024000106A）的评审结果，最终确定龙城城市运营服务集团有限公司为中标人。按照《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《深圳经济特区物业管理条例》和《深圳经济特区政府采购条例》及其他有关法律、法规、规章，并结合深圳市有关规定及本项目的具体情况，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，就甲方委托乙方承担坪山区碧岭街道办事处 2026 年物业管理外包服务项目（以下简称“项目”，项目编号：PSCG2024000106）的相关事项协商一致，达成以下合同条款：

第一条 基本情况

（一）背景及项目整体情况

深圳市坪山区碧岭街道办事处物业服务项目共有 10 处物业，位于深圳市坪山区碧岭街道，总面积约 23750.08 平方米，总建筑面积约 13634.21 平方米，室外绿地面积约 2100 平方米，空地面积约 8304.73 平方米。配套设施包含：高低

压配电房、消防系统、通信设施、监控设施、空调及 2 部客运电梯和 1 部餐梯。

碧岭街道办事处物业具体情况如下：

序号	物业名称	建筑面积 (平方米)	层数	地址
1	碧岭街道办事处大院	8012.41	/	汤坑社区同裕路 167 号
2	碧岭文体中心	2107	3	碧岭社区沙坑二路 36 号 1 号宿舍楼
3	碧岭街道职康中心	210	1	汤坑社区同富路 279、281 号一楼
4	应急（消防）分队 办公场所	407	1	汤坑社区同裕路 138 号
5	家德马峦工业园 办公场所	596	1	汤坑社区同富西路 67 号家 德马峦工业园二区 3 栋 1 楼
6	碧岭网格站	268	1	碧岭社区锦华路 42 号二楼
7	消防救援所	384.94	4	碧岭社区安田路 61 号
8	消防应急宿舍	290	3	汤坑社区同裕路 140 号 2-3 层、4 层 401 室
9	汤坑新村十三巷办公场 所	460	2	汤坑新村十三巷 1 号一、二 层
10	蔚蓝左岸花园办公场所	252.86	2	沙湖社区蔚蓝左岸花园 5 栋 配套 01 层 P08
11	马峦科创工业园 办公场所	646	1	汤坑社区同富西路 67 号马 峦科创工业园二区 3 栋 3 楼
合计建筑面积（平方米）		13634.21		

为了规范碧岭街道办事处的物业管理,将以上物业红线范围内的附属设施、机电设备、公用设施的维修、保养和管理及安全保卫、物业清洁、绿化服务、除四害等方面实行社会化管理，选择有资质、有管理经验、有实力的物业管理公

司承包管理。

（二）目的及建设目标

提升碧岭街道办事处物业管理水平，确保办公场所的保安保洁规范化管理，更好地推动行政服务质量，严格按照物业服务总体要求和甲方根据物业管理实际需要指定的相关服务要求实现管理目标，项目具体条款高于现行有效标准或规范的，按本项目要求具体条款执行；低于现行有效标准或规范的，按现行有效标准或规范执行。

第二条 服务期限

（一）本项目服务期限为一年。自 2026 年 8 月 3 日至 2027 年 8 月 2 日止。

（二）本次项目合同期满后，甲方可依据对乙方的考核情况以及《深圳经济特区政府采购条例》第三十八条的规定续签合同，但整个合同的履行期限不得超过 36 个月。如甲方对履约情况不满意，甲方不再续约。协议期内所有合同实质性条款不得改变。双方每签一年协议后需到坪山区财政局备案，并以此作为向国库中心申请付款的依据。

第三条 服务费用

（一）本项目物业服务费为包干制，包括物业服务成本、法定税费和物业管理企业的利润等一切应计费用。

（二）物业服务费用及付款方式

1.本项目中标价为年服务费 3098001.36 元（大写：叁佰

零玖万捌仟零壹元叁角陆分），月服务费 258166.78 元（大写：人民币贰拾伍万捌仟壹佰陆拾陆元柒角捌分）计。

2.付款方式

（1）管理服务费实行先服务后收费，甲方在每月的 10 号前（节假日顺延）向乙方支付上月的管理服务费，管理服务费为每月应付款减去上月考核应扣款，乙方提供正式税务发票。本物业服务合同的各项服务条款履行及收费事项，基于现场管理、转账、结算便利，龙城城市运营服务集团有限公司委托龙城城市运营服务集团有限公司坪山第三分公司进行现场管理、开具发票、收取管理费等事宜。

（2）付款方式按深圳市坪山区财政局及碧岭街道办事处有关规定执行。因甲方使用的是财政资金，合同规定的支付期限为甲方向政府支付部门提出办理财政支付申请手续的时间(不含政府财政支付部门审核的时间)。甲方提出财政支付申请后，拨付时间出现延误，应视为甲方依约履行，但不能规避甲方付款义务直至上述款项到达乙方指定账户，乙方充分理解并同意，免除甲方逾期付款的违约责任。如因财政资金不足或取消导致甲方无法履行本合同，甲方有权单方终止合同，并于终止前 30 日书面通知乙方，双方按实际已完成的工作量据实结算，互不承担违约责任。

（3）因乙方延迟提交资料、甲方财政审批流程、封账等原因导致延迟付款的，甲方不承担延迟付款责任，乙方应

当继续履行合同。

(4) 按照本合同约定乙方应当支付违约金或承担赔偿责任的，则甲方有权从本合同价款中直接扣除相应金额，不足部分乙方应在甲方要求的期限内予以补足。

(5) 若合同提前终止，服务费用以实际履行天数结算。

3.乙方指定收款账户信息

账号名称：XXXXXX

开户银行：XXXXXX

银行账号：XXXXXX

4.乙方应根据与甲方签订的物业服务合同，对甲方物业实行统一管理，综合服务，自主经营，自负盈亏。

5.乙方员工工资不得低于当年深圳市最低工资标准。

(三) 下列项目支出应由甲方负责

1.项目所涉内岗亭、道闸、设施设备专用工具、各类门牌、各类标示、指示牌、垃圾中转站均由甲方负责安装或提供。

2.中、大修及更新、改造项目由乙方制定预算报请街道物业主管部门批准后，方可实施，费用由甲方支付。

3.公共水电费及发电机燃油费

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.卫生间的纸巾、喷香、洗手液等费用由甲方承担。

5.停车场管理：所有车辆停放均免费。

第四条 项目要求

（一）组织实施及总体服务要求

乙方须制定完整、可行、详细的服务项目计划，明确服务要求、人员配备、质量标准、检查考核办法、应急预案等。

物业服务总体要求

项目	分级	分级服务要求	备注
综合管理	一级	1、管理人员人均管理建筑面积在 7000（含）平方米以下；	
		2、管理人员中具有大专以上学历的占总人数的 60%（含）以上；	
		3、对求助、咨询即时处理，投诉在 24 小时内答复；	
		4、每年开展的重要节日专题布置不少于三次；	
		5、物业服务企业直接负责提供的服务包括：物业共用部位和共用设施设备日常维护、公共秩序维护（保安）服务、清洁卫生服务、绿化养护（含绿植摆放）服务等。	
共用部分及公用设施设备日常维护	一级	1、工程人员人均管理建筑面积在 9000（含）平方米以下；	
		2、各类设施设备的完好率达到 98%以上，急修及时率达到 98%；共用部位、停车场等照明系统的完好率达到 95%以上；	
		3、加强对消防系统的检查保养，消防栓、灭火器、报警功能巡查每周不少于三次，消防泵启动每年不少于四次，保障消防通道畅通；	
		4、专业人员每 15 天对电梯进行维护和保养，每年进行安全检测并持有有效的《安全使用许可证》，单台电梯的年故障频率不超过一次；	
		5、设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象；	
		6、24 小时受理报修，急修半小时内到场处理，一般修理 1 天内处理。	
公共秩序	一级	1、设专人 24 小时值勤，其中主出入口昼夜有专人站岗值守，对进出项目范围的车辆实施有效经管，引导车辆有序通行、停放；	

维护		2、按照规定路线和时间 24 小时进行有计划、不间断的巡逻，每天不少于 8 次；对重点区域、重点部位每 1 小时至少巡查 1 次，并做好巡查记录；夜间对服务范围内重点部位、道路进行不少于一次的防范检查和巡逻；配有安全监控设施的，实施 24 小时监控并做有完备的记录； 3、门岗室整洁，公共秩序维护人员统一着装，佩戴有明显的标志；对进出项目范围的劳务人员实行临时出入证经管； 4、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告甲方及有关部门，并协助采取相应措施。	
清洁卫生	一级	1、有健全的保洁制度，内部道路、广场、停车场、绿地等公共区域设专人保洁，每天清扫 2 次；电梯厅、楼道每日清扫 2 次，每周拖洗 1 次；一层共用大厅每日拖洗 1 次；楼梯扶手每日擦洗 1 次；共用部位玻璃每周清洁 1 次；室外标识、宣传栏、信报箱等共用部位设施设备每周擦拭 2 次；路灯、楼道灯每月清洁 1 次； 2、共用雨、污水管道每年疏通 1 次；雨水井、化粪池、污水井每月检查 1 次，视检查情况及时清掏，保持通畅，无堵塞外溢；化粪池每月检查 1 次，每半年清掏 1 次，发现异常及时清掏； 3、根据实际情况合理布设果皮箱或垃圾桶，垃圾清运日产日清，无垃圾桶、果皮箱满溢现象，保持垃圾设施清洁、无异味；垃圾袋装化； 4、建立消杀工作经管制度，根据实际情况开展毒和灭虫除害工作，适时投放消杀药物，有效控制鼠、蟑、蚊、蝇等害虫孳生。	
绿化养护	一级	1、室外绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率达到 95% ,草坪常年保持平整，边缘清晰； 2、乔、灌木以及攀援植物每年普修八次以上，切边整理三次以上，各种植物生长茂盛，无枯枝、缺枝； 3、绿地无白色垃圾、绿化生产垃圾（如树枝、树叶等），无积水，无干旱； 4、室内盆栽植物无积尘，每年应换盆一次，适当浇水，容器中无积水。	

（二）项目岗位配置要求

为了保证服务质量，人员配备必须遵守《劳动法》等相关规定，避免引起劳资纠纷，本项目最低人数配备如下：

★供应商须为本项目投入人员不少于 52 人。项目经理 1

人、客服员 4 人、工程人员 2 人、保安队长 1 人、保安员 23 人、保洁班长 1 人、保洁员 18 人、绿化工 1 人、消杀工 1 人。具体配置要求见下表：

序号	物业名称	物业岗位配置（人）								
		项目经理	客服人员	工程人员	保安队长	保安员	保洁班长	保洁员	绿化工	消杀工
1	碧岭街道办事处大院	1	4	2	1	13	1	8	1	1
2	汤坑新村十三巷一号办公场所					3		2		
3	碧岭文体中心					6		2		
4	碧岭街道职康中心					1		1		
5	消防救援所					—		1		
6	家德马峦工业园办公场所							1		
7	碧岭网格站							1		
8	沙湖网格站							1		
9	应急（消防）分队办公场所							1		
10	消防应急宿舍									
小计（人）		1	4	2	1	23	1	18	1	1
岗位合计（人）		52								

（三）岗位人员素质要求

为保证服务质量和避免引起劳动纠纷，岗位人员配置须遵守《劳动法》等相关规定执行。所有物业管理服务人员均要求具有初中以上文化，品行端正，主要岗位人员持证上岗，具体要求如下：

1.项目经理，岗位数量：1人

要求具有本科（或以上）学历，需经专业培训，有较强的物业管理能力和财务管理经验。熟悉 ISO9001：2008 质量体系运作，擅长机电工作，能够识别设备设施维护维保问题，牵头制定各项维保监督检查计划，确保项目运行的平稳性。能够更好的调度维修工作，确保各服务地点的维修及时率，能够调动员工的积极性，公平地评价员工的工作业绩，负责对项目的运营成本管控，每月对员工考评，建立员工工作手册，每日登记工作内容、事项及完成情况。具备救护知识，能够虚心接受甲方的监督、建议、评价，并对工作进行有效的改进，提质增效，积极配合甲方其他工作或活动的顺利开展。

2.客服员，岗位数量：4人

要求女性，年龄 30 岁以下，大专以上学历，耐心细致，对工作认真负责，具有高度的服务意识，流利普通话。

3.工程人员（含电工班长），岗位数量：2人

具有特种作业操作证（作业类别：电工作业；操作项目：高压电工作业），或具有特种作业操作证（作业类别：电工

作业；操作项目：低压电工作业），或具有政府部门颁发的特种设备安全管理和作业人员证（作业项目：特种设备安全管理（A））或特种设备安全管理人员证（作业项目：电梯安全管理（A4））的；专业工作经验丰富，有房屋、公共设施及机电设备、会议系统、智能化系统、视频音响广播系统、电话、网络等设备维护、维修经验和能力，业务素质高，有强烈的事业心和责任心，具有应对突发应急事件的能力，具备救护知识；能吃苦耐劳，确保零修、急修及时率达 98%以上，零修合格率达 100%。

4.保安岗，岗位数量：24 人

岗位包含保安队长 1 人，保安员 23 人。★本项目所有保安人员须具备保安员上岗证。要求保安队长具有三年以上行政办公大楼保安管理经验，本科或以上学历，建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证书及退伍军人证，具有丰富的管理经验；其他保安员年龄不大于 45 岁，具有良好的沟通协调能力和服务意识，男身高 1.70 米以上，女 1.60 米以上，身体健康，文化程度高中以上。具有一年以上行政办公大楼保安管理经验。主要出入口、主要楼层等关键岗位设保安形象岗，形象气质佳、身体健康、责任心强、退伍军人，身高 1.75 米以上。

5.保洁岗，岗位数量：19 人

岗位包含保洁班长 1 人，保洁员 18 人。要求保洁班长

具有大专或以上学历、具有高级清洁管理师证书。其他保洁员要求女性，身体健康，年龄 45 岁以下，从事保洁工作一年以上经验，仪表整洁，礼貌、和蔼，有良好素养和职业道德，能按要求对垃圾进行分类处理、清运。

6.绿化工岗，数量：1 人

要求男性，年龄 55 岁以下，从事本岗位 2 年以上工作经验，品貌端正，身体健康，朴实肯干，有绿化园艺养护经验。

7.消杀工岗，数量：1 人

要求男性，年龄 55 岁以下，从事本岗位 2 年以上工作经验，品貌端正，身体健康，朴实肯干，有消杀工作经验。

第五条 服务要求

服务项目内容包括：

（一）建筑本体部位（楼盖、屋顶、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位、外面墙、楼梯间、洗手间、走廊通道、门厅、室内地面或地板、设备机房）的维修、养护和管理。

（二）建筑本体设施设备（上下水管道、落水管、室内外照明、配电系统、消防设施设备、空调系统、电梯、智能化系统等）的维修、养护和管理。

（三）物业规划红线内的属物业管理范围的市政共用设施（道路、室外上下水管道、化粪池每半年清理一次、沟渠、

垃圾房、路灯、停车场等)的维修、养护和管理,杜绝火灾隐患。

(四) 物业安全防范工作,包括公共秩序维护、交通和车辆管理等。

(五) 公共区域环境卫生管理(对外办事大厅、设备房、卫生间、各类建筑物平面、立面、以及道路、沟渠、停车场等场所的卫生管理、外墙清洗等)。

(六) 乙方负责以上各项设施设备及建筑物单项或单件1000元以下的维修维护;单项或单件超过1000元的维修维护、各类设备设施的更新改造由甲方负责;所有设施设备及建筑物的维修维护需由甲方核准报价。

(七) 乙方建立物业及物业管理的档案,完善资料管理,建立健全的消防档案资料,并与辖区内消防主管部门建立信息互动及沟通渠道。

(八) 电梯年检费、电梯维保费由乙方负责。

(九) 安全维护员应严格执行双方约定的岗位职责及各项规章制度,做好人员和车辆出入登记。对发生在护卫点责任区域内的刑事,治安案件和灾害事故,应及时报告甲方和公安机关或相关部门,并采取合理措施保护发案现场,依法妥善处理发生在责任范围内的其它突发事故。因安全维护人员在履行保安服务过程中的故意或严重失职行为导致甲方财物损失,乙方依法承担全部赔偿责任。

（十）以上服务包含会议室、活动室、办公室、大堂、对外办事大厅等。清洁含办公室内清洁，全部项目不包含洗手间耗材（纸巾、喷香、洗手液等）。

（十一）甲方办公自动化设备、会议音响等专用设备维修、食堂专用设备的维护维修费用均由甲方负责。

（十二）其他物业管理要求。

1.保密要求

（1）进行《中华人民共和国保密法》的专门培训，确保每位员工都有良好的保密意识，严格遵守工作当中保密工作纪律要求。

（2）对发现的遗失文件、资料，不得随便翻看、传阅、拍照、复印等，应即时上交相关部门。

（3）一律不得摘抄、外传、议论用户与物业管理无关的任何文件及方案。

（4）严格控制外来人员在办公区域的录音、录像，对一切泄密行为立即制止并送有关部门处理。

（5）不得泄露甲方工作人员私人电话、工作时间及生活规律。

2.应急要求

（1）负责办公期间来访人员引导、疏导等工作，维持办公工作秩序。

（2）协助甲方妥善处理群众上访、投诉、报案、接待

等工作。

（3）协助处理各种纠纷、治安事件，保障甲方工作人员安全。

（4）编制有效的应急预案，在需要紧急维持秩序时落实。

（5）积极协助甲方开展各种应急活动，包括台风期间的抢险救灾、火灾的防范、反恐等维稳工作等。

（6）协助甲方做好大型会务及文体活动和节日庆典场所布置及秩序维护。

（7）基于甲方是政府机构的实际，在甲方发生应急事件时，乙方需迅速组织 20-30 人应急队伍力量协助乙方处置应急事件，确保人、财、物安全并第一时间上报相关部门；每月组织一次反恐防暴及群体事件应急处置演练。

3.保安工作和安全防范管理要求

（1）做好碧岭街道办事处物业安全保卫工作和安全防范工作，维护正常的办公秩序。

（2）把好门卫，认真做好来访人员、进出车辆的登记工作，杜绝推销人员或没有正当理由的人员进入项目管理范围，确保项目管理范围内无发生失窃事件和各类治安、刑事案件，满意率达 100%。

（3）严格执行有关车辆管理制度，非政府工作人员车辆禁止长时间停放在停车场。

(4) 做好进、出物资相关手续放行规定。

(5) 做好值班记录和闭路电视录像工作，录像资料至少保留一个月以上以便查阅。

(6) 随时掌控物业辖区的动态，及时处理发生在碧岭街道办事处物业的各种突发事件，并按有关规定做好记录和上报工作。

(7) 保安人员服从碧岭街道办事处物业管理主管部门调度，协助处理一些简易搬运、清理事宜。

4. 消防及水电设备维护管理要求

消防水电维护服务范围：物业辖区建筑主体设施、设备，包括上下水管道、落水管、加压供水设备、配电系统、公共区域照明、消防设备等的维修、保护和管理。具体管理项目如下：

(1) 供配电设施管理要求。

(a) 供配电设施运行要定时巡视、维护和检测，并建立各项设备管理档案，做到安全用电、合理用电、节约用电。

(b) 建立严格的配送电运行制度、电器设备维修制度和配电管理制度，工作人员必须持证上岗。

(c) 加强日常维护检修工作，确保管辖物业内外以及办公照明的灯具、线路、开关、插座一切正常。

(d) 每半年对供配电系统进行一次全面检修，确保管辖物业的用电正常。

(e) 维护好避雷设施，确保管辖物业人员及财产安全；

(f) 日常维修保养更换、小修及零星配件一次单件金额在 1000 元（含 1000 元）以下由乙方支付，1000 元以上由甲方支付。

(g) 做好台风暴雨天气的安全用电检查，发现问题及时上报并维修，确保人员及财产安全。

(2) 给排水设备运行管理要求

(a) 建立正常供水管理机制，每半年对水水池进行清洗消毒，并联系深圳市水质检测中心对清洗后的水样进行检测，公布检测结果，保证水质符合国家饮用水标准，办理合格证。

(b) 对供水系统管道、水泵、水箱、阀门、泵房机电设备等，定期进行清洁、保养、维护，防止供水系统出现漏水滴水、阀门锈蚀等现象。

(c) 定期对排水、排污管道进行清理、养护，确保室内外排水、排污管道的畅通。

(d) 发现问题及时解决，并记录上报。

(e) 日常维修保养更换、小修及零星配件一次单件金额在 1000 元（含 1000 元）以下由乙方支付，1000 元以上由甲方支付。

5. 空调系统（分体空调）管理要求

(1) 制定并严格执行空调运行管理制度、安全操作规

程和空调系统设备维修保养制度，定期对空调系统范围内的设备设施的运行智能控制系统等进行检查、检修和保养，对涉及专业的维修保养需持证作业，定期清洗空调滤网及做好消毒工作，确保空调系统安全运行、正常使用。

（2）建立 24 小时维修值班制度，及时发现和排除故障，维修合格率 100%。

（3）建立空调设备档案，做好各项运行和维修保养记录。

（4）制定切实可行节能运行制度，有明显节能降耗成果。

（5）日常维修保养更换、小修及零星配件一次单件金额在 1000 元（含 1000 元）以下由乙方支付，1000 元以上由甲方支付。

6. 电梯系统管理要求

（1）制定并严格执行电梯运行管理制度、安全操作规程和电梯系统设备维修保养制度，定时、定期对电梯系统各项设施设备进行检查、检测、检修和保养，确保设施设备完好率 100%、整个系统安全、正常运行。

（2）设立 24 小时报修电话或对讲机值守制度，及时发现并排除设施设备故障，及时有效处理电梯事故，维修质量合格率 100%。

（3）按时对电梯进行年度定期检验，办理安全合格证。

(4) 专业人员每 15 天对电梯进行维护和保养，做好各项运行和维修保养记录。

(5) 制定切实可行节能运行管理措施，有明显节能降耗成果。

(6) 日常维修保养更换、小修及零星配件一次单件金额在 1000 元（含 1000 元）以下由乙方支付，1000 元以上由甲方支付。

(7) 若因为乙方专项资质原因确需将电梯维保业务分包给其它单位；维保单位应具备相应资质，电梯维保专项分包金额不超于预算金额的 5%。

7. 监控系统管理要求

(1) 制定并严格执行监控管理制度、调用录像操作规程和监控系统设备维修保养制度。

(2) 做好录像存储、保密、调用、查看等记录，建立录像调用审批制度。

(3) 做好各项运行和维修保养记录。

(4) 协助对监控系统各项电脑、摄像头、硬盘存储等进行检查、检测、检修和保养，确保监控完好率 100%、整个系统安全、正常运行。

(5) 设立 24 小时报修值守制度，及时发现设施设备故障并报请甲方组织维修。

(6) 协助对监控设备进行年度定期检验。

(7) 日常维修保养更换、小修及零星配件一次单件金额在 1000 元（含 1000 元）以下由乙方支付，1000 元以上由甲方支付。

8.道闸系统管理要求

(1) 制定并严格执行道闸系统设备维修保养制度，定时、定期对道闸系统各项电脑、栏杆、标识等进行检查、检测、检修和保养，确保完好率 100%、整个系统安全、正常运行。

(2) 设立 24 小时报修值守制度，及时发现并排除设施设备故障，及时有效处理机械故障，维修质量合格率 100%。

(3) 按时对道闸设备进行年度定期检查。

(4) 做好各项运行和维修保养记录。

(5) 配备好人工手动起降工具，应急准备工作充足。

(6) 日常维修保养更换、小修及零星配件一次单件金额在 1000 元（含 1000 元）以下由乙方支付，1000 元以上由甲方支付。

9.清洁管理要求

办公及服务场所区域

清洁项目	清洁工作内容			清洁标准
	每天	每周	每月	
玻璃、门	用干毛巾保洁	用玻璃水配合玻璃刮刮试一次		无灰尘、污渍、手印，保持干净、光亮

地面	用氯水湿拖两次，并随时清除一切杂物、痰渍、污渍	用洗地机配合氯水清洗一次		无污渍、尘渍、痰渍、蜘蛛网、保持干净
厕所	保洁并替换厕纸、洗手液等			无污秽、污渍，无异味、保持干净
涂料墙身	保洁			无灰尘、污渍、保持干净
饮水机	用毛巾擦拭一次			无灰尘、污渍、保持干净
沙发	用毛巾擦拭两次（干湿各一次）	用专用保养剂（碧丽珠）保养一次		无灰尘、污渍
茶几	用毛巾擦拭两次（干湿各一次）			无污渍、尘渍、蜘蛛网，
天花、灯饰、开关、出风口	用鸡毛掸扫除保洁或脏污区域用专用清洁剂轮转清抹			无污渍、尘渍、保持干净
办公桌椅	用毛巾擦拭两次（干湿各一次）	用专用清洁剂轮转清抹一次		无污渍、尘渍、保持干净
文件柜表面	用毛巾擦拭两次（干湿各一次）	用专用清洁剂轮转清抹二次		无污渍、尘渍、保持干净
消防设施	用毛巾擦拭一次	用专用清洁剂轮转清抹二次		无污渍、尘渍、保持干净
电器用品	用干毛巾擦拭一次			无污渍、尘渍、保持干净
花草		用毛巾擦拭		

值班用房及外围环境区域

清洁项目	清洁工作内容			清洁标准
	每天	每周	每月	
值班用房	开窗通风，清扫多次、保洁，倒垃圾，	进行全面清扫一次	清洗楼梯二次	被褥要整齐干净，无垃圾、烟头、纸

	整理值班宿舍床上被褥，清洁厕所，每天更换床上用品。			屑、废纸、杂物等保持干净
路面、天面	清扫两次、随时巡回多次清洁		路面每月用高压水枪冲洗	无垃圾、烟头、纸屑、废纸、杂物、树叶等保持干净
草地、宣传栏	清扫多次、保洁			无废杂物、烟头、树叶、灰尘、蜘蛛网、保持清洁干净
地下、地面停车场	清扫多次、保洁	根据实际情况用水冲洗，每月保持1次	根据具体情况临时进行冲洗	无废物、烟头、饮料瓶、烟灰等，保持清洁
沟渠		清扫4次		保证畅通无积水，污物、污垢、无蚊蝇孳生地和堵塞
四周绿化及花园	清扫多次			无纸屑、烟头杂物、保持清洁
楼梯	清扫二次	进行全面清扫一次	清洗楼梯二次	楼梯干净，无泥沙、烟头、蜘蛛网和杂物、保持清洁
生活垃圾堆放处	清洗整理多次		积极配合甲方进行垃圾分类处理	无明显臭味，垃圾桶干净、瓷器干净、物品干净、沟渠畅通、屋外无杂物、垃圾桶摆放整齐，保持清洁

清洁的其他要求：

(1) 乙方每月不少于2次对项目管理内的物业进行环境消杀工作，特殊情况按甲方要求增加消杀次数。

(2) 乙方必须每年度实施1次外墙清洗。

10.室内外绿化养护（含室内绿植摆放）管理要求

（1）室外绿化养护

（a）室外绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率达到 95% ,草坪常年保持平整，边缘清晰。

（b）乔、灌木以及攀援植物每年普修八次以上，切边整理三次以上，各种植物生长茂盛，无枯枝、缺枝。

（c）绿地无垃圾，无积水，无干旱。

（d）盆栽植物无积尘，每年应换盆一次，适当浇水，容器中无积水。

（e）及时补种枯死的绿植。

（2）室内绿植摆放及养护

（a）按照现代化办公环境要求，甲方根据现场情况提出具体摆放要求，乙方在办公楼大堂、走廊、裙楼、办公室、会议室、接待室、各楼层公共区域提供相当数量和具备一定品质的绿化植物进行摆置，并做好日常养护。

（b）室内绿植要按要求摆放好，安排专人养护，保证随时可在现场找到养护工，对要求更换品种、规格时，根据实际情况给予更换。室内养护基本包含：浇水、修剪、施肥、喷壶、清洁叶面等。当室内绿植出现比较严重的叶片脱落、树干干枯、死亡现象时，必须及时更换同品种同规格的绿植。并把更换下来的绿植及时清理运走。

（c）保证植物丰满健壮，株型自然匀称，叶面保持干净，

无病虫害。植物无残枝，无黄叶，叶片叶尖存有少许黄尾，应合理进行修剪，保持株型美观。保持植物的盆、器皿干净整洁、无脏污，盆内无草杂物、垃圾。

（d）植物的底碟、套盆应适合配套，盆内无泥垢、脏水，整洁干净，每次养护完毕清理现场保持现场整洁。

11.管辖物业范围内施工管理要求

在管辖物业范围内施工的单位，要对施工人员进行登记、备案，规定施工时间，并监督指导安全施工、环境卫生、噪音管理等事项。

第六条 物业管理服务考核标准

（一）为规范物业服务公司的管理和行为，提高服务水平和质量，根据国家、省、市的有关法规，结合本项目实际制定《碧岭街道办事处物业管理服务考核评分表》（见附件）。

（二）依据按 ISO9001、ISO14001 和 ISO45001 标准建立的综合管理体系所制定的管理要求，对物业管理服务实施质量考核。

（三）对服务项目实行全面质量检查、考评，外包服务公司有义务配合甲方的各项检查工作，依照本考评细则对应实施处罚，处罚直接与物业管理服务费挂钩。

（四）项目监管机构由甲方根据服务项目及实际情况自行监管，自签订合同之日起，第一个月开始，每月对乙方服

务管理工作进行检查、考评。

（五）各管理服务项目质量考评分值（考核结果分值=物业管理 100 分）。

（六）本考核指标是甲方考核乙方的重要指标，每月的考核结果将作为支付服务费的重要依据。根据考核评分细则，有明确对应扣款项目的，则按相应标准扣除服务费，若总分低于 89 分（含）以下，再按 1 分/1000 元扣除当月服务费（优：90-100 分；良：80-89 分；中：70-79 分；差：69 分以下）。

第七条 其他要求

（一）为确保服务质量及与甲方的沟通联络，乙方须在深圳市坪山区碧岭街道办事处，委派专职主管，负责对提供服务、履行承诺、服务质量的检查监督及与甲方日常业务联系。

（二）乙方要严格遵守《劳动法》用工，身体健康，保证录用人员没有刑事犯罪记录，并与员工签订劳动（劳务）合同和保密协议。乙方应承诺保证录用人员队伍稳定，不随意调离本物业工作区域，人员变动情况应向碧岭街道办事处项目管理部门报备，报备范围包括变动人员的基本情况（含原工作岗位等），如在履约过程出现劳资纠纷，由乙方承担一切责任。

（三）乙方须制定并提供员工管理服务规范要求及确保

服务质量达标的具体措施。

（四）乙方担负生产安全、消防安全、交通安全、治安防范的重大责任，须向甲方提供并履行服务承诺，在确保服务质量的同时，要防范和杜绝安全生产事故发生。

（五）乙方须主动接受甲方的指导、检查、监督及协调，甲方每月对物业管理进行考核，如达不到考核要求，乙方承担违约责任和赔偿责任。

（六）甲方除按合同规定支付物业管理费和合同明确规定由甲方支付的相关费用外，物业管理各项费用开支均由乙方自行承担。

（七）乙方应严格执行与甲方签订的物业管理合同，自觉接受行业主管部门的监管，因违法或违约造成的一切法律责任，由乙方自行承担。

（八）乙方必须每三个月向甲方公布一次物业管理收支账目。

（九）乙方负责配置人员，必须根据人员类别统一着工作服（套）、鞋、帽上岗，其中项目工作人员工作服（套）、鞋、帽由乙方提供。

（十）现有服务范围内，由于工作人员的增加而增加的工作量，不再增加费用。

（十一）风险提醒：因该项目大部分物业已纳入城市更新项目拆迁范围，在项目履行期间，碧岭街道办事处部分办

公场所面临搬迁至他处的项目履行风险，届时本项目正常履行的客观情形将发生重大变化。甲方有权根据实际情况，无论决策重新招标还是签订补充协议，乙方须无条件服从。因此导致项目发生变更或终止的，不视为违约，双方不承担任何违约责任，也不得主张任何赔偿或补偿，乙方在收到项目终止的通知后，应在指定时间内做好物业交还、工作交接和撤场等工作，因撤场、拒不撤场、迟延撤场、不配合结算等行为导致双方造成损失的，一切损失均由乙方承担。乙方已充分知悉本项目所面临的风险并自愿承担该风险。

（十二）出现如下情况之一，甲方有权单方解除合同：

- 1.考核连续出现2次低于80分，甲方有权解除服务合同。
- 2.考核检查出的问题，在规定时间内逾期未整改，或经再次整改不合格的，甲方有权解除合同。
- 3.出现违反国家法律法规、造成人身伤亡责任事故、发生安全事件、造成超过5万元（含）以上的财产损失、给甲方造成负面影响，甲方有权解除合同。
- 4.乙方中标后5日内全部人员到位；签订合同后乙方必须在合同规定的时间内（5日内）向甲方提供作业人员名单、作业人员的资质证书等文件。

第八条 甲方的权利和义务

（一）乙方违反国家相关法规，与其聘用人员发生纠纷，均由乙方负责调解与处理，甲方不承担任何责任并有权解除

合同。

（二）乙方必须承诺中标后 5 日内全部人员到位；签订合同后乙方必须在合同规定的时间内（5 日内）向甲方提供作业人员名单、作业人员的资质证书等文件。

（三）乙方不得将项目非法分包或转包给任何单位和个人。否则，甲方有权即刻终止合同，并赔偿相应损失。

（四）本项目非涉密项目，但乙方须与甲方签订安全保密协议。无论乙方在服务合约期间还是期满之后，都要严格遵守公安监控信息（文字、图片、视频等）不外泄的原则，如果一旦泄漏（主动或是被动造成的），甲方都保留有对乙方追究刑事责任的权利。

（五）经主管部门同意，因乙方不合格终止服务合同，乙方应承担全部的责任及负责全部人员的安置，不得向甲方提出赔偿。

（六）甲方可制订考核办法对乙方进行考核，考核次数和频率由甲方制定，考核未达标按照考核办法进行处罚。

（七）甲方在合同生效之日起无偿向乙方提供一定面积的管理用房、值班室。

（八）甲方在合同生效之日起三十日内按规定向乙方提供本物业所有的物业及物业档案、资料（工程建设竣工资料），并在乙方管理期满时予以收回。

（九）不得干涉乙方依法或依本合同规定内容所进行的

管理活动。

（十）协助乙方做好物业管理工作和宣传教育、文化活动。

（十一）法规政策规定由甲方承担的其它责任。

（十二）免费提供清洁之用水、用电，水电费由甲方直接向自来水公司、供电公司交纳。

（十三）乙方按合同完成工作，甲方必须按时签署付款凭证。

（十四）公共水电费及发电机燃油费（即卫生间、空调、生活等各类用水；消防、监控、照明、电梯、各类机电设备等各类的用电）由甲方负责。

第九条 乙方的权利与义务

（一）根据有关法律、法规政策及本协议规定，制定物业和各项管理办法、规章制度、实施细节，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。

（二）遵照国家、地方物业管理收费规定，按物业管理的服务项目、服务内容、服务标准，测算物业管理收费标准，并向甲方提供测算依据，严格按合同规定的收费标准收取，不得擅自加价，不得只收费不服务或多收费代。

（三）负责编制街道物业、附属建筑物、设施、设备等年度维修养护计划和大型维修方案，经双方议定后由乙方组织实施。

（四）有权依照法规政策、本合同和业主公约的规定对违反业主公约和物业管理法规政策的行为进行处理。

（五）在征得甲方书面同意的前提下，乙方有权选聘专营公司承担本物业的专项管理业务并支付费用，但不得将整体管理责任及利益转让给其他人或单位，不得将重要专项业务承包给个人。

（六）乙方有权要求甲方办公人员遵守有关物业管理制度。

（七）乙方有权根据甲方的要求检查街道物业出入物品、人员来访、车辆出入。

（八）乙方有权对安全、消防的突发事件进行应急处理（如盗窃、火灾等），并及时报告甲方有关人员。

（九）接受物业管理主管部门及有关政府部门的监督、指导，并接受甲方的监督。

（十）对街道物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在街道物业内改、扩建完善配套项目，须报甲方和有关部门批准后方可实施。

（十一）建立本物业的物业管理档案并负责及时记载有关变更情况。

（十二）及时向甲方提交各类重大和突发事件处理的报告。

（十三）加强乙方员工职业道德和法制教育，做好保密

工作。

（十四）因乙方管理原因（不可抗力因素除外）而导致甲方物业内所指定的物业、设备及其他直接损失时，乙方应作出相应赔偿。

（十五）本合同终止时，乙方必须从合同终止日起十天内向甲方移交原委托管理的全部物业、管理用房及其各类档案资料。

第十条 违约责任

（一）如因甲方过错，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，甲方应给予乙方相应补偿；乙方有权要求甲方限期整改，并有权终止合同。

（二）如因乙方过错，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。

（三）因甲方房屋建筑或设施设备质量或安装技术等原因，造成重大事故的，由甲方承担责任并负责善后处理。因乙方管理不善或操作不当等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）。

（四）乙方未按甲方要求配备工作人员的，甲方有权要求整改或人员配备到位。

（五）甲、乙双方如有采取不正当竞争手段而取得管理

权或致使对方失去管理权，或造成对方经济损失的，应承担全部责任。

第十一条 其它事项

（一）本合同以及本项目招标文件、投标文件共同作为本项目履行的依据。若本合同的实质性条款的约定与本项目招标文件、投标文件有抵触之处的，以本项目招标文件（投标文件响应的内容优于招标文件的除外）为准；若投标文件响应内容优于本项目招标文件，则以投标文件为准。

（二）双方可采用签订补充协议形式对本合同进行修改或补充，本合同和补充协议中未规定的事项，均遵照国家有关法律、法规和政策执行。

（三）本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，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。

（四）本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成时，提请物业管理主管部门调解。调解不成的，提交深圳市坪山区人民法院依法裁决。

（五）本合同一式柒份，甲方执肆份,乙方执叁份，具有同等法律效力。本合同自签订之日起生效。

第十二条 特别约定

（一）乙方保证：自己及自己的工作人员、合作单位均会遵守有关保密的法律法规和行业规定，并对甲方提供的资

料负有保密义务。未经甲方同意，不得将因在本合同履行期间及前后所获得的政府、公民个人等各种信息和资料提供给其他单位和个人。本合同保密期限为永久，不论本合同是否变更、解除或终止，该保密条款不受限制并持续有效。乙方及乙方工作人员应严格保守从甲方处获得的资料和信息，否则甲方有权要求乙方承担合同总金额 15%的违约金，造成不良后果和损失的，甲方有权解除合同并要求乙方赔偿损失。

（二）甲方基于维护公共利益需要或维护法定权益需要，有权单方变更、终止本合同。

（三）因乙方履约能力大幅度降低或丧失，致使甲方认为乙方已无能力继续正常履行本合同的，甲方有权单方解除合同。

（四）在履行合同过程中，甲方发现乙方不具备或丧失履行合同的相关资质或存在其基础不符合承接本合同标的之主体应具备的条件，甲方有权单方解除合同。

（五）甲方基于法律规定或本合同约定行使合同变更权或合同解除权的，由此给乙方造成的损失，甲方不承担任何赔偿或补偿责任；因乙方过错导致甲方行使合同变更权或合同解除权的，由此致甲方的损失，乙方应承担全部赔偿责任。

（六）本合同的赔偿损失指直接损失、间接损失、可得利益损失等全部损失，包括但不限于诉讼费、保全费、担保费、公告费、鉴定费、律师费、差旅费等。

（七）本条与本合同其他条款约定不一致的，本条第一至六项内容的效力优先于其他条款。

第十三条 合同附件

附件：1.《碧岭街道办事处物业管理服务考核评分表》

甲方（盖章）：

深圳市坪山区碧岭街道办事处

法定/授权代表：

日期：

乙方（盖章）：

龙城城市运营服务集团有限公司

法定/授权代表：

日期：