

深圳市南山区教育局南山教育信息大厦

物业管理服务合同



物业管理服务合同

委托方(以下简称甲方):深圳市南山区教育局

受委托方(以下简称乙方):深圳市天健城市服务有限公司

根据深圳公共资源交易中心(项目编号: NSCG2024000323) 招标结果和国家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,就甲方委托乙方对深圳市南山区教育局南山教育信息大厦物业,实行专业化、一体化的物业管理订立本合同。

第一条 物业基本情况

物业名称: 深圳市南山区教育局南山教育信息大厦

坐落位置: 南山大道中段东侧

占地面积: 14241平方米

建筑面积: 17500平方米

物业类型: 办公楼

第二条 合同期限

本合同期限为 壹 年,自 2025 年 1 月 1 日起至 2025 年 12 月 31 日止。

本项目为长期服务项目,合同履行期限最长不超过三十六个月;甲方如对履约情况不满意,甲方不再续约。

第三条 委托管理内容及服务标准

(一)委托物业管理服务范围及内容:详见附件一。

(二)委托物业管理服务标准及要求:详见附件二。

第四条 甲方的权利和义务

- 1、代表和维护产权人、使用人的合法权益。
- 2、检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。
- 3、有权向乙方询问工作进展情况及相关的内容,并对乙方工作进行监督。
- 4、委托乙方对违反物业管理法规政策、本合同和管理规约的行为进行处理,包括责令停止违规违章等行为、要求行为人赔偿经济损失及支付违约金。
- 5、甲方在合同期内无偿向乙方提供办公、仓库及维修场所等管理用房。

6、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。

7、甲方有权对乙方的物业管理进行考核评比，如没有达到合同要求，在甲方发出书面整改通知后，乙方拒不改正，或没有在甲方要求的期限内予以回复或整改至符合协议约定之要求的，则甲方可以单方面终止委托管理服务合同并进行财务审计，且不承担任何违约责任，由乙方承担违约和甲方及第三人的损失赔偿责任，包括但不限于甲方的间接损失。

8、协助乙方做好物业管理工作和宣传教育、文化活动。

9、负责协调因本协议项下的服务且非乙方责任而产生的各种纠纷。

10、水电费由甲方直接向自来水公司、供电公司交纳。

11、在甲方书面确认乙方该月已按合同提供服务后，甲方须按时签署付款凭证。

12、招标文件、投标文件及合同附件中约定的甲方其它权利义务。

第五条乙方的权利和义务

1、根据有关法律、法规政策及本合同规定，制定各项管理办法、规章制度、实施细则，自主开展各项管理经营活动，但不得损害甲方的合法权益，获取不当利益，前述管理办法、规章制度、实施细则须符合招标文件、本合同约定，并将其交至甲方处备案。

2、有权依照法规政策、本合同和管理规约的规定对物业使用人违反管理规约和物业管理法规政策的行为，提请有关部门处理。

3、有权阐述对具体问题的意见和建议；有权要求甲方人员及物业使用人遵守有关物业管理制度，但物业管理制度不符合法律法规、招标文件及本合同要求的除外。

4、征得甲方书面同意，乙方可以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发包给个人。

5、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。

6、对甲方的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在甲方范围内改、扩建完善配套项目，须报甲方和有关部门书面批准后方可实施。

7、每季度向甲方公布一次管理费用收支账目，严格按照合同约定时间向乙方全体管理服务人员按时发放工资和其他福利。

8、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。

9、加强乙方员工职业道德和法制教育，做好保密工作。加强乙方人员职业安全教育，非甲方过失发生的安全事故由乙方承担责任，包括但不限于赔偿甲方或第三人因此所产生的损失（含间接损失）的赔偿责任。

10、因乙方管理违反招标文件、本合同及其附件、补充协议的规定而导致甲方物业内的设施、设备及其他直接损失时，乙方承担相应且足额的赔偿。

11、本合同终止时，乙方必须向甲方移交原委托管理的全部物业、管理用房及其各类管理档案资料。

12、招标文件、投标文件及合同附件中约定的乙方其它权利义务。

第六条管理服务费用

1、本物业的管理服务费按中标价 4,102,340.00 元/年(人民币肆佰壹拾万贰仟叁佰肆拾元整)，第1个月支付341,861.74元(人民币叁拾肆万壹仟捌佰陆拾壹元柒角肆分)，第2至第12个月每月支付341,861.66 元(人民币叁拾肆万壹仟捌佰陆拾壹元陆角陆分)。甲方签署付款凭证，每月5日前付清上月管理服务费。本合同期满当月的管理服务费待甲、乙双方交接完相关手续后，甲方才予以支付给乙方。

该合同价款（物业服务费）为合同期限内总价款，包括综合管理、建筑物管理、设备设施管理、保洁、绿化、公共秩序维护等服务项目为履行本合同项下服务所需要支出的一切费用。除根据合同约定，在服务实施过程中经甲方确认需进行增减款项外，该合同价款不再因市场风险、合同履行过程中发生的材料或人工费上涨等因素再做调整，甲方按照财政管理要求向乙方支付合同价款。

乙方的银行账户信息如下：

开户名：深圳市天健城市服务有限公司

开户行：广发银行股份有限公司深圳新洲支行

账号：102001512010029949

2、大厦公用设施设备（含电梯等特种设备）的维修养护，房屋本体维修养护，物料采购等费用，单价金额在500元以下(含500元)的由乙方承担；单价金额在500元以上的由乙方制定方案报甲方批准后实施，费用由甲方从房屋专项维修资金中支出。

3、公用水电费用及发电机燃油费由甲方承担(包括卫生间、绿化、空调、清洁卫生等各类用水；消防、水泵、照明、各类机电设备等各类用电)。

4、每一次付款前乙方应提前七个工作日向甲方提供符合付款要求的发票。

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；甲方拒不整改或者逾期未整改的，乙方有权要求甲方给予相应的赔偿，并有权终止合同。

2、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，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的赔偿，并有权终止合同。

3、因甲方房屋建筑或设施设备质量或安装技术、人员违规等甲方原因，造成重大事故的，由甲方承担责任并负责善后处理。因乙方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，但任何一方对政府有关部门的鉴定结论有异议的，应当以合同约定的仲裁机构的裁决为准)。

4、因乙方原因导致重大火灾、失窃、泄密等事件的，甲方有权解除合同，并要求乙方赔偿相关损失。

第八条 其它事项

1、双方可对本合同的条款进行修订更改或补充，以书面签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

2、合同规定的管理期满，本合同自然终止，双方如续订合同，应在该合同期满前向对方提出书面要求。

3、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。

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，提请物业管理主管部门调解，调解不成的，提交深圳仲裁委员会依法裁决。

5、招标文件、投标文件与本合同对双方具有同样的法律约束力，当招标文件、投标文件与本合同不一致时，应以本合同为准。

6、本合同一式伍份，甲、乙双方各执贰份，主管部门备案壹份，具有同等法律效力。

7、本合同自签字盖章之日起生效。

甲方(盖章):



代表人(签字):

乙方(盖章):



代表人(签字):



签订日期: 2024年12月18日

附件一：

委托物业管理服务范围及内容

1、管理范围：南山教育信息大厦及其红线内区域的物业管理（含后车场、后花园绿化）及相关的服务；不含室内绿化租摆，绿化租摆费用不包含在本次物业管理费用中。

2、本物业管理范围内的房屋建筑本体的维护、管理（含楼盖、屋顶、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位、外墙面、楼梯间、走廊通道、门厅、设备机房及室外非机电设备设施、铁围栏防锈刷油漆）。

3、本物业管理范围内的机电设备设施（包括配电系统、给排水系统、强弱电、消防系统、室内外照明、空调（室内外机清洁消毒）、电梯（含电梯年检费、保险费）、人防等各专业的整个系统及发电机）的运行管理、日常维护保养、定期维护、故障维修（含材料）。给水系统管理分割点为该楼计量水表，计量水表后的管网由乙方负责；配电系统管理分割点为高压环网柜，进线电缆头之后部分由乙方负责。

4、本物业管理范围内的智能系统的运行管理、日常维护保养、定期维护、故障维修（含材料）。

5、本物业管理范围内所配套的服务设施的管理、日常维护保养、定期维护、故障维修（含材料）。

6、本物业管理范围内的公共清洁卫生、“四害”及“白蚁”消杀、生活垃圾、绿化垃圾及零星修缮改造垃圾的收集清运。

7、本物业管理范围内的室外绿化的日常养护和管理。

8、大厦门口、周边绿化养护。

9、本物业管理范围内24小时安全保安管理。

（1）实行24小时的门岗、车库、消防监控和安全防范，及时发现和处理各种安全事故隐患，迅速有效处置突发事件。

（2）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；

（3）保安员要穿着统一的制服，工作规范，作风严谨。

（4）负责每天报纸杂志、信件派送，各办公室饮用水配送、会议茶水服务。

（5）按照甲方要求完成临时性勤杂工作。

10、本物业管理范围内的交通、车辆行驶和停泊管理。

(1) 24小时值班，指挥车辆的行驶、停泊；

(2) 制定应急防范措施，及时处理突发事件；

11、物业档案资料管理。确保南山教育信息大厦的物业档案资料的完整、完好。

12、完成消防安全月报表、年度考核，生活垃圾处理、资料填表政府年度考核等。

13、创建与南山教育信息大厦文化融为一体的大厦文化。

14、建立严格规范的应急体系，以便应对突发的传染性疾病、火灾、治安等紧急情况。

当发生上述情况时，乙方必须无条件地配合业主。

15、本物业的外墙每年清洗一次，污水井管保证畅通，化粪池视情况每季度抽1次，每年至少抽4次，乙方费用包干。

16、音响设备及协助会场布置。

17、协助管理本物业内文化娱乐活动。

18、甲方在大楼内的零星工程，乙方需对施工现场和施工人员进行规范管理。

19、属于物业管理的其他工作事项。

20、消防监控中心24小时的持证上岗职守。

21、乙方在投标文件中承诺的其它事项。

附件二：

委托物业管理服务标准及要求

一、服务要求：

1、乙方根据有关物业管理法规与南山区教育局签订物业管理委托合同，对该物业实行统一管理，综合服务，自主经营，自负盈亏。

2、该物业委托管理期限为：12个月，从签订合同之日起。合同期满后可根据供应商履约情况按规定延长合同期，最长不超过3年。

3、乙方实行物业管理的标准必须达到《全国物业管理示范大厦》评分标准90分以上。以及标书、委托管理合同的有关规定。

4、南山区教育局在适当时候对该物业管理进行考核评比，如达不到上述要求，则可终止委托管理合同并进行财务审计，由乙方承担违约和赔偿责任。

5、有关物业管理事项的说明：

（1）重大维修项目

重大维修养护项目需由乙方提出维修建议及预算报南山区教育局，由区教育局按南山区的相关规定组织实施。

（2）设备设施基本维护

设施设备维护指含电梯（电梯保险、电梯年检费）、消防系统、视频监控系统、停车场道闸系统、广播系统、给排水系统、照明系统、分体空调等的日常维护、水池清洗、四害及白蚁消杀。实行经费包干制，包干经费含在投标总价中。

大厦公用设施设备（含电梯等特种设备）的维修养护，房屋本体维修养护，物料采购等费用，单价金额在500元以下(含500元)的由乙方承担；单价金额在500元以上的由乙方制定方案报甲方批准后实施，费用由甲方从房屋专项维修资金中支出。

（3）日常用品消耗

日常用品消耗指洗手间用纸、洗手液、保洁日常用具、卫生洁具等易损配件维修更换等。实行经费包干制，包干经费含在投标总价中。

（4）管理费标准

管理费采用包干制，由投标物业公司根据招标文件所提供的资料自行测算；评标时按招标文件的要求计算分值，但最终签订委托管理合同的管理费标准仍以乙方在标书中所提出的为准。

(5) 公用水电费及发电机燃油费

公用水电费用及发电机燃油费由甲方承担（包括卫生间、绿化、空调、清洁卫生等各类用水；消防、水泵、照明、各类机电设备等各类用电）。

(6) 停车管理车辆停放不收费

(7) 办公自动化等系统的使用和维护由甲方负责。

(8) 物业管理帐目的公开

乙方必须每三个月向南山教育局就南山教育信息大厦的物业管理收支公布一次帐目。

(9) 管理用房

甲方提供（办公用房、仓库及维修场所）的面积在合同里另行约定，该用房在委托管理期限内由乙方免费使用。

(10) 管理目标及奖惩办法

乙方如达不到投标承诺的目标，即如经考核未达到全国物业管理示范大厦管理水平和物业管理服务承诺，扣除乙方该考核期间内管理总费用的10%。如达到上述水平，依约支付管理费用。

6、项目配备人员

★乙方按照下述要求进行人员配置，不随意更换投入人员，确需更换的，必须征得甲方同意，且更换的人员不低于原投入人员的资质水平。

配备管理和服务人员：投入本项目的管理和服务人员数量（合计不少于51人）。具体管理和服务人员具体要求如下：

项目人员配置要求

序号	部门设置	编制岗位	岗位要求	岗位人数
1	综合部	项目负责人	本科学历，5年以上管理经验，中级以上职称，持物业管理经理上岗证，有爱心、协调、组织能力强。	1
2		主任助理	本科学历，3年以上管理经验，有爱心、协调、组织能力强，有管理政府机关大楼经验。	1
3		前台接待（资料员）服务人员	大专学历，2年以上管理经验，持物业管理上岗证，有爱心、服务意识强。	3
4		行政后勤服务人员	有相关工作经验人员（在同等条件下优先录用具备经验的甲方原工作人员）	5
5		会务服务人员	大专学历，2年以上相关经验，形象好，具有服务意识。	2
部门小计				12

6	工程部	维修主管	5年以上经验，持专业技术资格证、上岗证，技术熟练、专业能力强，责任心强。	1	
7		机电设备、电梯维护人员		2	
8		消防控制中心安全管理员		持证上岗，24小时轮值。	6
部门小计				9	
9	保安部	安全主管	持建（构）筑物消防员证，形象好。	1	
10		保安队长		持上岗证，形象好，具有安全、服务意识，文明礼貌、责任心强。	1
11		保安人员			14
部门小计				16	
12	环境部	环境主管	朴实肯干、勤快。	1	
13		清洁人员		11	
14		绿化工		2	
部门小计				14	
整体合计				51	

备注：

（1）★乙方保证本项目各工种人员工资福利待遇不低于深圳市最低工资待遇标准要求。

（2）★乙方按照深圳市相关规定为每位员工购买住房公积金和社会保险，缴纳标准按照深圳市相关规定执行。

（3）★乙方按照广东省相关规定为每位员工发放高温补贴，高温补贴发放时间为每年6-10月，发放标准为300元/月/人。

（4）乙方服务人员必须遵守保密规定，不得泄露任何与甲方有关的信息，否则，追究乙方及相关人员的责任。

（5）乙方服务人员因社会滋事及任何情况下造成的伤残、致命均由乙方负责。

二、服务标准：

一）总体标准

按“全国物业管理示范大厦”标准进行管理。

杜绝重大火灾事故、质量事故。

设备完好率95%以上。

房屋完好率95%以上。

用户满意率95%以上。

有效投诉处理率100%。

大厦内治安案件案发率为零，无任何重大事故发生。

环境卫生、消杀、绿化达标率为95%以上。

消防管理通过政府规定，年检完好率100%。

物业管理分项标准要求（如下）：

序号	项目	服务标准
1	房屋日常养护维修	确保房屋，门窗的完好和正常使用；周边围栏维保加固、定期除锈粉刷油漆；及时完成各项零星维修任务，零修合格率100%
2	室外场地、道路养护维修	确保室外场地、道路的完好和正常使用；及时完成各项零星维修任务，零修合格率100%
3	给排水设备运行维护管理	保证给排水系统正常运行。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，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，生活用水水箱保持清洁卫生并定期消毒清洗，定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁；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；及时发现并解决故障，零修合格率100%
4	供配电、供气设备运行维护管理	对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点检测，建立各项设备档案，做到安全、合理、节约用电；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，供电运行和维修人员必须持证上岗；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%；加强日常维护检修，公共使用的照明灯具、线路、开关保持完好，确保用电安全；确保供气管道及设施完好无损；管理和维护好避雷设施。
5	电梯运行维护	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，安全措施齐全有效，通风，照明及其它附属设施完好；严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，电梯准用证，年检合格证，维修保养合理完备，定期进行维修保养，轿厢，井道保持清洁；因故障停梯，接到报修后维修人员在30分钟内到达现场维修，并做好记录及时排除故障。
6	空调系统运行维护	建立空调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；制定科学合理的经济运行和节能降耗措施；定期检修养护空调设备，每季度清洗一次室内机含滤网清洗消毒，每年清洗一次外机，清洗室外机需由专业人员完成，并持有相关专业证书及高空作业证书，保证空调设备，设施处于良好状态；空调系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好记录及时排除故障。
7	环境卫生管理	建立环境卫生管理制度并认真落实，环卫设施齐备；楼梯，扶手，大厅，走廊，电梯间，地下室，天台，内外墙面，停车场

		(库), 展馆, 道路等所有区域保持清洁, 无随意堆放杂物和占用, 不见废弃物, 污渍, 卫生间洁净无异味, 及时清扫积水, 确保物业容貌整洁。零修合格率100%, 保证建筑物外墙每年清洗2次, 公共区间每年打蜡护理共20次, 生活垃圾处置, 信息填报, 完成上级部门规定的考核目标。
8	绿化管理	植物配置合理, 绿地充分, 无裸露土地; 花草树木生长正常。修剪及时, 无枯枝死杈及病虫害现象; 绿地管理和养护措施落实, 无破坏, 践踏及随意占用现象。须确保有专门的绿化工作人员。
9	治安及车辆管理	确保安全和正常工作环境; 环境秩序良好; 做好安全防范和日常巡视工作, 及时发现和处理各种安全和事故隐患, 迅速有效处置突发事件; 道路畅通, 车辆停放有序。无车辆失窃事件。并根据甲方要求对出入大楼的物品, 人员, 车辆进行检查。
10	消防监控系统	按消防主管部门的要求做好信息填报、完成各项考核, 消防培训、演练, 持证上岗, 24小时轮值。
11	智能化系统运行维护 (含楼宇自控系统、 闭路监控系统、会议 设备控制系统)	定期对各种系统性能状态检查, 系统测试和计划性维修, 发现隐患及时处理, 零修合格率100%。实现对大楼内各种机电设备的统一管理, 协调控制, 确保楼宇设备运转正常。
12	“四害”及“白蚁” 消杀	每月定期全面查杀“四害”一次, 平时如遇卫生防疫等部门安排的临时消杀任务, 要及时全力配合完成; 每半年全面查杀“白蚁”一次, 平时发现“白蚁”, 要及时消杀。每一次消杀“四害”或“白蚁”, 均要有消杀时间、地点、消杀人、用药等的记录。
13	物业档案资料管理	必须保证甲方交给的物业管理档案资料的完整, 完好。

二) 保洁物业管理服务标准与要求

1、保洁管理服务标准按照国家公共场所卫生标准执行, 并细化考核细则(另定)。

2、有投诉和服务要求时, 应在10—15分钟时间内向相关部门发出工作通知单, 对于投诉应在一个工作日内电话或书面或上门回复处理进展情况。投诉率2‰; 处理率和回访率100%。

3、全体员工在管理服务期间, 必须仪容整洁、仪表端正、礼仪规范, 做到文明礼貌, 热情周到。

4、每日至少一次对所管辖区域进行巡视检查, 及时发现并解决问题, 并有检查及问题处理情况的记录。

5、每月底向甲方提交保洁管理服务运行情况工作报告。

6、按档案管理的要求, 将保洁管理服务的有关资料分类管理, 保存完好。

7、及时落实业主要求的其它合理服务事项。

8、负责在指定时间完成消灭蚊虫、苍蝇、蟑螂等工作, 做到干净彻底。

9、根据季节转换特点, 主动做好保洁调整工作。

10、确立工作过程中的明确标识并具有可追溯性。

11、健全具有可操作性的管理服务程序文件。

12、对会议室要及时打扫，保持地面、墙壁、设施清洁及窗明几净。

13、公共部位保洁随时打扫，保持空气清新，光管，灯具照明正常，室内外整洁卫生。
配有清洁机、抛光机、吸尘器等保洁设备，电梯地垫每天更换。

14、洗手间：洗手液足量保障，擦手纸吸水性好并足量保障，随时打扫，保持洁具、墙面、地面、玻璃等室内设施的清洁、无异味、无积水。

15、卫生间：擦手纸，卫生纸质要柔软并足量保障，无异味、无积水。

16、走廊：随时打扫，保持地面、墙壁、顶棚的洁净，无杂物，无污痕，无尘挂，清洁光亮；灯罩内无垃圾；走道四角及踢脚板保持干净卫生。

17、大厅地面大理石保持干净、光亮；其它部位，如墙面、台面、栏杆、椅子、沙发、灯座等保持光亮、整洁；大厅玻璃门、窗、框保持干净，光亮。大厅内不锈钢保持光亮。

18、楼内垃圾筒摆设整齐，把垃圾袋套在垃圾箱内，无异味，及时清理。

19、楼内墙面及走道设施、门框、通风口，保持干净整洁。

20、大院每天清扫，保持院落干净整洁卫生。

21、办公室保洁：定时打扫，保持空气清新，光管，灯具照明正常，保持地面、墙面、屋顶、门窗、空调、踢脚线等部位的清洁卫生。

22、停车库，停车场，裸露管道、地面、立柱干净卫生。

23、红线范围内的白蚁防治、四害消杀。

24、清洁、保洁区内实行全天12小时保洁制，垃圾日产日清并按指定位置倒入，卫生设施齐全、完好率99%，对损坏的卫生设施及时进行处理。

25、管理人员标识明显；物管方面各指示标识清晰、规范100%。

26、管理人员培训合格率及组织人员参加培训取证率100%。

27、清洁、保洁率99%。

28、未经甲方同意不允许分包。

29、必须诚信履行《投标书》中的“管理体制承诺”和管理机构及人员岗位设置、设施设备配置等各项承诺。

30、保持员工队伍相对稳定，调动技术骨干，须经甲方同意。按合同书保洁员工岗位设置表配足，不得擅自减少。若发现减少且无正当理由，甲方有权在次月扣除乙方相应的人均管理服务费，并要求乙方及时补足规定人数。

31、必须服从、落实甲方的管理服务要求。

32、必须制定回访制度，每月回访一次，听取意见，改正工作。

33、必须使卫生保洁管理服务程序化，使卫生保洁过程有全程记载和责任人，以便监控质量，供甲方随时抽查核实。

34、对主楼大面积保洁服务时（如幕墙、玻璃采光等）需提前1个月保洁计划书报甲方审核，经同意后方可实施。

三）物业设备管理服务标准与要求

综合管理

1、建立健全各项物业管理制度，明确各种岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法。

2、设备机房环境整洁卫生，物品摆放有序。机房内严禁吸烟、饮酒等与工作不相符的事宜，无关人员不得随意入内。

3、落实设备安全运行岗位责任制；分工明确，定期巡检和维护保养设备，严格执行有关维修保养规程和操作使用规程，并按规定记录设备运行状况。

4每季度向甲方提供人员编制及档案材料。物管人员和专业技术人员持证上岗，着装规范，佩戴标志明显，服务规范，作风严谨。

5、每月公开一次物业人员考核考勤情况及维护材料损耗情况。

6、严格24小时值班值勤制度，设立服务电话，接受业主和使用单位对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录。

7、定期发放物业管理服务工作征求意见单，接受合理化建议并及时整改，杜绝员工违纪现象发生。

8、落实设备管理服务合同，兑现设备维修服务承诺，接报修10分钟内赶到现场维修。在设备维修过程中，要保证维修质量，减少返修，并有回访记录

9、制订和完善各类设备系统突发事件应急处置预案。

电气系统

1、确保楼宇、景观等电气设备系统运行状况良好，做好日常运行记录，杜绝责任事故发生。

2、人员配备合理，具备相关资质证书，严格执行操作使用规程。

3、加强日常巡视，按计划定期检查保养，及时排除设备故障，确保24小时正常运行。

4、确保正常供电，严格遵守限电、停电的规定，遇有计划限电、停电按规定通知我局办公室。

5、制订并严格执行临时用电管理办法和停电应急处理措施。

弱电系统

1、确保各类弱电设备系统运行状况良好，杜绝重大责任事故发生。

2、做好用电高峰期设备保障工作。

3、协助我局相关部门做好电子会议系统、背景音乐设备系统、闭路电视系统、安全防护设备系统、车库管理系统、门禁系统等设备设施维护保养工作。

4、积极组织技术培训，不断提高业务技能，主管人员应具备弱电类称职。

消防系统

1、及时做好消防栓、消防龙头及消防管道的检查和保养工作，使消防栓无锈蚀，消防龙头活络。加强消防设备设施管理，确保消防用水和管道无做其他用途。

2、消防控制中心应提供每天24小时技术保障，确保随叫随到。各类消防系统配备齐全，定期维护检修，每月联动测试，做到无尘、无锈，可随时启用。烟温报警正确，消防广播能自动广播。负责与专业维保单位的联系及现场管理工作。

3、消防管理人员熟练掌握消防设施设备的使用方法，能及时处理各种问题。

4、经常组织员工消防法规及消防知识的宣传教育，消除各种火灾安全隐患，合理划区，责任到人。积极协助甲方主管部门做好消防安全管理工作。

5、建立健全突发火灾应急处置预案，设立消防疏散示意图、应急照明设施、引路标志指示等，紧急疏散通道畅通。

电梯系统

1、电梯按规定或约定时间保持正常运行，安全措施齐全有效，值班记录清晰。

2、轿厢、井道、机房保持清洁，通风、照明及附属设施完好。

3、电梯由专业人员持证上岗进行维修保养。负责与专业维保单位的联系及现场管理工作。

4、制订相应险情应急处置办法。出现运行故障，相关人员须3分钟内抵达现场处理；如遇电梯关人，须在10分钟内救出被困人员。

5、电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备。

给排水系统

1、建立用水供水管理制度和设备维修保养与定期检修制度，设备、阀门、管道工作正常，设备外表无锈蚀、无污渍，无跑冒滴漏现象。制订合理用水和节约用水计划。

2、每半年对二次供水设施设备进行清洁消毒，确保水池、水箱清洁卫生；提供水质化验单、操作人员健康合格证。严格执行高压水泵、水池、水箱等管理措施，及时消除水池、水箱周围污染隐患。

3、加强检查维护，确保排水系统畅通，减少道路积水，地下室、车库、设备机房无积水、浸泡现象发生。

4、确保正常供水，严格遵守限水、停水规定，如发现管道漏水应及时修复。

5、制订给排水事故应急处理方案。遇有事故，维修人员须在3分钟内抵达现场抢修，杜绝大面积跑水、泛水或长时间停水现象。

空调系统

做好空调系统（包括分体式挂机空调）维护保养工作，确保运行正常，分体空调每季度清洗室内过滤网一次，外机每年清洗一次，清洗室外机需由乙方委派专业人员进行作业，需持有相关专业证书及高空作业证书。空调系统无严重滴漏水现象，噪声不超过规定指标。负责与专业维保单位的联系及现场管理工作。

四）设备物业管理服务的任务

1、负责范围内各设备系统的运行操作、日常巡视、定期检查保养、故障排除检修、应急处理工作。

2、制定各系统设备应急方案，并定期演练，逐步完善管理程序。

3、制定各设备系统的经济运行方案，记录各设备运行参数，定期分析并加以调整，确保设备在最佳的运行状态。

4、物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的管理及维修养护。

5、供水、供电、供气、电信等专业单位在物业管理区域内对相关管线、设施维修养护时，进行必要的协调和管理。

6、协助和监督好专业设备维保单位的工作，接受相关行业单位的指导、监督、安全等工作的联系和管理。

7、物业档案资料的建立和保管及有关物业服务费用的台帐管理，记录各设备系统维修时物料的流向。

8、物业管理区域内其他方面的服务需求。

五）交通、车辆及停车场管理

人员配备合理，机动车、非机动车区分有序、安全可靠，无乱停放和阻塞现象；

1、环境秩序良好，道路通畅，车辆停放有序；

2、路面、路牙石及相关设施完整，交通标识规范完好；

3、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；地面交通标线和车位线每年翻新一次和局部维护翻新。

4、所有停车场24小时有专人负责看守，确保停车场设备设施及车辆的安全。

5、有重大接待安排时，应根据需要事先预留车位，并摆放醒目标志，防止车辆堵塞现象发生。

六）绿化管理

室外绿化日常管养，专人定期维护。

七）保密管理

1、进行《中华人民共和国保守国家秘密法》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，不得随便传阅，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、不得泄露教育局工作人员的私人电话、工作时间及生活规律。

八）监管与考核办法

1、投标人必须根据招标文件提供各项管理标准、岗位职责及工作程序、自查表格和服务承诺；必须遵守我局各项制度和管理规定，定期公开服务收支情况、工作情况、工作规划、自觉接受监督。

2、进场前对乙方物业服务行业信用进行考察。

3、接受我局办公室及其它各科室的监管和考核。

4、对物业公司提供的各项服务，将经过量化以计分的方式，采取查看记录，实地考察和“满意率”调查相结合的形式，实行打分考核。

5、考核评定采用百分制，分优秀、合格、不合格三档。95分以上为优秀，80分以上为合格。

6、考核优秀的给予表彰奖励，不合格的根据规定解除合同，并追究经济赔偿责任。