

2026-2027 年度南湖街道物业管理服务 项目合同

甲 方：深圳市罗湖区南湖街道办事处

法定代表人：[REDACTED]

地址：广东省深圳市罗湖区南极路 21 号

电话：[REDACTED]

乙 方：招商积余物业管理有限公司

法定代表人：王冰里

地址：深圳市福田区华强北街道华航社区深南中路 3024 号航空大厦 3202-3203

电话：0755-83208082

根据 2025 年南湖、桂园、东门物业管理服务项目 的采购文件(需求书)，按照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《深圳经济特区政府采购条例》等相关法律法规的规定，经 深圳市罗湖区南湖街道办事处（以下简称甲方）和 招商积余物业管理有限公司（以下简称乙方）协商，就甲方委托乙方承担 南湖街道办事处各办公、服务场所等 16 处物业的物业管理服务项目，达成以下合同条款：

第一条 物业项目基本情况

本项目物业管理服务范围涉及南湖街道办事处各办公服务场所等 16 处物业，物业总建筑面积约为 19896.87 平方米，具体如下：

（1）南湖街道办南华大厦办公大楼、综治中心、平安法治办等：大厦付楼 1-4 层为南湖街道办办公大楼，附楼 1-3 层为综治中心、平安建设部等职能办公。有 14 个停车位、3 个出入口、55 个办公室、2 个大堂前台、4 个会议室、1 个茶水间、13 个洗手间、2 个食堂、1 间宿舍、1 个监控室、1 个配电房，有消防系统及消防设施，无电梯、水泵房和绿化。

（2）南湖街道行政服务大楼（综合楼）：1-2 楼为对外服务大厅，3-7 楼为领导办公区。



有9个停车位、1个出入口、36个办公室、9个大堂前台、3个会议室、6个洗手间、3间宿舍、1个监控室、7个配电房、1部电梯，有消防系统及消防设施设备，无茶水间、食堂、水泵房和绿化。

(3) 退伍军人服务中心：有1个出入口、5间办公室、1个大堂、1个会议室，有消防设施设备，无茶水间、洗手间、食堂、宿舍、设施设备房、停车场和绿化。

(4) 城市建设办、综合行政执法中队等：有1个出入口、9间办公室、1个大堂、1个会议室、1个洗手间，有消防系统及消防设施，无茶水间、食堂、宿舍、设施设备房、停车场和绿化。

(5) 南湖街道人民武装部、应急管理办、消防救援所：有2个出入口、4间办公室、1个会议室、1个洗手间、1个食堂、1个配电房，有消防系统及消防设施设备，无大堂前台、茶水间、宿舍、监控室、电梯、水泵房、停车场和绿化。

(6) 南湖街道长者服务中心：该处内有多功能活动室、阅览室、台球室、休养室。有1个出入口、4间办公室、1个会议室、1个大堂、1个洗手间，有消防系统及消防设施，无会议室、茶水间、食堂、宿舍、设施设备房、停车场和绿化，办公耗材及维修费用由街道办事处承担。

(7) 南湖街道口岸执法、人民南商业片区管理办公室：分为3个独立大门，有3个出入口、8间办公室、1个会议室、1个洗手间，有消防系统及消防设施，无大堂前台、茶水间、食堂、宿舍、设施设备房、停车场和绿化。

(8) 嘉北社区工作站：有1个出入口、8间办公室、1个大堂前台、1个会议室、3个洗手间、1个配电房，有消防系统及消防设施设备，无茶水间、食堂、宿舍、监控室、电梯、水泵房、停车场和绿化。

(9) 新南社区工作站：有3个出入口、6间办公室、1个大堂、2个会议室、2个洗手间、1个食堂、2个配电房，有消防系统及消防设施，无茶水间、宿舍、监控室、电梯、水泵房、停车场和绿化。

(10) 罗湖桥社区工作站：有3个出入口、7间办公室、1个大堂、1个会议室、1个茶水间、3个洗手间、1个监控室、1个配电房，有消防系统和消防设施，无食堂、宿舍、电梯、水泵房、停车场和绿化。



(11) 向西社区工作站：雍睦豪庭配套 1-2 层为向西社区工作站办公楼，太阳岛大厦 12A 为向西社区养老服务驿站与食堂。有 2 个出入口、1 间办公室、1 个大堂、1 个会议室、1 个洗手间、1 个食堂、1 个监控室，有消防系统及消防设施，无茶水间、宿舍、配电房、电梯、水泵房、停车场和绿化。

(12) 和平社区工作站：分为两部分，中间由露台连接。有 2 个出入口、7 间办公室、1 个大堂、1 个会议室、2 个洗手间，有消防设施，无茶水间、食堂、宿舍、设施设备房、停车场和绿化。

(13) 渔邨社区工作站：包括党群服务中心、社区工作站、长者服务大厅、村史馆、暖蜂驿站、图书馆，有 4 个出入口、8 间办公室、1 个大堂、2 个会议室、1 个茶水间、3 个洗手间、1 个食堂、1 个监控室、1 个配电房，有消防系统及消防设施，无宿舍、电梯、水泵房、停车场和绿化。

(14) 罗湖社区工作站：有 4 个出入口、9 间办公室、1 个大堂、1 个会议室、1 个茶水间、2 个洗手间、1 个食堂、1 间配电房、有消防系统及消防设施，无宿舍、监控室、电梯、水泵房、停车场和绿化。

(15) 文锦社区工作站：有 2 个出入口、3 间办公室、1 个大堂、1 个会议室、1 个茶水间、2 个洗手间、1 个食堂，有消防设施，无宿舍、设施设备房、停车场和绿化。

(16) 嘉南社区工作站：3 楼为工作站办公区域，2 楼为食堂。有 2 个出入口、3 间办公室、1 个大堂、1 个会议室、2 个洗手间、1 个食堂、1 个配电房，有消防设施，无茶水间、宿舍、监控室、电梯、水泵房、停车场和绿化。

序号	项目名称	位置	建筑面积 (m ²)	楼层
1	南湖街道办南华大厦办公大楼、综治中心、平安法治办等；	罗湖区南极路 21 号南华大厦付楼 1-4 层及附楼 1-3 层	3596.92	7
2	南湖街道行政服务大楼（综合楼）	罗湖区沿河路 1122 号	2403.44	7
3	退伍军人服务中心	罗湖区春风路庐山酒店 25 楼 2501 房	340	1
4	城市建设办、综合行政执法中队等	罗湖区建设路南洋大厦 C 栋 12 楼	473.9	1



5	南湖街道人民武装部、应急管理办、消防救援所	罗湖区东门南路 3011 号东海大厦 4 层	1093.25	1
6	南湖街道长者服务中心	罗湖区春风路深南阳光大厦配套 04 层 P06 号	501.77	1
7	南湖街道口岸执法、人民南商业片区管理办公室	罗湖区和平路罗湖口岸交通楼 7 楼	246.41	1
8	嘉北社区工作站	汇金天琅大厦 3 楼 301	801.02	1
9	新南社区工作站	罗湖区南极路南华大厦主楼 15 号 1-2 层	705.68	2
10	罗湖桥社区工作站	罗湖区人民南路 2011 号联华大厦 2 楼	1096.11	1
11	向西社区工作站	罗湖区锦西路雍睦豪庭配套 1-2 层, 东门南路 2020 号太阳岛大厦 12A	1125.14	3
12	和平社区工作站	罗湖区和平路 1195 号中怡大厦 3 楼	900	1
13	渔邨社区工作站	罗湖区渔民村幸福万象大厦、渔丰大厦	3348.76	5
14	罗湖社区工作站	罗湖区人民南路罗湖村 93 号 5 楼	1352	1
15	文锦社区工作站	罗湖区新安路森威大厦雍景园 4 层	853.62	1
16	嘉南社区工作站	东门南路 1025 号万科老地方大厦裙楼配套 2、3 楼	1058.85	2
合计			19896.87	

第二条 物业服务期限

物业服务期限为一年（具体履约时间自 2026 年 08 月 01 日至 2027 年 07 月 31 日止）。
本项目为长期服务项目，长期服务政府采购合同履行期限最长不得超过三十六个月。如甲方对履约情况不满意，甲方不再续约。

第三条 物业服务内容

乙方负责 本合同第一条约定范围内 的综合管理服务、公共秩序维护服务、清洁卫生服务、绿化养护服务、共用部分及公用设施设备日常维护服务（包括房屋管理维护、给排水设备维保服务、供配电设备维保服务、其它办公设施设备的弱电维护、电梯运行维护、空调系统运行维护、消防安全管理）、会务服务及用餐配送服务、日常行政事务及甲方交办的其他事项等工作。

1. **人员配置** 本项目服务人员共配置不少于 43 名（均需服从甲方安排），具体明细如



下:

序号	岗位名称	岗位数量	岗位职责	人员其他要求
1	项目负责人	1	1、负责南湖、桂园、东门三个街道所有项目的总体工作,制订年度经营计划指标,并落实完成,制订管理规章制度,做好与主管部门的沟通和协调,完成上级领导交办的工作。 2、驻点南湖街道办事处。	/
2	综合主管	1	1、负责管理整个街道的日常行政事务,如文件管理、通知发放等,协助进行财务、内务、安全管理,及时提供行政服务。 2、管理街道安保团队、清洁团队,做好日常培训和巡查,完成上级领导交办的工作。	/
3	工程维修人员	1	负责机电设施/设备的日常维护管理,包含电梯运行的日常管理工作,及时处理专有部位的维修,完成上级领导交办的工作。	1名工程维修人员须持有特种设备作业人员证书(项目代号T)。
4	客户服务人员	1	1、负责会议准备、引导、接待等会议服务工作,完成上级领导交办的其他工作。 2、负责南湖街道各项目餐食配送。	1、熟悉办公软件,具有良好的沟通协调能力; 2、具有驾驶证证书;
5	安保人员	14	负责完成上级领导交办的任务,做好安全、消防、车辆等的日常管理。	2名消防中控室岗的安保人员须持有消防设施操作员【或建(构)筑物消防员】。
6	清洁人员	25	1、负责楼宇专有部位的卫生清扫和垃圾清运,同时做好楼宇的巡查检查。 2、负责项目范围内的“四害消杀”工作。 3、负责项目范围内的部分绿化管理工作。 4、负责协助监管物业使用单位开展垃圾分类工作,并做好管辖物业生活垃圾前段收运工作。	/
合计		43	/	

2. 综合管理服务内容

制定良好的综合管理服务方案,包括管理服务宗旨、服务方针、管理定位、管理目标、管理措施等,服务理念应符合政府机关外在形象和优良办公秩序要求,且应满足科学、先进、适宜和可操作性要求,提供安全、舒适、温馨的工作及生活环境。针对项目情况及特点,投



入智能化管理软件（系统）及配套器材设备，实现智能化物业管理服务，提升效率，节约成本。

3. 公共秩序维护服务内容

保证办公楼（区）安全和正常工作秩序对来人来访登记、查验，防止盗窃、破坏及意外事故，停车场管理，办公区车辆、道路及环境秩序管理等。安保人员 24 小时执勤、监控、巡查。

4. 清洁卫生服务内容

负责办公楼（区）公共部位及道路等公共场地的日常清洁保养。具体包含办公室内公共区域和室外楼梯、大厅、走廊、天台、电梯间、卫生间、公共活动场所、楼宇外墙等所有公共部位，办公区道路、停车场（库）等所有公共场地及“门前三包”区域的日常清洁保养，垃圾等废弃物清理（清运）、化粪池清掏和“四害”消杀等。

5. 绿化养护服务内容

负责本项目物业服务范围内的室外绿化及室内摆放植物的维护、保养、修剪造型、施肥、浇水、除杂草、补苗、松土、杀虫、杂物清除等管理；具体做到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。室外绿地、花坛、树木的养护，修剪、更换及时，无破坏、践踏、无虫害、枯死及随意占用现象，绿化达标率 100%；且绿地、花坛、树丛无杂草、纸屑、枯死树叶、烟头等杂物。

6. 共用部分及公用设施设备日常维护服务内容

（1）房屋管理维护：办公楼（区）房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等日常养护及各项零星维修。有效确保办公楼（区）房屋的完好和正常使用，按时完成各项维修任务，维修合格率 100%。

（2）给排水设备维保服务：加强日常检查巡视，保证给排水系统、水泵房正常运行使用。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，定期做好各项设施设备的检查、保养、维修、清洁，零维修合格率 100%，做好节约用水工作；

（3）供配电设备维保服务：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，做好各项电气维保工作；建立 24 小时运行维修值班制度，及时排除故障，维修合格率 100%。

（4）其它办公设施设备的弱电维护：做好门禁、电话、会议设备、会议系统及电脑网络等办公设施的弱电接通和维护。

（5）电梯运行维护：加强电梯运行管理和对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常



养护维修。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，安全设施齐全有效，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、维修保养合同完备，定期进行维修保养。

（6）空调系统运行维护：进行日常管理和养护维修保证办公楼（区）空调系统正常运行。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，维修合格率 100%。

（7）消防安全管理：严格按照国家、省、市的有关法律法规，做好办公区的消防安全管理，设置消防安全标志，定期对建筑消防设施及消防系统进行巡视检查，检测和保养，发现问题及时排除，保证系统的正常可靠运行，确保完好有效，检测记录应当完整准确，存档备查；维修保养包括但不限于所有室内外消火栓系统、火灾自动报警系统、消防自动喷淋、烟感系统、消防联动系统、消防控制设备、消防被控设备、消防广播系统、消防管道系统、防排烟系统等器材。

7. 会务服务及用餐配送服务内容（仅南湖街道合同配置）

负责南湖街道办事处会议接待工作，做好来访人员的指引、咨询、会议茶水准备、文件复印、会场布置，会后会议室的整理，会议室固定资产及其他设备设施监管等工作，根据南湖街道办事处的安排负责早午餐配送，并完成街道办指定的其他工作。

8. 其他：日常行政事务及甲方交办的其他事项。

第四条 物业管理要求

1. 物业服务执行下列标准：

《物业服务通用规范》（SZDB/Z 42-2011）

《物业服务区域秩序维护规范》（SZDB/Z 170-2016）

《物业服务人员管理规范》（SZDB/Z 171-2016）

《物业绿化养护管理规范》（SZDB/Z 173-2016）

《住宅物业服务内容与质量规范》（SZDB/Z 203-2016）

《物业管理基础术语》（SZDB/Z 287-2018）

《物业服务行业安全管理检查评价规范》（SZDB/Z 307-2018）

《绿色物业管理项目评价标准》（SJG 50-2018）

《深圳市住宅物业服务收费指导标准》



2. 乙方管理要求：

(1) 乙方根据有关法律、法规政策，制订甲方物业管理服务运行方案及各项管理办法、规章制度、实施细则，安全生产及突发事件的防控巡查、值班制度、应急预案等，并提供给甲方。

(2) 按规定和要求及乙方的承诺，履行设备运行管理服务方案。按照国家和深圳市政府的法律、法规和行业规范做好安全生产、清洁卫生、园林绿化等工作。

(3) 乙方按管理服务的总体方案配备符合资格人员，进行严格的上岗前培训。

(4) 乙方为本项目配备人员的合法证件需按国家有关部门规定，定期组织复检且有年审合格记录。

(5) 乙方认真执行政府有关用工保障法规包括深圳市最低工资标准、安全生产法规和操作规程、劳动保障法规等，加强对员工的安全教育，凡发生设备损坏和人员损伤等事故，以及员工生病、事故、伤残、死亡和劳务纠纷等，均由乙方负责和赔偿。

(6) 乙方须为所有选派到本项目的工作人员办理社保、工伤等保险并签订劳动合同。

(7) 乙方承诺 24 小时内撤换违法、严重违纪、失职工作人员。

(8) 接受并积极配合甲方的定期考核、满意度调查，并按所提出的合理意见及时整改。

(9) 合同终止时，如双方不再续签合同，乙方必须在规定期限内向甲方上交全部档案资料和固定资产，自然损耗除外。

(10) 乙方应依据物业管理服务项目的特点，构建精简、高效、专业、合理的管理和组织架构。组织架构应科学、合理，保证管理落实到位；有明确的分工和职责要求，根据项目实际情况合理运用员工考勤管理类平台对员工进行科学管控。

(11) 乙方应按照精干、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。

(12) 乙方应建立人员培训和考核制度，明确培训的目标、内容及方式，组织开展经常性培训，包括岗前培训、业务培训、技术培训、专业演练、法规知识等；考核内容设定科学、合理，制定奖惩措施；做好人员培训记录备查，物业使用单位将不定期查询有关培训记录及评估物业服务人员及团队的培训质量，并有权提出整改意见，对培训质量不到位的员工，物业使用单位有权要求乙方撤换、调离、解聘该员工。

(13) 物业人员的住宿与用餐由乙方负责安排。因工作需要，应急值班等岗位人员，物



业使用单位可根据实际情况酌情安排。

(14) 当物业使用单位有新增的物业服务点，乙方应根据物业使用单位要求后合理调派人员驻点。

3. 管理人员要求：

(1) 负责 本合同第一条约定范围内物业 的日常运营管理工作，保证按照管理规章制度、工作程序的严格执行，保证各项业务工作品质达到目标要求。

(2) 乙方项目负责人负责管理本单位所有物业工作人员，包括综合主管、工程维修人员、客服人员、安保人员、清洁人员。随时监控各个位置人员工作状况，保证各个位置的人员到位。

(3) 充分调动员工工作积极性，掌握员工的思想动态，注重做好员工的培养教育和思想工作，提高员工业务素质，检查督促各岗位员工认真履行职责。

(4) 每月召开一次工作例会，及时协调、总结和布置工作。

(5) 保持与政府相关部门、街道、社区的良好关系，配合有关部门抓好安全防范工作。

(6) 完成甲方安排的其他工作。

4. 公共秩序维护管理标准和要求：

(1) 安全执勤

①对临时来访人员、车辆进行登记，与相关部门、人员沟通后进行引导；

②对专业配送公司、服务公司的货车进行登记、检查；

③实行安保人员 24 小时轮班执勤制度，严格管控各出入口，确保各处物业办公区域及周边的环境安全稳定。

(2) 安全监控

①设立 24 小时安全监控系统值班岗，通过合理配置安防设备，实现智能化管理，全面了解和严密监视各办公场所区域内的安全状况；

②在大堂、电梯、重要出入口及要害部位密切关注监控情况，发现可疑情况要采取跟踪监视和定点录像措施，并及时通知相应的在岗人员进行询问或盘查，同时及时向甲方及相关部门报告，立即采取措施，进行处理；

③监控值班人员要严守秘密，不得泄漏安保区域内任何信息和资料。

(3) 安全巡查

①巡查范围包括各办公场所区域内各层楼面、各处通道、停车场的安全情况及设备设施等，及办公场所周边范围做到全面巡查，杜绝任何安全盲点；



②按巡更路线巡查检查，做好签到巡查记录，并定时报岗，发现问题及时处理，遇重大问题即时通知相关领导人，根据指示做好应急处理；

③巡查中要思想集中，做到“看、听、闻、问”，发现问题及时向上级汇报。

④巡查时要有礼有节，仪态大方，实行文明服务；

⑤接到治安、火警报警，迅速赶到现场了解情况，作出正确处理。

（4）停车场车辆管理

停车场实行一车一位，按车位停放，实行安保集中统一管理；

①完善停车场管理制度，与保安监控紧密配合，保证无控制盲点；

②做好各种安全标识和安全设施的管理，保证行车安全，如限速器、转弯凸镜、限高牌、限速牌、道路指示牌、区域指示牌等。

③指引车辆按规定道路、方向行驶，做到安全有序；

④严格执行停车场管理制度，以标准的交通指挥动作指挥疏导车辆，按规定停泊车辆，防止交通事故发生；

⑤实行 24 小时值班巡逻制度，定时对停车场进行全面巡查，查看车辆有无损坏、漏油、漏水情况和车辆防护状况是否完好，是否有可疑人员在车场滞留等；

⑥严格管理停车场的出入口，防止无关人员进入停车场，禁止无关人员逗留；

⑦发生交通事故时，迅速保护和控制现场，报警并抢救伤员，有序疏导车辆，防止车辆堵塞。

5. 清洁卫生管理标准和要求：

（1）保洁服务人员配备科学、合理、服从物业使用单位的安排；

（2）保洁配套使用设施及工具完备、合理，垃圾日清，保洁工作满足政府机关办公环境和外来人流量大的特点要求；

（3）楼梯、走廊、大堂、室内外公共区域及卫生间的天花板、地面、墙面清洁无尘，无蜘蛛网，无积水；室内设施（包含办公家具）表面、门窗等无灰尘；大堂、室内地面无尘，卫生间无异味并保持芳香，地面无水渍，乙方提供安全、卫生等提示标识牌；

（4）乙方应对办公室、会议室、接待室和其他功能室定期清洁，确保随时洁净使用；

（5）室内外护栏、把手定期擦拭保养，确保无尘、无锈迹、污渍、汗渍；

（6）公共玻璃门、窗、玻璃隔断保持无污迹、无灰尘；

（7）编制清洁保洁服务方案，特别是办公室、常用会议室的管理措施，确保清洁、安全、方便使用、合理使用和保密；



(8) 乙方对辖区内化粪池清理及管道疏通;

(9) 乙方定期对公共区域石材进行清洗、打蜡和抛光;

(10) 外墙清洗: 外墙、玻璃(铝板)幕墙定期清洗, 用三相高压清洗, 清洗高空作业人员必须系主绳和附绳双保险操作, 严禁用酸性药剂清洗, 费用由乙方承担;

(11) 乙方对辖区内地坪每日进行清理、吸尘, 定期做好护理;

(12) 乙方需协助监管物业使用单位开展垃圾分类工作, 并做好管辖物业生活垃圾前段收运工作;

(13) 服务标准(包括但不限于表中标准):

序号	保洁服务项目	服务要求	服务标准
1	室内外地面	每天至少清扫、湿拖一次, 巡视保洁。	保持干净、无污渍
2	大厅地面	每天至少清扫、湿拖两次, 用药剂配合尘推巡视保洁, 每周清洗一次。	保持干净、光亮、无污渍
3	走廊	每天至少清扫、湿拖两次, 用药剂配合尘推巡视保洁, 每周清洗一次。	保持干净、光亮、无污渍
4	玻璃门	每天至少清洗一次, 不锈钢拉手、框边每周上油一次, 每天抛光亮一次。	保持干净、明亮、无手印
5	玻璃墙	3 米以下每周至少擦拭一次, 每 2 周内面至少清洗一次。	保持干净、明亮、无污渍
6	电器开关、墙角线	每天至少除尘一次, 每 3 天至少湿抹一次。	保持干净、无尘
7	公共区台、凳	每天至少除尘、湿抹、消毒一次。	保持干净、无尘
8	天花、灯罩、风口	每周至少除尘一次, 每月消毒、擦拭一次。	保持干净
9	楼梯地面	每天至少清扫、湿拖一次, 随时保洁。	保持干净、无垃圾纸屑
10	不锈钢扶手	每天至少擦拭一次, 每周清洗上油一次。	保持光亮无尘
11	垃圾篓、垃圾桶	每天至少更换一次, 每周全面清洗、消毒一次。	保持垃圾不过半, 及时清理, 无垃圾溢出。
12	玻璃窗	窗槽、边框每天至少除尘一次, 每 3 天至少擦拭一次。	保持无尘
13	会议室	每周至少全面保洁一次, 活动, 会议前后全面清洁。	保持干净、整洁
14	抛光砖、花岗石等地面	每天至少清扫一次、湿拖一次, 公共区地面每周至少清洗一次。	保持干净、明亮
15	木门、铁门	拉手、门每天至少除尘一次, 每 3 天至少擦拭、消毒一次。	保持干净、无尘
16	办公家具、办公台、电脑、电话、茶几	每天至少配合药剂擦抹一次	保持无尘、无污渍
17	皮质(布质)沙发、椅	每天至少除尘一次, 每 3 天至少湿抹、消毒一次, 皮质沙发每月至少上家私蜡	保持无尘、光亮



序号	保洁服务项目	服务要求	服务标准
		一次、椅脚湿抹一次。	
18	玻璃隔板	每天至少除尘一次，每周全面清洗一次。	保持干净无尘
19	电梯门、箱	每天至少用药剂擦拭一次，每周清洗、上油一次。	保持干净光亮、无手印
20	消防栓、柜	每天至少除尘一次，每周至少擦拭一次。	保持干净、无尘
21	洗手间	地面、便池随时冲洗、洗手盆、水龙头、镜每天清洁多次；地面、墙身每周彻底清洗、消毒一次。	保持干净、无积水、无异味
22	盆栽植物	每周至少除尘、擦抹表面一次。	保持干净、整洁，无灰尘，无污迹
23	灯饰、标示牌	每天至少清洁一次、每周至少擦拭一次。	保持干净
24	杂物间	地面每天至少清扫并湿拖一次，每周至少全面清洁一次	保持干净
25	陈列室	地面至少每天清扫并湿拖一次，每周至少全面清洁一次。	保持干净、整洁
26	机房	每周至少全面清洁一次	保持干净、整洁
27	露台	每 2 天至少清理杂物一次，每周至少全面清扫一次。	保持干净、无杂物
28	化粪池	每季度至少清理一次	保持畅通
29	管道清理	每季度至少一次	保持畅通
30	室内窗帘	每季度至少除尘一次	保持干净

6. 消杀管理标准和要求：

根据《深圳市社区蚊虫防治办法》的要求，在蚊蝇等“四害”孳生季节，定时喷洒灭“四害”药物，有效控制蚊蝇等“四害”的孳生，确保物业建筑物范围内的“四害”密度降低到最小。

(1) 确保消杀频次、空间满足物业环境需要，使“四害”密度控制在国家爱卫会规定的标准内。

- ①鼠密度不超过 5%（粉迹法）。
- ②灭蚊标准：积水中三龄幼虫或蛹阳性率不超过 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灭白蚁标准：按《城市房屋白蚁防治管理规定》执行。

(2) 消杀设备配备要求：

①根据防治的要求和药物的剂型选择合适的雾化性能好、操作灵活方便的防制及喷雾器械。

②办公楼室内禁止使用热烟喷雾机，应选用不产生废气的电动式、充电式喷雾机，或手动喷雾器械。

③室内灭鼠以物理器械捕杀为主，原则上不使用杀鼠剂量灭鼠，保障办公室安全，防止异味产生。

(3) 消杀药剂要求：

①所用药剂必须有“三证”，即农药登记证、农药生产许可证和农药标准。

②所用药剂必须高效、低毒、安全和绿色环保，对防治对象敏感性高，对高等动物安全、低毒，对环境影响小。

7. 绿化养护管理标准和要求：

(1) 负责承担各街道办服务范围内各办公区室外绿化及室内公共区域绿化维护、保养、修剪造型、施肥、浇水、除杂草、补苗、松土、杀虫、杂物清除等管理；

(2) 根据植物生长习性、种植环境等因素进行科学养护。包括光照管理、温度管理、水分管理、土壤管理、施肥管理、修剪整形、病虫害防治等；

(3) 落实公共绿地、花坛、树木养护措施，修剪、更换及时，无破坏、践踏、无虫害、枯死及随意占用现象，绿化达标率 100%；

(4) 绿地、花坛、树丛无杂草、纸屑、枯死树叶、烟头等杂物；

(5) 室内公共场所的绿化管理服务：包括植物的补种、养护等。

8. 房屋维护维修管理标准和要求：

(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，完好率在 98%以上，且记录完整；

(4) 物业零修、急修及时率 98%以上，维修合格率 100%，且记录完整；

(5) 乙方应遵守用户用水、供水管理制度、积极协助物业使用单位安排合理的用水和节水计划；

(6) 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、水房等管理完好。

9. 设备设施维修管理标准和要求：



(1) 给排水设备维护管理

①建立用水、供水管理制度并予以实施；

②防止辖区内有跑、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；

③水箱保持清洁卫生并定期每半年至少清洗消毒一次（按照深圳市二次供水的有关规定），确保二次供水符合饮用水国家标准；

④保证设备和管道系统状况良好，供水系统能正常发挥功能；

⑤定期对空调排水管、给排水管、化粪池、隔油池、沟渠、池、井进行疏通、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；

⑥给排水设备养护标准：

项目	时间	次数	内容
生活泵、喷淋泵、水幕泵、雨淋泵等各种水泵	每天	一	机房卫生；对机体擦拭去灰、保持干净无尘。 每 2 小时观察其水位、水压、电压、电流指示是否正常，电机及水泵有无异常声音，电机、控制柜有无异味。 检查压盘根处滴水是否符合规范，如不符合则应加盘根或拧紧盘根螺栓。 检查湿式报警阀、液位报警器、控制系统工作是否正常。 检查水位深度指示是否清晰。 发现故障及故障隐患及时处理。
	每月	一	重复上述检查， 生活供水的主、备用泵进行手动切换试验并记录。 消防泵、喷淋泵应启动管网末端试水装置或打开水泵出水管放水试验。 注意水压表是否在检验合格后的规定时间内使用。
	每年	一	电机、泵体轴承清洗加润滑油；如有异常声响，则更换同型号规格轴承。 泵体、水泵叶轮及管道除锈、刷漆。 检测电机接地电阻。 检查电机与水泵弹性联轴器有无损坏，如有损坏则更换。 更换磨损的水泵轴衬套。 性能测试。
水箱、水池	每周	一	检查外观是否完好，有无跑、冒、滴、漏现象，箱口防虫纱网是否完好。 打开排污阀排污。 检查进水浮球阀并作手动进水试验。 观察水质情况，检测水的 PH 值和含氯量。 水箱、水池盖板是否上锁并且完好。
	每月	一	重复上述内容。 按规定比例按时投放消毒药品。



项目	时间	次数	内容
	每半年	一	清洗水池、水内部，按比例投放漂白粉进行消毒。 送水样至市卫生防疫站进行水质化验。 各类金属构件及管道作防锈处理。
给水井、雨水井、污水井	每周	一	检查井盖是否盖严、完好，开盖检查井底是否有污物，如有则清除干净。 检查井盖铸造字迹是否清晰、正确。
	半年	一	重复上述检查。 清理污泥，疏通下水管道。各类井盖及金属构件刷漆。
供水、排污管网	每周	一	检查外观是否完好，应无滴、漏现象。 检查闸阀，观察供水压力表是否正常。 阀门开启位置是否正确，标示是否清晰。
	每季	一	重复上述内容。 清理管道内的杂物，疏通排污管道。 检查闸阀开启、关闭是否灵活，有无跑、冒、滴、漏现象。
	每年	一	重复上述内容， 检查修整全部管架。 管道及支架除锈刷漆。 检查止回阀、浮球阀、液位控制器是否正常。 管道内部清洗、作防腐处理。 更换各类阀门标示，并标注管内水流文向。 各类阀门丝杆上油作防锈处理。

（2）供配电设备维护管理

①乙方需对所有电气设备设施定期检查、重点检测、维修、清洁，做到设备设施安全使用。并根据现场实际情况，通过能耗管理类系统平台合理、节约用电；

②配电房及供电系统严格按照国家规范进行管理，定期巡视维护，确保运行良好，制定切实可行的供电应急预案，设备状态标识明显、统一；

③每月进行电气巡查。巡查结果形成“月度运维报告”并于次月7号前提交物业使用单位存档。相关保养、检测及年检，费用由乙方承担。

④供配电设备检查养护标准：

项目	时间	次数	内容
柴油发电机	每周	一	一级检查： 机房卫生。 检查其润滑油位、冷却水位、燃油量、蓄电池电位和传动皮带，排烟系统、空气增压系统、控制箱是否正常。 目检发动机有无损坏、渗漏、皮带是否松弛或磨损。 清洁电气接头和蓄电池，根据情况补充蓄电池电解液。 试运行 30—45 分钟，观察其油压、油量、水温、电压、电流、频率是否正常，发电机组有无异常声音。



项目	时间	次数	内容
	每半年	一	二级检查 重复一级检查。 打开发电机端盖，检测对地绝缘电阻，并除尘。 检查配电箱内接头是否拧紧。 检查各类传感器信号是否正常。
	年	一	三级检查： 重复一、二级检查。 清洗和调整气门及喷油嘴，调整皮带张紧轮、水泵后部张紧轮。 根据机组运行情况更换润滑油、机油滤清器、燃油滤清器及空气滤清器
	二年	一	四级检查： 重复一、二、三级检查。 清洗并校准油嘴、燃油泵及真空控制器，检查或更换风扇、水泵、皮带张紧轮轴承、水泵后部张紧轮。 检查、修理增压器、减振器。 检查机油泵、燃油泵、冷却水泵，清洗水箱。 更换各类磨损件，轴。
变压器	每周	一	检查外观是否完好，有无异常响声。 检查温控器指示是否正常，超温时风机能否正常起动，风机运行是否正常。 变压器电压、电流是否在额定范围内。
	每年	一	检测接地电阻，各接线装置紧固。 检测变压器线圈绝缘电阻。 紧固螺丝并有防松措施，检查变压器防松绑扎并加固。 清理灰尘。
配电柜、动力柜、控制柜	每天	一	清洁卫生。 检查外观是否完好，电压、电流是否正常，三相负荷是否平衡，有无异常声响。 检查配电开关触头接触是否良好，有无短路、过载现象。检查开关是否在正确位置，标示是否清楚。 检查无功补偿设备工作是否正常，功率因数是否达到要求。检查电容器、熔断器是否过热，熔断。
	半年	一	紧固配电装置螺丝，调整接触点间隙，更换打磨烧坏的动静触头。 若有过载现象，应更换容量大的配电设备。
	一年	一	重复上述检查。 检测接地电阻。 测试过流保护装置、联锁装置是否可靠。
照明器具	每天	一	清洁卫生。 检查外观是否完好，有无异常响声。 检查灯具照度的均匀度、眩光度、频闪度及电压的变化影响等情况。
	每月	一	重复上述内容。 调整亮度，节约能源 更换过热配件，避免短路现象。



项目	时间	次数	内容
			根据季节的变化情况合理调整灯光工程的开机时间。
供电线路	每周	一	清洁卫生。 检查敷设环境有无积水、杂物。 供电电缆标示是否清晰、脱落。
	每月	一	重复上述内容。 检查线路有无过热现象。 检查进出线路接线装置是否完好。
	每年	一	重复上述内容。 检测线路绝缘电阻。 金属支架、电缆套管涂防锈漆或沥青。

(3) 其它办公设施设备的弱电维护管理

①做好电话、会议设备、会议系统、电脑网络等办公设施以及门禁、安防监控等设施设备的弱电接通和维护，确保状态良好，设备整洁、标识明显，维修及时率 98%以上，维修合格率 100%；

②及时发现和解决故障，当出现故障时，维修人员 15 分钟内及时到位抢修，排除故障，恢复正常功能；

③加强日常维护检修，公共使用的照明灯具（包括楼梯、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；

(4) 电梯维护管理

①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；

②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；

③按国家规定提供保养服务，每 15 日、季度、半年、年度电梯保养项目，并做好维护保养记录，由物业使用单位确认，每周对电梯进行一次例保，每两周对电梯自备电池放电一次，每季度进行一次检查，并提交季度《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；

④向市技术监督部门办理电梯安全年检手续，保证取得《电梯运行许可证》。按照深圳市市场监督管理局特种设备管理相关规定，对电梯定期进行负荷调校试验。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；

⑤出现运行故障后，接到报修后维修人员在 10 分钟内到达现场抢修，并及时排除故障；

⑥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归档。



⑦根据电梯的图纸资料和技术性能制订电梯安全运行和维修保养的规章制度；电梯运行管理和对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常运行管理，每天检查，每周维护、保养；健全电梯设备档案及修理记录；安排电梯安全年检工作；保持电梯轿厢（包括厢内）、井道、底坑、机房及各梯整流控制柜的清洁；保证所有电梯照明及内选外呼、层楼显示的巡视和修理；密切监视和掌握电梯的运行动态，及时做好需变动的电梯运行的调度、管理工作（物业范围内所有楼宇电梯以及食堂餐梯，日常维修、维保费及年检费等由乙方承担）。

（5）空调维护管理

①建立空调及除湿系统运行管理制度和安全操作规程，保证系统安全运行和正常使用，运行中无超标噪音和滴漏水现象。制定科学合理的经济运行和节能降耗措施。定期对冷冻水、冷却水系统进行杀菌灭藻处理及除浮锈、除油清洗。定期检修养护空调及除湿设备，过滤网每年清洗 2 次，保证空调及除湿设备、设施处于良好状态。具体费用由乙方承担。

②空调系统出现运行故障后，维修人员应 4 小时内到达现场维修，并做好记录，零修合格率 100%。

（6）消防系统管理

①加强日常检查巡视，确保消防控制中心及消防系统的设施、线路完好无损，定期进行联动测试，确保整个系统运行正常。及时发现并排除故障，零修合格率 100%。制定突发性火灾等应急方案，设置消防疏散示意图，保持紧急疏散通道通畅，照明设备、引导标志完好。定期对消防系统及背景音乐系统进行保养维护。定期进行消防演练。

②对现有的消防系统进行例行检查及消防巡视。月检在每月 30 日前完成，每次检查完毕，乙方须提供《建筑消防设施测试设备检查记录表》及《消防系统维护保养记录表》，相关保养、检测及年检，费用由乙方承担。

③负责管理、维护、保养公共消防设施和器材，确保公共消防设施和器材完好、有效。对过期的消防设施和器材进行及时更换。

④消防系统管理标准：

项目	时间	次数	内 容
烟雾、温度等探测器	每日	1	检测外观是否完好，观察其是否处于工作状态。 检测是否有误报、查出故障、及时处理。
	每半年	6	重复上述检查。 每个消防区域抽样模拟试验探测器是否正常反应报警。
	每年	12	整理线路，检测各种接口，处理接触不良的接口。 进行探测器模拟试验，有故障或性能不稳定的及时处理。 利用消防主机的巡检功能，检测各探测器的状态。 对所有的探测器分批清洗、烘干、检测。



项目	时间	次数	内 容
报警装置	每周	1	清洁卫生。 检查外观是否完好，运行是否正常。
	每年	12	更换损坏的报警装置。 手动试验报警装置是否联动，并及时处理故障。 检查接线是否松动、脱落。
消防控制主机	每日	1	对主机、联动柜表面清洁，并做好记录。 对主机进行探测、查询，随时了解系统运行情况。 遇系统故障、警告及火灾报警、联动及时记录事发时间、地点及发展情况。
	每周	1	内部洗尘、清洁，并做好记录。
	每月	1	对消防联动柜按钮进行检查测试，若有故障及时维修处理，并做好记录。
	每季	1	对主机、联动柜内各接线端子进行检测、清扫、紧固，并做好记录。
	每半年	2	消防演习时能正常控制消防设备的动作，并能准确检测有关信息。 检测能否正常打印系统故障、警告及火灾报警资料。 对存在的故障予以处理。 测试系统接口信号是否正常。 软件数据备份。 测试系统接口模块、各种按钮的性能。 测试系统接地电阻。 测试各回路的对地电阻。
消防广播和背景音乐系统	每季	3	清洁设备。 检查外观是否完好，检查线路及设备是否正常。检测线路及音响要求达到的标准。 在双休日用实况广播检测每层消防广播喇叭是否完好。
消火栓	每月	1	清洁卫生。 检查外观是否完好。 检查配件是否齐全。 检查水带是否发霉、破损、水枪、消防栓接口是否正常。
	每半年	1	消防演习（水枪水柱射程大于 30 米，能实现联动）。 对消防水带作防霉处理。
喷淋、雨淋、水幕等管网	每周	1	检查喷淋头是否滴漏，喷淋管网压力是否正常。
	每半年	6	更换失灵压力表。 排放管网污水，并试验。 室外管道清锈刷漆，并标注水流方向及水系统色环。 阀门丝杆加注黄油并加装保护套。 检测湿式报警阀工作是否正常，水力警铃声响是否洪亮。
防排烟系统	每月	1	清洁卫生。 检查外观是否良好，风叶有无碰擦外壳现象。 外观标示是否清晰。



项目	时间	次数	内 容
	每半年	6	手动试运行，检查风机有无异常现象，并做好记录。 观察消防演习时是否联动。 检查防排烟阀动作情况。 防排烟阀传动机构加润滑油脂。
	每年	12	清洗、更换风机轴承，检测接地电阻。 风机外壳清锈刷漆。 更换各类标示。
气体 灭火 系统	每月	1	清洁卫生。 检查外观是否完好，有无泄漏气体现象。 检查气压表的完好情况。
	每半年	6	检查气瓶压力。 气瓶外壳除锈、刷保护漆。 模拟测试气体消除灭火系统的动作情况。

(7) 其他要求

①及时发现和解决故障，当出现故障时，维修人员及时抢修，恢复正常功能，维修工作中免费提供相关工具，且不得另行收取人工费；

②维护下列设施设备的人工费由乙方承担，维修材料费单次或单品 1000 元（含）以下或者房屋管理维修单项 1000 元（含）以下由乙方承担。维修材料费单次或单品 1000 元以上或者房屋管理维修单项 1000 元以上由甲方承担，甲方可自行采购或委托乙方代为采购（包括但不限于）：

- 1) 装饰类，各类门、窗五金（含锁、闭门器）；简单指示类标志；
- 2) 市政类，各类井盖；道路标志牌、标志杆；道路减速带；
- 3) 电器类，各种灯具（除节能灯胆、灯管）；小于 100A 的各种开关（含智能 控制开关）、底座，25 寸内的排气扇；
- 4) 给水类，各种型号的水龙头（含自动冲水龙头）；各类软管；
- 5) 排水类，化粪池、隔油池的清理抽排（至少每半年 1 次）；排水管疏通、排水篦盖、格栅；
- 6) 空调类，换油、加油、加雪种；换室外架；直径小于 25 mm 的各种冷凝水管；分体空调拆装、移位；冷凝水阀门；风机盘管维修；
- 7) 消防类，维修更换应急照明设备；维修更换应急指示标志；各类消防筒检测；

每次维修都进行书面记录，并上报物业使用单位。物业使用单位有权对上述维修项目进行审核和监督。乙方提供的维修配件应以不高于市场价的优惠价格向厂家或其他合法渠道获取。

10. 会务服务及用餐配送服务标准和要求：

负责南湖街道办事处的会议接待工作，做好来访人员的指引、咨询、会议茶水准备、文件复印、会场布置，会后会议室的整理，会议室固定资产及其他设备设施监管等工作，根据南湖街道办事处的安排负责早午餐配送，并完成街道办指定的其他工作。具体如下：

（1）会场布置及会前准备：负责针对不同的会议性质及与会人数做好会场布置；每次会议开始前做好会场设施设备的检查；为与会人员按要求准备好茶水；为会议所需的文件材料做好复印工作。

（2）会中服务：根据会场情况及时添加茶水；会中期间会服人员应留守茶水间，随时留意会场是否有新增来宾，并准备茶水。

（3）会后服务：撤走会议物品，清理与会人员遗留物并做好登记；检查清理情况，对损坏物品进行登记备案，并及时向上级汇报情况；关闭动力电器设备，及时提醒保洁员清理会议室，对会议室进行整理复原工作。

（4）来访人员的接待：除会议接待服务外，还需做好其他来访人员的指引、咨询工作，及时为客人倒茶添水，客人离去后及时撤下客用器皿。

（5）会议室固定资产及其他设备设施管理：负责对会议室固定资产的监管，定期检查电器设备设施使用情况，对损坏设备进行登记，并及时向上级汇报有关情况；定期清点会议用品并如实登记，如需补充按南湖街道办事处有关规程进行申领。

（6）根据南湖街道办事处的具体要求，负责南湖街道办事处早午餐配送。

（7）其他：如因工作需要，会务人员须随叫随到，完成安排的临时性工作；主动、及时关注并为进出人员进行指引，对进入客人需起立问好；热情接待来访客人，实行微笑服务，以及南湖街道办事处要求的其他工作。

11. 节能管理要求

（1）依据能源管理体系开展绿色节能工作，包括公共机构用能系统和设备的运行调节、巡视检查和维护保养，给排水设备、供配电设备、其它办公设施设备、电梯、空调、消防系统等应当实行智能化控制，做好日常巡查、维护保养、运行调节记录，定期对本单位用水用电状况进行统计分析，及时发现纠正浪费现象。

（2）认真做好日常节电、节水、垃圾分类等节能管理工作，明确提出具体节能管理目标、要求和措施，有效协助物业使用单位完成上级要求达成的节能降耗目标，根据甲方的节约能源（资源）相关要求开展相关服务工作。并按照相关节能强度目标实施相关巡查、抄表、统计、报告等服务管理工作。

12. 项目管理规章制度建立和物业档案资料管理要求

（1）物业服务公司应以环境管理体系、质量管理体系、职业健康安全管理体系、能源



管理体系、应急预案管理体系为基础，结合南湖、桂园、东门街道办事处本次物业招标的特点，根据《政府办公物业服务质量要求》和国家、省、市有关物业管理法规，提炼形成针对本次招标范围的物业管理规章制度体系，使各项管理有章可循，有规可依，有据可查，保证各项工作的顺利进行，确保工作目标的全面实现。

①物业管理处管理制度的建立应符合相关的法律法规。所有管理制度的建立，均以法律法规及物业管理委托合同为基础，对各法律法规主体的责任和义务进行细化，保证物业管理委托合同的顺利实施。

②在建立物业管理内部管理制度时，以公共事务管理制度、行政管理制度、环境管理体系、质量管理体系、职业健康安全管理体系、能源管理体系、应急预案管理体系为基础，结合物业使用单位管理的具体特点和要求，对整个规章制度体系作适当的修订，使整套规章制度体系更切合实际、操作性更强。

③规章制度要注重服务、管理、技术责任、经济责任的统一性。每一项制度都是责任者、执行者对所承担的管理、服务等各项责任的集中反映。

④注重定性要求与定量要求的结合，既能使检查考核具有标准尺度和依据，又能使检查考核正确定位。

⑤注重管理处各部门人员职责范围和工作关系的衔接，对物业管理错综复杂的各个管理环节，要用不同的制度使其有序规范地运作，既有分工，又有合作，协调一致。

⑥制度的文字条款应简明扼要，便于员工理解、记忆、接受、执行，也便于适时进行修改、调整、补充。

(2) 物业档案管理要求做到规范化、科学化、经常化。收集资料要全面；整理资料要规范；保管资料要科学；变更资料要及时；使用资料要得当；统计资料要准确；每月提交物业管理工作情况分析总结以及大型设备有关的巡查、维护、保养纪录到物业使用单位存档。整个物业管理资料档案，在合同终止时应移交给物业使用单位或新接管理的物业服务公司。

①建立物业服务所有档案，资料齐全，分类整理，归档管理，查阅方便。

②建立完备给排水、供配电、弱电、电梯、空调、监控、消防等设备系统的运行日常巡检、维修和保养的管理档案。

③建立完整的安全管理档案，包括消防、安保、应急、防疫等管理资料。

④清洁工作的实施和绿化养护管理工作记录完整，每月存档备查。

⑤保证物业档案资料（包括设备维修、改造的档案资料）的完整性、完好。

13. 信息安全管理标准和要求

乙方在管理中，应配合物业使用单位，共同做好信息安全及保密工作。应严格人员录用，



注重保密法规学习，提高思想认识，管好通讯线路和设备，堵住文档意外流失之源。严格控制外来人员携录音录像器材进入办公大楼，防止泄密事件发生。

(1) 开展信息安全管理专门教育，培训员工良好的安全意识。

(2) 对提供物业服务过程中收集到的物业使用单位相关信息，不得对外泄露。加强网络设备的维护，并确保正常运行。对于涉及物业使用单位信息的相关资料，除物业使用单位授权人员外，不得交由他人查询和复制。

(3) 对发现遗失的文件、资料，乙方工作人员不得随便传阅，应即时上交给相关部门。

(4) 不准摘抄、外传、议论物业使用单位与物业管理无关的任何文件及方案，做到不该进的地方不进；不该看的不看；不该说的不说；不该问的不问；不该动的不动。

(5) 严格控制未经物业使用单位允许的外来人员在办公区域内录音、录像，对一切泄密行为立即制止并送有关部门处理。

(6) 不得泄漏内部工作人员的私人电话、工作时间及生活规律。

(7) 未经物业使用单位主管部门批准，一律不允许参观人员入内参观大院的环境情况。

(8) 对施工人员要经过严格审查后，凭临时出入证予以放行，并对施工现场进行监督。

(9) 对可能造成泄密的设备设施的维修施工，应事先报请物业使用单位主管部门批准，物业服务中心应派专人监管施工现场。

(10) 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。

(11) 物业管理档案资料按保密等级分类存放和使用。

14. 报刊、信件及物品的寄存管理

(1) 物业使用单位报刊、信件的及时、准确、完整送达，做好收发登记。

(2) 负责临时委托的物品寄存、转交，物品不遗失，保证相关人员及时收取。

(3) 负责对公文、信件等保密文件的无泄密工作，并配合物业使用单位指定的公文、信件接收部门做好相关协助工作。

15. 投入服务配套设施设备及其他要求

乙方应投入的一般易耗品、消耗品、特殊器械、工具、设备及其他配置包括但不限于：

(1) 一般易耗品、消耗品：四害消杀、白蚁防治、清洁用品、卫生间日常用品（如卫生纸、洗手液，擦手纸，垃圾桶，垃圾袋，拖把，扫把，保洁车，芳香剂，芳香装置，安全提示标识牌，洁厕灵，洗衣粉，漂白水等）等；

(2) 特殊器械：高压清洗机、扫地车；

(3) 清洁工具：水桶、抹布、扫帚、垃圾铲、白洁布、清洁垫、铲刀、尘推、拖布、尘掸等；



(4) 其他设备：防爆设备、电筒、对讲机等；

(5) 企业形象标志：员工制服、标识标志、帽子、工作鞋、腰带、手套等。

上述投入服务配套均保证能正常使用，损坏的必须无条件更换。

第五条 甲方的权利义务

1. 审定乙方制定的物业服务方案，并监督实施。如因乙方管理不善，或管理失误，导致重大安全事故、人身伤害事故的，经政府物业管理主管部门或其他司法、行政机关认定后，甲方有权追究乙方的管理责任和经济赔偿责任。

2. 对本物业区域内的物业服务事项有知情权。有权要求乙方按双方约定的管理标准提供物业管理报告等管理信息。

3. 有权建议、督促乙方改进工作、撤换派驻人员的权利。乙方原则上应按照甲方要求进行调整，如乙方不予以调整，应当说明理由。

4. 不得要求乙方在本物业区域内行使物业服务内容以外的物业服务。

5. 向在乙方提供符合办公要求的物业服务用房，由乙方无偿使用，自备办公设备，但不能用于经营或与本合同无关之用途。

6. 负责协调、处理、解决本合同生效前发生的遗留问题，不得因此影响乙方工作。

7. 协助乙方做好物业区域内的物业服务工作。

8. 乙方按照合同完成工作，甲方按时支付物业管理服务费。

9. 甲方拥有考核评定乙方服务质量的权力，有权要求乙方限期进行服务质量整改，拒不改正的，甲方有权依据服务考核结果支付服务费。

10. 有关法律、法规、规章规定的甲方其他权利义务。

第六条 乙方的权利义务

1. 根据有关法律、法规、规章及本合同的约定，按照物业服务标准和内容提供物业服务，收取物业服务费用、特约服务费用。

2. 制定物业服务计划，负责编制服务范围内的房屋、附属建筑物、设施设备的年度维修养护计划，并报甲方审定。

3. 乙方必须及时提供日常物业清洁、保安必备工具及配套用品。本物业区域内需另行配备相关设施设备的，乙方应与甲方协商解决。

4. 妥善保管和正确使用本物业的档案资料，及时记载有关变更信息。

5. 及时向甲方和物业使用人通报本物业区域内有关物业服务的重大事项，接受甲方和物业使用人的监督。

6. 对甲方和物业使用人违反管理规定的行为，采取告知、劝说和建议等方式督促甲方和



物业使用人改正。

7. 不得擅自占用本物业区域内的共用部位、共用设施设备或改变用途，不得擅自占用、挖掘本物业区域内的道路、场地。

确需临时占用、挖掘本物业区域内道路、场地的，应按规定办理相关手续，制定施工方案，开工前要在物业区域内公示，施工过程中尽可能减少对正常秩序的影响，并及时恢复原状。

在紧急情况下，乙方为了公共利益可以先行施工，但事后应予以说明。

8. 乙方不得将本项目范围内物业的共用部位、共用设施用于广告、房屋租赁等商业经营活动。

9. 乙方工作人员在服务期内所发生的安全事故、交通事故、人身伤害、意外伤害等人员事故责任，或因乙方工作人员/聘请人员造成的对第三者的责任，均由乙方全部负责，甲方不承担任何责任。

10. 因本项目为长期服务类项目，每年一签，如乙方有不续约的意愿，需在当年合同终止前至少提前三个月告知甲方，为甲方重新招标预留时间，否则将承担相应责任。

本合同终止时，乙方必须从合同终止日当天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材料。

11. 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，乙方应做出相应赔偿，

12. 国家法律、法规、规章规定的乙方其他权利义务。

第七条 物业服务收费方式及标准

本物业区域物业服务收费方式为：包干制，盈余或者亏损均由乙方享有或者承担；乙方不得以任何理由要求增加费用或降低服务标准及减少服务项目。

1. 按照双方议定，本合同总价款为包干总价，共计人民币叁佰壹拾叁万零壹佰陆拾壹元柒角陆分（3,130,161.76元）。本合同总价款已包括乙方为履行本合同义务而产生的一切费用。

2. 物业服务费用主要用于以下开支：

（1）行政费用，包括：员工/管理人员工资、社保、福利、服装、培训等费用，办公经费等；

（2）公共设施设备日常维护运行管理费用；

（3）法定税费、企业利润；

（4）其它双方约定同意支出的费用。



3. 本物业服务费用不含物业区域内的水电费用、公共责任保险费用及房屋本体共用设施设备的维修、更新和改造费用。

4. 服务费采用包干制，在本项目需求范围内，服务费不作调整。

5. 有关费用必须符合以下要求：

(1) 人员的工资、社保、福利等必须符合国家及深圳相关法律法规所规定的标准要求，基本工资不得低于深圳市最低工资标准；

(2) 按国家及深圳市规定为员工购买养老、医疗、工伤、失业等保险及缴交住房公积金；

(3) 本项目按每人每月工作 21.75 天，每天工作 8 小时安排人员并测算费用。

第八条 物业服务费用支付方式

1. 本合同甲方按月支付乙方费用，2026 年 8 月至 2027 年 6 月每月支付人民币 贰拾陆万零捌佰肆拾陆元捌角壹分 元（¥260,846.81）。2027 年 7 月支付人民币 贰拾陆万零捌佰肆拾陆元捌角伍分（¥260,846.85 元）甲方按财政支付程序支付，因国库支付系统原因延迟到账的，不计为违约责任。

2. 甲方以转账方式付款至如下账户：

账户名称：招商局物业管理有限公司

账 号：81331001000000000001

开户银行：招商局物业管理有限公司

第九条 特约服务收费

乙方应甲方要求提供自用设备设施维修养护或其他特约服务的，按双方的约定收取费用。

第十条 其他约定

对需进入物业区域内的宣传、检查、执法、救援等公共事务，甲乙双方应当积极配合。

第十一条 甲方违约责任

甲方违反本合同约定，导致乙方未能完成服务内容的，乙方有权要求甲方限期解决；逾期未解决的，乙方可要求甲方支付相应的违约金；造成损失的，乙方可要求甲方承担相应的赔偿责任。

第十二条 乙方违约责任

乙方提供的服务达不到本合同约定标准的部分，甲方有权要求乙方在合理期限内改进，乙方未能改进的，甲方可要求乙方支付合同金额 0.5% 违约金；给甲方或物业使用人造成损失的，乙方应当自行向第三人承担赔偿责任，如因此导致甲方向第三人赔偿的，甲方向第三



人赔偿后,有权就赔偿的金额向乙方全额追偿,乙方应当在收到甲方的追偿通知后5日内将相应款项支付至甲方指定收款账户。

乙方不能全面履行服务的承诺、不配备足额的工作人员、不提供必备的设备与用品等情况,经甲方书面警告三次以上,乙方拒不改正的,甲方有权按照实际派驻人员数量支付物业服务费,同时有权单方解除本合同,更换物业服务公司。

甲方每月安排专门考评人员按照《物业管理服务检查考核评分标准表》的标准,对中标供应商的物业管理服务状况进行量化考核。考核结果满分为100分,每月考核得分85分及以上,则考核结果评定为优秀;每月考核得分为60~85分(不含85分),则考核结果评定为良好;每月考核得分为60分以下,则考核结果评定为不合格。如考核结果评定为良好,则物业使用单位有权扣除当月合同金额相款项应,具体情况:若75分 $\leq$ 每月考核得分 $<$ 85分扣除10000元,60分 $\leq$ 每月考核得分 $<$ 75分每扣除1分在10000元基础上增加扣款2000元。如考核结果评定为不合格,物业使用单位有权扣除当月合同金额的6%,中标供应商还需承担合同金额10%的违约金。一季度中有一次(或以上)考核结果评定为不合格的,由物业使用单位按季度向供应商发送《履约提醒函》;连续三个季度中均有考核结果评定为不合格等触发退出机制需要终止采购供应合同情形的,由物业使用单位报区专班审议同意后重新开展招标工作。

第十三条 提前解约责任

除本合同中因双方违约规定的合同终止情形外,甲、乙双方均不得提前解除本合同,否则无过错方可要求对方支付合同金额5%违约金;造成损失的,无过错方可要求对方承担相应的赔偿责任。

某一方执行合同过程中遇特殊原因,不能履行合同时,必须以书面形式提前通知对方。

第十四条 乙方免责条款

以下情况乙方不承担违约责任:

1. 由于甲方或物业使用人的原因导致乙方的服务无法达到合同要求的。
2. 因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要且事先已告知甲方和物业使用人,暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的。
3. 非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失,乙方已采取应急措施的。
4. 因不可抗力造成的中断服务或损失。

第十五条 争议解决

因合同的解释或履行发生争议,双方应协商解决,协商不成的,双方均可向深圳市罗湖



区人民法院提出诉讼解决。违约方应当赔偿因此给守约方造成的损失，违约方赔偿损失的范围包括守约方的直接损失、间接损失以及守约方为维护合法权益所支付的律师费、诉讼费、保全费、担保费、公证费、差旅费等一切合理费用。

第十六条 其他约定

1. 本合同未尽事宜，国家有相关规定的，依规定解决；没有规定的，由双方协商解决，并签订书面合同。

2. 甲乙双方首页所载通信地址为双方通知或文件的送达地址，一方给另一方的通知或文件按送达地址邮寄视为送达。如按上述地址邮寄文件被退回的，退回之日视为送达之日。一方送达地址若有变更，须三日内书面通知另一方，否则需承担因此而产生的一切后果。

3. 在合同有效期内，经甲乙双方协商一致，可变更本合同。（甲乙双方如涉及需要变更或者补充、延期、终止等本合同，请双方根据项目实际情况，遵照相关法律法规及规定办理。）

4. 对本合同的任何修改、补充或变更应经双方书面确认，并作为本合同附件，与本合同具有同等的法律效力。

5. 本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份，具有同等法律效力。本合同自双方法定代表人、负责人（或授权代表）签字并盖章之日起生效，至双方权利义务履行完毕时终止。

甲方（盖章）：

法定代表人/负责人或授权代表：

日期： 年 月 日

乙方（盖章）：

法定代表人/负责人或授权代表：

日期： 年 月 日



附件 1:

物业管理服务检查考核评分标准表

序号	量化指标	考评项目	考评标准	考评得分
1	工作纪律 (共 10 分)	1.1、执勤时不得睡觉。	有一人违反扣 1 分	
		1.2、严格执行人员进出登记制度,不得迟到、早退,旷工,不得擅自离岗、空岗或窜岗。	有一人违反扣 2 分	
		1.3、上班时间不得吃零食、嬉笑打闹、干私活、闲谈、抽烟、听收录机、玩手机、玩游戏、闲聊电话或做其它与工作无关的事情的。	有一人违反扣 0.5 分	
		1.4、不得在物业内进行赌博、嫖娼、酗酒闹事等活动。因失职或管理不到位造成管理区域内单位形象、名誉受损。	有一人违反扣 2 分	
		1.5、不得无理取闹、拉帮结派、诽谤他人、搬弄是非、影响物业使用单位正常工作、生活秩序。	有一人违反扣 1 分	
		1.6、不得违反物业使用单位管理规章制度,给物业使用单位管理及资源造成较大损失。	有一人违反扣 1 分	
		1.7、要进行交接班,交接班时对物品、待办事项等要交接清楚。	有一人违反扣 0.5 分	
		1.8、发生各种可能损坏物业使用单位利益、破坏物业使用单位正常秩序及资源环境的紧急情况,应迅速向主管部门领导或者有关部门反映情况及其它事项,不得因此使物业使用单位的管理及资源造成损失。	视损失程度扣分(1 分起)	
		1.9、执勤时要姿势端正、着装统一整洁,维护物业使用单位的良好形象。	有一人违反扣 0.5 分	
		1.10、做好执勤记录,字迹清楚整洁,记录详尽。	违反一次扣 0.5 分	
		1.11、上班期间不得着便服。	违反一次扣 0.5 分	
		1.12、按规定路线及时间(在规定区域内)进行巡逻。	出现一次扣 1 分	
		1.13、人员配置须按要求落实,不得缺人、少人。	违反一次扣 3 分	
2	行为规范 (共 2 分)	2.1、执勤过程中应该文明、礼貌,说话和气,不得与来访人员发生争吵,不得顶撞甲方领导。	出现一次扣 2 分	
		2.2、不准在宿舍内留宿他人。	出现一次扣 2 分	
3	职业道德 (共 3 分)	3.1、不得进行勒索或敲诈或其它违法行为。	出现一次扣 3 分	
		3.2、不得在工作区域内打架斗殴。	出现一次扣 3 分	
4	工作衔接 (共 5 分)	4.1、项目负责人须与物业使用单位主管部门保持必要的工作交流,每月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。	每月缺少汇报一次,扣 1 分,遇有重大情况不汇报扣 2 分,因此造成严重后果扣 3 分	
		4.2、原始台帐保存完好,所有资料归物业使	视损坏程度扣分(0.5	



序号	量化指标	考评项目	考评标准	考评得分
		用单位主管部门所有。	分起)	
		4.3、协同主管部门，形成群防群治体系。	工作中不配合物业使用单位做好服务及安全防范工作，视后果扣分（1分起）	
		4.4、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。		
		4.5、配合物业使用单位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、项目内自查、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。		
5	房屋管理与维护保养（10分）	5.1、遵守用户用水、供水管理制度、积极协助用户安排合理的用水和节水计划。	无示意图扣0.5分，无路标扣0.3分，幢、单元、户号每缺一个扣0.1分。	
		5.2、无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途、结构的现象。	每发现一处私搭乱建或擅自改变房屋使用用途扣1.0分	
		5.3、室外外观完好、整洁，外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无污迹。	每发现一处不完好、不整洁、脱落、污落、污损扣0.2分	
		5.4、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。	未按规定设置、维护扣2.0分；按规定设置和维护，但不整齐或有破损每处扣0.1分，有安全隐患每处扣0.5分。	
		5.5、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、水房等管理完好。	如发现一处不符合项扣0.2分	
		5.6、所有的设备未能按正常维修保养的，造成事故的。	视严重程度扣3~10分	
6	公共设施管理（10分）	6.1、公用配套设施完好、无随意改变用途。	每发现一处不符合项扣0.5分	
		6.2、空调安装位置统一，冷凝水集中收集，支架无锈蚀。	每发现一次不符合项扣0.5分	
		6.3、公用设施设备运行、使用及维护按规定要求有记录，无事故隐患，专业技术人员和维修人员严格遵守操作规程与保养规范。	如发现一处不符合项扣0.2分	
		6.4、排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象。	发现一处堵塞或外溢扣0.5分	
		6.5、道路通畅，路面平整；井盖无缺损、无丢失，路面井盖不影响车辆和行人通行。	发现一处不通畅、不平整、积水扣0.2分；发现井盖缺损或丢失扣0.6分，路面井盖影响通行扣0.2分。	
		6.6、保证正常供电，限电、停电有明确的审批权限并按规定时间通知相关用户。	不符合扣1分	
		6.7、制定临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行。	临时用电措施或停电应急措施不符合均扣0.5	



序号	量化指标	考评项目	考评标准	考评得分
			分	
		6.8、备用应急发电机可随时启用。	不符合扣1分	
		6.9、按工作标准规定时间排除故障，保证各弱电系统正常工作。	发现一次不符合项扣0.5分	
		6.10、监控系统等智能化设施设备运行正常，有记录并按规定期限保存。	不符合扣1分	
7	清洁管理（共10分）	7.1、负责做好物业范围内所有建筑物、设施的公共区域的卫生清洁、保洁与管理，控制和减少服务范围内人为污染现象。	因工作不力视后果扣分（1分起）	
		7.2、每日定期进行物业范围内及周边垃圾清理四次，垃圾收集清运必须实行袋装化收集清运至收集点处理。做到服务区域及周边区域无明显生活、杂物、无腐烂物、污染物等。	一次不合要求扣5分	
		7.3、定期开展除“四害”、白蚁防治及卫生消杀工作，严格按照上级有关部门规定进行定期的防疫消杀工作，在流行性传染病高发期或爆发期以及春夏孽蚊滋生季节要严格按主管方或上级有关部门要求组织消杀。	因工作不力视后果扣分（1分起）	
		7.4、配合做好物业内的参观活动、考察等时间或重大活动期间的清洁服务保障，进行专项环境清洁工作，费用由中标供应商承担。	一次不合要求扣3分	
		7.5、环境卫生、消杀达标。	主管部门检查不合格该项不得分	
8	除四害消杀（10分）	8.1、灭鼠。鼠密度不超过5%；鼠药投放必须在毒鼠站里面，经常投药，达到饱和，15平方米设毒鼠站2个。	1、有鼠迹一处扣0.2分；2、有鼠洞而没有封堵的一处扣0.2分；3、投药量不足，每一百米扣0.2分；4、使用急性药扣5分；5、毒鼠站不按标准投入，每个扣0.2。	
		8.2、灭蝇。灭蝇标准：蝇类孳生地幼虫和蛹的检出率不超过3%；所有孳生蝇类的地点（含垃圾池等地）每周投放药物一次，成蝇及时消杀，检查时一视野不得超过10个成蝇。	1、有蝇孳生地一处扣0.2分；2、成蝇密度大，每处扣0.2分；3、投药量不足，每一百米扣0.2分。	
		8.3、灭蚊。积水中蚊幼或蛹的阳性率不超过3%；有积水处可清理的要及时清理，不能清理的每周投放药物一次。	1、有蚊幼积水一处扣0.2分；2、蚊密度超过3%一处扣0.5分；3、投药量不足，每一百米扣0.2分；4、处在大型积水而没有处理的，一处扣1分。	
		8.4、灭蟑螂。蟑螂和蟑粪、蜕皮等蟑迹不超过5%；所有沙井、电缆沟等地每月喷杀一次，检查时小蠊不超过10只，大蠊不超过5只。	1、有蟑螂和蟑粪、蜕皮等蟑迹超过5%，一处扣0.2分；2、蚊密度超过3%（小蠊不超过10只，大蠊不超过5只）一处	



序号	量化指标	考评项目	考评标准	考评得分
			扣 0.5 分；3、投药量不足，每一百米扣 0.2 分。	
9	公共秩序维护（10 分）	9.1、对安保人员进行定期业务培训，未出现因业务不熟导致的服务错误。	每出现一次扣 0.5 分	
		9.2、服从物业使用单位的安全保卫工作安排，完善人员考核，建立安保人员管理制度。	每发现一处不符合项扣 0.5 分	
		9.3、配备足额安保人员保障工作顺利进行。	每发现一处不符合项扣 0.5 分	
		9.4、遵守保密制度，不可出现泄露政府部门信息和隐私的问题。	视后果扣分（0.5 分起）	
10	应急处置（共 5 分）	10.1、按照政府主管部门相关要求，建立应急队伍；	未建立应急队伍，扣 1 分	
		10.2、遇有治安、火灾、自然灾害、公共事件按物业服务应急预案要求能在 10 分钟内到达现场处置事件。	动作缓慢，不能按要求到场该项不得分	
		10.3、遇到自然灾害、疫情等公共应急事件时，能按政府及业主相关要求做好应急事件处置，直至应急事件结束为止。	遇自然灾害、疫情等公共应急事件，不落实政府及业主相关要求的，视后果扣分（1 分起）。	
11	绿化养护（共 10 分）	11.1、对绿植定期施肥，浇水，如有枯枝腐叶，及时按该绿植具体品种更换。	每发现一处不符合项扣 0.5 分	
		11.2、对绿植进行定期养护、修剪等管养，确保正常生长。	每发现一处不符合项扣 0.5 分	
		11.3、在摆放植物及日常维护时应注意安全，高空修剪等要按规程操作并做好安全防护。不得损坏设施，保持清洁卫生，产生的绿化垃圾由中标供应商负责清理，接受物业使用单位现场管理人员的指挥。	每发现一处不符合项扣 0.5 分	
		11.4、需安排充足人手进行绿化相关工作，未出现因人员安排问题导致绿植管养不当问题。	每发现一处不符合项扣 0.5 分	
		11.5、根据物业使用单位要求及时制定相应绿化管养相关规章、文字材料，做好绿化管养档案。	每发现一处不符合项扣 0.5 分	
		11.6、不得擅自乱砍乱伐物业使用单位管辖区域树木。	每发现一处不符合项扣 0.5 分	
		11.7、多雨或大风季节来临之前，要做好防汛和防风的措施准备，以防花草、树木被破坏或对人财物造成破坏。	视后果扣分（0.5 分起）	
12	会务服务（共 5 分）	12.1、对会务人员进行定期业务培训，未出现因流程不清晰导致的服务错误。	每发现一处不符合项扣 0.5 分	
		12.2、服从物业使用单位的会务安排工作，完善人员考核，建立会务人员管理制度。	每发现一处不符合项扣 0.5 分	



序号	量化指标	考评项目	考评标准	考评得分
		12.3、未按时及时配送早午餐。	视后果扣分（0.5分起）	
13	物 业 档 案 资 料 管 理 （共 5 分）	13.1、制订物业服务工作计划并组织实施；管理相关的资料、根据法律、法规、规章的授权制定物业服务的各项制度，需报主管部门备案。	一次不合要求扣 1 分	
		13.2、完善各项管理制度，对所有档案集中管理。	一次不合要求扣 1 分	
		13.3、各种管理台帐健全。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。	因工作不力视后果扣分（1分起）	
		13.4、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。	一次不合要求扣 0.5 分	
		13.5、绝对保证档案资料的安全性和必要的保密性。	因工作不力视后果扣分（1分起）	
14	其它 服务 （共 5 分）	14.1、做好各使用单位的日常后勤协助工作安排。	违反一次扣 0.5 分	
		14.2、无有效投诉。	出现一次有效投诉扣 0.5 分	
		14.3、完成物业使用单位交办的属于服务范围内的其它事项。	视后果扣分（0.5分起）	



附件 2:

政府采购项目履约验收表

采购项目名称	2025 年南湖、桂园、东门物业管理服务项目
采购项目金额	5574871.52
采购人单位	深圳市罗湖区南湖街道办事处、深圳市罗湖区桂园街道办事处、深圳市罗湖区东门街道办事处
履约验收主体	☐采购部门 ☒使用部门南湖街道办事处 ☐其他部门 注：由使用单位自行组织履行验收团队。
履约验收时间	合同期内由南湖街道办事处每月组织一次考察考核。
履约验收方式	☐分期验收 ☐分环节验收 ☒其他现场巡检
履约验收程序	物业服务使用单位每月安排专门考评人员按照《物业管理服务检查考核评分标准表》的标准，对中标供应商的物业管理服务状况进行量化考核。考核结果满分为 100 分，每月考核得分 85 分及以上，则考核结果评定为优秀；每月考核得分为 60~85 分（不含 85 分），则考核结果评定为良好；每月考核得分为 60 分以下，则考核结果评定为不合格。如考核结果评定为良好，则物业使用单位有权扣除当月合同金额相款项应，具体情况：若 75 分≤每月考核得分<85 分扣除 10000 元,60 分≤每月考核得分<75 分每扣除 1 分在 10000 元基础上增加扣款 2000 元。如考核结果评定为不合格，物业使用单位有权扣除当月合同金额的 6%，中标供应商还需承担合同金额 10%的违约金。一季度中有一次（或以上）考核结果评定为不合格的，由物业使用单位按季度向供应商发送《履约提醒函》；连续三个季度中均有考核结果评定为不合格等触发退出机制需要终止采购供应合同情



	形的，由物业使用单位报区专班审议同意后重新开展招标工作。 每月服务经过双方检验认可后，签署《物业管理服务检查考核评分标准表》。 当满足以下条件时，物业服务使用单位才向乙方签署《物业管理服务检查考核评分标准表》： （1）乙方已按照合同规定提供了全部验收资料。 （2）服务项目符合招标文件的服务要求。
履约验收内容	详见《物业管理服务检查考核评分标准表》
履约验收标准	详见《物业管理服务检查考核评分标准表》



附件 3:

2026-2027 年度南湖街道物业管理服务 项目安全生产管理协议书

甲方：深圳市罗湖区南湖街道办事处

乙方：招商积余物业管理有限公司

根据《2026-2027 年度南湖街道物业管理服务项目合同》要求，为加强安全生产管理，切实落实双方安全管理责任，预防和减少生产安全事故，确保中标项目安全生产，依据《安全生产法》及有关法律法规规定，遵循安全生产属地管理的原则，经双方协商签订本协议。

一、项目概况：

乙方负责南湖街道办事处办公大楼等 16 处物业（具体详见《2026-2027 年度南湖街道物业管理服务项目合同》）的综合管理服务、公共秩序维护服务、清洁卫生服务、绿化养护服务、共用部分及公用设施设备日常维护服务（包括房屋管理维护、给排水设备维保服务、供配电设备维保服务、其它办公设施设备的弱电维护、电梯运行维护、空调系统运行维护、消防安全管理）、会务服务及用餐配送服务、日常行政事务及甲方交办的其他事项等工作。

二、乙方基本情况：

主要负责人姓名及联系电话：

安全生产管理员姓名及联系电话：

主要负责人有效身份证复印件需交甲方保存。

三、责任范围：乙方承担中标项目的安全生产管理工作。

四、甲方权利和义务

- 1、监督检查乙方建立健全安全生产规章制度、安全生产责任制、岗位操作规程。
- 2、监督检查乙方安全技术措施、安全教育、安全隐患检查等安全管理的执行及落实情况。
- 3、监督检查乙方主要负责人、安全生产管理人员、特种作业人员证件的合格性进行审查，发现无证人员上岗的，应及时予以制止。
- 4、监督检查作业现场安全防护措施和安全标志的配置及作业人员的正确劳保用品情况。



5、对违反安全生产标准和规章制度的违章行为进行纠正，必要时进行经济处罚或要求乙方停工整改。

6、监督检查乙方在日常生产中存在的安全隐患，设立安全隐患台账，并实行销号管理。

7、负责督促乙方做好安全生产管理工作。

五、乙方权利和义务

1、建立健全安全生产管理制度、安全生产责任制和操作规程。严格执行国家相关的安全生产法律法规及甲方有关安全管理规定，严格按规范要求要求进行生产作业。

2、每月开展各项安全检查，建立完善安全隐患排查台账，对排查出的事故隐患要限期进行整改，及时消除事故隐患。对不能及时整改的事故隐患，应采取安全管理措施。

3、制定本单位安全生产教育和培训计划，如实记录安全生产教育和培训情况。对新入职员工进行安全生产三级教育培训，经考核合格后方可上岗，并建立健全员工安全教育培训档案。

4、负责本单位从业人员开展经常性安全教育和活动，保证作业人员具备必要的安全生产知识，熟悉有关安全生产规章制度和安全操作规程、掌握熟悉本岗位的安全操作技能和紧急情况下的应急避险措施，并督促员工自觉遵守。

5、负责为本单位从业人员配备必要的劳动防护用品，并督促其正确佩戴和使用，及时制止违章行为。

6、接受甲方的安全监督检查，对检查出的问题和隐患，要及时进行整改，不得以任何理由拒绝整改。

7、设立专兼职安全管理人员，具体负责各班的安全生产检查及隐患排查工作。

8、有权拒绝甲方的违章指挥；发现危及人身安全的紧急情况时，有权停止作业或者在采取可能的应急措施后撤离作业现场。

9、负责为本单位从业人员办理工伤保险或商业保险，缴纳保险金。

10、认真召开各项安全会议，做好安全交底工作。

11、严格执行各项安全生产规定，履行各项安全手续。

12、制定本单位生产安全事故应急预案，并定期组织应急救援演练。如发生生产安全事故，乙方应立即组织救援，同时如实上报甲方和有关部门，按照国家有关法律、行政法规，对事故进行调查处理，并承担相应法律责任。

六、其他

1、本协议签订后，未经双方共同协商同意，任何一方不得私自改动或终止。双方因履



行本协议产生的一切纠纷，均可向深圳市罗湖区人民法院起诉。

2、乙方违反本协议约定的安全生产义务的，应当向甲方支付合同金额 10%的违约金。

3、本协议自签订之日起生效，《《2026-2027 年度南湖街道物业管理服务项目合同》》
结束以后，本协议一并解除。

4、本协议壹式肆份，甲方执叁份，乙方壹份，具有同等的法律效力。

甲方：(公章)

乙方：(公章)

负责人：

负责人：

签订时间：

签订时间：

南湖街道办事处 2026-07-27 15:43:46

