

物业管理服务合同

编号: TL-ZJ-2022066

委托方(以下简称甲方或业主): 深圳市特力(集团)股份有限公司

地址: 深圳市罗湖区水贝二路 56 号特力大厦三楼

联系人: 丁小帆

联系电话: 15013519021

受委托方(以下简称乙方或物业服务人): 深圳市特发服务股份有限公司

地址: 深圳市福田区香蜜湖街道侨香路 1010 号特发文创广场五楼

联系人: 刘彦

联系电话: 0755-83075988

根据《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, 就甲方委托乙方对特力金钻交易大厦物业管理服务项目(以下简称本项目)实行专业化、一体化的物业管理服务一事, 特订立本合同。

第一条 物业管理内容

1、物业基本情况

物业项目名称: 特力金钻交易大厦物业服务

物业项目地点: 深圳市罗湖区翠竹街道文锦北路与水贝二路交汇处

管理服务区域:

(1) 房屋建筑共用部位的维修、养护、管理和小型维修服务, 包括: 楼盖、屋顶、梁、柱、内外墙体、基础等承重结构、屋面、外墙面、大堂、楼梯间、走廊通道、门厅、设备机房等。

(2) 房屋及其配套共用设施、设备的维修、养护、运行和管理, 包括: 共用的上下水管道、污水管、

垃圾道、垃圾库、抽风排烟道、共用照明、天线、空调系统、加压供水系统、消防设施设备、电梯管理、保安系统、中央监控设备、报警系统、建筑物防雷设施。

(3) 附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理，包括道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、池、井、停车场。

(4) 共用建筑小品等的养护与管理。

(5) 附属配套建筑和设施的维修、养护和管理。

(6) 物业服务区域公共环境卫生，包括公共场所、房屋共用部位的日常清洁卫生、四害消杀、垃圾(不含建筑及装修垃圾)的收集和清运、地面石材定期养护、化粪池清掏、隔油池清掏、公共排油烟管道清洗、风机清洗。

(7) 大厦物业外墙清洗。

(8) 道路交通、车辆行驶、车辆疏导、停泊秩序，停车场的管理。

(9) 大厦内公共场所的安全防范和公共秩序维护管理服务，包括：门岗执勤、巡视、防盗、防毒、防火、灭火、消防设施的维护保养、消防知识的宣传教育、保安监控和消防监控；配合、协助公安机关及有关部门处理物业管理辖区内的一切与治安有关的工作；根据甲方需要配合处理客户投诉等。

(10) 起草物业服务工作计划、物业服务标准，经甲方书面批准后组织实施；管理物业服务档案、资料，包括工程建设竣工资料、工程图纸与技术资料、商户/租户档案及二次装修资料等；负责物业日常运营数据的记录、分析、管理、监督。

(11) 协助大厦开展各类活动，配合物业服务区域运营工作；配合运营活动期内的安全管理，如防水、防火、防偷盗等行为；日常运营如货梯、垃圾房等的日常管控；当地政府部门的各项检查以及处理场内发生的突发事件。

(12) 大厦首次开荒、开办等各类工作事项。

(13) 业主及使用人房屋自用部位、自用设施及设备的维修、养护，在当事人提出委托时，接受委托并收取相应费用。

(14) 对商户/租户违反物业管理法规、政策以及项目物业管理制度、办法的行为进行规劝并采取合法措施，包括告知停止违规行为、清除任何不符合规定的建筑物、构筑物或安装物、要求恢复原状，并通知甲方，配合甲方采取停止部分服务项目或诉诸法律等催缴催改措施。

(15) 客服服务和公共关系管理。

(16) 商户/租户装修管理和协助业主处理物业的建设、改造管理。

(17) 按合同约定购买物业管理服务相关的保险。

(18) 向业主单位提出合理化建议,提升本项目物业的形象,使物业保值增值。

(19) 甲方同意由物业管理公司提供管理服务的其它事项。

(20) 法规和政策规定由物业管理公司提供的其它物业管理事项。

建筑面积: 52818.96 m²。

2、委托管理事项

特力金钻交易大厦物业服务物业管理及相关服务,包括但不限于:

(1) 房屋建筑共用部位的维修、养护、管理和小型维修服务,包括:楼盖、屋顶、梁、柱、内外墙体、基础等承重结构、屋面、外墙、大堂、楼梯间、走廊通道、门厅、设备机房等。

(2) 房屋及其配套共用设施、设备的维修、养护、运行和管理,包括:共用的上下水管道、污水管、垃圾道、垃圾库、抽风排烟道、共用照明、天线、空调系统、加压供水系统、消防设施设备、电梯管理、保安系统、中央监控设备、报警系统、建筑物防雷设施。

(3) 附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理,包括道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、池、井、停车场。

(4) 共用建筑小品等的养护与管理。

(5) 附属配套建筑和设施的维修、养护和管理。

(6) 物业服务区域公共环境卫生,包括公共场所、房屋共用部位的日常清洁卫生、四害消杀、垃圾(不含建筑及装修垃圾)的收集和清运、地面石材定期养护、化粪池清掏、隔油池清掏、公共排油烟管道清洗、风机清洗。

(7) 大厦物业外墙清洗。

(8) 道路交通、车辆行驶、车辆疏导、停泊秩序,停车场的管理。

(9) 大厦内公共场所的安全防范和公共秩序维护管理服务,包括:门岗执勤、巡视、防盗、防毒、防

火、灭火、消防设施的维护保养、消防知识的宣传教育、保安监控和消防监控；配合、协助公安机关及有关部门处理物业管理辖区内的一切与治安有关的工作；根据甲方需要配合处理客户投诉等。

(10) 起草物业服务工作计划、物业服务标准，经甲方书面批准后组织实施；管理物业服务档案、资料，包括工程建设竣工资料、工程图纸与技术资料、商户/租户档案及二次装修资料等；负责物业日常运营数据的记录、分析、管理、监督。

(11) 协助大厦开展各类活动，配合物业服务区域运营工作；配合运营活动期内的安全管理，如防水、防火、防偷盗等行为；日常运营如货梯、垃圾房等的日常管控；当地政府部门的各项检查以及处理场内发生的突发事件。

(12) 大厦首次开荒、开办等各类工作事项。

(13) 业主及使用人房屋自用部位、自用设施及设备的维修、养护，在当事人提出委托时，接受委托并收取相应费用。

(14) 对商户/租户违反物业管理法规、政策以及项目物业管理制度、办法的行为进行规劝并采取合法措施，包括告知停止违规行为、清除任何不符合规定的建筑物、构筑物或安装物、要求恢复原状，并通知甲方，配合甲方采取停止部分服务项目或诉诸法律等催缴催改措施。

(15) 客服服务和公共关系管理。

(16) 商户/租户装修管理和协助业主处理物业的建设、改造管理。

(17) 按合同约定购买物业管理服务相关的保险。

(18) 向业主单位提出合理化建议,提升本项目物业的形象,使物业保值增值。

(19) 甲方同意由物业管理公司提供管理服务的其它事项。

(20) 法规和政策规定由物业管理公司提供的其它物业管理事项。

第二条 委托物业管理方式

甲方与乙方签订物业管理合同，乙方为物业使用人提供服务，甲方按照本合同第五条约定之标准按季度向乙方支付费用，乙方向甲方开具增值税专用发票。

第三条 合同期

本合同自甲乙双方法定代表人或授权代表签名并加盖公章或合同专用章之日起生效。本物业服务期限

为叁年，自 2023 年 01 月 01 日至 2025 年 12 月 31 日止。（具体日期以甲方书面函件为准）

第四条 服务费用界定

1、物业服务费构成

物业服务费包含范围详见附件 2《特力金钻交易大厦物业服务商务文件》，包括但不限于以下内容：

- （1）物业公司员工的薪酬、社会保险、福利费及公积金等；专业岗位需获得国家承认的资质或证书。
- （2）物业公司的管理费（包括招待费、差旅费、办公费用、专业顾问费、车辆费用及物业人员服装费等）；
- （3）物业公司现场办公及人员教育培训费用；
- （4）物业公司雇用聘请会计、审计及律师咨询费用；
- （5）物业管理区域日常清洁卫生、垃圾清运费、化粪池清掏费用等；
- （6）物业管理区域公共秩序维护费用；
- （7）按合同约定应由物业公司购买的商业保险费用；
- （8）管理酬金；
- （9）企业应缴纳税费；

2、公共水电

物业公共水费、电费以及中央空调能耗费由甲方承担。

3、关于日常维修材料费

日常维修材料由乙方统计并提交申购表至甲方，经甲方书面同意后由乙方进行采购，费用由甲方承担。

乙方负责做好材料入库、申领使用的书面记录，入库及申领记录需由甲、乙双方指定的代表共同签字确认。

甲方指定代表： 周波 联系方式：13923790724

乙方指定代表： 胡彦强 联系方式：18588424967

任何一方变更代表的，需至少提前 10 日通知对方。

第五条 服务费用标准及支付方式

1、月度物业管理费标准（参照附件 2 特力金钻交易大厦物业服务商务文件）

- （1）合同期第一年管理费单价：人民币 816650.08 元/月。（每月人民币大写：捌拾壹万陆仟陆佰伍拾元零捌分）。

(2) 合同期第二年管理费单价：人民币 838318.97 元/月。（每月人民币大写：捌拾叁万捌仟叁佰壹拾捌元玖角柒分）

(3) 合同期第三年管理费单价：人民币 860637.92 元/月。（每月人民币大写：捌拾陆万零陆佰叁拾柒元玖角贰分）

物业管理费按照季度支付，支付的费用为当季度内的每月月度物业管理费之和。月度物业管理费根据当月月度考核情况确定，详见本合同第九条。

因月度物业管理费中专项清洁费用需按实际工程量计算，甲方有权在大厦正式运营前确定最终工程量，根据乙方所报单价，调整专项清洁费用，物业管理费同时作相应调整，双方签订补充协议确定月度物业管理费。

2、开办费（参照附件 2 特力金钻交易大厦物业服务商务文件）

乙方根据合同要求购买《开办费明细表》中的所有物资，经甲方书面审查、现场验收确认后，一次性支付。乙方购买的所有物资品牌、规格如与《开办费明细表》不同，需提前经甲方书面审查，确认后方可购买，未经甲方确认改变物资品牌、规格的，视为不合格物资，甲方有权要求乙方更换，发生的费用由乙方承担。

3、开荒费（参照附件 2 特力金钻交易大厦物业服务商务文件）

根据实际面积按实际工程量结算。经过甲方验收合格后，一次性支付。

4、专项维护保养费（参照附件 2 特力金钻交易大厦物业服务商务文件）

专项维护保养费除不可预见费以外，按季度支付费用。不可预见费用以甲方审批为准，经甲方审批同意后由甲方按照实际发生额于当季度付款时一并支付。

5、相关费用支付申请表格、文件等以甲方具体要求为准，乙方须按照甲方要求填写、报送相关支付申请文件，所有费用均包含在合同价中。未按照甲方要求填写、报送相关资料的，甲方有权拒绝支付相关款项。

6、发票开具

乙方每季度结束后 10 日内，向甲方开具上季度甲方实际应付物业管理费等相关费用的等额增值税专用发票，增值税专用发票须真实、合法、有效。

7、费用支付时间

甲方在收到乙方开具的合法有效的增值税发票后 10 日内，向乙方支付上季度物业管理费等相关费用。

第六条 物业管理服务标准及要求

1、法律遵从性

乙方应遵守国家及深圳市的劳动、消防、安全生产等法律法规。禁止在甲方项目中使用 18 周岁以下未成年人，特殊工种必须持有效资格证件方能上岗。物业服务期内，若因乙方原因造成安全责任事故或导致第三人损害的，甲方不承担相应责任。

2、物业管理的服务内容、标准及要求详细参照附件《特力金钻交易大厦物业管理服务标准》。

3、乙方人力配置要求

(1) 乙方在项目现场的人力配置应符合甲方服务要求、国家及当地劳动法规和项目实际情况。

(2) 现场服务人力配置参照附件《特力金钻交易大厦物业人员配置》中人员配置方案。合同服务期内，甲方可根据现场服务人数与实际岗位需求匹配情况，向乙方提出增加或减少服务人员数量的具体要求。如服务人员数量发生变化，则当月管理费标准应基于附件《特力金钻交易大厦人员配置》、《特力金钻交易大厦物业服务商务报价》约定人员报价情况进行相应调整。

4、管理体系要求

乙方应建立完整和有效的管理体系，需要严格遵循质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系的要求。

第七条 甲方的权利和义务

1、甲方接受乙方按合同约定提供的物业服务，有权审核乙方制定的物业服务年度计划，并监督实施；同时审查并确定乙方拟定的物业管理制度，并检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。甲方有权对乙方的管理服务过程进行监督和对乙方的管理服务结果进行检查。对乙方所提供的物业管理服务质量存在的缺陷或不符合项，甲方有权要求乙方限期整改，并对乙方整改的过程及结果进行监督、审查和验收。对情节较严重的物业管理服务问题，若乙方在甲方限定的合理时间内仍不能有效整改的或经过整改其结果仍不能达到合同需求的，甲方有解除合同并要求乙方支付物业服务合同总金额 30% 的违约金，如违约金不足以清偿甲方损失的，乙方还应赔偿因其违约给甲方造成的全部损失。

2、对物业区域内的物业服务事项享有知情权。

3、本项目交接期内，因乙方原因造成无法有效交接的，经合理期限后仍无法协商确定交接期限并完成

有效交接的，甲方有权选择其它物业管理服务企业，并终止与乙方的合作且不予任何补偿或赔偿，同时乙方应向甲方支付物业服务合同总金额 30% 的违约金，如违约金不足以清偿甲方损失的，乙方还应赔偿因其违约给甲方造成的全部损失。

4、甲方有权要求乙方更换达不到甲方要求的人员以及违反有关法律法规的人员，乙方应在收到甲方要求更换不符合人员规定要求的名单后，【3】日内组织更换符合合同约定和法律规定的工作人员。若乙方拒不更换且经甲方合理催告后仍不更换的，甲方有权解除本合同，并要求乙方支付物业服务合同总金额 30% 的违约金，如违约金不足以清偿甲方损失的，乙方还应赔偿因其违约给甲方造成的全部损失。

5、甲方有权要求乙方撤换不符合合同约定的分包商，若因分包造成甲方损失的，应当承担赔偿损失，且乙方与分包商承担连带赔偿责任。同时，甲方有权停止支付相关费用，且不视为违约，若【7】日内乙方拒不更换且经甲方合理催告后仍不更换的，甲方有权解除本合同，并要求乙方支付物业服务合同总金额 30% 的违约金，如违约金不足以清偿甲方损失的，乙方还应赔偿因其违约给甲方造成的全部损失。

6、甲方有权因乙方未提供或未按时提供真实有效的发票，不支付物业服务费或延迟支付相关费用，且不视为违约。

7、乙方及乙方服务人员(含乙方分包商人员)未经甲方许可，均不得以任何方式将甲方的标准、流程、制度、项目信息、公司机密等信息泄露给第三方，若存在上述违反保密协议行为并给甲方造成损失的，乙方承担赔偿责任。

8、在合同期结束或合同解除乙方撤离时，甲方有权对项目范围内的所有设施设备的数量及实物品牌、型号进行核对、清点，如与最初入驻的交接清单不一致的或功能不全(自然损耗除外)，且乙方无法出具相对应的更换记录及甲方批准说明的，乙方应承担违约责任并赔偿由此给甲方造成的损失。

9、乙方维修、保养中使用假冒伪劣或不合格产品质量标准材料，给甲方带来安全隐患或造成损失的，甲方有权要求乙方立即整改并承担全部赔偿责任。

10、甲方有权对乙方自接管日起的管理及服务进行考核评定，评定结果作为对乙方绩效考核、物业服务费用支付、激励及惩罚的依据。

11、甲方有权要求乙方提供定期的物业管理服务报告。

12、甲方在合同生效之日起三十日内，向乙方提供本项目物业管理服务所必须的档案、资料、图纸，并在乙方管理期满时予以收回。

13、甲方有义务协调乙方处理合同生效前发生的各项遗留问题。

14、甲方有义务按合同约定的时间及时支付物业服务费。

15、协乙方做好物业管理服务工作。

16、甲方应向乙方无偿提供物业管理用房。

第八条 乙方的权利和义务

1、乙方应按照国家、项目所在地的有关法律、法规政策和技术标准、行业规范、本合同规定和本项目实际情况，制定物业管理服务的管理办法、规章制度、各项计划、实施细节，并经甲方审批后再开展各项物业管理服务活动，但不得损害甲方的合法权益、获取不当利益。

2、乙方应当按照本合同约定的内容向甲方收取物业服务费用，不得擅自加价，不得只收费不服务或多收费少服务。

3、乙方应当要求进入本项目物业管理区域的所有人员遵守本区域的相关制度，包括但不限于：甲方签发的相关规定、乙方在本项目中执行的物业管理服务规章制度等。

4、乙方依据甲方授权，可以就物业服务事项代表甲方与政府部门、公共事业机构、专业服务机构及其它单位处理相关业务。

5、除设施设备管理、秩序维护业务、停车场管理不得转包外，乙方有权在取得甲方书面同意后，聘用业内资质好、服务规范的专业公司承担上述不得转包业务外的其他专项服务，乙方选聘专业公司应取得甲方书面同意，且乙方不得转移管理责任。如专业公司服务质量不达标，乙方应督促整改；仍未能达到服务质量标准的，乙方应根据甲方要求，【7】日内撤换相关专业公司。且因专业公司导致甲方损失的，乙方承担连带赔偿责任。

6、在不影响甲方(或物业使用人)正常工作的前提下，乙方可以在合理提前通知的情况下进入双方确认的涉及乙方物业管理服务责任区域进行检查维修，或履行其它管理服务职责。对有特殊保密或安全要求的区域，乙方需经甲方(或物业使用人)许可并按甲方(或物业使用人)要求进入。紧急特殊情况（指地震、火灾、水灾、盗窃抢劫等暴力违法事件、区域内人员生命危险）除外。

7、负责编制大厦、附属建筑物、设施设备年度维修养护计划，报甲方审查，审核通过后由乙方组织实施；对大、中修和更新改造项目提供方案或建议，乙方应协助甲方实施维修改造。

8、依照法规政策、本合同的规定对违反物业管理服务法规政策的行为进行处理。根据甲方的要求检查出入物品、人员来访、车辆出入。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。

9、接受物业管理服务主管部门及有关政府部门的监督、指导，并接受甲方的监督。向甲方提交季度、年度工作计划和季度、年度工作报告。建立、保存本项目的物业管理服务档案并负责及时记载有关变更情况。及时向甲方提交各类重大和突发事件处理的报告。

10、不得擅自占用公用设施和改变使用功能，如需在本项目内改、扩建完善配套项目，须报甲方和有关部门批准后方可实施。

11、乙方须合法用工，严格执行相关的劳动法、劳动合同法及社会保险法规定，履行用人单位法定义务。乙方应为秩序维护员购买人身意外伤害险。

12、因乙方管理过错或其他乙方原因(不可抗力因素除外)而导致甲方的人员、物业、设备及其他财产的损失时，乙方应承担赔偿责任。

13、保证共用设备设施的合理运行，尽最大努力对于水电等物业能耗方面采取相应节能措施；

14、每月上报月度能源消耗数据，包括但不限于机电设备、空调等能量消耗指标及各项费用指标。

15、向物业使用人告知物业使用的有关规定，当物业使用人装修物业时，告知有关限制条件，订立书面约定，并负责监督。

16、乙方应在装修过程中做好配合服务，包括但不限于：施工安全监管、垃圾清运、消防及安保、现场秩序与安全等，因乙方管理产生的相关责任由乙方承担。乙方应当告知租户装修施工期间相关的禁止行为和注意事项，并按甲方所制作的《商户/租户装修手册》的规定进行管理。

17、处理并协调包括但不限于乙方所服务和维修项目的所有有关投诉。

18、对物业使用人违反本合同的行为，采取告知、劝说和建议等方式督促物业使用人改正。

19、妥善保管甲方移交的全部工程图纸、管理资料及原始凭证，以备需要时查验，及时搜集与提供甲方所需要的统计资料，并应在本合同届满时如数归还给甲方。

20、协助甲方做好大厦现场商业推广工作，并提供必要的后勤支持。

21、本合同生效后乙方须与甲方工作团队密切合作，为全面接管好本项目做好团队人员的储备工作，并为项目的接管制订合理的工作方案。

22、本合同终止时，乙方必须在合同终止前向甲方完好地移交原委托管理的全部物业、管理用房及其各类管理档案、财务等资料。

23、乙方依据法律、法规承担或享有的其它权利义务。

第九条 物业管理服务考核

1、考核关系

甲方为考核人，对乙方管理服务过程及结果进行监督考核；乙方为被考核人，按合同约定服从甲方考核。

2、考核办法

(1) 甲方每月月末进行考核，考核内容按照附件 4《特力金钻交易大厦物业管理月度考核表》，对乙方进行考核；

(2) 在乙方履约合同期间，以月为单位，甲方按照附件 5《特力金钻交易大厦物业服务日常考评表》对乙方的日常履约情况进行考核；

(3) 月度考核采取计分制，考核总分为 100 分，按照存在问题及评分细则进行扣分，扣分不封顶。月度扣减分数为附件 4《特力金钻交易大厦物业管理月度考核表》扣减分数及附件 5《特力金钻交易大厦物业服务日常考评表》扣减分数之和，每月累计扣减后余值即为该月月度考核结果。

(4) 甲方安排专人或聘请外部公司，依据附件，采取检查记录、抽检、调查、访谈等方式进行核查登记，每月考核结果以书面形式正式发送乙方。

(5) 甲方管理团队将于年末以不记名的方式组织租户对乙方物业服务质量通过附件 6《特力金钻交易大厦物业服务质量综合评价表》进行评价，分值半数及半数以上租户代表对物业服务质量评价不满意（低于或等于 60 分）的扣 5 分，该评价结果作为年度考核结果的组成部分。

(6) 甲方管理团队将于年末根据本年度内的月度考核结果计算月度考核平均值，该平均值减去附件 6《特力金钻交易大厦物业服务质量综合评价表》评价结果，为乙方年度考核结果。

(7) 发生如下对大厦运营造成重大损失及影响的事项时，甲方将暂停费用支付且不视为违约，并向乙方追讨造成的经济损失（同时保留解除与乙方物业管理合同的权利，甲方解除合同的，乙方应向甲方支付本合同总金额 30%的违约金）：

- ①因物业公司管理不善造成重大安全、消防（治安）等责任事故的；
- ②因物业公司管理不善造成大厦运营停业或设备设施经济损失的；
- ③当月客户有效投诉物业服务问题 3 起以上（包括本数），经甲方核实情况属实的；
- ④月度考核不达标，整改期限内整改不合格的。

3、考核达标规则

月度考核达标标准：月度考核结果得分在 85 分（含）以上，视为月度考核达标，甲方按物业管理合同向乙方支付月度物业管理费标准全额费用。月度考核结果得分在 85 分以下，视为当月考核不达标，甲方将扣减当月月度物业管理费，低于 85 分的每一分，扣减的费用为月度物业管理费标准的 3%。

4、考核结果应用

（1）如年度考核结果低于 85 分，则乙方在次年的月度物业管理费标准进行下调，具体为在本合同第五条第 1 点约定之月度管理费标准下调 2%。

（2）如年度考核结果低于 70 分，则甲方有权单方终止本合同而不承担任何责任，且乙方应向甲方支付本合同总金额 30%的违约金。

第十条 违约责任和赔偿

1、本合同约定的一切涉及赔偿的行为，责任方均应履行赔偿责任。

2、涉及大厦物业管理相关事务，乙方作为专业管理公司，具有事先计划、提醒责任。如乙方履行事先计划、提醒义务，但甲方未采纳意见或拒绝支付相关费用，则产生的不利后果由甲方承担；如乙方未履行事先计划、提醒义务，则产生的不利后果由乙方承担，与具体事务的费用承担方从属无关。

3、对于本物业项目的甲方财产，因乙方过失造成的一切经济损失和责任，由乙方按照实际损失金额承担赔偿责任。

4、甲方无正当理由逾期支付物业管理服务费，每逾期一天，则甲方需按逾期管理服务费金额的万分之一支付滞纳金。

5、除本合同约定和法律法规另有规定外，任何一方均无权提前解除合同，否则视为违约，违约方向对方支付合同总金额 30%的违约金，如违约金不足以偿付对方损失，违约方还应赔偿因其违约给对方造成的损失。

6、因甲方房屋建筑或设施设备本身质量等原因，造成事故的，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或损失的，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。

7、违约方在赔偿数额确定之日起一个月内完成赔付，有具体说明的按说明执行。

8、如任何一方违约，守约方为维护权益向违约方追偿所发生的一切费用（包括但不限于律师费、诉讼费、保全费、担保费、交通费、差旅费、鉴定费等等）均由违约方承担。

律师费收费依据《广东省律师服务政府指导价》（文号粤价[2006]298号）的规定，按争议标的额的比例计算。

第十一条 合同终止

1、本合同期满未续签合同，双方自然终止合同关系，乙方应当及时退出本项目并完成工作交接。

2、合同期内，如因乙方原因，造成重大失误有如下情形的，甲方有权立即单方解除合同而不构成违约，由乙方赔偿相应的经济损失并支付合同总金额 30%的违约金。

(1) 经济损失单项金额达 20 万元以上的。

(2) 在项目区域内发生有较大负面社会影响、恶性治安事件或重大安全事故(经政府相关部门或行业协会认定)的。

(3) 给甲方造成不可挽回的不良社会影响的。

(4) 乙方未履行本合同义务，经甲方催促后 10 日内仍未更正的。

3、合同结束或提前终止，甲方有权在最后一次季度付款中，暂时扣除最后一个月的物业服务费，待乙方按甲方要求完成相关交接手续后 10 日内支付暂扣的最后一个月的物业服务费。

4、合同终止时，乙方需要配合甲方及新进驻物业管理服务企业的移交工作，并提交移交方案，乙方未完成移交工作或未提交移交方案的，视为乙方违约。

5、合同终止，乙方负责管理范围内的设施设备若功能缺失、损坏的，乙方必须在限定时间内更换或承担所有费用，如甲方请第三方代为更换或维修，费用由乙方承担，甲方有权从履约保证金、物业服务费中或采用其它方式扣除。

第十二条 其它事项

1、 专项维护保养费为项目质保期内（质保期以特力金钻交易大厦工程项目约定时间为准）维护保养，质保期过后，由双方根据项目运行状况另行约定，签订补充协议调整专项维护保养费，双方协商不成，甲方有权扣除专项维护保养费，订补充协议调整专项维护保养费，另行聘请相关专业专项维护保养单位，乙方需无条件进行项目移交工作，并提交移交方案经甲方审核后执行。

2、 乙方不配合进行专项维保项目移交的，视为违约，专项维护保养单位接受前的故障排除及整改费用均由乙方承担，并处以年度专项维护保养费 30%的违约罚款。

3、本合同所有附件，将作为本合同的一部分，与本合同具有同等的法律效力。附件须经甲、乙双方签字、盖章认可，附件之间如有冲突或矛盾之处的，由甲方解释，并按照甲方的解释和意见执行。

4、双方可对本合同的条款进行协商变更或补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

5、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，双方均有权向深圳市罗湖区人民法院提起诉讼。本协议首部当事人联系方式和联系信息适用于双方往来联系、书面文件送达及争议解决时法律文书送达。因首部联系方式和联系信息错误或当事人拒收而无法直接送达的自交邮后第 7 日视为送达。

7、本合同一式捌份，甲、乙双方各执肆份，具有同等法律效力。

8、本合同自双方法定代表人或授权代表签名并加盖公章或合同专用章之日起生效。

9、附件 1：《特力金钻交易大厦物业服务人员配置》

附件 2：《特力金钻交易大厦物业服务商务报价》

附件 3：《特力金钻交易大厦物业管理服务标准》

附件 4：《特力金钻交易大厦物业管理月度考核表》

附件 5：《特力金钻交易大厦物业服务日常考核表》

附件 6：《特力金钻交易大厦物业服务质量综合评价表》

以下无正文。

本页为特力金钻交易大厦物业服务合同签署页



委托方(甲方): 深圳市特力(集团)股份有限公司

法定代表人或授权代表: 富春龙

富春龙

日期: 2022年12月14日

受委托方(乙方): 深圳市特发服务股份有限公司



法定代表人或授权代表: 陈宝杰

陈宝杰

日期: 2022年12月14日

附件 1: 特力金钻交易大厦物业服务人员配置

人员配置方案 (运营阶段)

岗位	序号	岗位名称	要求岗位工作时长	要求岗位人数	岗位值班情况				备注
					正常班	早班	中班	夜班	
管理团队									
管理团队	1	项目经理	5天*8小时	1	1				项目全面管理
	2	客服主管	5天*8小时	1	1				客服管理
	3	安全主管	5天*8小时	1	1				安全管理
	4	工程主管	5天*8小时	1	1				工程管理
行政人员									
综合	1	综合文员	5天*8小时	1	1				综合性事物、文档、资料管理
客服礼宾部									
客服	1	客服专员	7天*8小时	2	2				投诉、装修、申请等问题接口、现场环境管理
	2	客服前台	7天*12小时	1	1				商场前台（C塔）
	3	商管、礼宾	7天*12小时	6	6				C/D塔楼大堂不设前台,3个门设置礼宾(3人2岗) 负一楼1人,1-3楼1人,机动岗1人;
安全管理部									
安全	1	安全领班	7天*24小时	3		1	1	1	现场管理监督,协调
	2	停车场	7天*24小时	3		1	1	1	负二层机械车位1人
			7天*12小时	2		0	0	0	白班2人定岗负二层指引,1人定岗负三层指引
	3	控制中心	7天*24小时	9		3	3	3	消防中心2岗、监控中心1岗 (二期消防、控制中心分开)
	4	外围停车场入口	7天*16小时	2		1	1	0	
	5	C/D塔夜间大堂岗	7天*4小时	1		0	0	2	两个7*4岗,按1人计算
	6	商场大堂岗	7天*12小时	1		0	0	1	闭店后负一层定岗巡逻人员
7	巡逻岗-写字楼	7*24小时	6		2	2	2	晚班兼顾停车场巡逻（C、D塔2岗）	

	8	巡逻岗-外围	7天*16 小时	2		1	1	0	7天*16小时（大厦外围巡逻）
	9	巡逻岗-商场	7天*12 小时	1		0	0	1	夜间商场全面巡逻
	10	卸货区	7天*24 小时	3		1	1	1	三班倒（C座门口）
设施管理部									
工程	1	维修班长	7天*8 小时	1	1				
	2	空调工程师	5天*8 小时	1	1				
	3	电梯工程师	5天*8 小时	1	1				
	4	运维技工	7天*8 小时	6	3	1	1	1	运行3个、维修3个
环境部（保洁人员）									
环境	1	保洁主管	7天*8 小时	1	1				保洁员11人（7天*12小时） （A塔1人、B塔1人，商场4人，外围2人，停车场1人，机动岗2人）
	2	保洁员	7天*8 小时	13	13				
备注：后续人员采取人员分步到位的办法，以甲方的书面《工作联系函》通知为结算依据。									

附件 2：特力金钻交易大厦物业服务商务文件

特力金钻交易大厦物业服务报价汇总表

人民币：元

序号	项 目	第一年 月费用（运营阶段）	第二年 月费用（运营阶段）	第三年 月费用（运营 阶段）	说明
1	运营期人工费用	543975.67	560294.94	577103.78	1、第二年、第三年人力成本均在上一年度人力成本上递增 3% 2、详见运营期人工费用明细表
2	行政费用	4000.00	4000.00	4000.00	详见运营期行政办公费用明细表
3	共用设施维修	20100.00	20100.00	20100.00	详见公共设施设备月度维护保养费计算表
4	日常清洁卫生费	71310.00	73449.30	75652.78	1、第二年、第三年人力成本均在上一年度人力成本上递增 3% 2、详见日常清洁卫生费用明细表
5	专项清洁	23361.10	23361.10	23361.10	详见专项清洁费用明细表
6	易耗品	30750.00	30750.00	30750.00	详见易耗品费用明细表
7	特殊岗位保险费	1664.00	1664.00	1664.00	
8	不可预见费	500.00	500.00	500.00	暂定 500 元（不可竞争）
9	小计（1~8 项）	695660.76	714119.33	733131.66	第 1 至 8 项小计
10	管理者酬金	69566.08	71411.93	73313.17	
11	营业税金及其附加	51423.24	52787.70	54193.09	
12	物业合计/月	816650.08	838318.97	860637.92	第 9 至 11 项合计
13	物业合计/年	9799800.99	10059827.60	10327655.02	第 12 项×12 个月

14	专项维保合计/月	28678.40	28678.40	28678.40	详见专项维护保养费 计算表 (不可预见费 3000 元/月, 含按实际结 算, 不可竞争)
15	专项维保合计/年	344140.80	344140.80	344140.80	第 14 项×12 个月
16	每年费用总计	10143941.79	10403968.40	10671795.82	物业合计 (第 13 项) +专项合计 (第 15 项)
17	3 年费用总计	31219706. 01			
18	开办费	245177. 46			详见开办费明细表;
19	开荒费	300000. 00			面积按 5 万 m² 计算 (按实际结算)
20	投标报价汇总	31764883. 47			3 年费用总计+开办费 +开荒费

运营期人工费用明细表

岗 位	序 号	岗 位 名 称	要求岗 位工作 时长	要求 岗位 人数	岗位值班情况				实配 人数	人工单价 (月度)	人工费用合 计 (月度)	备注
					正 常 班	早 班	中 班	夜 班				
管理团队												
管 理 团 队	1	项目经 理	5天*8 小时	1	1				1	7670.00	7670.00	项目全面管理
	2	客服主 管	5天*8 小时	1	1				1	5133.77	5133.77	客服管理
	3	安全主 管	5天*8 小时	1	1				1	5496.14	5496.14	安全管理
	4	工程主 管	5天*8 小时	1	1				1	6945.60	6945.60	工程管理
行政人员												
综 合	1	综合文 员	5天*8 小时	1	1				1	7368.60	7368.60	综合性事物、文 档、资料管理
客服礼宾部												
客 服	1	客服专 员	7天*8 小时	2	2				2.4	8961.38	21507.31	投诉、装修、申 请等问题接口、 现场环境管理
	2	客服前 台	7天*12 小时	1	1				1.5	8177.80	12266.70	商场前台（C 塔）
	3	商管、 礼宾	7天*12 小时	6	6				9	8177.80	73600.20	C/D塔楼大堂 不设前台，3个 门设置礼宾（3 人2岗） 负一楼1人， 1-3楼1人，机 动岗1人；
安全管理部												
安 全	1	安全领 班	7天*24 小时	3		1	1	1	3.6	7810.30	28117.08	现场管理监督， 协调
	2	停车场	7天*24 小时	3		1	1	1	3.6	7810.30	28117.08	负二层机械车 位1人
			7天*12 小时	2		0	0	0	3	7810.30	23430.90	白班2人定岗 负二层指引，1 人定岗负三层 指引
	3	控制中 心	7天*24 小时	9		3	3	3	10.8	7810.30	84351.24	消防中心2岗、 监控中心1岗 （二期消防、控 制中心分开）
	4	外围停 车场入 口	7天*16 小时	2		1	1	0	2.4	7810.30	18744.72	
	5	C/D塔 夜间大	7天*4 小时	1		0	0	2	1.2	7810.30	9372.36	两个7*4岗，按 1人计算

		堂岗										
	6	商场大堂岗	7天*12小时	1		0	0	1	1.5	7810.30	11715.45	闭店后负一层定岗巡逻人员
	7	巡逻岗-写字楼	7*24小时	6		2	2	2	7.2	7810.30	56234.16	晚班兼顾停车场巡逻 (C、D塔2岗)
	8	巡逻岗-外围	7天*16小时	2		1	1	0	2.4	7810.30	18744.72	7天*16小时 (大厦外围巡逻)
	9	巡逻岗-商场	7天*12小时	1		0	0	1	1.5	7810.30	11715.45	夜间商场全面巡逻
	10	卸货区	7天*24小时	3		1	1	1	3.6	7810.30	28117.08	三班倒 (C座门口)
设施管理部												
工程	1	维修班长	7天*8小时	1	1				1.2	8455.96	10147.15	
	2	空调工程师	5天*8小时	1	1				1	7670.34	7670.34	
	3	电梯工程师	5天*8小时	1	1				1	7670.34	7670.34	
	4	运维技工	7天*8小时	6	3	1	1	1	7.2	8311.01	59839.27	运行3个、维修3个
总计 (月度)										543975.67		
备注:												
1、投标人须填报实配人数、人工单价 (月度)、人工费用合计 (月度) ;												
2、人工费用合计 (月度) =实配人数*人工单价 (月度) 。												

运营期行政办公费明细表

序号	项目	计算方法 (元/月)	费用月支出 (元)	费用年支出 (元)	备 注
1	日常办公、低值易耗品	2000 元/月	2000.00	24000.00	
2	培训费	1000 元/月	1000.00	12000.00	
3	交通费	500 元/月	500.00	6000.00	
4	办公通讯费用	500 元/月	500.00	6000.00	
5	合 计 (月度)		4000.00	48000.00	

公共设施设备月度维护保养费计算表

序 号	项目	规 格	数 量	单 价	每月费用	备注 1	备注 2
1	闭路监控系统	套	1	4000.00	4000.00	1、图形显示装置, 通讯传输线缆, 交换机, 摄像头, 上位机 2、(不可能预测维修成本, 例 1: 末端视频监控, 因装修出现多方交叉施工, 导致设备故障, 同事责任不清晰。例 2: 因后期施工装修改造, 导致视频位置不合适, 局部迁移变更等, 所需耗材等。)	
2	无线对讲、信息发布系统 (设备)	套	1	1000.00	1000.00		
3	综合布线系统 (网络、电话)	套	1	700.00	700.00		
4	弱电系统 小计				5700.00		
5	二次供水水质处理	池	6	666.67	4000.00	123.5 立方米, 每年 2 次水池清洗、消毒、检测	
6	给排水系统 生活主供水系统	套	4	625.00	2500.00	水泵保养、排污管道维修清理等	
7	楼层给排水井系统维护保养	井	27	37.04	1000.00	维修配件水表, 阀门、止回阀、刚性软连接, 维修维护。	
8	中水系统维护保养	套	1	1000.00	1000.00	含日常耗材	
9	给排水系统 小计				8500.00		

10	房屋 本体	房屋本体维护、日常维修耗材	栋	1	3300.00	3300.00	大厦门、窗、地面、墙面装饰部分	质保期内 由原建设单位负责，物业 针对小范围修补。
11		小计				3300.00		
12	其他 检测	避雷系统检测（含电气检测）	次	1	1500.00	1500.00	每年 1 次	
13		废水/污水排放检测报告	次	1	1000.00	1000.00	每年 1 次	
14		沉降检测	次	1	100.00	100.00	每年 2 次	
15		小计				2600.00		
16		月度总费用				20100.00		

日常清洁卫生费明细表

岗位	序号	岗位名称	要求岗位工作时长	要求岗位人数	岗位值班情况				实配人数	人工单价（月度）	人工费用合计（月度）	备注
					正常班	早班	中班	夜班				
环境	1	保洁主管	7天*8小时	1	1				1.2	5050.00	6060.00	保洁员 11 人（7天*12 小时）
	2	保洁员	7天*8小时	13	13				15	4350.00	65250.00	（A 塔 1 人、B 塔 1 人，商场 4 人，外围 2 人，停车场 1 人，机动岗 2 人）
总计（月度）											71310.00	
备注： 1、投标人须填报实配人数、人工单价（月度）、人工费用合计（月度）； 2、人工费用合计（月度）=实配人数*人工单价（月度）。												

专项清洁费用明细表

序号	项目	石材种类	所属区域	保养方法	面积/M2	服务单价（元/平米）	单次费用（元/次）	月摊费用	备注
1	石材养护	天然大理石	CD 塔楼客梯厅	晶面处理	1185.3	13	15408.90	5136.3	3 月 1 次（按实际结算）
2			CD 座大堂、裙楼过道	晶面处理	499.03	13	6487.39	2162.46	3 月 1 次（商场裙楼装修方案未确定，后期按石材实际面积计量核算）
3		瓷砖（毛面）	普通区域地面	打蜡处理（普通蜡）	3662.8	5	18314.00	3052.33	半年 1 次（商场裙楼装修方案未确定，后期按石材实际面积计量核算）
4	外墙清洗	玻璃幕墙	/	/	11310	4	45240.00	3770.00	1 年 1 次（目前根据图纸测量面积，后期以实际面积计量核算）
5	消杀				53000	0.08	4240.00	4240.00	公共区域消杀（按实际结算）
6	化粪池清运	每半年清运一次（或有必要时）						2000.00	
7	垃圾清运	每日清运						3000.00	
8	合 计 （月度）							23361.10	

易耗品费用表

序号	名称	规格/品牌	数量	单位	单价(元)	金额(元/月)	备注
1	大卷纸	维达	93	箱	135	12555.00	该项费用为包干价。
2	擦手纸	维达	63	箱	135	8505.00	
3	雨伞袋	定制	10000	个	0.15	1500.00	
4	香薰	自动喷香机	20	机器/瓶	70	1400.00	
5	洗手间深度保洁、消毒	/	14	个	420	5880.00	

6	洗手液	蓝月亮	14	瓶	65	910.00	
7	合计					30750.00	

专项维护保养费计算表

序号	项目		规格	数量	单价	每月费用	备注	备注
1	空调系统 (质保期内)	风冷模块机组	台	2	0	0		
2		VRV 空调	套	1	0	0		
3		空调水处理	套	1	10000.00	10000.00	中央空调水处理 (管道预膜、水质处理)	
4		末端设备维护、维修	套	1	6000.00	6000.00	末端维保、包含配件更换	
5		高压容器检测	项	1	1000.00	1000.00	每年一次	
6		小计				17000		
7	消防系统 (质保期内)	消防系统维保	项	1	5000.00	5000.00		
8		小计				5000.00		
9	月度总费用		22000.00					
10	不可预见费 (3000.00)		3000.00				按实际支出结算	
11	合计 (月度)		25000.00				月度总费用+不可预见费	
12	管理者酬金		2200.00				10%	
13	营业税金及其附加		1478.40				6.72%	
14	总计 (月度)		28678.40				合计+管理者酬金+营业税金及其附加	

开办费明细表

开办费						
序号	项 目			费用		备注
1	清洁类			49043.00		
2	工程类			31736.00		
3	安全、消防类			79090.00		
4	办公类			69870.00		
5	小计			229739.00		
6	税金			15438.46		6.72%
7	合计			245177.46		
一、清洁环境类						
序号	名称	型号/规格	数量	单价 (元)	合计 (元)	备注
1	楼道生活垃圾桶（无盖）	大号加厚塑料胶桶 120L(东京商城勇樊清洁用品专营店)	90	75	6750.00	按要求每层 2 个厨余垃圾需分类
2	洗手间纸巾篓（放厕位）	蓓尔蓝 YCL0003 圆形不锈钢垃圾桶	60	98	5880.00	
3	洗手间垃圾桶（放置擦手纸）	桶桶相传金属烤漆圆形垃圾桶（35 升）	14	328	4592.00	
4	茶水间垃圾桶	桶桶相传金属烤漆圆形垃圾桶（35 升）	4	328	1312.00	
5	外围垃圾桶	蓝鲸环卫 304 不锈钢分类垃圾桶（双桶）	6	850	5100.00	
6	垃圾房 660L 垃圾桶	尔盾 660L 环卫户外垃圾桶	8	998	7984.00	
7	礼宾柱	厚创酒店礼宾杆	20	115	2300.00	
8	礼宾柱挂绳	厚创酒店礼宾杆挂绳	20	35	700.00	
9	前台接待牌、问询牌	和日升 T 型 A4 亚克力水牌	4	14	56.00	
10	A3 指示牌	冠帆双杆不锈钢 A3 立牌	10	280	2800.00	

11	温馨提示 落地牌 (不 锈钢)	定制	26	120	3120.00	请勿泊车 5 个、小心地 滑 10 个、工作进行中 3 个、正在维修 3 个、暂 停使用 3 个、高空作业 中 2 个
12	洗手间干 手机(单热)	英特汉莎 A905 全自动干手器	14	119	1666.00	
13	拖把挂钩 架 (不锈 钢)	施达拖把挂钩 5 卡夹	10	74	740.00	
14	雨伞机	38A 不锈钢长短款	4	799	3196.00	
15	茶水桶	紫丁香茶渣桶	10	28	280.00	
16	垃圾篓	五月花垃圾篓 (11L)	15	25	375.00	
17	雨伞架	18 头雨伞架	4	398	1592.00	
18	小推车	平板手推车 (中)	2	300	600.00	
	小计 (元)				49043.00	

二、工程工具类

序号	名称	型号/规格	数量	单价 (元)	合计 (元)	备注
1	铝合金十 级梯	漫堡德/铝合金十级梯	2	480.00	960.00	
2	铝合金七 级梯	漫堡德/铝合金七级梯	2	360.00	720.00	
3	铝合金五 级梯	漫堡德/铝合金五级梯	2	240.00	480.00	
4	伸缩梯	漫堡德/人字 6 米, 4mm 加厚	1	2550.00	2550.00	
5	平板手推 车 (中)	瀚盾/中号	2	300.00	600.00	
6	冲击钻	博世 GBH 2-24 DRE	2	1080.00	2160.00	
7	手电钻	博世 GBM13RE	2	320.00	640.00	
8	电动手电 钻	博世 GSR 120-LI (双电池)	2	450.00	900.00	
9	电焊机	兰博-270 智能数显套二分体 5 米焊枪+5 米焊线 2 米地线	1	1650.00	1650.00	
10	套筒扳手	战神-94 件套	3	350.00	1050.00	
11	套筒扳手	战神-82 件套	3	350.00	1050.00	
12	组合螺丝 刀	艾瑞泽 106 合一	3	160.00	480.00	
13	管钳	卡夫威尔-8 寸、14 寸	5	48.00	240.00	
14	拖线盘	VISSFJ-2.5 平方 30 米	3	430.00	1290.00	

15	橡胶绝缘鞋	42-43 码 (高压)	4	95.00	380.00	
16	橡胶绝缘手套	(高压)	4	95.00	380.00	
17	高压试电笔	耐压 15000V	2	150.00	300.00	
18	钳型电流表	正泰 ZTY0204B	2	400.00	800.00	
19	摇表	德力西-500V500Ω	2	200.00	400.00	
20	数字万用表	福禄克 15B+	2	350.00	700.00	
21	指针万用表	普通型 500 型	2	150.00	300.00	
22	工具包	史丹利 (18 寸)	7	150.00	1050.00	
23	墙体探测仪	MDk3001、电线、钢筋、木材	2	80.00	160.00	
24	多功能寻线仪	精明鼠 NF-8209	2	185.00	370.00	
25	拉钉枪	德力西 BT-810	2	40.00	80.00	
26	斜咀钳	拓伏锐 6 寸	5	20.00	100.00	
27	尖咀钳	拓伏锐 EC-9215	5	20.00	100.00	
28	钢丝钳	拓伏锐 EC-9212	5	38.00	190.00	
29	活动扳手	得力 6" 8" 12"	10	30.00	300.00	
30	"一"字起子	拓伏锐 SD-0214	10	15.00	150.00	
31	"十"字起子	拓伏锐 SD-0214	10	15.00	150.00	
32	麻花钻头	德力西 19 件套	10	130.00	1300.00	
33	冲击钻头	冰禹 BYJZ-3589 8 件套	10	60.00	600.00	
34	梅花扳手	绿林-22 件套	3	160.00	480.00	
35	开口扳手	绿林-22 件套	3	145.00	435.00	
36	手磨机	博世 GWS 720	2	290.00	580.00	
37	手电筒	神火 C8	10	75.00	750.00	
38	工程宝	海康威视-经济款	1	1250.00	1250.00	
39	内六角公制	特斯豹	5	25.00	125.00	
40	潜水泵	欧亚瑟 14000	1	1400.00	1400.00	
41	美工刀	18mm 大号	10	20.00	200.00	
42	卷尺	世达 (5 米)	10	24.00	240.00	
43	羊角锤	得力-中号	10	31.00	310.00	
44	试电笔	罗宾汉测电笔 140MM	10	17.00	170.00	
45	曲线锯	GST-700	1	499.00	499.00	
46	鼓风机	德韵-2 电一充	1	368.00	368.00	
47	桶式吸尘器	洁诺 3200W	1	1500.00	1500.00	
48	高压水枪	安露 VBI2200 我 (进+出) 17 米水管	1	600.00	600.00	

49	一炮通	大力神 GQ-5	1	199.00	199.00	
50	钢锯	艾瑞泽强力钢锯	2	25.00	50.00	
52	小计				31736.00	0
三、安全消防类						
序号	物品名称	型号/规格	数量	单价 (元)	总价 (元)	备注
1	强光手电	飞利浦/350LM	6	75.00	450.00	
2	值班大衣	安富利/黑色加长加厚款 180CM	10	138.00	1380.00	
3	雨鞋	回力/43 码	10	58.00	580.00	
4	雨衣	正招雨衣/XXXL	10	85.00	850.00	
5	对讲机	摩托罗拉/A8i	25	969.00	24225.00	
	灭火器	华消干粉灭火器 4KG	30	59.00	1770.00	
6	消防斧	博安 90CM	2	70.00	140.00	
7	消防钳	巨浪 24 寸	2	139.00	278.00	
8	消防锹	消防 CTN-W	2	50.00	100.00	
9	消防撬棍	长城/28-1500	2	80.00	160.00	
11	消防战斗服	东安 3C 认证消防服	6	2548.00	15288.00	
12	消防头盔	蓝炎 02 式头盔	6	80.00	480.00	
13	消防靴	朋安 97 款消防靴	6	80.00	480.00	
	防毒面具	浙安/TZL30/3C	20	85.00	1700.00	
14	探照灯	沃尔森/WARSUN/H883	6	90.00	540.00	
15	安全绳	援邦 12MM	6	65.00	390.00	
17	急救包	援邦/27 类	6	150.00	900.00	
18	不锈钢铁马	中环力安/201 钢/1*1.5M	60	180.00	10800.00	
19	防洪沙袋	赢友防洪沙袋 250X700	200	38.00	7600.00	
20	防爆盾牌	嘉语防爆盾牌 3.5MM 厚款	6	165.00	990.00	
21	防爆钢叉	三叶豆/加粗	6	95.00	570.00	
22	防刺服	尼超酷 D24 层软质防刺服	6	185.00	1110.00	
23	防刺手套	尼超酷耐磨防滑防割手套	6	35.00	210.00	
24	防爆钢盔	尼超酷巡罗头盔	6	80.00	480.00	
25	反光背心	德威狮/大码	15	30.00	450.00	
26	警戒带	腾驰/100 米	50	15.00	750.00	
27	雪糕桶	雪糕筒定制 9 斤定制款	60	85.00	5100.00	
28	手持式喊话器	汇安录音喊话器 240S	4	75.00	300.00	
29	袖标	齐鲁安然/定制	30	12.00	360.00	
30	担架	腾驰/加厚铝合金	1	259.00	259.00	
31	急救箱	爱备护/16 寸/国标	2	200.00	400.00	
	小 计				79090.00	

四、 办公类

序号	项目	数量	单位	品牌	型号	计算方法	单价/元	总价/元
1	电脑	8	台	联想 (Lenovo)商用台式电脑启天	M420 【升级 M430】 I5-9400/8G/256GSSD/WI N10/7.4L/19.5"显示器/主 机 3 年	单价* 数量 /36 个月	4000.00	32000.00
2	复印一体机	1	台	理光	型号 4503	36 个 月	300.00	10800.00
3	文件柜	5	个	档案柜 落地文 件柜铁 皮柜子 办公室 财务会 计凭证 资料储 物经济 款	中管北方 档案柜落地文 件柜铁皮柜子办公室财务 会计凭证经济款	/	750.00	3750.00
4	桌椅	8	套	优派尊 典家私	1400*1500* 1050H (桌) 中背 (椅)	/	1000.00	8000.00
5	电话	4	部	中诺电 话机座 机固定 电话有 线来	电显示双接口免电池 C228 白色	/	80.00	320.00
6	各类表格、 制度印刷	1	批	得力	/	/	15000.00	15000.00
	小 计 (元)							69870.00

附件 3：特力金钻交易大厦物业管理服务标准

一、基本物业服务标准

	服务分项	服务标准
1	物业承接查验	● 物业公司与特力金钻交易大厦业主和建设单位进行物业管理承接查验。 ● 移交的物业数据记录清楚，签订《物业服务承接查验确认书》，对遗留问题处理进行约定。 ● 按《深圳市物业管理条例》相关规定，完成承接查验备案。
2	物业服务力量的配备	● 根据写字楼/商场的具体特点、功能定位以及合同的约定，设置相应的机构，配备适当的服务人员。 ● 物业服务人员取得物业管理职业资格证书或岗位培训合格证书，专业技术人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书。 ● 从业人员接受过相关专业技能的培训，掌握物业管理相关的法律、法规和政策，熟悉物业的基本情况，能正确使用和维护相关专用设备。 ● 物业服务人员着装统一、规范，佩戴标识，文明用语，举止端庄，服务主动、热情。 ● 建立完善的物业服务档案管理制度，房屋及其配套设施设备档案数据齐全，分类成册，管理完善，查阅方便。 ● 物业服务档案内容包括： ——物业竣工验收及物业共享部分承接查验档案； ——共享设施设备台帐和管理维修档案； ——物业服务日常管理档案； ——客户/租户档案数据（包括入伙收楼档案、装修档案、入住后的档案）。 ● 建立客户/租户档案、房屋及其配套设施权属清册，查阅方便。 ● 物业服务中的相关作业记录完整，可追溯。
4	财务管理	● 建立健全财务管理制度，对物业管理费和其它费用的收支进行财务管理，运作规范，账目清晰。 ● 对于客户/租户报修、超时空调等延伸服务所产生的费用进行单独结算。 ● 物业服务费、能耗费、通讯费、杂费、延伸服务收费、车库（场）服务费以及其它费用的缴付标准、时间、方式，严格操作规范。
5	客户满意度	● 每年开展客户/租户意见调查，上半年、下半年各一次。调查数不低于客户/租户数量的 1/2，回收率不低于 75%。 ● 对调查结果进行分析，承诺改进措施，逐一回复。 ● 每年由业主组织客户/租户满意度调研，客户满意率达到 85%。

二、商业推广服务标准

	服务分项	服务标准
1	广告审批管理	● 物业公司在公共区域设置播出的商业广告，必须履行审批手续获得业主书面同意。 ● 物业公司的宣传物品（包括但不限于各种宣传海报、VI 制品、写字楼/商场宣传数据），必须统一格式或风格，履行业主审批手续，并在张贴或摆放前将制作的相关物料送至业主确认。 ● 广告内容必须符合国家相关规定。
2	广告安装的管理	● 客户/租户安装广告或开业后更换安装店招，必须有经过业主批准的安装方案（商场统一的除外）。 ● 安装完成后有物业公司验收，有记录。 ● 留存完整的相关往来文件记录。
3	协助商业推广的审批管理	● 客户/租户在商场内外进行商业推广活动需履行业主审批手续，物业公司根据业主审批配合、监督活动执行。 ● 商业推广活动的组织实施过程应与获批的方案相一致。 ● 商户未经批准不得在公共区域摆放广告。 ● 未经审批商户不得自行在商场内发放广告。 ● 商户未经批准不得在公共区域摆放摊位。

三、物业使用人（商户/租户）服务标准

	服务分项	服务标准
1	服务需求受理	● 设置大堂客户接待前台，提供咨询、服务受理、投诉接待、引导等服务。 ● 建立 24 小时值班制度，设立服务电话，接受客户/租户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，并按《来电来访操作规程》的规定进行分类后交责任部门进行处理，相关部门完成后将完成情况返回客户接待中心，做好相应的记录。 ● 建立回访制度和记录。
2	入驻、迁离服务	● 客户/租户需入驻/迁离时，按《客户入驻/迁离规程》及时受理，受理当日办理完成相关手续。 ● 及时对入驻/迁离时建档、归档。档案存放在该房屋的客户/租户档案数据中。
3	回访	● 按《回访操作规程》要求比例对完成后的服务进行回访，回访率： a. 无偿服务：不低于 50%； b. 有偿服务：100%； c. 投诉回访率：100%； d. 沟通回访率：100%； e. 其它回访率：20%。
4	报修服务	● 客户/租户报修时，应及时受理，并 10 分钟时间内到场。 ● 小修项目当天完成（预约除外）。 ● 服务完成后应按《回访操作规程》规定的比例进行回访。
5	装饰装修管理服务	● 制订装饰装修管理制度，告知客户/租户装饰装修管理的流程、注意事项和禁止行为。 ● 签订《装饰装修管理服务协议》，明确相关方的权利和义务，建立客户/租户装饰装修档案。 ● 审核装饰方案、配合相关政府部门进行竣工验收。 ● 依法、依约收取相应的费用。
6	投诉处理	● 受理投诉，应核实情况，及时处理并回访。属于物业管理有效投诉的，应向客户/租户道歉并及时纠正；属于无效投诉的应做好解释工作。物业服务中心与投诉者无法协商解决的，应上报业主或政府主管部门处理。 ● 物业服务中心受理的投诉，原则上应在一个工作日内回复处理结果，最长不超过三个工作日。 ● 客户/租户直接向政府主管部门的投诉或者上级部门转来的投诉，应查明事实，确认证据，分清责任后如实反映情况或上报书面材料，协助上级部门做好相应工作。 ● 涉及依法裁决的投诉，按法律程序处理。

7	延伸服务受理	● 对客户/租户提出的延伸服务，在 24 小时内回复。 ● 在提供延伸服务前，应向客户/租户明示延伸服务事项、质量、收费标准，没有收费标准的与客户商定收费标准。
8	节能管理	● 根据物业的实际情况，制订符合国家法规、政策和适宜、有效的节能管理方案，并认真执行。
9	突发性公共事件处理	● 对管理服务过程中可能出现的突发性公共事件：自然灾害，事故灾难，公共卫生事件和社会安全事件等建立应急预案。 ● 组织实施培训、演习、评价和改进，事发时按规定途径及时报告客户/租户和有关部门，并采取相应措施。
10	标识管理	● 根据实际使用情况，设置相应的产品（服务）标识、指示标识、安全警示、提示标识，标识由甲方制作提供。 ● 办公区域、公共区域及仓储库区内应设指示性标识（包括引导标志和功能标识），紧急出口、消防通道、禁烟区等设置警示性标识，标识由甲方制作提供。 ● 应在主要道路及停车场设置交通标识，主要路口设路标，配置并在适当时使用“维修进行中”、“小心地滑”等临时性服务状态标识，标识由甲方制作提供。

四、房屋及配套设备设施服务标准

	服务分项	服务标准
1	房屋主体	● 房屋主体工程无因管理因素导致的损坏、变形。 ● 共享门窗牢固、平整、美观，开关灵活，接缝严密。 ● 屋面结构完好无渗漏。屋面附属件如透气孔（管）、排烟（气）道口、雨水口等装置完整，无破损。 ● 内、外墙饰面无起壳、开裂、剥落和污染。吊顶天花完整，无污迹。 ● 楼梯扶手、防护栅栏饰面完整，无剥落、起壳、锈蚀等现象，其固定牢靠，构件完整无破损。 ● 各类楼梯踏步无破损，其高宽尺寸符合国家规范。金属构件踏步固定可靠，防腐良好，无缺件现象。 ● 房屋的伸缩缝、构造缝、沉降缝等构造完整，无渗漏、破损等现象。 ● 室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损。 ● 房屋附设广告牌（箱）安装符合国家相关规范，固定牢固，构件无缺损，防腐得当。 ● 房屋内各类管井、强弱电井门锁和标识齐全有效。井内设备设施和线路布置整齐美观，井内保持干净无杂物、无潮湿等现象。
2	配套设施设备和相关场地	
2.1	公用卫生洁具	● 卫生洁具及其附件固定牢固，无破损，完好率达到 100%。 ● 各类阀门启闭灵活，无卡、滞、滴漏现象，出水压力正常。 ● 卫生洁具及其水系无渗漏，排水畅通。 ● 厕用附件如烘手器、洗手液盒、手纸盒等无破损，无故障。 ● 仪容镜无刮花，破损。
2.2	公共照明系统	● 制定公共照明节能管理制度，经业主同意后严格执行。 ● 每天一次巡检大堂、电梯间、停车场、通道、光彩照明、景观照明、霓虹灯等共享部位照明，如有缺损及时更换，保证有效亮灯率。 ● 每周巡检公共照明电源柜，如有问题及时处理，保证设备正常运行和安全用电。 ● 照明灯具的固定符合规范，无破损，完好率达到大于 98%。 ● 照明灯具的防护罩或格栅完整。 ● 区域内各类照明灯具及开关或控制完好满足使用要求，使用安全。 ● 灯泡（管）齐全有效。 ● 应急照明包括诱导灯等运行正常，备用电池有效，常备切换功能正常。

		● 各类插座完好、固定可靠、供电正常，插孔相位符合国家规范要求。 ● 照明开关箱内标识清晰、美观、有效。箱盖、开关齐全无破损。 ● 开关启闭灵活、漏电试验正常，楼道照明的常、备电互投功能运行正确。
2.3	道路/车场	● 物业范围内的道路畅通,路面平坦无破损。 ● 路牙（沿）石无破损。 ● 交通标志、泊车位引导完整。 ● 各种安全标识设置齐全、完整，标识由甲方制作提供。 ● 车道弯位凸镜牢固，镜面清晰。 ● 车位黄线清晰，无脱漆，无短缺；车位牌安装高度统一、整齐美观。 ● 车位安全杆油漆清晰，外观完好。 ● 车库地面平整，地坪漆无空鼓、脱皮，补面无太大色差，补抹接搓平顺。
2.4	其它	● 共享配套设施完好，无随意改变用途。 ● 各种附属设施如栏杆、窨井盖、户外垃圾箱等完整。 ● 共享管线统一下地，无架空管线，无碍观瞻。 ● 电箱、控制箱有明显安全警示，警示标识由甲方制作提供。
3	房屋管理与 维修保养	● 建立物业使用、维修档案，检查物业使用情况，告知客户/租户正确使用房屋，遵守物业安全使用的规范、政策、法规。 ● 对物业共享部位进行日常管理和维修保养，定期检查物业的安全状况，保证使用功能正常，并做好记录。 ● 发现问题及时向业主报告，属于小修范围的，及时组织修复。属于大、中修范围的，及时提出方案或建议，经业主同意后组织实施。遇紧急情况时，应采取必要的应急措施。 ● 物业楼层、房号标志明显，大堂内布置合理并设立引路方向平面图，各单位名录标识在大堂内显著位置，相关标识由甲方制作提供。 ● 无违反规划私搭乱建，无擅自改变物业用途现象。 ● 物业外观完好、整洁，无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象。 ● 外墙建材贴面，无脱落；玻璃幕墙，清洁明亮、无破损；墙面砖、地坪、地砖平整不起壳、无残缺；修补墙面的粉刷层及面砖应保持与原墙面色差、材质一致。 ● 天花板无明显污渍和破损；外墙面饰材无明显残缺、玻璃幕墙无开裂。 ● 屋面防水层发现有气鼓、碎裂或隔热板有断裂、缺损的，在规定时间内安排专项修理。 ● 无障碍通道护栏、扶手外表完好，无变形，牢固不松动。 ● 商业部分空调安装位置统一，冷凝水集中收集，支架无锈蚀。

		● 不得安装外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳蓬等。 ● 对物业共享部位进行日常管理和维修保养，维修保养记录完整； ● 根据物业实际使用情况和年限，定期检查物业的安全状况，做好检查记录； ● 紧急状况时，采取相应的应急措施。
4	维修管理	
4.1	房屋零星小修、急修	● 建立并落实维修服务承诺制。 ● 以优质高效服务为宗旨，物业管理公司设立服务电话并向业户公开，实行 24 小时值班，受理各类零修、急修服务需求。 ● 客户/租户报修时，应及时受理、联系维修，维修人员接到报修任务，10 分钟内赶到现场并立即处理，维修及时率 100%。 ● 根据配套设备、设施的特点，储备一定数量常用备件，以备急用。相关费用由甲方承担。 ● 对工程全过程进行质量跟踪监督。 ● 对工程质量进行分项检查，严格把好验收关。 ● 工程材料的采购，严格按照质量验收控制程序。 ● 一次合格率：不低于 99%，返修率：不高于 1%。 ● 零修任务及时完成（预约除外）：一般问题当班处理好。当班处理不了的问题，应对客户/租户有交代说明。
4.2	维修质量合格率 and 回访验收率	
5	设施设备的运行、维护服务	
5.1	变配电系统	● 配合相关部门对共享设施设备进行安全检测，完好率达到 100%。 ● 高压电气设备至少每年进行一次安全测试，油浸式变压器每年进行一次安全测试，留存高压电气测试合格报告。低压配电设备每年至少一次全面停电检修。相关费用由甲方承担。 ● 按照规定周期、操作规范对变配电设施设备进行检查、维护、清洁，并做好记录。 ● 高低压配电柜运行正常、操作灵活，仪表显示准确。 ● 变压器运行正常，温控系统正常，通风降温设备可靠。 ● 直流操作系统运行正常，蓄电池组充、放电量符合工作要求，至少每年进行一次充、放电试验。 ● 功率因素自动补偿装置运行正常，功率因素不低于 0.9，电容器容量满足工作要求，无鼓包、漏液等异常情况。 ● 制定停电等突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，明确停、送电审批权限及流程，计划性停、送电按规定提前通知客户/租户。 ● 制定配电室人员出入管理制度，配电室封闭管理，通风、照明良好，设置防止小动物进入的措施，无鼠洞，配备符合要求的消防器材、配置绝缘靴、绝缘手套、高压验电器。涉及电能的计量器具、仪表按规定周期由法定计量技术

		机构或授权机构检定。高压防护用具、验电器每半年检定一次，合格方可使用，相关费用由甲方承担。
(1)	变压器	● 每年测试一次，完好率达到 100%。 ● 温控装置及其显示器运行正确、可靠。 ● 监视仪表运行正常。 ● 变压器运行无异常温升，响声正常。 ● 变压器冷却装置（包括控制系统）运行可靠。 ● 电气连接点固定牢固。 ● 无异常温升。 ● 围护设施齐全有效，金属构件无锈蚀。 ● 接地装置完好，绝缘电阻符合国家标准。 ● 保持柜体及柜内的清洁，柜内无积灰。 ● 柜体及其基础的防腐完好，设备完好率达到 100%。 ● 柜内电器件完好，无变形破损，绝缘良好。 ● 电器件运行参数设置合理，运行时无异常噪声、抖动、温升等现象。 ● 馈电开关、控制开关的设置位置正确。启闭无卡阻、延迟现象。 ● 电气控制正确、可靠。 ● 柜内布线整齐、标识清楚，所有接点连接可靠。 ● 柜内主要电器件、柜面操作按钮及指示灯的标识正确清楚。 ● 各类表具合格有效，指示正确。 ● 各类温度传感器安装无松动，控制正确。 ● 各动力缆线、母排电气连接可靠，绝缘良好，无异常温升。 ● 接地装置良好，绝缘电阻符合国家要求。 ● 高压装置每两年电业测试合格。
(2)	高/低配电柜	
(3)	应急供电系统 (发电机组)	● 制定发电机组管理规程，常备不低于 8h 运行所需的油料（油料费用由甲方承担），配置符合要求的灭火器材；机房内通风、照明良好，配置防爆灯，防止小动物进入的装置。 ● 发电机组主要参数达到设计要求，各部位运转正常，无异常声响，无剧烈震动，无超温现象。 ● 每周检查发电机组的机油位、冷却液位、蓄电池液位、空滤指示器是否符合要求，水路、油路有无渗漏。 ● 每个月启动发电机组试机 15min，释放柴油滤清器中的水或沉积物，检查皮带带松紧程度。 ● 根据设备使用说明书要求，定期更换发电机机油、机油滤清器、柴油滤清器、空气滤清器、冷却液，更换材料费用由甲方承担。

		- 发电机组手动及自动联机正常, 保护功能完善, 发生停电时保证 15 分钟内向重点设备、区域供电。 - 每年一次对应急照明柜进行检查、维护、清洁, 每月进行一次切换试验, 每年进行一次蓄电池组充、放电试验。 - 应急照明柜工作正常, 蓄电池放电工作时间不低于 90 分钟, 蓄电池无漏液、腐蚀现象。 - 制定双电源切换操作程序, 做好备用电源切换准备, 发生停电时 15 分钟内恢复供电。 - 依据国家和深圳市有关法律法規, 设置电梯安全管理机构或配备专职的安全管理人员。 - 在深圳市技术监督局特种设备监理所办理电梯注册登记手续, 建立健全设备安全技术档案, 制定完善设备管理制度和操作规程, 操作人员持证上岗, 制定电梯事故应急救援预案。
5.2	电梯	- 保障电梯运行的基本条件 (如温度、湿度、电压等)。机房环境温度控制在 5~40℃ 之间。保持机房通风、照明良好, 设置防小动物进入的装置, 配备应急照明、灭火器材, 盘车工具及标识齐全, 并挂于显眼方便处。对机房实行封闭管理。 - 由 A 级专业资质的电梯维修保养单位进行维护保养, 经深圳市技术监督局特种设备检验所检测并获得《安全检验合格证》在有效期内运行。 - 设专职人员对电梯维护保养进行监督, 对电梯运行进行管理, 并按技术要求做好日常运行巡检及记录。 - 根据配置情况和业主要求, 保障一定数量电梯 24 小时运行。 - 电梯发生一般性故障, 自有专业维修保养人员在 1 小时内到达现场维修; 发生电梯困人或其它重大事件时, 物业服务中心工作人员及时应急处理, 自有专业维修保养人员在 30 分钟内到达现场进行抢修。 - 电梯运行的基本技术要求: ——曳引机及主控柜内外无灰尘。曳引机、减速装置运行平稳正常, 无异常噪声、振动、温升等现象。 ——电梯运行平稳、乘坐舒适、平层准确, 轿箱照明、内外呼梯按钮完好, 楼层显示正常, 轿箱内整洁无污染。 ——根据温度情况开启轿厢风扇。 ——电梯指令、召唤选层、定向等装置准确, 开关门按钮安全可靠。 ——厅门与轿门的机械联锁、电气联锁安全有效。 ——警铃或其它救助设备功能完备, 称重装置可靠, 安全装置有效无缺损, 电梯运行无异常。 ——三方通话: 能与机房、乘客、监控中心实现三方通话, 通话功能正常, 语音清晰。 ——电器柜与各导体之间的绝缘良好, 电气设备的金属外壳接地良好。 ——底坑干净无垃圾、无积水。 ——各安全、限位开关灵活、有效。 ——电梯运转平稳, 厅门开关基本无声, 梯内照明警铃、对讲监控系统完整良好。 ——电梯的安全开关, 光电保护及其它安全装置处于完好状态。 ——曳引绳、补偿装置等符合国家要求, 限速器定期检验合格。
(1)	电梯的日常运行与维护	

		● 井道内检修照明完好。 ● 电梯机房由专人管理，对电梯进行日常安全管理，按照安全技术要求做好日常运行巡检记录，对维修保养单位的维修保养工作进行监督，并督促电梯维修保养的单位至少每 15 日对电梯进行一次维护保养，并在其维护保养、维修、报修等工作记录上进行签字确认。 ● 对电梯及其安全设施至少每 15 日进行一次维护保养，保证其维修保养的电梯安全技术性能符合国家规定的标准和安全技术规范。 ● 电梯应由取得相应特种设备许可的电梯维修保养单位，签订电梯维修保养合同，电梯维修保养单位设立 24 小时维修值班电话，保证接到故障通知后 30 分钟赶到现场，采取积极措施消除事故隐患，配合电梯的使用单位采取正确有效的救援方法。 ● 电梯维修保养单位落实维修保养过程中的现场安全防护措施，保证施工安全。应当做好维修保养记录，并归入电梯维修保养档案。 ● 为电梯维修保养单位介绍必要的管理知识、安全技术知识、安全规章制度。协助建立电梯技术档案。配合电梯的使用单位采取有效措施确保电梯安全运行。 ● 电梯发生故障时，立即停止电梯使用，及时通知维修保养单位进行维修保养，及时消除安全隐患，保证安全可靠使用。采取积极有效的应急救援措施，保护好现场，视其情况立即上报主管单位、质监、安监、公安、房管、建设等政府部门。 ● 宣传关于电梯安全的法律法规，宣传电梯正确使用、应急救援等方面的知识，提高乘坐电梯人员的爱护意识和安全意识。
(2)	电梯保养	
5.3	给排水系统	● 每 4 小时检查一次生活泵、气压罐、排污泵、水池水箱、管道阀门，定期检查公共卫生间、开水房、管道井内的上下水管道、阀门、减压阀，集水坑、污水坑、室内外排水沟渠（井）。设备运行正常，压力符合要求，仪表指示准确，无跑、冒、滴、漏现象。 ● 生活水泵、管道、阀门每半年进行一次维护保养。集水坑、污水坑、化粪池、室内外排水沟渠（井）定期疏通清掏；排水畅通无堵塞。 ● 生活水箱（池）检修口封闭、加锁，通气口需设隔离网，环境卫生，无污染物。 ● 雨、污水分离，不得混排，污水排放达到深圳市相关水污染物排放标准规定。 ● 制定《二次供水卫生管理制度》，供水管理符合《生活饮用水卫生监督管理办法》和《城市供水水质管理规定》国标和深圳市相关要求，二次供水的贮水箱（池）不得同其他用途的贮水设施混用。 ● 供水管理人员持《健康证》上岗。 ● 二次供水水箱（池）每半年由具备资质条件的专业清洁公司清洗消毒，并抽取水样，送深圳市疾控中心检验，取得水质检测合格报告，相关费用由甲方承担。

		● 生活水箱（池）入口封闭，加盖加锁，溢水管、泄水管、通气口要加金属网，室外的通气口要有防护设施。 ● 制定停水、爆管等应急处理程序，计划停水按规定提前通知顾客。 ● 计量器具、压力仪表按规定周期进行检测，合格方可使用，相关费用由甲方承担。
(1)	水泵	● 水泵运行无异常噪音、振动，水泵房无灰尘、通风良好，完好率达到 100%。 ● 水泵外观整洁、油漆完好、标识、标牌清楚。 ● 水泵动力柜上的电流、电压表功能正常。 ● 泵体及管道无堵塞，泵进出口管道应无锈蚀。 ● 动力配电柜各电源指示灯完好。 ● 电机工作温度正常，接地良好，接地线无锈蚀。 ● 润滑油质、油量符合要求。 ● 电缆头，接线头连接牢固可靠，电缆接口无过热情况。 ● 水动力配电柜中各电器无过热、受潮、发霉现象，无损坏情况。 ● 水泵的盘根松紧适度，渗水符合规范要求。
(2)	给排水管道系统	● 管道及其附属设备、设施设置正确，完好率达到 100%。 ● 固定支架安装符合规范，防腐保持良好。 ● 管道防腐、防冻保持良好，无渗漏。 ● 管路上各类阀门标识清楚有效，阀门启闭灵活无卡阻，控制正确。 ● 阀门电气驱动机构运行正常。 ● 阀门运行参数设置符合系统要求。 ● 管路上各类计量装置如压力、流量、温度等的计量正确。计量表具年检有效，相关费用由甲方承担。 ● 定期清理管路上各过滤装置，滤网无破损、缺失。 ● 各类水箱、蓄水池上的附属装置设置正确，配件齐全，完好率达到 100%。 ● 金属材料构件的防腐保持良好。 ● 雨污水排水管道装置正确，管道固定支架设置正确、固定稳固、无锈蚀。 ● 各类雨水口、管道检查口、透气口（帽）等装置齐全、完整。 ● 室内外雨、污水井定期清理，保持畅通。井盖（座）无破损，防腐良好，其标识齐全有效。 ● 雨、污水管道和沟、渠保持畅通，且无渗漏。 ● 化粪池定期清污，检查口盖板完好，无冒溢现象。 ● 各类潜水泵运行正常，控制正确。
5.4	中央空调系统	

(1)	中央空调系统	● 设备工作正常、安全装置有效。 ● 每两小时一次巡查设备运行状态并记录运行参数。 ● 每月检查空调主机，测试运行控制和安全控制功能，分析运行数据。 ● 每月一次检查冷却塔电机、变频器、布水器及其它附属设备，每年至少清洗、维护保养冷却塔一次，相关费用由甲方承担（冷却水不得检出嗜肺军团菌）。 ● 每季度检查循环泵、冷却泵电机及泵体，每年进行一次添加更换润滑油、清洁叶轮、基础紧固、除锈刷漆等维护保养，相关费用由甲方承担。 ● 每季度对空气处理单元、新风处理单元、风机盘管、滤网、加（除）湿器、风阀、积水盘、冷凝水管、膨胀水箱、集水器分水器、风机表冷器进行检查、清洗和保养。 ● 每季度对空调系统电源柜、控制柜进行检查，紧固螺栓、测试绝缘，保证系统的用电安全。 ● 管道、阀门无锈蚀，保温层完好无破损，无跑、冒、滴、漏现象；每二年至少除锈漆刷漆一次，定期对空调循环水进行水质处理和水质分析，保证系统水质符合标准要求，相关费用由甲方承担。 ● 压力表、真空仪、传感器等测量装置按规定周期送检局校验，相关费用由甲方承担。 ● 按国家相关要求严格控制温度范围，夏季室内温度 22—26℃，冬季室内温度 18—22℃，每月对空调系统设施设备进行能耗（水、电、煤气、燃油等）统计和分析，做好节能工作。 ● 在每个供冷期或供热期交替运行之前，或系统停机一段时间后又重新投入运行时，必须对系统所有设施设备（如冷却水循环管道、冷冻水循环管道风管、新风系统等）的管件、阀门、电气控制、隔热保温等）进行严格细致的检查、清洗、消毒、测试和调整，确定正常后方能投入运行，相关费用由甲方承担。 ● 根据实际情况进行风管系统清洗和空气质量测定，保证空气质量符合卫生部《公共场所集中空调通风系统卫生规范》的要求，相关费用由甲方承担。 ● 中央空调系统运行正常，水塔运行正常且噪音不超标，无严重滴漏水现象。 ● 制订中央空调发生故障应急处理方案。
(2)	风机	● 风机技术性能、运行参数（风压、风量、效能）达到设计要求，完好率达到 100%。 ● 风机运行正常，运行无异常振动、噪声、温升。 ● 润滑油装置无异常，润滑油脂符合技术要求，运行正常。 ● 传动皮带带无破损，松紧适宜，其磨损量在允许范围内。 ● 风机本体及支座无破损凹坑，防腐良好。 ● 地脚螺栓固定牢固，减振装置完好。 ● 风机的控制正确，其控制电气组件完好，安装符合国家规范。
(3)	离心式冷水	● 机组润滑油质、油温、油位符合产品使用说明的要求。

	机组	● 机组各控制电器组件无破损，安装符合规范，运行正确。 ● 各机组运行参数正确。 ● 机组各安全控制功能正常，机组完好率达到 100%。 ● 各类传感器运行可靠。 ● 各类执行机构运行符合机组要求。 ● 压缩机及冷却风扇的绝缘电阻符合机组要求，冷却风扇运行平稳，无异常震动和噪声等现象。 ● 蒸发器及冷凝器换热效果良好。 ● 机组干燥器、过滤器等附件运行良好。
5.5	消防系统	● 消防系统由具有相关专业资质的消防维保公司对其进行维护保养，完好率达到 100%，相关费用由甲方承担。 ● 配合专业消防维护保养公司制定消防设备年度保养计划，监督其做好消防设备月、季、年度检查工作，按时段和设备数量比例，抽查、检测系统设备，全年覆盖所有系统设备。 ● 消防设备除检修外，必须处于正常运行状态，无一起因管理责任引起的火灾。 ● 发生一般性故障，应实时通知专业维保公司在规定时间内到达现场，进行维修。发生重大故障时，物业服务人员应及时采取相应措施应急处理，专业维修保养人员应在 30 分钟内到达现场进行抢修。 ● 当被检测探测器回应参数达到预定值时，探测器应输出火警信号，同时启动探测器的确认灯。 ● 操作启动部件，手动火灾报警按钮应能输出火灾报警信号，报警按钮应当有动作显示。 ● 火灾时应能将火灾疏散层的扬声器和广播背景音乐响系统强制转入火灾应急广播状态，并控制在选定的楼层内。 ● 报警功能：能正常接收来自火灾探测器及其它报警触发器件的火灾报警信号，发出声光信号。 ● 故障报警：当控制器和火灾探测器、控制器和传输火灾报警信号作用的部件发生故障时，应当正确指示出故障部位。 ● 火警优先功能：显示预报警和故障信号时，如有火灾报警信号输入，应当立即显示火灾报警信号。 ● 联动控制面板工作正常、显示正确，系统误报率不超过 3%。 ● 显示故障信号时，如有预报警信号输入，应当显示预报警信号。 ● 电源转换功能：主电源切断时，备用电源应当能自动投入运行；当主电源恢复时能从备用电源自动转入主电源状态。 ● 火灾确认后，发出控制信号，强制电梯全部停于首层，并接受其回馈信号。消防电梯联动迫降后可进行人工操作，其功能、信号均应当正常。 ● 火灾确认后，应当控制相应部位的正压风机和排烟风机启动，接受其回馈信号并显示其状态。 ● 火灾确认后，发出控制信号，将着火层防烟风阀、排烟阀打开，接受其回馈信号并显示其状态。 ● 火灾确认后，控制室应能控制有关部位的防火卷帘门按规定程序下降，接受其回馈信号并显示其状态。火灾确认后，应当释放所有门禁装置，保证疏散门的畅通。 ● 消防对讲电话应语音清楚无干扰。

	● 自动喷淋系统有水流动时，其水流指示器应显示、压力开关应动作、水力警铃应发出报警铃声。 ● 安全出口、疏散指示灯火灾时蓄电池应维持 30 分钟以上的照明时间。 ● 定期对消防设施进行巡检、维护，保持其完整、完好，能正常使用；每日对消防信道、疏散标志、消火栓、灭火器、烟温感报警器、手动报警器等进行检查。消火栓箱内配件齐全完好，消防带圈绕均匀，阀杆每年加注润滑油并放水检查一次。灭火器保险栓及喷嘴外壳良好，压力指示在区域线范围内，器材不超过有效期；各类设备设施能正常运行与使用。 ● 检查记录详细，如发现消防器材有异常情况，应及时予以调换或报修。 ● 每月进行一次消防安全大检查，纠正消防违章，整改火灾隐患。 ● 室内消火栓每月检查一次，保证消火栓箱内配件齐全完好，阀杆每年加注润滑油并放水检查一次。 ● 火灾探测器至少每三年进行一次专业清洗，相关费用由甲方承担。 ● 消防管道、阀门至少每二年进行一次除锈刷漆。 ● 室外消火栓和消防水泵结合保证完整好用，并有明显标志。 ● 建筑灭火器应按相关规定配备，并保证完好有效。 ● 防排烟系统应保证处于正常运行状态。 ● 防火门和防火卷帘门应保证完好，具备防火分隔功能。 ● 门禁系统应保证在火灾等紧急情况下，释放所有门禁装置，做好疏散门的畅通。 ● 消防电梯应保证 24 小时运行。 ● 当主电源断点时，消防备用电源应当能自动投入运转。当主电源恢复时能从备用电源自动转入主电源状态。
5.6	安全防范系统
(1)	● 系统设置时间、日期准确，摄像机编号有逻辑性，完好率达到 100%，无一起因管理责任引起的治安事件。 ● 矩阵工作正常，线路整齐，分组同步切换标识清楚。 ● 传输线路应有良好的接地，并对干扰信号进行屏蔽，同轴电缆两端“接地电压”应一致。 ● 每季度对 UPS 电源进行一次完全空载放电，并充电检测。 ● 维修保养工作由专职人员进行，非授权专业人员不得擅自更改安防设置及对主机开盖检测箱内组件。 ● 制定应急处理程序，出现重大安全隐患时应采取必要补救措施。 ● 每年组织相关人员对安全防范系统进行一次全面检查，对安全防范方面存在的漏洞、隐患等情况进行限期整改。
(2)	● 建立系统权限管理规定，不得随意更改系统设置。 ● 作好门禁系统的安全保密工作，不得泄露有关信息。 ● 每半年对门磁开关、读卡器、电子门锁及蓄电池进行检测，完好率达到 100%。 ● 服务器及 UPS 工作正常、通讯正常。

		● 工作站工作正常、通讯正常、整洁。 ● 读卡器指示灯完好、工作正常。 ● 电子门锁工作正常。 ● 门磁开关工作正常，灵活有效。
5.7	有线及卫星电视（如有）	● 卫星天线安装牢固，外观整洁，完好率达到 100%。 ● 放大器、译码器、混合器、邻频调制器等设备工作正常、整洁。 ● 光纤收发机、放大器、分配器工作正常，线路衰减减小。 ● 传输线路正常，图像清晰。 ● 每半年检测一次干线及各分支器的输出电平。
5.8	广播与背景音乐系统	● 节目源设备工作正常，完好率达到 100%。 ● 信号放大及处理设备工作正常、整洁，音量及音响调控效果完好。 ● 扬声器等末端设备工作正常、整洁，音质保持清晰。 ● 背景音乐与消防报警系统的连接切换工作正常。 ● 每季度检测传输电压。 ● 每半年进行一次全面检查与调试。
5.9	停车场管理系统	● 服务器及 UPS 工作正常、通讯正常。 ● 工作站工作正常、通讯正常、整洁，完好率达到 100%。 ● 出入口机工作正常，通讯正常。 ● 区域及车场车位计数显示器工作正常、整洁，数据准确。 ● 图像识别系统工作正常，摄像机工作正常，车辆及车牌号清晰，信息相对应及时存入、读出数据库。并能自动储存时间不小于 ≥ 30 天。 ● 电动道闸工作正常、整洁，反应灵敏。 ● 车辆检测器工作正常。 ● 执行计算机权限管理规定，不得私自改变计算机设置和更换计算机硬件、软件、使用外来软件和光盘。 ● 每月对车位进行一次系统数据和现场实际情况的校对，并及时调整区域及车场车位显示器数据，核对收费数据。 ● 每月定期备份系统软件及数据。
5.10	避雷系统	● 每年雨季前由防雷中心对建筑避雷系统进行检测，年检合格率达到 100%，留存检测合格报告，同时动员和组织客户/租户对重要设施设备进行防雷检测。保持避雷系统完整性，不得擅自拆除、迁改避雷设施。 ● 每半年对楼顶层的避雷针、避雷带、避雷线、避雷网、屋面设备、其它金属物体的接地装置进行全面检查，有问题及时解决。

		● 每季度对强、弱电井、设备间内的机电设备、配电柜接地装置进行检查，每月对变配电设备接地装置、避雷器进行检查，保证所有机电设备、配电柜（箱）、管道、金属构筑物接地良好。 ● 写字楼/商场建筑物（无特殊设计要求情况下）接地电阻标准： ——3 类建筑接地电阻：$\leq 10\Omega$； ——2 类建筑接地电阻：$\leq 4\Omega$； ——计算机房接地电阻：$\leq 4\Omega$。
5.11	高空作业设备	● 设备需经有资质的检测机构检验合格，年合格率达到 100%，保持安全装置完好并在有效期内安全运行，相关费用由甲方承担。 ● 设备操作人员严格遵守安全规定，严格执行安全操作规程，严禁超载。 ● 设备严格执行作业前的机电系统安全检查与运行状态的确认。 ● 吊篮运行平稳，无倾斜。 ● 设备各仪表指示准确，各类开关动作灵活。通讯设备正常。 ● 在运行中，不得随意卸开装置的护罩、封门及其他装置。 ● 设备使用完毕后，需切断电源，锁好操纵装置，并将悬挂装置按规定方法予以锁定。应有专业人员对设备运行进行管理、记录。 ● 应定期对设备系统进行检查及保养，对提升系统进行全面测试。清除灰尘、滴漏的液体以及可能打滑的其他物质因素。
5.12	安全保护装置检测	● 建立监督和测量装置、安全保护装置台帐，制定周期检定、检测、校准计划表，确保年合格率达到 100%。 ● 自动报警装置、测量装置、安全保护装置按计划进行周期检定、校准，确保准确性、有效性。 ● 监视装置（红外监视报警系统、可视门禁系统等）每天进行测试，确保其安全性。 ● 未经检定合格的监视和测量装置、安全保护装置不得投入使用。 ● 按规定周期记录电能表、煤气表、水表等的计量数据，计算能源消耗量，建立数据文件并进行数据分析。

注：如某项房屋及配套设备设施维保责任单位，且物业公司已充分尽到提醒要求、监督督促职责，则该项不计入物业公司本次考核不达标项。

五、安全管理服务标准

	服务分项	服务标准
1	安全管理方式	● 写字楼基本实行封闭式管理，与当地警察局/派出所“110”治安报警联动网络；商场营业时间实行巡逻制度，非营业时间实行封闭式管理。 ● 设置专业安管队伍，实行 24 小时值班制度。 ● 安管人员熟悉写字楼/商场的环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责。 ● 结合写字楼/商场特点，制订安全防范措施。 ● 危及人身安全处设有明显标志和防范措施。
2	门岗	● 写字楼大堂 24 小时值班，举止文明、态度和蔼，用语规范、礼仪规范，按时到岗，坚守岗位，不脱岗。 ● 保持个人仪表整洁、门岗周围环境清洁，注意观察人员进出情况，发现疑点应当及时询问。 ● 对进出物业管理区域的各类车辆进行有效疏导，保持出入口的畅通。 ● 对外来人员（施工、送货、参观等）实行进出管理，必要时引导至电梯厅或指定区域；对非工作时间进入写字楼的人员应进行详细登记。对物品进出实施分类管理，大件物品进出应进行审验，拒绝危险物品进入。
3	巡逻	● 科学、合理安排巡逻路线，排除各种不安全隐患，发现违法、违章行为应及时制止，发现疑点应追查原因，同时通知有关部门。发现疑点应追查原因，同时通知有关部门。巡视中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案。 ● 写字楼/商场消防通道、地库及公共区域的重要部位进行巡查。每班 4 次，每 2 小时左右一次。 ● 巡逻内容：对写字楼/商场内设置的消防器材、窨井盖、安全警示标志等设施进行巡查，发现缺失，损坏或不能正常使用等情况，应及时报告并记录；检查楼内是否有闲杂人员。 ● 巡逻时接到火灾报警或收到监控室发出的指令后，巡逻人员应及时到达，并采取相应措施。
4	安全、消防监控	● 监控中心 24 小时值班，监控室值班人员不准脱岗，对电视监视系统和消防报警控制系统进行监视，并填写《值班记录》。 ● 监控设施 24 小时开通，保证对安全出入口、内部重点部分的安全监控，保持完整的监控记录。对重点部分的巡检每 1 小时 1 次。 ● 监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，并通知相关人员在及时赶到现场进行处理。 ● 监控的录入数据应至少保持 30 天（有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行）。 ● 保持监控中心电话畅通，接听及时（铃响三声内应接听）。

5	交通和车辆停放管理服务	● 制定《停车场管理制度》、《停车收费标准》，并公示。 ● 车库 24 小时专人管理，无一起因管理责任引起的车辆盗窃事件。 ● 根据实际情况地面、墙面按车辆道路行驶要求设立行车指示牌。车场相关设施标识明显、整洁、完好。 ● 规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域。 ● 进出项目各种车辆管理有序，场地、车库、道路及物业区域出入口外围无交通阻塞等现象，不影响行人通行。 ● 机动车停放有序、安全可靠，无乱停乱放、阻塞、丢失、破坏等现象。 ● 写字楼/商场地面停车场有专人疏导，管理有序，排列整齐。 ● 室内停车场管理严格，出入登记或有电子记录。 ● 车管员对车辆出入手续完备、记录完整。维护交通秩序，保证车辆便于通行、易于停放。若对进出车辆有疑问，应向驾驶员敬礼后再进行询问。 ● 车库场地定时清洁，无易燃、易爆等危险物品存放。车库设施完好、有效、整洁。 ● 防止漏油、漏气车辆进入停车场。 ● 地下车库内照明、通风良好，消防器材配置齐全。 ● 制定《非机动车管理制度》及《非机动车收费标准》，并公示；非机动车定点停放，非机动车停放整齐，场地整洁。
6	物业辖区内治安秩序	● 充分利用闭路监控系统智能化系统并执行突发事件（纠纷及治安事件、交通、刑事案件、自然灾害、火灾）3 分钟内赶到现场并协调相关部门处理，无因管理责任引发治安案件。 ● 得到预警信息（如自然灾害）后 5 分钟内与相关信息发布部门联系确认，10 分钟内通知相关部门并采取预防措施。 ● 在有设施报警的情况下，3 分钟内到达并控制现场，重大事件在发生后 15 分钟内聚集所有人员。 ● 杜绝重大安全责任事故（恶性外盗事件、10 万元以上财产损失、恶性破坏事件等）。

	● 协助客户建立、健全、落实消防安全责任制。 ● 楼内应设置消防设施，保持消防通道畅通，在楼内明显位置设置消防疏散示意图。 ● 对易燃易爆、危险物品设专人专区管理。 ● 消防监控室工作人员、安全消防人员持证上岗率为 100%。 ● 定期对消防设施进行巡检、维护，保持其完整、完好，能正常使用： ——每日对消防信道、疏散标志、消火栓、灭火器、烟温感、报警器等进行检查； ——消火栓箱内配件齐全完好，消防带圈绕均匀，阀杆每年加注润滑油并放水检查一次； ——灭火器器材保险栓及喷嘴外壳良好，压力指示在区域线范围内，器材不超过有效期； ——各类设备设施能正常运行与使用； ——检查记录详细，如发现消防器材有异常情况，应及时予以调换或报修。 ● 每季度进行一次消防安全大检查，纠正消防违章，整改火灾隐患。 ● 每月进行一次消防演练，每季度进行一次消防泵系统出水演习。 ● 制订火灾应急预案，每年进行两次进行消防宣传和消防演习。
7	消防安全的管理
8	安全生产与灾害 预防 ● 建立健全安全生产规章制度和操作规程，普及安全用电、用气知识，无一起因管理责任引起的火灾。 ● 如遇暴雨或其他灾害性天气时，应采取以下预防措施： ——对设备机房、停车场、广告牌、电线杆等露天设施进行检查和加固； ——保证集水井水泵运转正常； ——对排水系统进行检查疏通，清除杂物，确保排水畅通；准备必要的抢险物资，安排值班人员进行巡查。
9	突发事件处置 ● 根据写字楼/商场的实际情况，制定突发性公共事件应急处置预案，每年根据实际情况组织 1~2 次应急演练。 ● 当发生突发性事件时，应按预定方案进行处理，全力配合有关部门，保护客户/租户人身安全并尽量减少财产损失。

六、环境卫生维护标准

	服务分项	服务标准
1	环卫设施	● 根据写字楼/商场的实际情况合理设置相关环卫设施，如在适当位置设置垃圾中转处、在集中装修期间应有临时建筑垃圾堆放处等。
2	清洁责任制	● 清洁卫生实行责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化保洁。 ● 采用合理、科学的作业方式，给客户/租户营造一个良好的工作环境。 ● 清洁、保洁实行责任制，有专职保洁人员和明确的责任范围。 ● 管理员每日巡视检查卫生清洁质量情况，发现问题及时协调处理。 ● 加强环保建设的宣传工作，对及时制止破坏环境卫生的行为。
3	环境消杀管理	● 消毒药剂须由有关部门发放，或者是购买使用低毒高效的药剂，符合国家、行业标准的要求，在尽量不影响客户/租户工作的前提下进行，如上班前、下班后或者利用节假日等。 ● 在消毒药剂使用应过程中注意做好个人防护。 ● 定期进行卫生消毒灭杀，物业服务区域内无白蚁、鼠害、蚊蝇。 ● 灭鼠、灭蟑的毒饵、药剂应妥善保管，施放、回收应有记录。
4	垃圾清运	● 生活垃圾专人负责，日产日清。封闭转运，杜绝二次污染。 ● 建筑垃圾专人负责清理。封闭转运，杜绝二次污染。
5	环境卫生维护中的应急处理	● 如出现自来水爆管、化粪池外溢、公共性疫情等情况，应启动相应的应急预案，全力配合有关部门，保障客户人身安全，减少财产损失。

七、环境绿化维护标准

	服务分项	服务标准
1	写字楼/商场管 护措施	● 根据绿化管理年工作进度及绿化养护标准，制定年度绿化养护计划和相关的绿化管理制度。 ● 定期对绿化工进行岗位工作相关专业技能培训，每年不少于 3 次。 ● 写字楼/商场绿化的维护保养工作落实岗位责任制。 ● 管理人员按绿化标准，对所服务区域的绿化进行日检、周检、月检等检查，并填写相应的检查表，对检查不合格项在规定时间内落实调整、整改。 ● 写字楼/商场绿化工作质量实行岗位考核制，每季度由绿化主管对养护人员进行一次综合评分。 ● 业主对绿化养护中出现的问题或有需要整改的项目实时提出整改意见，物业公司应遵照执行。
2	室内绿化标准	● 室内绿化植物应鲜活，具有观赏价值。 ● 叶面干净，具有光泽，无积尘，无枯枝败叶，无病虫害，无杂草；盆器及托盘完好干净，托盘无积土，土面不外露；枯枝败叶、水滴等应及时清理干净。 ● 室内盆栽应选用无毒、无害、无异味的基质栽培；如需施肥只能使用无机肥，严禁使用有机肥；发现病虫害及时更换植物，禁止在室内喷洒农药。
3	室外绿化标准	● 室外绿化养护应达到绿地及花坛内各种植物存活率 100%。 ● 绿地设施硬质景观完好无损。植物群落完整，层次丰富，黄土不外露，有整体观赏效果。季相分明，生长茂盛。 ● 保持土壤适度湿润，原则上“不干不浇，浇则浇透”；浇灌中流出的余水及时清理。 ● 草坪保持平整，高度不超过 5 厘米，草屑及时清理。 ● 乔木修剪科学合理，剪口光滑整齐，树冠完整美观，无徒长枝、下垂枝、枯枝，内膛不乱，通风透光。 ● 绿篱修剪整齐有型，保持观赏面枝叶丰满。花灌木花后修剪及时，无残花。 ● 绿地内立视应无明显杂草，土壤疏松通透；绿地内无垃圾，石块等杂物，乔木无树挂。 ● 按植物品种、生长速度、土壤状况，适时适量施无机肥。 ● 预防为主，生态治理；草皮无病斑，植物枝叶无虫害咬口、排泄物、无悬挂或依附在植物上的虫茧、休眠虫体及越冬虫蛹。

附件 4：特力金钻交易大厦物业管理月度考核表

序号	服务分项	考核要求	存在问题	扣分	备注
1	给排水系统	每 4 小时检查一次生活泵、气压罐、排污泵、水池水箱，定期检查（乙方制定检查计划，报甲方审核后执行）公共卫生间、开水房、管道井内的上下水管道、阀门、减压阀，集水坑、污水坑、室内外排水沟渠（井）。设备运行正常，压力符合要求，仪表指示准确，无跑、冒、滴、漏现象。			
2	发电机房/高压电	制定发电机组管理规程，常备不低于 8h 运行所需的油料（油料费用由甲方承担），配置符合要求的灭火器材；机房内通风、照明良好，配置防爆灯，防止小动物进入的装置。			
3	停车场	车位黄线清晰，无脱漆，无缺短；车位牌安装高度统一、整齐美观。车位安全杆油漆清晰，外观完好。车库地面平整，地坪漆无空鼓、脱皮，补面无太大色差，补抹接搓平顺。			
4	公共照明系统	每天一次巡检大堂、电梯间、停车场、通道、光彩照明、景观照明、霓虹灯等共享部位照明，如有缺损及时更换，保证有效亮灯率。每周巡检公共照明电源柜，如有问题及时处理，保证设备正常运行和安全用电。			
5	清洁责任制	管理员每日巡视检查卫生清洁质量情况，发现问题及时协调处理。			

附件 5：特力金钻交易大厦物业服务日常考评表

日常考核表					
物业管理服务考核表					
序号	标准内容	评分标准	评分细则	扣分值	扣分理由/凭证
一	基础管理				
1	人员规范	物业管理企业的管理人员和专业技术人员持证上岗；员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范、作风严谨。各岗位有系统的业务培训计划及实施方案。	出现不符合标准的情况每次每项扣 0.5-1 分		
2	流程规范	与本项目相关的需甲方审核的流程、表单均须甲方审核后方可实施。			
3	考勤的规范性	1、卡证办理与指纹录入 100%； 2、考勤规范性 100%； 3、有犯罪记录或列入黑名单的员工为 0。			
4	岗位纪律	1、无脱岗、缺岗行为；岗位人员配备不足的 2、无睡岗、长时间打私人电话等不遵守执勤纪律的行为。 3、按业主核定的计划人数到岗，认真履行工作职责。			
5	巡逻	1、频率：按规定的频率进行巡逻签到或打卡； 2、签到要求：无漏签、无提前签、补签或代签行为。			
6	活动秩序维护	1、人流引导：配合甲方依据活动方案对活动现场进行人流引导。 2、现场维护：对活动现场骚乱、拥挤、打架等突发安全事件及时妥善处理。			
7	场地布置管理	1、安全设施：配合甲方依据活动方案对现场进行安全设施布置；	出现不符合标准的情况每次每项扣 0.5-1 分		
8	装修文明施工	1、成品保护：根据规划的货运路线及施工区域对现场成品保护实施有效管控。 2、物料及垃圾堆放：对商铺装修物料堆放及垃圾堆放实施有效管控。 3、施工扰民：对商铺装修的时间、噪音、灰尘等扰民因素实施有效管控。			
9	装修安全施工	1、动火作业、对装修现场动火作业的安全防范措施实施有效监管。 2、烟火禁止、对装修现场抽烟及生火做饭等违规现象及时制止并上报。			
10	车辆系统管理	道闸及收费系统未出现 15 分钟以上的故障事件，未出现多辆车辆拥堵出入口现象。			
11	地库车辆管理	1. 对广场内客户车辆能及时进行引导。 2. 对停放于地库的车辆实施有效监管，未出现车辆受损投诉事件。			
12	日周月例行安全/消防检查	1、问题发现与记录：发现问题及异常，记录并跟踪整改。 2、检查标准：检查内容、覆盖范围（路线）、			

		检查频次符合行业要求。 3、整改情况：重大安全消防风险根据整改，形成闭环。			
13	现场接警处理（技防、消防系统报警处理及电话报警受理、处理）、大厦突发事件处理调度	1、接警要求：电话报警三声内接听，设备报警1分钟内处理，并按预案通知相关人员，信息记录完整正确。 2、应对要求：正确、熟练操作技防、消防设备。 3、跟踪记录：发现运行故障及时报修并跟踪和记录。 4、应急程序：接警后5分钟内处理人员到达现场，并按预案处理，及时升级汇报相关人员，并调度各方资源。 5、事后跟进：在三个工作日内输出记录或报告。 6、其它：及时按预案处理，对正常工作无影响，未造成责任事故。	出现不符合标准的情况每次每项扣0.5-1分		
14	消防应急工具管理	1、用品的使用与保养：做好日常检查、测试、保养及维修，保持用具（如战斗服、防毒面具、手电、喇叭等）清洁、功能正常。 2、台帐与记录：建立台帐、保养记录、领用记录、维修记录。			
15	灭火器、消火栓管理	1、分布图：建立灭火器配置分布图（或点位表），发生变化一周内更新。 2、日常检查：每月定期对灭火器的有效性及在位情况进行检查登记。 3、损坏报修：发现故障及时报修。			
16	消防钥匙、消防门禁卡管理	1、台帐管理：建立台帐，按规定封存。 2、记录保管：按规定启用，并保存记录。 3、功能可靠性：钥匙和门禁卡齐备，使用正常。			
17	维修制度	建立并落实维修服务承诺制、零修急修及时率达100%，返修率不高于1%，并有回访记录。有维护检查计划和实施方案。一般小修项目日事日毕，中修项目三天内完成，并有温馨告示。			
18	部门制度	1、以部门为单位，每月开展1次（或以上）部门全员工作会议1次，并提供会议纪要和会议总结； 2、以部门为单位，每月组织2次（或以上）安全知识培训，并提供培训报告和总结；			
19	培训计划	1、新入职人员必须进行为期不少于3天的基础培训，掌握岗位知识及工作技能，考核通过方可安排上岗。 2、培训应有月计划，认真落实，无随意实施和更改计划现象，每年岗位培训和实操训练不少于240小时。 3、每月定期考核和测试 检查培训的效果是否达标。			
二	楼宇及设备的管理与维修保养				

1	工作安全	对各施工单位工作安全管理规范、有序、有效。	出现不符合标准的情况每次每项扣0.5-1分		
2	违建情况	无违反规划私搭乱建，无擅自改变楼宇用途。所管理施工单位现场施工后恢复原状。施工环境整洁，无管理及安全隐患。			
3	室外设置	室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损。			
4	室内情况	楼宇内楼梯、走道、扶手、天花板、吊顶等无破损无污迹；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，卫生清洁按标准落实，地面无水迹。			
5	杂物堆放	公用楼梯、天台、通道、卸货平台、地下停车场等处无堆放工业原料、废料、杂物及违章占用等。天台隔热层无破损。			
6	装修情况	1、装修图纸设备审核：甲方转发的商铺装修图纸两个工作日内完成审核。 2、装修现场设备管控：装修进度、质量、安全、成品保护实施有效管控。 3、装修关键工序：隐蔽工程、闭水试验等关键工序现场见证。			
7	能源管理制度建立及遵从性	根据相关实际情况，物业公司于甲方共同制定本大厦能源管理规定（含《空调、照明使用管理规定》，物业按规定执行。			
8	设备维保文档规范性	建立公共设施设备档案，包括设备台账、设备卡，维修、维保、运行记录，定期将记录交际给业主归档。			
9	设备维保文档规范性	建立公共设施设备档案，包括设备台账、设备卡，维修、维保、运行记录，定期将记录交际给业主归档。			
10	设备设施物资管理规范	仓库物资进出库管理规范、记录齐全，库房内物资摆放整齐。			
三	共用设备、设施管理				
1	综合要求	1、制订设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录、维修档案、建立设备台账、备品备件台账、验收移交资料档案以及有各类应急预案等管理制度，并严格执行。无关人员不得进入设备房、机房。 2、设备及机房环境整治、无杂物、灰尘、无鼠、虫害发生、机房环境符合设备要求。 3、设备良好，运行正常，无重大安全管理责任事故或安全事件。	出现不符合标准的情况每次每项扣3分		
2	供电系统	1、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业主及租户。 2、制订临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行。 3、制定强电间、设备箱等的巡查制度和规范，并严格执行，保证设备设施的正常工作和环境卫生。 4、根据业主要求，对办公区域照明进行定			

		时开启关闭工作。				
3	消防系统	1、消防管理人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题，并和消防代维单位建立顺畅的沟通和联动机制。 2、消防设备设施及器材保管、保养及时并处于良好运行状态。	出现不符合标准的情况每次每项扣∞分			
4	电梯系统	1、电梯按规定时间运行，安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好，轿厢、并道、机房保持整洁。 2、运行出现故障后，维修人员应在一小时内到达现场维修。 3、运行出现险情后，应有排除险情的应急处理措施。				
5	其他配套设备	1、制定各自设备系统的管理规定，建立巡查维护保养制度，并严格落实。 2、物业配套设备损坏，要及时维修，在维修完成前，应设立提示牌，告知未能使用原因，确保不出现投诉情况。				
6	共用设施管理	1、共用配套设施完好，无随意改变用途 2、共用管线统一下地或入公共管道，无架空管线，无碍观瞻。 3、道路、楼道、大堂等公共照明完好。 4、项目范围内的道路通畅，路面平坦，明暗雨污管道畅通。				
四	安保					
1	值班制度	1、各岗位按要求时间实行值班工作，不得出现脱岗情况。 2、巡逻岗保安实行 24 小时巡逻制度，应检查消防设施设备是否有明显损坏和遮挡挪用的现象。 3、对项目重点要害场所和重大接待安排固定岗或巡逻岗重点进行加强监管。	出现不符合标准的情况每次每项扣∞分			
2	登记要求	保安部岗位记录本（《外来人员出入登记表》、《施工现场登记表》、《岗位交接班记录本》、《人员来访登记表》、《来访车辆登记表》，包含但不限于以上表格）记录必须字迹清晰工整、及时、详细、完整，内容真实、准确。				
3	疏导及指挥	1、在重大接待过程当中要做好各岗位联动，做好重点客户车辆行使路线和停放指引，必要时在实施人员交通管制，防止无关人员进入管控区域内影响接待工作进行。 2、车辆进出高峰时有安排人员进行疏导。				
4	恶劣影响	1、物业公司内部因管理不善，导致发生监守自盗。 2、保安人员出现打架斗殴现象； 3、物业公司人员出现集体性罢工（5 人以上）。 4、造成直接经济损失或恶劣影响的事件。	此类情况一旦出现，每次每项扣 10 分			
5	值班情况	1、每岗位必须设置值班记录本。 2、值班记录准确详细，包括交接时间、值班工作情况的交接、管理范围内的物品状	出现不符合标准的情况每次每项扣			

		况交接、工具交接等。 3、当班值班队长（主任）必须对本班次的交接本记录内容进行监督检查，对本班工作及发生情况进行汇总，形成文档保存。	0.5-1 分		
6	行为规范	1、值班时禁止打瞌睡，不得擅自离开岗位或串岗。 2、按规定携带保安器材，装备无线电对讲机，并保证联络畅通。 3、规范使用礼貌用语，不讲粗话、脏话及辱骂言语。 4、顾客需要帮助时（开关门、车门、提拿重物等），应主动及时服务。	出现不符合标准的情况 每次每项扣 0.5-1 分		
7	应急制度	1、制定有安全事故处理预案，涵盖突发事件、刑事、火灾、水灾、爆炸、地震、安全疏散以及电梯应急等方面。 2、建立有安全事故应急小组，有书面描述的职责，每季度至少有 1 次定期进行小组模拟应急事件处理测试。 3、发生案件配合公安机关工作，组织事后补救及事主安抚工作。	出现不符合标准的情况 每次每项扣 5 分		
五	绿化及保洁管理				
1	服务人员要求	1. 保洁人员统一着装，集体出入，服装无口袋，人员定编、定岗、定人、定时，严禁无证上岗及串岗。 2. 重要区域(设备房/经理室等)需有人在场或按约定时间进入，不得私自进入无人办公的重要区域作业。 3. 工具集中存放，上班期间不得携带私人物品进入作业区，特殊情况携物出门时，需接受安全岗检查。	出现不符合标准的情况每次 每项扣 0.5-1 分，若影响运营 形象较大则每次每项扣 3 分		
2	室内、室外、	大堂/通道/楼梯/电梯厅：			

公共区等清洁保洁管理	1. 操作规范。 2. 确保区域无尘、整洁、光亮，无垃圾、无水迹。 3. 清洁耗材为不含磷成分的中性清洁剂，对设施无损害。 公用设施(器材/窗台等): 表面干净，无积尘、无水迹、无蜘蛛网。 茶水间: 地面干净无积水；垃圾桶整洁；附属设施无灰尘。 卫生间: 1. 及时清倒手纸篓、篓内手纸不得超过三分之二。 2. 地面无水迹（无人使用期间）、无垃圾、无烟头、无尘土、无污垢。 3. 定时擦洗云台、便盆、大小便池等卫生设备。 4. 洗手池、便池和洗物池无污迹、无堵塞。 5. 定时擦拭门窗、隔断板、墙壁、窗台。 6. 定时消毒，喷洒除臭剂、清香剂。 7. 及时补充洗手液、香球、手纸。 垃圾房: 日清日洁，地面干净干燥。 地库: 地面干净，无积水，过道无杂物。 天台/沙井: 管道畅通、地面干净干燥，无异味，无杂物。 雨棚: 干净，无杂物覆盖。 地面: 地面干净、无杂物、无异味、无落叶。 消杀管理要求: 根据国家和‘爱卫办’规定的要求，对有害生物（含鼠、蚊、蟑螂、蚂蚁、白蚁、蛇等）进行有效防治，发现五害之一隐患，立即局部或全部再消杀，1个工作日内清除。	出现不符合标准的情况每次每项扣0.5分，若影响运营形象较大则每次每项扣2分		
------------	---	---------------------------------------	--	--

3	公共区域绿化管理	1、及时浇水，保湿，每周至少 1-3 次；浇水讲究方法，不搞脏地；节约用水； 2、根据季节植物种类，长势及时修剪，每月至少 1 次；花木层次分明，造型美观；草坪修剪平整，边缘清晰，随时清理枯枝败叶。 3、及时施肥；科学施肥；合理施肥。 4、病虫害危害率每百平方米不超过 8%，花木单株受害率不超过 8%；草坪病虫害危害率每百平方米不超过 3%。 5、及时补换死、伤和老化树木花草，确保植物生长茂盛，无缺损，无黄土裸露。 6、根据季节及时中耕除草和培土，每月至少一次；保持绿地无杂草杂物，平整美观。 7、绿地、草坪无缺枝、缺块，无杂物垃圾，无践踏痕迹；草坪范围内杂草率低于 3%。 8、绿地植物生长旺盛、层次分明、养护良好、美观悦目。 9、绿化技术指导员每月不少于 2 次到现场检查花木生长情况，指导养护，培训员工。			
六	客户服务				
1	工作态度	工作态度：服务态度端正，待人礼貌热情；工作期间不随意空岗、串岗、聚岗聊天；工作期间不做与工作无关事项如玩手机、看报纸等。	出现不符合标准的情况每次每项扣 0.5-1 分，若影响运营形象较大则每次每项扣 2 分		
2	仪容仪表	仪表仪容：工作时间内着工作装，正确佩戴工牌，女生化淡妆，精神状态良好。			
3	服务资料	客户诉求记录、人员出入记录、楼层巡查记录、邮件寄存记录及其他客服相关资料齐全。			
4	巡场服务	对茶水间、打印室、会议室、洗手间、连廊等公共区域按时巡场，检查设备是否齐备、物资是否齐全、卫生是否良好、指示信息是否准确等，按时照实填写巡场记录。			
5	诉求处理	及时解答客户疑问，反映客户诉求并跟进反馈。			
6	接待服务	接待服务：接待方案全面，准备工作反馈及时，各部门协调良好，物资准备到位，场地安排有序，无投诉现象。			
七	物资管理				
1	工作正确率	收、发物资，盘点、帐实相符。	出现不符合标准的情况每次每项扣 0.5-1 分		
2	工作及时性	抽样、收发物资、异常处理等。			
3	物资安全	仓库有无异常，如温湿度，气味等；物资有无损坏，过期，发霉变质等。			
4	单据完整符合性	相关单据不符合性及时要求纠正，改善后归档。			
八	综合				
1	本合同附件 3《物业管理	详见附件 1《物业管理服务标准》	有相关标准未执行到位的，根据严		

	服务标准》执行情况		重性，扣1-15分。		
2	投诉事件	1. 接受租户通过邮件、电话或函件等正式投诉。 2、调查结果证明被投诉单位确有管理责任（包括被投诉单位及其分包商的责任），则本次投诉计为有效投诉。	出现一起有效投诉扣1分，严重有效投诉扣3分		
3	不诚信事件	不诚信事件包括但不限于以下供应商及员工行为： 1) 使用假冒伪劣产品。 2) 实际物业成本支出作假。	发生一起不诚信事件扣10分		
4	关键事件	1. 相关流程操作不符合制度规定、管理规范。 2. 员工职业道德负面事件。 3. 岗位管理责任事件。	发生一起事件扣5分		
5	问题整改	员工有效投诉及现场监管人员发现的问题要求供应商限期整改完成率为100%。	如到期验收未整改或整改不合格，每项扣5分		
6	员工队伍建设	1、核心团队成员长时间缺编、缺岗严重。 2、员工队伍不稳定、流动性大。 3、未按规定出勤，迟到早退严重。 4、工作效率低下、执行落实不到位。	发生一起相关事件扣5分		
7	执行甲方来函提出的要求	若甲方来函要求乙方执行相关工作，需在甲方要求的时间内完成。若无法完成，需在接到函件的当天与甲方汇报沟通，并在甲方同意延缓的时间内完成工作。	出现不符合标准的情况根据严重性扣15-25分		

附件 6：特力金钻交易大厦物业服务质量综合评价表

序 号	调查内容	很满意 (10 分)	满意 (8 分)	一般 (6 分)	不满意 (4 分)	非常 不满意 (0 分)
1	您对物业公司服务范围内服务的主动性、及时性及质量满意吗？					
2	您对物业公司保安的工作态度、形象仪表、礼仪礼节满意吗？					
3	您对物业公司的安全管理、人员进出管理、车辆管理满意吗？					
4	您对物业公司客服人员的形象、服务热情和服务质量满意吗？					
5	您对物业公司工程部人员配合度及工程审批效率是否满意？					
6	您对物业公司工程部人员对物业修缮类问题发现的主动性、维修的及时性和信息反馈程度是否满意？					
7	您对物业公司清洁人员的形象、工作积极性和主动性是否满意？					
8	您对物业公司服务范围内室内外卫生清洁状况是否满意？					
9	您对物业公司服务及投诉热线电话的处理结果是否满意？					
10	您对物业公司的其它服务（临时搬运、业务咨询、温馨提示工作等）是否满意？					
最终得分						

特力金钻交易大厦物业管理服务合同补充协议之一

编号：TL-ZJ-2023015

甲方：深圳市特力（集团）股份有限公司

法定代表人：富春龙

地址：深圳市罗湖区水贝二路 56 号特力大厦三楼

乙方：深圳市特发服务股份有限公司

法定代表人：陈宝杰

地址：深圳市福田区香蜜湖街道侨香路 1010 号特发文创广场五楼

丙方：深圳市特发服务股份有限公司珠宝园分公司

法定代表人：钟广平

地址：深圳市罗湖区翠竹街道贝丽北路水贝金座大厦 1 楼客服中心

鉴于：

1. 甲、乙双方于 2022 年 12 月 14 日签署了《特力金钻交易大厦物业管理服务合同》（以下简称“原合同”），合同期限自 2023 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日；

2. 丙方为乙方依法设立的分支机构，乙方因业务分工安排，向甲方申请将原合同中的乙方变更为本协议中的丙方；

经过三方平等、自愿、友好协商，就变更原合同主体相关事宜达成以下补充协议，以供各方共同遵守执行：

一、合同主体变更条款

甲、乙、丙三方一致同意自 2023 年 4 月 1 日起，甲乙双方签定原合同项下的乙方由深圳市特发服务股份有限公司变更为深圳市特发服务股份有限公司

珠宝园分公司。自合同主体变更之日起，原合同项下的物业管理服务费由丙方收取，原合同项下乙方的权利及义务由丙方履行。

二、结算收款账户信息：

自 2023 年 4 月 1 日起，原合同项下的物业管理服务费收款账户信息变更如下：

户名：深圳市特发服务股份有限公司珠宝园分公司

账号：7705 6655 9618

开户行：中国银行深圳翠竹北路支行

三、其它条款

1. 本协议作为原合同的补充约定，与原合同具有同等法律效力；本协议与原合同约定不一致的，以本协议为准，本协议未约定的内容，仍以原协议约定为准。

2. 本协议的签订，并不免除乙方作为丙方所属总公司应承担的法律责任。丙方不履行或不完全履行本协议及原合同的义务而应向甲方承担的违约责任、赔偿责任等，由乙方和丙方共同承担。

3. 本协议一式捌份，甲方执伍份，乙方执壹份，丙执贰份，自三方法定代表人或授权代表签字并盖公章或合同专用章之日起生效，原合同终止时本协议同时终止。

（以下无正文）



甲方：

法人代表或授权代表：

签约日期：2023年3月27日



方:
法人代表或授权代表:

陈宝杰

签约日期: 2023.3.27

缝章

丙方:

法人代表或授权代表:



签约日期: 2023.3.27

