



金地物业
Gemdale 精品服务 真情关爱

福田体育公园及三个网球中心 物业管理服务合同



二〇二〇年七月

物业管理服务合同

本合同当事人

甲方：福田区政府物业管理中心

乙方：深圳市金地物业管理有限公司

根据《中华人民共和国合同法》、《深圳经济特区政府采购条例》、《深圳经济特区物业管理条例》及其实施细则等国家、地方有关物业管理法律、法规的规定，依据项目编号 FTCG2017164360 招标文件、投标文件及中标通知书等内容，在平等、自愿、协商一致的基础上，就甲方聘请乙方对福田体育公园及 3 个网球中心（莲花、景田、黄木岗）项目实行专业化、一体化的物业管理服务订立本合同。

第一条 项目基本情况

一、项目名称：福田体育公园及三个网球中心（莲花、景田、黄木岗）

二、项目概况：

（一）福田体育公园

1、项目地点：位于深圳市福田区福强路 3030 号。

2、项目占地 6.3 万平方米，总面积 129332.91 平方米，其中：福田文化体育产业总部大厦（综合楼）建筑面积 36780.25 平方米、体育场馆 46426.61 平方米（含三馆一场）、平台花园 17126.99 平方米、公共区域 28999.06 平方米（含公共休闲场地、绿地面积）。

（二）3 个网球中心（莲花、景田、黄木岗）

1、莲花体育中心：7893.73 平方米，位于景田东路与景田南四街交汇处（华强职校西侧），拥有 5 片标准室外网球场，一个室内恒温游泳馆。

2、景田网球中心：5887.54 平方米，位于景田北福田区外国语学校旁（景田北街与景田西路交汇处），拥有 6 片标准室外网球场，配有 30 个停车位。

3、黄木岗网球中心：19750.97 平方米，位于深圳市福田区笋岗西路 3072 号，拥有南区 6 片室外网球场、北区 6 片张拉膜风雨网球场，以及 1 片室外灯光篮球

场、4片网球练习墙和1片灯光人工草坪足球场。

(三) 合同依据：福田区政府采购中心编号FTCG2017164360政府采购项目相关的招、投标文件，采购中心向甲乙双方发出的文件或通知，乙方在投标文件中的承诺和陈述，本合同附件及甲乙双方协商一致的变更条款、补充意见等，均构成本合同有效的组成部分，具有同等的法律效力。本合同未细述的事项，参见招投标文件相关的陈述。

第二条 物业服务范围及内容

(一) 项目范围

福田体育公园：对福田体育公园内红线范围内所有地上、地下建筑物和构筑物的公共区域的日常物业管理服务，具体包括项目的室外广场、公共走道、建筑物外墙、屋顶花园及架空层、综合楼公共区域、室外灯光体育场、游泳馆、体育馆等区域建筑物室内及室外场地清洁、相关设备设施维修保养及运行（含体育场馆内的设备设施维护、运行）、保安、绿化养护等物业管理工作。

其中福田体育公园停车场由甲方与乙方另行签订管理协议。

景田、莲花、黄木岗三个网球中心：场馆室内外及公共区域的清洁、相关设施设备维修保养、保安、绿化养护及地下停车场等的物业管理工作（地下停车场只包含黄木岗）。

(二) 物业管理服务内容（以招标文件为准）

(1) 房屋及公用部位、公用设施、设备的使用及日常维护；

(2) 体育场馆内设施、设备日常维护；

(3) 房屋公用部分和公共场所、场馆内日常的清洁、消杀及垃圾清运服务；

(4) 游泳场馆水质处理（含药品、泳线清洗、池底定期人工吸污、过滤罐反冲洗、冲击处理、池体内部清洗1次/年、水质月检测报告）、泳池供热系统（含锅炉、热水处理、热泵、板式换热器等）、循环系统等设备设施日常维护和定期保养工作；水质处理员需持证上岗（需具备一年工作经验）；福田体育公园游泳场馆保持深圳市A级场馆标准；

(5) 公共区域、屋顶花园及架空层等绿化养护和管理；招标范围内绿化管理，楼宇室内公共区域的绿植摆放、每年重大节日庆典（元旦、春节、国庆、圣诞）的花草摆放及节日景观布置；

- (6) 安全监管、巡视等安全防范、维护公共秩序；
- (7) 车辆进出及停放管理；
- (8) 宣传和社区文化建设；
- (9) 物业档案资料的保管；
- (10) 场馆大型活动的配合、秩序维护（包括中央空调及音响大屏操控、接电配合、协助做好活动搭建现场管理、会场布置等）、保洁及车辆引导工作；
- (11) 消防设施设备的日常运行管理和维护；
- (12) 协助会务工作（会议音响操控、会场布置、会场清洁等）；
- (13) 法律法规规定的其他物业管理事项；
- (14) 乙方在投标文件中承诺的其他事项。

(三) 服务要求（详细要求以招投标文件为准）：

乙方应规范本项目的管理和行为，各项工作规程符合 IS09001、IS014001、OHSAS18001 、IS022301 等体系管理要求，应参照《全国物业管理示范大厦》标准，具体承诺各项物业管理指标，包括但不限于清洁保洁率，治安案件发生率、设备完好率、火灾发生率、维修及时率、返修率、投诉处理率、用户满意率等，并说明为达到上述目标而采取的主要措施。确保“本项目”各项设施发挥正常功效，为“本项目”创造安全、文明、舒适的工作、活动环境。具体要求如下：

1、房屋及共用部位、公共设施、设备的使用管理和日常维修养护

(1) 建立完善的质量保证体系，提供切实可行的运行管理、维护保养、维修的实施方案和各种措施。

(2) 制定设备安全运行管理、岗位责任制、定期巡视检查、操作规程及监督检查制度，建立岗位责任制，并严格执行。做到科学管理、正确使用，精心维护，备齐备件，及时维修；主要设备如电梯、中央空调主机（含空调水）、发电机、锅炉（含热水）、智能化系统及消防系统的保养工作，必须由具有资质的专业公司保养，费用由乙方承担。

(3) 建立安全检查制度，配备专职值班员对所管辖区域及设备设施进行日常安全巡检和定期安全检查，并记录备查。实行 24 小时值班制度，保证设备良好，运行正常，无重大管理责任事故。中控室须安排持证人员 24 小时双人值班，严格按照操作规程施工操作。

(4) 设备及机房环境整洁，无杂物、灰尘，无鼠、虫害发生。

(5) 房屋本体、公用设施整洁, 公用楼梯、通道无堆放杂物及违章占用等。

(6) 确保楼盖、屋顶、梁、柱、共用部位内外墙体和基础等承重结构部位、外墙面、楼梯间、走廊通道、门窗、设备机房、室外场地、道路的完好和正常使用。

(7) 所需各种专业技术人员配备齐全、维修和操作人员持证上岗, 有解决各类故障和事件的能力。

(8) 建立设备台帐和档案, 项目齐全, 目录清晰, 设备图纸档案、技术资料齐全, 管理完善, 可随时查阅。

(9) 公用设备、设施维修用的五金材料(灯具、电线、开关、门锁、拉手等)应符合节能、环保的标准, 并且甲方认可的品牌和价格范围, 对于单次单件维修费用低于 10000 元的由乙方承担, 单次单件维修费用超过 10000 元的, 根据不同的使用单位, 分别由甲方或深圳市福田区体育发展有限公司承担。

2、环境卫生

(1) 负责“本项目”所有消防楼梯和扶手、消防电梯厅和消防电梯间、主楼天台、建筑主体外墙面、停车场、道路所有公共区域的清洁及消杀;

(2) 室外公共水池定期清理;

(3) 化粪池清理和管道疏通;

(4) 场馆内的室内清洁及消杀;

(5) 深圳市福田区体育发展有限公司办公区域(含会议室)的清洁卫生。

3、绿化养护

养护范围:合同范围内所有公共区域、架空层、屋顶花园、广场等区域绿化养护、修剪、施肥和病虫害防治、补苗等日常工作。

(1) 无明显黄土裸露, 无杂草、无垃圾;

(2) 植物长势良好, 美观, 定期补苗、修剪、浇水;

(3) 按时喷洒农药, 防止植物病虫害发生;

(4) 台风暴雨季节, 做好绿化植物的自然灾害预防工作。

4、安全监控、巡视等安全防范, 维护公共秩序

(1) 秩序维护人员熟悉“本项目”情况及周边环境, 文明执勤, 言语规范, 认真负责, 人员稳定。

(2) 秩序维护人员的素质要求: 身高 1.75 米以上、品德好、形象佳、身体

强壮、服务意识强、会普通话、具有高中以上文化程度、无犯罪记录。

(3) 杜绝火灾责任事故发生，治安及聚众斗殴案件发生率为零。为此，应做到：保安各岗位（三个出入口、监控室、消防控制中心、巡逻岗位）均实行24小时值班制度，综合楼建立并严格执行来访人员询问登记制度，确保“本项目”区域内不受外界和社会不法分子侵犯。

(4) 突发事件反映迅速，建立科学高效的突发事件（设备、消防、治安、卫生防疫、突发自然灾害等）的应急措施和解决方案。并定期进行演练。

(5) 指派消防安全责任人（具有消防安全主任资格证），确保消防设备、设施齐全，完好无损，可随时起用，保证消防通道畅通，发现问题应立即处理和完善，确保消防系统随时起用，属甲方范围内问题应及时向甲方主管领导汇报。

(6) 对于紧急事件要有足够的人员和器械保证，防止事态进一步恶化，保护现场，并报告甲方主管领导，必要时及时报警。

5、车辆进出停放和管理

维持“本项目”区域内车辆行驶秩序，对车辆停放进行管理，但不承担车辆、财产保管义务。

6、宣传和园区文化建设

做好宣传和社区文化活动，宣传相关法律法规和物业管理动态，了解甲方及用户的需求，增进理解和良性互动，共同促进“本项目”物业管理服务的进步。

7、档案资料管理

(1) 建立物业管理档案，资料齐全，分类整理、归档管理，查阅方便。

(2) 日常管理中要建立交接班、项目故障与维修、保养等登记及报修回访制度。

8、场馆大型活动的配合和管理

做好场馆大型活动的配合、秩序维护（包括中央空调及音响大屏操控、接电配合、协助做好活动搭建现场管理、会场布置等）、保洁及车辆引导工作。

第三条 物业管理目标及奖惩措施

按照国家验收标准达到依据《深圳市经济特区物业管理条例》、《全国物业管理示范大厦》、甲级写字楼质量要求以及乙方投标文件中承诺的服务管理质量标准。

- 1、甲级写字楼管理要求和标准;
- 2、执行《深圳市物业管理考核评比(写字楼)标准》 ≥ 95 分;
- 3、客户满意率 $\geq 95\%$;
- 4、月投诉受理率 $\geq 99\%$;
- 5、有效投诉处理率 100%;
- 6、房屋及公共配套设施、设备完好率 $\geq 98\%$;
- 7、办公大楼内责任治安案件案发率及责任重大事故发生率为 0;
- 8、环境卫生、消杀、绿化达标率 100%;
- 9、消防管理通过政府规定,年检完好率 100%;
- 10、房屋急修、零修及时率 100%;
- 11、零星维修合格率 100%;
- 12、入住单位及使用人对清洁、保洁满意率 $\geq 95\%$;
- 13、道路完好率 $\geq 98\%$;
- 14、化粪池、雨水井、污水井完好率 $\geq 98\%$;
- 15、排水管、明暗沟完好率 $\geq 98\%$;
- 16、照明设施、标牌完好率 $\geq 98\%$;
- 17、停车场设备完好率 $\geq 98\%$;
- 18、公共设施、休息设施完好率 $\geq 98\%$;
- 19、装修施工违章发生率 $\leq 2\%$;
- 20、违章发生处理率 100%;
- 21、管理人员专业培训合格率 100%;
- 22、维修人员回访率 100%;
- 23、给排水、供电满意率 100%;
- 24、机电设备、空调制冷设备完好率(包括空调水质处理合格) $\geq 98\%$ 。

如果在合同期内,本项目乙方承诺的:(1)获得深圳市委、市政府授予“安全文明小区”达标单位称号;(2)通过 ISO9001、ISO14001、OHSAS18001 管理体系认证(贯标);其中一项未达到,甲方有权从乙方所交纳的履约保证金扣罚乙方第(1)项人民币 5 万元、第(2)项人民币 6 万元,所扣罚金额不予退还。

上述承诺目标,如因甲方原因或受项目软硬件原因以及国家、省市关于创优创建政策(如时间)等条件的限制,未能在本合同期内完成的除外。

备注：甲方每月对乙方的日常服务质量进行检查与考评，满分为 100 分、合格分为 80 分，具体项目及扣分标准等，详见附件《物业服务考评表》。

第四条 人员要求

本项目物业服务人员配备的岗位、数量及人员专业素质要求，以本项目招标文件的规定为准。严禁中标单位少派人员，甲方有权规定乙方采用集中打卡或签到上班，甲方有权不定时抽查中标单位出勤人员。乙方派出的工作人员到岗率须达到 95%以上（缺岗人员须于一周内补齐，工作人员因违纪、自行离职的情况除外），每减少一人，按中标文件中的“人工费用”（平均）为标准扣发人员费用，从履约保证金中扣取。

第五条 甲方权利义务

1、代表和维护甲方及物业使用人（包括但不限于承租甲方房产的企业和配套单位）的合法权益。

2、审定乙方撰写的物业管理年度计划或公共服务管理制度。

3、检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

4、有权要求乙方按月提供物业管理报告等管理信息。

5、委托乙方对违反物业管理法规政策及楼宇使用管理规定的行为进行处理，包括责令停止违章行为、要求赔偿经济损失及支付违约金。

6、乙方按合同完成工作，并达到物业管理要求的标准及双方约定的细则要求，甲方按时付款；如乙方未能履行好本合同规定的事项，未达成合同规定的各项管理目标，甲方有权酌情扣减乙方的管理费用（详见本合同相关条款约定）。

7、监督乙方的物业管理服务行为，就物业管理服务的有关问题向乙方提出意见和建议。

8、有义务遵守本物业管理制度，服从乙方的正常管理，按时交纳物业管理费、水电等费用。

9、对乙方物业管理服务实施监督检查，如甲方对乙方所提供的物业管理服务质量不满意或人员配置不满意时，甲方有权即时指出并要求整改或更换，乙方应采取有效措施按期纠正、预防并改进，同时书面报甲方备案；对甲方要求乙方整改的物业管理服务问题，若乙方在一个月的时间内仍不能整改合格的（不归属乙方责任的除外），甲方有权解除合同。

10、有权要求乙方对违反服务承诺的事项进行限期整改；有权要求采纳甲

方提出的合理要求；有权对乙方不称职的人员提出撤换的建议，有权要求乙方撤换违规人员。

11、甲方不得干涉乙方依法或依本合同规定内容所进行的物业管理服务活动。

12、协助乙方处理发生的非乙方原因而产生的纠纷。

13、法规政策规定的其他权利和义务。

第六条 乙方权利义务

1、根据有关法律、法规规定、本项目招投标文件要求，制定各项管理办法、规章制度、实施细则，实行统一管理、综合服务，自主经营、自负盈亏，不得损害甲方的合法权益，获取不当利益。

2、严格按合同规定的收费标准收取有关费用，不得擅自加价，不得只收费不服务或多收费少服务。

3、负责编制本项目、附属建筑物、设施设备、绿化等年度维修养护计划和大型维修方案，报甲方审核后实施。

4、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，及时对安全、消防等突发事件进行处理，并及时向甲方提交各类重大和突发事件处理报告。

5、对入园企业的装修施工方案进行审核，并提交初审意见报甲方审定。

6、不得擅自占用和改变本项目公用设施的使用功能，如需改、扩建完善配套项目，须报甲方和有关部门批准后方可实施。

7、按月提供物业管理报告等管理信息，向甲方提交年度工作总结和计划报告。

8、因乙方管理原因（不可抗力因素除外）给甲方的物业、设备等造成损失的，乙方应承担相应赔偿责任。

9、使用甲方设施用于收费经营的项目，由双方另行约定。

10、支持及配合甲方的租赁工作。

11、根据有关法律法规及本合同规定，在本物业区域内提供物业管理服务并向甲方或物业使用单位收取物业管理服务相关费用。乙方在管理服务区域内的员工及财产的意外伤害或损失，均由乙方负责并承担相应责任。

12、根据有关政策法规及本合同约定，制订本物业各项管理方法、规章制度，并有权要求甲方配合乙方的物业管理服务行为；对于物业使用人违反本物业管理制度的行为，可采取规劝、制止、公示通报、暂停相关服务、报告相关行政部门、诉诸法律等必要措施。

13、选聘专营公司承担本物业的专项管理业务（包含清洁、消杀、垃圾清运、电梯、中央空调主机（含空调水）、锅炉（含热水）、消防系统、智能化系统、泳池水质处理）并支付费用，但不得将整体管理责任及利益转让第三人。

14、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。

15、有权要求甲方办公人员遵守有关物业管理制度。

16、有权依照法规政策、合同和公约对违反园区公约和物业管理法规政策的行为予以纠正和处理。

17、建立物业管理档案并负责及时记载有关变更情况。

18、加强乙方员工职业道德和法制教育，做好保密工作，遵守甲方相关管理制度。

19、非甲方原因，乙方员工在工作过程中出现伤亡的，责任由乙方承担。

20、本合同期满终止或解除时，乙方必须于终止或解除之日起三十天内向甲方移交原委托管理的全部物业、管理用房及其各类管理档案、财务资料等。

21、法规、政策规定的其他权利和义务。

第七条 物业管理费构成

本项目物业服务费采用包干制，包括物业服务成本、法定税费和物业管理企业的利润等一切应尽费用，具体内容：

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

(2) 建筑物维护费；

(3) 公共设备维护费，包括：供电、弱电、消防、电梯、给排水、空调等系统维护费；

(4) 公共设施维护费；

(5) 治安保卫费；

- (6) 环境清洁卫生费;
- (7) 绿化维护费;
- (8) 管理设备分摊及固定资产折旧费;
- (9) 不可预见费;
- (10) 法定税费;
- (11) 利润等;
- (12) 物业管理保险费 (财产一切险、公共责任险、雇主责任险等)
- (13) 招标范围有关项目内容要求所列的各项指定费用。

第八条 合同价款及支付方式

(一) 本物业管理费分项收费标准如下 (指人民币):

1、福田文化体育产业总部大厦 (综合楼) 物业管理费单价为: 15.40 元/平方米·月, 中央空调正常运行时间为每年 3-12 月周一至周五 8:00-18:30 供冷和送新风, 收费标准为 9.44 元/平米/月; 每年 1-2 月周一至周五 11:00-14:00 送新风, 收费标准为 2.01 元/平米/月, 加时运行费用按以下方式另计并在使用前书面申请。

按照租赁面积和加班时间计收空调加时费 (两家以上企业同时使用可分摊费用)					
收费面积 (m ²)	< 500 (第一档)	< 3500 (第二档)	< 6500 (第三档)	< 9500 (第四档)	缴费额=租赁面积/当次申请总面积*100%*档 次收费标准*时 间 (节假日加时 不少于 3H/次)
收费档次 (元/H)	450	600	1000	1500	

2、体育场馆物业管理费单价为: 5.54 元/平方米·月, 体育场馆中央空调收费标准为: 0.35 元/平方米·月。

3、公共区域物业管理费单价为: 4.83 元/平方米·月。

4、平台花园物业管理费单价为: 4.83 元/平方米·月。

5、3 个网球中心物业管理费单价为: 5.34 元/平方米·月。

6、春节、五一、十一等长假加班安排: 人员留守值班, 乙方按法定标准支付加班费, 甲方不另行支付加班费。

7、本项目为包干制，经甲乙双方确认，在合同期内合同约定的单价均不得调整。

（二）支付方式

甲方或物业使用人按照本合同的约定，将有关费用以转账形式支付至乙方以下账户，乙方如变更收款账号，应在约定付款期限前五个工作日书面通知甲方及其它物业费缴纳人。乙方账户信息如下：

乙方开户银行：招商银行总行营业部

乙方账户名称：深圳市金地物业管理有限公司

乙方银行账号：813184753610001

（三）物业管理费及其它相关费用每月交纳结算一次（实报实销除外），即乙方在每月 25 前开具服务费发票给甲方或物业使用人，甲方或物业使用人在次月的 15 日前向乙方交纳上月物业管理费及其他相关费用；甲方或物业使用人逾期交纳的，自逾期之日起，乙方有权按日加收应交费用的万分之三的违约金。

（四）物业管理费支付的有关说明

1、建筑物本体及设备设施（含公共照明系统、供电供水、其他公共设施和场地、空调系统、电梯、安防监控系统、消防系统等） 单次单件维修费 10000 元以上的项目，由乙方提出书面申请，根据不同的使用单位，分别由甲方或深圳市福田区体育发展有限公司核实后，方可进行施工，由不同使用单位承担相应费用（因乙方管理不善不在此范围内）。

2、投标人在今后的管理中按合同约定自行收取管理费，综合楼（面积 36780.25 平方米）入驻率低于 80%的，按照空置面积给予 50%的管理费补贴；超过 80%（含 80%），不予补贴。

3、对于综合楼现阶段由甲方承担部分面积（4303 平方米）的管理费，乙方合同期内按综合楼管理费标准的 50%收取。

4、福田体育公园及莲花体育中心游泳馆泳池日常药剂费用由乙方承担，乙方须将该费用列入物业管理费中。

5、游泳场馆水质处理（含药品、泳线清洗、池底定期人工吸污、过滤罐反冲洗、冲击处理、池体内部清洗 1 次/年、水质月检测报告）、泳池供热系统（含锅炉、热水处理、热泵、板式换热器等）、循环系统等设备设施日常维护和定期

保养工作；水质处理员需持证上岗（需具备一年工作经验）；福田体育公园游泳场馆保持深圳市 A 级场馆标准。

6、福田体育公园停车场的管理将由甲方与乙方另行签订管理协议，本次招标该停车场的管理人员的相关费用不计入招标范围。

7、物业管理费由各使用单位承担；综合楼管理费中包含了公共区域的水电、中央空调能耗；平台花园及公共区域管理费中包含了水电费。

8、本项目公共卫生间的卫生纸、擦手纸、洗手液由乙方提供并负责及时更换。

9、甲方提供 300 平方米的办公用房及值班用房，且达到基本办公和值守条件，前述用房在委托管理期限内由物业管理公司免租金使用，因使用该场地产生的其他费用由乙方承担；

10、招标标的能耗费用（包括水电费、中央空调等）由各使用单位承担，由乙方代扣代缴，其中燃气费由使用单位直接支付；

11、乙方根据有关物业管理法规与甲方签订的物业管理委托合同，对该物业实行统一管理，综合服务，自主经营，自负盈亏；

12、乙方不得将本物业管理项目分包给其他单位，若因乙方专项资质原因确需将项目分包给其他具有相应资质单位，必须事先征得甲方同意；

13、乙方在管理服务区域内的人员及财产的意外伤害或损失，均由乙方负责并承担相应责任。

第九条 履约保证金

乙方向甲方缴纳 50 万人民币（大写：人民币伍拾万元整）履约保证金至甲方指定账户，甲方收到履约保证金后向乙方开具收据，保证金期限与本合同期限一致（即 24 个月）；该笔款项在合同期满后按照实际履约情况无息退还。如果乙方的行为直接或间接造成甲方的财产损失，将在该笔款项中扣除。

第十条 合同期限

本项目合同期限为 24 个月，自 2020 年 8 月 1 日起至 2022 年 7 月 31 日止，本合同签订后，若区财政局做出撤销合同续期决定的，本合同即自动解除。

第十一条 违约责任

（一）甲乙双方任何一方未全面履行合同义务给守约方造成经济损失的，应

赔偿守约方直接经济损失，并继续履行合同义务或采取合理的补救措施。

1、委托管理期间，所有委托管理项目如因未执行国家相关政策法规、或因管理不善、服务不规范等原因引发事故、纠纷，或受到主管部门的处罚，由乙方承担责任。

2、在合同执行期间，乙方须接受市、区行业主管部门的监管。合同终止时，乙方应将各项目条款的工作记录、设施管理使用及检测记录等移交给甲方。

3、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，乙方应给予甲方相应补偿。甲方有权要求乙方限期整改，并有权终止合同。

4、因乙方管理不善或操作不当等原因对房屋建筑或设施设备造成重大损害或发生重大事故的，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），甲方有权解除合同。

5、人员必须按标书方案配置人员到位并符合招标文件要求；设备按标书配置的设备清单入场使用并符合招标文件要求。甲方检查发现人员、设备到位不一致的，按违规处理。甲方可责令中标方限期整改，如乙方一个月内仍未达到要求，则甲方有权解除合同。

6、甲方将定期开展物业管理公司满意度调查，对60%以上入驻企业开展，满意度低于80%，甲方将对乙方予以督促；满意度低于70%，甲方有要求乙方限期整改，并有权解除合同。

7、合同履行期间，乙方违约分包或将本合同项目转包给任何单位或个人的，甲方有权解除合同，并要求乙方赔偿相应损失。

（二）因下列事由所致的损害，均构成对乙方的免责事由，乙方均不负赔偿责任：

1、天灾地震等不可抗力事由所致的损害；

2、暴动、抢劫、破坏、爆炸、水灾等事由所致的损害，但因乙方故意或重大过失所致者，不在此限；

3、因本协议标的物本身固有瑕疵所致的损害；

4、因甲方或第三者之故意、过失所致的损害；

5、物业使用专有部分的水灾、过失所致的损害；

6、乙方已书面建议甲方改善公用部分（含共用部位、共用设施设备）或

改进管理措施，而甲方未采纳所致的损害；

7、因甲方或他方指挥调派乙方工作人员所致的损害；

8、除上述各项外，其它不可归责于乙方之事由的。

第十二条 合同的变更和终止

1、除法定或者约定情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

2、本合同终止时，乙方应在合同终止之日起 30 日内向甲方或甲方指定的对象移交物业管理权，撤出本物业，协助甲方作好物业服务的交接和善后工作，移交或配合甲方移交管理用房和物业管理的全部档案资料等。

第十三条 若因履行本合同发生争议且经协商无果的，可向深圳市福田区人民法院提起诉讼，律师费由违约方承担。

第十四条 本合同一式五份，甲乙双方各执两份，区采购中心备案一份，具有同等法律效力。

第十五条 本合同自双方签字盖章之日起生效。

附件：

- 1、《招标文件》
- 2、《中标通知书》
- 3、《投标文件及其附件》
- 4、《物业服务考评表》

甲方（盖章）： 福田区政府物业管理中心

代表（签字或盖章）：

乙方（盖章）： 深圳市金地物业管理有限公司

代表（签字或盖章）：

签约日期：

附件：

物业服务考评表

考评项目		考评要求	扣分标准	奖惩内容	得分
(一) 组织管理 12分	1、组织机构（2分）	人员配备合理有效，日常考勤严格，机构运转良好，注重安全管理，积极与业主沟通，工作效果符合业主要求	出现一次不符合要求现象扣 0.5 分		
	2、外包单位（3分）	领导指挥得力，工作有措施，有标准，人员考勤管理严格，随时服从调动，解决问题及时，工作成果符合业主要求	出现一次不符合要求现象扣 0.5 分		
	3、员工面貌（2分）	统一服装、佩戴工牌，精神面貌饱满，待人专业谦和，使用礼貌用语，工作尽职尽责，执行力强	出现一人一次不符合要求现象扣 0.5 分		
	4、应急处理（3分）	发现问题及时，组织迅速有效，处理/控制恰当，没有扩大范围	出现一次不符合要求现象扣 1 分		

考评项目		考评要求	扣分标准	奖惩内容	得分
	5、管理人员要求（2分）	管理人员以身作责，处理好各部门之间联系与配合，积极处理应急事件，科学有效管理员工，不包庇员工，定期组织员工进行工作培训，保证物业公司整体服务水平	出现不符合要求现象扣 0.5 分		
	6、合理化建议	凭借专业能力及管理经验提出合理化建议，促进增收节支，有效提高服务水平	每提出一项加 0.2-0.5 分		
(二) 客 服 管 理 9分	1、营运监管（3分）	对违规现象应及时发现，妥善处理，奖惩严明，对不规范现象应及时发现提醒告知	发现不及时或未提醒告知一次扣 0.5 分，处理不妥当一次扣 0.5 分		
	2、监督服务（3分）	工作保持高度责任感及敏感度；职责内工作发现问题及时妥善解决；职责外问题发现后及时报告；紧急问题应有效控制	出现一次不符合要求现象，前三项扣 0.3 分，后一项扣 0.5 分		
	3、客服及前台服务（3分）	保证物业服务水平，对待客户专业、礼貌，解决问题不拖沓、不推诿，及时向主管领导反映问题，对闲杂人员进行排查，按时巡查	出现一次不符合要求现象扣 0.4 分		
(三) 保 洁 管 理 23分	1、公共区域（4分）	每天打扫公共区域，地面亮净，玻璃明净，墙面洁净，顶棚干净；各类设施整洁，区域内无杂物，卫生环境保持良好。恶劣天气时同样注意保持	有一处不符合要求扣 0.4 分		
	2、隐蔽区域（3分）	地面、墙面、顶棚、玻璃、设施等干净整洁，区域内无杂物，卫生环境良好。	有一处不符合要求扣 0.4 分		
	3、办公区域（3分）	员工及领导办公室等办公区域每天早上及时打扫干净，保持办公区域地面干净整洁，办公桌每天早上及时擦拭干净，领导办公室茶具等器皿要及时清洗干净。	有一处不符合要求扣 0.4 分		
	4、外围区域（3分）	地面无积尘积水杂物；台面无尘土污迹；绿化带及树上无杂物；玻璃窗明净；设施干净；风、雨、雪后立即清扫干净	有一处不符合要求，前五项扣 0.3 分，后一项扣 0.4 分		
	5、卫生间（4分）	地面、台面、墙面、顶棚洁净，卫生设施亮洁可用，隔墙门干净，玻璃镜明净，废纸篓无污迹，无滴漏水、无异味，通风良好，卫生纸、洗手液无缺失，标识清楚可用，绿	有一处不符合要求扣 0.4 分		

考评项目		考评要求	扣分标准	奖惩内容	得分
		植可观赏。			
	6、消杀服务及化粪池处理（2分）	福田体育公园及三个网球中心所有区域每星期至少消杀一次并记录；定期检查化粪池，达到一定警戒容量，及时清理。	有一处不符合要求扣0.4分		
	7、临时性卫生清洁服务以及配合、协助场馆大型活动（4分）	及时完成临时性接待任务中的卫生清洁服务，或者领导临时交办的卫生清洁服务，当场馆有大型活动时，需要及时增加保洁人手，做好活动的保洁工作，对于来场馆举办活动的客户，当他们有签订保洁服务协议（合同）的需求时，在平等互利的前提下，需要配合客户，签订保洁服务协议（合同），并严格履行协议（合同）义务，客户无投诉。	出现一次不符合要求扣1.5分		
(四) 保 安 管 理 23分	1、营运治安（4分）	开关门及直梯运行符合规定；保安员统一服装文明上岗；并按规定巡视；值班岗位无缺岗、脱岗；不做与工作无关的事情；及时完成上级交办的临时性任务；维持良好治安秩序；及时发现处理治安事件；无失职性外盗现象	出现一次不符合要求现象，前八项扣0.4分，后一项扣3分		
	2、夜间值班（4分）	按时统一服装文明上岗值班，无缺岗、脱岗，不做与工作无关的事情，与营运值班岗有交接，封场巡视有记录，夜间楼内在封闭状态，正常通道门有人值守，中控室保安员持证上岗，并按规定查看重点区，及时发现处理异常情况	出现一次不符合要求现象扣0.4分		
	3、配合、协助场馆大型活动（4分）	当场馆有大型活动时，需要及时增加安保人手，做好大型活动的秩序维护，安保和疏导工作，协助做好活动搭建现场管理、会场布置以及车辆引导工作；对于来场馆举办活动的客户，当他们有签订安保服务协议（合同）的需求时，在平等互利的前提下，需要配合客户，签订安保服务协议（合同），并严格履行协议（合同）义务，客户无投诉	出现一次不符合要求现象扣1.5分		

考评项目		考评要求	扣分标准	奖惩内容	得分
	4、消防工作及培训工作（4分）	每周最少进行一次体能训练，提高保安员素质；每月最少安排一次消防演习；消防器材数量齐备；消防设施完好整洁；坚持进行消防巡检；消防隐患及时消除；发现异常立即到位；发生火险迅速处理，档案完备	出现一次不符合要求现象，前七项扣0.3分，后一项扣3分		
	5、车场秩序（4分）	保证地上地下停车场有序停车；及时疏导车辆；无堵塞、乱停放现象；地下进出车辆记录清楚；引导人员礼貌待客；发生问题妥善处理；收费迅速；严禁监守自盗的违法行为；环境整洁；通风良好；无卫生死角	监守自盗扣4分，其他一次不符合要求现象扣0.4分		
	6、二装工作的管理（3分）	按时巡查，排除安全隐患，保证装修工作正常进行，不影响其他租户，不与客户及装修商发生争执	出现一次不符合要求现象扣0.4分		
(五) 工程 管理 23分	1、日常维护及保养（3分）	现场无明显设施缺陷，非正常状况须标识告知，按时巡视维护设备设施，确保设施正常使用，电、水、冷、暖不间断供应，出现异常及时告知主管单位及业主；入户维修检查及重要维修需提前告知客户	出现一次不符合要求现象扣0.5分		
	2、公区维修及大型维修工程（3分）	公区维修应做到及时有效，减少影响范围；大型维修需提前告知业主及租户（必要时），尽量减少对租户及本物业整体形象的影响	出现一次不符合要求现象扣0.2分		
	3、租户报修（2分）	所有报修必须20分钟内到场，维修不拖沓，收费合理，客户满意；未尽事宜必须及时跟进，建立报修后的客户满意调查制度，客户满意率不低于95%	出现一次不符合要求现象扣0.5分		
	4、二装管理（3分）	礼貌对待客户，满足合理需求，及时办理各种审批手续，耐心解决问题，按时巡视检查，严格验收制度，各项档案记录齐备	出现一次不符合要求现象扣0.2—0.5分		
	5、设备、设施保障（5分）	办公、运营活动因设备设施原因造成的不良影响及损失（水质、水温、热水、场地照明、电梯困人等方面）	出现一次不符合要求现象扣1分，二次扣3分，三次扣完		
	6、设备、设施定期检修保养	按周、月、季、年的周期做好计划，报业主存档，按计划做好检查、保养的工作，记录齐备	计划：0.5分 检查、保养：2分 记录：0.5分		

考评项目		考评要求	扣分标准	奖惩内容	得分
	(3分)				
	7、水、电、气能耗管理(3分)	无跑、冒、滴、漏等浪费现象,计量准确,每月按时提交准确计量数据,每日按时提交日水电准确数据	出现一次不符合要求现扣1分		
	8、大型活动的配合(1分)	按活动要求做好设备、设施的运行保障(灯光、音响、空调、消防等与活动有关事项)	出现一次不符合要求现扣0.5分		
	9、合理化建议	对优化管理,节能增效、环保工程提出可行性的研究及相关措施	如有一项加0.2-0.5分		
(六) 表扬与批评 3分	1、投诉处理(3分)	正确对待投诉,合理安排解决,迅速有效处理,及时回复告知;对投诉较集中问题整理分析、查找根源,力争尽早统一解决。	出现一项不符合要求现扣0.2-0.5分		
	2、表扬事件	租户对物业公司各个部门的书面表扬,应予以肯定	如有一次,加0.2-0.5分		
(七) 绿化美化管理 7分	1、室内绿化(2分)	绿植鲜花保持洁净可赏,器具洁亮;绿竹无大面积枯枝和黄叶,竹池干净;维护更换在非营业时间进行	出现一次不符合要求现象扣0.2分		
	2、室外绿化及水景观(3分)	植物生长良好,植物缺损及时补苗,草坪无地表裸露,绿化带干净整洁,装饰物无损坏,水景观按时开闭,水花整齐,水池干净,池台洁净,无跑漏水	出现一次不符合要求现象扣0.3分		
	3、美化维护(2分)	标识标牌完好无损,门楣灯箱照明正常,广告灯箱洁净美观,装饰和摆放物品整洁有序,背景音乐和电梯轿厢节目播放正常	出现一次不符合要求现象扣0.2分		
总 计:					
考评说明	1、考核评分满分为100分、合格标准为 ≥ 80 分,各小项扣完为止。				
	2、考评月度为单位,当月检查中发现问题作为考评依据。				
	3、受到使用单位和顾客表扬可加分,单次加分范围为0.2—3分,可冲减扣分,减完为止。				
	4、考评扣罚标准:得分 ≥ 80 ,不扣罚;得分 < 80 ,每分扣罚800元;连续2个月或者合同期内累计6次考评未达到70分的,甲方有权解除合同。				