项目需求

**请投标人在制作投标文件时仔细研究项目需求说明。**投标人不能简单照搬照抄招标人项目需求说明中的技术、商务要求，必须作实事求是的响应。如照搬照抄项目需求说明中的技术、商务要求的，中标后中标人在同招标人签订合同和履约环节中不得提出异议，一切后果和损失由中标人承担。如投标人提供的货物和服务同招标人提出的项目需求说明中的技术、商务要求不同的，必须在《商务部分正负偏离表》和《技术部分正负偏离表》上明示，未明示的视同完全响应。

一、项目属性：服务类项目。

二、项目概况

樽樾花苑占地面积: 44961 平方米，建筑面积: 133965.08 平方米。东至: 通京大道辅路 ，南至: 扬善路 ，西至： 校西路 ，北至: 樽文路。住宅总户数：588户，住宅总面积： 约86249平方米，汽车停车位（含人防车位）： 约1000个（车位情况请各投标人自行核实，招标人不承担相关风险及法律责任，投标人中标后不得以车位问题擅自退出，否则招标人将没收投标保证金及履约保证金）。

二、物业管理服务要求、人员配备等要求

1.物业管理服务要求

|  |
| --- |
| 日常物业管理：物业公司提供的服务包括但不限于以下内容：  1、物业公共部位的日常维修养护；  2、物业共用设施设备的日常运行和日常维修养护【公共设施设备3000元以内的单笔维修费用(该维修费用不含本项目员工的人工费)，单笔次数年度12次以内】。包括：配电设备、落水管、共用照明、水泵、消防设施设备、建筑物防雷设施。不含设施设备的更换。附属配套建筑和设施的维修、养护和管理，包括物业管理用房。设施设备以修为主，确实需要更换的需书面告知甲方，甲方同意后方可更换，做好设施设备的维护保养工作，确保设施设备的工作性能，降低设施设备的故障率。对设施设备的故障应及时做好书面汇报，确保设施设备的安全运行；  3、物业公用部位和相关场地的日常卫生服务，包括公共场所、房屋共用部位的清洁卫生、垃圾的收集等；  4、车辆停放管理服务；  5、公共秩序维护、安全防范、消防等事项的管理；维护小区公共秩序和保障小区公共安全，包括安全监控、门岗执勤和不定时巡视等。发现治安问题必须及时解决。对于小区特种设施、危险场所（泳池、窨井、高墙、滑坡）、危急行为出现应有针对性预案，并在日常工作中特别加强控制管理。  6、物业管理区域绿化养护服务；  7、装饰装修登记、监督、指导、报告管理服务；装修材料运送车辆及垃圾清运车辆的管理；  8、物业档案资料管理；接收、建立物业管理档案并负责及时如实记录有关变更情况；管理与物业相关的档案、资料。包括工程图纸、用户档案、工程竣工验收资料等，协助业主做好与施工方的沟通，做好前期施工存在的工程缺陷记录工作，管理期满向甲方移交全部房屋及有关财产、全部物业管理档案及有关资料；  9、完成物业费的收取；  10、加强空置房的管理；  11、游泳池的卫生和安全管理以及设备维护；  12、负责物业范围内扫雪防冻、防台等自然灾害预防和处理工作；  13、其他应由物业公司负责的服务管理服务工作。 |

1. 服务人员配备要求（所有人员必须只在本小区履职服务）

|  |
| --- |
| 物业从业人员配置最少不低于 31 人  1、项目部  （1）项目经理1人：年龄不超过55周岁，身体健康，大专学历(含)以上，无犯罪行为记录，持有物业项目负责人证书，具有5年及以上同岗位履职经验且在投标企业连续缴纳社保12个月以上。  （2）管家不少于 2 人，45周岁以下；大专学历(含)以上；具有商品房住宅小区客服及协调能力，形象气质佳，有三年以上商品房住宅物业客服工作经验，有良好的客户服务意识及高度的责任心。  2、秩序维护员：保安员不少于 14 人：要求男性，45周岁以下，身体健康，有责任心，无犯罪行为记录，具备独立工作、组织指挥与协调能力，须持有效证件（保安证或退伍证）。  3、保洁员、绿化工不少于 11 人：65周岁以下，经过专业或岗前培训，身体健康，具备独立工作、组织指挥与协调能力，要配备1名专职绿化工。  4、工程维修工不少于3人：要求男性，身体健康，三年以上物业相关工作经验；须持有效证件（低压或特种设备作业人员工作证）； 能独立和相互配合工作，技术熟练、服务意识强。 |

3.人员岗位要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岗位 | 数量 | 备注 |
| 项目经理（专职） | 1 | 项目经理须为本项目提供专职服务 |
| 管家 | 2 | 服从项目经理的领导，主要负责客户接待，受理客户服务诉求等，协助处理客户邮件等相关日常事务。 |
| 秩序维护员（保安员） | 14 | 负责公共秩序维护、人员及车辆进出及停放管理、消防安全检查、治安安全防范装修管理、巡逻等，协助处理相关日常事务。 |
| 工程维修 | 3 | 服从项目经理的领导，主要负责管理区域内的小维修（含土木水电等），协助处理相关日常事务。 |
| 保洁人员 | 11 | 负责公共区域的卫生保洁、垃圾收集，绿化养护工作，协助处理相关日常事务。 |
| 合计 | 31人 |  |

说明：1.人员配置符合服务需求；

2.遇紧急和重大情况可以增派人员支持。

3.物业从业人员配置最少不低于 31 人，具体人员数量根据甲方要求配置。

4.其他要求

|  |
| --- |
| 1、工具及耗材：用于物业服务的常用保洁用品、用具（如扫帚、拖把、消毒液等）绿化用品用具（如割草机、农药、肥料等）、服装费等费用由中标人负责提供的，所需费用均列入投标报价之中。漏报、少报等均视为让利，招标人不予承担。  2、物业项目发生突发事件时，（包括但不限于）火灾事故、淹水事故等各类突发安全及公共事件，需做到十分钟内向招标人口头汇报，一个小时内向招标人书面汇报。如未按要求执行，第一次约谈，以后每查实一次中标人应承担 5000元违约金，招标人有权直接在履约保证金中扣除。  3、招标人有权更换不合格的物业项目经理。物业项目经理更换时，须提前30日向招标人报备，并且新任项目经理须经招标人考核同意后方可任职。逾期报备的查实一次中标人应承担 1 万元违约金，招标人有权直接在履约保证金中扣除。  5、中标人应积极履行社会责任，如相关部门在专项检查中发现中标人在工作中有失责之处，中标人将接受相应经济处罚，造成严重后果或影响恶劣的，将直接终止物业服务合同；  6、中标人应积极配合招标人处理关于物业服务方面的 12345 投诉、信访等工单，接到投诉工单，应在 24 小时内予以答复并积极采取应对措施，如因投标人管理服务或处理不当造成的投诉或恶劣影响，招标人有权视情节严重程度单方面解除合同。如遇特殊情况（含文明城市创建等），中标人应无条件全面配合属地社区做好各项工作，包括人员支援等；  7、中标人应积极配合政府主管部门做好小区垃圾分类工作。如相关部门在专项检查中发现中标人在工作中有失责之处，中标人将接受相应经济处罚，造成严重后果或影响恶劣的，将直接终止物业服务合同；  8、中标人全力配合街道、社区做好文明典范城市创建工作，加强小区日常管理，按照创建标准严格落实各项管理指标，发现问题及时整改。如相关部门在相关检查中发现中标人在上述专项工作中有失责之处，中标人将接受相应经济处罚，造成严重后果或影响恶劣的，将直接终止物业服务合同；  9、中标人应做好小区的日常安全管理工作，落实各项消防安全任务，禁止电动车在小区指定位置以外的区域充电，特别是在楼道充电，严禁电动车进入电梯。如因中标人管理不到位而造成严重后果的，中标人将承担主体责任，因管理不到位出现安全事故的，每查实一次中标人应承担5000-20000元违约金，招标人有权直接在履约保证金中扣除。  10、中标人需禁止瓶装液化石油气或运输瓶装液化石油气进入小区，经查实发现一起有瓶装液化气违规进入小区的，每查实一次中标人应承担 5000元违约金，招标人有权直接在履约保证金中扣除。因中标人管理不到位，导致瓶装液化石油气或运输瓶装液化石油气进入小区而引发严重事故的，可立即终止物业服务合同，同时取消三年内参与招标人项目招投标资格。中标人对危化品和风险生物在小区红线内控制管理按公安部相关要求执行。  11、中标人及时向全体业主通告本物业管理区域内有关物业管理的重大事项，及时处理业主、物业使用人的投诉，接受招标人、业主、物业使用人的监督；  12、中标人督促业主、物业使用人遵守《樽樾花苑小区管理规约》和物业共用部位、共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的管理制度；  13、中标人采取规劝、制止、报告、公示等必要措施，制止业主、物业使用人违反《樽樾花苑小区管理规约》和物业管理区域内物业管理规章制度的行为；  14、中标人应与装饰装修房屋的业主、物业使用人签订书面的装饰装修管理服务告知书或承诺书等，就允许施工的时间、废弃物的清运与处置等事项进行约定，并事先告知业主、物业使用人装饰装修中的禁止行为和注意事项。在业主、物业使用人装饰装修房屋期间，定期对施工现场进行巡查，对损坏或者擅自改变房屋承重结构、主体结构和门窗位置、将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房，或者将卫生间改在下层住户的厨房、卧室、起居室、书房的上方、违法建设建筑物、构筑物，或者破坏、擅自改变房屋外貌、擅自占用公共楼道、私自增设门窗及隔离墙等作为占用公共空间、影响消防安全等违规装修、改造、改变房屋用途、影响房屋外观，危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益的现象及时劝阻、制止，安排人员对小区装修户进行定期查检，禁止违规装修及违章建筑。对于违规装修不听劝阻的，应通过限制装修人员、装修材料 进入小区、限水、限电等合理合法措施进行干预。制止不到位的，每查实一次中标人应承担 5000 元违约金，招标人有权直接在履约保证金中扣除。情节严重的，应承担1万元违约金，招标人有权直接在履约保证金中扣除。因管理不到位，业主违规装修引发严重事故或造成恶劣影响的，可立即终止物业服务合同，同时取消三年内参与招标人项目招投标资格。  15、中标人结合本物业的实际情况，编制物业管理方案、年度管理计划、年度维修养护计划、年度费用概预算和决算报告。接受招标人的监督、指导和物业工作考核；  16、中标人加强有关物业档案和资料的管理。合同到期后，按照规范要求做好和下一任物业企业档案资料的交接。自本合同终止时起 10 日内，向招标人或业主委员会移交物业管理区域、资料等，不得以合同纠纷等理由拒绝移交；如未按照招标人要求交接物业管理的相关资料档案，招标人可视情节严重程度予以扣除履约保证金。  17、中标人及时处理小区住户报修，对公共区域、公共设施设备损坏及时修复；  18、如受招标人委托对物业共用部位、共用设施设备大、中修和更新、改造及公共维修材料的更换的，中标人应在招标人要求的期限内做到高效快捷；  19、在合同有效期限内，中标人因操作失误、过失、管理不善、人为损坏等原因造成的设施设备损坏，由中标人负责进行维修、更换，确保各类设施设备正常运行，招标人不支付任何维修费用；  20、在合同有效期限内，配备工作所需的工具和设备，严格落实作业现场安全防护措施，保证作业安全。因维护保养、维修等工作所发生的投标人工作人员事故及任何责任均由中标人承担，与招标人无关；  21、中标人应与工作人员签订合规劳动合同并向招标人备案，为其工作人员购买工伤、养老、医疗等有关保险，提供劳动保护措施，中标人工作人员因工伤、人身意外等各类原因产生的责任和纠纷，与招标人无关；招标人不承担任何法律和经济责任及赔偿，并视影响招标人情节程度给予处罚。  22、因中标人管理工作不到位或过失、人为失误等自身原因，造成第三者的人身伤亡或财产损失，由中标人承担一切责任并负责处理和赔偿，与招标人无关； 招标人不承担任何法律和经济责任及赔偿，并视影响招标人情节程度给予处罚。  23、中标人对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改扩建完善配套项目，须报招标人和有关部门批准后方可实施；  24、中标人对本物业的管理档案负责及时如实记录有关变更情况；协助招标人接收、检查、保管档案，出借档案必须得到招标人同意。  25、中标人在管理中产生的水、电、燃气、网络、通讯、广电等费用由中标人自行负责、在物业工作中使用的工具、线路、电器、设备等自行负责维修和更换；  26、中标人负责处理非招标人原因而产生的各种纠纷；  27、中标人负责处理各类人为损坏共用设施、设备的行为，进行代位追偿；  28、中标人在物业管理区域内禁止下列行为：  （1）违反市人民政府有关房屋出租规定。  （2）擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损害业主共同利益。  （3）损毁木、绿地。  （4）违反安全标准存放易燃、易爆、剧毒、放射性等危险性物品。  （5）损坏或者擅自停用公共消防设施和器材，妨碍公共通道、安全出口、消防通道畅通。  （6）任意弃置垃圾、排放污水、抛掷杂物或者露天焚烧杂物。  （7）制造超过规定标准的噪声、振动。  （8）在规定区域外停放车辆。  （9）擅自在建筑物、构筑物上悬挂、张贴、涂写、刻画。  （10）擅自架设电线、电缆等。  （11）擅自在楼道等业主共有区域堆放物品。  （12）法律、法规、樽樾花苑小区管理规约和管理规约禁止的其他行为。  有上述所列行为之一的，投标人应及时制止，并要求立即整改到位，如制止不到位的应承担 1000 元违约金，招标人有权直接在履约保证金中扣除。造成严重后果或影响恶劣的，招标人有权终止物业服务合同。  **29、服务保障和自罚承诺**  （1）中标人应对照招标文件要求，说明所提供已对招标人的需求做出了实质性的响应，特别对于具体参数要求的指标，中标人必须提供具体参数值。  （2）如果发生因中标人工作失职造成消防事故、失窃事件或其他财产损失和人身伤害，均由中标人承担相关经济和法律责任。  30、中标人拟派出的针对本项目的项目经理必须常驻项目现场。  31、中标人不得利用服务区域内的招标人房产、物业、水电等资源从事其他经营或非法活动，不能改变其服务性质。  32、中标人所有进驻项目现场的管理服务人员，应根据不同的工种配发工作服，仪容仪表要符合规定标准，所有物业服务人员应向招标人提供本人身份证、资格证书等有效证件（查验）、复印件（备案）。  33、中标人必须严格履行物业服务合同要求，不得在中标后转包或分包给他人经营。一旦发现转包或分包，招标人有权终止承包合同，并没收履约保证金。  34、中标人要书面向招标人承诺不贿赂、不接收贿赂、不搞阴阳合同，诚实与招标人、投标人、合作商打交道，维护公平、公正合作关系，自觉履行各项职责。与招标人签订反腐倡廉承诺书。 |

（二）商务要求

1.付款条件

（1）所有款项均以人民币支付；

（2）付款方式：本服务项目采用包干制形式，服务总价根据服务时间、实际面积计算，中标人向业主及物业使用人按年度收取物业管理服务费，收取费用时必须开具正式发票。

（3）物业费的收取时间为：中标人进场服务一个月后。

（4）中标人按照上述标准收取物业服务费用，并按招标文件约定的服务内容和质量标准提供服务，盈余或亏损由中标人享有或承担，能否收到物业服务费用由中标人享有或承担，招标人不承担任何费用。

（5）业主及物业使用人逾期交纳物业费，按江苏省相关法律法规处理。

（6）**本项目中涉及到的公共收益包含但不限于公共区域广告收益、物业用房出租收益、电瓶车充电桩收益、快递箱收益、公共停车位出租收益等；所有公共收益总收入的30%归属物业公司，其余70%的收益归小区全体业主所有（业委会代管）**

（7）考核

招标人在中标人进场后根据招标文件制定具体考核标准，组成考核小组每季度检查一次，不定期抽查中标人派驻人员履行职责的情况并进行考核。

2.服务时间和地点

（1）服务期限：服务期限为“1+2 年”,第一年到期前，业委会进行满意度调查，满意度不足80%的，业委会有权启动业主大会解聘物业。

（2）服务地点：樽樾花苑。

3.所有人员按实际到岗时间为准；以招标人通知实际到岗时间为准计算工资。

**附件1物业服务标准（参照《南通市市区物业服务收费管理实施细则》附表一五级三类标准并结合本项目实际情况制定）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **一、综合管理服务标准** | | | |
| **服务项目** | **序号** | **内容** | **服务标准** |
| 基本要求 | 1 | 服务机构 | (1)小区内设置服务处，有明显的标志。 |
| (2)配置办公家具、电话、电脑、网络、复印机等办公设施。 |
| (3)办公场所功能分区明显并相对独立，设置专门的客户接待地点。 |
| (4)能提供150种以上的特约(有偿)服务和8种以上便民(无偿)服务，服务内容、价格透明 。 |
| 2 | 服务人员 | （1）小区经理有5年以上小区经理任职经历，大专以上学历，熟悉物业管理相关法规，并能规范组织小区的管理服务工作。 |
| （2）小区服务人员取得物业管理从业资格证书或上岗证；统一着装，挂牌上岗，仪表整洁规范。 |
| 3 | 服务规范 | 按照行业服务规范要求进行，建立有效、快捷的投诉渠道，服务态度和蔼可亲。 |
| 4 | 服务时间 | 周一至周日在小区管理处实行12小时业务接待并提供服务，其余时间在固定地点值班，公示值班与接待电话 |
| 日常管理与服务 | 1 | 工作计划 | 制定小区物业管理与物业服务工作计划并组织实施，每季度向委托方事先、事后各报告一次计划准备、实施情况。 |
| 2 | 管理制度 | (1)建立值班和交接班等制度，有详细记录。 |
| (2)制定服务处内部管理制度、考核制度、培训制度、客户服务制度。 |
| (3)服务场所公示办事制度、办事规章、服务标准、服务流程、服务时间、收费依据、收费标准、急修服务内容、有偿服务内容等。 |
| (4)建立健全的财务管理制度，对物业服务费和其它费用的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰。 |
| 3 | 报修、投诉 受理 | (1)受理业主或使用人报修、投诉。接报后急修20分钟内到达现场，小修1天内修复，不能及时修复的，约时修理。 |
| (2)对业主或使用人的投诉按投诉处理流程执行，在24小时内答复处理，做到投诉有受理、有记录、有处理、有回访。 |
| 4 | 装修事项 | 告知业主或物业使用人装修规定、流程及注意行为，签订装修管理协议，加强对装修过程的监督管理，对违章、违约装修应及时劝阻并报告相关部门。 |
| 5 | 档案管理 | 建立完善的档案管理制度，规范收集、整理、检索、使用，健全小区物业管理档案(包括物业承接查验期档案、物业入住期档案和物业日常管理期档案等) |
| 6 | 维修资金 | 建立维修资金申报、使用制度，按照政府规定规范操作，账目清晰。 |
| 7 | 费用公示 | 物业服务费收支情况以及代收代交、代管费用每季度公布1次(合同另有约定的从其约定)。 |
| 8 | 满意度调查 | 每年1次对业主或使用人进行满意度调查，调查面不低于小区实际住户的90%,对调查结果进行分析并采取改进措施。 |
| 9 | 小区文化活 动 | 节假日(元旦、春节、劳动节、国庆节)有专题布置，每年开展不少于12次的小区文化活动。 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **二、公共秩序维护服务标准** | | | |
| **服务项目** | **序号** | **内容** | **服务标准** |
| 人员、岗位设置 | 1 | 人员要求 | (1)专职秩序维护人员全部为45周岁以下的人员，身体健康，工作认真负责。 |
| (2)秩序维护人员接受过相关的安全护卫知识与技能岗位培训的比例为80%以上，并定期接受专业培训，掌握基本安全护卫技能。 |
| (3)了解物业管理及有关规定，有较强的安全防范能力，能处理和应对小区公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、技防器械和设备，遇到各类刑事、治安案件或各类灾害事故按照应急预案及时处理。 |
| (4)上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服，装备佩戴规范齐全，仪容仪表端正整洁。 |
| 2 | 门 岗 | (1) 主出入口24小时值班看守，早晚高峰各立岗2小时，其余时间视情况而定执行立岗交接班制度完善，并有工作及交接班记录 |
| (2)对外来人员或送货人员进行登记，外来探亲访友人员进入小区，热情接待，谢绝业主拒绝访问的外来人员进入小区，耐心解答业主或客户的询问。 |
| (3)对进出小区的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整 洁、有序、道路畅通 |
| 3 | 巡逻岗 | （1）每2小时巡查1次，重点部位(小区道路、单元出入口、楼层和地下车库),重点时段加强巡逻，有巡逻记录。 |
| (2)接到或遇到异常情况或住户紧急求助时，5分钟内到达现场，采取相应措施，并报告服务处与相关部门。 |
| 4 | 监控岗 | 监控中心24小时有人值班，发现情况，及时通知秩序维护人员到场处理，同时接受住户求助，解答住户的询问。 |
| 5 | 交通、车 辆管理 | (1)引导地面的车辆停放有序。 |
| (2)引导车库内的车辆停放有序，场地整洁，相关设施设备维护完好。 |
| （3）对于建筑红线外进出通道要保持畅通，确保无风险，对有妨碍小区通行的及时联系有关部门、人员协调处理。 |
| （4）加强装修材料运送车辆及垃圾清运车辆的管理，确保无消防风险和小区车辆进出安全隐患。 |
| **三、公共区域清洁卫生服务标准** | | | |
| **服务项目** | **序号** | **内容** | **服务标准** |
| 楼内公共区域 | 1 | 生活垃圾收集与处理 | 小区按单元设置垃圾桶，每天两次定时收集垃圾；垃圾桶周围地面无散落垃圾、无污迹、异味，垃圾收集车表面洁净，无污染，全封闭，无垃圾外溢、气味四散、垃圾洒落。 |
| 2 | 通道、楼梯台阶与电梯轿厢 | 每天拖洗1次，循环保洁；各楼梯间墙面、顶面每周除尘1次，梯间顶面无蜘蛛网、灰尘；大堂、门厅地面每月保养1次；地面、楼梯间保持干净，无垃圾、污迹，无乱贴乱划；扶手护拦干净、光亮，清洁结束后用干净纸巾擦拭检查20cm无显著脏污；轿厢内每周清洁1次，无手印、污迹；灯具、天花板无积灰，电梯地坎内垃圾每天及时清理干净。 |
| 3 | 楼梯栏杆、开关盒、表箱盖、单元门 | 每周擦抹1次，保洁后保持干净、无灰尘； |
| 4 | 门、窗等玻 璃 | 保持洁净、光亮、无灰尘、无污迹。 |
| 5 | 消火栓、天花板、公共灯具 | 保持干净、无灰尘；天花板、公共灯具随时保洁，目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网。 |
| 6 | 道路地面(包括落水口 ) | 每天清扫2次，循环保洁，保洁后目视道路整洁；地面垃圾滞留时间不超过1小时，每100m²痰迹、烟头、纸屑等分别不超过5个，无直径1cm以上的石子。 |
| 7 | 明沟、地 沟、平台 | 循环保洁，目视无垃圾，保持清洁。 |
| 8 | 绿地(包括 散水坡) | 绿地每天清扫、拾捡2次，循环保洁，秋冬季节或落叶较多时季节增加保洁次数，无垃圾，每100m²果皮、烟头、纸屑等分别不超过5个，花坛表面保持清洁，垃圾滞留时间不超过1小时。 |
| 9 | 消杀及灭鼠 害蚊蝇 | 春夏季垃圾箱、落水井、明沟每周消杀1次，秋冬季每半月消杀1次；春夏季每月灭鼠1次，秋冬季每季灭鼠1次。 |
| 10 | 信报箱、公共灯具、宣传栏、标识、雕塑小品等 | 公共灯具、宣传栏、标识每周擦抹2次，雕塑每季保洁2次，保洁后无污迹积灰。 |
| 11 | 休闲娱乐健身设施、木地板 | 每天保洁1次(擦拭表面灰尘、清扫垃圾、擦拭座椅),木地板循环保洁，每月刷洗1次，设施表面基本干净，无灰尘污迹、锈迹，目视游乐场内及其周围无果皮、纸屑等垃圾。 |
| 12 | 水景、喷水 池 | 每天不定期打捞漂浮垃圾，保持水面无漂浮物；定期对水体投放药剂或进行其它处理，保持水体无异味。 |
| 13 | 垃圾房、垃 圾桶、箱 | 每天清运2次，并清洁垃圾桶、果皮箱1次，保持垃圾桶清洁无漫溢、无异味，周围地面无垃圾、无污迹；垃圾分类收集；内置垃圾袋，垃圾桶(箱)配备上盖，用以封闭。 |
| 14 | 单元玻璃雨蓬、架空层 玻璃景观房 | 每3天循环保洁1次，保持洁净、光亮、无灰尘、无污迹、无手迹。 |
| 15 | 其它公共场 所 | 循环保洁，保持洁净。 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **四、公共区域绿化日常养护服务** | | | |
| **服务项目** | **序号** | **内容** | **服务标准** |
| 基本要求 | 1 | 乔、灌木 补种 | 乔、灌木保存率98%以上。要有补种计划，补种率不低于2%。特殊树种、大规格树种保存率95%以上。 |
| 2 | 草坪补种 | 草坪保存率98%以上。要有补种计划，补种率不低于2%。 |
| 冷季型草 坪 | 1 | 修剪 | 草坪常年保持平整，边缘清晰，草高不超过6cm,切边整理3次以上。 |
| 2 | 清杂草 | 每年清除杂草10遍以上，整块草坪无杂草。 |
| 3 | 病虫害防治 | 预防为主，严格控制病虫害。 |
| 4 | 施肥 | 按肥力、草种、生长情况，适时适量施肥2到3遍。 |
| 5 | 灌、排水 | 常年保持有效供水，草地充分生长，地形平整、流畅。 |
| 暖季型草 坪 | 1 | 修剪 | 草坪常年保持平整，边缘清晰，草高不超过6cm,切边整理3次以上。 |
| 2 | 清杂草 | 每年清除杂草10遍以上，整块草坪无杂草。 |
| 3 | 病虫害防治 | 预防为主，严格控制病虫害 |
| 4 | 施肥 | 按肥力、草种、生长情况，适时适量施肥2到3遍。 |
| 5 | 灌、排水 | 常年保持有效供水，草地充分生长，地形平整、流畅。 |
| 树木 | 1 | 修剪 | 乔木树冠完整美观，无杂乱枝，通 风透光良好，主侧枝分布均匀、灌木修剪每年5遍以上，无枯枝、杂枝；绿篱、球、造型植物按生长情况，造型要求及时修剪，做到枝叶茂密、圆整、无脱节；地被、攀援植物修剪、整理及时，每年3次以上，基本无枯枝。 |
| 2 | 除草、松 土 | 常年土壤疏松通透，无杂草。 |
| 3 | 施肥 | 按植物品种、生长、土壤状况适时适量施肥。每年施肥不少于1遍，花灌木追肥2遍，满足植物生长需要。 |
| 4 | 病虫害防治 | 预防为主、及时灭治，各类树木有虫株率控制在2%以下。 |
| 5 | 扶正加固 | 树木基本无倾斜。 |
| 6 | 其 它 | 乔灌木生长良好，树冠完整；球、篱、地被等生长茂盛，无缺枝、空档。 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **五、共用部位、共用设备设施日常维护保养服务** | | | |
| **服务项目** | **序号** | **内容** | **服务标准** |
| 公共部位 | 1 | 房屋结构 | 每月巡检1次。对房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录，发现损坏及时告知业主或使用人并安排专项维修。 |
| 2 | 门窗、构件、雨篷 | 每周1次巡视共用部位门窗做专项检修1次。保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常。 |
| 3 | 屋 顶 | 每季检查1次(台风、暴雨到来前增加检查1次),发现屋顶防水层碎裂、隔热板断裂缺损等应及时告知有关业主，使用人并安排专项维修。 |
| 4 | 道路、路面、侧石窨井 盖等 | 每周1次对道路、路面、侧石、窨井盖等设施进行巡检.道路破损面积单项小于5平方米，侧石单项破损长度小于5米，及时修复，井盖发现缺损，及时更换。 |
| 5 | 楼梯间、公用走廊的室 内墙地面 | 每月巡查1次，粉刷层无大面积剥落，地坪平整，单项小于5平方米，有缺损及时修补。 |
| 6 | 建筑物、构筑物局部外 立面 | 每月检查1次。单项小于5平方米，有脱落及时修补。 |
| 7 | 假山、亭、廊、雕塑、休闲椅、室外健身设施等 | 每月检查1次。造型完整，无缺损，活动正常。 |
| 8 | 水景驳岸 | 每周巡查1次，保证驳岸无破损。(单块长度小于1米或面积小于1平方米)。 |
| 水电 | 1 | 雨水管 | 每周清扫1次排水明沟；楼顶每季检查清理雨水口2次；每年雨季前疏通管道1次。雨水口开裂、破损等及时更换，排水设施保持完好，明沟内无垃圾和杂草。 |
| 2 | 巡检、保洁、配电房年检 | 每天填写运行记录，每周1次保洁，发现虫害采取措施杜绝。每2年测试1次，配合供电部门做好供配电系统年检工作。 |
| 3 | 室内室外公共电气柜 | 每月全面检查与保养1次，如有故障及时排除。 |
| 4 | 楼道灯及开关 | 每周全面检查与维护1次，楼道灯完好率为99%以上。 |
| 5 | 景观灯 | 每周全面检查与维护1次，景观灯完好率为95%以上。 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **六、设备设施运行、保养、维修服务要求** | | | |
| **服务项目** | **序号** | **内容** | **服务标准** |
| 消防系统 | 1 | 填写记录，建档备查，建档备查，消防设备管理，消防演习 。 | 每月1次检查与维护，消防栓(箱)、烟感头、喷淋头、消防水阀、消防标志、疏散指示灯、消防应急灯、消防排烟系统等消防设备24小时正常运转。每月检测1次消防设备，发现压力不够，马上检修排除故障。每年演习2次，消防演习时以检查消防监控设备工作状态。 |
| 2 | 灭火器 | 每月检查1次，发现压力不够、过期的及时更换。 |
| 电梯系统 | 1 | 巡视 | 关心电梯日常使用状况，善于发现问题，保证及时把厅、轿门地坎内垃圾清理干净。 |
| 2 | 维保 | 与维保单位制定维保周期计划，监督、记录维保时间、内容，评价维保质量，提出改进意见并落实改正。紧急情况下联系、催促维保单位及时来处理。 |
| 3 | 检测 | 组织、协调、配合检测工作，监督落实改正项目。 |
| 智能化系统 | 1 | 监控系统 | 每月检测保养1次，发现故障及时修复，保证正常运行，如设施需更新，及时告知业主，安排专项维修。 |
| 2 | 周界报警系统 | 每月检测保养1次，发现故障及时修复，保证正常运行，如设施需更新，及时告知业主，安排专项维修。 |
| 3 | 巡更系统 | 每月检测保养1次，发现故障及时修复，保证正常运行。 |
| 4 | 单元对讲系统 | 每月检测保养1次，发现故障及时修复，保证正常运行，如设施需更新，及时告知业主，安排专项维修。 |
| 5 | 家居安防系统 | 每月检测保养1次，发现故障及时修复，保证正常运行，如设施需更新，及时告知业主，安排专项维修。 |
| 其他设施 | 1 | 喷泉、水景、水泵 | 运行期间每天巡视，及时排除故障，保证运行，如需更换，及时告知业主，安排专项维修。小区水景开放时间初步设计：周一~周五：8:00-10:00/17:00-19:30周六、日：9:00-12:00/16:00-19:00(具体水景开放时间根据实际情况调整) |
| 2 | 电子广告牌 | 每天巡检1次，发现故障及时修 复，保证正常运行，如需更换， 及时告知业主，安排专项维修。 |
| 3 | 公共音响 | 每周检测1次检测公共音响外壳完好，无失真。功放、CD机、卡座运行正常，保持系统正常运作。 |
| 4 | 草坪喷淋系统 | / |
| 5 | 道 闸 | 每天检测1次，每月对道闸润滑保养1次正常运行，如有损坏及时更换。 |
| 6 | 伸缩门 | 每天检测1次，每月对伸缩门润滑、紧固、调整1次。正常运行，如有故障及时排除 |
| 7 | 标识系统 | 每周巡查1次，缺失及时补齐，保证标识清晰完整。 |
| 8 | 接地系统检查(避雷设施) | 每年雨季前检查维护1次发现腐蚀、松脱等及时更换或紧固。避雷系统专项测试，2年检测1次。 |