**附件1：采购文件领取申请表**

项目名称：C17041地块前期物业管理服务采购项目

项目编号：JSKJ2024123（GK49）

|  |  |
| --- | --- |
| **投标人全称（公章）**：**[** **]**  **统一社会信用代码**：**[** **]** | |
| 现授权委托我公司的**[** **]**（投标人代表）向江苏科建工程项目管理有限公司领取采购文件工作。  **法人代表人（签字或盖章）：**  **时间： 年 月 日** | |
| 被授权人 | 姓名：**[** **]** |
| 联系电话：**[** **]** |
| 邮箱：**[** **]** |
| 身份证号码：**[** **]** |
| 领取方式 | □现场领取 领取人签字： |
| □邮寄　　　收件地址：**[** **]**  收件人：**[** 　　　　 **]**  收件电话：**[** **]** |
| **注：本表以上内容[ ]均需填写，扫描件发至邮箱（435162739@qq.com）。** | |
| 被授权人签字：  附：被授权人身份证扫描件 | |

**\*注：1、供应商应完整填写表格，并对内容的真实性和有效性负全部责任。**

**附件：“营业执照”、“法定代表人身份证明或授权委托书”并加盖公章。**

附件2

**法定代表人身份证明**

先生/女士： 现任我单位 职务，为法定代表人，特此证明。

身份证号码：

**注：提供法定代表人的身份证复印件盖公章**

附件3

**法定代表人授权委托书**

本人------（姓名）系————（授权单位名称）的法定代表人，现委托-------（姓名）（身份证号——————）为我方代理人，以我方名义全权处理与本次采购项目（编号：----------）有关的一切事务，其法律后果由我方承担。

本授权书于---年---月---日起生效。代理人无转委托权。

代理人(被授权人):------

授权单位名称（盖章）：-----

授权单位法定代表人（签字或盖章）：-----

XXXX年XX月XX日

**附件4**

**项目需求说明**

**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，如不明示的视同完全响应。

**一、有关要求说明**

**（一）主要技术参数：**为鼓励不同品牌的充分竞争，如某主要技术参数属于个别品牌专有，则该主要技术参数不具有限制性，投标人可对该参数进行适当调整，并说明调整的理由。

**（二）产品要求：**产品必须是全新、未使用过的原装合格正品，完全符合采购文件规定的质量、规格和性能的要求，达到国家或行业规定的标准，实行生产许可证制度的，应提供生产许可证；属于国家强制认证的产品，必须通过认证。

**二、项目具体需求说明**

项目名称：C17041地块前期物业管理服务采购项目

项目概况：该地块用地性质为商业、办公用地。

项目规模：项目占地面积为20110平方米，地上建筑面积约27700平方米，其中商业用房总面积：13688.28㎡，办公总面积：12448.86㎡；地下建筑面积约14860平方米，绿化率≥25%，机动车位388个，客梯14台、货梯1台；户外大门3个；配电3200千伏安，地下建筑面积具体以市规划、人防部门最终核定面积为准。投标人须自行至项目现场，勘察招标项目现场，了解项目具体详情。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **楼层** | **性质** | **面积（平方米）** |
| 1 | A栋一层 | 商业 | 1446.43 |
| 2 | B栋一层 | 商业 | 1271.84 |
| 3 | B栋二层 | 商业 | 1403.52 |
| 4 | B栋三层 | 商业 | 1403.52 |
| 5 | B栋四层 | 商业 | 1354.88 |
| 6 | C栋一层 | 商业 | 1293.33 |
| 7 | C栋二层 | 商业 | 1380.11 |
| 8 | C栋三层 | 商业 | 1381.76 |
| 9 | C栋四层 | 商业 | 1312.39 |
| 10 | D栋一层 | 商业 | 1440.5 |
| 11 | A栋二至六层 | 办公 | 6315.59 |
| 12 | D栋二至六层 | 办公 | 6133.27 |
|  |  |  | 26137.14 |

**▓------前期物业（项目竣工前）**

**（一）前期物业服务内容**

1.协助销售公司开展房屋销售相关工作，做好业主入住登记建档、建立服务系统和服务网络；宣传物业管理的相关法规和知识，宣传维护物业使用的具体要求；

2.项目建筑设备和配套的消防设备、电梯设备、水、电、煤、弱电的布局工作的前期介入，提出合理的意见和建议；

3.房屋建筑共用部位管理维修养护（保修期内部分维修应由建筑中标人负责维修），包括楼盖、屋顶、墙面、楼梯间、走廊通道、连廊、门厅、电梯间、楼梯扶手等，由前期物业负责协助联系和维修监督；

3.共用设施设备的维修、养护、管理和运行服务，包括门卫、消防设施、电梯、机电设备、智能化设施设备、道路、公共照明、公益性文体设施、安全设施、管道、水泵及设备、地面车位、景观等设备设施的专项委托服务监督管理等；

4.负责物业管理区域内公共秩序和环境卫生的维护，包括公共场所、物业共用部位的清洁卫生、垃圾的收集、清运；

5.物业管理区域内的绿化养护和管理；

6.物业管理区域内车辆（机动车和非机动车）行驶、停放及管理；

7.供水、供电、供气、通信等专业单位在物业管理区域内对相关管线、设施维修养护时，进行必要的监督、协调和管理；

8.做好物业管理区域的治安保卫及日常巡查服务；

9.物业档案资料的保管及有关物业服务费用的帐务管理；

10.物业管理区域内业主、使用人装饰装修物业的管理服务，将装饰装修物业的禁止行为和注意事项告知业主，并与业主签订《装饰装修协议》，做好装饰装修管理，保护业主的房屋安全；

11.配合完成街道办、居委会布置的社区相关工作；

12.根据业主需要与约定，提供其他有偿服务等，并负责向业主和物业使用人收取物业管理服务费、特约有偿服务费等；

13.《前期物业管理合同》约定的其它内容。

**（二）案场管理内容**

**1.吧台服务要求**

（1）保持吧台区域台面整洁；

（2）饮具和餐具的清洗消毒；

（3）准备客户所需饮品及水果西点；

（4）引导客户入座并为客户送上所需饮品。

**2.案场形象接待**

（1）客服人员熟悉案场介绍，包括户型类别，户型面积，建筑风格，装修风格、物业服务，物业单价收取流程等；

（2）客户离开后，整理案场秩序或者样板间的秩序；

（3）统计客户来访信息及客户意见，做到及时反馈和纠正存在的不足；

（4）适时为客户续水，更换烟缸。

（5）负责售楼处各式咖啡，特色饮品及糕点茶歇的制作。

**3.案场保洁服务**

（1）负责售楼处接待大厅、办公区域和户外停车场日常保洁；

（2）负责样板房室内日常保洁；

（3）负责售楼处卫生间保洁工作；

（4）严格按照各类物品使用规范进行操作作业。

**4.案场安保服务**

（1）配合销售案场做好各项服务活动；

（2）礼宾服务，为客户提供入口形象岗服务；

（3）来访客户车辆询问记录、停放指挥、客户迎送、引导服务；

（4）客户上下车礼仪，客户遮阳和遮雨服务；

（5）营销节点配合做好其他服务。

**（三）前期物业人员配置：**

拟配置案场的从业人员总人数不得低于7人【其中拟派项目经理1人、工程主管1人，客服2人、保安2人、保洁1人】。

▓------交房后物业管理服务

**（一）物业服务内容**

**1.一般服务内容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 编号 | 项目分类 | 内容及要求 |
| 1 | 基础管理 | 1.签订（前期）物业服务合同，明确权利义务关系，并按要求公示物业服务合同履行情况。  2.签订有专项服务分包合同，明确权利义务关系，对专项分包服务有监督及评价机制，记录规范。（招标人另签）  3.有购买财产一切险和公众责任保险等。 |
| 2 | 客户服务场所 | 1.有客户服务中心及接待前台，办公环境整洁。  2.设立公开栏，并对下列内容进行公示，包括物业服务机构营业执照、资质证书（复印件）；项目经理及主要服务人员姓名、照片、岗位信息；物业服务事项及服务标准；收费项目、收费标准；服务电话、投诉电话等。有延伸服务的，还应公示延伸服务项目及收费标准。  3.设置独立的客户等候区，有物品寄存场所。 |
| 3 | 任职  要求 | 对需要专业上岗证的相关岗位，依照相关法规要求取得相应上岗证。 |
| 4 | 配备  人数 | 交房后中标人按照招标人实际需要配置人员，满配标准为：  1.配置项目经理1名；  2、 2.配置行政和客服合计2名；（负责文化策划、人事、档案） 3.配置保安队长1名；  4.配置大堂客服2名（常日班，负责装修跟进，懂消防知识）；  5.配置门岗保安3名（每班1人）；  6.配置地下、地面巡逻保安2名；  7 7.配置保洁带班1名；   1. 8.配置楼栋保洁2名；   9 9.配置地面外场、地下保洁1名；  10.配置设备带班1名；  11 11.配置高压值班电工6名；（24小时双人值班）  12.配置消防值班6名；（24小时双人值班）  13.配置设备维修1名。 |
| 5 | 礼仪 | 统一着装，佩戴标志，仪容仪表整洁，服务规范，语言文明。 |
| 6 | 制度 | 1.建立完善的管理制度和体系；  2.有共用部位及共用设施设备安全管理、使用、维修养护、消防安全防范、公共秩序维护、环境卫生、绿化养护等制度；  3.有管理规约等公众管理制度；  4.有重大事件报告制度；  5.有专项服务分包管理制度；  6.有物业服务档案管理制度；  7.有物业服务财务管理制度；  8.有物业服务风险管理制度；  9.有人力资源管理制度；  10.有首问责任制制度、投诉处理制度；  11.有消防、治安、设施设备、特种设备、地震、防汛、公共卫生等突发公共事件应急预案，并有应急演练制度；  12.有车辆准入管理制度；  13.有重要接待管理制度；  14.有保密工作制度。 |
| 7 | 档案 | 1.应设置有档案资料室；  2.档案资料齐全、整洁，管理规范、查阅方便；  3.档案查找借阅登记记录应规范完整。内容应包括但不限于：  a.房屋及其共用设施设备、配套设施设备权属清册；  b.物业竣工验收档案，物业权属资料：  c.项目承接查验资料（图、档、表、卡）；  d.设施设备维护、养护资料；  e.特种设备档案（技术资料、管理资料和特种设备人员资料等）；  f.业主/物业使用人资料；  g.业主/物业使用人迁入迁出档案；  h.日常管理、记录资料；  i.财务档案（实行项目物业服务酬金制计算模式的还应有专项财务档案）。 |

**物业服务项目内容**

**1.综合服务**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 编号 | 项目分类 | 内容及要求 |
| 1 | 客户服务 | 1.对违反治安、安全、消防、规划、环保等方面法律、法规的行为，应告知、劝阻业主/物业使用人，并报告相关行政部门；  2.重要物业服务事项及信息应在主要出入口、各楼栋公告，并通过信息平台以短信、邮件等形式告知客户；  3.水、电急修应在2小时内到达现场；  4.业主/物业使用人迁入迁出时，应告知业主/物业使用人停车地点、进出园区的搬迁路线、搬运时间、电梯使用规定等细节，并及时建档、归档。迁入迁出时进行现场管理和协调。 |
| 2 | 文化  建设 | 1.有宣传栏或其他形式的宣传平台，每季度更新不少于1次；  2.有文体活动计划和实施方案。每年组织活动不少于2次。 |

**2.房屋共用部位管理与维修养护**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 项目分类 | | 内容及要求 |
| 1 | 综合管理 | | 检查、督促物业使用人正确使用房屋。  1.消防车通道不得占用、堵塞；  2.检查、监督物业使用人按照楼层承受负荷要求设置设备和货物，及时制止超载放置现象；  3.有房屋共用部位的年度维修养护计划；  4.巡查中发现问题需要维修时，在保修期内的应及时联系相关单位进行维修。超出保修期的，属于小修范围的应及时组织修复；属于大、中修范围的应及时编制维修计划，向房屋产权人提出报告与建议，根据房屋产权人的决定，组织维修；  5.对业主或物业使用人违反规划私搭乱建或擅自改变房屋用途的行为进行劝阻，劝阻不成向有关部门报告；  6.确保业主或物业使用人按照楼层承受负荷要求设置设备和货物，应对超载放置现象及时制止；  7.确保园区内道路路面完整、平坦，发现破损及时修补；  8.定期检查窖井井盖，发现凹陷、破损、缺失及时处理；应对车辆碾压井盖做降噪处理；  9.定期检查沟、渠、池、井、地下给排水管道，发现堵塞及时进行疏通清洗；  10.确保共用管线直埋入地或入公共管道，无架空管线，发现违规行为及时上报；  11.室外公厕、垃圾中转站使用功能正常。 |
| 2 | 相关部位 | 主体结构 | 每半年巡视1次，梁、板、柱等结构构件。根据房屋的结构类型、用途和使用年限、使用环境等情况，对房屋进行定期结构检查和沉降测试，检查中发现问题应及时修缮，外观出现变形、开裂等现象时，应建议相关业主/物业使用人申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。 |
| 外立面 | 每月巡视1次，出现破损、开裂等现象时应及时修复。招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，统一美观。 |
| 园区道路、广场 | 每日巡视1次，保持平整、面层无开裂和松动；窨井无漫溢，井盖无缺损。 |
| 停车场 | 标识、标线清晰、完好；配套设施完整，无缺损。 |
| 小品景观、雕塑等 | 每周巡视1次，发现异常应及时处理。 |
| 绿地、花台 | 每日巡视1次，植物修剪整齐，生长正常，龙头出水正常、无滴漏现象；水管无堵塞，无漏水；花台完整，无缺损，发现损坏立即修复。 |
| 楼内墙面、楼梯间、走廊通道等 | 每半月巡视不少于1次，墙面无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖平整不起壳、无遗缺，修补墙面的粉刷层及面砖应保持与原墙面无色差、材质相似或一致，出现破损、开裂等现象时，应及时修复。 |
| 屋顶、管道、排水沟 | 每周巡视1次，屋面排水沟、室内室外排水管道应保障排水畅通，发现有防水层气鼓、碎裂、隔热板有断裂、缺损的，应在规定时间内安排专项修理。 |
| 旋转门、自动门 | 每日巡视1次，玻璃无破碎，五金配件完好，门无异常声响，使用正常，无安全隐患。 |
| 卫生间、茶水间 | 每日巡视1次，保持设施完好、正常，无跑冒滴漏现象，保持管道畅通与安全使用，发现损坏及时修复。 |
| 电梯厅 | 每日巡视不少于1次，保持设施设备正常、标识清晰完整。 |
| 地下室 | 每日巡视不少于2次，发现问题应及时修复处理。 |
| 无障碍设施 | 无障碍设施的设置应符合JGJ50的相关要求。每周巡视1次，设施的管理、使用情况良好。 |
| 3 | 公共标识设置 | | 1、各类标识的设置、运用应符合现行相关国家标准、行业标准、地方标准的规定。  2、标识包括但不限于：  园区平面示意图；主要道路、停车场等导向标识；办公区域、公共区域内的紧急出口、消防通道、禁烟等安全标识；消防疏散示意图；各楼层指示、引导标识； |

**3.共用设施设备管理与维护**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 项目分类 | | 内容及要求 |
| 1 | 综合管理 | 总体要求 | 建立有共用设施设备、特种设备台帐，并按照有关规定进行使用前的首次检验和定期检验检测。 |
| 机房设备 | 1.严格执行人员出入登记制度，机房维护保养实行许可制度；  2.有防鼠、防虫、防水、防潮措施；  3.设备标识齐全，危及人身安全处有明显标志和防范措施；  4.按规定配备灭火器材并置于易取用处；  5.机房张贴或悬挂相关制度、操作人员上岗证、设备安全操作规程、设备系统图、应急预案流程图等；  6.机房配置温、湿度计，每周对机房环境温度、湿度、密封、鼠患等情况进行检查；  7.对温湿度有要求的设备机房应采取相应措施。 |
| 2 | 特种设备 | 基本要求 | 1.园区内凡符合《特种设备目录》的特种设备应有相关使用登记证，张贴有效的安全使用标志；  2.从业人员有特种设备安全管理或作业人员上岗证；  3.作业人员应严格遵守安全规定，严格执行安全操作规程，严禁违规违章操作。 |
| 电梯 | 1.由招标人委托具有相应资质的电梯维保单位进行维护保养，签订合同，明确维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任；  2.按相关规定在电梯轿厢内显著位置张贴有效的《电梯使用标志》、电梯使用安全注意事项和警示标志、使用管理单位名称和维保单位名称及其急修、救援、投诉电话；  3.每月巡查1次电梯底坑环境，确保无积水，照明正常；  4.编制有电梯突发事件和安全事故应急处置预案；针对不同类型电梯应急救援演练每年不少于1次。相关人员应掌握并能应对；  5.确保电梯安全运行的通风、温度、湿度、电压等符合有关标准和技术规范。轿厢内照明完好、运行平稳无异响、报警呼叫通畅，通讯信号正常；  6.有维保标准，监督专业维保单位每半月维护保养不少于1次，发现问题应及时组织排除，如实填写电梯维护保养记录和故障情况，由工程主管确认，并归档备查；  7.有24小时值班电话，且联系畅通，发生电梯困人或其它重大突发故障事件时，物业服务人员应在30分钟内到达现场应急处理，并安抚乘客情绪。发生一般故障的，专业维修人员2小时内到达现场处理。重大故障12小时内恢复（更换曳引机、主板等除外），不能及时恢复的应公示电梯停止运行的原因和相关情况；  8.定期进行电梯安全专项检查，建立完整的电梯安全技术档案，电梯钥匙应指定专人专管。 |
| 3 | 给排水系统 | | 1.制定卫生管理制度；  2.保持系统中各类泵、阀门、计量表、控制柜、管路完好正常，无泄漏，公共区域水龙头供水量正常。运行维修记录规范；  3.每年不少于1次疏通清掏集水坑、污水坑、化粪池、室内外排水沟渠井确保排水畅通无堵塞，无异味；  4.管道色标和水流指示清晰，阀门开、关状态和水泵的使用、备用状态挂牌明示；  5.遇限水，计划停水提前2小时通知客户；  6.每半月不少于1次检查公共卫生间、开水房、管道井内等排水排污设施设备。确保设备运行正常，压力符合要求。每年汛期应加强园区内排水管井的检查，确保建筑物和道路排水畅通。每半年维护保养1次；  7.沙袋、挡水板、防风胶纸、雨具、照明工具、发电机、抽水泵等防汛物资齐备、完好。汛期每月进行1次集中检查。有防汛预案，每年组织1次演练；  8.每日对各类水泵、阀门等进行检查，确保给排水系统通畅，风机正常，各种管道阀门完好；  9.确保仪表显示正确，系统无明显异味和噪声；  10.定期对电机、水泵、水质处理和消毒装置及设备控制柜进行保养。 |
| 4 | 供配电系统 | | 1.参照相关规定，配合相关部门对供配电设施设备进行安全检测，并取得合格报告；  2.每年全面停电维护养护不少于1次；  3.高低压配电房每日2次巡检，抄录相关运行参数、计量数据。电流电压正常，指示灯正常，显示、标识正常，接线端子及电线电缆无变色；  4.每月检查1次电缆沟、电缆桥架、电气竖井，确保干净、无杂物、无积水；  5.计划停、送电应提前1日向客户发出停、送电通知；  6.制定供电内部管理规范及临时用电管理措施；  7.从业人员操作时严格执行相关规定，并熟练掌握触电紧急救护法；  8.总配电室专人值守，定时检查设备运行状况，对主要运行参数进行查抄；具备无人值守条件的配电室定期检查，用电高峰时期适当增加巡视次数；其他低压配电室定期巡查；配电室安全标识、安全防护用品齐全，通风照明良好，能有效防止有害生物进入；无有毒有害危险品及杂物存放，环境整洁；  9.应明确变电系统的限电、停电审批权限，按规定要求通知业主或物业使用人；紧急情况时，应采取必要的紧急处理措施；  10.应按规定的周期对发电机组设备进行检查、维护，保持设备完好，定期启动及维护备用发电机（组），确保随时可应急启用；定期对应急照明（带蓄电池）设施进行检查、维护，每半年至少一次对变配电设备设施进行检查、维护、清洁，并做记录；  11.发生重大人身、设备安全事故应及时向供电主管部门汇报，并记录；  12.技术要求  ★高低压供电系统  ＞高（低）压变（配）电柜操作运行正常，检测表计显示准确；  ＞高（低）压变压器运行正常，温控显示准确，联控动作正常；  ＞变（配）电柜直流操作系统运行正常，蓄电池组充、放电量稳定，符合工作要求；  ＞功率因素自动补偿电容器（组）运行正常，自动切换正确可靠；  ＞变（配）电系统联络自切正常。  ★控制柜、蓄电池  ＞控制柜运行正常，检测表计显示正常；  ＞输出负荷不得超出设计范围；  ＞蓄电池组充、放电量稳定，符合工作要求；  ＞电源切换功能正常，不出现电火花、输出中断等现象；  ＞确保运行时散热功能正常；  ＞蓄电池损坏或达到使用寿命应及时更换，保证系统正常运行。  ★应急供电系统  ＞发电机控制柜手动及自动启动正常，各类表计显示正常；  ＞自动转换开关状态显示完好，动作正常。 |
| 5 | 公共照明系统 | | 1.合理安排和调整各类灯光照明启闭时间，节能降耗，按规定时间开启；  2.每月检查1次公共部位照明，完好率不低于90%，如有缺损，应及时更换；  3.每月巡检1次公共电器柜等电器设备，遇有故障，应及时处置，保证运行安全、正常；  4.每季度检查1次建筑物户外照明、广告灯等，确保支承架无锈蚀、牢固，字体显示完整，时控器工作正常；  5.每半年清洁保养1次照明电源柜（箱），确保柜内外卫生良好，指示正常，接地牢固；  6.室内照明一般故障12小时内修复，其他复杂故障48小时内修复；  7.室外照明一般故障24小时内修复，其他复杂故障72小时内修复；  8.应急照明每月检查1次。 |
| 6 | 消防设施、器材 | | 1.消防设施设备完好有效，可随时启用，能全面实现其设计的规范要求；  2.招标人委托具有相应资质的消防维保单位进行维护保养。签订合同，明确维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任，维保记录完整有效，并及时存档；  3.有完善的消防安全制度、灭火和应急疏散预案、演练计划及评估系统，组建有义务消防队；每年组织员工、物业使用人参加消防培训和演练，不少于1次；  4.在出入口、电梯口、防火门等醒目位置有提示火灾危险性、安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标识和警示标语，有安全疏散路线指导图。保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通，防火卷帘门下不得堆放物品，并应启动灵活；  5.按规范对建筑消防设施每年进行1次全面检查；  6.火灾自动报警准确及时。设备箱内干净整洁，终端设备外观完好；  7.消火栓无泄漏，阀门开启灵活，设备无缺损，组件齐全，出水压力及流量正常。室内消火栓箱醒目、无遮挡，箱门应设置紧急开启装置，栓口、水枪、水带齐全好用，启泵按钮应能够正常启动消防水泵。室外消火栓、水泵接合器应完好，无损坏、遮挡、圈占现象。灭火器保险及喷嘴外观良好，无损坏、无锈蚀，压力表显示在正常范围内，应定期维修、检测；  8.自动喷水灭火系统运行正常，无违规使用消防水的现象；  9.防火巡查每2小时巡查一次，消防设施设备每日巡检不少于1次，消防泵房等重要部位不少于3次。发生故障时，专业维保单位6小时内到达现场维修；发生重大故障时，物业服务人员应及时采取措施应急处理，专业维修保养人员2小时内到达现场抢修；  10.消防系统每月维保不少于1次，每年全面覆盖所有设施设备1次；消防泵、联动系统等每季度启动检测1次，相关参数及指标符合要求；每季度不少于1次消防点位测试；  11.每季度检查保养1次防排烟设施，确保火警发生时有联动功能的风机、阀门均能正确动作，机组稳定、无震动；  12.消防控制室火灾自动报警系统和图形显示系统点位显示准确，打印机工作正常。联动控制盘、广播控制盘和消防电话显示点位与实际点位相符，标识清楚无误，“火灾事故紧急处理流程图”和“火灾自动报警系统图”及相关制度上墙；  13.消防水池等消防储水设施水量达到规定水位；  14.自动消防设施运行正常；发生火灾时，火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统、排烟送风系统、防火卷帘等应能及时联动，各设施启停均在消防控制室有信号反馈；  15.设自动消防设施的，应委托具备相应资质的检测、维修保养机构对消防设施进行维保，每年至少进行一次全面联动检测，每季度进行一次专项检查，检测、检查应有记录。 |
| 7 | 停车场管理系统、监控控制室管理 | | 1.系统管理软件运行正常，实时状态与实际一致。信息指示屏能正常使用；  2.服务器及UPS工作正常，识别系统显示正常，出入口设备及工作站正常，电动道闸灵敏，车辆检测器工作正常；  3.每日例行检查安全保护装置不少于1次，确保设备运行安全可靠；  4.每季度整理服务器数据库1次，备份系统软件及数据1次；  5.每季度维护保养1次读卡机、自动道闸、车位锁、电动折叠门、工作服务器、通讯卡等设备，确保各设施设备及通讯线路工作正常；  6.有停电、系统故障、车辆堵塞及交通事故的应急预案，每年进行1次应急演练。 |
| 8 | 安全防范监控系统 | | 1.有分级授权管理机制，设立监控资料调用、查阅权限；  2.制定有访问控制、加密与解密相关管理制度，制定应急处理程序，由专职人员进行维修保养；  3.视频监控、入侵报警、电子巡更、出入口控制等各子系统运行正常，界面清楚，通讯及时，联动有效；传输线路整齐，有良好的接地，防干扰措施；  4.系统设置的日期、时间准确，监控摄像机工作正常，编号清晰，监视器图像清晰、色彩良好；矩阵工作正常；  5.各末端设备安装牢固、位置合理，室外设备应有防水散热功能；  6.各子系统远程管理及控制、图像远程监控、系统日志等基本功能完善；  7.各子系统每日巡检不少于1次，一般故障及时恢复，重大问题7日内处理完毕,逾期不能恢复应及时通知受影响客户。 |

**4.装饰装修管理**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 编号 | 项目分类 | 内容及要求 |
| 1 | 装饰装修管理 | 1.在装修前，与业主/物业使用人签订《消防安全责任书》、《装饰装修管理服务协议》、《消防安全协议》，告知装饰装修的禁止行为和注意事项；  2.有业主/物业使用人装修档案，包括装修申请、装修方案及图纸、消防备案登记、装修巡视记录等；对涉及房屋结构安全、消防系统变更、重型及特殊设备安装、危废物品处置、污水及废气排放等装修工程，应报呈原设计单位及公安消防、环保等相关部门审查并获批准；  3.装修审图应在7个工作日之内完成；  4.应指定装修垃圾堆放地点；  5.装修专业巡查每日不少于1次，并有巡查记录。发现有违反消防安全、建筑结构安全等行为应立即制止；  6.装修完工后，对关联公共设施和公共部位进行查验。 |

**5.公共秩序维护**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 项目分类 | | 内容及要求 |
| 1 | 综合管理 | | 1.有完善的人防、物防、技防措施。安全技术防范系统能正常运行；安防物资配置齐备；秩序维护人员配置能满足园区管理需求；  2.根据园区特点，制定完善的巡逻方案，配备巡逻管理设备；  3.有针对园区特性制定的秩序维护突发应急事件处置预案；遇突发事件，秩序维护人员应急响应时间不超过30分钟；  4.外来人员、物品、车辆进出、岗位执勤、巡逻、监控、交接班等秩序维护各岗位工作记录详实，完整，并按规定保存，可随时备查；  5.根据园区特性，每年开展1次面向物业使用人的安全防范宣传活动。每年组织开展1次公共安全、人员紧急疏散等具有针对性的园区突发应急事件处置演练，并有演练记录；  6.根据园区特性制定有重大活动警卫和接待分级方案；  7.秩序维护人员接受过相关安全护卫知识与技能培训，持证上岗；  8.上岗时佩带统一标志，器械佩带规范，仪容仪表规范整齐。 |
| 2 | 门岗服务 | 基本要求 | 1.有值班登记簿册、车辆进出登记簿册、外来人员登记簿册、巡逻登记簿册；  2.建立健全门卫管理制度，对进出园区的人员、车辆、物品进行登记、查验。 |
| 人员进出 | 1.园区主要出入口24小时值岗；  2.工作日08:30—18:00实行站岗服务；  3.装修人员实行临时出入证管理，劳务人员实行登记管理；  4.有根据园区特性及要求制定的管控制度，合理控制园区人员进出；有外来人员管控措施。 |
| 物品进出 | 实行物品放行出入管理制度。 |
| 车辆进出 | 1.根据园区特性及实际情况设定车辆行驶路线；对进出园区的车辆疏导有效，园区各出入口随时保持通畅；  2.外来人员和车辆、物品的进出应做好疫情防控与出入记录；  3.对于园区内不予对外开放的区域，应协助相关业主或物业使用人做好出入限制工作。 |
| 3 | 监控管理与安全巡查 | 监控管理 | 1.园区有完善的监控设施，并运行有效；  2.对园区各出入口及内部重点区域的安全监控、录像及协助布警等工作开展有效；  3.园区视频监控系统、消防报警系统、红外报警系统、门禁系统、道闸系统、巡更系统等安防系统24小时正常运行；  4.监控室值班人员24小时在岗；值班电话随时保持畅通，接听及时；  5.监控工作记录完整，可随时备查；监控录像资料留存期不少于30日，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行；对监控资料的查阅实行审；  6.监控室收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，并安排相关人员及时赶到现场进行前期处理；  7.监控记录保持完整，保存时间不少于30天。 |
| 安全巡查 | 1.根据园区特性及管理要求制定巡查路线和巡查计划，实行24小时不间断巡查；对园区重点区域、重点部位每2小时巡查1次，其余区域每12小时巡查1次；  2.对巡查时发现的涉及公共安全的各类隐患，及时处置、报告并做记录；  3.巡查应使用巡更设备，保持巡更记录。如无巡更设备，宜保持两人一组进行巡查；  4.巡查过程和监控室实行联动，收到监控室发出的指令后，巡查人员应及时到达现场；  5.巡查中注意异常声响、气味，如有可疑现象，应立即查明并上报，对紧急情况宜采取必要的处理措施。 |
| 4 | 停车管理 | | 1.根据园区特性，对进出园区的车辆采用智能化管理，刷卡进出；指定停车区域，车辆停放有序；  2.建立违章停放车辆管理、车辆停放安全管理的办法与措施，确保消防通道无占用。有大型接待、庆典活动等交通秩序管理和车辆停放管理的应急管理办法与措施，确保畅通，秩序井然；  3.加强对园区内特种车辆的管理，发现有不规范驾驶行为应及时劝阻；  4.非机动车应定点集中存放，整齐有序。 |
| 5 | 突发事件处理 | | 1.制定常见突发事件的应急预案，建立快速响应机制。明确突发事件处理责任人；  2.事件发生时应及时告知业主或物业使用人，重大突发事件按规定上报，并协助采取相应措施；  3.定期对相关人员进行应急预案培训；  4.每年组织一次以上应急预案演习；  5.突发事件通常包括：突发火灾；自然灾害；电梯故障；紧急停电停水；治安事件；意外伤害；危险化学品泄漏。 |
| 6 | 消防管理服务 | | 1.制定消防安全管理制度，建立消防责任制，确定消防安全责任人、消防安全管理人，明确专人维护、管理消防器材、消防设施；  2.定期进行防火巡查、防火检查，巡查、检查时应填写记录，由检查人及其主管人员签字；  3.消防控制室实行24小时值班，自动消防系统操作人员应取得国家认可职业资格证书、持证上岗；  4.制定符合本单位特点的灭火疏散预案，每年至少举行一次消防演习；  5.应组织有关人员每年至少进行一次集中消防培训，使其具备检查消除火灾隐患的能力、组织扑救初起火灾的能力、组织人员疏散逃生的能力和消防宣传教育培训的能力；  6.消防巡查人员、自动消防系统操作人员应接受消防职业技能培训；  7.设有配电室、水泵房、风机房的消防安全重点部位应设置明显的警示标志，有专人每日巡查；  8.由物业企业承担自动消防设施管理责任的，甲方或物业企业应委托具备相应资质的检测、维修保养机构对消防设施进行维保，每年至少进行一次全面联动检测，每月进行一次专项检查，检测、检查应有记录；  9.物业服务企业应建立消防档案，统一保管、备查。 |

**6.保洁服务**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 项目分类 | | 内容及要求 |
| 1 | 保洁 | 人员 | 1.配置专职保洁服务人员，明确保洁责任范围，保洁服务实行定时定点和流动保洁相结合，保持物业服务区域整洁、干净；  2.建立保洁管理制度和保洁服务方案，对保洁服务工作做好记录。 |
| 园区道路/广场 | 每日清扫不少于1次，并循环保洁，保持地面干净、无垃圾、无污迹，主要路段无积水。 |
| 大厅/电梯 | 1.地面、墙面、设施等干净整洁；  2.服务接待台、家具每日擦拭1次，每月护理1次；地毯每月除尘不少于1次，每2月清洗1次；  3.天花板无污渍、无蛛网；  4.灯具无积尘，中央空调风口干净，无污迹；  5.进出口地垫摆放整齐，表面干净无杂物；  6.大厅、电梯厅、楼梯、过道地面每日清扫，不定期巡视，保持无垃圾、无杂物、无污迹。大理石地面晶面处理后光泽均匀，防滑条缝无藏污；木地板表面光亮，四周边角无积灰；地面砖色泽均一，点、线、面线条清晰；地毯色泽均一、图案统一、纤维方向一致；  7.墙面每月清洁，保持大理石墙面目视无灰尘、污渍，表面光滑、明亮；墙砖表面光滑，色泽均一，点、线、面、线条清晰；涂料无划痕、无污垢；不锈钢/黄铜装饰物表面色泽均一，明亮、无划痕印迹、有金属质感；铝合金板表面光滑，接缝处保持洁净；  8.楼梯扶手、栏杆每周擦拭，保持干净无灰尘；  9.大厅门、玻璃、窗台每周擦拭，保持窗台、门框、门套、窗框、窗套及其上下部的缝隙处无灰尘、印迹、污垢；金属框架拉手洁净、无氧化斑点，色泽光亮；玻璃干净明亮，无浮尘、无印迹；门底无污迹。 |
| 接待室和会议室 | 接待室和会议室每日清洁，保持家具、物品摆放整齐有序，电器、仪器表面目视干净。 |
| 平台/上人屋面/楼道/走廊 | 干净、整洁，确保无污渍、无明显积尘。外围及周边道路每日清扫，保持地面干净无杂物，无积水，无明显污迹、油迹；沟、渠、井不满溢，无杂物，无异味。平台屋面定期清理，保持无垃圾堆积。 |
| 公共卫生间 | 1.墙面、地面每日除尘拖洗，确保干净、无污渍；  2.天花板每月除尘1次，确保干净、无积尘；  3.纸篓等收集容器及时清理，容器表面干净；  4.卫生器具深度除垢、除异味每日1次；  5.卫生间循环保洁每6小时1次；  6.卫生间用品配置应符合相关规定；  7.公共卫生间每日清洁，保持整体无浮尘、无异味。台面、镜面无明显水迹；小便斗、座便器无黄渍、无尿碱；水龙头干净无污渍；天花板、灯具、墙角无灰尘、无蜘蛛网；卫生纸架干净无污迹，卫生用品齐全；厕纸篓无污迹，厕纸不满溢；  8.开水间每日清洁，保持整体洁净干燥，无异味。水龙头、地垫干净无污渍；水槽干净、无斑点、无污迹、无杂物、无水垢；  9.垃圾箱、房每日清洁，保持整体干净干燥、无臭味。墙身无污迹、无粘附物；垃圾桶封闭良好，不满溢，无积灰。 |
| 电梯轿厢 | 地面每日推尘除污1次，循环保洁每6小时1次。 |
| 地下停车场 | 1.天花板无蛛网、无明显积尘；墙面无明显积尘、无明显污渍；地面干净、无可视垃圾、无积水、无油污；  2.设施设备无明显积尘。 |
| 公共照明灯具 | 照明设施定期清洁，保持灯杆无明显污迹，无乱张贴；灯箱、灯罩外壳无明显灰尘、污迹，灯罩内无死蚊、蝇、虫。 |
| 公共标识/标牌 | 定期保洁，确保无蛛网，无明显积尘。 |
| 文体设施 | 每月保洁不少于1次，确保无明显污渍，周边无可视垃圾。  1.消防设施定期清洁，保持消防栓、消防箱、报警器、火警通讯、电话插座、灭火器、烟感器、扬声器表面光亮，无积尘、无污渍；  2.空调风口、排风扇定期清洁，表面无灰尘、无污渍；  3.监控设施无灰尘、无蜘蛛网。 |
| 绿地 | 定期保洁，确保无可视垃圾、无明显积尘。 |
| 雨雪天气 | 雨雪天气应采取防滑措施，特殊部位保洁要做好安全防护。 |
| 防疫活动 | 适时开展卫生防疫活动，配合做好突发性传染病控制。 |
| 垃圾处理 | 生活垃圾日产日清，装修垃圾专门管理并督促及时清运。 |
| 消杀 | 1.有消杀服务方案及记录，并配合相关部门进行有害生物的预防和控制；  2.根据实际需要对公共区域进行消毒并实时记录；  3.定期进行四害消杀，并有相关记录。投放药物应预先告知，投药位置有明显标识，药剂应妥善保管，施放、回收和处理应有记录。 |

**7.绿化养护**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 编号 | 项目分类 | 内容及要求 |
| 1 | 综合管理 | 对植物、草地、花卉等进行日常养护。  园区主要道路落叶清扫和清运应在上班时间前完成。 |
| 2 | 整形、修剪 | 乔木每年冬季修剪1次；灌木每年生长季节和冬季修剪1 次；绿篱每年修剪不少于4次；草坪夏季每月修剪不少于1次，每年修剪不少于6次。 |
| 3 | 灌溉施肥、除草、病虫害防治、绿化垃圾处理 | 1.灌溉水下渗充足且均匀。每年施肥绿乔木1 次，开花乔木1次，灌木每年施肥2至3次，地被和草坪植物每年施肥3至4次，花坛植物根据生长情况进行追肥；  2.及时掌控病虫害的发生情况，宜采用生物、物理方法防治病虫害；  3.绿化垃圾应在作业完成后6小时内清理干净。 |

**室内绿植养护要求**

|  |  |
| --- | --- |
| 项 目 | 服务要求 |
| 绿化外观 | 土壤表层无杂物、无枯叶。叶子健壮，叶色正常，有光泽。盆器及托盘完好干净，托盘无积土。 |
| 修剪养护 | 定期浇水、施肥，定期修剪，保证造型优美。 |
| 选种 | 选择观赏性强、观赏周期长、存活率高、方便管理的植物。 |
| 用肥及用药控制 | 应选用无毒、无害、无味、园艺型肥料。发现病虫害及时更换植物，禁止在室内喷洒农药。 |

**室外绿化养护要求**

|  |  |
| --- | --- |
| 项 目 | 服务要求 |
| 修剪 | 草地：根据长势状况每年定期修剪整形；  灌木：根据长势状况每年定期修剪整形，植物主枝分布均匀，通风透气，造型美观，绿篱整齐一致；  乔木：每年冬季修剪一遍，树冠圆整、树势均匀。 |
| 灌溉 | 具体灌溉次数视天气情况而定，供水充足，保持植物良好长势，不出现大面积枯萎等缺水现象。 |
| 除杂草、松土 | 草地定期除杂草，草地上无开花杂草，花木丛中无高于花木的杂草；  定期疏松表土，土壤疏松通透。 |
| 施肥 | 定期进行施肥，施肥均匀、充足、适度，保证绿化植物强壮、枝叶茂盛。 |
| 病虫害防治 | 及时防治，病株、虫害现象不成灾。 |
| 扶正、加固 | 对新植和弱小树木、植物做好综合防护，及时扶正加固。 |
| 补植 | 对因生长不良造成的残缺花草树木及时补种，能满足植物生长的条件下无黄土裸露。 |
| 防风防汛 | 灾前积极预防，对树木加固，灾后及时清除倒树断枝，疏通道路，清理扶植，尽快恢复原状。 |
| 清理绿化垃圾 | 修剪下来的树枝和杂草，当天清理运走，专人跟踪保洁。 |
| 防寒 | 寒冷季节应有防冻保温措施。 |

**8.业主服务**

（1）接待服务:①服务场所工作时间不少于8小时，工作时间应有现场接待人员，其余时间设值班人员。公布24小时服务电话。②提供多种接待途径，包括但不限于现场接待、接听电话及传真、收发信函及电子邮件等等。③接待服务中应注意用语文明、礼貌、规范。④对业主或物业使用人的咨询、求助等事项，应及时答复⑤受理服务事项应进行记录并存档。

（2）迁入迁出服务:①业主或物业使用人迁入迁出时，应协助办理相关手续，并及时建档、归档。②应告知业主或物业使用人停车地点、进出园区的搬迁路线、搬运时间、电梯使用规定等细节。③业主或物业使用人搬迁时安排应专人进行现场管理和协调。

（3）装修管理服务:装饰装修管理：根据国家、省、市有关装修管理的法律、法规、办法及各项管理规定进行装饰装修管理。①建立业主装修申请审批制度。②受理装修申请时应告知业主或物业使用人有关制度和规定，签订装饰装修协议，明确相关方的权利和义务。③应定期巡视装修现场，发现有违规行为应予以劝阻、制止。④保证单位装修期间的水电等供应，为业主或物业使用人提供装修便利。⑤业主或物业使用人的装修档案应包括装修申请、审批、验收资料等。

（4）报修服务:①应在双方约定的时限内处理业主或物业使用人的报修，急修2小时内赶到现场进行紧急处置。②受理报修服务应做好记录。

9.业主要求的其他服务。

**（二）服务要求**

1.成果内容：完成园区区域内日常保洁、安保服务、设备设施的维护和操作、绿化管网等配套设施的维护、保养等。

2.各岗位配备人员具体要求：

（1）项目经理负责本园区所有工作的管理和协调工作；

（2）工程主管，年龄不超过45周岁，形象好；

（3）保洁员年龄不超过60周岁；

（4）秩序维护及保安，男性年龄不超过45周岁，女性年龄不超过55周岁，男性身高1.60米及以上，女性身高1.55米及以上，品貌端正，身体素质良好，无色盲、无纹身、无残疾学历初中以上，培训后能使用视频监控，调用监控资料等；

（5）其它要求：①人员要求身体健康、无任何传染性疾病。热爱物业工作，有责任感和事业心，勤劳，朴实。 有较好的个人形象和素质。要统一着装、行为要规范。人员素质要求：原则是“精干 高效 专业 敬业 健康”，客服人员要求五官端正，形象一流。②秩序维护及保安：身体健康，责任心强，体态良好，接受过安全保卫或相关训练，熟悉有关法律法规，掌握基本安全保卫技能，思想品质好，作风正派，无不良记录，五官端正。持有户籍地或居住地公安机关开具的无违法犯罪证明；③卫生保洁人员：要求身体健康、无任何传染性疾病。热爱保洁工作，有责任感和事业心，勤劳，朴实。有较好的个人形象和素质。要统一着装、行为规范。④水电工工程人员必须持证上岗，通信工具确保随时畅通，出现水电故障随叫随到。按照电力部门规定的技术要求和安全规则，做好高、低压配电室检查（保证设备正常、接收供电部门的考核，如发现问题不及时报告，考核处罚由物业公司承担），做好日常操作记录，定期对电线线路进行检查，及时发现问题并排除事故隐患。⑤有关物业的档案和资料的管理：公司档案管理制度完善、实施规范，档案和资料的管理包括：业主提供的设备设施资料和档案、业主投诉和意见档案、安全管理记录档案、清洁卫生管理档案、环境绿化管理档案、物业人事管理及人员培训档案等，以及具体的管理方案。物业管理企业必须运用计算机管理，所有档案要求做到保存完整，管理完善，交接手续完备，检索方便准确。

**三、质量标准**

本项目物业管理要求及标准按照《南通市普通住宅物业公共服务项目收费标准》最高标准提供服务。

**（一）综合管理服务标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **级别** | **序号** | **内容** | **服务要求** |
| 五级 | 1 | 服务机构 | 1.园区内设置管理处；  2.办公场所整洁有序，有专门的业主或使用人接待区域；  3.配置办公家具、电话、传真机、复印机、电脑、打印机、  网络等办公设施及办公用品。 |
| 2 | 管理人员要求 | 1.园区经理有物业管理员上岗证和园区经理上岗证，有二年以上园区经理任职经历；  2.管理人员服装统一，挂牌上岗，仪表整洁规范；  3.适当配备具有外语会话能力的管理人员。 |
| 3 | 服务时间 | 周一至周日每天12小时在管理处进行业务接待，并提供服务。 |
| 4 | 日常管理与服务 | 1.按行业服务规范要求进行；  2.24小时受理业主或使用人报修。接到任何报修半小时内到现场处理（预约除外）。做到投诉有受理、有记录、有处理、有回访；  3.对业主或使用人的投诉在24小时内答复处理。不能及时修复的，约时修理；  4.制定园区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度，建立业主或使用人房屋装修档案，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告；  5.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；  6.建立完善的档案管理制度，建立齐全的园区物业管理档案[包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人资料档案（含业主或使用人装修档案）、物业租赁档案、日常管理档案等]；  7.制定园区物业管理与物业服务工作计划，并组织实施；  8.建立健全的维修资金管理制度，对园区房屋维修资金进行账务管理，做到运作规范，账目清晰；  9.可采取走访、恳谈会、问卷调查、通讯等多种形式与业主或使用人进行沟通，每年的沟通面不低于园区住户的90%；  10.制定管理处内部管理制度和考核制度；  11.广泛运用计算机进行管理（含业主档案、房屋档案、设备档案、收费管理、日常管理等）；  12.服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准；  13.每年对业主或使用人进行二次满意情况测评，对测评结果进行分析并及时整改；  14.能提供5种以上特约服务（有偿）和5种以上便民（无偿）服务；节假日有专题布置，每半年组织二次以上的社区活动；  15.综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准；  16.对违反园区公约（临时公约）或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或报有关部门处理。 |

**（二）公共区域秩序维护服务标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **级别** | **序号** | **内容** | **服务要求** |
| 五级 | 1 | 人员要求 | 1.专职保安人员，以中青年为主，45周岁以下的人员占总数60%以上，身体健康，工作认真负责并定期接受培训；  2.能处理和应对园区公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案；  3.上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服（精致），装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，当值时坐姿挺直，站岗时不倚不靠；  4.配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。 |
| 2 | 门岗 | 1.各出入口24 小时值班看守，其中主出入口双人值勤，6:00-20:00立岗，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录；  2.对外来人员进入园区，通过对讲系统联系住户，决定是否放行；  3.对进出园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；对大型物件搬出实行记录。 |
| 3 | 巡逻岗 | 1.保安人员手持巡更采集器，按指定的时间和路线每二小时巡查一次，重点部位（园区道路、单元出入口、楼层和地下车库）应设巡更点，在正常情况下到达每个巡更点的时间误差不超过二分钟，监控中心有巡更记录；  2.接到火警、警情后三分钟内到达现场，协助保护现场，并  报告管理处与警方；  3.在遇到异常情况或住户紧急求助时，三分钟内赶到现场采  取相应措施。 |
| 4 | 技防设施和救助  （监控岗） | 1.园区设有监控中心，应具备录像监控（监控点至少覆盖单元进出口、园区主要道路出入口）、楼宇对讲（可视）、周界报警（全封闭）、住户（100%安装）报警（对讲功能）、门锁智能卡等五项以上技防设施，24小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息；  2.监控中心接到报警信号后，保安人员三分钟内赶到现场进行处理，同时中心应接受用户救助的要求，解答用户的询问；  3.园区应有火警、水警、警情应急预案，并在监控中心控制室内悬挂；每年应组织不少于1次的应急预案演习。 |
| 5 | 车辆管理 | 1.地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序；  2.有专职人员24小时巡视和协助停车事宜；  3.收费管理的车库应24小时有专人管理，车辆停放有序，车库内配置道闸和录像监视，地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，照明、消防器械配置齐全，车库场地每日清洁一次，无渗漏，无积水，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放。 |

**（三）公共区域清洁卫生服务标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **级别** | **项目** | **序号** | **内容** | **服务要求** |
| 五级 | 楼内公共区域 | 1 | 地面和墙面 | 地面每日循环清扫、拖洗保洁；墙面保持无灰尘、无污渍；大堂、门厅大理石、花岗石地面每月保养一次，保持材质原貌，干净、有光泽。 |
| 2 | 楼梯扶手、栏杆、窗台 | 每日擦抹一次，保持干净、无灰尘。 |
| 3 | 消防栓、指示牌等公共设施 | 隔日擦抹一次，表面干净、无灰尘、无污渍。 |
| 4 | 天花板、公共灯具 | 每半月除尘一次，目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网。 |
| 5 | 门、窗等玻璃 | 保持洁净、光亮、无灰尘、无污迹。 |
| 6 | 天台、屋顶 | 保持清洁、无垃圾。 |
| 7 | 垃圾收集 | 按楼层设置垃圾收集点，每日早晚定时清理二次；垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。 |
| 8 | 电梯轿厢 | 每日循环保洁（如有地毯每日换洗一次）；操作板每日消毒一次；每半月对电梯门壁打蜡上光一次，表面光亮、无污迹；轿厢壁无浮尘，不锈钢表面光亮、无污迹。 |
| 五级 | 楼外公共区域 | 1 | 道路地面、绿地、明沟 | 道路、地面、绿地每日循环清扫保洁，广场砖地面每周冲洗一次；目视地面干净，地面垃圾滞留时间不超过一小时；明沟每日清扫一次，无杂物，无积水。 |
| 2 | 公共灯具、宣传栏、雕塑小品等 | 每日擦抹一次，目视无灰尘、明亮清洁（2米以上部分每半月擦抹、除尘一次）。 |
| 3 | 休闲娱乐健身设施 | 每周一次保洁，设施表面干净，无灰尘污迹，场地无果皮、纸屑等垃圾。 |
| 4 | 水景 | 打捞漂浮杂物，保持水体清洁，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。 |
| 5 | 垃圾厢（房） | 有先进的垃圾处理方式（如分类收集垃圾、压缩垃圾、生物分解有机垃圾等），对垃圾厢（房）循环保洁，垃圾厢（房）整洁、干净、无异味，灭害措施完善。 |
| 6 | 果皮箱、垃圾桶 | 合理设置。随时清理擦拭，箱（桶）无异味、无污迹。 |
| 7 | 消毒灭害 | 每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次，每半年灭鼠一次。 |

**（四）公共区域绿化日常养护服务标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **级别** | **基本条件** | **内容** | **要素** | **养护要求（植物）** |
| 五级 | 1.绿地总体布局均衡，生态、景观效应显著，集中绿地率20%以上。  2.运用植物、山石、水体等设置景点，且与环境协调，效果好。  3.乔、灌、地被、草配植科学，层次丰富、季相分明。集中绿地布置全冠大树；花坛、花景面积占绿地总面积1%以上；植物品种多样（1万平方米以上绿地不少于80种，2万平方米以上绿地不少于100种）。  4.绿地保存率100%。乔、灌、草等保存率98%以上。绿地设施及硬质景观保持常年完好。 | 草坪 | 修剪 | 草坪常年保持平整，边缘清晰，草高不超过6cm。 |
| 清杂草 | 及时清除杂草,做到基本无杂草。 |
| 灌、排水 | 常年保持有效供水，草地充分生长，有覆沙调整，地形平整、流畅。 |
| 施肥 | 按肥力、草种、生长情况，适时适量施有机复合肥二到三遍。 |
| 病虫害防治 | 预防为主、综合治理，严格控制病虫害。 |
| 其它 | 绿草如茵,斑秃黄萎低于5%。 |
| 树木 | 修剪 | 乔、灌木修剪每年三遍以上，无枯枝、萌蘖枝；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，每年三次以上，基本无枯枝。 |
| 中耕除草、松土 | 常年土壤疏松通透，无杂草。 |
| 施肥 | 按植物品种、生长、土壤状况适时适量施肥。每年普施基肥不少于一遍，花灌木增追施复合肥二遍，满足植物生长需要。 |
| 病虫害防治 | 预防为主、生态治理，各类病虫害发生低于5%。 |
| 扶正、加固 | 树木基本无倾斜。 |
| 其它 | 乔灌木生长健壮，树冠完整，形态优美；花灌木按时开花结果；球、篱、地被生长茂盛，无缺枝、空挡。 |
| 花坛花境 | 布置 | 每年中有四次以上花卉布置，四季有花。 |
| 灌、排水 | 保持有效供水，无积水。 |
| 补种 | 缺枝倒伏及时补种。 |
| 修剪、施肥 | 及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾。每年施基肥一次，每次布置前施复合肥一次，盛花期追肥适量。 |
| 病虫害防治 | 适时做好病虫害防治。 |

备注：1.公共绿地中多年生草本植物的老化更新所发生的费用不包含在绿化养护费用中，应在物业专项维修资金中开支。

2.因修剪等产生的废弃物，整理集中堆放，清运及时；树上悬挂物及时清除；发现死树及时清除、适时补种，保持绿地内清洁整齐。

3.植物灌溉以保持土壤有效水份为原则，应按气候、立地条件、品种、生长等情况酌情增减浇水次数。

4.使用化学药剂，必须严格执行国家现行有关规定。应选用高效低毒、低残留的药剂控制有害生物的危害，并在喷药前安民告示。

**（五）共用部位、共用设备设施日常运行、保养、维修服务标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **类别** | **内容** | **运行、保养、维修服务要求** |
| 公共部位 | 三类 | 房屋结构 | 每年二次以上对房屋结构进行检查，涉及使用安全的部位每季检查一次，并有记录，发现损坏及时安排专项修理并告知相关业主、使用人。 |
| 门窗 | 每天巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，门、窗开闭灵活并无异常声响。 |
| 楼内墙面、顶面、地面 | 墙面、顶面粉刷层无剥落，面砖、地砖平整不起壳、无缺损。 |
| 管道、排水沟、  屋顶 | 每月一次对屋面泄水沟、楼内外排水管道进行清扫、疏通，保障排水畅通（6月至9月每半月检查一次），每半年检查一次屋顶，发现防水层有气臌、碎裂，隔热板有断裂、缺损的，应及时修理。 |
| 围墙 | 每半月一次巡查围墙，发现损坏立即修复，铁栅栏围墙表面无锈蚀，保持围墙完好。 |
| 道路、场地等 | 每周一次巡查道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏及时修复，保持路面平整、无破损、无积水，侧石平直无缺损。 |
| 休闲椅、凉亭、  雕塑、景观小品 | 每日一次对休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等进行巡查，发现损坏立即修复，保持原有面貌，保证其安全使用。 |
| 室外健身设施、  儿童乐园等 | 每日一次巡查，发现损坏立即修复，保证器械、设施的安全使用（如需更换的除外〕。 |
| 安全标志等 | 对危险隐患部位设置安全防范警示标志，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，每月检查一次，保证标志清晰完整，设施运行正常。 |
| 供水系统 | 二类 | 叠压供水 | 1.保证供水设备的供电设施、线路安全运行；  2.每周对泵房及供水设备进行清理打扫，确保卫生、干净；  3.保证泵房内干燥无积水，保证通风；  4.每周对供水设备检查三次以上，每季对水泵润滑点加油，每季一次对泵房、管道等进行除锈，油漆，每年保养一次水泵；  5.每天对设备按规范巡查一次，做好记录。 |
| 公共照明 | 三类 | 公灯 | 及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等，保持灯具完好，园区内楼道灯、街坊灯亮灯率在99%以上。 |
| 景观灯、节日彩灯、大堂吊灯等 | 保持灯具完好，亮灯率在99%以上。 |
| 公共电气柜 | 每日一次巡查室内、室外公共电气柜，每月一次保养室内、室外公共电气柜，每年一次电气安全检查，保证电气设备运行安全正常。 |
| 智能化（弱电）系统 | 二类 | 楼宇对讲系统（可视） | 不定期进行调试与保养，保证其24小时运行正常，对讲主机选呼功能正常，且选呼后的对讲（可视）功能正常，语音（图像）清晰，对讲分机开锁功能、门体的闭门器自动闭门功能正常。 |
| 住户报警 | 不定期进行调试与保养，保证其24小时运行正常，中心报警控制主机应能准确显示报警或故障发生的信息，并同时发出声光报警信号。 |
| 周界报警 | 24小时设防并正常运行，不定期进行调试与保养，保证该系统的警戒线封闭、无盲区和死角，保证中心控制室能通过显示屏、报警控制器或电子地图准确地识别报警区域，收到警情时，能同时发出声光报警信号。 |
| 监视系统 | 不定期进行调试与保养，保证各项监控设备24小时正常运行，能清楚显示出入人员的面部特征和车辆的车牌号，录像功能正常。 |
| 电子巡更 | 根据需要设定巡更路线、时间，不定期地进行调试与保养，保证其正常运行，保持巡更时间、地点、人员和顺序等数据的显示、归档、查询和打印等功能正常，巡更违规记录提示功能正常。 |
| 升降系统 | | 电梯 | 1.保证电梯24小时运行，轿厢内按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁。  2.招标人委托专业维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并持有有效的《安全使用许可证》，物业公司应有专人对电梯保养进行监督，并对电梯运行进行管理。  3.电梯发生一般故障的，专业维修人员二小时内到达现场修理，发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理人员须在五分钟内到现场应急处理，专业技术人员须在半小时内到现场进行救助。  4.电梯门无安全关闭装置、无自动称重感应装置或无紧急呼叫装置须设专人驾驶的，或由业主大会要求专人驾驶的，驾驶员应坚守岗位不脱岗，保障安全运行。  5.电梯维护保养提前一天通知业主或使用人，并尽可能减少对业主或使用人正常生活的影响。  6.建立电梯运行档案，记录电梯运行情况和维修保养工作内容。 |
| 水景（动力） | | | 1.每周一次巡视检查喷水池、水泵及其它附属设施，损坏部位及时修复，保证其正常运行。  2.重大节日前应对景观设施进行安全、功能检查，保证节日期间各项设施运行正常。 |
| 消防系统 | 二类 | 消防设施、设备 | 1.消防泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证  其运行正常。  2.消防栓每月巡查一次，消防栓箱内各种配件完好。  3.每天检查火警功能、报警功能是否正常。  4.每年试验一次探测器，并对全部控制装置进行一次试验，火灾探测器投入运行二年后，应每隔三年全部清洗一次，不合格的应当调换。  5.每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并作一  次放水检查。  6.每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或充压。 |
| 避雷系统 |  | 避雷设施 | 每年二次检查避雷装置，18层以上的楼宇每年应测试一次，保证其性能符合国家相关标准。 |

备注：

1.如无相应设施设备的，不得计收该项费用。

2.消防、避雷、电梯等专用设备的养护标准如与专业标准有不相一致的地方，以专业标准为准。

3.住宅区内的设备应建立设备台帐，并有保养、维修记录。

4.按有关规定属建设单位负责保养（修）设施（备）费用由建设单位承担。

5.每一类的服务内容与要求应高于并包含低一类服务内容与要求（一类除外）。

**四、其他要求**

（一）签定合同日期：自中标通知书发出之日起20天内按时签约。

（二）服务期限：物业服务期限为三年，物业合同一年一签，考核合格后续签下一年合同。（合同签订前提为：第一届业主委员会成立前）

（三）服务地点：招标人指定地点。

**五、考核方案**

（一）管理考核奖罚办法检查评分表（具体考核标准招标人可根据后期项目需求进行调整）。

1.遇有物业管理不善、物业公司人员推诿扯皮造成投诉的（包括市级上访、市长公开电话热线等），每发生一次扣500元。

2.招标人每月定期或不定期进行抽查，以百分制进行考核，采取扣分法进行质量评估、评分，内容如下：

附件：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **季 度 考 评 表** | | | | | |
| 服务点： |  | 管理员： |  | 考评人： |  |
| 考核内容 | 考核标准 | 标准分 | 扣分 | 扣分理由 | 实得分 |
| 服  务  纪  律  （10分） | 1.仪容大方,不披发,不戴首饰,按季统一着装，按规范佩戴帽子、口罩，违反一项扣1分。 | 2 |  |  |  |
| 2.遵章守纪，团结互助，服务热情、耐心，文明用语，不与业主争执，发生一次争执扣3分，可倒扣； | 3 |  |  |  |
| 3.不迟到、早退、离岗、串岗，不闲聊、吃东西、打私人电话，违反一项扣1分。 | 2 |  |  |  |
| 4.服从社区负责人的管理，违反全扣。 | 3 |  |  |  |
| 公共区域清洁卫生服务标准（30分） | 1.生活垃圾收集：每天清运二次，垃圾无漫溢，垃圾箱（桶）、果皮箱每周抹洗三次；周围地面无垃圾、无污水；装修垃圾定点堆放，每周清理一次。如发现一次清理不及时扣1分。 | 2 |  |  |  |
| 2.通道及楼梯台阶: 每周清扫三次，隔月楼梯间墙面除尘一次；单元门厅每天清扫二次，每天拖洗二次，通道及楼梯的野广告随时清除。如发现一次执行不到位扣1分。 | 2 |  |  |  |
| 3.楼梯扶手、栏杆、窗台、开关: 每周擦抹二次，扶手、栏杆基本干净、无灰尘，清洁后用抹布擦拭，窗台基本无尘。如发现一次执行不到位扣1分。 | 2 |  |  |  |
| 4.门、窗等玻璃: 每月擦拭一次，其中单元门厅玻璃每月擦拭二次，目视明亮、无污迹。如发现一次执行不到位扣1分。 | 2 |  |  |  |
| 5.天花板、公共灯具: 隔月除尘一次，天花板、灯盖、灯罩、灯座目视无积尘、无污迹、无蜘蛛网。如发现一次执行不到位扣1分。 | 2 |  |  |  |
| 6.电梯及电梯厅: 每天清扫二次，每月二次擦拭、清洁电梯内墙面和地面，每月清洁一次轿箱顶部。如发现一次执行不到位扣1分。 | 2 |  |  |  |
| 7.消火栓、指示牌、信报箱: 每周擦抹一次。如发现一次执行不到位扣1分。 | 2 |  |  |  |
| 8.道路地面: 每天清扫一次。如发现一次执行不到位扣1分。 | 2 |  |  |  |
| 9.绿地、明沟: 明沟每天清扫一次；绿地每天捡拾一次，秋冬季节或落叶较多季节适当增加捡拾次数。如发现一次落叶堆积较多扣1分。 | 2 |  |  |  |
| 10.消灭鼠害蚊蝇: 每季度对窨井、垃圾箱、明沟等喷洒药水一次，夏季（6月、7月、8月）每月一次，每年灭鼠二次。如发现一次执行不到位扣1分。 | 2 |  |  |  |
| 11.公共灯具、宣传栏: 每月擦抹二次，目视基本无灰尘（2米以上部分每季度擦抹、除尘一次）。如发现一次执行不到位扣1分。 | 2 |  |  |  |
| 12.设施设备用房: 每周清扫二次。如发现一次执行不到位扣1分。 | 2 |  |  |  |
| 13.休闲、娱乐、健身设施: 每周清洁一次（擦拭表面灰尘、清扫垃圾、擦拭座椅）。如发现一次执行不到位扣1分。 | 2 |  |  |  |
| 14.停车场或共用车库（棚）: 每两天清扫一次，及时清除地下室进出口的垃圾；发现油迹、污迹、锈迹，应及时擦洗干净。如发现一次执行不到位扣1分。 | 2 |  |  |  |
| 15.化粪池清淤、疏通: 每半年清淤、疏通一次，保证化粪池出入口畅通。如发现一次执行不到位扣1分。 | 2 |  |  |  |
| 公共区域绿化日常养护服务标准  （10分） | 1.草坪保存率不低于90%；树木保存率不低于95%，生长正常。如发现一次执行不到位扣1分。 | 3 |  |  |  |
| 2.修剪：每年5次对草坪整治修剪；乔木根据需要适时修剪，灌木每年适时整形修剪二遍以上，篱、球每年修剪三次以上。如发现一次执行不到位扣1分。 | 2 |  |  |  |
| 3.灌、排水：干旱、高温季节基本保持有效供水；雨季及时排出积水。如发现一次执行不到位扣1分。 | 3 |  |  |  |
| 4.病虫害防治：发生病虫害时及时灭杀。有针对性及时灭治病虫害，每年喷洒农药不少于二次，控制大面积病虫害发生。如发现一次执行不到位扣1分。 | 2 |  |  |  |
| 公共区域秩序维护服务标准（24分） | 1.进出人员管理：（1）阻止小商小贩、外来人员随意进入园区。（2）对外来人员、送货人员进行登记，阻止未经许可的外来人员进入园区，对大件物品搬出有记录。如发现一次执行不到位扣1分。 | 4 |  |  |  |
| 2.出入口值守：主出入口24小时有人值守，有交接班记录，对外来车辆有登记。如发现一次执行不到位扣1分。 | 4 |  |  |  |
| 3.巡逻要求：白天巡逻次数不少于四次，夜间巡逻次数不少于四次；重点部位加强巡逻，有巡逻记录；接受业主（使用人）求助，回答住户的询问。如发现一次执行不到位扣1分。 | 2 |  |  |  |
| 4.技防设施：园区的监控中心24小时有人值守，技术防范设施（如安防监控、楼宇对讲、周界报警等）能有效使用，对所反应的信息实施管理。如发现一次执行不到位扣1分。 | 2 |  |  |  |
| 5.房屋结构：每年二次以上对房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录,发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修。如发现一次执行不到位扣1分。 | 2 |  |  |  |
| 6.道路、路面、侧石、窨井盖：每半月一次对道路、路面、侧石、窨井盖等设施进行巡检，发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修。井盖不缺损，能正常使用。如发现一次执行不到位扣1分。 | 2 |  |  |  |
| 7.屋面泄水沟、楼外排水管道：每季对屋面泄水沟、楼外排水管道清扫、疏通一次；每月二次清扫明沟内的泥沙等垃圾。如发现一次执行不到位扣1分。 | 2 |  |  |  |
| 8.地面排水沟与围墙：隔月一次巡查、清理地面排水沟的泥砂与杂物，围墙每月巡查一次。发现损坏及时修复。如发现一次执行不到位扣1分。 | 2 |  |  |  |
| 9.楼梯间、公用走廊的室内墙地面：墙面、顶面粉刷层无明显剥落，面砖、地砖平整不起壳，有缺损及时修补。如发现一次执行不到位扣1分。 | 2 |  |  |  |
| 10.休闲椅、室外健身设施：每月巡查一次休闲椅、室外健身设施，发现损坏及时修理，并保证设施安全使用。安全标志：对危险隐患部位设置安全防范警示标志，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，每月检查一次，缺损及时补齐，保证标志清晰完整。如发现一次执行不到位扣1分。 | 2 |  |  |  |
| 日常小维修标准及要求（6分） | 1.水、电急修项目40分钟内到达现场，当日修复。如发现一次执行不到位扣1分。 | 2 |  |  |  |
| 2.符合小维修的一般维修当日到达现场勘察，三天内修复。如发现一次执行不到位扣1分。 | 2 |  |  |  |
| 3.修及时率应达到95%以上；维修质量合格率应到90%以上；被服务业户满意90%以上；维修服务回访100%。如发现一次执行不到位扣1分。 | 2 |  |  |  |
| 排污泵维修保养标准及要求（4分） | 污水泵应有专人管理与使用，管理单位应按保养规范负责对水泵进行维护保养并填写记录。如发现一次执行不到位扣1分。 | 4 |  |  |  |
| 消防及通风系统维修保养标准及要求（12分） | 1.每周派人员不少于1次到服务区域对火灾自动报警系统日常误报警清查并填写记录。如发现一次执行不到位扣1分。 | 2 |  |  |  |
| 2.对消防水系统进行末端试水，室外消火栓抽查、检查。确保室内外消火栓的完好、好用，消防水出水状况符合消防规定。针对寒冷天气，做好防寒防冻措施并填写记录。如发现一次执行不到位扣1分。 | 2 |  |  |  |
| 3.每月进行一次消防水系统、报警系统的联动测试并填写记录。（测试内容符合消防法及相关国家技术标准）如发现一次执行不到位扣1分。 | 2 |  |  |  |
| 4.每季度测试烟感报警点、温感报警点灵敏度，抽查率按维保合同及国家相关规定执行并填写记录。如发现一次执行不到位扣1分。 | 2 |  |  |  |
| 5.每季度对手动报警器、喷淋泵、消火栓及管道系统的阀门轴心上润滑油，对正压风口、防火阀、风机除锈剂上润滑油并填写记录。如发现一次执行不到位扣1分。 | 2 |  |  |  |
| 6.每季度测试烟感、温感报警器准确度必须达到相关国家技术标准，出水水量充裕，水压正常，水质良好，并做好记录。如发现一次执行不到位扣1分。 | 2 |  |  |  |
| 电梯维修保养标准及要求（4分） | 收到故障报警后，若通过电话无法解决，应立即派工程师保证30分钟之内到达现场排除故障。一般故障1-2小时内解决，严重故障以最快速度解决，维保单位人员不得离开故障现场，直到设备维修完成，尽快恢复该设备的运行。如发现一次执行不到位扣1分。 | 2 |  |  |  |
| 确保维保设备处于良好、安全的工作状态，并做好维修保养的各项记录。如发现一次执行不到位扣1分。 | 2 |  |  |  |
|  | 合计 | 100 |  |  |  |

招标人对中标人的物业管理内容和质量，根据季度考评表进行打分，如中标人连续两次季度考核低于80分，招标人有权解除合同。

**六、报价要求**

（一）投标人报价一，根据项目建筑具体情况，配置人员的数量等，所有管理、服务人员的工资、按规定提取的保险和福利费及国家地方规定必须缴纳的费用、法定节假日加班费用、员工培训费、员工服装费、劳保用品、交通工具、安全、食宿、管理费、日常保洁和卫生物耗、清洁卫生费、公共卫生维护费、日常行政办公费、中标人与本项目相关的自有固定资产折旧费、不可预见费用、法定税费等一切与之相关的费用（含公共能耗费），测算出本项目办公和商业每平方米每月的物业管理费用单价，此项为报价内容之一。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **楼层** | **性质** | **面积** |
| 1 | A栋一层 | 商业 | 1446.43 |
| 2 | B栋一层 | 商业 | 1271.84 |
| 3 | B栋二层 | 商业 | 1403.52 |
| 4 | B栋三层 | 商业 | 1403.52 |
| 5 | B栋四层 | 商业 | 1354.88 |
| 6 | C栋一层 | 商业 | 1293.33 |
| 7 | C栋二层 | 商业 | 1380.11 |
| 8 | C栋三层 | 商业 | 1381.76 |
| 9 | C栋四层 | 商业 | 1312.39 |
| 10 | D栋一层 | 商业 | 1440.5 |
| 11 | A栋二至六层 | 办公 | 6315.59 |
| 12 | D栋二至六层 | 办公 | 6133.27 |
|  |  |  | 26137.14 |

**注：底楼商业物业单价10元/㎡/月，其他商业物业单价8元/㎡/月，办公物业单价6元/㎡/月，（以上报价含0.5元/㎡/月公共能耗费）（超过上述任一限价均做无效标处理）**

（二）投标人报价二，按照薪酬制模式，投标人对照招标人提供的用人报价标准填写报价，物业进场后招标人按照阶段性需要，与中标人确定配置人员的具体要求。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位配置** | | **配置价格明细** | | **备注** |
| **岗位名称** | **岗位人员** | **人数** | **单价（元/月）** |
| 1 | 项目经理岗 | 项目经理 | 1 |  | 沟通协调能力强 |
| 2 | 客服管家岗 | 客服员 | 1 |  | 形象好、沟通好 |
| 3 | 保安管理岗 | 保安队长 | 1 |  |  |
| 4 | 保安形象岗 | 大堂值班 | 1 |  | 形象好、沟通好 |
| 5 | 消防值守岗 | 消防值班 | 1 |  |  |
| 6 | 秩序巡逻岗 | 巡查保安 | 1 |  |  |
| 7 | 门卫值守岗 | 门岗 | 1 |  |  |
| 8 | 环境管理岗 | 保洁带班 | 1 |  |  |
| 9 | 保洁服务岗 | 楼层保洁 | 1 |  | 形象好 |
| 10 | 地面保洁 | 1 |  |  |
| 11 | 地下保洁 | 1 |  |  |
| 12 | 设备管理岗 | 设备带班 | 1 |  |  |
| 13 | 设备值班岗 | 电 工 | 1 |  |  |
| 14 | 维修服务岗 | 万能工 | 1 |  |  |
| 合计 | | | |  |  |

**注：本项目采用单人及固定单项报价，最高物业服务月报价9.5万元/月。（超过限价做无效标处理）**

（三）前期开办费主要用于购置前期物业服务期间，采购物业办公设施、园区维护设施设备等产生的费用。招标人提供的前期开办费所购资产归全体业主所有，由物业服务企业使用；中标人中标后配合项目建设和销售公司做好前期介入和项目交付工作，派驻人员提供前期介入服务工作。

（四）前期物业人员报价中包含：包含人员工资、培训费、服装费、办公费等相关费用，由物业公司按照有关支出情况自行报价。