

第1章 招标项目技术、服务、商务及其他要求

一、项目概况

为创建一个安全、舒适、文明、和谐的生活环境，石盘街道办事处拟采用公开招标方式确定一名合法供应商对成资二期小区提供物业管理服务。成资二期小区为多层住宅小区，共 19 幢，87 单元，1079 户，商铺 87 个。

二、服务内容及要求

1、服务标准：达到国家及行业现行技术规范标准。

2、质量要求：符合国家及行业验收合格标准。

3、安全要求：无事故，在整个项目实施过程中，所有安全责任均由成交供应商自行承担。

4、服务要求：

（一）客户服务场所要求

1. 有客户服务中心，至少应配置有办公桌、椅、饮水机、电脑、电话。

2. 公示有物业服务企业营业执照、资质证书（复印件）或其它管理人名录证书（复印件）、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准、收费率（每季度统计 1 次）、报修电话、三级投诉电话等物业服务及收费信息。有管务信息查询台。提供特约服务的，应公示服务项目、服务标准及收费标准。

3. 客户服务中心工作时间至少 8 小时值班，其它时间物业管理区域内有值班人员。

4. 公示有 24 小时服务电话。

（二）人员配置及要求

1. 从业人员按照相关规定取得专业的职业技能。

2. 实行项目经理责任制，一个物业管理区域配备 1 名项目负责人。

3. 从业人员统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，主动、热情。

4. ★小区人员配置要求

岗位	人数	配置说明
项目经理	1	项目管理的第一责任人，负责项目的全面工作。
综合维修人员	1	负责小区内土建、给排水、弱电及其他设施设备维修维护工作。
保洁	6	负责小区环境卫生清扫、维护、垃圾清运等
客服	1	负责小区维修登记、纠纷协调及其它客服日常事务
绿化员	1	负责小区绿化养护管理
安保	8	负责小区安全保卫工作
总计	18	

（三）制度要求

1. 有双方签订规范的（前期）物业服务合同，合同权利义务关系明确。

2. 有共用部位及共用设施设备维修养护、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度。

3. 有突发公共事件应急预案。

4. 有物业服务工作记录。

（四）档案要求

1. 有物业服务档案管理制度，有消防等设施设备承接查验、运行、维修、养护档案资料。

2. 档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便。

3. 设置有档案资料柜。

（五）标识要求

1. 重点部位按相关要求设置有安全警示标识、消防标识、导向标识、指示标识及其它标识。

2. 房屋栋号、房号及公共配套设施标识清晰、明显。

（六）客户服务要求

1. 每年第一季度公示上一年度物业服务合同履行情况。

2. 重要物业服务事项应在主要出入口以书面形式履行告知义务。

3. 对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为，应劝阻并报告相关行政主管部门。

4. 报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修记录。

5. 业主或使用人提出的意见、建议、投诉在 3 个工作日内回复；投诉回访率不低于 70%。

6. 每年组织 1 次满意度调查，客户满意率不低于 75%。

7. 有宠物管理制度与措施。

8. 接受委托，提供邮件代收服务。

9. 做好小区收费工作，做到应收尽收。

（七）专项委托服务管理

1. 签订有专项服务委托合同，明确各方权利义务。

2. 专业服务企业应符合相关行政主管部门的资质要求；操作人员应持有相应的职业资格证书。

3. 专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴标志。

4. 共用部位及共用设施设备运行和维修养护管理要求（包含且不限于以下内容）

（1）综合管理

①按照相关规定实施承接查验。

②按照 DB510100/T054-2010 的规定进行维修、更新、改造。

③有房屋共用部位及共用设施设备的基础档案。

④共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮。共用设施设备运行中出现的故障及检查中发现的问题，属于急修范围内，应在 30 分钟内组织到场维修。

⑤按合同约定规范使用房屋专项维修资金，有紧急维修情形，按维修资金紧急使用预案实施维修。

⑥每年第 4 季度制订出下一年度维修养护计划。

⑦特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。

⑧雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。

⑨设备机房

a 每月清洁 1 次，机房整洁有序，室内无杂物。

b 设有挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板。

c 在明显易取位置配备有符合规定的消防器材，确保完好有效。

d 设施设备标识、标牌齐全。

e 张贴或悬挂相关制度、证书。

f 记录齐全、完整。

⑩运行、检查、维修养护记录应每月归档。

（2）共用部位

①房屋结构

每年巡视 1 次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应建议相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。

②建筑部件

a 每季度检查 1 次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等。

b 每季度巡查 1 次共用部位的门、窗、玻璃等。

c 每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。

③附属构筑物

a 每季度巡查 1 次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。

b 每半年检查 1 次雨、污水管井等。

c 每季度巡查 1 次大门、围墙、围栏等。

d 每季度巡查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。

e 每半年刷漆 1 次栏杆及基础设施（健身器材）。

（3）共用设施设备

①排水系统

a 有防汛预案，每年至少组织 1 次演练。

b 配备有防汛物资（沙袋、雨具、照明工具等）。

c 排水设施：每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通。

d 污水泵：汛期每日巡视 1 次，平时每月巡视 1 次，检查设备运行状态；每月进行 1 次手动启动测试；每年养护 1 次。

e 化粪池：每年清掏 1 次，发现异常及时清掏。

②供配电系统及照明

a 楼内照明：每半月巡视 2 次，一般故障 1 日内修复；复杂故障 1 周内修复。

b 楼外照明：每周巡视 1 次，一般故障 3 日内修复；复杂故障半月内修复。

c 应急照明：每周巡视 1 次，发现故障，30 分钟内组织维修。

d 低压配电箱和线路：每季度检查 1 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫。

e 控制柜：每季度检查 1 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫。

f 配电室、楼层配电间：有门、孔、洞、窗等处的防鼠措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好。

g 路灯、楼道灯完好率应不低于 85%。

（4）安全防范系统

①物防

a 外露管道等易攀爬处有防盗设施，如：防盗伞、防爬刺、带钩铁丝或抹黄油等。

b 专门设置非机动车停放区域。

c 物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施齐全，使用正常。

d 落实专人对各类物防设施每 2 个月开展 1 次全面检查，及时排除安全隐患。

② 技防

a 报警控制管理主机：每周检查 3 次，保障设备运行正常。

b 红外对射探测器：每半月做运行状态测试 1 次，保障设备运行正常。

c 图像采集设备：每周检查 1 次监视画面效果、录像、图像保存等功能，保障设备运行正常。

d 摄像头：每季度检查 1 次聚焦、清晰度、红外夜视、遮挡物、镜头清洁等情况，进行相应调校。

e 技防设施设备出现运行不正常和损坏等问题，应立即进行维修。

③ 消防

a 消防设施设备完好，可随时启用；保持消防畅通。

b 在出入口、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志和警示标语、安全疏散路线导图。

c 有消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责。

d 有灭火和应急疏散预案，有义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能；高层住宅每年组织至少 2 次有员工、业主或使用人参加的消防演练，多层、别墅等住宅每年组织至少 1 次。

e 发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应向公安机关消防机构报告。

f 消防控制室设 24 小时值班，及时处理各类报警、故障信息。

g 发生火情立即报警，组织扑救初起火灾，疏散遇险人员，协助配合公安机关消防机构工作。

h 与有资质的消防维保单位签订消防维保合同，约定消防维保的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。

i 有消防安全管理制度，每年对员工进行消防安全培训至少 1 次。每年对业主至少有 1 次消防安全宣传教育，可采用宣传栏、横幅、讲座等形式。

④水景及游乐设施

a 启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全。

b 有安全警示标识。

c 每日巡查 1 次游乐设施，确保无安全隐患。

（5）装饰装修管理要求

a 有装饰装修管理服务制度。

b 有装饰装修管理档案。

c 受理业主或使用人的装饰装修申报登记，与业主或使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项。

d 装饰装修期间每 3 日巡查 1 次现场，发现业主或使用人未申报登记或者有违法违规行为的，应立即劝阻；拒不改正的，报告相关行政主管部门及业主、业主委员会。

e 委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，在 1 周内清运，自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式清运。

（八）公共秩序维护管理要求

1、出入口有专人 24 小时值守。

- 2、对重点区域、重点部位每 3 小时巡查 1 次。
- 3、有外来人员管理制度，对来人来访进行询问登记。
- 4、对机动车实行进出登记管理制度，停放有序。
- 5、有大宗物品进出管理制度，实行大宗物品搬运进出登记管理。
- 6、安防控制室设专人 24 小时值守。
- 7、对违法犯罪行为立即报警，协助公安机关进行处理。
- 8、对秩序维护人员必须进行相关法律法规及岗位流程培训后方能上岗。
- 9、利用小区公告栏张贴安全防范宣传品。
- 10、有租户管理制度，配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作。

（九）环境卫生维护管理要求

1、生活垃圾的收集、清运

- （1）有垃圾收集容器。
- （2）每半月至少清洗 1 次垃圾收集容器（夏季 1 次/周），蝇、蚊孳生季节每周喷洒 1 次杀虫药。
- （3）生活垃圾应清运至指定的垃圾中转站，清运频次不低于 2 次/日，垃圾收集容器周边无散落垃圾。

2、物业共用部分清洁

- （1）公共场所每日清扫 1 次；楼道、楼梯每周清扫不少于 3 次。
- （2）每季度擦拭 1 次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施。

(3) 楼外道路及设施：每日清扫 1 次、巡视保洁 2 次，楼外道路无积水；每月清洁 1 次楼外公共照明及共用设施；每季度清洁 1 次雨篷、门头等。

(4) 水景：根据水质情况进行消毒净化处理。使用期间每周清洁 1 次水面；每年清洁 2 次水池池底。

(5) 有害生物预防和控制：配合相关部门进行有害生物的预防和控制。投放药物应预先告知，投药位置有明显标志。

(十) 绿化养护管理要求

1、灌溉

出现干旱情况及时灌溉，不因旱涝原因导致植物出现死亡现象。一般植物在萌芽前、4-5 月份、秋季、入冬前浇水 1 次。

2、施肥

根据植物生长情况施肥，一般乔木每 2 年施肥 1 次；灌木每年施肥 1 次；地被和草坪植物每年春季萌芽和入冬前后施肥 1 次至 2 次；花坛植物根据生长情况进行追肥；生长不良的植物适当增加施肥频次。

3、病虫害防治

根据病虫害发生规律，植物生长季每 2 周检查 1 次病虫害情况；发现病虫害能有效控制，不因病虫害危害影响景观效果。

4、整形修剪

乔木每 2 年修剪 1 次；灌木每年冬季修剪 1 次；绿篱每年至少修剪 3 次；草坪夏季每月至少修剪 1 次，全年至少修剪 10 次。

5、除草

每年全面除草 2 次，重点绿地增加除草次数。

6、垃圾处理

绿化作业产生的垃圾应在作业完成后 4 小时内清理干净。

（十一）社区文化建设管理要求

- 1、有事务公开栏及其它宣传栏，内容每季度更新 1 次。
- 2、每年至少开展 2 次精神文明宣传教育工作，内容包括科学防疫、消防安全、食品卫生、房屋及其附属设施设备使用安全、环保及法律等知识。
- 3、每年按物业服务合同约定组织社区文化活动。
- 4、社区文化有活动计划、有记录、有总结，相关资料齐全。

★（三）商务条件

- 1、服务期限：三年（合同一年一签）；
- 2、最高限价：693374 元/年；
- 3、服务地点：石盘街道成资二期安置小区。
- 4、验收要求：严格按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205 号）的要求进行验收。
- 5、付款方式：合同签订生效后，由供应商提供发票，采购方应在收到上级拨付资金 10 个工作日内，预付服务费 40%，剩余服务费按季度（三个月）支付，每个阶段由甲方根据乙方实际服务量据实结算。乙方应于每阶段到期的 10 日前将该阶段实际服务量、费用汇总表及发票报甲方进行核定。剩余合同约定金额的 5%作为绩效考核，由甲方会同相关部门对服务合同履行情况进行考评、考核和验收。服务满意率达 85%，即支付剩余的 5%。服务满意率低于 85%的，不予支付剩余的 5%费用。对乙方服务不到位，弄虚作假的，不仅扣减相关

费用，并追究其违约责任。对于满足合同约定的资金支付条件的，自收到发票后的 15 日内，将资金支付到采购合同的约定账户。

6、履约保证金：不收取。

交款方式：/。

收款单位：/。

交款时间：/。

物业考核办法及标准

1、基础管理（规定分值 15）

1.1、有完善的物业管理方案和各项管理制度、操作规程、应急预案、各岗位工作职责、工作标准完善；各项制度制定的全面性、合理性及落实情况并有具体考评办法；规定分值 3（符合 3.0，基本符合 1.5，不符合 0）

1.2、员工仪容仪表符合标准，着装统一；佩戴标志，行为规范，服务主动，态度热情；所有人员配置到位。规定分值 6（每发现一项不齐全或不完善扣 0.5）

1.3、设立物业管理平台，接受社区人员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，及时处理并做好记录。规定分值 6（每发现一项不齐全或不完善扣 0.1）

2、设备运行管理（规定分值 30）

2.1、制订设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保

养、运行记录管理、维修档案等日常管理制度，并严格执行；记录簿完备，不漏记、不撕页，字迹清楚，记录规范。规定分值 4（符合 4.0，每发现一处不符合扣 0.2）

2.2、制订临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行。
规定分值 5（符合 5.0，临时用电措施或停电应急措施不符合均扣 1.0）

2.3、订有突发火灾的应急方案，设立消防疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。规定分值 3（符合 3.0，无应急方案扣 0.5，各种标志每缺少一个及每发现一处不畅通扣 0.1）

2.4、定期排查火灾安全隐患；各单元灭火器必须配置到位，定期检修消火栓等灭火设施设备，相关费用由物业承担。规定分值 6（符合 6.0，有发现一处安全隐患扣 0.5 分。）

2.5、定期对各排污口、雨水入口进行检查，雨季来临前需对辖区内雨水管网进行一次全面疏通，相关费用由物业承担。规定分值 4（符合 4.0，每发现一处不符合扣 0.2）

2.6、排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生，相关费用由物业承担。规定分值 5（符合 5.0，每发现一处不符合扣 0.2）

2.7、道路、楼道、等公共照明完好，若发现损坏及时维修更换，相关费用由物业承担。规定分值 3（符合 3.0，基本符合 1.0，不符合 0）

3、保洁管理（规定分值 30）

3.1、制定岗位责任制度与运作程序,工作质量标准,有专职的保洁服务人员,实行标准化服务。规定分值 4（符合 4.0,基本符合 3,不符合 0）

3.2、生活垃圾定时收集,由指定通道运送至规定地点,日产日清,相关费用由物业承担。规定分值 12（符合 12.0,基本符合 8,不符合 0）

3.3、公共区域、绿化带、楼梯、天台清洁,无垃圾、积尘、水迹、无纸屑、烟头等废弃物,无擅自占用和堆放杂物现象;公共玻璃窗洁净明亮,相关费用由物业承担。规定分值 14（符合 14.0,每发现一处不符合扣 0.2）

4、安保管理（规定分值 25）

4.1、制定岗位责任制度与服务程序,人员经政审合格后持证上岗。规定分值 2（符合 2.0,每发现一处不符合扣 0.2）

4.2、穿着统一的制服及许可的装饰物品,材料和样式经审核同意;装备设施良好,满足要求,相关费用由物业承担。规定分值 2（符合 2.0,每发现一处不符合扣 0.2）

4.3、消防安全管理、门卫管理、车辆管理、秩序管理、巡逻检查、等制度完善。规定分值 3（符合 3.0,每发现一处不符合扣 0.2）

4.4、熟悉各项制度,尤其是与自身岗位相关的制度;各类登记

本记录完整、清晰、准确，各类台帐齐全。规定分值 2（符合 2.0，每发现一处不符合扣 0.2）

4.5、遇突发事件或安全检查时，积极配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成任务。规定分值 4（符合 4.0，每发现一处不符合扣 0.2）

4.6、人员、车辆及物资出入管理，大楼内重要部位和附属设备的安全管理到位。规定分值 4（符合 4.0，每发现一处不符合扣 0.2）

4.7、监控工作到位，按时做好消防巡查，消防装置完好，保障消防通道畅通。规定分值 4（符合 4.0，每发现一处不符合扣 0.5）

4.8、意外突发事件处置和报告正确、及时，避免或减少损失、危害，能堵截、防范案件、事故；规定分值 4（符合 4.0，每发现一处不符合扣 0.2）

备注：合同金额 20%作为考核标准，满分 100 分年度考核平均分达 85 以上（包括 85 分）为合格；年度考核平均分 85 以下、75 以上（包括 75 分）的，通知限期整改，达不到要求的，扣除服务费按一分 1000 元；75 分以下的，考虑中止合同。

备注：本次采购以上述参数和要求为准，若上述参数和要求中表述不完整的，各供应商自行与采购人联系，了解情况或现场踏勘，必

须在响应文件中补充完整，但必须符合国家的相关要求，带★号参数和要求不得有负偏离。