

第三章 采购需求

一、项目概述

1、项目名称：洋浦经济开发区 4 个居民搬迁安置小区物业管理服务项目（第二次）

2、项目所属行业：物业管理

3、项目基本情况：

本次物业管理项目为洋浦经济开发区 4 个居民搬迁安置小区物业管理服务项目，房屋性质均为政府投资建设的拆迁安置房。各小区情况如下；

物业服务区域概况

(单位:平方米)

小区名称	原户搬迁户、外嫁女 搬迁户住宅面积		住宅总面积 合计	其中政策 免外嫁女 30 平方米 面积	位置
	原户搬迁户 住宅面积	外嫁女搬迁 户住宅面积			
信立花园	70841.41	2489.22	73330.63	450.00	洋浦开发区开源大道东侧
德馨南区	29731.77	16532.31	46264.08	5070.00	洋浦开发区开源大道东侧
德馨北区	60505.16	1469.47	61974.63	300.00	洋浦开发区开源大道东侧
古盐田 (119 亩)	80110.00	49919.00	130029	10860.00	洋浦经济开发区洪洋路东段，古盐田景区旁
合计	241188.34	70410	311598.34	16680	

为规范管理,提升小区住户生活环境质量,采购人经研究决定通过公开招标方式选聘具备行业经验的物业管理机构,为上述小区提供综合物业管理服务,中标人即获得上述小区物业管理权,并通过对小区住户实施管理收费实现收益。

二、人员需求

序号	小区名称	秩序维护员	秩序维护员主管	保洁员	保洁员领班	工程技术员	收费员	督导员	项目经理
----	------	-------	---------	-----	-------	-------	-----	-----	------

1	信立花园	7	1	4	1	1	1		1
2	德馨南区	5	1	4	1	1		1	
3	德馨北区	5	1	4	1	1		1	
4	119 亩	11	1	9	1	2	1	1	1
合计		28	4	21	4	5	2	3	2
本项目所需人员合计：69 人									

三、物业服务标准

（一）基本要求

- 1、采购人和中标人双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。
- 2、承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。
- 3、工程技术人员需要具备中华人民共和国应急管理部查询有效的《特种作业操作证》操作项目：低压电工作业，国家市场监督管理总局政务服务平台查询有效的《特种设备安全管理和作业人员证》项目：A（特种设备安全管理）。
- 4、物业管理区域内应当具有文体娱乐、服务设施，且能正常使用，并经常开展健康有益的文体活动。
- 5、有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。
- 6、管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。
- 7、公示 24 小时服务电话。报修须 30 分钟内到达现场，有报修、维修和回访记录。
- 8、按照国家有关规定，实行服务收费明码标价制度。
- 9、按有关规定每半年公示一次物业服务费用或者物业服务资金的收支情况。
- 10、按有关规定申请住房维修费用。
- 11、每年至少 1 次征询常住业主对物业服务的意见，满意率 80%以上，如果满意率不达 80%，采购人可提前终止物业服务合同。

（二）房屋管理

- 1、制定完善的房屋共用部位年度维修养护计划，并对房屋共用部位进行日

常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。

2、根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，由中标人及时组织修复，费用由中标人支付；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向采购人提出报告与建议，根据采购人的决定，组织维修。

3、每日巡查 1 次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修养护。

4、按照住宅装饰装修管理有关规定和业主规约（业主临时规约）要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前，签订装饰装修服务协议，依规定审核业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。每周至少 2 次巡查装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告采购人和有关主管部门。

5、对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告采购人和有关主管部门。

6、各栋及单元（门）、户有明显标志。

（三）公共设施维护

1、制定完善的共用设施设备年度维修养护计划，并对共用设施设备进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外）。

2、建立设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检修等记录齐全。

3、操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。

4、对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于小修范围的，中标人及时组织修复，费用由中标人支付；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修费用使用计划，向采购人提出报告与建议，根据采购人的决定，组织维修或者更新改造。

5、载人电梯按规定进行定期维保及年检，且 24 小时正常运行。发生电梯困人或其他事故时，中标人必须 15 分钟内到场，电梯维保企业及救援力量 30 分钟到场并展开救援。

6、应急照明每日巡查 1 次，发生故障，及时修复。

7、发电设备完好率不低于 90%，停电 20 分钟内应完成发电。

8、路灯、楼道灯完好率不低于 90%。路灯损坏的，要第一时间采取保护措施，防止漏电，报修后 12 小时内完成修复工作。

9、消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。

10、容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急预案。

（四）公共秩序维护

1、基本要求

（1）小区 24 小时值勤。

（2）对重点区域、重点部位每 3 小时至少巡查 1 次。

（3）小区设有安全监控设施，监控点至覆盖单元进出口、小区主要道路出入口、停车场等重要部位，实施 24 小时监控。

（4）对进出小区的车辆实施证、卡管理，引导车辆有序通行、停放。

（5）对进出小区的装修、家政等劳务人员实行临时出入证管理。

（6）对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告采购人和有关部门，并协助采取相应措施。

2、公共秩序维护人员要求

（1）派驻服务区的秩序维护员应知法、懂法、守法、依法办事，必须严格遵守保安从业规定。

（2）秩序维护员主管具备高中或中专以上学历，有较高的政治思想素养和业务水平，有较强的组织协调能力，受过专门的保安业务培训，具有 1 年以上保安管理工作经验。秩序维护员主管负责对派驻服务区的安保人员进行业务指导、管理与监督，确保安保人员在安保服务过程中无违规、违纪事件发生。

（3）派驻服务区的秩序维护员要求全部为男性，且须具备以下个人素质条件：具有初中以上（含初中）文化程度，退伍军人佳，年龄 18-50 周岁，身高 165cm 以上，身体健康，形象良好，有较好的语言沟通能力，无传染病及精神病史，体貌端正，无违纪违法记录。

（4）派驻服务区的秩序维护员要有高度的责任感和爱岗敬业精神，岗前专业培训不少于 24 课时，熟知采购人的安保管理规定，恪尽职守，善于发现问题，

具备一定的管理经验和突发事件处理能力，每月进行一次岗位业务技能培训。

(5) 秩序维护员执行勤务时，着统一的保安服装，佩戴统一的保安标志。

(6) 派驻服务区的秩序维护员，须至少包含一名持有由公安部消防局或人力资源和社会保障部颁发的《消防设施操作员》证书的专业人员。

3、队伍管理要求

(1) 根据采购人有关安保管理规定与服务要求，制订切实可行的安保服务整体方案和应急预案，健全安全防范长效工作机制。

(2) 负责提供派驻安保人员值勤、巡逻所需的防卫器材和通讯设备等。

(3) 为提高秩序维护员人员业务素质，结合工作实际，经常性开展在岗人员业务培训和紧急预案演练。做到突发事件反应迅速，预案处置有力。

(4) 内部管理体制健全，做好项目秩序维护员备案工作，同时设立管理人员负责安保队伍的日常规范化管理工作。

(5) 保持秩序维护员队伍稳定，确因工作需要，需要更换秩序维护员主管，应提前一个月以书面形式通知采购人，更换其他队员，应提前三天告知采购人，经采购人同意方可更换人员，确保服务质量不因人员变动而受影响。

(6) 安保服务区域召开重要会议、举行重大活动或抗风救灾、突发事件等需要增配、抽调人员协助时，应全力予以配合。

(7) 秩序维护员招聘、录用、离职等管理档案规范，手续齐全，相应资料必须报采购人备案。

(五) 保洁服务

1、基本要求

(1) 合理设置果壳箱或者垃圾桶，每日清运 1 次。垃圾袋装化，保持垃圾桶清洁无异味。

(2) 电梯轿厢每日擦拭（清洗）2 次；楼道保持整洁无杂物；共用部位玻璃每季度清洁 1 次；路灯、楼道灯每半年清洁 1 次。

(3) 小区内共用雨、污水管道每年疏通 1 次；雨、污水井每半年检查 1 次，视检查情况及时清掏；化粪池每季度检查 1 次，每年清掏 1 次，发现异常及时清掏。

(4) 二次供水水箱 1 年清洗两次，定时巡查，水质须由具备资质的第三方权威检测机构出具的《水质检测合格报告》，以达到卫生要求的标准。

(5) 小区灭四害 1 个月 1 次以上。

2、保洁服务具体要求

(1) 保洁员领班制订保洁工作计划，做好每月材料申购报表。

(2) 中标人负责保洁员工的岗位技能培训工作，不断提高员工的业务素质。

(3) 保洁员负责工作区域内道路、灯具、栅栏、扶手、楼内走廊、大堂、办公室、卫生间、屋顶、楼梯地面、内墙面、消防栓、灭火器等公共区域的清洁工作，负责工作区域垃圾的清理、收集工作，有权制止各种破坏、污染卫生环境的行为。

(4) 熟练掌握消防器材的使用方法和安全门锁的开启。

(5) 发现各类隐患或突发事件等能及时采取应急措施，并及时向上级领导汇报。

(6) 积极参加业务培训，自觉学习有关清洁卫生知识，不断提高综合素质。

(六) 绿化养护

1、绿化完好率不低于 85%，对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护。

2、定期清除绿地杂草、杂物。

3、预防花草、树木病虫害。

4、适时组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。

5、适时喷洒药物，预防病虫害。

(七) 项目经理岗位职责

1、根据项目合同要求，坚持为业主服务、组织物业公司全体工作人员对本小区物业开展日常管理和服务工作，努力搞好小区物业管理工作。

2、负责服务项目经营状况管理，负责服务项目各项费用的收取，监督小区日常的业务管理中的财务开支。重点对服务项目的物业管理费及各项费用的回收有管理责任。

3、负责组织、保证小区各项安全管理、保洁管理、秩序维护管理、绿化管理、品质管理、设施设备管理等制度的贯彻执行，确保项目整体服务质量的不断提升，满足项目发展需要，保障公司利益。

4、负责服务项目的安全管理工作，落实安全责任制，每天巡视管理区域，及时发现安全隐患并汇报处理，依法制止违规装修和违章搭建等具体违反安全管

理服务工作。

5、负责督导检查服务中心内的清洁卫生、环境绿化、创优美、舒适的居住环境。

6、负责服务项目的日常管理工作，对服务项目各项工作标准进行检查、监督，负责业主投诉的调查、处理、回访及客户满意度调查工作。

7、负责定期（每月）按比例（业主 10%）拜访租户/业主，加强信息沟通与业主及时交流，收集相关需求信息，并拿出组织实施建议或方案，提高物业管理水平和成果。

8、负责编制服务中心年度各项支出预算，控制、审批各项开支、控制预算。

9、负责建立、健全管理档案（含业主档案、消防档案、工作日志档案等）。

10、负责对服务中心设施设备、装修、日常工程维修、水电平衡进行综合性监督管理，及时发现问题并汇报处理。

11、发生突发事件时，立即组织相关责任人员进行处理，按应急方案制定的措施执行。

12、负责制定服务中心年度培训计划，组织有关人员业务培训及职业安全教育，不断提高业务技术素质。

13、负责做好本服务中心人员的人事管理工作，负责所辖员工的入职材料提交、工作业绩考核、考勤管理、人员排班、加班情况及协调员工关系工作。

14、加强与业主、业主单位的沟通，了解需要，完善各项工作内容。在日常工作中，加强与业主委员会的日常沟通，及时处理租户/业主需求及相关问题。

（八）督导员岗位职责

1、依据标准要求组织编制质量管理规范文件，并对现有体系文件定期评审、修改。

2、负责跟踪、验证不符合项的纠正、预防和改进措施的实施。

3、负责对文件和资料的统筹管理，包括发放、回收、更改、销毁、保存等及时作好相关记录。

4、负责制定现场检查考核细则，并定期督导与检查。

5、负责对不合格项目进行评审，提出处置意见。

（九）收费员岗位职责

- 1、负责日常收费工作并开具相关票据。
- 2、负责登记收费日记账。
- 3、负责填制现金上交传票。

（十）工程技术人员岗位职责

- 1、除完成日常维修任务外，有计划地承担其他工程任务。
- 2、熟练地掌握小区水电设备的原理及实际操作与维修。
- 3、制订所管辖设备的检修计划，按时按质按量地完成，并填好记录表格。
- 4、积极协助其他技术人员的工作。
- 5、严格执行设备管理制度，做好日夜班的交接班工作。
- 6、交班时发生故障，上一班必须协同下一班排除故障后才能下班，配电设备发生事故时不得离岗。
- 7、每月进行一次分管设备的维修保养工作。
- 8、搞好班内外清洁工作。

四、物业服务的其它要求

（一）遵守住房保障管理部门的各项规章制度，包括市政府部门出台的各项管理办法。

（二）按照各项规章制度及物业服务合同的约定，配合采购人做好各项应由物业服务公司负责的物业服务工作。

★五、付款方式和费用说明

（一）结算方式

- 1、租户缴纳的物业管理费：以承租房屋的建筑面积按月收取。
- 2、采购人支付的物业管理费和公用水电费，每月结算一次，于次月的5个工作日内将结算情况告知采购人。自收到中标人开具的合法合规发票后，于5个工作日内支付上月的物业服务费。

（二）投标报价

1、本项目预算金额包含：原户搬迁户物业管理费、外嫁女户物业管理费（政策免外嫁女30平方米面积）、公用水电费。投标报价是包括全部的人工、机械、保险、各种税费、劳保、等服务期间的一切费用的总报价。项目实施过程中所需的招标文件中未列的其他一切费用由投标人在报价时一并考虑，项目实施过程中

不再单独结算。

2、各投标人对本项目的投标报价，需报出平均每月每平方米物业管理收费的单价(以平方米为计量单位)，并自行计算总价。根据采购人主管部门的预算管理规定,物业管理费报价不得超过每月每平方人民币 1.5 元（含电梯管理费，电梯管理费每月每平方米 0.3 元），计算面积为原户搬迁户住宅面积和政策免外嫁女 30 平方米面积；公用水电费不得超过每月每平方人民币 0.25 元，计算面积为住宅总面积合计，每年物业管理费和公用水电费不得超过人民币 5576425.2 元。投标人的投标报价不得超过采购预算金额和控制单价，否则按无效投标处理。

3、中标人接管小区后，外嫁女、外来户物业管理费由外嫁女、外来户自行支付（除政策免外嫁女 30 平方米面积外），自行支付的物业管理费按中标的每月每平方米标准收费，原户搬迁户的物业管理费由采购人支付。

（三）其它费用的收取

1、如需收取本合同约定的物业管理费之外的其他收费项目费用，须经采购人同意，并报本地物价部门审批通过后才能实施收费。

2、水费根据供水公司实际价格收取。

3、电费根据供电公司实际价格收取。

4、电梯保养、使用费用计入物业管理费，物业服务公司不能另行收取。

5、停车费：不收取停车费。

6、签订合同前存在的设施设备问题，须明确责任人及资金来源。

六、验收标准

由采购人在指定地点对所提供服务进行验收，验收标准除中标人投标文件所响应的服务要求外，可溯源到国家、行业相关标准；中标人提供的服务应达到有关标准的要求并确保整体通过采购人的验收。

七、合同执行计划

（一）服务期限：

本项目服务期限为两年，具体服务期限以合同约定时间为准。

（二）服务地点：

采购人指定地点。

★八、预算金额：

本项目预算金额：11152850.4 元。（报价不得超过采购预算金额和控制单价）

注：

1、“★”条款为不允许偏离的实质性要求和条件，如不满足则认定其投标无效。

2、采购需求中“二至八项内容”在技术、商务响应表中逐条响应。