**项目技术要求和有关说明**

本项目为无锡市新吴区人民政府鸿山街道办事处的鸿运苑中区、北区安居房物业管理外包项目，项目具体要求如下，投标人所投内容必须满足以下要求，不得有负偏离。

一、项目技术要求：

本次采购项目为无锡市新吴区鸿山街道鸿运苑中区、北区安居房物业管理外包项目。为切实提高我街道安置房小区物业管理水平，优化小区环境，有效降低管理成本，增强居民居住幸福感，以试点先行，稳步推进为原则，选聘鸿运苑中区、北区安居房物业管理外包项目的物业管理企业。物业基本情况和管理要求如下：

**（一）项目概况**

**鸿运苑中区、北区小区总管理面积共计约388254.73平方米（包含商铺面积），户数2860户，物业用房面积120平方米，绿化面积14.35万平方米，电梯数量29部，门卫室数量4个，商铺面积39043.73平方米。**

|  |  |
| --- | --- |
| 小区 | 鸿运苑中区、北区 |
| 建筑面积 | 388254.73㎡ |
| 单元 | 215单元 |
| 幢数 | 64幢 |
| 户数（套） | 2860套 |
| 未安置套（套） | 无 |
| 物业用房（㎡） | 120㎡ |
| 门卫室（个） | 4 |
| 监控室（间） | 无 |
| 监控摄像头（个) | 30 |
| 汽车库（间） | 无 |
| 地面车位（只） | 698 |
| 地下停车位 | 无 |
| 电动车库（个) | 3 |
| 消防箱（只) | 200 |
| 地面消防栓（只) | 40 |
| 公共设施（㎡） | 1200㎡ |
| 路灯（只) | 245 |
| 配电间（间） | 5 |
| 电信间（间） | 1 |
| 公用电表（只) | 300 |
| 公用水表（只) | 35 |
| 公示栏（个） | 4 |
| 垃圾桶（只) | 150 |
| 绿化（㎡） | 143500㎡ |
| 化粪池（组） | 200 |
| 污水井（只） | 1300 |
| 雨水井（只） | 1200 |
| 天沟（只） | 215 |
| 电梯（部） | 29 |
| 生活水泵（只） | 29 |
| 消防泵（只） | 29 |
| 喷淋泵（只） | 29 |
| 污水泵（只） | 29 |
| 楼道内消防栓（个） | 29 |
| 消防水箱（高层）（只） | 29 |
| 生活水箱（高层）（只） | 29 |
| 地下停车库面积 | 无 |

**1.物业管理的范围为**：鸿运苑中区、北区小区及小区各出入口至主干道两侧50米距离范围内的包括保安、保洁、绿化、公共设施设备的维修保养、地面车位与地下车库管理、配合管理、智能化管理。

**2.物业管理的维修和保养**：**按照无锡市行业修理规范标准，凡属房屋基础性、结构性的维修外，维修费用由承包方承担（中标单位入驻前存在的原有问题除外）。对已维修、维保的项目内容（质量）必须符合规范要求，费用由中标方承担。**

**3.中标单位使用的物业从业人员：**不得少于65人。

**4.项目实施期**：自合同生效之日起二年。

5.本项目的物业管理用房由采购人提供。

6.物业服务费由中标人每月出具当地税务正规发票按实结算。经区相关部门审核批准后，对已经上市交易的房屋的物业费收缴工作由中标单位负责。

7.本项目的物业负责人不能任意更换，如确需更换，应取得甲方书面认可，并且更换的新的项目负责人的要求不低于原负责人。

8.考核标准与办法：对中标单位监督考核采用百分制考核（具体内容见附表一），由街道办事处(发包方)组建监督考核小组。人员组成:由街道物业管理办公室、城市管理科、街道财政所、社居委、住户代表等人员组成。社居委、物管办负责每月的日常考核、其余人员参与年中(终)考核，每月日常考核的平均分占全年分值的70%，年中（终）考核总分的平均分占全年分值的30%，两项的平均分之和作为支付10%余款的依据。中标人每季度需提供员工工资表给所属社区。

附表一：

**鸿山街道安置房小区物业服务外包考核标准**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目 （分值）** | **内容** | **管理要求** | **分值** | **评分标准** | **扣分** | **扣分 原因** |
| 1 | 基础管理 （10分） | 人员管理 | 1、小区物业经理要有全国物业管理项目经理岗位技能证书或全国物业管理企业经理岗位证书，有二年以上的物业管理经验。2、物业人员按实际岗位配备到位，服装统一，挂牌上岗，仪表整洁规范，服务热情主动 | 1 | 无全国物业管理项目经理岗位技能证书或全国物业管理企业经理岗位证书扣1分，发现一次不符合扣0.2分 |  |  |
| 日常服务 | 小区设置物业管理站，周一至周五8小时业务接待，设立24小时值班服务电话。有完整的报修、维修和回访记录。 | 2 | 无报修、维修回访记录的，发现一次扣1分，其他发现一次扣0.2分,维修回访不满意扣0.2分 |  |  |
| 服务公示 | 在小区醒目位置公示物业服务内容、收费标准、服务承诺和服务电话。每半年公示一次物业服务收支情况、专项维修费情况 | 1 | 未按要求公示的发现一次扣1分 |  |  |
| 投诉处理 | 有完整的投诉处理流程，及时处理业主和使用人投诉，记录完整，满意率85%以上，无小区物业问题引发上访事件 | 2 | 发现一处不符合要求的扣0.5分，因物业公司责任发生上访事件的扣2分 |  |  |
| 规章制度 | 建立对物业人员的工作制度和考核制度，并上墙公布。各类物管方案、台账资料齐全完善，建立健全一户一档资料。录用人员需向物管办备案，统计的相关数据与资料及时上报物管办 | 2 | 发现缺少一项的扣0.5分，资料数据上报不及时每次扣0.2分 |  |  |
| 档案管理 | 档案资料建立健全（业主住户基本情况、房屋维修档案、车辆出入登记档案、公共物品档案、安保巡逻档案、设施设备档案等），进行动态管理。 | 2 | 符合得2分；未建立档案不得分；建档不全，缺一项扣0.5分。 |  |  |
| 2 | 清洁管理（18分） | 共用楼道保洁 | 每周打扫1次各楼层通道和楼梯台阶、清洁1次楼梯扶手；每周擦拭1次各层和通道的公共设施；楼梯间墙面每季度除尘1次；每季度擦1次楼梯道共用门窗玻璃；楼层通道、楼梯台阶、扶手干净，无乱堆放、乱张贴、乱涂写、乱停车、无杂物、积灰、蛛网等。以物业为主，做好垃圾分类工作。 | 2 | 发现一处扣0.2分 |  |  |
| 电梯保洁 | 每日清扫1次电梯轿厢，每周擦拭1次电梯门壁，每月对灯饰及轿厢顶部清洁1次。电梯机房及电梯轿厢内整洁，无明显积灰、无乱堆放、乱张贴、乱涂写、无积灰等。 | 2 | 发现一处扣0.2分 |  |  |
| 停车场共用车库或车棚保洁 | 整洁、无杂物、无明显积灰，门窗、墙面整洁无破损，无乱张贴。 | 2 | 发现一处扣0.2分 |  |  |
| 绿化带、道路保洁 | 小区道路无坑洼，道板砖无损坏，无垃圾污迹杂物；绿化带内无明显垃圾、果皮、漂浮物、枯枝等。 | 2 | 发现一处扣0.2分 |  |  |
| 标识、宣传牌（包含垃圾分类宣传）、塑料信报箱保洁 | 完好、干净、无明显浮灰、污迹 | 2 | 发现一处扣0.2分 |  |  |
|  |  | 休闲、娱乐、健身设施保洁 | 完好、干净、无明显浮灰、污迹 | 1 | 发现一处扣0.2分 |  |  |
| 门卫、岗亭、河道 | 门卫、岗亭干净、整洁，没有无关物品；门卫、门亭无闲杂人等。 | 2 | 发现一处扣0.2分 |  |  |
| 垃圾收集与处理及垃圾桶、垃圾棚 | 建筑垃圾有序堆放，无明显堆积。收集点及垃圾桶无污迹、无散落垃圾、无明显异味、无蚊虫滋生，垃圾桶、箱干净无积灰、污迹、完好无损 | 2 | 发现一次扣0.2分 |  |  |
| 公共天台、屋顶 | 每半年清理1次。 | 1 | 发现一项不符合扣0.5分。 |  |  |
| 其他公共场所、设施 | 保持干净、整洁、无浮灰、污迹、损坏，无乱堆放、乱涂写、乱牵挂、乱晾晒现象，主次干道路灯无乱张贴、乱涂写。 | 2 | 发现一处扣0.2分 |  |  |
| 3 | 房屋共用设施、设备维护与管理（26分） | 服务时限 | 急修30分钟到位，12小时内修复；小修2日内修复，有记录 | 2 | 超过时限扣0.5分，无记录扣0.5分 |  |  |
| 房屋管理 | 及时处理小区居民的报修工作，按照维修管理规定执行。房屋出现质量问题，应及时与甲方联系,并处理。 | 3 | 未及时处理保修的，发现一起扣0.5分，未按照维修规定执行的每次扣0.5；发现一起质量问题未处理，扣0.5分，上不封顶。 |  |  |
| 违规装修、违章搭建、违规经营 | 有完善的装修管理制度。业主装修无破坏主体结构等情况。装修期间每日巡查装修情况，对违反规划乱搭乱建，违规经营、擅自改变房屋结构用途的行为及时劝阻,拒不改正的应及时报告相关执法部门。 | 4 | 发现一处破坏主体结构、违章搭建、违规经营、改变房屋结构用途的行为扣1.5分，一周内整改不到位的扣2分。 |  |  |
| 给排水设施 | 自来水管网日常巡查，及时记录，发现问题及时报修。 | 1 | 缺少巡查记录，出现问题不及时发现报修每次扣0.2分。 |  |  |
| 泵房整洁无杂物，各类水泵运作正常，管道及阀门配件完好、无损坏、渗漏、锈迹 | 1 | 发现一次因人为原因运行不正常的扣1分；发现一处损坏渗漏，维保不到位的扣0.2分 |  |  |
| 每月清扫一次明沟，无堵塞。清扫有记录，多层安置房梅雨季节前清扫一次露台天沟；疏通一次露面窨井，化粪池每半年清理一次 | 2 | 未按要求做的，发现一次扣1分，限时整改不到位的扣2分 |  |  |
| 窨井无损坏、无缺失，安装到位，不影响行人与车量通行 | 2 | 发现一处扣1分 |  |  |
| 雨水管污水、给排水管无堵塞、排水畅通 | 1 | 发现一处扣0.2分 |  |  |
| 公共照明 | 每月检查公共供配电系统的运行状况，并做好记录，出现异常情况及时处理 | 1 | 不检查一次扣0.5分，不及时处理扣0.5分 |  |  |
| 公共照明灯具开关等无损坏，使用正常 | 1 | 发现一处扣0.2分 |  |  |
| 3 | 房屋共用设施、设备维护与管理（26分） | 电梯 | 应由有资质的维保单位进行日常维护保养，做到一梯一档；有应急救援预案和操作程序。在接到报警信号半小时内设法解救乘客，排除故障，有记录。电梯灯具、风扇、按钮、对讲系统及安全设施保养到位，无异常、无损坏 | 2 | 无正常维护保养扣2分，其他发现一次扣0.2分 |  |  |
| 消防 | 每月进行一次巡查，调试消防栓、箱、烟管器、消防水阀。消防标志等消防设备完好、齐全，确保正常使用，并及时维修，有记录，无失窃、私用等情况。灭火器定期检查更换药粉，确保有效使用 | 2 | 无巡查调试扣1分，设备、设施损坏不符合要求，每发现一处扣0.2分，发现私用扣1分 |  |  |
| 监控 | 每月按规定检查监控设备，有记录，如有损坏及时修复 | 1 | 不检查扣1分，不及时维修扣0.5分 |  |  |
| 监控室实行24小时值班，发现情况及时上报处理，情况处理有记录；禁止无关人员在内 | 1 | 发现无人值班扣1分，情况不及时处理扣0.5分，发现有无关人员一次扣0.5分 |  |  |
| 其他公用设施智能道闸 | 完好无损、无随意改变用途现象 | 1 | 损坏1处扣0.2分，随意改变用途扣1分，确保智能道闸正常使用，未按规定使用的每次扣0.2分 |  |  |
| 工程，广告 | 通讯设施建设、政府工程施工，涉及到开挖破坏的必须同社区备案方可入场，不得随意增设违规商业广告。 | 1 | 违规开挖一处，扣0.5分，私自增设宣传设施一处扣0.5分 |  |  |
| 4 | 绿化养护与管理（满足三级养护标准）（10分） | 草坪、树木、花坛 | 植物长势良好，草坪、色块、树木、花坛成活率在90%以上。如有死亡，毁绿现象能够及时补绿。 | 2 | 发现一处毁绿扣0.5分，不及时补绿扣1分 |  |  |
| 草坪进行季节性修剪，每年不少于3次。按时除草、施肥、浇水、防病除虫，无枯死植物出现，养护有记录；日常巡视灭蝇灭鼠设备。每月清理一次绿化带。 | 2 | 未按要求及时修剪的扣1分，发现一处枯枝扣0.2分，无养护记录扣0.2分 |  |  |
| 禁止在绿化带内种植、乱堆放、铺设水泥地面、违章搭建等情况。如发现要及时制止，做好协调工作，并复绿。 | 4 | 发现一处扣0.5分，上不封顶。 |  |  |
| 树木之间无牵线拉竿晾晒现象 | 1 | 发现一处扣0.5分 |  |  |
| 假山、亭、雕塑等建筑 | 干净无垃圾、无明显积灰、无污迹、无损坏 | 1 | 发现一处扣0.2分 |  |  |
| 5 | 安全防范（20分） | 门岗 | 主出入口24小时有人站岗执勤，次出入口每天5:00-22:00有人看守执勤，有值班，交接班记录；对外来人员和车辆进出小区进行登记，查验相关证件。对贵重物品、大件物品的搬出需要查验相关证件，核实身份，核对物品的名称和数量，并做好记录 | 3 | 发现有离岗现象的一次扣1分，服务态度不好，业主反映强烈的，一次扣0.5分，未按规定进行查验登记的发现一次扣1分 |  |  |
| 巡逻 | 按规定白天巡查不少于4次，夜间巡查不少于6次。车库门、防盗电控门保持完好，及时关闭 | 2 | 缺一次巡逻扣0.5分，夜间车库门未关闭发现一处扣0.2分 |  |  |
| 交通秩序 | 对小区内车辆按规定进行管理，引导车辆有序通行、停放、确保道路畅通 | 2 | 发现一处乱停放的扣0.2分 |  |  |
| 摩托车、电动车、自行车等按指定地点有序停放，电瓶车无乱拉乱接充电现象。 | 2 | 发现一处乱停放的扣0.2分，发现一处乱拉乱接充电的扣0.2分 |  |  |
| 保持消防通道畅通，消防通道无路障；对于火灾等突发事件要有应急预案，每年进行一次消防演练活动 | 3 | 有路障不畅通，发现一次扣1分，未进行消防演练活动的扣3分 |
| 游商 | 小区内及门卫外侧无摆摊商贩、小区禁止商贩进入小区。 | 2 | 发现一处，扣一分，上不封顶。 |  |  |
| 汛期 | 服从社区安排，做好抗洪防汛工作 | 2 | 不服从、不配合社区统一安排的扣2分 |  |  |
| 其他方面 | 对于治安、公共卫生等突发事件，危及住户人身安全的设施设备有明显标志和防范措施。主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标、幢、单元（门）和户门标志  | 2 | 发现一处不符合要求的扣0.2分  |  |  |
| 群租 | 严禁破坏原有房屋结构的群租现象，有专人巡视巡查。 | 2 | 发现一处扣0.2分。 |  |  |
| 6 | 精细化管理（10） | 垃圾分类 | 设置合理合规的垃圾收集房和协助社区做好垃圾分类工作 | 4 | 发现A类问题扣1分，B类问题扣0.5分，C类问题扣0.2分，上不封顶。未完成加倍扣。上不封顶。 |  |  |
| 工单及处理 | 城市精细化管理工单。 | 4 | 发现A类问题扣1分，B类问题扣0.5分，C类问题扣0.2分，上不封顶。未完成加倍扣。上不封顶。 |  |  |
| 自主巡查处置 | 社区网格员在日常巡查中发现上报的问题，必须在规定的时间内解决。乱张贴、乱涂写、乱堆放、垃圾不入桶、装修建筑垃圾、废弃家具、游商等情况当天处理。其他事件视具体情况定。 | 2 | 如在规定规定时间处理不扣分，未及时处理，一次扣0.2分。 |  |  |
| 7 | 满意度测评（8分） | 随机抽取小区居民进行测评，各小区不少于20人，居民满意度90%以上。 | 3 | 每下降5%，扣1分，低于60%，不得分。 |  |  |
| 相关部门间的考核（社区，绿化，环卫，城管，物管等相关部门）90%以上。 | 3 | 每下降5%，扣1分，低于60%，不得分。 |  |  |

**(二）物业管理加分项目（视情况酌情加分）**

1.小区内部无一处违章违建；

2.所有防盗窗与窗户齐平，没有超出墙面；

3.户主装修过程中无破坏房屋原有结构、无对外墙（外立面）私自打孔；

4.配合社区的做好疫情防疫、文明创建、垃圾分类等工作；

5.其他酌情加分项目。

**（三）其他物业管理要求和有关说明**

1.物业费包括但不限于：安置小区公共服务费；绿化费；电梯、消防、技防监控、泵房、风机、潜水泵、电力设施、智能化道闸系统、入户门禁等特种设施设备的维保、使用、年检、设备损坏、更换及易损耗材等费用（其中：电梯保养和维修费用不得低于3500元/台）；公共电能耗及公共水能耗费；垃圾分类（政策）服务；国家法定节假日（元旦、春节、 清明、“五一”、端午、“十一”、中秋，合计11天）加班费及高温期间高温岗位高温费；工具和各类耗材成本；人员工资、各类社保基金、人员管理成本以及人员意外成本、福利津贴费、防疫费等法定费用；与报价相关的采购人的各种免费维保条件（请各投标人自行与采购人联系、了解）；公共设施设备维修维保（除因房屋质量问题的维修）；所应承担的税收等相关费用；以及合同包含的所有风险、责任等采购文件已提到和采购文件虽未提到的但应该包括的完成本项目所产生的一切费用。投标人报价时应充分考虑服务期内所有可能影响到的因素（包括人员最低工资政策性调整），一旦投标结束最终中标，总价将包定，不予调整。如发生漏、缺、少项，都将被认为是中标人的报价让利行为，损失自负。

**以上费用须严格按国家、省、市相关最新政策规定和本项目招标的要求计算并报出，否则作无效投标处理。**

2.如果发现有违法搭建，中标的物业公司要及时制止并在第一时间告知所属社区，并采取一定的措施。并在甲方规定的时间内拆除，如不及时拆除，有一处违法搭建扣除物业费5000元。

3.物业公司按照物价部门核定的标准做好对小区内非拆迁安置户（包括外来租住户和房屋买卖户）、商业店面用房的物业管理费和停车费等小区公共收益的收取工作，做到规范文明操作、应收尽收。收费总额的分配比例不得低于90%。

4.对于电梯、消防、技防监控、泵房、风机、潜水泵、电力设施、智能化道闸系统、入户门禁等特种设施设备，物业公司按照规范流程选聘的维保单位必须具备国家认可的相应资质证书、营业执照、技术等级，并且符合相关要求及规定，并必须到所属社区备案登记。物业公司需负责以上系统日常的清洁保养和使用管理，并对专业公司的维护情况进行监督检查及协调等。

5.物业公司必须积极参与配合做好社区各类文体活动和创建工作等社区管理的日常事务及各类矛盾纠纷调节。

**（四）考核标准及要求：**

1.物业管理人员考核内容

（1）物业经理要求：拟派物业经理中标后须常驻本项目现场，不得兼任其它物业经理。如果乙方未经甲方同意，更换已选定的物业经理，须向甲方支付违约金人民币壹拾万元/人次（￥100，000）。

（2）中标方所派驻所有人员不得缺岗，缺编一人罚款按照五人工资标准进行核算，并扣10分处理。

（3）业主违反合同的约定，使中标人未完成规定管理目标，中标人有权要求业主在一定期限内解决，逾期未解决的，中标人有权终止合同，造成中标人经济损失的，业主给予中标人经济赔偿。

（4）中标人违反合同的约定，未能达到约定的管理目标，业主有权要求中标人限期整改，逾期未整改的，业主有权终止合同，造成业主经济损失的，中标人应给予业主赔偿。

（5）现场物管人员迟到、早退的，责令当事人限期改正：中标人应承担50-200元／人／次违约金。

（6）现场物管人员睡岗的，中标人应承担50-200元／人／次违约金。现场物管人员脱岗的，中标人应承担100-300元／人／次违约金。

（7）现场物管人员发生责任事故或造成不良社会影响的，由中标人对当事人进行调换处理，中标人并承担5000元／人／次违约金。构成犯罪的，除有关机关依法追究当事人和直接责任人员的刑事责任：中标人还应承担10000元/人/次违约金。

（8）做好宣传警示工作，安排固定劝导员劝导居民有序定时定点投放，如遇区级主管部门考核不通过，中标人应承担1000-3000元／次违约金处罚。

（9）因防疫不得当，造成的疫情扩散或造成不良影响的，构成犯罪的，除有关机关依法追究当事人和直接责任人员的刑事责任：中标人还应承担10000元/次违约金。

（10）管理小区获得省优的，一次性奖励20万元，获得市优的，一次性奖励10万元。三、管理小区一年内获得一次区级红榜的，一次性奖励2万元，二次获得红榜的一次性奖励5万元，三次获得红榜的一次性奖励10万元。获得市级红榜的，一次奖励5万元，二次获得红榜的，一次性奖励10万元。管理小区一年内一次获得区级及以上黑榜的，扣款5万元，二次获得黑榜的，扣款20万元，三次获得黑榜的，直接解除合同。

（11）小区物业费和停车费的收取奖励办法；

收取应收款的60%——69%，奖励10%，收取应收款的70%——79%，奖励20%，收取应收款的80%——89%，奖励30%，收取应收款的90%——99%，奖励40%，收取应收款的100%，奖励50%。

**注：以上罚款皆从当季的物业费中直接扣除。**

 **（五）物业管理服务考核内容**

1.主要针对清洁管理，房屋、共用设施、设备维护与管理，园林绿化养护与管理，安全防范等服务按照采购需求中物业管理服务标准和范围进行百分比考核。

2.具有考核由工作由所辖区负责，社区按月按照物管办制定的考核标准（安置房小区物业管理考核标准）对中标单位进行考核，按季度（安置房小区物业管理考核标准）对中标供应商进行考核。季度考核综合得分按照月度考核组（社区牵头）、季度考核组（街道物管办牵头）、巡查考核组（网格员巡查）的考核得分，分别乘以权重比例（依次为30%、50%和20%），三项权重分值之和即为季度考核得分。

3.以考核管理要求为标准，考核总得分值为100分，季度综合得分95分以上（含95分），不扣除季度物业管理考核奖；90-95分（包含90分）的扣季度考核奖0.005元/月.㎡，85-90分（包含85分）的扣季度考核奖0.03元/月.㎡；80-85分（包含80分）的扣季度考核奖0.06元/月.㎡。低于80分，扣季度考核0.15元/月.㎡。综合得分低于80分累计连续二个季度，扣除全年服务费用的30%，而且整改不到位、配合不积极的，终止物业服务合同下年度不再续签合同。

二、管理内容及要求

（一）管理内容：

1.物业管理区域内公共秩序和环境卫生的维护，包括社区内市政公用设施和附属建筑物、构筑物的日常保洁工作；

2.车辆的停泊及安全管理。主要负责内部和外来车辆的引导、停泊以及安全看管，包括地面所有车位的机动和非机动车辆；

3.秩序服务：全方位维护社区正常秩序和日常安全巡查服务；

4.物业管理区域内居民装饰装修的监督服务；

5.物业管理档案资料的管理；

6.法律、法规、政策及合同规定的其它事项；

（二）服务标准：

无锡市普通住宅物业服务等级三级服务为标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **内容** | **基本标准** |
| 综合服务 | 管理处设置 | 1、小区内设置管理处。2、配置办公家具、接待前台、电话、电脑等办公设施及办公用品。 |
| 人员要求 | 1、小区经理有相关物业管理工作经验。2、所有工作人员服装统一，挂牌上岗，仪表整洁规范。 |
| 服务时间 | 管理处周一至周五每天8小时业务接待。 |
| 日常服务 | 1、24小时受理业主或使用人报修。急修1小时内到现场处理，一般修理三天内完成（预约除外）。2、对业主或使用人的投诉在四天内答复处理。3、公示服务标准和收费标准，每年向业主公布财务状况一次，公共水电费能耗分摊每半年向业主公布一次。4、制定小区房屋装修申请、验收等装修管理制度，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告。5、建立业主档案、收费管理、设备管理等记录。6、能提供一种以上特约服务（有偿）和一种以上便民（无偿）服务；每年组织一次以上的社区活动。 |
| 清洁管理 | 共用楼道保洁 | 每周打扫1次各楼层通道和楼梯台阶、清洁1次楼梯扶手；楼梯间墙面、顶面每季度除尘1次。 |
| 电梯及电梯厅保洁 | 每日清扫1次电梯轿厢，每周擦拭1次电梯门壁,每月对轿厢顶部清洁1次 |
| 共用卫生间保洁 | 每日清洁2次，每周消杀1次 |
| 停车场、共用车库或车棚保洁 | 每半月清扫1次车库，每半年进行1次地下室消杀工作 |
| 绿化带、道路保洁 | 每日清扫1次 |
| 标识、宣传牌、信报箱保洁 | 标识、宣传牌每周擦拭1次，雕塑、信报箱每季度擦拭1次 |
| 休闲、娱乐、健身设施 | 每周清洁1次 |
| 垃圾桶、果皮箱 | 垃圾每日收集1次，垃圾桶、果皮箱每月擦拭抹2次 |
| 垃圾收集与处理 | 小区内定点设置垃圾收集箱或点，每日定时清理1次；垃圾收集箱或点周围地面无散落垃圾、无异味，每月清洗1次。 |
| 卫生消杀 | 灭鼠、灭蚊等每年至少进行2次 |
| 公共天台、屋顶 | 每季清理1次，保持清洁、无垃圾 |
| 房屋、共用设施、设备维护与管理 | 公共部位门窗 | 每月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。 |
| 围墙 | 每季一次巡查围墙，发现损坏立即修复，保持围墙完好 |
| 道路、场地等 | 每季一次巡查道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏及时修复，保持路面无破损。 |
| 排水设施 | 每季清扫1次排水明沟，每年对地下管井清理1次 |
| 给水设施 | 饮用水水池(箱)每年清洗消毒1次、水质化验达标 |
| 公共部位照明灯、景观灯等 | 保持灯具完好。 |
| 消防设施设备 | 1、消防设施设备可随时启用，消防通道畅通2、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。3、每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或充压。 |
| 其他设施 | 每月巡查1次小区房屋单元门、楼道、管线井道、机房以及其它共用设施设备,并及时维修养护，保证正常运行；小区主要道路及停车场交通标志齐全 |
| 园林绿化养护与管理 | 基本条件 | 乔灌木生长健壮，树冠完整；花灌木按时开花结果；球、篱、地被生长无缺枝、空挡。 |
| 草坪、灌木类、花坛 | 成活率80%以上，每年修剪3次，除虫施肥每年1次 |
| 乔木类 | 成活率80%以上，每年修剪1次，除虫施肥每年1次 |
| 人工湖、喷水池 | 每季水面清捞1次 |
| 景观小品 | 每半年清洁、整修1次 |
| 安全防范 | 人员要求 | 1、专职保安人员，身体健康，工作认真负责并定期接受培训。2、能处理和应对小区公共秩序维护工作，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，仪容仪表规范整齐。4、配备对讲装置。 |
| 门岗 | 1、主出入口24 小时值班看守，并有详细交接班记录。2、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。 |
| 巡逻岗 | 1、白天巡逻次数不少于四次,夜间重点部位巡逻二次，并有巡逻记录。2、在遇到突发事件时，采取必要措施并及时报告管理处和相关部门。 |
| 技防设施和救助（监控岗） | 1、小区主出入口、主干道应具备录像监控。2、监控中心接到报警信号后，保安人员应立即赶到现场进行处理。3、小区应有火警、水警、警情应急预案,并在监控中心控制室内悬挂。 |
| 车辆管理 | 1、地面、墙面有简易标志。2、收费管理的车库内地面、墙面按车辆道路行驶要求设立标志牌，照明、消防器械配置齐全。 |

（三）岗位配置：

1.投标人根据需要配备相应数额的专职服务人员。

**人员配置总数不少于65人**，配置如下：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目名称** | **人数配置** | **性别** | **年龄要求** | **上班时制** |
| 1 | 项目经理 | 1 | 男女不限 | 35-55周岁 | 5天8小时制 |
| 2 | 前台/管家 | 3 | 男女不限 | 25-40周岁 | 5天8小时制 |
| 3 | 保安主管 | 1 | 男 | 25-45周岁 | 5天8小时制 |
| 4 | 领班 | 2 | 男女不限 | 20-55周岁 | 三班两运转 |
| 5 | 门岗 | 10 | 男女不限 | 20-55周岁 | 三班两运转 |
| 6 | 巡逻 | 8 | 男女不限 | 20-55周岁 | 三班两运转 |
| 7 | 监控 | 4 | 男女不限 | 20-55周岁 | 三班两运转 |
| 8 | 机动/换休 | 2 | 男女不限 | 20-55周岁 | 三班两运转 |
| 9 | 保洁主管 | 1 | 男女不限 | 40-55周岁 | 5天8小时制 |
| 10 | 楼内保洁 | 18 | 男女不限 | 40-55周岁 | 6天8小时制 |
| 11 | 外围保洁/垃圾清运 | 10 | 男女不限 | 40-55周岁 | 6天8小时制 |
| 12 | 工程主管 | 1 | 男 | 40-55周岁 | 5天8小时制 |
| 13 | 设备运维 | 4 | 男 | 40-55周岁 | 6天8小时制 |
| **合计** | **65** |  |  |  |

**备注：投标时需提供承诺书，承诺中标后签订劳动合同，人员工资不得低于无锡最低工资标准且正常缴纳社保，否则人员配置情况作无效标处理。**

2.物业管理各岗位职责及要求

（1）物业经理

岗位职责：

1）主持物业管理人员的招聘、面试工作，具备相当的组织管理能力；

2）领导项目物业管理团队做好物业竣工前施工现场及租售处的物业管理，能够为物业管理人员提供日常培训；

3）定期与委托方代表展开前期物业工作会议；主持制订、完善物业管理规章制度及流程；

4）协助选择合适的物业保险及其他需要外包的物业管理服务供应商；协助物业管理费标准的确定；

5）主持做好物业单元验收、交接工作及主持做好单元交付使用工作；

6）领导项目物业管理团队做好物业的二次装修、保安、清洁、工程设施维护保养等日常管理服务；

7）定期主持业主对物业服务之满意度调查，并能够根据反馈，在提供给业主的服务项目及质量上，不断提高；

8）具备良好的沟通协调能力，能够与委托方、业主保持良好的关系；

9）协助统筹物管的人事及财务管理，能够良好执行年度财务预算计划；

10）对外推广物业的优质服务和管理形象；能够不断完善物管制度及管理体系，并对物业管理人员提供定期培训。

岗位要求：

1）全面参与安置房小区客户服务工作，解决安置房小区企业投诉，协调企业客服工作，成为安置房小区客服工作第一责任人，工作电话为客服第一热线；

2）每月各企业走访2次，重点企业重点走访。做好走访记录并存档备查，切实解决安置房小区企业提出的建议意见；

3）建立并监督执行适合安置房小区、物业管理、物业使用人的操作流程；

4）每周或每月提出一项安置房小区物业不完善的事项，进行重点解决，需在事项解决前详细列出具体工作计划、方案、措施、完成时间、落实责任人，用书面形式报安置房小区综合服务部；

5）召集相关工作人员召开物业周例会，月例会安排在每月最后一周周四召开（甲方派员参加）；

6）加强工作人员培训：

①安置房小区应急预案培训，每月1次，年度12次。

②危险化学品基础知识，每月1次，年度12次。

③保安门岗巡逻，监控，每月2次，年度24次。

④保洁操作规范，每月1次，年度12次。

⑤工程人员维护，维修，每月1次，年度12次。

⑥客服接待操作规范，每月1次，年度12次。

1. 工程人员

岗位职责：

①负责对设施及设备的接收工作，熟悉各项设备、设施。

②负责工程部人员的选配和管理；负责工程部员工的专业技术培训工作，提高工程部人员的职业道德，专业技能和服务意识；负责工程部人员的年度考评工作；

③负责监督公用设施、设备的正常运行工作，并负责计划的审定；负责监督公用设施设备的保养、维修安全检查的计划的审定；

④完善工程部的各项规章制度，并报上级批准实施；负责制定工程部的低值易耗品、物料、固定资产的每月采购计划，并报管理处审批，协同采购；

⑤组织并参与设备的大检修，负责制定设备大检修计划并监督实施；每月召开工程部例会，布置、协调工程部内部各项事务；

⑥负责外包服务合同的接洽，并报管理处审批；负责物业使用人对工程部工作的投诉处理，回访；负责工程部不合格服务的处理、纠正和预防措施的实施，跟踪检查等。

岗位要求：

①严格遵守安全生产条例和操作规程，佩带工作牌、穿工作服；

②制作安置房小区固定资产月报表；

③制作安置房小区设备设施管理月报表；

④安置房小区节电节水方案制定并实施；

⑤优化设施设备，延长使用寿命的方案。

（3）安全管理员

岗位职责：

1）参加相关的安全员培训并取得相关安全证书；

2）协助制定并监督执行安置房小区的安全环保制度；

3）监督三废存放，三废排放及三废处理；

4）危化品出入管理，存储管理，企业使用及存放督察，重点企业做不定期走访检查；

5）气瓶管理

6）安置房小区安全、环保、消防工作，定期对保安、保洁人员进行专业知识培训；

7）参与所有涉及安置房小区安全环保的工作。

（4）保安

岗位职责：

1）负责治安防范、安全保卫和消防管理工作；

2）负责把守大门，礼貌接待问询。主动热情为各类业主提供便利服务，诸如提携物品、备好打气筒、代招出租车等；

3）严格核对外来人员务工者，遇访客登记或征得业主的同意后方能进入；大宗物品搬运出，须办理物品出门手续，经业主认可方能放行；

4）维护道路和停车库秩序，保持道路畅通，制止车辆违规停放和乱卸货物的行为；加强巡逻，发现可疑迹象，要跟踪盘查，并及时报告主管领导，采取有效措施确保平安，巡逻中发现的其他问题，应做好记录，及时通知有关人员解决；

5）定期测试消防设施，参加消防演练；遇突发事件，须按规定的程序，负责执行本职范围内的工作；

6）熟悉业主情况，与业主建立友好关系，及时反馈业主的意见和要求；

7）对改进管理处工作提出建议；监督检查二次装修有无违规行为，施工人员是否有证；

岗位要求：

1）门岗保安岗位要求：

①自身条件：性别：男，年龄：55周岁以下，视力良好、外表端正，高中以上文化，普通话良好，沟通良好；

②主动热情帮助安置房小区及安置房小区企业做好协助工作：比如小件物品的搬运工作等；

③熟悉安置房小区领导、安置房小区工作人员、企业领导以及他们的日常工作方式；

④按标准着装、仪表整洁端正；

⑤上下班、开门敬礼，用文明礼貌语言。大门开关准确及时、灵活操作。

2）巡逻保安岗位要求：

①按标准着装、仪表整洁端正；

②具备独立公共秩序维护工作能力，能掌握发生事件，事故等应急预案的基本要求和处理方法；

③巡逻要点：一轻（走路说话要轻）；二望（对被检查场所仔细看，认真查，靠眼睛观察实现所及范围的情况）；三听（靠耳朵来听有没有异常的声音，及时发现异常的源头）；五摸（用手去摸各个门锁是否正常关闭，发现各类问题按有关规定及时处理），发现任何非正常情况，应该立即报告上级并做好记录。

* + 1. 保洁

岗位职责：

负责物业管理范围公共部位和公共设施的保洁；负责物业管理范围装饰材料的定期专业养护；负责物业管理范围垃圾的收集和分类（做好垃圾分类宣传、定时收放垃圾桶，满箱即清，设置专用的装修垃圾点位，定时垃圾回收，劝导居民不乱倒垃圾，满足区级垃圾分类要求）；负责洗手间的保洁和物品的更换；负责洗手间内装饰材料的专业养护；负责物业管理范围内每日的环境消毒、病虫害防治。

 岗位要求：

1）着装仪表：上岗时按规定好的方式和位置佩戴工作牌，制服穿着统一整齐，工作鞋要洗刷干净；

2）保洁工作时间安排，尽量做到不影响安置房小区工作人员工作；

3）重点区域重点对待。

三、工具和各类耗材

（一）卫生保洁所需的工具（包括保洁车）、清洁剂（全能清洁剂、玻璃清洁剂、高效洁厕剂等）、各类垃圾袋、秩序维护人员所需的统一着装（着保安服、系武装带，戴保安帽），秩序维护人员配备的对讲装置、巡逻电瓶车、秩序维护人员其他必备的安全护卫工具及警用器材，均由中标人提供，所需费用包含在投标报价中。

（二）鸿山街道鸿运苑中区、北区安居房物业管理外包项目物业公用设施日常维护保养费、办公费、固定资产折旧费及物业公司在日常工作中所产生的易耗品的支出，包括设备维护所需用品、社区活动接待等费用等均由中标人负责提供，所需费用包含在投标报价中。

四、合同解除

如有下列情形之一，采购人将按法律程序进行处理：

 （一）因管理服务不到位，出现较大安全事故，造成社会影响的；

 （二）住户对物业服务出现群体性投诉、上访，而得不到有效解决，造成社区不稳定因素的；

 （三）年终业主满意度低于60%的。

五、有关说明：

1. 投标人的总投标报价除应包括本项目管理服务人员的工资（符合无锡市最低工资标准且必须缴纳社会保险费—五险一金）、社保福利费、加班费、物业管理区域清洁费、耗材费、工具费、垃圾清运费、办公费、法定税费、公众责任保险费和合理利润外，还应包括体检、管理、劳务、服装、培训、通讯、安全保卫、调整风险及政策性文件规定等各项应有费用，以及为完成招标文件规定的本项目管理工作所涉及到的一切相关费用（含物业服务费、环卫）。投标人报价时应充分考虑服务期内所有可能影响到报价的因素（包括最低工资标准和社保基数的政策性调整），一旦投标结束最终中标，每平方米每月的综合单价将固定，不予调整。如发生漏、缺、少项，都将被认为是中标供应商的报价让利行为，损失自负。

2. 员工工资、社保费用、税金、保险等法定费用为不可让利部分（不可竞争费用），须按规定计算并报出，投标总报价不可低于上述相关费用合计，否则作无效投标处理。

3. 中标方应按照相关规定，与所有聘用人员依法签订劳动合同，服务人员的工资须符合国家、省、市的相关规定，符合无锡市最低工资标准且缴纳社会保险费。中标单位必须依法参加工伤社会保险，为聘用人员缴纳保险费。

4. 本次项目物业管理执行《中华人民共和国政府采购法》、国务院《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》、《无锡市物业管理条例》等法律法规，中标单位要严格履行投标书的承诺和物业管理合同的约定，接受业主管理部门对物业管理日常工作的监督和考核管理，如发现管理达不到约定要求，中标单位管理服务水平下降、投诉多等现象，或物业管理单位管理中发生重大管理失误的，将依照法律程序按规定处理，并要求进行财务审计，一切责任由中标单位承担。

5. 投标人必须在满足招标文件要求的基础上进行报价，如有服务偏离请于服务偏离表中说明。

6. 中标方不得将项目转包或分包。一经发现有项目转包或分包情况，采购人有权依照法律程序解除合同，并追究中标方的违约责任。

7. 服务期限：两年（具体起始日期以合同签订日期为准），

9. 本项目合同履行地点：鸿运苑中区、北区。中标方必须按采购人要求将本项目中物业管理到指定地点(包括可能的分布范围)，并按招标文件要求分地实施服务。

10. 付款方式：物业服务费按季度支付，第二季度次月中旬根据《小区物业管理考核标准》，结合小区物业服务考核结果，支付第一季度费用，以此类推。

11. 根据国家扶持中小企业的有关政策，在我中心组织的采购项目中标的供应商，如需要政府采购合同融资，请按锡财购【2020】17号文件执行。

合同融资，是指参与政府采购的供应商，凭借中标、成交通知书或政府采购合同向金融机构申请融资，金融机构以供应商信用审查和政府采购信誉为基础，按便捷贷款程序和优惠利率，为其发放无财产抵押贷款的一种融资模式。供应商与金融机构按照“银企自愿，风险共担”的原则开展融资活动，有融资需求的中标、成交供应商可根据自身情况，在无锡市政府采购交易管理一体化系统凭政府采购中标、成交通知书或政府采购合同在线提出融资申请，自主选择金融机构及其融资产品，金融机构进行融资信息审查决定是否为其提供融资，做好预授信。双方达成融资意向后签订融资协议，确定融资成交信息并约定融资回款账户。

中标、成交供应商可根据自身情况，自行决定是否选择采用合同融资形式，在无锡政府采购网——政采贷专栏提供的银行名录内自主选择合作银行。

12. 履约担保，是指由专业担保机构为中标、成交供应商支付履约保证金的义务向采购人提供的保函担保。专业担保机构根据中标、成交供应商的中标（成交）通知书为凭据，进行资信审查后出具保函, 中标、成交供应商以保函形式缴纳履约保证金；供应商未按政府采购合同履行约定义务而应实际支付保证金的，由专业担保机构按照担保函约定履行担保责任。供应商可以自愿选择是否采取履约担保函的形式交纳履约保证金。

中标、成交供应商可以根据自身情况，自行决定是否选择采用履约担保形式，自主选择合作银行。除江苏省财政厅确定的江苏省再担保有限公司和无锡市财政局确定的科发投资担保有限公司为无锡市政府采购信用担保合作担保机构外，民生银行南京分行、江苏银行和中信银行南京分行、浙商银行无锡分行可以在无锡市范围内开展政府采购履约担保业务。

13. 中标供应商为残疾人福利性单位的，其《残疾人福利性单位声明函》将随中标公告同时发布，接受社会监督。投标人提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。

14. 依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

15. 开标后，投标人须自行准备设备（包括但不限于笔记本电脑、无线网络）登录“政府采购交易管理一体化系统”，按招标文件规定时间解密后，在评审过程中保持在线，等待评标委员会的询标和评标结果，中途不得离开。如未按要求应答，由此所产生的损失及风险由投标人自行承担。