**交流干部公寓物业服务基本要求**

**一、项目概况**

攀枝花市交流干部公寓位于机场路中段，总面积约5000平米，大楼共计10层，含地面9层地下1层。楼层分布情况为：地下1层为停车场；1-2层为国家统计调查局办公室；3层为多功能房；4-9层为住宅。

住宅情况：4-9层共计住宅24户，两梯4户，分为2个户型，90㎡小户型和120㎡大户型各12户。

小区住宅共有2个出口，办公室有独立的入口，与住宅实行分离管理。

**二、物业费用**

1.本项目物业服务费实行全年包干价170000元（壹拾柒万元整），（含电梯年检维修、小区零星维修、消防系统检修、日常耗材等相关费用）；

2.不包含本小区大、中型维修的更新和改造，电梯电费分摊费用；

3.代收费用：住宅按照1元/平米/月收取物业费、住宅房屋租金、住宅电梯电费分摊费用、租户的水电气使用费、国调3万/年分摊费用；

**三、服务内容及标准**

本次招标物业服务范围为本小区住宅物业服务。因考虑小区住户量少，物业服务内容要求为基本物业服务，包括：安全防卫、公共区域卫生清洁、公共区域零星维修、公共绿化养护、停车场管理、电梯、消防系统管理、收费管理。

（一）安全防卫

主要包含：小区大门口出入口的值守、楼层治安状况巡逻、外来人员的管理、装修管理、公共区域小广告的管理、消防通道的管理、24小时值班制、配合业主方做好出入口的刷卡工作。

1）配合业主方做好住户的搬家工作、维护搬家现场秩序；

 2)配合业主方做好学院门禁系统的使用和管理；

 3）出入口有专人24小时值守；

 4）对各楼层、重点区域、重点部位每天巡查至少1次；

 5）有外来人员有外来人员管理制度，对来人来访进行问询登记；

6）本小区停车位不对外开放，做好固定车辆进出管理制度；

7）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；

8）对违法犯罪行为立即报警，协助公安机关进行处理；

9）利用小区公告栏张贴安全防范宣传品；

10）配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作。

（二）卫生保洁

主要包含：单元大厅、各楼层公共通道、楼梯间、电梯间、电梯轿厢、机房、以及本小区内所属道路、停车场等公共区域的清洁卫生。

1）有垃圾收集设施，生活垃圾每日清运1次，每月对垃圾收集设施清洗消毒至少1次（夏季2次）；

2）公共场所每日清扫1次，一月清洗一次；

3）公共楼道每日清扫1次，一周拖2次；

4）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；

5）每月抽查1次清洁质量，做好记录。

（三）工程维修

主要包含：

零星维修——维修费用在800元以内（含800元）。大楼公共区域的水、电、消防、电梯等系统设备、设施的日常维修保养（含年检年审）及水电管理，确保大楼正常运行。

大型维修——维修费用800元以上认定为大型维修（材料及人工）。涉及大型维修项目乙方需向甲方申报，经甲方现场认定后乙方方可施工。

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。

4）公共照明

A楼内照明：每半月巡视1 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路灯、楼道灯完好率应不低于80%。

5)电梯

A 电梯每年进行1次定期检验。电梯检验有效期届满前1个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请；

B在电梯轿厢内或者出入口的明显位置张贴有效的电梯检验标志；在电梯轿厢内显著位置张贴电梯使用的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；

C有以岗位责任制为核心的电梯使用安全管理制度；

D日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时组织排除；

E与有相应有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任；

F配备至少1名取得特种设备作业人员证的电梯安全管理人员。

（四）绿化养护

主要包含：小区公共范围内的绿化带的养护工作。包扩浇水、修剪、施肥、病虫害防治、垃圾清除等工作。

1）灌溉

根据气候、土壤和植物生长状况合理灌溉，不出现严重旱涝现象。2）施肥

根据植物生长情况施肥，地被和草坪植物每年开春后施肥1 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

植物生长季每月检查1次病虫害发生情况并进行防治，不出现严重病虫害现象。

4）整形修剪

一般乔木每3年修剪1次；灌木每2年修剪1次；绿篱每年修剪至少2次；草坪全年修剪至少2次。

5）除草

每年全面除草1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24小时内清理。

（五）客服服务

主要包含：登记住户资料、建立住户信息、代收房屋租金、收取物业服务费用、水电分摊费用、电梯分摊费用、处理住户投诉和基本信息。

1)有物业办公室，至少应配置有办公桌、椅、电话；

2）公示有物业服务企业营业执照、项目主要服务人员姓名、岗位信息，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准、报修电话；

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）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；

5)有物业服务工作记录；

6)有档案资料柜；

7)对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为，应及时劝阻并报告相关行政主管部门；

8)接受委托，提供特约服务。

**四、投标人需提供资格文件**

（一）必要条件

1.依法成立的物业服务企业，提供营业执照副本；

2.2021年依法纳税证明；

3.2021年依法缴纳社保证明；

4.业绩要求：必须拥有2个在管业绩证明（在合同期有效期内）；

5.合法的财务管理需提供2020年度财务报告或财务审计报告；

6.本次采购前三年内，无重大违法记录；

7.所提供的人员名单需提供一年以上的社保证明；

8. 本项目要求配置物业服务人员不得低于5人，其中保安3人。

（二）加分条件

1.经营范围内有“后勤服务（为企事业单位提供后勤服务）”；

2.项目负责人必须有全国物业管理师证书；

3.工程人员必须有电工操作证，且需一人有电梯A4及以上特种操作证；

4.绿化人员需有绿化工职业操作证书。

**五、付款方式**

（一）乙方向租户代收项目房屋租金和物业费按月存入学校指定账户；

（二）甲方每半年向乙方支付物业服务费（每年5月30日前交纳首期半年物业服务费；每年11月30日前交纳二期物业服务费）；

（三）大型维修所涉及费用乙方需向甲方提供正式发票，按季度报销。

**六、采购时限**

本次采购期限为2021年12月1日至2022年11月30日。

**七、服务要求**

投标人的服务承诺应不低于采购文件提出的（但不仅限于）所有服务要求标准。

后勤管理处

2021年9月12日