**知识城南安置区二期（北片）前期物业管理服务**

**采购需求问卷调查**

**一、接受需求调查的市场主体基本情况**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 单位名称 |  | | | |
| 注册资金 | 万元 | | 成立时间 | 年 月 日 |
| 注册地址 |  | | | |
| 邮政编码 |  | | 员工总数 |  |
| 联系方式 | 联系人 |  | 电话 |  |
| 网址 |  | 传真/邮箱 |  |
| 法定代表人  （单位负责人） | 姓名 |  | 电话 |  |
| 与本项目采购需求相关的资质证书（如有） | 如有请罗列证书名称： | | | |
| 是否属于中小微企业（根据本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：物业管理） | 从业人员： 人，营业收入(2023年)： 万元，企业类型： （大型/中型/小型/微型）  物业管理：从业人员1000人以下或营业收入5000万元以下的为中小微型企业；从业人员300人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员100人及以上，且营业收入500万元及以上的为小型企业；从业人员100人以下或营业收入500万元以下的为微型企业。 | | | |
| 备注 | （可针对本采购项目进行说明） | | | |

**（注：供应商可根据实际情况选填，也可以在此基础上外延增加内容）**

**二、采购需求反馈意见**

| **调查项** | **实际情况、对《采购项目概况》的意见或建议等** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **采购标的所在产业发展情况** | 1.国内对此类项目的行业的发展历程、行业现状等概述。 | | | | | |
| 答： | | | | | |
| 2.此类项目可能涉及的企业资质、人员资质。 | | | | | |
| 答： | | | | | |
| 3.此类项目涉及的相关标准和规范。 | | | | | |
| 答： | | | | | |
| **市场供给情况** | 1.贵单位是否为此类型项目的唯一服务商? | | | | | |
| 答： | | | | | |
| 2.本项目采购预算是否合理？ | | | | | |
| 答： | | | | | |
| 3.贵单位履约能力、售后服务能力等概述 | | | | | |
| 答： | | | | | |
| **贵单位近3年来同类项目历史成交情况** | 合同履行时间 | 采购人 | 合同项目名称 | 合同项目预算 | 合同主要标的名称 | 合同价  （元） |
| （XXXX年X月X日-XXXX年X月X日） |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **相关服务情况** | 1.涉及的后续服务情况概述 | | | | | |
| 答： | | | | | |
| 2.针对项目提出的创新服务和特色服务等 | | | | | |
| 答： | | | | | |
| **其他**  **情况** | 1.采购标的技术、商务要求的建议 | | | | | |
| 答： | | | | | |
| 2.有利于项目实施的其他建议 | | | | | |
| 答： | | | | | |
| **采购需求重点内容调查** | （见附表1） | | | | | |

**注：（1）按表格中要求的调查项，根据实际情况进行填写。贵单位可在“建议”处提出贵单位对本项目采购需求的意见或建议；若无任何意见或建议的，请在对应项处填写“无”。**

**（2）本次调研仅作为采购人采购需求编制以及招标控制价参考的依据，参与本次调研并不代表取得项目。**

**（3）本次调研的项目需求为本项目的初步需求，采购人可依实际情况进行调整。**

**单位（盖章）：**

**日期：**

**附表1：**

**知识城南安置区二期（北片）前期物业管理服务**

**采购需求问卷调查表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **调查内容** | | |
| **序号** | **采购人需求书原内容** | **问卷调查** |
| **一、项目概况：**  项目属性：服务类  品目类别：前期物业管理服务。  （一）采购项目预算金额：  预算金额：21,439,512元，（其中2024年4,168,794元；2025年7,146,504‬元；2026年7,146,504‬元；2027年2,977,710元）。  （二）采购数量：1项。  （三）采购数量：3年。  （四）采购项目内容及需求：  本项目包括知识城南安置区二期（北片），采购一家物业管理服务单位。  本项目属于不专门面向中小微企业预留采购份额的项目，原因和情形为：按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定预留采购份额无法确保充分供应、充分竞争，或者存在可能影响政府采购目标实现的情形。本项目不接受联合体投标。 | | □合理  □存在不合理  理由是：  建议： |
| **（一）** | **知识城南安置区二期（北片）概况** | |
| 1 | **一、知识城南安置区二期（北片）概况**  （一）地理位置：位于广州市黄埔区龙湖街道知识城南安置区二期（北片）。包括地下室2层、其中23栋住宅楼，总用地面积89843㎡，总建筑面积444527㎡，住宅建筑面积286838㎡，其中计费面积按计容总建筑面积297771㎡计费，主要经济技术指标如下：   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 指标 | 单位 | 数值 | | 总用地面积) | ㎡ | 89843 | | 总建筑面积 | ㎡ | 444527 | | 住宅建筑面积 | ㎡ | 286838 | | 公建及公建配套建筑面积 | ㎡ | 2851 | | 地下室面积 | ㎡ | 137791 | | 架空层建筑面积 | ㎡ | 7159 | | 其他面积 | ㎡ | 1518 | | 屋顶梯屋及电梯机房面积 | ㎡ | 1837 | | 计容总建筑面积 | ㎡ | 297771 | | 建筑物占地面积 | ㎡ | 20703 | | 建筑主体 | 栋 | 23 | | 容积率 | % | 3.31 | | 建筑密度 | % | 23 | | 绿化率 | % | 35 | | 总户数 | 户 | 3436 | | 机动车停车位 | 个 | 3581 | | 知识城南安置区二期（北片）概况是否需要细化、优化？  □需要  □不需要  理由是：  建议： |
| **（二）** | **项目预算** | |
| 2 | **二、项目预算**  ★本项目单价最高限价：人民币2元/㎡/月，按单价计算价格得分。  本项目物业服务费按计容总建筑面积297,771㎡计取，服务期：3年。物业服务费每月：2\*297,771=595,542元，每季度：2\*297,771\*3=1,786,626元，1年：2\*297,771\*12=7,146,504元，3年合计：2\*297,771\*12\*3=21,439,512元（大写：人民币贰仟壹佰肆拾叁万玖仟伍佰壹拾贰元整） | 项目预算是否合理？  □合理  □存在不合理  理由是：  建议： |
| **（三）** | **预算说明** | |
| 3 | **三、预算说明**  （一）本小区为安置区，被安置人陆续入住，因此本项目财政预算金额为预计数，采购人按相关政策要求，只支付财政代被安置人缴纳的部分，即财政负担的物业服务费补贴，实际产生的采购人应支付物业服务费 = 物业服务费总额 - 被安置人应自行支付的物业服务费。物业服务费中须由被安置人自行支付的，由中标人向被安置人收取，采购人只支付采购人应支付部分。  （二）根据相关规定，采购人及被安置人约定支付比例如下：  被安置人签署《房屋验收交接确认书》之日起三年内，由采购人按100%的比例支付物业服务费；第四年起，由采购人按50%的比例支付物业服务费，被安置人自行支付50%；第五年起，由采购人按20%的比例支付物业服务费，被安置人自行支付80%；第五年期满之日起，不再由采购人代为支付物业服务费，被安置人自行支付100%。 | 预算说明是否合理？  □合理  □存在不合理  理由是：  建议： |
| **（四）** | **物业服务费的成本主要包括以下内容** | |
| 4 | **四、物业服务费的成本主要包括以下内容**  本项目物业服务费采用包干制的计费方式，由物业管理服务成本及费用、法定税费和物业管理企业利润构成，其中物业管理服务成本及费用包括但不限于下列项目：  （一）管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费、办公费用、企业固定资产折旧等；  （二）物业共用部位、共用设施设备（包含但不限于电梯、消防等设施设备）的日常运行、维护、维修等相关费用；  （三）公共秩序维护的相关费用；  （四）保洁服务费用（包含但不限于生活垃圾外运、水箱清洗、垃圾分类、除“四害”，公共雨、污水管道疏通的相关费用）；  （五）绿化养护费用（包含但不限于修剪、淋用水、补种补栽绿化的相关费用）；  （六）空置房屋、地下停车场的水电费及小区总水表与所有住户水表读数之间差额水费；  （七）物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；  （八）其它由法律、法规规定应由物业服务人承担的费用。 | 物业服务费的成本主要内容是否合理？  □合理  □存在不合理  理由是：  建议： |
| **（五）** | **物业管理服务内容** | |
| 5 | **五、物业管理服务内容**  本次招标内容为知识城南安置区二期（北片）物业规划红线内的所有物业管理服务工作，包括但不限于以下内容：  中标人必须做到（包括但不限于）以下要求，并在报价中综合考虑相关费用，采购人在中标人实施物业服务期间不再对该部分费用另行计量计费。  （一）物业承接查验服务（确定查验方案、查验物业使用维护和管理相关资料、查验共用部位及共用设施设备、监督查验整改进度、验收查验整改结果、办理物业交接手续）；  （二）综合管理服务（与房屋业主规范签订物业服务合同，制定制度并落实相关服务：空置房屋管理、业户入住、报事报修、投诉处理、业户意见征询、客户关系、装饰装修、标识服务、节能改造、信息技术、特约服务、物业服务费收支公开、满意度的评价等，城建、业主档案管理、按规定进行物业运行财务管理、社区文化娱乐活动开展和协办等（可采用信息化举措协助管理））；  （三）物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护、维修服务（二次供水系统、排水（污）系统、供配电系统、电梯系统、消防系统、弱电系统、车场管理系统、门禁系统、人防工程维护、空调系统、避雷系统等。允许聘请具有相应资质的专业性服务企业对依法应由专业性服务企业负责日常管理和维修养护的公用设施进行日常管理和维修、养护工作，并签订维保合同（电梯、消防系统等））  （四）24小时的公共秩序维护（治安服务、消防安全服务、车辆交通秩序维护和车位经营的管理、制定应急预案并处置突发公共卫生事件、台风、汛情等应急突发事项、装饰装修管理（可采用信息化举措协助管理），劝阻小区内的违法行为和报告并配合相关行政主管部门对违法行为进行执法等）；  （五）保洁服务（生活垃圾外运、水箱清洗、垃圾分类、除“四害”、公共雨、污水管道疏通等）；  （六）绿化养护（浇灌、排水、修剪、清除杂草、施肥、防治病虫害、补植等）；  （七）采购人要求的其它工作事项；  （八）其他由法律、法规规定应由物业服务人负责的事项；  （九）合同期满或其他原因导致解除本合同时，中标人须将本物业项目完好地移交给甲方；  （十）其他未尽服务内容，依照《广州市物业管理条例》、《广州市实行政府指导价的普通住宅前期物业服务标准（2023年版）》、广州市市场监督管理局发布的广州市地方标准DB4401/T100.2-2020物业服务第2部分 住宅小区的物业服务规范三级标准要求、《知识城安置区物业服务考核标准》执行。 | 物业管理服务内容是否合理？  □合理  □存在不合理  理由是：  建议： |
| **（六）** | **物业管理服务的总体要求** | |
| 6 | **六、物业管理服务的总体要求**  知识城南安置区二期（北片）是知识城开发建设过程中的安置用房，以居住功能为主，其他配套功能设施齐全，人口密度高。总体服务要求是“文明管理，诚信服务”。由中标人提供便利、快捷的多种物业服务，方便居民生活，发挥安置物业的最大使用价值，保证物业的正常使用，同时开展社区文化活动，加强精神文明建设，丰富业主和物业使用人的业余文化生活。  （一）物业管理服务要体现“优质、高效、安全、舒适、节约”的服务原则。  （二）本项目是治安保卫重点单位，重点防火单位，安全管理工作要坚持高标准、严要求。  （三）采购人对所委托的物业管理服务方案、组织机构、人员录用、各项管理规章制度有审核权，中标人的相关工作必须向采购人报备。  （四）采购人对一些重要岗位的设置、人员录用与管理和一些重要的管理决策有参与权与审批权。  （五）中标人必须遵守采购人的各项规章制度。对服务质量差，不配合工作的服务人员，采购人有权采取相应的惩罚措施，或责令中标人另行派遣人员。  （六）中标人负责配合采购人做好被安置人的收楼入住手续办理、资料存档和保管等工作。  （七）中标人负责做好各类安置房的参观接待与参观的服务和安全保障工作。  （八）物业服务人员需经严格培训，持相关的职业资格证或职称上岗。  （九）物业服务人员要有统一着装，佩带统一工号标志，要注意仪容仪表、公众形象。  （十）中标人不得擅自改动小区内所有房屋、管线、设备等的位置和用途，应结合小区提出切实可行的维护保养计划及方案（如电梯、高低压电柜及配电房等应每天形成检查记录；结合小区提出蚊、蝇、鼠、蟑、白蚁的消杀计划，每月形成检查报告等）。  （十一）中标人应当对涉及采购人及业主的信息严格保密，未经采购人许可，不得将信息泄露给第三方。否则，采购人保留追究中标人法律责任的权利。  （十二）中标人应配合小区属地街道做好垃圾分类、创文等工作。  （十三）中标人应做好物业人员和小区住户的突发公共卫生事件防控等相关管理工作。  （十四）中标人要做好移交接收方案，包括且不限于相关建设参建各方形成的合同、图纸、方案、设备等，相关资料档案应建立独立的资料档案室予以规范化保管。  （十五）中标人签订服务合同三个月内，须与小区的属地公安机关派出所形成联防联动机制，在出现突发事件时，能够按照属地公安机关制定的工作预案进行响应。  （十六）中标人应针对本项目的实际情况制定科学合理的人员配置方案，如工程、绿化、保洁、秩序维护等岗位数量情况、对应的岗位职责等。  （十七）中标人能够熟练妥善处理业主的各类投诉事件。  （十八）中标人需制定科学合理的经济运行和节能降耗措施，提出节能减排的合理化建议。  （十九）中标人能够积极与小区属地政府开展共建、共治、共享工作，与政府部门建立良好的关系，在物业服务过程中，积极开展多种类型的社区活动（如志愿者活动、主题教育实践活动等），对小区的日常管理服务产生有利推动和促进作用。 | 物业管理服务的总体要求是否合理？  □合理  □存在不合理  理由是：  建议： |
| **（七）** | **物业管理服务的具体要求** | |
| 7 | **七、物业管理服务的具体要求**  中标人在开展本项目物业管理服务时，须高度重视本项目的重要性，由中标单位高层管理人员牵头成立本项目的物业工作小组。本项目物业管理服务要求可概括为：“文明管理，诚信服务”，应满足或优于《广州市实行政府指导价的普通住宅前期物业服务标准（2023年版）》二级标准和广州市市场监督管理局发布的广州市地方标准DB4401/T100.2-2020物业服务第2部分：住宅小区的物业服务规范三级标准要求。  原则上要建立各类服务台账，如安置台账、业主信息台账、维修台账等，采购人对下述要求作为依据，进行考核：  （一）中标人必须有一套完整的现场物业服务制度，必须包括但不限于以下几项基本内容：  1．业户服务制度；  2．安全服务制度；  3．保洁服务制度；  4．绿化服务制度；  5．共用部位和共用设施设备管理制度；  6．装饰装修管理制度；  7．档案管理制度；  8．包括突发公共卫生事件、台风等突发事件及应急预案服务制度；  9．节能降耗服务制度；  10．信息技术服务制度；  11．特约服务制度；  12．物业服务费用的收支、公示制度；  13．满意度的评价要求制度；  14．其它与物业相关的管理制度。  （二）基础服务：  1．签订规范的物业服务合同：明确双方的权利、义务和责任，每年公布上一年度的物业服务合同履行情况。  2．业户入住服务：设置健全的业户入住信息档案制度。包括但不限于：姓名、性别、联系方式等信息，业户信息和档案资料如有变更，应及时更新相应资料，并做好资料的使用及日常保密事项。  3．报事报修服务：设置并公布24小时服务电话。应有健全的业户求助、建议、咨询和维修等报事报修响应反馈制度。建立并妥善保管报事报修档案，报事报修记录包括：时间、事件、响应反馈时间及急修到场时间、维修情况、回访等内容；需明确责任的，在报事报修记录中明确载明。  4．投诉处理服务：建立投诉渠道，并公布投诉的联系方式。有健全的投诉处理制度，投诉记录包括：时间、事件、响应反馈时间、处理结果、回访等内容；属于非责任性投诉的，在投诉记录中明确载明。  5．业户意见征询制度：建立健全业户意见征询制度，并妥善保管业户意见征询档案。物业服务需求调查及跟进处理结果宜采取座谈会、上门走访、网上调查等方式，征询业户对物业服务的意见需求，对合理的建议、意见进行整改，并及时回复。每年至少1次向业户进行物业服务满意率调查，调查数量为业户总户数的10%以上：对物业服务满意情况调查设定为“很满意、满意、基本满意、不满意、很不满意”，调查结果向全体业户公示，满意率≥75%。  6．客户关系服务：选择适当的方式与业户沟通、听取业户意见。业户沟通包括但不限于：上门走访、前台接待、电话、网络、APP、张贴通知、座谈会、社区文化活动、满意率调查等方式；应通过合法途径获得业户信息，建立业户信息查阅授权与审批制度，业户信息和资料保密，未经业户同意不擅做他用；应定期向业户公布物业服务的工作情况，涉及业户公共服务、秩序服务、安全管理等方面事项，应在主出入口、各楼宇大堂或出入口张贴通知，履行告知义务；对突发性停水停电应及时向业户进行通报；可预知的全部或局部停水停电，应提前24小时通知受影响的业户，并告知安全注意事项和预计的恢复供水供电时间；定期开展社区文化活动和节日装饰布置活动，营造良好的节日氛围。建立并妥善保管社区文化活动档案，每次活动应制定工作方案，做好活动的策划、准备、实施、效果评估等工作，社区文化活动应有记录、总结，相关资料齐全；配合政府有关部门、社区居民委员会开展社区服务、公益性宣传等相关活动。  7．安全服务：秩序维护，应有健全的秩序服务管理制度、岗位责任制度和秩序维护员管理制度，建立并妥善保管秩序维护档案。协助公安机关做好住宅小区内治安管理工作。及时制止发生在住宅小区内的违法犯罪行为；对制止无效的违法行为应当立即报警，同时采取措施保护现场。中标人应在管理区域显著位置张贴高空抛物危害性的宣传资料。  8．消防安全服务：有健全的消防安全管理制度、消防安全值班制度、消防安全操作规程、灭火和应急疏散预案，配备微型消防站。落实消防安全管理责任，明确住宅小区消防安全责任人、消防安全管理人。发现业户有危及消防安全行为和隐患时，及时劝阻、制止；不接受劝阻、制止的，及时报告消防安全行政管理部门。  9．停车场管理服务：有健全的停车场管理制度和停车场管理方案。建立并妥善保存车辆信息档案。依法经营停车场，按照《广州市停车场条例》及相关规定，在停车场入口显著位置设置公告牌，公告停车场名称、营业执照、收费标准、车位数量和监督电话等信息。保持停车场内通凤、照明、排水等设施设备完好。保持停车场内消防设施、设备正常使用，保持消防通道畅通。停车场内发生车辆碰撞或损毁等事故时，及时进行疏导，为车主提供必要的协助。由中标人购置相应停车场责任保险。  10．保洁服务：有健全的保洁服务管理制度。包括但不限于：日常保洁服务管理制度、生活垃圾分类投放管理制度、管道疏通及化粪池清理管理制度、白蚁防治及除“四害”管理制度。有健全的保洁岗位责任制度和保洁员管理制度。建立并妥善保管保洁服务档案资料。按时保洁，垃圾日清，定期灭害。确保住宅小区整洁干净，路面、明沟无明显可见垃圾，水景水体洁净、无异味，玻璃洁净无明显积尘。配合所辖街道办事处和居民委员会等相关行政主管部门做好住宅小区卫生防疫工作，对业户做好卫生防疫的宣传工作。  11．白蚁防治及除“四害”服务：与具有专业白蚁防治资质公司签订规范的服务合同，明确双方的权利、义务和责任。定期对沟、渠、井喷洒药物灭杀蚊虫，放置灭鼠药物；视防疫需要喷洒药物。放置和喷洒前应在明显位置张贴公告，并设置相应警示标识。每月进行除“四害”消杀工作，频次应符合有关规定。在梅雨季节和突发公共卫生事件高发时期，有针对性地进行不定期消毒。  12．绿化服务：有健全的绿化服务管理制度。根据天气、土壤和植物生长状况合理灌溉，计划抽疏，按时修剪，清除杂草，防治虫害，及时补种。根据住宅小区实际情况进行施肥松土，做好防涝工作，花草树木长势良好，整齐美观，无折损现象，无斑秃，无灼伤，无病虫症状。草坪养护：目视平整，修剪整齐美观，以立姿目视，无杂草。地被植物养护：保持成型美观，生长旺盛，无枯黄。乔木养护：保持成型美观，生长良好，无死株，对阻挡主干道倒伏树木，12小时内完成清理。灌木养护：保持成型美观，生长良好。绿化租摆、时令花卉：选择适合节日花卉，美观、大方，增加景观效果，增添节日气氛。病虫防治：喷洒药物前提前通知或张贴公告告知业户喷药计划，喷洒药物均匀，并设置警示标识。遇到大凤雨天、重大节日或专项活动期间应调整喷药时间。针对不同的病虫害，施行不同的防治措施。  13．共用部位和共用设施设备服务：有健全的共用部位和共用设施设备服务管理制度，包括但不限于：建筑物、道路、围墙等共用部位服务管理制度，二次供水、排水（污）、供配电、照明、电梯、消防、弱电、空调、避雷、水景、公益文体等共用设施设备服务管理制度。有健全的工程岗位责任制度和工程人员管理制度。应建立并妥善保管共用部位、共用设施设备档案资料，包括但不限于：物业承接查验接收资料:物业的报建、批准文件，竣工总平面、单体建筑结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；设施设备买卖合同复印件及安装、使用和维护保养等技术资料；物业及配套设施的产权清单；物业服务用房清单；物业承接查验协议。服务期间形成的重要技术资料:房屋主体承重结构部位、走廊通道、楼梯间、电梯井、物业服务用房、房屋外墙面等共用部位的维修、养护记录；给排水管道、水箱、加压水泵、电梯、天线、照明设施、供电线路、煤气(天然气)管道、消防设施、安防监控、沟渠、池、井、公益性文体等共用设施设备的运行、维修、养护记录；与相关公用事业单位签订的供水、供电、供气、通讯、有线电视、网络等书面协议。  14．空置房屋的管理服务：统一保管空置房屋的钥匙；整理清扫空置房屋；按程序与被安置人办理收楼入住手续；保存好收楼入住、交接、维修等资料；定期巡查空置房屋的建筑工程、室内装饰工程，主要内容：门窗、地面、墙面、天花、阳台、卫生间、厨房等的装饰装修完好，设备设施功能正常；做好空置房屋的防火、防盗等措施；发现有异常情况应及时处理，并向采购人报告；因中标人管理疏忽导致未收楼房屋损坏的，由中标人承担维修费用。  15．二次供水系统服务：按区供水部门要求进行水池清洗工作，对相应的检测报告，向业户公示。积极向区供水部门申请移交接收供水系统。自二次供水系统设施移交区供水部门后配合区供水部门进行水池清洗工作。水箱、蓄水池盖板上锁并保持完好，钥匙由专人保管。溢流管口、透气口安装不锈钢防护网。  16．排水（污）系统服务：每年至少组织1次防汛演练。按照住宅小区面积、所处地势，配置防汛设施且配备相应的防汛物资。每年汛期前后对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，每次降雨进行实时巡视，及时对污水井、屋面雨水口等主要排水口、管井进行检查，保证排水（污）管道疏通。关注气象部门天气预报及时采取应对措施，降雨过程中密切观察排水情况。污水泵运行中出现的问题应及时修复。  17．供配电系统服务：制定供电系统管理制度，并严格按规定执行，记录完整。配电室通凤、照明良好，配有降温设施、消防器材、绝缘工具等，室温控制在指定范围内，符合设备运行要求及配电室管理规定。配电室、发电机房的门、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，电缆进出线和开关标识准确。柜内整齐、无灰尘；回路熔断器、回路接触器、热继电器、压力表、三相电流表、接地正常，电容器无漏油。定期检测蓄电池容量，并对发电机组进行试运行。  18．电梯系统服务：建立完善的电梯设备运行管理制度，电梯的安全运行与维修养护符合相关法规要求。配备具有特种设备管理人员专业资格的电梯使用管理人，定期对电梯使用管理人及相关人员进行特种设备安全培训，确保人员具备必要的安全知识。委托具备相关资质的电梯维护保养公司承担电梯维修、保养、大修、改造等工作，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，由具有电梯检测资质的机构进行年度检测，并向业户公示相应的电梯年检报告。电梯24小时正常运行，轿厢内按钮、灯具、通话系统或报警警铃、监控摄像等设备功能正常、无破损，轿厢内整洁干净并张贴《电梯使用规定》、《电梯安全检验合格证》、维保标识、应急救援电话、24小时维保值班电话等。电梯机房通凤、照明、降温设施良好，符合设备运行要求，配备消防器材。  19．消防系统服务：建立完善的消防设备运行管理制度及操作规程，制定消防系统的突发应急预案。火灾自动报警系统的火灾警报装置、火灾探测器、消防控制设备、火灾报警控制器、消防联动控制系统等功能正常。火灾应急广播系统的广播音响功放、扬声器等功能切换正常，消防专用电话、消防设施系统电源等功能正常。火灾自动报警系统、消防广播系统、防排烟系统、防火分隔设施、喷水灭火系统应每月巡查不少于1次，每季度保养不少于1次；设备外观完好、安装牢固、管理制度、VI标识齐全、管道无渗漏脱漆、无安全隐患或破损现象、各项功能正常使用。火灾报警探测器（烟、温感）、手动报警按钮、警报装置应每月巡查不少于1次，火灾报警探测器（烟、温感）每3年由专业公司清洗1次；设备外观完好、安装牢固、管理制度、VI标识齐全、管道无渗漏脱漆、无安全隐患或破损现象、各项功能正常使用。与具备消防从业条件的保养公司签订消防维保合同。对消防设施每年至少进行一次全面检测，确保完好有效，检测记录应当完整准确，存档备查。  20．弱电系统服务：闭路监控系统摄像机、监视器、录像设备及其相关设备运行可靠，画面能有效识别监视目标，切换稳定，设备维护工作正常。录像资料由专人负责保管，硬盘录像资料至少连续保存30天，定期校准硬盘录像机时间。  21．停车场管理系统服务：定期巡查停车场管理系统工作站电脑、服务器，确保电脑运行正常，数据存储良好。定期巡查道闸、出入口控制器、UPS备用电源等出入口设备，确保设备设施完好，正常使用。  22．门禁系统服务：每日检查1次门禁读卡器外观、防水状况，清洁表面1次，确保读卡器整洁干净、可安全有效运行；定期检查电磁锁门锁的吸力、外观、接线，确保能正常使用。  23．空调系统服务：空调安装应符合GB17790—2008相关标准要求。安装空调时，不影响住宅小区整体外观形象，不改变房屋承重结构，不影响房屋安全。 空调室外机向外排放热量时，避免妨碍相邻业户的正常生活秩序。空调设备的冷凝水统一收集处理，不应排放到人行道和建筑物外墙面上。安装和使用空调设备产生的噪声，应符合城市区域环境噪声标准，未达到规定标准的，应采取有效治理措施消除噪声污染。空调安装涉及到高空作业现场，安装单位应向中标人进行高空作业的登记报备，并安排安全监督人员及专业人员进行现场作业。作业现场应划出危险禁区，设置明显标志，工作人员应佩戴安全帽，配备劳动防护用品，防止坠落。  24．避雷系统服务：高层、超高层建筑物或重要建筑的避雷接地系统，需聘请专业机构每年进行1次检测，保证其性能符合国家相关标准。每年对建筑物楼顶层的避雷带、避雷针、避雷线、避雷网和设备接地检查1次。每年对楼层强、弱电间内的接地检查1次，保证服务区域避雷设施接地完好。每年对配电设备接地检查1次，所有避雷接地设施检查结果要有记录，并存档。避雷设施（避雷带、避雷针、避雷线、避雷网和设备接地等）连接牢固，无松动、脱落、生锈现象。  25．水景管理服务：应制定水景管理及维护制度，规范水景设施、水电设备的巡查、保养以及水系净化等。明确水景开启时间。启动前进行防渗漏、防漏电和设施设备功能检查，保证用电安全和水景系统正常运行。做好水景周边的安全防护，在水系周边设置明显的安全警示、温馨提示。重点部位加强巡查，预防发生危险事件。  26．休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等设施的管理服务：对小区休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等设施进行巡查、维护、发现问题及时进行维修。  27．公用娱乐设施（康乐设施、儿童乐园）管理服务：制定共用娱乐设施的管理制度、建立台账登记、保证设施设备正常使用、无安全隐患，并在显著位置设置警示标示、注意事项和使用说明。  28．装饰装修管理服务：有健全的房屋装饰装修管理制度，应符合GB 50327管理规约的要求。做好装修前的申报、装修过程中的巡查、装修后的验收及装修资料的存档。  29．档案管理服务：建立档案管理制度。档案实行电子档案和纸质档案分类管理。依据DB44/T 1315-2014附录A物业服务档案内容及保管期限，内容包括行政后勤类、客户服务类、物业经营类、移交接管类、安全防范类、环境管理类、工程技术类、标识管理类、财务管理类共9项一级目录和50项二级目录。要求：规范管理，档案保存环境干净、安全，资料齐全、分类成册、查阅方便、内容清楚、完整、准确。  30．标识服务：制定完整、清晰的标识清单，规范的视觉识别系统及相应的标识管理制度，对小区的内各项标识进行有效管理。标识清晰准确、分布合理。包括但不限于：禁止标志、警告标志、提示标志、消防安全标志、道路引导标志、公共信息标识、设备设施标识等。定期巡查各项标志、标识，及时补充或更新损毁的标志、标识。  31．突发事件及应急处理预案的管理服务：  （1）建立应急管理制度，至少包含安全生产责任制度、应急预案及事故处理、安全生产事故报告的制度、安全生产教育培训制度。建立良性的运行机制，包括但不限于：隐患排查、预警、预测、应急处置、恢复与重建、信息的报告与发布。建立完善的应急保障体系，包括但不限于：人力保障、财力保障、物资保障。建立完善的监督管理机制，包括但不限于：预案演练、培训教育、责任与奖惩。建立并妥善保管应急管理档案资料  （2）组织机构：组建应急机构，包括但不限于：领导机构、工作机构。明确各管理机构的分工与职责。落实培训和应急演练，配备相应的应急救援装备和物资，提高应急救援的专业化水平。  （3）基本要求：在事故凤险分析和应急资源调查的基础上编制上下级单位、相关行政主管部门相衔接的应急预案。明确应急预案规定的应急响应级别，明确各级应急预案启动的条件、不同层级、不同岗位人员的应急处理职责、处理方法和注意事项。突发事件的主要类型：地震、暴雨、台凤、雷电、高温等自然灾害；电梯故障困人、燃气泄漏、突发跑水、大面积停水/停电等事故灾害，传染病、食物中毒等公共卫生事件；打架斗殴、火警火灾、溺水、群体性冲突、涉外突发事件等社会安全事件。  （4）应急预案应包含但不限于以下内容：编写目的、依据、适用范围、预案启动条件、应急组织机构及职责、预警、紧急联系电话、信息报告程序、应急处理、物资与装备、注意事项。  （5）制定应急预案的培训计划、明确培训对象、方式、频次和要求，评估培训效果，是相关人员了解应急预案内容，熟悉应急职责、应急处置程序和措施及相关注意事项。  （6）制定应急预案的演练计划，明确不同类型应急预案的演练形式、范围、频次、内容。  32．节能改造服务：将节能管理纳入日常管理体系，制定节能管理制度，编制节能管理工作方案、制定合理有效的节能目标和设备运行方案。覆盖小区全生命周期，根据不同项目类型、不同生命周期、明确重点对象、内容、目标。量化目标：包括全年能耗、单位面积能耗、单位服务产品能耗等绝对值目标；系统效率、节能效率等相对值目标；重点耗能设备（如电梯、空调系统、供水设备系统、公共照明系统）分项目标。通过分类计量表，对能源消耗进行分类计量，并且定时统计重点能耗系统的参数，及时分析和比较、合理安排、科学调度、严格执行。在日常管理阶段，关注技术进步、适时淘汰老旧用电、用水等设备，更换新型节能产品。设备老化阶段，及时制定改造计划、更换新产品和节能设备、材料。  33．信息技术服务：  （1）建立完善的信息技术管理制度，包括但不限于：信息技术平台管理制度、后台数据管理制度。  （2）平台应用的基本要求：信息技术具体应用于直接服务于业户的平台，包括但不限于：微信群、微信公众号、微信小程序、自动化办公系统、智慧巡检系统、智慧安防系统。  （3）后台数据管理制度：建立完整的数据库管理制度，确保业户的信息安全。  34．特约服务：  （1）管理制度：鼓励中标人开展规范的有偿物业服务，根据业户的委托提供物业服务合同以外的收费服务。管理制度包括但不限于：服务内容、服务标准、收费标准，并向业户公示。  （2）类别：保洁、生活、家政维修等。  （3）明码标价：特约服务收费标准符合市场需求定价，收费标准应向业户进行公示。完成特约服务后应在规定时间内对特约服务内容、价格、服务态度、服务技能进行回访。  35．物业服务费收支公开：  （1）对物业服务收费应当依法实行明码标价。包括：中标人名称、收费项目、收费对象、服务内容、服务标准、计费方式、计费起始时间、收费标准、收费依据、价格举报电话等。应当在小区的显著位置或收费地点，采取公示栏、公示牌、收费表、收费清单、收费手册、多媒体终端查询等方式，将服务内容及收费项目、收费标准等有关情况予以公示。  （2）定期公布公用场地、公用设施设备的水电费的分摊情况。  36．满意度的评价要求：  （1）评价的原则：公平、公正、公开。  （2）评价的主体及对象：主体为行业主管部门、行业协会、中标人的上级单位、中标人。对象为服务的小区。  （3）评价的方式：定期现场检查、不定期现场检查两种方式，定期现场检查每个自然年度至少一次，检查范围覆盖所有物业服务范围。  （4）评价的服务结果需向本小区公示。 | 物业管理服务的具体要求是否合理？  □合理  □存在不合理  理由是：  建议： |
| **（八）** | **人员配备及主要人员岗位要求** | |
| 8 | **八、人员配备及主要人员岗位要求**  ★（一）本项目总用地面积89843㎡，总建筑面积444527㎡，住宅建筑面积286838㎡，包括地下室2层，住宅楼23栋，住户3400多户，常规居住人口可达13000余人，为保证项目目标的实现，中标人应配备物业服务人员不少于90人，其中工程维修、秩序维护、保洁和绿化等服务保障人员不少于80人。  ★管理岗位人员包括项目经理、工程主管、秩序维护主管、综合服务主管，并配备造价人员、消防专业人员，强弱电技术人员等。管理岗位人员需取得相关职业资格、职称证书，具备较高综合素质、管理水平和从业经验，要求忠于职守，爱岗敬业，作风正派。  ⚫ 主要人员岗位要求：  1．项目经理：具有大专或以上学历，具有政府部门颁发的中级(或以上)职称证书，具有政府部门颁发的中级(或以上)建(构)筑物消防员证或消防设施操作员证，具有3年及以上物业服务经理任职经历。必须是投标人企业在职员工，以社保证明为准。  2．工程主管：具有大专以上学历，具有政府部门颁发的特种作业操作证(高压电工作业)、特种设备安全管理员证（项目代号：A），具有政府部门颁发的二级或以上的维修电工职业资格证书，具有5年及以上物业工程管理任职经历。  3．秩序维护主管：具有大专或以上学历，具有政府部门颁发的中级(或以上)建(构)筑物消防员证或消防设施操作员证，具有政府部门颁发的保安员二级/技师（原保安师）或以上职业资格证书，具有5年及以上物业秩序维护主管任职经历。  4．综合服务主管：具有大专或以上学历，熟悉客服服务、档案管理的整个流程，具有良好的沟通及应变能力，具有三年或以上物业客服管理经验。  5．保安人员：高中或以上文化程度，遵纪守法，爱岗敬业，持公安机关核发的《保安员证》，监控中心值班人员持有建(构)筑物消防员证或消防设施操作员资格证，提供健康体检证明。  6．工程人员：高中毕业或以上文化程度，有3年或以上相关工作经验，熟练掌握所在岗位的操作技能，具有相关专业上岗证、职业资格证、专业技术职称。  7．保洁人员：提供健康体检证明。  8．员工工资的合理性（人员福利待遇）：（1）假期（休息日、法定假日等）、休假、加班补贴制度满足劳动法规定。 （2）单位为员工购买保险，险种至少包括养老保险、医疗保险（含生育保险）、失业保险、工伤保险和住房公积金。 （3）年度健康检查，单位每年出资为员工提供的身体健康检查且费用在500元以上。 （4）薪酬设置，能根据不同岗位进行薪酬设置，内容包括基本工资、绩效工资及津贴。  （二）中标人必须按投标文件中列明的项目经理、工程主管、秩序维护主管、综合服务主管安排任职本项目，不得擅自更换。若确需更换的，应书面报采购人批准。若中标人投入的管理人员不能胜任本职工作，采购人有权要求中标人进行撤换，中标人应在采购人提出人员更换要求后10日内更换到位。。  （三）★中标人应按照《中华人民共和国劳动合同法》的相关规定发放工资，服务人员工资不得低于广州市企业职工最低工资标准（工资不含按国家规定中标人必须支付的社会保险及其他应付费用）。  ★中标人应按照《中华人民共和国社会保险法》和《住房公积金管理条例》的相关规定，支付国家规定必须购买的社会保险费用和缴存住房公积金。  （四）中标人应根据实际需要，本着科学、合理、高效的原则配备足够的专业人员实施小区物业服务工作。 | 人员配备及主要人员岗位要求是否合理？  □合理  □存在不合理  理由是：  建议： |
| **（九）** | **其他约定** | |
| 9 | **九、其他约定**  （一）中标人应当自开始安保服务之日起30日内向物业所在地设区的市级人民政府公安机关办理备案，并于终止安保服务之日起30日内到备案的公安机关撤销备案。  （二）本项目尚未缴存专项房屋维修基金，公共收益按市场调节价由中标人代为收取，按程序报批后可用于本项目的日常维修、改造（包括但不限于电梯、消防设施等设施设备的零部件更换、检查、测试），并按照共有资金相关规定进行管理及公开。  （三）本项目质保期到期后需进行系统性修缮的，因新政策要求、原设计规划不足等情形导致共用部位、共用设施设备功能性不足需进行升级改造的，经采购人审核同意后，按财政管理程序办理。  （四）本项目禁止整体转包，原则上不准分包，对涉及专业分包的项目必须报采购人备案。  （五）本合同所有附件、招标文件、投标文件、中标通知书均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。  （六）在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。  （七）如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日内书面通知对方，否则，应承担相应责任。 | 其他约定是否合理？  □合理  □存在不合理  理由是：  建议： |
| **（十）** | **付款方式** | |
| 10 | **十、付款方式**  （一）采购人支付部分：  1.采购人和中标人双方签订物业服务合同，且中标人提供履约保证金（或合同总价3%的履约保函）后，采购人方可向中标人支付物业服务费。  2.物业服务费由采购人分期支付给中标人，具体支付方式和时间如下：  （1）中标人进场后且按前款提供履约保证金（或合同总价3%的履约保函）后，采购人支付1个季度的物业服务费。  （2）采购人按季度向中标人支付物业服务费，季度考核完成，采购人依据当季考核结果及核定的物业服务费支付当季服务费。季度考核及物业服务费核定方式如下：  ①物业考核结果“良”及以上，支付当季度物业服务费的100%；  ②物业考核结果“合格”，扣减当季度物业服务费的5%；  ③物业考核结果“差”，扣减当季度物业服务费的10%；  （3）合同届满的最后一期物业服务费，在完成当季度考核及办理结算、移交手续后支付。  （4）.中标人申请物业服务费应向采购人开具有效发票，并按财政支付程序要求提交完整请款材料。财政资金到位后，采购人在15个工作日内办理支付。因采购人使用的是财政资金，采购人在前款规定时间内办理财政支付申请手续后，即视为采购人已经如期履行付款义务。  （二）住户自行支付部分，由中标人与住户自行协商确定。 | 付款方式是否合理？  □合理  □存在不合理  理由是：  建议： |
| **（十一）** | **验收要求** | |
| 10 | **十一、验收要求**  （一）中标人按合同约定完成本项目物业管理服务，包括：综合管理服务、物业共用部位和共用设施设备维护、公共秩序维护、保洁服务、绿化养护等五项服务，并满足或优于《广州市实行政府指导价的普通住宅前期物业服务标准（2023年版）》二级标准和广州市市场监督管理局发布的广州市地方标准DB4401/T 100.2-2020 物业服务 第2部分 住宅小区的物业服务规范三级标准要求。  （二）中标人按要求及时完成采购人下发的工作任务，按时缴交项目公共水、电费等相关费用，将服务过程中产生的所有资料（需含分别开设的相关场地和设施设备经营收入专账账户及相关台账）整理归档并形成工作成果，每季度工作成果于次季度首月内报送采购人，由采购人组织验收。 | 验收要求是否合理？  □合理  □存在不合理  理由是：  建议： |

**注：供应商问卷调查（以上内容由供应商填写）请在所选答案前的□内打“√”，如选择了“存在不合理”请将“理由”和“建议”填写在相应的横线（或空格）上，也可以另附。**

**单位（盖章）：**

**日期：**