

某单位物业服务采购需求

一、商务要求

(一) 采购项目预算安排

小区物业服务社会化保障服务费用为 98.7 万元。

(二) 交付(服务)时间、地点和方式

1. 交付(服务)时间:自合同签订之日起一年。期满后,甲方完全有权决定是否续签合同;若双方均有意续签合同,经满意度调查用户满意度达到 85%以上,并经甲方单位党委研究决定后可以续签服务合同的,可续签一年,总期限不超过三年。

2. 交付(服务)地点:甘肃省武威市凉州区。

3. 交付(服务)方式:预算金额包含小区的物业清洁及水电供暖服务,采购单位按照合同条款支付上述费用;其他部分家属区物业及供暖服务同属此项目服务范围,服务方式为投标供应商保障。

(三) 知识产权和保密要求

对采购单位提供的人员、地址、采购情况等信息要保守秘密,不得向外界透露。中标通知书发出后,采购单位将与中标供应商签订保密协议。基于项目合同履行形成的知识产权和其他权益,其权属归采购单位所有,法律另有规定的除外。

(四) 付款及结算方式

本项目不设预付款项,按季度支付物业费进度款,每季

度最后一个月项目阶段性验收完成后，30 天内由需求方协同本级财务部门办理进度款结算手续，以银行转账方式直接支付到合同乙方账户。甲方不收取场地使用费，遇有预算审批、财务审计等情况时，可根据实际情况延迟付款。在结算过程中出具虚假发票、不完整支付凭证和不真实文件资料的供应商，将被列入黑名单，终生不得参与军队采购活动。

（五）履约保证金

本次招标收取合同金额的 5%作为合同履约保证金，乙方需以银行转账形式缴纳履约保证金。乙方若未按要求提供服务，或未能达到指定要求时，甲方有权解除合同，没收合同履约保证金。

二、技术要求

（一）基本情况

该项目位于甘肃省武威市凉州区，服务范围为院落内卫生清洁、绿化养护、水电维修及供暖设施维护工作，总体服务面积约 15000 平方米。

（二）物业服务场所

1. 物业管理人员应接受过物业管理相关专业知识的培训，专业岗位操作人员应具有相应职业资格。

2. 服务人员应统一着装，在显著位置佩戴人员标识，仪容仪表整洁，口齿清楚，安保人员身高和年龄符合标准要求。

3. 服务人员应具有良好的职业道德，遵纪守法，服务主动热情，入职前应进行背景调查，重点岗位作业人员每年应进行一次背景调查。

4. 物业服务团队岗位设置与派驻人员及素质要求。

序号	岗位	派驻人数	人员素质	备注
1	绿化养护工	2	年龄在 58 岁(含)以下,具有 2 年及以上相应岗位工作经验	
2	水电维修工	1	年龄在 55 岁(含)以下,有低压电工证,具备 2 年以上水电维修经验	
3	泥瓦工	1	年龄在 58 岁(含)以下,具有 2 年及以上相应岗位工作经验	
4	保洁工	1	年龄在 58 岁(含)以下,具有 2 年及以上相应岗位工作经验	

(三) 用户服务

1、基本要求

(1) 影响正常工作、生活的重要物业服务事项,须在主要出入口、办公区域、住宅楼宇单元门等张贴通知,同时通过其它途径履行告知义务。

(2) 水、电急修 15 分钟内,其它报修 30 分钟内到达现场;

由专项服务企业负责的设施设备应在 30 分钟内告知;报修回访率应不少于 80%。

(3) 物业服务组织应在收到住户提出意见、建议、投诉的 24 小时内给予回复,处理及时率 100%,投诉处理过程中需与住户保持沟通,及时反馈处理进度及情况。投诉及意见、建议处理后 24 小时内应完成用户回访,用户回访覆盖率

100%，按月统计分析投诉内容、处理措施及回访情况。

(4)对违反治安、消防、环保、房屋及设施设备使用等方面法律法规规定的行为，及时进行劝阻，拒不改正的，向委托方和有关行政部门报告。

2、用户满意度

(1)每半年接受使用单位不少于 1 次的物业服务满意度调查。

(2)物业服务企业应对意见调查中的不满意事项进行认真分析、及时整改，处理率 100%。

(五)房屋本体及附属设施设备维修和养护

1. 基本要求

(1)使用符合建筑设计要求，使用功能正常，无安全隐患，无擅自改变用途现象，无违章搭建现象。(2)定期巡查房屋外观、屋面、门、窗、楼梯、通道等部位，无破损、脱落，渗漏；雨水管口无堵塞，屋面进出有监管措施，维修养护记录完整。

2. 房屋本体

(1)房屋及附属设施破损、丧失功能、安全隐患等问题时，要及时上报物业服务委托方或使用人，并组织配合修缮，负责房屋小修。

(2)属大、中修范围或更新改造的项目，及时上报委托方，根据指示，组织维修或更新改造。1000 元以下零星维修项目(不包含人工费)由乙方承担。

(3)房屋结构：每季度检查 1 次梁、板、柱等结构构件，

外观出现变形、开裂等现象时，应及时上报，并配合申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。按鉴定结果组织修缮，并每年进行房屋安全检查。

(4) 建筑部件：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；每周巡查 1 次共用部位的门、窗、玻璃等；每月检查 1 次共用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水等；每年上汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。

(5) 附属构筑物：每周巡查 1 次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等；每月检查 1 次雨、污水管井等；每周巡查 1 次大门、围墙、围栏等；每周巡查 1 次凉亭、景观等；每半年检测 1 次防雷接地装置。

(6) 道路通畅，路面平整、无破损，路面井盖无缺损、无丢失，井盖表面标识清晰，道路指示标识清晰准确。

3、附属设施设备维修和养护

(1) 基本要求

1、建立设施设备台账、设备卡，清晰准确，实施动态管理。

2、确保设施设备处于良好运行状态，制定有针对性管理人员培训、维修养护等计划，并组织实施。

3、日常巡视检查、维修养护及紧急情况处理等记录完整清晰、有效。发现安全隐患，及时上报委托方，告知相应当事人。

(2) 供电设备管理维护

1、加强电气设备管理，确保运行正常，定期巡视、维护、检测，做到安全、规范。

2、照明；楼内照明，每班巡视 1 次，一般故障 8 小时内修复；复杂故障 1 日内修复；楼外照明，每日巡视 1 次，一般故障 12 小时内修复；复杂故障 3 日内修复；每 2 周调整 1 次时间控制器；每日巡视 1 次，发现故障，即时修复。

3、配电柜：低压柜，每日巡视 1 次设备运行状况；每半年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年检查 2 次电气安全；每半年检测 1 次接地电阻；每年校验 1 次仪表；低压配电箱和低压线路每周巡视 1 次设备运行状况；每半年养护 1 次，内容包括紧固、检测、清扫；控制柜，每周巡视 2 次设备运行状况；每年养护 2 次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫；每季度校正 1 次各种电器装置或控制设备的设定值。

（六）办公物业、公共物业维修服务

1、委托方承担办公物业、公共物业日常维修材料费，受托方定期组织巡检，发现公共部位、设施设备需维修的项目或内容及时上报委托方，受托方根据委托方审核意见执行。

2、办公物业专用部分的日常维修服务受托方承担，维修材料费委托方承担，审核同意后方可进行。

3、现场维修结束，应征求保障对象意见并签字确认，收回原配件或材料。

4、维修完成后，服务人员应将服务过程的相关数据留

存，具备信息化管理，应上传至物业监管系统，视作此次服务完成。

（七）小区绿化养护与管理

1. 基本要求

- （1）乔木植株生长良好，树冠基本完整。
- （2）灌木植株生长良好，主枝完整。
- （3）绿篱和色块植株生长良好，轮廓清晰，高度一致，修剪和补种及时。
- （4）草坪整齐，无大面积裸露枯死。
- （5）养护管理。
- （6）有计划地进行浇灌。
- （7）花坛、灌木根据生长情况进行追肥。
- （8）病虫害防治。根据病虫害发生规律，针对不同植物采取相应的防治措施，严禁高毒农药，无明显病虫害发生。
- （9）乔木、灌木根据生长周期及时修剪。
- （10）草坪生长季节不高于 15CM。
- （11）绿地内无杂物、废弃物，绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物及时处理。

2. 其它要求

- （1）受托方应自行配备好相应绿化工具、设备及相应耗材(肥料、养护液、杀虫剂、设施设备所需耗油等)；
- （2）绿化所产生的枯枝树叶清理消纳由受托方负责实施；
- （3）绿化工作阶段,维修相应绿化设施设备及相应管线,

及时做好补泄水工作,负责绿化养护期间的各项绿化工作。

3. 工作检查

- (1) 生长季节每月检查 3 次绿化工作。
- (2) 编制每季度绿化养护措施和工作计划。
- (3) 有绿化档案。

(八) 环境保洁

1. 基本要求

(1) 明确保洁范围、流程、频次、效果及评价等服务标准。

(2) 垃圾分类管理,日产日清。

(3) 保洁工具、设施设备台账,实施动态管理。

(4) 保洁设施设备保持清洁,定期进行卫生消毒。

(5) 房屋楼道、道路、绿化带、停车场等共用场地保持清洁。

(6) 冬季下雪及时清理主干道,确保无积雪,不影响车辆、人员出行。

2. 办公区清洁

(1) 每周擦拭 1 次大厅玻璃; 每月擦拭 1 次大厅墙面。

(2) 每周清扫 1 次、每 2 周清拖 1 次楼道、楼梯地面; 每 2 周擦拭 1 次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施; 每季度除尘 1 次楼内灯具; 根据地面材质, 定期做地面清洗、养护; 每日巡视保洁 1 次楼道、楼梯。

(3) 天台、屋面: 每季度清扫 1 次天台、屋面; 雨季期间, 每 2 月清扫 1 次天台、屋面; 每月巡查 1 次天台、内

天井，有杂物及时清扫。

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

（5）雨雪天气清洁：雨后对主路、干路积水进行清扫；降雪时，及时清扫积雪，铲除结冰。夜间降雪的，主要道路的冰雪在次日 10:00 前清扫干净。

3. 生活区的清洁要求

（1）楼内公共区域：

1. 地面每周清洁 2 次，做到干净整洁，无明显尘土污迹、垃圾等；

2. 瓷砖墙面 3 米以下每半年擦拭 1 次，3 米以上每年 1 次；涂料墙面、顶棚每季度除尘 1 次；

3. 楼梯扶手、栏杆、窗台每周擦拭 1 次；

4. 共用门窗每半年擦拭 1 次；

5. 消防箱外表面、标识牌、开关面板等每 2 月擦拭 1 次；楼道灯每季度擦拭 1 次；

6. 单元门每周擦拭 2 次。

（2）楼外公共区域：

1. 硬化场地、主次干道每天清扫 1 次，干净整洁；

2. 绿地每周清理 1 次，做到干净整洁，无明显杂物、垃圾；

3. 对区域内主要道路积水、积雪、烟花炮屑及时进行清扫；

4. 垃圾清运每周清运 3 次，特殊情况每天清理，垃圾桶、果皮箱每天进行清洁，无满溢现象，夏季定期进行消毒；

5. 水景、水系在开放期内应定期清理，水质符合卫生规定；

6. 化粪池要做到即满即清，频率约为每周 1 次。