**2025-105采购需求（公告）**

**京华三村物业服务采购项目需求**

1. **小区概况**
   1. 项目概况

京华三村小区位于徐泾镇京华路187弄，属商住两用小区。物业管理区域：东至华城公寓围墙，西至徐泾菜场围墙，南至徐泾九队围墙，北至骑龙港。小区出入口 2 处，主要出入口 1 个（配有门卫室）；高峰时段临时开放出入口 1 个。小区建筑物8栋，总建筑面积14662 m2，其中住宅建筑面积为11032.75 m2,共232户。物业用房面积约30m2. 。

绿化面积 200 m²，集中绿化面积 200 m²。

* 1. 主要设备设施

1. 本项目机动车停车位总数：102个，其中：地上机动车停车位数量 102个，地下机动车停车位数量 0 个。非机动车充电停车棚数：1个。
2. 电梯 0 台
3. 消防水泵 1 台（目前供水系统未移交供水部门）
4. 垃圾厢房 1 处，垃圾分类点位 1 处

5）监控系统（0处）

弱电设施：门禁出入系统、车辆出入道闸系统。

以上物业管理区域、设施设备数量及具体分布以现场踏勘为准。

* 1. 收运与核算

1）本项目物业管理费由政府财政支出，不向业主收费。

2）本项目地面停车实行收支二条线管理，本小区所有公共收益的60%收入上缴财政。投标企业必须做到账目清楚，收缴及时。

3）本项目涉及小区居民个人交费项目，在确定收费标准前，应广泛征询和听取小区居民意见建议，确定收费标准后进行公示。有偿服务收费归物业服务企业，用于补充物业服务成本。

**二、管理服务内容**

**1、综合管理服务**

主要对小区综合性管理，包括公共区域清洁卫生服务垃圾分类等、公共区域秩序维护服务，人员车辆出入管理 、公共区域绿化日常养护修剪、公共部位、共用设备设施日常运行、保养、维护（供水系统、公共照明、消防设施、监控报警设施）、物业使用禁止性行为的管理、业主委托的其他物业管理服务事项。

**2、物业服务人员配置**

★**该项目物业服务人员配置总数不得低于16人。**

**其中管理人员物业经理1人（兼职客服），保安队长及保安共10人，环境保洁人员4人，工程水电维修工1人。**

**服务时间：周一至周日，每天8小时在管理处进行业务接待并提供服务。**

（1）项目经理

1）身体要求：身体健康。年龄：男性不超过60岁，女性不超过55岁。

2）学历要求：大专及以上学历。

3）具有从事类似物业小区管理三年及以上管理经验。

4）每周一至周五白天设岗，非设岗时段项目现场有指定负责人。

5）具有相应岗位技能证书优先

（2）工程水电维修工

1）身体要求：身体健康。年龄：男性不超过60岁。

2）学历要求：中专及以上学历。

3）周一至周日白天工作时间段提供维修服务，水电急修维修不过夜。

4）具有相应岗位技能证书优先

（3）保安保洁

1）身体要求：年龄：男性年龄不超过60岁，女性最大不超过55岁

2）学历要求：初中及以上学历。

3）保安：主出入口24小时开放，保证24小时门岗值守；保洁：每周一至周日白天设岗，垃圾分类点位开放时段必须在岗。

4）保安岗位须提供相关岗位上岗证。

（4）其他条件

1）政治上可靠，无刑事犯罪及其他不良记录。

2）有上岗要求的岗位须具有相应岗位正书。

**3、服务标准**

该项目属于多层住宅性质，物业管理参照上海市物业服务不低于二级物业服务标准。由投标企业依据物业服务成本，结合本企业经验与能力自行承诺，并按照上海《住宅物业管理服务规范》DB31/T 360-2020设定的内容，在投标文件中列明。

**4、费用标准**

本项目物业预算人民币1,294,897元。针对京华三村小区底层均为商铺，其管理与服务具有特殊性，管理和服务的方案须契合政府对小区的综合整治、社会管理和长效管理，积极配合政府及居委等主管部门工作。

1. **合同期限及付款方式**

合同期限：2025年9月1日至2026年08月31日。。

付款方式：按每季度付款，按要求考核。

**三、具体服务要求**

一、综合管理服务标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **内容** | **服务要求** |
| 1 | 管理处设置 | （1）小区内设置管理处，配置简单办公设备，配有电话。管理区域内设有接待窗口；有项目经理照片、姓名；有投诉电话、服务监督电话；有接待时间、服务电话和 24小时报修电话。  （2）物业服务窗口醒目位置设置住宅物业服务监督公示牌：公示物业服务合同、营业执照、办事制度、办事纪律、服务项目、收费标准；公共收益按时上交。 |
| 2 | 管理人员要求 | （1）小区经理有相关岗位上岗证。  （2）管理人员服装统一，挂牌上岗。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 3 | 服务时间 | 周一至周五在小区管理处进行业务接待，周六、周日在指定地点 进行业务接待。 |
| 4 | 日常管理与服务 | （1）服务规范应符合《上海市物业管理行业规范》要求。  （2）24 小时受理业主或使用人报修，有书面记录。急修半小时内到现场处理， 一般修理二天内完成（预约除外），维修完工后24小时予以回访。  （3）有业主投诉接待记录表，对业主或使用人的投诉在七个工作日内答复处理。  （4）装修前，告知业主或使用人装修须知，与业主签订装饰装修管理协议的相关记录；监督装修过程，对违规装修、新增违章搭建、破坏承重墙、破坏房屋外貌等情况及时制止或报告并有工作记录。  （5）建立财务制度，对物业服务费的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰。  （6）建立小区物业管理档案（包括设备管理档案、业主资料档案及车辆信息档案表等）。  （7）制定小区物业管理与物业服务工作计划，并组织实施。小区各类应急预案完善，定期开展演练。  （8）可采取走访、恳谈会、问卷调查、通讯等多种形式与业主或 使用人进行沟通，每年的沟通面不低于小区住户的 50%。小区居民对物业服务较为认可，满意度高。  （9）坚持党建引领，同居委及各相关部门配合良好，在应急  处置中服从镇统一指挥调度；上级部门布置的各类检查和整  改事项及时完成。  （10）综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。  （11）对违反小区公约（临时公约）或政府有关规定的行为进行 劝阻、制止或上报有关部门处理。 |

二、公共区域清洁卫生服务标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **序** **号** | **内容** | **服务要求** |
| 楼内公 共区域  楼外公 共区域 | 1 | 地面 | 每日清扫一次，其中门厅每日清扫二次，每周拖洗二次，地面清 洁。地面整洁干净，地面无杂物、小袋垃圾。 |
| 2 | 楼梯扶手、栏杆、 窗台 | 每周擦抹二次。 |
| 3 | 消防栓、指示牌等 公共设施 | 每半月擦抹一次。 |
| 4 | 天花板、公共灯具 | 每半年除尘一次。 |
| 5 | 门、窗等玻璃 | 每二个月擦拭一次，其中底层门厅玻璃每月擦拭一次。 |
| 6 | 天台、屋顶 | 屋顶每半年清扫一次，有天台、内天井的每周清扫一次。 |
| 7 | 垃圾收集 | 居民自行投放至小区集中投放点。 |
| 8 | 道路地面、绿地、 明沟 | 道路地面、绿地每日清扫二次，保持地面、绿地清洁；明沟每周 清扫一次。 |
|  | 9 | 公共灯具、宣传 栏、小品等 | 每半月擦抹一次，表面无污迹。公共区域无乱张贴、无乱涂写、无乱堆物、无乱晾晒。 |
|  | 10 | 垃圾厢（房） | 每日清扫洗刷一次以上，保持垃圾厢（房） 及其周围清洁；垃圾房点位的各类生活垃圾及时清理，垃圾分类、清运工作处置规范；建筑垃圾有固定堆放点、及时清运；设有灭蝇装置。 |
|  | 11 | 消毒灭害 | 每季对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次（6、7、8 月每月喷洒一 次），每半年灭鼠一次。 |

三、公共区域秩序维护服务标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **内容** | **服务要求** |
| 1 | 人员要求 | （1）专职保安人员，具备保安证；身体健康，工作认真负责。  （2）对小区日常护卫事项做出正确反应，能正确使用消防器材。  （3）上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服。 |
| 2 | 门岗 | （1）主出入口 24 小时值班看守，边门定时开放并专人看管，门卫有交接班记录，外来人员和车辆进出有登记记录。 （2）对进出车辆进行管理和疏导，保持出入口畅通；阻止小商小贩、外来人员 随意进入小区。 |
| 3 | 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。 |
| 4 | 技防设施 和救助 | （1）有基本的监控设施。小区监控室 24 小时有人值守，监控设施运行正常  （2）安全监控范围内涵盖人行、车行的出入口。 |
| 5 | 车辆管理 | （1）地面、墙面设置简易的交通标志。  （2）车辆按规定有序停放，对乱停车辆进行引导或搬迁。机动车及非机动车无乱停放，无飞线充电。  （3）收费管理的车库（棚）应 24 小时有专人管理，车辆停放有序，备有必需的 消防器械，车库（棚）场地整洁，有照明，无渗漏，无明显积水，无易燃、易爆 及危险物品存放。 |

四、公共区域绿化日常养护服务标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **基本条件** | **内容** | **要素** | **养护要求（植物）** |
| 1、以绿为主， 植物造景。绿地 内植物覆盖率 80%以上，绿地 基本无裸露。  2、绿地保存率 100%，乔、灌、 草等保存率 95% | 草坪 | 修剪 | 年普修三遍以上，切边整理一次以上。 |
| 清杂草 | 年普除杂草四遍以上，杂草面积不大于 8%。 |
| 灌、排水 | 干旱、高温季节基本保证有效供水，有积水应及时排除。 |
| 病虫害防 治 | 发现病虫害及时灭杀。 |
| 树木 | 修剪 | 乔、灌木按规范修剪每年二遍以上；篱、球每年修剪三次以 上；地被、攀援植物每年修剪、整理不少于二次。 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 以上，大乔木保 存率 98%以上。 绿地设施基本完好。无黄土裸露；无毁绿占绿、种菜情况。 |  | 中耕除草、 松土 | 每年中耕除草四次以上。 |
| 施肥 | 每年普施基肥一遍。 |
| 病虫害防 治 | 有针对性及时灭治，每年喷药不少于二次，控制大面积病虫 害发生。 |
| 扶正加固 | 发生倒伏及时扶正、加固。 |

五、公共区域维护服务标准

1. 每天对公共部位进行巡查，及时维护处理。每周对供水设备检查，每季对水泵润滑点加油。多层房屋每年两次对减压阀进行测压并做好记录。溢流管口必须安装金属防护网并完好，每年秋、冬季对暴露水管进行防冻保养。定期疏通下水管道。小区内公共部位维护良好，有日常维修保养记录，井盖无缺损、排水沟畅通。
2. 消防栓每月巡查一次，消防栓箱内各种配件完好。消防泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证其运行正常。
3. 检查火警功能、报警功能是否正常。每半年检查一次消防水带，每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或充压。
4. 消防等各类设施设备 24 小时正常运行、养护到位，有保养维修计划和记录；楼层防火门常闭并确保启闭正常。
5. 及时制止、上报处置小区内新增违法搭建、破坏承重墙、破坏房屋外貌、群租、日租房、改变物业使用性质（居改非）、非法行医、雨污混接等各类损害公共利益和他人利益的行为，并有工作记录。

六、服务承诺与质量考核

1. 满意率调查

（1）依照上海市物业管理行业规范与服务承诺标准，组织服务满意率调查。

（2）服务满意率指标不低于90%。

（3）满意率调查由物业服务企业在业主委员会、居民委员会配合监督下进行

（4）满意率调查问卷参考如下：

（ ） 年度 物业服务满意率调查表

月

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 调查内容 | 请在以下打勾 | | | | |
| 非常  满意 | 很  满意 | 基本  满意 | 不  满意 | 很不  满意 |
| 1 | 服务人员着装统一，挂牌上岗 |  |  |  |  |  |
| 2 | 服务人员态度文明，行为规范 |  |  |  |  |  |
| 3 | 物业收费标准明确，执行严格 |  |  |  |  |  |
| 4 | 设备设施定时保养、运行安全 |  |  |  |  |  |
| 5 | 业主报修反映及时，约时不误 |  |  |  |  |  |
| 6 | 环境卫生定时清扫，卫生达标 |  |  |  |  |  |
| 7 | 垃圾分类收集清运，制度落实 |  |  |  |  |  |
| 8 | 门卫、巡逻管理规范有序 |  |  |  |  |  |
| 9 | 道路交通与车辆停放有序疏导 |  |  |  |  |  |
| 10 | 绿化定时修剪养护，长势良好 |  |  |  |  |  |
| 问卷填写说明 | 有批评建议与对不满意与很不满意项请给予说明，以便分析改进  户室； 业户； 日期 月 日 | | | | | |

1. 满意度调查

（1）满意度调查在业主、相关行政主管部门和行业协会等聘请的第三方服务机构的客户满意度调查。测评项目包括： 综合管理、秩序维护服务、环境卫生服务、绿化管理服务、共用部位和公共设施设备日常管理等方面。

（2）调查问卷表式由第三方服务机构按照行业规范实施

（3）客户满意（率）度调查中发现的问题，应及时整改 ，并对整改结果进行回访。

**六、其他要求**

1、合同期内价格不变，充分考虑市场变化因素，承担经营风险。

2、物业服务人员配备需报甲方备案。主要人员如有变动须提前征得甲方同意。

3、物业服务人员必须严格遵守相关保密制度（文件中应有保密制度方案）。

4、日常评价满分 100 分（占全年评分的 80%），先做后付，根据实际考核结果在每季度物业管理费中扣减，考核不合格终止合同，重新招聘物业服务公司，且原管理单位不得再次参与本项目。

5、考核分为日常考核（月考）和绩效考核；

费用结算采用“先服务后按季度付费”模式，合同生效后每三个月的“日常评价”平均分为季度得分。按季度得分情况支付物业管理费。出现一次季度评价不合格即终止合同。居民委员会按照每季度评价结果申请资金进行支付。

1.季度得分≥95分，全额支付该季度物业管理费；

2.85≤季度得分＜95，每低于95分1分扣1%合同金额（如季度得分为94.5分，合同金额为100万，则此季度申请资金为100\*20%-（95-94.5）\*1%\*100=19.5万元）。

3.季度得分＜85分，该季度评价不合格，当期仅支付全年10%合同金额作为管理成本，并启动重新采购流程重新招聘物业服务公司，且原管理单位不得再次参与本项目。

小区因物业企业原因出现重大事故、重大突发事件。管理不力造成镇相关评价不达标的，均实行“一票否决”制度，一经发现即终止合同重新招聘物业服务公司。

绩效考核费用占年度管理费的20%，由镇财政所依据《青浦区徐泾镇人民政府关于政府购买服务全过程绩效管理实施细则》（徐府发【2023】17号）委托第三方进行结项评价；日常考核结果供“购买方（管理方）”提交第三方纳入结项评价。明珠路社区居民委员会按结项评价申请资金进行支付。

6、★**中标供应商应当自开始保安服务之日起30日内向所在地社区的市级人民政府公安机关备案。（提供承诺函或提供《自行招用保安员单位备案证明》）**

1. 本项目内另行收费项目须经甲方书面同意方可实施。
2. 供应商能力要求：通过质量管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、环境管理体系认证，并在认证有效期内的优先考虑。

附件一：徐泾镇镇管小区物业管理日常评价表（见下页）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **徐泾镇镇管小区物业管理日常评价表** | | | | |
| 小区名称： 所属居委： 评价日期： | | | | |
| 序号 | 评价内容 | 评价标准 | 标准分 | 得分 |
| 1 | 物业综合管理 （55分） | 在管理区域内设有接待窗口（3分）；有项目经理照片、姓名（3分）；有投诉电话、服务监督电话（3分）；有接待时间、服务电话和 24 小时报修电话（3分） | 12 |  |
| 2 | 物业服务窗口醒目位置设置住宅物业服务监督公示牌（2分）；公示物业服务合同、营业执照（2分）；办事制度、办事纪律、服务项目、收费标准（2分）；专项维修资金和公共收益按时上交（2分） | 8 |  |
| 3 | 按照合同配备充足的服务人员（4分），保安人员年龄不高于 60岁（2分），物业工作人员上岗有统一工作服并佩戴胸牌（2分） | 8 |  |
| 4 | 业主报修及时处理，有书面记录（3分），一般维修在 3 日内完成，维修完工后 24 小时予以回访（2分） | 5 |  |
| 5 | 12345、962121、信访件等方面投诉处置率100%，投诉率逐年下降（3分）；有业主投诉接待记录，投诉在 7 个工作日内予以回复（2分） | 5 |  |
| 6 | 做好业主档案表及车辆信息档案表（3分）；小区各类应急预案完善，定期开展演练（2分） | 5 |  |
| 7 | 坚持党建引领，同居委及各相关部门配合良好,在应急处置中服从镇统一指挥调度（4分）；上级部门布置的各类检查和整改事项及时完成（3分）； | 7 |  |
| 8 | 小区居民对物业服务较为认可，满意度高（5分，每一个不满意扣0.1分，扣完为止）； | 5 |  |
| 9 | 保安服务 （15分） | 小区出入口24小时有人值守（2分），外来人员和车辆进出有登记记录（3分） | 5 |  |
| 10 | 小区监控室24小时有人值守，监控设施运行正常（2分）；保安巡逻认真负责，交接班记录完整，每天巡逻不少于 2 次（2分）；发现情况及时上报处置以及记录（1分） | 5 |  |
| 11 | 机动车、非机动车无乱停（2分，每发现一处扣0.5分，扣完为止）；无飞线充电（3分，每发现一处扣1分，扣完为止） | 5 |  |
| 12 | 保洁绿化服务 （15分） | 垃圾房点位的各类生活垃圾及时清理，垃圾分类、清运工作处置规范（2分）；小区内保洁到位、整洁干净，地面无杂物、小袋垃圾（2分，每发现一处扣0.5分）；公共区域无乱张贴、无乱涂写、无乱堆物、无乱晾晒（2分，每发现一处扣0.5分，扣完为止） | 6 |  |
| 13 | 装修前，物业与业主签订装饰装修管理协议的相关记录（2分）；小区内建筑垃圾定点堆放、及时清运（2分） | 4 |  |
| 14 | 绿化定期保养修剪、除虫，绿化无缺损无倒伏，无黄土裸露（3分，每发现一处扣0.5分，扣完为止）；无毁绿占绿、种菜情况（2分，每发现一处扣0.5分，扣完为止） | 5 |  |
| 15 | 设备保养维护 （10分） | 消防、电梯等各类设施设备24小时正常运行、养护到位，有保养维修计划和记录（3分）；楼层防火门常闭并确保启闭正常（1分） | 4 |  |
| 16 | 小区内公共部位维护良好，有日常维修保养记录（4分）；井盖无缺损、排水沟畅通；地下车库有挡水板和沙袋等防汛物资（2分） | 6 |  |
| 17 | 上报处置 （5分） | 及时制止、上报处置小区内新增违法搭建、破坏承重墙、破坏房屋外貌、群租、日租房、改变物业使用性质（居改非）、非法行医、雨污混接等各类损害公共利益和他人利益的行为，并有工作记录（5分，未制止、未上报的每一起扣1分，扣完为止） | 5 |  |
| 18 | 一票否决 | 小区因物业公司原因出现重大事故、重大突发事件；管理不力造成镇相关评价不达标的 |  |  |
| 合计 |  |  | 100 |  |
| 评价人员签名： | | |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **徐泾镇镇管小区物业支付周期及比例表** | | | | |
|
| 序号 | 评价周期 | 评价标准 | 支付周期 | 支付比例 |
| 1 | 合同起签后第4个月按第1、2、3月的服务情况评价 | ≥95分，全额支付这3个月物业管理费； 85≤实际得分＜95，每低于95分，1分扣减1%来计算这3个月支付评价资金（0.1分扣减0.1%）； ＜85分，该季度评价不合格，当期仅支付全年10%合同金额作为管理成本，并强制不合格物业退出项目，启动重新采购流程，该物业不得参与新一轮招投标 | 合同起签后的第4个月内 | 最高20% |
| 2 | 合同起签后第7个月按第4、5、6月的服务情况评价 | 合同起签后的第7个月内 | 最高20% |
| 3 | 合同起签后第10个月按第7、8、9月的服务情况评价 | 合同起签后的第10个月内 | 最高20% |
| 4 | 合同起签后第13个月按第10、11、12月的服务情况评价 | 合同起签后的第13个月内 | 最高20% |
| 5 | 委托第三方在合同起签一年内进行一次评价 | 第三方评价标准 | 合同起签后的第13个月内 | 最高20% |
|  | 总计 | | | 最高100% |

**本方案自发布之日起实施，如有变更，将及时通知并按其新要求执行。**