**一、沈巷地区13个小区及5幢零散楼房物业管理和绿化养护管理服务项目需求**

沈巷地区13个小区及多个零散楼房包含原管理区域：泖溪苑、桂馨苑、福田东区、福田东东区、福田西区、福田公寓、万步南区、万步北区、后浜36弄、后浜9弄、后浜8弄、长浜小区、三号街、170弄、福田西区1-3、沈巷支路16号房、沈巷路173号、沈巷路163号；新增管理区域：后浜路84号、沈巷路38弄16-19号、沈巷路109弄7号、沈巷路100-116号、沈巷路206号。项目总面积242984.389㎡，绿化服务面积57615㎡。

**二、服务内容**

1、物业区域内的建筑物及设备设施的日常维修、养护、管理；

2、物业区域内的环境卫生与保洁管理；

3、物业区域内的秩序维护管理；

4、物业区域内的公共绿地的养护和管理；

5、物业区域内的防控防疫管理；

6、物业区域内的综合管理服务；

7、业主委托的其他事项。

**三、服务标准与要求**

1、综合管理服务要求：

(1 ) 落实约定与业主临时交办的，与物业管理服务相关的其他服务。

(2) 严格按照约定的标准配置服务人员，采取必要管理手段与激励措施，保障配置人员的队伍稳定与工作积极性。配备项目经理一名，有三年以上物业管理经验。服装统一，挂牌上岗，仪表整洁。

(3) 落实管理制度，按照物业管理服务规范与管理承诺，对服务质量进行测评，确保管理服务质量达到约定的标准，按时向业主方提供书面测评报告。

(4) 认真做好业主报修或投诉的处理工作，处理时间一般不超过物业管理行业规范或约定标准要求。

(5) 认真落实保密措施，不得将管理服务中涉及到业主方有保密要求的内容向第三方透露。

(6) 保证管理服务过程的各类档案资料完整，随时接受业主方的检查。

2、建筑物及设备设施的日常维修、养护服务要求：

（1）房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等日常巡检工作。

（2）大修、装修的施工管理配合、监管与相应水电使用管理与安全管理。

（3）公共设备运行管理的范围：高压电试、电梯维保和电梯年检包括在标的中，其余设备设施物业仅负责日常运行管理及专业维保监管。

对物业管理小区所有低压机电、供水、暖等设备的日常运行管理及维护保养。

负责物业管理小区变配电系统的日常运行、管理、维修及保养工作。

负责风机房、生活泵房、锅炉房、消防泵房、空调等动力机组运行及管理。

负责小区公共区域的照明维护。

负责物业管理小区临时供电的安排和计划。

负责物业管理小区通风系统、供水系统、排水系统、热水锅炉系统的日常运行、管理、维修及保养工作。

负责整个物业管理小区内所有水箱、水池、污水井、雨水井等公共范围内基础设施的维修工作。

对于物业管理小区内所有公共范围的土建问题，进行维修和整改工作。

负责为业主提供相应的有偿服务。

负责保安监控系统、消防报警系统及公共广播系统的正常运行和维护工作。

负责门禁对讲系统及周界巡更系统的正常运行和维护工作

负责为业主提供相应的有偿入户维修服务。

3、保洁服务要求：

(1)组建公共卫生清洁班，定期清洁区域内从底楼到顶楼天台所有公共部位，如楼梯、电梯间，大厅等；

(2)管理（区域）内垃圾实行袋装化：在露天公共部位设立杂物箱；

(3)定时收集区域内的生活垃圾；垃圾实行分类收集（干垃圾、湿垃圾、可回收物、有害垃圾）；

(4)对公共道路上的汽车道闸、垃圾桶等定期清洁或清洗，停车场、地面道路定期高压冲洗；

(5)定期对清洁设施设备等各类金属表面使用专用保洁剂或防锈处理；

(6)定期疏通区域内阴沟明渠（包括大楼屋顶定期专业人员巡查清理，如因未及时清理负责承担造成漏水等所产生的维修费用）；

(7)定期、定点、定计划使用专业防疫消毒、杀虫害等药剂进行环保消杀工作，但不含食堂消杀；

(8)对人员出入频繁之地，进行不间断的走动保洁；

(9)外墙清洗一年不少于2 次。

4、秩序服务要求：

(1)正门岗24小时值班，监控24小时值班，日常秩序维护。

(2)停车场的巡逻、日常管理工作。

(3)劝阻拾荒者、小商贩、进入服务区域。

(4)因特殊情况，而产生大量人流进出管理区域时，应控制人流进出或进行疏导，保持出入畅通。

(5)协助使用单位（部门）设立引导标识，临时围栏的措施。

(6)应劝阻损坏设施，等影响日常工作的情况，应及时报告，确认启动应急程序

(7)明确巡视工作职责，规范巡视工作流程，制定相对固定的巡视路线。对重点区域、重点部位、重点设备机房至少每2小时巡视一次并记录，实行24小时值守。发现违法、违章行为应及时制止。

(8)巡视应使用巡更设备（对讲机、警棍、手电筒等），在监控中心保持巡更记录。

(9)收到中央监控室发出的指令后，巡视人员应及时到达，并采取相应措施；巡视中发现各区域内的异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案。

(10)管理区域内的监视监控设施应 24小时开启，值班人员 24小时值守，保持完整的监控记录，保证对各出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警。

(11)监控中心应认真做好消防报警设备（消防报警主机）和治安防范报警设备（电子围栏、周界报警等）的监控工作，消／监控人员持证上岗，发现异常立即通知保安人员到现场进行查看和处理。若发生火情、险情及其他异常情况， 应立即报 119 或 110 出警；如设备误报或故障，应立即已通知业主方及维保单位进行检修，并做好临时安全防范措施，确保管理区域内安全防范工作。（监控系统维保不包括在标的之中）

(12)监控的录入资料应至少保存1个月，有特殊要求的参照机关规定或行业标准执行。监控人员不得将监控室图像外传，否则将追责，承担法律责任。

(13)设置交通指示标识，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域。

(14)区域内工作日设专人管理，引导车辆驶入指定的泊位，发现异常情况应提示，车位停满时应疏导。

(15)保持进出通道畅通，车辆停放整齐。车辆造成人员伤害、设备设施损坏、车辆碰擦等，应及时救助、取证、报告、记录，必要时保护现场。

5、公共绿地的养护和管理要求：

(1)制定公共绿地养护和管理年度计划；

(2)专业的绿化养护应包括正常的修剪、施肥、浇水等养护和管理。

(3 )修剪、施肥、浇水的范围 包括区域内的公共草坪、树木。每次工作完成后，应及时予以记录备案。

(4)专人负责区域内水面、水池垃圾的清理，保持水面清洁、给排水畅通。

(5)对室内植物摆放、养护监管。

(6)为保证协议的有效履行和服务质量，日常绿化养护人员不得少于壹人，刚进驻时及特殊情况下（上级检査、高峰季节等）应适当增加人员以保证绿化工作保质保量提前完成。

6、其他：

1）做好各类情况下的应急服务工作。

2）做好合同约定的与物业服务相关的其它工作。

**四、人员配置与要求：**

1、人员配置

本项目物业服务人员配置不少于 92 人，参考配置如下：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 岗位 | 项目经理 | 一般管理人员 | 维修服务 | 保洁服务 | 绿化养护 | 秩序维护 |
| 人数 | 1 | 6 | 10 | 28 | 7 | 40 |
| 合计 | 92 |

2、人员配置标准

1）身体要求；年龄：男性不超过65岁，女性不超过60岁，身体健康，品貌端正。

2）学历要求：项目经理大专以上学历，维修、保洁、秩序、绿化要求初中及以上文化程度。

3）户籍要求：均需上海市常住人口。

4）相关岗位人员要求有相关岗位的上岗证。

**五、本项目物业管理服务成本包括：**

1、物业服务人员的人员工资、人员福利等全部人员费用。

2、物业服务的行政办公费用，包括办公材料、公众责任保险、雇主责任保险等。

3、物业管理企业管理费与利润。

4、营业税金。

5、物业管理企业认为其他必要的相关费用。

6、以上报价不包括设备设施运行能耗以及物业的一般财产险。

**六、考核标准**

每月的检查考核，每季度汇总一次按照考核实得分与季度物业管理费进行挂钩。

原则上考核成绩90分以上，支付季度全额费用，得分 85-89 分，支付90%季度经费，得分80-84分，支付 80%季度费用，得分 80 分以下的，支付 70%季度费用，连续两次考核得分低于 80 分的，将直接终止服务协议。（考核明细见下表）

|  |
| --- |
| 物业管理工作考核表 |
| 考核对象： | 　 | 　 |  考核日期： |  |
| 考核内容 | 分值 | 评分标准 | 评分 | 备注 |
| 规范运作情况（10分） | 经营透明 | 3 | 物业企业基本信息、物业服务内容、服务标准、收费标准，维修资金使用情况、公共部位和共用设施收益和使用情况未进行公示的缺少一项扣1分。 | 　 | 　 |
| 台帐清晰 | 3 | 绿化养护、保洁人员、设备定期保养、水箱冲洗、服务对象报修、保安人员及巡查、小区出入制度和记录、突发事件应急预案、消防演练和预案、违法行为巡查和记录等各类台账缺少一项扣1-2分；各类台账记录不清晰不完整的扣1分。 | 　 | 　 |
| 服务规范 | 4 | 主要出入口（门岗）和管理处规范化建设不到位的扣1-2分，物业服务不规范、不专业，未做到仪容整洁、态度和蔼、举止文明、行为规范的扣1-2分。 | 　 | 　 |
| 日常管理工作（35分） | 日常保洁 | 7 | 垃圾桶、垃圾房等环卫设施配备不到位，有脏污破损现象，扣1分；区域内发现白色垃圾，扣1分；垃圾未日产日清、垃圾房周边有堆积、成堆垃圾扣1-2分，未设置专门大件、建筑垃圾临时堆放点且无明显标志牌、公共部位有乱堆物现象，扣2-3分。 | 　 | 　 |
| 垃圾分类 | 6 | 生活垃圾分类收集容器未按要求摆放的，扣1分，未保持垃圾厢房整洁的扣1分；未及时分类驳运生活垃圾至垃圾箱房的，扣1-2分；工作人员未按要求分检生活垃圾、收集的扣1-2分；未对生活垃圾分类投放宣传指导和劝告制止，扣1分。 | 　 | 　 |
| 保绿工作 | 6 | 无专人日常定期养护扣2分；绿化内有杂草、死棵、黄土裸露，扣1分；有占用绿化、在绿化中乱晾晒的，扣1-2分；有毁绿种菜情况，扣1-2分。 | 　 | 　 |
| 保安工作 | 9 | 未充分配备保安人员扣2分；保安巡查制度未落实扣2分；无人员车辆出入管理制度扣2分；人员车辆出入登记不完善扣1分；区域内车辆乱停放扣1-2分；突发事件处理不当扣1-3分。 | 　 | 　 |
| 保修工作 | 7 | 未充分配备配备专业维修人员扣2分，未定期对相关设施设备进行保养维护扣2分、公共设施维修不及时扣1-2分，服务对象日常报修维修不及时扣1-2分。 | 　 | 　 |
| 综合治理工作（25分） | 协同工作 | 10 | 未主动接受镇相关部门的业务指导和监督的扣1-3分，未落实重大事项报告制度及时向采购单位报告各类突发情况扣1-2分。未积极参与“三大整治”、全国文明城区创建、国家卫生区复审、全国文明镇复审、堆物清理等工作扣1-5分。 | 　 | 　 |
| 违法搭建整治工作 | 4 | 巡查区域内装修、违法建筑情况不到位扣1-2分；未及时上门处置扣1分；未及时上报采购单位扣1分。 | 　 | 　 |
| 各类违法行为整治工作 | 4 | 巡查区域内损坏破坏绿化、房屋承重结构、改变物业使用性质等情况不到位扣1-2分；未及时上门处置扣1分；未及时上报采购单位的扣1分。 | 　 | 　 |
| 安全工作 | 7 | 消防设施未配备、不定期维护、损坏现象，扣2分；应急通道不畅通扣1分；电梯技防设施等特种设施维护不善或无法正常运作，地库消防、防汛、民防等设备未运行正常扣1分；有违规用电、用水、堆放危险物品及非法生产加工食品等现象，扣1分，未充分做好房屋安全检查，未充分落实防汛、防台工作的，扣1-2分。 | 　 | 　 |
| 物业费收缴率（20分） | 物业费收缴率 | 20 | 截止每年12月31日计算本年度的物业管理费收缴率。 | 　 | 　 |
| 业主满意度（10分） | 业主满意度测评 | 10 | 根据发放的服务对象满意度调查结果酌情扣1-10分。 | 　 | 　 |
| 其他加分（10分） | 先进加分 | 2 | 物业管理工作被评为区级以上先进或受到区级以上媒体宣传表扬的，加2分。 | 　 | 　 |
| 进步加分 | 8 | 物业管理工作有所创新，服务水平有所提升的，酌情加1～8分。 | 　 | 　 |
| 总计 | 110 | 　 | 　 | 　 |

**七、其他要求：**

1、服务期限：自合同签订起1年。本项目采取一年一招，合同期一年。

2、付款方式：经考核后，按季度支付。

3、转让与分包：

⑴、本项目合同不得整体转让。

⑵、合同非主体部分需要分包的，投标人应当在投标文件中说明；投标文件中未说明的，分包须经过采购人书面同意。