**金华市中心医院宿舍区（石榴巷、胜利北街、通园路）物业管理服务项目市场调研**

**一、项目概况**

本项目为金华市中心医院宿舍区（石榴巷、胜利北街、通园路）物业管理服务单位选定项目 ，金华市中心医院宿舍区（石榴巷、胜利北街、通园路）合计三个宿舍区，分别为石榴巷33号、胜利北街622号和青春东区通园路616号。

|  |
| --- |
| **金华市中心医院宿舍区项目概况** |
| 宿舍区地址 | 户数 | 户型平均面积（㎡） | 宿舍区占地面积（㎡） |
| 石榴巷33号 | 220 | 80 | 6292.4 |
| 通园路616号 | 149 | 85 | 9918.9 |
| 胜利北街622号 | 90 | 75 | 1806.1 |
| 合计 | 459 | 37015.00 | 18017.4 |

物业类型：多层住宅小区。服务内容主要包括小区保洁、保安、环境卫生、绿化、水电、房屋养护维修、秩序维护和招标人交办的其他工作等，项目服务期限为1年，服务期满一年后经过业主满意度认可的，可以续签1年，续签不超过2次。

**二、物业管理服务内容**

1、物业管理区域内物业共用部位，共用设施设备及场所的使用管理及维修养护；

2、物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备和相关场地、道路的保洁卫生，垃圾的分类、收集、清运及雨、污水管理的疏通；

3、物业管理区域内公共秩序和环境卫生的维护；

4、物业管理区域内的绿化养护和管理；

5、物业管理区域内车辆（机动车和非机动车）行驶、停放管理；

6、供水 、供电、供气、电信、消防等专业单位在物业管理区域内对相关管线、设施维修养护时，进行协调和管理；

7、物业管理区域的日常安全巡查服务；

8、物业管理区域内的巡视、检查，物业维修、更新费用的帐务管理，物业档案资料的保管；

9、物业管理区域内业主、使用人装饰、装修物业的行为管理；

10、编制房屋、设施设备大中修方案报招标人批准后实施。

**三、物业管理服务的要求**

1、 按专业化的要求配置管理服务人员；

2、 物业管理服务与收费质价相符。

**四、物业管理服务具体要求与标准**

**1、基本要求**

（1）总体要求服务有效投诉少于5%,处理及时率95%。

（2）物业管理企业有专门的管理处办公机构，管理操作人员配置齐全，办公场所整洁有序，配置办公档案资料柜、电话、电脑、打印机等办公设施及办公用品。

（3）人员配备：为了保证小区的日常管理需要，乙方应达到必要的相关工作岗位数不少于8个岗位，其中保安要求24小时值班。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 岗位数 | 要求 |
| 1 | 项目负责人 | 1 | 物业经理具有多年相应任职经历，身体健康，年龄在60周岁以下。 |
| 2 | 保安员 | 2 | 身体健康，具有多年相关岗位经验，男性。 |
| 3 | 保洁员 | 3 | 身体健康，具有多年相关岗位经验。 |
| 4 | 水电工 | 1 | 身体健康，机电工程维修人员应持有政府或有关部门颁发的有效资格证书。 |
| 5 | 绿化养护工 | 1 | 身体健康，具有一定的绿化养护经验 |
| 注：水电工、绿化养护工可兼职。 |

（4）服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，明确双方权利义务，并按照有关规定和合同约定在小区显著位置公布物业服务项目、内容、收费标准及项目负责人的基本情况。

（5）承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。

（6）规范服务质量管理体系，完善物业服务方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。

（7）房屋及其共用设施设备档案资料齐全，房屋及其配套设施权属清晰，分类成册，管理完善，查阅方便。

（8）管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。

（9）设有服务接待中心，实行统一受理制度，公示24小时服务电话，受理业主、使用人的咨询。对业主或使用人投诉在24小时内答复或报有关部门处理。急修30分钟内，其它报修按双方约定时间到达现场，不能及时修复的，要有紧急处理措施，并结业主做出合理解释，做出限时承诺。特殊情况必须做出说明和限时承诺，服务时限不得以节假日和休息时间顺延（业主预约、雨天可不受限制）。有完整的报修、维修和回访记录。

（10）对业主的投诉及时回访，回访率98%，并件件有记录。

**2、房屋、共用设施、设备维护与管理要求**

（1）总体要求房屋完好率大于等于90%，设施设备完好率大于等于90%。

（2）每年年底或年初对房屋共用部位、设施设备、道路、绿化等进行全面检查1次，掌握房屋设施设备完损状况，对完损程度做出评价，做好记录。

（3）每半年检查巡视1次房屋主体结构，发现质量问题及时向业主或业委会报告与建议；根据业主或业委会的委托，组织维修工作；在冬、雨季和天气异常时安排组织房屋设施巡视，对质量差，易出问题的部位重点检查。

（4）每季检查清除1次墙面、檐沟内落叶杂物等，疏通雨水口、落水管等；每日巡视1次小区楼房单元门、楼梯间通道部位以及其他共用部位的门窗、玻璃、路灯等；路灯、楼道灯完好率不低于95%。

巡检有记录，巡检结束将检查情况、维修计划及需要进行大、中修或更新改造的项目报告业主或业委会。

（5）将住宅内装饰装修工程的禁止行为和注意事项告知装修人，在业主装修房屋备案登记时，对不符合政府有关规定和业主公约的内容，应在2个工作日内给出修改意见，业主装修期间每日巡查装修工情况，对装修中的违约行为及时劝阻，已造成事实后果或者拒不改正的，应当及时报告有关部门依法处理。

（6）管道、水箱、阀门、水表等运行正常出现，出现问题及时处理。

（7）化粪池每年清理1次，每季巡查1次；楼面落水管落水口等保持完好，开裂、破损等及时更换。每月清扫1次以上排水明沟，保证通道清洁排水畅通。

（8）供配电系统要建立和完善有关规章制度，包括电气设备运行操作规程、安全操作规程、事故处理规程、巡视检查制度、维护制度、安全及交接班制度；所有供配电设备运行正常，没有人为故障。

（9）智能化系统的设备运行正常，专业人员24小时值班，监控反应灵敏，异常情况及时检修。

（10）避雷接地系统每年雨季来临之前，对整个避雷接地系统进行检查维护，在大雷雨过后也要及时对系统检查，发现严重腐蚀、松脱等立即更换或坚固。

（11）道路、停车（车库）及配套设施。

①保持小区道路畅通，路面平坦整齐，排水畅通，发现损坏及时修补；

②按照管理规约的约定，劝阻人为损坏路面，制止在路面焚烧垃圾、落叶或其他杂物；

③停车位设施完好，通道畅通无阻，配备必要的消防设备。

3、清洁管理

（1）要求内外环境整洁，环境卫生清洁率达90%。

（2）一般管理。小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫不少于1次，并进行不定时巡检打扫；电梯厅、楼道每日清扫1次，每周拖洗不低于1次；一层共用大厅每日拖洗1次；共用部位玻璃每周清洁1次；路灯、楼道灯每月清洁1次。及时清除道路积水、积雪。各层和通道的防火门、消防栓、玻璃箱内侧、墙面、地脚线、指示牌、公示栏、信报箱等公共设施每周循环清洁1次，无明显积尘，无明显污迹，无乱张贴；各梯间墙面、天花板每周除尘1次；地面、梯间洁净，无明显污渍、水渍、灰尘，无乱贴乱划，无擅自占用现象，无乱堆乱放；扶手护栏干净；梯间顶面无灰尘，地脚线干净无明显灰尘，大理石地面干净无明显灰尘，水泥地面目视干净无杂物、污迹；玻璃、墙面、门窗保持干净。每天对卫生死角、绿化带杂物进行检查和清理。

（3）停车位、车库保洁，地面无明显垃圾、果皮、纸屑、无积水和杂物；无明显异味、空气流通；管道标识清楚；标识、指示牌等公共设施目视无明显灰尘；墙面、管线基本无污迹、无灰尘。

（4）道路保洁,道路、人行道无垃圾、无杂物、积水、积雪、污渍、泥沙；地面垃圾接到投诉后滞留时间不能超过1小时；路边灯具保持干净整洁，无损坏,灯盖、灯罩、灯座明亮清洁。

（5）协助做好垃圾分类工作，维持生活垃圾分类点的清洁卫生。

（6）休闲及绿化带保洁：外观整洁,地面垃圾接到投诉后滞留时间不超过1小时。

（7）垃圾桶、果皮箱保洁：合理布置垃圾桶，且定时清洗。垃圾桶、果皮箱周围地面无散落垃圾、无污水、无明显污迹，不满溢；垃圾桶、果皮箱无明显污迹、油污,无明显异味。

（8）共用雨、污水管道堵塞时及时疏通；化粪池应及时清掏、保持正常使用，发现异常及时清掏。

（9）卫生消杀：夏季等蚊、蝇、孳生季节每月消杀1次，灭鼠，每年进行1次。公共区域每年排查并治理白蚁一次。

4、园林绿化养护与管理

（1）总体要求:园林绿化完好率90%，与小区整体环境相协调、美观,花草树木长势良好,符合季节气候特点,没有人为毁绿损绿事故。

（2）草坪。生长茂盛，整块草地没有已开花杂草,整块草地没有明显阔叶杂草、无病虫害、绿地整洁,无堆物堆料、搭棚、侵占等现象；设施完好,无人为损坏,对违法行为能及时发现和处理；根据草坪种类、季节、生长周期、天气、土质等情况实施淋水、施肥、修剪和灭虫。

（3）园林树木。长势强，生长超过该树种、该树木的平均年生长量；树冠完整美观，没有死树和枯枝死杈，树木枝干无机械损伤，无明显缺株；树林无钉栓、捆绑现象；绿篱上下部枝叶茂密，整形修剪表面平整，棱角线条统一划齐，生长健壮，叶色正常，修剪造型美观,无明显死株和干枯枝。

（4）花坛。花卉长势良好,体现花坛设计要求,造型优美,无枯枝,无病叶。保持假山、亭、廊、雕塑等建筑小品的清洁卫生。

5、安全防范

（1）维护本物业管理区域内公共区域秩序，按照法律法规政策的有关规定，提供质价相符的服务，落实小区安防力量，采取各种有效安全防范措施，通过人防、技防、物防相结合的办法，做好物业管理区域内的安全防范工作。发生安全事故时，应及时采取应急措施，并及时向有关行政管理部门报告，协助做好救助工作；协助有关部门制止违法、违规的行为；阻止或减少刑事案件,杜绝因管理不善而发生重大或较大治安案件。

（2）配备接受过专业训练的专职保安人员。保安人员要身体健康,责任心强,无犯罪记录,工作认真负责,掌握基本安全护卫技能,熟悉物业管理及有关法律法规；当班时佩戴统一标志和执勤工号,穿戴统一制服,工具佩戴[规范](http://www.fdcew.com/Soft/kfsj/Index.html%22%20%5Ct%20%22_blank),仪容仪表规范整齐；上岗时精神振作,举止文明,仪态良好。

（3）门岗。本小区实行封闭管理。主出入口24小时至少有1人值班看守,本小区人员车辆凭车牌识别进入,外来人员应进行验证、登记,杜绝闲杂人员进入；大件物品搬出实行登记,实施交通指挥交通疏导等工作。交接班制度完善,并有工作及交接班记录。

（4）巡逻。2小时巡逻1次，重点部位、重点时间以及特殊情况加强巡逻；及时发现和处理不安全隐患。夜间安排流动岗哨巡逻，巡逻间隔时间不超过2个小时。接受业主(使用人)投诉和求助，回答用户的询问，在遇到突发事件时,及时报告警方与管理处,必要时采取正当防卫,防止事态扩大,协助保护现场和证据，安全巡逻有记录有检查。

（5）紧急事故反应。

①制定紧急事故处理预案,至少包括:火灾、爆炸、地震、炸弹恐吓、安全疏散、公共卫生以及电梯应急等；

②有紧急事件救护组织,并始终处于紧急事故反应状态；

③高层住宅按消防要求组织进行疏散演习；

④对紧急事故做出快速、正确的反应,尽可能减少破坏和损失程度；

⑤组织恢复生活秩序。

（5）其他防范措施。

①设有业主(使用人)求助与报警电话,24小时有人值守，接到报警信号,确认后管理处应立即派人赶往现场查看,予以恰当的紧急处理；

②涉及人身安全处,设有明显标志并有防护措施；

③协助有关部门维持小区正常生活秩序,防止不安全事件发生；

④对小区内外围边界、角落、车库、道路的照明设施加强维护,保持必要的照明；

⑤建立空置房屋、设备室、垃圾房、杂物房巡查、钥匙管理及登记备案制度。

6、交通、车辆管理

（1）车辆进出停放有序，避免交通事故,不因车辆停放和行驶的原因损坏绿化、其他设施。

（2）有较为完善的车辆管理制度,包括对机动车辆和非机动车辆的行驶方向、速度、过夜或临时停放位置进行引导,保持车辆行驶通畅。

（3）在交警部门协助下在小区设置明显的交通标志,划定禁止车辆停放的区域，杜绝车辆在禁止停放区域停放。

（4）维持交通秩序,发现车辆乱停乱放进行忠告或纠正,发现偷盗车辆、破坏交通设施等现象及时制止。

（5）对进入非本小区的机动车辆进行详细登记，得到被访业主确认后方可放行。

（6）禁止外来车辆进小区停放过夜；

（7）对业主违反管理规约和小区有关车辆管理的规定的行为进行及时劝阻。

7、辅助消防管理

（1）设施齐全,标识清晰,使用功能良好,防止火灾责任事故。

（2）定期进行消防训练,保证有关人员掌握基本消防技能；熟练掌握防火、灭火知识和消防器材的使用方法,提高自防自救的能力。

（3）根据防火、灭火的需要,配置相应种类、数量的消防器材、设备和设施，保持消防通道畅通,禁止在消防通道设置路障。

（4）制定防火安全管理办法,指定专人维护、管理消防器材、设备和设施,保持完整好用。

（5）发现火警迅速向消防队报警,并马上派人前往报警地点,迅速采取措施,组织力量救火,抢救生命和物资,派人接应消防车,服从火场总指挥员的统一指挥。

8、档案资料管理

（1）档案资料齐全完整；

（2）分类成册,管理完善,合理分类,查阅方便；

（3）及时变更登记,账物相符。

**五、项目商务要求**

1、**服务期限：**合同签订后1年，服务期满一年后经过业主满意度认可的，可以续签1年，续签不超过2次。

2、**合同签订时间及地点：**在中标通知书发出30日内和招标人签订招标合同。

**六、质量标准**

达到《普通住宅小区物业管理服务等级标准》二级标准及以上。

**七、物业费的收取**

物业服务费由中标单位向区小业主收取，物业服务费每12个月缴纳一次，缴纳费用时间始于每12个月的第1个月。

**八、其他要求**

1、中标人不得将项目转包与分包。

2、中标人所有的员工工资福利支出、劳动保险、工具费、设备折旧费和维护费、利润、税金、风险等一切费用都由投标人自行负责。

3、小区现有运行设备（除电梯外）的单项维修费用1000元以下或批量修复总金额在1000元以下的小修，由中标人自行负责，单项维修费用或批量修复总金额在1000元以上的，由物业公司报业主委员会申请维修基金维修。

4、电梯维护保养费用及年检费用，由中标人负责。

5、招标人每年年终对中标人的管理服务综合考核一次，并结合不定期检查和季度检查相结合的方式进行，计入考核档案。

6、为保证物业服务的延续性，在未重新确定金华市中心医院宿舍区（石榴巷、胜利北街、通园路）物业管理服务单位选定项目中标服务单位前，由原物业公司提供延续物业服务。服务款（包括物业费、水电等所有应该交接的费用）在确定新物业服务公司后由新物业服务公司与原物业公司进行结算，原则上按不低于上一年度物业费收取率协商结算，中标单位合同签订后一个月内付清给原物业公司。