第九章　用户需求书

第九章　用户需求书

**一、物业管理范围**

1、蛇口边检站大院生活区内物业（含依山居高层家属楼、多层宿舍、家属楼、合作楼及公寓楼）；

2、蛇口边检站办公楼（含附属办公楼、礼堂及功能用房）；

3、蛇口边检站大院生活区出租物业（原招待所及1号宿舍楼第一层）。

**二、物业基本情况**

（一）大院生活区住宅楼物业

位置：深圳市南山区沿山路61号边检大院。

规模：多层住宅楼共16栋，面积：45822.3㎡；高层住宅楼共3栋，面积：27999.75㎡;设立出入口4个。

电梯：6部（26层/部）。

车位：室外停车位250个；室内停车位180个。

配套：水电及其设施设备(含：强弱电房，高压水泵房)、消

防设施设备、监控系统、健身娱乐设施、园林绿化、公共卫生、停车场及其设施设备、道路、地下（上）线路和管道、市政公用设施设备等。

（二）边检站办公楼

位置：深圳市南山区沿山路61号边检大院内。

规模：多层建筑共4栋，面积：5074.09㎡;设立出入口1个。

（三）出租物业（不纳入物业收费管理范围）

位置：深圳市南山区沿山路61号边检大院内。

规模：多层建筑，面积：3382.75㎡；。

**二、物业管理内容**

（一）大院生活区内住宅楼物业

1、房屋建筑本体共用部位（楼盖、层顶、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位、外墙面、楼梯间、走廊通道、门厅、各种设备机房等）的维修、养护和管理。

2、房屋建筑本体共用设施设备（共用的上下水管道、落水管、垃圾道、共用照明、加压供水设备、强弱电系统、楼内消防设施设备、电梯等）的维修、养护、管理和运行服务。

3、本物业规划红线内属物业管理范围的市政公用设施（道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、池、井、绿化、路灯、自行车停放点、停车场等）的维修、养护和管理。

4、本物业规划红线内属配套服务设施（生活区活动中心、蓝球场、社区健康路径等）的小范围维修、养护和管理。

5、公共环境（包括公共场地、房屋建筑物共用部位）的清洁卫生、垃圾的收集、清运。

6、小区内交通秩序、车辆行驶和停泊等秩序的管理。

7、协助、配合本站有关部门和当地公安机关对公共秩序的安全监控实施24小时巡视、护卫及公共秩序管理等工作，包括：安全监控、巡视、门岗执勤、大门出入口及小区秩序管理等。

8、社区文化娱乐活动的组织、协调及管理。

9、小区物业及物业管理档案、资料的管理。

10、法律法规等相关政策规定，以及招标方委托物业管理公司管理的其它事项。

（二）办公场地

1、办公区内的卫生保洁及所产生的生活垃圾的清运。

2、办公楼接待室的日常值班。

**三、物业管理要求**

1、在物业区域内设立物业管理机构，对本物业实行专业化、规范化、一体化的管理服务。物业管理公司应按约定的条款，实现管理目标。

2、根据有关法律法规等相关政策规定，制定本物业各项管理办法、规章制度、实施细则等，并报招标方备案。

3、遵照国家、地方物业管理服务收费规定，按照物业管理的服务项目、服务内容、服务程度，测算物业管理收费标准，并向业主方提供测算依据，严格按照规定的标准收费，不得擅自提价，不得只收费不服务或多收费少服务。

4、物业公司负责编制房屋及附属设施设备年度维修养护计划和大中修方案，经双方议定后，按约定责任组织实施。

5、物业管理公司负责知会业主和物业使用人有关物业使用的规定，当业主或物业使用人装修物业时，告知有关限制条件，并负责监督。

6、物业管理公司应按照法律法规等相关政策规定，制定制止小区内违反物业管理、破坏管理秩序等行为的规章制度，并报招标方备案。

7、物业管理公司有权选聘专营公司，承担本物业的部分专项管理业务，并支付费用，但不得将整体管理责任及利益转让给第三方，不得将重要专项业务承包给个人，不得将本物业转嫁给挂靠单位或个人。

8、物业管理公司应接受物业管理部门及政府有关主管部门的监督、指导，并接受招标方及业主的监督。

9、物业管理公司不得擅自占用本物业的公用设施，不得擅自改变其原有功能，如需在本物业内占用公用设施、改建或扩建完善配套设施项目，须报招标方批准后方可实施。

10、物业管理公司应每月定期向本站相关部门（业委会）报告收支账目，向全体业主张榜公布，接受业主的监督。

11、物业管理公司应结合实际，积极开展健康有益的社区文化活动和便民活动，公布便民服务和有偿服务项目的清单和收费标准。

12、物业管理公司应建立健全物业管理档案、资料，并负责及时记载有关变更项目情况，每季度向招标方书面反馈变更信息。

13、物业管理公司应安排24小时保安值班巡逻服务，在小区大门口、停车场和主要出入口应设置固定监控岗、负责安防、消防监控等公共秩序管理。

14、物业管理公司应负责维持出入小区及出入口周边的交通秩序，有效引导所有进入小区内车辆的行驶和停泊，巡查车辆停放情况，私家车、单车、公务车辆、外来车辆应分区管理。

15、物业管理公司应为招标方委托管理的物业公共环境的卫生负责，每日至少2次定期清理保洁，公用垃圾桶内应放置垃圾袋，垃圾临时存放点必须每日及时清运，每周定期清洗1次。

16、物业管理公司应负责联系相关的专业公司对如下四个项目进行维修、养护、疏通、清洗、清运以及消除虫害，并负责监督管理工作。

如因物业管理公司监管不当，给招标方或业主造成经济损失的，应据实赔偿。

①生活区化粪池和排水、排污管道及沟、渠、池、井定期抽吸、清理、疏通；

②生活区消除“四害”（老鼠、苍蝇、蚊子、蟑螂）；

③生活区6台电梯的日常管理、维修、全责任保养等工作（含电梯年检）；

④生活区、出租物业的垃圾收集转运。

17、物业管理公司应提供优质的家政维修服务项目，公布无偿、有偿维修服务项目，标明维修服务价目表，禁止乱收费。

18、物业管理公司应按要求向招标方提交物业设施、设备清洁现状情况登记表、工作计划表、进程表；制定清洁卫生工作规范及定期保养方法等。

19、物业管理公司应严守有关安全作业的规定，做好派出人员的安全教育工作，如发生安全等责任事故，责任由物业管理公司承担。

20、物业管理公司办公用房、管理服务人员住房，由委托方按管理人员配备情况进行配置。

**四、物业管理目标要求**

1、物业管理公司应24小时值班，保安人员24小时巡逻，清洁范围全天保持洁净，各类工作人员服务意识、敬业意识强，言行规范，形象好，业务素质高；

2、有效利用、管理、完善社区文化服务场地设施，年度适当开展形式多样、内容丰富的文体活动；

3、小区内园林绿地花草、树木长势良好，修剪整齐美观；公共配套设施完好；

4、房屋及配套设施维护运行状态良好，完善的配套设施系统，包括消防、强弱电、给排水、安防监控等系统运行状态良好；

5、有效引导出入小区车辆行驶、停泊，停放秩序良好；

6、年度内无发生重大安全、恶性、群体性责任事故；

7、达到市区相关主管部门考评标准90分以上；

8、年度业主/住户服务测评满意率90%以上；

9、年度业主/住户保洁测评满意率95%以上；

10、年度业主/住户服务测评及时率99%以上；

11、外来人员登记率达到100%。

**五、人员配置最低要求**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **部门** | **岗位** | **人数** | **合计** |
|  | 管理处 | 主任 | 1 | 1 |
|  | 客服部 | 客服 | 1 | 1 |
|  | 财务部 | 会计 | 1 | 1 |
| 出纳 | 1 | 1 |
|  | 工程维修部 | 班长 | 1 | 1 |
| 水电工 | 1 | 3 |
|  | 安管部 | 队长 | 1 | 1 |
| 班长 | 1 | 3 |
| 大门岗 | 2 | 6 |
| 中控岗 | 1 | 3 |
| 高层停车收费岗 | 1 | 3 |
| 办公楼大门岗 | 1 | 1 |
| 办公楼接待室 | 1 | 1 |
| 巡逻岗 | 1 | 3 |
| 机动 | 1 | 3 |
|  | 环境部 | 主管 | 1 | 1 |
| 高层保洁员 | 3 | 3 |
| 多层保洁员 | 5 | 5 |
| 办公区、礼堂 | 2 | 2 |
| 办公楼内勤 | 1 | 1 |
| 外围、主干道 | 1 | 1 |
| 文化活动中心 | 1 | 1 |
| 机动 | 2 | 2 |
| 垃圾清运 | 1 | 1 |
| 绿化 | 1 | 1 |
|  | 合计 |  |  | 50人 |

**六、管理服务费用**

1、本物业管理服务按三类以上的标准执行，管理费用由物业管理公司向业主或物业使用人收取，物业管理公司自负盈亏。

2、本物业住宅楼每户物业管理服务费按建筑面积计算。

3、本物业收费标准：高层住宅不高于2元/平方米/月，多层住宅不高于0.8元/平方米/月，办公楼物业不高于12.5元/平方米/月。

4、物业管理公司负责办妥本物业停车场合法的相关牌照手续，对停车场进行经营管理，停车收费按深圳市相关规定标准执行（即：室外月卡车110元/辆/月，室内月卡车250元/辆/月，临时车辆按政府规定收费标准），停车费由物业管理公司向车主直接收取。

在优先保障大院民警、业主私家车辆、公务车辆正常停放的前提下，物业管理公司可适当允许临时外来车辆有序停放，但应加强管理，禁止乱停放，并按规定收取停车费，作为管理服务费。

5、物业管理公司对物业产权人、使用人的房屋自用部位、自用设备的维修养护及其它特殊服务，采取成本核算方式，按实际发生费用计收，但物业管理公司需明确列出上述收费项目的清单及收费标准，我单位有权对收费项目及标准进行审核和监督。

6、未实行抄表到户的水电费，我单位已垫支的，每月由物业管理公司代收费后，每月定期上缴我单位。

7、以下费用不计入物业管理成本：

7.1、房屋及设施、设备的大、中修理费；

7.2、电梯运行及生活区公共设施发生的电费，清洁、绿化发生的水费；

7.3、配置给物业管理公司使用的办公用房、人员住房。

**七、委托管理期限**

1、服务期限：3年。

2、如采购人计划变更，应按变更处理，以变更通知单知会中标人。

**八、报价要求**

**※**1、招标方原物业由其自管，物业社会化后，原招聘的员工遣散时，存在工龄补偿一事，经测算此笔费用需45万元，具体以实际发生的为准。上述费用需由中标单位先行垫付给每个员工，招标方在合同期内采取其它方式补给中标单位。

2、投标人应根据招标文件报出合同总价。合同总价一旦核实确认，不得再做更改。对投标人漏报致使系统未能达到需求的功能和效果，其费用和后果由投标人自行负责。

3、在符合总体要求的前提下，投标人可对投标书中没有提及的内容，按自己的理解适当增加，但有关价格及费用必须在投标书中单独列出，并说明理由。

4、投标人对每种服务的报价必须是唯一的。采购人不接受有任何选择的报价。

5、所有报价均应已包含国家规定的所有税费。

6、投标总报价应等于“投标分项报价表”的全部费用之和。应包括完成本项目所需全部人工、工具、税费等在内的一切费用。

7、投标人免费提供的服务必须注明“免费”或数字“0”，但不能省略，详细报价清单中如有一般缺漏项，允许按投标的同类服务最高价格予以补正。

8、本项目有效投标报价：高层住宅≤2元/平方米/月，多层住宅≤0.8元/平方米/月，办公楼物业≤12.5元/平方米/月，超过有效报价的投标将导致废标。

**九、付款方式**

以签订合同为准。

**十、其他**

1、中标人不得将项目非法分包或转包给任何单位和个人。否则，采购单位有权即刻终止合同，并要求中标人赔偿相应损失。

2、投标人使用的标准必须是国际公认或国家、或地方政府颁布的同等或更高的标准，如投标人使用的标准低于上述标准，评标委员会将有权不予接受，投标人必须列表将明显的差异详细说明。