**采购需求**

**（供参考，具体内容以磋商文件为准）**

**前注：**

1.本采购需求中提出的服务方案仅为参考，如无明确限制，供应商可以进行优化，提供满足采购人实际需要的更优（或者性能实质上不低于的）服务方案。

2.下列采购需求中：

（1）如属于《节能产品政府采购品目清单》中政府强制采购的节能产品，则供应商所投产品须具有市场监管总局公布的《参与实施政府采购节能产品认证机构目录》中的认证机构出具的、处于有效期内的节能产品认证证书。

（2）如涉及商品包装和快递包装，供应商应当执行《关于印发〈商品包装政府采购需求标准（试行）〉、〈快递包装政府采购需求标准（试行）〉的通知》（财办库〔2020〕123 号）、《安徽省财政厅关于贯彻落实政府绿色采购有关政策的通知》（皖财购〔2023〕853号）的要求，提供符合需求标准的绿色包装、绿色运输，同时，采购人将对包装材料和运输环节作为履约验收条款进行验收。

3. 如采购人允许采用分包方式履行合同的，应当明确可以分包履行的相关内容。

**一、采购需求前附表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | 条款名称 | 内容、说明与要求 |
| 1 | 付款方式 | 按季度支付，每季度支付当年度合同款的1/4 |
| 2 | 服务地点 | 肥东县境内，具体以采购人指定地点为准 |
| 3 | 服务期限 | 合同签订后1年 |
| 4 | 本项目采购标的名称及所属行业 | 标的名称：桥头集镇合裕家园物业管理项目所属行业：物业管理 |

**二、项目概况**

本项目总建筑面积50857平方米，其中住宅45744平方米，非住宅5113平方米。以道路红线或围墙范围内(含围墙)为准，二者取范围大的，小区出入口与外围主道路衔接段。

**三、服务需求**

**（一）物业管理服务内容**

1、物业管理区域内房屋建筑本体、共用部位、地下管网管线、共用设施设备的管理及维修养护；

2、物业管理区域内公共秩序维护；

3、物业管理区域内公共场所、道路、房屋建筑公共部分清洁卫生、定期消杀、装修及生活垃圾收集清运处理；

4、物业管理区域内公共绿化、园林小品的养护和管理；

5、供水、供电、供气、电信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，进行必要的协调和管理；

6、物业管理区域交通、车辆行驶和停泊管理；

7、物业管理区域内楼宇自动化设备系统的运行、维护管理；

8、物业管理区域的日常安全巡查服务；

9、物业档案资料的管理；

10、物业管理区域内业主、使用人装饰装修物业管理服务；

11、社区文化建设；

12、法律政策和物业服务合同中规定的其他事项。

13、其他。

**（二）物业管理标准要求**

本项目的物业服务按照不低于《合肥市住宅小区物业服务规范及等级指导标准》乙级标准。

1、综合管理服务标准：

（1）管理处设置：

①小区内设置服务中心。

②办公场所整洁有序。

③配置办公家具、电话、计算机、打印机等办公设施及办公用品。

（2）管理人员要求：管理人员服装统一，挂牌上岗，仪表整洁规范。

（3）服务时间：周一至周日每天服务人员10小时在服务中心进行业务接待，其他时间设置值班人员，负责项目运行，及时处理各种临时或突发事件。(在物业共用部位显著位置公示24小时服务电话)

（4）日常管理与服务：

①服务规范应符合物业管理行业规范要求。

②24小时受理业主或使用人报修。水、电、气等急迫性报修半小时内到现场处理，一般修理一天内完成(预约除外)。有报修、维修、处理记录，维修完成后48小时内回访，回访率不低于80%。

③对业主或使用人的意见、建议、投诉在2个工作日内处理回复，并以书面或电话形式进行回访和存档。

④制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度，建立业主或使用人房屋装修档案，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告有关部门。

受理业主或使用人的装饰装修申请登记，与业主或使用人、施工单位签订住宅内装饰装修管理服务协议，告知业主或使用人相关装饰装修工程的禁止行为和注意事项；装饰装修期间，每日巡查1次现场，做好笔记；业主或使用人未申报登记或者违反相关规定，及时告知并劝阻，拒不改正的，及时报告相关主管部门，并在小区内公示；装饰装修结束后，应进行检查，对违反住宅室内装饰装修管理服务协议的当事人应按照约定处理；

⑤建立档案管理制度，建立齐全的小区物业管理档案【包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人数据文件(含业主或使用人装修档案)、物业租赁档案、日常管理档案、内部管理档案等】，设有专职人员、档案资料室；归档及时、完整，便于查询。

⑥制定小区物业管理与物业服务工作计划，并组织实施。

⑦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80%。

⑧建立健全各项管理制度，公共突发性事件(如：消防、水、电、气、电梯、公共秩序、公共卫生、自然灾害等)处理机制和应急预案，各岗位工作标准和培训体制、考核办法。

⑨运用计算机进行管理(含业主档案、收费管理、设备管理、维护养护记录等)。

⑩每年对业主或使用人进行一次满意情况测评，对测评结果进行分析并及时整改。

⑪能提供三种以上便民(无偿)服务；节假日有专题布置，每年组织不少于两次以上的社区活动。

⑫涉及业主或使用人正常活动的重要物业服务事项，应在主要出入口、各楼单元门内张贴通知，履行告知义务。

⑬每月组织1次项目服务质量检查，做好记录。

⑭做好安全生产管理；重要节假日前安排安全检查。

⑮在小区醒目位置设立公共信息栏；配合有关部门进行公益性宣传。

⑯专项服务委托管理。依据相关规定，签订规范的委托服务合同，明确各方权利义务；专项服务企业应具备相应资质，操作人员持有相应的职业资格证书；专项服务企业人员佩戴标志，仪表整洁，行为规范，用语文明；对专项服务企业的服务有监督管理及评价记录。

⑰对违反治安、规划、环保等方面法律、法规及违反管理规约(临时管理规约)或政府有关规定的行为，应及时劝阻、制止并报告有关行政主管部门及全体业主。

⑱综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。

2、公共区域清洁卫生服务标准：

（1）楼内公共区域：

①地面和墙面：每日清扫一次，其中门厅每日清扫二次，地面每日拖洗一次以上；大堂、门厅每二个月保养一次，保持材质原貌，干净、无灰尘。

②楼梯扶手、栏杆、窗台：每日擦抹一次，保持干净、无灰尘。

③消防栓、指示牌等公共设施：每周擦抹二次，目视无灰尘、无污渍。

④天花板、公共灯具：每月除尘一次，目视干净，无蜘蛛网。

⑤门、窗等玻璃：每半月擦拭一次，其中门厅玻璃每周一次，目视洁净、光亮、无灰尘。

⑥天台、屋顶、保持清洁，无垃圾。

⑦垃圾收集清理：有专人管理，按楼设置垃圾收集点，垃圾做好分类，生活垃圾每日清运1次，装饰装潢建筑垃圾封闭存放定期清理，收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味，垃圾桶每日擦拭一次。垃圾清运指定的垃圾收集场所，不得乱堆乱倒。

⑧电梯轿厢：每日擦拭、清扫一次以上，表面光亮，无污迹。

（2）楼外公共区域：

①道路地面、绿地、明沟：地面、绿地每日清扫二次以上，广场砖地面每半月冲洗一次；目视地面干净，地面垃圾滞留时间不能超过一小时；明沟每日清扫一次，明沟无杂物、无积水。

②公共灯具、宣传栏、小品等：每周擦抹二次，目视无灰尘、明亮清洁(2米以上部位每半月擦抹、除尘一次)。

③消毒灭害：每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒低残留药水一次，每半年灭鼠一次，夏季每月喷洒低残留药水两次，蚊虫孳生季节每日对垃圾桶喷洒药水消毒。

3、公共区域安全及秩序维护服务标准

（1）人员要求

①男女比例合适，身体健康，工作认真负责并定期接受专业培训。

②处理和应对小区公共安全及秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。

③上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服，仪容仪表规范整洁。

④配备对讲装置和其它必备的安全护卫器械。

（2）门岗

①组团出入口24小时值班看守，7：00-19:00立岗，并有详细交接记录和进出车辆的登记记录。

②外来人员进入小区，做好登记核实，决定是否放行。

③进出小区的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通；对搬家出小区车辆实行记录。

（3）巡逻岗

①安保人员手持巡更采集器，按指定的时间和路线每二小时巡查一次，重点部位应设巡更点。监控中心有巡更记录(如无巡更器，巡逻时二人一组)。当日值班负责人要对人员在岗在位情况进行巡查。

②警情发生后五分钟内到达现场，协助保护现场，并报告管理处与警方。

③遇到异常情况或住户紧急求助时，五分钟内赶到现场，采取相应措施。

（4）技防设施和救助(监控岗)

①小区设备有监控中心、应具备录像监控、楼宇对讲、周界报警等技防设

施，24小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息。

②控制中心接到报警信号后，保安人员五分钟内赶到现场进行处理，同时中心应接受用户救助要求，解答用户询问。

③小区有火警、警情应急预案，并在监控中心控制室内悬挂；每年应组织不少于一次的防火应急预案演习。

（5）车辆管理

①路面、路边按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序。

②专职人员24小时巡视和协助停车事宜。

③管理的车库应24小时有专人管理，车辆停放有序，地下车库内配置道闸和录像监视，地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，照明、消防器械配置齐全，车库场地定期清理保持清洁，无渗漏，无积水，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放(地下车库服务时间以业主方通知为准)。

4、公共区域绿化日常养护服务标准

（1）草坪：

①修剪：草坪保持平整。

②清杂草：定期清除杂草，维持基本无杂草。

③灌、排水：常年保证有效供水，有低洼及时整平，基本无积水。

④施肥：按肥力、草种、生长情况及时施肥，每年二遍以上。

⑤病虫害防治：及时做好病虫害防治。

⑥其它：草地生长正常，斑秃黄萎低于5%。

（2）树木：

①修剪：乔、灌木修剪每年三次以上，基本做好无枯枝；蓠、球、造型植物及时修剪，每年不少于五遍，做到枝叶紧密、圆整、无脱节；地被、攀援植物修剪及时，每年不少于三次，基本无枯枝。

②中耕除草、松土：适时中耕除草，做到基本无杂草，土壤疏松。

③施肥：按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥，每年普施基肥不少于一遍，花灌木增施追肥一遍。

④病虫害防治：防治结合、及时灭治，主要病虫害发生低于5%。

⑤扶正加固：树木基本无倾斜。

⑥其它：乔灌木生长良好，树冠完整；花灌木按时开花结果；球、篱、地被生长良好，无缺枝、空档。

（3）花坛花景：

①布置：一年中有三次以上花卉布置，三季有花。

②灌、排水：保持有效供水、无积水。

③补种：缺枝倒伏不超过五处。

④修剪、施肥：及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾；每年施基肥一次，每次布置前施复合肥一次。

⑤病虫害防治：适时做好病虫害防治。

（4）垃圾处理：绿化垃圾能随时清理干净，无垃圾堆放过夜情况。

（5）树干涂白：涂白时间一般在11月上旬至12月中旬，小区内的树干涂白高度应保持一致。

（6）检查记录：

①各项工作记录完整有效；

②绿化档案齐全；

③每月至少检查绿化工作2次并对植物的养护情况进行记录。

5、公共部位、共享设备设施日常运行、养护、维修服务标准

（1）公共部位：

①房屋结构：每年二次以上对房屋结构进行检查，涉及使用安全的部位每季检查一次，及时排查隐患，并有记录，发现损坏安排专项修理并告知相关业主、使用人。

②门窗：每天巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，门、窗开闭灵活并无异常声响。

③楼内墙面、项面、地面：墙面、顶面粉刷层无剥落，面砖、地砖平整不起壳、无缺损。

④管道、排水沟、屋顶：每月一次对屋面泄水沟、楼内外排水管道进行清扫、疏通，保障排水畅通(6月至9月每半月检查一次)，每半年检查一次屋顶，发现防水层有气臌、碎裂，隔热板有断裂、缺损的，应及时修理。

⑤围墙：每半月一次巡查围墙，发现损坏立即修复，铁栅栏围墙表面无锈蚀，保持围墙完好。

⑥道路、场地等：每周一次巡查道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏及时修复，保持路面平整、无破损、无积水，侧石平直无缺损。

⑦休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品：每日一次对休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等进行巡查，发现损坏立即修复，保持原有面貌，保证其安全使用。

⑧健身设施、儿童乐园等：每日一次巡查，发现损坏立即修复，保证器械、设施的安全使用(如需要更换的除外)。

⑨安全标志等：对危险部位设置安全防范警示标志，并在主要信道设置安全疏散指示和事故照明设施，每月检查一次，保证标志清晰完整，设施运行正常。

（2）供水系统：

①直接从事供水工作的人员应有健康体检合格证。

②每日巡视2次水箱间、水泵房，做好巡视记录。

③对供水设备每月检查三次以上，每季对水泵润滑点加油，每季节一次对泵房、管道等进行除锈、油漆，每年整体保养一次水泵，保证供水正常，泵房整洁。

④每年定期二次清洗、消毒水箱和蓄水池，供水水质符合国家生活用水标准，并有卫生监督部门对供水的水验报告。

⑤水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，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。

⑥水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁、钥匙由专人保管，溢流管口、透气口应安装金属防护网保持完好。

（3）排水系统：

①每天二次检查污水泵、提升泵、排出泵，每季1次润滑加油。

②每年二次对污水处理系统全面维护保养。

③控制柜电气性能完好，运作正常。

④每年清洗曝气机空气滤网二次，如有破损立即更换。

⑤排水设施每年汛期前对雨、污水井、屋面雨水口等排水设施进行检查、清理、疏通；每次降雨前后及强降雨过程中对主要排水口、管井进行检查。

⑥污水泵每周巡视1-2次，每季度养护一次，做好记录。

⑦窨井、化粪池。定期检查，没半年清掏一次，做好记录。

（4）公共照明：

①公灯：及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等，保持灯具完好，小区内楼道灯、街坊灯完好率在95%以上。室内每周巡查2次，一般故障即时修复，其他复杂故障2日内修复。室外每周巡查2次，一般故障即时修复，其他复杂故障3日内修复，适时调整时间控制器。应急照明，每周巡查2次，故障即时修复，断电后维持照明时间达标，指示灯表面亮度和应急照明照度达标，每季度活化1次蓄电池。

②景观灯、节日彩灯、大堂吊灯等保持灯具完好，完好率在95%以上。

（5）公共电气柜：每日一次巡查室内、室外公共电气柜，每月一次保养室内、室外公共电气柜，每年一次电气安全检查，保证电气设备运行安全正常。

（6）消防系统、消防设施、设备：

①消防栓每月巡查一次，消防栓箱内各种配件完好。

②每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并作一次放水检查。

③每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或充压。

（7）避雷系统避雷设施：每年二次检查避雷装置，10层以上的楼宇每年应测试一次，保证其性能符合国家相关标准。

（8）弱电系统：

①楼宇对讲系统(可视)：不定期进行调试与保养，保证其24小时运行正常，对讲主机选呼功能正常，且选呼后的对讲(可视)功能正常，语音(图像)清晰，对讲分机开锁功能、门体的闭门器自动闭门功能正常。

②周界报警：24小时设防并正常运行，不定期进行调试与保养，保证该系统的警戒线封闭、无盲区和死角，收到警情时，能同时发出声光报警信号。

③监视系统：不定期进行调试与保养，保证各项监控设备24小时正常运行，能清楚显示出入人员的面部特征和车辆的车牌号，录像功能正常。

④电子巡更：根据需要设定巡更路线、时间，不定期地进行调试与保养，保证期正常运行，保持巡更时间、地点、人员和顺序等数据的显示、归档、查询和打印等功能正常，巡更违规记录提示功能正常。

6、装饰装修管理标准

（1）严格执行建设部《住宅室内装饰装修管理办法》的具体措施。

（2）保持小区建筑物外观和小区景观的原始风貌，无违章行为。

**（三）服务人员配备及相关要求**

| **序号** | **人员配备** | **配备人数** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 项目经理 | 1人 | 身体健康，品行端正，3年以上相关工作经验，严守纪律严谨细致，认真负责。 |
| 2 | 维修人员 | 1人 | 身体健康，品行端正，2年以上相关工作经验 |
| 3 | 综合主管 | 1人 | 身体健康，品行端正，须经过严格的岗前培训，严守纪律严谨细致，认真负责，服从指挥。 |
| 4 | 保安人员 | 3人 | 身体健康，品行端正，经过严格的岗前培训，严守纪律，严谨细致，认真负责，服从指挥。 |
| 5 | 保洁人员 | 4人 | 身体健康，五官端正，培训后上岗。 |
| **合计** | **10人** |

**注：除评分细则中要求提供的证明材料外，响应文件中无需提供上述人员证明材料，合同签订后进场服务前，由采购人进行核实，如不符合采购文件要求，采购人有权终止合同并上报行政主管部门进行严肃处理。**

**四、报价要求**

1、本项目预算为40万元/年。

2、本项目采用总价报价，供应商报价不得高于最高限价，**否则按无效响应处理**。报价包含完成本项目所有内容的费用。

3、**政策性费用测算如下：**

一般规模纳税人：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 缴费项目 | 人数 | 费用 | 月 | 小计(单位：元) |
| A | 最低人员工资 | 10 | 1870 | 12 | 224400 |
| B | 社会保险 | 10 | 984.891 | 12 | 118186.92 |
| C | 税金= (A+B)×6.72% | 23021.84102 |
| D | 总计(A+B+C) | 365608.76 |
| 注：报价精确到小数点后两位，四舍五入。 |

小规模纳税人：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 缴费项目 | 人数 | 费用 | 月 | 小计(单位：元) |
| A | 最低人员工资 | 10 | 1870 | 12 | 224400 |
| B | 社会保险 | 10 | 984.891 | 12 | 118186.92 |
| C | 税金= (A+B)×3.36% | 11510.92051 |
| D | 总计(A+B+C) | 354097.84 |
| 注：报价精确到小数点后两位，四舍五入。 |

**备注：**

1）人员工资不低于肥东县最低工资标准（ 1870元/人/月），保险按国家相关规定执行。成本核算时所有配备的人员都应计算保险部分。

2)社会保险（五险）缴费基数最低为4227元，计算缴费金额以每人每月为基数。社会保险（五险）企业缴纳费用（缴费费率：23.3%）组成为：养老保险 16%、 工伤保险 0.4%、失业保险 0.5%、医疗保险 6.4%。

3）一般纳税人税金费率6.72%，小规模纳税人税金3.36%，如供应商以小规模纳税人税金费率报价，响应文件中需提供税务部门出具的小规模纳税人证明材料（如：企业税种核定材料等），**否则按无效响应处理**。

4)请供应商自行核算以上政策性费用及规定费用， 如投标供应商对以上费用有疑问， 请在本项目答疑期内提出。如无疑问， 投标报价应不低于上述对应政策性费用及规定费用，**否则按无效响应处理**。

5)政策性费用及规定费用不接受赠送及优惠， 其他项作为可竞争费用，可由投标供应商自行报价。

6）供应商应考虑合同期内政策性费用调整的风险。投标报价应考虑肥东县最低工资标准上调等风险，履约期限内不得以最低工资标准上调以及物价上涨等理由增加管理费用。

7）合同签订时采购人将核对成交供应商为本项目配备的所有人员信息，采购人将严格按照成交供应商响应文件中提供的相关人员信息进行核对，如存在不符合情形，采购人将按照成交供应商虚假响应上报肥东县财政局处理；成交供应商必须保证配备人员到岗在岗，如果成交供应商在项目实施中需更换人员，更换人员相关证书等级不得低于原配备人员；采购人在项目实施中将随时对上述人员进行在岗抽查，发现人员不在岗情形按照考核要求进行扣分处理，直至终止合同。

**五、其他要求**

1、如成交供应商违反物业管理服务标准，未按照采购文件规定配置工作人员，或因其他原因造成物业管理服务不达标，投诉率达5%，造成的影响和损失由成交供应商承担。

2、采购人发现成交供应商弄虚作假，偷工减料，以次充好，达不到国家、行业有关标准和技术文件规定的，一经查实，由成交供应商承担相应责任。

5、其他未尽事宜，按《合肥市物业管理若干规定》执行。

**六、验收要求**

项目验收时，由采购人组成验收小组，验收小组应严格依照采购文件、采购合同及相关验收规范进行核对、验收，形成验收结论，并出具书面验收报告。

政府向社会公众提供的公共服务项目，采购文件应写明验收时邀请服务对象参与并出具意见、验收结果应该向社会公告。