

第四章 采购内容及项目要求

一、项目概况

本项目为山东大学教职工宿舍区物业管理服务采购（千佛山校区南、北院），共分为1个包，供应商不得对包中所投货物和服务分解后进行响应。本项目预算金额为人民币 77 万元。

千佛山宿舍区北院、南院（经十路 17923、18182 号）建筑面积约 79000 m²。

绿化面积 17700 m²，其中含人行道树穴、草坪、麦冬草绿地、绿篱灌木、乔木等；

楼道等楼内保洁面积 11000 m²；道路及硬化面积 45000 m²

住宅楼 42 幢，其中高层住宅 1 幢，电梯 2 部；

值守大门 4 个，自行车棚 4 处；

配电室 1 个，二次供水系统 1 套；室外垃圾桶、窨井、路灯若干；

泵房 1 个，化粪池 40 个。

注：以上所有参数均以现场踏勘为准。

二、技术条款及商务条款响应要求

山东大学服务采购技术条款响应一览表

采购人要求（用户填写）	投标人响应（投标人填写）
-------------	--------------

序号	名称	技术要求	应答技术规格指标	技术指标偏离情况	备注
1	服务内容：	<p>(一)、一般服务内容</p> <p>1、提供物业客服服务；2、室内外公共区域、楼梯间、屋面等卫生保洁，小区垃圾清运；3、小区安全、车辆秩序维护及安全巡查；4、路灯、楼道灯、单元门、对讲系统等公共设施巡检维修；5、消防巡查、消防器材维护及管理宣传；6、下水道疏通、小区公共化粪池清理；7、电梯巡检；8、树木、草皮修剪养护；9、日常卫生消杀及常态化疫情防控；10、恶劣天气及紧急事故的防范、应对服务；11、配合政府及学校安排的其他事务工作。</p> <p>(二)、其他服务内容：</p> <p>1、车辆管理：进出车辆按先后顺序有序驾驶和停放。</p> <p>2、公共路灯功率 8.46KW。公共楼道灯功率 27.7 KW。</p>			

		3、水、电等入户维修收费标准（简易维修材料业主自费，工艺复杂的维修由住户和物业商定进行维修）。			
2	岗位配置人员及要求≥19人	项目部经理1名（需提供相应管理资质证明），维修≥2人（至少1人持有电工证）；保安≥7人（持证上岗）；保洁绿化≥6人；监控值班员≥2人；北院综合秩序管理人员1名共计19名。			
3	服务标准及要求	<p>1、基本要求</p> <p>(1) 服务机构</p> <p>应在住宅小区内设置相适应的物业服务机构，并符合以下要求：</p> <p>A、配备满足服务需要的设施设备；</p> <p>B、服务窗口应公示物业服务企业资质证书或复印件、物业服务项目、服务流程、收费依据、收费标准、投诉渠道等，提供特约服务的，应公示特约服务项目、服务流程及收费标准等；</p>			

	<p>C、有客户服务人员为业主或物业使用人提供咨询、缴费、报修、受理投诉等服务。</p> <p>(2) 人员</p> <p>A、具有良好的职业道德；</p> <p>B、管理人员、专业技术操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或岗位证书；</p> <p>C、进驻物业服务区域后，物业服务企业应针对实际情况对所有上岗人员进行岗前培训，合格后上岗；</p> <p>D、统一着装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁；服务主动热情，窗口服务人员宜使用普通话；</p> <p>E、定期参加专业技能、法律法规、安全等相应的培训。</p> <p>(3) 规章制度</p>			
--	--	--	--	--

		<p>应建立完善的规章制度，主要包括：</p> <p>A、物业服务方案；</p> <p>B、岗位职责、工作流程及服务规范；</p> <p>C、内部管理制度，如财务管理制度、节能管理制度等。</p> <p>(4) 档案管理</p> <p>A、应建立和完善档案管理制度，做到档案、记录等内容完整、准确，及时对文件资料和记录进行归档保存。</p> <p>B、技术档案应包含：工程竣工验收档案，项目竣工综合验收档案，物业承接查验档案和其它相关资料。</p> <p>C、日常档案应包含：设施设备管理档案，装饰装修管理档案，业主或物业使用人档案，物业服务日常管理文件、记录，公共秩序维护与管理档案，应急事件处理档案，处理投诉档</p>			
--	--	--	--	--	--

案和其它相关资料。

(5) 消防巡查（含高层日常消防管理）

应协助公安机关消防机构、公安派出所等职能部门做好消防安全工作。

A、消防安全职责

i 制定消防安全管理制度，明确消防安全责任，确定物业服务企业消防安全责任人、消防安全管理人，明确专人管理维护消防设施和器材；

ii 制定符合实际情况的灭火疏散预案，每年组织业主进行以扑救初起火灾、逃生自救为内容的消防演练；应利用消防宣传设施普及消防安全知识；

iii 工作人员应参加消防培训，具备检查消除火灾隐患、组织扑救初起火灾、组织人员疏散逃生和消防宣传教育培训的能力；

		<p>iv 建立消防档案，存档备查；</p> <p>v 其他依法履行的消防安全职责。</p> <p>B、消防安全防范服务</p> <p>应对管理区域内的共用消防设施进行维护管理，提供消防安全防范服务，并符合以下要求：</p> <p>i 确保消防技术资料齐全，消防器材完好齐备，消防设施运行正常，消防器材、消防宣传设施、消防设施警示标识配备符合要求且完好有效；</p> <p>ii 保持疏散通道、安全出口、消防通道畅通，无堵塞、占用、锁闭现象，常闭式防火门处于常闭状态，在消防车道设置禁止占用的明显标志；</p> <p>iii 定期进行防火巡查、防火检查，每周至少进行 1 次防火巡查，每季度进行 1 次防火检</p>			
--	--	--	--	--	--

		<p>查，及时消除火灾隐患；巡查、检查应做记录，由检查人及主管人员签字，存档备查；应对小区中的商业服务区域加强管理，增加巡查频次；</p> <p>iv 水泵房、风机房、配电室等消防安全重点部位由专人每日巡查；</p> <p>v 确保管理区域内的共用消防设施运行正常，器材完好有效，如有故障、损坏及时维修更换；消防栓每月巡查一次，保持消防栓箱内各种配件完好；每半年检查一次消防龙带、阀杆处加注润滑油并做一次放水检查；每月检查一次灭火器，如失效立即更新或充压；不得擅自停用自动消防设施；</p> <p>vi 发现违法行为应及时纠正，当事人拒不纠正的应立即报告当地公安派出所。</p> <p>2、综合管理服务</p> <p>(1) 物业服务企业应向业主提供物业服务</p>			
--	--	--	--	--	--

	<p>手册；</p> <p>(2) 承接项目时，对物业共用部位、共用设施设备进行认真查验；</p> <p>(3) 设有客户服务接待场所，工作时间不少于 8 小时，其它时间设置值班人员，设置并公示 24 小时服务电话；</p> <p>(4) 24 小时受理业主或物业使用人报修，急修 30 分钟内到现场处理，一般修理 2 日内完成（预约除外）；有完整的报修、维修和回访记录；不能在规定时间内赶到现场组织维修并因此而造成损失的，应承担相应的责任；</p> <p>(5) 对业主或物业使用人的投诉在 2 日内答复处理；</p> <p>(6) 每年的沟通面不低于小区住户的 75%，每年至少 2 次征询业主对物业服务的意见，满意率达 85%以上，对不满意事项进行分析、整改、</p>			
--	---	--	--	--

		<p>回访，不满意事项回访率达 80%，处理率达 90% 以上。</p> <p>(7) 未征得招标人同意，不得利用宿舍区内部设备、设施和场所进行任何营利和非营利活动；</p> <p>3、房屋管理与维修养护服务</p> <p>(1) 房屋管理</p> <p>A、制定完善的房屋管理规定、房屋维修养护制度、巡检制度、房屋装饰装修管理办法、户外设置物管理规定等规章制度；</p> <p>B、每年第四季度制定下一年度维修养护计划；</p> <p>C、楼梯、扶手、公共门窗、休闲设施等共有部位及设施牢固、无裂缝、无破损，使用安全；</p> <p>D、室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，</p>			
--	--	--	--	--	--

	<p>保持整洁、统一、美观，无安全隐患或破损；</p> <p>E、对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告相关行政主管部门。</p> <p>(2) 维修养护</p> <p>A、应根据实际情况，做好下列房屋维护巡查工作并做好记录：</p> <p>每年 1 次观测房屋结构，发现特殊情况及时上报，必要时请专业单位进行检测评定；</p> <p>每年检查 1 次墙体、墙面；</p> <p>每年检查 1 次顶棚；</p> <p>每年检查 1 次楼梯、扶手；</p> <p>每年检查 1 次屋面保温隔热层、防水层；</p> <p>每年检查 1 次散水坡、雨檐台、连廊；</p> <p>每年全面检查 1 次楼板、地面砖；</p> <p>每季巡查 1 次小区各标识；</p> <p>每月全面检查 1 次公共门窗；</p>			
--	---	--	--	--

		<p>每月巡查 1 次路面、侧石、窨井盖等；</p> <p>每月巡查 1 次围墙；</p> <p>每月巡查 1 次休闲椅、景观小品、健身设施等。</p> <p>B、在房屋巡查中发现的损坏及时安排专项修理；属于物业服务费用中支出的维修项目应在 3 日内组织修复；需要使用住宅专项维修资金或报请招标人处理的，应及时编制维修计划，并于 3 日内向招标人提出书面申请，根据招标人的决定组织维修。</p> <p>(3) 装饰装修管理</p> <p>A、受理业主或物业使用人的装饰装修申请登记，与业主、物业使用人或装饰装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知业主或物业使用人装修须知和注意事项；</p> <p>B、装饰装修期间每日巡查 1 次现场，发现</p>			
--	--	--	--	--	--

		<p>业主或物业使用人未申请登记或违规装修，影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，应及时劝阻、制止，拒不改正的，报告相关行政主管部门；</p> <p>C、装饰装修结束后进行检查，对违反装饰装修管理服务协议约定的按约定处理；</p> <p>D、装修产生的建筑垃圾应在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖等措施，在3~5日内清运。</p> <p>4、共用设备设施运行、维修、保养服务</p> <p>(1) 供配电系统</p> <p>1、供配电线路及设施每月巡查1次，发现异常及时报修；</p> <p>2、院落、楼道照明每周巡查1次，及时报修损坏的开关、灯口、灯泡，做好巡检记录。</p> <p>(2) 雨污水排放</p>			
--	--	---	--	--	--

		<p>A、公共污水管道每年检查 1 次，视情况进行疏通，排水畅通；</p> <p>B、雨水管道、化粪池等部位每半年检查 1 次，定期进行疏通（化粪池每年清空至少 2 次），保证排水畅通，无堵塞；</p> <p>C、雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理清挖；</p> <p>D、不定期对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆，损坏井盖及时更换。</p> <p>(3) 安全防范设施</p> <p>应根据安全防范设施配备的实际情况，做好下列维护保养工作：</p> <p>A、监控系统：</p> <p>设备设施 24 小时运转正常，实现对管理区域的有效监控，画面齐全、清晰；</p> <p>按设备使用说明书的要求对硬盘录像机、</p>			
--	--	--	--	--	--

	<p>摄像机等设备进行检修保养；</p> <p>系统发生故障，应及时进行修复，并采取相应防范措施。</p> <p>B、对讲门禁系统：</p> <p>每周巡视 1 次，保证系统工作正常；</p> <p>门锁、对讲主机检查保养每季 1 次；</p> <p>系统发生故障，一般性故障 2 小时内修复；较为复杂的故障 2 日内修复；需动用住宅专项维修资金或报请招标人处理的应及时编制维修方案，并根据招标人的决定组织维修。</p> <p>(4) 防雷接地系统</p> <p>A、每年对避雷装置进行 2 次检查，锈蚀、变形、断裂部位及时修复，确保符合防雷要求；</p> <p>B、高层建筑每年雨季前对避雷系统进行测试，保证其性能符合国家规定。</p> <p>5、公共秩序维护服务</p>			
--	---	--	--	--

		<p>(1) 人员要求</p> <p>A、专职公共秩序维护人员身体健康，有较强的责任心，能协助有关部门维持小区正常生活秩序；</p> <p>B、有较强的安全防范能力，能正确使用各类消防、安防器械和设备；</p> <p>C、配备对讲装置或必要的安全护卫器械。</p> <p>(2) 门岗</p> <p>A、建立健全门卫、值班、巡逻、守护制度，落实岗位职责，人员到位，责任到位；</p> <p>B、各出入口 24 小时值班，主出入口双人值勤，按要求进行出入车辆管理、访客登记；</p> <p>C、对大型物品搬出进行登记，记录规范、详实；</p> <p>D、对装修及其它临时施工人员实行出入证管理，加强出入询问，阻止小商小贩、可疑人</p>			
--	--	---	--	--	--

	<p>员随意入内；</p> <p>E、保持出入口环境整洁、有序，道路畅通。</p> <p>(3) 巡逻</p> <p>A、制定详细的巡查方案，小区院落每 2 小时巡查 1 次，重点部位增加巡查频次；</p> <p>B、每天定时巡查楼梯间等楼内公共区域，保持楼梯间畅通、无擅自占用、乱堆乱放现象；</p> <p>C、巡查中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施。</p> <p>(4) 车辆管理</p> <p>A、按车辆行驶要求设立标识牌和标线，指定车辆停放区域，车位标识规范；</p> <p>B、对车辆进行管理，确保车辆有序停放，消防通道中禁止停放车辆，保证消防通道的畅通，对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正；</p> <p>C、非机动车应定点停放。</p>			
--	--	--	--	--

		<p>(5) 监控</p> <p>监控的录像资料至少保持 30 日，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。</p> <p>(6) 紧急事故防范</p> <p>A、对洪涝、地震等突发性自然灾害，火灾、治安、公共卫生、电梯故障等突发事件制定应急预案，明确应急事件处理责任人；事发时及时报告有关部门，并协助采取相应措施；</p> <p>B、对因故障导致的临时性停水、停电事故，应及时报告相关部门，并协助其实施维修；</p> <p>C、每年组织 1 次以上应急预案演习。</p> <p>6、保洁服务</p> <p>(1) 楼内保洁</p> <p>A、楼层通道和电梯前厅，每日清洁 1 次，每两日湿拖一次，保持干净整洁；楼梯台阶每周清洁 1 次，每两周湿拖 1 次，干净整洁；</p>			
--	--	--	--	--	--

	<p>B、楼梯扶手、窗台、防火门、消火栓、指示牌等每周清洁 1 次，栏杆每月清洁 1 次；</p> <p>C、天花板、公共灯具、墙面、踢脚线每季清洁 1 次；</p> <p>D、楼内共用门窗玻璃，每 2 月擦拭 1 次，目视干净。</p> <p>(2) 外围保洁</p> <p>A、道路每日保洁 1 次，雨雪天气及时清扫主要道路，方便出行；</p> <p>B、绿化带每日保洁 1 次，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数，目视无杂物；</p> <p>C、休闲娱乐、健身设施每 2 日擦拭 1 次，设施表面干净；</p> <p>D、3 米以下庭院灯每月清洁 1 次，目视干净；</p> <p>E、标识、宣传牌、信报箱、景观小品每月</p>			
--	--	--	--	--

	<p>清洁 1 次，目视干净；</p> <p>F、天台、明沟、上人屋面每 2 月清洁 1 次，无垃圾堆放，排水顺畅。</p> <p>(3) 垃圾收集与处理</p> <p>A、垃圾桶垃圾日产日清，周围地面无散落垃圾；</p> <p>B、建筑垃圾集中存放，定期外运；</p> <p>C、垃圾桶、果皮箱每周清洁 1 次，每周消杀 1 次。</p> <p>(4) 卫生消杀</p> <p>蚊、蝇、蟑螂孳生季节每月消杀 1 次；灭鼠每半年进行 1 次，无明显鼠迹。常态化疫情防控期间，执行政府和学校相关要求。</p> <p>7、绿化服务</p> <p>(1) 对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护，保持观赏效果；确保无危树、枯</p>			
--	--	--	--	--

	<p>树（枝）；</p> <p>（2）定期清除绿地杂草、杂物，杂草面积小于 10%；</p> <p>（3）对草坪、花卉、绿篱、树木等适时补植更新，存活率达到 95%，土地无明显裸露；</p> <p>（4）适时进行防冻保暖；定期喷洒药物，预防病虫害；</p> <p>（5）树木侧枝分布基本均匀，不影响车辆行人通行，与建筑架空线路无刮擦。</p> <p>8、电梯</p> <p>（1）电梯设备运行情况每日巡查 1 次，记录规范、详实；</p> <p>（2）保证电梯 24 小时运行，轿厢内按钮、照明灯具等配件保持完好；</p> <p>（3）对专业电梯维保单位保养工作进行监督，保存相关记录；</p>			
--	--	--	--	--

		<p>(4) 电梯发生故障，物业管理人员应及时通知电梯维保单位，并督促维保单位对故障进行修复，一般性换件维修 1 日内完成，较为复杂维修 3 日内完成，需动用住宅专项维修资金或报请招标人的应及时编制维修方案，并采取相应防范措施；发生困人或其它重大事故，物业管理人员应立即通知电梯维保单位，并在 15 分钟内到达现场开展应急处理，协助专业维修人员进行救助；物业服务企业应保存相关记录；</p> <p>(5) 电梯轿厢地面、轿厢四壁每日清洁 1 次，灯饰及轿厢顶部每月清洁 1 次，保持干净、整洁。</p>			
--	--	---	--	--	--