附件1

**物业服务费的内容**

（一）本项目物业服务费采用包干制的计费方式，由物业管理服务成本及费用、法定税费和物业管理企业利润构成，其中物业管理服务成本及费用包括但不限于下列项目：

1.物业管理区域内管理人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等。

2.物业共用部位、共用设施设备（包括但不限于电梯、水泵房、监控设备、消防系统、停车场、道闸、垃圾站、后备发电机等）的运行、维护、维修管理费及场地日常小修维护费。

3.物业管理区域内公共秩序维护服务费。

4.园林绿地日常维护费，包括修剪、淋用水、补种补栽绿化等费用。

5.清洁卫生（包含生活垃圾外运费、垃圾处理费、水箱清洗费）、除“四害”、白蚁、红火蚁等的管理服务费。

6.用于物业管理的固定资产折旧费。

7.共用设施设备、部位及场地的水电费（已独立装表计量且供水供电部门已分摊到户的除外；目前南沙各安置区公共水电费用由物业公司承担）。

8.物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用。

9.办公费用。

10.小区总水表与所有住户水表读数之间差额水费（含污水处理费）。

11.其它由法律、法规规定应由物业服务人承担的费用。

本项目投标总报价=新涌口花园服务费

（二）请中标人充分考虑服务期内的物价上涨、最低工资标准调整、社会保险费用调整等因素，在服务期内招标人不再对物业管理费作调整。

附件2

**物业管理服务项目要求及标准**

乙方在开展本项目物业管理服务时，须高度重视本项目的重要性，由中标单位高层管理人员牵头成立本项目的物业工作小组。本项目物业管理服务要求可概括为：“以人为本，制度为据，严格管理，深度服务”，应满足《广州市发展和改革委员会、广州市住房和城乡建设局、广州市市场监管局关于进一步规范我市住宅物业服务收费等有关问题的通知》（穗发改规字〔2023〕9号）有关要求。

原则上要建立各类服务台账，如安置台账、业主信息台账、维修台账等，甲方以下述要求作为依据，进行考核：

（一）综合管理服务

1.严格履行物业管理法规，在客户服务、保洁、维护公共秩序、水电维修等方面以IS0900l质量体系为标准，规范管理行为。

2.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。

3.有完善的管理方案，员工岗位责任与考核制度、报修服务与投诉处理制度、业主（住用户）资料保密制度、员工工作程序与工作标准等制度健全。

4.设置管理处，配置较完备的办公设施和办公用品，周一至周日每天不少于8小时在管理处进行业务接待。

5.物业服务档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索。

6.管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得岗位证书（包括但不限于电工职业资格证书或电工特种作业操作证、消防设施操作员证、保安员证等）；服装统一、仪表整洁、挂牌上岗、行为规范，服务主动、热情。

7.公示8小时服务电话。急修1小时内、其他报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修和回访记录。

8.根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，公示服务项目与收费价目。

9.按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况。

10.按照合同约定规范使用住房专项维修资金。

11.经常与业主沟通，及时解答业主的咨询和处理业主投诉。

12.按供电、供水部门的要求负责上门抄取电表、水表数据，计算并代收各住户、商铺承租者每月电费、水费，严格按照抄表员岗位职责规定执行；按照广州市有关规定和甲方的要求代收物业管理费。

13.规范管理空置房、周转房。严格按照甲方的要求，协助、配合相关部门开展分房工作，办理业主收楼入伙、退还周转房、水电过户等手续；每月巡查上述房屋，对房屋存在的房屋问题进行登记并联系建设单位处理。

14.按时交纳合同约定需交纳的所有费用（如：公共水电费用、给水总表与用户表之间的差额水费等），并定期向甲方报告相关工作完成情况。

15.文明管理，诚信服务，绝不谋取不当利益，坚持低成本运作、高质量服务。

16.每年至少1次征询业主对物业服务的意见，满意率80%以上（含80%）。

17.乙方必须有一套完整的现场物业管理制度，必须包括以下几项基本内容：

A.工作计划和工作流程

B.人员编制计划、物料装备计划

C.公共秩序维护制度、人员出入小区登记制度、物料出入放行制度

D.保洁服务标准

E.绿化管养标准

F.装修管理规定

G.电梯管理制度、消防安全管理制度

H.本项目相关场地和设施设备经营收入专账管理制度

18.本项目除依法由专业部门负责的业务外，乙方不得将小区其他物业管理业务委托给其他人或单位，如有违约，甲方可与乙方解除合同并追究乙方的违约责任。

（二）物业共用部位和共用设施设备维护

1.建立物业共用部位、共用设施设备的管理、巡查、维修保养制度及巡查维修档案记录；对物业共用部位进行日常管理和维修养护；发现房屋结构损坏及时告知相关业主、使用人，并做好记录。

2.建立共用设施设备安全操作规程、紧急处理预案等规章制度；建立共用设施设备档案（设备台账），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。

3.安置区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标，各组团、栋、单元（门）、户有明显标志；安置区主要道路及停车场交通标志齐全；各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全；对小区内危险隐患部位设置安全防范、警示标识或维护设施，每月检查1次上述标识设施，保证清晰完整，设施运行正常。

4.对共用设施设备进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的由物业公司聘请相应的专业部门负责，例如：电梯、消防系统等）；共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准。

5.共用设施设备配有专人管理。操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常，确保不发生因无人管理原因造成设备瘫痪。消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。对消防设施进行巡检、养护，并做好记录。设备房保持整洁、通风，无冒、滴、漏和鼠害现象。

6.根据房屋实际使用年限，适时检查房屋共用部位的使用状况；发现房屋结构损坏及时告知相关业主、使用人，并做好记录；对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录；需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向甲方提出报告与建议，根据甲方的决定，组织维修或者更新改造。

7.按照住宅装饰装修管理有关规定和业主管理规约（业主临时管理规约）要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前，依规定审核业主（使用人）的装修方案，告知业主或使用人有关装饰装修的禁止行为和注意事项，监督装修过程。每周至少巡查2次装修施工现场，及时处理巡查过程中发现的问题。发现影响房屋外观、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，及时劝阻、制止、督促整改及纠正，及时报告甲方和有关主管部门，并配合相关行政主管部门对违章搭建行为进行执法和处罚。

8.对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途的行为及时劝阻、制止、督促整改及纠正，及时报告甲方和有关主管部门，并配合相关行政主管部门对违章搭建行为进行执法和处罚。

9.小区道路、场地保持基本平整，不积水。

10.窖井不漫溢，保证排水管道通畅。

11.每季度2次巡查围墙、屋面排水沟、楼内外排水管道等，保持围墙完好，保障排水畅通；每月1次巡查道路、路面、井盖等，保持路面平整、无积水；每日1次巡查楼内公共部位门窗、玻璃及休闲椅、凉亭、室外健身设施、儿童乐园等户外设施，保持玻璃、门窗配件完好，保证户外设施安全使用。

12.对照明设备按规定时间定时开关，每周巡查3次，及时修复损坏的灯具等，公共照明设备完好率在95%或以上。

13.各类共用设施设备系统每周检查2次，每季度保养1次，设备房每月清洁1次；其中消防泵启动每年不少于2次，每月检查1次灭火器，电梯配置必要的专业救助工具及24小时不间断通信设备，出现困人等情况15分钟内到位，按有关技术规范要求处理，及时解救被困乘客。

14.12小时受理业主或非业主使用人报修，急修半小时内到现场处理，一般维修1天内处理。

15.接到相关部门停水、停电、停气通知后，应向业主做好通知工作。

16.负责安置区水、电管线等设施的运作、保养、维修、安全检查工作，并做好记录。

17.负责小区排涝泵站、管道、堤围等排涝设施的运行、维修、维护和管理。

18.做好小区内外侧广告画、招牌、指示牌等设施的保护。

19.当供水、供电发生异常时，要及时排除。

20.在接到急修任务时应立即到现场处理。

21.出现设备故障，要及时处理，排除故障，问题处理完后才下班。

22.负责小区绿化灌溉设施的维修、维护工作，发现问题需及时处理。

（三）公共秩序维护

1.配有专职的公共秩序维护员，24小时值班，并在小区出入口设立秩序维护固定岗24小时值班看守，并有交接班记录和外来车辆的登记记录。

2.物业公司需配备电子巡更系统等技防设施，同时应启用、维护录像监控系统等技防设施，24小时开通。设置不少于4个重点区域或重点部位（应有视频监控可记录），对重点区域、重点部位白天每4小时至少巡查1次，夜间每3小时至少巡逻1次，并有巡逻记录（需采用电子巡逻系统）。

3.对进出小区的车辆进行管理和疏导，小区车辆通行、停放有序。

4.对进出小区的装修、施工等劳务人员及其他外来人员、车辆实行登记管理，对装修材料、大宗物品等进出小区实行审批，严格控制违规装修材料进入小区。

5.制定火警、盗警、地震、台风、爆炸、人员急救、煤气泄漏、高空掷（坠）物伤人及其他不可预见紧急事件等应急处理预案，接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，公共秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理，并及时报告甲方和有关部门。

6.建立公共秩序维护员管理规定、公共秩序维护员站岗执勤标准、公共秩序维护员巡逻执勤标准、公共秩序维护员交接班要求、公共秩序维护员培训制度，人员、车辆出入小区的登记制度，大宗物品进出登记制度等规章制度；定期对公共秩序维护员开展理论及实操培训，全年不少于120课时。

7.对物业管理区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律法规规定的行为，及时予以制止，并及时向有关行政管理部门报告。

8.每年组织有业主或非业主使用人参与的消防演练不少于2次；其他应急预案演练不少于1次。

9.公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志、穿戴统一服装。

10.秩序维护主管人员应具备较高的业务技能和公共秩序维护团队管理能力，全面负责小区治安联防、安全监控、秩序维护、消防安全及突发事件处置等工作；负责督促、检查小区各项安全管理规章制度的落实；负责小区内消火栓、灭火器、消防报警系统及其他消防器材的管理，确保相关设施设备能正常使用；负责公共秩序维护员岗位设置、思想动态、作风培养和业务训练，经常定期和不定期检查各岗位队员的工作情况，及时处理秩序维护员报告的问题及纠正队员在岗时的个人不良行为，实施奖优惩怠；积极配合相关部门打击本小区内的赌博、盗窃、吸毒、违法违章等行动；与属地公安派出所、消防中队等保持良好的沟通联系。

11.秩序维护固定岗人员须遵纪守法，坚守岗位，服从指挥；文明服务，礼貌待人；严禁不文明语言及行为；上岗时要认真检查设备，认真做好防火、防盗、防抢劫的工作，发现不安全因素立即查明情况排除险情，并及时报告项目物业管理处，确保小区内的安全；发现违法犯罪分子要坚决设法抓获；熟悉本岗位的任务和工作程序；熟悉区内消防器材的安装位置，掌握各种器材的使用，遇到突发事件能正确处理；积极向相关人员进行遵纪守法和治安知识的宣传；严格执行来人来访登记制度，发现非区内人员在区内游荡、活动应及时处理，正确处理乱张贴广告及安全方面可疑人员的个案；严格执行物品搬迁及人员出入管理制度；认真完成项目物业管理处交办的其他任务。

12.秩序维护巡逻岗人员须熟悉区内各类设备、物品的位置，发现设备、物品有损坏或被移动的可疑情况，应立即查明并报告；检查电线线路（目视检查，禁止手动检查）和水管管道有无损坏，发现漏水（电）时，应采取措施并及时上报；巡逻中闻到异味，听到可疑声响，须立即查明情况并报告；注意观察来往人员的情况及其携带的物品，发现可疑人员要选择适当的位置加以监视并及时报告；发现偷盗、流氓等违法犯罪分子，应立刻擒获；发现打架、吵架、斗殴等行为时，要予以制止，并将严重致人伤残者抓获，交由公安部门处理；发现火警时，立即组织扑灭，并迅速报警；发现可疑物品，要立即做安全处理，并报告有关部门；发现在管理范围内散发广告、捡垃圾等闲杂违章人员，及时清离现场；发现占道摆摊、破坏绿化、乱停乱放等影响公共秩序的行为，及时制止、纠正并向上级报告；巡逻公共秩序维护员根据巡查情况，认真填写《巡逻签到记录》并将有关情况报告管理处。

（四）保洁服务

1.负责物业管理区域内的所有清洁卫生工作。

2.制定环境卫生管理规定、环境卫生质量标准、卫生设施维护保养办法、防疫应急预案等规章制度。

3.垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味。

4.严格按照相关政府部门的要求，积极开展生活垃圾分类收集、处理等相关工作。按垃圾分类管理要求及时清运生活垃圾，确保垃圾分类投放点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。

5.小区道路、广场、停车场、绿地等公共场所每日清扫1次；电梯厅、楼道每日清扫1次，每周拖洗1次；楼梯扶手每周擦洗2次；共用部位玻璃每半月清洁1次；路灯、楼道灯每月清洁1次；架空层、天花板每月除尘1次。及时清除区内主要道路积水。

6.小区内公共雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每半年检查1次，并视检查情况及时清掏；化粪池每2个月检查1次，每年清掏1次，发现异常及时清掏。有关管井检查、疏通、清掏等工作应做好记录和资料存档。

7.二次供水水箱按规定定期清洗，定时巡查，水质符合卫生要求。

8.4-11月的灭四害消杀工作每月不少于2次，其余月份每月不少于1次。消杀的成效必须符合除四害的有关要求。按属地政府部门要求做好四害消杀等工作。如环卫主管部门统一部署四害消杀或针对“登革热”等疫情开展专项消杀工作的，需按主管部门的要求做好相关工作。每月检查小区共用部位，发现蚁害的，及时开展消杀灭治工作，灭蚁药物须为经国家有关部门登记准许使用的药物。

9.每日组织专人对小区卫生进行检查，并登记到《清洁卫生日检表》中。

10.每月根据《清洁卫生日检表》中的检查情况进行统计分析，向项目物业管理处汇报。

11.甲方或上级部门交办的其他任务。

12.必须满足附表2的清洁标准。

附表2：保洁要求及清洁标准

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 工作范围 | 工作细则 | 每日/次 | 每周/次 | 每月/次 | 清洁标准 |
| 小区内各栋楼公共部分 | 扫净地面 | 1 |  |  | 无垃圾 |
| 拖洗楼梯 |  | 1 |  | 无灰尘、无污渍 |
| 抹净楼梯扶手 |  | 2 |  | 无灰尘 |
| 天花除尘 |  |  | 1 | 无蜘蛛网 |
| 抹净照明设施 |  |  | 1 | 无污渍 |
| 抹净门窗 |  |  | 1 | 无灰尘、无污渍 |
| 冲洗厕所 | 2 |  |  | 无异味、无污渍 |
| 抹净消防设施 |  | 1 |  | 无灰尘、无污渍 |
| 公共区域 | 扫净道路地面 | 1 |  |  | 无垃圾 |
| 巡回保洁地面 | \* |  |  | 无垃圾、无杂物 |
| 清洁花草、绿化带垃圾 | 1 |  |  | 无灰尘、无污渍 |
| 抹净公共桌椅 | 1 |  |  | 无灰尘、无污渍 |
| 抹净果皮箱表面 | 1 |  |  | 无污渍 |
| 抹净照明设施表面 |  |  | 1 | 无垃圾、无杂物 |
| 抹净指示牌 |  | 2 |  | 无灰尘、无污渍 |
| 清理区域内的雨水井 |  |  | 1 | 无杂物 |
| 清理区域内的排水沟 |  |  | 1 | 无杂物 |
| 抹净消防设施 |  | 1 |  | 无灰尘、无污渍 |
| 小区内宣传物品保洁 |  | 1 |  | 无污渍、无贴纸 |

\*表示不停巡回保洁

说明：（1）住宅楼的垃圾、杂物等要及时清理。

（2）垃圾收集桶（箱）每周用稀盐酸或其他洗涤用品清洗。

（3）每月喷洒药物一次进行除四害。

（4）工作过程中如发现门坏、灯泡烧坏、开关损坏等，应立即修理。

（五）绿化养护

1.有专业人员进行绿化养护管理。

2.制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度。

3.草坪生长良好，及时修剪和补种，花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形。

4.做好病虫害防治工作。

5.使用化学药剂，必须严格执行国家现行有关规定；应选用高效低毒、低残留的药剂控制有害生物的危害，并在喷药前安民告示。

6.适时组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。

7.乔、灌木、攀缘植物每年修剪2次以上，无枯枝、缺枝，每年中耕除草5次以上，土壤基本疏松；按植物品种、生长情况、土壤条件适当施肥，每年普施有机肥1遍，部分花灌木增施追肥1次。

8.草坪无明显缺水枯黄，每年修剪5遍以上，清除杂草5遍以上，杂草面积不大于8%，每年普施有机肥至少1遍。

9.花坛及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾。

10.每年中有1次以上花卉、景点布置。

11.补种补栽绿化苗木。

（六）物资装备要求

1.专用于本项目防控登革热疫情等的消杀器械（如烟雾机、超低容量喷雾器等），并列出配置数量、价值、实物图片等。

2.专用于本项目日常公共秩序维护、共用设施设备维修维护、日常保洁服务、绿化养护的物资装备，并列出主要物资装备名称、数量、价值、用途、实物图片等（请列出市场单价500元以上的物资装备，如电子巡更系统、清理垃圾杂物的车辆、割草机、高压水枪、洗地机等）。

3.专用于本项目应对突发自然灾害、极端天气时的设备设施（如备用排涝水泵等）。

（七）应急服务预案

1.迎接上级部门检查的应急服务预案。

2.应对突发自然灾害、极端天气、突发公共卫生事件（如登革热疫情）的处置预案。

3.应对群访群诉、共用设施设备故障、破坏绿化、违章搭建、治安案件等的应急处置预案。

根据投标文件，乙方建立的应急服务预案包括：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 应急服务预案名称 | 备注 |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
| 4 |  |  |
| 5 |  |  |
| 6 |  |  |
| 7 |  |  |
| 8 |  |  |
| 9 |  |  |
| 10 |  |  |
| 11 |  |  |
| 12 |  |  |

附件3

**人员配备及主要人员岗位要求**

（一）本项目总用地面积23953㎡，总建筑面积150947.57㎡，包括地下室2层，住宅楼7栋，住户1268户，常规居住人口可达6500余人，为保证项目目标的实现，乙方应配备物业服务人员不少于45人，其中工程维修、秩序维护、保洁和绿化等服务保障人员不少于36人（★本项目固定岗位服务人员配置须不少于45人）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 固定岗位设置 | 岗位人数（单位：人，每岗位固定服务人数不少于以下要求） | 备注 |
| 项目经理岗 | 1 |  |
| 财务岗 | 1 |  |
| 客服岗 | 7 |  |
| 维修岗 | 7 |  |
| 秩序维护岗 | 16 | 含公共秩序维护主管1个、领班2个、门岗6个、巡逻岗3个、监控岗4个等岗位人员（注：公共秩序维护主管以外的秩序维护岗位须落实24小时专职值班制，消防监控室1个，每班监控室值班人员不少于2名）。 |
| 保洁、绿化岗 | 13 | 保洁、绿化岗共13个岗位人员。 |
| 合计 | 45 |  |
| 固定岗位设置 | 人数（人） |  |

（二）上表所列公共秩序维护员须按属地公安部门有关要求持证上岗。

（三）乙方应根据实际需要，本着科学、合理、高效的原则配备足够的专业人员实施小区物业服务工作；项目投入人员需具有物业管理相关工作经验，年龄需60周岁以内，具备履行现场工作的身体素质，要求忠于职守，爱岗敬业，作风正派，具有较强的管理能力、服务意识和专业技能。

（四）项目主要管理人员的要求：

1.项目经理：项目经理1人，具有物业管理相关专业大专（含）以上学历，具有5年以上住宅小区（住宅7栋或以上）物业管理工作经验，其中担任项目主管以上职位3年以上，要求具备很强的组织统筹管理能力和服务意识，熟悉物业管理法律法规和项目交接事项，精通综合管理、客户服务、设备养护、装修管理、安保、卫生清洁、小区绿化养护等物业服务工作要求和技巧；在服务期间，全过程参与物业管理服务实施，负责现场安全管理、物业服务质量、处理业主（住户）投诉等相关工作；并提供其签名确认的工作成果、现场巡查、培训、处理业主（住户）投诉问题等工作记录及相关资料。必须是投标人企业在职员工，以社保证明为准。

2.乙方必须按投标文件中列明的项目经理、工程主管、秩序维护主管、综合服务主管安排任职本项目，不得擅自更换。若确需更换的，应以书面形式报甲方批准。若乙方投入的管理人员不能胜任本职工作，甲方有权要求乙方进行撤换，乙方应在甲方提出人员更换要求后10日内更换到位（投标时须提供承诺函，格式自拟）。

（五）人员管理要求

1.甲方与乙方派驻的服务人员不发生任何劳动和雇佣关系，派驻服务人员由乙方自行管理，并按法律法规和地方政府的规定支付服务人员的工资、福利、保险、奖金、加班费等一切费用。

2.乙方的派驻服务人员应遵守安全操作规章制度，若发生人身伤害等工伤事故，由乙方负责，与甲方无涉。

3.乙方全部工作人员应专职服务本项目，如遇特殊情况需借用本项目工作人员，须报请甲方批准，并保证本项目正常运行。

4.投诉处理率100%，且及时、妥善，有完整的记录档案。

附件4

**安置区物业管理小修服务标准**

**一、总 则**

(一)为了规范安置区物业管理的小修内容、质量标准及服务时限，制定本标准。

(二)本标准适用于本项目物业管理的小修服务工程。

(三)本标准包括房屋公共部位及楼宇公共设施小修标准、小区公共设施设备小修标准、小区公共绿化养护标准、服务规范四部分组成。

本标准所规定小修内容是指在某一项目中修缮服务的范围；质量标准是指修缮工作完成后应符合规定的标准；时限要求是指从接受报修之时起至所用的最长时间。

**二、房屋公共部位及楼宇公共设施小修标准**

急迫性小修项目包括：小区内电线断路、短路或跳闸、应急照明故障等。自接到报修之时起1小时到达现场处理。

(一)工程项目：公共梯间、楼道、电梯前室等公共部位的内墙面及天花

小修内容：内墙及踢脚线抹灰空鼓、剥落、发霉的应修补；天花抹灰空鼓、剥落、发霉的应修补。

质量标准：修缮的内墙面及天花砂浆（抹灰）强度应与原设计一致，维修后应恢复原有使用功能，抹面应接槎平整、不开裂、不空鼓、不起泡、不翘边，面层与基层结合牢固。

(二)工程项目：小区门、楼栋门、楼层防火门及公共窗户、天窗

小修质量标准：1. 小区门、楼栋门、楼层防火门开关正常，闭门器无损坏、门页无拖地、门锁开关正常；

2. 公共部分的窗户、天窗：窗扇开关、推拉不灵活，玻璃胶脱落，开焊，毛条缺损、玻璃破碎的应进行修补。

质量标准：维修后的小区门、楼栋门、楼层防火门应满足使用功能，窗户、天窗应不漏水，开关灵活。

(三)工程项目：清扫屋面、天沟、雨落管等

小修内容：保持屋面、雨水口积存的杂物清扫干净：雨落管局部残缺、破损应更换。

质量标准：屋面、天沟应清扫干净，雨落管修缮后应补齐五金配件。

(四)工程项目：外檐装修、外墙铺贴、瓦片

内容：瓦片、外墙铺贴、外檐抹灰及块料面层局部严重空鼓有脱落危险的，应做好现场围蔽工作，并及时排除险情和报告上级部门。

质量标准：排除险情后的外檐装、瓦片，应不存在危险隐患。

(五)工程项目：用户表前给水管维修、局部换管

小修内容：用户表前的给水管道锈蚀脱漆的，应清除干净后，做防锈处理，管道锈蚀严重的，应予以更换；给水管漏水的，应进行修理，严重的，予以更换，零件残缺的应予以补齐。

质量标准：经修缮的给水系统畅通，部件应配齐全，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。

(六)工程项目：排水管道、化粪池，检查井等

小修内容：楼房排污管道堵塞，排污不畅通的应疏通：化粪池、检查井满溢或积存较多污物影响使用的应疏通或清掏，配件残缺应补齐。

质量标准：楼房排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水；化粪池检查井满溢的清掏应清除全部污物，化粪池检查井局部损坏的应修好， 达到井体、池体、井圈、井盖、池盖完好。

(七)工程项目：公共照明设备、梯灯

小修内容：定期排查公共照明设备、梯灯完好情况，对于灯泡烧坏、灯罩破损的，应及时更换。

质量标准：公共照明设备完好率在95%以上。

**三、小区公共设施设备小修服务标准**

(一)电梯：

小修内容：1．聘请专业部门对电梯进行日常管理和维修、养护工作，维护保养标准必须符合国家有关法规要求。

2. 物业公司应有专人对电梯保养进行监督，并对电梯运行进行管理。出现困人情况，物业人员应15分钟内到位，并按有关技术规范要求，及时解救被困乘客。

质量标准：保证电梯24小时正常运转。

(二)消防控制系统、消防箱、灭火器、消防应急指示灯、消防应急照明灯、消防警铃等消防设施

小修内容：1. 聘请专业部门对消防系统进行日常管理和维修、养护工作，维护保养标准必须符合国家有关法规要求。

2. 定期检查楼宇消防设施，建立消防设施巡检记录。

3. 发现消防箱被打开，应及时检查消防箱内设备完好情况，并及时补充遗失设备；发现消防栓、消防软管卷盘滴水的，应及时维修。

4. 更换已过期或压力不够的灭火器。

5. 检查、维修、更换消防应急指示灯、消防应急照明灯。

质量标准：确保消防联动正常，发生火警能正常启用。

(三)给排水设施：

1．工程项目：生活水泵、消防泵、排污泵及给水管网、消防管网、排污设施、绿化喷淋系统等。

2. 小修内容：

（1）给排水设备：巡视检查、定期保养、试运行。发现水泵空转、烧坏、进水口堵塞等问题，及时维修处理。

（2）管网：定期检查地表、管井有无冒水、漏水现象，定期检查水表运行情况。 发现管道爆裂、渗漏等问题，对不涉及大面积开挖、开凿的，物业应负责及时组织抢修。

（3）及时维修、更换绿化喷头。

（4）发现损坏的排污井盖、排水沟顶盖应及时更换。

质量标准：运转正常。

(四)监控、门禁、道闸系统

小修内容：1. 不定期进行调试与保养，保证各项设备24小时正常运行。其中要求监控系统能显示出入人员的面部特征和车辆的车牌号，录像功能正常；

2. 发生故障，物业应负责及时维修处理。

(五)标识牌、车位线

1. 每月巡查小区标识牌，发现标识牌锈蚀、脱漆、字体模糊的，做好除锈、油漆、喷字工作。

2. 设备设施标识：应定期对小区设备设施标识检查，发现缺损、遗失的，应及时更新。

3. 小区道路、停车位标识：每半年组织检查，对道路、停车位划线不清晰的重新划线。

(六)停车棚

1. 定期检查、加固小区内所有的停车棚，做好相关巡查、检修记录。

2. 发现停车棚瓦面破损、变形的，应及时组织维修、更换。

3. 每年对停车棚构架、支撑部位除锈、油漆一遍，确保停车棚结构稳固、安全。

(七)小区配套文体设施

1. 定期巡查小区的文体设施，发现安全隐患应及时排除；

2. 定期巡查、维修小区休憩座椅。

(八)园林绿化灯：参照公共照明设备、梯灯小修标准。

**四、小区公共绿化养护标准**

1. 小区公共绿化养护应符合《广州市实行政府指导价的普通住宅前期物业服务标准》、《物业管理合同》等有关文件要求的服务标准。

2. 对小区绿化定期修剪、除草、除虫、施肥、浇水。

3. 对占用公共绿地堆放私人物品、圈养家禽、种瓜种菜等行为进行劝阻、制止，并督促相关责任人落实整改；对不配合整改的，物业公司应及时予以纠正并报告有关部门，必要时采取法律手段维护广大业主利益。

4. 发现破坏公共绿化的行为，应及时劝阻、制止；对不听从物业人员劝告，抗拒整改的行为，物业公司应及时予以纠正破坏公共绿化行为并报告有关部门，配合相关主管部门进行执法和处罚，必要时采取法律手段维护广大业主利益。

5. 及时补栽补种绿化。

**五、服务规范**

(一)服务用语：文明礼让、态度和蔼、语言亲切、表达清楚。

您好!请进；请坐；请讲；对不起，请稍等：让您久等了；请慢走；有事多联系；谢谢；请留步；再见；请您消消气，有话慢慢说；欢迎您监督帮助；打搅了。

(二)服务礼仪：着装整齐干净、佩戴服务标志、态度热情诚恳、行为文明大方。

1．服务、作业时仪表保持整洁，穿着干净的工作服，佩戴服务胸卡；不留与身份不符的发型，不戴与服务无关的装饰品；入户服务不得穿拖鞋。

2．接待办事人员，热情迎送，主动打招呼；专心做好记录，并给予来者以满意或理解的答复。

3．入户服务先按门铃或轻敲门，征得同意再进门；办完事后礼貌地离去。

4．服务对象有意见、态度不好时，耐心解释说明，以礼相待，不讲伤感情和不文明语言。

(三)职业纪律：遵纪守法、勤政廉、办事公道、高效服务。

1．自觉执行有关法律法规，依法管理，不得擅自主张、各行其是。

2．爱岗敬业、提高办事效率，不得有冷、硬、拖、卡和其它刁难行为。

3．坚持原则，秉公办事，不得以职务之便谋取私利，不得以任何形式吃、拿、卡、要。

4．多办实事，为住户排忧解难，不乱收费、不收馈赠，不向住户提无理要求。

5．施工保障安全，不得损坏住户物品；文明施工不扰民，活完料净脚下清。附件5

**变更计价承诺书、项目经理及项目投入人员承诺书、不将本项目转包、分包承诺书**

**（一）变 更 计 价 承 诺 书**

广州 :

如果我司在“新涌口花园物业管理服务采购项目”（项目编号：CZ2025- ）投标中中标，我司愿作出如下承诺：若实际发生变更，我司将按国家有关法律法规和招标文件中有关变更计价处理原则执行。

投标单位（盖法人公章）：

法定代表人（或受委托授权人）签章：

日期：二〇年 月 日

**（二）项目经理及项目投入人员承诺书**

**致**：

若我司有幸在“新涌口花园业管理服务采购项目”（项目编号：CZ2025- ）的投标中中标，我公司郑重承诺：

在本项目的服务实施过程中，我公司投入现场的项目经理及所有人员保证到位，并在服务期间，项目经理全过程参与物业管理服务实施，负责现场安全管理、物业服务质量、处理业主（住户）投诉等相关工作；项目经理按期参加甲方组织的工作会议，并提供其签名确认的工作成果、现场巡查、培训、处理业主（住户）投诉问题等工作记录及相关资料。

投入本项目的项目经理 ，身体健康，在提供物业管理服务期间不具长期出国、长期学习、职务变动等潜在因素。

投标人（单位公章）：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

日期：二〇年 月 日

**（三）不将本项目转包、分包承诺书**

**致**：

若我司有幸在“新涌口花园物业管理服务采购项目”（项目编号：CZ2025- ）的投标中中标，我公司郑重承诺：

本项目履行过程中，除根据合同约定有权选聘专营公司承担本项目的专项管理业务外（仅限于共用设施设备维修维护工作，如特种设备、消防控制系统、监控系统等的运行维护工作，相关费用由我司自行承担），我司承诺不将本项目的整体或部分管理责任、业务及相关权利义务转包、分包给第三方。

如我司违反上述承诺，我司愿意按照合同约定承担违约责任，如涉及违反有关法律法规，由相关部门依法追究我司相关法律责任，如给贵中心、第三人造成损失的，一切损失由我司自行承担。

投标人（单位公章）：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

日期：二〇年 月 日附件6

**安全责任书**

甲方：

乙方：

甲方为天河区新涌口花园项目业主单位，乙方为天河区新涌口花园项目物业管理服务单位，甲、乙双方于 年 月 日就新涌口花园项目签订《新涌口花园物业管理服务合同》（以下简称“物业管理合同”），为做好新涌口花园项目安全生产和安全管理工作，确保业主（住户）的生命和财产安全，确保各项安全防范措施的落实，根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国安全生产法》、《广东省实施<中华人民共和国消防法>办法》、《广东省电梯使用安全条例》、《广州市物业管理条例》、《广州市房屋使用安全管理规定》、《广州市电梯安全管理办法》等法律法规，特制定本安全责任书，并确定物业管理企业 （即乙方）为 新涌口花园项目的安全责任人，双方责任和义务如下：

一、甲方唯一责任和义务是按物业管理合同约定依程序向乙方支付物业管理服务费，依程序向乙方或乙方聘请的第三方维保单位支付相关维修费用（如电梯大、中修费用）。

二、乙方的责任和义务如下：

（一）乙方应建立健全安置区项目安全生产和安全管理制度、配备安全管理人员，依法履行企业安全生产主体责任和现场安全管理责任（包括督促解决相关安全隐患问题）。

（二）乙方应落实房屋安全管理责任。包括但不限于：乙方承担安置区项目物业管理区域内共有部分、共用设施设备的检查、鉴定、维修、养护等日常管理责任，并建立相应的管理档案；发现物业管理区域内的房屋存在安全隐患的，应当及时报告甲方或通知房屋使用安全责任人（房屋所有权人是房屋使用安全责任人），在物业管理区域内明显位置张贴公告，并根据需要采取警示、围蔽等防护措施。乙方负责对空置安置房进行管理，采取有效措施保障空置安置房及户内的设施齐全，发现违反规定占用空置安置房或盗窃设施等情形，及时联系公安机关进行处理并报告甲方。

乙方对专有部分的住宅室内装饰装修活动和房屋使用过程进行监督巡查，发现擅自变动建筑主体和承重结构，超过设计标准、规范增加楼面荷载，将住宅改为仓库存放经营性酸、碱等强腐蚀性物品和易燃、易爆等危险性物品，非法改变房屋使用性质，非法改建房屋及其他危及房屋结构安全、安装和使用防盗网、空调支架等附属设施影响外立面安全或危及公共安全，阳台安装防盗网未预留消防逃生窗等行为，应予以劝阻、制止，劝阻、制止无效的，乙方应当及时报告相关行政管理部门，并配合行政管理部门处理。

（三）乙方应落实消防安全管理责任。包括但不限于：1、负责共用消防设施、器材的维护管理；2、保障公共疏散通道、安全出口、消防车通道畅通，确保避难设施、消防车登高操作场地不被占用、堵塞、封闭；3、加强对电动自行车、电动摩托车和电动汽车停放、充电行为和充电设施的消防安全管理；4、制定灭火和应急疏散预案，根据需要建立志愿消防队等消防组织，开展消防安全宣传培训和消防演练；5、加强日常防火巡查，及时劝阻违反消防安全管理规定的行为，及时制止擅自改变建筑物消防安全条件的行为；6、法律法规规定和物业服务合同约定的其他消防安全责任。

（四）乙方应落实电梯等特种设备安全管理责任。乙方作为安置区电梯等特种设备的使用管理人，是电梯使用安全管理的首负责任人，对电梯日常使用安全负责，履行以下义务：1、在电梯投入使用前向特种设备安全监督管理部门办理电梯使用登记，使用管理人变更的应当自变更之日起三十日内办理变更登记；2、指定或者配备电梯安全管理人员，督促其规范管理和使用电梯钥匙；3、健全电梯事故风险防范、应急救援等安全管理制度；4、在电梯的明显位置标明使用登记标志、检验标志、警示标志、安全注意事项、使用年限届满日期以及服务、投诉、救援电话；5、确保电梯紧急报警装置有效使用和值班人员在电梯运行期间在岗；6、对电梯进行经常性维护保养和定期自行检查，并作出记录；没有相应资质的，应当委托取得相应制造、安装、改造、修理资质的单位维护保养电梯；7、对电梯使用情况进行日常检查，发现不安全乘坐电梯行为的，及时制止；8、对运载建筑材料、建筑垃圾以及容易造成电梯损坏的家具、家用电器等物品的，采取有效的安全防护技术措施或者安排人员进行现场管理；9、电梯发生故障或者存在事故隐患的，立即停止使用，在电梯口的显著位置设置停用标志，并及时进行检修，未取得维护保养相关资质的，应当及时通知电梯维护保养单位检修；10、发生乘客被困故障时，立即通知电梯维护保养单位，配合电梯维护保养单位实施救援，并按规定及时报告特种设备安全监督管理部门；11、对电梯轿厢进行装修可能影响电梯使用安全的，应当在电梯制造单位的指导下进行，装修完成后，应当通知电梯制造单位进行测试，经测试符合国家相关安全技术规范后方可投入使用；12、协助做好电梯的更新、改造、修理、检验和风险评估工作。涉及需要垫付电梯大、中修等维修费用的，乙方应及时垫付相关费用并向甲方申请返还该部分费用（有关费用以第三方审核为准）；13、建立电梯安全技术档案并长期保存；14、购买电梯安全责任保险。

（五）乙方落实公共秩序维护责任。乙方应采取有效措施加强安置区范围内的公共秩序维护工作，防范各类案件的发生。对安置区物业管理区域内违反公共秩序、车辆停放、环境卫生、垃圾分类、噪声管理、排水管理、动物饲养、卫生防疫等法律、法规的行为，及时采取合理措施制止、向相关行政管理部门报告并协助处理；对安置区物业管理范围内聚众赌博、盗窃、抢劫、行凶、纵火、吸毒、涉黄等违法犯罪活动，应及时报公安机关处理或配合公安机关进行打击整治。

（六）其它安全管理责任。乙方负责配备必要的安全防范设施和物资，设置安全警示标志，发现相关安全隐患的，及时采取措施排除隐患或者向有关专业机构报告，包括但不限于：1、对安置区范围内供用电设施进行安全检查和隐患整治；2、定期对物业服务区域内的雷电防护装置进行维护管理和委托检测；3、对小区雨、污水井设置防坠网，定期对小区井盖设施进行隐患排查、整治；4、对安置区减速带、限速标识等交通安全标识和道路导向标识等进行完善、管理和维护；5、采取必要的安全保障措施，防止从建筑物中抛掷物品或者从建筑物上坠落的物品造成他人损害等；6、对安置区范围内涉及高空作业的监督和安全管理等；7、对存在安全隐患的绿化按规定进行修剪、管理，并设置有关警示标志，防止造成第三人的有关人身、财物损失；8、确保安置区内各道路、公共设施、场地、照明设施等能正常、安全使用，如有损坏、故障尽快进行修复，并设置有关警示标志，防止造成第三人的有关人身、财物损失等。

（七）法律法规规定的其他安全责任。

三、法律责任

如因乙方疏忽管理或管理不善，甲方有权依照物业管理服务合同追究乙方的违约责任并上报相关行政主管部门，并由行政主管部门对责任人进行处理和处罚。如给甲方或第三人造成损失的，应当赔偿有关损失。

本责任书一式两份，自双方签字盖章之日起生效至物业管理合同终止之日终止。

甲方： 乙方：

法定代表人或委托代理人：

法定代表人或委托代理人： 安全责任人：

日期： 日期：