

### 第三章 用户需求书

一、项目概况

- 1. 项目名称：融创精彩天地小区物业管理服务项目
- 2. 物业类型：住宅、商业
- 3. 坐落位置：海南省海口市龙华区海秀东路 29 号
- 4. 四至范围：东至明阳酒店，西至海南银行总部大楼，南至海秀东路，北至海建宿舍。
- 5. 总建筑面积：68126.79m²

二、项目内容及要求

（一）物业服务主要内容（包括但不限于）：

- 1. 物业共用部位、共用设施设备的日常维修、养护和管理；
- 2. 物业共用部位、公共区域的清洁卫生、垃圾的收集清理和化粪池清理；
- 3. 公共绿地、景观和花草树木的养护管理；
- 4. 秩序维护以及车辆停放管理；
- 5. 协助做好安全防范工作；
- 6. 物业维修、更新费用的账目管理和物业档案资料管理；
- 7. 其他公共性服务内容。

（二）物业服务的质量规范及标准

1. 物业服务收费标准

物业服务收费标准公示表					
收费类别	收费项目	收费业态	收费标准	收费依据	备注
基础 物业费	物业费	公寓	2.9 元/m²/月	《物业服务合同》 约定	
		商业	7.9 元/m²/月		
	车位使用费	机动车包月	210/元/月		机动车
	机动车临停 收费	地面停车	30 分钟之内免费，30 分钟至 3 小时 5 元/次，3 小时之后每增加 1 小时增加 1 元，当天封顶 20 元。		
		地下停车			
其他 服务 收费	代收费用	代收水费（住宅）	按市政指导价代收		包含二次供水和污水处理费用
		代收水费（商业）			
		代收电费（住宅）			不含公摊费
		代收电费（商业）			

	共同设施设备 分摊费用	分摊（电梯）	据实结算	按小区实际费用分摊	
		分摊（小区用电）		按小区实际用电量分摊	
		分摊（小区用水）		按小区实际用水量分摊	
	装修费用	装修垃圾清运费	据实结算	双方约定	
		装修其他费用			
	工本费	门禁卡	元/个	《物业服务合同》	
		出入证	元 /个		
		其他工本费	元/个		

## 2. 综合管理服务分类标准

项目		二类服务
客户接待	资金计划执行	每季度至少公示一次业主共有资金使用计划执行情况
	服务计划执行	每季度至少公示一次服务计划执行情况
	信息公开形式	至少有二种以上形式向全体业主公示信酬制要求公开的信息
	账户开设	开设小区专门的共管账户
	接待	在管理区域内设有接待窗口, 每日10小时提供接待
	投诉	投诉在5个工作日内予以回复
	沟通	每年与业主或使用人沟通层面不低于70%
	人员配备	根据管理区域内业主使用人户数配备相应的客服人员, 比例不低于1:150
	便民服务	提供3种以上便民措施
质量管理	管理制度	有完整的管理制度, 覆盖服务的主要管理过程
	现场巡视	每天巡视管理区域3次以上, 遇到问题及时处置
	档案查询	各类档案存放在本项目的办公场所接受业主或使用人查询
	公众保险	购买基本的公共责任保险
	满意度测评	每年1次满意度评测
报修受理	完成时效	一般维修2小时到场处理, 当天完成
	合格率	一次维修合格率不低于95%
	回访	维修完工后24小时予以回访
社区活动	节假日布置	国定节假日布置不少于3次, 布置应贴合节日主题;
	活动举办	每年举行2次以上社区公益活动或社区文体活动

## 3. 秩序维护服务分类标准

项目		二类服务
从业人员	年龄要求	年龄 55 岁以下的占总；人数 45 % 以上
	持证人员比例	
	社会保险	
门岗	来访接待	外来访客问询、登记、指引
	值守	独立封闭式小区，具有 1 个以上出入口，所有出入口应 24 小时开放，并设立专职门岗 24 小时值守
技防	值班	有独立的安防、消防监控设备的工作场所，安排 1 人专职人员 24 小时值守
	应急预案	各类应急预案应在工作场所内张贴
	应急演练	每年组织不少于 2 次的应急预案的演练或培训
安全巡视	巡视频次	定时在管理区域内巡视，覆盖 24 小时，每天巡逻不少于 6 次
	巡视范围	巡视路线应包含小区内重点区域，并采用电子方式等可追溯手段，重点区域应设巡视点
	应急处置	遇到火情或求助，应在 15 分钟内赶到现场处置
车辆停放管理	停放规划	车辆停放采用固定的规划车位和临时车位
	停放指引	有专职人员 24 小时巡视和协助车辆停放事宜
	进出路线	车辆进出行驶采用固定路线

## 4. 环境卫生服务分类标准

项目		二类服务
共用部位	门厅大堂	每日清扫 1 次或清拖 1 次；
	走廊	每 2 日清扫 1 次或清拖 1 次；
	楼梯地面	每周清扫 1 次或清拖 1 次；
	电梯轿厢	每 2 日擦拭 1 次以上
	楼梯扶手	每 2 个月对不锈钢壁面保养一次 每半月擦拭 1 次
共用部位	门、窗	每 2 个月至少擦拭 1 次，门厅玻璃每周至少擦拭 1 次
	灭 / 防火设施	每 2 个月至少擦拭 1 次
	天花板	每 2 个月除尘 1 次、擦拭 1 次
	公共灯具	每月除尘 1 次、擦拭 1 次
	风 / 百叶口	每月除尘 1 次、擦拭 1 次
	平台屋顶	每季度清扫一次、台风汛期之前，应及时清扫平台和屋顶
公共区域	公共道路	每日清扫 1 次，并循环清洁
		广场地砖面每季度冲洗 1 次
		排水沟每季度清理一次
	停车场及车库	地面每半月覆盖清扫 1 次，每半年冲洗 1 次
		反光镜等每 3 天擦拭 1 次、灯具每半年擦拭 1 次 消防设备设施同共用部位灭 / 防火设施
公共区域	健身休闲设施	每天擦拭 1 次
	水池水景	每 2 天打捞漂浮物其次
		每 2 个月进行水池（景）水质更换并清洗 1 次
		定期投放药剂
	绿化带区域	每日清扫 1 次，并循环清洁

	公共标识标牌	表面干净、整洁、无破损，无蜘蛛网、无积灰、无污物、无乱涂写
垃圾箱 / 桶		分类垃圾箱 / 桶每 2 天冲洗其次，垃圾无满溢；
		建筑装修垃圾封闭存放，及时清理
垃圾收集与清运		每日早、晚 2 次分类收集生活垃圾
		公用垃圾桶每天收集 1 次，每半月擦拭 1 次
		建筑装修垃圾、绿化垃圾应及时清运，无长时间堆放情况
消毒灭杀		每 2 个月对垃圾箱 / 桶、垃圾房、污雨水井、化粪池、绿地、设备房、楼道、
		做好白蚁防治工作；每年灭鼠 2 次
外墙（幕墙）		根据合同约定
石材养护		根据合同约定

5. 绿化服务分类标准

项目		二类服务
草坪 养护	修剪	每年不少于 8 次修剪
	浇水	
	施肥	每年不少于施底肥 1 次
	清除杂草	每年清除杂草至少 2 次
乔灌 木养 护	修剪	每年不少于 4 次修剪
	浇水	
	虫害防治	预防为主，生态治理， 虫害发生率低于 10%
	加固扶正	每半年巡视 1 次，发现问题及时加固。树木基本无倾斜
花坛 花境 养护	防冻	
	花卉布置	每年 2 次以上花卉布置， 三季有花
	补种	缺枝倒伏不超过 5 处
	枯枝杂	及时清除枯萎的花卉、 黄叶、 杂草
	病虫害防治	及时做好病虫害防治
	重点树木养护	应符合 G B / T 5 1 1 6 8 的要求
	屋顶绿化	应符合 D B 3 1 / T 4 9 3 的要求
	绿化标识标牌	宣传标语及禁止性行为告知
室内绿化植物		根据合同约定

6. 公共设备设施维护服务分类标准

项目	设备设施名称		二类服务
供电 系统	公共电器箱 / 柜	巡视	每半月巡视 1 次
		维护	每季度维护 1 次
	共用配电室	巡视	每 3 天巡视 1 次
		维护	每季度维护 1 次
	公共照明（楼道等 / 路 灯 / 大堂照明吊灯）	巡视	每半月巡视 1 次
		维修	发现问题及时处理
	应急照明	巡视	每半月巡视 1 次
		维修	发现问题及时处理
	景观 / 泛光照明	巡视	每半月巡视 1 次
		维修	发现问题及时处理
弱电 系统	电子防盗门 / 禁	巡视	每半月巡视 1 次
		维护	发现问题及时处理
	楼宇对讲（含可视）	巡视	每半月巡视 1 次
		维护	发现问题及时处理
	电子防越报警（周界报警、电子围栏等）	巡视	每半月巡视 1 次
		维护	发现问题及时处理
	监控摄像	巡视	每半月巡视 1 次
		维护	发现问题及时处理
	电子巡更	巡视	每半月巡视 1 次
		维护	发现问题及时处理
	信息发布系统	巡视	每半月巡视 1 次
		维护	发现问题及时处理
	行人门禁闸机系统	巡视	每半月巡视 1 次
		维护	发现问题及时处理
	车辆道闸系统	巡视	每半月巡视 1 次

		维护	发现问题及时处理
消防系统	消防泵房	巡视	每 1 天巡视 1 次泵房
		维护	每 2 个月维护 1 次
	消火栓	巡视	每月巡视 1 次
		维护	每 2 年充装 1 次
	喷淋泵房	巡视	每 1 天巡视 1 次泵房
		维护	每 2 个月维护 1 次
	管道	巡视	每季度巡视 1 次
		维护	每季度维护 1 次
	防火门	巡视	每季度巡视 1 次
		维护	每季度维护 1 次
升降系统		巡视	每 2 天巡视 1 次机房
		维护	每半个月维护保养一次
		年检	每年 1 次检测
		限速器检测	每 2 年 1 次检测
给排水系统	二次供水设施	巡视	每 1 天巡视 1 次泵房
		维护	每 2 个月维护 1 次
	各类排水泵及管网	巡视	每 2 个月度巡视 1 次，雨季来临前增加
		维护	发现问题及时处理

说明：物业服务分级标准根据项目实际情况可以进行修改和选用

（三）、物业服务收费标准及酬金计提和计划管理

1. 本项目物业服务收费标准：

- 1) 商业用房物业服务收费 15.95 元/月·平方米。
- 2) 公寓物业服务费 5.8 元/月·平方米。
- 3) 地库机动车产权停车位收费标准为 120 元/个·月。
- 4) 水、电收费标准：按海南省有关规定执行；
- 5) 地库机动车位包月 600 元/辆/月；临时停车 30 分钟内免费，30 分钟以上 5 元/小时，每增加 1 小时（含）增加 1 元，20 元封顶。

2. 本项目物业服务酬金计提规则

- 1) 基础酬金比例：最高不超过年度实际收入的 15%，
- 2) 根据签约物业服务人竞聘（或投标）文件中承诺的比例确定合同中的酬金比例。

3. 服务工作计划和业主共有资金使用计划

- 1) 由物业服务人根据小区情况进行编制，并在竞聘（或投标）文件中予以说明。
- 2) 本次参加选聘的物业服务企业在小区应收物业服务费和公共收到总额的 80%以内编制小区年度资金使用计划。
- 3) 成功中标并签约物业服务人应将年度物业服务计划和业主共有资金年度使用计划，在小区范围内进行不少于 7 天的公示，并征求业主意见。公示结束后由小区业委会

员会和物业服务人根据业主意见进行沟通上述计划，业主大会授权由业主委员会会议审核决定上述计划并向全体业主公开。

#### 4. 物业服务计费方式：

物业服务计费方式采用信酬制物业服务模式。

#### 5. 物业服务合同期限

**服务期：**物业管理服务合同期限为叁年，合同到期前若双方无分歧，则合同延续。合同期自签约物业服务人进驻小区之日起计算。

### 三、其他

1、投标人必须根据所投产品的技术参数、资质资料编写投标文件。在中标结果公示期间，采购人有权对中标候选人所投产品的资质证书等进行核查，如发现与其投标文件中的描述不一，代理机构将报相关主管部门严肃处理。

2、现场踏勘：本项目招标采购单位不组织现场踏勘，供应商认为有必要，可以自行前去踏勘了解现场概况，现场踏勘所发生的一切费用由投标人自己承担。