**一、项目物业概况**

研发大厦项目位于南宁市良庆区玉洞大道33号，西侧面向风景秀丽的五象湖公园，周边自然环境优美，邻近有公交和地铁站口，交通十分便利。

本项目总占地面积64,905.78㎡，包括研发大厦和便民广场（即东广场）两大部分。其中研发大厦占地面积44,790㎡（其中建筑占地面积16,418㎡），建筑总面积171,606㎡（其中办公建筑面积116333.36㎡，商业建筑面积9696.70㎡），设置有机动车停车位1254个（其中地下1091个、地面163个）。东广场规划用地面积20,115.78㎡，主要有便民设施建筑、停车场、公共卫生间、景观绿地等，建筑总面积1392.84㎡（其中便民设施建筑面积898.36㎡，其余为连廊、公厕、设备间、凉亭等），设置有机动车停车位77个及非机动车停车位区域。

**二、物业服务管理规范及要求(简称“规范及要求”)**

**（一）物业服务概况**

1、物业管理服务机构按照物业服务合同约定，对物业管理区域内的建筑物、构筑物及配套的设施设备和相关场地，进行日常维修、维护相关区域内的活动。

2、研发大厦项目物业服务内容包括房屋维护、公用设施设备运行维护等。通过物业服务分项，明确研发大厦项目物业服务的内容及要求，为服务工作的具体开展提供依据，规范物业服务行为，保护物业服务双方当事人的合法权益。

3、物业服务机构须参照国家建设部制定的《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》、物业行业服务标准及本“规范及要求”提供服务，提供的物业服务达到物业管理优秀大厦的管理水平。

（二）物业服务基本内容及要求

**1、公用设施设备运行维护内容及要求**

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内容及要求 |
| 综合管理 | 1. 建立相关管理制度，如设施设备安全运行、岗位职责、设施设备定期巡检、维护保养、运行记录、维修档案等；制定相关应急预案。
2. 聘请有资质的专业机构和人员对公用设施设备进行全面检查、维保，确保公用设施设备运行良好，物业服务机构做好监督并进行日常管理。
3. 报修或维保中发现问题需要维修的，零修（指单项维修费用不超过**1000元（含公共区域设备设施**，不含门窗更换及人为损坏的项目维修）由物业服务机构负责，中修以上应向房屋业主单位报告，安排专项修理。
4. 设备机房：每半月清洁1次，机房整洁有序，室内无杂物；设有挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板；在明显易取位置配备有符合规定的消防器材及专用工具，确保完好有效；设施设备标识标牌齐全；张贴或悬挂相关制度、证书。
5. 科学制定节能减排实施计划，每月5日前对物业范围的水表、电表准确无误进行抄录，并根据入驻单位水电使用情况进行分摊计量；定期或不定期巡查总水表、电表运行情况，分析水电收支测算工作报甲方，并建立工作台帐备查；原则上收入略有盈余，不能出现亏损情况。
 |
| 办公系统 | 1. 建立办公、业务、技术保障等设施设备管理制度。
2. 对通用办公、会务、业务等系统设施设备，每周巡检1次，办公家具（产权归属入驻单位的除外）完整无损坏；电源插头开关牢固，数据端口无松动，线路无老化损坏；会务视频系统设施完好，音响设施完好。
3. 对运用物联网技术的监控系统、防盗报警系统、消防报警系统、门禁一卡通系统、停车库管理系统(包括寻车管理系统)等为机关运转提供安全防范措施的设施设备，每周巡查1次，检查运行状态；每月对室外物联网探头等设备表面清洁1次（极端天气及时进行排查并保持正常运行）；每月检查1次按键、显示屏等，每年内部除尘1次。
4. 保存运行记录；发现故障及时更换坏损设备，对物业服务技术人员无法修复的信息化智能办公设施设备，及时通知业主单位聘请专业机构进行维护，物业单位做好过程监督。
 |
| 消防系统 | 1. 配备完善的消防器材，定期检查消防设备，建立消防安全管理制度和突发火灾的应急处置预案。
2. 协助甲方聘请有资质的专业机构，监督管理维保单位人员定期维保工作，确保整个系统处于良好的状态；消防系统应有第三方消防检测报告并通过消防部门的审查监督。
3. 每月检查消防设备，手提式灭火器是否有效，消防水泵泵体是否漏水、生锈，各处消防水管是否漏水，各类水压压力表、信号指示灯是否正常，消防备用电源是否正常，能否及时切换。
4. 每月消防控制联动系统测试1次；消火栓放水检查1次；检测烟感、温感探测器是否正常工作；检查消防报警按钮、警铃及指示灯、消防广播系统；检查自动喷水灭火系统管道和各消防水箱、水池排水；气体灭火装置的检查测压。
5. 每周检查1次各处消火栓、防火门、安全出口指示灯、消防疏散图、安全通道照明是否完好，水龙带、水枪是否在位，安全通道是否通畅。
 |
| 给排水系统 | 1. 建立正常供水管理制度和事故应急预案，及时解决故障，如遇供水单位限水、停水，应按规定时间通知房屋使用单位。
2. 至少每半年对二次供水设施进行1次清洗消毒，水质符合GB 5749的要求。
3. 每日巡检1次供水设施，设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象；每年养护1次水泵。
4. 定期对排水管进行疏通、清污；汛期每半月检查1次抽排水设施、屋面防水和雨落管等（强降雨天气后也要检查），保证室内外排水系统通畅。
5. 建立防汛预案，配备防汛物资（沙袋、雨具、照明工具等），每年至少组织1次演练。
 |
| 供配电系统 | 1. 建立配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，供电和维修人员应持证上岗。
2. 建立24小时运行值班监控制度，一般故障半小时内修复，复杂故障涉及供电部门维修处置的应及时与供电部门联系，向使用单位报告；发现应急照明故障，30分钟内到达并组织维修。
3. 对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强低压配电柜、配电箱、控制柜及线路的重点监测，公共使用的照明、指示灯具线路、开关应保持完好，确保用电安全；照明设备每周巡视1次，一般故障1日内修复，复杂故障1周内修复。
4. 核心部位用电建立高可控用电保障和配备应急发电设备，维护好应急发电设备(包括UPS等应急电源设备)。遇到突发停电时，立即启动应急发电机组并在10分钟内恢复供电，确保使用单位在突发情况下正常运转。
5. 供配电系统应有第三方专业机构每年进行一次预防性试验。
 |
| 电梯系统 | 1. 建立电梯运行管理、设备维护、安全管理等制度，严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，协助甲方聘请有资质的专业机构，监督管理维保单位人员定期维保工作，做好档案管理，做到电梯准用证、年检合格证、维保合同、维保记录完备齐全。至少每年进行1次定期检验，按规范实施维修保养，每周检查2次安全状况，保障运行完好。
2. 物业人员每日对电梯进行清洁，保持轿厢、井道、机房整洁。
3. 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每半年演练1次。电梯出现故障，物业服务人员15分钟内到场应急处理，维保专业人员30分钟内到场进行救助和排除故障。
 |
| 空调系统 | 1. 建立空调运行管理制度、应急处置预案和安全操作规程，协助甲方聘请有资质的专业机构，监督管理维保单位定期维保工作，出现空调系统出现运行故障后，工程人员和维修人员应及时到达现场维修，保证空调系统安全运行和正常使用。
2. 制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求，每月对能耗进行统计、分析。
3. 中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查，运行期间每日巡查1次运行情况；每半年检查1次管道、阀门并除锈；每年对系统进行1次整体性维修养护，检验1次压力容器、仪表及冷却塔噪音，清洗消毒1次新风机、空气处理机滤网等；每2年清洗消毒1次风管。
4. 分体式空调每年清洁1次主机和室外机，每月巡查1次挂机和室外支架是否稳固，确保正常运行和安全使用。
 |

**2、其他要求**

（1）节能管理要求

物业服务机构应按照公共机构和商业节能管理规定，结合业主和物业使用单位节能指标，实施研发大厦项目物业管理服务节能管理。

（2）保密要求

若入驻办公单位有保密需要，物业服务机构应与该入驻单位另行签订三方（即该入驻单位、物业服务机构、物业服务人员）保密协议，防止泄密事件的发生。

（3）快速响应要求

物业服务机构应建立快速响应机制，明确责任人，对外公布监督、投诉电话。对入驻单位提出的意见、建议或临时出现的紧急事项，一般要求30分钟内到达现场协调处理。受理、处理各入驻单位的投诉应保持记录，认真处理，将处理结果及时通知投诉者，并进行回访，回访比例应达到100%。对零星维修事项，更换配件要求1日内更换完毕，特殊配件需对外采购的要求3日内完成维修。

（4）采购方有权要求物业服务机构提供本项目物业服务的月度管理计划、合同期内费用概预算、决算报告。

（5）物业服务机构应在每季度过后5个工作日内向采购方书面汇报上一季度的服务情况。

**三、物业服务机构及人员要求：**

**（一）物业服务机构基本要求**

1、具有独立的法人资格；足额配备物业管理、机电维修人员和设施设备；

2、建立完善的规章制度，包括物业服务方案、岗位职责、工作流程及服务规范、内控管理制度等；

3、遵守财经法规和合同约定，定期（每年至少一次）进行设施设备盘点并建立账册台账；4、建立档案管理，档案资料齐全完整、检索便捷，并及时移交业主备份。

**（二）物业服务人员基本要求**

1、无违法犯罪记录，具备相应资质和物业管理服务知识，能正确使用相关专用设备；

2、统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，仪容仪表整洁，服务主动热情，使用普通话。

3、要保持员工队伍特别是主要岗位（如管理、技术人员）的稳定，未经培训考核合格的员工不得上岗。持证岗位的必须持有效证件上岗。

**（三）机构设置及人员配置要求**

工程部：不少于28人。其中设备运行班长1人；维修班长1人；各岗位人员26人。

工程部人员熟悉高低压配电、给排水、电梯、空调、机电及智能设备原理和操作技能，能及时发现和处置所管理设备的常见故障。其中工程专业技术队伍中技术骨干（大专及以上学历，或具有工程类中级及以上从业证书）占比不少于80%，部分必设岗位对学历或持证的要求如下：

①高压值班人员：要求具有（高压电工作业）特种作业操作证；

②低压检修员人员：要求具有（低压安装、低压维修）特种作业操作证；

③空调巡检员人员：要求具有制冷工操作证，或暖通、制冷等相关专业毕业；

④电梯巡检员人员：要求具有电梯司机证，具备处理电梯一般故障的能力；

⑤给排水巡检人员：要求具备处理给排水一般故障的能力；

⑥消防巡检人员：要求具有建（构）造物消防员上岗证；

⑦地源热泵管理人员：要求具有中央空调操作工证，或暖通、制冷等相关专业毕业；

**（四）物业服务机构应配备的工具、耗材**

1、日常维修维护所需的机电检查维修工具、零星材料及配件（如电工胶布、电线、开关、水管、水龙头、厕所感应器等单项维修维护用量不超过1000元的常用材料及配件），负责公共区域通道照明灯具零星损耗更换。

**（五）安全生产及消防安全管理**

按有关法规、制度要求定期或不定期开展安全生产、消防安全、防汛和道路交通等检查，排查、整治各种隐患，并建立工作台账以备检查。

**（六）工作便利**

研发大厦项目向物业服务机构免费提供物业服务配套办公、工作用房，面积约为364平方米（具体位置另行指定）。物业服务机构因办公发生的办公费用、水电能源消耗等费用由物业服务机构自行负责。

四、服务时间：2022年6月1日起至2022年6月30日止。