

文档分类	项目名称	深康村(前期)物业服务项目	共 16 页
	项目编号	SZCG2014044980	
	采购单位	深圳市住宅租赁管理服务中心	
	供应商	深圳市城投物业管理有限公司	
	委托机构	深圳市政府采购中心	
	评估机构	莱茵技术监护(深圳)有限公司	
	版本	V0	
	密 级	<input type="checkbox"/> 仅供内部使用 <input checked="" type="checkbox"/> 可对外发布	

深康村(前期)物业服务项目 履约评价现场抽检报告



抽检: 右城 袁伟
 审核: 右城 袁伟
 批准: 王江

莱茵技术监护(深圳)有限公司 (盖章)

日期: 2015年 12月 09日

1, 现场抽检方案总结

项目名称	深康村（前期）物业服务项目		
采购单位	深圳市住宅租赁管理服务中心		
供应商	深圳市城投物业管理有限公司		
委托机构	深圳市政府采购中心		
项目编号	SZCG2014044980	评估日期	2015年12月09日
评估地点	深康村		
评估依据	招标要求、投标文件、服务合同		
评估结果及建议	<p>通过对深康村（前期）物业服务项目现场抽检及文件检查，发现有下列几项不符合招标文件及投标承诺要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、监控录像保存时间为20天，不满足《保安服务管理条例》25条的要求； 2、小区路灯其中一路雨天跳闸不工作； 3、发电机房布线图没有显示停电时发电机向消防/生活用水泵房供电；2C消防楼梯1楼应急灯不亮；5A地下室一应急灯电源线损坏； 4、抽查2015.8《巡查签到表》显示保安每两个小时巡查一次，不满足招标文件“一个半小时到指定区域巡逻一次”的要求；低压配电室日常巡检次数（每日2次）与投标文件1小时一次不符； 5、社康中心门前绿化部分植物存在病害； 6、消防控制室外天花有蛛网，水管水泥污渍未清理； 7、2015年“客户服务满意度”调查计划（2014年12月26日）未经管理处领导审批。 		

2. 抽检内容

(一) 安全保卫管理			
项目条款	招标要求、服务合同约定	现场抽检情况	单项结论
	<p>小区设有专门的监控中心，配置适当人员进行管理</p> <p>配合和协助当地公安机关进行公共区域的安全防范和巡视工作</p>	<p>配置值班人员管理监控中心，配合和协助当地公安机关进行公共区域的安全防范和巡视工作</p> <p>监控录像保存时间为20天，不满足《保安服务管理条例》25条的要求；</p>	F
	<p>保安人员人均管理建筑面积为3500m²以下；</p> <p>对保安人员的培训及实操全年不少于200课时；</p> <p>在本小区工作6个月以上的保安员占40%以上；新建小区从事本岗位工作6个月以上的达到40%以上</p>	<p>保安人员人均管理建筑面积为3500m²以下；在本小区工作6个月以上的保安员占40%以上；新建小区从事本岗位工作6个月以上的达到40%以上</p>	P
1.1 治安保卫管理	<p>加强对小区的巡逻，保安人员每隔一个半小时到指定区域巡逻一次，巡逻要求如下：</p> <p>1、充分考虑“深康村”的私密性；</p> <p>2、出入口的重点把控；</p> <p>3、考虑安管人员的体力及快速增援的及时性；</p> <p>4、考虑到出入口、周界栅栏的安全性、功能性和复杂性；</p> <p>5、考虑巡逻周期能保障在1个小时内全面巡检一次及建筑物内突发事件的</p>	<p>抽查2015.8《巡查签到表》显示保安每两个小时巡查一次，不满足招标文件“一个半小时到指定区域巡逻一次”的要求；低压配电室日常巡检次数（每日2次）与投标文件1小时一次不符；</p>	F

	<p>快速反应；</p> <p>6、突出了“分级管理，六级屏障”的安全思路，无安全管理盲区。</p> <p>实施封闭式管理的，对外来人员进入物业小区进行询问和登记.对居住满一年的业主或者非业主人，熟悉率达到85%以上</p>	<p>对外来人员进入物业小区进行询问和登记.对居住满一年的业主或者非业主人，现场抽检发现对于熟悉的业主均能放行。</p>	<p>P</p>
	<p>每年组织有业主或者非业主人参与的消防演习不少于二次</p>	<p>每年两次消防演练，最近一次在2015.6实施</p>	<p>P</p>
<p>1.2 消防管理</p>	<p>消防广播系统将每季进行一次设备的功能检测，由于紧急广播容易产生人群恐慌，所以检测工作将安排在节假日或者结合消防演习进行。</p>	<p>消防自动控制系统仍未移交。</p>	<p>N/A</p>
	<p>消防水灭火系统每年进行一次水泵润滑；每月进行一次消火栓泵的远程启停控制功能检测，包括消防监控中心联动控制和分区域的消火栓启泵按钮控制，以及管网压力变化的水泵自动启停控制功能检测，确保安全。</p>	<p>消防自动控制系统仍未移交。</p>	<p>N/A</p>
	<p>消防系统的维护符合投标文件151页承诺</p>	<p>消防自动控制系统仍未移交。对于灭火器/消防栓/指示灯维护符合要求。</p>	<p>P</p>

P= 符合 F= 不符合 N/A=不适用

(二)人员配置及待遇			
项目条款	招标要求、服务合同约定	现场抽检情况	单项结论
2.1 人员配置	<p>按照项目要求设置岗位，配备人员。其中包括管理人员 12 人、客服人员 17 人、工程人员 27 人、安全管理人员 66 人，清洁绿化 38 人，各岗位配置及人员要求符合投标文件 112—115 页承诺；</p> <p>可聘请专业机构承担机电设备维修保养、清洁卫生、园林绿化、工程施工等专项服务，但不得将物业管理区域全部物业服务一并委托或者转交其它单位或者个人</p>	<p>查看项目人员清单其中包括管理人员 12 人、客服人员 17 人、工程人员 27 人、安全管理人员 66 人，清洁绿化 38 人，各岗位配置及人员要求符合投标文件 112—115 页承诺；</p>	P
	<p>建立了紧急事件处理程序包括但不限于： 1、火警应变； 2、电力故障； 3、上、下水管道爆破； 4、雷暴和防风； 5、盗窃与抢劫； 6、处理可疑物体与恐吓电话； 7、处理投诉； 8、处理违例或遗弃车辆；</p>	<p>建立了紧急事件处理程序： 1、火警应变； 2、电力故障； 3、上、下水管道爆破； 4、雷暴和防风； 5、盗窃与抢劫； 6、处理可疑物体与恐吓电话； 7、处理投诉； 8、处理违例或遗弃车辆；</p>	P

2.2 人员待遇	<p>并对社区服务中心员工进行特别培训</p> <p>人员基本工资不得低于深圳市现行的最低工资标准，并按相关规定合法享受社保、住房公积金、过节费、双休日加班费等各项福利。</p> <p>每人每天加班工资必须为人员基本日工资的 3 倍（工作时间按 21.75 天/月报价）。</p>	<p>查看 3 名员工合同，基本工资均不低于深圳市最低工资标准 2030 元/月，且加班按规定核算。</p>	P
----------	--	--	---

P = 符合 F = 不符合 N/A = 不适用

(三) 保洁绿化管理			
项目条款	招标要求、服务合同约定	现场抽检情况	单项结论
3.1 保洁 卫生	楼道、停车场、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于二次，目视地面、绿地干净，地面垃圾滞留不超过 2 小时；	楼道、停车场、道路、绿地等公共部位目视地面、绿地干净，地面垃圾无滞留； 消防控制室外天花有蛛网，水管水泥污渍未清理；	F
	电梯轿箱、操作板、地面等清洁保养每天不少于一次，电梯门壁打蜡上光每月不少于一次，表面光亮无污迹；大堂地面抛光打蜡或晶面研磨每月不少于一次；	电梯轿箱、操作板、地面等清洁保养记录显示每天不少于一次清洁；大堂地面抛光打蜡或晶面研磨每月不少于一次；	P
	5-10 月的灭蚊、灭蟑螂等消杀工作每月不少于三次，其余月份每月不少于二次；	委托专业单位实施，合同显示 5-10 月的灭蚊、灭蟑螂等消杀工作每月四次，其余月份每月三次；	P
	外墙清洁每二年不少于一次；	外墙清洁每二年一次	P
3.2 绿化 养护	小区绿化率在 30%以上；	小区绿化率达到要求	P
	草坪常年保持平整，清除杂草每年七遍以上，基本无杂草；	草坪平整，基本无杂草	P
	乔灌木、攀缘植物每年修剪三次以上，乔灌木树冠完整，花、灌木开花结果，各种植被生长良好，无枯枝、缺枝一年有二次以上花卉、景点布置	社康中心门前绿化部分植物存在病害	F

P = 符合 F = 不符合 N/A = 不适用

(四) 房屋及配套公共设施管理			
项目条款	招标要求、服务合同约定	现场抽检情况	单项结论
4.1 基本要求	<p>各类设备设施的完好率达到 98% 以上</p> <p>各类设备设施依据相应的国家规范达到一级保养标准；加强对消防系统的检查保养，消防栓、灭火器、报警功能巡查每周不少于四次；消防泵启动每年不少于四次；</p>	<p>各类设备设施的完好，消防栓、灭火器巡查每周不少于四次；消防泵启动每个月一次；</p>	P
4.2 日常管理	<p>加强对电梯的保养；单台电梯的年故障率不超过一次；</p> <p>共用部位、停车场等照明系统的完好率达到 99% 以上；</p>	<p>共用部位、停车场等照明系统的完好率达到 99%</p>	P
4.3 年度维护	<p>每年对房屋的使用情况作一次全面的鉴定，在每年未据此制订详细的、符合深圳市相关的房屋、公共设施维修保养和实施计划，抽查《保养记录》符合要求。</p>	<p>每年对房屋的使用情况作一次全面的鉴定，在每年未据此制订详细的、符合深圳市相关的房屋、公共设施维修保养和实施计划，抽查《保养记录》符合要求。</p>	P

	<p>根据《房屋完损等级评定标准》，制定房屋的勘查、统计指导书（《房屋完好率统计指导书》）。服务中心工程师组织人员每年一次对区域内的房屋进行逐幢查勘，掌握房屋的完损情况，评定房屋完损等级，据此制订年度修缮养护计划和实施方案；</p> <p>勘查人员将查勘情况填写《房屋完好查勘表》里并送工程师审核签字；工程师将《房屋完好查勘表》汇集后，统计出本年度房屋完好率。</p>	<p>根据《房屋完损等级评定标准》，制定房屋的勘查、统计指导书（《房屋完好率统计指导书》）。服务中心工程师组织人员每年一次对区域内的房屋进行逐幢查勘</p>	<p>P</p>
<p>4.4 配电系统及照明系统</p>	<p>定期对各设备配电箱进行清扫，检查各连线有无松动，如有异常，尽可能选择在节假日或晚上进行检修。</p>	<p>定期对各设备配电箱进行清扫，现场检查各连线无松动</p>	<p>P</p>

	<p>每年定期检修清扫照明配电箱一次，确保配电箱开关与导线连接良好无松动；</p> <p>每月巡检各个插座一次，确保插座连接良好无松动；</p>	<p>每年定期检修清扫照明配电箱一次，确保配电箱开关与导线连接良好无松动。</p>	<p>P</p>
	<p>室内照明每天巡检一次，发现问题随即处理，同时还随时接受住户的报修申请及时处理。</p> <p>室外照明每天巡检，主要检查灯具有无漏水、漏电、锈蚀、损坏、光源坏否，发现问题及时处理。</p>	<p>小区路灯其中一路雨天跳闸不工作。</p>	<p>F</p>
	<p>供配电系统、照明系统的维保及巡查要求符合投标文件 150 页的承诺执行。</p>	<p>2C 消防楼梯 1 楼应急灯不亮； 5A 地下室一应急灯电源线损坏；</p>	<p>F</p>
	<p>供水系统每天巡检一次，巡检中发现问题（如跑冒滴漏或故障），及时安排修理。同时对闸阀每月定期润滑一次。</p>	<p>查看巡检记录，供水系统每天巡检一次，及时安排修理</p>	<p>P</p>
<p>4.5 给排水系统管理</p>	<p>污水井每天定时巡检污水井、隔油池一次；根据杂物、废油脂状况及时安排清掏；每周清理封堵在各个污水井内潜水泵口的杂物一次；暴雨过后及时清理封堵在各个雨水井潜水泵口的杂物。</p>	<p>查看巡检记录，污水井、隔油池每天巡检一次，及时安排修理</p>	<p>P</p>
	<p>给排水系统的维保及巡查要求符合投标文件 151 页的承诺执行。</p>	<p>给排水系统的维保及巡查要求符合投标文件承诺</p>	<p>P</p>

P = 符合 F = 不符合 N/A=不适用

(五) 客服管理			
项目条款	招标要求、服务合同约定	现场抽检情况	单项结论
5.1 总体要求	业主或非业主使用人的求助咨询即时处理，对业主或非业主使用人的投诉在 24 小时内答复；	查看《月信息统计表》（2015 年 11 月份、10 月、9 月） 《客户投诉/建议记录表》 《来电来访登记表》满足要求。	P
	每年至少两次以书面、电话方式征询业主或非业主使用人对物业管理服务的意见，满意率达到 95%以上	2015 年“客户服务满意度”调查计划（2014 年 12 月 26 日）未经管理处领导审批。 2015 年 6 月份《住房满意度调查情况反馈表》显示满意率 98.62%。	F
	积极开展各类社区文化活动，每年组织有业主或非业主使用人参与的社区文化活动不少于三次；重要节日有专题布置； 有会所或大型的文化活动中心；	查看 2015 年度社区活动计划、百家宴活动方案及记录 2015 年 2 月 7 日、首届新春联谊会方案及记录 2015 年 2 月 8 日、六一国际儿童节文艺汇演 2015 年 5 月 31 日证实社区文化活动不少于一年三次。 暂未设立移交乙方管理	P N/A
5.2 收费管理	管理处 24 小时有人值班；	监控中心值班记录表 2015 年 10 月、9 月显示均有人值班。	P
	投标人应参照 2007 年《深圳市住宅物业服务收费指导标准》《深价规[2007]1 号》，以二级收费标准进行合理报价；中标人向业主或者租户按月收取物业服务费；	物业费实际按《深圳市住宅物业服务收费指导标准》《深价规[2007]1 号》二级管理水平三级收费。	P

	<p>停车场按物价部门相关标准收费，中标人每年向采购人上交停车场收费为停车位数量 x 物价部门批准的每月每停车位的收费标准 x 30% x 分配率。其余的停车场服务收入纳入投标人方案成本价的综合测算；</p>	<p>与甲方签订的合同显示停车场承包价格符合要求。</p>	<p>P</p>
<p>中标人必须每季度向采购人提供该项目的物业管理收支帐目；</p>	<p>本物业专项维修资金的缴纳标准及管理使用等，按照政府相关法律法规政策和招标文件规定执行；</p>	<p>深康村管理处 2015 年（1~4）《季度收支情况表》向甲方报备</p>	<p>P</p>
		<p>由租赁中心负责管理，暂未移交乙方。</p>	<p>N/A</p>

P = 符合 F = 不符合 N/A = 不适用

(六) 物业管理档案资料管理			
项目条款	招标要求、服务合同约定	现场抽检情况	单项结论
6.1 物业管理档案资料管理	建立物业管理档案和住户档案，依照相关规定严格	建立物业管理档案和住户档案，专人管理	P
	档案管理程度		
	档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索		
	现场检查时档案易于寻找，分类科学。		P

P = 符合 F = 不符合 N/A = 不适用

(七) 其它要求			
项目条款	招标要求、服务合同约定	现场抽检情况	单项结论
7.1 其它要求	在合同期内，执行《物业管理示范住宅小区标准及评分细则》达 90 分以上；	未移交完毕，暂未实施	N/A
	财务管理运作规范，帐目清晰；并按照规定定期公布物业管理费和维修资金收支帐目；	深康村管理处 2015 年（1~4）季度收支情况表帐目清晰；并按照规定定期公布物业管理费和维修资金收支帐目	P
	有效投诉处理率达 100%	查看《月信息统计表》（2015 年 11 月份、10 月、9 月） 《客户投诉/建议记录表》 《来电来访登记表》满足要求。	P
	参照建设部《全国物业管理示范住宅小区标准及评分细则》、原《深圳市物业管理考核评比标准》，以及供应商 ISO9001 质量标准，对深康村物业管理的各项予以承诺，承诺指标共十五项，符合投标文件 100~101 的承诺	抽查 5 项承诺指标的达成情况满足要求。	P

P= 符合 F= 不符合 N/A=不适用

3,抽检现场照片:

不符合项 5:



不符合项 6:



- 完 -