

# 深圳市计量质量检测研究院 政府采购项目抽检报告

报告编号: WT179800056

第 1 页 共 17 页

项目名称：物业管理项目（Y）  
项目编号：SZCG2015061077  
采购单位：深圳市住房和建设局  
供应商：深圳市住宅物业管理有限公司  
抽检委托机构：深圳市政府采购中心  
抽检机构：深圳市计量质量检测研究院



签发人：福家  
审核：周绍双  
主检：林士腾


签发日期：2017年08月23日

# 政府采购项目抽检报告

报告编号： WT179800056

第 2 页 共 17 页

## 一、抽检总结

项目名称	物业管理项目 (Y)		
项目编号	SZCG2015061077		
采购单位	深圳市住房和建设局		
履约供应商	深圳市住宅物业管理有限公司		
第三评审方	深圳市计量质量检测研究院		
抽检委托单位	深圳市政府采购中心		
现场抽检地点	深圳市龙岗区金穗花园		
现场抽检日期	2017 年 8 月 17 日	环境条件	——
抽检依据	<input checked="" type="checkbox"/> 招标需求书 <input checked="" type="checkbox"/> 项目合同书 <input checked="" type="checkbox"/> 抽检方案 <input checked="" type="checkbox"/> 深圳市人力资源和社会保障局关于调整本市最低工资标准的通知 (2017) <input checked="" type="checkbox"/> 全国物业管理示范大厦标准及评分细则 <input checked="" type="checkbox"/> 《中华人民共和国劳动法》		
现场抽检结果汇总	<p>本次现场抽检是对深圳市龙岗区金穗花园物业管理服务的履约情况进行现场抽样检查。经抽检，发现如下问题：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 部分保安员无保安员上岗证，与抽检方案要求“项目工作人员需持有有效的资质证书”不符；</li> <li>2. 现场未见针对本项目购买的公共责任保险，与抽检方案要求“供应商应为本物业管理区域购买公共责任保险”不符；</li> <li>3. 现场未见有花卉、景点布置记录，与抽检方案“一年有一次以上花卉、景点布置，有花卉、景点布置记录”不符；</li> <li>4. 2 栋天台有积水，且有青苔和烟头垃圾未清理，34 楼楼梯间玻璃窗台有乱贴现象，且玻璃窗台有灰尘，与抽检方案要求“楼梯扶栏、天台、玻璃窗等保持洁净”不符；</li> <li>5. 中控室有部分监控无画面，与抽检方案要求“小区设有专门的监控中心，监控设施完好”不符；</li> <li>6. 现场暂无垃圾分类，与抽检方案要求“在本物业服务区域内进行城市生活垃圾和建筑废弃物减量分类投放、收集及处理”不符；</li> <li>7. 2 栋 20 楼、33 楼、水泵房外走廊及停车场有消防指示灯损坏未修理，与抽检方案要求“消防栓、灭火器、报警功能巡查每周不少于二次，消防设备设施良好，……”不符；</li> </ol> <p>根据现场抽检评价结果，本项目履约评价总分为 91 分，抽检结果评价等级为良。具体检测结果详见政府采购项目抽检单。</p> <div style="text-align: right; margin-top: 20px;">             检验机构代表签字：林士腾            2017 年 8 月 23 日         </div>		

# 政府采购项目抽检报告

报告编号: WT179800056

第 3 页 共 17 页

## 二、抽检明细

抽检序号	<input checked="" type="checkbox"/> 招标需求书 <input checked="" type="checkbox"/> 项目合同书 <input checked="" type="checkbox"/> 《中华人民共和国劳动法》 <input checked="" type="checkbox"/> 深圳市人力资源和社会保障局关于调整本市最低工资标准的通知(2017) <input checked="" type="checkbox"/> 全国物业管理示范大厦标准及评分细则	现场抽检情况	单项结论
1	项目负责人需具有物业管理师资格证书, 大专或以上学历	符合要求	P
2	管理人员不得低于 12 人	符合要求	P
3	工程人员不得低于 12 人	符合要求	P
4	秩序维护人员不得低于 30 人	符合要求	P
5	清洁卫生人员不得低于 17 人	符合要求	P
6	项目工作人员需持有有效的资质证书	部分保安员无保安员上岗证	F
7	按照《中华人民共和国劳动法》的要求与参与本项目的人员签订劳动合同	符合要求	P
8	根据深圳市人力资源和社会保障局关于调整本市最低工资标准的通知(2017)为本项目人员发放工资和福利	符合要求	P
注: “P” 表示符合要求, “F” 表示不符合要求。			

检验员: 林士腾

审核: 周强风



抽检序号	<input checked="" type="checkbox"/> 招标需求书 <input checked="" type="checkbox"/> 项目合同书 <input checked="" type="checkbox"/> 《中华人民共和国劳动法》 <input checked="" type="checkbox"/> 深圳市人力资源和社会保障局关于调整本市最低工资标准的通知(2017) <input checked="" type="checkbox"/> 全国物业管理示范大厦标准及评分细则	现场抽检情况	单项结论
9	供应商为本项目工作人员购买社保	符合要求	P
10	在本小区工作六个月以上的保安员占20%以上; 新建小区从事本岗位工作六个月内以上的达到20%以上	符合要求	P
11	供应商不得将项目非法分包或转包给任何单位和个人	符合要求	P
12	供应商应为本物业管理区域购买公共责任保险	现场未见针对本项目购买的公共责任保险	F
13	制定有效的停车场管理制度并严格执行	符合要求	P
14	供应商应建立物业管理档案和住户档案, 并严格执行档案管理制度	符合要求	P
15	竣工总平面图, 单体建筑、结构、设备竣工图, 配套设施、地下管网工程竣工图等资料齐全	符合要求	P
16	公用设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料齐全	符合要求	P
17	物业质量保修文件和物业使用说明文件齐全	符合要求	P
注: “P” 表示符合要求, “F” 表示不符合要求。			

抽检序号	<input checked="" type="checkbox"/> 招标需求书 <input checked="" type="checkbox"/> 项目合同书 <input checked="" type="checkbox"/> 《中华人民共和国劳动法》 <input checked="" type="checkbox"/> 深圳市人力资源和社会保障局关于调整本市最低工资标准的通知(2017) <input checked="" type="checkbox"/> 全国物业管理示范大厦标准及评分细则	现场抽检情况	单项结论
18	建立健全安全管理责任制	符合要求	P
19	制定安全巡查、安全宣传、安全隐患整改等有关安全管理制度并严格执行	符合要求	P
20	供应商应向业主、非业主使用人公布服务监督电话和制度	符合要求	P
21	建立 24 小时接待值班制度	符合要求	P
22	制定有效的火灾紧急处理预案	符合要求	P
23	制定有效的易燃气体泄漏应急处理预案	符合要求	P
24	制定有效的跑水及漏水应急处理预案	符合要求	P
25	制定有效的电梯故障突发性事件应急预案	符合要求	P
26	制定有效的治安突发事件应急预案	符合要求	P
注：“P”表示符合要求，“F”表示不符合要求。			

抽检序号	<input checked="" type="checkbox"/> 招标需求书 <input checked="" type="checkbox"/> 项目合同书 <input checked="" type="checkbox"/> 《中华人民共和国劳动法》 <input checked="" type="checkbox"/> 深圳市人力资源和社会保障局关于调整本市最低工资标准的通知(2017) <input checked="" type="checkbox"/> 全国物业管理示范大厦标准及评分细则	现场抽检情况	单项结论
27	制定有效的突发性自然灾害(台风、暴雨、地震)应急预案	符合要求	P
28	制定有效的传染病疫情突发事件应急预案	符合要求	P
29	制定有效的核泄漏应急预案	符合要求	P
30	定期开展安全隐患排查,并及时发现、消除安全隐患,有排查记录	符合要求	P
31	供应商应及时如实的报告安全事故	符合要求	P
32	配合相关主管部门完成本物业管理区域物业的承接查验、物业的接收移交、住户入住和参观接待等相关工作	符合要求	P
33	配合开展选房签约现场配租入住“一站式服务”等工作,提供现场布置、秩序维护等专项服务	符合要求	P
34	供应商应负责协助采购方开展公共租赁住房日常维修保养、承租人入住或退房时的验房及住房维修管理工作	符合要求	P
35	供应商应负责承租人搬入搬出的核对、信息采集以及住房办退服务,有服务记录	符合要求	P
注:“P”表示符合要求,“F”表示不符合要求。			

抽检序号	<input checked="" type="checkbox"/> 招标需求书 <input checked="" type="checkbox"/> 项目合同书 <input checked="" type="checkbox"/> 《中华人民共和国劳动法》 <input checked="" type="checkbox"/> 深圳市人力资源和社会保障局关于调整本市最低工资标准的通知(2017) <input checked="" type="checkbox"/> 全国物业管理示范大厦标准及评分细则	现场抽检情况	单项结论
36	供应商应协助采购方共同上门核查被投诉或违约违规住户的情况,并协助采取相应查处或清退措施	符合要求	P
37	供应商应负责出租住房、商业用房及空置房的日常巡查,有巡查记录表	符合要求	P
38	供应商应负责商业用房监管,发现有消防安全隐患、经营项目异常的情况,及时报告、提出整改意见并协调处理、报告结果	符合要求	P
39	供应商应配合相关部门积极协调和处理辖区内住户之间的矛盾纠纷,做好住宅区的计生和维稳工作	符合要求	P
40	供应商物业服务人员应统一着装,佩戴明显标志	符合要求	P
41	楼道、停车场、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于一次	符合要求	P
42	公共场地无纸屑、烟头等废弃物	符合要求	P
43	房屋共用部位保持清洁,无乱贴、乱画,无擅自占用和堆放杂物现象	符合要求	P
44	楼梯扶栏、天台、玻璃窗等保持洁净	2 栋天台有积水,且有青苔和烟头垃圾未清理,34 楼楼梯间玻璃窗台有乱贴现象,且玻璃窗台有灰尘	F
注:“P”表示符合要求,“F”表示不符合要求。			



抽检序号	<input checked="" type="checkbox"/> 招标需求书 <input checked="" type="checkbox"/> 项目合同书 <input checked="" type="checkbox"/> 《中华人民共和国劳动法》 <input checked="" type="checkbox"/> 深圳市人力资源和社会保障局关于调整本市最低工资标准的通知(2017) <input checked="" type="checkbox"/> 全国物业管理示范大厦标准及评分细则	现场抽检情况	单项结论
45	电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于一次, 有清洁记录	符合要求	P
46	电梯门壁打蜡上光每月不少于一次, 有打蜡记录, 门壁表面光亮、无污迹	符合要求	P
47	大堂地面抛光打蜡或晶面研磨每季度不少于三次, 有打蜡记录	符合要求	P
48	5-10 月的灭蚊、灭蟑螂等消杀工作每月不少于二次, 其余月份每月不少于一次, 有消杀记录	符合要求	P
49	外墙清洁每三年不少于一次, 有清洗记录	符合要求	P
50	外墙清洗须由具有高空作业资质的施工队伍进行现场操作	符合要求	P
51	草坪常年保持平整, 清除杂草每年五遍以上, 基本无杂草, 有杂草清除记录	符合要求	P
52	绿地无纸屑、烟头、石块等杂物	符合要求	P
53	乔、灌木、攀缘植物每年修剪二次以上, 有修剪记录	符合要求	P
注: “P” 表示符合要求, “F” 表示不符合要求。			



抽检序号	<input checked="" type="checkbox"/> 招标需求书 <input checked="" type="checkbox"/> 项目合同书 <input checked="" type="checkbox"/> 《中华人民共和国劳动法》 <input checked="" type="checkbox"/> 深圳市人力资源和社会保障局关于调整本市最低工资标准的通知（2017） <input checked="" type="checkbox"/> 全国物业管理示范大厦标准及评分细则	现场抽检情况	单项结论
54	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	符合要求	P
55	一年有一次以上花卉、景点布置，有花卉、景点布置记录	现场未见有花卉、景点布置记录	F
56	小区设有专门的监控中心，监控设施完好	中控室有部分监控无画面	F
57	每年组织有业主或非业主使用人参与的消防演习不少于一次，有消防演习记录	符合要求	P
58	对保安人员的培训及实操全年不少于180课时，有培训记录	符合要求	P
59	实行封闭式管理的，对外来人员进入物业小区进行询问和登记	符合要求	P
60	有效投诉处理率达 100%	符合要求	P
61	供应商应提供受理并解决物业使用人的保修、求助、咨询及投诉等业务，有服务记录	符合要求	P
注：“P”表示符合要求，“F”表示不符合要求。			

抽检序号	<input checked="" type="checkbox"/> <u>招标需求书</u> <input checked="" type="checkbox"/> <u>项目合同书</u> <input checked="" type="checkbox"/> <u>《中华人民共和国劳动法》</u> <input checked="" type="checkbox"/> <u>深圳市人力资源和社会保障局关于调整本市最低工资标准的通知(2017)</u> <input checked="" type="checkbox"/> <u>全国物业管理示范大厦标准及评分细则</u>	现场抽检情况	单项结论
62	每年至少二次以书面、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	符合要求	P
63	供应商应组织开展社区文化活动,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,有活动记录	符合要求	P
64	有会所或大型的文化活动中心	符合要求	P
65	供应商应提供设施、设备或产品保修期内维修的通知、联络、查验、登记等相关服务,有服务记录	符合要求	P
66	在本物业服务区域内进行城市生活垃圾和建筑废弃物减量分类投放、收集及处理	现场暂无垃圾分类	F
67	对电梯进行定期维护保养,有保养记录	符合要求	P
68	公共区域、停车场等照明系统的完好率达到 99%以上	符合要求	P
69	管理处 24 小时有人值班,有值班记录表	符合要求	P
注:“P”表示符合要求,“F”表示不符合要求。			

抽检序号	<input checked="" type="checkbox"/> 招标需求书 <input checked="" type="checkbox"/> 项目合同书 <input checked="" type="checkbox"/> 《中华人民共和国劳动法》 <input checked="" type="checkbox"/> 深圳市人力资源和社会保障局关于调整本市最低工资标准的通知(2017) <input checked="" type="checkbox"/> 全国物业管理示范大厦标准及评分细则	现场抽检情况	单项结论
70	供应商应定期巡查、维修避雷设施,有巡查记录	符合要求	P
71	供应商应定期巡查、维修发电机、变配电设备,有巡查记录	符合要求	P
72	供应商应定期清理化粪池,有清理记录	符合要求	P
73	排水沟、渠、池、污水井等无堵塞	符合要求	P
74	围墙、大门、宣传栏、路灯定期巡查,无乱贴、乱画现象	符合要求	P
75	负责垃圾转运设施的管理,垃圾日产日清,有清运记录	符合要求	P
76	消防栓、灭火器、报警功能巡查每周不少于二次,消防设施设施良好,有巡查记录	2栋20楼、33楼、水泵房外走廊及停车场有消防指示灯损坏未修理	F
77	消防泵启动每年不少于二次,有记录	符合要求	P

注:“P”表示符合要求,“F”表示不符合要求。

抽检序号	<input checked="" type="checkbox"/> 招标需求书 <input checked="" type="checkbox"/> 项目合同书 <input checked="" type="checkbox"/> 《中华人民共和国劳动法》 <input checked="" type="checkbox"/> 深圳市人力资源和社会保障局关于调整本市最低工资标准的通知(2017) <input checked="" type="checkbox"/> 全国物业管理示范大厦标准及评分细则	现场抽检情况	单项结论
78	供应商应配合建设智能物业管理服务平台	符合要求	P
79	供应商应制定物业服务工作计划及物业服务有关的财务预算和决算并得到采购方的认可	符合要求	P
80	供应商除合同规定的物业服务支出项目外, 未经发改部门备案的, 不得另行单独收费	符合要求	P
81	供应商使用物业专项维修资金进行物业公共部位、公用设施设备的维修、更新和改造, 应提前半年向采购方提交维修计划	符合要求	P
82	供应商应至少每半年向采购方或市住房保障主管部门指定的机构报送一次物业专项维修收支情况的报告	符合要求	P
注: “P” 表示符合要求, “F” 表示不符合要求。			

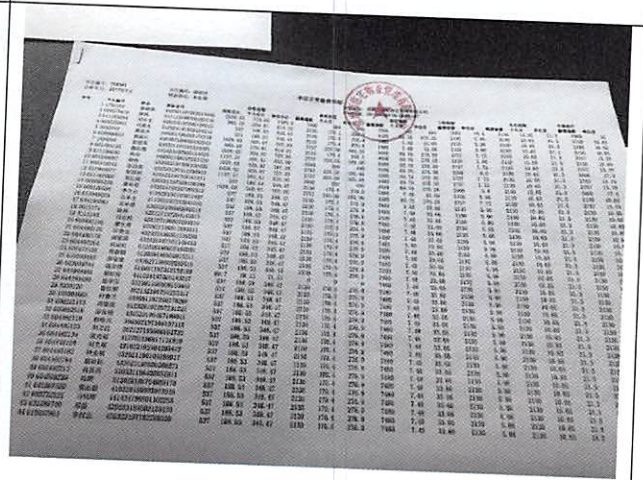


### 附录 2 现场抽检照片 (见附页)

1. 人员资质证书



2. 社保参保证明



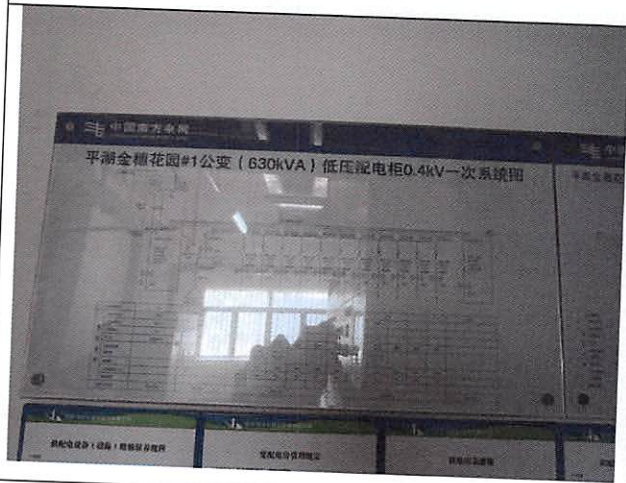
3. 电工证



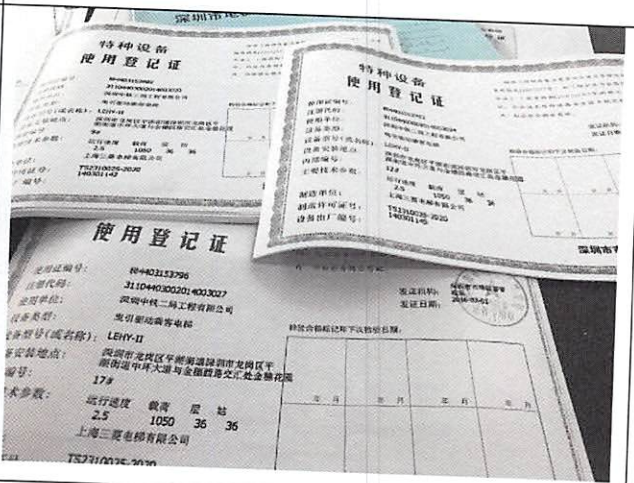
4. 消防员证书



5. 公变低压电柜系统图



6. 电梯特种设备使用登记证









13. 消防应急处理预案

**三、消防应急处理预案**

为预防火灾事故的发生,及时扑救初起火灾和小型火灾,控制发生火灾后的火势扩大和蔓延并及时报警,特制定本预案。

(一)、及时报警:

- 1、发现火灾警情人员应保持镇静,切勿惊慌,立即拨打“119”报警电话向消防部门报告,并及时通知保安部,如火势初期较小,应立即就近用灭火器将其扑灭。
- 2、如火势较大,自己难以扑灭,应采取最快方式用对讲机、电话等通讯工具立即向消防中心要求增援。
- 3、引导火警现场附近人员用湿毛巾捂住口鼻,迅速从安全通道撤离,同时告诉疏散人员不要使用电梯逃生,以防停电被困。
- 4、在扑救人员未到达现场前,报警者应采取相应的措施,使用火警现场附近的消防设施进行扑救。
- 5、带电物品着火时,应立即设法切断电源,在电源切断以前,严禁用水扑救,以防引发触电事故。

**注意事项:**

14. 防雷设施保养记录

**防雷设施年度检查保养记录表**

基本情况	小区总建筑面积 11.2 万 m <sup>2</sup> , 高层共 4 幢, 属第一类防雷建筑物;
防雷设施自查内容	1、接闪器类型: 避雷针 <input type="checkbox"/> 、避雷带 <input checked="" type="checkbox"/> 。
	2、接闪器锈蚀情况: 无锈蚀 <input checked="" type="checkbox"/> 、有锈蚀 <input type="checkbox"/> 。
	3、接闪器连接情况: 良好 <input checked="" type="checkbox"/> 、有断裂 <input type="checkbox"/> 、有脱焊 <input type="checkbox"/> 。
	4、屋面金属构件与防雷设施连接情况: 良好 <input checked="" type="checkbox"/> 、有断裂 <input type="checkbox"/> 、有脱焊 <input type="checkbox"/> 。
	5、电源浪涌保护器工作状态: 良好 <input checked="" type="checkbox"/> 、失效状态 <input type="checkbox"/> 。
	6、电源浪涌保护器连接情况: 良好 <input checked="" type="checkbox"/> 、断开 <input type="checkbox"/> 、松动 <input type="checkbox"/> 。
	7、其他: 避雷带是否倒伏 <input type="checkbox"/> 、避雷带支持卡是否断裂或锈蚀 <input type="checkbox"/> 。
自查总体评价和整改措施	1-4 栋东、西、南、北立面以及金属构件、管道均连接可靠(有接地装置) 接地电阻值均符合国家规范标准值 9.5Ω。
备注	

检查日期: 2017. 7. 15.      检查人员姓名: 陈海、刘石文

15. 培训记录

**培训记录**

培训日期	2017. 7. 20	培训地点	售楼部	培训方式	实操	培训讲师	李俊
培训内容	消防培训	培训对象	销售人员	培训时长	1 小时	培训地点	售楼部
培训单位	物业部	培训日期	2017. 7. 20	培训地点	售楼部	培训讲师	李俊

一、灭火器使用及火灾报警

二、消防水带使用及灭火方法

应到人数 8 人, 实到人数 8 人, 未参加人员名单如下:

16. 消杀记录

NO. 0001057

施工单位	深圳市 青洲生物防治有限公司 (加盖公章有效)
施工内容	防蚊灭蚊 灭鼠灭蟑 灭蝇灭蚤
施工时间	2016 年 5 月 12 日 客户认可签名 陈海、陈海
备注	
施工时间	2016 年 5 月 24 日 客户认可签名 陈海、陈海
备注	防蚊灭蚊 灭鼠灭蟑 灭蝇灭蚤
施工时间	2016 年 6 月 1 日 客户认可签名 陈海、陈海
备注	全楼花园
施工时间	2016 年 6 月 8 日 客户认可签名 陈海、陈海
备注	防蚊灭蚊 灭鼠灭蟑 灭蝇灭蚤
施工时间	2016 年 6 月 15 日 客户认可签名 陈海、陈海
备注	防蚊灭蚊 灭鼠灭蟑 灭蝇灭蚤
施工时间	2016 年 6 月 20 日 客户认可签名 陈海、陈海
备注	防蚊灭蚊 灭鼠灭蟑 灭蝇灭蚤
施工时间	2016 年 6 月 26 日 客户认可签名 陈海、陈海
备注	防蚊灭蚊 灭鼠灭蟑 灭蝇灭蚤
施工时间	年 月 日 客户认可签名
备注	



17. 质量保证书



18. 满意度调查分析

**金穗花园管理处满意度调查分析**

金穗花园管理处于2017年6月3日至6月10日进行物业服务满意度调查,此次调查主要针对环境卫生,秩序维护,维修服务,社区文化活动,客户服务,综合服务等项目进行调查分析。

本次调查共发出《金穗花园管理处服务调查表》558份,收回512份,回收率为91.76%。

一、 评价标准——

很满意 满足超过正常期望  
 满意 满足达到正常期望  
 基本满意 未达到正常期望,但也予以认可  
 不满意 不认可  
 其它

二、 各项目调查表格及满意度

项目	很满意%	满意%	基本满意%	不满意%	其它%
1、您对小区环境绿化及卫生是否满意?	50.8	44.1	4.7	0.4	0
2、您对小区保安工作及治安环境是否满意?	51.5	46.9	1.6	0	0
3、您对管理处提供的维修服务是否满意?	54.2	42.3	3.5	0	0
4、您对小区举办的社区文化活动是否满意?	52.1	44.2	3.3	0.4	0
5、您对本区事务助理的服务是否满意?	52.6	45.7	1.7	0	0
6、您和管理处整体工作是否满意?	52.1	45.1	2.9	0	0

19. 活动记录

**金穗花园儿童跳蚤市场活动**

一、 活动目的  
定期举办此类活动,培养孩子兴趣及爱好。

二、 活动主题:快乐成长系列:小市场 大梦想  
通过切身体验和体验,培养孩子的节俭、爱心和自主自立的能力,增强儿童沟通交流能力以及对金钱、社会的认识。

三、 活动内容:  
主题:小市场 大梦想  
金穗花园社区第一届儿童跳蚤市场  
主办方:金穗花园管理处

1. 活动时间:2017年2月4日下午14:00至2月5日17:00
2. 活动地点:金穗花园网球场
3. 参与年龄:6-10岁儿童
4. 报名方式:无需报名
5. 交易范围:  
 A、书籍书刊:各类儿童读物、儿童教育类书籍、家庭健康类书籍等  
 B、文具用品:绘画工具、铅笔、等各类文具用品,最好是全新闲置  
 C、儿童玩具:汽车、飞机、奥特曼、芭比娃娃等各类大小玩具  
 D、儿童用具:学步车、扭扭车、儿童车等各种成长阶段用具  
 E、自制作品:儿童自制玩具、绘画作品、小手工等

四、 活动流程及物料

1. 需召集 50 个名额

20. 业主意见处理单

**业主意见处理单**

R-FW-37-AD

房栋号: 5-1703 业主姓名: 全丽 联系电话: 1579238335

业主意见(建议):  
小区大门前道路每天  
都有泥头车经过造成灰尘太多

统计日期: 2017年4月22日

责任	部门	部门负责人	接收日期
	业主中心	郝红梅	2017.4.23

处理结果: 已通知相关部门

业主签字: 全丽 经办人签字: 魏红梅 日期: 2017年4月23日

回访人	魏红梅	回访时间	2017.4.28
-----	-----	------	-----------

回访情况: 目前大门前路段需修路,暂时无法避免。



## 不符合照片

1. 2 栋天台有积水, 且有青苔和烟头垃圾未清理



2. 34 楼楼梯间玻璃窗台有乱贴现象, 且玻璃窗台有灰尘



3. 中控室有部分监控无画面



4. 2 栋 20 楼、33 楼、水泵房外走廊及停车场有消防指示灯损坏未修理



以下空白