**秩序专业项目概况及细则**

**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、服务机构按照物业服务合同约定，对南宁威凯智慧物业服务有限公司所管辖的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的秩序安防进行维护。

2、研发大厦项目物业服务内容包括公共秩序维护、设施设备安保等相关服务。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**

**3、公共秩序维护内容及要求**

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内容及要求 |
| 门岗管理 | 1. 出入口24小时值守，对外来人员进行验证、登记，确保秩序井然有序。
2. 有效疏导进出车辆，保持出入畅通，大宗物品进出应进行审验，严防危险物品进入。
 |
| 车辆秩序管理 | 1. 设置行车指示标识，规定行驶路线，指定机动车、非机动车停放区域，保证车辆有序通行。
2. 车库应专人管理，监控、照明、消防器械配置齐全，定时清洁，无易燃易爆等危险物品存放。
3. 每周至少检查1次停车场有无外来车辆超时（指停放24小时以上）占用公共停车位，定期检查和清理僵尸车辆。
 |
| 监控值守管理 | 1.监控设施应24小时正常运行，保证对安全出入口、内部重点区域的安全监控，监控资料至少保持3个月（硬件设备存储不足3个月的，按该设备可保存数据上限）完整记录。2.严格执行消防控制室管理有关规定，安排合理数量的符合从业资格条件人员管理、值班。3.监控中心收到火情、险情等报警信号及其他异常情况信号后，立即安排安保人员到场处理并报警，同时根据现场情况按预案对人员进行疏散。4.保持值守通讯畅通，收到中央监控室指令后，巡查人员及时到达并采取相应措施。 |
| 安全管理 | 1. 对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案；
2. 制定办公区物业管理服务突发公共事件应急预案，每年应组织不少于1次的突发公共事件应急演练；当发生自然灾害、事故灾难、公共卫生事件或社会安全事件时，启动应急预案，全力配合有关部门单位采取相应措施，保障人身安全，减少财产损失。
3. 公共区域和办公区有巡逻人员定时巡逻，合理安排巡查路线，排除不安全因素，防止被盗事件的发生，发现违规行为及时制止，发现异常情况立即通知相关部门并现场采取必要措施。
4. 根据项目情况做好南宁市开展的创全国“文明城市”、“卫生城市”、流行病毒疫情防控等迎检工作，并按要求配置相应设施设备（包括但不限于清洁用具、体温检测仪及其他疫情防控物资等）。
 |

**6、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）告知义务

涉及研发大厦项目入驻单位正常办公秩序的其他重要物业服务事项、相关职能部门到访检查的（包括但不限于项目治安等），物业服务机构应第一时间履行告知义务。

（5）工作协助

接受入驻办公单位临时合理的工作协助请求，如在服务区域内协助搬运文件、办公物品或贴挂宣传品等无服务耗材的临时工作。

1. 物业服务机构应根据项目情况做好南宁市开展的创全国“文明城市”、“卫生城市”、流行病毒疫情防控等工作，并按要求配置相应设施设备。
2. 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。

（8）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、安保、保洁、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**

秩序部：不少于129人(其中东广场7人)。其中巡逻岗位、地库、外围人员不少于69人；固定岗位（各单位内部、总监控室、东广场）人员不少于60人，各部位固定岗位安排如下：

①市行政审批局：14人。其中二层安检门岗12人，两个侧门岗2人。

②市公共资源交易中心：31人。其中，服务大厅1人；九层开标厅、公共服务区6人；十层1号出入口4人，2号出入口4人；十一层电梯出入口3人；安防监控室7人（24小时值班，每班2人），专家过夜休息区6人（24小时值班，每班2人）。

③市公安局出入境管理局：6人。其中二、三、四层公共服务大厅，每层2人。

④总监控室：7人。

⑤东广场：2人。

**（四）物业服务机构应配备的工具、耗材**

1、自行配备日常自用工具（用品）等耗材，包括但不限于：对讲机（必须保证在安保责任区域范围内的通话畅通）、电筒、个人安防用具、应急机动车辆、工程部人员工作工具等；

**（五）安全生产及消防安全管理**

1、物业服务机构须建立安全生产和消防安全管理组织机构，负责研发大厦项目物业安全生产和消防安全管理，建立建全有关安全生产、消防安全管理制度，明确各岗位安全工作职责。建立应急管理制度和应急工作方案，并按法规要求定期演练。

2、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。

3、开展安全教育宣传，督促、配合各入驻单位按法规要求开展安全管理工作。

**（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。

五、服务时间：2022年6月1日起至2022年6月30日止。