附件3

**深圳地铁置业集团有限公司**

**第三方维保单位管理规定**

1. **目的**
   1. 为规范深圳地铁置业集团有限公司(以下简称“公司”或“甲方”)第三方维保单位的管理工作，确保高效、及时、一次性解决质保期内工程质量问题，提高维修质量、提升客户满意度，特制定本规定。
2. **适用范围**

本指引适用于公司本部、下属公司及受托管理公司所管辖的自主开发项目第三方维保单位的管理，所管辖的合作开发项目第三方维保单位的管理可参照执行。

1. **术语和定义**
   1. 甲方

深圳地铁置业集团有限公司（以下简称甲方）；

* 1. 乙方

第三方维保单位（以下简称乙方）；

* 1. 现场维保负责人

乙方安排在项目现场的维保负责人；

* 1. 项目的保修期

自工程竣工验收、房屋集中交付业主使用之日起计算（施工合同中有规定的按原合同执行），且保修期限不少于国家现行有关工程质量管理条例规定的保修期限。

* 1. 维修项目
     1. 正常维修工程：指有计划进行的维修工作。
     2. 紧急维修工程：指因相关事项一定程度上影响住户正常生活、经营，须立刻进行维修的项目。
     3. 抢修工程：指相关事项涉及人身安全、公共安全，对社会生活影响较大，必须立刻进行维修的项目。
  2. 重大维修事项
     1. 重大系统性问题，如大量渗漏水问题、大量墙纸发霉问题、空鼓开裂等。
     2. 对于工艺复杂、施工难度大的维修任务。
     3. 同部位、同一问题发生2次以上的重复维修。
     4. 维修金额大于5万元的维修事项。

1. **职责**

4.1 参照《深圳地铁置业集团有限公司工程维修管理工作指引》

4.1.1 深铁物业：配合做好相应的维保工作。主要负责与客户的对接及沟通协调、现场查勘、反馈信息，并协助做好现场监管、过程跟踪、验收、交付等工作；

4.1.2 安监工程部：在项目解散之后，负责做好第三方维保工作。

4.1.3 规划设计部：负责组织重大维修或设计缺陷整改有关的施工图出图；参与审核重大维修方案。

4.1.4 成本合约部：负责方案及报价审核。

4.1.5 计划财务部：费用的支付、扣款等。

4.1.6 第三方维保单位：根据派工单要求，结合现场情况编制施工方案并施工。

1. **管理流程**

告知责任单位

安监工程部确定

需启动第三方维修

安监工程部通知

第三方维保单位进场

第三方维保单位进行现场勘查

费用、方案审批

第三方维保单位在约定的时间内进场维修

维保完成后，由安监工程部和物业、客户服务部验收

安监工程部、成本合约部

组织结算或扣款流程

1. **管理规定**
   1. **人员配置要求**
      1. 乙方应按合同要求配备相应的项目管理机构，将项目管理组成员任命书及成员信息报甲方备案，项目管理组成员应相对固定，如乙方更换项目经理或现场维保负责人，须提前1个月以书面形式告知甲方，经甲方同意后方可变更，并重新备案。
      2. 乙方现场维修人员必须服从甲方的管理，并按要求持证上岗。
      3. 若委托维修的任务量剧增，备案人员无法满足维修要求时，乙方可以临时调用其他维修人员，但必须得到物业同意，新增人员须按规定办理进场手续及参加有关培训。
   2. **维修时限要求**
      1. 乙方在接到维修任务的一天内，须联系物业进行现场勘查，现场勘查后两天内，乙方须完成维修方案和预算的编制。待维修方案审定后一日内进场维修，工期以《单项维修施工委托单》约定执行。
      2. 乙方接到甲方《单项维修施工委托单》后，由物业或甲方客服部负责客户时间预约，乙方根据预约时间安排维修，若乙方不能按照要求实施，应提前与甲方客服部或物业沟通达成一致后，重新确定具体时间，并按约定时间上门维修。
   3. **维修责任**
      1. 乙方须根据《单项维修施工委托单》要求，结合现场实际情况，认真编制维修施工进度计划，若属重大维修事项还应编制施工方案并报送甲方审核。
      2. 根据维修施工进度计划，乙方应合理配置人员、机械、材料等资源，重点控制关键工序的质量、安全、工期。
      3. 非乙方原因引起的工期延误，应在3天内提交工期延长申请、书面说明至物业。经核实后，工期可按核实结果进行延长。
      4. 因乙方工期延误产生的经济损失，全部由乙方承担，甲方可从应付工程款中扣除相关损失费用。
      5. 单项维修项目，无正当理由，无法按期竣工验收的，对乙方依据履约考核办法及有关规定对乙方进行考核和罚扣违约金。
   4. **进场管理**
      1. 单项维修工程开工前，乙方应详细勘查施工现场，在落实国家、行业安全文明施工等相关要求及本合同相关约定后，向物业申请开工。物业对开工条件进行检查核实后，准予开工。如属危险性较大的分部分项工程，须编制专项施工方案，经审批后方可开工。
      2. 乙方须按物业要求办理相关进场手续，凭出入证和《单项维修施工委托单》上门维 修。维修期间，乙方须服从物业对施工现场的协调管理。
      3. 对于有人房维修项目，乙方须填写维修服务评价卡，施工前将评价卡交住户，接受住户监督。评价卡须载明施工单位、物业、项目负责人、联系人、联系电话、投诉电话等信息。维修完成后，住户在评价卡上填写反馈意见。甲方将根据反馈意见对乙方进行考评。
      4. 对于空房维修项目，乙方须填写项目信息表，施工前将信息表粘贴于进户门位置，接受物业及其他住户监督。信息表须载明施工单位、物业、项目负责人、联系人、联系电话、投诉电话等信息。甲方将对信息表粘贴情况进行检查考评。
      5. 维修施工现场所需水电均由乙方联系相关部门接驳、安装及拆除。水电费用包含在单项维修合同价中，由乙方结清。
      6. 乙方进行维修前，须向相关部门充分了解各种管线、结构的设置及走向，对设施进行保护，禁止野蛮施工、盲目施工。因保护措施不当造成的地下设施设备损毁责任，由乙方承担。
   5. **安全文明施工**
      1. 乙方须认真贯彻执行国家、地方和行业安全生产法律、法规及相关规定，建立健全安全生产规章制度，设立安全生产管理机构、认真履行安全生产职责。乙方须将公司和项目管理组安全生产管理机构情况报甲方备案。
      2. 乙方项目管理人员、施工人员，进入施工现场须统一着装，须佩戴工牌，不得穿拖鞋、凉鞋、背心或赤脚，挽胳膊。进入现场时，须向住户或物业工作人员出示工牌，接受监督。
      3. 甲方不提供住宿，乙方管理人员、施工人员不得在施工房屋内居住。乙方维修材料、工具应在物业指定的地点存放。
      4. 具体维修项目开工前，乙方须做好安全文明施工教育，逐级落实安全技术交底，认真勘察项目施工现场，确保作业环境安全。
      5. 乙方必须为进入施工现场的施工管理人员、施工作业人员购买意外伤害保险，并提供合格的安全防护用品。
      6. 乙方负责施工场地安全保卫、围挡围护、交通疏导、装修装饰及家具用品等成品的保护等工作，并根据施工现场实际情况设置安全、文明施工保护设施、安全标志等。
      7. 维修施工过程中，乙方如存在违章操作、违反安全规程、忽视安全隐患，应立即进行整改。甲方可依据考评办法考评处理。
      8. 维修实施过程中，乙方应充分考虑维修项目所在物业、租户及相邻住户要求，注重施工过程的环境保护，降低和减少噪音污染、大气污染，落实建设主管部门、环保部门相关安全文明施工管理规定。如乙方违反上述约定，甲方可依据考评办法考评处理。
      9. 乙方在维修实施过程中应与租户保持良好的沟通，做到礼貌用语，避免产生纠纷。未征得住户同意不得在室内吸烟、不穿鞋套。如因乙方原因与租户产生纠纷致使甲方名誉、利益受损，责任由乙方承担。甲方可依据考评办法考评处理。
      10. 乙方应按甲方、物业及甲方委托的物业要求，清运施工场地及临时占用场地的余土、垃圾。做到工完场清，保持现场清洁整齐。
      11. 在维修项目实施过程中，发生安全事故或造成财产损失的，乙方除承担相应法律、法规规定的责任和义务外。甲方有权在应付工程款中扣除赔偿款，不足部分甲方或有关权利人有权向乙方追偿。
   6. **工程质量要求**
      1. 乙方须认真贯彻执行国家、地方和行业相关工程质量法律、法规及相关规定，建立健全质量管理体系，落实质量责任制度。
      2. 维修施工前，乙方应充分掌握项目的设计文件和维修技术要求。如有疑问，应及时向物业、甲方反映。否则，所引起的责任及损失，全部由乙方承担。
      3. 乙方须落实技术培训和技术交底制度。维修施工的所有人员应进行技术培训和技术交底，确保施工质量。
      4. 用于工程的施工材料、成品或半成品必须是合格产品，相关合格证、检测报告须作为工程资料进行备案存档。
      5. 用于工程的施工材料、成品或半成品须符合甲方要求的规格、型号、及参考品牌范围。乙方须将样品报甲方确认后，方可使用。
      6. 送检材料须进行见证抽样送检，见证抽样送检程序按照合同相关条款和规范执行。
      7. 经甲方查实，乙方在维修工程项目中使用假冒伪劣产品、材料，或未经甲方同意，使用不符合工程技术文件要求的产品、材料，乙方须立即整改，并承担一切责任。甲方可依据考评办法考评处理。
      8. 乙方采购材料设备时，不得在相关采购合同中约定材料设备供应商保留享有用于维修项目中的任何材料、设备的所有权，否则，乙方应承担由此导致的甲方所有损失。
      9. 乙方如违反相关质量规定，造成质量事故或被责令进行质量整改但未按期完成整改

的，须承担相应法律责任及赔偿责任。

* + 1. 乙方对自己的维修项目质量保修根据合同保修协议约定及有关规定执行。
  1. **现场签证**
     1. 乙方须严格按照甲方审定的维修方案和《单项维修施工委托单》的维修内容进行维修施工，无特殊情况，不予签证。如确因现场实际情况导致不得不进行现场签证时，乙方应在签证内容实施前2天将签证原因及事项报物业核实。物业核实后，报甲方批准。在取得甲方书面许可后，方可进行签证内容施工。
     2. 未经甲方确认的现场工程量变更和现场签证所发生的费用，甲方可不予支付。
  2. **工程验收**
     1. 隐蔽工程隐蔽前须报物业或甲方委托的物业验收。在获得物业书面同意后，乙方方可对隐蔽工程进行隐蔽。乙方应做好隐蔽工程验收记录。甲方对隐蔽工程验收情况进行抽检或巡查。
     2. 单项维修项目竣工验收前，乙方应进行自检。乙方自检合格后，报物业，乙方结清施工现场用水用电费用，将结清费用单据及房屋钥匙（如有）交物业指定人员，并向安监工程部或安监工程部委托单位申请竣工验收。维修工程质量须符合合同约定及相关专业验收规范要求。
     3. 项目竣工验收移交前，施工场地范围内所有乙方完成的成品、半成品均由乙方承担保护责任。竣工验收通过后，乙方将需要移交的设施设备移交相关各方，并办理移交手续。
  3. **工程资料**
     1. 维修项目实施过程中，乙方须按甲方提供的工程资料样板格式做好工程资料签订、整理工作。工程资料须与项目实际进度情况同步。无特殊情况，甲方不予补办工程资料。
     2. 乙方应按甲方要求报送以下竣工资料：

（1）《单项维修施工委托单》；

（2）双方确认的完成维修工程量清单；

（3）施工方案、设计变更图纸、变更令；

（4）施工现场签证；

（5）《工程竣工验收单》和《工程竣工移交单》（公共区域提供）；

（6）材料进场报验单及相关合格证书、报告等；

（7）工程结算书（须单位盖章）。

* + 1. 程竣工验收合格后，乙方须在7日内将符合要求的竣工资料报甲方审核。竣工资料审核完成，返回乙方，乙方接到竣工资料7日内将符合要求的结算资料报甲方。乙方违反以上约定，甲方可依据考评办法中“未按期递交竣工结算资料”考评处理。
  1. **结算及支付**

结算及支付方式按照合同条款的相关约定和公司的相关规定流程办理。

* 1. **工程保修**

由乙方实施维修的项目，质量保修按照施工合同相应条款和相关规定执行。

* 1. **考核**
     1. 甲方、物业在乙方履行合同期间，对第三方维修单位进行考评，如发现维修不力情况（维修不力情况的界定详见《物业开发项目工程维修管理工作指引》有关说明）超过2次或者情况特别恶劣严重，将直接启用公司备用库里其他维保单位，替代现有的乙方继续项目的维保施工工作。
     2. 针对乙方的履约评价，以合同条款的履行情况考评作为评分参考标准，评分结果作为履约评价的依据，对于履约评价不合格的单位，将禁止该单位在地铁集团之后所有项目的投标活动。
  2. **其他规定**
     1. 在维修实施过程中，乙方不得假借甲方名义从事有关活动（包括语言超范围解释维修标准、维修范围、换房等），应维护甲方的名誉及利益。如因乙方原因对甲方名誉和利益造成损害，甲方可依据考评办法及有关规定处理。
     2. 乙方除履行本合同规定的相关事宜外，不得将相关资料用于其他用途。乙方应对项目涉及的租户信息保密。
     3. 乙方的维修工作应符合《深圳地铁置业集团有限公司工程维修管理工作指引》及地铁集团、公司其他制度规定的有关要求。

1. **相关表格、记录、模板**
   1. 《单项维修施工委托单》（第三方维保单位）；
   2. 《工程竣工验收单》；
   3. 《工程竣工移交单》。
2. **相关文件**

8.1 《深圳地铁置业集团有限公司工程维修管理工作指引》

7.1表

单项维修施工委托单（第三方维保单位）

管理处名称： 日 期： 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **客户名称** |  | **客户地址** |  | | | | | | | | | |
| **报修内容** |  | | | | | | **电话号码** | | |  | | |
| **派单人** |  | **派单时间** |  | | | | **回单时间** | | |  | | |
| **原来责任单位** |  | **维保单位** |  | | | | | | | | | |
| **维修时间** | 年 月 日 至 年 月 日 | | | | | | | | | | | |
| **维修内容** | | 维修人员 |  | | | | | | | | | |
|  | | **验收意见** | | | | | | | | | **客户确认** | |
|  | | 满意 | 基本满意 | | | 不满意 | | |
| 维修质量 | |  |  | | |  | | |  | |
| 服务态度 | |  |  | | |  | | |
| **回 访**  （公共区域项目可不回访） | | 是否  回访 | 回访  人员 | | | 回访  方式 | | | 回访  时间 | |
|  |  | | |  | | |  | |
| **回 访 内 容** | | | | | | | | |
|  | | 满意 | | | 基本满意 | | | 不满意 |
| 维修质量 | |  | | |  | | |  |
| 服务态度 | |  | | |  | | |  |
| 回访部门：客户服务部 | | | | | | | | |
| **备 注** |  | | | | | | | | | | | |

7.2表

工程竣工验收单

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 工程名称 | |  | | | | |
| 本次验收内容 | |  | | | | |
| 建设单位 | |  | | | | |
| 施工单位 | |  | | | | |
| 使用单位 | |  | | | | |
| 验收日期 | |  | | | | |
| 交工验收意见 | 建设单位意见：  参加验收人员： | | | | | |
| 使用单位意见：  参加验收人员： | | | | | |
| 施工单位意见：  参加验收人员： | | | | | |
| 验收结论 |  | | | | | |
| 建设单位签章 | 年 月 日 | | 使用单位签章 | 年 月 日 | 施工单位签章 | 年 月 日 |

7.3表

工程竣工移交单

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 工程名称 |  | 联系电话 |
| 建设单位 |  |  |
| 施工单位 |  |  |
| 使用单位 |  |  |
| 移交内容说明： | | |
| 本工程已于 年 月 日通过  等单位验收，质量符合合同要求。现于 年 月 日由  （施工单位）移交给 （接收单位），按合同规定工程保修期从 年 月 日至 年 月 日结束。  本移交单一式四份，相关单位签署盖章后生效。 | | |
| 施工单位签署盖章：  经办人： 负责人： | | |
| 建设单位签署盖章：  经办人： 负责人： | | |
| 使用单位签署盖章：  经办人： 负责人： | | |

（附件1）

NO：

单项维修施工委托单

管理处名称：

日期：年月日

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 客户名称 |  | | | | 报修人 |  | | | | 电话号码 | | |  | | |
| 报修内容 |  | | | | 维修地址 |  | | | | 发单时间 | | |  | | |
| 维修性质 | □有偿服务□无偿服务 | | | | 派单人 |  | | | | 回单时间 | | |  | | |
| 原来责任单位 |  | | | | 维修单位 |  | | | | | | | | | |
| 维修开始及完成时间：年月日至年月日 | | | | | | | | | | | | | | | |
| **维修费用** | | | | | 维修人员 |  | | | | | | | | | |
| 项目名称 | 单位 | 数量 | 单价 | 合价 | **验收意见** | | | | | | | | | **客户确认** | |
|  | | 满意 | 基本满意 | | | 不满意 | | |
|  |  |  |  |  | 维修质量 | |  |  | | |  | | |  | |
|  |  |  |  |  | 服务态度 | |  |  | | |  | | |
|  |  |  |  |  | **回访**  （公共区域项目可不回访） | | 是否  回访 | 回访  人员 | | | 回访  方式 | | | 回访  时间 | |
|  |  |  |  |  |  |  | | |  | | |  | |
|  |  |  |  |  | **回访内容** | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  | | 满意 | | | 基本满意 | | | 不满意 |
|  |  |  |  |  | 维修质量 | |  | | |  | | |  |
| 合计 | （或附件清单） | | | | 服务态度 | |  | | |  | | |  |
| 金额(大写) 合计 |  | | | | 回访部门：客户服务部 | | | | | | | | |
| **备注** |  | | | | | | | | | | | | | | |