

# 用户需求

## 一、项目概况

- 1、采购人：白沙黎族自治县人民法院
- 2、项目名称：白沙黎族自治县人民法院物业服务
- 3、本项目金额：1250000.00 元
- 4、服务地点：采购人指定地点。
- 5、服务期：自合同签订之日起一年。

## 二、办公区物业概况

### （一）白沙黎族自治县人民法院

白沙县人民法院位于白沙县牙叉镇金沙路西侧；该物业共 3 栋；总 16 层，总建筑面积为：9630 m<sup>2</sup>；占地面积为：7055 m<sup>2</sup>。

### （二）七坊法庭

白沙县法院七坊法庭位于白沙县七坊镇 S310 国道西侧；该物业共 1 栋；总 4 层；总建筑面积为：1890 m<sup>2</sup>；占地面积为：6667 m<sup>2</sup>。

### （三）邦溪法庭

白沙县法院邦溪法庭位于白沙县邦溪镇；建筑面积为：300 m<sup>2</sup>。

## 三、白沙县人民法院物业服务简述

- （一）白沙县人民法院全院室内外公共区域清洁服务；
- （二）七坊法庭室内外公共区域清洁服务；
- （三）邦溪法庭室内外清洁服务；
- （四）全院及七坊法庭秩序维护及消防安全检查服务；
- （五）全院室外绿化及室内盆栽绿化的修剪、浇灌、养护服务；
- （六）全院公共水电设施设备养护与维修服务。

## 四、物业服务内容

- （一）白沙县人民法院全院室内外公共区域清洁服务；

- 1、对法院室外路面、道路、绿地、法院大门及门前三包范围区域每日定时清洁，保持室外环境洁净；
- 2、对办公楼内各会议室、审判庭等公共区域的设施设备提供定时清洁服务；
- 3、对法院室外公共座椅、公共设施、垃圾桶、各类标识等进行每日定时清洁，并将垃圾收集与分类处理，并进行详细记录；
- 4、对立案诉讼服务中心 1-4 楼公共走道及楼梯提供清洁服务；

- 5、对诉讼服务大厅内公共洗手间提供清洁服务；
- 6、对法院文化广场提供定时清洁服务；
- 7、对白沙县人民法院活动区域及法院车库提供清洁服务；

#### （二）七坊法庭室内外公共区域清洁服务

- 1、对行政办公楼公共区域走廊、过道、洗手间及会议室每日定时清洁；
- 2、对行政办公楼公共区域门、窗、栏杆、扶手每日清洁；
- 3、对干警住宿楼及食堂公共区域提供卫生清洁服务；
- 4、对法庭室外公共区域及门前三包范围区域提供卫生清洁服务；

#### （三）邦溪法庭室内外清洁服务

- 1、对行政办公楼公共区域走廊、过道、洗手间及会议室每日定时清洁；
- 2、对审判庭等公共区域提供每日清洁服务；
- 3、负责法庭门前三包范围内的卫生清洁服务。

#### （四）全院及七坊法庭秩序维护及消防安全检查服务

- 1、对法院提供每日 24 小时秩序执勤服务；
- 2、对七坊法庭提供夜间巡查及秩序维护工作；
- 2、对车辆进出提供秩序维护及车辆有序停放指挥管理服务；
- 3、对全院提供秩序安全巡查与检查服务；
- 4、严格按照消防管理规定对法院重点部位、消防设施设备提供每日多次巡查及周检查和月度检查服务，并按照消防管理规定形成记录文件；

#### （五）法院及七坊法庭室外绿化及室内盆栽绿化的修剪、浇灌、养护服务

- 1、根据季节变化，对全院及七坊法庭绿化植被定期浇灌，确保绿化健康成长；
- 2、根据绿化长势，对全院及七坊法庭绿化植被进行定期修剪、造型；
- 3、根据绿化生长情况，对全院及七坊法庭绿化植被定期进行施肥、杀虫；
- 4、遇台风等特殊情况，对乔木进行加固；

（六）全院公共区域、行政办公楼内维修及水电设施设备养护与维修（维修材料由院方提供，乙方负责维修）。

- 1、对全院公共区域楼提供日常维修服务；
- 2、对法院供水、供电设施设备定期进行油漆保养、润滑保养、除尘保养，延长设施设备使用寿命；
- 3、对公共区域设施设备进行日常巡查、检查服务工作。

#### （七）电梯维护保养服务；

1、委聘专业的电梯公司对法院配备的电梯每月进行2次检查与维护，确保运行正常；

2、委托专业电梯公司对电梯零部件提供有偿更换服务；

3、委托专业公司对电梯提供年检报送服务；

4、按照政府部门相关规定，配备专职电梯安全管理人员。

## 五、管理服务标准

### （一）管理服务的要求：

1. 本物业管理服务应满足甲方需求。

2. 服务方应设有服务管理派出机构，全面负责项目人员及其服务管理工作，并制订各项目管理，确保合同如实履行，为被服务方提供符合要求、满意的物业服务。

3. 基本要求：

3.1 有完善的项目管理方案，并按规范签订服务合同。

3.2 建立质量管理体系和严格的管理制度。

3.3 管理企业在区内管理中建立本企业的形象识别系统：服务理念、行为规范(专业着装、佩戴标志、语言规范、文明服务等)。

3.4 特种作业员工（如：水电工）持有政府或专业部门颁发的有效证书上岗。

3.5 设置“服务热线”，公示服务联系电话。

3.6 协助甲方做好所需要的各项事务。

3.7 所有物业管理人员政治可靠，身体健康，无违法犯罪劣迹，乙方人员在服务过程中，应统一着装，言行文明、礼貌规范服务。

### （二）物业专项标准

1. 保洁工作频次及标准

区域	清洁项目	工作频次			工作标准
		每日	每周	每月	
	地面	1次			无灰尘、无污渍

	墙壁低位 (1.5M 以下)		清洁 1 次		无灰尘、无污渍
	墙壁高位 (1.5M 以上)			掸尘 1 次	无积尘、无污渍、 无蛛网
	门、窗、窗台		1 次		无积尘、无污渍
	天花、风口、 灯饰、牌			1 次	无积尘、无污渍、 无蛛网
	玻璃			刮洗 1 次	无积尘、无污渍、 光亮
	墙壁附属设施		1 次		无积尘、无污渍
	电脑、桌椅		3 次		无积尘、无污渍
大 堂	地面	随时保洁		保养 1 次	无灰尘、无污渍， 显湿地效应
	墙面	随时保洁		全面清 洁 1 次	无灰尘、无污渍， 无蛛网
	门、玻璃	1 次			无灰尘、无污渍、 无水迹、光亮
	台阶	随时保洁		清洗 2 次	无灰尘、无污渍
	天花、风口， 悬挂灯饰、牌		1 次		无积尘、无污渍
	接待台	1 次			无灰尘、无污渍
	垃圾桶	2 次			无积尘、无污渍、 无异味
	花卉植物	1 次			干净鲜活，无积 尘、无污渍
	装饰物	1 次			无灰尘、无污渍
电 梯	电梯门	随时保洁			洁净光亮、油面均 匀
	电梯轿厢	随时保洁			洁净光亮、无异味

	顶灯		清洁 1 次		明亮、无尘、无蛛
	踏板接缝		清理 1 次		无灰尘、无污渍
	地垫	清洁 1 次			无垃圾、无污渍
消防 通道	平台地面、踏步	清洁 2 次	拖洗 2 次	清洗 1 次	无积尘、无污渍
	墙壁低位		清洁 1 次		无灰尘、无污渍
	墙壁高位 (1.5M 以上)			掸尘 1 次	无积尘、无污渍、 无蛛网
	门、窗、窗台		清洁 1 次		无积尘、无污渍
	天花、风口、 灯饰、牌			清洁 1 次	无积尘、无污渍、 无蛛网
	玻璃内面			刮洗 2 次	无积尘、无污渍、 光亮
	垃圾桶	清洁 2 次			无积尘、无污渍、 无异味
	地脚线		1 次		无积尘、无污渍
	墙壁附属设施		1 次		无积尘、无污渍
	扶手	清洁 1 次			无灰尘、无污渍
	扶手铁翼		1 次		无积尘、无污渍
楼层走 廊	地面	随时保洁		保养 1 次	无灰尘、无污渍， 显湿地效应
	墙壁低位	1 次			无灰尘、无污渍
	墙壁高位 (1.5M 以上)		掸尘 1 次		无积尘、无污渍、 无蛛网
	门、窗、窗台	清洁 1 次			无灰尘、无污渍
	天花、风口， 悬挂灯饰、牌			2 次	无积尘、无污渍、 无蛛网

	玻璃		刮洗 1 次		无积尘、无污渍、光亮
	烟灰桶	2 次			无积尘、无污渍、石米干净
	地脚线		2 次		无积尘、无污渍
	墙壁附属设施		2 次		无积尘、无污渍
设备室	地面	1 次			无积尘、无污渍
闲置房	墙面、天花、			1 次	无积尘、无蛛网
	门窗、玻璃		1 次		明亮、无积尘、无污渍
	踏板接缝				按要求
洗手间	地面	随时保洁			无灰尘、无污渍、无积水
	隔板、墙面	1 次	清洁 3 次		洁净、无污渍
	理容镜	随时保洁			洁净、无污渍、光亮
	门、窗、窗台	1 次			无积尘、无污渍
	天花、风口、灯饰、牌			1 次	无积尘、无污渍、无蛛网
	窗玻璃内面			刮洗 2 次	无积尘、无污渍、光亮
	垃圾桶	随时保洁			无严重污渍、垃圾不超过 2/3
	厕位	随时保洁		更换香球 1 次	洁净、无污渍、无积水
	小便池	随时保洁		更换香球 1 次	无灰尘、无污渍、无积水
	空气清新剂	随时喷洒			无异味，空气清新
领导办公室	地面	2 次			无灰尘、无污渍

	墙壁低位 (1.5M 以下)		清洁 3 次		无灰尘、无污渍
	墙壁高位 (1.5M 以上)			掸尘 1 次	无积尘、无污渍、 无蛛网
	门、窗、窗台		2 次		无积尘、无污渍
	天花、风口、 灯饰、牌、玻 璃			1 次	无积尘、无污渍、 无蛛网、光亮
	墙壁附属设施		2 次		无积尘、无污渍
	电脑、桌椅	2 次			无积尘、无污渍
外 环 境	路面、停车场	2 次			无垃圾、无积水
	绿化带、花池 沿	1 次			无垃圾、无积水
	指示牌、铭 牌、标示等		1 次		无积尘、无污渍
	墙壁低位 (1.5M 以下)			2 次	无积尘、无污渍
	漏沙井、排水 沟			2 次	无堵塞、无垃圾
	高位灯饰等			1 次	无积尘、无污渍、 无蛛网
	门岗房、电动 门	1 次			无积尘、无污渍
	垃圾中转站清 洁	2 次			无积水、无异味
	公共活动场所 清扫	2 次			无垃圾、无污迹
	区内公共雨、 污水管道清洁			1 次	无堵塞、无垃圾
化粪池		每年清运一次		需要时，服务费另	
二次供水池		每年清洗两次		有检验证明	

	外墙清洗	按甲方要求	需要时，服务费另
--	------	-------	----------

## 2. 绿化工作频次及标准

### 2.1 草坪管理

工作内容	工作标准	服务频次	质量标准
1、浇水	草坪生长正常无“旱象”	据实	草种纯度 90%以上， 颜色茵绿， 生长高度一 致，不结堆
2、施肥	均匀撒施 25 克/m <sup>2</sup> ，施后浇水或雨后进行	按实按需，至少每季度一次	
3、除杂草	杂草不超过 1/20	不分季节时间	
4、修剪	草高度 10 厘米	每季度一次	
5、补植	死亡率 50%面积达 1 m <sup>2</sup> 需同类草皮补植；死亡率 50%且具生长活力的可围养，同时做好标识；因荫蔽原因草死亡无须补植	即有即做	
6、病虫害	地下害虫人工扑捉或药物防治	既有即治	
7、清洁	垃圾、杂物收集	随时清运	

### 2.2 绿篱管理

工作内容	工作标准	服务频次	质量标准
1、修整	60 厘米 ≤ 高度 ≤ 120 厘米 50 厘米 ≤ 高度 ≤ 80 厘米 高度一致，修剪平整，棱角分明	按实按需，至少每季度一次	长势旺盛，高度一致，整齐美观，不断



2、浇水	无“旱象”，浇水渗入土壤15cm以上	据实按需	段、不缺口
3、除草松土	修剪后应除草、松土	每季一次	
4、施肥	松土后株行间开10厘米沟或挖施复合肥，50克/m <sup>2</sup> ，施后覆盖。不能用沟穴施的用撒施。	每季一次	
5、补植	缺口0.5米，同高度苗木补植压实，浇足定根水	即有即补	
6、病虫害防治	一经发现及时施药防治	即有即治	
7、清洁	垃圾、杂物收集	及时清运	无垃圾、无杂物

### 3. 公用设施设备管理标准

序号	内容	事项
1	设备运行	共用设施设备运行正常，维护良好，无事故隐患；有设备台帐、运行记录、检查记录、维修记录、保养记录。
2	值班报修	急修报修半小时内到达现场，预约维修报修按双方约定时间到达现场；回访率100%。
3	操作员工	技能熟练，严格执行操作规程，持证上岗。
4	消防管理	符合消防部门的有关规定进行管理，定期进行消防演习，保证消防通道畅通，设备保管使用合理。
5	道路、停车场	平整通畅，交通线标志齐全规范
6	路灯、楼道灯等公共照明	完好率98%以上，按甲方规定时间、规定标

	设备	准，定时开关。
7	制度	维修养护制度健全并在工作场所明示，工作标准及岗位责任制明确，执行良好。
8	设备故障及重大事件	有完善的应急预案、现场处理措施、处理记录以及分析培训工作。
9	设备房	卫生、整洁，主要设施设备标识清楚齐全。
10	设备房及公共场所、场地、危及人身安全隐患处	有明显标志和防范措施
11	停水、停电	在接到相关部门通知后，按规定时间提前通知相关人员。

#### 4. 公共秩序维护服务标准

序号	事 项	要求
1	门 岗	白沙黎族自治县人民法院办公区的出入 24 小时值班，上、下班时间立岗值班。
2	巡 查	员工随时报告安防异常情况，实行全员保障制度。
3	安全防范警示标志	设置在白沙黎族自治县人民法院公共娱乐设施、水池、设备房、顶层天台等危险隐患部位。
4	车 辆	车辆进出以发放识别牌进行管理，出租车辆不可进入。
5	外来人员	进入白沙黎族自治县人民法院的装修工、服务人员实施发放临时出入证管理，对外来人员作盘问、登记管理；对访客登记、指引行走路径。
6	突发事件	火灾、水浸、刑事、交通事故等突发事件有应急处理预案（每年预演一次）

#### 六、其他要求

(一) 服务期限：自合同签订之日起一年。

(二) 费用预算： 元。本项目共需配置物业服务人员 24 名。

（三）物业服务费包括：人员工资、制服、社会保险费、住房公积金、法定节假日加班费以及应纳税金、清洁卫生费、绿化养护费、日常设施设备保养费、秩序维护费、企业管理费等。

（四）如甲方要求增加人员或增加服务项目的，费用由双方按中标价另行协商增加，并签订补充协议。