

用户需求书

一、项目基本概况

本项目位于海南省屯昌县昌盛路 148 号。项目物业类型为行政办公场所，管理范围有：

- 1、办公楼大楼 2 幢，县领导宿舍 6 幢，出入口大门 1 个；
- 2、办公楼 6、7 楼卫生、县人民大会堂保洁和会务服务，县四套领导班子开展的工作会务服务，规划馆报告厅茶水服务；
- 3、政府第二办公区共 5 幢办公楼, 农业局 2 幢(1 幢 5 层, 1 幢 3 层), 水务局 1 幢(3 层半), 林业局 2 幢(1 幢 3 层半, 1 幢 3 层), 2 个大门出入口, 绿地面积约 3000 平方米；

二、服务期限

合同签订之日起计二年。

三、服务内容及标准

(一) 服务内容

1) 秩序维护服务内容

- (1) 管理区域内公共秩序维护（大门、行政办公楼）；
- (2) 管理区域内车辆（机动车和非机动车）行驶、停放及场所管理；
- (3) 管理区域内外来人员的出入登记检查；
- (4) 管理区域的日常 24 小时安全巡查服务。

2) 会务服务内容

- (1) 管理区域内走道、会议室、办公室、卫生间的卫生打扫清洁及垃圾收集清理；
- (2) 管理区域内会议开会前的会议室布置；
- (3) 管理区域内会议期间的开水供应；
- (4) 管理区域内会议后的卫生清洁和物品摆放。

3) 政府第二办公区保洁绿化服务内容

- (1) 管理区域内公共走道、卫生间的打扫清洁和垃圾收集；
- (2) 管理区域内公共道路打扫清洁及绿化的定期修剪养护；
- (3) 管理区域内绿化带内垃圾、枯叶、枯枝的打扫清洁。

（二）管理服务的要求

- (1) 按专业化的要求配置秩序维护人员、会务服务人员、保洁绿化人员；
- (2) ★管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范；
- (3) 文明、礼貌，服务主动、热情。

（三）管理服务标准

1) 秩序维护服务标准

(1) 车辆停放管理服务标准

对进出县委大院、政府第二办公区的车辆进行管理，引导车辆有序通行、停放，做到有出入记录。

(2) 公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理服务标准

- ① 县委大院、政府第二办公区主出入口 24 小时值勤；
- ② 不定期对楼宇楼层进行巡查，对重点区域、重点部位每半小时至少巡查 1 次；
- ③ 对进出县委大院、政府第二办公区人员实行登记管理制度；
- ④ 县委大院、政府第二办公区设有安全监控中心，具备录像监控，县委大院、政府第二办公区进出口、主要道路出入口、停车场等重要部位，实施 24 小时监控。
- ⑤ 对火灾、治安、防风、上访等突发事件有应急预案，事发时及时报告相关部门，并协助采取相应措施。

2) 会务服务标准

- (1) 每天上班时将开水器的烧水阀打开及会议室内的电热水瓶注满水后插上电源，保证当会议开始时有足够的开水；
- (2) 会务服务员于会议开始前将茶水准备到位；
- (3) 会前检查会议室内的灯是否打开、空调温度是否打开、会议物资是否到位、烟灰盅是否清洁，发现异常无法处理时及时向主管领导报告；
- (4) 参会人员进入会场后，会务服务员应举止大方地为他们递上茶水，当会议开始时会务服务员应在自己管理区轮流巡查，以便能及时给新到的客人送上茶水，直至与会人员基本到位；
- (5) 与会人员基本到齐后，会务服务员将自己管理区域内的会议室内茶水添加一遍后，每隔 20-25 分钟到会议室加茶水，直至会议结束（如有特殊情况可自

已把握)，会后及时清理用品并打扫卫生。

- (6) 在加茶水过程中，会务服务员应及时更换烟灰盅、留意会议室内设备运行是否正常、空调温度是否舒适。服务工作要细致周到，服务中要做到三轻（走路轻、讲话轻、动作轻）；
- (7) 会务服务领班必须到场监督服务员工作，巡视会议室的准备情况和会议的进行情况，以便有突发事情时及时应对。
- (8) ★每天会议室进行打扫1次，6、7楼公共走道2次，办公室2次，卫生间4次，并可根据卫生干净程度随时清洁；

3) 政府第二办公区保洁绿化服务标准

(1) 保洁服务

- ① 每天保持公共道路卫生干净、整洁，无明显垃圾及杂物；
- ② 每天保持车场卫生干净整洁；
- ③ 每天对公共道路进行2次打扫，不定时进行巡检，确保卫生干净；
- ④ 每天保持各楼层公共走道、楼梯、卫生间干净整洁；
- ⑤ 每半月1次对楼梯扶手、公共窗户、公共招牌除尘进行擦拭；
- ⑥ 卫生间卫生清洁每日2次，确保无异味；
- ⑦ 每日1次对各楼梯卫生进行清扫；
- ⑧ 每天按时对打扫的垃圾进行收集。

(2) 绿化服务

- ① ★绿化率85%以上，有专业人员实施绿化养护管理。
- ② 对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护。
- ③ 定期清除绿地杂草、杂物。
- ④ 适时组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。
- ⑤ 适时喷洒药物，预防病虫害。

四、人员配备

县委大院办公区 20 人					
部门	岗位	人数	职责	素质要求	备注
服务中心	主任兼队长	1	负责秩序维护部、保洁部日常管理、培训工作	退伍军人，三年以上管理经验，持有物业管理上岗证书或消防安全员证书	

秩序维护部	班长	3	负责带领本班人员履行岗位职责，监督、检查、培训教育、突发事件处理等工作	40岁以下成人，有1-2年以上相同岗位经验，身高168以上，退伍兵优先	
	门岗 (监控)	5	负责来访登记、出入管理、安全保卫、监控中心监控等工作	40岁以下成人，身高168以上，退伍兵优先	24小时值班
	巡逻岗位	3	负责楼层及公共区域巡逻、停车车辆停放的引导与指挥等工作	40岁以下成人，身高168以上，退伍兵优先	24小时值班
	固定岗 (办公楼)	2	负责办公楼外来人员出入安全管理工作	40岁以下成人，身高168以上，退伍兵优先	16小时值班
	顶休	2	负责顶替各班人员休息	40岁以下成人，身高168以上，退伍兵优先	
会务	班长	1	负责会务全面管理工作，会议会场布置及人员工作安排	40岁以下女性，身高165以上，有会务管理经验	
	服务员	3	负责责任区域卫生保洁、会议会场卫生保洁及会议期间的茶水供应	40岁以下女性，身高162以上，有保洁经验优先	
政府第二办公区 10 人					
主管		1	负责第二办公区的日常全面管理协调工作	40岁以下，身高165以上，有物业管理经验	
秩序维护员		4	负责来访登记、出入管理、安全保卫、监控中心监控等工作	45岁以下成人，身高168以上，退伍兵优先	24小时值班
保洁员		4	负责办公楼层和外围公共道路的卫生保洁工作	50岁以下，身高156以上，有保洁工作经验优先	
绿化工		1	负责管理区域内绿化修剪、养护，枯叶、枯枝打扫清理	50岁以下，身高165以上，有绿化工作经验优先	