

第三章 采购需求

一、项目基本情况

1、项目名称：县机关办公大楼物业管理服务项目

2、本项目的物业管理服务范围

(1) 昌江黎族自治县机关办公大楼：办公区占地面积：174278 平方米（大小广场），办公区办公楼 1 栋：建筑面积 33500 平方米，办公区绿化面积：112000 平方米

(2) 昌江黎族自治县城市客厅：总景观面积：58142.98 平方米，水体面积：6280.56 平方米，绿化面积：47840.02 平方米

(3) 昌江木棉苑小区 9 栋周转房的水电维护。

3、服务费包括：各服务区域所需要的物业服务人员的基本工资、加班工资、福利费、社保（五项保险）、办公费、服装劳保费、保洁、绿化工具材料费、管理费、税金以及其它费用。项目实施过程中所需的招标文件中未列出的其他一切费用由供应商在报价时一并考虑，项目实施过程中不再单独结算。

二、物业管理服务的内容

1、办公区房屋建筑共用部位巡查，包括：楼盖、屋顶、外墙面、承重结构、楼梯间、走廊通道、门厅等。

2、办公区共用设施、设备的养护和运行管理，包括：共用的上下水管道、落水管、共用照明、水泵房设施设备。

3、市政公用设施和附属建筑物、构筑物的巡查，包括道路、沟渠、池、井。

4、公用场地、绿地、花木等的养护和管理。

5、环境卫生管理，包括办公楼、公共场所及领导办公室的清洁卫生、垃圾的收集。

6、区域内交通与办公区、车辆停放秩序的管理。

7、维持公共秩序，包括安全监控、门岗执勤、组织防火、防风、防水等。

8、机关会务服务，周转房的水电维护。

三、物业管理服务标准

(一) 管理服务的要求：

1、本物业管理服务应满足采购人需求。

2、中标人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，并制订各项目目标管理，确保合同如实履行，为采购人提供符合要求、满意的物业服务。

3、基本要求：

(1) 有完善的项目管理方案，并按规范签订服务合同。

(2) 建立质量管理体系和管理制度。

(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)。

(4) 对员工进行上岗培训、安全生产教育，人员必须经过培训合格后方可安排在本项目工作。

(5) 物业管理企业运用计算机管理。

(6) 设置“服务热线”，公示服务联系电话。

(7) 采取多种形式如走访部门、恳谈会、电话沟通、问卷调查等，每年与80%以上部门作有效沟通；每年有效投诉处理率100%；每年进行四次以上满意度测评；有效样本覆盖率大于80%，并对薄弱环节持续改进。

(8) 建立完善的档案管理制度(日常管理档案等)。

(9) 协助完成采购人要求的各项事务。

(二) 物业管理服务专项标准

1、公共设施日常维修养护

类别	项目	巡查频次及要求	实施效果
区内道路	砼路面、人行道。	每周检查1遍，及时呈报。	平整、无坑洼、无积水、无缺损、完好率达99%以上。
	缓路径、砼道牙。		

室外照明	道路灯	每天检查 1 遍，随坏随修。	灯泡正常使用，灯罩完好清洁，灯杆及灯座无破损，完好率达 99%以上。
	庭院灯		
	高杆灯		
	投光灯		
	其他照明灯		
沟渠池井	雨水口	每周检查 1 遍，及时呈报	1. 井盖完好率达 100%； 2. 无缺损，不污积； 3. 无堵。
	雨水井		
	污水井		
	化粪池		
	阀门井		
停车场	地面停车场	每周检查 1 遍，及时呈报。	平整、无积水、无缺损、完好率达 99%以上。
消防设施排水管网	水泵结合器	每周检查 1 遍，及时呈报维修。	1. 管道畅通，无堵塞； 2. 无泄露； 3. 消防设施正常有效。
	排水管		
	室外消防栓		
公用标志设施	标识	每周检查 1 遍，随坏随修	1. 标志设施完好率 100%； 2. 标志无损坏。
	警示牌		
其它公共设施	围栏	每周检查 1 遍，及时呈报。	1. 围栏完好无破缺； 2. 垃圾及时处理，保持清洁。
	垃圾转运站		
	灭火器	地下室每半月检查 1 次，其它地方每月检查 1 次	1. 设施摆放合理； 2. 产品标识清楚，无损坏； 3. 设施正常有效，无泄露。
消防安全管理	监控室	1. 每天对摄像系统监视器、监控器，等外观及控制性能检查 1 遍； 2. 各系统电脑运行情况，软件及数据运行等每个月检查 1 遍。	1. 系统性能良好，正常运行； 2. 设施完好，整洁有序，无破损。

2、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	
会议室	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
大厅	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
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（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		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（1.5M以下）	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 闲置 房	地面	1次			无积尘、无污渍
	墙面、天花、照明灯			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				按采购人要求
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、接 待室	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

3、绿化管理服务工作频次及标准

项目	工作	服务频次	标准
草坪	浇水	视天气而定	草地湿润、无旱象，浇水渗入草地 5cm 以上。
	除杂草	随时	杂草目视不明显、无结堆现象。
	修剪	每季度 1 次	生长高度 10 cm 以下（日常超高即修剪）。
	施肥	每季度 1 次	复合肥 30 克/m ² 。
	补植	随时	死亡率 50%以上、面积 2 m ² 以上。
	要求：草种纯度 90%以上，颜色茵绿，生长高度一致，不结堆。		
绿篱	浇水	视天气而定	无旱象，浇水渗入土壤 15cm 以上。
	除杂草	随时	杂草目视不明显。
	修剪	每季度天 1 次	顶面平整、侧面垂直，宽度一致，棱角分明。
	施肥	每季度 1 次	复合肥 50 克/平方米。
	补植	随时	出现死株或断段、缺口。
	要求：长势旺盛，高度一致，整齐美观，不断段、不缺口。		
花草 树木	浇水	视天气而定	根据花木高度渗入土壤 20 cm—50 cm 以上。
	除杂草	每季度 1 次	
	修剪	每年 2 次	美观
	施肥	每季度 1 次	根据花木大小、土质施肥 100--350 克/株
	抗风		扶正、加固。
要求：枝繁叶茂，苍茏翠绿，树木造型美观。			

病虫害防治	1、预防为主，综合防治。
	2、定期喷药、适时用药、对症下药、正确施药、安全用药。
	3、治早、治小、治了。
	4、初期量小人工清除、捕杀。
	5、减少农药污染，保护环境。

4、会务服务工作标准

序号	管理工作	工作要求及标准
1	卫生	达到“《保洁工作频次及标准》”中会议室部分的要求，并在会前、会后全面清洁1次。
2	物品整理	按会议要求有序摆放，严格遵守“不该动的不动、不该看的不看、不该说的不说”的保密制度。并在会前、会后全面调整1次。
3	音控设备	音控设备用品日常保养、会间使用、调试。使用时设备完好率达100%。
4	宾客茶水	参照酒店礼仪，先客后主服务。
5	报刊杂志	及时、准确送达。
6	会间服务	会议期间按与会者的需求随时提供个性化服务。
7	领导安排	及时完成领导交办的工作，并将结果回复。

5、秩序维护工作标准

序号	事 项	要 求
1	门岗	门岗24小时执勤，上下班时间及有客人来访时间立岗值班。对进出人员、车辆进行询问、登记、检查、核实、对接后方可放行。
2	安检岗	所有外来人员必须通过安检设备检查，检查无异常方可放行。

3	巡查	对治安防控场所勤巡勤查，重点防火、防盗、防破坏、防灾害等，并负责对大楼内所有房门、灯光空调等电器设备以及各个安全隐患部位进行查看和监督，非上班时间重点部位每小时巡查不少于一次并做好巡查记录。
4	安全防范警示标志	协助采购人在公共娱乐设施、设备房、顶层天台等危险隐患部位设置标志。
5	外来人员	进出各区域的装修工、临时服务人员实施发放临时出入证管理；对外来人员访客作盘问、登记管理，并做好引领行走路径。
6	车辆管理	内部车辆，凭证出入；外来车辆禁止入内。对车辆停放进行引导管理。
7	突发事件	火灾、水浸、刑事、地震、人员上访等突发事件有应急处理预案（每年预演一次）。
8	危险品	严格审查，未经采购人同意禁止入内。
9	大件物品	大件物品凭证放行；未经确认、许可，不可放行。

四、本项目人员配置

机关办公楼物业服务人员配置			
序号	岗位	人数	情况说明
1	物业经理	1	负责项目整体工作。
2	文员	1	负责办公室电话及文档建立。
3	清洁主管	1	负责区域内的保洁工作开展。
4	清洁技保	2	负责对保洁技术工作进行操作。
5	保洁员	15	负责各区域的保洁工作。人均管理 3000 平方米。

6	助理兼绿化主管	1	协作经理工作、分管绿化工作
7	绿化技术工	5	负责修剪和补种等工作。
8	绿化工	10	负责整体绿化养护工作。人均管理 11200 平方米。
9	工程主管	1	负责工程部的日常管理和技术工作处理。
10	水电工	5	负责办公楼和市民广场及周转房的水电维修。
11	会务主管	1	负责所有会议的协调和服务工作。
12	会务服务员	7	负责会务服务工作。
13	四套班子服务员	5	负责办公室工勤工作。
14	秩序维护部(含主管)	27	1. 主管 1 人，负责秩序维护全面工作。 2. 秩序维护员 26 人，负责责任区域主要包括：信访局门口、东面停车场、一楼东后通道、市民广场交通路口、一楼西电梯口、政务中心门口、一楼停车场、二楼大堂、二楼监控室及巡逻岗的治安防范管理工作。
小计		82	
城市客厅物业服务人员配置			
15	水电工	1	负责城市客厅的水、公共照明线路水电维修工作
16	绿化技术工	3	负责城市客厅的绿化修剪工作。人均管理 16000 平方米
17	绿化工	7	负责城市客厅的绿化养护工作。人均管理 5000 平方米（不包括水体面积）
18	保洁员	1	负责城市客厅公共通道保洁工作。
小计		12	
合计		94	

五、考核标准

物业管理服务期限为 2 年，签订合同进驻服务满 3 个月后，采购人根据内部要求成立考核小组，考核小组在考核前制定考核方案并量化考核细则，考核评分采用百分制，对物业公司考核结果与支付挂钩，低于 90 分则约谈项目经理，要求物业服务公司整改，并扣除供应商当月物业管理费 1000 元/次。考核内容如下：

1、在日常的物业服务过程中严格按照行业服务的规范标准、服务流程、管理制度等为服务对象提供优质服务，从而使项目满意率达到 98%。

2、依照物业服务的卫生标准制订清洁卫生计划，按计划及时进行清洁、保洁，清洁、保洁服务覆盖率达到 100%。

3、对物业配套工程设施、设备制订合理的维护保养及日常的维修规程，定期对建筑物和各类设施、设备进行维修和保养，从而确保设施、设备维持良好的运行状态，有效延长设备的使用寿命，设备设施完好率达到 98%以上。

4、通过实施 24 小时的、封闭式的高效、严密的秩序维护服务，维护业主的人身安全，建立来访登记制度，维护服务对象的隐私及社会服务安全。

5、有效维护、保养区域内的消防设施，加强消防检查，全力排除消防隐患，做到“预防为主，防消结合”，消防设备设施完好率达到 98%。

6、按照物业服务的绿化养护标准，对区域内绿化实施精心的养护，保持园林绿化环境的创意及整洁美观，营造优美良好的生态环境。确保绿化存活率达到 98%以上，残枝断叶控制率不超过 3%。

六、物业服务费支付方式

物业管理服务费支付方式：采购人在收到供应商开具的物业管理费正规税务发票后，结合当月检查、考评结果于 20 个工作日内向供应商支付上个月的物业管理费。

2、如采购人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，补充协议增加的采购金额不超过原合同采购金额的 10%。

七、本项目采购预算：10790664 元（5395332 元/年，报价不得超过采购预算）

八、合同执行计划

1. 服务期：合同签订之日起二年
2. 服务地点：采购人指定地点。

九、验收标准

由采购人在指定地点对所提供服务进行验收，验收标准除供应商投标文件所响应的服务要求外，可溯源到国家、行业相关标准；供应商提供的服务应达到有关标准的要求并确保整体通过采购人的验收。