

# 用户需求书

## 一、项目概况

1、项目名称：海南省自然资源和规划厅、海南省生态环境厅综合资料馆物业管理服务项目

2、采购预算（最高限价）：壹佰零玖万贰仟零肆整（¥1092004 元）；预算包括磋商文件所规定的采购范围的全部内容。

3、服务地点：海南省海口市美贤路 9 号

4、服务期限：2022 年 8 月 1 日起至 2023 年 7 月 31 日。

## 二、服务内容

1、为省自然资源和规划厅、省生态环境厅提供公共环境卫生保洁、清洁与垃圾收集、清运工作。负责服务地点范围内的公共区域、公共设施的清洁保养工作，包括：道路、停车场、办公楼层公共通道、地面、天面、墙面（含玻璃）、走廊、楼梯扶手、门厅和会议室、公共卫生间、电梯轿厢、配电和水泵机房（有特殊要求的除外）、路灯、走廊灯、交通标志、饮水机、地毯（含走廊、大厅、电梯地毯）化粪池、泥沙井、下水道等管理、清洁、保养及室内外绿化植物淋水、养护工作。

2、负责办公区内安全保卫和社会治安综合治理工作。协助做好维稳工作，及时报告、调解、制止群体上访事件；参与重大节日及重大活动的维稳工作。负责办公区门卫登记、办公区小时巡逻、办公区安防、消防、监控小时值班。负责来访人员的登记核查、大件物品进出审批放行、车辆出入检查工作。负责维持车辆（含两轮电动车）停放

秩序，保障大型活动及重要会议召开期间、上下班高峰期等时段车辆行驶安全。

3、负责会务服务和会场布置工作。按工作程序做好会议预订，做好各种会议准备。保证会议室内卫生、安全，会议室设备运行正常，发现问题及时上报。配合完成年度节能目标管理。

4、每周进行一次消防设备、设施巡视检查工作，做好记录。及时整改火险隐患，监护动火和易燃易爆用品存放情况，保持消防区及楼梯走道和出口畅通。重大节日期间，配合进行消防安全大检查。承担服务地点范围内24小时人员值班和监控设备的管理。

5、根据省委省政府对控烟机关的要求，向外来人员说明办公楼的禁烟区、可吸烟区域（机关大楼后面垃圾箱区域），外来人员在禁烟区内吸烟的，保安人员负责劝阻。

6、配合做好垃圾分类相关工作。

7、承担信件、报刊、杂志的发放，办公家俱搬运，大型活动后勤服务。

8、根据新冠肺炎疫情防控的要求，加大对办公区域的清洁力度，消除卫生死角，全力配合防疫工作。对物业管理公共区域进行全面消毒处理。在公共区域楼道和电梯轿厢的重点部位做好消毒记录。对全体工作人员做好防疫消毒工作。对于流动来访人员做好信息登记和严格落实疫情防控要求。

9、加强办公区的安全生产管理工作，严格落实消防安全管理制度，

对存在消防隐患的部位进行每天定时巡查，特别是电动自行车违规停放及充电的检查。做好办公区大院内监控、办公楼内安全巡检工作，务必做到细检、严检。每年组织一次消防演练。

### 三、物业管理服务人员配置要求

物业管理服务人员21名，具体包括：

1、设物业经理 1 名。能够负责管理项目的清洁、绿化、治安、维修、接待、回访等项服务工作。严格遵守各项规章制度，做到遵纪守法、忠于职守，热爱本职工作。应具有丰富的经验和较强的应变处理能力，能够及时有效解决实际困难和问题，负责物业日常管理工作。按要求厅机关收集相关需求信息，并拿出组织实施方案。

2、经理助理 1 名：负责物业账务处理；服从领导的指令和工作安排，熟悉本项目岗位的任务和要求自觉加强自身素质的建设，努力提高业务技能，具有团队协作精神，配合物业经理做好岗位培训，日常考核工作。

3、水电工 1 名：负责厅办公大楼所有用电电器的维修维护工作，保证厅机关电路正常运转。维修事项应在规定时间内完成，并做好回访好记录，维修材料不得私用。爱护公共财物，妥善保管维修工具。在保证水、电正常供应时，应经常检查和杜绝跑、冒、滴、漏现象，注意能耗控制，厉行节约。掌握项目公用设备、设施的运行和完好状况，定期检查并做好保养、维护工作，以确保公用设施完好，设备正

常运转。

4、秩序维护主管 1 名：检查巡逻公共区域治安及消防设施待用情况，预防火灾、偷盗及各类灾害性事件的发生。巡逻过程中，应多看、多听、多嗅，检查治安防盗、防水、水浸、公共设施等情况，发现问题立即处理，并报上级领导及有关部门。巡逻办公区划各个重点部位、治安死角等，发现有可疑人员应前往盘问、检查证件，必要时检查其所带物品；对在办公区划内的推销人员，应劝其离开辖区。

5、秩序维护员 6 名：负责外来人员和外来车辆的检查，严格按照规定登记,及时通知相应的岗位进行跟进。对不符合要求进入的人员和车辆进行礼貌劝阻，对可疑情况提高警惕，及时报告，确保安全。按规定上岗交接班，忠于职守，在岗时不得与其他无关人员聊天。值勤中要讲文明、懂礼貌，处事要热情、谦逊、礼貌大方，不得举止轻佻，处理不了的事要及时上报，不得以任何理由或原因与他人发生争执。指挥车辆停于小区禁止乱停乱放，不能停于行驶车道和人行道上。

6、保洁主管 1 名：主要负责厅领导办公区域的保洁工作，严格按照保洁管理作业程序和保洁标准，实行工作检查制度，采用：互查、自查、抽查、定期检查等检查制度。确保办公区保洁质量。负责保洁内务管理工作的安排和实施。

7、保洁员 5 名：做好各自责任区的厕所、走廊、扶梯、通道、等公共区域内的卫生保洁工作，始终保持环境整洁、厕所无异味、面盆、便池、墙砖、地面、玻璃洁净光亮，无痕迹和无积水，保持踢脚

线、灯罩、楼梯扶手等洁净，做到责任区无积灰、无蜘蛛网。

8、会务员 3 名：熟知会议接待的规程与会场布置的要求及标准并做好和会议期间的一切服务工作。统筹安排会议的会前、会中、会后工作，了解会议基本情况，掌握出席会议的人数、类型，会议日程安排，会议的特殊要求。会前，根据会议要求，做好会前桌椅、茶具和会议用品等设施及各项服务工作的准备工作；会中应随时满足参会人员的服务需求，原则上每 20 分钟添加一次茶水。会议结束时，及时收拾清理茶具，整理桌椅，关闭照明、空调等设施。检查时候如有参会人员遗留下来的物品，应及时联系相关人员。

9、分发员 1 名：负责办公区域信件报刊的发放。

10、绿化工 1 名：提供办公区内绿化植物的种植、养护服务。

因受到疫情防控影响，以上所有物业员工都要严格按照采购方的疫情防控管理要求进行作业（比如要求进行核酸检测或者已完成新冠肺炎疫苗的注射）。