

采购需求

一、概述

项目名称：白沙黎族自治县公安局物业管理服务项目

项目编号：HNXC-2022-058

采购预算金额：122.00499 万元（投标报价不得超过采购预算）

项目概况：白沙县公安局位于白沙县牙叉东路 190 号，占地约 42.6 亩。大院内共有办公楼 4 幢（含原牙叉派出所），摩托车停放处 2 处、民警训练基地 1 处、仓库 4 个、民警训练室 1 个。公共系统方面，大楼配有高低配电系统、监控系统、消防系统、车管系统、生活供水系统、电梯等。

二、服务内容及要求

1. 白沙县公安局物业服务内容：

1.1 公安局全院室内外公共区域清洁服务：

1.1.1 对公安局室外路面、道路、绿地、公安局大门及门前卫生范围区域每日定时清洁，保持室外环境洁净；

1.1.2 对公安局室外公共座椅、公共设施、垃圾桶、各类标识等进行每日清晨及午间定时清洁，并将垃圾收集与分类处理，并进行详细记录；

1.1.3 对公安局室内活动室、训练室、大小型会议室、洗手间等公共活动办公区域提供清洁服务；

1.2 全院 24 小时秩序维护及消防安全巡查检查服务：

1.2.1 对公安局提供每日 24 小时秩序执勤服务；

1.2.2 对车辆停放场地提供秩序维护及车辆检查服务；

1.2.3 对全院提供秩序安全巡查与检查服务；

1.2.4 严格按照消防管理规定对公安局重点部位、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；

1.3 全院室内外绿化及室内盆栽绿化的修剪、浇灌、养护服务：

1.3.1 根据季节变化，对全院绿化植被定期浇灌，确保绿化健康成长；

1.3.2 根据绿化长势，对全院绿化植被进行定期修剪、造型；

1.3.3 根据绿化生长情况，对全院绿化植被定期进行施肥、杀虫；

1.3.4 遇台风等特殊情况，对乔木进行加固；

1.4 全院公共设施设备养护、维修与电梯维护保养服务(零星维修材料费由供应商支付,单件 300 元及以上的维修由供应商向采购人另行申请);

1.4.1 对全院公共区域及各办公室提供日常巡查及维修服务, 含水龙头、灯管、开关、插座等小件维修材料的更换;

1.4.2 空调维修, 含办公楼室内外空调日常维护、简单维修及滤网清洗;

1.4.3 对公安局供水、供电设施设备、消防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;

1.4.4 每月对办公电梯进行两次维保 ;

1.4.5 对办公室门、窗、桌椅等检查维修工作。

2. 服务要求:

2.1 物业服务企业员工仪容仪表管理标准

2.1.1 着装

1、所有员工统一着装工作服, 工作服穿戴整齐。

2、制服外衣衣袖、衣领不显露个人衣物, 制服外不显露个人物品, 服装衣袋不装过大过厚物品, 袋内物品不外露。

3、上班统一佩戴工号牌, 工号牌应端正地戴在左前胸胸襟处。

4、非当班时间, 除因工作或经批准外, 不穿着工作服或携带工作牌外出。

5、鞋袜穿戴整齐并保持清洁, 鞋带系好, 非工作需要不允许打赤脚或穿雨鞋到处走。

6、不允许穿背心、短裤、拖鞋。

7、男女员工均不允许戴有色眼镜, 不佩戴多余首饰。

2.1.2 仪表、仪态行为规范

1、供应商各岗位员工上班时间必须穿规定制服, 制服应干净、整齐。

2、男员工不得留长发, 女员工不得浓妆艳抹, 时刻保持良好形象。

3、面对过往行人问询时礼貌对待。

4、语言文明, 以理服人, 不在工作时大声喧哗吵闹、影响他人。

2.2 清洁服务管理标准

2.2.1 保洁管理措施

供应商通过协调内外关系、实行按劳分配制、作业现场管理、细化作业要求、提高质量管理标准、明确岗位职责、实施多种形式考核等手段来提高公安局物业的保洁管理水平。

2.2.2 清洁保洁的管理措施、服务质量及标准

1、对公安局室内的公共走廊、扶手、楼梯、过道、公共洗手间：每日 7：40 前完成清洁 1 次，之后每小时巡回检查 1 次；

2、对公安局办公楼的多功能会议厅、办案区、训练基地等公共办公场所保持全天候清洁，使用完毕后及时清洗干净，并且做到每日检查 1 次；对公安局公共部位的门窗、门牌每周擦拭 1 次，玻璃保持明亮，门牌保持干净；

3、公共路面、停车场、绿化地：每日 8:00 前完成清扫 1 次，之后每小时巡回检查 1 次，做到无杂物、无烟头纸屑、无干枯枝叶。

4、办公楼首层门外及台阶区域：每日 7：40 前完成拖擦 1 次，之后每小时巡查 2 次。垃圾桶及告示栏等室外物品每日擦拭 1 次，做到目视无灰尘，玻璃门明亮、洁净。

5、室外告示牌、警示牌：每 3 日擦拭一次，每日检查 1 次，发现污渍及时清洁，对室外各类标志牌的保洁管理做到无污渍，无乱涂画现象，保持各类标志牌洁净美观。

6、室外台阶每日 08:00 前与 14:00 前各清洁 1 次，每小时巡回检查一次，确保洁净。

7、室外果皮箱、垃圾桶每日清洁 1 次，每小时巡回检查 1 次，做到垃圾桶外表无明显污渍，无垃圾粘附物，室外路面每日清扫 2 次，保持洁净，每小时巡回检查 1 次，对即时出现的污渍、垃圾及时清洁。

8、对市政垃圾桶每日清洁 1 次，每小时巡回检查 1 次，确保垃圾桶身洁净、垃圾桶周边无杂物、无异味，并将垃圾进行分类处理。

2.3、绿化管理标准

2.3.1 绿化服务质量

1、及时养护，促使花草树木的正常生长，保持公共绿地整洁；根据季节变化，对绿化植被定期浇灌，确保绿化健康成长；

2、根据绿化长势，及时对绿化植被定期修剪、造型；

3、根据绿化生长情况，及时对绿化植被定期进行施肥、杀虫；

4、遇台风等特殊情况，及时对室外较大的树木进行加固、割锯；

2.3.2. 绿化管理指标

1、绿化完好率 96%；

2、绿化成活率达 98%；

3、绿化修剪及时率 100%；

2.3.3 绿化服务标准

绿化种类	服务标准
乔木	<ol style="list-style-type: none"> 1、树枝无干枯，无坏死分枝和干枯叶。 2、无腐烂或掉果实。 3、树枝不触到建筑物表面或影响车辆、行人。 4、无病虫枝、交叉枝、下垂枝、平行枝、重叠枝、徒长枝。 5、在树基直径 1 米范围内无杂草，树茎无杂草。 6、树茎的土不下陷，不压实。 7、树干、枝、叶无病虫害 8、树干、枝上无烟灰、腐烂。 9、树叶无干枯、腐烂。 10、树木无缺株、少株、死株； 11、植株生长健康，无干枯枝、坏孔斑块、黄叶少于 1%； 12、植株开头优美自然，无倾斜、无畸形、无变形、分枝合理； 13、树干光滑健康，无不良分蘖，树皮无大损坏； 14、树盘平整，不下陷，无杂草滋生； 15、病虫害危害率在 2%以下。
灌木及草本植物	<ol style="list-style-type: none"> 1、植物枝叶不干枯、发黄。 2、植物修剪平整，新长枝不超过 3 厘米。 3、植物生长不影响车辆和行人。 4、绿篱修剪应在高度 80-120cm 内。 5、植物基座不过分生长，无废弃物。 6、植物基座土不下陷，不压实。 7、枝叶无虫害，无明显虫咬孔洞。茎干和叶无烟灰，不霉烂。 8、树木无缺株、少株、死株； 9、植株生长健康，无干枯枝、坏孔斑块、黄叶； 10、植株修剪符合要求，造型优美； 11、无严重病虫和杂草危害。
草皮	<ol style="list-style-type: none"> 1、草皮目视平整，无坑洼、下陷。 2、草皮保持在 4-8cm 长，路牙、井口、水沟、散水坡边缘整齐。 3、草皮无明显杂物，无践踏，无黄土裸露。草皮叶翠绿，无泛黄。 4、草坪颜色正常，绿期达正常绿期要求， 5、植株健康； 6、草坪上无裸地和大于 20×20cm 的受损面积；

	<p>7、草坪密度正常，表面平整；</p> <p>8、草坪排水良好，无严重积水现场；</p> <p>9、草坪修剪及时，高度适中；</p> <p>10、草坪清洁，无废弃物，杂草危害在 5%以下；</p> <p>11、病虫害危害在 2%以下。</p>
盆栽	<p>1、无枯枝落叶、残花。</p> <p>2、室内盆栽叶面干净，盆内无杂物，盆底无积水、泥沙。</p> <p>3、无病虫害。</p>

2.4、秩序维护及消防管理质量

强化治安、消防意识：坚决贯彻“预防为主、消防结合”的方针，树立安防意识，做好安防工作。**建立安防制度：**建立完善的治安、消防管理制度，明确岗位职责，责任到人。

2.4.1 公共秩序管理

1、公安局大门（即主要出入口）设立 24 小时秩序执勤服务，区内设置巡逻人员对物业区域内实施安全及消防的巡回检查，做好来人来访登记，致力减少或避免闲杂人员进入物业管理区域。

2、对公安局内部区域设置 24 小时巡逻检查，对物业的公共区域、重点部位巡逻次数每 2 时至少巡逻 1 次，并做好巡查记录。

3、对进出物业的人员提供指引和引导服务。

4、对公共安全进行 24 小时巡查检查。

5、设置 24 小时服务电话，并公示在物业服务的区域内。

6、协助公安部门及业主或使用人维护物业区域内的公共秩序和安全防范工作。发生安全事故时，采取应急措施的同时，应当及时向有关行政部门报告，协助做好救助工作；

7、协助公安部门维护本物业区域内的公共秩序，做好 24 小时值班巡查。

2.4.2 消防管理

1、秩序队协助消防有关部门做好全院内消防日常管理，根据《中华人民共和国消防法》和本公司《消防安全管理制度》等指导文件要求实施管理，水电技工和秩序队共同负责消防设备设施的维修与保养。

2、定时检查消防设施设备完好情况，发现损坏或故障，及时修复，不能修复的及时向院方后勤部门领导作出书面汇报，做到发生灾害随时可启用。

3、每月进行一次消防知识宣传和消防演练，务必使白沙公安局物业的物业服务人员在应急时掌握基本的应变措施和安全救生方法。

2.4.3 车辆管理

建立车辆管理制度，对进出公安局的车辆实行规范化管理，车辆停放有序，确保公安局内交通要道畅通无阻。

管理要点：

- 1、进入物业的车辆需凭车辆出入牌出入。
- 2、进入物业停放的车辆，引导停放在划定的停车位内，行车通道、消防通道及非车位禁止停车。
- 3、凡装有易燃、易爆、剧毒物品或有污染性物品的车辆，严禁出入公安局。
- 4、驶入公安局物业内的车辆指挥示意其减速行驶，禁止鸣笛。
- 5、时常检查停放的车辆，检查车辆是否锁好车门，关好车窗。
- 6、秩序员必须严格执行车辆出入规定，发现可疑情况及时报告，并认真做好交接班工作。
- 7、公安局内设置有车辆行驶、泊车引导标识，如指示方向牌、限速牌、禁停牌、禁鸣笛牌、坡度牌、超重车辆禁止进入等标志牌。进入公安局的车辆必须按指定位置停放，公安局公共通道严禁机动车辆乱停乱放。

2.4.4 突发事件应急处理

1、盗窃、匪警应急处理程序

- (1) 秩序员发现案情后，立即报告值班领导和物业服务中心，并保持镇静，设法制服罪犯，禁止虐待犯罪嫌疑人。
- (2) 值班领导、物业服务中心接到报告后，要立即赶到现场，通知门岗封锁出入口。
- (3) 发动其他人员组织追捕，同时立即拨打“110”报警。
- (4) 要保护案发现场。
- (5) 物业经理做好现场记录，写出书面报告报院方相关部门。

2、斗殴事件处理

- (1) 执勤中（或住户投诉）发现有人争吵、斗殴的现象时，要及时制止。
- (2) 制止原则：
 - ①劝说、阻止双方住手、住口。
 - ②劝争吵或斗殴的双方或一方离开现场。
 - ③有伤员则先送伤员进入物业救治。
 - ④报告物业服务中心出面调解。

(3) 处理过程中，切记不可动粗，不允许恶言相向。

3 执勤中发现可疑分子、酗酒闹事、精神病人、急症病人的处理

(1) 发现可疑分子时，要查验其证件，对无法提供有效证件或无正当理由的人，必须礼貌劝其离开公安局。发现可疑嫌疑人员要严加盘查，验明证件，必要时可及时向派出所报告。

(2) 公安局内发现酗酒闹事人或精神病人，要采取控制措施和监督措施。损坏公物、闹事无法制止的，应立即报门卫值班民警和“110”处理。处理此类事件，要沉着冷静，掌握政策和工作原则，礼貌用语，妥善处理。

(3) 发现急症病人，应立即通知物业值班工作人员，如情况危急，协助病人家属，送病人去医院救治。

4、强对流天气、特殊天气或台风的预防措施

(1) 接到有强对流天气、特殊天气或台风警报，立即告知院方值班人员并发布预防讯息。

(2) 检查并撤离放在阳台及花架上的花盆及各类物品。

(3) 物业服务中心巡查人员提前做好天台、沟渠、地漏的清扫工作，确保平台、下水道及各水渠流水畅通，紧闭公共场所的门窗，固定捆绑好路灯罩、指示牌等。

(4) 刮台风期间，供应商将安排物业经理值班，发生水、电、其他事故，将第一时间进入紧急处理。

(5) 员工参加抢险救灾，要注意自身安全，同时避免逗留在空旷地方。

5、火警、火灾应急处理程序

(1) 发现火警信号后，立即通知巡逻岗到火情现场确认是否有火情。

(2) 火情严重，即向 119 报警，同时报物业公司领导，在物业处领导下统一实行救火。

(3) 相应的消防栓系统、根据火灾性质，开启灭火器和喷淋，启动防排烟系统的设施。

(4) 关闭火灾现场电源和关闭燃气等气体阀门。

(5) 物业服务中心人员负责现场维护秩序，疏散现场人员，保障通道畅通并协助消防队工作。

(6) 消防队到达现场时，及时向消防队报告火情，按消防队统一方案灭火。

(7) 扑灭火灾后，根据消防队的火灾原因总结报告，向政府领导汇报有关灾情及原因。

2.5 设施设备管理

1、设立设备标识和运行及安全标志；

2、对共用部位、共用设备设施按期巡检、维修、记录；

3、保证正常运行；

- 4、选择具有合法资质的企业对物业内特种设备进行安全监测、维保；
- 5、督促电梯维保企业或责任人严格按照国家《特种设备安全监察条件》的要求，对电梯进行规范化维保，以保证使用人的利益；
- 6、公用配套、设备、场所(地)遵照规划标准，无侵占设施或场地，营运正常，方便使用人，公用设施完好率达标。
- 7、道路畅通无损坏，路面平坦整洁，公共排水畅通；
- 8、公安局内供电、供水设施设备运行正常，二次供水环境无二次污染及隐患；
- 9、公用排污、排雨水管线设施完好；
- 10、棚、房及其它公共场所（地）、建筑小品、雕塑等完好。

2.6、物业服务质量及评分标准

供应商需每季度向白沙县公安局提交工作报告，重大工作情况随时报告，接受采购人监督。采购人有权监督供应商工作情况，每季度对供应商服务质量进行评分，评分低于 85 分（总分 100 分）的，向供应商发出整改通知书，限期整改（**物业服务质量及评分标准**附件后，见附件 1）。

三、商务要求

- 1、合同履行期限（服务期限）：自合同签订之日起 1 个年。
- 2、服务地点：采购人指定地点。
- 3、报价要求：本项目采购预算：¥1220000.00 元（报价不得超过采购预算），投标人必须对采购需求中所有的采购内容进行报价，不允许只对部分内容进行报价。投标人报价应包含所有服务内容等所有费用。项目实施过程中所需的采购文件中未列出的其他一切费用（如税费、培训费等）由投标人在报价时一并考虑，项目实施过程中不再单独结算。
- 4、付款方式：双方合同中约定。

附件 1:

物业服务质量及评分标准

日期: _____ 年 _____ 月

总分: _____

评分项	具体说明	扣分分值	项累计扣分值
物业服务人员工作纪律	1、按时上下班	0.5	
	2、按规定着装	0.5	
	3、不串岗、不脱岗、不睡岗	0.5	
	4、不在公共区域打电话和玩手机（管理人员因工作特殊性接打电话属例外）	0.5	
	5、服从白沙公安局相关负责人的工作指示	0.5	
	6、不在工作区域吃东西、睡觉、看书报	0.5	
	7、离开值班室或楼层时和白沙公安局相关工作关联人打招呼告知去向	0.5	
	8、遇在公共区域大声喧哗影响白沙公安局工作人员正常工作时礼貌阻止，遇不听劝阻及时向上级报告	1.0	
员工礼仪	1、遇到来访客人询问礼貌回应	0.5	
	2、遇见来访客人经过主动避让	0.5	
	3、需要白沙公安局工作人员或来访客人暂时移动时应停止工作并礼貌告知，不允许边干活边喊让一让	1.0	
	4、对来访客人的不文明行为做到礼貌劝导	0.5	
	5、指引方向时不用单个手指，五指并拢掌心略向上倾斜，五指指向目的方向	0.5	
办公楼内清洁工作质量	1、白沙公安局工作人员上班前完成楼道、卫生间地面清洁和垃圾清洁工作	1.0	
	2、拖把悬挂有序放置，并贴有标识	1.0	
	3、便池干净，对即时出现的污渍清洁发现时间标准上不超过 10 分钟，最长不超过 20 分钟	1.0	
	4、洗手台、地面以及镜面无明显水渍为标准，对即时出现的水渍、污渍清洁时间不超过 20 分钟（因有时是来访客人临时丢、吐在洗手台内，当值保洁人员在进行其他作业时未能及时发现所以需要 20 分钟的发现时间）每次或每处扣分值	1.0	
	5、全办公楼检查超过 5 处卫生死角	1.0	
	6、电梯、楼道等公共区域保持干净为标准，即时出现的杂物、污渍存留时间不超过 20 分钟。（因有时是客人临时丢、吐在公共区域，故此保洁需要一个发现时间）每处或每次扣分值	1.0	
	7、公共垃圾桶内每 1 小时巡查一次，垃圾桶身随时保证洁净	1.0	

	8、会议室内卫生保持整洁、干净	1.0	
	9、玻璃定期擦拭，出入口玻璃每日保持洁净明亮	0.5	
	10、地面有水渍及时清洁，避免在来访客人多时湿式擦拭地面	0.5	
室外清洁工作质量	1、室外公共区域保持清洁，每30分钟巡回检查一次，无隔日纸团、塑料袋等垃圾物	0.5	
	2、发现公共区域垃圾物品超过2日未做清洁处理	0.5	
	3、发现公共区域垃圾物品超过1周末做出清洁处理	0.5	
	4、常规情况下指示牌、标志牌每半个月清洁1次，遇特殊情况及时清洁	0.5	
绿化管理服务标准	1、绿化无因管理原因导致枯萎、早死情况	0.5	
	2、花木修剪及时，绿化需修剪掉的部位长度不超过30CM，否则每颗扣分	0.5	
	3、暴风雨后对倾斜的花木及时修正	0.5	

评分说明：

- 1、每月由白沙县公安局相关人员及物业服务企业管理人员对物业服务区域进行测评考核；
- 2、测评考核成绩所有扣分项累计在10分以内，则总成绩为90分或以上，物业服务质量为及格。
- 3、测评成绩低于85分为不合格，白沙县公安局向物业公司发出整改通知书，限期整改。

