

采购需求

一、项目概况

- 1、项目名称：儋州市财政大楼、周转房及公共区域物业管理服务
- 2、项目地址：海南省儋州市中兴大街东
- 3、项目规模：儋州市财政局办公大楼，含办公楼 11271 平方米，周转房 3500 平方米，大院公共区域 8011.5 平方米。
- 4、物业管理项目包括办公楼、周转房及大院公共区域的物业服务。
- 5、项目所属行业：物业管理

二、物业管理内容及要求

（一）物业管理服务的内容

- 1、区域内房屋建筑共用部位维修（小修）、养护和管理，包括：楼盖、屋顶、外墙面、承重结构、楼梯间、电梯间、走廊通道、门厅、球场、院内停车场、人防设施等。
- 2、区域内共用设施、设备的日常维护、保养和运行管理，包括：消防设施、防雷设施、共用的上下水管道、落水管、共用照明、天线、水泵房、变配电设施设备、排污管道、人防设施。
- 3、办公楼内电梯、以及周转房电梯的日常养护和运行维护监管。
- 4、保洁服务：包括办公楼、周转房和大院的公共场所、共用部位通道、楼梯、洗手间及电梯轿厢清洁卫生、垃圾的收集。室外公共区域、道路、室内外上下水管道、沙井、集水渠、停车场的保洁、疏通及清理。
- 5、保洁服务（专项）：办公楼内局长办公室、会议室（包括贵宾室）、活动室的保洁及茶水服务，每天上班前打扫室内卫生，保持室内各项办公设施及窗户、地面等干净整洁。
- 6、公用场地、绿地、花木（含部分围栏外）等的养护和管理。
- 7、区域内车辆停放秩序的管理，引导本单位车辆及外来办事车辆有序行驶及停放。
- 8、维持公共秩序服务，包括 24 小时安全监控、门岗执勤、组织防火防风防水防盗等，杜绝火险、失窃、行驶、交通等案件和事故发生。
- 9、管理采购人移交的与物业相关的工程图纸、竣工验收资料等。
- 10、会议服务管理。

11、对物业使用人违反物业管理的行为，针对具体行为并根据情节轻重，采取批评、规劝、警告、制止等措施、并告知采购人相关人员。

(二) 物业服务要求及标准

1、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，为采购人提供符合要求、满意的物业服务。

2、基本要求：

(1) 有完善的项目管理方案。

(2) 建立质量管理体系和管理制度。

(3) 在区内管理中建立形象识别系统：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) 水电工须有应急管理部门发放的电工作业操作证。

(5) 在日常工作中利用计算机进行管理。

(6) 设置“服务热线”，公示服务联系电话。

(7) 供应商向采购单位采取多种形式如恳谈会、电话沟通、问卷调查等，每年有效投诉处理率100%；每年进行四次满意度测评；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) 协助做好所需要的各项事务。

(10) 人员在服务过程中，统一着装，言行文明、礼貌规范服务。

(11) 分项标准(如下)

a、公共设施日常维修养护标准

类别	项目	巡查频次及要求	实施标准
区内道路	人行道	每周检查一遍，随坏随修	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	每天检查一遍，随坏随修	灯泡正常使用灯罩完好清洁，灯杆及灯座无破损
	庭院灯		
	投光灯		

	其他照明灯		
井 沟渠池	雨水口	每周检查两遍，随 坏随修	(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	每周检查两遍，随 坏随修	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	每周检查两遍，随 坏随修	(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		
	人防管网		
公用标志设 施	标识	每周检查两遍，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	每周检查两遍，随 坏随修	无缺损、完好率达 99%以上
	垃圾转运站		
	大楼顶喷雾降尘系统	日常管理、维 护	确保系统设备运行正常
控制中心	监控系统	(1) 每天对摄像 系统监视器、监控 器等外观及控制性 能检查一遍； (2) 各系统电脑 运行情况，软件及 数据运行等检查一 遍。	系统性能良好，正常运 行；设施完好，整洁有序，无 破损。

b. 发配电、供水设备检修周期、内容及用料（要求：保证设备清洁、长期、稳定运行）

季度	检修内容	检修用料
第 1 季度	1、各楼层配电房供电母线、 空气开关、插接母线检查保养 2、配电及供水、供暖设备例 行检修保养 3、供水设备检查保养 4、柴油发电机组日常保养 5、供水设备清洁和管道阀门	交流接触器、空气开关、ME 开关、失压 脱扣线圈、三相电力电容、低压保险、插接母 线触头、指示灯、日光灯、润滑油，润滑脂， 机油，油漆、轴承、螺丝、绝缘胶布、酒精、 清洁用料阀门、操作保险、机油、空气滤清 器、油水分滤器芯、机油滤清器、柴油滤清 器、水滤清器、 防锈剂、指示灯、机油、蒸

	电气检查 6、无功补偿检查保养 7、生活泵组解体保养 8、主供水信号检查测量	馏水、润滑脂、轴承、干簧管、铜芯线等
第 2 季度	1、柴油发电机组日常保养 2、生活供水系统保养 3、低压配电柜检查保养 4、配电室电容补偿检修保养，照明设备保养 5、生活水泵日常维护保养 6、半年检查保养	机油、电池补充液、润滑脂、毛巾布、柴油、三相电力电容、保险管、指示灯、毛巾布、蒸馏水、机油、毛巾布、蒸馏水、机油、酒精、螺栓、母线插接头、润滑脂、空开、水泵密封卷、机油过滤器、柴油过滤器、水过滤器
第 3 季度	1、柴油发电机组日常保养 2、供水设备电气控制检查保养 3、生活供水系统检修保养	毛巾布、蒸馏水、洗衣粉、机油、柴油、指示灯、接触器、空开、中间继电器、电池补充液、水箱除锈剂、交流接触器、铜螺栓、润滑脂、机油、中继器
第 4 季度	1、各楼层供水管网、阀门保养 2、柴油发电机组日常保养 3、人防管网 4、配电柜开关、指示灯检查保养 5、配电母线开关年终检查保养	石棉盘根，黄油、螺栓、阀门、毛巾布、洗衣粉、蒸馏水、电池补充液、清洁用料、黄油、机油、柴油、蒸馏水、毛巾布、洗衣粉、酒精、空开、清洁用品、螺栓、交流接触器、中继器、日光灯

备注：工作所涉及的检修工具及维修材料，日常消耗品由供应商提供，其余根据实际情况由采购人提供。

c、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	
外环境	路面、停车场	清扫 2 次		冲洗 1 次	无杂物、无积水、无严重污渍
	绿化带	清扫 1 次			无纸屑、烟头等杂物
	指示牌、铭牌、标示等		清洁 2 次		无积尘、无污渍
	墙壁低位（1.5M 以下）			清洁 1 次	无积尘、无污渍
	漏沙井、排水沟				每季度 1 次、无堵塞
	高位灯饰等			清洁 1 次	无严重积尘
	装饰景观		清洁 1 次		无积尘、无污渍

	地面	随时保洁			无积尘、无污渍、无积水
洗手间	隔板、墙面		清洁 2 次		洁净、无污渍
	理容镜	随时保洁			洁净、无污渍、光亮
	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
	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			洁净、无污渍、无积水
	小便池	随时保洁			无积尘、无污渍、无积水
设备室 闲置房	地面	清扫 1 次			无积尘、无污渍
	墙面、天花、照明灯			清洁 1 次	无积尘、无蛛网
	门窗、玻璃		清洁 1 次		明亮、无积尘、无污渍
	其它				按需求
消防通道	平台地面、踏步	清扫 1 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		无积尘、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 3 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 1 次	无积尘、无污渍、光亮
楼层走廊	垃圾桶	随时保洁			无严重污渍、垃圾不超过 2/3
	墙壁附属设施		清洁 3 次		无积尘、无污渍
	扶手	清洁 1 次		保养 2 次	无积尘、无污渍
	扶手栏杆		清洁 2 次	保养 2 次	无积尘、无污渍
	地面	随时保洁		清洗 1 次	无积尘、无污渍, 无湿地效应

	墙壁低位（1.5M 以下）	清洁 1 次			无积尘、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
	金属件		清洁 2 次	保养 1 次	无积尘、无污渍，光亮
	天花、风口，悬挂灯饰、牌			清洁 2 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
	烟灰桶	清洁 2 次			无积尘、无污渍、石米干净
	地脚线		清洁 2 次		无积尘、无污渍
	墙壁附属设施		清洁 2 次		无积尘、无污渍
会议室	地面	及时保洁		清洗 1 次	无积尘、无污渍
	墙壁低位（1.5M 以下）		清洁 2 次		无积尘、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 2 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 1 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
	地脚线		清洁 1 次		无积尘、无污渍
	墙壁附属设施		清洁 1 次		无积尘、无污渍
	会前、会后		清洁 1 次		
领导办公室	地面	清洁 2 次		清洗 1 次	无积尘、无污渍
	墙壁低位（1.5M 以下）		清洁 3 次		无积尘、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
	窗玻璃内面			刮洗 1 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
	地脚线		清洁 1 次		无积尘、无污渍
	墙壁附属设施		清洁 1 次		无积尘、无污渍
	办公桌、椅、文件柜	清洁 1 次			无积尘、无污渍
周转房走道及公用区域	地面	清洁 2 次		清洗 1 次	无积尘、无污渍
	墙壁低位 (1.5M 以下)		清洁 3 次		无积尘、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
	窗玻璃内面			刮洗 1 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
	地脚线		清洁 1 次		无积尘、无污渍
	墙壁附属设施		清洁 1 次		无积尘、无污渍
电梯	装饰物		清洁 2 次		无积尘、无污渍
	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、无蛛网
	踏板接缝	清洁 1 次			无灰尘、无污渍
其它	楼顶、平台	每季度清洁 1 次, 按采购人要求		无垃圾、无堵塞	

d、绿化工作频次及标准

项目	管理工作	服务频次	工作标准	质量标准
----	------	------	------	------

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	草种纯度 90% 以上，颜色茵绿
	除杂草	随时	杂草目视不明显、 无结堆现象	生长高度一致， 不结堆
	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 1 m ² 以上	
绿篱	浇水	视天气而定	无旱象，浇水渗入土 壤 15cm 以上	长势旺盛，高度 一致，整齐美观
	除杂草	随时	杂草目视不明显	不断段、不缺口
	修剪	每季度 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/m ²	
	补植	随时	出现死株或断段、缺 口	
花木	浇水	视天气而定	无旱象	
	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	
	室内花木	每天 1 次	无枯叶、无尘、及时 浇水	
	抗风		扶正、加固	
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			

e、消防监控管理及视频监控工作标准

序号	工作标准
1	专人负责 24 小时消防监控管理及日常巡查维护工作

f、秩序维护工作标准

序号	工作标准
1	保安员提前 15 分钟到岗交接班，值班人员精神集中，不离岗，不得看书看报做工作无关的事情
2	对外来人员根据实际情况灵活进行查问、登记，要热情服务
3	严格车辆出入管理，禁止外来人员车辆堵塞停放消防通道内形成堵塞，对各停车区域实行相应规则管理，严卡严放，确保停车场车辆停放秩序
4	按时对指定区域进行打点巡逻，发现异常时及时上报采购人
5	相关安防管理制度张贴上墙并保持实时更新、完整，值班人员务必熟悉，自觉遵守
6	指定专人每周检查两次管辖范围内的灭火器、消火栓等相关消防、安防设备设施
7	重点部位每日巡查制、每周防火巡查制等相关安防检查制度，并保留相关记录
8	具备应急处置组织机构，协助采购人对现场进行应急处置并配合处理善后事宜
9	开展岗位安全自查、巡查，发现隐患及设备设施故障时，及时排除、维修并报告采购人
10	涉及电气等专业设备技术维护时，必须正确穿戴劳动保护安全用品，并确保持有相关证件上岗，劳动保护用品应定期进行可用性检测，并承担相应责任和费用
11	24 小时内有保安人员值守，应对突发状况
12	定期开展秩序维护防爆、消防等演练工作，积极参加采购人组织的演练工作，按时按量完成相应的安防技能培训
13	门岗、大堂值班岗做好人员引导、车辆疏导、禁烟劝导等维稳事项
14	负责安全功能标识、警示标识的日常维护，并保留相关记录
15	配合采购人施行建设项目安全设施、职业卫生等“三同时”管理活动

g、公务、会务工作标准

项目	管理工作	工作标准
公务	卫生	达到“《保洁工作频次及标准》”中领导办公室部分的要求
	物品整理	按领导的工作习惯有序摆放，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

	宾客茶水	参照酒店礼仪，先客后主服务
	领导安排	及时完成领导交办的工作，并将结果回复
会 务	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
	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
	音控设备	协助音控设备用品会间使用、调试
	会间服务	会议期间按与会者的需求随时提供个性化服务。按照要求随时保障会议进行。会务服务人员应合理使用灯光和空调，注意节约能源，用心摆放物品，注意损耗物品及时汇报更换

三、人员配置及要求

总配置人数共18人；（管理人员1 人，客服1人，行政1人，会议接待1人，保安班长1人，保安员5人，环境主管1人，保洁人员6人，水电工1人）。同时，采购人将不定期（每半年不少于一次）对成交供应商实际用人数进行抽查，原则上不得有人员差异变动。如因采购人原因造成用人数量增加（增加采购金额不超过原合同采购金额的 10%），采购人将重新核定用人基数，双方签订补充协议；如因采购人原因造成用人数量增加（含补充协议增加采购金额超过原合同采购金额的 10%），采购人将按照政府采购相关程序另行采购多出的用人数量，原签订的补充协议作废，按原合同执行。

四、考核办法

1、供应商需定期组织自查，确保按标准服务。

2、采购人对照物业服务要求及标准，每月随机检查，发现违反物业服务要求及标准的，督促供应商按要求进行整改。当月违反物业服务要求及标准项目(分项标准 a-g)达到 3 项及以上，或同一项目检查连续两次整改不到位的，采购人可发布书面通知函，扣除当月物业管理费 1000 元。扣罚（除）费用采用累计加法，当月从拨付给物业公司管理费中扣减。

五、物业服务费支付方式

1、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，采购人于20个工作日内向供应商支付管理上个月的物业管理费。

2、物业服务费包括：人员工资、制服、社会保险费、物资耗材费用、法定节假日加班费以及应

纳税金、企业管理费、税金等一切规定费用。

3、如采购人要求增加人员或增加服务项目的，费用由双方按成交价另行协商增加，并签订补充协议。

六、委托管理期限

本项目服务期限为三年，自合同签订之日起算。如供应商依据物业服务要求及标准当年随机检查两次及以上被扣除物业管理费，或者每年满意度测评中累计两次满意度低于90%的，采购人有权提前终止合同。

七、采购费用

本项采购预算为：279.42万元/三年，报价不得超过采购预算。

八、合同执行计划

1、服务期限：合同签订之日起三年。

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，验收标准除供应商响应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。