

第六章 用户需求书

采购人为了规范办公区物业管理和提高物业服务质量，营造整洁、舒适的办公环境。采购人决定通过政府采购方式向社会专业公司购买物业管理服务，其采购人的具体需求如下：

一、供应商须提供物业管理区域基本概况

1、物业管理区域：四个区域。

- (1) 陵水县人民法院机关办公区，位于陵水县陵水县椰林镇国营苗圃场；
- (2) 新村法庭办公区，位于陵水县曲新路 4 号；
- (3) 本号法庭，位于陵水县本号大道 4 号；
- (4) 椰林法庭，位于陵水县光坡镇。

2、办公区域基本概况：

(1) 院机关办公区：由地上八层和地下一层建筑物构成，其中地上由审判法庭大楼及立案信访楼组成，建筑面积约 12857.87 m²；地下一层，建筑面积约 3082.44 m²；地面机动停车位 100 个；地下机动停车位 49 个；非机动车位 140 个；庭院占地面积约 22393.40 m²；配有独立的供水、供电、电梯、消防、安防、围墙及门岗等配套设施设备。

(2) 新村法庭办公区：由 2 栋低层建筑物构成，其中主办公楼二层，建筑面积约 600 m²；干警宿舍楼二层，建筑面积约 650 m²；庭院占地面积约 6800 m²，配有独立的供水、供电、消防、安防、围墙及门岗等配套设施设备。

(3) 本号法庭办公区：由 2 栋低层建筑物构成，其中主办公楼三层，建筑面积约 1000 m²；干警宿舍楼三层，建筑面积约 750 m²；庭院占地面积约 7000 m²，配有独立的供水、供电、消防、安防、围墙及门岗等配套设施设备。

(4) 椰林法庭办公区：由 2 栋低层建筑物构成，其中主办公楼三层，建筑面积约 1100 m²；干警宿舍楼三层，建筑面积约 700 m²；庭院占地面积约 5000 m²，配有独立的供水、供电、消防、安防、围墙及门岗等配套设施设备。

二、供应商须提供的物业管理服务内容

- 1、房屋及配套设施设备的运行管理与维护；
- 2、秩序维护和安全防范以及突发事件应急处理；
- 3、庭院环境卫生管理维护及办公室内保洁服务；
- 4、庭院环境绿化管理与养护；

- 5、院机关来访接待及会议服务；
- 6、物业管理相关的其他后勤协助服务。

三、供应商的物业管理服务须达到的基本要求

- 1、供应商须为从事物业管理的专业企业，具备相关经营证件和独立的法人资格主体，有类似本项目物业管理三年以上的经验；
- 2、供应商提供物业管理服务，设置的岗位明确，人员到位，管理服务达到物业行业二级服务标准；
- 3、供应商提供物业管理服务，须建立适合行政执法单位物业管理各项管理制度、岗位工作标准，并制订具体方案和落实措施。
- 4、供应商提供物业管理服务，物业管理服务人员须统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动热情。

三、供应商的物业管理服务须配置的岗位及人员编制要求

- 1、须配置的岗位：现场管理岗位、设施设备维护岗、秩序维护岗、保洁岗、绿化养护岗、客服接待岗。
- 2、须配置的人数：各岗位人员根据服务工作量合理设编人员，但设编的人员不得少于 38 人。
- 3、须具备的条件：现场管理人员应具有从事机关单位物业管理工作经验五年以上，具年龄在四十岁以下；设施设备维护人员应具有操作证，并具有物业设施设备维修工作经验五年以上，且年龄在四十五岁以下；秩序维护员身高 1.6 米以上，年龄在三十五岁以下，需从安保公司配备人员，且无犯罪记录，保洁、绿化岗位人员年龄在四十五岁以下，能吃苦耐劳；客服接待员为女性，年龄在三十岁以下，身高 1.5 米以上，具有从事接待服务工作经验。所有人员的身体健康，无残疾、无传染病或无传染病史。

四、供应商的物业管理服务技术与质量要求

1、配套设施设备维护和管理。

(1) 高（低）压配电设施设备的维护和管理，包括：变压器、高低压配电柜及开关、总计量表具等。

技术、质量要求：每周巡查 2 次，每季度维护 1 次，保持设施设备运行良好。

(2) 供电线路及配电开关的维护，包括：各办公区室内和干警宿舍各类用电设备的供电线路、楼层配电箱等。技术、质量要求：每月巡查 1 次，对超负荷线路及时减载，对超负荷开关及时调整，保障线路和开关不超负荷供电。

(3) 电梯设备运行管理与协助维护，包括电梯轿厢和机房设备运行管理以及日常维保、维修的协助与监督等。

要求：巡查到位，电梯运行发生故障，及时通知维保单位履行维修；电梯日常维保，协助监督到位，年检协助申报配合及时。

(4) 照明灯与开关的维修；包括：各办公区建筑物各办公室、大堂、走廊、卫生间、楼梯间、干警宿舍以及庭院灯照明灯具和开关。

技术、质量要求：公共区域的灯具、开关，每周巡查 2 次，烧坏及时维修；办公室和干警宿舍房照明灯、开关，接到保修信息，15 分钟到场检修。

(5) 供水设施设备维护和管理，包括：供水泵、电机、蓄水池及管网、阀门等。

技术、质量要求：水泵每周巡查 1 次；蓄水池半年清洗 1 次；阀门每年维护一次；保证正常供水，水质卫生干净，管网不渗水，阀门灵活开、闭。

(6) 排污、排水管网、井、沟的疏通与化粪池清掏，包括：卫生间的排污水管、屋顶排雨水管、室外排水管网与井沟以及化粪池等。

技术、质量要求：排污管，每季度巡查 1 次；排雨水管（沟、井），每月巡查 1 次，台风暴雨天气，提前巡查；发现堵塞，及时清掏与疏通；化粪池每年清掏 1 次。保持排污、排水管网和井沟畅通以及化粪池污水不外溢。

(7) 消防设备设施的维护与管理，包括：消防泵、报警控制柜、消防栓、烟感器以及移动灭火器等。

技术、质量要求：消防栓和移动灭火器，每月巡查 1 次；报警控制柜和烟感器每季度检修 1 次；消防泵，每年维护 1 次；保障消防设备设施正常运行。

(8) 监控设备设施的维护与管理；包括：监控主机、显示屏、线路、摄像头等。

技术、质量要求：监控主机和显示屏，每日检查 1 次；线路和摄像头，每月检查 1 次，保障监控设备设施正常运行。

(9) 建筑物防雷设施的维护，包括：屋顶避雷带和供电线路中避雷开关等。

技术、质量要求：每年维护检测 1 次，保障防雷设施具备正常防雷功能。

2、秩序维护与安全防范

(1) 出入口门岗 24 小时执勤，包括：人员和车辆的出入管理以及物件外出放行管理等。

技术、质量要求：文明执勤，工作规范；外来人员和车辆进入，盘查登记；物件外出，凭放行单放行；出入口的安全防范管理无漏洞。

(2) 庭院巡逻，包括：防闲杂人员越墙进入、防范干警宿舍楼家属和客人串入办公区以及指导车辆规范停放等。

技术、质量要求：白天每 1 次/2 小时；庭院的巡逻，白天 1 次/1 小时；夜间每 1 次 /30 分钟；保证无闲杂人员越墙，无外人随意串入办公区，车辆乱停放及时纠正。

(3) 交通秩序维护与车辆停放管理，包括：车辆出入行使速度的监管、车辆规范停放管理等。

技术、质量要求：机动车辆车速大于 15 km/h 行使，车辆院内鸣笛，及时劝禁；乱停乱放，及时劝阻。保证交通有秩序，无车辆乱停乱放。

(4) 台风、暴风雨自然灾害的防范。包括：检查门窗、排雨管（井沟）和地下室雨水倒灌防范以及树木加固等。

技术、质量要求：提前关闭窗和检查排雨管（井、沟）以及排雨水泵；保持门窗关闭，排雨管、井和沟畅通；树木加固，地下室排雨水泵正常。

(5) 管网渗漏和阀门失控跑水的防范，包括地下蓄水池、泵房、室内和室外管网、阀门、水龙头检查与维护。

技术、质量要求：管网，每季度检查 1 次；阀门、水龙头，每月维护 1 次；管网无渗漏和阀门无失控跑水。

3、环境卫生管理维护及保洁服务，包括：外场（广场、台阶、道路、停车场、草地），楼内（大堂和审讯室、党组成员办公室、会议室、楼层走廊、卫生间、楼梯间、门窗）等部位卫生保洁和床单的清洗以及办公垃圾清倒等。

技术、质量要求：

(1) 外场（广场、台阶、道路、停车场、草地）：每天固定扫 2 次，检查巡扫 4 次；外场地面，保持无丢弃的垃圾和无泥沙土。

(2) 大堂玻璃门与玻璃墙面：每天固定擦拭 1 次，每半个月机械冲洗 1 次；门和墙面玻璃表面光亮，无灰尘。

(3) 大堂地面：每天固定拖扫 3 次，检查巡扫 4 次；大门玻璃和玻璃墙面，地面保持整洁，无脏痕。

(4) 电子显示屏和牌匾：每周擦拭 1 次，柱、电子显示屏和牌匾无灰尘。

(5) 党组成员办公室：地面每天拖扫 1 次，桌椅每天擦拭 1 次，保持地面无脏痕和桌椅无灰尘。

(6) 会议室：地面每天拖扫 1 次，桌椅每天擦拭 1 次，会前巡扫 1 次，会后收拾保洁 1 次；保持地面无脏痕，无垃圾，桌椅无灰尘。

(7) 楼层走廊、楼梯间、电梯厅：每天早上拖扫 1 次，下午清扫 1 次，检查巡扫 3 次；保持地面无脏物、无脏痕。

(8) 楼层卫生间：地面每天拖擦 1 次，便池每天冲刷 2 次，洗手盆、镜每天洗擦 1 次；保持地面无脏痕，盆壁、台面、镜面和便池壁无尘垢。

(9) 各办公室门和门牌：每半个月擦拭 1 次，门和门牌表面无灰尘。

(10) 垃圾收拾：办公室纸篓和走廊垃圾桶，每日下午下班前收拾 1 次，纸篓和垃圾桶夜无垃圾，无异味。

4、环境绿化管理与养护的技术、质量要求

- (1) 绿化植物的防旱养护：定期浇水，花草、树木不被缺水枯死。
- (2) 绿化植物的的施肥养护：定期施肥，花草、树木枝叶长势旺盛。
- (3) 绿化植物的的防虫养护：定期洒药，花草、树木枝叶不被虫害。
- (4) 绿化植物的的修剪造型：定期修剪；花草、树木外观造型整齐、美观。
- (5) 绿化植物的的护土培植：定期护土培植，花草、树木根部土壤饱满、松散。
- (6) 绿化花草、树木补种：提供花草、树木补种方案，协助专业进行种植。
- (7) 树木防台：根据气象预报，提前对树木进行加固防台；台风过后，及时扶植树

木和清扫、清理折损的枝叶，保持台风之后环境卫生干净整洁。

- (8) 办公区的迎接领导检查、接待和重大节日，按要求及时协助摆放花木盆景。

5、水电节能降耗协助管理技术、质量要求

- (1) 办公区照明和空调用电管理，每日下班和双休日以及节日对各办公区照明灯、空调履行检查，发现未关电源及时关闭电源。
- (2) 绿化养护用水管理，根据季节和气温变化，调整绿化浇灌频次，合理使用水浇灌防旱。
- (3) 水电用量分析与票据领取，每月及时领取票据和分析用量，提供用水用电分析报告，供采购参考。

6、来访接待及会议服务技术、质要要求

- (1) 来访接待：问语礼貌、热情，茶水送递及时，客人离开，及时收拾茶杯；
- (2) 领导办公茶水：茶叶分装到位，在领导上班之前，开水备送到位；
- (3) 会议茶水：会前 30 分钟茶杯和矿泉水按座位摆放到位，会前 10 分钟泡茶到位，会中根据饮用情况及时上倒开水，会后及时收拾茶杯和矿泉水。

7、物业管理相关的其他后勤协助服务

- (1) 门窗及办公家私的简易维修，包括门合叶、锁、把手的维修和桌子、抽屉锁和滑道的更换以及椅子和沙发的脚、靠背以及支架结构上的松脱加固方面维修。技术、质量要求：在能力范围之内，满足采购人的需求，及时完成；在能力范围之外，将协助采购人完成，服务主动，不推诿，不拖拉。

(2) 传统节日环境的美化, 包括春节、国庆、五一等节日装点以及横布、标语的悬挂等。

技术、质量要求: 在能力范围之内, 根据采购人的要求, 及时完成。

(3) 房屋改造、装修翻新的施工现场管理和施工质量的监督。

技术、质量要求: 在能力范围之内, 满足采购人的需求, 及时完成; 在能力范围之外, 将协助采购人完成, 服务主动, 不推诿, 不拖拉。

五、供应商的物业服务费

1、物业服务费

(1) 物业服务费的构成: 由人员费用(包括人员工资、保安节假日加班费、社会保险、住房公积金、工会经费、服装费以及福利费等;)、物业服务耗材费用(包括保安、保洁、绿化服务工具费和耗材费等;)、物业办公费、管理佣金和税费构成。

(2) 物业服务费标准, 由供应商根据物业行业服务成本合理报价, 并通过本次公开招标方式确定, 并按月支付(需供应垫付 1 个月后, 采购人依据合同逐月支付)。

(3) 物业维修、维护费用: 主要包房屋、水电、消防、安防、办公家私、空调设备维修、维护和以及绿化补种、盆景摆放、水池清洗、化粪池清掏、垃圾清运等方面发生的费用, 由采购人另行承担支付。

(4) 服务费调整: 如因政策调整造成相关费用(如当地社会保险金缴费标准和最低工资标准发生上调, 采购人和供应商可根据实际上调情况以补充协议方式增加服务费。

六、采购合同期限

服务采购合同期限: 根据“琼财采(2019)781 号”文件规定, 采购人与中标供应商分三期签订, 每期一年, 即一年一签, 但合同累计的期限不超三年。后期合同的签订, 采购人在年度预算能保障的前提下, 根据政府采购履约评价结果分年度续签。

七、采购物业管理服务年度预算与投标报价

7.1、本次采购服务年度服务费预算: **¥: 2626100.00 元(大写): 贰佰陆拾贰万陆仟壹佰元整;**

7.2、投标报价: 投标单位可依据此预算, 在满足采购人的物业管理服务需求和质量

保障的基础上, 根据管理服务成本的测算, 分别按月和年度的服务期进行合理报价。

附：需求的物业服务岗位人员拟编表

岗位人员拟编表

序号	项目名称	提供的物业管理服务内容	拟设岗位	拟编人数
1	物业综合管理	提供4个办公区物业管理服务活动组织实施和安排、指导、监督基层作业人员服务工作以及协助局机关办公室做好其他方面后勤保障服务	主任	1
2	水电维修服务	提供4个办公区水电设备设施、办公家私简易维护、维修和房屋、设施设备协助维修、维护等方面的服务	水电工	2
3	会议服务	提供院机关会议室、会议室、党委会议茶水、会场布置和卫生以及收发局机关报纸、杂志等服务工作	客服员	2
4	安全防范服务	提供院机关办公区安检、停车场车辆停放管理和财物防盗、防破坏、防火及防疫等方面的安全防范服务。	保安	8
		提供本号法庭办公区安检、停车场车辆停放管理和财物防盗、防破坏、防火及防疫等方面的安全防范服务。	保安	3
		提供椰林法庭办公区安检、停车场车辆停放管理和财物防盗、防破坏、防火及防疫等方面的安全防范服务。	保安	3
		提供新村法庭办公区安检、停车场车辆停放管理和财物防盗、防破坏、防火及防疫等方面的安全防范服务。	保安	3
5	环境卫生维护服务	提供院机关外场、大厅、电梯、审判厅和办公楼层楼梯间、走廊、卫生间等部位环境卫生维护与保洁服务	保洁工	8
		提供本号法庭办公区外场、大厅和办公楼层环境卫生维护与保洁服务。	保洁工	1
		提供椰林法庭办公区外场、大厅和办公楼层环境卫生维护与保洁服务。	保洁工	1
		提供新村法庭办公区外场、大厅和办公楼层环境卫生维护与保洁服务。	保洁工	1
6	绿化维护服务	提供院机关办公区绿化修剪及养护服务。	绿化工	2
		提供本号法庭办公区绿化修剪及养护服务。	绿化工	1
		提供椰林法庭办公区绿化修剪及养护服务。	绿化工	1
		提供新村法庭办公区绿化修剪及养护服务。	绿化工	1
合计				38