

用户需求书

一、项目名称

购买政务服务大厅服务项目

二、项目概况

白沙县政务服务中心位于海南白沙黎族自治县牙叉镇的金沙西路。总建筑面积为 6792 m²；共 5 层，分为地上 4 层，地下 1 层；其中地上建筑面积为 4007.3 m²，地下建筑面积为 1384.83 m²；1 至 3 层为政务中心办公区，4 层为政法委办公区；共有电梯 1 部。现拟采购一家单位以提供办公楼、地下室及办公楼周边区域的保洁服务；室内室外绿化植被的修剪、浇灌和养护服务；24 小时值班及秩序维护服务、地上地下停车场的管理；办公楼供水供电等设施的维修及养护等相关服务。

三、采购需求

（一）服务内容

1、白沙黎族自治县政务服务中心室内、室外的公共区域清洁服务；

（1）对政务服务中心室外路面、道路、绿地及门前三包范围区域每日定时清洁，保持室外环境洁净；

（2）对政务中心内各大小会议室、接待室等公共区域提供定时清洁服务；

（3）对政务中心室外公共座椅、公共设施、垃圾桶、各类标识等进行每日定时清洁，并将垃圾收集，并进行详细记录；

（4）对办公楼内公共洗手间、电梯轿厢、楼道、扶手等提供清洁服务（洗手液、纸巾由甲方提供，物业公司负责更换）；

2、政务中心 24 小时秩序维护及消防安全巡查检查服务；

（1）对政务服务中心提供每日 24 小时秩序执勤服务；

（2）对政务中心车辆停放场地提供秩序维护及车辆检查服务；

（3）对政务中心提供秩序安全巡查与检查服务；

（4）严格按照消防管理规定对各单位重点部位、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（消防设施

维修、更换费用由甲方负责);

3、政务中心室内外绿化及室内盆栽绿化的修剪、浇灌、养护服务;

- (1) 根据季节变化,对办公楼绿化植被定期浇灌,确保绿化健康成长;
- (2) 根据绿化长势,对办公楼绿化植被进行定期修剪、造型;
- (3) 根据绿化生长情况,对办公楼绿化植被定期进行施肥、杀虫;
- (4) 遇台风等特殊情况下,对乔木进行加固;

4、政务中心公共设施设备养护、零星维修与电梯维护保养服务(维修材料及电梯维保费用由甲方支付);

- (1) 对政务中心公共区域及各办公室提供日常零星维修服务;
- (2) 对办公楼内供水、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;
- (3) 为办公楼提供日常的灯具、开关、水管等小修服务;
- (4) 对办公楼配套的电梯设备提供每月不低于2次的维保服务;

5、会务服务、来访接待及文印工作;

- (1) 为办公楼提供会务服务,包括会场的预定、会场布置、茶水添加、会后收尾工作等;
- (2) 负责会前音响设备等的调试工作。
- (3) 负责政务大厅文印工作。

(二) 管理服务标准

1、管理服务的要求

- (1) 本物业服务应满足甲方需求。
- (2) 服务方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,并制订各项目管理,确保合同如实履行,为被服务方提供符合要求、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严格的管理制度。
- 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设置“服务热线”，公示服务联系电话。

⑤协助甲方做好所需要的各项事务。

⑥所有物业管理人员政治可靠，身体健康，无违法犯罪劣迹，乙方人员在服务过程中，应统一着装，言行文明、礼貌规范服务。

2、物业专项标准

(1) 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、 多功能厅 | 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 |
| | 玻璃内面 | | | 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 |
| 大堂 | 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 |
| 电 梯 | 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 | | 清理1次 | | 无灰尘、无污渍 |
| | 地垫 | 清洁1次 | | | 无垃圾、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 |
| | 玻璃内面 | | 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 | 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 |
| | 绿化带、花池沿 | 1次 | | | 无垃圾、无积水 |
| | 指示牌、铭牌、标示等 | | 1次 | | 无积尘、无污渍 |

| | | | | | |
|--|--------------|--------|--|----|-------------|
| | 墙壁低位(1.5M以下) | | | 2次 | 无积尘、无污渍 |
| | 漏沙井、排水沟 | | | 2次 | 无堵塞、无垃圾 |
| | 高位灯饰等 | | | 1次 | 无积尘、无污渍、无蛛网 |
| | 门岗房、电动门 | 1次 | | | 无积尘、无污渍 |
| | 垃圾中转站清洁 | 2次 | | | 无积水、无异味 |
| | 公共活动场所清扫 | 2次 | | | 无垃圾、无污迹 |
| | 区内公共雨、污水管道清洁 | | | 1次 | 无堵塞、无垃圾 |
| | 化粪池 | 每年清运一次 | | | 需要时,服务费另计 |
| | 外墙清洗 | 按甲方要求 | | | 需要时,服务费另计 |

(2) 绿化工作频次及标准

2.1 草坪管理

| 工作内容 | 工作标准 | 服务频次 | 质量标准 |
|-------|-----------------------------------|--------------|---------------------------|
| 1、浇水 | 草坪生长正常无“旱象” | 据实 | 草种纯度90%以上,颜色茵绿,生长高度一致,不结堆 |
| 2、施肥 | 均匀撒施25克/m ² ,施后浇水或雨后进行 | 按实按需,至少每季度一次 | |
| 3、除杂草 | 无明显杂草 | 不分季节时间 | |
| 4、修剪 | 草高度10厘米 | 每季度一次 | |
| 5、病虫害 | 地下害虫人工扑捉或药物防治 | 既有即治 | 适时用药、对症下药、安全用药 |
| 6、清洁 | 垃圾、杂物收集 | 随时清运 | 无垃圾、无杂物 |

2.2 绿篱管理

| 工作内容 | 工作标准 | 服务频次 | 质量标准 |
|---------|---|--------------|------------------------|
| 1、修整 | 高度一致，修剪平整，棱角分明 | 按实按需，至少每季度一次 | 长势旺盛，高度一致，整齐美观，不断段、不缺口 |
| 2、浇水 | 无“旱象”，浇水渗入土壤 15cm 以上 | 据实按需 | |
| 3、除草松土 | 修剪后应除草、松土 | 每季一次 | |
| 4、施肥 | 松土后株行间开 10 厘米沟或挖施复合肥，50 克/ m ² ，施后覆盖。不能用沟穴施的用撒施。 | 每季一次 | |
| 5、病虫害防治 | 一经发现及时施药防治 | 即有即治 | 适时用药、对症下药、安全用药 |
| 6、清洁 | 垃圾、杂物收集 | 及时清运 | 无垃圾、无杂物 |
| 6、清洁 | 垃圾、杂物收集 | 及时清运 | 无垃圾、无杂物 |

(3) 公用设施设备管理标准

| 序号 | 内容 | 事项 |
|----|---------------|--|
| 1 | 设备运行 | 共用设施设备运行正常，维护良好，无事故隐患；有设备台帐、运行记录、检查记录、维修记录、保养记录。 |
| 2 | 值班报修 | 急修报修半小时内到达现场，预约维修报修按双方约定时间到达现场；回访率 100%。 |
| 3 | 操作员工 | 技能熟练，严格执行操作规程，持证上岗。 |
| 4 | 消防管理 | 符合消防部门的有关规定进行管理，定期进行消防演习，保证消防通道畅通，设备保管使用合理。 |
| 5 | 道路、停车场 | 平整通畅，交通线标志齐全规范 |
| 6 | 路灯、楼道灯等公共照明设备 | 完好率 95% 以上，按甲方规定时间、规定标准，定时开关。 |
| 7 | 制度 | 维修养护制度健全并在工作场所明示，工作标准及岗位责任制明确，执行良好。 |
| 8 | 设备故障及重大事件 | 有完善的应急方案、现场处理措施、处理记录以及分析培训工作。 |
| 9 | 设备房 | 卫生、整洁，主要设施设备标识清楚齐全。 |

| | | |
|----|-----------------------|---------------------------|
| 10 | 设备房及公共场所、场地、危及人身安全隐患处 | 有明显标志和防范措施 |
| 11 | 停水、停电 | 在接到相关部门通知后，按规定时间提前通知相关人员。 |

(4) 公共秩序维护服务标准

| 序号 | 事 项 | 要求 |
|----|----------|---|
| 1 | 门 岗 | 各单位各办公楼出入口 24 小时值班，上、下班时间立岗值班。 |
| 2 | 巡 查 | 办公区各重点部位每日巡查不少于 8 次，并作好巡逻登记。 |
| 3 | 安全防范警示标志 | 设置在各单位公共娱乐设施、水池、设备房、顶层天台等危险隐患部位。 |
| 4 | 车 辆 | 车辆实行自由通行管理，会议、大型活动时作好车辆疏导。 |
| 5 | 外来人员 | 进入单位的外来人员实施发放临时出入证管理，对外来人员作盘问、登记管理；对访客登记、指引行走路径。 |
| 6 | 突发事件 | 火灾、水浸、刑事、交通事故等突发事件有应急处理预案（每年预演一次） |
| | 值班要求 | 秩序维护员提前 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，不得睡觉、吃零食及做与工作无关的事情 |

(5) 会务服务标准

| 序号 | 事 项 | 要求 |
|----|------|-------------------------|
| 1 | 会议 | 提前做好会务登记，检查会议室卫生、设施设备情况 |
| 2 | 会前 | 做好会议前期准备，并做好会议应急处理 |
| 3 | 会中 | 做好会议中的基础服务 |
| 4 | 会后 | 清理会场，为下一场会议做好会议准备 |
| 5 | 会议时间 | 随时做好会议召开的准备工作 |
| 6 | 工勤服务 | 根据领导的时间安排，合理安排工作时间 |

(三) 人员配置要求

| 岗位名称 | 工作内容 | 配置人数 | 备注 |
|----------------------|--------------------------------|------|--|
| 物业经理 | 负责政务中心物业的全面管理工作 | 可兼职 | |
| 水电技工 兼电梯安 全管理员 | 负责办公楼内日常维修及设备养护工作，需同时监管电梯及消防安全 | 可兼职 | 需持证上岗 |
| 公共服务 人员 | 负责会务接待及文印工作 | 3 | 熟悉办公软件、复印件、打印机等设备的使用 |
| 绿化员 | 负责所有公共绿化、室内盆饰绿化植物的养护、修剪和管理 | 2 | 提供1名园林绿化工程师的技能鉴定证书 |
| 保洁员 | 负责政务中心一至四层各办公室及公共区域卫生清洁工作 | 5 | 熟悉日常和特殊清洁保洁工具，需配置1名石材养护工，提供1名石材清洗养护工技能鉴定证书 |
| | 负责政务中心室外及地下室卫生清洁工作 | 2 | |
| 秩序员 | 负责政务中心行政大门岗24小时秩序维护服务工作 | 3 | 退伍军人或经过专业培训优先，有一定独立处理突发事件的能力 |
| | 队长：负责巡查及员工休假替换班工作 | 1 | |

政务中心物业配置服务人数合计16人，其中物业经理、水电技工可为兼职人员。

四、项目相关要求

- 1、合同履行期限：自合同签订生效之日起一年
- 2、服务地点：白沙黎族自治县政务服务中心办公楼
- 3、付款条件：按月支付物业管理服务费
- 4、报价要求

物业服务费预算：991625.52 元，包括：员工工资、制服、社会保险费、住房公积金、法定节假日加班费、清洁卫生费、绿化养护费、秩序维护费以及应纳税金、企业管理费、合理利润等。

5、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。

6、不允许供应商分包经营，供应商应独立参与响应，且成交后由供应商自己经营。

7、投标人不能低于成本价恶意报价，如中标人的报价过低，低于预算金额的 90%，明显不符合市场价格，则采购人有权要求中标人提供预算金额的 10%作为履约保证金，如中标人在实施过程中偷工减料，不按工期完成项目，则采购人有权终止合同，没收履约保证金，并报主管部门严肃处理。

8、验收要求：按招标文件第三章“用户需求书”中服务内容及要求和国家行业标准进行验收。

9、供应商必须根据所投产品的技术参数、资质资料编写响应文件。在中标结果公示期间，采购人有权对中标候选人所投产品的资质证书等进行核查，如发现与其响应文件中的描述不一，代理机构将报政府采购主管部门严肃处理。