

## 项目服务需求

一、项目名称:文昌市纪律检查委员会、监察委员会办公大院后勤服务外包项目

二、项目编号: HNYZ-2018-032

### 三、项目基本情况

(一) 采购人: 文昌市机关事务管理局

(二) 地址: 海南省文昌市文清大道

(三) 规模: 占地约 4.5 亩, 建筑面积约 2750 平方; 楼层共有 6 层, 电梯一台; 一楼为办案大厅, 二楼设有 1 个圆形会议室, 六楼设有 1 个报告厅和 1 个视频会议室。办公大院配有 1 个集供电、供水和发电机房; 大院内共有 65 套, 总功率为 110KW/h 的空调机。

### 四、物业服务的管理内容

#### (一) 保安管理服务

1. 实行 24 小时不间断值守制度, 切实做好防火、防盗、防破坏工作, 门岗执行外来人员安检设备检查, 防止侵害院内财产及人员人身安全行为的发生, 维护院内安全。
2. 负责做好禁止任何单位或个人依傍大院围墙或房墙构筑建筑物。
3. 负责院内交通与车辆停放秩序管理, 包括车辆的出入、行驶、停放及物品出入的检查监督管理, 严格登记制度, 严把货物出入关。
4. 负责维持院里公共秩序安全, 包括办公楼大门以及大院各区域的安全巡视、检查等。
5. 为院内提供重大节日、欢庆、重要接待的安全保卫警戒等工作。
6. 负责局里的消防设备设施的检查, 每月不少于一次。
7. 对突发事件(包括火灾、水浸、伤病等)提供应急处理服务。

#### (二) 清洁保洁管理服务

1. 负责办公楼的公共区域清洁保洁, 包括楼道、扶手、洗手间等; 楼层内花卉

浇水与叶子清洁。

2. 领导办公室、会议室、视频会议室、报告厅等室内的清洁保洁。
3. 院内道路、垃圾桶、停车场、停车棚、绿化带等区域的日常清洁。
4. 负责对院内道路、灯具及不锈钢饰品、宣传栏、标示牌、楼梯栏杆、护栏、垃圾桶、果皮箱、广场等的清洁和保洁。
5. 院内标识牌、污、雨水井和沙井的清洁和保洁。
6. 院内散水坡、排水沟、垃圾池、化粪池的清理；定期抽吸、疏通化粪池。（甲方不委托的除外）
7. 负责生活垃圾的清运管理。（甲方不委托的除外）
8. 负责对区域内的“四害”消杀。（甲方不委托的除外）

### **（三）绿化养护服务**

1. 负责院内所有绿化带、草地、花卉、树木等的施肥、防虫害、除草、浇水防旱、防涝防冻、修剪造型、缺株补植、垃圾清理等管理及养护工作。
2. 院方提供场地、种苗相关条件下，负责院区内室外花卉植物的培植、更换及养护。
3. 特殊天气下的绿化防护管理工作。
4. 负责各节庆活动的花卉摆放，购置费由甲方负责。
5. 负责绿化的局部改造，改造费由甲方负责。

### **（四）公用设施设备维修保养服务**

院内等公共区域水、电、消防及设备设施的日常维修养护，所需的耗材由甲方提供，物业服务公司负责管理和维修，维修所需的工具、设备及费用由物业服务公司负责，具体操作方式可由物业服务公司制定年度（或季度）维修计划报甲方审核并采购，使用时由物业服务公司按维修需求领取。

- 1 负责办公楼院区内照明、应急灯、路灯、绿化用灯，灯具，开关、插座等照明系统维护及管理工作。部分增设或临时设施的安装工程，根据具体情况另行

协商。

2 负责给排水系统日常维护和管理，如：卫生间洁具、上下行管道、雨、污水井（管）、盖、明沟、卫生间、抽水泵、发电机等的维护、疏通及管理。暗沟、排污主管道疏通修复方案以及预算须报甲方同意后方可实施，所需费用由院里负责。

3 负责供电设施日常的维修和管理，如：配电柜室内外电缆线、室外电缆井、配电箱、柜等维护及管理。高压部分由物业服务公司协助供电部门做好维护及管理。

4 负责室外路灯及节日灯饰的布置维护及管理。路灯维修平台、方案及制作由物业服务公司负责，经甲方同意后实施，所需耗材费用由院里承担。

5 负责房屋设施的日常维修和管理，如：楼梯、扶手、隔栏、运动场围栏、门、窗、房屋标识、道路、路障、宣传栏、建筑小品等的维护管理工作。

6 负责办公楼内多功能厅、报告厅、会议室、接待室空调及排风机、电热开水器、水泵房的运行维护管理工作。

7 负责电梯设施设备维护保养，以及维修的监督管理工作。

8 配合和协助有关部门对消防设施的检修工作及负责消防设施的维护管理工作。

9 负责楼房门窗、门锁的维修和管理。

10 负责围墙栏杆、门口和出入自动门的维护及管理。

11 服务期间所购置的维护保养资产类物品，服务结束后，交归甲方所有。

### **（五）会务服务**

1. 负责由甲方统一安排的会议期间的会务工作，包括会议室空调开关、灯光管理、桌椅摆放，茶水供应，音控设备管理，安保以及配合会场布置等服务工作。

各会议室的环境清洁保洁工。

会议接待的礼仪服务。

参与做好院内庆典、晚会等活动的接待、礼仪服务等工作。

院内接待餐期间的布置、茶酒水、上菜、礼仪服务。

#### **(六) 音控设备管理服务**

1. 会议与培训共用设施、设备的养护和运行管理，包括：话筒、投影机、空放机、音响喇叭、扩音器等。

#### **(七) 其他服务**

1、负责院里水电的日常供应，水电的购买、充值由物业负责。

2、负责电梯的维修、保养、检测、年检工作。（维修、保养、检测、年检工作可以委托专业公司负责，物业公司负责监督与费用支付）

3、做好信件报刊、物流物品的保管发放及节日庆典、晚会等后勤服务和其他临时性事项，以及委托管理的其他事件等。

4、服务区域内四害消杀，二次水池清洗、检测，化粪池清理，避雷检测。

### **五、管理服务要求与标准**

#### **(一) 管理服务的要求：**

1、本物业管理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，并制订各项目目标管理，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) 项目经理应具备四年以上物业管理经验，曾担任二年以上项目负责人。

- (5) 特种作业员工（如：水电工）持有政府或专业部门颁发的有效证书上岗。
- (6) 物业管理企业运用计算机管理。
- (7) 设置“服务热线”，公示服务联系电话。
- (8) 采取多种形式如走访部门、恳谈会、电话沟通、问卷调查等，每年与 80% 以上职员作有效沟通；每年有效投诉处理率 100%；每年进行四次以上满意度测评；有效样本覆盖率大于 80%，并对薄弱环节持续改进。
- (9) 建立完善的档案管理制度（日常管理档案等）。
- (10) 协助甲方做好所需要的各项事务。
- (11) 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。

## （二）物业专项标准

### 1、保管理管理工作与标准

序号	事 项	要 求
1	门岗	门岗24小时执勤，上下班时间及有客人来访时间立岗值班。对进出人员、车辆进行询问、登记、检查、核实、对接后方可放行。
2	安检岗	所有外来人员必须通过安检设备检查，检查无异常方可放行。
3	巡查	甲方上班时间内外巡逻，非上班时间重点部位巡查每小时不少于一次。负责对大楼内所有房门的查看，以及灯光设备使用监管。
4	安全防范警示标志	协助甲方在公共娱乐设施、设备房、顶层天台等危险隐患部位设置标志。
5	外来人员	进出各区域的装修工、临时服务人员实施发放临时出入证管理；对外来人员访客作盘问、登记管理，并做好引领行走路径。
6	车辆管理	内部车辆，凭证出入；外来车辆禁止入内。对车辆停放进行引导管理。
7	突发事件	火灾、水浸、刑事、地震、人员上访等突发事件有应急处理预案（每年预演一次）。

8	危险品	严格审查，未经甲方负责人同意禁止入内。
9	大件物品	大件物品凭证放行；未经确认、许可，不可放行。
10	物流物品	负责大院内物流物品的接收，保管、发放；负责对院内一些部门和人员物流文件、书刊与物品的递送。

## 2、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、视频会议室、报告厅	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			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
大厅	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

区域	清洁项目	工作频次			工作标准
		每日	每周	每月	
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	

区域	清洁项目	工作频次			工作标准
		每日	每周	每月	
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		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

区域	清洁项目	工作频次			工作标准
		每日	每周	每月	
领导办 公室、 备勤接 待室	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
	二次供水池	每年清洗两次			有检验证明
	外墙清洗	按甲方要求			需要时，服务费另计

### 3、绿化工作管理标准

#### (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 <sup>2</sup> ，施后浇水或雨后进行	按实按需，至少每季度一次	
3、除杂草	杂草不超过1/20	不分季节时间	
4、修剪	草高度10厘米	每季度一次	
5、补植	死亡率50%面积达1m <sup>2</sup> 需同类草皮补植；死亡率50%且具生长活力的可围养，同时做好标识；因荫蔽原因草死亡无须补植	既有即做	
6、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
7、清洁	垃圾、杂物收集	随时清运	无垃圾、无杂物

#### (2) 绿篱管理

工作内容	工作标准	服务频次	质量标准
1、修整	60厘米≤高度≤120厘米 50厘米≤高度≤80厘米 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 <sup>2</sup> ，施后覆盖。不能用沟穴施的用撒施。	每季一次	
5、补植	缺口 0.5 米，同高度苗木补植压实，浇足定根水	即有即补	
6、病虫害防治	一经发现及时施药防治	即有即治	适时有药、对症下药、安全用药
7、清洁	垃圾、杂物收集	及时清运	无垃圾、无杂物

### (3) 花木管理

工作内容	工 作 标 准	服务频次	质量标准
1、浇水	无“旱象”，根据花木高度渗入土壤 20m--50 m	据实按需	枝繁叶茂，苍茏翠绿，株姿株态美
2、除草松土	基本无杂草	每年两次	
3、施肥	松土后接着施肥，开深 20 厘米环形沟或在不同方向挖 20 厘米深的穴，沟（穴）中施肥，大树每株 250 克，小花木每株 50-150 克植物密集的花/花坛施复合肥 25-50 克/M <sup>2</sup> 。	每年两次：早春 一次、秋末一次	
4、修整	乔木：无枯支败叶冠幅丰满成型 小花木：观叶植物枝叶紧凑树姿美观 观花植物修剪冠幅匀称，造型形神兼备	据实按需	
5、补植更新	无死株现象	随时	
6、病虫害防治	喷药防治	据实按需	适时有药、对症下药、安全用药
7、清洁	垃圾、杂物收集	随时清运	无垃圾、无杂物

#### 4、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98%以上,按甲方规定时间、规定标准,定时开关。
7	制度	维修保养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	有完善的应急预案、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。

## 5、音控设备管理标准

序号	服务内容	服务标准
1	设备运行	会场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	故障报修	会场急修报修五分钟内到达现场。
3	操作员工	技能熟练，严格执行操作规程。
4	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。
5	设备管理	表面卫生、整洁，标识清楚齐全。
6	值班要求	重要会议，现场候命。
7	会议准备	会议前音控设备按甲方要求，不得延误。
8	设备故障及重大事件	有完善的应急预案和现场处理措施。

## 6、会务服务标准

序号	项目	工作内容	质量标准
1	布置会场	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 按照主办方要求摆放桌椅；</li> <li>2. 家具干净、无灰尘；</li> <li>3. 必要时用家私蜡上光；</li> <li>4. 根据要求铺设桌布；</li> <li>5. 鲜花美观、鲜嫩、无虫害、无干叶；</li> <li>6. 用“绿宝”擦拭花卉叶子；</li> <li>7. 会标悬挂位置正确，保持在水平面。</li> <li>8. 启动音控设备、视频设备。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 会中关闭门窗；</li> <li>2. 温度适中(夏季26度)；</li> <li>3. 风向避开座位。</li> </ol>
2	照明	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 时时检查照明灯具，发现损坏在无会议时修理；</li> <li>2. 会前开启照明灯具；</li> <li>3. 照明适度、无灭灯。</li> </ol>	
3	通风	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 会前开启门窗通风；</li> <li>2. 下雨天气情况下应防止雨水进入室内；</li> <li>3. 大风天气应视情况确定开窗通风时间；</li> </ol>	
4	卫生	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 地面无灰尘、污渍、纸屑；</li> <li>2. 会议桌、茶几无灰尘、手印；</li> <li>3. 沙发无灰尘，靠垫、沙发巾平整无褶皱。</li> </ol>	
5	花卉	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 绢花在会议桌中间一字摆开；</li> <li>2. 鲜花美观、鲜嫩、无虫害、无干叶。</li> </ol>	
6	重要会议	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 座位前正中摆放桌签、或座牌；</li> <li>2. 下方距桌沿 5CM 摆放便笺；</li> <li>3. 桌边右侧放置笔筒；</li> <li>4. 便笺无印迹、无折印；</li> <li>5. 铅笔已削好。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 无水迹、无印迹、无破损；</li> <li>2. 湿巾均已消毒；</li> <li>3. 便笺右上方依次摆放湿巾托盘</li> </ol>

7	职工大会	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 主席台桌签放置座前正上方居中；</li> <li>2. 茶具放在座位右侧距桌沿 30 公分处；</li> <li>3. 茶具左侧 5 公分摆放湿巾托盘（根据需要）</li> <li>4. 座位中间距桌沿 2 公分放置文具。</li> </ol>	和茶杯垫盘； <ol style="list-style-type: none"> <li>4. 整齐摆放成一直线；</li> <li>5. 摆放位置上下端正；</li> <li>6. 检查茶具是否有水迹、污迹、茶锈、破损。</li> </ol>
8	迎宾	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 着装整齐，仪表端庄；</li> <li>2. 指定地点等候客人；</li> <li>3. 见到客人微笑示意，使用礼貌问候语；</li> <li>4. 引客人至会议室落座；</li> <li>5. 协助安放物品。</li> </ol>	
9	润茶	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 袋装茶提前放入杯中商标朝向客人，底部与杯柄对齐；</li> <li>2. 散装茶叶用量充足；</li> <li>3. 水量不超过杯子 1/3。</li> </ol>	
10	沏茶	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 倒 7 成水量；</li> <li>2. 领导提前到会场及时倒茶；</li> <li>3. 杯盖留有 0.5CM 的空隙；</li> <li>4. 倒水过程中避免水漫溢。</li> </ol>	
11	续水	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 姿势正确，在客人右后方进行茶水服务；</li> <li>2. 桌面、笔记及信纸上不溅水；</li> <li>3. 不得私自在会议室滞留；</li> <li>4. 进入会议室需走路轻、讲话轻、动作轻；</li> <li>5. 会中每 20 分钟续水一次；</li> <li>6. 职工大会提供饮用水；</li> <li>7. 部门各单位会议 30 分钟续水一次。</li> </ol>	
12	送宾	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在会议结束前 10 分钟检查各区域是否正常；</li> <li>2. 提醒并协助与会人员带好随身物品及衣物；</li> <li>3. 引客人至电梯间，待客人上梯后离开。</li> </ol>	
13	会后	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 遵守保密纪律，不议论会议相关话题；</li> <li>2. 迅速、准确；</li> <li>3. 发现遗留物品封存上报；</li> <li>4. 收台后，室内卫生要与会前相同。</li> <li>5. 音控设备关闭</li> </ol>	

## 六、项目人员需求

序号	项目类别	数量	单位	备注
1	项目经理	1	人	
2	保安队长	1	人	
3	保安员	7	人	
4	保洁员	2	人	
5	绿化工兼外围保洁员	1	人	
6	会务员	2	人	
7	水电工	1	人	
8	音控员	1	人	
合计		16	人	