



用户需求书

一、项目名称：水务厅机关办公区物业管理

主要内容：保洁、秩序维护及食堂管理

二、项目内容

（一）本项目的物业及食堂服务管理范围主要有：

项目位于海口市美兰区琼山大道 11 号，建筑面积 12257.8 m²。

1、秩序维护；办公区

2、保洁：1、3、4、8、9 楼、屋面、地下室、庭院环境卫生、一楼大会议室、阅览室；水电工 3 名、公务 2 名、文员 1 名劳务派遣。

3、食堂管理服务内容：

（1）职工食堂的加工、销售和管理工作。

（2）从仓储、加工、售卖各环节严格把关，保障食品卫生。

（3）职工食堂：早、中、晚三餐。早餐约 100 人就餐、中餐约 250 人就餐、晚餐约 50 人就餐。节假日就餐人数较少。负责接待餐。根据就餐人员的不同需求，不断调整、更换菜品的品种。

本项目共需要物业服务岗位为 31 名，预算费用包含各服务区域所需要的人员基本工资、加班工资、福利费、社保（五项保险）、住房公积金、降温费、材料费、管理费、税金以及其它费用。



(二) 本项目物业服务费的结算形式为：

包干制。承包人工成本和管理成本。

三、物业管理服务的内容及要求

(一) 办公区物业管理服务的内容

1、环境卫生管理，包括办公楼 1、3、4、8、9 楼、屋面、地下室、庭院环境卫生、一楼大会议室、阅览室的公共场所的清洁卫生、垃圾的收集。

2、区域内交通与办公区、车辆停放秩序的管理。

3、维持公共秩序，包括安全监控、门岗执勤、组织防火防风防水防盗等。

四、物业管理服务标准

(一) 本物业管理服务应达到二级以上物业管理标准。

(二) 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，确保合同如合同履行，为被服务方提供符合要求、满意的物业服务。

(三) 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、 物业管理企业运用计算机管理。
- 6、 设置“服务热线”，公示服务联系电话。
- 7、 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。
- 8、 建立完善的档案管理制度(日常管理档案等)。
- 9、 协助甲方做好所需要的各项事务。
- 10、 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。

(四) 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	
大堂	地面	随时保洁		清洗 1 次	无灰尘、无污渍
	墙面	随时保洁		全面清洁 1 次	无灰尘、无污渍，无蛛网
	门、玻璃	刮洗 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
领导办公	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



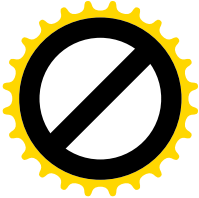
室	门、窗、窗台		1次		无积尘、无污渍
	天花、风口、灯饰、牌			1次	无积尘、无污渍、无蛛网
	玻璃			刮洗1次	无积尘、无污渍、光亮
	墙壁附属设施		1次		无积尘、无污渍
	电脑、桌椅		3次		无积尘、无污渍
电 梯	电梯门	随时保洁			洁净光亮、油面均匀
	电梯轿厢	随时保洁			洁净光亮、无异味
	顶灯	1次			明亮、无尘、无蛛网
	踏板接缝	1次	清理1次		无灰尘、无污渍
	地垫				
区 域	清洁项目	工作频次			工作标准
		每日	每周	每月	
消 防	平台地面、踏步	清洁1次	拖洗2次	清洗1次	无积尘、无污渍
	墙壁低位（1.5M以下）		清洁1次		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



通道	门、窗、窗台		清洁 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2 次	无积尘、无污渍、 光亮
	垃圾桶	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	1次			无灰尘、无污渍
	扶手铁翼		1次		无积尘、无污渍
楼层走廊	大理石地面	随时 保洁		晶面处 理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
区域	清洁项目	工作频次			工作标准
		每日	每周	每月	
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

五、食堂管理服务标准

项 目	管理工 作	工作标准
财 务	钱、物	钱、物专人专管，钱、帐分明，每天汇帐，月清月结，钱物相符，月满盘点，按月呈报。
	采购	按采购计划，实行供货商供货为主、零星采购为附的方式。采购的货物验收入库，验收由库管员、项目负责人、采购人在场共同验收。采购的食品须新鲜、无毒，价格于市场价相一致。
	仓管	出入库检查、登记，分类摆放，每日盘点、建帐，每月汇总。
	核算	计划核算，指导采购；每日核算，标准分析；每月汇总，呈报财务。
	作帐	每月按汇总情况，按会计标准作帐，呈报甲方。
环 境	卫生	随时作好食堂操作间、餐厅、洗手间的卫生清洁，作到无积尘、无污渍、无蜘蛛网、无锈蚀、无积水、无异味、无“四害”。
	消毒	各种餐具“一洗、二刷、三冲、四消毒”，无油垢、无异味。
	美化	呈报、建议设立必要的餐厅布置、设施，美化就餐环境。



食品	分类	不同食品、生熟食品分开。
	味道	结合就餐人员的不同口味，配置食品的味道，合理搭配。
	品种	按就餐人员的不同需求，不断调整、更换菜品的品种，要多样化。
	节约	合理搭配、精心安排、剩余食品冷藏，降低食品的成本。
品种	早餐	4种点心，4种小菜，2种汤水，2种粥类。
	中餐	8种菜样：其中3个荤菜、2-3个半荤半素、2-3个素菜、1-2个小菜，1种面食，1种有味汤。
	晚餐	8种菜样：其中3个荤菜、2-3个半荤半素、2-3个素菜、1-2个小菜，1种面食，1种有味汤。
设备	建帐	建立厨房设备设施台帐，并记录更换情况。
	操作	执行安全操作规程，定期维修保养机械设备。节约用水用电。
服务	食谱	每周公布食谱，按时开饭。
	文明	文明礼貌，热情服务，征询就餐人员的意见和建议，提高服务质量。
	个人卫生	上岗着工作服，勤剪指甲、勤洗手、勤洗澡、勤理发、勤换工作服。
其它	配置	物品添置、维修，报甲方审批，按批示执行。
	制度	建立详实的工作制度，所有食堂工作人员须严格遵守。



六、其他要求

(一) 服务期限：2018年9月1日至2019年8月31日，为期壹年。

(二) 费用预算：1294908.00元。

(三) 本次招标不接受联合体形式的投标，不允许投标人分包经营，投标人应独家参与投标且在中标后由中标人自己经营。