

政府购买服务用户需求书

一、项目性质

项目名称：政府购买服务

项目编号：HNZL-2019-0008

服务期限：合同签订之日起 2 年内。

预算费：4560444.00 元/1 年，总计：9120888.00 元/2 年

二、项目内容

（一）项目概况：

1、办公区：办公区占地面积 174282 平方米（大小广场）。

办公楼 1 幢，建筑面积 33500 平方米。

办公区绿化面积 112000 平方米。

木棉苑周转房：房屋 22 套。

爱民路周转房：房屋 1 栋（8 套）。

2、城市客厅：总景观面积 58142.98 平方米

其中：硬质地面铺装面积：4022.40 平方米。

水体面积：6280.56 平方米。

绿化面积：47840.02 平方米。

（二）物业服务范围：

1、办公区：秩序维护、保洁、绿化、日常维修、会务服务、工勤服务。（木棉苑周转房，爱民路周转房：日常维修）

2、城市客厅：绿化、保洁、日常维修。

（三）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。

预算费用包含各服务区域所需要的物业服务人员的基本工资、加班工资、福利费、社保（五项保险）、住房公积金和办公费、服装劳保费、工具材料费、管理费、税金以及其它费用。

三、物业管理服务内容

(一) 办公区物业管理服务的内容

1、办公区房屋建筑共用部位巡查，包括：楼盖、屋顶、外墙面、承重结构、楼梯间、走廊通道、门厅等。

2、办公区共用设施、设备的养护和运行管理，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、高压水泵房。

3、市政公用设施和附属建筑物、构筑物的巡查，包括区内道路、沟渠、池、井。

4、公用场地、绿地、花木等的养护和管理。

5、环境卫生管理，包括公共区域的清洁卫生、垃圾的收集（不含食堂）。

6、区域内交通与办公区、车辆停放秩序的管理。

7、维持公共秩序，包括安全监控、5个门岗执勤、组织防火防风防水防盗等。

8、约24间大小会议室会务会前、会中、会后的服务。

9、附属配套建筑和设施的维修、养护和管理。

10、负责县委、县人大、县政府、县政协四套班子领导的办公室（约32间）的保洁和公务服务。

11、管理和物业相关的工程图纸、竣工验收资料。

12、周转房住房内设备的养护和管理。

(二) 城市客厅物业管理服务的内容

1、共用设施、设备的养护和运行管理，包括：防雷设施、落水管、共用照明、天线、水泵等。（不包括卫生间）

2、市政公用设施和附属建筑物、构筑物的巡查，包括区内道路、沟渠、池、井。

3、公用场地、绿地、花木等的养护和管理。

- 4、环境卫生管理，包括公共区域的清洁卫生、垃圾的收集。
- 5、水体的管理。

四、物业管理服务标准

基本标准

(一) 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。

(二) 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、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、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。
- 11、法律法规中规定服务方承担履行的其他责任。

具体标准

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	大理石地面	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	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
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			清洗 2 次	
消防通道	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
	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	地面	随时保洁			无灰尘、无污渍,
	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	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

2、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，生长高度一致，不结堆
	除杂草	随时	杂草目视不明显、无结堆现象	
	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 2 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，不断段、不缺口
	除杂草	随时	杂草目视不明显	
	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	
	补植	随时	出现死株或断段、缺口	
花 木	浇水	视天气而定	根据花木高度渗入土壤 20m--50 m 以上	枝繁叶茂，苍茏翠绿，株姿株态美
	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	
	抗风		扶正、加固	
病 虫	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

3、机电设备管理工作标准

序号	服务内容	服务标准
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	急修报修三十分钟内到达现场，预约维修报修按双方约定时间到达现场。
3	操作员工	技能熟练，严格执行操作规程。
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。
5	道路、停车场	平整通畅，交通标志齐全规范
6	路灯、楼道灯等公共照明设备	完好率98%以上，按规定时间定时开关。
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	有完善的应急方案和现场处理措施、处理记录。
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	事项名称	服务标准
1	门岗	作好来访登记。
2	大堂岗	作好来访人员的登记、安排。
3	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。
4	安全防范警示标志	协助甲方设置在公共设施、水池、设备房、顶层天台等危险隐患部位。
5	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。
6	外来人员	进出管理区域的装修工、服务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。
7	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)。
8	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
9	驻守	秩序维护员休息时间驻守现场，应对突发事件。

5 会务、工勤服务标准

区域	清洁项目	工作频次			工作标准
		每日	每周	每月	
会议室	地面	随时保洁			无灰尘、无污渍
	墙壁低位（1.5M 以下）	随时保洁			无灰尘、无污渍
	墙壁高位（1.5M 以上）	随时保洁		掸尘 1 次	无积尘、无污渍、无蛛网
	门、窗、窗台	随时保洁			无积尘、无污渍
	天花、风口、灯饰、牌	随时保洁			无积尘、无污渍、无蛛网

	玻璃	随时保洁		刮洗 1 次	无积尘、无污渍、光亮
	墙壁附属设施	随时保洁			无积尘、无污渍
	桌椅、	随时保洁			无积尘、无污渍
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

序号	事项名称	服务标准
1	会议	提前做好会务登记、安排有专人负责。
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，为下一次会议做好会议准备。
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。