

用户需求书

一、需求一览表：

标包号	名称	数量	单位
1	神头港口岸服务中心物业管理服务采购项目	1	项

二、服务要求：

（一）项目概况

座落位置：洋浦经济开发区神头港区口岸服务中心

占地总面积：13000平方米（总建筑面积：4482.75平方米）

物业类型：办公。

（二）服务内容

1、物业服务管理

1.1 物业本体、设备设施部分

（1）室内外照明系统定期检查、保养、零星维修/更换。

（2）消防安全管理及报警系统相关设备及消防设施设备定期检查、保养、零星维修/更换。

（3）给排水系统定期检查、保养、零星维修/更换。

（4）弱电系统定期检查、保养、零星维修/更换。

（5）供电系统定期检查、保养、零星维修/更换。

（6）维修：乙方对甲方委托管理事项进行维修时，年度维修费累计总金额低于两万元的，维修费由乙方承担；年度维修费累计总金额超过两万元的，乙方承担其维修费两万元，余下维修费由甲方承担，乙方先行进行维修并垫付相应费用并于每年末向甲方申请集中支付。维修工程完成后向甲方提供正式维修报告；乙方需确保已完成的维修工程在保修期内能够正常运行，如保修期内再次发生维修事宜，所有费用由乙方承担。属于大、中修范围的，及时编制维修计划和维修资金预算，向甲方提出报告与建议，根据甲方的决定，组织维修。

（7）承包方负责工程人员的薪资、社保、福利、风险等所有人工费用和办公费用。

1.2 秩序维护部分

- (1) 24 小时值班。
- (2) 车辆进出、交通、停放管理。
- (3) 监控系统的管理。
- (4) 安全检查、防范管理。
- (5) 承包方负责秩序维护人员的所有人工费用、办公费用和工作需要的工具配备。

1.3 保洁绿化部分

- (1) 办公楼公共区域卫生清洁、保洁，包括办公楼前后院、楼道、走廊、会议室、各功能室及卫生间的卫生清洁。
- (2) 办公楼的绿化养护管理。
- (3) 承包方负责保洁人员的所有人工费用、办公费用和工作需要的设备、工具、清洁药剂、清洁易耗品配备。

2、基本要求

- 2.1 有完善的项目管理方案，并按规范签订服务合同。
- 2.2 建立质量管理体系和管理制度。
- 2.3 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。
- 2.4 乙方必须为项目全体从业人员购买社保。
- 2.5 特种作业员工持有政府或专业部门颁发的有效证书上岗。
- 2.6 建立完善的档案管理制度(日常管理档案等)。
- 2.7 制定切实可行的水电、消防、维护、保洁巡查登记机制。

3、人员需求

本办公楼需配备人员 7 人，分别为保洁绿化人员 3 人，安保人员 3 人，工程技术人员 1 人。

4、服务标准

4.1 综合大楼及配套管理

序号	事项	要求
1	管理依据	按有关法规政策规定和合同约定对洋浦经济开发区神头港区口岸服务中心进行管理服务

2	综合大楼及配套设施	(1) 完好、整洁, 公共楼梯间的面砖、玻璃等无污迹、无破损; (2) 外墙及公共空间无乱张贴、乱涂、乱画、乱悬挂现象。
---	-----------	---

4.2 设施设备维修养护

序号	事项	要求
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。
3	操作员工	技能熟练, 严格执行操作规程, 须具有电工证
4	消防管理	符合消防部门的有关规定进行管理, 设施设备及时维护、定期进行消防演习, 保证消防通道畅通。
6	路灯、楼道灯等公共照明设备	完好率 98% 以上。
7	物业管理制度	健全维修养护制度, 明确工作标准及岗位责任制。
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	对供水供电设施进行维护, 确保正常使用, 定期检查。
10	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并做好应急措施。

4.3 公共秩序维护

序号	事项	要求
1	门岗	24 小时值班。
2	汽车	外来车辆固定车位停放, 严禁可疑车辆进入市场。
3	摩托车、电动车、自行车	指定位置, 摆放整齐、安全, 加强巡查, 防止火灾隐患。

4.4 清洁工作频次及标准

序号	区域	清洁项目	工作频次			工作标准
			每日	每周	每月	

1	办公楼办公室(含各功能室)	地面、楼道、走廊、会议室及办公室等各功能室	随时			无积尘、无污渍、无积水
		门、窗		1 次		无积尘、无污渍
		天花、风口、灯饰、牌			1 次	无积尘、无蛛网
		玻璃内面			刮洗 1 次	无积尘、无污渍、光亮
		垃圾桶	1 次			无污渍、无蛛网
		墙壁附属设施		1 次		无积尘、无污渍
		办公桌、椅、文件柜	1 次			无灰尘、无污渍
2	公共洗手间	地面	随时			无灰尘、无污渍、无积水
		隔板、墙面		清洁 3 次		无灰尘、无污渍
		门、窗	随时			无积尘、无污渍、
		天花、风口、灯饰、牌		1 次		洁净、无污渍、无蛛网
		玻璃内面			刮洗 2 次	洁净、无污渍、光亮
		厕位、垃圾桶、小便池	随时		更换香球 1 次	无积尘、无污渍

5、项目包含费用

5.1 物业服务成本：包含各服务区域所需要的物业服务岗位、基本工资、社保、福利费、设备折旧、材料费、管理费、税金以及其它费用。

5.2 公共设备维护：工作环境易耗品，如电灯等。

5.3 清洁绿化：工具保洁易耗垃圾清运。

5.4 保安耗材：保安装备等。

三、验收标准：按磋商文件用户需求的相关要求及中标的投标文件相应标准验收。