

第二章 用户需求书

一、项目服务区域基本情况

纪律审查管理中心占地面积 5861.4m²，由 3 栋建筑物和庭院组成，其中 2 栋 2 层的办案办公楼，1 栋 1 层楼餐厅，建筑面积 2776m²；办公庭院绿化占地面积约 500 m²，配有独立给排水、供配电、消防、安防以及蓝球场、停车场等配套设施设备，办公区四周建有围墙，能实行全封闭式管理。

二、服务期限

中标供应商提供服务期限为 2 年，即从履行合同之日起届满 2 年。

三、需求供应商拟派的岗位人员及基本要求

1、项目整体现场管理：经理 1 人，年龄 45 岁以下，持有物业管理经理上岗证，且有五年以上的办公楼物业现场管理工作经验。

2、项目秩序维护与安全防范：保安：4 人，年龄 55 岁以下，男性，有三年以上的物业管理区域的秩序维护与安全防范工作经验。

3、项目环境卫生维护与保洁服务：保洁工：3 人，年龄 55 岁以下，有三年以上的物业管理区域的环境卫生维护与保洁服务工作经验。

4、项目环境绿化管理、养护与院落卫生服务：绿化工：1 人，年龄 55 岁以下，男性，有三年以上的物业管理区域的环境绿化养护服务工作经验。

5、项目整体设施设备维护管理：电工 1 人，年龄 50 岁以下，男性，持有电工证，且有三年以上的办公楼物业设施设备运行管理与维护工作经验。

本项目拟配的岗位人员均身体健康、无疾病，且无犯罪记录和遵纪守法。实施项目整体物业管理服务，供应商需编配岗位人员共计 10 人。

四、需求供应商提供的服务内容、质量标准及基本要求：

4.1、管理服务总体要求：

4.1.1、建立比较健全的，且适合本项目物业管理的各项规章制度、制度和岗位职责及服务质量标准，具体落实措施以及考核办法。

4.1.2、服务岗位人员配置到位，岗位设置明确，统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。

4.1.3、各项管理服务质量和要求均应达到双方约定的基本标准与要求，合同履行到位，管理服务质量力争达到优质的标准。

4.2、具体管理服务内容：

4.2.1、设施设备的运行管理与维护：给排水、供配电、消防、安防等设施设备运行管理和简易维护、协助维修、维护及更新改造；办公家私、空调简易检查维修以及房屋装修的协助监督。

4.2.2、秩序维护与安全防范：人员与车辆出入管理；停车场与车辆停放管理；财物防盗

窃、防火和防破坏等安全检查与防范。

4.2.3、环境卫生维护与保洁服务：室外场地（道路、停车场、绿地、活动场地）；和室内办公场地（大厅、走廊、办公室、谈话室、楼梯、楼梯间、卫生间、接待室、会议室等）以及配套的设施（户外窗、门牌、宣传栏、告示牌、电子显幕）等部位的环境卫生维护和日常保洁服务。

4.2.4、环境绿化管理与养护：仅限于院机关办公区域的花草、树木的浇水、施肥、防虫害；花草、树木的修剪；树木护土与防台加固；花草、树木协助补种；节日盆景植物协助摆放。

4.2.5、突发事件应急处理：群体上访、偷窃和打架治安事件、停水或停电、跑冒水、台风暴雨、火灾等方面的突发事件应急处理；

4.2.6、物业管理相关其他方面的后勤保障服务：门、窗和办公家私简易维修；空调协助检查和维护、节能降耗协助管理、重大活动场景布置和传统节日环境美化的协助、房屋需翻新、改造施工现场协助管理。

4.3、管理服务质量标准及基本要求

4.3.1、设施设备运行管理与协助维护

4.3.1.1、高低压供配电设施设备的运行管理与维护，包括：变压器、高低压配电柜及开关、总计量表具等。

质量标准及基本要求：每周巡查2次，发现故障隐患，及时反馈和申报维修；每年申报和协助维护1次，保持供配电设施设备正常运行。

4.3.1.2、柴油发电机维护和管理（待配置发电机后执行），包括：柴油机及蓄电池、储油箱等。

质量标准及基本要求：每周巡查1次，每半月试机1次，每申报协助年保养1次，保持发电机正常启用。

4.3.1.3、供电线路及配电开关的维护，包括：各类用电设备的供电线路、楼层配电箱等。

质量标准及基本要求：每月巡查1次，对超负荷线路及时减载，对超负荷开关及时调整，保障线路和开关不超负荷供电；另巡查发现故障隐患，及时每申报协助维修。

4.3.1.4、照明的维修；包括：室外庭院照明（路灯、绿化景观灯、霓虹灯、宣传栏灯）和办公场所照明（大厅、楼道、办公室、接待室、会议室等）的灯具和开关更换维修。

质量标准及基本要求：大厅、楼道、接待室、会议室的照明灯具，每半个月巡查1次，发现不亮，及时更换维修；对办公室照明灯不亮，接到报修，及时到位更换维修。

4.3.1.5、供水设施设备的维护和管理，包括：供水泵、电机、蓄水池及管网、阀门等。

质量标准及基本要求：水泵每周巡查1次；蓄水池半年申报协助清洗消毒1次；阀门每年申报维护1次；保证正常供水，水质卫生干净，管网不渗水，阀门灵活开、闭。

4.3.1.6、排污、排水管网、井、沟的疏通与化粪池清掏，包括：卫生间的排污水管、屋顶排雨水管、室外排水管网与井沟以及化粪池等。

质量标准及基本要求：排污管，每季度巡查 1 次；排雨水管（沟、井），每月巡查 1 次，台风暴雨天气，提前巡查；发现堵塞，及时清掏与疏通；化粪池每年申报清掏 1 次。保持排污、排水管网和井沟畅通以及化粪池污水不外溢。

4.3.1.7、电梯运行管理与监督定期维保实施，无电梯。

4.3.1.8、消防设备设施的维护与管理，包括：消防泵、报警控制柜、消防栓、烟感器以及移动灭火器等。

质量标准及基本要求：消防栓和移动灭火器，每月巡查 1 次，发现问题，及时申报协助维修；报警控制柜和烟感器每季度协助检修 1 次；消防泵，每年协助维护 1 次；保障消防设备设施正常运行。

4.3.1.9、周边监控设备设施的维护与管理；包括：监控主机、显示屏、线路、摄像头等。

质量标准及基本要求：监控主机和显示屏，每日检查 1 次；线路和摄像头，每月检查 1 次，发现故障隐患，及时申报协助维修，保障监控设备设施正常运行。

4.3.1.10、建筑物防雷设施维护，包括避雷带和供电线路中避雷开关等。

质量标准及基本要求：每年申报和协助专业公司维护检测 1 次，保障防雷设施具备正常防雷功能。

4.3.2、秩序维护与安全防范

4.3.2.1、办公区门卫秩序维护与安全防范；包括：人员、车辆的出入和物件外出放行管理以及巡逻防范等。

质量标准及基本要求：实行 24 小时秩序维护与安全防范服务，保安人员文明执勤，工作规范；对外来人员和车辆出入，盘查登记；物件外出，凭放行单放行；出入口的安全防范管理无漏洞。

4.3.2.2、办公区巡逻秩序维护与安全防范，包括：防闲杂人员越墙进入、防范宿舍楼家属和客人串入办公区以及指导车辆规范停放等。

质量标准及基本要求：庭院的巡逻，白天 1 次/1 小时；夜间每 1 次/30 分钟；保证无闲杂人员越墙，无外人随意串入办公区，车辆乱停放及时纠正。

4.3.2.3、办公区交通秩序维护与车辆停放管理，包括：车辆出入行使速度的监管、车辆规范停放管理等。

质量标准及基本要求：机动车辆车速小于 15 km/h 行使，车辆院内鸣笛，及时劝禁；乱停乱放，及时劝阻。保证交通有秩序，无车辆乱停乱放。

4.3.2.4、台风、暴风雨自然灾害的防范。包括：检查门窗、排雨管（井沟）和地下室雨水倒灌防范以及树木加固等。

质量标准及基本要求：提前关闭窗和检查排雨管（井、沟）、地漏；保持门窗关闭，排雨管、井、沟、地漏畅通。

4.3.2.5、管网渗漏和阀门失控跑水的防范，包括地下蓄水池、泵房、室内和室外管网、阀

门、水龙头检查与维护。

质量标准及基本要求：管网，每季度检查 1 次；阀门、水龙头，每月申报协助维护 1 次；管网无渗漏和阀门无失控跑水。

4.3.3、环境卫生维护与保洁服务

室外场地（道路、停车场、绿地、活动场地）；和室内办公场地以及配套的设施等部位卫生维护和日常保洁服务以及办公垃圾清倒等质量标准及基本要求：

4.3.3.1、室外场地（球场、台阶、道路、停车场、绿地、活动场地）：每天固定扫 2 次，检查巡扫 2 次；外场地地面，保持无丢弃的垃圾和无泥沙土；

4.3.3.2、首层大门：每天固定擦拭 1 次，每半个月机械冲洗 1 次；门和墙面玻璃表面光亮，无灰尘。首层大堂走廊地面：每天固定拖扫 2 次，检查巡扫 2 次；大门和墙面，地面保持整洁，无脏痕。

4.3.3.3、各个办公室及房间：地面每天拖扫 1 次，桌椅每周擦拭 1 次，保持地面无脏物、无脏痕和桌椅无灰尘。

4.3.3.4、楼层走廊、楼梯间：每天早上拖扫 1 次，检查巡扫 3 次；保持楼层走廊、楼梯间地面无脏物、无脏痕。

4.3.3.5、陪护人员宿舍：地面每天拖扫 1 次，卫生间每天冲刷 1 次，人员轮换后及时更换清洗被单、床单、枕头套、竹席等，保持宿舍环境整洁。

4.3.3.6、会议室：每次使用后及时清扫，协助做好会务服务工作。

4.3.3.7、楼层卫生间：地面每天拖擦 1 次，便池每天冲刷 2 次，洗手盆、镜每天洗擦 1 次；保持地面无脏痕，盆壁、台面、镜面和便池壁无尘垢。

4.3.3.8、谈话室：每次使用后及时清扫。

4.3.3.9、办公室门和门牌：每个月擦拭 1 次，门和门牌表面无灰尘。

4.3.3.10、垃圾收拾：办公室纸篓和走廊垃圾桶，每日下午下班前收拾 1 次，保持垃圾每日及时收拾清倒，纸篓和垃圾桶夜无垃圾，无异味。

4.3.4、环境绿化管理与养护

草地、灌木、乔木以及树木的浇水、施肥、防虫、护土、修剪以及补种等质量标准及基本要求：

4.3.4.1、草地：浇水，每日 1 次（雨季除外）；施肥，每季度 1 次；防虫，每半年 1 次；杂草，每月集中清除 2 次；修剪，每月 1 次。保持地坪草长势旺盛，无裸土；草坪修剪整齐，无大面积杂草，无虫害。

4.3.4.2、树木：浇水，每日 1 次；防虫，每季度 1 次；施肥，每半年 1 次，残枝枯叶，每季度集中清除 1 次；护土，每年 1 次。保持长势旺盛，无残枝，无枯叶，无虫害。

4.3.4.3、补种：根据种植的草地、灌木花卉和树木的生长情况，定期申报、协助集中补种，保持庭院种植的绿色植物整体协调、美观。

4.3.5、突发事件应急处理

质量标准及基本要求：突发事件应急处理方案较为完善，组织实施处理措施得力；在能力范围之内，及时处理；在能力范围之外，及时上报和协助处理，尽最大的能力控制突发事件不蔓延、事态不扩大，降减最低影响和减少损失。

4.3.6、物业管理相关其他方面的后勤保障服务

质量标准及基本要求：在能力范围之内，应甲方的需求，及时组织人员完成；在能力范围之外，将协助甲方完成，保证主动服务，不推诿，不拖拉，及时完成。

五、供应商提供服务报价

5.1、本项目物业管理报价:仅限于供应商组织实施本项目物业管理服务经营活动所发生的如下成本费用：

5.1.1、人员费用：人员工资；社会保险；降温费、服装、劳保品费；

5.1.2、管理佣金：组织实施物业管理服务经营活动，企业应获得的正常利润；

5.1.3、税费：组织实施物业管理服务经营活动，企业应缴纳的税费。

注：本项目工作人员就餐、住宿；消耗品、“四害”消杀；桌椅、电脑、文件柜、办公用品等办公费用均由采购人甲供。物业设施设备日常维修、维护和更新改造和室内盆景摆放所发生的费用不列入报价范畴，所发生的费用均由采购人另行支付。

5.2、本项目物业服务费支付与调整：

5.2.1、物业服务费支付：视履行合同情况按月支付，履行合同情况和支付时间，双方协商约定。

5.2.2、物业服务费调整：

(1) 如需增加服务人员或增加服务项目的，应增加服务费，增加标准按中标分项报价标准核算；

(2) 如遇到当地物价大幅上涨、最低工资标准和社保缴费基数的调整，双方应根据实际情况协商调整。