

# 用户需求书

一、项目名称：购买政务服务大厅服务项目

二、本项目预算金额：968417.56 元

三、服务期限：自合同签订生效之日起一年

四、供应商资格要求

1、符合《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件；

2、在“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）、中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）没有列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。

3、本项目不允许联合体投标。

## 四、采购需求

### 一、项目概述

白沙县政务服务中心位于海南白沙黎族自治县牙叉镇的金沙西路。总建筑面积为 6792 m<sup>2</sup>；共 5 层，分为地上 4 层，地下 1 层；其中地上建筑面积为 4007.3 m<sup>2</sup>，地下建筑面积为 1384.83 m<sup>2</sup>；1 至 3 层为政务中心办公区，4 层为政法委办公区；共有电梯 1 部。现拟采购一家单位以提供办公楼、地下室及办公楼周边区域的保洁服务；室内室外绿化植被的修剪、浇灌和养护服务；24 小时值班及秩序维护服务、地上地下停车场的管理；办公楼供水供电等设施设备的维修及养护等相关服务，项目资金已落实。

### 二、服务需求

#### （一）服务内容

1、白沙黎族自治县政务服务中心室内、室外的公共区域清洁服务；

（1）对政务服务中心室外路面、道路、绿地及门前三包范围区域每日定时清洁，保持室外环境洁净；

(2) 对政务中心内各大小会议室、接待室等公共区域提供定时清洁服务；

(3) 对政务中心室外公共座椅、公共设施、垃圾桶、各类标识等进行每日定时清洁，并将垃圾收集，并进行详细记录；

(4) 对办公楼内公共洗手间、电梯轿厢、楼道、扶手等提供清洁服务（洗手液、纸巾由甲方提供，物业公司负责更换）；

## **2、政务中心 24 小时秩序维护及消防安全巡查检查服务；**

(1) 对政务服务中心提供每日 24 小时秩序执勤服务；

(2) 对政务中心车辆停放场地提供秩序维护及车辆检查服务；

(3) 对政务中心提供秩序安全巡查与检查服务；

(4) 严格按照消防管理规定对各单位重点部位、消防设施设备提供每日多次巡查及周检查和月度检查服务，并按照消防管理规定形成记录文件（消防设施维修、更换费用由甲方负责）；

## **3、政务中心室内外绿化及室内盆栽绿化的修剪、浇灌、养护服务；**

(1) 根据季节变化，对办公楼绿化植被定期浇灌，确保绿化健康成长；

(2) 根据绿化长势，对办公楼绿化植被进行定期修剪、造型；

(3) 根据绿化生长情况，对办公楼绿化植被定期进行施肥、杀虫；

(4) 遇台风等特殊情况，对乔木进行加固；

## **4、政务中心公共设施设备养护、零星维修与电梯维护保养服务；**

(1) 对政务中心公共区域及各办公室提供日常零星维修服务（维修材料由甲方提供）；

(2) 对办公楼内供水、供电设施设备、消防设备定期进行油漆保养、润滑保养、除尘保养，延长设施设备使用寿命；

(3) 为办公楼提供日常的灯具、开关、水管等小修服务；

(4) 对办公楼配套的电梯设备提供每月不低于 2 次的维保服务;

## 5、会务服务、来访接待及文印工作;

(1) 为办公楼提供会务服务, 包括会场的预定、会场布置、茶水添加、会后收尾工作等;

(2) 负责会前音响设备等的调试工作。

(3) 负责政务大厅文印工作。

## (二) 管理服务标准

### 1、管理服务的要求

(1) 本物业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设置“服务热线”, 公示服务联系电话。

⑤协助甲方做好所需要的各项事务。

⑥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。

### 2、物业专项标准

#### (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	
	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
	玻璃内面			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 堂	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

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	
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
	玻璃内面		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
领导办公室	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

## (2) 绿化工作频次及标准

### 2.1 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	无明显杂草	不分季节时间	
4、修剪	草高度 10 厘米	每季度一次	
5、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
6、清洁	垃圾、杂物收集	随时清运	无垃圾、无 杂物

### 2.2 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

2、浇水	无“旱象”，浇水渗入土壤15cm以上	据实按需	段、不缺口
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、病虫害防治	一经发现及时施药防治	即有即治	适时用药、 对症下药、 安全用药
6、清洁	垃圾、杂物收集	及时清运	无垃圾、无 杂物
6、清洁	垃圾、杂物收集	及时清运	无垃圾、无 杂物

### (3) 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95%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	有完善的应急方案、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。

#### (4) 公共秩序维护服务标准

序号	事 项	要求
1	门 岗	各单位各办公楼出入口 24 小时值班，上、下班时间立岗值班。
2	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。
3	安全防范警示标志	设置在各单位公共娱乐设施、水池、设备房、顶层天台等危险隐患部位。
4	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。
5	外来人员	进入单位的外来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。
6	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）
	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

#### (5) 会务服务标准

序号	事 项	要求
1	会议	提前做好会务登记，检查会议室卫生、设施设备情况
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，为下一场会议做好会议准备
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

### (三) 人员配置要求

岗位名称	工作内容	配置人数	备注
物业经理	负责政务中心物业的全面管理工作	兼职	
水电技工	负责办公楼内日常维修及设备养护工作	兼职	
消防监控员	负责办公楼内日常消防监控工作	兼职	可由其他岗位人员兼任
公共服务人员	负责会务接待及文印工作	3	熟悉办公软件、复印件、打印机等设备的使用
绿化员	负责所有公共绿化、室内盆饰绿化植物的养护、修剪和管理	2	
保洁员	负责政务中心一至四层各办公室及公共区域卫生清洁工作	5	熟悉日常和特殊清洁保洁工具
	负责政务中心室外及地下室卫生清洁工作	2	
秩序员	负责政务中心行政大门岗 24 小时秩序维护服务工作	3	退伍军人或经过专业培训优

	负责政务中心车辆管理、巡查及员工 休假替换班工作	1	先，有一定独立处理突发事件的能力
政务中心物业配置服务人数合计 16 人，其中物业经理、水电技工、消防监控员为兼职人员，其余人员全部接收政务中心现有人员（现有公共服务人员 2 人，保洁员 5 人，秩序员 3 人），不足人员供应商另行招聘补足。			

### 三、商务要求

- 1、项目地点：采购人指定地点；
- 2、服务期限：自合同签订生效之日起一年；
- 3、付款方式：具体以合同约定为准；
- 4、如采购人要求增加人员或增加服务项目的，费用由双方按成交价另行协商增加，并签订补充协议。
- 5、不允许供应商分包经营，供应商应独立参与响应，且成交后由供应商自己经营。
- 6、验收：成交单位须配合采购单位做好所有项目验收工作。

### 四、其他

- 1、供应商须以保证优质的服务质量为服务目标，不得恶意低价竞标。评标委员会认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，将要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；供应商不能证明其报价合理性的，响应将作为无效响应处理；
- 2、其他未尽事宜以合同约定为准。