

**国家税务总局澄迈县税务局**  
**2022 年金马办公区、文化北办公区、立新路办公区和华成**  
**路办公区物业服务项目招标用户需求书**

**一、项目概况**

项目服务涵盖海南省澄迈县金江镇金马大道 36 号办公楼、文化北路 5 号办公楼、立新路 11 号办公区以及华成路 48 号办公区，办公楼建筑面积约 12300 m<sup>2</sup>，含办公大院总地面占地面积约 70 亩。

**二、项目需求**

按建设部颁布的《物业管理服务等级标准》一级的内容标准实施本项目管理。具体需求如下：

**（一）综合服务**

- 1、用户资料、信息管理（包括项目所属位置、门号，住户资料、车辆）；
- 2、装修现场及施工人员出入跟踪管理、物品出门查验；
- 3、公文、信件接收，公共照明的日常管理，按时开启、关闭，道路破损、照明不亮要做好登记、及时报告；
- 4、与所在社区建立治安、卫生防疫联系，及时发布相关信息，公示 24 小时服务电话；
- 5、房屋及公共实施的检查，每天巡查 2 次房屋的门窗、玻璃、消防通道；
- 6、有完善的物业管理方案，质量管理、档案管理等制度健全；
- 7、管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情，每年 1 次征询业主对物业服务的意见，满意率 90%以上；
- 8、设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象；
- 9、采购人的办公室交办的事务。

**（二）保安服务**

金江镇金马大道 36 号办公楼 1-8 层和办公大院、文化北路 5 号办公楼 1-8 层和办公大院、立新路 11 号办公区以及华成路 48 号办公区保安秩序维护、消防、监控、车辆出入管理、门禁系统管理（监控室 24 小时值班、夜间 20 点至凌晨 7 点不间断巡逻、其他时间段为每 1 小时巡查 1 次）。

### （三）保洁服务

1、各办公区域环境清扫、保洁、协助业主垃圾外运及化粪池清理。

2、办公楼的保洁服务区域含各办公室、会议室的清扫保洁。

a. 道路、广场、停车场、绿地等每日清扫 2 次；

b. 电梯厅、楼道每日清扫 2 次，每周拖洗 1 次；

c. 一层共用大厅每日拖洗 1 次；楼梯扶手每日擦洗 1 次；共用部位玻璃每周清洁 1 次；路灯、楼道灯每月清洁 1 次。

d. 及时清除道路积水。共用雨、污水管道每年疏通 1 次；雨、污水井每月检查 1 次，视检查情况及时清掏；

e. 配合业主化粪池检查和地下管道消杀每月各 1 次，其他时间在发现异常时应及时向采购人报告或处置。

### （四）消防服务

1、消防控制室安排人员轮流值班，做到有火情做到及时发现、及时报告、及时处理，熟悉火灾报警流程。

2、定期检查消防设备，对损坏、发生故障、工作不正常要及时发现、立即报告；

3、每年至少配合业主组织 1 次火灾处理演练。

### （五）紧急情况处置服务

1、紧急情况是指发生火灾、台风、停电、停水、盗窃、人员意外伤亡等情况。

2、一旦发生上述情况，有上述情况发生的处置预案，并能按照预案正确处置。

3、气象部门发布台风、暴雨、雷电预防信息后，告知相关处室和住户，备好防台风的物品，在灾害到来之前，绑好玻璃门、关闭窗户、切断

电源，随时掌握灾情。

### 三、人员配备要求

1. 综合部至少 4 人，其中物业经理 1 人，负责协调整个物业管理工作及与外单位相关的协调工作；文员 2 人，处理办公室内务及收费工作；会务服务 1 人，负责会场服务；

2. 工程部至少 2 人；要求具备相关电工资质证书；

3. 安保部至少 20 人；其中安保队长 4 人负责安保全面事宜，安保人员至少 16 人，按相关安保需求执行安保任务；

4. 保洁部至少 13 人，按相关保洁需求执行保洁任务和绿化任务。

5. 在人员配备数量全部到位的情况下，可以根据岗位需要自由调配人员。

### 四、服务质量要求

提供高标准、高品位、全方位的管理服务。服务人员要求专业着装，佩戴标志，语言规范，文明服务。

1、保安服务：严格管理，规范值勤，星级服务，礼仪为上，无缝覆盖，确保安全。保安人员思想品德要好，形象好，相貌端正。

2、保洁服务：窗明几净，无积尘、杂物、积水、污绩、纸屑、烟头、网蛛、异味等，地面大理石保养规范、生活垃圾日产日消不过夜，保洁人员思想品德要好。

3、设备、水电运行保障服务：设备处于良好状态，日常维护保养良好，无渗漏、无锈蚀、无油迹。从业人员具有《电工操作证》。

4、服务费已含员工工资、服装和消耗品等费用，并且包含“五项社会保险”、住房公积金、加班费、员工福利费、税金等。

6、服务费年预算为人民币：2357200.00元。服务招标年限暂定 1 年，每年 1 次的用户满意度调查中未能达标（90%），采购人有权单方面解除合同并无需承担任何法律后果。

7、采购人不接受超预算报价。投标人的投标报价得分，按评分表计算。

## 五、其他要求

1、物业公司要制订详尽、具体、明确的各部位保洁操作规范，严格按清洁标准及作业频度操作，并建立督查、补洁制度，实行工作日“全天候”保洁管理。

2、物业公司要制订火灾、盗窃、意外治安事件、重大设备事故和自然灾害的应急处理方案，并作必要演习。

3、物业公司要严格审核录用本物业项目工勤人员的相关资质，确保物业服务人员的稳定。

4、物业公司管理人员和专业技术人员要持证上岗，员工要统一着装，佩带明显标志，工作规范，作风严谨，文明服务，严格考勤，对物业公司的服务满意率达到 90%。

5、物业公司要保持同本项目业主方的密切联系，遇有重大事项及时报告和反馈信息，尊重项目业主方的意见，接受项目业主方的提议、监督和指导。

6、物业公司要按照项目业主方交办的重大会议、活动等其它突击性清洁保洁任务，所增加的工作量不另外计算费用。

7、物业公司必须制定有完善的岗位职责条例和考勤管理制度，确保对员工有效的管控和保障服务质量。