

第三章 用户需求书

三亚市海棠区税务局办公楼物业管理服务采购内容及预算

内容	预算
三亚市海棠区税务局办公楼物业管理服务	本次采购物业管理月服务最高限价:¥92498.00元,(大写):人民币玖万贰仟肆佰玖拾捌元整,采购服务期限内每年的服务最高限价为:1109976.00元(大写):人民币壹佰壹拾万玖仟玖佰柒拾陆元整,投标单位可依据此最高限价,在满足采购人的物业服务需求和质量保障的基础上,根据管理服务成本的测算,分月服务和采购服务期限内分别合理进行报价。
服务期限	贰年。即从正式履行政府采购合同之日起至届满贰年之日止。

为规范物业管理和提高物业服务质量,营造整洁、舒适、安全的办公和办税环境。采购人将采取政府采购招标的方式向社会专业物业企业购买物业管理服务,其采购物业管理服务的具体需求如下:

一、采购项目的基本概况

- 1、项目名称:办公楼物业管理服务
- 2、物业区域:机关办公区和税源股办公区、林旺办公区等共3个区域。

二、需求供应商提供的物业管理服务内容

- 1、建筑物使用管理与协助维护;
- 2、配套设施设备管理与协助维护;
- 3、秩序维护与安全防范;
- 4、环境卫生管理及保洁维护;
- 5、局机关会议服务(保洁兼);
- 6、物业管理相关其它服务。

三、需求供应商设编岗位人员要求

- 1、须拟配岗位人员编制:17人,具体岗位见附表“需求岗位人员拟配表”。
- 2、岗位人员基本要求:
 - 2.1、管理兼电工:男,年龄在45岁以下,五年以上的物业管理工作经验,持有电工操作证;
 - 2.2、保安:男性,年龄在50岁以下,身高1.6米以上,无犯罪记录,机关单位安

保工作 2 年以上的工作经验；

2.3、保洁员：女性，年龄在 40 岁以下，能吃苦耐劳，办公楼卫生保洁工作一年以上的工作经验；

四、需求供应商提供的物业管理服务要求

1、建筑屋使用管理与协助维护服务要求：

1.1、建筑屋使用管理与协助维护，包建筑屋楼盖、屋顶、梁、柱、内外墙体、基础等承重结构及外墙面等部位的使用管理与协助维护。

要求：每半年巡查 1 次，防范人为损坏；协助采购人对建筑物维修、维护，保障建筑物使用安全。

1.2、门窗、楼梯间、楼梯扶手、楼层走廊的管理与协助维修、维护。

要求：每月巡查 1 次，防范人为损坏；发现坏损的，及时申报，并协助采购人对建筑物维修、维护，保障使用安全。

2、配套设施设备管理与协助维护要求：

2.1、高（低）压配电设施设备的管理和协助维护，包括变压器、高低压配电柜及开关、总计量表具等管理和协助维护。

要求：每周巡查 1 次，根据运行巡查发现的情况，及时申报，并协助维护，保持设施设备运行状态良好。

2.2、供电线路及配电开关的维护，包括各办公楼层的配电箱、供电线路、开关及电源插座等。

要求：每月巡查 1 次，发现问题，及时申报，并协助采购人对其进行维修，保障配电箱、供电线路、开关及电源插座正常使用。

2.3、办公照明管理与日常更换维修：办公场所各处室照明和会议室、楼层走道、卫生间以及室外场地的照明灯具使用管理与日常维修更换等。

要求：办公楼内（走廊、楼梯间、卫生间、办公室、会议室等部位）照明灯，每周履行巡查一次，发现坏损的，及时维修；每日下午下班之后和节假日，及时上楼巡查，发现开启，及时关灯；日常接到保修信息，当天到场更换、维修。

2.4、供水设施设备管理与维护，包括：供水泵、电机、蓄水池及管网、阀门等。

要求：水泵每周巡查 1 次；蓄水池半年协助清洗 1 次；阀门每年协助维护一次；保证正常供水，水质卫生干净，管网不渗水，阀门灵活开、闭。

2.5、排污、排水管网、井、沟的疏通与化粪池协助清掏，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。

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，及时申报协助清掏与疏通；化粪池，每半年巡查1次，根据需要申请协助清掏。保持排污、排水管网和井沟畅通以及化粪池污水不外溢。

2.6、消防设备设施管理与协助维护，包括消防泵、报警控制柜、消防栓、烟感器以及移动灭火器等管理与协助维护。

要求：消防设备设施，每季度巡查1次，发现故障和坏损的，及时申报，并协助维修；消防泵，每年协助维护1次；保障消防设备设施正常运行。

2.7、安防设备运行管理与协助维修、维护，包括可视监控主机、摄像头、线路和门禁的门、电子锁以及智能道闸等。

要求：安防设备和线路，每月检查和简单维护1次；发现故障，及时申报，并协助维修，保障安防设备设施正常运行。

2.8、建筑物防雷设施的协助维护，包括屋顶避雷带和供电线路中避雷开关等。

要求：每半年巡查1次，发现坏损的，及时申报并协助维护，同时根据要求，协助检测1次，保障建筑屋防雷设施具备正常防雷功能。

3、秩序维护与安全防范服务要求：

3.1、办公场所出入口安全防范管理，包括人员、车辆出入和物件搬出等方面管理服务。

要求：文明执勤，工作规范；外来人员和车辆进入，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。

3.2、停车场管理与交通秩序维护，包括车场使用、道路交通秩序维护、车辆引导停放等方面管理服务。

要求：文明执勤，服务规范；保障车场正常使用，车辆交通有序，停放规范、整齐。

3.3、办公场所财物防盗，包括办公家私、电脑、文件资料和空调、宣传栏、告示牌等财物的防盗。

要求：白天每60分钟，巡逻1次；夜间每30分钟，巡逻1次；办公下班和节假日前，门锁、窗户检查一次；保障防盗到位，被盗案件控制零发生率。

3.4、台风、暴风雨自然灾害的防范。包括门窗、排雨管（井沟）的检查和雨水倒灌防范以及树木加固等。

要求：提前关闭窗和检查排雨管（井、沟）以及排雨水泵；保持门窗关闭，排雨管、井和沟畅通；树木加固，排雨水泵正常。

3.5、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。

要求：管网，每季度检查1次；阀门、水龙头，每半月检查1次1次；管网无渗漏和阀门无失控跑水。

3.6、火灾防范，包括消防设施设备的检查、消防器材的管理和供电线路巡查以及明火源的检查。

技术、质量要求：防设施设备及器材，每月检查1次；保障设备、器材具备正常灭火使用功能；易引发火灾的电源线路和大功率电器以及烟头等火源，每日巡查，发现火灾隐患及时消灭，火灾控制零发生率。

4、办公场所环境卫生管理与保洁维护服务要求：

4.1、办公场所外场卫生保洁服务要求：每天固定扫2次，检查巡扫4次；外场地面，保持无丢弃的垃圾和无泥沙土。

4.2、接待室保洁服务要求：地面每天拖扫1次，桌椅每天擦拭1次，开展接待工作之后，立即检查清扫；保持地面无脏物杂物、无脏痕和桌椅无灰尘。

4.3、领导办公室保洁服务要求：地面每天拖扫1次，桌椅每天擦拭1次，保持地面无脏痕和桌椅无灰尘。

4.4、会议室保洁服务要求：地面每天拖扫1次，桌椅每天擦拭1次，会前巡扫1次，会后收拾保洁1次；保持地面无脏痕，无垃圾，桌椅无灰尘。

4.5、楼层走廊、楼梯间、电梯厅保洁服务要求：每天早上拖扫1次，下午清扫1次，检查巡扫3次；保持楼层走廊、楼梯间地面无脏物杂物、无脏痕。

4.6、卫生间保洁服务要求：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。

4.7、办公室门和门牌保洁服务要求：每半个月擦拭1次，门和门牌表面无灰尘。

4.8、垃圾收整服务要求：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。

4.9、停车场保洁服务要求：每天检查巡扫1次，每季度冲洗1次，保持无脏物、无油垢，无沉灰。

5、会议服务要求：

5.1、根据会议时间安排和要求，提前制作会场标语、条幅，保证会议场景达到效果。

5.2、会前提前检查灯光、音响，发现问题及时处理，遇到维修困难，及时反馈。

5.3、会前收整桌椅，摆放茶杯，准备茶水，桌椅摆放整齐，茶水送递到位。

5.4、夏季开会，会前启动会议空调设备，保障开会间期温度适宜。

5.5、会议结束，收整桌椅和收拾会场，擦拭桌椅，拖扫地面。

6、办公场所突发事件应急处理服务要求：

6.1、停水应急事务处理服务，包括供水设备故障停水、市政管网停水、停电造成停水、设备检修停水。

要求：建立停水应急事务处理预案，履行事先告知义务；内部设备小型故障停水，恢复供水时限不超2小时；内部设备大型故障停水，恢复供水时限不超5小时；市政停水，实行动态告知恢复正常供水时间。

6.2、停电应急事务处理服务，包括供电设备故障停水、市政停电、设备检修停电。

技术、质量要求：建立停电应急事务处理预案，履行事先告知义务；内部设备小型故障停电，恢复供电时限不超1小时；内部设备大型故障停电，恢复供电时限不超5小时；市政停电，实行动态告知恢复正常供电时间。

6.3、台风、暴雨天气应急处理服务，包括台风、暴雨天气雨水倒灌、易坠物的伤害、树木加固与扶直、垃圾清理、台风、暴雨天气停水停电等。

要求：建立台风、暴雨天气应急事务处理预案，履行事先提醒防范义务；台风、暴雨来临之前，提前二天做好检查、防范工作；无因检查、防范工作过失造成损失的事件发生；台风、暴雨天气过后，小区内场地恢复时限不超3天。

6.4、纠纷、治安和刑事的事件协助应急处理服务，包括涉税上访、办税窗口业务纠纷、盗窃、集众闹事、斗殴等。

要求：建立纠纷、治安和刑事突发事件协助处理预案，履行告知、报警义务；案件发生过程，采取必要措施劝阻、控制，维护现场秩序和保护现场。

6.5、火灾协助应急事务处理，包括办公场所办公场所室内和车场车辆自燃火灾等。

要求：建立火灾协助应急事务处理预案，履行告知、报火警义务；火灾发生过程中，采取必要措施控制火势，维护现场秩序和保护现场。

7、物业管理相关其它服务内容及技术、质量要求：

7.1、房屋外门窗的简易维修，包括合叶、锁、滑道、把手和栅扣加固与更换。

7.2、办公家私的维修，包括办公桌子、柜子抽屉锁和抽屉滑道的更换；椅子和沙发的脚、靠背以及支架结构上的松脱加固方面的维修。

7.3、办公室空调的协助维修，接到各办公区的空调维修信息，及时向甲方反映，协助寻找空调维修单位，跟踪、监督维修。

7.4、办公区节能减排协助管理，包括办公区照明用电的监管、空调用电的监控、绿化用水的监管以及与水电费付费票据领取等。

7.5、重大会务场景布置和传统节日环境美化，包括会务桌椅摆放，春节、国庆、五一等节日装点以及横布、标语的悬挂等。

五、物业管理服务费用

1、物业管理服务费用的构成：

1.1、人员费用：人员工资、节假加班工资、社会保险、住房公积金、工会经费、服装费、福利费；

1.2、服务耗材费：秩序维护器材、用具折损费用和卫生保洁用具、用品等耗材费用；

1.3、物业办公费用：物业管理组织实施所发生的办公耗材、交通、通信等费用；

1.4、管理佣金：供应商提供物业管理服务，获取合理的管理利润；

1.5、应缴的税费：供应商提供物业管理及服务，所收取服务费应缴的税费。

注：物业服务费用不包含：房屋、供水、供电、安防、办公家私、空调设备设施等方面的维修费用和盆景摆放、树木砍伐防台等方面的费用以及水池清洗、化粪池清掏、垃圾清运等方面的费用，以上发生的费用由采购人另行支付。

2、物业管理服务费的调整：因三亚市最低工资标准和社平最低工资标准的调整，导致五险一金缴费的增加服务成本，双方实际调整的情况，可商议以补充协议的方式调整中标价的物业服务费。（现三亚市 2020 年度的最低工资标准为 1430 元和社保为 870.16 元/人）。

3、物业管理服务费的支付：

按月支付，在中标供应商履行中标合同良好的情况下，采购人每月 20 日前支付本月的物业服务费；若中标供应商未履尽合同或管理服务过失造成采购人的经济损失和声誉上影响，采购人可视情节的严重性，进行扣罚物业服务费。

六、采购物业服务期限

本次采购物业服务期限为贰年。即从正式履行政府采购合同之日起至届满贰年之日止。

七、采购物业管理服务年度预算与投标报价

1、年度预算：本次采购服务期限内每年的服务费预算：**1109976.00 元(大写):人民币壹佰壹拾万玖仟玖佰柒拾陆元整；**

2、投标报价：投标单位可依据此预算，在满足采购人的物业管理服务需求和质量保障的基础上，根据管理服务成本的测算，分别按月和服务期内合理进行报价。

附：需求的物业管理服务岗位人员拟编表

三亚市海棠湾区税务局办公区岗位人员拟配表

序号	管理区域	拟设岗位	拟编人数	备注
1	整体区域 (拟编 17 人)	主任兼电工	1	
2		保安	13	一岗二班倒, 每班 1 人值勤
		保洁工	3	
合计			17	