

采购需求

一、项目概况

- 1、项目名称：海口市信访服务中心物业服务项目
- 2、物业类型：办公楼；
- 3、项目分包情况：一批不分包；

二、服务内容

1、卫生清洁：公共环境卫生，包括公共场所、走道楼道、大堂、扶手栏杆、会议室、指挥中心、办公室、玻璃窗、玻璃幕墙（内外侧）、电梯轿厢、卫生间、室内地面、室内墙面等的清洁保洁与垃圾的收集、清运，室内区域做到无痕迹无蜘蛛网无灰尘；

2、绿化养护：包括植树、草坪、绿篱等的修剪、浇水、病虫害防治等的管理养护；

3、秩序维护服务：海口市信访服务中心区域内 24 小时公共秩序维护、安全管理、突发事件应急处理；

4、房屋、设备设施维护服务：海口市信访服务中心区域内建筑物的维修及保养管理、设施、设备的维修、养护、运行和管理；

5、其他服务等。

三、商务要求

- 1、服务期：自合同生效之日起 1 年；
- 2、服务地点：海口市信访服务中心区域及公共区域；

3、预算：170.73 万元；

4、报价说明：本项目属包干制，采购预算已包含从业人员的工资福利等费用，采购人不再进行任何费用追加。

5、付款进度和方式：按合同约定的进度和方式付款；

6、服务标准：满足国家及相关行业标准及采购人要求。

7、验收：由采购人组织供应商配合，按照国家及相关行业标准进行验收。

四、服务技术要求

1、物业管理作业要求

1.1、清洁卫生服务管理要求

(1) 保洁管理要求

保洁的工作范围：道路、场地、水沟、水池清洗检测、化粪池的疏通清掏、卫生清洁；办公楼内公共通道、电梯、卫生间、楼内外墙及门窗等公共部位的卫生保洁、垃圾清运等工作。

保洁卫生作业的要求：实行全天候保洁作业。每天上午上班前60分钟完成一次保洁，其他时间实行动态保洁。

(2) 室外卫生

A、绿化带、花草盆：无垃圾、无脏杂物，花草叶无枯萎和明显积尘，花草盆侧面及槽边无污迹、无积尘、无积水和异味，花草修剪整齐，摆放美观。

B、道路和地面：无污迹、无积水、无堆放杂物。

C、阶梯：无污迹、无积水、无堆放杂物。

- D、扶手：无污迹、无灰尘。
- E、墙面：无污迹、无乱张贴物。
- F、门户：无污迹、无积尘、无乱张贴物。
- G、指示牌（包括门牌、各种标示牌）：无污迹、无积尘。
- H、消防栓：无污迹、无积尘。
- I、出入口栏杆：无污物、无阻塞。
- J、玻璃幕墙：无污迹、无灰尘。

（3）洗手间

每天上午和下午上下班前后各进行一次保洁清理。（计4次）。

管理措施和文明服务标准：管理人员到岗到位，着装整齐，佩上岗证；服务管理规范，文明用语，礼貌待人；洗手处摆放洗手液。

清洗保洁卫生质量标准：

- A、地面：无污迹、无水迹、无积水、无堆放杂物。
- B、墙面：无污迹、无乱张贴物。
- C、天花板：无污迹、无积尘、无蜘蛛网、无霉迹。
- D、电灯：无污迹、无积尘、无蜘蛛网。
- E、窗户：无污迹、无积尘、无乱张贴物。
- F、镜台：无污迹、无积尘、无乱张贴物。
- G、洗手盆：表面光洁、无污迹。
- H、镜面：无污迹、无积尘、无乱张贴物。
- I、排气口：无污迹、无积尘、无蜘蛛网、无霉迹。
- J、尿槽：表面光洁、无尿迹、无污迹、无水锈迹、无烟头、无杂物、无异味。
- K、厕座：厕盖及厕体内外表面光洁，其内无尿迹、无污迹、无水锈迹、无阻塞。

L、厕纸箱：无污迹、无积尘、无蜘蛛网、无霉迹。

M、手纸箱：无污迹、无积尘、无蜘蛛网、无霉迹。

N、门户：无污迹、无积尘、无乱张贴物。

O、地漏及水沟：无污物积聚、无堵塞。

(4) 茶水间

A、地面：无污迹、无水迹、无积水、无堆放杂物。

B、墙面：无污迹、无乱张贴物。

C、天花板：无污迹、无积尘、无蜘蛛网、无霉迹。

D、电灯：无污迹、无积尘、无蜘蛛网、无霉迹。

E、地漏及水沟：无污物积聚、无堵塞。

(5) 电梯及走廊

A、地面：无脚印、无污迹、无水迹、无积水、无堆放杂物、无垃圾。

B、天花板：无污迹、无积尘、无蜘蛛网、无霉迹。

C、电灯：无污迹、无积尘、无蜘蛛网、无霉迹。

D、墙面：无污迹、无乱张贴物。

E、指示牌：无污迹、无积尘、无乱张贴物。

F、门户（管井门、防火门、厕所门）：无污迹、无积尘、无乱张贴物。

G、垃圾桶：桶体光洁无污迹、无痰迹，及时清理；烟灰缸盖无无烟头、杂物；桶内垃圾不得超过桶口。

H、消防栓：无污迹、无积尘、无乱张贴物。

I、电梯桥箱：保持不锈钢面光洁，电梯按钮每周消毒。

(6) 露台（包括屋面、平台、阳台）

A、消防栓：无污迹、无积尘、无乱张贴物。

B、地漏及水沟：无污物积聚、无堵塞。

C、地面：无堆放杂物、无垃圾、无污迹。

(7) 垃圾做到日产日清。做好垃圾袋装化，将所有垃圾集中堆放在堆放点，做到合理、卫生、四周无散放垃圾。可做废品回收的垃圾，要另行放置。垃圾间保持清洁、无异味，经常喷洒药水，防止发生虫害。

1.2、绿化养护管理要求

(1) 绿化养护管理的对象包括：乔木、灌木、绿篱、花坛、垂直绿化、草坪等及绿地附属设施。

(2) 绿化养护管理的主要内容包括：绿地保洁、淋水、除草、修剪、施肥、除虫害、植保等。

(3) 要求有专业人员对公共绿化进行养护管理。

绿化管养服务要求为：

草坪管理的要求：生长良好，草坪整齐雅观，四季常绿，覆盖率达 95%以上，杂草率低于 3%，无坑洼积水。

灌木和花卉管理的要求：生长良好，花繁叶茂，造型美观，具有一定的艺术感和立体感。

乔木管理的要求：生长良好，枝叶健壮，树形美观，行道树下缘线整齐，修剪适度，无死树缺株，无枯枝残叶，景观效果良好。

垂直绿化管理的要求：攀缘植物生长良好，整齐雅观，覆盖率达 95%以上，一年四季常绿(落叶植物除外)，有花攀缘植物要适时开花。

园路管理的要求：路面保持清洁、美观、完好无损，要求及时清除路面垃圾，保持路面干净、美观，以增强园林美化。绿化垃圾要求

摆放在隐蔽的地方，垃圾做到日产日清，不过夜、不焚烧。

(4) 园林绿化养护作业频率：

每天都必须有人到位整理，无 10cm 以上杂草，枯枝断叶杂草等及时清除，每天工作时间内保持无垃圾杂物；按时进行高空修剪，台风季节必须提前对乔木进行加固和支撑，对树木进行适度修剪，加固支撑架子、修剪所用工具及人工费用由采购人承担。

A、树木修剪（每年 2-3 月整体）：一年不少于 2 次。

B、花灌木修剪：一年 2 次以上。

C、整形修剪：每月 1-2 次。

D、施肥：根据绿化情况保持苗木无病虫害危害，每年不少于两次。

E、除草：每月人工除草不少于 2 次。

F、水分要求：至少每天浇灌一次，5 至 11 月份每次浇灌量增加 50%。每天浇灌两次；

以上作业频率根据实际情况或采购人要求可适当增加。

1.3、秩序维护服务管理要求

(1) 负责上访人员安全检查工作及办公区域 24 小时公共秩序管理及安全管理工作。

(2) 负责门卫 24 小时值班室值班及外来人员接待登记、引导等工作。

(3) 负责进出院内车辆查验、登记、停放疏导工作，对院内停车场进行有序管理。

(4) 负责全天候安全巡查，纠正违规行为，及时排除安全隐患，

维护院内正常办公秩序。

(5) 负责 24 小时消防监控系统的运行管理及紧急事件处置报告工作。

(6) 负责日常对监控系统的监测、维护、管理,承担起设备的维护服务工作,配备相应的人力、物力(工具、通讯设备等),以保障监控系统的长期、可靠、有效地运行。

(7) 负责院内消防设施的管理维护,负责灭火器日常管理,包括使用管理,时效管理,配置管理。

(8) 建立灭火和应急疏散预案,定期开展消防安全培训和演练。

(9) 建立消防安全责任制,明确各级岗位的消防安全职责;定期巡视、检查和维护消防设施,保证设施正常使用,保持消防通道畅通,对易燃易爆品设专人专区管理,并在明显位置设置警示标志;楼梯出入口、电梯口等醒目位置有提示火灾危险性警示标语、安全疏散示意图;消火栓和灭火器箱张贴消防设施器材使用方法。

(10) 合理安排巡查路线,排除不安全因素,防止被盗事件的发生,发现违规行为及时制止,发现异常情况立即通知相关部门并现场采取必要措施。

1.4、房屋、设备设施维护服务管理要求

(1) 建筑物的维修及保养管理

具体包括屋面、外墙面、承重墙体、楼面、楼梯间、走廊通道、电梯厅、门厅、办公、接待等区域以及公共附属建筑物和构筑物(包括院内道路、停车场、地下室、室内外上下水及消防通道等部位)。

(2) 设施、设备的维修、养护、运行和管理

A、供配电系统：负责配电系统：负责配电室，楼内外照明，墙壁配电、EPS系统和发电机组及其他各要素配电设备。

B、给排水系统：负责饮用水水质监测、饮用水设备，日常维修维护运行管理。负责排水系统，卫生洁具等维修养护管理。

C、消防系统：负责室内外消防栓，水泵接合器，消防管理，气体灭火，消防水泵及配电，灭火器材，消防标志，燃气报警器，送风排烟系统，消防应急灯，疏散指示灯，消防广播等系统维修养护运行管理。

D、办公家具、门窗、电器设备等维修维护管理。

E、电梯运行监测管理，按处置预案处置突发情况，配合电梯维修部门做好日常养护工作。

F、监控室维护，维修及日常运行监测管理。

G、通讯设备、设施日常运行监测管理及维护、维修。

H、采购人委托其他设备设施维护维修保养。

1.5、其他服务

(1) 节假日、重大活动时国旗、灯笼、横幅等饰品和宣传画的张挂、安装和收藏等；

(2) 消防安全检查服务；

(3) 服务内容如有调整变动，由双方进行协商。

2、物业服务人员配备要求

岗位	人数（人）	备注
----	-------	----

项目经理	1	
大厅引导员	2	
万能技工	1	
秩序维护领班	2	
监控员	2	
秩序维护员	3	
保洁员	4	
绿化员	1	
合计	16	

2.1 物业公司应从办公楼物业管理实际出发，根据合同约定的管理服务范围和标准，设立专门的项目管理机构，配备符合要求的物业管理专业人员、工程技术人员和各类服务人员、制定完整、有效的内部管理规章制度、各岗位工作计划、工作流程、员工守则等，抓好员工思想教育、业务培训。

2.2 物业公司应保证工作人员的稳定，对所聘用人员不能拖欠工资。

2.3. 物业公司派驻人员须为本单位正式职工。

五、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。