采购需求

一、项目概述

（一）项目名称：海南省公安厅海岸警察总队第五支队物业外包服务项目

（二）采购需求：支队的机关及7个所属派出所、特警大队的办公区内的秩序维护（机关）、环境卫生、绿化养护和水电维修。

（三）项目管理面积及需求人数：支队所管辖的派出所及特警大队分布在乐东黎族自治县各乡镇，点多面广，总占地面积为67202.2㎡（其中龙栖湾船管站地块、黄流所旧所部、佛罗所新地块不纳入物业服务面积，合计11814.11㎡），实际物业服务占地面积是55388.09㎡；办公建筑面积为：15630.77㎡（办公建筑22栋）；附属绿化、硬化场地面积约为47125.5㎡。支队物业外包岗位设置为项目经理、水电工、保洁、绿化养护、门岗秩序维护，原则上配备管理人员1名，水电工1名，保洁人员12名（包含会务1名），绿化养护人员9名，门岗秩序维护人员5名（实际配备情况可结合实际工作任务量酌情增减），本项目基本情况详见下表：

序号	单位名称	占地面积(㎡)	绿化面积(㎡)	办公建筑面积(㎡)	办公建筑栋数	拟配备人员	管理人员、水电工（所有单位共用）	保洁人员	绿化人员	秩序维护人员
1	支队机关	13333.29	3999.9	4035.5	3	12	1	4	2	5
2	九所海岸派出所	4000	1538	1635.15	4	3	1	1	1	
3	望楼港海岸派出所	1490.68	725	721.34	2	2		1	1	
4	新联海岸派出所	4020.04	2010	815.65	3	2		1	1	
5	黄流海岸派出所	5146.1	2015	2074.36	2	2		1	1	
6	佛罗海岸派出所	1106	20	780	1	1		1		
7	莺歌海海岸派出所	7123	4523	1549.13	2	2		1	1	
8	岭头海岸派出所	5488.98	2456	871	2	2		1	1	

9	特警大队	13680	8208	3148.64	3	2		1	1	
合计		55388.09	25494.9	15630.77	22	28	2	12	9	5

（四）项目服务人员条件要求：

序 号	岗 位	人 数	性 别	年龄范围	健康状况	备 注
1	项目经理	1 人	男	25 岁-55 岁	良好，无不良嗜好、无传染性疾病	优先聘用支队原有在岗人员，年龄可适当放宽。
2	保洁员(包含会务 1 名)	12 人	男女不限	25 岁-55 岁		
3	绿化养护员	9 人	男女不限	25 岁-55 岁		
4	秩序维护人员	5 人	男女不限	25 岁-55 岁		
5	水电工	1 人	男	25 岁-55 岁		
6	合计	28 人				

二、物业管理服务内容

（一）支队的机关及所属派出所、特警大队的物业管理区域内公共部份、公共设施设备的管理以及支队机关办公区的秩序维护。包括院内外所属绿化养护、水电工程配套设施设备小修维护，含发电机、强弱电系统的保养、高低压配电设备的保养、消防设备、给水和排水设施的养护以及机关办公区的秩序维护,会务人员负责保障单位会议前的准备工作及相关会议保障及日常运转事项。

（二）物业管理区域内环境卫生的清洁。包括所有的公共区域含会议室、楼梯走道和设施设备房的清洁卫生、水沟和化粪池的清理、消杀四害、灭白蚁、水池的清洗消毒及检测。内容包括公共场所、走道楼道、扶手栏杆、会议室、接待室、

警体室、玻璃窗（内侧）、玻璃幕墙（内侧）和卫生间等的清洁保洁与垃圾的收集、清运等。

（三）物业管理区域内的绿化养护。包括各支队机关及所属的派出所及特警大队的办公区内的绿化日常养护、含落叶清扫、病虫防治、浇水施肥、清除杂草及树木树干等修剪定型。

（四）供水、供电、供气、电信等专业部门在物业管理区域内对相关设施设备进行维修养护时，需进行必要的协调、配合和监督管理，水电工程人员需了解二路供电情况。

（五）服务费用包括所有工人工资、社会保险、高温补贴、用餐补贴、服装费、残疾人就业保障金、工会费及绿化和清洁所需的工具、易耗用品、物业办公人员所需的办公用品及耗材、四害消杀、灭白蚁、化粪池的清理等费用。

（六）服务费内还包括办公用品、绿化、保洁和水电所需的工具，如电脑、办公桌椅、切割机、冲击钻、电焊机、铝合金梯、水电工工具、打印机、干湿洗地机、绿篱机、割灌机、吸尘器、抛光打磨机、高枝剪、高压喷药机等物资。办公区内绿化所需养护物料。开展保洁、绿化及维修等工作工作所消耗的水费、电费由采购人自行负担。

三、工作要求与服务标准

（一）卫生保洁服务工作要求与服务标准

1、公共场所和办公场所保持清洁，地面无纸屑、烟头、杂物等废弃物。

2、大厅地面、楼道走廊地面干爽洁净，无污渍、积水、杂物和灰尘等，楼道、扶手和栏杆干净无灰尘，屋顶、门框和墙壁无积尘和蜘蛛网。

3、垃圾日产日清，垃圾箱外表干净，无异味。

4、卫生间空气清新、无污迹、无积水、无异味，下水道畅通。

5、排水管、下水道等室内外沟渠保持通畅，化粪池、沉沙井和水池无超量淤积，须定期清理、清运，确保正常使用。

6、定期对所管理区域实施消毒和灭“四害”、灭白蚁工作。

7、卫生保洁服务具体服务内容、工作要求与工作标准见表一。

表一 办公区域卫生保洁服务内容、工作要求及标准

区域	服务内容	工作要求	工作标准

办公区	大理石/瓷砖地面	每日全面清扫 2 次，随时保洁，每月进行 1 次晶面处理	干净、明亮、无杂物、无积尘、无污渍
	玻璃门、不锈钢门、落地玻璃墙	每日刮洗 1 次，随时保洁	光亮、无积尘、无污渍、无手印、保持光亮洁净
	天花板、灯饰和牌匾等	每月掸尘 1 次，随时保洁	无积尘、无污渍、无蜘蛛网、目视无明显污迹
	烟灰桶	每日刷洗 1 次，随时保洁	日产日清、无积尘、无污渍
楼层走廊	地面	每日清扫、拖洗 2 次，随时保洁	干净、明亮、无杂物、无积尘、无污渍
	地脚线	每日保洁 1 次	无积尘、无污渍、无蜘蛛网
	墙壁	每周掸尘 1 次	无积尘、无污渍、无蜘蛛网
	门、窗、窗台	每日保洁 1 次	无积尘、无污渍、无蜘蛛网
	天花板、灯饰、牌匾	每周掸尘 1 次	无积尘、无污渍、无蜘蛛网
	玻璃窗、门	随时保洁，内侧每周刮洗 1 次，外侧每 2 月刮洗 1 次	光亮、无积尘、无污渍
	烟灰桶、垃圾桶	每日保洁 2 次，每周刮洗 1 次	日产日清、无积尘、无污渍
	墙壁附属设施	每日保洁 1 次，随时保洁	无积尘、无污渍
消防通道（楼梯）	平台地面、踏步	每日保洁 1 次，每周拖洗 2 次	洁净、无灰尘、无污渍
	扶手	每日保洁 1 次，每月上油 1 次	表面洁净、无灰尘、无

			污渍
消防设备	灭火器	每周保洁 1 次	摆放整齐、无积尘、无污渍
	消防栓箱内外	每周保洁 1 次	内外干净、无积尘、无污渍
会议室	门、墙壁、天花板、灯饰、牌匾等	除每次会后保洁外，每周保洁 1 次，随时保洁	干净明亮、无积尘、无污渍
	会议台、桌椅、沙发	除每次会后保洁外，每周擦洗 1 次，随时保洁	干净明亮、无积尘、纸巾擦抹无污渍
	玻璃窗	随时保洁，内侧每周刮洗 1 次，外侧每月刮洗 1 次	干净光亮、无积尘、无污渍
	烟灰缸、垃圾桶等	除每次会后保洁外，随时保洁	干净、无杂物、无污渍
	玻璃窗	内、外侧每周刮洗 1 次	干净光亮、无积尘、无污渍
	地面	每日擦洗 2 次，随时保洁	地面干净、无杂物、无污渍、无灰尘、无积土
	墙面	每周刮洗 1 次，随时保洁	无积尘、无污渍
洗手间	理容镜、洗手台（池）	每日擦洗 2 次，每周刮洗 1 次，随时保洁	光亮、目视无污迹、手试无积尘、无污渍
	门	每日擦洗 2 次，随时保洁	无积尘、无污渍
	天花板、灯饰、牌	每周保洁 1 次	无积尘、无污渍、无蜘蛛网
	玻璃窗	随时保洁，内侧每月刮洗 1 次，外侧每 2 月刮洗 1 次	光亮、无积尘、无污渍
	厕位	随时保洁，每日冲洗 2 次，每月更换香球 1	洁净，无污渍、无杂物、

		次	无积水、无异味
	小便池	每日至少全面清扫 2 次并做到随时保洁	洁净，无污渍、无杂物、无积水、无异味
	垃圾桶	每日清除 2 次，每周刷洗 1 次，随时保洁	日产日清、无积尘、无污渍
	路面、停车场	每日至少全面清扫 1 次并做到随时保洁	无杂物、无积水、无严重污渍
	花池沿	每日至少全面清扫 1 次并做到随时保洁	无纸屑、烟头、树叶等杂物
外环境	墙壁低位(1.5 米以下)	每月清洗 1 次	干净、无严重积尘、无污渍、无乱张贴
	水沟	明沟每日清除 1 次，暗沟每季度清理 1 次	保持清洁、畅通无堵
	门岗房、电动门	每日保洁 1 次	无积尘、无污渍
	垃圾桶	每日清除 2 次，每周擦洗内、外表面 1 次，随时保洁	日产日清、外表无肮脏附物及污渍
	二次供水池清洗	每年清洗 1 次	水质达到国家饮用水标准
	化粪池	每年清理 1 次	无堵塞、粪水无外溢
	管道	所有在用管道如出现堵塞现象，必须及时进行疏通	保证所有在用管道畅通
	楼顶	每周清扫 1 次，随时保洁	无垃圾、无堵塞
	服务需求申报	接到卫生保洁服务需求时，应在 1 小时内派人进行保洁服务	卫生保洁需求及时响应
	投诉处理	卫生保洁服务投诉在一个工作日内处理	卫生保洁服务投诉应及时处理，并将处理结果反馈给业主和物业管理

			公司

（二）公共秩序维护服务工作要求与服务标准。

1、公共秩序维护人员（保安员）配备基本要求，必须确保24小时专人专职值班。

2、做好进出办公区人员、车辆和物品验证、登记管理，建立外来人员、车辆登记管理制度。

3、督导办公区内车辆摆放整齐有序，确保道路畅通。

4、按时交接班，坚守岗位、严禁空班、漏班、迟到、早退和擅离职守，不得酗酒、打牌、贻误值班工作，认真做好值班记录。

5、加强对办公区的巡查，特别是对配电房、水泵房、电梯、天面（下雨时）及消防系统等重点区域和重点部位的监控与巡查，确保办公区安全无事故，对可能的突发事件制定应急预案。

6、发现突发事件时，立即向单位上报，并根据应急预案采取相应的应急措施。

7、做好办公区防火、防盗、防灾（如水灾等）等安全防范工作，协助其他人员记录好照明故障、水管漏水等维修事项工作。

8、公共秩序维护服务具体服务内容、工作要求及服务标准见表二。

表二　办公区公共秩序维持服务内容、工作要求及标准

区域	服务内容	工作要求	工作标准
门岗	人员、车辆和物品验证及登记管理	每日24小时必须专人坐岗，确需暂时离岗，必须由巡护秩序员顶班坐岗。坐班时，要对所有进出人员、车辆和物品验证、登记管理	没有一例可疑人员、车辆和物品进出办公场所
办公区	办公区安防巡查，以及防火、防灾等巡查防控	每日24小时进行不间断巡查，特别是对重点部位定时巡查，巡查时不留死角。	没有出现一例安防，以及偷盗、火灾或其他灾害事件

	出入车辆秩序维护	专职秩序维护员负责督导进出车辆顺利出入，摆放秩序整齐有序	车辆出入与摆放有序
	设施设备故障报告与协助维修	巡查时,发现公用设施设备故障及时报告，并协助水电工及时维修	保证办公及其他日常工作顺利进行
	突发事件处置处理	发现突发事件时，立即拨打 110 或 119，并根据应急预案采取相应的应急措施	突发事件及时妥善处置处理，不产生不良后果
服务需求响应	服务需求申报	接到服务需求申报时，必须立即做出响应	响应及时、服务到位
	投诉处理	接到秩序维护服务投诉时，不迟于一个工作日内进行处理	秩序维护服务投诉应及时处理，并将处理结果反馈给业主和物业管理公司

（三）水电设施设备系统日常维修养护及管理工作要求与服务标准

1、定期检查办公区内共用部位、共用设施设备运行情况，并做好记录。

2、开展办公区内供电设备、线路及灯具、开关、用电设施的日常维护、更换和维修。

3、做好办公区内供（排）水管线及用(排)水设备的日常维护、更换和维修，确保供水畅通无渗漏，确保屋面、卫生间及区内场地排水畅通无堵塞。

4、做好办公区亮化美化工程日常维护管理工作。

5、完成水电工范围内的其它工作。

6、水电设施设备系统日常维修养护具体管理内容、工作要求及工作标准见表三。

表三 水电设施设备系统日常维修养护具体管理内容、工作要求及标准

区域	服务内容	工作要求	工作标准
办公区	消防设备器材	每周检查 1 次，发现问题，立即维修或更换，有完善的应急预案	保持消防设备器材处于正常使用状态
	供电及照明系统	供电及照明系统线路及灯具必须做好日常维修维护，随坏随修，确保每周检查 1 次，发现问	保持供电系统及照明系统处于正常使用状

		题，及时维修与更换，有完善的应急预案	态
	隔热层、防水层、屋面	每周检查一次，发现问题，及时解决，解决不了的告知业主进行维修	隔热效果良好、无积水、无渗漏
	防雷系统	每周检查一次，如发现脱焊、间断现象，及时解决，做好防雷系统年检工作	保持防雷系统处于正常使用状态
公共屋面	公用地面	每周检查一次，发现问题，及时维修解决，解决不了的告知业主进行维修改造	保持公用地面整洁、无缺损、无霉迹
	公共通道及门厅墙、天棚维护	每周检查一次，发现问题，及时维修解决，解决不了的告知业主进行维修改造	保持公共通道及门厅墙、天棚干净整洁、无缺损、无污迹
抗风防洪	抗风防洪	在每次台风暴雨来临之前，认真组织人力做好抗风防洪预防工作，并做好应急预案（期间必须确保项目经管理在岗值守），及时排除险情	确保办公区设施设备尤其是供电供水电梯等安全运行
服务需求响应	服务需求申报处理	30分钟内派人进行察看，一般问题应在2个工作日内解决	接到设备维修服务需求及时相应
	投诉处理	设备服务投诉在一个工作日内处理	及时处理，并将处理结果反馈给业主和物业管理公司

（四）绿化养护服务工作要求与服务标准

1、树木长势保持良好，修剪及时。

2、绿化带内无杂草、无污物杂物、无积水、清洁卫生

3、定期施肥、施药、确保绿化基本无病虫危害症状。

4、草坪生长旺盛，保持青绿、平整，无杂草。

5、绿化养护服务的服务内容、工作要求及工作标准见表四

表四　绿化养护服务的服务内容、工作要求及工作标准

区域	服务内容	工作要求	工作标准
公共绿化	绿地卫生管理	每日循环清扫	绿化生产垃圾（如：树枝、树叶、草沫等）重点地区路段能做到随产随清，其他地区和路段做到日产日清；整洁，无砖石瓦块，筐纸屑和塑料袋等废弃物，并做到经常保洁。
公共绿化	绿化养护	每季度、每月、每日	每日定期清除杂草、修剪枝干等，每季度、每月定期施肥施药，确保树木、草坪、花圃长势良好，无病害。
服务需求响应	投诉处理	绿化服务投诉在一个工作日内处理	绿化服务投诉应及时处理，并将处理结果反馈给业主和物业管理公司

（五）考核目标

1、杜绝任何火灾、电等安全责任事故、刑事案件和泄密等违法违规事件发生；

2、环境卫生、清洁率达 98%；

3、消防设备设施、机电设备完好率 100%；

4、零修、保修及时率 100%，返修率 1%；

5、服务有限投诉少于 2%，处理率 100%；

6、服务满意率 90%。

四、商务要求

1、合同履行期限（服务期限）：合同签订之日起 1 年

2、服务地点：采购人指定地点

3、报价要求：采用总包干的承包方式，由供应商包人工费，包五险一金、包工会费、包委托业务费、包税金及其他所包含的所有风险。在履行过程中，因物价、政策、税费、人力成本调整、机械调价导致的价格变动等风险由供应商承担，采购人不再支付任何其他费用。

4、付款方式：（1）按月支付，在成交供应商履行中标合同良好的情况下，采购人每月 10 日前支付上月的服务费；；

（2）若成交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，采购人依据合同约定，可视情节的严重性,经济损失和违约金从服务费扣减。

5、验收要求：由采购人在指定地点对所提供服务进行验收，验收标准除成交供应商响应文件所响应的服务要求外，可溯源到国家、行业相关标准；成交供应商提供的服务应达到有关标准的要求并确保整体通过采购人的验收。