第八章　用户需求书

1. **项目需求**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 品名 | 计量单位 | 数量 | 控制金额 |
| 1 | 物业服务 | 项 | 1 | 贰佰玖拾万元（￥2,900,000.00） |

超出控制金额的投标报价作废标处理。

1. **项目概况**

深圳市公安消防支队光明新区大队下辖大队部、公明中队、光明中队、田寮分队、下村分队、玉律分队、白花分队、楼村分队、新羌分队，为提升营区管理水平与质量，现向外聘请物业管理公司。

1. **物业管理范围及服务内容**
	1. **管理范围**
		1. 厨房厨师、营区内绿化修剪工、水电工、害虫消杀员、大队营区办公区保洁员，由于服务单位属于部队，所有的工作人员是全年无休，轮休值班，工作人员应该享有特定的补助，住房公积金，高温补贴，食宿补助、社会保险，物业公司自己提供工具等。
	2. **服务内容**
		1. 公共设备设施的维护管理服务
			1. 营区内归属深圳市公安消防支队光明新区大队物业的公用设施（给水管、排水管、沟、渠、池、井、绿化、共用照明等）的检查、维修、养护和管理。
			2. 营区内归属深圳市公安消防支队光明新区大队物业的共用设施设备（供配电系统、消防系统、分体空调、供水系统等）的检查、维修、养护和运行管理服务。
			3. 公共区域水龙头、阀门、灯泡、灯管、开关、水管维修。
			4. 深圳市公安消防支队光明新区大队室内水龙头、灯泡、灯管、开关、水管、木门门锁维修。
			5. 办公室的门窗、门锁的维修。
			6. 公共洗手间洁具、照明灯具、排风扇、给排水管道维护维修。
			7. 走廊、消防通道消防出口指示灯、电源转换开关箱维修。
			8. 公共洗手间感应烘手机、小便池感应器的检查、电池更换。
			9. 配电室、配电箱检查、维修。
			10. 分体空调检查、维护，清洗空调过滤网、添加雪种。
			11. 营区内绿化修剪、施肥、浇水，办公区内盆栽养护。
		2. 环境卫生管理
			1. 营区内归属深圳市公安消防支队光明新区大队物业（食堂、办公室内、宿舍室内除外）的环境卫生的清洁保洁、垃圾的收集。
			2. 营区内归属深圳市公安消防支队光明新区大队物业（食堂、宿舍室内除外）的环境“四害”消杀管理。
			3. 营区内归属深圳市公安消防支队光明新区大队物业的公共洗手间厕纸、洗手液、擦手纸的检查、更换。
			4. 环境卫生管理标准：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **清洁项目** | **清洁工作内容** | **清洁标准** |
| **每天** | **每周** | **每月** |
| 外围部分 | 地面 | 清扫2次并随时保洁 | 彻底清洁一次 |  | 无垃圾杂物、无污渍秽迹，无积水聚沙等 |
| 楼顶天台花草 | 随时拾捡垃圾杂物 并保洁 | 彻底清理干净杂物垃圾等 | 每季度施肥一次 | 如有花草枯萎，生长茂盛，及时更换，无垃圾杂物、无污渍秽迹，无积水聚沙等 |
| 车道、停车位 | 清扫2次并保洁 | 用化油剂清洗后再用高压冲洗机冲洗1次 |  | 无垃圾油污，无积水聚沙 |
| 花槽(池)盆景植草砖 | 随时拾捡垃圾杂物并保洁 | 彻底清理干净杂物、垃圾等 |  | 干净清洁、无杂物、无垃圾等废弃物 |
| 公共设施指示牌、广告牌及灯饰等 | 保洁 | 巡回清抹2次 |  | 无灰尘、无蛛网、无小广告 |
| 明沟(井)管道、雨水井、污水井 | 明沟(井)清洁垃圾杂物2次并保洁 | 管道、雨水井、污水井清洁1次 |  | 无垃圾、杂物、无积水、畅通无阻 |
| 化粪池 |  | 定时检查畅通情况，发现堵塞及时处理 | 半年对池内沉淀物进行彻底清理 | 无臭味、无沉淀物 |
| 大堂及公共部分 | 梯级(阶梯) | 用水拖抹2-4次，随时清扫保洁 | 清洗污渍沙泥2次 |  | 无垃圾、沙泥、无污渍油渍保持干净 |
| 玻璃门、窗 | 用玻璃水清洗2次，随时清抹保洁 |  |  | 无灰尘、污渍、手印、光洁明亮 |
| 大堂玻璃 | 用玻璃水清抹1次并随时保洁 |  |  | 无灰尘、污渍、手印、光洁明亮 |
| 公共走廊玻璃墙面  (外侧) | 保洁 | 用玻璃水清洗1次 |  | 无灰尘、污渍、手印、光洁明亮 |
| 墙面 | 保洁 | 用绿水清抹2次 |  | 无灰尘、无污渍 |
| 大理石地面 | 用尘推配合静电除尘剂拖扫地面并随时保洁 | 用抛光机抛光补蜡1次 | 起蜡,重新打蜡保养1次 | 无灰尘、无污渍、秽迹，地板光洁如镜。 |
| 各层垃圾桶 | 上下午各收集1次并清洗垃圾桶 |  |  | 干净整洁无臭味 |
| 走廊地面 | 清扫干净后用水湿拖2次并随时保洁 | 用洗地机擦洗地板污渍1次 |  | 无垃圾杂物、无沙尘、无污渍秽 |
| 消防设施及指示牌等 | 清抹1次并保洁 |  |  | 无灰尘、蜘蛛网等 |
| 天花、灯饰、冷风口等 | 保洁 |  | 巡回清抹2次 | 无灰尘、无蛛网 |
| 不锈钢饰物及不锈钢信箱 | 保洁、随时清理污渍、灰尘 | 上不锈钢油2次 |  | 无灰尘、手印、污渍、钢锈 |
| 瓷砖地面 | 清扫干净后水湿拖2次并巡回保洁 |  |  | 无垃圾、灰尘、无污渍秽迹等 |
| 管道及灯饰 |  | 扫除蛛网、灰尘1次 |  | 无蛛网、无灰尘等 |
| 餐厅 | 地面 | 清拖二次 | 清洗一次 |  | 干净、无污渍、无杂物 |
| 墙壁 | 清抹一次 |  | 用清洁剂清洗一次 | 干净、无污渍 |
| 玻璃窗、门 | 清抹一次 | 用清洁剂清抹一次 |  | 无尘、无污渍 |
| 桌、椅 | 随时清抹 | 全面清洗一次 |  | 干净、无污渍 |
| 地毯 |  | 清洗一次 |  | 无尘、无污渍 |
| 所有公共洗手间 | 洗手间大门 | 用消毒剂清抹1次，保洁 |  |  | 无灰尘、无污渍手印 |
| 地面 | 用消毒剂清洗4次 |  |  | 无灰尘 |
| 墙身 | 用消毒剂清抹1次，保洁 | 用清洁剂清洗1次 |  | 无灰尘、无污渍、水渍、洁净 |
| 玻璃镜 | 用玻璃水清洗1次，保洁 |  |  | 无灰尘、污渍、手印、光亮 |
| 洗手盆、台面、水池 | 用消毒剂清抹3次，保洁 |  |  | 无水迹、无灰尘、无污渍、无痰渍 |
| 大小便器 | 用消毒清洁剂清洗3次，随时保洁，定时放卫生球和喷空气清新剂 | 用消毒剂全面大清洁1次 | 定时检查管道畅通情况，发现堵塞及时处理 | 无臭味异味、无污渍无垢、干净清洁 |
| 办公室部分 | 间隔板和门 | 清抹2次 保洁 | 用清洁剂清洁污渍1次 |  | 无灰尘、无污渍 |
| 灯饰、风口 | 保洁 | 清抹1次 |  | 无灰尘、无蜘蛛网 |
| 地面、墙身 | 用清洁剂拖抹 | 用清洁剂重点清洁污渍2次 |  | 干净清洁、无污渍 |
| 天花灯具 | 保洁 |  | 清抹1次 | 无灰尘、蜘蛛网 |
| 地毯 | 吸尘1次，保洁 |  |  | 无灰尘、杂物 |
| 会议室 | 会前清抹桌椅灰尘，适当通风后开灯、开空调，整理桌椅以及在开会时提供开水。 |
| 会后清扫地面，擦拭并整理桌椅，清洗烟灰缸、清倒垃圾桶，关闭空调，照明 |

* + 1. 绿化养护管理
			1. 营区内归属深圳市公安消防支队光明新区大队物业区域的室外绿化养护管理，包括修剪施肥、浇水、杀虫及补种绿化。
			2. 深圳市光明新区公安消防大队营区的室内绿化日常摆放和养护与更换。
			3. 绿化养护标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **修剪** | **淋水** | **施肥** | **喷药** |
| 乔木 | 1.乔木的修剪要根据其叶芽和花芽的萌发期而进行。2.乔木的修剪整形与周围的环境相协调。3.行道树的修剪要按人行道车道高压线等公共设施的功能而进行。4.修剪操作要根据树冠美感，主侧枝的分布等因素而进行。5.修剪叶要尽量减少树干伤口。 | 定期或遇长时间干旱时树枝叶进行冲洒，以增加枝叶，空气及土壤的温度。 | 施放基肥时要以埋施的方式进行。 | 定期施放普性杀虫药，预防并抑制病虫害发生和漫延。 |
| 标准：(1)生长健壮、形态整齐、无凌乱枝条和冗长枝叶。(2)适时适量浇水、松土、施肥，采用穴施或沟施肥，覆土平整，肥料不露出土面。(3)基部无30cm高以上萌蘖枝，无杂草、杂物，土面不板结，透气良好。(4)及时修剪，保持造型优美，修剪截口与枝位平齐，主侧枝分布均匀。(5)无明显病害枝。 |
| 灌木 | 每年12月一次剪除徒长枝、树身的萌蘖枝、病虫枝、交叉枝、扭伤枝、枯枝等；生长季非观花类每25天修剪1次，观花类每次观花后修剪1次。 | 生长季(非雨季)每周3—4次；非生长季(非雨季)每半月1-2次。 | 早春或入冬前施有机肥或复合肥1次；生长季每两个月追施复合肥1次。 | 每月喷施广普性杀菌条虫药1次；突发病虫害进行针对性防治。要求利用周末或下班时间喷药，不允许使用刺激性强或中等毒以上农药。 |
| 标准：（1）株形整齐、造型植物轮廓清晰，修剪面平直整齐，棱角分明。（2）适时适量浇水、松土、施肥，采用穴施或沟施肥，覆土平整，肥料不露出土面。（3）灌木脚部整齐清洁，无过长杂草杂物，无严重黄叶、积尘。（4）及时修剪，造型优美。（5）无长20cm以上枯枝黄叶、折断枝、修剪残留枝。（6）无明显病害枝。（7）对遭受自然和人为损害的花木及时修补、扶持和补苗。 |
| 绿篱 | 每年开春前将高度压到定高点重剪1次；生长季每25天修剪1次。 | 生长季(非雨季)每周2-3次；非生长季(非雨季)每半个月2次。 | 早春或入冬前施有机肥或复合肥1次；生长季每两个月追施复合肥1次。 | 每月喷施广普性杀菌条虫药1次；突发病虫害进行针对性防治。要求利用周末或下班时间喷药，不允许使用刺激性强或中等毒以上农药。 |
| 标准：（1）造型绿篱轮廓清晰，棱角分明；（2）绿篱侧面垂直，平面水平，无明显缺剪漏剪，无崩口，脚部整齐；（3）每次修剪原则上不超过上一次剪口，已定型的绿篱新枝留高不超过5cm；（4）片植绿篱修剪应有坡度变化，但坡度应平滑，不能有明显交接口；（5）绿篱内生出的杂生植物、爬藤等应及时予以连根清除。 |
| 时花 | 每天清除残花黄叶1次；每周修花边1次；每月松土、除杂草1次。 | 生长季(非雨季)每天1—2次；非生长季(非雨季)每周2次。 | 地栽时花每年入冬前施1次磷钾肥，生长季花后追施全效有机肥或复合肥；盆栽时花出圃前施1次磷钾肥。 | 每月喷施广普性杀菌条虫药1次；突发病虫害进行针对性防治。要求利用周末或下班时间喷药，不允许使用刺激性强或中等毒以上农药。 |
| 标准：(1)无残花、黄叶，无高出花面的竹签、杂草等；(2)花盆摆放整齐，盆内无杂物，最外一圈面对客人的盆边整洁美观；(3)整个花坛待换花不超过1／3；(4)地栽时花生长良好，无杂草，无秃斑，边界分明，边界草不蔓入时花境内；(5)无明显病虫害，大叶时花叶面无虫口；(6)无缺水干旱现象，植株生长良好。 |

* + 1. 会务服务
			1. 大、小型会议室、接待室的会务服务（不含会务用品的提供）
			2. 消防大队本部邮件、报刊收发服务。
			3. 物业及物业管理档案、资料管理。
		2. 后勤服务
			1. 为深圳市公安消防支队光明新区大队配备厨师27人，每个点3人，一共9个点。负责一日三餐，需严格按照国家食品安全标准进行烹饪，做好食堂卫生管理。
			2. 对食堂厨房死角及烟囱进行清洗（半年一次）。
		3. 消杀服务
			1. 提供消杀防治消杀服务。根据采购人实际情况定期开展消杀工作，有效控制蟑、鼠、蚊、蝇等害虫孳生地，定期对各类病虫害进行预防控制，适量投放消杀药物，统一进行灭杀工作。
			2. 通过综合防制，鼠、蚊、蝇、蟑螂等病媒生物要得到有效控制，四项均达到全国灭鼠、蚊、蝇、蟑螂标准。
			3. 消杀服务标准：
				1. 消杀作业要求及标准：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **位置** | **消杀项目** | **药物消杀安排** | **工作标准** |
| **每周** | **每月** |
| 1 | 卫生间 | 蟑螂 | 10％爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦浮油交替喷洒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落、墙角等处，每周一次 |  | 灭鼠标准：鼠密度不超过5％（粉迹法）；灭蚊标准：积水中三龄幼蚊或蛹阳性率不超过3％；灭蝇标准：蝇类孽生地三龄虫和蛹检出率不超过3％；灭蟑螂标准：蟑螂密度不超过1％（粉迹法）；灭白蚁标准：按《城市房屋白蚁标准防治管理规定》执行。每月用烟雾炮机对全部管理区域消杀两次。有新规定按新规定标准 |
| 蚊、蝇 | 用家虫清、奋斗呐悬浮剂喷洒一次 |  |
| 老鼠 |  | 在老鼠经常出没之地投放鼠药毒饵两次，几种鼠药轮换投放 |
| 2 | 消防通道、地下室、电梯间 | 蟑螂 | 10％爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦浮油交替喷洒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落、墙角等处，每周一次 |  |
| 老鼠 |  | 在老鼠经常出没之地投放鼠药毒饵两次，几种鼠药轮换投放 |
| 3 | 污水井、污水沟 | 蟑螂 | 10％爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦浮油交替喷洒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落、墙角等处，每周一次 |  |
| 蚊、蝇 | 用家虫清、奋斗呐悬浮剂喷洒一次 | 用球形芽孢喷洒两次 |
| 4 | 污水井 | 老鼠 |  | 在老鼠经常出没之地投放鼠药毒饵两次，几种鼠药轮换投放 |
| 5 | 垃圾中转站 | 蟑螂 | 10％爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦浮油交替喷洒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落、墙角等处，每周一次 |  |
| 蚊、蝇 | 用家虫清、奋斗呐悬浮剂喷洒一次 |  |
| 老鼠 |  | 投放鼠必杀两次 |
| 6 | 建筑物内外 | 白蚁 |  | 利用其生活习性和活动规律找巢，或利用药物借助白蚁习性，在群体内进行扩散，最后使全巢白蚁死亡，具体做法：用毒死蚁、灭蚁灵等进行诱杀、毒杀一次 |
| 7 | 食堂 | 蟑螂蚊、蝇 | 每周消杀一次（星期五晚消杀、星期日下午洗地） |  |  |
| 老鼠 | 每月灭鼠一次 |  |

* 1. **人员配备**
		1. 项目经理：1名，管理所有事务。
		2. 厨师：27名，一日三餐，每个点3人，一共9个点。
		3. 绿化：6名，负责修建营区内树木，花草，负责除草施肥工作。负责办公区内绿化浇水、更换工作。
		4. 水电：4名，负责营区内水电维修更换，维护电房等。
		5. 消杀：4名，负责营区内害虫消杀，消毒等工作。
		6. 保洁员：4名，负责营区院内卫生清扫，办公区内每日清扫，台面整理等工作。
		7. 人员素质要求：原则是“精干、高效、专业、敬业、健康”。
		8. 员工管理：
			1. 员工管理实行甲方备案制度（包括员工从业上岗资格和新进员工备案），员工与投标方形成劳动用工法律关系，有关劳动争议以及其他一切争议或赔偿由投标方自行负责，与甲方无关。
			2. 对于不适合或不称职的员工，甲方有权提出调整要求，乙方应及时予以调整。
			3. 员工的工作时间和具体工作轮休时间由中标方根据国家有关规定及实际工作需要做具体安排。
			4. 员工要言行规范，要注意仪容仪表、公众形象，自觉维护部队形象。男员工不准留胡须、蓄长发、染发（黑色除外）、刺青纹身、佩戴过分的饰物；女员工不准浓妆艳抹或佩戴过分的饰物，头发染色不能过艳。
		9. 各岗位的物业服务人员人均基本工资不得低于3500元/月；厨师人均基本工资不得低于4200元/月。所有物业服务人员均合法享受社保、住房公积金、法定节假日加班费等。
	2. **其它相关说明**
		1. 中标单位根据有关物业管理法规与深圳市公安消防支队光明新区大队签订的物业管理委托合同，对该物业实行统一管理，综合服务，自主经营，自负盈亏。
		2. 深圳市公安消防支队光明新区大队在适当时候对该物业管理进行考核评比，如达不到上述要求，则可终止委托管理合同并进行财务审计，由中标单位承担违约和赔偿责任。
		3. 本次招标投标人的人工成本报价不得低于深圳市有关工资标准。在人员配置上，符合实际需求。
		4. 有关物业管理事项的说明
			1. 本体维修基金

采购单位不设立本体维修基金，物业公共设施设备维护保养材料如灯具、上下水、门锁、地面、道牙、内外墙面、吊顶，空调、发电机、消防控制设施等大型设备等单体维修费用300元（含300元）以下的由中标单位承担，300元以上的根据设备归属由采购单位承担。对需要维修金额300元以上的，中标单位必须先向采购单位办理审批手续，否则采购单位可不给予支付维修费用。紧急情况下，中标单位可口头或电话通知采购单位，经采购单位同意，中标单位可进行维修，维修费用由采购单位负责支付。

* + - 1. 管理费标准

管理费采用包干制，由投标物业公司根据招标文件所提供的资料自行测算；评标时按本招标文件的要求计算分值，但最终签订委托管理合同的管理费标准仍以中标单位在标书中所提出的为准。

* + - 1. 管理用房

深圳市公安消防支队光明新区大队将提供物业公司管理用房，该用房在委托管理期限内由物业管理公司免费使用。

* + - 1. 公用水电费

公用水电及发电机燃油费用由采购单位承担（包括卫生间、绿化、空调、清洁卫生、生活等各类用水；消防、照明、各类机电设备等各类用电）。

* + - 1. 物业管理帐目的公开

中标单位必须每三个月向深圳市公安消防支队光明新区大队物业管理主管部门就本次招标的物业管理收支公布一次帐目。

* + - 1. 监管：在合同执行期间，中标单位须接受市、区行业主管部门的监管。
1. **服务期限**
	1. 服务期限:合同签订之日起 1 年。
2. **付款方式**

按深圳市光明新区发财局相关财务管理规定付款。