

采购需求

一、项目概况（采购标的）

海南省洋浦经济开发区人民法院位于儋州市洋浦经济开发区沙塘路7号,占地10亩,共有办公楼及食堂建筑面积5412.94平方米,全部办公人员(不含物业)约100人左右。

所属行业:物业管理。

项目名称:海南省洋浦经济开发区人民法院2025-2026年度物业及食堂管理服务项目

二、技术和服务要求

（一）项目服务内容

1、依法、科学、规范管理,达到细微、周到、真诚、规范的服务要求,建立推进ISO9001质量管理体系。

2、建立并完善防火、治安等应急体系,确保安全工作万无一失,杜绝重大火灾事故、质量事故,确保不发生因管理不善导致的火灾和人员的伤亡事故;

3、确保各类设施设备运行良好、维修正常、服务配套完善,创造一个管理规范、服务到位、配套齐全、工作便捷的环境;

4、规范和完善24小时值班制度,对于紧急的事情及时处理,并报告采购人;

5、物业管理服务各类标识统一、规范、完备、科学、无安全隐患,制定完善的培训计划和考核制度,切实提高员工整体素质;

6、物业服务公司加强与委托方的沟通与协作,自觉接受委托方的监督,广泛听取、接受建议和意见,定期(每季度一次)向委托方发放物业服务服务工作征求意见书,对合理的建议要及时采纳、认真整改,努力提高委托方的满意度,确保满意率在90%以上。

（二）服务要求与服务标准

（1）物业综合管理

1、负责物业管理的全面工作,带领全体员工完成采购人交给的工作任务和考核指标;

2、根据职责范围组织制定各项规章制度和工作计划,做好总结及有关报表工作,处理物业常规性的事务;

3、安排员工认真做好项目各项专业物业管理服务工作;

4、积极协助有关部门做好工作范围内的安全防范工作;

5、负责全体员工政治,文化学习和职业道德建设,教育员工积极工作,认真完成各项任务,为干警提供良好、安全的工作和生活环境;

6、经常深入工作现场、检查员工任务完成情况和制度执行情况,并根据规定实施奖罚;

7、完成采购人交办的其他任务。

(2) 环境卫生清洁及绿化服务

1) 卫生清扫

- ① 绿化带、花池沿: 1 次/天;
- ② 道路: 2 次/天;
- ③ 楼层内走道: 2 次/天; 拖抹 2 次/天 ;
- ④ 楼梯道、扶手、栏杆 2 次/天;
- ⑤ 室内公共场所 2-3 次/天; 卫生间 2-3 次/天;
- ⑥ 天面、天台: 1 次/周;
- ⑦ 门岗房、电动门 : 1 次/天;
- ⑧ 漏沙井: 1 次/月;
- ⑨ 低位外墙壁: 1 次/周;
- ⑩ 平台地面、踏步: 每日随时保洁, 拖洗 2 次/天;
- ⑪ 楼宇大厅、走廊 : 2 次/天;
- ⑫ 低位门、玻璃刮洗: 1 次/天;
- ⑬ 高位门、玻璃刮洗: 1 次/周;
- ⑭ 墙面、开关按钮、天花板: 1 次/周;
- ⑮ 低位楼内墙壁 : 1 次/周;
- ⑯ 高位楼内墙壁: 1 次/月;
- ⑰ 信报箱、牌: 1 次/周;

⑮ 宣传栏、标识牌：1 次/天；

注：以上卫生清扫必须在上班之前完成（卫生间清洗除外）

2) 生活垃圾

① 收集：1-2 次/天；

② 室内外垃圾桶、箱清洗：1 次/周；

③ 室内外生活垃圾清运：1-2 次/天。

3) 污渍物的清理

① 室内外、渠、沙井：1 次/月；

② 室外地面积水、污水：随时清理。

4) 卫生消杀工作

① 灭鼠、灭蟑、灭蚊蝇：1 次/月；

② 生活水池、水箱清洗消毒：1 次/半年；

③ 春夏季宣传预防传染病知识。

注：以上卫生清扫必须在上班之前完成

5) 绿化服务

1>草坪管理

a 视天气而定浇水；

b 随时除杂草；

c 根据实际情况进行绿化挖边沟；

d 修剪 1-2 次/月；

e 施肥 1 次/季度；

f 随时进行病虫害防治；

g 随时补植；

2>乔灌木管理

a 视天气种类而定浇水；

b 随时进行树头杂草清除；

c 修剪 1 次/季度；

d 施肥 1 次/季度；

e 随时进行病虫害防治；

f 台风季对乔灌木进行抗风扶正及加固工作。

3>室外盆栽管理

a 视天气、种类而定浇水；

b 随时进行室外盆栽修剪；

c 修剪 1 次/季度；

d 随时进行病虫害防治；

e 室外盆栽根据实际情况进行摆放，摆放遵循合适及美观的原则。

6) 室内绿植管理

a 视天气、摆放位置而定浇水；

b 随时进行室内盆栽修剪；

c 修剪 1 次/季度；

d 随时进行病虫害防治；

e 室内绿植根据实际情况进行摆放。

7) 病虫害防治管理

a 随时进行病虫害防治；

b 遵循减少农药污染，保护环境的原则。

(3) 秩序维护及安全防范

① 定岗定员，明确岗位职责，上岗前必须接受业务培训和安全教育。保持秩序维护人员相对稳定，人员临时调整应告知采购人相关管理部门；

② 秩序维护人员必须有明显标志和着装，工作规范、作风严谨、文明礼貌，迅速、有效、正确地处置紧急、突发事件。门岗实行 24 小时执勤，树立良好窗口形象；

③ 秩序维护人员要学习掌握有关秩序维护知识，熟悉并能正确使用各种设施和器材。中标人应定期组织秩序维护人员进行各种演练，以提高秩序维护人员的实际秩序维护能力；

④ 对来人来访要热诚、礼貌、得体，及时联系受访部门、查验证件，待确认登记后；

⑤ 每日巡查每一小时不少于 1 次。

⑥ 协助采购人在公共设施、设备房、顶层天台等可能发生危险隐患的地方放置安全防范警示标志。

⑦ 内部车辆，凭录入系统情况出入；外来车辆来访登记管理，确保车辆停放有序。

⑧ 突发事件应急处理：火灾、水浸、刑事、地震、人员上访等突发事件有应急处理预案（每年预演1次）。

（4）餐饮服务及工作标准

1) 饭菜的品种质量

① 按前一天接龙用餐情况，合理安排干警餐的食材，确保食材生鲜，按质、按量、按时烹制饭菜，做到饭菜可口，保温保鲜；搞好厨房、餐厅卫生，保证不让干警吃有异味食品，防止食物中毒。

② 早上用餐时间：7:10-8:00

③ 中午用餐时间：12:00-13:00

④ 下午用餐时间：5:40-6:30

⑤ 早餐保证有稀饭、汤粉、豆浆和面（糕）点、鸡蛋、杂粮等品种；午餐至少有3荤3素1汤；晚餐3荤3素1汤。食品采购标准：要求食品材料（含鱼、蔬菜、肉类等）需要保持新鲜。米、油、酱料等食品要采购符合国家食品卫生标准、质量等级为一级的正规产品，严禁采购无包装、无标识等“三无产品”；

⑥ 每周制定菜谱，每日菜品不同样；

⑦ 如有特殊要求（少数民族忌口或临时加班、接待菜等），经采购人同意后可根据当日采购情况进行调整。会议、培训、接待餐按采购人要求的用餐标准提供菜单，并按菜单提供食品和服务。

2) 卫生管理

① 定期进行除“四害”；

② 每日餐后保持地面、桌（台）面、餐具、门窗和操作间卫生整洁，按时做好消毒；

③ 保持消杀设备、留样冰箱工作正常；

④ 厨房工作人员穿工作装、戴口罩，生、熟厨具要分开使用；

⑤ 厨房工作人员需持健康证上岗，并遵守操作规程；

⑥ 当天菜品留样，以便进行农药残留检测。

3) 资产管理

① 食堂消毒柜、操作台、灶具、洗物台等采购人固定性资产的管理。

(5) 设施设备维修服务工作标准

1) 建筑物使用管理与协助维护

① 建筑物使用管理与协助维护，包建筑物楼盖、屋顶、梁、柱、内外墙体、基础等承重结构及外墙面等部位使用管理与协助维护；

技术与质量要求：每半月巡查 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。

② 建筑物配套门窗、楼梯间、楼梯扶手、台阶及楼层走廊等使用管理与协助维修、维护；

技术与质量要求：每月巡查 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。

③ 建筑物防雷设施的维护，包括屋顶避雷带和供电线路中避雷开关等；

技术与质量要求：每半年巡查 1 次，每年协助维护检测 1 次，保障建筑物防雷设施具备正常防雷功能。

2) 供配电系统

① 建立严格的变配电系统运行管理制度和维修制度。设备设施管理及维修人员需符合采购人的要求；

② 中标人应根据完整的供电网络资料（采购人提供），对楼宇的进线、房屋内的线路布置、走向、电力匹配及各楼层电力设备布置等情况有充分认识，做到心中有数；

③ 每天定时检查供配电设备运行情况，发现故障或隐患应及时进行维修工作，不能维修时应向采购人汇报并协助采购人完成维修工作，做好设备设施运行巡查记录备查；

④ 加强日常管理和维修工作，用电设备、照明、指示、显示灯等确保完好，保证用电安全，确保变配电设备安全高效运行；

⑤ 加强照明设备的日常检查维护、及时更换灯具等工作，确保照明系统正常运行。当照明出现故障，中标人接到采购人通知后，应在 15 分钟内派出技术人员到现场进行维修；

⑥ 遇到采购人各部门需要在特定时间保证供电、供水的特殊情况时，应妥善安排工作，满足其要求；遇火灾、地震、水灾等灾害或其它突发事件时，立即采取切断电源等有关抢险、救援措施，并协助供电部门做好安全用电的有关工作。

3) 给排水设施

① 对供水管道、水表、泵、水池、阀门及其它给排水系统设备设施进行日常管理和维修工作，确保供水安全；对排水管道、雨水井、污水井等设施进行每日巡查，每月清理一次，确保其清洁通畅；负责水泵房卫生保养工作；

② 每天至少 1 次巡查给排水设备设施，并记录设备运行数据；每周检查维护一次给排水设备设施，确保设备正常可靠运行。当用水出现故障，中标人接到通知后，应在 15 分钟内派出人员到现场进行维修；每半年对供水池、水箱、管路进行一次清洗消毒，并出具经卫生防疫检查合格的报告，防止二次供水污染；

③ 节约用水，防止跑、冒、滴、漏和大量积水事故的发生。制定事故处理应急措施，当发生跑水、断水故障时，及时处理，防止事故范围扩大；

④ 收到供水部门停水通知或需停水时，书面通知后勤主管部门，做好水泵关停及保护工作；发生供水故障及时通知后勤主管部门和维保单位，在维保单位人员的指导下，协助排除故障，做好抢修工作，在有关专业人员到来前不得私自操作、违规操作。维修后能安全、正常使用、功能完好。

4) 消防设施设备

① 建立消防管理制度、操作规程、设置楼层火警疏散平面图、消防设施设备日常检查制度及火警应急方案等。制定应急抢险预案，当发生火灾报警时，按应急方案的要求采取现场补救、紧急疏散、对外联系协调等有效措施，并在规定的时间内启动应急电源，控制事态发展，将损失降到最低；

② 做好消防系统各类设施设备的日常检查，并做好有关记录存档；

③ 严格执行《中华人民共和国消防法》和公安部令第 61 号规定《机关、

团体、企业、事业单位消防安全管理规定》，每月维护保养及检查灭火器、消防栓等设施设备，进行灭火器定期检查，确保其使用在有效期内。维修后能安全、正常使用、功能完好。

5) 共用设施及其他设备

① 及时检查并修补楼宇外公共场所、车场、道路、景观设施、下水管道是否出现破损、渗漏、裂缝、剥落、堵塞等情况,及时修补;

② 保证内域所有路灯、射灯、广场灯、围墙灯、草坪灯等照明灯能正常使用;

6) 其余方面

① 在物业服务范围内的零星维修事项;

② 门窗的简易维修,检查发现门窗的合叶、锁、滑道、把手和栅扣使用故障,及时主动进行维修;接到报修,及时进行维修,不得推委,拖拉,保持门窗使用正常;

③ 办公家私的简易维修,接到办公桌子、柜子抽屉锁、抽屉滑道、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报修信息,及时进行维修,不得推委,拖拉;

④ 空调协助维修,接到办公区的空调维修信息,及时向采购人后勤部门反映,协助寻找空调维修单位,跟踪、监督维修;

⑤ 节能减排协助管理,下班、夜间和节假日期间,履行对照明灯具和空调用电实行巡逻监管,防范无人办公时照明和空调开启造成浪费;对卫生间阀门,履行日常检查,防范阀门跑、漏造成浪费,秉着节约原则。

⑥ 重大会务场景布置和传统节日环境美化,遇到举办大型会务、活动,及时按要求,摆放活动场地桌椅和维持秩序;春节、国庆、五一等节日,根据要求和安排,节日前,做好装点以及横布、标语的悬挂等工作。

(6) 会务服务工作标准

1) 会前准备

根据采购人要求布置会场，按需要将指示牌、会标、签到表、座椅、坐席卡、笔、纸、资料、纸巾、茶水等物料摆放到位，提前半小时，将会议室灯、门、空调、茶水等一切设备准备就绪。

2) 会中服务

开会时按采购人要求为参会人员提供迎宾、沏茶、更换纸巾等服务。

3) 会后收尾

会后，将音响、话筒、投影等设备放回原位，安排并做好清洁卫生，桌椅摆放整齐，关好空调、灯、电源、门窗等；如发现遗留物品需封存保管，并进行上报；会议或培训结束后，会议室内保持干净整洁。

4) 日常报纸信件图书的整理分类与发放，1次/天；

5) 配合完成各项会议或培训接待工作。

(7) 突发事件预防与应急处理

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。

技术、质量要求：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；

2) 停电应急处理服务，包括供电设备故障停水、市政电网停电、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；

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

技术、质量要求：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2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，恢复时限不超3天；

4) 纠纷、治安和刑事的事件协助应急处理服务, 包括庭审业务中的纠纷、盗窃、聚众闹事、斗殴等。

技术、质量要求: 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。

5) 火灾协助应急事务处理, 包括办公楼、食堂和办公区域车辆自燃火灾等。

技术、质量要求: 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。

6、电梯关人应急处理服务。

技术、质量要求: 建立电梯关人救援应急预案, 采取必要措施指导有关救助人员及时合理救助, 维护现场秩序和保护现场。

(8) 其他要求

1) 成交供应商签订合同后物业全部人员必须在 48 小时之内到位, 组织好交接工作, 保证设备运转和各项工作不中断;

2) 成交供应商必须严格按照国家有关规定和行业标准, 根据项目的情况, 明确管理目标和服务承诺, 制定本项目的管理和服务方案, 管理规范有序, 服务周到热情;

3) 成交供应商必须制订服务受理、投诉、回访处理程序; 管理服务中的相关作业记录完整, 可追溯;

4) 环境绿化优美, 卫生洁净、物品整洁;

5) 能圆满完成各项临时性工作;

6) 成交供应商不得拆包、转包;

7) 成交供应商应对管理服务过程中可能出现的设施设备故障、自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发性公共事件建立应急预案, 并组织实施培训、演习、评价和改进, 事发时按规定途径及时报告中标人和有关部门, 并采取相应措施;

8) 成交供应商在治安防范管理服务中所需的保安器具费、保洁工具和日常耗材费用、设施设备维修零部件、采购方干警食堂食材和食堂设施设备以及炊具购置及维护费用由采购方据实负担;

9) 项目物业管理服务必须达到的各项指标, 投标人必须作出书面承诺, 否则, 视为无效投标。

- ① 杜绝火灾责任事故, 防范刑事案件发生;
- ② 环境卫生、清洁率达 99%;
- ③ 消防设备设施完好率 100%;
- ④ 机电设备完好率 100%;
- ⑤ 零修、报修及时率 100%, 返修率小于 1%;
- ⑥ 服务有效投诉少于 5%, 处理率 100%;
- ⑦ 服务满意度达 95%以上。

(9) 需求的报价范围

- 1) 行政费用 (含员工工资、福利、保险、服装等费用);
- 2) 清洁卫生费;
- 3) 秩序维护费;
- 4) 绿化养护费 (不含补苗、换苗、购买有机肥料、绿化病虫害防治费用);
- 5) 设备设施日常日常检修费 (不含维修耗材);
- 6) 树木砍伐防台风;
- 7) 办公费;
- 8) 合理利润;
- 9) 法定税费;
- 10) 职工食堂管理相关费用。

电梯、消防等专业、特种设备由采购人与具有维护资质的专业公司签订协议, 维保及相关设施设备的年检费用采购人承担, 投标人负责对专业公司维保情况进行监督检查, 同时协助、参与采购人相关设施设备的年检工作。

投标人负责托管区域内设备、设施小损、小坏的维修维护, 维修维护更换部件费用由采购人承担。

投标人每月根据各类设施设备的实际运行情况, 反馈至采购人申报所需维保材料计划, 由采购人负责采购; 对应急维修所需材料, 投标人可在征得采购人同

意的情况下代为采购并据实核报；双方按月对帐，所发生的费用由采购人每月向投标人支付。

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不列入报价范围。

（三）人员配置要求

本项目服务人员配置总人数为 17 人，具体人员配置要求详见以下表格：

序号	岗 位	人数	要求
1	项目负责人	1	1) 具备物业管理服务经验；2) 具备大专（含）以上学历；3) 无犯罪记录；4) 身体健康，品质优秀，责任心强；5) 具备较高的政治思想觉悟；6) 具备较强的服务意识和保密意识。
2	食堂主厨	1	1) 作风严谨、文明礼貌；2) 具备烹饪服务经验；3) 具备较强的服务意识和保密意识；4) 无犯罪记录。
3	副厨	1	1) 作风严谨、文明礼貌；2) 具备烹饪服务经验；3) 具备较强的服务意识和保密意识；4) 无犯罪记录。
4	面点师	1	1) 作风严谨、文明礼貌；2) 具备面点制作服务经验；3) 具备较强的服务意识和保密意识；4) 无犯罪记录。
5	食堂服务员	1	1) 作风严谨、文明礼貌；2) 具备较强的服务意识和保密意识；3) 无犯罪记录。
6	食堂仓管	1	1) 作风严谨、文明礼貌；2) 具备较强的服务意识和保密意识；3) 无犯罪记录。
7	秩序维护队长	1	1) 作风严谨、文明礼貌；2) 具备公安机关或人社部门颁发的保安员证；3) 能迅速、有效、正确地处置紧急、突发事件；4) 具备较强的服务意识和保密意识；5) 无犯罪记录。

8	秩序维护员	3	1) 作风严谨、文明礼貌；2) 具备公安机关或人社部门颁发的保安员证；3) 能迅速、有效、正确地处置紧急、突发事件；4) 具备较强的服务意识和保密意识；5) 无犯罪记录。
9	保洁绿化员	4	1) 作风严谨、文明礼貌；2) 具备较强的服务意识和保密意识；3) 无犯罪记录。
10	会务人员	2	1) 作风严谨、文明礼貌；2) 具备会务保障服务经验 3) 无犯罪记录；4) 具有较强的服务意识和保密意识。
11	设备维修员	1	1) 作风严谨、文明礼貌；2) 具备较强的服务意识和保密意识；3) 无犯罪记录。
合计		17	

三、合同执行计划

1. 服务期限：本项目服务期限为 1 年，具体服务期限以合同约定时间为准。
2. 服务地点：采购人指定地点。
3. 付款方式：服务费一月一付，供应商于次月月初开具上月正规有效发票给采购人，采购人收到发票后及时办理付款手续。
4. 本项目采购预算（最高限价）：999133.00 元（报价不得超过最高限价）。

四、其他要求

1. 供应商不得擅自改变或占用物业服务区域内的公共设施的使用功能。
2. 本次采购合同期限内不再增加任何服务费用，如因特殊保障工作需要增加服务范围及内容，则按增加的服务范围及内容双方协商费用，并另行签订补充协议，补充协议增加的采购金额不得超过原合同采购金额的 10%。
3. 在本合同履行期限内，如遇政府政策性调价、最低工资和社会保险缴费基数调整、增设缴费项目、物价指数上升等因素导致物业管理服务成本显著上升，甲乙双方可通过协商一致，以补充协议的方式对物业管理服务费做出相应调整。