

# 用户需求

## 物业管理

一、**项目范围：** 海南省疾病预防控制中心海府路及流芳路办公区。

二、**项目周期：** 1年。

### 三、项目内容

按建设部颁布的《物业管理服务等级标准》一级的内容标准要求。

#### （一）综合管理服务

建立并完善物业服务中心各种责任、岗位制度等；服务中心经理 1 名。

服务内容：

1、负责中心物业管理的全面工作,带领全体人员完成海南省疾病预防控制中心交给的工作任务和绩效考核指标；

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、安排员工认真做好院区内的物业管理工作；

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,为业主提供良好的工作环境；

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、服务电话 24 小时有人接听；

8、负责财务、收发、综合事务管理；

9、完成采购人交办的其他任务。

#### （二）秩序维护服务

1、海府路 40 号海南省疾病预防控制中心建筑面积 14991.96m<sup>2</sup>；办公区、门诊场所、地下室、露天停车场等的秩序维护、车辆交通管理,消防总控、安保

系统监控，出入口 2 个；秩序维护员 10 人；消防监控员 4 人。

2、流芳路办公区建筑面积 872.76m<sup>2</sup>，办公区的秩序维护、消防、监控和车辆交通管理，24 小时值班。秩序维护员 4 人。

### **(三) 保洁服务**

1、海府路 40 号海南省疾病预防控制中心办公区、附属楼内外环境、地下室、露天停车场的保洁，保洁人员 6 人，含领班 1 人。

2、流芳路办公区保洁人员 0.5 人。

### **(四) 垃圾分类**

1、设立垃圾分类人员 2 名，要求按照“四分类”标准正确投放；设立督导员 1 名，全程监督投放和收运过程，纠正不正确的投放和收运行为。

2、建立生活垃圾分类台账制度，详细记录可回收物、厨余垃圾、有害垃圾的种类、数量、去向。

3、及时响应最新文件，配合完成甲方指派的垃圾分类工作。

### **(五) 报刊收发**

负责海府路 40 号疾控中心办公区报纸、报刊、杂志的分发工作。报刊收发员 0.5 人。

### **(六) 实验室的洗涤消毒服务**

具体服务内容包括但不限于：

- 1、实验室的清洁消毒；
- 2、清洗各种实验器材；
- 3、高压灭菌前使用器材的包扎准备；
- 4、煮沸消毒实验后的器皿；

以上洗消人员 6 人，要求持相关资格证书上岗。

### **(七) 消防服务**

1、有火情能及时发现、及时报告、及时处理，熟悉火灾处警流程，掌握消防设备的性能，并能熟练操作。每年至少组织 2 次火灾处置演练；

2、定期检查消防设备，对损坏、发生故障、工作不正常要及时发现、立即报告。

### **(八) 紧急情况处置服务**

1、紧急情况是指发生火灾、台风、停电、停水、盗窃、人员意外伤亡等情况。

2、一旦发生上述情况，有上述情况发生的处置预案，并能按照预案正确处置。

3、气象部门发布台风、暴雨、雷电预防信息后，告知相关处室和住户，备好防台风的物品，在灾害到来之前，绑好玻璃门、关闭窗户、切断电源，随时掌握灾情。

### **(九)其他服务项目**

1、海府路 40 号海南省疾病预防控制中心的外玻璃幕的清洗（每年 1 次）；

2、区域内的四害消杀（达到爱卫会除四害标准）；

3、树木修剪（每年 1 次）；

4、区域内 16 个二次供水池的清洗、年审办证（每年 2 次）；

5、区域内 23 个化粪池的清运（每年 2 次）

## **四、服务质量要求**

提供高标准、高品位、全方位的按“五星级”标准酒店式管理服务。服务人员要求专业着装，佩戴标志，语言规范，文明服务。

1. 保安服务：严格管理，规范值勤，星级服务，礼仪为上，无缝覆盖，确保安全。保安人员思想品德要好，办公楼保安人员年龄不得超过 45 岁，形象好，相貌端正，其他保安人员年龄不得超过 55 岁。

2. 保洁服务：窗明几净，无积尘、杂物、积水、污绩、纸屑、烟头、网蛛、异味等，地面大理石保养规范、生活垃圾日产日消不过夜，保洁人员思想品德要好，年龄不得超过 55 岁。

3. 所有服务工作人员需要培训上岗、持健康证（一线服务人员每年体检一次）。

4. 服务费已含工作所需的设备、物品、工具、服装和消耗品等费用，并且包含五项社会保险、住房公积金、加班费、员工福利费、税金等。

## **五、其他要求**

1、本项目办公区物业管理费预算为 153.7957 万元/年,报价不得超过预算

价，否则视为无效报价。

2、物业公司要制订详尽、具体、明确的各部位保洁操作规范，严格按清洁标准及作业频度操作，并建立督查、补洁制度，实行工作日“全天候”保洁管理。

3、物业公司要制订火灾、盗窃、意外治安事件、重大设备事故和自然灾害的应急处理方案，并作必要演习。

4、物业公司要严格审核录用本物业项目工勤人员，要保证物业人员的稳定，不经业主批准不得随意更换。

5、物业公司管理人员和专业技术人员要持证上岗，员工要统一着装，佩带明显标志，工作规范，作风严谨，文明服务，严格考勤，对物业公司的服务满意率达到 95%。

6、物业公司要保持同本项目业主方的密切联系，遇有重大事项及时报告和反馈信息，尊重项目业主方的意见，接受项目业主方的提议、监督和指导。

7、物业公司要按照采购方交办的重大会议、活动等其它突击性清洁保洁任务，所增加的工作量不另外计算费用。