

# 项目采购需求

## 说明:

磋商文件中带“★”的条款为实质性要求和条件，供应商须满足或响应，若无法完全满足，将会被认定为无效竞标。

采购内容所属行业：物业管理\*。

## 一、技术服务需求及要求

### (一) 项目概述

一) 国家税务总局乐业县税务局本次采购物业管理服务范围：

1、国家税务总局乐业县税务局岽拉办公区：1 栋办公主楼 5 层，建筑面积 1200m<sup>2</sup>，室内体育馆场面积约 300m<sup>2</sup>，绿地面积约 400m<sup>2</sup>，停车位 25 个。

2、国家税务总局乐业县税务局立新办公区：2 栋办公楼，分别是 6 层和 5 层，主楼和附属楼建筑面积 4488m<sup>2</sup>，2 栋职工宿舍 6 层，总面积为 1540m<sup>2</sup>道路、车库、食堂、绿地总面积 3600m<sup>2</sup>。停车泊位为 40 辆，鱼塘水池 200m<sup>2</sup>职工之家 130m<sup>2</sup>。

3、国家税务总局乐业县税务局老地税生活区：4 栋宿舍楼层数分别为 6 层、5 层、4 层、4 层车库、其他用房总建筑面积约 2400 m<sup>2</sup>。

### 二) 项目内容

1、服务期：自合同生效之日起至 2023 年 12 月 31 日止。

2、服务详细地点：国家税务总局乐业县税务局岽拉办公区、国家税务总局乐业县税务局立新办公区、国家税务总局乐业县税务局老地税生活区。

3、服务范围：

(1) 综合管理与维护：包括房屋公共区域（地面、墙面、门窗、楼梯、通道等）和办公区域（办公桌、沙发、茶几、柜子等）的日常维护与零星维修（指单次花费金额不高于 500 元的维护及维修，维修材料费由采购人负责，人工费由成交供应商负责，下同）。

(2) 环境卫生与保洁：包括室内外公共区域和办公区域的保洁、保养、清洗、消毒、杀虫、灭鼠、日常垃圾清运、管道简单疏通、化粪池简易清理。（日常卫生工具、常用消耗品购置及大件垃圾清运费由采购人负责。管道深度疏通、化粪池深度清理由采购人与专业疏通公司另行协定，成交供应商只需做好日常的清洁和监管）。

(3) 安防服务与保障：包括门卫、保安管理，管理服务标识设置与维护、车辆行驶、停放管理及其他秩序维护等。

(4) 绿地养护与美化：包括室内外公共区域的绿化养护、修整。

(5) 供电系统管理维护：包括电线电缆、电气照明、指示灯具、配电送电等系统和设备的年检、日常维护、零星维修等。

(6) 给排水系统管理维护：包括水箱、阀门、管道、水泵等系统和设备的年检、日常维护、零星维修等。

(7) 空调系统管理维护：包括空调设备的日常维护、零星维修等（空调维护费用由采购人与空调维护公司另行协定，成交供应商只需做好日常维护和零星维修不承担空调设备运行维护费用）。

(8) 消防和监控系统管理维护：包括消防栓、灭火器、安全出口等消防系统和设备；监控观察室、监察摄像头、对讲机等监控系统和设备的年检、日常维护、零星维修等。

(9) 综合服务：包括会议服务、招待所服务、来访接待服务、公务接待用餐服务、报刊收发服务等。

(10) 电梯运行维护：包括电梯日常维护保养（电梯运行维护费用由采购人与电梯运营维护公司另行协定，成交供应商只需做好日常的清洁和监管不承担空调设备运行维护费用）。

## **(二) 项目需求**

为本项目配置的物业服务人员总人数须 $\geq 16$ 人，提供 24 小时设备管理服务及 24 小时保安服务。

本项目委托管理的物业是机关办公大院，对安全性、保密性、规范性要求严格，物业服务要求高质量、高标准完成。采购人的办公室对成交供应商组建的物业管理机构进行业务归口管理。

### **一) 房屋外观：**

外观完好、整洁，外墙装饰无脱落、无污迹、无破损、无乱张贴、无乱涂画、乱悬挂、公共设施及通道无随意占用现象。

### **二) 设备运行：**

1、保证水、电、空调、电梯、消防等设备运行正常。

2、定时对设备进行检查、维修、养护，发现故障及时排除，并设有相关设备台账、运行记录、检查和维保记录。

3、对设备故障及重大事件有完善的应急方案和现场处理措施、处理记录。

### **三) 房屋共用部位、公共设施的维修养护管理：**

1、建立共用部位、共用设施、设备养护管理制度并抓好落实。

2、保证房屋共用部位、共用设施的完好，做到即报即修，无随意改变用途现象。

3、根据房屋实际使用年限，定期检查房屋的使用状况，及时向采购人提出修缮建议，配合采购人做好维修维护。

4、各设施及公共场所危及人身安全处有明显标志和防范措施。

5、定期巡视检查楼梯、通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修养护。

### **四) 公共环境卫生管理与服务：**

1、垃圾日产日清，公共垃圾箱（桶）外表干净，无满溢、无异味。

2、公共场地保持清洁，无杂物、废物，无纸屑、烟头等废弃物等。

3、办公室、楼道地面干净，无污渍、积水、杂物，扶手干净、无积尘，其他部位无明显积尘，无蜘蛛网。

4、公共卫生间保持清洁，无污渍、无异味。

5、办公区域定期进行“四害”消杀清理工作。

6、有健全的保洁制度，清洁卫生实行责任制，有明确的分工和职责范围。

7、配合采购人完成临时性保洁工作任务。

#### **五）公共绿化美化、养护管理及服务：**

1、绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象。

2、花草树木长势良好，无病虫害、无枯死。草坪和树木须及时修剪，保持平整，并及时清除树枝、杂草等垃圾。

3、绿化植物长势良好，定期浇水，无杂草丛生，无因干旱缺肥而枯萎现象。

4、办公区室内花卉、绿化植物定期更换，并保持良好的生长状态、叶面清洁干净。

5、绿化地设置爱护花草树木的提示牌。

#### **六）综合服务：**

1、办公区域内举办的各类会议、活动茶水供应及时，话筒、音响、音像播放顺畅。室内整洁卫生。

2、招待所床上用品一客一换洗，室内外保洁清洁卫生。

3、办公楼来人来访接待礼貌亲切，来访电话及时接听并有详细记录。

4、报刊、信件、邮件日到日发，及时分捡并发放至指定部门。

5、根据采购人工作需要，配合完成好各项公务接待的相关服务（包括公务接待用餐的各项服务，下同）。

#### **七）交通秩序：**

1、制订停车场管理办法。

2、停车位画线、车辆进出引导，做到车辆停放整齐有序。

3、停车场通道、消防通道畅通，无堵塞现象。

#### **八）安全保卫：**

1、全天 24 小时值班巡逻（包括节假日、双休日），进出办公区域口设立门岗，做好人员车辆出入登记，监控外来人员和进出车辆，纠正违章行为，公共秩序良好。

2、物品出入凭放行条、来访人员实行登记等。禁止收废旧、推销、闲杂人员进入办公区。

3、建立安全应急预案，及时处理突发事件，确保公共安全。

4、守卫、巡逻中及时发现、正确处置安全隐患和险情，严防工作失误，确保无重大治安案件、刑事案件和火灾发生。

#### **九）房屋共用部位、共用设施设备小修和急修：**

1、急修要求十五分钟内到位。

2、小修要求三十分钟内到位，做到水、电等公用设施设备小修不过夜。

#### **十) 代计量用水、用电和代收水电费。**

### **(三) 项目实施要求**

#### **一) 管理组**

1、人员配备：严格按岗位要求配备 1 名项目主管。

2、工作纪律：管理人员需遵守各项规章制度，着装规范，注重礼节，坚守岗位，在岗时不得做与工作无关的事情。

3、沟通协调：做好与采购人和各机关单位的有关物业服务的沟通和协调等工作。

4、管理：做好物业服务人员的政治思想、作风纪律、业务培训、人事劳资、成本核算、工作部署、岗位监督等各项管理工作。

#### **二) 接待组**

1、人员配备：严格按岗位要求配备1工作人员。

2、报刊发放：

(1)做好报刊、信件以及邮件的收发。

(2)做好公务接待的相关服务。

(3)协助采购人业务归口部门管理各项事务。

2、会务服务：

(1)做好各类会议的会场布置、会前准备、会中服务、会后保洁等工作，会议室保持常新、保证随需随用。

(2)定期对会议室进行消毒杀菌，确保会议室卫生状况达到良好状态。

(3)做好会议室话筒、音响、音像调试播放管理，确保话筒、音响、音像播放顺畅。

(4)做好公务接待的相关服务。

(5)协助采购人业务归口部门管理各项事务。

#### **三) 秩序维护组**

1、人员配备 严格按岗位要求配备≥5 名秩序维护员，值班安排，保证全天 24 小时不断岗。

2、进出道口：

(1)负责进入车辆的甄别、登记管理。凡不确认的车辆，值班员应以车辆停止手势示意车辆减速停下，立正询问、登记，然后指挥车辆到指定车位停放。

(2)负责进出口公共交通秩序。

(3)负责对进出口设施的使用与管理。

(4)负责现场环境及值班室环境的管理。

3、巡逻：

(1)对公共区域进行巡查，发现异常情况，及时记录、汇报。

- (2)对火警、匪警的确认与及时汇报，配合抢救与保护现场。
- (3)对物业区域内闲杂人员的控制与驱赶。
- (4)负责装修现场、区域内公共设施、设备的巡查。
- (5)检查车辆有无异常情况。如发现异常，要及时记录，并报告车主。
- (6)夜间巡查时间要求：夏季 22：00—次日凌晨 05：00、冬季 21：00—次日凌晨 6：00；频率要求：每 1 小时一次。

### 3、监控设施运用：

- (1)能正确使用监控设施设备，掌握监控、挡车仪录像回放程序。
- (2)发现可疑情况，及时记录、汇报、处理。
- (3)负责岗位器材的管理。

### 4、纠正违反公共秩序行为：

发现违反公共秩序，秩序维护员应立即制止，具体操作如下：

- (1)秩序维护员主动上前，向当事人敬礼后，有礼貌的向其指出所违反的行为，并引导其纠正。
- (2)如当事人不服从制止，值班员应有礼貌的耐心劝解，必要时可向管理处报告，直到合理解决为止。

### 5、规范填写记录：

- (1)记录应填写在有效的登记本上，填写力求字迹清楚、真实准确、内容完整、不能使用铅笔与红色笔填写。
- (2)不得随意涂改记录，如需修改，修改人应签名，并注明时间。
- (3)记录表格不能空项，空格处划“杠线”。
- (4)监督检查：管理组夜间每月要有一到二次检查；公司质量检查部每月要抽查一到二次，对发现的违规行为给予处罚。

## 四) 工程组

- 1、人员配备：严格按岗位要求配备 1 名工程技术人员。
- 2、工作纪律：工程技术人员须遵守各项规章制度，着装规范，操作程序符合工程作业规定，按时上岗，坚守岗位，认真履行职责，实行 24 小时值班制度，在岗时不得做与工作无关的事情。
- 3、日常维修：每日对大楼内的照明设备、供电线路、给水排水系统、门、窗、路面进行巡查；发现问题，及时维修，小故障保证 2 小时内修好；在配件充足的情况下，大中故障保证 4 小时内修好，确保设备正常运转。有巡查和工作记录。
- 4、大楼主体结构：每天对大楼主体结构进行巡查，发现问题，及时报告采购人，并协助相关单位做好维护工作，有工作记录。
- 5、设施设备保洁：每周擦一遍，设备房内的地面及设备保持无积灰、油渍等垃圾，设备间不得杂物堆放，有工作记录。
- 6、其它：配合大楼消防、电梯、空调、智能化维保单位做好设备的巡查工作，发现问题，及时报告

采购人，并协助相关单位做好维护工作。有巡查记录。

## 五) 保洁组

1、人员配备：严格按岗位要求配备 $\geq 4$ 名保洁员。

2、工作纪律：保洁员须遵守各项规章制度，着装规范，坚守岗位，在岗时不得做与工作无关的事情。

3、卫生间：保持清洁，通风良好；及时清扫地面积水、痰污迹、蝇蛆和烟头等杂物，无异味。墙面四角及天面保持清洁，无蜘蛛网；洁具干净、整洁，有检查和工作记录。

4、楼内公共部分：每天清洁不少于2次，并做到随时保洁，保持天面、地面及门窗无灰尘、污渍、积水、垃圾等杂物，墙上无蜘蛛网、无外来单位或人员张贴的广告宣传单等。

5、楼外服务区域：每天清洁不少于1次，并做到随时保洁，保持服务区域整洁干净，烟头、纸屑、果皮等垃圾及时清扫，垃圾池、垃圾桶外表干净、整洁，垃圾及时清运，有工作和检查记录。

6、四害消杀：严格按国家相关规定及卫生操作流程开展消杀工作，消杀前做好相关安全提示。春夏两季每月消杀1次，秋冬季每两月消杀1次，有害虫出现能及时处置，力争做到服务区域少蚊、少蝇、少蟑、少鼠等虫害，有检查和消杀记录。

7、生活水箱的清洗及消杀：严格按照相关规定，不定期进行生活水箱的清洗工作，保证水质符合相关标准。

8、清除绿地的杂草、石子、枯叶，铲理乔灌木树坑，修剪绿地边缘，剪平绿地，造型修剪乔灌木，防治病虫害，补死树死苗，浇水，施肥，处理草地鼠洞，毒杀草地蚂蚁，维护园林小品、雕塑和绿地设施完好。

9、工作要求：

(1)巡视：每周一次，工作全面、细致。

(2)查核：熟悉管理处领导及其他部门对绿化养护的工作意见，立即到所辖现场核实，依据客观现状分析总结。

(3)工作计划：因时、因地，依据客观，计划工作合理。

(4)工作运作：协调安排工作人员展开工作，做好养护记录，回答有关部门意见，并落实结果。

10、养护要求：

(1)清除杂草，纯净率达95%以上。

(2)清除石子、残枝败叶等杂物，保洁率达98%以上。

(3)草地边缘修剪整齐，践踏踩坏及时修复，保持完整，完整率达98%以上。

(4)浇水施肥适时适量，草地生长良好，不缺肥短水。

(5)剪草，草的高度保持3cm~5cm，平整美观。

(6)园林器械使用正确，保养及时。

(7)乔灌木树坑规范、整齐、清洁。

(8)造型修剪合理，造型优美、景观丰富。

(9)花木病虫害防治及时、准确。

(10)补种死树、死草及时,完整率在 98%以上。

(11)老鼠、蚂蚁处理要准确、及时毒杀,鼠洞及时修补、植草。

(12)绿地设施完好率达 98%。

#### (四)项目验收要求

成交供应商应按项目需求提供规范服务,采购人根据《国家税务总局乐业县税务局物业管理服务考核方案》进行日常监管考核,实施物业服务量化考评,出具季度服务质量考核评价结果,并依次履行合同相应条款。

#### (五)项目技术支持服务要求

##### 一)人员素质要求

**1、主管:** 年龄25-60岁,身体健康,大专以上学历,有较强的组织和管理能力;五年以上物业管理经验,熟悉物业管理服务法规、规范,对物业行业有全面的了解,并有自己的独到见解,具备独立运作物业管理能力。

**2、会务服务员:** 女性,年龄18—55岁,身体健康,中专以上学历,气质好形象佳,组织纪律观念强,敬业精神好,对人诚恳和蔼,任劳任怨,工作认真细致。

**3、秩序维护员:** 男性,年龄18-55岁;政治素质高,初中以上文化程度,接受过系统的治安培训;反应灵敏,身体健康、品貌端正,品行优良、纪律性强,工作认真负责,作风正派,能吃苦耐劳,无不良记录。

**4、工程人员:** 男性,中专以上文化程度,需持有安全生产监督管理局或应急管理局颁发的高、低压电工作业项目《特种作业操作证》、公安部消防局颁发的建(构)筑物消防员职业资格证和质量技术监督部门颁发的《特种设备作业人员证》,并有类似设备的管理经验三年以上,熟悉电路控制、空调水暖知识,精通机械常识,并能安全操作;有敬业精神,能吃苦耐劳、动手能力强。

**5、保洁员:** 女性,初中以上文化程度,年龄25-55岁,身体健康;组织纪律观念强,敬业精神好,任劳任怨,工作认真细致;掌握植物病虫害防治知识,具有园林养护、花卉种植工作经验,对常用的植物及花卉生长习性了解,吃苦耐劳。

##### 二)物业人员形象要求

##### 1、仪容仪表

| 部位 | 规范标准                               | 不允许项                                          |
|----|------------------------------------|-----------------------------------------------|
| 整体 | 自然大方得体,符合工作需要及安全规则。精神奕奕,充满活力,整齐清洁。 | 精神不振,面无表情,目光无神,邋遢。                            |
| 头发 | 头发要经常梳洗,保持整齐清洁、自然色泽。               | 男员工不得留长发、大鬓角和胡须,女员工不得染黄颜色、深红颜色的头发,不得留有损形象的发型。 |

|       |                                                     |                                                |
|-------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| 面容    | 清洁，容貌端正，淡妆素抹，打扮得体，男士不留胡须                            | 不浓妆艳抹、不在众人前化妆。                                 |
| 身体    | 注意个人卫生，上班前不吃异味食物，保持口腔清洁，上班时不在工作场所内吸烟，不饮酒，以免散发烟味或酒气。 | 异味、污垢。                                         |
| 衣服    | 工作时间内着本岗位规定制服，制服应干净、平整。                             | 敞开外衣、卷起裤脚、衣袖。<br>衣服不合身，过大过小或过长过短。<br>冬装和夏装混合穿。 |
| 手     | 干净整洁，指甲勤修剪。                                         | 留长指甲及涂有色指甲油，指甲内有污垢。                            |
| 工牌和徽标 | 工牌佩带在左胸显眼处，保持清洁、端正。                                 | 未佩带工牌，工作牌放在上衣口袋中，工牌有破损或字面有磨损                   |

## 2、行为举止

| 项目    | 规范标准                                               | 不允许项                                                                              |
|-------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 整体    | 精神饱满，姿态端正，自然大方，工作中做到：走路轻、说话清、操作稳，尽量不露出物品相互碰撞的声音。   | 精神萎靡，面无表情，态度冷漠，做事粗鲁。                                                              |
| 站姿    | 抬头挺胸、两脚并拢、面带微笑                                     | 东倒西歪，耸肩驼背，左摇右晃，两脚间距过大。                                                            |
| 坐姿    | 自然端正                                               | 随意架腿，腿部抖动摇晃，双腿直伸，双腿过度叉开。                                                          |
| 接听电话  | 及时、礼貌、清晰，带着笑容。                                     | 不使用规范的接听语言。<br>使用过于随便的语言。<br>说话口齿不清。<br>没听清楚对方谈话内容时没有复述。<br>私人电话通话时间过长。<br>用力掷话筒。 |
| 接待客人  | 有礼有节，自然大方、亲切专注                                     | 无精打采，面无表情，冷漠                                                                      |
| 引导客人  | 斜前方引导，礼貌亲切。                                        | 一面引导一面打电话或者聊天                                                                     |
| 进出办公室 | 进出办公室须先轻轻敲门（按门铃），得到允许后方可入内。                        | 擅自翻看办公室内资料。                                                                       |
| 保持清洁  | 主动拾捡办公区内随手可及的垃圾。<br>使用洗手间要及时冲水，并保持洗手间台面、镜面及地面干净整洁。 | 乱扔垃圾，或对眼前的垃圾视而不见。<br>看见有乱扔垃圾现象不及时制止。                                              |

## 3、语言态度

| 项目   | 规范标准            | 不允许项            |
|------|-----------------|-----------------|
| 问候   | 互相问候，主动真诚。      | 不礼貌、不尊重、不友善，讲脏话 |
| 称呼   | 称呼亲切友好，不逾习俗。    |                 |
| 礼貌语言 | 音量适中，语气真诚，用语礼貌。 |                 |



|      |                 |  |
|------|-----------------|--|
| 电话接听 | 自报家门，专业素养，礼貌规范。 |  |
| 面对客人 | 主动亲切，尊重礼让，不卑不亢。 |  |
| 态度   | 耐心诚恳，尽心尽力，专业守信。 |  |

## 二、商务要求

### （一）提供服务的时间、地点、方式、项目服务期限：

- 1、提供服务的时间：自合同生效之日起至2023年12月31日止。
- 2、提供服务的地点：广西百色市乐业县内采购人指定地点。
- 3、提供服务的方式：详见技术服务需求及要求。
- 4、项目服务期限：自合同生效之日起至2023年12月31日止。

### （二）付款方式：

管理服务期限内，成交供应商应在每月结束后 7 日内开具发票给采购人；采购人在收到成交供应商票据后 10 个工作日内向成交供应商支付服务费款项。

### （三）报价要求：本项目物业管理费报价为本次服务项目的总费用价格，包含以下开支范围：

- 1、综合管理与维护费用。包括房屋公共区域（地面、墙面、门窗、楼梯、通道等）和办公区域（办公桌椅、沙发、茶几、柜子等）的日常维护和零星维修费用。
  - 2、环境卫生与保洁费用。包括室内外公共区域和办公区域的保洁、保养、清洗、消毒、杀虫、灭鼠、垃圾清运、管道疏通、化粪池清理、日常卫生工具和常用消耗品购置等费用。
  - 3、安防服务与保障费用。包括门卫、保安管理、管理服务标识设置与维护、车辆行驶、停放管理及其他秩序维护等费用。
  - 4、绿地养护与美化费用。包括室内外公共区域的绿化养护、修整等费用。
  - 5、供电系统管理维护费用。包括电线电缆、电器照明、指示灯具、配电送电等系统和设备的年检、日常维护、零星维修等综合费用。
  - 6、给排水系统管理维护费用。包括锅炉、水箱、阀门、管道、水泵等系统和设备的年检、日常维护、零星维修等综合费用。
  - 7、空调系统管理维护费用。包括空调设备日常维护、零星维修等综合费用。
  - 8、消防和监控系统管理维护费用。包括消防栓、灭火器、安全出口等消防系统和设备。监控观察室、监控摄像头、对讲机等监控系统和设备的年检、日常维护、零星维修等综合费用。
  - 9、综合服务费用。包括会议服务、招待所服务、来访接待服务、公务接待用餐服务、报刊收发服务等各类会议、活动提供的会议室茶水供应、室内卫生保洁等劳务性服务费用。
  - 10、电梯运行维护费。包括电梯检测、维护保养及维修等费用。
  - 11、其他费用。除以上费用外难以归类的费用，如门前三包费、综合治理费等费用。
- 上述各项费用均包含必要的物业服务人工成本、基础耗材（单次耗材支出100元以下由成交供应商负

担，单次耗材支出100元以上由采购人负担)、公共责任保险等方面费用。物业管理服务费采取按月付费方式，每月结束后成交供应商服务达到采购文件相应标准并经采购人确认后，采购人支付该月费用。合同以人民币结算。采购人每次付款前，成交供应商应提供等额合法发票，否则，采购人有权拒绝付款。

#### **(四) 其他要求：**

1、上述各项服务在采购人发出通知后成交供应商必须马上响应，并在规定时间内完成服务。如果成交供应商在采购人限定的时间内未能完成服务的，采购人可以请第三方提供服务，第三方提供服务收取的所有费用由成交供应商负担。

2、合同签订生效后，如果成交供应商没有严格按照项目采购需求各项条款开展工作，按成交供应商派遣人员每人每项次内容扣物业费 50 元，每月扣除上限为 2000 元。

3、成交供应商应接受采购人的工作指导、监督和考核，如经采购单位考核，成交供应商没有达到以上的服务标准，且拒不进行整改的，采购人有权无条件解除物业服务合同，并扣成交供应商合同服务费总价 2%。

4、因国家、政府相关部门出台法律法规或新的规定要求，致使合同无法继续履行的，经双方确认后合同终止，不补偿对方任何损失。

5、成交供应商在采购人所在地履约管理时发生的各类纠纷、人身伤害、财产损失等意外事故，由采购人负责按照国家相关法律法规的规定进行相应处理，采购人不承担任何责任。

6、成交供应商应按照《中华人民共和国劳动法》的相关规定发放工资，服务人员工资不得低于百色市最低工资标准（工资不含按国家规定供应商必须支付的社会保险及其他应付费用）。

7、成交供应商应按照《中华人民共和国社会保险法》的相关规定，支付国家规定必须购买的社会保险费用及意外保险费用。