

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求

一、说明：

1. 供应商提供的服务必须符合国家和行业标准。
2. 标“★”为实质性参数要求和条件，供应商必须满足并在响应文件中如实做出响应，否则响应文件无效；标“▲”为重点指标；无标识的为一般指标。
3. 供应商投标时必须在响应文件中对所投分标所有项目要求及技术需求内容、商务要求表中内容及附件内容（如有）逐条响应并一一对应。

二、采购内容：

采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为物业管理。

一、项目要求及技术需求			
项号	服务名称	数量及单位	项目要求及技术需求
1	国家税务总局马山县税务局2023年物业管理服务	1 项	一、项目基本情况 1、服务地址：国家税务总局马山县税务局。 2、物业类型：办公楼、机关大院（含西华办公区）物业管理服务。 3、建筑物情况：国家税务总局马山县税务局办公楼约 15185.42 m²、机关大院（含西华办公区）约 7592.7 m²。 二、委托管理服务内容及相关要求 （一）服务项目范围

			1、安保秩序维护。 2、保洁服务。 3、接待、会务。 4、工程维护。 （二）服务形式：供应商派驻专业物业管理人员，负责上述服务项目范围的物业管理工作。建立完善的物业管理制度、工作流程，业务上接受采购人的监督和检查。 三、服务内容、服务要求和服务标准 （一）安保秩序维护服务内容、服务要求和服务标准 服务内容：协助采购人做好服务区域内的维稳工作，负责服务区域内安全保卫、安全防护、突发事件应急处理等工作，维护服务区安全秩序。 服务要求： ①协助做好门岗秩序工作，报告冲撞门岗事件，参与采购人重大节日及重大活动的维稳工作。 ②负责服务区内安全保卫和社会治安综合治理管理工作。 ③负责办公区门卫登记及 24 小时值班，办公区 24 小时巡逻。 ④负责安防、消防监控 24 小时值班。 ⑤负责来访人员的登记核查、大件物品进出通报放行、车辆出入管控工作。 ⑥负责服务区内车辆停放秩序，在采购人举办大型活动及重要会议召开期间引导车辆停放和进入管控。 服务标准：365 天*24 小时全天候满员满岗，为服务区域提供安保防护服务工作。协助处理突发事件果断及时；门卫值班按章办事、把关严格、准确无误；监控、巡逻责任心强，发现问题及时上报处置；参与重大安保事务无差错；车辆维护井然有序。消防通道畅通，对突发事件有应急预案，事发时及时报告采购人办公室，并积极采取相应措施。 （二）保洁服务内容、服务要求和服务标准 服务内容：负责服务范围内的公共区域、公共设施设备的清洁保养工作。具体包括：道路、广场、活动场所、地面地下
--	--	--	---

		停车场、绿地、各办公楼层公共通道、走廊、楼梯扶手、门厅、办公楼和会议中心、领导办公室、公共卫生间、电梯轿厢、机房（有特殊要求的除外）、路灯、走廊灯、广告栏（牌）、交通标志、地毯（含走廊、大厅、会议室、电梯地毯）、观赏鱼池等清洁保养工作。 服务要求： ①道路、广场、活动场所、停车场、绿地每日清扫 1 次。 ②办公区公共通道、走廊、各办公区公共楼梯每日清扫 2 次，每周拖洗 1 次，楼梯扶手每日湿擦 1 次。 ③楼宇大厅每日拖洗 1 次，大厅玻璃每周清洁 1 次。 ④电梯轿厢内地毯每日吸尘 1 次、按键消毒 2 次。 ⑤路灯、走廊灯每周清洁 1 次。 ⑥各办公楼公共卫生间每日清洁 2 次以上，并配备芳香球、檀香等物品。 ⑦配合采购人联系专业公司开展服务范围内每月的除“四害”工作。 ⑧配合采购人完成保洁临时性任务。 （三）接待、会务服务内容、服务要求和服务标准 服务内容、服务要求： 1、会务服务：会议会标、座位牌、视频音响、会场温度调节、茶水服务。 2、办公楼内、楼外花草盆栽的养护。 3、协助楼内办公用品的运送、发放服务，废旧物品、办公设备等搬运工作，做好送水服务。 服务标准： 1、要求会务人员五官端正、举止文雅、微笑服务，服装统一得体，具备中专以上学历，从事会务接待工作两年以上经验。 2、根据会议的不同性质、不同规模制定切实可行的会务服务方案。 3、根据会议的规模、接待对象等需求，协助会议室的分配使用。
--	--	--

			4、制定各类会议的服务规程，做好会议接待布置（包括：导向指示牌、桌椅摆放、植物摆放、横幅悬挂、姓名牌摆放等）、会务安全保障、服务安排、会议保密工作。协助有关部门做好重大会议的会场策划、布置、组织工作。 5、做好会前准备工作、会中服务工作、会后恢复工作。 6、对宾客和采购人的意见及时做出处理和反馈工作。 7、制定会务接待员考核细则，定期对会务接待员考核。 （四）工程维护服务内容、服务要求和服务标准 服务内容、服务要求： 1、配电房、办公楼公用设施、设备、电器、电梯日常维护管理。包括：上下水管理、落水管、照明及消防系统、供配电系统、电梯、监控及安防系统的日常维护管理，电梯、消防设施的专业清洁、维护。 2、办公楼、背景音乐、大小会议室音响播放管理及维护。 3、办公楼大堂、会议室、走廊、停车场、值班室、公共区域照明开关管理以及水龙头关水检查。 4、建立公共设施、设备档案资料管理，以及相关设备、设施的检验及报审、报监等。 5、提供公共机构节能管理。 服务标准： 1、对公用设施设备进行日常管理和维修养护（依法由专业部门负责的除外）。 2、配电房、办公楼及共用电器、空调、冷库、电梯以及给水设施 24 小时维护，除不可抗力因素外，确保 24 小时正常运转。 3、消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。工程维修技术人员全天 24 小时值班，运行保障必须坚守岗位，水电维修服务随叫随到。 4、设备保持整洁、通风、无跑、冒、滴、漏和鼠害等现象。 5、办公区外围道路平整、主要道路及停车场交通标志齐全、规范。 6、路灯、楼道灯完好无损率不低于 98%。
--	--	--	---

			7、容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。 四、供应商负责配置的物料消耗品 ①安保工具、工程维护工具、清洁保养工具。 ②员工工服。 ③办公区公共区域卫生清洁、洗涤、消毒、用品用具等耗品。 ④办公区公共卫生间所需芳香球、檀香等物品。 ⑤办公区公共区域垃圾袋。 五、人员配置 供应商所聘用员工必须符合国家法律、政策的有关规定，对员工的疾病和人身安全负责。发生的劳资纠纷由供应商负责。 本次物业项目按服务范围，服务内容、服务要求共配置人员应不少于 22 人，各岗位人员配置要求如下： 1、项目管理服务中心：（6 人） 项目经理 1 人；会务服务员 5 人。 2、秩序维护部：（7 人） （1）办公楼大门岗 1 人×3 个班=3 人； （2）西华办公区 1 人×3 个班=3 人； （3）顶班轮休 1 人。 3、保洁部：（5 人） （1）办公楼 2 人； （2）机关大院 1 人； （3）西华办公区 2 人。 4、工程维保部：（4 人） 早班 1 人；夜班 1 人；工程维保主管 2 人。
--	--	--	---

		六、各岗位人员资格条件 1、管理人员（项目经理、工程维保主管）：性别不限，具有相关物业管理工作 3 年以上经验，有较强的沟通协调指挥能力，掌握安保、保洁、绿化、维修的运作流程和管理工作，无犯罪记录。 2、秩序维护员：性别不限、59 岁及以下五官端正，身体健康，反应机敏，工作认真负责，无犯罪记录。 3、保洁员：性别不限，55 岁及以下具有保洁和消杀经验，熟悉使用保洁器具。工作认真负责，能吃苦耐劳，无犯罪记录。 4、接待、会务人员：要求会务人员五官端正、举止文雅、微笑服务，服装统一得体，具备中专以上学历，从事会务接待工作两年以上经验。 5、工程维保员（除工程维保主管外）：有从事维修岗位工作经验、身体健康、有水电工从业资格证，有从事水电维修工作经验。 七、项目服务质量考核要求： 1、每月由对应的考核主体（人员相对固定）进行一次抽查考核，考核内容至少每部分选取 2 项（其他不选取的项目在考核时以满分计算），供应商各对应点派人参加，现场一起考核，发现问题，当场告知，考核结果双方签字确认。每月 3 日前将上月的物业考核表（作为财务付款扣减的原始依据）加盖单位公章后交至采购人（办公室）。 2、由采购人（办公室）负责物业的人员将以上各点的物业考核结果进行加权平均得出上月物业考核实际得分数，填写所在月份物业考核实际得分表（此表作为财务付款扣减的依据）。总分在 95 分（含 95 分）以上的，不扣所属月份的物业服务费用，办公室负责将上月考核结果于 10 日前通报供应商项目分管负责人；总分在 95 分（含 95 分）以下的，按每低 1 分扣除当月物业服务费 2000 元计算，有小数的按小数的比例计算，在物业费扣除时，如当月没扣除的可在下月累计扣除，同时办公室负责将上月考核结果于 10 日前通报供应商项目分管负责人，供应商项目分管负责人根据考核存在的问题和不足，查找原因，提出整改意见（整改意见于 7 个工作日内）通报办公室，并及时做出整改。 3、考核内容和分值：本办法考核内容分为：物业从业人员考评、办公区交通管理考评、治安、消防管理考评、清洁管理考评、综合考评、设备操作维护考评、其他事项管理考评七大部分，考核总分为 100 分。
--	--	--

			(1) 物业从业人员考核 (10 分) ①工作人员必须每班做好交接班记录，未按要求交接班或记录不实每次扣 0.5 分。 ②上班时间不得喝酒、睡觉、串岗（擅自离岗），保安人员值班时不准嬉笑打闹，看书、看报、玩手机或进行其他与值班无关的事。违者每人扣 1 分。 ③机电人员必须具备相应的专业资质，不符合要求者每人扣 1 分。 ④招聘保安人员必须严格审查，无不良记录和行为的才能使用，并报采购人后勤管理部门备案，如出现未备案者，每 1 人次扣 0.5 分。 ⑤工作人员要服从管理，着装整齐、精神饱满、文明服务、礼貌待人。不合格者每人扣 0.5 分。 ⑥对来访人员严格按照处置工作程序办理，发现群体上访时要及时报告办公室，并协助处理。违者每次扣 1 分。 ⑦严格执行登记制度，下班和节假日期间凡进入采购人办公楼的外来人员应进行登记。违者每人扣 0.5 分。 ⑧保安人员要熟悉巡逻区内的各种情况，认真巡视每个角落，发现异常情况和可疑人员应立即查明报告，认真填写“巡逻签到记录”，严禁走过场。不合格者每人扣 0.5 分。 ⑨保安人员要严格按照出入门卫管理制度检查进出办公楼物品。违者每次扣 1 分。 (2) 交通管理考评 (10 分) ①办公楼大门前厅过道严禁停车（特殊情况除外），遇此情况保安人员必须上前劝离。不作为者每次扣 0.5 分。 ②接送货车辆进入大楼时，必须凭后勤管理部门发放的送货单或物品放行单，并经过查验后方准放行。不按要求者每次扣 0.5 分。 ③车辆停放有序，对违规停放、行驶的车辆（含摩托车、电动车和自行车）保安人员要进行劝阻，并负责引导到指定地点停放，对不听劝阻的要及时报告。不作为者每次扣 0.5 分。 (3) 治安、消防管理考评 (20 分) ①楼内严禁打架、斗殴、寻衅滋事事件的发生，确保办公楼安全，严禁因责任原因发生盗窃和人为破坏行为。违者每次扣 1 分。
--	--	--	--

		②定期检查消防设施设备，确保消防设备、器材和消防安全标志齐全，状态良好，未经许可不得擅自动用，发现破损应及时告知后勤主管部门维修更换。不作为者每次扣 0.5 分。 ③消防通道无违规占用、无杂物堆放等现象。违者每次扣 0.5 分。 ④熟练掌握各种消防器材的使用和消防安全常识。不合格者每人扣 0.5 分。 (4) 清洁管理考评 (20 分) ①办公区域内环境卫生状况良好，做到随时清扫，确保玻璃镜面、洗手台面清洁，门窗无灰尘，天花板面无蜘蛛网、地面无积水、尘土、污渍、果皮纸屑、烟头等杂物。不合格每项 (处) 扣 0.5 分。 ②洗手间无明显异味、设施完好，无堵漏。不合格每处扣 0.5 分。 ③消防栓、标牌、栏杆、扶手门 (窗) 框、电梯内，无污渍、灰尘。不合格每处扣 0.5 分。 ④公共场所、停车场、健身房、绿化带等处无纸屑、烟头，垃圾杂物、无积水、污渍。不合格每处扣 0.5 分。 ⑤办公楼垃圾箱等环卫设施要及时清理 (洗)，垃圾箱周围无散落垃圾。不合格每处扣 0.5 分。 ⑥平台地漏完好无堵塞，无积水，明沟、暗沟排水畅通，无垃圾，无溢流现象。沟盖板安装牢固、平稳。不合格每处扣 0.5 分。 ⑦除生活垃圾外的其他垃圾定点存放，足够装车时必须及时清运。不合格每处扣 2 分。 ⑧如环境卫生部不达标，被美丽办、社区等政府相关部门通报的，每次扣 3 分。 (5) 综合考评 (10 分) ①加强楼内巡逻，对进入办公楼进行施工、装修、维修人员要凭条放行，如发现无条进行操作的要及时通报机关服务中心或相关部门，以核实情况。未及时通报或随意放行的每次扣 0.5 分。 ②定期对绿化植物进行养护及修整，保持绿化植物长势良好，造型整齐美观，无病害，花草树木无枯死，发现枯死应及时报告，并协助铲除和更换。如由护理不善造成枯死的每发现一处每次扣 0.5 分。未按物业管理服务标准及要求进行绿化修剪的，每次扣 5 分。 ③按消杀操作规程及工作要求定期进行消毒灭杀。不按要求操作的每次扣 0.5 分。
--	--	---

		④供应商每月 5 日前，将上月工作总结和本月工作计划报后勤管理部门。未及时上交扣 1 分。 (6) 设备设施维护考评 (20 分) ①每日检查变电系统、水电供给系统运行情况，确保运行正常，并做好记录，无检查、无记录的扣 1 分。 ②严格按照规定启用和关闭空调，未按规定擅自启用的每次扣 0.5 分。 ③根据各项设备设施维护规定，按时对各项设备设施进行维护保养，在规定时间内未做维护保养的每次扣 1 分。 ④接到报修通知后，维修人员必须在 15 分钟内赶到现场。不及时者扣 0.5 分。维修材料单价在 50 元内的小修必须在 1 天内修复。不及时者扣 1 分。 ⑤遇突发事件，必须及时处理并汇报，不能无故推诿。造成严重后果者扣 1 分。 ⑥办公室内及区域照明灯、应急灯、指示灯、警示牌状态良好。抽查发现维护不到位，有熄灭情况的每次扣 0.5 分。 ⑦停送电、水维修必须预先通知各部门，并挂警示牌。违者每次扣 1 分。 ⑧确保变电机房、监控室内整洁，不得吸烟、乱堆杂物，杜绝安全隐患；抽查时发现不合格者每次扣 0.5 分。 (7) 其他事项管理考评 (10 分) ①照明系统管理 每天早晨上班前十分钟将公共场所的必要照明的开关打开，不需打开的一律不开；每天下午下班后 5 分钟内准时将公共场所的照明设施一律关掉（安全通道除外）。未及时处理扣 1 分。 ②空调管理 (A) 室内温度夏天 28℃以上启动空调送冷气，不按要求每次扣 1 分。 (B) 空调运行时，在每天下午下班时间前 5 分钟将所有公共场所的空调开关关闭。不按要求每次扣 1 分。 ③自来水管理 (A) 所有供水、用水设备无长流水现象。发现一处扣 1 分。 (B) 水龙头或管道损坏发生漏水时，水龙头 1 小时内维修到位，管道 2 小时内控制水流，8 小时内维修到位（特殊情况除外）。达不到要求扣 1 分。
--	--	---

			④水电表抄报及扣缴表制作不及时每次扣 1 分；水电表数据及扣缴表数据出现重大失误每次扣 1 分。 ⑤未按要求搬迁办公设备和办公家具的，每次扣 2 分；搬迁办公设备和办公家具时应保证其完好无损，造成损坏每处扣 1 分。 八、项目验收方式及标准 （一）验收方式 现场验收。 （二）验收标准 1、房屋外观：外观完好、整洁，外墙装饰无脱落、无污迹、无乱搭乱建、公共设施无随意占用。 2、设备运行： （1）保证水、电、消防、安防、空调、排风等设备及系统运行正常、无事故隐患。 （2）预防故障和养护及管理到位。 3、房屋及设施、设备的维修、养护： （1）建立共用部位共用设施设备养护管理制度。 （2）保证房屋共用部位、共用设施设备完好，无随意改变用途现象。 4、公共环境： （1）卫生达到国家爱卫会优等标准。 （2）垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭菌。 （3）公共场地保持清洁，无纸屑、烟头等废弃物。 （4）定期对所辖物业进行虫害的杀除工作。 5、园林及绿化： （1）绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象； （2）园林设施完好整洁，绿化物常绿常新，花草树林长势良好、无病虫害、无枯死。
--	--	--	--

		6、交通秩序： （1）车辆进出有序；“门前三包”达到有关部门的要求； （2）道路畅通、车辆停放有序。 7、治安、消防： 24 小时值班巡逻，无违法犯罪、失窃、被盗、被劫及打架斗殴、火灾事件发生，公共秩序良好。 8、各项工作须有应急预案，有专人负责；急修要求随叫随到，小修要求 1 小时内到位，或约定时间内到位。 9、物业管理制度健全，管理落实到位。 10、上岗人员必须经过系统、规范的岗前培训，熟练掌握业务技能。 11、供应商应该保持员工队伍相对稳定，并按照采购人设置岗位要求做好各岗位的人员安排，落实好各点值班制度。 九、其他要求 1、供应商应加强保密教育，做好保密工作的相关培训及相应的管理制度，并有责任在提供服务时履行保密义务。在签订合同前，供应商应与采购人及所有物业服务人员签订保密协议并严格遵守保密规定，相关协议应提交采购人备份。服务工作中拍摄的照片、接触获悉的音视频、文件资料等，严禁通过各种途径对外传播、发布，如因确查属物业服务人员泄密造成的后果将由供应商及泄密人员承担相关责任。 2、电梯维保、空调维保、消防维保、变压设备维保、防雷检测、外墙面及玻璃幕墙清洁、厨房管道烟道清洁、隔油池清理、垃圾清运、化粪池吸污、管道疏通、道闸门禁等维保和服务由采购人另行聘请专业单位负责，费用由采购人承担，供应商做好设备的日常巡视，发现问题及时联系专业单位进行处理并做好相关配合工作。
二、商务条款		
★服务期限及地点	1. 服务期限：1 年。（备注：服务期限满，如采购人要求供应商继续提供服务的，顺延至新的供应商提供服务之日或者采购人通知停止服务之日止。顺延期间，原服务内容、服务费用以及采购人、供应商双方的责任和义务等内容不变，双方另有约定的除外。） 2. 服务地点：国家税务总局马山县税务局。	

★付款方式	物业管理服务费按合同考核验收情况按月支付。采购人将按照上年度供应商的出勤情况、处罚记录等因素核算出月度服务费用总额，经供应商项目经理确认后，供应商每月 7 号前向采购人开出上月的服务费发票（增值税普通发票）。供应商未按要求提供有效的发票，采购人有权拒绝付费且不承担任何责任。
★物业管理费用	物业管理费用包含但不限于以下各项费用： 1. 管理、服务人员的工资、社保费、节假日加班、工服等费用。 2. 安保管理费。 3. 公共清洁卫生管理和耗品费。 4. 各种税费。