

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作出响应，否则响应文件无效；标“▲”为重点指标；无标识的为一般指标。
3. 供应商竞标时必须在响应文件中所投分标所有技术需求、商务条款中内容及附件内容（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、技术需求			
项号	标的名称	数量及单位	技术需求
1	国家税务总局广西壮族自治区税务局第三稽查局2024年-2026年物业管理服务项目	1项	<p>一、项目基本情况</p> <p>1、服务地点：广西桂林市象山区安新北路2号国家税务总局广西壮族自治区税务局第三稽查局办公区、副楼、庭院及周边停车场。</p> <p>2、服务范围：广西壮族自治区税务局第三稽查局办公楼项目用地面积为4399.00平方米，总建筑面积7651.26平方米，其中主楼地上7层，地下室3个、附楼两栋3层、一栋2层及地上停车棚区2处，露天小停车场2处，含停车位38个，在用办公室约50间，1个大会议室（多媒体和视频会议室，附二楼），1个小视频会议室（附二楼），3个小会议室（4楼1个，4楼1个，5楼1个），1个中心机房（4楼），三楼电教室、附二楼党建文化室、仓库、休闲区若干，配电房、发电机房各1</p>

个，消防系统 1 套、安防监控系统 1 套、停车场道闸系统 4 套。电梯 1 台。1 个食堂。绿化带、鱼池、建筑小品若干。

二、物业管理服务需求内容

(一) 日常服务要求

1. 房屋的养护、管理和清洁卫生。包括：主体结构（基础、墙体、柱、梁、楼板、屋顶）、楼梯及楼梯间、电梯间、门厅、走廊通道、二楼楼面以下户外墙面的日常清洁、2 米以下的玻璃墙面的保洁、办公室（含每天对办公室室内的地面及公共区域的清洁）、会议室、电教室、附二楼党建文化室、附楼工会活动室、卫生间、茶水间、休息区等所有设备房及照明、供水系统（小型、简易维修）、消防系统、监控室及安防系统（备注：中心机房的设备不在乙方服务范围，只包括清洁卫生服务；食堂厨房和餐厅内部的卫生和管理不在乙方服务范围）。

2. 设施、设备、房间及楼道的日常养护、运行和管理。包括：照明、背景音乐、泵房、上下水管道、落水管、卫生间、门窗、音控室、消防系统、供配电系统（含自发电设备）、电梯日常保洁等、空调（过保修期后）、监控室、安防系统、计算机专用供配电系统、停车场等。（备注：网络机房的设备不在供应商的服务范围）

3. 活动室：包括活动室的开放、场地卫生、热水器维护及室内外体育健身器材等。

4. 书报、信件、饮用水及其他物品的送达服务。

5. 安全监控系统影像资料安全存放及保密服务。

(二) 维护公共安全，包括车辆管理、治安管理和消防管理

1. 车辆管理，要求车道通畅度良好。

(1) 车道畅通无阻；

(2) 车辆行驶有序；

(3) 停放整齐；

		<p>(4) 无违章行驶；</p> <p>(5) 无乱停乱放（在非停车区域停放车辆）。</p> <p>2. 治安管理，要求保安服务质量良好。</p> <p>(1) 着装统一、整齐，佩戴必要的胸牌、警具，举止端正，精神振奋，警惕性强；</p> <p>(2) 遵守劳动纪律，礼貌待人，热情服务，对来访人员、车辆做好登记工作；</p> <p>(3) 积极巡查治安、防火、防盗、水浸等情况，并做好巡查记录；</p> <p>(4) 密切注视各种可疑情况或各类违法犯罪活动，应及时前往调查并向相关领导报告，采取有效措施；对违法犯罪活动行为进行制止，并报公安机关处理；</p> <p>(5) 存在安全隐患处设有明显标志和防范措施；</p> <p>(6) 当发生治安、交通、刑事、火灾等突发事件时，保安人员必须在接到警情后 5 分钟内到达现场，同时查明原因后迅速向采购人后勤管理人员报告，视情况的轻重缓急组织人员及时处理。</p> <p>3. 消防管理</p> <p>(1) 配备专职或兼职消防人员，定期演练，开展消防知识及法规的宣传教育；</p> <p>(2) 制定有突发性火灾等灾害方案；</p> <p>(3) 每月检查消防系统设备配备齐全、完好无损，可随时启用；</p> <p>(4) 无火灾及其他安全隐患。</p> <p>(三) 物业管理服务的公共环境部分</p> <p>1. 办公区域及其他内属配套设施的养护和管理，包括：室内球馆、停车场、车库、室内外健身设施。</p> <p>2. 公共绿地、水面、花木、建筑小品的日常养护和管理。</p>
--	--	--

3. 公共场地的清洁卫生。

4. 车辆行驶和停放秩序的管理服务。

(四) 其他服务需求

1. 成交供应商在接到采购人通知之日起 1 日内接手进驻并逐步进行移交工作。

2. 建立出入人员登记台账及各项巡检记录，发现问题及时报告。

3. 定期每周一小报，一月一小结向业主管理部门汇报相关情况。

4. 工作时间要求：

(1) 行政班岗位人员跟采购人上下班时间一致；

(2) 除行政班其他岗位人员 24 小时值班。

5. 人员配备及稳定性要求：

★ (1) 采购人根据需要至少配备物业人员 13 人，成交供应商必须按不低于 13 人实际配备（采购人基本需求详见本章节附件 1 “广西壮族自治区税务局第三稽查局机关物业人员需求表”）。

(2) 成交供应商必须保持岗位人员的稳定，不得随意更换，以保证工作的延续性。采购人认为岗位人员不能胜任岗位工作的人员，可以要求成交供应商更换该岗位人员。

★6. 投入人员要求：不同岗位所需人员的专业等级、数量、资质及工作经验要求等。

(1) 项目经理 1 名要求：①大专及以上学历；②具有在物业任服务经理三年以上经验。

(2) 前台服务人员 1 名要求：①具有中专及以上学历；②具有物业管理服务一年以上工作经验；④身体健康，年龄 50 岁（含）以下，女性。

(3) 水电工 1 名要求：①中专及以上学历、具有电工证或具有高压电工作业证、低压电工作业证；②具有三年以上电

工工作经验；③熟悉电路控制、空调水暖知识，精通机械常识，并会安全操作。

(4) 保安人员 6 名要求：①高中及以上学历、接受过系统的治安管理培训；②具有物业管理服务一年以上工作经验；③身高不低于 160 cm，五官端正，身体健康，年龄 55 岁（含）以下，男性。

(5) 保洁员 4 名要求：①具有物业管理服务二年以上工作经验；②身体健康，年龄 55 岁（含）以下。

★7. 采购人服务岗位增加或减少，须提前一个月告知成交供应商，成交供应商在收到采购人的调整通知后，5 个工作日内做好相关人员及费用的调整交予采购人。相关人员的费用结算，以具体工作时间为准，成交供应商不得提出相关补偿要求。

8. 物业管理服务用房

采购人向成交供应商无偿提供 1 间房屋作为物业管理服务办公用房，不计租金。成交供应商无权出租、买卖和抵押，否则，采购人有权收回物业管理服务办公用房，并要求成交供应商支付租金、赔偿损失。

★9. 物业房屋共用部位、共用设施、设备、公共场地、附属配套建筑和设施的维修、养护范围及费用承担方

(1) 大修范围

- ①楼盖层面渗漏。
- ②修补粉刷建筑物外墙及楼道内墙面。
- ③拆砌挖补局部墙体，拆换或加固梁柱。
- ④室内、室外、上、下水管道断裂。
- ⑤供电设备、给排水设备、空调设备、电梯设备、防盗监控系统设备重要部件的严重损坏或整机损坏。
- ⑥公共上、下水管道喉管、水闸损坏。
- ⑦照明设备电路及电力装置的局部和全部修复。

(2) 中修范围

		<p>①办公大楼及综合楼所有窗、门、五金器具的局部损坏及整体修复。</p> <p>②公共墙壁、地板、天花板局部损坏。</p> <p>(3) 运行、日常养护范围及小修</p> <p>①各楼层熔断丝、插座、插头、空气开关、漏电开关、电源插头座、各种灯头、灯座的故障维修及单个价值 5 元以下的零配件更换。</p> <p>②各楼层各种龙头失灵故障，各种水闸渗油和损坏，室内外上下水道堵塞不畅，各种零配件失灵故障，水表故障。</p> <p>③局部油漆锈蚀的窗柜、栏杆、楼梯扶手。</p> <p>④供电设备、给排水设备、防盗监控系统设备的清洁、润滑及调试加固，各种单个价值 20 元以下的零星配件的更换。</p> <p>⑤电梯的日常保洁；配合电梯维保公司保持安全设施齐全，通风、散热、照明及附属设施完好，轿厢、机房保持整洁，电梯门厅及轿厢的上油保养；配合电梯维保公司电梯监测、电梯年检等工作；遇有电梯故障，须在 10 分钟内到达现场设置警示物、报修。</p> <p>(4) 更新（换）范围</p> <p>①大楼各种窗、门、五金器具的整体更换。</p> <p>②各楼层热水器的整机报废。</p> <p>③大楼供电设备、给排水设备、防盗监控设备、消防设备、中央空调、电梯设备重要部件的局部损坏更换或整机报废更换或润滑及调试加固。</p> <p>④大楼供电设备、给排水设备、防盗监控设备、消防设备、中央空调、电梯设备单个价值 20 元以上零部件的更换。</p> <p>⑤各楼层熔断丝、插座插头、空气开关、漏电开关、电源插头座、各种灯头、灯座的故障维修及单个价值 5 元以上的零配件更换。</p>
--	--	---

(5) 维修、养护费用承担方

①房屋共用部位的日常养护及小修费用，由成交供应商承担；大中修费用，由采购人承担；更新费用由采购人承担。

②房屋共用设施、设备的日常运行、养护及小修费用，由成交供应商承担；大中修费用，由采购人承担；更新（更换）费用由采购人承担。更换前，成交供应商应将更换项目及材料价格书面报告采购人，采购人同意后方可实施更换。

③市政公用设施和附属建筑物、构筑物的运行、养护及小修费用，由成交供应商承担；大中修费用，由采购人承担；更新（更换）费用由采购人承担。

④公共绿地的养护及费用，由成交供应商承担；改造、更新（更换）费用由采购人承担。

⑤附属配套建筑和设施的日常养护及小修费用，由成交供应商承担；大中修费用，由采购人承担；更新（更换）费用由采购人承担。

⑥电梯如需专业维修保养的由采购人聘用专业维保机构，由专业维修机构维修保养，严禁非专业人员操作。

上述涉及采购人承担费用的维修事项，成交供应商应在维修前3个工作日内将维修方案报送采购人，经采购人批准后可委托成交供应商实施或另行组织实施。

10. 成交供应商物业管理服务人员的住宿及餐饮费用由成交供应商自行解决。

11. 成交供应商在进行物业服务中所使用的水、电等能源费用由采购人承担。

三、物业管理服务目标

(一) 服务目标

服务目标是：为采购人工作人员创造高效、便捷、安全、卫生的办公生活环境，为外来人员创造文明、舒适、温馨的办事环境。

(二) 服务应达到的各项指标

加强企业文化熏陶，职业素养培训，倡导微笑服务，培养物业人员敬业爱岗精神和提高工作能力。全体物业服务工作人员须统一着装，佩戴统一标志，仪表端庄、大方，衣着整洁，接待时主动、热情、规范；迎送接待业主和来访人员时，用语准确，称呼恰当，问候亲切，语气诚恳，耐心细致；使用文明用语，不使用服务忌语。达到以下指标：

- 1、杜绝火灾责任事故和其他安全事故；
- 2、环境卫生、清洁率达 99%；
- 3、消防设备设施完好率 100%；
- 4、房屋、门窗完好率 99%；
- 5、车库设备完好率 98%；
- 6、智能化系统运行正常率 98%；
- 7、零星维修、报修及时率 100%，返修率 \leq 1%；
- 8、服务有效投诉 \leq 5%，处理率 100%；
- 9、会议服务及时率 100%；
- 10、每年对物业管理服务满意度抽样调查，满意率达 98%以上，对不满意的情况进行分析并及时整改。

★四、物业管理服务考核标准

（一）房屋外观：

外观完好、整洁，外墙装饰无脱落、无乱搭乱建、公共设施无随意占用。

（二）设备运行：

1. 保证水、电、排风系统、电梯、消防、安防等设备系统日常运行正常（成交供应商督促设备设施维保方按照要求对上述设备设施进行维保）、以减少责任事故及安全隐患。

2. 预防故障和日常养护及管理到位。

(三) 房屋及设施、设备的日常维修、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。
3. 不得擅自占用和改变公用设施的使用功能, 如需完善或扩建, 须与采购人协商, 经采购人同意后方可实施。

(四) 公共环境:

1. 公共场地保持清洁, 无纸屑、烟头等废弃物。
2. 垃圾日产日清, 定期进行卫生消毒灭菌。
3. 定期对所辖物业进行虫害的杀除工作。

(五) 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, 水池水常清、无明显杂物、池鱼正常情况生长花草树林长势良好、无病虫害、无枯死。

(六) 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。

(七) 治安:

24 小时值班巡逻, 无失窃、被盗、被劫及打架斗殴、责任火灾事件发生, 所管理物业公共秩序良好。

(八) 各项工作须有应急预案, 有专人负责; 急修要求五分钟到位, 小修要求半小时内到位。

		<p>(九) 物业管理制度健全，管理落实到位。</p> <p>五、物业服务考评办法</p> <p>★采购人每月末对本月物业服务进行定期考核（详见本章节附件 2 “物业管理服务质量考核指标体系”）。月检查评分满分为 100 分，若月评分低于 98 分（不含）且不低于 95 分（含）的，每低一分采购人有权扣除当月服务费总额的 0.1%；若月评分低于 95 分（不含）且不低于 85 分（含）的，每低一分采购人有权扣除当月物业管理费总额的 0.2%，85 分（不含）以下为不合格，累计三次总分为不合格的，或发生重大安全责任事故的，采购人有权单方面解除合同，并不退还履约保证金。</p>
二、商务条款		
★服务期限	<p>两年（2024 年 7 月 10 日—2026 年 7 月 9 日），本项目采用一次采购二年沿用，实行一年一签合同的办法，第一年期满，在预算保障的前提下，采购人根据相关政策和成交供应商服务质量（即供应商全年考核平均分不低于 90 分）与成交供应商续签第二年合同，续签总金额仍以成交价为准。</p>	
★服务地点	<p>国家税务总局广西壮族自治区税务局第三稽查局办公区、副楼、庭院及周边停车场</p>	
★验收标准、规范	<p>符合国家相关标准、行业标准、地方标准或其他强制性标准、规范、响应文件承诺及采购文件要求。</p>	
★报价要求	<p>本次报价须为人民币报价，只要填报了一个确定数额的总价，报价应被视为已经包含了但并不限于本项目各项购买服务及相关服务等费用和所需缴纳的所有价格、税、费。在合同实施时，采购人将不予支付供应商没有列入的项目费用，并认为此项目的费用已包括在总报价中。</p>	
★付款方式	<p>服务费用按月结算。采购人每月末对本月物业服务进行定期考核。月检查评分满分为 100 分，若月评分低于 98 分（不含）且不低于 95 分（含）的，每低一分采购人有权扣除当月服务费总额的 0.1%；若月评分低于 95 分（不含）且不低于 85 分（含）的，每低一分采购人有权扣除当月物业管理费总额的 0.2%，85 分（不含）以下为不合格，累计三次总分为不合格的，或发生重大安全责任事</p>	

	<p>故的，采购人有权单方面解除合同，并不退还履约保证金。</p> <p>成交供应商在每月初 5 个工作日内将申请付款的同等金额、合法有效的发票开具给采购人，采购人在收到付款申请和发票后于 10 个工作日内支付，否则采购人有权顺延付款。</p>
采购人其他要求	<p>★1. 为采购人提供物业服务的人员工资不得低于桂林市最低工资标准，同时应保障从业人员每年应享有的福利及国家法定节假日规定的加班费。供应商的报价中必须按该条款要求充分考虑各类人员的工资、福利加班费、社保及其他应缴保险。磋商小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，应当要求其在磋商现场合理的时间提供书面说明，必要时提交相关证明材料；供应商不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效响应处理。</p> <p>★2. 遇到突发事件响应要求：服务人员必须在 40 分钟内响应且至少调配 4 人处理突发事件。</p> <p>★3. 成交供应商应定期组织工作人员进行培训。</p> <p>4. 供应商应针对本项目并结合自身实际情况提供卫生保洁管理方案、设备及设施维护管理方案、服务区域秩序维护管理方案、绿化维护管理方案、人员配备及培训方案、档案的建立和管理方案等。</p>

附件 1：广西壮族自治区税务局第三稽查局机关物业人员需求表

岗位	岗 点	应配置人数	备 注
物业项目经理	(行政班)	1	负责项目整体管理和协调工作
前台服务人员	(行政班)	1	负责来访登记、收发、大厅保洁等工作
水电工	1	1	负责水电维护
白天正、西门保安	2	4	负责进出人员询问、登记、引导
市局夜间巡逻保安	1	1	负责夜间办公楼区域安全
夜间正门保安	1	1	负责夜间办公楼区域安全
保洁员(办公大楼内)	(行政班)	3	办公楼各楼层及办公室、会议室等保洁
保洁员(办公楼大院及周边)	(行政班)	1	负责院子花草树木浇水等及周边区域保洁
合计		13	

附件 2：物业管理服务质量考核指标体系

考核项目	考核指标	标准值	考核周期	指标解释及标准	考核办法	权重%
一、房屋外观	房屋外观完好度	优良	月	外观完好、整洁，外墙装饰无脱落、无乱搭乱建、公共设施无随意占用。	每检查 1 处不合格扣 0.5 分。	5
二、设备运行	设备正常运行	优良	月	1. 保证水、电、排风系统、电梯、消防、安防等设备系统日常运行正常（乙方督促设备设施维保方按照要求对上述设备设施进行维保）、以减少责任事故及安全隐患。 2. 预防故障和日常养护及管理到位。	每检查 1 项不合格扣 1 分。	15
三、房屋及设施、设备的日常维修、养护	维修及时	优良	月	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。 3. 不得擅自占用和改变公用设施的使用功能，如需完善或扩建，须与甲方协商，经甲方同意后方可实施。	每检查 1 项不合格扣 2 分；如影响重大工作进程的，扣此项全分。	16
四、公共环境	1、公共环境洁净度	优良	月	公共场地保持清洁，无纸屑、烟头等废弃物。	每检查 1 处不合格扣 0.5 分。	10
	2、垃圾处理及时	优良	月	1. 办公室及公共区域垃圾桶至少每天清洁 1 次，定期进行卫生消毒灭菌，巡查时超过 2/3 容量时，必须做好清理工作。	每检查 1 项不合格扣 0.5 分。	5

考核项目	考核指标	标准值	考核周期	指标解释及标准	考核办法	权重%
				2. 督促环卫站人员做好垃圾日产日清工作，保洁人员定期进行卫生消毒灭菌。		
	3、虫害消杀	优良	月	定期对所辖物业进行虫害的杀除工作。	每检查 1 次不合格扣 0.5 分。	5
五、园林及绿化	花木养护质量	优良	月	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，水池水常清、无明显杂物、池鱼正常情况生长花草树林长势良好、无病虫害、无枯死。	每检查 1 项不合格扣 0.5 分，扣完为止。	10
六、交通秩序	车道通畅度	优良	月	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。	每检查 1 项不合格扣 0.5 分。	10
七、治安	保安服务质量	优良	月	24 小时值班巡逻，无失窃、被盗、被劫及打架斗殴、责任火灾事件发生，所管理物业公共秩序良好。	每检查 1 次不合格扣 0.5 分，扣完为止。	10
八、应急预案	突发事件处理	优良	月	各项工作须有应急预案，有专人负责；急修要求五分钟到位，小修要求半小时内到位。	每迟到 1 次扣 2 分；超过 10 分钟扣此项全分。出现 1 次造成影响和财产损失的，此项扣全分，并照价赔偿；未造成财产损失的，每次扣 1 分。	8

考核项目	考核指标	标准值	考核周期	指标解释及标准	考核办法	权重%
九、管理制度	物业管理制度	优良	月	物业管理制度健全，管理落实到位。	每检查 1 项不合格扣 0.5 分，扣完为止。	6

广西信永工程咨询有限责任公司