**第六章 项目采购需求**

**第一节 技术服务需求及要求**

**说明：**

**1.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，将会被认定为无效磋商。**

**采购内容所属行业：物业管理**

**第一条 物业基本情况**

1. 国家税务总局玉林市经济开发区税务局机关办公大楼

座落位置：玉林市经济开区人民东路(绿苑米业旁)

使用面积：约5823.65平方米

物业类型：办公大院、办公楼、食堂、车棚、绿化、门前三包

（二）国家税务总局玉林市经济开发区税务局茂林税务分局

座落位置：玉林市玉北大道茂林镇红绿灯交叉口处（茂林饭店旁）

使用面积：1288平方米

物业类型：廉政教育基地、门前三包

（三）国家税务总局玉林市经济开发区税务局办税服务大厅

座落位置：玉林市政务服务中心一楼办税大厅、四楼不动产交易税务窗口

使用面积：约800平方米

物业类型：办税服务大厅、税务窗口、后台

物业服务管理期限: 从签订合同之日起，共**12**个月。

**★第二条 物业管理服务内容**

（一）基本要求：

1．双方签订服务合同，明确双方的权利义务。

2．相关人员按国家规定取得相关的上岗证书。

3．服务人员统一着装、行为规范、服务主动

4．物业管理电话公示。

5．每年至少征询采购人2次以上的服务意见。

（二）房屋管理：

1、外观完好、整洁。

2、每季检查房屋各部位的使用状况，需维修的应向采购方提出维修报告或建议，由采购方组织维修。

（三）设备运行管理：

1．保证水、电等设备运行正常。要熟悉辖区内用电用水设施情况，对发现的故障要及时报告办公室，协助办公室确保生活工作的用电用水。

2．电梯及电梯机房得到有效管理。

3．建立公用设备档案，每月进行检查并做好检查记录，需维修或护理的及时提出维修及护理计划，由采购方组织维修或护理。

4.确保路灯、楼道灯、球场灯等照明用灯完好率95%以上。

5．各项交通标识、警示标识、消防标识等需规范、明显，对可能发生的各种突发设备故障及排除有应急预案。

（四）环境卫生管理：

1．保持整洁，保洁作业频率和质量标准见附件；

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消杀工作。

（五）绿化管理：

1．绿植无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象；

2．花草树林（包括室内植物）长势良好；室外的视实际情况进行修剪、养护、浇灌、施肥、清除杂草杂物、预防病虫害。

（六）交通秩序管理：

1．车辆进出有序，按指定位置停放。

2．道路畅通。

（七）治安管理：

1．24小时值班值勤，出入有登记，登记内容需详细。

2．所辖物业公共秩序良好，确保所辖物业财产安全。每晚巡查一次办公场所门窗等关闭情况且做好巡查记录。

3．对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时应及时报告到相关部门，并协助采取措施。

（八）消防管理：

1.上岗人员要熟悉辖区内消防设施情况，严格按作业规程作业，对发现的消防安全隐患要及时排除，确保消防设备正常使用。

2.认真履行定期检查制度，并做好记录，对发现的消防安全隐患要及时向采购人报告，并与采购人共同做好整改工作，及时消除消防安全隐患，确保消防安全。

3．消防设备设施完好，消防通道畅通。如需更新的消防器材及时报告采购方进行维护或更换。

（九）门前三包

配合采购人落实好门前三包责任制，包卫生、包绿化、包秩序及相应工作

（十）其它服务

1．由专人负责将每日的报纸在巡查时间分送到指定办公室。

2．协助采购方组织一些临时性工作。

（十一）物业管理及服务未达到相应标准的，采购方有权扣减相应的物业服务费。

**第三条 物业服务人员及工资待遇**

（一）须确保物业服务人员不少于15人。其中：项目经理1名,安保人员2名,保洁8名，门前三包负责人1名，杂工1名，水电工1名,专项服务人员1名。

管理人员需为常驻，以便于采购人能随时与其进行沟通、协调。保安人员要求为男性，年龄为50岁以下。保洁人员年龄为55岁以下，（所有从业人员必须符合国家法定用工年龄）。

专项服务人员要求：身体健康，能吃苦耐劳，有良好的服务意识，纪律性与责任心强。

以上人员须每年组织体验及提供每年健康证明资料。

（二）须确保发放给物业服务人员的工资不低于玉林市当年的最低工资标准。

（三）须足额为物业服务人员购买养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险。

（四）物业服务人数不足要求且不及时补充的，采购方有权扣减相应的物业服务费。

**★第四条 物业管理服务费用**

（1）人员工资、人员社保（养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险）、员工加班费及国家地方规定必须缴纳的费用；

（2）清洁卫生费（含清洁用的器具、用品及消耗品）；

（3）绿化管理费；

（4）日常行政办公及后勤管理费（含人员制服费）；

（5）成交供应商与本项目直接有关的固定资产折旧费；

（6）成交供应商合理利润；

（7）法定税费；

（8）不可预见费用（含其他应由成交供应商负担的费用）；

（9）其它费用。

详见物业管理服务费用标准:附件1、附件2

**★附件1：**

物业管理服务标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **内容**  **范围** | **要 求** | **标 准** |
| 巡  逻 | 1、夜班对局机关办公楼进行巡逻与设防并重，并做好记录；  2、每天清场后对大楼进行按层巡逻，做好签到备查记录，处理好突发事件； | 1、发现可疑人和事要马上盘查，发现不安全隐患要立即处理和报告，维护大楼内各单位的财产与生命安全；  2、严格做好巡逻签到工作，确保夜间巡防工作的落实，保证大楼的安宁，带班人员对夜间保安等工作负全责。 |
| 车  辆  管  理 | 1、汽车、摩托车、电动自行车、自行车等车辆停放指定位置，保证道路畅通，不准超大型车辆入区域，做好车辆进出的登记工作；  2、随时巡检地面车辆情况及周边人员动态，发现异常情况及时处理并上报采购人；  3、设置可危及人身安全处的标识和防范措施。 | 1、无乱停乱放车辆的现象，做到井然有序，保持辖区内的道路畅通无阻；  2、无破坏事件发生； |
| 监  控  系  统 | 1、进行水电、消防、治安等的安全防患工作，采取必要的安全措施杜绝事故的发生；  2、各消防设备、器材齐全；  3、制定严格制度并落实；  4、安全监控24小时值班。 | 1、杜绝违法犯罪的活动迹象和苗头；  2、杜绝火灾的各种隐患和苗头；  3、贯彻以防为主的方针，防范未然；  4、确保大楼安全运行；  5、保证所有设施完好。 |
| 门  岗  守  备 | 1、全封闭管理，24小时监控，对外来人员、车辆、物品进出要盘查登记；  2、维护大堂正常秩序，防止骚扰，处理突发事件。 | 1、保安人员着装上岗、警容端庄、态度热情；  2、管好辖区内的物品、用品、设备。 |
| 围墙所有公共部分 | 1、每天清扫一至二遍，保证地面道路清洁；  2、各个部位只要有不干净的地方都要及时清扫；  3、排污管、落水管。 | 1、地面无垃圾杂物，绿化地无杂物，明沟无垃圾积土，清洁率达100%；  2、各管道通畅，不堵塞，不外漏。 |
| 一  楼  大  堂 | 1、每天2次用地拖扫净及抹净地面；  2、每天1次抹净大厅玻璃门、扶手、玻璃隔墙等；  3、每周1次抹净大厅墙壁、柱子、指示牌、沙发等所有装置；  4、每天2次清理痰盂、烟灰筒、花盆内的垃圾，并用抹布擦拭外壳；  5、每月2次清扫天花板尘埃、蜘蛛网。 | 1、地面保持干净、无纸屑、果皮、烟头等杂物；  2、确保表面光亮洁净；  3、及时清理烟灰筒的垃圾。 |
| 电  梯 | 1、及时清理电梯桥厢地面垃圾、沙粒等；  2、每天1次清理电梯门表面、清洁电梯轿厢内壁、门及指示板；  3、每月2次对轿厢内灯饰、排气扇进行清理；  4、每周定期清洗地毯1次。 | 1、保持电梯轿厢地面整洁；  2、保持电梯表面及内壁光洁明亮。 |
| 楼  层  部  分 | 1、每天1-2次清扫楼层走廊、通道地面杂物；  2、每日1次拖抹楼层走廊、通道地面；  3、每日2次收集及清理烟灰筒、痰盂、花盆内的垃圾，并擦拭干净；  4、每周1次擦拭楼层玻璃窗、端景台、消防栓盖板等；  5、每月1次清扫天花板灰尘蜘蛛网等；  6、每周1次擦拭走廊、标志牌、门及门框、玻璃等；  7、每2天清扫配电间的地面及四周的卫生；  8、每周六对大楼进行全面大扫除。 | 1、保持地面干净、无纸屑、烟头等杂物；  2、保持无尘、洁净；  3、不锈钢面需用不锈钢油擦拭。 |
| 球场 | 1、每天1次清扫该场地； | 1、保持地面干净、无纸屑；  2、保持无尘、洁净。 |
| 展厅 | 1、每日1次清扫卫生；  2、每周1次擦洗有关器材；  3、负责该场地日常管理及开启等。 | 保持活动室干净、明亮。 |
| 会  议  室 | 每日清理本大楼的所有会议室； | 保持会议室干净、明亮。 |
| 办  公  室 | 办公室每天清洁1次。 | 保持办公室干净、明亮。 |
| 设  备  维  护 | 1、制定各类设备人员岗位责任制、运行记录和操作规程，并按规定进行操作与记录；  2、日常保养，按制度定期检修、安全操作，出现故障立即排除。 | 1、所有设备完好，运行正常；  2、掌握设备的运行状况，发现故障隐患及时处理，并做好详细记录。 |
| 巡  视  保  养 | 1、每天1次巡查各层灯光、供水系统、设备设施配、电开水器及路引标志有否损坏，如有损坏及时更换或修理；  2、做好每天所有水电系统、空调系统、发电机组、电梯等的开关工作，出现故障及时与专业维修队伍联系进行维修、保养。 | 1、确保大楼供水、供电、空调、电梯正常运行；  2、保证所有灯光照明等设施完好率达100%；  3、确保设备和管道系统状况良好；  4、保证二次供水卫生达标，无二次污染。 |
| 维  修  及  记  录 | 1、热情接受采购人诉求，并在15分钟内到位服务；  2、每周1次到各使用单位访问设施使用情况需要维修当天解决；  3、建立档案，所有设备均应有（检查、维修、保养）档案；  4、建立设备、设施的维修保养制度并严格执行。 | 1、态度热情、服务及时周到，采购人满意率95%以上；  2、确保室内所有灯光、设备正常使用；  3、资料齐全、方便查阅。 |
| 接  待  事  务 | 1、负责大楼全面的物业管理：监督落实大楼日常及各部门的具体工作；  2、接受采购人投诉，并及时反馈；  3、接受监督，完成和落实下达的物业管理任务；  4、处理好有关的公共事务问题；  5、协助重大接待任务 | 1、各项工作落实率达100%；  2、确保大楼规范要求管理；  3、热情接待，认真做好投诉记录，及时分析原因，拟定处理办法，并安排服务，满意率达到95%以上；  4、投诉处理应及时回访，最长不超过2天；  5、管理处形成《整改措施报告》报备；  6、对外关系密切、配合、确保采购人有一个舒适安全的办公环境；  7、增进采购人与物业管理处之间的相互了解与沟通。 |
| 收  发  等 | 负责收取寄达本大楼的所有公务邮件、通知本大楼的有关收发人员领取；个人物流邮件定点摆放指引。 | 确保邮件及包裹等物品。 |
| 疫情防控 | 结合日常的清洁打扫工作，地板、桌面、柜子、门窗等用相关防疫消毒剂擦拭，利用喷壶对公共区局喷洒调配好的防疫剂等，电梯防疫。 | 日常保持，做好消杀记录 |

**★附件2：**

**保洁作业频率和质量标准**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | | **清洁项目** | | **作业频率** | **质量标准** | |
| 1 | | 公共地面（走廊、楼梯地面） | | 每天至少两次上午7：30至8：30，下午4：00至5：00清理，全天保洁 | 保持清洁、无纸屑痰渍 | |
| 2 | | 办公楼走廊的挡雨墙、玻璃窗 | | 挡雨墙墙面每天清洁一次，玻璃窗每周擦一次 | 保持清洁，无尘无污渍，整齐明洁 | |
| 3 | | 办公楼、食堂、大门两侧走廊天面 | | 每周至少清扫尘及蜘蛛网一次 | 保持清洁、无蜘蛛网 | |
| 4 | | 办公楼公共卫生间 | | 每天至少清洁两次、每周至少消毒一次，每天清洁服务 | 保持清洁无尘无纸屑烟头等杂物 | |
| 5 | | 楼梯扶手、护栏 | | 每天两次擦拭 | 无尘干净 | |
| 6 | | 辖区公共道路 | | 每天7：30至9：00清扫一次，全天保洁 | 无明显杂物、保持整条道路清洁 | |
| 7 | | 消防栓及相关的消防器材 | | 每天进行保洁 | 无尘干净 | |
| 8 | | 车棚地面、天面 | | 每天至少清扫一次 | 保持清洁，无蜘蛛网。 | |
| 9 | | 办公室、公共卫生间、食堂等四害的消杀 | | 灭蚊蝇每周至少一次、灭鼠半年至少一次 | 基本无蚊蝇 | |
| 10 | | 食堂 | | 每次供餐后清洁一次 | 保持整洁、消毒 | |
| 12 | | 办公室桌面、地面 | | 每天至少清扫一次 | 保持清洁、摆放整齐 | |
| 13 | | 宿舍清洁 | | 每周至少清扫尘及蜘蛛网两次 | 保持清洁、无蜘蛛网 | |
| 14 | | 责任清洁区 | | 每天进行保洁 | 无尘干净 | |
| 15 | 安保工作 | | 疫情期间严格按疫情防控标准做好测温、登记、指挥等各项工作。对内指挥车辆停放，遇到陌生人员，询问辨别是否为纳税人，如需找办税服务厅，为其指明道路 | | | 杜绝危险人员、传销人员等闲杂人员扰乱办公秩序。严格按要求做好疫情防控工作 | |

1. **商务条款**

**★1、提供服务时间：**合同签订之日起至服务期届满之日止

**★2、提供服务地点：**（一）国家税务总局玉林市经济开发区税务局机关办公大楼（玉林市经济开区人民东路(绿苑米业旁) ）；（二）国家税务总局玉林市经济开发区税务局茂林税务分局（玉林市玉北大道茂林镇红绿灯交叉口处（茂林饭店旁））；（三）国家税务总局玉林市经济开发区税务局办税服务大厅（玉林市政务服务中心一楼办税大厅、四楼不动产交易税务窗口）。

**★3、物业服务管理期限:** 从签订合同之日起，共12个月。

**★4、付款方式：**物业管理服务费实行按月支付，每月所支付的物业管理费均相等。从签订合同之日起开始核计，当月实际工作日的物业管理费，在下一个月25日前采购方以转账方式，足额转入成交供应商指定账户；转账前成交供应商将相应的足额服务发票交给采购方；否则，采购方有权拒绝付费且不承担任何责任**。**

**★5、合同签订时间:** 自成交通知书发出之日起25日内

**★6、验收标准：**符合本项目采购需求及响应文件具体承诺内容。