**国家税务总局翁源县税务局物业管理服务项目**

**（采购需求征求意见稿）**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务 类 | 序号 | 标的名称 | 服务范围 | 服务要求 | 服务时间 | 服务标准 |
| 1 | 国家税务 总局翁源 县税务局 物业管理服务项目 | 县税务局建设一路 678 号办公区及附属 用房、建设一路 683 号办公区及附属用房、翁城税务分局办公区及附属用房等物业公共安全管理和秩序维护服务、消防管理、停车场管理、保洁服务、绿化服务及 其他特约服务等。 | 县税务局建设一路 678 号办公区及附属用房、建设一路 683 号办公区及 附属用房、翁城税务分局办公区及附属用房等物业公共安全管理和秩序维护服务、消防管理、停车场管理、保洁服务、绿化服务、水电维护服务及其他特约服务等 | 物业管理 服务期限 为22个月，  从合同签 订之日起 至 2025 年 12 月 31 日。 | 不低于  《全国物 业管理示 范大厦标 准》和《广 东省物业 管理示范 小区标  准》 |

一、采购项目名称：国家税务总局翁源县税务局物业管理服务项目

二、采购预算： 251.17 万元；物业管理服务期限为22个月， 从合同签订之日起至 2025 年 12 月 31 日

三、 项目需求

（一）服务项目：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名 称 | 采购预算 | 服务期 |
| 1 | 国家税务总局翁源县税务局物业管理  服务项目 | 251.17万元 | 22个月 |

（1）县税务局建设一路 678 号办公区及附属用房、建设一路 683 号办公区及附属用房、 翁城税务分局办公区及附属用房等物业公共安全管理和秩序维护服务、消防管理、停车场管理、保洁服务、绿化服务、水电维护服务及其他特约服务等。

（2）物业管理服务期限为22个月， 拟从 2024 年 3 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日止，签订合同后，在实施期的前两个月为试用期。试用期满后采购人对中标人试用期物业管理服务进行民主测评考核，如考核不及格（服务评价满意率高于 80℅视为及格，考核依据为物业服务对象填写的服务评价满意率调查表，考核项目见附表），采购人有权终止合约。

（3）采购人在采购的服务当中因政策有变动，采购人有权对所采购的服务内容进行调整。

（二）总体服务要求

（1）为确保能提供优质服务，要求投标人具备有多年政府机关物业管理服务经验，且服务模式符合采购人需求并得到行业内好评的物业管理公司。

★（2）采购人对岗位设置、人员选用与日常管理具有指导、检查、监督权及协调权，

如有意外事件，投标人需承诺项目经理三十分钟内到达现场处理（投标时提供承诺，格式自拟。）

★（3）投标人全部工作人员须符合政府用工标准要求，并承诺该项目全部人员须购买

相应的劳动保险（投标时提供承诺，格式自拟）。

（4）中标人需提供对本项目投入的全部服务人员健康证明。

（5）中标人的工作人员须遵守采购人有关规章制度和管理规定，不得泄漏采购人有关

的机密文件，如有违反或损害采购人利益的，采购人有拒绝中标人的工作人员在此工作的权利，并有权要求中标人更换物业管理人员，中标人应当在三天内予以更换。

（6）中标人要建立资料的收集、分类整理、归档管理制度。

（7）中标人在日常管理中要建立交接班、设备保养等制度。

（8）中标人各类工作人员按岗位要求统一着装，佩戴相关证件，言行规范（会使用普通话或广州话），注意仪容仪表、自身及公众形象。

（9）中标人负责其工作人员的制服、警具、对讲机、劳动工具等。

（10）中标人提供项目所需的作业机具及物料，对讲机、保安器械、劳保用品等。

（11）中标人负责属下员工的职业道德教育、业务知识培训工作；定期接受采购人关于服务工作满意度的测评。若测评不满意，采购人保留提出更改服务单位的权力。如果中标人的派驻人员受到采购人的工作人员或其他人员三次或以上投诉，经查证属实，确实违反了合同约定和相关管理规定的，采购人有权要求中标人更换该派驻人员，中标人应当在三天内予以更换。

（12）采购人除按合同规定支付物业管理服务费和合用明确规定的相关费用外，物业管理各项费用开支均由中标人自行承担。

(13)中标人需确保在管理服务期内辖区内无以下事故发生：

①.被盗等治安事件

②.纵火、爆炸、投毒等恶性事（案）件

③.外事纠纷、泄密等事（案）件

④.消防责任事故

⑤.机械设备、操作责任事故等

（14）中标人一切管理服务工作的实施，以服从于采购人的工作需要为前提，以方便采购人为原则，影响办公的服务工作尽可能在采购人工作时间以外进行。

（15）根据有关规定和采购人需求，拟定详细的管理服务细则或拟定详细的管理服务实施方案，且经采购人认可后方能实施。

（16）由于采购人单位性质特殊，有部分属于接待窗口单位。要求投标人具有一定的应急保障能力，具备面对一切有可能遇到的特殊、临时、紧急情况。

（17）对于临时紧急情况，要求投标人应具备在 15 分钟内（含）能调配周边资源调动至少 30 人以上的服务团队到场支援能力。

（18）采购人单位服务地点相对分散，建议投标人投标前应参加采购人单位组织的现场

勘查，现场勘查时间为报名时间截止后，10 个工作日内，与采购人联系人确认勘查时间。

（三）服务内容及具体标准要求：

1.安全防范管理服务需求

①.安全秩序管理

要求：提供安全防范管理服务，并协助国家税务总局翁源县税务局和公安行政管理机关维护各物业区域内的公共秩序，包括秩序维护、安全监控、物业巡视、门岗执勤。

标准：

a.物业区域内实行 24 小时保安值班巡逻制。

b.为保障各场馆物业的安全，根据物业周边的环境情况，实施定编足额的配置编排。

c.发现县税务局配置的安全智能系统，在运行过程中出现故障时，及时告知，由县税务局进行维修。

d.如物业区域内发生治安安全事件，应及时报告县税务局，并配合县税务局及时处置；

e.协助做好县税务局的重大活动、会议的相关执勤工作。

②.消防管理

要求：至少对本项目投入 5 名具备消防设施操作员或建(构)筑物消防员资质的人员；物业区域内无消防安全责任事故。

标准：

a.建立健全各项消防管理制度；

b.场馆内消防设备和器材，任何人不得擅自改动、挪用，做好物业区域内消防重点位置的日常消防巡查工作；

c.楼梯、走道和出口保持畅通无阻，任何人不得占用或封堵；

d.严禁在场馆内存放任何易燃、易爆物品；

e.不得在场馆内燃烧废纸、废物，禁止将燃烧的烟头和其它火种丢在地面或垃圾桶内；

f.需进行动火作业时须先向县税务局申请，待批准后方可进行，烧焊人员须持证操作，并在有安全管理人员监控的情况下作业。

g.每月对物业区域内的消防设施、设备全面检查一次，对存在的问题，报县税务局整改；

h.每年协助县税务局安排一次消防模拟演习，制定《消防演习方案》。

③.车辆管理

要求：物业区域内车辆停放安全有序。

标准：

a.协助指引车辆遵守车辆停放和进出秩序；

b.建立健全车辆管理制度；

c.有对进入物业区域的所有车辆，督促其遵守停放制度、纠正违章行驶、停放的职责，有阻止存在重大安全隐患的车辆进入物业区域的权利(如爆炸物品、剧毒、恶臭、易燃、易爆等化学物品)；

d.遇到紧急情况或难以处理情况立即报告县税务局工作人员处理。

2.物业经理条件要求：

年龄在 22-55 岁之间，身高 165 厘米或以上。大专或以上学历，经过保安、消防培训，能熟练使用相关安保、消防器材，没有违法、犯罪的纪录，具有 5 年或以上管理国家机关的物业管理服务的经验。

3.保安人员条件要求：

年龄在 22-55 岁之间（班长在 45 岁以下），身高 165 厘米或以上男性，高中或以上学历，经过保安、消防培训，能熟练使用相关安保、消防器材，没有违法、犯罪的纪录，有2年或以上保安工作经验。

4.值班人员条件要求：

年龄在 65 岁或以下，身高 160 厘米或以上，男性，经过保安、消防培训，能熟练使用相关安保、消防器材，没有违法、犯罪的纪录。

5.保洁服务需求:

负责物业范围内广场、道路；地面；地板；室内办公场所；大堂；会议室；公共部位（卫生间及厕具、楼梯、电梯、走廊、走火通道等）；水池消毒清洗；停车场；各种设备、设施等的日常卫生清洁，以及采购人临时要求的突击清洁任务，如清洁会场、大扫除等，随时保洁。

关键办公区域、指定办公室的清洁卫生，中标投标人须安排专人跟进和监督质量。

中标投标人清洁时间应尽量避免打扰采购人的正常工作时间，对大堂、公共区域等每天采取循环保洁方式。

负责物业范围的垃圾分类收集工作，做到日产日清，门前三包和清运工作。

所有保洁范围内做到设备设施完好、干净无尘；洗手间空气清新、无异味；茶水间干净，无杂物、无尘；电梯内光亮、无手印，清洁无尘；地面光亮、无纸屑、无烟头、无积水、无污水污泥；墙身无尘，灯饰光亮、无尘；天花、风口无积尘、无污渍、无手印、无蜘蛛网；

楼梯及扶手干净无尘；会议室、办公室整体干净，地毯无污渍无积尘；玻璃光亮无印、无污渍；定期消杀、消毒；无老鼠、无蟑螂、无白蚁。

中标人自备日常清洁工作及清洁过程中消耗的物料（包括但不限于扫帚、地拖、抹布、水桶、水管、简易钢塑梯、手拉车等）。

6.保洁人员条件要求：

初中或以上水平、年龄 55 周岁（含）以下，身高 155 或以上，身体健康、具备责任心﹑品行端正。

7.绿化养护服务需求：

根据植物生态习性，合理修剪，留枝均匀，疏密合理，剪口平滑，保持树形整齐美观，枝繁叶茂；绿篱生长旺盛、修剪整齐、合理、无死株、缺档；花坛（台）、草坪等绿地内保持无杂草生长，无杂藤攀援树木，无污物、垃圾等；定期做好植物虫害的预防和消杀工作。

8.绿化人员条件要求：

初中或以上水平、年龄 55 周岁（含）以下，身高 155 或以上，身体健康、具备责任心﹑品行端正。

9.水电维护服务需求：

a.对办公楼（区域）供电系统低压电器设备、照明装置等等设备正常运行使用进行日常管理和养护维护。

b.建立严格的配送电运行制度。

c.保证公共使用的照明、指示、显示灯、水龙头完好，发现故障能够及时排除，确保水、电设备安全运行。

10.水电维护人员条件要求：

初中或以上水平、年龄 55 周岁（含）以下，身高 155 或以上，身体健康，具备责任心，品行端正，持证上岗。

各岗位需配置总人员数：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 人员分类 | 配备人员数 |
| 1 | 物业经理 | 1 |
| 2 | 保安员 | 12 |
| 3 | 保洁员 | 7 |
| 4 | 绿化维护员 | 2 |
| 5 | 水电工 | 1 |
| 6 | 形象领班员 | 1 |
| 7 | 会务人员 | 2 |
|  | 合计 | 26 |

备注：采购单位因政策变动，所采购的服务按变动后的实际人员进行支付服务费用。

（四）付款方式

采购人按中标价分 22 个月平均支付，第一次支付时间为签订合同后 15 个工作日内，以后每月 20 日前支付上一个月的服务费,支付方式：转账。

（五）投标价格及物业管理经费

（1）本项目的承包方式为总价包干。投标人的投标应包括日常管理发生的费用，包括物业服务成本，法定税费和物业管理企业的利润等一切费用。投标人根据招标文件所提供的资料自行测算投标报价：一经中标，投标报价作为中标人与采购人签定的合同金额，原则上合同期限不做调整。

（2）投标人应根据本企业的成本自行决定投标报价，但不得以低于其成本的投标。

（3）投标人的投标不得超过最高限价 251.17 万元/年，服务期22个月。

（4）投标人应充分了解项目的位置、情况及任何其它足以影响投标的情况，任何因忽视或误解项目情况而导致索赔或服务期限延长申请将不获批准。

（六）中标人责任

（1）在管理服务期内由于中标人责任造成第三人、采购人和中标人工作人员人身伤亡和财产损失的，由中标人承担负责赔偿。

（2）中标人工作人员在本项目大楼范围内发生违法、违规行为的，所造成的一切后果及损失，由中标人承担责任及负责赔偿。

（3）中标人不按照采购人要求及时更换不合格物业服务人员，或者擅自更换采购人要求保留的物业服务人员，以及人员变动率超过标准（每季度 10%）时，采购人有权按 5‰-2%的比例予以酌情扣减当月物业管理服务费。

（4）在物业服务期内中标人应确保在服务范围内无刑事、治安案件（事件）的发生；无消防责任事故发生、无机械设备操作责任事故发生。

（七）服务标准

不低于《全国物业管理示范大厦标准》和《广东省物业管理示范小区标准》，服务需达到如下目标：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 项 目 | 目标 |
| 1 | 安保合格率 | 95% |
| 2 | 保洁合格率 | 95% |
| 3 | 刑事安全事件 | <0.01% |
| 4 | 投诉处理率 | 100% |
| 5 | 人员专业培训合格率 | 100% |
| 6 | 业主满意率 | 95% |

（八） 附表：服务评价满意率调查表

国家税务总局翁源县税务局机关物业月度服务评价满意率调查表

考评单位 考核评打（请打“ √”）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 很满意 10 分 | 满意 8 分 | 基本满意 5 分 | 不满意 0 分 |
| 规章制度严谨度 |  |  |  |  |
| 工作流程合理化程度 |  |  |  |  |
| 服务标准和执行力度 |  |  |  |  |
| 人员配置和装备配备 |  |  |  |  |
| 专业水平和培训演练 |  |  |  |  |
| 人员素质和仪容仪表 |  |  |  |  |
| 服务态度和服务质量 |  |  |  |  |
| 安全意识和卫生意识 |  |  |  |  |
| 工作责任和服务效率 |  |  |  |  |
| 时间观念和协调能力 |  |  |  |  |
| 服务评价满意率考核  评分（合计） |  |  |  |  |
| 说明 | 考核满分为 100 分，每获得 1 个分项：很满意得 10 分；满意得 8 分；  基本满意得 5 分；不满意得 0 分。 | | | |
| 建议意见 |  | | | |