## **第三章 磋商项目技术、服务、商务及其他要求**

（注：带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。）

### **3.1、采购项目概况**

中国人民政治协商会议四川省泸州市委员会服务中心大楼位于泸州市龙马潭区南光路225号。完成办公大楼保洁服务及工程维修服务。服务范围包括大楼行政办公区域、内部道路区域、停车区域。

### **3.2、服务内容及服务要求**

#### **3.2.1服务内容**

采购包1：

采购包预算金额（元）: 310,000.00

采购包最高限价（元）: 310,000.00

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **标的名称** | **数量** | **标的金额 （元）** | **计量单位** | **所属行业** | **是否涉及核心产品** | **是否涉及采购进口产品** | **是否涉及采购节能产品** | **是否涉及采购环境标志产品** |
| 1 | 物业管理服务 | 1.00 | 310,000.00 | 项 | 物业管理 | 否 | 否 | 否 | 否 |

#### **3.2.2服务要求**

采购包1：

标的名称：物业管理服务

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **参数性质** | **序号** | **技术参数与性能指标** |
| ★ | 1 | 一、服务内容与要求 （一）建立健全物业管理制度 供应商须根据采购人的具体情况，在文件中提供日常管理制度（含人事管理、档案管理和运营管理等）；服务质量监管方案（含适用本项目需求的工作检查记录表、客户拜访意见表、内部质量监管表等）；其他管理制度（含安全管理制度；节能降耗管理制度等）。 （二）保洁服务 供应商有专业保洁人员，应明确岗位职责，规范岗位操作规程，严格按物业服务管理标准和采购人提出的要求执行，须在文件中提供保洁服务方案。 1.保洁工作满足机关办公环境的特点要求，清洁保洁及时，注意垃圾的及时清运、“零干扰”服务。 2.建筑外墙、屋面、室外场地、道路等保持清洁无积尘，无纸屑、树叶、烟头等杂物。 3.办公室、会议室、楼梯、走道、室内公共区域及卫生间的顶面、地面清洁无尘，无蜘蛛网，无积水；室内设施表面、门窗等无灰尘；定期消杀；大厅、室内主要通道地面无尘印。 4.会议室和其他功能室等定期清洗、擦拭，随时保洁，确保随时可以使用。 5.室内外金属护栏、把手定期擦拭保养，确保无锈迹、污渍、汗渍。 6.牌匾、宣传栏牢固、安全、美观、整洁，无乱贴乱画现象。 7.公共玻璃门、窗、玻璃隔断保持无污迹、灰尘。 8.设施表面清洁无积水、积尘，顶面、墙面无灰尘和蜘蛛网。 9.严格执行有关部门的要求实行袋装收集清运。每天在垃圾清走以后要及时对垃圾桶清洗、消毒。 10.在早上8:40前将所有公共区域（如外围、会议室、楼梯、过道、洗手间等）的卫生清洁完毕，并全天随时保洁，保证不影响正常办公。 11.卫生间清洁：小便器内部无污渍、污垢。外部无灰尘、污渍、污垢及明显水渍、水迹。接尿斗外沿下方无污渍、污垢。釉面色泽光亮、无损伤。上下水通畅、无阻碍。无明显异味。 (1)蹲便器（马桶）内无污渍、污垢。周围无灰尘、污渍、污垢。釉面色泽光亮、无损伤。下水通畅、无阻碍。无异味。 (2)洗手台、盆表面无灰尘、污渍、污垢、水渍。 (3)地板不得有污渍、污垢、水溃、水迹；小便器下方地板不得有尿溃产生；墙角、坐便器后侧、坐厕隔板下方等地板死角无污渍、污垢。及时清倒手纸篓，纸篓手纸不得超过2/3。墙面不得有灰尘、污渍、污垢、水渍、水迹、印迹等。门、门套、厕所隔屏板门表面不得有灰尘、污渍、污垢、水渍、印迹。门与门套，隔屏板与隔屏板门之间的连接铰链及缝隙门不得有灰尘、污渍、污垢。 12.定期对公共区域进行专项清洁，包括清洁工作中技术要求较独特，需用专门的清洁设备、药剂及技术进行的清洁工作，包括洗地、地毯保洁、玻璃清洁及金属器具清洁等。 13.垃圾收集点无臭味散发，无积水无污渍，分类有序。 14.垃圾分类 按国家、省、市等相关规定对垃圾分类进行严格管理，并建立严格的垃圾分类制度。具体工作参照市城市管理部门制定的垃圾分类标准及要求执行。每年组织现场物业服务人员至少开展一次生活垃圾分类知识培训。 包括大楼室内、周边及室外停车场地。 15.会务服务 (1)负责采购人会议服务，含半年或年终、经分会和对外接待的重大会议。 (2)确定采购人对会议规格的要求；如：是否需提供会场布置、茶水、话筒、鲜花、植物布置、会议摆台、台卡等。 (3)所有会务要求准备完毕后，及时请采购人进行现场确认和验收。 (4)提前到达会场、再次确认物品准备和会场布置情况。 (5)客人就坐后，要及时添加热水，并在会议间适时为客人添水。 (6)负责会议接待的会务服务人员全程跟进会务服务，期间不得离开会场。 (7)会后及时清扫会议场地。 （三）综合维修服务 1.供配电系统：按国家规范对供电系统进行严格管理，建立严格的配送电运行制度、电气维修制度和配电室（箱）管理制度；当出现故障时，维修人员15分钟内及时到位抢修及时处理，对供配电系统进行定期巡视维护和重点检测，建立各项设备档案，确保供配电设备运行良好，做到安全、合理、节约用电；综合维修人员必须持证上岗；及时排除故障，零修合格率100%；管理和维护好避雷接地的设备设施；制定切实可行的供配电应急预案，设备状态标识明显。 2.给排水设备：建立正常供水管理制度，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期检修，防止跑、冒、滴、漏；定期对排水管进行清通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统通畅；每半年对排水管、化粪池、沟渠、池、井进行清疏、养护及清除污垢，雨季加大清疏频次。保证排水系统通畅、确保上下水管道完好和正常使用。及时发现和解决故障，当出现故障时，维修人员及时到位抢修，恢复正常功能。零修合格率100%，化粪池无污迹、无堵；监测用水量的变化情况，每月抄集水表行度，确保数据准确。 3.空调系统：保证安全运行和正常使用，定期检修养护空调设备，根据空调系统维保程序，定期上报采购人请维保公司进行检测保养。过滤网每年至少清洗2次，确保清洗之后出风无异味。空调出现运行故障后，做好现场维修记录。 4.消防设施设备：加强日常检查巡视，确保消防设施设备完好无损，随时可启用，定期进行联动测试，确保消防设施设备正常；制定突发性火灾等应急方案，紧急疏散通道通畅，照明设备，引路标志完好。定期对消防设施设备进行保养维护。定期上报采购人请消防维保单位对消防设施进行全面检测，确保完好有效，检测记录由维保单位、物业服务单位和采购单位签字并加盖公章后，报辖区消防监督管理部门备案。协助采购人对损坏或过期的消防器材进行更换。 5.计划性维护保养：建立起以每日巡检、计划性定期保养和维保公司的联合维护管理，每天对本项目能源（水、电、气）及相关设施设备的使用情况进行巡回检查，并做好相关记录。供应商须在文件中提供适用于本项目的《交接班记录表》，以及各种设备《巡检记录表》《维修记录表》等表单。对于在日常巡检过程中发现的设备和设施在运行过程中的事故苗头将及时通过自身和联系维保公司提前解决。如技术性运行中断（如检修），应提前向采购人管理部门提出预报和应急方案。事故和险情出现时第一时间告知客户。每月向采购人报送运行及维护情况月报，并提出工作建议。 （四）特种设备安全管理：管理人员须持证上岗，负责电梯日常安全管理，并协助采购人对电梯维保工作监督，以及半月检、月检、季度检、年检等记录检查和电梯年检申报。（电梯维保费与年检费用由采购人承担） （五）供应商提供的各种管理表单应符合项目要求，须明确项目名称、实施地点。 |
| ★ | 2 | 二、人员配备与岗位要求   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 序号 | 岗位 | 人数(人) | 岗位要求 | | 1 | 管理  人员 | 1 | 年龄50周岁以下，专科及以上学历，身体健康。具备物业管理经验，具备组织协调能力、人际交往能力和沟通能力，具备领导能力和团队管理能力。  （注：提供身份证与学历证扫描件） | | 2 | 外围  保洁 | 1 | 年龄60周岁以下，身体健康，着装整齐，服从公司的统一调度和工作安排。按要求做好责任区内的清扫保洁工作。 | | 3 | 前楼  保洁  （兼会务） | 2 | 年龄50周岁以下，负责外围环境清扫工作，协助前楼保洁完成清扫工作。负责访客接待服务、引领服务、咨询服务、留言服务；物品存放、报刊分发服务；负责大型会议服务，含半年或年终、经分会和对外接待的重大会议；负责辖区内卫生清洁服务。 | | 4 | 后楼  保洁 | 1 | 年龄60周岁以下，身体健康，按规定着装，举止得体。及时做好责任区内的清扫保洁工作。 | | 5 | 综合  维修兼消防管理 | 1 | 年龄男60周岁以下，女50周岁以下，专科及以上学历，身体健康，负责水电气、消防、设施设备等日常巡检维修。（注：提供身份证与学历证扫描件） | | 注：拟投入本项目的服务人员至少6人，不得兼岗。 | | | | |
| ★ | 3 | **三、报价要求**  供应商报价须符合政府采购规定，报价须包含符合本项目运营的所有费用项目（包含但不限于人员工资、社会保险、管理费、利润、税金）。人员工资和社会保险须提供详细分项报价明细表，如未提供分项报价明细表的，则视为未实质性响应。报价表中各明细费用不得以免费或无偿、赠送或零报价方式提供服务，须按以下要求进行报价，否则按无效投标处理。   1. 人员工资：供应商报价包含的员工工资预算不得低于项目所在地最低工资标准。（供应商须按照最新政策文件填报） 2. 社保：供应商须为符合购买条件的服务人员购买社会保险，包含养老、失业、工伤、医疗（含补充医疗）、生育保险。供应商报价包含的员工社会保险预算不得低于项目所在地最低缴纳标准。（供应商须按照最新政策文件填报） 3. 服装费（服装费预算≥600元/人.年），此项须列入分项报价明细表并计入投标总报价。 4. 运维费用：费用预算为8.5万元/年；包括日常水电维修（含配件）、设施设备维修（含配件）、清洁工器具、综合维修工器具、日常耗品耗材、化粪池清掏、空调维保（清洗）、外墙清洗、大理石（地砖）地面抛光等费用。供应商报价中运维费用年总费用不得低于此预算费用，供应商在实际运维过程中根据项目实际情况，提交运维费用申请报采购人批准执行后，费用按实结算。因项目运维需要超额部分的费用由采购人承担。 5. 采购文件约定应由供应商承担的其他费用：供应商根据文件要求结合自身情况进行报价。 6. 管理费、利润：供应商根据采购文件要求结合自身情况进行报价。 7. 税金：供应商根据采购文件要求结合自身情况进行报价。   （1）增值税：供应商应明确增值税纳税人身份，即明确是增值税一般纳税人还是小规模纳税人，并提供税务部门相关证明材料，且在响应报价中应明确增值税率比例。供应商若未提供证明材料的不予认可，按一般纳税人增值税率6%进行修正税金及总价，修正后的价格经供应商确认后产生约束力，供应商不确认的，其响应无效。  （2）报价中供应商税率享受政策补贴或免税的单位，供应商须提供相关证明材料，至少包含对应的政策依据（能覆盖完本项目服务期限的政策文件），以及供应商2023年度的财务报表（至少提供利润表），若未提供或提供的材料不符合要求的，则不予认可，视为未实质性响应。   1. 为保障项目的顺利实施，确保服务品质，供应商不得以拟派遣的服务人员享受的优惠或减免（包含但不限于工资、社保）等相关政策，抵减本项目实际运行开支而减少报价项目或报价金额，项目报价明细表中单项报价也不得免费或无偿、赠送提供服务，否则视为未实质性响应。 2. 供应商报价应包含完成本项目所需的一切费用。供应商应根据本项目的实际与自身情况，并充分考虑不确定性因素可能导致的风险。若因中标人漏报、错报而导致本项目无法履行的，所有责任均由中标人负责，采购人不增加任何费用。 3. 报价表模板   **首次报价明细总表**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 序号 | 项目 | 年费用 （元/年） | 备注 | | 1 | 人工费用 |  |  | | 2 | 运维费用 |  |  | | 3 | ...... |  |  | | 4 | 管理费用 |  |  | | 5 | 利润 |  |  | | 6 | 税金 |  |  | | **合计** | |  |  | | **年费用报价合计大写人民币：** | | | |   注：1.供应商应按“首次报价明细总表”的格式详细报出投标总价的各个组成部分的报价。   2.供应商根据磋商文件内所涉及的明细项目自行增添。   3.本表格在填写时，如遇困难可以调整格式，但已经包含的要素不能漏项，不涉及的或金额为0的填写“/”。  供应商名称：    　　　　　　　　　　（公章）  法定代表人或授权代表（签字或盖章）：  投标日期：      年   月   日  **首次报价人工费用明细表**   |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 岗位 | 配置  人数 | 工资社保（元/月.人） | | 劳保（元/月.人） | 月费用小计  （元/月） | 年费用合计  （元/年） | 备注 | | 基本  工资 | 单位承担社保部分 | 工作服等 | |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |   注：1.国家政策有明确规定的，必须填写。国家政策未作要求的，按采购文件中的报价要求进行填写。岗位配置不得少于采购文件最低配置要求。  2.供应商根据磋商文件内所涉及的明细项目自行增添。  3.本表“年费用合计（元/年）”须与首次报价明细总表中人工费用“年费用（元/年）”相同，否则视为无效投标。  4.本表格在填写时，如遇困难可以调整格式，但已经包含的要素不能漏项，不涉及的或金额为0的填写“/”。  供应商名称：    　　　　　　　　　　　（公章）  法定代表人或授权代表（签字或盖章）：  投标日期：      年   月   日 |
| ★ | 4 | 物业服务考核办法  一、考核目的  通过考核，进一步提高服务保障质量，确保中国人民政治协商会议四川省泸州市委员会大楼安全运行。  二、考核依据  《物业管理服务合同》（含提交文件等附件）以及本考核办法  三、考核办法  采用资料核查、现场验证、抽样检查、询问等方法对物管公司的服务质量进行控制。  四、具体内容  （一）制度建设  1.建立健全安全、消防管理制度，制定突发性应急预案和处理办法，安全基础台账、应急预案规范，如制度不完善和台账、预案不规范，检查发现问题的一次扣5分。  2.各项工作有完整的工作流程，有规范的质量管理体系，各项质量内控记录齐全。如没有，每项扣5分。  3.建立健全人员使用政审和报告制度，有员工招聘审查、培训办法，有岗位职责、人员分工任务表等内部管理考核台账，资料健全；员工未发生任何损害公共利益、造成不良影响的事件。如未能做到，每项扣5分。  （二）人员管理   1.新进员工要进行政审，政审合格后报甲方备案方可录入到综合楼使用，否则，发现一次扣10分。  2.新进员工必须经培训合格后上岗，未培训合格上岗的，发现一次5分。  3.员工离岗须3天内上报，未及时报告和备案的，发现一次扣10分。  4.员工上岗培训必须有案可查、资料完备，培训不到位，资料不完备的，发现一次扣5分。  5.工未按规定统一着装，未佩戴统一标识，服装上有污渍、有破损，不注重仪表仪容，留长发，蓄胡子，不注意文明用语等，发现一次扣5分。  6.员工在班期间听收（录）音机，玩手机，看报纸、脱岗、串岗、睡岗，发现一次扣5分。  7.所有员工饮酒后禁止上班，发现一次扣10分。  8.其他违规行为：酌情扣罚。  （三）卫生保洁  1.保洁质量  （1）综合楼各出入口无脏杂物、无污迹；楼内大厅整洁光亮、无浮尘、无水迹、无污迹。如未达标准，每项扣5分。  （2）各楼层走廊、过道、楼梯、阳台整洁、无浮尘、无水迹、无污迹。如未达标准，每项扣5分。  （3）各楼层公共区域内门窗、窗台干净，无灰尘、无污迹；垃圾桶放置合理，清倒及时、外表干净、无积垢、无异味，如未达标准，每项扣5分。  （4）楼内玻璃门、玻璃幕墙、玻璃间格、各种柱身、扶手、栏杆（含木质、金属、不锈钢）、内玻璃窗、镜面等明净、光亮、无积尘、无污迹、无斑点，金属、不锈钢按规定保养。如未达标准，每项扣5分。  （5）各种室内装饰物、墙面装饰物和各类设施表面干净、无灰尘、无污迹，如未达标准，每项扣5分。  （6）公共区域、卫生间小便池、蹲坑、坐便器、拖把池等内外光洁，无污垢、无异味；洗手盆、镜台、镜面光洁，无斑点、无积水、无积尘；地面、墙面光洁，无污迹、无脏杂物、无积水、无积尘、无蜘蛛网；门窗、内玻璃、天花板、隔板、照明灯具、开关盒、干手器、卷纸盒等干净、无灰尘、无污迹；厕纸篓、垃圾桶无沉积物、无异味、外表干净无污水流出、无异味；卫生纸、擦手纸每天按需摆放，地漏口畅通。如未达标准，每项扣5分。  （7）室外场地、道路清洁，无脏物、无垃圾、无沙土；室内固定设施、指示牌表面无积尘、无污迹，如未达标准，每项扣5分。  （8）停车场整洁、无脏杂物、无积尘、无蜘蛛网；各类设施、各种标志牌表面无积尘、无污迹；如未达标准，每项扣5分。  （9）门前台阶定期清洗；内外玻璃门、踏垫按计划清洗并达到要求；镜面经常处理保养，保持整洁光亮，如未达标准，每项扣5分。  （10）其余达不到保洁质量的，酌情扣罚。  2.操作规程  （1）保洁作业操作程序规范，使用方法正确，未因操作或使用不当造成设施损伤。如未能做到，扣10分。  （2）保洁作业安全措施到位，未发生任何安全事件，如未做到，10分。  （四）维护保养  工程维修人员必须持证上岗，且具有国家规定的相关证书，发现无证上岗的每人/次扣60分。  1.检查大楼各设备运转是否正常，如有情况应及时上报并维修整改。未及时上报，发现一次扣5分。  2.每天检查室内外灯泡是否正常。未及时发现已损坏情况，一次扣10分。  3.每天检查配电箱运行情况，建立健全管理台账。发现一次台账不完整扣10分。  4.定时巡查各设备的运行，重点检查空调运行、温度，做到节能降耗。发现杜绝跑、冒、滴、漏等浪费一次扣10分。  7.对突发性故障应以最快时间修复、减少影响，接到报修通知30分钟内不到场的扣10分。  （六）其他  1.物资、设备投入达不到要求的，每发现1次扣10分。  2.其余服务质量等都达不到要求的，酌情扣罚。  五、考核实施  考核方式实行每月考核，考核总分100分。当月得分低于80分的，甲方可要求乙方立即整改，连续两月或累计3月考核低于80分，甲方有权立即终止合同。物业服务工作考核由采购人成立的考核验收小组负责。此考核办法甲方负责解释，于当年度物业管理合同生效之日起施行。如有合理调整，应及时告知乙方。 |
|  | 5 | 供应商应根据本项目特点拟定服务方案。一、服务方案包括：1、总体策划方案（包括服务理念及整体服务思路、本项目管理机制运作方案）；2、服务方案（包括保洁服务、综合维修服务）；3、服务质量保障措施（包括保洁质量保障措施、综合维修质量保障措施）；4、培训方案（包括制定项目培训方案、安全培训、消防培训、培训考核方案、培训记录表、培训考核表等）；5、供应商提供适用本项目运营服务的《员工考勤表》、《满意度调查表》、《保洁巡检记录表》、维修记录表》等工作表单模板。二、管理制度包括：1、日常管理制度（包括人事管理、档案管理和运营管理等）、服务质量监管方案（包括适用本项目需求的工作检查记录表、客户拜访意见表、内部质量监管表等）、其他管理制度（包括安全管理制度；节能降耗管理制度等）。三、应急方案包括：1、消防安全应急、疏散措施；2、安全事故应急措施；3、自然灾害应急措施；4、设施设备故障应急措施；并在方案中提供供应商应急人员姓名和联系电话。 |

#### **3.2.3人员配置要求**

采购包1：

详见第三章3.2.2服务要求。

#### **3.2.4设施设备要求**

采购包1：

详见第三章3.2.2服务要求。

#### **3.2.5其他要求**

采购包1：

无

### **3.3、商务要求**

#### **3.3.1服务期限**

采购包1：

自合同签订之日起365日

#### **3.3.2服务地点**

采购包1：

中国人民政治协商会议四川省泸州市委员会指定地点

#### **3.3.3考核（验收）标准和方法**

采购包1：

根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行考核，结合考核情况和服务效果进行验收。 验收标准：按国家有关规定以及采购文件的质量要求和技术指标、响应文件及承诺与合同约定标准进行验收；双方如对质量要求和技术指标的约定标准有相互抵触或异议的事项，由采购人在采购文件与响应文件中按质量要求和技术指标比较优胜的原则确定该项的约定标准进行验收。

#### 3.3.4支付方式

采购包1：

分期付款

#### **3.3.5支付约定**

采购包1： 付款条件说明： 采购人考核合格，提供资料齐全 ，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 25.00%。

采购包1： 付款条件说明： 采购人考核合格，提供资料齐全 ，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 25.00%。

采购包1： 付款条件说明： 采购人考核合格，提供资料齐全 ，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 25.00%。

采购包1： 付款条件说明： 采购人考核合格，提供资料齐全 ，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 25.00%。

#### **3.3.6违约责任及解决争议的方法**

采购包1：

因违约有关的一切事项发生争议，由双方友好协商解决。协商不成的，双方向甲方所在地法院起诉。

### 3.4其他要求

1.知识产权归属和处理方式：采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。供应商应保证在本项目使用的任何产品和服务（包括部分使用）时，不会产 生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由供应商承担所有相关责任。2.违约责任与解决争议的方法：因违约有关的一切事项发生争议，由双方友好协商解决。协商不成的，双方向甲方所在地法院起诉 3.合同其他条款：合同期三年，一年一签。4、评分要求：（1）业绩：供应商需提供2021年1月1日至今服务的类似项目业绩证明材料。 （2）企业实力：①供应商具有认证范围包括物业管理或物业服务或物业管理服务的质量管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书、环境管理体系认证证书，且在有效期内。②拟派驻本项目管理人员具有全国物业项目经理证；具有有效 《中华人民共和国特种作业操作证》（高压电工作业 ) ；具有有效 《中华人民共和国特种设备安全管理员证》（A或A4) 。 ③拟派驻本项目综合维修人员，具有有效《中华人民共和国特种作业操作证》（高压电工作业），具有有效《中华人民共和国特种作业操作证》（低压电工作业），具有建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证。