

第3章谈判项目技术、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

本项目位于成都市青羊区白丝街33号,占地面积4344.5m²,总建筑面积15322m²(地上13325.37m²、地下1996.63m²),容积率3.07,建筑密度38.4%,绿地率30%;物业管理包括秩序维护、环境维护、公共设施设备管理、绿化管理、会议服务管理、客户服务、特约服务。1.楼宇建筑基本情况 本项目共12层,其中1楼为职工食堂和四川省民主党派工商联机关老干部活动中心,2楼——10楼为各民主党派省委和省工商联机关,11楼有会议室4间,200平会议室 1 个,120平中型会议室 1 个,30平会客室2个,12楼400平屋顶花园1个,一个主大门(白丝街,为主出入口),一个副大门(鼓楼北一街);地下室一个,主要用途为停车场及配电设施和消防设备等。大楼活动用房3个,分别是:阅览室、洗衣房、健身房。大楼干部职工约300余人。本项目室外停车场停车位40个、地下车库停车位44个、外围停车场19个。

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): 630,000.00

采购包最高限价(元): 630,000.00

序号	标的名称	数量	标的预算 (元)	计量 单位	所属 行业	是否核 心产品	是否允许 进口产品	是否属于 节能产品	是否属于环 境标志产品
1	物业管理服务	1. 00	630,000. 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	<p>物业管理服务内容及标准</p> <p>本项目的服务内容包括物业管理区域内的秩序维护、环境卫生、公共设施设备维修维护、绿化养护、会议服务、特约增值服务、客户服务以及其他工作范围内的特约服务。</p> <p>秩序维护服务</p> <p>工作内容：</p> <p>负责院区管辖范围内的安全，包括防火、防盗、防破坏、防事故以及秩序维护，保障管辖范围内的设施设备、档案资料等物品安全，确保无火灾、无刑事、无治安事故的发生，对突发事件有应急的处理程序计划和措施，协助保护现场。</p> <p>负责监控指挥中心（含秩序维护、消防安全）的值守，做到人员持证上岗，24小时监控，巡视并形成记录。</p> <p>熟练掌握安防监控、消防设备的使用方法，做好日常维护工作，并对每次维护情况有记录。原则上每年对灭火器和灭火器箱数量的10%充装、更换。</p> <p>中标供应商负责制定安全值勤实施方案与管理制度，包括防火、防盗、防破坏、防事故等安全突发事件应急预案，经采购人审核批准后方可实施，并积极组织演练。</p> <p>按采购人的要求负责管理区域秩序维护员的配置与培训，培训合格后方可上岗。采取理论和实践相结合的办法提高全体员工的安全意识，使员工掌握基本安全常识。</p> <p>负责人员出入管理，对外来人员必须按相关制度核实身份，并做好相应登记记录。</p> <p>负责货物出入管理，出入货物必须按相关管理制度执行并做好相应的登记，现场值班人员跟进确保货物出入的安全。</p> <p>负责停车管理，确保地面道路环境秩序良好，道路安全畅通，车辆停放有序。正确引导车辆的行驶和停放。负责道闸、院区道路警示、地面墙面、标识等设施设备的维修维护管理。</p> <p>协助重要接待及会议的路线引导、水牌放置、疫情门岗管控、核酸检测报告查看、重要车辆引导停放等。</p> <p>负责配合采购人处理突发事件加强日常沟通。</p> <p>做好安防预案演练及与社区警力联动确保管理区域设施设备安全。</p>

负责与社区、各服务提供单位（水电气提供部门）等行政管理部门的交流与沟通，确保日常管理工作的顺利进行。

除上述秩序维护工作外，中标供应商需提供具体管理服务方案、服务标准及配备物资。

环境卫生服务

公共卫生保洁：主要包括厅堂、走廊、护栏、卫生间、门窗、院落、活动用房的清扫、保洁及公共区域地面、墙面的日常养护及清洁间的保洁、停车场的保洁、电梯及电梯厅的保洁。

工作内容：

中标供应商负责院内的地面、门窗、墙壁、天台、绿化带及公共场所的保洁卫生，做到无泥沙、无积水、无杂物，地面保持整洁、无烟头、纸屑等杂物、门窗光洁明亮、无四害。

承担园区内所有场所的每日卫生清洁及与卫生清洁工作相关的其他工作，长假提前半天做好清洁卫生工作。

楼梯、电梯的保养清洁：楼梯要做到干净无尘；电梯轿厢保持光亮无尘，要求每天清洁二次，疫情管控期间，加强消杀。

公厕卫生间的保洁：保持地面、便器、洁具、水龙头、洗手池等整洁干净，要求无水渍、无异味，每天不少于三次，卫生间配备垃圾桶、空气清新剂、洗手液、卫生球、擦手纸、卷纸、消毒液等，应不间断清洁并及时更换和补充清洁用品。按照采购方实际需求，配置清洁工具、檀香、蚊香、指定洗手液、消毒免洗手液等。

停车场保洁：停车场要求地面无垃圾、无尘埃、无积水、保持干净。

建立消杀工作管理制度，根据卫生部门及采购方要求，按实际情况开展消杀工作。对于疫情防控，严执行、完善记录。

雨污井、集水井、化粪池等定期清掏，井池不得有淤积、堵塞、漫溢等现象（每月检查一次，每半年使用专业设备全面清掏），及时对楼面排水沟进行及时清理、疏通。

定期对活动用房、接待室、会议室窗帘、桌布进行清洗；地毯进行吸尘、保洁。

结合实际情况，有效控制害虫（含白蚁等）孳生，对各类病虫害进行预防控制。

每年定期对消防蓄水池进行彻底清洗。

负责检查所有卫生间、活动用房、接待室、会议室的消耗品（如洗手液、卫生纸、纸杯、擦手纸、面巾纸等）使用情况。每天定时检查和添加消耗品。

对上述环卫保洁工作项目中中标供应商需提供具体的管理服务方案、服务标准及配备物资。

公共设施设备维护服务

工作内容：

负责水、电、弱电系统、电梯、空调的日常运行、保养、维护、维修和申报年检，对故障设备设施维护要及时、迅速处理。

负责院区管辖范围内供电系统、照明系统、给排水系统、消防系统、电梯的正常运行、管理和监管，其中消防系统、电梯专用设备由专业公司负责维护保养。外包维保单位不符合相关的资质要求或维保服务不能达到采购人的要求，中标供应商应及时对接处理。

负责对设备设施能耗的控制。

负责编制相关设备设施的检修、维护计划并严格按照计划执行。

高低压电气设备每天巡视维护和重点检测，建立各项设备档案；建立严格的配变电运行制度、电气设备维修制度和配电房管理制度；建立24小时运行维修值班制度，加强日常维护检修，确保照明灯具、线路、开关及各类用电设备完好无损。

电梯应每天巡查保证良好的安全运行状态，每年通过质监部门的检测并取得“电梯使用标志”。建立电梯运行管理制度和安全操作规程保证电梯安全运行和正常使用；制定科学合理的经济运行和节能降耗措施为采购人提供节能减排的合理化建议。

保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准；对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和每周巡检；水箱、水池保持清洁卫生并每季消毒；每月对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁；每季度对排水管、下水道、窰井进行疏通、养护及清除污垢；保证室内外排水系统通畅。隔油池每月清掏一次，化粪池、沉沙池每半年清掏一次。

供电运行和电气维修人员应持证上岗，电梯到场维保人员应持有特种设备作业人员证，做到安全第一，热情服务。照明、用电、用水、电梯、空调等接到紧急报修后，维修人员一般应在15分钟内到达现场抢修处理，并做好记录，及时排除故障，维修合格率99%。一般故

障不过夜，当天处理完毕，特殊情况当天不能处理，在保证安全的前提下应采取临时应急措施保障办公使用需要。

水泵、水箱、阀门等应防止跑、冒、滴、漏等现象发生。风管风机每月清洁、检测。各种设备用房整洁干净无杂物。

对房屋设施设备日常巡视检查及时完成各项零星维修任务，维修合格率 99%。接到报修后维修人员在 20 分钟内到达现场维修处理，及时检修、排除相关故障。

本项目物业维保范围包括设备设施清单中所列内容，含运行管理及维修保养。投标人需提供各类设备设施维保零件更换清单。

中标人负责提供设施设备专业的常用维修配件，建立规范的配件库存管理制度。配件清单范围以外的部分由采购人负责采购。

对需要外包给专业公司的全保（全包服务），不属于全保范围的大件配件（合同中明确），维修服务需要更换上述零配件时，中标供应商需要先向采购人提交申请，经采购人同意后，由采购人按有关程序办理采购。

对上述设备设施项目及其他服务管理，中标供应商需提供具体管理服务方案、服务标准及配备物资。

绿化养护

负责园区绿化带及楼顶花木的日常养护。定期浇水施肥，清除杂草、败叶，定期喷洒农药，确保园区植物花卉四季常青，长势良好，无病虫害发生。

工作内容：

负责基地内绿化（花卉、绿植、草地）养护监管。

中标供应商根据采购人的要求，结合环境，将植物布置到位，并参照采购人意见和实际环境进行调整派专人负责对植物进行养护管理确保植物生长旺盛，叶片油绿、无桔斑、无浮尘、根据不同季节以及采购人的要求及时更换。

根据植物生长习性、位置环境等因素进行科学养护。包括光照管理、温度管理、水分管理、土壤管理、施肥管理、修剪整形、病虫害防治等。

草坪内杂草要每年定期或按实际情况进行修剪，有效防止病虫害。

对上述绿化工作项目，中标供应商需提供具体管理服务方案和服务标准。

会议服务

做好会议的常规服务工作和重要接待特约会议服务。

工作内容：

普通会议服务：了解会议需求，提前做好物品准备，会议布置，提供优质的会议服务工作。按采购人要求配置签到台、茶水（或矿泉水）、纸、笔、宣传资料，并协助会议主办方提前放置水牌、海报、展架、座位牌（因采购人属涉密单位，会务资料由主办方放置）等，应根据需求及时补充，保障会议井然有序的进行。负责来访接待工作引导，会议期间提供茶水服务并随时候命，及时处理突发事件，第一时间响应会务需求。

重要公务接待及VIP会议服务：确定接待及会议需求，成立临时工作组，拟定重要来宾的接待方案，协调相关部门落实接待任务，提供后勤保障，协助主办单位对接待及会议保障工作进行人员调配和责任分工。

按照疫情防控要求及所属地、社区疫情情况，做好会议防疫相关工作，提前准备防疫用品。（口罩、免洗消毒洗手液、体温枪等），必要时协助进行核酸检测报告的查验。

负责会务后勤保障根据会务需求量及时补充会务用品数量、品种，严格管理会务物品的进出库。

特约增值服务

阅览室接待服务：针对采购方接待需求，提前做好阅览室接待前的准备工作（包含物资准备、保洁、防疫工作及其他）、电梯服务、接待茶水服务、图书借阅归整等及其他。

洗衣收发取件服务：专人负责洗衣收发取件服务，完善收取登记记录，收集服务建议，定期汇报和反馈，便于服务工作的精细提升。

健身房管理服务：定期对健身房设施设备进行清洁、维护管理；及时补充物资。

客户服务及其他

日常报事维修、回访、接待等服务。

协助采购人定期收集各党派单位特约服务需求及意见、建议。

每季度项目经理以书面形式向采购人报告服务情况。

受理投诉及建议服务并每年定期开展客户满意度调查。

收集各岗位记录表单，并做好装订、存档工作。

采购人临时安排的其他服务

★

2

物业管理配置和要求：

本项目物业服务人员定编人员不得少于26人。

人员要求

项目经理要求：项目经理1人，取得物业管理师资格证，从事物业管理服务经验三年以上，且具有类似项目管理经验。年龄要求40岁及以下。须提供无违法犯罪记录证明。接受采购人统一管理和分配，有高度的责任心和管理水平；有较强的组织和沟通协调能力，负责主持本项目物业服务的全面工作，专职管理大楼各项事务工作。

秩序维护主管要求：秩序主管1人，须是退伍军人，具有物业从业经验三年以上。45周岁以下，经过相关专业培训，掌握消防等相关基础知识和技能。负责对秩序维护人员的管理工作及日常班次安排、突发事件的处理；巡检、记录各班每日工作情况，及时向上级汇报；定期对秩序维护员工作进行考核。

秩序维护员要求：秩序维护员10人，年龄50周岁以下，政治历史清白、责任心强、服务意识强，善于学习和沟通。经过相关专业培训，掌握消防等基本知识和技能。相貌端正，170CM以上。

环境维护员要求：环境维护员9人(其中绿化人员1人)具备初中以上文化，能吃苦耐劳，具有团队合作精神，经过专业化培训。

会议服务人员要求：客服主管1人，客服服务员2人。具备大专及以上学历，熟练掌握会议服务技能，清洁标准，具有良好的沟通协调能力，形象气质佳，普通话标准，有一定的工作经

验，160CM以上，30岁以下。其中客服主管须具备物业从业及接待相关经验三年以上。

设施设备维护员要求：工程主管1人，设施设备维修人员1人。具备多技能的维护维修工作能力，具有弱电或强电电工证，有电梯、消防管理员上岗证，有三年以上相关岗位工作经验。

注：26人均均为专职人员，秩序维护人员、维修人员、监控室人员要具备相关证书。

成交供应商应根据采购人要求，同等条件下优先接纳采购人现有聘用的服务员工。

岗位均由采购人统筹安排，人员必须服从采购人统一安排。中标方重要岗位上岗人员（包括物管经理、主管等）的变动必须经过甲方同意，与投标文件响应一致，否则甲方可以申请更换，更换后还与投标文件响应不一致的，可解除合同 供应商需与采购人签订保密协议，供应商需与其自身工作人员签订关于服务采购人项目的保密协议。

合同签订之前，供应商应提供投标时提供的派遣人员花名册和实际派遣人员的相关证书证件，以及其他须提交的相关证明材料原件供采购人查验并上交复印件，如未提供或所提交的材料与实际提供的服务情况不符，则采购人有权拒绝与中标人签订合同。（须在其他响应文件中单独提供承诺函进行响应，格式自拟，否则视为无效响应）。

按规范着装的要求，中标供应商需为员工配备统一规范的冬季、夏季和春秋各两套工作服（服装费每人平均不少于800元/年）由中标人供应商提供。

工作人员薪金要求

必须严格执行成都市劳动用工相关标准和规定。

根据采购方工作需要，工作人员在规定工作时间外加班的，中标方根据实际加班时间按照劳动法国家规定给予加班补贴。

中标人应按成都市劳动部门的相关要求为工作人员按工资比例交纳生育、医疗、养老、失业和工伤等保险；同时须为工作人员负责第三者责任险和员工意外保险。

因用工引起的劳动纠纷等问题由中标人负责解决。

★	3	<p>商务要求</p> <p>履约地点：成都市白丝街33号，四川省民主党派工商联大楼。</p> <p>合同签订后 3天内全部人员应在采购人指定场所入场服务。</p> <p>采购项目验收合格后，采购人向财政部门提出支付申请。采购人采购服务的自由资金部分，由采购人直接支付给中标人。付款方式：按月度支付费用。</p> <p>商务报价说明：</p> <p>投标人的报价应包括及不包括：</p> <p>人力成本（包含工资、养老、医疗、工伤、失业、生育、大病等社会保险，住房公积金，工会经费、节假日费和年终奖金、教育经费等福利），餐费补贴，着装费，交通费、企业管理费，利润，税金等全部工资及其附加支出。</p> <p>本物业范围排污清掏、卫生消杀、水箱的清洗及检测和日常维护保养用品和耗品。</p> <p>包括本项目范围内消防、电梯、低压系统、防雷等专项设施维保费用。</p> <p>包括自身开展业务工作和办公所需办公用品、工程用具、保安用具、保洁用具及基本耗材等支出及前期启动资金。</p> <p>不包括会议类物品采购费用；房屋、设施设备等大型维修费用；按采购人要求服务的费用。</p>
★	4	<p>增加商务要求</p> <p>在服务期间中标方员工发生安全责任事故由中标方自行负责。</p> <p>采购方在中标后3个月对中标人进行服务验收（甲方制定服务考评准则），采购方在中标人没有达到服务要求，或接到对物业管理工作的投诉过多等情况下，有权扣减中标人一定的物业管理费用。</p>

★	5	<p>服务能力要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 供应商提供针对本项目拟投入的项目人员配置及专业技术能力、完成类似项目经验及与项目实施相关的资质证书。 2. 供应商提供项目实施所需的设施设备(与本项目完成有关的软硬件配置)。 3. 供应商提供其他有利于项目实施的承诺或相关材料。 <p>服务方案要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 物业管理方案的整体设想、策划及组织落实方案：包含①物业管理目标；②项目管理策划等要素。 2. 环境维护服务方案：包含①人员配置；②岗位职责；③工作制度；④保洁服务方案等四要素。 3. 客户服务方案：包含①岗位设置和工作职责；②客户投诉和报修管理；③会议服务方案；④大型会议或活动准备⑤会议保密要求五个要素。 4. 秩序维护服务方案：包含①岗位设置和工作职责；②公共安全管理；③消防安全管理；④安全事故防范；⑤应急事件处理方案五个要素。 5. 绿化服务方案：包含①人员配置；②岗位职责；③管理制度；④绿化养护方案四个要素。 6. 应急预案：包含①突发事件应急处置；②自然灾害应急处理；③治安事件应急处理；④火灾事故应急处理；⑤电梯困人事故应急处理；⑥突发设施设备异常或故障应急处理六个要素。 <p>注：①供应商应当根据本项目实际情况提供真实、客观的履约能力证明材料。</p> <p>②供应商应当保证所提交的所有材料的真实性，若提交虚假材料谋取成交的，则将该供应商按失信行为记入诚信档案。</p> <p>③供应商根据项目的实际需求和具体情况实事求是地编制响应文件，不得违反法律、法规规定，不得夸大其词和空口许诺。</p>
---	---	---

★	6	<p>违约责任</p> <p>供应商必须遵守采购合同并执行合同中的各项规定，保证采购合同的正常履行。</p> <p>如因供应商工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给采购人造成损失或侵害，包括但不限于采购人本身的财产损失、由此而导致的采购人对任何第三方的法律责任等，供应商对此均应承担全部的赔偿责任。</p> <p>供应商应当遵守采购人的相关项目需求及相关技术要求及实质性条款，实施完成采购合同应当完全满足相关项目需求及相关技术要求及实质性条款，若供应商瑕疵履行采购合同，采购人有权向供应商要求赔偿合同总价款20%的违约金，若造成相关损失的，采购人有权要求供应商承担所有赔偿责任。</p> <p>有下列情形之一的，当事人可以解除合同：</p> <p>因不可抗力致使不能实现合同目的(由于非供应商或采购人原因，致使合同实质性条款无法实现的)；</p> <p>当事人一方迟延履行主要债务，经催告后在合理期限内仍未履行；</p> <p>当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的；</p> <p>法律规定的其他情形。</p>
---	---	---

3.2.3人员配置要求

采购包1：
第3章谈判项目技术、服务、商务及其他要求3.2.2服务要求

3.2.4设施设备要求

采购包1：
第3章谈判项目技术、服务、商务及其他要求3.2.2服务要求

3.2.5其他要求

采购包1：
第3章谈判项目技术、服务、商务及其他要求3.2.2服务要求：

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180日

3.3.2服务地点

采购包1:

四川省成都市青羊区白丝街33号四川省民主党派工商联大楼

3.3.3考核（验收）标准和方法

采购包1:

1. 可正常使用。2. 甲方制定服务考评准则，中标方需达到采购方服务要求。

3.3.4付款进度和支付方式

采购包1:

分期付款

3.4.5违约责任及解决争议的方法

采购包1:

无