

第三章 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。）

3.1、采购项目概况

1、占地面积：1665m²；2、建筑面积：3118m²计5层，设有办公室、会议室、淋浴室、卫生间、电梯间、停车场、屋顶职工活动室等功能；3、项目地址：成都市青羊区兴隆街2号；4、物业类型：办公楼。

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）：870,000.00

采购包最高限价（元）：870,000.00

供应商报价不允许超过标的金额

（招单价的）供应商报价不允许超过标的单价

序号	标的名称	数量	标的金额 (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	四川省专用通信局办公楼物业服务	1.00	870,000.00	项	物业管理	否	否	否	否

3.2.2服务要求

采购包1：

标的名称：四川省专用通信局办公楼物业服务

参数 性质	序号	技术参数与性能指标
	1	<p>1、服务范围</p> <p>（1）项目内容包括：建筑物 2幢，建筑结构为梁柱结构；四层电梯一部；供配电系统；弱电系统；给排水系统；消防报警系统；车场道闸系统；环境监控系统。</p> <p>（2）楼内装饰主要为：外墙为瓷砖，内墙涂料/墙纸，地面为地砖和实木强化，部分为大理石材。</p> <p>（3）大楼有出入口 2 处，其中主出入口 1 处，次出入口 1 处。</p> <p>★2、总体内容及要求</p> <p>根据项目总体设施与服务功能，按照以下服务内容和要求，为本大楼物业服务范围内的事项提供服务。</p> <p>（1）秩序维护内容及要求</p> <p>1) 有专业秩序维护队伍，实行 24 小时值班及巡逻制度，每 2 小时对大楼巡逻 1 次；严禁易燃易爆等危险物品进入管理区域内，对来访人员以及突发事件具有一定处置能力；秩序维护人员着统一制服，严格按照岗位职责，文明执勤、言行规范。</p> <p>2) 道路及车辆管理：区域内道路通畅，车辆按规定位置停放，停放有序。</p>

3) 消防管理：对大楼内消防设施每日巡查巡检 1 次；消防通道保持畅通，消防器材正常完好；在“禁止烟火”和控烟区域发现有吸烟和用火现象，要及时劝阻和阻止；秩序维护人员熟练掌握消防知识和操作要领。消防监控中心 24 小时值班，负责委托有专业资质的消防维保单位执行消防维保。

4) 监控管理：实行楼内 24 小时监控设备监控，发现问题能及时处置，并做好监控记录和交接班手续。

5) 对各类消防设施、设备和器材每月测试 1 次，并将检查、测试的结果书面报甲方。

6) 工作日期间应全力做好各项保障服务工作，秩序维护人员每日日常延时 2 小时（按工作时间每月不低于 21.75 天，每天 2 小时）、周末（104 天）、法定节假日（11 天）须每天在岗人数不低于 5 人计算并支付加班费。

（2）卫生保洁内容及要求

1) 公共区域保洁：共用部位（走廊、过道、楼梯、屋顶、3 米以下的外墙）、公共场所（一楼大堂与大厅、大楼室外周边的道路、景观灯具、扶栏管）每日 2 次清扫，以及其他公共区域的每日 1 次清扫保洁、生活垃圾的收集和清运、卫生防疫等。各楼层的生活垃圾及痰筒卫生，每天须清 1 次洗箱体，保持箱内无污染；公共部位、楼梯、走廊的地面每日清扫 2 次，保持整洁，无随意堆放垃圾和杂物，窗、门干净、明亮，垃圾日产日清；电梯厢内外每日清洁 2 次，做到无尘、无指纹，做好大楼的病媒生物防制工作，做到环境净化。

2) 特定区域保洁：会议室、活动室、办公室等区域每日 1 次清洁，停车场每日清扫 1 次，定期喷洒消毒。办公室要求在工作人员上班前清洁完毕，会议室、休息室要求满足随时使用。

3) 办公家具每日清擦除尘 1 次。

4) 工作日期间应全力做好各项保障服务工作，保洁人员周末（104 天）、法定节假日（11 天）须每天在岗人数不低于 1 人计算并支付加班费。

（3）大楼设施设备保养与维护内容及要求

1) 共用部位的养护和管理，包括屋顶、外墙、楼梯间、走廊通道、门厅等。

2) 设施设备的运行和管理，包括共用，上下水管道、落水管、各种照明、配电、供水、空调、电梯、消防设施设备等。

3) 附属配套设施和服务设施的养护和管理，包括消防设施设备、电梯设施设备，其中消防、电梯应与相应资质的专业单位签订维保合同，并负责监督管理，供应商须在响应文件的服务方案中提供监督管理机制及措施，发现问题及时告知维保单位及时处理并上报采购人，不得出现因物业公司监管原因导致设施设备运行影响甲方正常办公的情况。

4) 附属设施的、养护和管理，包括楼外周边道路、上下水管道、水沟、室外停车场等。

5) 建立健全设备物业管理制度，明确各种岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法。

6) 设备图纸、档案资料管理完善、收集齐全，分类清晰；建立设备台帐，登记详细，账物相符。

7) 落实设备安全运行、岗位责任制；分工明确，定期巡检和维护保养设备，严格执行有关维修保养规程和操作使用规程，并按规定记录设备运行状况。消控系统等重要部位应提供每天 24 小时技术与人员值班保障，确保随时处置各类突发情况。

8) 严格 24 小时值班值勤制度，设立服务电话，接受业主和使用单位对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录。有用户投诉和服务要求时，应在 10—15 分钟内向相关部门发出工作通知单。

9) 每月向采购人提供上岗人员考核考勤情况。技术人员持证上岗，着装规范，佩戴标志明显，服务规范，作风严谨。全体员工在管理服务期间，必须仪容整洁、仪表端正、礼仪规范，做到文明礼貌，热情周到。

10) 加强日常工作巡查，及时发现并解决问题，并有检查及问题处理情况的记录。

11) 每月底向采购人提交设备管理服务运行情况工作报告。

12) 按档案管理的要求，将设备管理服务的有关资料分类管理，保存完好。

13) 严格按规范做好设备管理服务，供应商提供承诺函承诺确保各类设备系统正常使用，完好率应达到 98% 以上。

14) 落实设备管理服务合同，兑现设备维修服务承诺。

- 15) 出现电梯关人时, 接报后 5 分钟内到达现场, 并协助维保人员解救被困人员。
- 16) 保持员工队伍相对稳定, 调动技术骨干, 须提前告知甲方。按招、投标文件岗位配置配足员工, 不得擅自减少。经抽查, 发现员工数减少, 且无正当理由, 业主有权按实际减少的人数扣除相应的人工费用, 同时要求物管方及时补足规定人数。
- 17) 进一步做好各类设备管理台账, 及时记录各类维修材料损耗及流向情况, 并定期分析物耗情况。
- 18) 积极开展节能降耗工作, 每月提供能耗数据分析报告, 提出合理化建议。
- 19) 必须保管好本项目所有的工程设备图纸, 因物业公司的管理原因遗失图纸所造成的损失, 由物业服务公司承担相关责任。
- 20) 在设备管理过程中, 不得随意更改原系统设备在使用、控制或性能上的各项技术指标和要求, 确需更改或进行技术改造须经甲方同意。
- 21) 配合有关部门做好大楼安全工作, 制订和完善各类设备系统突发事件应急处置预案, 并定期培训和操演。
- 22) 确保正常供电供水, 遇有计划限停水电, 应按规定通知业主。制订给排水事故应急处理方案。发生渗水事故, 维修人员须在 5 分钟内抵现场抢修, 杜绝大面积跑水、泛水或长时间停水现象。(供应商提供承诺函)
- 23) 贯彻落实采购人对空调等设备系统的使用意见。设备运行期间应加强巡视, 空调出现运行故障后, 相关人员做好记录, 并及时跟进。
- 24) 负责与专业维保单位等第三方的联系及现场管理工作, 记录专业维保单位服务情况, 并向业主提出合理化建议。
- 25) 及时落实业主要求的其它合理服务事项。
- 26) 其他部门的责任界定。供应商仅负责涉及到大楼办公区公用设备(如空调、供电、消防等)的正常管理和维护服务。
- 28) 与房屋维修部门的责任界定。大楼建筑结构及设施(如屋顶、外墙面、楼梯、地面、走廊、门、窗、扶手、装饰、吊平顶、各类装饰物等)及室外雨水、污水窖井、管道、明沟、道路、地面、台阶、界石等公共设施由房屋维修部门负责维修、整改和疏通, 但发生紧急情况, 供应商有权采取必要的紧急补救措施。在各类活动或节庆期间, 供应商应协助采购人做好设备设施等技术保障工作。
- 29) 工作日期间应全力做好各项保障服务工作, 维修人员每日日常延时2小时(按工作时间每月不低于21.75天, 每天2小时)、周末(104天)、法定节假日(11天)须每天在岗人数不低于1人计算并支付加班费。

(4) 接待及综合服务要求

- 1) 遵守采购人关于大楼文明和节能降耗等工作服务要求;
- 2) 会场布置与服务;
- 3) 报事、报修、投诉处理等服务;
- 4) 其他采购人需要的特约代办服务。
- 5) 工作日期间应全力做好各项保障服务工作, 会务服务人员每日日常延时2小时(按工作时间每月不低于21.75天, 每天2小时)、周末(104天)、法定节假日(11天)须每天在岗人数不低于1人计算并支付加班费。

★3、物业管理服务目标(供应商提供承诺函)

- (1) 无重大设备责任事故发生。
- (2) 无重大安全事故发生。
- (3) 管理和维护业主的设备, 使其处于优良的状态, 充分发挥设备的功能, 提升应用价值, 延长适用寿命, 最大限度使设备得以保值。
- (4) 合理、科学地控制成本, 为采购人提供优质高效的服务。

★4、人员配置要求:(供应商提供承诺函)

定岗定员、班次排定、员工福利待遇等应符合国家以及成都市现行的法律法规的相关规定, 配置人员为全职不得兼职。且需满足于如下的最低配置要求。

- (1) 为本项目配备的服务人员不得少于13人。
- (2) 供应商优先录用现有物业服务人员（供应商提供承诺函）。
- (3) 供应商须与采购项目的全体物业服务人员购买城镇职工社会保险（人员社保不得低于项目所在地成都市2022年城镇职工最低社保标准），供应商拟派本项目服务人员最低工资标准应不低于项目所在地成都市2022年最低工资标准。（供应商须提供承诺函）
- (4) 供应商须与采购项目的全体物业服务人员签订全日制用工《劳动合同》，供应商对其服务人员在工作期间的疾病和人身安全、安全责任事故、劳务纠纷等负责，采购人对此不承担任何的责任和义务。（供应商须提供承诺函）
- (5) 供应商拟派人员身体健康，无传染病史，无残疾，无违法犯罪记录，无纹身，无明显外伤及疤痕，体检合格。
- (6) 合同签订前，供应商应提供所有相关人员的有效身份证、学历证、上岗证、职称证及其他证书原件和复印件供采购人复核并交复印件，服务本项目的人员应与谈判文件中提供的人员证件信息相符合，如果中标人不能提供或提供的材料与响应文件不符，则采购人有权拒绝与中标人签订合同，不予签订的通知自到达供应商时生效。
- (7) 供应商应在响应文件承诺派驻现场的人员须固定，不得随意更换人员，以便于采购人管理，如确需更换人员，经采购人同意后方可更换。未经采购人同意更换项目经理、秩序维护队长及需持证上岗人员的罚款5000元/人/次，并通知中标人进行整改，整改不合格的，采购人有权终止与供应商的服务合同。
- (8) 为便于采购人统一管理，中标供应商不得聘用兼职人员、退休人员，拟派人员全部为专门服务于本项目的全职人员，投标人拟派项目经理、秩序队长、会务服务人员为本项目固定人员。
- (9) 供应商具体人员配置可多于、优于指导配置，指导配置如下：

序号	岗位	人数	任职条件	备注
1	项目经理	1	<p>★1. 50岁以下。（说明：提供有效身份证复印件）</p> <p>★2. 专科及以上学历。（说明：提供毕业证复印件及学信网截图。）</p> <p>★3. 具有 3 年及以上非住宅物业项目的管理经验。（说明：1、供应商提供加盖业主单位公章的证明材料复印件，内容应当明确拟任人员姓名、身份证号、服务业主名称、对应服务时间、任职岗位、管理的项目类别；2、若供应商拟派人员单个物业管理项目的服务时间少于3年的，则可提供多个物业管理项目且服务时间可累计；3、若供应商拟派人员在同时段同时为2个及以上的物业管理项目提供服务的，则该时段只能计算一次服务时间。）</p> <p>★4. 具有物业管理上岗证（说明：提供物业管理师资格证或项目经理证）</p> <p>具有丰富的理论知识和物业管理经验，身体健康，形象良好。</p>	
2	会务服务	2	<p>1. 女性。</p> <p>★2. 40岁以下，具有大专及以上学历。（说明：提供有效身份证及学历证书复印件）。</p> <p>★3. 至少1人具有二级乙等及以上普通话证书（说明：提供普通话证书复印件）。</p> <p>4. 形象气质佳，身高 1.65 米以上，亲和力强，普通话流利。</p> <p>★5. 具有2年及以上的机关事业单位会务经验。（供应商须提供承诺函）</p> <p>6. 负责会议服务文印、机关文印。</p>	
3	保洁员	3	<p>★1. 50岁以下。（供应商须提供承诺函）</p> <p>2. 身体健康，吃苦耐劳。</p>	

4	秩序维护员	5	<p>1. 男性。</p> <p>★2. 45岁以下，持退役军人证或持人社部门或公安部门颁发的保安员证书。其中：至少2人持有有效的职业资格证书【中级（或四级）及以上建（构）筑物消防员证或消防设施操作人员证】。（说明：提供有效的身份证及有效的相关证书复印件，人员不重复）</p> <p>3. 身体健康，五官端正，身高1.70米以上，语言表达清楚，责任心强。</p>
5	维修人员	2	<p>★1. 男性，年龄55岁以下。</p> <p>★2. 持有《中华人民共和国特种作业操作证》（低压电工作业）。其中：1人持有《中华人民共和国特种设备安全管理和作业人员证》（作业代码：A4或A），1人持有《中华人民共和国特种作业操作证》（高压电工作业）。（说明：提供有效的身份证及有效的证书复印件）。</p>
6	合计	13人	

★5、履约能力：

- (1) 供应商应提供有效期内质量管理体系认证证书、环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书。（提供证书复印件以及全国认证认可信息公共服务平台网站截图）
- (2) 供应商应提供2019年1月1日（含）至今1个类似项目（非住宅）物业服务项目合同业绩。（合同业绩中应至少包括秩序管理类服务（或相同语意内容）、保洁服务类服务（或相同语意内容）、会议服务类服务（或相同语意内容）。【1、提供合同复印件；2、单个合同中应全部体现上述服务内容；3、时间以合同签订时间为准（无签订时间的以合同开始时间）；4、提供加盖业主单位公章的综合评价（满意或优秀等类似语意评价内容）书面证明复印件并加盖公章。】

★6、商务要求(服务时间、服务地点、付款方式、验收标准等)

- (1) . 服务时间：自合同签订之日起 3 年，根据考核评价一年一签。预计入场时间为：2023年2月1日。
- (2) . 服务地点：成都市青羊区兴隆街2号
- (3) . 付款方式：综合考虑预算执行及项目起止时间采取季度支付的方式。
 - 1) 费用结算形式为包干制，包括物业服务成本、法定税费、管理费和供应商利润。
 - 2) 供应商提供物业人员工资、福利、社保、服装以及提供承诺函承诺全新购置办公、工程、秩序维护类用品用具、特种设备维保费、会务服务物料消耗、维修材料（2000元以下）、清洁用品用具等。
 - 3) 本费用已包含完成采购人所需的上述服务内容并达到服务要求的全部费用。
- (4) . 验收标准：根据日常抽查、月考评、满意度调查、服务对象、物业服务质量投诉相结合的综合考核标准。
 - 1) 日常抽查
 - (1) 根据各项服务日常检查和处罚标准对日常物业服务质量进行的考核。采购人将按各项服务标准严格管理和考核，具体考核细则在物业合同中约定并体现。
 - (2) 由采购人将检查结果进行汇总，以备作为续签合同时的依据。
 - 2) 月考评

月度综合考评是物业管理费用结算主要依据，考评小组由采购人组织相关人员组成，考评得分区间及相应扣款如下：
 - 3) 满意度调查

采购人开展满意度调查（一年不低于 2 次）。1 次综合满意率低于80%限期整改，2次满意率低于80%采购人有权提前终止合同，不续签下年合同。如在物业服务中出现消防事故或泄密事件等安全责任事故，及时终止合同并承担法律后果。
 - 4) 服务对象投诉

中标方和采购人共同建立服务对象投诉处理制度，经双方认可的有效投诉，对情节严重的投诉事件扣除中标方物业服务费 500 元/次。

★7、其他要求

(1) . 报价要求

供应商应按下列要求提供报价材料进行报价，同时供应商应按竞争性谈判要求提供分项报价明细表（格式自拟）且逐项列明分项报价计入投标总报价，如未按要求提供分项报价明细表、未逐一列明各费用项目与报价、或报价等不满足竞争性谈判要求的，则视为未实质性响应。

1) 供应商的投标报价包含完成所有服务内容所需的所有费用。本项目物业服务费用含所有人员基本工资、日常延时加班、周末和法定节假日加班费、社保、员工福利费、员工服装费、用品用具费、教育经费、工会经费、住房公积金、企业管理费、利润、税金等一切费用等完成本项目物业服务所需要的一切开支费用。供应商应逐项列明上述费用。

2) 人员工资标准不得低于《成都市人民政府关于调整全市最低工资标准的通知》（成府发〔2022〕11号）第一档2100元/月的规定。

3) 人员社会保险费按工资的25.1%缴纳，其中基本养老保险16%、医疗保险7.5%、失业保险0.6%、工伤保险0.2%、生育保险0.8%且按全员缴纳计算。（工资标准低于最低缴费基数，按《成都市人力资源和社会保障局 成都市财政局 国家税务总局成都市税务局关于2022年度社会保险缴费有关问题的通知》（成人社办发〔2022〕95号）文件执行。）。

4) 日常延时加班、周末和法定节假日加班费按劳动保障部发布的《关于职工全年月平均工作时间和工资折算问题的通知》（劳社部发【2008】3号）文件规定，月计薪天数（365天-104天）÷12月=21.75天，日常延时加班按1.5倍计算，周末加班按2倍算，法定假日加班按3倍计算。

5) 教育经费按本项目全员年基本工资总额*1.5%计算。

6) 工会经费按本项目全员年基本工资总额*2%计算。

7) 住房公积金按本项目全员年基本工资总额*比例（比例取值在5%-12%之间）计算。

8) 采购文件要求的其他费用：由供应商按自身经验结合本项目情况计算。

9) 税金：（1）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，若未提供视为未实质性响应），在投标报价中应明确增值税率比例；（2）投标报价中税率享受免税的供应商，应提供相关政策文件或税务部门免税的证明材料，且应提供税务部门免税政策享受期能覆盖完项目服务期限（三年）的证明材料，若未按要求提供，视为未实质性响应；提供的免税政策享受期不能覆盖完项目服务期限的，按已覆盖项目服务期与未覆盖项目服务期进行分段计算增值税并平均到服务期内，若未按要求进行分段计算的，视为未实质性响应。

10) 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（包括但不限于工资、社保、税收）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) . 供应商须承诺对本项目人员工作期间的疾病和人身安全、安全责任事故、劳务纠纷等负责，都由供应商自行负责，采购人对此不承担任何的责任和义务。（说明：按照承诺函内容进行承诺。）

(3) . 供应商须提供针对本项目的实际情况的实施方案：

1) 物业服务理念与目标

至少应包含：需求分析；服务重点；整体策划；服务理念；服务目标。

2) 项目管理机构运作方法及管理制度

至少应包含：组织机构设置及工作职能运行；项目内部管理的职责分工；管理制度和考核目录。

3) 项目接管验收及进驻方案

至少应包含：接管进驻工作设想；接管进驻人员安排；接管进驻实施流程；接管验收实施措施；接管进驻保障措施。

4) 项目人员招聘、培训及管理方案

至少应包含：员工招聘方案；员工培训方案；人员管理方案。

5) 项目设施设备运行管理维护方案

至少应包含：项目设施设备管理难点；设施设备运行管理模式；部门岗位职责及安排；设施设备管理养护措施；设施设备维修措施；项目能耗管理措施。

6) 项目公共秩序维护方案

至少应包含：项目秩序服务难点；秩序维护管理思路；部门岗位职责及安排；安防、消防及车辆管理措施；⑤安防及消防器材、用具管理措施。

7) 项目会务服务方案

至少应包含：项目客服及会务服务难点；部门岗位职责及安排；客户服务措施；会务服务措施。

8) 项目环境维护服务方案

至少应包含：项目环境维护服务难点；部门岗位职责及安排；环境卫生作业程序及检查措施；四害消杀方案；垃圾收集及处置方案。

9) 项目服务质量保障方案

至少应包含：项目品质检查制度；品质检查标准；质量纠正与持续改进。

10) 项目突发事件应急处置预案

至少应包含：应急管理总体思路；应急演练方案；消防应急预案；设施设备故障应急预案；治安事件应急预案；自然灾害应急预案；其他应急预案。

3.2.3 人员配置要求

采购包1:

详见3.2.1

3.2.4 设施设备要求

采购包1:

/

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1095日

3.3.2 服务地点

采购包1:

成都市青羊区兴隆街2号

3.3.3 验收标准和方法

采购包1:

中标人履行政府采购合同约定义务后，为保证采购质量，采购人将严格按照竞争性谈判文件要求、政府采购相关法律法规及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库(2016)205号)的要求进行验收，并将验收报告交采购代理机构一份。

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： 中标人物管服务经考评合格后， 采购人支付第一季度物管费用。中标人须提供合法有效发票及加盖社保局公章的人员社保缴纳清单，作为采购人转账依据，达到付款条件起 10 日，支付合同总金额的 25.00%。

采购包1： 付款条件说明： 中标人物管服务经考评合格后， 采购人支付第二季度物管费用。中标人须提供合法有效发票及加盖社保局公章的人员社保缴纳清单，作为采购人转账依据，达到付款条件起 10 日，支付合同总金额的 25.00%。

采购包1： 付款条件说明： 中标人物管服务经考评合格后， 采购人支付第三季度物管费用。中标人须提供合法有效发票及加盖社保局公章的人员社保缴纳清单，作为采购人转账依据，达到付款条件起 10 日，支付合同总金额的 25.00%。

采购包1： 付款条件说明： 中标人物管服务经考评合格后， 采购人支付第四季度物管费用。中标人须提供合法有效发票及加盖社保局公章的人员社保缴纳清单，作为采购人转账依据，达到付款条件起 10 日，支付合同总金额的 25.00%。

3.3.6 违约责任与解决争议的方法

采购包1：

双方通过友好协商解决，经协商仍不能解决的通过司法诉讼渠道解决，

3.4 其它要求

/