**广西民族老年活动中心物业管理服务采购需求**

项目名称：广西民族老年活动中心物业管理服务

采购单位：广西壮族自治区民政 厅

编制单位：广西壮族自治区民政厅

|  |
| --- |
| **一、服务需求** |
| 项号 | 服务名称 | 数量 | 服务内容及要求 | 分项预算 合价(元) |
| 1 | 广西民族 老年活动中心物业管理服务 | 1 项 | 一、物业管理服务范围广西民族老年活动中心的基本情况。占地约12806.73平方米， 合约19.21亩，主要出入口2个，其中涉及物业服务的建筑面积约 20571.81平方米(其中地上建筑15725.23平方米，地下建筑4846.58平方米),园林面积为4915.87平方米。本项目预算：90 万元(一年)。**▲二、物业管理服务范围、形式；服务内容、服务标准****(一)服务范围：**1.综合管理与维护。2.环境卫生与保洁。3.安防服务与保障。4.绿地养护与美化。5.供电系统管理维护。6.给排水系统管理维护。7.消防和监控系统管理维护。8.电梯维保维护（包含维保费用、检测费用）。(二)服务质量要求1.综合管理与维修服务。包括房屋公共区域(地面、墙面、门 窗、楼梯、通道等)和办公、培训区域(办公、培训桌椅、沙发、 茶几、柜子等)日常维护与零星维修服务，费用500元(含)以下的维修全年不超过12次(含12次),超出部分由业主方负责。2.公共环境卫生(1)康养展示厅每天保持地面干净，无污渍、积水、杂物， 展品无污渍、无积尘；(2)垃圾袋装，日产日清，垃圾箱外表干净，无异味；(3)楼道、房间、公共场地、地下室停车场等保持清洁，无 杂物、废物，无纸屑、烟头等废弃物；(4)门窗干净无尘，每周至少清洁2-3次；(5)公共厕所保持清洁，无污渍、无异味、无堵塞，化粪池 每半年清理一次；(6)每季度对所辖物业进行“四害”消杀清理工作；(7)电梯不锈钢表面无手印、灰尘、污迹，地毯干净无污迹； | 900000 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | (8)在负责的管辖区域内做好控烟监督检查，做到无吸烟区 内无烟头、无吸烟者，并有劝诫吸烟者的义务；(9)如有保洁工作不到位，卫生不达标者发现一次，由采购 方给当事人处罚50元/次。(10)做好保洁记录，填写规范，保存完好。3.美化绿化(1)绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象；(2)花草树林长势良好，无病虫害、无枯死；(3)绿化长势良好，定期浇水，无杂草丛生，无因干旱缺肥 而枯萎现象。(4)草坪、植物每季度修剪一次(5)区域内的盆栽绿化养护和管理。4.安全保卫▲(1)安全保卫服务队伍必须由经过专业训练、培训合格后 方能上岗，保安人员年龄控制在55岁以下，人员结构中有两年以上 安保工作经验的人员必须占20%以上的比例，所有保安人员要求相 貌端庄、品行好、无犯罪记录、能够胜任保安工作；(2)负责日常治安、车辆、秩序等管理，按照确保安全的服 务责任总目标，科学、合理安排安全守卫、治安巡逻等防范工作。 及时制止区域内各类治安案件和一切妨害安全和公共秩序的行为， 协助配合当地公安机关及有关部门处理采购方所辖物业区域内一 切与治安有关的事件。发生各类案件、灾害、事故时，负责救助工 作、保护好现场、及时向公安机关和采购方报告并协助调查；(3)值班期间必须尽职尽责，不许撤离职守，不许出现睡岗、 脱岗等现象，每发现一人次由采购方扣物业公司相关管理费50元； 当月内发现上述违规情况达三次以上，当事人离开服务单位，领班 须予降职；(4)白天班不得接连使用晚班刚下班上的人员(即上连班), 白天班与晚上班均须有值班记录，对巡查、值守及异常情况等做好 相关记录，填写规范，保存完好。如发现有不按此规定执行者，视 情节由采购方扣除物业公司相关管理100～200元；(5)守卫、巡逻中及时发现、正确处置安全隐患和险情，严 防发生工作失误；(6)做到24小时值班巡逻，大门岗对外来人员及其携带大件 物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | 方可进入。引导车辆有序停放，纠正违章行为，公共秩序良好；(7)保安人员一个月内发生各种违规及失误事件2起以上(含 2起),采购人有权另行对中标单位处罚500～1000元；一个季度内发生各种违规及失误事件在3起以上，责任事故累计发生2起以 上(含2起),采购方除有权另行对中标单位处罚1000～2000元，采购人将无条件取消与中标单位的合同，中止服务事项；(8)缺员时间不得超过一周，否则采购人有权按缺员人数、 缺员天数及平均日工资标准扣除费用。5.消防安全(1)服从采购人的安全管理指挥，建立安全应急预案，完善 安全管理制度，做好安全防范。制定突发事件安全责任书，明确突 发事件责任人及应承担的安全责任。每半年至少开展1次突发事件 应急演练，并有相应记录。建立消防应急预案及台账，消防控制室 实行24小时值班制度，每班不少于2人。每日开展消防安全和建 筑安全巡查不少于2次，每季度一次消防演练。(三)服务工作标准1.供应商应树立“业主至上，服务第一”的思想，为采购人创 造一个安全、宁静、整洁、优雅的住宅、办公环境；供应商必须在 响应文件中明确本物业服务的具体人数。2.供应商应为采购人提供礼貌、周到的服务，最大限度地满足 业主的服务要求。3.供应商应主动、积极地加强与业主的联系，多途径、多渠道 征询和听取意见，不断改进工作。4.供应商应大力推行创优质服务、优质管理的活动，使采购人 对物业服务的满意率达到90%以上，并负责使管理的物业保值、增 值。5.供应商应加强保密教育，严格遵守保密规定。6.实际服务中，如供应商不按合同条款要求提供服务，由采购 人提出整改要求，如供应商未按要求整改，每年累计达3次以上的， 采购人有权报政府采购监督管理部门申请终止合同。**三、物业管理服务人员配置及要求****▲**(一)供应商聘用员工必须符合国家法律、政策的有关规定， 对员工的疾病和人身安全负责。发生的劳资纠纷由中标单位负责。 本次采购按服务范围，服务内容、服务要求共配置人员不少于17 人，各岗位人员配置要求如下： |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | 1.物业经理：1人；2.设备管理与维护人员：不少于2人(设备管理人员1人，维 修人员1人),限男性：3.环境卫生与保洁人员：不少于4人(含绿化养护);4.安防服务与保障人员：不少于10人(含消控室值守人员， 需持证上岗),限男性。(二)持证要求：1.物业经理，本科以上学历，具备3年以上办公项目物业服务 的工作经验，年龄45岁以下，持有消防设施操作员中级证、人力 资源和社会保障部门颁发的中级或以上职称证书，物业管理师三级 或以上职业技能等级证书；2.设备管理与维护人员，大专或以上学历，需全部持有低压电 工操作资格证，持高压电工操作资格证1人；持特种设备安全管理 员与作业人员证1人；3.安防服务与保障人员须全员持有保安员证，保安主管要求大 专或以上学历，退伍军人优先。4.消控室值守人员具备消防设施操作员证四级(中级)及以上 证书，持有消防设施操作员证四级(中级)及以上证书最少6人；5.环境卫生与保洁人员需满足：1人持有垃圾分类相关证书， 1人持有园林绿化相关证书；6.投入的人员中持有红十字救护员证或CPR+AED心肺复苏培训证书，不少于 2人。以上配置人员相关证件扫描件或复印件须在响应文件中体现， 要求人证合一，合同签定前由采购人按采购需求和供应商响应文件 对所有服务人员的相关证件原件进行核实，如成交供应商不能提供 或提供虚假证件，则采购人可以终止与成交供应商签订合同，视为 虚假应标，我方有权取消中标资格，并报政府采购监督管理部门处理。四、其他要求▲1.供应商须提供单位简介▲2.供应商物业管理方案、服务承诺须体现对投标物业的总体 管理目标即： |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | (1)供应商拟采取的管理方式：管理架构、工作计划、工作 制度、信息反馈处理机制，火灾、治安、公共卫生等突发事件应急 预案。(2)管理人员及员工配置：岗位人员编制、人员素质要求(学 历、能力、经历)、人员培训计划、上岗考核标准、上岗资格证书。(3)各岗位管理人员及员工待遇(报价文件中必须体现)。(4)管理工作必需的物资准备计划：设施设备维修工具、通 讯、运输工具、治安装备、保洁、绿化养护工具和各类服务所需的 耗品。▲3.电梯、避雷系统、中央空调系统、消防系统、弱电系统、 外墙清洗等维保工作由供应商负责，采购人有协助的义务。4.不属供应商承担费用的设备零部件需要更换的，须由供应商 提供方案，由采购人核定、采购。5.采购人向供应商提供必要的办公用房，供应商无权出租、买 卖和抵押。6.供应商应为业主提供礼貌、热情、周到的服务，最大限度地 满足采购人的服务要求。7.供应商应主动、积极地加强与采购人的联系，多途径、多渠 道征询和听取意见，不断改进工作。8.供应商应大力推行创优质服务、优质管理的活动，使采购人 对营运服务的满意率达到90%以上，并负责使管理的物业保值、增 值。9.供应商应加强保密教育，严格遵守保密规定。10.各种物业管理资料和档案，合同期满全部移交采购人。▲11.供应商根据招标文件要求编制管理方案及服务承诺书，投标文件做出的管理方案及服务承诺书视为已完全理解招标文件， 在投标报价中已包含所有采购人需要维护保养以及物业管理的服 务项目。采购人不再另外支付中标人在投标前未考虑到的不可预见 风险因素而导致的其他增加的费用。管理方案及服务承诺书作为评 标依据。▲12.签订合同后7日(自然日)内进驻采购单位，要求岗位 明确、人员到位、开展工作。**五、考评监督**1.为加强对服务质量的考核，由采购人组织人员对供应商物业 管理工作实行评分考核。2.考核每季度进行一次，考核过程中采购人、供应商双方人员 全程参与，发现问题，采购人随时做出记录，供应商签字确认，以 此作为考核的凭据。3.考核实行百分制评分，服务质量考核标准定为合格、不合格。 90分(含)以上为合格，90分以下为不合格。4.考核定为合格，项目管理费按100%结算；考核定为不合格， |  |



|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | 项目管理费按90%(含)结算。在服务的过程中，采购人有权对以上人员的工作不满意时，可 随时提出换人要求，供应商需在一天内配齐缺失岗位人员。 |  |
| **二** **、** **商** **务** **条** **款** |
| 一、合同签订期：自中标通知书发出之日起10个工作日内；▲二、进驻时间供应商在接到中标通知书之日起7日(自然日)内接手进驻并逐步进行工作移交，进驻后5日(自然日) 内工作移交完毕，进入正常物业管理工作。**▲三、提交服务成果地点和时间**(一)地点：广西民族老年活动中心(南宁市良庆区良坛街3号)。(二)时间：2025年9月1日—2026年8月31日(以实际进场交接时间为准)。(三)中标服务方试用期为三个月，如果有下列行为之一的，采购人可终止合同：(1)出现重大责任事故的；(2)岗位人员不按工作要求或与岗位年龄不符的，人数超过2人的并在3日内不整改的；(3)拒绝接受监督、检查的；(4)不按采购人要求整改累计超过2次的。**四、售后服务要求**▲处理问题响应时间：急修要求十五分钟内到位，小修要求三十分钟内到位。**五、其他要求**▲(一)报价必须含以下部分：1.服务价格：由投标人根据招标文件所提供的资料，在投标报价文件中作出明确报价，要求报每季单价 及一年总报价，在响应文件中提供详细项目预算明细表。2.各项费用包括：(1)管理、服务人员的工资和按规定必须为本项目工作全体员工购买社会保险(包括养老、失业、医 疗、工伤、生育)费等。(2)公共设施、设备运行、维修、维护费用（包含电梯维保费用、检测费用）。(3)公共清洁卫生管理和耗品费。(4)绿化管理和养护费。(5)合理的利润。(6)各种税费。▲(二)付款方式：1.采购人按季度支付物业服务费，每季度第一个月，由服务方开具发票申请采购人支付当季度的物业服 务费，具体金额根据上季度物业服务考评结果及奖惩办法等情况进行核算进行支付，服务周期的第一季度按 100%支付。(三)供应商应按照采购人要求，结合该物业实际情况，制定《物业管理服务制度》及管理岗位操作章 程，并有权按采购人委托对违反《管理制度》规定的行为进行处理。(四)供应商人员必须足额配置，如有调整需经过采购人同意方可调整。如供应商未按采购人要求配备 配齐相关工作人员(因员工提出辞职后导致的缺员，工程技术人员补员期为一个月，其他人员补员期为半个 月),或是因缺员影响物业管理工作的，采购人有权按所缺人员的数量及相关费用标准从物业管理费中扣除 |

|  |
| --- |
| 相应费用(应扣除的金额=缺岗人数×当季物业管理费总额/招标文件要求的物业服务人员总数)。员工补充 期内不能影响采购人正常工作。▲(五)管理、服务人员的工资及保险费、福利费、奖金等由中标单位负责。1.所有拟派驻本项目的人员最低工资标准须符合《中华人民共和国劳动法》及《广西壮族自治区人民政 府关于调整全区最低工资标准的通知》(桂政发〔2025〕16号)文件要求或同类文件的规定。2.供应商中标后必须对所有派驻本项目的人员按规定签订劳动合同，缴纳所有派驻本项目人员的意外伤 害险等。(六)物业管理服务所用的设备和劳动工具应由中标单位负责提供。(七)中标单位不得将整体管理责任及利益转让给其他单位和个人，也不得将其中单项服务外包给第三 方管理或给第三者挂靠。(八)中标单位需积极主动配合业主单位提出的合理范围内一些临时性工作。 |
| 其 他 说 明 | 1.为了避免不合理报价、降低服务质量，规定报价应遵循优质、合理的原则。2.报价高于本项目采购预算金额则无效。3.如出现多个同一报价或同等商务条件，则由采购人自主选择有相关经验及人员素质优的物业公司优先定 为成交供应商。 |