

当前为查看状态

修改

政府采购在线询价合同

采购单位（甲方）： 南宁市西乡塘区人民政府心圩街道办事处

合同编号： 12N78213777220262401

供货商（乙方）： 广西耀格物业服务有限公司

为了保护甲乙双方合法权益，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等相关法律法规以及在线询价项目的成交结果，双方签署本合同，以资共同遵守。

一、采购标的

金额单位：元								
序号	采购计划文号	商品名称	品牌	型号	配置要求	采购数量	单位	成交单价
1	XXTZC[2026]147号	物业管理服务	-	-	品牌;型号;参数要求:办公区域的安全保卫、车辆管理、公共秩序管理服务、保洁、绿化、水电管理、设备设施管理维护等	1	年	383901.00
合同总价（元）		383901.00						
合同总价（大写）		叁拾捌万叁仟玖佰零壹元整						

注：

合同总价包含商品到达甲方并能正常使用所需的一切费用，包括但不限于商品购置费、包装费、运输费、装卸费、保险费、安装调试费、技术服务费、培训费以及保修费、税费等。

二、供货范围

合同供货范围包括了所有合同货物、相关的技术资料。

在执行合同过程中如发现任何漏项和短缺，在合同或附件清单并未列入，但该部分漏项或短缺是满足合同货物的性能所必须的，则均应由乙方负责免费将所漏项或短缺的货物及技术服务等在最短的合理时间内补齐。

三、资金来源及支付方式

金额单位：元

序号	采购计划文号	采购目录	数量	预算资金	资金来源性质	资金支付方式
1	XXTZC[2026]147号	物业管理服务	1	383901.00	一般公共预算资金	授权支付

注：

- 1、资金来源性质包括预算内资金、专户资金、其它、核算其它、预算内暂存、专户资金暂存、核算其它 暂存等，根据采购计划核定的性质填写。
- 2、资金支付方式包括财政直接支付或财政授权支付、单位自行支付，根据采购计划核定的方式填写。

四、货款结算

1、甲方按以下第 4 种方式支付乙方合同价款。

(1) 一次性支付：

本合同项下的全部货物安装调试完毕并经最终验收合格后 / 个工作日内，甲方向乙方支付全部合同价款。

(2) 分期支付：

- ①甲方应于本合同生效后 / 个工作日内向乙方支付合同总价款的 / 作为预付款，计¥ / 元（大写 / 整）；
- ②全部货物验收合格后 / 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价款的 / ，计¥ / 元（大写 / 整）。
- ③ /

2、实行国库集中支付的单位：甲方应根据采购计划确认的资金支付方式，按规定将货款支付给乙方。其中确认“财政直接支付方式”的，甲方应在规定期限内，向财政国库支付机构提出申请支付令、办理国库支付手续；财政国库支付机构应在规定时间内（不计入甲方付款期限），将货款支付给乙方；确认“财政授权支付或单位自行支付方式”的，由甲方在规定期限内自行将货款直接支付给乙方。

未实行国库集中支付的单位：由甲方在规定期限内自行将货款直接支付给乙方。

3、甲方付款前，乙方应向甲方开具等额有效的增值税发票，甲方未收到发票的，有权不予支付相应款项直至乙方提供合格发票，并不承担延迟付款责任。发票认证通过是付款的必要前提之一。

4、按季度支付，每季度末付款。

五、质量保证与权利保证

- 1、乙方应保证所供货物是全新且未使用过的，并完全符合政府采购规定的质量性能规格型号和价格、服务要求。乙方应保证其货物在正确安装、正常使用和保养条件下，在整个使用寿命期内具有满意的性能。在货物最终交付验收后的质量保证期内，乙方应对由于设计、工艺或材料等缺陷而产生的故障负责。
- 2、货物质量应符合生产厂家的出厂标准和现行国家、行业各项标准，出厂标准与国家/行业标准要求不一致时，以要求较高者为准。
- 3、乙方保证其对货物及服务项下所有内容拥有完整、独立、有效的所有权，且完全有能力授权甲方永久、免费、全球范围内使用货物附属软件（如有）。
- 4、乙方保证其交付的所有货物、软件及服务，不会侵犯任何第三方的知识产权和其它权益。如因此发生任何针对甲方的争议、索赔、诉讼等，产生的一切法律责任与费用均由乙方承担。
- 5、/

六、转包或分包

- 1、本合同范围的货物，应由乙方直接供应，不得转让他人供应，否则，甲方有权解除合同，没收履约保证金并追究乙方的违约责任。
- 2、/

七、货物包装

- 1、乙方提供的全部货物均应按国家标准中关于包装、储运指示标志的规定及其他相关规定进行包装。该包装应适于远程运输和反复装卸，并具有防潮、防震、防锈、防霉等作用，以确保货物安全无损地运抵甲方指定地点。由于包装不善所引起的货物锈蚀、损坏和损失均由乙方承担。
- 2、乙方应向甲方提供使用货物的有关技术资料，包括相应的每套设备和仪器的中文技术文件，例如：商品目录、图纸、使用说明、质量检验证明、操作手册、维护手册或服务指南等。该类文件应包装好随货发运。
- 3、/

八、货物交付

- 1、交货期：合同签订后 7 个工作日内
- 2、交货方式：送货上门
- 3、收货信息：
- (1) 收货人：夏睿；手机号码：15277047349；收货地址：广西壮族自治区南宁市西乡塘区心圩街道高新二路东盟总部五期A座10楼1018室；
- 4、乙方应提前/天以书面形式通知甲方货物备妥待运日期及装箱清单，甲方应为接收货物做好前期准备。如甲方不具备接收货物的条件，应在约定的交货日期/日前以书面形式通知乙方，并重新确定交货日期。
- 5、交货前，乙方应对货物作出全面检查和对验收文件进行整理，并列清单，作为甲方收货验收和使用的技术条件依据，检验的结果应随货物交甲方。
- 6、/

九、安装与验收

- 1、到货验收：货物运抵甲方指定地点后，甲方应依据本合同及在线询价文件上的技术规格要求和国家有关质量标准及时进行验收。如发生所供货物与合同约定不符，甲方有权退货或要求乙方进行更换、补齐，因此造成逾期交货的，乙方应承担逾期交货的违约责任。乙方应在接到甲方要求后 / 日内予以补救，所产生的费用及法律后果由乙方承担。
- 2、安装调试：甲方对乙方提供的货物在使用前进行调试时，乙方需在甲方指定时间内负责安装并培训甲方的使用操作人员，并协助甲方一起调试，直到符合技术要求。安装调试所需的专用工具、备品备件以及合同规定的其他事项由乙方提供。
- 安装调试过程中，乙方应采取安全保障措施，保证人员安全。如因乙方原因造成人员伤亡和财产损失的，乙方应承担全部赔偿责任。
- 3、最终验收：货物经安装调试完成且符合技术要求后，甲方进行最终验收。验收时乙方必须到现场。货物符合合同约定的技术规范要求和验收标准的，甲方签署验收合格证明。如货物不符合合同约定的要求的，乙方应当在 / 日内采取措施消除缺陷后重新申请终验，并承担由此产生的费用。
- 4、对技术复杂的货物，甲方可请国家认可的专业检测机构参与验收，并由其出具质量检测报告，检测费用由 / 方承担。
- 5、货物毁损、灭失的风险，自货物最终验收合格之日起由甲方承担。
- 6、/

十、保修与售后服务

- 1、质保期为 1 年，2026年7月14日 起至质保期届满且经甲方确认无任何质量问题时止。
- 2、技术支持
- (1) 远程技术支持：乙方应具有稳定的技术支持队伍和完善的服务支持网络，提供 / 小时技术支持服务，及时响应甲方的技术服务支持需求，提出有效的解决方案，解决甲方在货物使用过程中遇到的实际问题。
- (2) 现场技术支持：对于通过电话、邮件等远程技术支持不能解决的问题，乙方应在 / 小时内派遣相关人员赶赴现场，/ 小时内维修完毕；发生紧急抢修事故的，乙方应在接到甲方通知后 / 小时内到达现场抢修，并于到达现场 / 小时之内排除故障。乙方未在约定时间内修复的或同一货物经 / 次维修后仍不能稳定、可靠运行的，甲方有权要求乙方免费更换。返修或更换后的部件保修期应重新计算。
- (3) 技术升级支持：乙方应提供货物所配置软件的终身免费维护和升级服务，保证货物正常运行，且不影响甲方其它运行环境。
- 3、在质保期内，乙方应对货物出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。
- 4、质保期届满后，乙方对本合同项下货物提供终身维修服务，且维修时只收取所需维修部件的成本费，服务内容应与质保期内的要求相一致。
- 5、/

十一、保密条款

- 1、乙方对履行合同过程中所获悉的属于甲方的且无法自公开渠道获得的文件及资料，应负保密义务，未经甲方书面同意，不得擅自利用或对外发表或披露。违反前述约定的，乙方应向甲方支付违约金 / 万元；违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应负责赔偿。保密期限自乙方接收或知悉甲方信息资料之日起至该信息资料公开之日或甲方书面解除乙方保密义务之日止。
- 2、/

十二、违约责任

- 1、本合同项下货物在交货、安装调试、验收及质保期等任何阶段内不符合合同约定的技术规范要求和验收标准的，甲方有权向乙方索赔并选择下列一项或多项补救措施：

(1) 由乙方采取的措施消除设备缺陷或不符合合同之处，如果乙方不能及时消除缺陷，甲方有权自行消除缺陷或不符合合同之处，由此产生的一切费用均由乙方承担。

(2) 由乙方在接到甲方通知后 7 日内用符合合同规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备更换有缺陷的设备或用新的技术资料替换有错误的技术资料或补供遗漏的设备或技术资料等，乙方应承担一切费用和风险并负担给甲方造成的全部损失。

(3) 根据货物的低劣程度、损坏程度以及甲方所遭受损失的数额，乙方必须降低货物的价格。

(4) 退货，乙方应退还甲方支付的全部合同款，同时应承担该货物的直接费用（运输、保险、检验、货款利息及银行手续费等）。

2、甲方无正当理由拒收货物的，应向乙方偿付拒收货款总值 1% 的违约金。

3、甲方无故逾期验收和办理货款支付手续的，每逾期一日，应按逾期付款总额 1‰ 向乙方支付违约金。

4、乙方逾期交付货物的，每逾期一日，应按逾期交货总额 1‰ 向甲方支付违约金。逾期超过约定日期 10 个工作日不能交货的，甲方有权解除本合同，并要求乙方支付合同总额 1% 的违约金。

乙方未在约定时间内完成安装调试的，参照前款约定承担违约责任。

5、乙方所交付的货物品种、型号、规格、技术参数、质量不符合合同规定及在线询价文件规定标准的，甲方有权拒收该货物，乙方愿意更换货物但逾期交货的，按乙方逾期交货处理。乙方拒绝更换货物的，甲方可单方面解除合同，并要求乙方支付合同总值 1% 的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应负责赔偿。

6、乙方未能按约定要求履行保修义务的，每发生一次应向甲方支付 100 元的违约金，同时，甲方有权委托第三方进行保修，所产生的费用由乙方承担。若因货物缺陷或乙方服务质量等问题造成甲方或任何人员人身、财产损害的，乙方应承担有关责任并作出相应赔偿。

7、因乙方其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同总值 1% 的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

8、/

十三、不可抗力

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2、本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大的变化，以及双方商定的其他事件。

3、不可抗力事件发生后，受不可抗力事件影响的一方应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。同时应立即尽一切合理努力采取措施，消除影响，减少损失。

4、如果不可抗力事件延续 30 日以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

5、/

十四、法律适用与争议解决

1、本合同的订立、解释、履行及争议解决，均适用中华人民共和国法律。

2、本合同履行过程中发生争议的，甲乙双方应友好协商；协商不成的，任何一方均可向甲方所在地人民法院起诉。

3、/

十五、合同生效及其他

1、本合同经甲、乙双方加盖单位公章后生效，合同一式两份，甲、乙双方各执一份，具有同等法律效力。

2、本次采购过程中形成的在线询价文件、响应文件、补充协议、附件等与本合同具有同等法律效力。各项文件之间约定不一致的，以签署时间在后的为准。

3、本合同未尽事宜，遵照《政府采购法》、《民法典》有关条文执行。

4、本合同的核心内容必须与成交结果一致。同时，未经同级财政部门批准，甲乙双方不得以任何方式签订合同以外的补充协议，擅自修改合同条款，否则将追究其相关责任。

5、本合同必须在规定时间内备案、公告。

6、

服务需求一览表（附件1）为本合同不可分割的部分并与本合同具有同等效力。

（本盖章页为《政府采购在线询价合同》之签章页）

甲方（公章）：

法定（授权）代表人（签字）：

地址：

电话：

开户银行：

账号：

签订日期：2026年6月30日

乙方（公章）：

法定（授权）代表人（签字）：

地址：

电话：

开户银行：中国银行南宁市医科大支行

账号：618485367540

签订日期：2026年6月30日

服务需求一览表

（一）服务范围

办公区域的安全保卫、车辆管理、公共秩序管理服务、保洁、绿化、水电管理、设备设施管理维护等。

（二）服务形式

乙方在南宁市心圩路 36 号中共南宁市西乡塘区心圩街道工作委员会、心圩街道办事处办公区设置物业管理机构，派驻物业管理人员，全面负责上述服务范围的物业管理工作；建立完善的物业管理制度、工作流程和工作计划，业务上接受业主单位的监督和检查。

（三）服务内容、服务要求和服务标准

1、公共安全服务内容、服务要求和服务标准

（1）服务内容：协助做好服务区域内的维稳工作和社会治安综合治理，负责服务区域内安全保卫、安全生产、治安处置、突发事件和消防安全等工作，维护服务区安全秩序。

（2）服务要求：

1) 负责服务区内安全保卫和社会治安综合治理管理工作。

2) 负责办公楼门卫及 24 小时值班，盘查进出人员，办公楼下班后巡逻，消灭安全隐患，杜绝安全事故的发生，

对管理不善发生物品失窃事件负赔偿责任。

3) 负责办公楼安防、消防、监控 24 小时值班。

4) 负责大件物品进出审批放行。

5) 负责维持车辆停放、维护行驶秩序，大型活动及重要会议召开期间等时段设专人指挥车辆行驶。

6) 安保人员能正确熟练掌握各种消防、物防、技防等设备的使用方法。

7) 协助做好安防设施、电器设备的安全运行、维护保养及电梯解困处理工作。

8) 值岗安保人员要在单位下班后对办公楼公共区域的门窗、水电进行检查，关闭计生楼前后玻璃门，关闭一部电梯。周末大院大门在无人进出时要关闭，防止可疑人员进出。

9) 积极配合业主单位完成临时性安保任务。

10) 协助辖区派出所处理治安案件。

11) 协助完成辖区政府安排的各项社会治安综合治理工作。

12) 根据项目需要建立安全生产责任机制落实到人。

(3) 服务标准：协助处理突发事件果断及时；门卫值班按章办事、把关严格、准确无误；监控、巡逻责任心强，发现问题及时上报处置；参与重大安保事务无差错；安全生产、车辆维护井然有序。

★2、保洁服务内容、服务要求和服务标准

(1) 服务内容：负责服务范围内的公共区域、公共设施的清洁保养工作。具体包括：单位大门、道路、广场、活动场所、停车场、绿地；各办公楼层及宿舍楼公共通道、地面、天面、墙面（含玻璃）、走廊、楼梯扶手；会议室、党校、公共卫生间、电梯轿厢（有特殊要求的除外）、路灯、走廊灯、饮水机、化粪池、沉沙井、下水道等清洁保养工作。

(2) 服务要求：

1) 道路、广场、活动场所、停车场、绿地每日清扫 2 次。

2) 办公区公共通道、走廊、公共楼梯每日清扫 2 次，每周拖洗 2 次，楼梯扶手每周擦洗 2 次；宿舍楼公共通道、走廊、公共楼梯每周清扫、拖洗 2 次，楼梯扶手每周擦洗 2 次。

3) 每日 8:00 前完成电梯日常保洁工作，每周消毒 2 次。

4) 路灯、走廊灯每月清洁 2 次。各办公楼公共卫生间每日清洁 2 次。

5) 各办公楼按办公室设置垃圾桶，垃圾处理须装袋，每日清运 2 次（垃圾桶、垃圾袋根据使用情况由乙方提供）。

6) 户外合理设置果壳箱或垃圾桶，每日清运 2 次。

7) 负责服务区域内生活垃圾、废弃物品的收集，监督环卫部门清运，做到日产日清，垃圾费、废弃品处理费用由采购人承担。

8) 负责办公楼室外部分的清洁。

9) 负责服务区、办公楼饮水机的清洁。

10) 负责会议室水壶、茶杯等用品的清洁、消毒。

11) 排水管、下水道等室内外沟渠保持通畅，化粪池、沉沙井和水池无超量淤积，能正常使用，化粪池、沉沙井每季度清理 1 次。

12) 窗帘清洗：负责窗帘清洗，每年清洗 1 次。

13) 负责办公区域绿化维护，对植物定期进行浇水、修剪等养护；

14) 配合业主单位完成保洁临时性任务。

(3) 服务标准：

1) 服务区域公共场所地面无纸屑、油渍、痰迹、口香糖、果皮、烟头、白色垃圾等。

2) 玻璃门（窗、墙）光亮、清洁、无污迹、水迹、灰尘及明显手印。

3) 各楼层走廊、室内天花板顶、墙上无灰尘、无蜘蛛网。

4) 公共场所、卫生间、各垃圾收集点无堆积物，垃圾箱外表干净、无积垢、无异味。

5) 卫生间保持清洁、干净，洗手盆上无杂物、无纸屑、无积水；及时清理脚印、水渍；镜子每日全面擦拭清洁；大小便池内外无污垢；墙面、水管、隔断、门坎、窗台无灰尘，厕所内无异味。

6) 瓷砖地面光亮、不锈钢（如电梯间、扶手、门把等）全面保养擦拭，定期上不锈钢油。

7) 公共区域饮水机清洁, 会议室使用后的水壶、茶杯等用品清洁, 符合卫生标准。

8) 化粪池、下水道无溢流, 道路地面无“四害”粪便痕迹。

9) 花草树木长势良好, 无病虫害, 无杂草, 无枯死。

3、水电维修保养、设施设备维护服务内容、服务要求和服务标准

(1) 服务内容: 负责服务区域水电保障、水电维修、水电设备设施保养工作, 确保水电正常安全运行。

(2) 服务要求:

对服务区的公用设施、设备、维护、养护、运行和管理。包括: 房屋、道路、路灯、电梯、窨井、管道、照明、公用的上下水管道、落水管、烟囱、共用照明、天线、道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、池、井、停车场设备等。

1) 所有报修服务, 在接到报修通知后 20 分钟内到达现场, 急修不过夜, 当日不能解决的问题在 24 小时内给采购单位满意的答复。

2) 乙方员工在维修服务时, 应统一着装、佩带标牌、备有必要的物件, 做到活完场清。

3) 其它各级修缮的分类、范围和标准执行国家及南宁市有关规定。

4) 设备的运行与维修: 做到日日运行, 定期保养, 管理规

范，安全有序。

5) 供电系统维护、运行和管理要求。

①系统设备正常运转，定期进行检修，各连接处无跳火、发热等异常现象，指示灯、信号灯齐全，计量仪表准确。

②限电、停电提前书面通知采购人或业主。

③突发性停电的，应当于 15 分钟内到达现场，并根据故障原因进行初步分析，告知采购人或业主预计恢复供电所需时间。

6) 消防系统维护、运行和管理要求。

①在维护维修过程中严格执行安全技术规范要求，安全技术性能符合相关技术标准要求。

②定期按月、季、年做出巡检计划，采购方批准后执行。

③做好设备系统的定期巡检记录。

7) 其它设施设备的管理要求。

①电梯年检维保、变压设备、消防设备、安防监控设备的维保及防雷检测等工作由中标单位另行聘请专业单位负责，费用由中标单位承担，中标单位应做好设备的日常管理和巡检，发现问题及时联系专业单位进行处理并做好相关配合工作。

②以上设备需更新改造或有较大维修工程等费用，中标单位需向采购单位提出申请，由采购单位按照规定程序组织实施，费用由采购单位方负责；一般的维修费用（500 元以内）

由中标单位负责。

(3) 服务标准：经常巡视检查，及时发现问题，迅速上报处理，维修快速及时，突发性重大故障维修须半小时内赶到现场，确保提供的维修更换物品质量上乘。

(四) 管理年限：委托管理年限，自本合同签订之日起一年。

(五) 物业服务档案、资料管理

1、负责办公区域内报刊分发等工作。

2、负责物业服务档案及资料的归档管理，保证各类档案、资料完整便于工作查询，合同期满将全部档案资料移交采购方。

(六) 其它

1. 参与业主及相关单位对本物业的接管验收和管理责任移交工作；

2. 供水、供电、网络、电信供应商等相关专业单位对有关管线设施维修养护时进行必要的协调和管理；

3. 法规和政策规定的物业管理公司的其它事项以及经双方合作期间再协商的有关事宜。

(七) 物业管理标准及惩罚

1. 中心物业管理标准执行《中华人民共和国物业管理条例》、《全国城市物业管理示范小区、大厦考评标准》以及物业管理服务合同的有关约定。如投标书中有关指标超出上述标准，以投标书为准；

2. 采购方每年对其中心物业管理进行考核，如达不到上述规定要求，出现重大管理失误、管理水平不达标，可终止管理服务合同并进行财务审计，由中标单位承担违约和赔偿责任。

（八）各岗位人员配置：

乙方聘用员工符合国家法律、政策的有关规定，对员工的疾病和人身安全负责。发生的劳资纠纷由报价单位负责。本次采购按服务范围，服务内容、服务要求配置人员至少 10 人，各岗位人员配置要求如下：

1、保安 5 人，身体素质佳，年龄 55 岁以下，能吃苦耐劳，具备良好的综合素质，上岗前必须经过岗位培训，岗中持续培训，无犯罪记录，具备一定沟通能力，责任心强，反应敏捷，精神面貌佳，能熟练操作监控录像系统，能认真遵守各项规章制度，熟练掌握工作流程，除正常值班人员外，必须确保 24 小时随时待命，以应对突发事件；保安人员持有保安上岗证，其中一名持有消防设施操作员证优于采购文件要求）；

2、保洁员 4 人，身体健康，责任心强，年龄 50 岁以下，至少一名持有初级清洁师证、有物业管理清洁保洁工作经验，负责辖区内的环境清洁卫生、垃圾的收集、清运及化粪池、沟渠、绿化区域清理等清洁保洁服务，严格按照标准完成保洁作业；

3、乙方负责安排一名物业联系人，大专以上学历、持有全国物业经理上岗证等相应证书，每日对服务区内水电系统、设备进行巡查，强化安全意识，消灭安全隐患，杜绝不安全事故的发生，对服务区的公用设施、设备、维护、养护、运行和管理，确保设施、设备的正常运行。负责与业主日常工作联系，帮制定相关制度和计划，对业主提出的建议和要求及时响应。

（九）其他服务内容及要求

1. 报价供应商必须有物业管理相关资质。
2. 提供公司简介（包括目前所管辖物业情况介绍）
3. 物业管理计划方案及服务承诺须体现报价人对报价物业的总体目标（即在一定期限内质量管理达到何种标准），并包括如下内容：
 - ①报价人拟采取的管理方式，包括内部管理架构设置、运作机制、工作流程、信息反馈处理机制、员工待遇、激励机制等。
 - ②兼职管理人员及员工配置。包括：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，文化素质、各岗位人员的配置、培训计划。
 - ③管理工作必需的物质准备计划情况。包括：机械及其它维修工具、以及通讯、治安装备、办公用品、人员制服、清洁工具和用品等。

④档案建立与管理。包括竣工验收资料、房屋单体竣工图、装修档案、投诉与回访记录等。

4. 公示服务电话，受理业主的求助和投诉，在 1 天内予以答复处理，求助半小时内、其他求助和投诉按双方约定时间到达现场，有完善的记录，并有回访制度。

以上材料加盖公司公章

5. 各项指标的承诺。

包括：

- a. 房屋完好率 95%以上；
- b. 房屋零修、急修及时率 92%以上；
- c. 安全责任事故发生率为零；
- d. 维修工程质量合格率 100%；
- e. 绿化完好率 93%以上；
- f. 道路完好率 96%以上；
- g. 化粪池、雨水井完好率 96%以上；
- h. 排水管、暗沟完好率 96%以上；
- i. 公共设施完好率基本完好率 96%以上；
- j. 照明灯完好率 95%以上；
- k. 消防设施设备完好率 96%以上；
- l. 投诉处理及回访率 90%以上；
- m. 管理人员专业培训合格率 90%以上；
- n. 对物业管理满意率 92%以上。