

广西壮族自治区政府采购合同

合同名称：竹溪大道 66 号办公区物业服务采购

合同编号：GXZC2026-C3-001015-CGZX

采购单位（甲方）广西壮族自治区发展和改革委员会机关服务中心
住 所：广西南宁市竹溪大道 66 号

供应商（乙方）华保盛服务管理集团有限公司
住 所：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区平乐大道 15 号
五象绿地中心 1 号楼十一层 1118 号办公

签订合同地点：广西南宁

签订合同时间：2026 年 5 月 29 日

合同使用说明：根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照竞争性磋商文件规定条款和成交供应商竞争性磋商响应文件及其承诺，甲乙双方签订本合同。

目录

第一部分、采购合同文本	1
第二部分、 合同附件	8
附件一： 采购需求	8
附件二： 投标报价表	22
附件三： 商务、技术响应、偏离情况说明表	29
附件四： 服务承诺	65
附件五： 中标通知书	103

第一部分、采购合同文本

广西壮族自治区政府采购合同

合同编号：

采购人（甲方）：广西壮族自治区发展和改革委员会机关服务中心 采购计划号：

供应商（乙方）：华保盛服务管理集团有限公司 项目名称和项目编号：竹溪大道 66 号办公区
物业服务采购（GXZC2026-C3-001015-CGZX）

签订地点：广西南宁

签订时间：

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照竞争性磋商文件（以下简称“磋商文件”）规定条款和成交供应商竞争性磋商响应文件（以下简称“响应文件”）及乙方承诺，甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

1、服务一览表

序号	服务内容	数量	单位	金额 (元)
详细内容见报价表附件				
合同总金额（大写）：贰佰零壹万捌仟伍佰贰拾元整小写金额：2018520.00 元				

2、服务时间：2026 年 6 月 1 日至 2029 年 5 月 31 日（三年）。

3、服务具体内容：详见响应文件

4、合同总金额包含完成本项目所有服务内容、所涉及的知识产权、劳务、运输、旅差、管理、材料、维护、保险、维护期内所有升级、技术支持等相关服务费用、验收专家劳务费、验收会务费、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的应有风险、责任及其它所有成本费用的总和，甲方不再另行支付任何费用。如竞争性磋商文件对其另有规定的，从其规定。

第二条 质量保证

1、乙方所提供的产品及服务内容、技术规格、技术参数等质量必须与竞争性磋商文件和承诺相一致。

2、乙方所提供的产品及服务各项指标均达到质量要求。

第三条 交付和验收

1、服务成果交付使用时间：详见采购需求。

2、服务成果交付使用地点：甲方指定地点。

3、验收方式：

当项目完成后，由乙方向甲方提出验收申请，并同时向甲方提交验收清单等验收材料。甲方应当在乙方提交验收申请及齐全的验收材料后 15 个工作日内进行验收，经甲方书面确认具备验收条件且甲方正当理由逾期不验收的，乙方可视同验收合格。在验收过程中发现乙方有违约问题，可暂缓资金结算，验收期限也相应顺延，待违约问题解决后，方可办理资金结算事宜。验收合格后由甲乙双方确认的验收代表签署验收单并加盖双方单位公章，甲乙双方各执一份。

4、乙方提供不符合竞争性磋商文件和本合同规定的产品及服务内容，甲方有权拒绝验收。乙方提供的服务承诺、质量保证及其它具体约定事项，详见竞争性磋商文件、响应文件或者双方签订的补充协议。

5、甲方对验收有异议的，在验收后 7 个工作日内以书面形式向乙方提出，乙方应自收到甲方书面异议后 7 日内及时予以解决。乙方未及时响应并解决甲方的验收异议的，甲方有权暂缓资金结算，验收期限也相应顺延。

6、验收费用：验收所发生的费用由乙方负责。

第四条付款方式

1、资金性质：财政资金。

2、付款方式：(1) 合同签订之日起 10 个工作日内支付一年合同价款的 10% 预付款；(2) 物业服务费用原则上每季度支付一次，每季度月末前支付本季度物业费（优先扣除预付款）；如受年初年末财政资金支付限制影响，付款时间以财政审批后的支付时间为准（该情形不属于甲方逾期付款）。乙方如果减员，必需提前 3 个工作日向甲方书面报告，并按减员对应成本核减相应服务费，如发现不报告，甲方有权不结算物业费用或直接减少相应服务费。

3、银行账户信息

(1) 乙方银行账户信息：

开户名称：华保盛服务管理集团有限公司

开户银行：中国建设银行股份有限公司南宁云景路支行

银行账号：4500 1604 4720 5070 0364

(2) 甲方银行账户信息

开户名称：广西壮族自治区发展和改革委员会机关服务中心

开户银行：交通银行南宁市金源支行

收款账号：451060301018160012381

在合同履行期间，若乙方的开户名称、开户银行、收款账号发生变更的，应当在变更当日书面告知甲方，否则由此产生的损失后果由乙方承担。甲方不接受乙方委托第三方收款。

第五条履约保证金：无

第六条税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

第七条违约责任

1、乙方所提供的产品及服务内容、技术标准、材料等质量不合格的，应及时纠正，纠正乙方在收到甲方书面整改通知后（15 日内）完成纠正，逾期未纠正的，自逾期之日按本合同第七条第 3 点约定承担违约责任；对于经乙方 3 次以上（含 3 次）整改仍未能解决的质量问题，经国家认可的机构对产品及服务质量进行鉴定为不合格的，乙方应向甲方支付合同总金额的 0.3% 违约金并赔偿甲方经济损失。

2、乙方提供的产品及服务如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。如因此产生纠纷且甲方因此产生诉讼费用、执行费用、律师费以及赔偿款的，该费用由乙方承担，包括但不限于甲方向任何第三方的赔偿款，和解款等费用。

3、乙方逾期提交服务成果的，每逾期一天应向甲方偿付 0.3% 违约金，但违约金累计不得超过合同金额的 10%，超过 15 天甲方有权解除合同，乙方承担因此给甲方造成的经济损失；甲方无故延期验收服务成果、或者延期付款的，每天向乙方偿付 0.3% 违约金（本合同约定甲方可以延期验收、延期付款或因不可抗力除外），但违约金累计不得超过合同金额的 10%。

4、乙方未按本合同和竞争性磋商响应文件中规定的服务承诺提供服务的，经 3 次以上（含 3 次）整改仍无法达到要求的，由双方确认后，乙方应按本合同金额 0.3% 向甲方支付违约金，并承担由此对甲方造成的损失。同时，甲方有权解除本合同，并保留追究乙方其它法律责任的权利。

5、由于乙方提供的产品及服务达不到竞争性磋商文件规定及响应文件提供的服务质量、技术要求，致使验收不合格的，甲方不予验收，后果由乙方负责。

6、乙方不能就所成交的项目进行转包，如发现乙方有转包现象，甲方有权解除本合同，由此造成的损失由乙方负责，同时乙方应按本合同金额 0.3% 向甲方支付违约金。

7、乙方发生本合同约定的其他违约行为，按本合同第七条第 3 点约定的违约标准向甲方支付违约金并赔偿经济损失。

8、因本合同一方违约而产生的一切法律纠纷，守约方为解决纠纷所产生的诉讼费、律师

代理费、鉴定费、公证费、合理调查费、保全费、诉讼财产保全保险费及执行费等，均由违约方承担。

第八条知识产权及保密责任

1、乙方应保证所提供产品及服务内容不会侵犯任何第三方的著作权、专利权、商标权或其他知识产权类权利。

2、乙方应按竞争性磋商文件规定的时间向甲方提供有关技术资料。

3、没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。乙方应对承担维护服务的网络和信息（包括但不限于甲方所有办公数据、人员信息、内部管理信息等）系统履行数据安全防护和安全保密义务，不得违规将系统数据用于商业用途、向境外提供系统数据。提供维护服务过程中，应注意防止系统数据暴露于无关人员或完全开发的数据共享接口上。本条款为长期有效条款，不因本合同的解除、终止等事由而失去效力。

第九条不可抗力事件处理

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、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，否则失责而造成损失扩大的一方应对扩大的部分损失承担赔偿责任。

3、不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

4、一方逾期履行合同义务后发生不可抗力的，不适用本合同关于不可抗力的约定及法律规定。

第十条合同争议解决

1、因产品质量问题发生争议的，应邀请国家认可的机构对产品质量进行鉴定。产品质量符合标准的，鉴定费由甲方承担；不符合标准的，鉴定费由乙方承担。

2、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十一条诉讼

1、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

2、诉讼期间，本合同中双方无争议的部分继续履行。

第十二条通知与送达

本合同一方发给对方的文件均以本合同载明的地址、电话等通讯方式为准，若一方变更地址、电话等通讯信息的，应即时以书面形式通知对方，否则，通知人按合同中对方的地址、电话等通讯方式发给对方的文件即视为通知人履行了送达文件的义务。如因合同中一方地址错误或地址变更没有书面通知造成送达不能的，由该方自行承担一切损失和责任。各类书面通知以书面文件为准，接收方签收之时起即为送达。无法直接传送的，市区内自文件邮寄之日起三天后视为已送达，市区外自发送之日起五天后视为已送达。

第十三条合同生效及其它

- 1、合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。
- 2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经财政部门审批，并签书面补充协议报财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。
- 3、本合同未尽事宜，双方协商并签订补充协议予以解决。补充协议与本协议不一致的，以补充协议为准。

第十四条合同的变更、终止与转让

- 1、除《中华人民共和国政府采购法》第 50 条规定的情形、以及本合同或本项目竞争性磋商文件另有约定外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。
- 2、乙方不得擅自转让（无进口资格的供应商委托进口货物除外）其应履行的合同义务，不得擅自分包项目服务内容。




第十五条签订本合同依据

- 1、政府采购竞争性磋商文件；
- 2、乙方提供的竞争性磋商响应文件；
- 3、磋商响应函
- 4、成交通知书。

第十六条本合同一式捌份，具有同等法律效力，广西区财政厅政府采购监督管理处、广西壮族自治区政府采购中心各壹份，甲方肆份，乙方贰份。

本合同甲乙双方签字盖章后生效，自签订之日起两个工作日内，采购人应当将合同通过广西政府采购云平台上传完成合同网上公示。

【本页无正文内容，以下为签字盖章页】

<p>甲方(章)</p>  <p>2026年5月29日</p>	<p>乙方(章) 华保盛服务管理集团有限公司</p> <p>年 月 日</p> 
<p>通讯地址:</p>	<p>通讯地址: 中国(广西)自由贸易试验区 南宁片区平乐大道 15 号五象绿地中心 1 号楼十一层 1118 号办公</p>
<p>法定代表人:</p>	<p>法定代表人:</p>
<p>委托代理人: </p>	<p></p>
<p>电话:</p>	<p>电话: 0771-2425245</p>
<p>电子邮箱:</p>	<p>电子邮箱: /</p>
<p>开户银行:</p>	<p>开户银行: 中国建设银行股份有限公司南 宁云景路支行</p>
<p>账号:</p>	<p>账号: 4500 1604 4720 5070 0364</p>
<p>邮政编码:</p>	<p>邮政编码: 530200</p>
<p>经办人:</p>	<p>经办人: 王敏</p>
<p>联系方式: 0771-2328505</p>	<p>联系方式: 0771-2425245</p>

合同附件

1、供应商承诺具体事项：详见采购需求

2、质保期责任：详见采购需求

3、其他具体事项：详见采购需求



甲方(章)

2026 年 5 月 29 日



乙方(章)

年 月 日

注：填不下时可另加附页

第二部分、合同附件

附件一：采购需求

竹溪大道 66 号办公区物业服务采购需求

一、项目名称

竹溪大道 66 号办公区物业服务采购

二、项目概况

（一）服务内容

自治区发展改革委竹溪大道 66 号办公区公共部分的综合服务、秩序维护、卫生保洁、绿化养护、设备维护保养等物业服务工作。

（二）物业概况

位置：南宁市青秀区竹溪大道 66 号。

物业范围：自治区发展改革委竹溪 66 号办公楼物业服务，办公楼（总建筑面积：11677.7m²，地上 6828.21m²，地下 4849.49m²）共 9 层。

本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为物业管理行业。

（三）基础设施

1. 办公楼 1 栋，消控室、监控室各 1 个，电梯 2 部，地下高低压配电房以及消防和生活水泵房各 1 间，地热泵机房 1 间，发电机房 1 间，地库 1 层，车辆安全出入口 2 个。

2. 地下车库 1 层，建筑面积 4849.49m²，车辆安全进出口 2 个。

3. 办公大院绿化。

三、项目要求

（一）岗位人数要求（共 14 人）

1. 物业项目经理（1 人）

要求大专或以上文化，具有三年或以上办公楼物业服务工作经验，善于工作协调与沟通。主要负责协助采购单位开展物业管理服务工作。项目经理专职负责负责本项目，不得在其他项目兼职。

2. 工程人员（2 人）

中专或以上学历，具有电工特种作业操作证书（竞标时提供），具有三年或以上办公楼物业服务工作经验。

3. 秩序维护（6 人）

（1）秩序维护主管（1 人）

中专或以上学历，具有三年或以上办公楼物业管理服务工作经验；身体健康，身高不低

于 168 cm，年龄不超过 45 岁。

(2) 秩序维护领班兼巡逻岗（2 人）

具有两年或以上办公楼物业服务工作经验，身体健康，身高不低于 168 cm，年龄不超过 50 岁。

(3) 秩序维护员（3 人）

具有三年或以上办公楼物业服务工作经验，身高不低于 165 cm，五官端正，身体健康，最高年龄不能超过 50 岁。

4. 监控室（2 人）

中专或以上学历，具有消防设施操作员证书，具有三年或以上物业服务工作经验，身体健康，最高年龄不能超过 45 岁。

5. 保洁、绿化（3 人）

(1) 保洁班长（1 人）

具有五年或以上办公楼物业服务工作经验，身体健康，年龄不超过 45 岁。

(2) 保洁员（1 人）

具有三年或以上办公楼物业服务工作经验，身体健康，最高年龄不超过 50 岁。

(3) 绿化养护员（1 人）

具有三年或以上物业服务工作经验，身体健康，年龄不超过 50 岁。

(二) 服务内容

1. 综合服务

统筹安排办公区物业日常管理事务，收集建立各类档案资料，做好与甲方、辖区相关职能部门的沟通协调工作，接待、处理投诉、报修，做好客户服务工作。

2. 设施设备检查、保养及维修服务

(1) 对室内外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消防栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及疏通、水封设备、室外排水管及其附属构筑物等进行日常养护维修，保证正常运行使用。

(2) 对供电系统，高、低压电器设备，电线电缆，网络网线，照明装置，食堂厨房设备等进行日常管理和养护维修。

(3) 对火灾自动报警系统，自动喷淋系统，室内灭火栓，排防烟系统，安全疏散、应急系统，防火门系统，二氧化碳等灭火系统进行日常管理和养护维修。

(4) 负责办公区域内电梯、中央空调、消防等设施设备维护保养和除四害工作。

3. 秩序维护

(1) 统筹安排人员对办公楼(区)来人来访进行通报、证件检验、登记等;对防盗、防火报警监控设备维修管理,门卫、守护和巡逻,公共秩序维护,治安及其它突发事件处理等。

(2) 办公区道路交通管理,机动车和非机动车停放管理等;帮助业主处理紧急情况;负责安排好办公大楼办公室用水配送,办公桌椅搬移等工作。

(3) 建立办公楼(区)传达、秩序维护、车辆、道路及等管理制度并认真落实,营造安全的工作环境。

(4) 严格验证、登记,杜绝闲杂人员进入办公楼(区);维护和保证防盗、防火等报警监控设备的正常运行,对办公区的安全状况实行 24 小时监控,监控记录保持完整。

4. 保洁、绿化

(1) 统筹安排保洁部日常管理工作并做好保洁服务质量监督。

(2) 灭鼠、灭蚊、灭蝇、灭蟑螂,达到全国爱卫会规定的标准,科学有效地进行卫生消毒。

(3) 负责安排办公大楼公共区域每天至少 2 次卫生清洁,并做好检查监督等工作。

(4) 做好办公楼区域绿化养护。

(三) 工作要求及服务标准

1. 综合服务

(1) 统筹安排物业项目各部门日常管理事宜。

(2) 每周向采购单位相关领导口头汇报工作,每月书面汇报工作开展情况,并及时反馈信息,重大情况立即报告相关领导。

(3) 做好详细的员工档案、工作记录,原始台账保存完好。

(4) 走访工作:了解其对物业管理服务的意见和建议。

(5) 做好办公区的水电费核算和收缴工作。

(6) 与综治办、派出所、卫生防疫等职能部门加强合作与交流。

(7) 建立监控影像资料保存及保密制度,并做好影像资料的安全存放和保密工作。

(8) 日常巡检:每天对楼宇巡查,发现问题及时处理(大型维修 5 天内,中型维修 3 天内,小型维修 1 天内),对业主违章处理率达到 98%,通过提醒信、通知等形式,在提示栏提示业主关心的问题。

(9) 处理投诉:一般投诉 1 天内有处理结果,复杂重要投诉 3 天内有处理结果,投诉回访率达到 98%;维修回访率:大型维修达 98%,中/小型维修达 80%。

2. 设施设备检查、保养及维修服务

(1) 基本要求:设施、设备的运行管理需要一套针对性的、严格的管理方法,科学的检

修、保养计划以及细致周全的岗位责任制、值班制度和交接班制度，按时做好检查巡查维修记录，并实施专业化的科学管理。具体内容包含：

①维修部门的人员配置方案、各岗位职责，工程人员值班安排计划（水电维护值班需全年 8 小时值班）。

②每日对各大型设施设备进行巡检两次以上，并有完善的巡检方案、记录。

③制定处理各种设备可能发生的突发事件的应急预案。

④按国家、自治区相关节能减排规定，制定科学的节能减排制度，并融入各种设施设备的运行管理中，能耗数据能够体现节能效果。

⑤能提供高效、友善的维修服务，有工作流程、接报修记录、维修过程记录，对维修耗材进行科学管理。

(2) 单次零星维修费用在 100 元以下。

(3) 具体量化标准：

①电梯：安全管理员每天至少巡查两遍，发现问题，及时同电梯公司联系维修，定期对电梯设备整体进行维护保养。效果：电梯安全正常运行、平稳；机房、轿厢整洁；电梯各组成部分完好率 100%。

②中央空调：操作员对运行中的设备每日巡查不少于 4 次，发现问题及时联系中央空调维保公司进行维修，定期对中央空调进行维护保养。效果：中央空调主机系统运行正常，冷却塔和设备间保持清洁，部件完好率 100%。

③机电设备：每天至少巡视检查两次，发现问题，及时维修。效果：无故障停电，安全运行。

④室外照明：每天至少检查一遍，随坏随修。效果：灯泡正常使用，灯罩完好清洁，灯具及灯座无破损，完好率达 98%以上。

⑤消防设施：每天至少检查一次，发现问题，及时维修，定期对消防设施进行维护保养。效果：设施有效，标志清楚，完好无损；报警器灵敏度高，准确报警；管道畅通，无堵塞、无泄露；消防设备工作正常、有效；设备完好率达 98%以上。

⑥给排水管道：每天至少检查一遍，发现问题，及时维修。效果：上、下水通畅，无渗漏；管道畅通，无堵塞；设备完好率达 95%以上。

⑦沟渠池井：每天至少检查一遍，发现问题，及时维修。效果：完好率达 100%；无缺损，不积污，无堵塞。

⑧对于其他设施设备的维修应满足以下条件：及时率>98%、合格率>98%、房屋完好率>95%、公用设施完好率>95%、设备完好率>95%。

⑨建立能源能耗管理体系：对能耗使用过大的设备进行监控，调节使用频率和运行时长。

效果：合理利用能源，降低能耗。

⑩根据相关法规，所管辖的设施设备应能通过具有相关检测资质部门的年度安全检验。

3. 秩序维护

(1) 所有人员统一着工作制服上岗，戴保安帽，文明用语，提供文明礼貌服务。

(2) 安保工作时间为早班：7:00-15:00、中班 15:00-23:00、夜班：23:00-7:00（第二天）。

(3) 秩序维护员巡逻岗每隔 2 小时定期巡更，做好检查记录，维护好公共秩序。

(4) 建立台账，实行外来人员、车辆出入登记、大件及家具家电等物品出入登记制度。

(5) 保证文件、资料和业务情况的安全管理，不泄密。

(6) 秩序维护员巡更中发现问题，应在现场维护秩序并在 5 分钟内向相关工作人员报告，及时控制事态，配合做好处理工作。

(7) 双休日、节假日、晚班秩序维护员须坚守岗位，不脱岗。

(8) 严禁秩序维护员私自乱收取费用。

(9) 加强停车场的车辆过夜管理。未经登记或未经允许的非单位职工车辆原则上不允许停放过夜。特殊情况确需过夜停放的，应报经业主单位同意。

(10) 监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时通知相关人员及时赶到现场进行处理，并报警。

(11) 做好安全防范和日常巡视工作，及时发现和处理各种安全和事故隐患，迅速有效处置突发事件，重点、要害部位每小时至少巡逻一次，普通区域每 4 小时巡逻一次(含夜间)，发现违法、违章行为应及时制止；有专人指挥交通，确保各种车辆停放有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行；重大节日期间要加强安全防范和巡视工作。

4. 保洁、绿化

(1) 垃圾日产日清，垃圾箱外表干净，无异味。

(2) 公共场地保持清洁，无杂物、废物，无纸屑、烟头等废弃物。

(3) 办公楼区域保持地面干净，无污渍、积水、杂物，扶手干净、无积尘，其它部位无明显积尘，无蜘蛛网。

(4) 卫生间保持清洁，无污渍、无异味，保洁消耗品及时提供和补给。

(5) 每季度对所辖物业进行“四害”消杀清理工作。

(6) 每个工作日上午 7:30 和下午 14:30 以前需对办公楼进行拖、扫、抹，保持地面干净、无污渍，无明显灰尘。

(7) 保证办公楼区域原有公共苗木成活率 95%以上，定期修剪、管理与养护；

(8) 保证公共区域绿化带整洁，绿化清理产生的垃圾及时清运。

四、监督与违约处置

采购单位将对秩序维护、水电、保洁服务质量进行全过程监督，成交单位日常工作不到位、不达标，或有违约现象，将根据双方议定的考核管理办法，做出相应的违约处理、处罚或赔偿。

违纪处理与处罚规定：成交单位在合同执行期间，如果有下列情形之一者，采购单位有权从每月支付的物业管理服务费中视情节轻重予以扣减：

(一) 未按合同规定派足人员的（缺员不缺岗除外），采购单位有权按缺员人数、缺员天数及平均日工资标准扣除费用，依此类推。

(二) 未执行投标文件、合同规定任务的，或对采购单位要求整改的问题未在规定时间内完成整改的，采购单位有权扣减年度物业管理服务费总额的 2%，直至执行、整改为止。出现以上情形三次以上的（含三次）的终止合同。

(三) 未经采购单位同意，不得擅自更换物业经理，采购单位有权建议更换不称职员工。

五、项目报价及费用支付方式

(一) 物业管理服务费均由采购单位按合同规定方式支付给成交单位。

(二) 投标报价包含以下所列项目费用：

1. 管理、服务人员的工资，按规定提取的保险和福利费及国家、自治区规定必须缴纳的费用。

2. 日常办公费及劳保费。

3. 法定税费。

4. 卫生保洁过程中使用到的各种材料、工具、保洁用品的费用。

5. 投标单位合理利润。

6. 投标单位员工节假日、重大活动的加班费。

7. 节假日办公楼公共区域装饰费。

六、商务要求

1. 服务时间：3 年，具体起止时间由合同约定。成交单位在签订物业管理合同之日起 7 日内接手进驻合同约定的物业服务区域并正常工作。

2. 服务地点：采购单位指定地点。

3. 服务质量保证期：自提供服务之日起至服务验收合格之日止。

4. 处理问题响应时间：接到采购单位处理问题通知后 30 分钟内到达采购单位指定现场。

5. 采购预算及报价要求：本项目预算金额（人民币）：202.2 万元；报价超过预算无效。

6. 付款方式：

(1) 预付款：合同签订之日起 10 个工作日内，由采购单位支付一年合同款的 10% 给成交单位；

(2) 物业服务费用每季度支付一次，每季度月末前支付本季度物业费（优先扣除预付款）；如受年初年末财政资金支付限制影响，付款时间以财政审批后的支付时间为准。成交方如果减员，必需向采购人报告，并减少相应服务费，如发现不报告，采购人有权不结算物业费用或直接减少相应服务费。

7. 其他要求：成交单位在开展日常管理工作时需向采购单位定期汇报工作情况。

8. 考核标准（按月考核）见附件。

七、可磋商内容：竞争性磋商文件采购需求中的未明确的技术、服务要求。

附件：

竹溪大道 66 号办公区物业服务管理考核暂行办法

为了对物业服务外包方进行有效管理，保障服务质量平稳，督促外包方加强管理，形成高效有序的服务运行机制，切实保障物业管理服务品质，特制订本考核暂行办法。

一、考核范围

本办法适用于自治区发展改革委机关办公区物业、安保及绿化等外包服务内容。

二、考核内容

（一）外包方管理体系的考核

1. 适用于履行物业合同的规章制度、操作规程、质量标准等管理体系文件齐全、合理。
2. 管理体系执行情况。包括各项操作记录、质量检查记录、物料使用记录、技术资料留档、人员考核等。各项管理体系的工作记录真实、全面。
3. 各项应急预案齐全，制定预案培训、演练计划，演练、总结、整改等实施情况记录和演练现场图片资料齐全。

（二）服务人员管理的考核

1. 服务人员定员数量与合同约定一致。
2. 办公区岗位人员的招聘、调岗必须报自治区发展改革委机关服务中心审核。
3. 各岗位按国家、地方或行业规定持证上岗。
4. 重要岗位设有专职管理人员，应设有安全负责人岗位。

（三）服务质量考核

1. 保安服务

（1）考核保安服务规章制度执行情况和服务质量，如仪容仪表，巡视、治安、训练以及工作记录等内容。

（2）对突发事件处理预案和处理能力进行考核，如群体上访、恐怖袭击等。

2. 保洁服务

考核办公区环境保洁管理制度执行情况和服务质量，包括办公楼内公共区域、办楼周边道路、停车场和设施保洁，以及大理石地面墙面和电梯地毯清洁保养及工作记录等内容。

3. 设施设备日常维修及维护、运行

（1）考核设备设施维护、运行等服务的管理制度执行情况和服务质量，包括楼宇建筑、共用设施设备、水、电、气、暖、消防、电梯、门禁、监控、会议等设施设备运行、维护，设备安全及维保管理及各项工作记录等内容。

(2) 考核日常维修的管理制度执行情况和服务质量，包括报修流程、维修及时性、维修质量、耗材使用以及工作记录等。

(3) 考核现场施工和安全管理，包括第三方施工人员、环境、质量及安全等内容的监督管理。

4. 绿化管理考核

按绿化养护年度合同内容执行。

(四) 物资管理考核

1. 对外包方库房、物料消耗的管理制度执行情况进行考核，各种工作记录真实齐全。

2. 外包服务方按月提交需求计划，计划内容合理，物资出入库手续齐全。

3. 节约使用各类物料，使用记录与实际需要使用相符。

(五) 外包方应急支援能力的考核

1. 外包服务方应急支援方案齐全、合理，在应急情支援时服务及时，保障服务内容和质量。

2. 大型活动需要支援的情况，外包方需按甲方要求提前调配资源保障活动需求和服务质量。

(六) 满意度调查与投诉

1. 机关服务中心每季度面向被服务对象进行服务满意度调查，调查结果可作为评价外包方服务质量的打分依据。

2. 服务对象因服务质量问题对外包方进行投诉，可视为外包方服务不合格项。

三、考核评分办法

(一) 考核方法

执行日常抽查和月度考核、满意度调查、投诉相结合的检查制度。

(二) 考核评分

1. 日常抽查考核

机关服务中心管理人员进行日常随机抽检考核，外包管理方可一同检查也可机关服务中心单独考核，填写《日常抽查考核评分表》，服务不到位的视情节轻重每项扣 1-3 分；受到甲方单位领导批评的，每项扣 3-5 分；受到甲方上级领导批评的，每项扣 5-10 分。日常抽查结果作为月度考核综合评分表的一部份，权重占主要业务分值的 70%。

2. 月度考核

机关服务中心制定当月考核计划，与外包服务公司共同参与检查，扣分办法同“日常抽查考核”，填写《月度考核评分表》，当月有投诉的项目，每个项目扣 1-5 分。定期检查作为“月

度考核综合评分结果”的一部分,权重占主要业务分值的 30%, 规章制度健全情况占月度考核分 10%, 满意度调查结果占月度考核分 20%。

3. 满意度调查

满意度调查结果将与日常抽查、定期检查、建章立制一同作为月考核评分依据,占月度考核分 20%, 四次调查结果平均分做作为年度考核满意度得分。

4. 年度考核

年度考核结果:各月考核平均分加上满意度调查结果。

(四) 考核结果

1. 检查考核后,甲方将考核结果及时反馈给外包服务方,外包及时反馈整改结果。
2. 监督考核结果由机关服务中心房产物管科实行月度汇总并上报机关服务中心领导。

(五) 处罚

1. 评分结果:90-100 服务质量优、80-90 服务质量一般、小于 80 分服务质量差。
2. 月度考核扣除分数折合成罚金,从当月合同金额中扣除。每扣除 1 分扣除合同金额的 200 元。
3. 月度考核低于 80 分,甲方将按合同总费用 12 月的 2%的标准扣除服务费,一个合同年内月度评分有 3 次小于 80 分的,视为不能满足服务质量要求,下年度不予续签合同。

4. 绿化养护服务罚则执行合同中约定。

四、附表

1. 日常抽查考核评分表
2. 月度考核评分表

附表 1:

竹溪大道 66 号办公楼物业管理服务量化评分表

被考评单位:

考评时间: 年 月 日

项目	序号	考核标准内容	分值	评分细则	考评分	扣分原因	当班员工签字
安全保卫 35分	1	保安人员当班时间着装不整齐, 举止不规范, 佩戴不完整、言语不文明	3	每发现一次扣 1 分			
	2	保安人员当班缺岗、串岗、擅自离岗	3	每发现一次扣 1 分			
	3	保安人员醉酒当班或者酒后上班, 在禁烟区吸烟	3	每发现一次扣 3 分			
	4	保安人员当班打瞌睡、玩手机或进行与工作无关的活动	5	每发现一次扣 1 分			
	5	保安人员巡逻巡更未达到要求次数, 巡查不尽责	3	每发现一次扣 1 分			
	6	发生治安、消防等突发事件未及时报告处理	5	每发现一次扣 5 分			
	7	发现车辆出入未按章行驶 (南进西出) 或出现乱停乱放的, 委属车位被占用, 不及时采取措施	3	每发现一次扣 1 分			
	8	保安人员当班时间发现上访者未及时劝阻和上报, 影响了办公楼上班秩序	5	每发现一次扣 1 分			
	9	严格进出办公楼人员管理, 系统识别或凭证出入, 未落实来访登记制度	5	每发现一次扣 1 分			
卫生保洁 25分	10	地面、道路、广场、停车场、明沟、绿地有明显杂物、垃圾、纸屑、堆积物、淤泥、积水	3	每发现一处扣 1 分			
	11	卫生间、垃圾桶、果皮箱周围有污渍、杂物、积水和明显异味	5	每发现一处扣 1 分			
	12	走廊、通道、门厅、楼梯、扶梯及楼梯扶手、栏杆、窗台、墙壁、指示牌、天花板、公共灯具、玻璃门、	3	每发现一处扣 1 分			

	电梯室有明显灰尘、污渍、蜘蛛网、纸屑、烟头、垃圾和堆放杂物					
	13 垃圾箱、垃圾桶站未及时清除、消毒	3	每发现一处扣 1 分			
	14 污水井、化粪池、排污沟(管)、卫生间出现堵塞、满溢	5	每发现一处扣 1 分			
	15 外景灯柱、护栏、花坛围石有泥痕	3	每发现一处扣 0.5 分			
	16 天台、消防通道、地下车库有垃圾堆积	3	每发现一处扣 0.5 分			
维 修 维 护 30 分	17 未做好对设施设备的养护及安全、防火、防水系统检查检修	5	每发现一处扣 1 分			
	18 对于业主的报修,未按规定及时维修处理	4	每发现一处扣 1 分			
	19 公共水龙头、便池冲水阀、照明开关损毁未及时修复,造成长流水、长明灯,公共场所空调未及时关闭	5	每发现一处扣 1 分			
	20 消防设施、器材、指示标志不完备,应急照明不好,应急通道不畅通	5	每发现一处扣 1 分			
	21 对水电、空调设施巡查、巡检不到位,登记不规范、派工单填写不齐全	3	每发现一处扣 1 分			
	22 对空调、电梯维保、灭四害、垃圾收集等单位履行合同情况监督不到位	3	每发现一处扣 1 分			
	23 违规操作,造成严重后果	5	每发现一处扣 5 分			
绿 化 养 护	24 草皮、乔木、灌木等未按要求整理修剪	3	每发现一处扣 1 分			
	25 淋花龙头关闭不及时,造成资源浪费	3	每发现一处扣 1 分			

10 分	26	花、草、树木出现枯死和发生病、虫害	4	每发现一处 扣 1 分			
合计							

考评组成员签字:

被考评单位负责人签字:

附表 2:

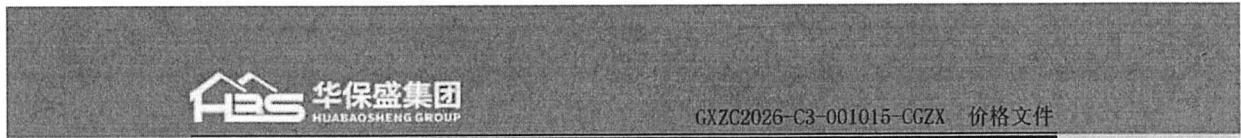
月度考核评分表

物业公司:

考核时间: 年 月 日

考核内容		考评分	扣分原因	被考核人 签字	备注
建章立制 (10 分)					
主要 业务 (70) 分	抽查 (70%)				
	定期检查 (30%)				
满意度调查 (20 分)					
考评总分 100 分					

附件二：投标报价表



(1) 报价表

报 价 表

采购项目编号：GXZC2026-C3-001015-CGZX

采购项目名称：竹溪大道 66 号办公区物业服务采购

本项目

服务项目名称	服务内容	报 价 (元)	说 明
竹溪大道 66 号办公区物业服务采购	自治区发展改革委竹溪大道 66 号办公区公共部分的综合服务、秩序维护、卫生保洁、绿化养护、设备维护保养等物业服务工作。	2,020,536.00	3 年总报价
合计		2,020,536.00	/
总报价 (人民币大写)：贰佰零贰万零伍佰叁拾陆元整 (¥2,020,536.00 元)			

注：

1. 报价为完成项目需求所有内容的总报价，总价包干，成交人在实施中不得以任何理由要求采购人变更总价。

法定代表人或委托代理人 (签字) 王敏

磋商人名称 (盖章) 华保盛服务管理集团有限公司

报价时间：2026 年 5 月 14 日



项目经费测算表 (报价明细表):

竹溪大道 66 号办公区物业服务费用测算

一、人员工资						
序号	岗位	人员编制 (人)	工资标准 (元/月)	月小计 (元)	年小计 (元)	三年小计 (元)
1	物业项目经理	1	3500	3,500.00	42,000.00	126,000.00
2	工程人员	2	2600	5,200.00	62,400.00	187,200.00
3	秩序维护主管	1	2700	2,700.00	32,400.00	97,200.00
4	秩序维护领班兼巡逻岗	2	2350	4,700.00	56,400.00	169,200.00
5	秩序维护员	3	2200	6,600.00	79,200.00	237,600.00
6	监控室监控员	2	2350	4,700.00	56,400.00	169,200.00
7	保洁班长	1	2400	2,400.00	28,800.00	86,400.00
8	保洁员	1	2200	2,200.00	26,400.00	79,200.00
9	绿化养护员	1	2350	2,350.00	28,200.00	84,600.00
10	综合品质监督员	1	该名人员由我公司总部安排专人担任,其工资待遇等所有费用由我公司总部自行承担。			
合计:		15		34,350.00	412,200.00	1,236,600.00
二、员工福利						
序号	支出项目	测算依据	每月成本测算	每月费用 (元)	每年费用 (元)	三年费用 (元)
1	员工福利费	中秋、春节过节费、高温补贴等	综合测算	583.33	7,000.00	21,000.00
2	社会保险费	按国家规定执行 (包含国家、自治区规定必须缴纳的费用)	/	14,238.00	170,856.00	512,568.00
3	员工节假日、重大活动的加班费	国家规定的法定节假日,按三倍工资计算加班费 (按节假日在岗人员计)	综合测算	1,316.33	15,795.93	47,387.79
合计:				16,137.66	193,651.93	580,955.79

三、日常办公费及劳保费						
序号	支出项目	测算依据	每月成本测算	每月费用 (元)	每年费用 (元)	三年费用 (元)
1	通讯费	办公电话费; 行政办公用打印纸、笔、表格等物品	综合测算	50.00	600.00	1,800.00
2	行政办公用品及资料印刷费用	行政办公用打印纸、笔、表格等物品	综合测算	80.00	960.00	2,880.00
3	其他办公费用	节假日办公楼公共区域装饰费	综合测算	150.00	1,800.00	5,400.00
4	员工服装费	物业服务人员统一着装	150 元/套(使用期限 2 年) × 4 套 × 人数 ÷ 24	350.00	4,200.00	12,600.00
合计:				630.00	7,560.00	22,680.00
四、工程维修养护费						
序号	支出项目	测算依据	每月成本测算	每月费用 (元)	每年费用 (元)	三年费用 (元)
1	工程维修养护	设施设备日常检查管理服务费用 (含单次零星维修费用在 100 元以下)	综合测算	200.00	2,400.00	7,200.00
合计:				200.00	2,400.00	7,200.00
五、保洁费用						
序号	支出项目	测算依据	每月成本测算	每月费用 (元)	每年费用 (元)	三年费用 (元)
1	四害消杀费	/	综合测算	100.00	1,200.00	3,600.00
2	垃圾清运费	垃圾日产日清	综合测算	110.00	1,320.00	3,960.00
3	管道疏通、化粪池清理费	按需清理	综合测算	120.00	1,440.00	4,320.00
4	保洁日常消耗	清洁易耗品 (含卫生保洁过程中使用到的各种材料、保洁用品的费用)	综合测算	80.00	960.00	2,880.00
合计:				410.00	4,920.00	14,760.00

六、绿化养护费用						
序号	支出项目	测算依据	每月成本测算	每月费用 (元)	每年费用 (元)	三年费用 (元)
1	绿化养护	日常绿化养护服务费等	综合测算	50.00	600.00	1,800.00
合计:				50.00	600.00	1,800.00
七、物资装备折旧费用						
序号	支出项目	测算依据	每月成本测算	每月费用 (元)	每年费用 (元)	三年费用 (元)
1	物资装备折旧费用	物业服务用工具	详见附表 1	371.40	4,456.75	13,370.25
合计:				371.40	4,456.75	13,370.25
一至七项合计				52,149.06	625,788.68	1,877,366.04
八、公司利润及税费						
序号	支出项目	测算依据	每月成本测算	每月费用 (元)	每年费用 (元)	三年费用 (元)
1	投标单位合理利润 (含管理费)	综合测算	/	800.00	9,600.00	28,800.00
2	法定税费	按以上总支出的 6% 计提	/	3,176.94	38,123.32	114,369.96
合计:				3,976.94	47,723.32	143,169.96
九、总费用						
序号	总费用	测算依据	每月成本测算	每月费用 (元)	每年费用 (元)	三年费用 (元)
1	物业服务费用总价	以上一至八项支出合计	/	56,126.00	673,512.00	2,020,536.00

附表 1: 物资装备折旧费用

一、行政办公物资						
序号	名称	单位	数量	单价	折旧时间 (月)	月折旧费用(元)
1	普通办公桌椅	套	2	350.00	60	11.67
2	组合文件柜	组	1	480.00	60	8.00
3	电话机	部	1	100.00	48	2.08
4	饮水机	台	1	150.00	24	6.25
5	电脑	台	1	2,500.00	60	41.67
6	打印机	台	1	500.00	48	10.42
7	指纹打卡机	台	1	200.00	48	4.17
行政办公物资装备合计						84.25
二、保洁物资配备						
序号	名称	单位	数量	单价	折旧时间 (月)	月折旧费用(元)
1	吸水吸尘器	台	1	800.00	48	16.67
2	清洁车	台	1	240.00	48	5.00
3	玻璃清洁工具	套	1	160.00	12	13.33
4	工作提示牌	块	2	13.00	24	1.08
5	榨水车	辆	1	210.00	48	4.38
6	40 厘米玻璃刮	套	1	35.00	12	2.92
7	塑料垃圾斗	个	1	35.00	18	1.94
8	水桶	个	1	15.00	18	0.83
9	90 厘米尘推	套	1	85.00	24	3.54
10	厕刷	个	2	8.00	12	1.33
11	拖把桶(加厚)	个	1	20.00	18	1.11
12	拖把(棉纱)	把	1	8.00	12	0.67
13	伸缩杆(3m)	根	1	65.00	24	2.71
14	毛头连抹水器	个	1	10.00	12	0.83
15	垃圾铲(铁)	把	1	10.00	18	0.56
16	竹叶扫	捆	2	30.00	12	5.00
17	塑料扫	把	2	8.00	12	1.33
18	其它常用保洁工具	套	1	100.00	36	2.78



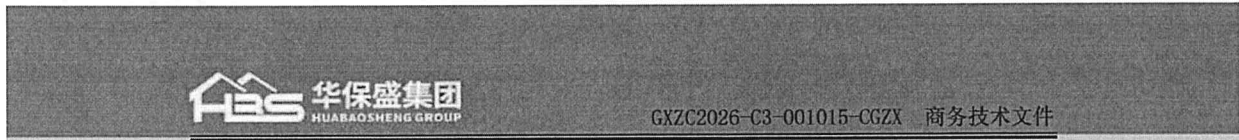
GXZC2026-C3-001015-CGZX 价格文件

清洁物资配备合计							66.01
三、工程物资配备							
序号	名称	单位	数量	单价	折旧时间 (月)	月折旧费用(元)	
1	手电钻	把	1	400.00	48	8.33	
2	活动扳手	把	2	15.00	60	0.50	
3	小套筒	套	1	150.00	60	2.50	
4	电烙铁	把	1	50.00	48	1.04	
5	电话网络压线钳	把	1	50.00	48	1.04	
6	管钳	把	1	150.00	48	3.13	
7	安全警示牌	个	2	15.00	36	0.83	
8	高压试电笔	支	2	30.00	36	1.67	
9	铝合金梯 (2 米)	个	1	350.00	48	7.29	
10	工具柜	套	1	300.00	60	5.00	
11	水、电测试仪表	套	1	600.00	48	12.50	
12	绝缘棒	根	2	80.00	48	3.33	
13	管道疏通机	台	1	600.00	48	12.50	
14	水电维修工具	套	1	400.00	48	8.33	
15	木工维修工具	套	1	400.00	48	8.33	
工程物资配备合计							76.33
四、秩序维护物资配备							
序号	名称	单位	数量	单价	折旧时间 (月)	月折旧费用(元)	
1	胶警棍	根	5	25.00	60	2.08	
2	对讲机	台	5	350.00	48	36.46	
3	充电式手电筒	个	5	35.00	48	3.65	
4	防爆钢叉	把	2	100.00	48	4.17	
5	防暴盾牌	个	2	100.00	48	4.17	
6	防刺背心	件	2	180.00	48	7.50	
7	防刺手套	双	2	40.00	48	1.67	
8	雨衣	套	2	20.00	12	3.33	
9	雨鞋	双	2	35.00	12	5.83	
10	巡更器	套	1	3,000.00	60	50.00	
保安物资配备合计							118.85

/ 有限公司 \

五、绿化养护物资配备						
序号	名称	单位	数量	单价	折旧时间 (月)	月折旧费用(元)
1	钩刀	把	1	15.00	36	0.42
2	胶钳	把	1	14.00	36	0.39
3	铁铲	把	1	20.00	36	0.56
4	小枝剪	把	1	25.00	36	0.69
5	大枝剪	把	1	65.00	36	1.81
6	高枝剪	把	1	47.00	36	1.31
7	高枝锯	把	1	50.00	36	1.39
8	小锄头	把	1	15.00	36	0.42
9	小铁铲	把	1	15.00	36	0.42
10	大锄头	把	1	20.00	36	0.56
11	水桶	个	1	10.00	18	0.56
12	水瓢	个	1	10.00	24	0.42
13	花洒	个	1	20.00	24	0.83
14	喷壶	个	1	20.00	36	0.56
15	水管	米	50	3.50	18	9.72
16	手锯	把	1	20.00	24	0.83
17	草耙	把	1	60.00	36	1.67
绿化养护物资配备合计						25.94
总计(一至五项):						371.40

附件三：商务、技术响应、偏离情况说明表



(2) 商务、技术响应、偏离情况说明表

商务、技术响应、偏离情况说明表

(以下响应内容中下划线部分优于采购需求和甲方要求共 102 项)

项目名称：竹溪大道 66 号办公区物业服务采购

项目编号：GXZC2026-C3-001015-CGZX



序号	竞争性磋商文件要求	竞争性磋商响应文件具体响应	响应/偏离	说明
商务部分				
1	项目服务期限：1. 服务时间：3 年，具体起止时间由合同约定。成交单位在签订物业管理合同之日起 7 日内接手进驻合同约定的物业服务区域并正常工作。	<u>我公司承诺完全响应：</u> 项目服务期限：1. 服务时间：3 年，具体起止时间由合同约定。成交单位在签订物业管理合同之日起 7 日内接手进驻合同约定的物业服务区域并正常工作。	完全响应 /无偏离	/
2	2. 服务地点：采购单位指定地点。	<u>我公司承诺完全响应：</u> 2. 服务地点：采购单位指定地点。	完全响应 /无偏离	/
3	3. 服务质量保证期：自提供服务之日起至服务验收合格之日止。	<u>我公司承诺完全响应：</u> 3. 服务质量保证期：自提供服务之日起至服务验收合格之日止。	完全响应 /无偏离	/
4	4. 处理问题响应时间：接到采购单位处理问题通知后 30 分钟内到达采购单位指定现场。	<u>我公司承诺完全响应：</u> 4. 处理问题响应时间：接到采购单位处理问题通知后 30 分钟内到达采购单位指定现场。	完全响应 /无偏离	/
5	5. 采购预算及报价要求：本项目预算金额（人民币）：202.2 万元；报价超过预算无效。	<u>我公司承诺完全响应：</u> 5. 采购预算及报价要求：本项目预算金额（人民币）：202.2 万元；报价超过预算无效。（我公司报价不超过预算）	完全响应 /无偏离	/
6	6. 付款方式： (1) 预付款：合同签订之日起 10 个工作日内，由采购单位支付一年合同款的 10%给成交单位；	<u>我公司承诺完全响应：</u> 6. 付款方式： (1) 预付款：合同签订之日起 10 个工作日内，由采购单位支付一年合同款的 10%给成交单位；	完全响应 /无偏离	/

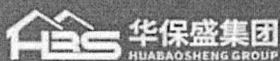
/ 共 四 页 /

6	(2) 物业服务费用每季度支付一次,每季度月末前支付本季度物业费(优先扣除预付款);如受年初年末财政资金支付限制影响,付款时间以财政审批后的支付时间为准。成交方如果减员,必需向采购人报告,并减少相应服务费,如发现不报告,采购人有权不结算物业费或直接减少相应服务费。	(2) 物业服务费用每季度支付一次,每季度月末前支付本季度物业费(优先扣除预付款);如受年初年末财政资金支付限制影响,付款时间以财政审批后的支付时间为准。成交方如果减员,必需向采购人报告,并减少相应服务费,如发现不报告,采购人有权不结算物业费或直接减少相应服务费。	完全响应 /无偏离	
7	7. 其他要求:成交单位在开展日常管理工作时需向采购单位定期汇报工作情况。	<u>我公司承诺完全响应:</u> 7. 其他要求:成交单位在开展日常管理工作时需向采购单位定期汇报工作情况。	完全响应 /无偏离	/
8	8. 考核标准(按月考核)见附件。	<u>我公司承诺完全响应:</u> 8. 考核标准(按月考核)见附件。	完全响应 /无偏离	/
9	附件: 竹溪大道 66 号办公区物业服务管理考核暂行办法 为了对物业服务外包方进行有效管理,保障服务质量平稳,督促外包方加强管理,形成高效有序的服务运行机制,切实保障物业管理服务品质,特制订本考核暂行办法。 一、考核范围 本办法适用于自治区发展改革委机关办公区物业、安保及绿化等外包服务内容。 二、考核内容 (一) 外包方管理体系的考核 1. 适用于履行物业合同的规章制度、操作规程、质量标准等管理体系文件齐全、合理。 2. 管理体系执行情况。包括各项操作记录、质量检查记录、物料使用记录、技术资料留档、人员考核等。各项管理体系的工作记录真实、全面。	<u>我公司承诺完全响应:</u> 附件: 竹溪大道 66 号办公区物业服务管理考核暂行办法 为了对物业服务外包方进行有效管理,保障服务质量平稳,督促外包方加强管理,形成高效有序的服务运行机制,切实保障物业管理服务品质,特制订本考核暂行办法。 一、考核范围 本办法适用于自治区发展改革委机关办公区物业、安保及绿化等外包服务内容。 二、考核内容 (一) 外包方管理体系的考核 1. 适用于履行物业合同的规章制度、操作规程、质量标准等管理体系文件齐全、合理。 2. 管理体系执行情况。包括各项操作记录、质量检查记录、物料使用记录、技术资料留档、人员考核等。各项管理体系的工作记录真实、全面。	完全响应 /无偏离	/

<p>3. 各项应急预案齐全,制定预案培训、演练计划,演练、总结、整改等实施情况记录和演练现场图片资料齐全。</p> <p>(二) 服务人员管理的考核</p> <p>1. 服务人员定员数量与合同约定一致。</p> <p>2. 办公区岗位人员的招聘、调岗必须报自治区发展改革委机关服务中心审核。</p> <p>3. 各岗位按国家、地方或行业规定持证上岗。</p> <p>4. 重要岗位设有专职管理人员,应设有安全负责人岗位。</p> <p>(三) 服务质量考核</p> <p>1. 保安服务</p> <p>(1) 考核保安服务规章制度执行情况和服务质量,如仪容仪表,巡视、治安、训练以及工作记录等内容。</p> <p>(2) 对突发事件处理预案和处理能力进行考核,如群体上访、恐怖袭击等。</p> <p>2. 保洁服务</p> <p>考核办公区环境保洁管理制度执行情况和服务质量,包括办公楼内公共区域、办楼周边道路、停车场和设施保洁,以及大理石地面墙面和电梯地毯清洁保养及工作记录等内容。</p> <p>3. 设施设备日常维修及维护、运行</p> <p>(1) 考核设备设施维护、运行等服务的管理制度执行情况和服务质量,包括楼宇建筑、共用设施设备、水、电、气、暖、消防、电梯、门禁、监控、会议等设施设备运行、维护,设备安全及维保管理及各项工作记录等内容。</p> <p>(2) 考核日常维修的管理制度</p>	<p>3. 各项应急预案齐全,制定预案培训、演练计划,演练、总结、整改等实施情况记录和演练现场图片资料齐全。</p> <p>(二) 服务人员管理的考核</p> <p>1. 服务人员定员数量与合同约定一致。</p> <p>2. 办公区岗位人员的招聘、调岗必须报自治区发展改革委机关服务中心审核。</p> <p>3. 各岗位按国家、地方或行业规定持证上岗。</p> <p>4. 重要岗位设有专职管理人员,应设有安全负责人岗位。</p> <p>(三) 服务质量考核</p> <p>1. 保安服务</p> <p>(1) 考核保安服务规章制度执行情况和服务质量,如仪容仪表,巡视、治安、训练以及工作记录等内容。</p> <p>(2) 对突发事件处理预案和处理能力进行考核,如群体上访、恐怖袭击等。</p> <p>2. 保洁服务</p> <p>考核办公区环境保洁管理制度执行情况和服务质量,包括办公楼内公共区域、办楼周边道路、停车场和设施保洁,以及大理石地面墙面和电梯地毯清洁保养及工作记录等内容。</p> <p>3. 设施设备日常维修及维护、运行</p> <p>(1) 考核设备设施维护、运行等服务的管理制度执行情况和服务质量,包括楼宇建筑、共用设施设备、水、电、气、暖、消防、电梯、门禁、监控、会议等设施设备运行、维护,设备安全及维保管理及各项工作记录等内容。</p> <p>(2) 考核日常维修的管理制度</p>	<p>完全响应 /无偏离</p>
---	---	----------------------



<p>9</p>	<p>执行情况和 Service 质量, 包括报修流程、维修及时性、维修质量、耗材使用以及工作记录等。</p> <p>(3)考核现场施工和安全管理, 包括第三方施工人员、环境、质量及安全等内容的监督管理。</p> <p>4. 绿化管理考核 按绿化养护年度合同内容执行。</p> <p>(四) 物资管理考核</p> <p>1. 对外包方库房、物料消耗的管理制度执行情况进行考核, 各种工作记录真实齐全。</p> <p>2. 外包服务方按月提交需求计划, 计划内容合理, 物资出入库手续齐全。</p> <p>3. 节约使用各类物料, 使用记录与实际需要使用相符。</p> <p>(五)外包方应急支援能力的考核</p> <p>1. 外包服务方应急支援方案齐全、合理, 在应急情支援时服务及时, 保障服务内容和质量。</p> <p>2. 大型活动需要支援的情况, 外包方需按甲方要求提前调配资源保障活动需求和服务质量。</p> <p>(六) 满意度调查与投诉</p> <p>1. 机关服务中心每季度面向被服务对象进行服务满意度调查, 调查结果可作为评价外包方服务质量的打分依据。</p> <p>2. 服务对象因服务质量问题对外包方进行投诉, 可视为外包方服务不合格项。</p> <p>三、考核评分办法</p> <p>(一)考核方法 执行日常抽查和月度考核、满意度调查、投诉相结合的检查制度。</p> <p>(二)考核评分</p>	<p>执行情况和 Service 质量, 包括报修流程、维修及时性、维修质量、耗材使用以及工作记录等。</p> <p>(3)考核现场施工和安全管理, 包括第三方施工人员、环境、质量及安全等内容的监督管理。</p> <p>4. 绿化管理考核 按绿化养护年度合同内容执行。</p> <p>(四) 物资管理考核</p> <p>1. 对外包方库房、物料消耗的管理制度执行情况进行考核, 各种工作记录真实齐全。</p> <p>2. 外包服务方按月提交需求计划, 计划内容合理, 物资出入库手续齐全。</p> <p>3. 节约使用各类物料, 使用记录与实际需要使用相符。</p> <p>(五)外包方应急支援能力的考核</p> <p>1. 外包服务方应急支援方案齐全、合理, 在应急情支援时服务及时, 保障服务内容和质量。</p> <p>2. 大型活动需要支援的情况, 外包方需按甲方要求提前调配资源保障活动需求和服务质量。</p> <p>(六) 满意度调查与投诉</p> <p>1. 机关服务中心每季度面向被服务对象进行服务满意度调查, 调查结果可作为评价外包方服务质量的打分依据。</p> <p>2. 服务对象因服务质量问题对外包方进行投诉, 可视为外包方服务不合格项。</p> <p>三、考核评分办法</p> <p>(一)考核方法 执行日常抽查和月度考核、满意度调查、投诉相结合的检查制度。</p> <p>(二)考核评分</p>	<p>完全响应 /无偏离</p>
----------	--	--	----------------------



<p>9</p>	<p>1. 日常抽查考核 机关服务中心管理人员进行日常随机抽检考核, 外包管理方可一同检查也可机关服务中心单独考核, 填写《日常抽查考核评分表》, 服务不到位的视情节轻重每项扣 1-3 分; 受到甲方单位领导批评的, 每项扣 3-5 分; 受到甲方上级领导批评的, 每项扣 5-10 分。日常抽查结果作为月度考核综合评分表的一部份, 权重占主要业务分值的 70%。</p> <p>2. 月度考核 机关服务中心制定当月考核计划, 与外包服务公司共同参与检查, 扣分办法同“日常抽查考核”, 填写《月度考核评分表》, 当月有投诉的项目, 每个项目扣 1-5 分。定期检查作为“月度考核综合评分结果”的一部分, 权重占主要业务分值的 30%, 规章制度健全情况占月度考核分 10%, 满意度调查结果占月度考核分 20%。</p> <p>3. 满意度调查 满意度调查结果将与日常抽查、定期检查、建章立制一同作为月考核评分依据, 占月度考核分 20%, 四次调查结果平均分值为年度考核满意度得分。</p> <p>4. 年度考核 年度考核结果: 各月考核平均分加上满意度调查结果。</p> <p>(四) 考核结果</p> <p>1. 检查考核后, 甲方将考核结果及时反馈给外包服务方, 外包及时反馈整改结果。</p> <p>2. 监督考核结果由机关服务中心房产物管科实行月度汇总并上报机关服务中心领导。</p>	<p>1. 日常抽查考核 机关服务中心管理人员进行日常随机抽检考核, 外包管理方可一同检查也可机关服务中心单独考核, 填写《日常抽查考核评分表》, 服务不到位的视情节轻重每项扣 1-3 分; 受到甲方单位领导批评的, 每项扣 3-5 分; 受到甲方上级领导批评的, 每项扣 5-10 分。日常抽查结果作为月度考核综合评分表的一部份, 权重占主要业务分值的 70%。</p> <p>2. 月度考核 机关服务中心制定当月考核计划, 与外包服务公司共同参与检查, 扣分办法同“日常抽查考核”, 填写《月度考核评分表》, 当月有投诉的项目, 每个项目扣 1-5 分。定期检查作为“月度考核综合评分结果”的一部分, 权重占主要业务分值的 30%, 规章制度健全情况占月度考核分 10%, 满意度调查结果占月度考核分 20%。</p> <p>3. 满意度调查 满意度调查结果将与日常抽查、定期检查、建章立制一同作为月考核评分依据, 占月度考核分 20%, 四次调查结果平均分值为年度考核满意度得分。</p> <p>4. 年度考核 年度考核结果: 各月考核平均分加上满意度调查结果。</p> <p>(四) 考核结果</p> <p>1. 检查考核后, 甲方将考核结果及时反馈给外包服务方, 外包及时反馈整改结果。</p> <p>2. 监督考核结果由机关服务中心房产物管科实行月度汇总并上报机关服务中心领导。</p>	<p>完全响应 /无偏离</p>
----------	---	---	----------------------

/ 华保盛集团



9	<p>(五) 处罚</p> <p>1. 评分结果: 90-100 服务质量优、80-90 服务质量一般、小于 80 分服务质量差。</p> <p>2. 月度考核扣除分数折合成罚金, 从当月合同金额中扣除。每扣除 1 分扣除合同金额的 200 元。</p> <p>3. 月度考核低于 80 分, 甲方将按合同总费用 12 月的 2% 的标准扣除服务费, 一个合同年内月度评分有 3 次小于 80 分的, 视为不能满足服务质量要求, 下年度不予续签合同。</p> <p>4. 绿化养护服务罚则执行合同中约定。</p> <p>四、附表</p> <p>1. 日常抽查考核评分表</p> <p>2. 月度考核评分表</p> <p>竹溪大道 66 号办公楼物业管理服务量化评分表</p> <p>被考评单位: 考评时间: 年 月 日</p>	<p>(五) 处罚</p> <p>1. 评分结果: 90-100 服务质量优、80-90 服务质量一般、小于 80 分服务质量差。</p> <p>2. 月度考核扣除分数折合成罚金, 从当月合同金额中扣除。每扣除 1 分扣除合同金额的 200 元。</p> <p>3. 月度考核低于 80 分, 甲方将按合同总费用 12 月的 2% 的标准扣除服务费, 一个合同年内月度评分有 3 次小于 80 分的, 视为不能满足服务质量要求, 下年度不予续签合同。</p> <p>4. 绿化养护服务罚则执行合同中约定。</p> <p>四、附表</p> <p>1. 日常抽查考核评分表</p> <p>2. 月度考核评分表</p> <p>竹溪大道 66 号办公楼物业管理服务量化评分表</p> <p>被考评单位: 考评时间: 年 月 日</p>	完全响应 /无偏离																																																										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>项目</th> <th>序号</th> <th>考核标准内容</th> <th>分值</th> <th>评分细则</th> <th>考评分</th> <th>扣分原因</th> <th>当班员工签字</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">安全保卫 35分</td> <td>1</td> <td>保安人员当班时间着装不整齐, 举止不规范, 佩戴不完整、言语不文明</td> <td>3</td> <td>每发现一次扣 1 分</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>保安人员当班缺岗、串岗、擅自离岗</td> <td>3</td> <td>每发现一次扣 1 分</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>保安人员醉酒当班或者酒后上班, 在禁烟区吸烟</td> <td>3</td> <td>每发现一次扣 3 分</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	项目		序号	考核标准内容	分值	评分细则	考评分	扣分原因	当班员工签字	安全保卫 35分	1	保安人员当班时间着装不整齐, 举止不规范, 佩戴不完整、言语不文明	3	每发现一次扣 1 分				2	保安人员当班缺岗、串岗、擅自离岗	3	每发现一次扣 1 分				3	保安人员醉酒当班或者酒后上班, 在禁烟区吸烟	3	每发现一次扣 3 分				<table border="1"> <thead> <tr> <th>项目</th> <th>序号</th> <th>考核标准内容</th> <th>分值</th> <th>评分细则</th> <th>考评分</th> <th>扣分原因</th> <th>当班员工签字</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">安全保卫 35分</td> <td>1</td> <td>保安人员当班时间着装不整齐, 举止不规范, 佩戴不完整、言语不文明</td> <td>3</td> <td>每发现一次扣 1 分</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>保安人员当班缺岗、串岗、擅自离岗</td> <td>3</td> <td>每发现一次扣 1 分</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>保安人员醉酒当班或者酒后上班, 在禁烟区吸烟</td> <td>3</td> <td>每发现一次扣 3 分</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	项目	序号	考核标准内容	分值	评分细则	考评分	扣分原因	当班员工签字	安全保卫 35分	1	保安人员当班时间着装不整齐, 举止不规范, 佩戴不完整、言语不文明	3	每发现一次扣 1 分				2	保安人员当班缺岗、串岗、擅自离岗	3	每发现一次扣 1 分				3	保安人员醉酒当班或者酒后上班, 在禁烟区吸烟	3	每发现一次扣 3 分	
项目	序号	考核标准内容	分值	评分细则	考评分	扣分原因	当班员工签字																																																						
安全保卫 35分	1	保安人员当班时间着装不整齐, 举止不规范, 佩戴不完整、言语不文明	3	每发现一次扣 1 分																																																									
	2	保安人员当班缺岗、串岗、擅自离岗	3	每发现一次扣 1 分																																																									
	3	保安人员醉酒当班或者酒后上班, 在禁烟区吸烟	3	每发现一次扣 3 分																																																									
项目	序号	考核标准内容	分值	评分细则	考评分	扣分原因	当班员工签字																																																						
安全保卫 35分	1	保安人员当班时间着装不整齐, 举止不规范, 佩戴不完整、言语不文明	3	每发现一次扣 1 分																																																									
	2	保安人员当班缺岗、串岗、擅自离岗	3	每发现一次扣 1 分																																																									
	3	保安人员醉酒当班或者酒后上班, 在禁烟区吸烟	3	每发现一次扣 3 分																																																									



9	4	保安人员当班打瞌睡、玩手机或进行与工作无关的活动	5	每发一次扣 1 分					4	保安人员当班打瞌睡、玩手机或进行与工作无关的活动	5	每发一次扣 1 分						
	5	保安人员巡逻未达到次数, 巡查不尽责	3	每发一次扣 1 分					5	保安人员巡逻未达到次数, 巡查不尽责	3	每发一次扣 1 分						
	6	发生治安、消防等突发事件未及时报告处理	5	每发一次扣 5 分					6	发生治安、消防等突发事件未及时报告处理	5	每发一次扣 5 分						
	7	发现车辆出入未按章行驶(南进西出)或出现乱停乱放的, 委属车位被占用, 不及时采取措施	3	每发一次扣 1 分					7	发现车辆出入未按章行驶(南进西出)或出现乱停乱放的, 委属车位被占用, 不及时采取措施	3	每发一次扣 1 分						
	8	保安人员当班时间发现上访者未及时劝阻和上报, 影响了办公楼上班秩序	5	每发一次扣 1 分					8	保安人员当班时间发现上访者未及时劝阻和上报, 影响了办公楼上班秩序	5	每发一次扣 1 分						
	9	严格进出办公楼人员管理, 系识别或凭证出入, 未落实来访登记制度	5	每发一次扣 1 分					9	严格进出办公楼人员管理, 系识别或凭证出入, 未落实来访登记制度	5	每发一次扣 1 分						
	10	卫生保洁 25 分 地面、道路、广场、停车场、明沟、绿地有明显杂物、垃圾、纸屑、堆积物、淤泥、积水	3	每发一处扣 1 分					10	卫生保洁 25 分 地面、道路、广场、停车场、明沟、绿地有明显杂物、垃圾、纸屑、堆积物、淤泥、积水	3	每发一处扣 1 分						
	完全响应 / 无偏离																	




9	11	卫生间、垃圾箱周围有污渍、杂物、积水和明显异味	每发一处扣 1 分					11	卫生间、垃圾箱周围有污渍、杂物、积水和明显异味	每发一处扣 1 分									
	12	走廊、通道、门厅、楼梯、扶梯及楼梯扶手、栏杆、窗台、墙壁、指示牌、天花板、公共灯具、玻璃门、电梯室有明显灰尘、污渍、蜘蛛网、纸屑、烟头、垃圾和堆放杂物	每发一处扣 1 分					12	走廊、通道、门厅、楼梯、扶梯及楼梯扶手、栏杆、窗台、墙壁、指示牌、天花板、公共灯具、玻璃门、电梯室有明显灰尘、污渍、蜘蛛网、纸屑、烟头、垃圾和堆放杂物	每发一处扣 1 分									
	13	垃圾箱、垃圾桶站未及时清除、消毒	每发一处扣 1 分					13	垃圾箱、垃圾桶站未及时清除、消毒	每发一处扣 1 分									
	14	污水井、化粪池、排污沟(管)、卫生间出现堵塞、满溢	每发一处扣 1 分					14	污水井、化粪池、排污沟(管)、卫生间出现堵塞、满溢	每发一处扣 1 分									
	15	外景灯柱、护栏、花坛围石有泥痕	每发一处扣 0.5 分					15	外景灯柱、护栏、花坛围石有泥痕	每发一处扣 0.5 分									
	16	天台、消防通道、地下车库有垃圾堆积	每发一处扣 0.5 分					16	天台、消防通道、地下车库有垃圾堆积	每发一处扣 0.5 分									
维修维护 30 分	17	未做好对设施设备的养护及安全、防火、防水系统检查	每发一处扣 1 分					17	未做好对设施设备的养护及安全、防火、防水系统检查	每发一处扣 1 分									
	18	对于业主的报修,未及时处理	每发一处扣 1 分					18	对于业主的报修,未及时处理	每发一处扣 1 分									

完全响应 / 无偏离





9	考评组成员签字： 被考评单位负责人签字： 附表 1： 附表 2： 月度考核评分表 物业公司： 考核时间： 年 月 日	考评组成员签字： 被考评单位负责人签字： 附表 1： 附表 2： 月度考核评分表 物业公司： 考核时间： 年 月 日				
						
		考核内容 考评分 扣分原因 被考核人签字 备注				
		考核内容 考评分 扣分原因 被考核人签字 备注				
		建章立制 (10分)		建章立制 (10分)		完全响应 /无偏离
主要业务 (70分)		抽查 (70%)		抽查 (70%)		
		定期检查 (30%)		定期检查 (30%)		
		满意度调查 (20分)		满意度调查 (20分)		
		考评总分 100分		考评总分 100分		



技术部分			
1	<p>一、项目名称 竹溪大道 66 号办公区物业服务采购</p>	<p><u>我公司承诺完全响应:</u> 一、项目名称 竹溪大道 66 号办公区物业服务</p>	<p>完全响应 /无偏离</p>
2	<p>二、项目概况 (一) 服务内容 自治区发展改革委竹溪大道 66 号办公区公共部分的综合服务、秩序维护、卫生保洁、绿化养护、设备维护保养等物业服务工作。 (二) 物业概况 位置: 南宁市青秀区竹溪大道 66 号。 物业范围: 自治区发展改革委竹溪 66 号办公楼物业服务, 办公楼(总建筑面积: 11677.7m², 地上 6828.21m², 地下 4849.49m²)共 9 层。 本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为物业管理行业。 (三) 基础设施 1. 办公楼 1 栋, 消控室、监控室各 1 个, 电梯 2 部, 地下高低压配电房以及消防和生活水泵房各 1 间, 地热泵泵机房 1 间, 发电机房 1 间, 地库 1 层, 车辆安全出入口 2 个。 2. 地下车库 1 层, 建筑面积 4849.49m², 车辆安全进出口 2 个。 3. 办公大院绿化。</p>	<p><u>我公司承诺完全响应:</u> 二、项目概况 (一) 服务内容 自治区发展改革委竹溪大道 66 号办公区公共部分的综合服务、秩序维护、卫生保洁、绿化养护、设备维护保养等物业服务工作。 (二) 物业概况 位置: 南宁市青秀区竹溪大道 66 号。 物业范围: 自治区发展改革委竹溪 66 号办公楼物业服务, 办公楼(总建筑面积: 11677.7m², 地上 6828.21m², 地下 4849.49m²)共 9 层。 本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为物业管理行业。 (三) 基础设施 1. 办公楼 1 栋, 消控室、监控室各 1 个, 电梯 2 部, 地下高低压配电房以及消防和生活水泵房各 1 间, 地热泵泵机房 1 间, 发电机房 1 间, 地库 1 层, 车辆安全出入口 2 个。 2. 地下车库 1 层, 建筑面积 4849.49m², 车辆安全进出口 2 个。 3. 办公大院绿化。</p>	<p>完全响应 /无偏离</p>
3	<p>三、项目要求 (一) 岗位人数要求 (共 14 人) 1. 物业项目经理 (1 人) 要求大专或以上文化, 具有三年或以上办公楼物业服务工作经验, 善</p>	<p><u>我公司承诺完全响应:</u> 三、项目要求 (一) 岗位人数要求 (共 15 人) 1. 物业项目经理 (1 人) 要求大专或以上文化, 具有三年或以上办公楼物业服务工作经验, 善</p>	<p>完全响应 /正偏离</p>

/ 001015



<p>3</p>	<p>于工作协调与沟通。主要负责协助采购单位开展物业管理服务工作。项目经理专职负责负责本项目,不得在其他项目兼职。</p> <p>2. 工程人员 (2 人) 中专及以上学历,具有电工特种作业操作证书 (竞标时提供),具有三年或以上办公楼物业服务工作经验。</p> <p>3. 秩序维护 (6 人) (1) 秩序维护主管 (1 人) 中专及以上学历,具有三年或以上办公楼物业管理服务工作经验;身体健康,身高不低于 168 cm,年龄不超过 45 岁。</p>	<p>于工作协调与沟通。主要负责协助采购单位开展物业管理服务工作,积极配合甲方的各项活动;认真做好物业管理服务档案的建立和管理;熟悉物业管理服务法规、规范,对物业行业有全面的了解,并有自己的独到见解,独立运作物业管理能力,能够独立掌控各项工作的执行;严格按照 GB9001: 2015 国际质量体系标准进行物业运作;严格按 ISO14001: 2015 国际环境管理体系进行环保管理;严格按 ISO45001: 2018 职业健康安全管理体系进行安全生产管理;服务的过程有始有终,服务的结果让甲方满意; 24 小时响应服务,以满足甲方的需要为己任;以专业化、标准化、制度化作为管理标准;打造全员负责制、限时复命制、服务巡查制、考核监督制、责任追究制的管理机制;采用移动互联网技术辅助进行物业管理。项目经理专职负责负责本项目,不得在其他项目兼职。</p> <p>2. 工程人员 (2 人) 中专及以上学历,具有电工特种作业操作证书 (我公司已按要求提供),具有三年或以上办公楼物业服务工作经验,工作认真负责,能吃苦耐劳,无不良记录;熟悉变配电、建筑电气维修保养等相关工作,给排水维修保养方面有丰富经验。</p> <p>3. 秩序维护 (6 人) (1) 秩序维护主管 (1 人) 中专及以上学历,具有三年或以上办公楼物业管理服务工作经验;身体健康,有较高的政治思想素养和安保业务水平;尊重领导和服务对象,听从指挥,恪尽职守,遵纪守法;文明执勤,礼貌待人,敢于同</p>	<p>完全响应 /正偏离</p>
----------	---	--	----------------------

八、其他



3	<p>(2) 秩序维护领班兼巡逻岗 (2 人) 具有两年或以上办公楼物业服务工作经验, 身体健康, 身高不低于 168 cm, 年龄不超过 50 岁。</p> <p>(3) 秩序维护员 (3 人) 具有三年或以上办公楼物业服务工作经验, 身高不低于 165 cm, 五官端正, 身体健康, 最高年龄不能超过 50 岁。</p> <p>4. 监控室 (2 人) 中专或以上学历, 具有消防设施操作员证书, 具有三年或以上物业服务工作经验, 身体健康, 最高年龄不能超过 45 岁。</p>	<p>违法犯罪现象作斗争; 具备相关法律法规知识、安保知识以及消防知识; 具备一定的语言和表达能力; 有较强的组织、管理、协调能力。身高不低于 168 cm, 年龄不超过 45 岁。</p> <p>(2) 秩序维护领班兼巡逻岗 (2 人) 具有两年或以上办公楼物业服务工作经验, 身体健康, 工作态度好, 尊重领导和服务对象, 听从指挥, 恪尽职守, 遵纪守法; 有较高的政治思想素养和安保业务水平, 具备相关法律法规知识、安保知识以及消防知识; 具备一定的语言和表达能力; 服务意识强、文明执勤, 礼貌待人, 敢于同违法犯罪现象作斗争。身高不低于 168 cm, 年龄不超过 50 岁。</p> <p>(3) 秩序维护员 (3 人) 具有三年或以上办公楼物业服务工作经验, 身高不低于 165 cm, 五官端正, 身体健康, 工作态度好, 尊重领导和服务对象, 听从指挥, 恪尽职守, 遵纪守法; 有较高的政治思想素养和安保业务水平, 具备相关法律法规知识、安保知识以及消防知识; 服务意识强、文明执勤, 礼貌待人, 敢于同违法犯罪现象作斗争。最高年龄不能超过 50 岁。</p> <p>4. 监控室 (2 人) 中专或以上学历, 具有消防设施操作员证书, 具有三年或以上物业服务工作经验, 身体健康, 无近视, 五官端正, 机智灵敏, 无不良社会记录等; 服从安排, 听从指挥, 无违法犯罪记录, 爱岗敬业, 恪尽职守, 具备相关法律法规知识、安保</p>	完全响应 / 正偏离
---	---	--	------------



<p>3</p>	<p>5. 保洁、绿化 (3 人) (1) 保洁班长 (1 人) 具有五年或以上办公楼物业服务工作经验, 身体健康, 年龄不超过 45 岁。</p> <p>(2) 保洁员 (1 人) 具有三年或以上办公楼物业服务工作经验, 身体健康, 最高年龄不超过 50 岁。</p> <p>(3) 绿化养护员 (1 人) 具有三年或以上物业服务工作经验, 身体健康, 年龄不超过 50 岁。</p>	<p>知识以及消防知识, 具备一定的语言和表达能力。最高年龄不能超过 45 岁。</p> <p>5. 保洁、绿化 (3 人) (1) 保洁班长 (1 人) 具有五年或以上办公楼物业服务工作经验, 身体健康, 形象良好, 工作认真负责, 能吃苦耐劳, 无不良记录, 有较强的组织、管理、协调能力。具有服务意识, 敬业精神和责任心, 接受过保洁相关培训, 熟悉清洁设备、用品的操作规程。年龄不超过 45 岁。</p> <p>(2) 保洁员 (1 人) 具有三年或以上办公楼物业服务工作经验, 身体健康, 了解保洁相关知识, 有一定专业操作技能; 行为端正, 遵纪守法, 组织纪律观念强, 敬业精神好, 任劳任怨, 工作认真细致; 接受过保洁培训, 熟悉设备、用品的操作规程。最高年龄不超过 50 岁。</p> <p>(3) 绿化养护员 (1 人) 具有三年或以上物业服务工作经验, 身体健康, 具备绿化专业知识、技能; 组织纪律观念强, 敬业精神好, 任劳任怨, 工作认真细致; 接受过绿化培训, 熟悉绿化设备、用品的操作规程。年龄不超过 50 岁。</p> <p>6. 综合品质监督员 (1 人) 综合品质监督员随项目团队进驻本项目, 负责监督本项目综合物业服务质量, 对重大投诉直接受理、全程跟踪, 提升物业服务作业服务质量。服务初期驻点本项目至少为期一个月的项目质量监督、检查和指导工作。后期, 合同期内每个月至少 2 次开展服务质量监督、检查</p>	<p>完全响应 / 正偏离</p>
----------	---	--	-------------------



	<p>(二) 服务内容</p> <p>1. 综合服务 统筹安排办公区物业日常管理事务, 收集建立各类档案资料, 做好与甲方、辖区相关职能部门的沟通协调工作, 接待、处理投诉、报修, 做好客户服务工作。</p> <p>2. 设施设备检查、保养及维修服务</p> <p>(1) 对室内外给排水系统的设备、设施, 如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及疏通、水封设备、室外排水管及其附属构筑物等进行日常养护维修, 保证正常运行使用。</p> <p>(2) 对供电系统, 高、低压电器设备, 电线电缆, 网络网线, 照明装置, 食堂厨房设备等进行日常管理和养护维修。</p> <p>(3) 对火灾自动报警系统, 自动喷淋系统, 室内灭火栓, 排防烟系统, 安全疏散、应急系统, 防火门系统, 二氧化碳等灭火系统进行日常管理和养护维修。</p> <p>(4) 负责办公区域内电梯、中央空调、消防等设施设备维护保养和除四害工作。</p> <p>3. 秩序维护</p> <p>(1) 统筹安排人员对办公楼(区)来人来访进行通报、证件检验、登记等; 对防盗、防火报警监控设备维修管理, 门卫、守护和巡逻, 公共秩序维护, 治安及其它突发事件处理</p>	<p>和指导, 确保项目达到服务质量要求。该名人员由我公司总部安排专人担任, 其工资待遇等所有费用由我公司总部自行承担。</p> <p>1. 综合服务 统筹安排办公区物业日常管理事务, 收集建立各类档案资料, 做好与甲方、辖区相关职能部门的沟通协调工作, 接待、处理投诉、报修, 做好客户服务工作。</p> <p>2. 设施设备检查、保养及维修服务</p> <p>(1) 对室内外给排水系统的设备、设施, 如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及疏通、水封设备、室外排水管及其附属构筑物等进行日常养护维修, 保证正常运行使用。</p> <p>(2) 对供电系统, 高、低压电器设备, 电线电缆, 网络网线, 照明装置, 食堂厨房设备等进行日常管理和养护维修。</p> <p>(3) 对火灾自动报警系统, 自动喷淋系统, 室内灭火栓, 排防烟系统, 安全疏散、应急系统, 防火门系统, 二氧化碳等灭火系统进行日常管理和养护维修。</p> <p>(4) 负责办公区域内电梯、中央空调、消防等设施设备维护保养和除四害工作。</p> <p>3. 秩序维护</p> <p>(1) 统筹安排人员对办公楼(区)来人来访进行通报、证件检验、登记等; 对防盗、防火报警监控设备维修管理, 门卫、守护和巡逻, 公共秩序维护, 治安及其它突发事件处理</p>	<p>完全响应 /正偏离</p>
--	---	--	----------------------



<p>等。</p> <p>(2) 办公区道路交通管理, 机动车和非机动车停放管理等; 帮助业主处理紧急情况; 负责安排好办公大楼办公室用水配送, 办公桌椅搬移等工作。</p> <p>(3) 建立办公楼(区)传达、秩序维护、车辆、道路及等管理制度并认真落实, 营造安全的工作环境。</p> <p>(4) 严格验证、登记, 杜绝闲杂人员进入办公楼(区); 维护和保证防盗、防火等报警监控设备的正常运行, 对办公区的安全状况实行 24 小时监控, 监控记录保持完整。</p> <p>4. 保洁、绿化</p> <p>(1) 统筹安排保洁部日常工作并做好保洁服务质量监督。</p> <p>(2) 灭鼠、灭蚊、灭蝇、灭蟑螂, 达到全国爱卫会规定的标准, 科学有效地进行卫生消毒。</p> <p>(3) 负责安排办公大楼公共区域每天至少 2 次卫生清洁, 并做好检查监督等工作。</p> <p>(4) 做好办公楼区域绿化养护。</p> <p>(三) 工作要求及服务标准</p> <p>1. 综合服务</p> <p>(1) 统筹安排物业项目各部门日常管理事宜。</p> <p>(2) 每周向采购单位相关领导口头汇报工作, 每月书面汇报工作开展情况, 并及时反馈信息, 重大情况立即报告相关领导。</p> <p>(3) 做好详细的员工档案、工作记录, 原始台账保存完好。</p> <p>(4) 走访工作: 了解其对物业管理服务的意见和建议。</p> <p>(5) 做好办公区的水电费核算和收缴工作。</p>	<p>等。</p> <p>(2) 办公区道路交通管理, 机动车和非机动车停放管理等; 帮助业主处理紧急情况; 负责安排好办公大楼办公室用水配送, 办公桌椅搬移等工作。</p> <p>(3) 建立办公楼(区)传达、秩序维护、车辆、道路及等管理制度并认真落实, 营造安全的工作环境。</p> <p>(4) 严格验证、登记, 杜绝闲杂人员进入办公楼(区); 维护和保证防盗、防火等报警监控设备的正常运行, 对办公区的安全状况实行 24 小时监控, 监控记录保持完整。</p> <p>4. 保洁、绿化</p> <p>(1) 统筹安排保洁部日常工作并做好保洁服务质量监督。</p> <p>(2) 灭鼠、灭蚊、灭蝇、灭蟑螂, 达到全国爱卫会规定的标准, 科学有效地进行卫生消毒。</p> <p>(3) 负责安排办公大楼公共区域每天至少 2 次卫生清洁, 并做好检查监督等工作。</p> <p>(4) 做好办公楼区域绿化养护。</p> <p>(三) 工作要求及服务标准</p> <p>1. 综合服务</p> <p>(1) 统筹安排物业项目各部门日常管理事宜。</p> <p>(2) 每周向采购单位相关领导口头汇报工作, 每月书面汇报工作开展情况, 并及时反馈信息, 重大情况立即报告相关领导。</p> <p>(3) 做好详细的员工档案、工作记录, 原始台账保存完好。</p> <p>(4) 走访工作: 了解其对物业管理服务的意见和建议。</p> <p>(5) 做好办公区的水电费核算和收缴工作。</p>	<p>完全响应 /无偏离</p>
---	---	----------------------



<p>(6) 与综治办、派出所、卫生防疫等职能部门加强合作与交流。</p> <p>(7) 建立监控影像资料保存及保密制度,并做好影像资料的安全存放和保密工作。</p> <p>(8) 日常巡检:每天对楼宇巡查,发现问题及时处理(大型维修5天内,中型维修3天内,小型维修1天内),对业主违章处理率达到98%,通过提醒信、通知等形式,在提示栏提示业主关心的问题。</p> <p>(9) 处理投诉:一般投诉1天内有处理结果,复杂重要投诉3天内有处理结果,投诉回访率达到98%,维修回访率:大型维修达98%,中/小型维修达80%。</p> <p>2. 设施设备检查、保养及维修服务</p> <p>(1) 基本要求:设施、设备的运行管理需要一套针对性的、严格的管理方法,科学的检修、保养计划以及细致周全的岗位责任制、值班制度和交接班制度,按时做好检查巡查维修记录,并实施专业化的科学管理。具体内容包含:</p> <p>①维修部门的人员配置方案、各岗位职责,工程人员值班安排计划</p>	<p>(6) 与综治办、派出所、卫生防疫等职能部门加强合作与交流。</p> <p>(7) 建立监控影像资料保存及保密制度,并做好影像资料的安全存放和保密工作。</p> <p>(8) 日常巡检:每天对楼宇巡查,发现问题及时处理(大型维修5天内,中型维修3天内,小型维修1天内),对业主违章处理率达到99%,通过提醒信、通知等形式,在提示栏提示业主关心的问题。</p> <p>(9) 处理投诉:一般投诉1天内有处理结果,复杂重要投诉3天内有处理结果,投诉回访率达到99%,维修回访率:大型维修达99%,中/小型维修达90%。</p> <p>(10) 综合服务指标承诺:</p> <p>① 有效投诉率: 2%以下;</p> <p>② 有效投诉处理率、回复率: 100%;</p> <p>③ 配合及时率: 100%;</p> <p>④ 档案归档率、完整率和准确率: 100%;</p> <p>⑤ 管理人员、专业操作人员专业培训合格率: 100%;</p> <p>⑥ 物业管理服务的综合满意率: 95%以上。</p> <p>2. 设施设备检查、保养及维修服务</p> <p>(1) 基本要求:设施、设备的运行管理需要一套针对性的、严格的管理方法,科学的检修、保养计划以及细致周全的岗位责任制、值班制度和交接班制度,按时做好检查巡查维修记录,并实施专业化的科学管理。具体内容包含:</p> <p>①维修部门的人员配置方案、各岗位职责,工程人员值班安排计划</p>	<p>完全响应 / 正偏离</p>
---	---	-------------------

3

1/2/3

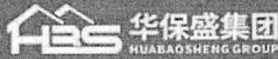


<p>(水电维护值班需全年 8 小时值班)。</p> <p>②每日对各大型设施设备进行巡检两次以上, 并有完善的巡检方案、记录。</p> <p>③制定处理各种设备可能发生的突发事件的应急预案。</p> <p>④按国家、自治区相关节能减排规定, 制定科学的节能减排制度, 并融入各种设施设备的运行管理中, 能耗数据能够体现节能效果。</p> <p>⑤能提供高效、友善的维修服务, 有工作流程、接报修记录、维修过程记录, 对维修耗材进行科学管理。</p> <p>(2) 单次零星维修费用在 100 元以下。</p> <p>(3) 具体量化标准:</p> <p>①电梯: 安全管理员每天至少巡查两遍, 发现问题, 及时同电梯公司联系维修, 定期对电梯设备整体进行维护保养。效果: 电梯安全正常运行、平稳; 机房、轿厢整洁; 电梯各组成部分完好率 100%。</p> <p>②中央空调: 操作员对运行中的设备每日巡查不少于 4 次, 发现问题及时联系中央空调维保公司进行维修, 定期对中央空调进行维护保养。效果: 中央空调主机系统运行正常, 冷却塔和设备间保持清洁, 部件完好率 100%。</p> <p>③机电设备: 每天至少巡视检查两次, 发现问题, 及时维修。效果: 无故障停电, 安全运行。</p> <p>④室外照明: 每天至少检查一遍, 随坏随修。效果: 灯泡正常使用, 灯罩完好清洁, 灯具及灯座无破损, 完好率达 98% 以上。</p>	<p>(水电维护值班需全年 8 小时值班)。</p> <p>②每日对各大型设施设备进行巡检两次以上, 并有完善的巡检方案、记录。</p> <p>③制定处理各种设备可能发生的突发事件的应急预案。</p> <p>④按国家、自治区相关节能减排规定, 制定科学的节能减排制度, 并融入各种设施设备的运行管理中, 能耗数据能够体现节能效果。</p> <p>⑤能提供高效、友善的维修服务, 有工作流程、接报修记录、维修过程记录, 对维修耗材进行科学管理。</p> <p>(2) 单次零星维修费用在 100 元以下。</p> <p>(3) 具体量化标准:</p> <p>①电梯: 安全管理员每天至少巡查两遍, 发现问题, 及时同电梯公司联系维修, 定期对电梯设备整体进行维护保养。效果: 电梯安全正常运行、平稳; 机房、轿厢整洁; 电梯各组成部分完好率 100%。</p> <p>②中央空调: 操作员对运行中的设备每日巡查不少于 4 次, 发现问题及时联系中央空调维保公司进行维修, 定期对中央空调进行维护保养。效果: 中央空调主机系统运行正常, 冷却塔和设备间保持清洁, 部件完好率 100%。</p> <p>③机电设备: 每天至少巡视检查两次, 发现问题, 及时维修。效果: 无故障停电, 安全运行。</p> <p>④室外照明: 每天至少检查一遍, 随坏随修。效果: 灯泡正常使用, 灯罩完好清洁, 灯具及灯座无破损, 完好率达 99% 以上。</p>	<p>完全响应 / 正偏离</p>
---	---	-------------------



<p>3</p>	<p>⑤消防设施：每天至少检查一次，发现问题，及时维修，定期对消防设施进行维护保养。效果：设施有效，标志清楚，完好无损；报警器灵敏度高，准确报警；管道畅通，无堵塞、无泄露；消防设备工作正常、有效；设备完好率达 98%以上。</p> <p>⑥给排水管道：每天至少检查一遍，发现问题，及时维修。效果：上、下水通畅，无渗漏；管道畅通，无堵塞；设备完好率达 95%以上。</p> <p>⑦沟渠池井：每天至少检查一遍，发现问题，及时维修。效果：完好率达 100%；无缺损，不积污，无堵塞。</p> <p>⑧对于其他设施设备的维修应满足以下条件：及时率>98%、合格率>98%、房屋完好率>95%、公用设施完好率>95%、设备完好率>95%。</p> <p>⑨建立能源能耗管理体系：对能耗使用过大的设备进行监控，调节使用频率和运行时长。效果：合理利用能源，降低能耗。</p> <p>⑩根据相关法规，所管辖的设施设备应能通过具有相关检测资质部门的年度安全检验。</p>	<p>⑤消防设施：每天至少检查一次，发现问题，及时维修，定期对消防设施进行维护保养。效果：设施有效，标志清楚，完好无损；报警器灵敏度高，准确报警；管道畅通，无堵塞、无泄露；消防设备工作正常、有效；设备完好率达 99%以上。</p> <p>⑥给排水管道：每天至少检查一遍，发现问题，及时维修。效果：上、下水通畅，无渗漏；管道畅通，无堵塞；设备完好率达 99%以上。</p> <p>⑦沟渠池井：每天至少检查一遍，发现问题，及时维修。效果：完好率达 100%；无缺损，不积污，无堵塞。</p> <p>⑧对于其他设施设备的维修应满足以下条件：<u>及时率>99%、合格率>99%、房屋完好率>95%、公用设施完好率>99%、设备完好率>99%</u>。</p> <p>⑨建立能源能耗管理体系：对能耗使用过大的设备进行监控，调节使用频率和运行时长。效果：合理利用能源，降低能耗。</p> <p>⑩根据相关法规，所管辖的设施设备应能通过具有相关检测资质部门的年度安全检验。</p> <p><u>(4) 使用新视窗智慧化物业管理平台，通过线上报修、智能派单、实时监控等功能，实现透明化管理，减少人工成本。业主通过手机 APP 随时随地进行报修，无需亲自前往物业服务中心，提高报修的便捷性。</u></p> <p><u>(5) 合理运用《智慧物业电气设备管理系统》、《智慧物业设备及能源管理系统》、《工程维修智能化管理系统》等计算机软件著作权提高水电综合维修服务质量。</u></p> <p><u>(6) 定期开展相关设施设备维</u></p>	<p>完全响应 / 正偏离</p>
----------	--	---	-------------------





<p>3</p>	<p>3. 秩序维护 (1) 所有人员统一着工作制服</p>	<p>护培训，提高工程维护工作技能及业务水平。</p> <p>(7) 做好项目各类设备、设施日常检查维护台账建设工作，建立完整的设施设备巡检维护方案。</p> <p>(8) 设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范，确保区域内设施设备运行正常，加强对管理区域内水电设施的管理，无安全事故发生。</p> <p>(9) 雨季及台风等恶劣天气过后加强巡查次数，发现问题及时整改，随时保证水电及网络畅通，保证项目所有设备设施正常运作。</p> <p>(10) 树立服务意识，保持良好的服务态度，语言举止文明，维修完毕后应及时将现场清扫干净，待用户满意后方可离开。</p> <p>(11) 设施设备检查、保养及维修服务指标承诺：</p> <p>① 零修、急修维修工程质量合格率：100%。</p> <p>② 零修、急修维修工程回访率：100%。</p> <p>③ 安全责任事故：0，消防事故：0，人身事故：0。</p> <p>④ 道路完好率、停车场完好率：99%以上；</p> <p>⑤ 公共设施、休息设施及小品雕塑完好率：99%以上；</p> <p>⑥ 公共照明、供电设备、弱电设备完好率：99%以上；</p> <p>⑦ 消防设施设备完好率：100%；</p> <p>⑧ 配合及时率：100%；</p> <p>3. 秩序维护 (1) 所有人员统一着工作制服</p>	<p>完全响应 /正偏离</p>
----------	------------------------------------	---	----------------------



<p>上岗,戴保安帽,文明用语,提供文明礼貌服务。</p> <p>(2) 安保工作时间为早班: 7:00-15:00、中班 15:00-23:00、夜班: 23:00-7:00 (第二天)。</p> <p>(3) 秩序维护员巡逻岗每隔 2 小时定期巡更,做好检查记录,维护好公共秩序。</p> <p>(4) 建立台账,实行外来人员、车辆出入登记、大件及家具家电等物品出入登记制度。</p> <p>(5) 保证文件、资料和业务情况的安全管理,不泄密。</p> <p>(6) 秩序维护员巡更中发现问题,应在现场维护秩序并在 5 分钟内向相关工作人员报告,及时控制事态,配合做好处理工作。</p> <p>(7) 双休日、节假日、晚班秩序维护员须坚守岗位,不脱岗。</p> <p>(8) 严禁秩序维护员私自乱收取费用。</p> <p>(9) 加强停车场的车辆过夜管理。未经登记或未经允许的非单位职工车辆原则上不允许停放过夜。特殊情况确需过夜停放的,应报经业主单位同意。</p> <p>(10) 监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后,应及时通知相关人员及时赶到现场进行处理,并报警。</p> <p>(11) 做好安全防范和日常巡视工作,及时发现和处理各种安全和事故隐患,迅速有效处置突发事件,重点、要害部位每小时至少巡逻一次,普通区域每 4 小时巡逻一次(含夜间),发现违法、违章行为应及时制止;有专人指挥交通,确保各种车辆停放有序,无堵塞交通现象,不影响</p>	<p>上岗,戴保安帽,文明用语,提供文明礼貌服务。</p> <p>(2) 安保工作时间为早班: 7:00-15:00、中班 15:00-23:00、夜班: 23:00-7:00 (第二天)。</p> <p>(3) 秩序维护员巡逻岗每隔 2 小时定期巡更,做好检查记录,维护好公共秩序。</p> <p>(4) 建立台账,实行外来人员、车辆出入登记、大件及家具家电等物品出入登记制度。</p> <p>(5) 保证文件、资料和业务情况的安全管理,不泄密。</p> <p>(6) 秩序维护员巡更中发现问题,应在现场维护秩序并在 5 分钟内向相关工作人员报告,及时控制事态,配合做好处理工作。</p> <p>(7) 双休日、节假日、晚班秩序维护员须坚守岗位,不脱岗。</p> <p>(8) 严禁秩序维护员私自乱收取费用。</p> <p>(9) 加强停车场的车辆过夜管理。未经登记或未经允许的非单位职工车辆原则上不允许停放过夜。特殊情况确需过夜停放的,应报经业主单位同意。</p> <p>(10) 监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后,应及时通知相关人员及时赶到现场进行处理,并报警。</p> <p>(11) 做好安全防范和日常巡视工作,及时发现和处理各种安全和事故隐患,迅速有效处置突发事件,重点、要害部位每小时至少巡逻一次,普通区域每 2 小时巡逻一次(含夜间),发现违法、违章行为应及时制止;有专人指挥交通,确保各种车辆停放有序,无堵塞交通现象,不影响</p>	<p>完全响应 / 正偏离</p>
--	--	-------------------



3	<p>行人通行;重大节日期间要加强安全防范和巡视工作。</p> <p>4. 保洁、绿化</p> <p>(1) 垃圾日产日清, 垃圾箱外表干净, 无异味。</p> <p>(2) 公共场地保持清洁, 无杂物、废物, 无纸屑、烟头等废弃物。</p> <p>(3) 办公楼区域保持地面干净, 无污渍、积水、杂物, 扶手干净、无</p>	<p>行人通行;重大节日期间要加强安全防范和巡视工作。</p> <p>(12) 在维护公共秩序服务过程中使用新技术、新方法提升安保或消防服务质量。</p> <p>(13) 熟练掌握消防应急处理、反恐演练操作流程, 定期对员工进行安全知识及技能培训, 并有档案记录。制定与所负责工作项目相关的突发事件应急预案。</p> <p>(14) 成立“应急保障中心”, 实现突发事件应对的“统一指挥、快速响应、协调有序、处置有力”, 提升对突发事件的快速反应能力。</p> <p>(15) 秩序维护服务指标承诺:</p> <p>① 办公区内安全责任事故发生率: 0;</p> <p>② 办公区内火灾责任事故发生率: 0;</p> <p>③ 办公区内治安案件发生率: 1‰以下;</p> <p>④ 办公区内治安案件处置率: 100%;</p> <p>⑤ 办公区管理区域巡查及时率: 100%;</p> <p>⑥ 消防器材完好率: 100%;</p> <p>⑦ 交通及车辆有效管理率: 99%以上;</p> <p>⑧ 配合及时率: 100%;</p> <p>⑨ 安保人员培训合格率: 100%。</p> <p>4. 保洁、绿化</p> <p>(1) 垃圾日产日清, 垃圾箱外表干净, 无异味。</p> <p>(2) 公共场地保持清洁, 无杂物、废物, 无纸屑、烟头等废弃物。</p> <p>(3) 办公楼区域保持地面干净, 无污渍、积水、杂物, 扶手干净、无</p>	完全响应 /正偏离
---	---	---	--------------

/ 0111111111



<p>3</p>	<p>积尘,其它部位无明显积尘,无蜘蛛网。</p> <p>(4)卫生间保持清洁,无污渍、无异味,保洁消耗品及时提供和补给。</p> <p>(5)每季度对所辖物业进行“四害”消杀清理工作。</p> <p>(6)每个工作日上午 7:30 和下午 14:30 以前需对办公楼进行拖、扫、抹,保持地面干净、无污渍,无明显灰尘。</p> <p>(7)保证办公楼区域原有公共苗木成活率 95%以上,定期修剪、管理与养护;</p> <p>(8)保证公共区域绿化带整洁,绿化清理产生的垃圾及时清运。</p>	<p>积尘,其它部位无明显积尘,无蜘蛛网。</p> <p>(4)卫生间保持清洁,无污渍、无异味,保洁消耗品及时提供和补给。</p> <p>(5)每季度对所辖物业进行“四害”消杀清理工作。</p> <p>(6)每个工作日上午 7:30 和下午 14:30 以前需对办公楼进行拖、扫、抹,保持地面干净、无污渍,无明显灰尘。</p> <p>(7)保证办公楼区域原有公共苗木成活率 95%以上,定期修剪、管理与养护;</p> <p>(8)保证公共区域绿化带整洁,绿化清理产生的垃圾及时清运。</p> <p><u>(9)制定详细的服务工作计划,有保洁工作管理制度、重大活动保洁方案、保障措施等。</u></p> <p><u>(10)垃圾分类示范创建工作:全面推进生活垃圾分类示范创建工作,实现生活垃圾分类管理主体全覆盖,开展生活垃圾分类示范样板创建活动,根据我公司垃圾分类试点的管理经验打造本项目生活垃圾分类示范样板。</u></p> <p><u>(11)在保洁和绿化养护服务过程中使用新技术、新方法(智能化管理系统)加强保洁巡查、快速反应,提升保洁和绿化养护服务质量。</u></p> <p><u>(12)掌握花草树木生长的特性,科学、针对性地进行养护管理,做好各种植物的档案,建立绿化技术管理制度。</u></p> <p><u>(13)定期开展相关绿化养护培训,提高绿化养护工作技能及业务水平。</u></p>	<p>完全响应 /正偏离</p>
----------	---	--	----------------------



<p>3</p>		<p>(14) 免费制定绿化公共部位标识牌, 向甲方工作人员宣传“爱护环境、爱护花草树木、文明观赏”等方面的公共制度。</p> <p>保洁服务指标承诺:</p> <p>① 保洁及时率: 100%;</p> <p>② 保洁达标率: 99%以上;</p> <p>③ 管理区域消毒及时率: 100%;</p> <p>④ 垃圾分类处理及时率: 100%;</p> <p>⑤ 配合及时率: 100%;</p> <p>⑥ 保洁人员培训合格率: 100%。</p> <p>⑦ 保洁服务回访率达 100%。</p> <p>(16) 绿化养护管理服务指标承诺:</p> <p>① 绿化养护达标率: 100%;</p> <p>② 草坪纯度: 99%以上;</p> <p>③ 防虫害及时率: 100%;</p> <p>④ 绿化垃圾清运及时率: 100%;</p> <p>⑤ 配合及时率: 100%;</p> <p>⑥ 应急响应及时率: 100%;</p> <p>⑦ 作业安全事故发生率: 0;</p> <p>⑧ 绿化员培训合格率: 100%;</p> <p>⑨ 绿化养护服务回访率达 100%。</p>	<p>完全响应 / 正偏离</p>
<p>4</p>	<p>四、监督与违约处置 采购单位将对秩序维护、水电、保洁服务质量进行全过程监督, 成交单位日常工作不到位、不达标, 或有违约现象, 将根据双方议定的考核管理办法, 做出相应的违约处理、处罚或赔偿。</p>	<p>我公司承诺完全响应:</p> <p>四、监督与违约处置 采购单位将对秩序维护、水电、保洁服务质量进行全过程监督, 成交单位日常工作不到位、不达标, 或有违约现象, 将根据双方议定的考核管理办法, 做出相应的违约处理、处罚或赔偿。</p>	<p>完全响应 / 无偏离</p>

4	<p>违纪处理与处罚规定:成交单位在合同执行期间,如果有下列情形之一者,采购单位有权从每月支付的物业管理服务费中视情节轻重予以扣减:</p> <p>(一)未按合同规定派足人员的(缺员不缺岗除外),采购单位有权按缺员人数、缺员天数及平均日工资标准扣除费用,依此类推。</p> <p>(二)未执行投标文件、合同规定任务的,或对采购单位要求整改的问题未在规定时间内完成整改的,采购单位有权扣减年度物业管理服务费总额的 2%,直至执行、整改为止。出现以上情形三次以上的(含三次)的终止合同。</p> <p>(三)未经采购单位同意,不得擅自更换物业经理,采购单位有权建议更换不称职员工。</p>	<p>违纪处理与处罚规定:成交单位在合同执行期间,如果有下列情形之一者,采购单位有权从每月支付的物业管理服务费中视情节轻重予以扣减:</p> <p>(一)未按合同规定派足人员的(缺员不缺岗除外),采购单位有权按缺员人数、缺员天数及平均日工资标准扣除费用,依此类推。</p> <p>(二)未执行投标文件、合同规定任务的,或对采购单位要求整改的问题未在规定时间内完成整改的,采购单位有权扣减年度物业管理服务费总额的 2%,直至执行、整改为止。出现以上情形三次以上的(含三次)的终止合同。</p> <p>(三)未经采购单位同意,不得擅自更换物业经理,采购单位有权建议更换不称职员工。</p>	完全响应 /无偏离
5	<p>五、项目报价及费用支付方式</p> <p>(一)物业管理服务费均由采购单位按合同规定方式支付给成交单位。</p> <p>(二)投标报价包含以下所列项目费用:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 管理、服务人员的工资,按规定提取的保险和福利费及国家、自治区规定必须缴纳的费用。 2. 日常办公费及劳保费。 3. 法定税费。 4. 卫生保洁过程中使用到的各种材料、工具、保洁用品的费用。 5. 投标单位合理利润。 6. 投标单位员工节假日、重大活动的加班费。 7. 节假日办公楼公共区域装饰费。 	<p>我公司承诺完全响应:</p> <p>五、项目报价及费用支付方式</p> <p>(一)物业管理服务费均由采购单位按合同规定方式支付给成交单位。</p> <p>(二)我公司的投标报价已包含以下所列项目费用:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 管理、服务人员的工资,按规定提取的保险和福利费及国家、自治区规定必须缴纳的费用。 2. 日常办公费及劳保费。 3. 法定税费。 4. 卫生保洁过程中使用到的各种材料、工具、保洁用品的费用。 5. 投标单位合理利润。 6. 投标单位员工节假日、重大活动的加班费。 7. 节假日办公楼公共区域装饰费。 	完全响应 /无偏离

6	<p>六、商务要求</p> <p>1. 服务时间: 3 年, 具体起止时间由合同约定。成交单位在签订物业管理合同之日起 7 日内接手进驻合同约定的物业服务区域并正常工作。</p> <p>2. 服务地点: 采购单位指定地点。</p> <p>3. 服务质量保证期: 自提供服务之日起至服务验收合格之日止。</p> <p>4. 处理问题响应时间: 接到采购单位处理问题通知后 30 分钟内到达采购单位指定现场。</p> <p>5. 采购预算及报价要求: 本项目预算金额(人民币): 202.2 万元; 报价超过预算无效。</p> <p>6. 付款方式:</p> <p>(1) 预付款: 合同签订之日起 10 个工作日内, 由采购单位支付一年合同款的 10%给成交单位;</p> <p>(2) 物业服务费用每季度支付一次, 每季度月末前支付本季度物业费(优先扣除预付款); 如受年初年末财政资金支付限制影响, 付款时间以财政审批后的支付时间为准。成交方如果减员, 必需向采购人报告, 并减少相应服务费, 如发现不报告, 采购人有权不结算物业费用或直接减少相应服务费。</p> <p>7. 其他要求: 成交单位在开展日常管理工作时需向采购单位定期汇报工作情况。</p> <p>8. 考核标准(按月考核)见附件。</p>	<p><u>我公司承诺完全响应:</u></p> <p>六、商务要求</p> <p>1. 服务时间: 3 年, 具体起止时间由合同约定。成交单位在签订物业管理合同之日起 7 日内接手进驻合同约定的物业服务区域并正常工作。</p> <p>2. 服务地点: 采购单位指定地点。</p> <p>3. 服务质量保证期: 自提供服务之日起至服务验收合格之日止。</p> <p>4. 处理问题响应时间: 接到采购单位处理问题通知后 30 分钟内到达采购单位指定现场。</p> <p>5. 采购预算及报价要求: 本项目预算金额(人民币): 202.2 万元; 报价超过预算无效。(我公司报价不超过预算)</p> <p>6. 付款方式:</p> <p>(1) 预付款: 合同签订之日起 10 个工作日内, 由采购单位支付一年合同款的 10%给成交单位;</p> <p>(2) 物业服务费用每季度支付一次, 每季度月末前支付本季度物业费(优先扣除预付款); 如受年初年末财政资金支付限制影响, 付款时间以财政审批后的支付时间为准。成交方如果减员, 必需向采购人报告, 并减少相应服务费, 如发现不报告, 采购人有权不结算物业费用或直接减少相应服务费。</p> <p>7. 其他要求: 成交单位在开展日常管理工作时需向采购单位定期汇报工作情况。</p> <p>8. 考核标准(按月考核)见附件。</p>	完全响应 /无偏离	/
7	<p>七、可磋商内容: 竞争性磋商文件采购需求中的未明确的技术、服务要求。</p>	<p><u>我公司承诺完全响应:</u></p> <p>七、可磋商内容: 竞争性磋商文件采购需求中的未明确的技术、服务要求。</p>	完全响应 /无偏离	/



<p>8</p>	<p>附件： 竹溪大道 66 号办公区物业服务管理考核暂行办法</p> <p>为了对物业服务外包方进行有效管理，保障服务质量平稳，督促外包方加强管理，形成高效有序的服务运行机制，切实保障物业管理服务品质，特制订本考核暂行办法。</p> <p>一、考核范围 本办法适用于自治区发展改革委机关办公区物业、安保及绿化等外包服务内容。</p> <p>二、考核内容 (一) 外包方管理体系的考核 1. 适用于履行物业合同的规章制度、操作规程、质量标准等管理体系文件齐全、合理。 2. 管理体系执行情况。包括各项操作记录、质量检查记录、物料使用记录、技术资料留档、人员考核等。各项管理体系的工作记录真实、全面。 3. 各项应急预案齐全，制定预案培训、演练计划，演练、总结、整改等实施情况记录和演练现场图片资料齐全。 (二) 服务人员管理的考核 1. 服务人员定员数量与合同约定一致。 2. 办公区岗位人员的招聘、调岗必须报自治区发展改革委机关服务中心审核。 3. 各岗位按国家、地方或行业规定持证上岗。 4. 重要岗位设有专职管理人员，应设有安全负责人岗位。</p>	<p><u>我公司承诺完全响应：</u></p> <p>附件： 竹溪大道 66 号办公区物业服务管理考核暂行办法</p> <p>为了对物业服务外包方进行有效管理，保障服务质量平稳，督促外包方加强管理，形成高效有序的服务运行机制，切实保障物业管理服务品质，特制订本考核暂行办法。</p> <p>一、考核范围 本办法适用于自治区发展改革委机关办公区物业、安保及绿化等外包服务内容。</p> <p>二、考核内容 (一) 外包方管理体系的考核 1. 适用于履行物业合同的规章制度、操作规程、质量标准等管理体系文件齐全、合理。 2. 管理体系执行情况。包括各项操作记录、质量检查记录、物料使用记录、技术资料留档、人员考核等。各项管理体系的工作记录真实、全面。 3. 各项应急预案齐全，制定预案培训、演练计划，演练、总结、整改等实施情况记录和演练现场图片资料齐全。 (二) 服务人员管理的考核 1. 服务人员定员数量与合同约定一致。 2. 办公区岗位人员的招聘、调岗必须报自治区发展改革委机关服务中心审核。 3. 各岗位按国家、地方或行业规定持证上岗。 4. 重要岗位设有专职管理人员，应设有安全负责人岗位。</p>	<p>完全响应 / 无偏离</p>
----------	---	--	-------------------



8	<p>(三) 服务质量考核</p> <p>1. 保安服务</p> <p>(1) 考核保安服务规章制度执行情况和服务质量, 如仪容仪表, 巡视、治安、训练以及工作记录等内容。</p> <p>(2) 对突发事件处理预案和处理能力进行考核, 如群体上访、恐怖袭击等。</p> <p>2. 保洁服务</p> <p>考核办公区环境保洁管理制度执行情况和服务质量, 包括办公楼内公共区域、办楼周边道路、停车场和设施保洁, 以及大理石地面墙面和电梯地毯清洁保养及工作记录等内容。</p> <p>3. 设施设备日常维修及维护、运行</p> <p>(1) 考核设备设施维护、运行等服务的管理制度执行情况和服务质量, 包括楼宇建筑、共用设施设备、水、电、气、暖、消防、电梯、门禁、监控、会议等设施设备运行、维护, 设备安全及维保管理及各项工作记录等内容。</p> <p>(2) 考核日常维修的管理制度执行情况和服务质量, 包括报修流程、维修及时性、维修质量、耗材使用以及工作记录等。</p> <p>(3) 考核现场施工和安全管理, 包括第三方施工人员、环境、质量及安全等内容的监督管理。</p> <p>4. 绿化管理考核</p> <p>按绿化养护年度合同内容执行。</p> <p>(四) 物资管理考核</p> <p>1. 对外包方库房、物料消耗的管理制度执行情况进行考核, 各种工作记录真实齐全。</p> <p>2. 外包服务方按月提交需求计划, 计划内容合理, 物资出入库手续</p>	<p>(三) 服务质量考核</p> <p>1. 保安服务</p> <p>(1) 考核保安服务规章制度执行情况和服务质量, 如仪容仪表, 巡视、治安、训练以及工作记录等内容。</p> <p>(2) 对突发事件处理预案和处理能力进行考核, 如群体上访、恐怖袭击等。</p> <p>2. 保洁服务</p> <p>考核办公区环境保洁管理制度执行情况和服务质量, 包括办公楼内公共区域、办楼周边道路、停车场和设施保洁, 以及大理石地面墙面和电梯地毯清洁保养及工作记录等内容。</p> <p>3. 设施设备日常维修及维护、运行</p> <p>(1) 考核设备设施维护、运行等服务的管理制度执行情况和服务质量, 包括楼宇建筑、共用设施设备、水、电、气、暖、消防、电梯、门禁、监控、会议等设施设备运行、维护, 设备安全及维保管理及各项工作记录等内容。</p> <p>(2) 考核日常维修的管理制度执行情况和服务质量, 包括报修流程、维修及时性、维修质量、耗材使用以及工作记录等。</p> <p>(3) 考核现场施工和安全管理, 包括第三方施工人员、环境、质量及安全等内容的监督管理。</p> <p>4. 绿化管理考核</p> <p>按绿化养护年度合同内容执行。</p> <p>(四) 物资管理考核</p> <p>1. 对外包方库房、物料消耗的管理制度执行情况进行考核, 各种工作记录真实齐全。</p> <p>2. 外包服务方按月提交需求计划, 计划内容合理, 物资出入库手续</p>	<p>完全响应 /无偏离</p>
---	---	---	----------------------



<p>8</p> <p>齐全。</p> <p>3. 节约使用各类物料,使用记录与实际需要使用相符。</p> <p>(五)外包方应急支援能力的考核</p> <p>1. 外包服务方应急支援方案齐全、合理,在应急情支援时服务及时,保障服务内容和质量。</p> <p>2. 大型活动需要支援的情况,外包方需按甲方要求提前调配资源保障活动需求和服务质量。</p> <p>(六) 满意度调查与投诉</p> <p>1. 机关服务中心每季度面向被服务对象进行服务满意度调查,调查结果可作为评价外包方服务质量的打分依据。</p> <p>2. 服务对象因服务质量问题对外包方进行投诉,可视为外包方服务不合格项。</p> <p>三、考核评分办法</p> <p>(一)考核方法</p> <p>执行日常抽查和月度考核、满意度调查、投诉相结合的检查制度。</p> <p>(二)考核评分</p> <p>1. 日常抽查考核</p> <p>机关服务中心管理人员进行日常随机抽检考核,外包管理方可一同检查也可机关服务中心单独考核,填写《日常抽查考核评分表》,服务不到位的视情节轻重每项扣 1-3 分;受到甲方单位领导批评的,每项扣 3-5 分;受到甲方上级领导批评的,每项扣 5-10 分。日常抽查结果作为月度考核综合评分表的一部份,权重占主要业务分值的 70%。</p> <p>2. 月度考核</p> <p>机关服务中心制定当月考核计划,与外包服务公司共同参与检查,</p>	<p>齐全。</p> <p>3. 节约使用各类物料,使用记录与实际需要使用相符。</p> <p>(五)外包方应急支援能力的考核</p> <p>1. 外包服务方应急支援方案齐全、合理,在应急情支援时服务及时,保障服务内容和质量。</p> <p>2. 大型活动需要支援的情况,外包方需按甲方要求提前调配资源保障活动需求和服务质量。</p> <p>(六) 满意度调查与投诉</p> <p>1. 机关服务中心每季度面向被服务对象进行服务满意度调查,调查结果可作为评价外包方服务质量的打分依据。</p> <p>2. 服务对象因服务质量问题对外包方进行投诉,可视为外包方服务不合格项。</p> <p>三、考核评分办法</p> <p>(一)考核方法</p> <p>执行日常抽查和月度考核、满意度调查、投诉相结合的检查制度。</p> <p>(二)考核评分</p> <p>1. 日常抽查考核</p> <p>机关服务中心管理人员进行日常随机抽检考核,外包管理方可一同检查也可机关服务中心单独考核,填写《日常抽查考核评分表》,服务不到位的视情节轻重每项扣 1-3 分;受到甲方单位领导批评的,每项扣 3-5 分;受到甲方上级领导批评的,每项扣 5-10 分。日常抽查结果作为月度考核综合评分表的一部份,权重占主要业务分值的 70%。</p> <p>2. 月度考核</p> <p>机关服务中心制定当月考核计划,与外包服务公司共同参与检查,</p>	<p>完全响应 /无偏离</p>
--	---	----------------------



<p>8</p>	<p>扣分办法同“日常抽查考核”,填写《月度考核评分表》,当月有投诉的项目,每个项目扣 1-5 分。定期检查作为“月度考核综合评分结果”的一部分,权重占主要业务分值的 30%,规章制度健全情况占月度考核分 10%,满意度调查结果占月度考核分 20%。</p> <p>3. 满意度调查 满意度调查结果将与日常抽查、定期检查、建章立制一同作为月考核评分依据,占月度考核分 20%,四次调查结果平均分值为年度考核满意度得分。</p> <p>4. 年度考核 年度考核结果:各月考核平均分加上满意度调查结果。</p> <p>(四)考核结果</p> <p>1. 检查考核后,甲方将考核结果及时反馈给外包服务方,外包及时反馈整改结果。</p> <p>2. 监督考核结果由机关服务中心房产物管科实行月度汇总并上报机关服务中心领导。</p> <p>(五)处罚</p> <p>1. 评分结果: 90-100 服务质量优、80-90 服务质量一般、小于 80 分服务质量差。</p> <p>2. 月度考核扣除分数折合成罚金,从当月合同金额中扣除。每扣除 1 分扣除合同金额的 200 元。</p> <p>3. 月度考核低于 80 分,甲方将按合同总费用 12 月的 2%的标准扣除服务费,一个合同年内月度评分有 3 次小于 80 分的,视为不能满足服务质量要求,下年度不予续签合同。</p> <p>4. 绿化养护服务罚则执行合同中约定。</p>	<p>扣分办法同“日常抽查考核”,填写《月度考核评分表》,当月有投诉的项目,每个项目扣 1-5 分。定期检查作为“月度考核综合评分结果”的一部分,权重占主要业务分值的 30%,规章制度健全情况占月度考核分 10%,满意度调查结果占月度考核分 20%。</p> <p>3. 满意度调查 满意度调查结果将与日常抽查、定期检查、建章立制一同作为月考核评分依据,占月度考核分 20%,四次调查结果平均分值为年度考核满意度得分。</p> <p>4. 年度考核 年度考核结果:各月考核平均分加上满意度调查结果。</p> <p>(四)考核结果</p> <p>1. 检查考核后,甲方将考核结果及时反馈给外包服务方,外包及时反馈整改结果。</p> <p>2. 监督考核结果由机关服务中心房产物管科实行月度汇总并上报机关服务中心领导。</p> <p>(五)处罚</p> <p>1. 评分结果: 90-100 服务质量优、80-90 服务质量一般、小于 80 分服务质量差。</p> <p>2. 月度考核扣除分数折合成罚金,从当月合同金额中扣除。每扣除 1 分扣除合同金额的 200 元。</p> <p>3. 月度考核低于 80 分,甲方将按合同总费用 12 月的 2%的标准扣除服务费,一个合同年内月度评分有 3 次小于 80 分的,视为不能满足服务质量要求,下年度不予续签合同。</p> <p>4. 绿化养护服务罚则执行合同中约定。</p>	<p>完全响应 /无偏离</p>
----------	---	---	----------------------





四、附表						四、附表							
1. 日常抽查考核评分表						1. 日常抽查考核评分表							
2. 月度考核评分表						2. 月度考核评分表							
竹溪大道 66 号办公楼物业管理服务 量化评分表						竹溪大道 66 号办公楼物业管理服务 量化评分表							
被考评单位:						被考评单位:							
考评时间: 年 月 日						考评时间: 年 月 日							
项目	序号	考核标准内容	分值	评分细则	扣分原因	当班员工签字	项目	序号	考核标准内容	分值	评分细则	扣分原因	当班员工签字
8	安全保卫 35分	保安人员当班时间着装不整齐,举止不规范,佩戴不完整、言语不文明	3	每发现一次扣1分			1	保安人员当班时间着装不整齐,举止不规范,佩戴不完整、言语不文明	3	每发现一次扣1分			
		保安人员当班缺岗、串岗、擅自离岗	3	每发现一次扣1分			2	保安人员当班缺岗、串岗、擅自离岗	3	每发现一次扣1分			
		保安人员醉酒当班或者酒后上班,在禁烟区吸烟	3	每发现一次扣3分			3	保安人员醉酒当班或者酒后上班,在禁烟区吸烟	3	每发现一次扣3分			
		保安人员当班打瞌睡、玩手机或进行与工作无关的活动	5	每发现一次扣1分			4	保安人员当班打瞌睡、玩手机或进行与工作无关的活动	5	每发现一次扣1分			
		保安人员巡逻更未达到要求次数,巡查不尽责	3	每发现一次扣1分			5	保安人员巡逻更未达到要求次数,巡查不尽责	3	每发现一次扣1分			
		发生治安、消防等突	5	每发现一			6	发生治安、消防等突	5	每发现一			

完全响应
/无偏离



8	12	走廊、通道、门厅、楼梯、扶梯及楼梯扶手、栏杆、窗台、墙壁、指示牌、天花板、公共灯具、玻璃门、电梯室有明显灰尘、污渍、蜘蛛网、纸屑、烟头、垃圾和堆放杂物	3	每发现一处扣 1 分			走廊、通道、门厅、楼梯、扶梯及楼梯扶手、栏杆、窗台、墙壁、指示牌、天花板、公共灯具、玻璃门、电梯室有明显灰尘、污渍、蜘蛛网、纸屑、烟头、垃圾和堆放杂物	3	每发现一处扣 1 分			完全响应 / 无偏离
	13	垃圾箱、垃圾桶站未及时清除、消毒	3	每发现一处扣 1 分		垃圾箱、垃圾桶站未及时清除、消毒	3	每发现一处扣 1 分				
	14	污水井、化粪池、排污沟(管)、卫生间出现堵塞、满溢	5	每发现一处扣 1 分		污水井、化粪池、排污沟(管)、卫生间出现堵塞、满溢	5	每发现一处扣 1 分				
	15	外景灯柱、护栏、花坛围石有泥痕	3	每发现一处扣 0.5 分		外景灯柱、护栏、花坛围石有泥痕	3	每发现一处扣 0.5 分				
	16	天台、消防通道、地下车库有垃圾堆积	3	每发现一处扣 0.5 分		天台、消防通道、地下车库有垃圾堆积	3	每发现一处扣 0.5 分				
	17	未做好对设施设备的养护及安全、防火、防水系统检查检修	5	每发现一处扣 1 分		未做好对设施设备的养护及安全、防火、防水系统检查检修	5	每发现一处扣 1 分				
	18	对于业主的报修, 未	4	每发现一		对于业主的报修, 未	4	每发现一				



分	关闭不及 时,造成资 源浪费	现一 处扣 1 分			分	关闭不及 时,造成资 源浪费	现一 处扣 1 分				
	26 花、草、树 木出现枯 死和发生 病、虫害	4 每发 现一 处扣 1 分				26 花、草、树 木出现枯 死和发生 病、虫害	4 每发 现一 处扣 1 分				
合 计											
考评组成员签字: 被考评单位负责 人签字: 附表 1: 附表 2: 月度考核评分表 物业公司: 考核时间: 年 月 日					考评组成员签字: 被考评单位负责 人签字: 附表 1: 附表 2: 月度考核评分表 物业公司: 考核时间: 年 月 日					完全响应 /无偏离	
8	考核内 容	考 评 分	扣 分 原 因	被 考 核 人 签 字	备 注	考核内 容	考 评 分	扣 分 原 因	被 考 核 人 签 字		备 注
	建章 立制 (10 分)					建章 立制 (10 分)					
主 要 业	抽 查 (7 0%)					主 要 业	抽 查 (7 0%)				



8	务 (7 0) 分	定期 检 查 (3 0%))					务 (7 0) 分	定期 检 查 (3 0%))					完全响应 /无偏离
	满意度 调 查 (20 分)					满意度 调 查 (20 分)							
	考评总 分 100 分					考评总 分 100 分							

说明：1、应写明竞争性磋商响应文件对商务与技术要求的响应和偏离情况；

2、应对照竞争性磋商文件“第三章 采购项目技术规格、参数及要求”，逐条说明所提供货物和服务已对竞争性磋商文件的商务、技术做出了实质性的响应，并申明商务、技术条文的响应和偏离。特别对有具体商务、技术参数要求的，供应商必须提供对应的详细应答。如果仅注明“符合”、“满足”或简单复制竞争性磋商文件要求，将导致磋商被拒绝。

法定代表人(负责人)或委托代理人签字:



王敏

附件四：服务承诺



GXZC2026-C3-001015-CGZX 商务技术文件

(11) 服务承诺书

致 广西壮族自治区政府采购中心、广西壮族自治区发展和改革委员会机关服务中心：

我公司参加贵单位组织的 竹溪大道 66 号办公区物业服务采购 (项目编号：GXZC2026-C3-001015-CGZX) 项目的采购活动，并对此项目进行响应，我公司承诺为采购单位提供热情、耐心、细致的优质服务，项目服务期间能够对各项服务保持持续跟踪和改进。我公司在此郑重承诺做到以下要求：

第一节 物业服务承诺

承诺函

致 广西壮族自治区政府采购中心、广西壮族自治区发展和改革委员会机关服务中心：

我公司参加贵单位组织的 竹溪大道 66 号办公区物业服务采购 (项目编号：GXZC2026-C3-001015-CGZX) 项目的竞争性磋商活动，我公司在此郑重承诺：

1. 我公司已按要求提供了采购需求中所要求竞标时提供的全部材料；
2. 我公司郑重承诺做到竞争性磋商文件规定及响应文件提供的实施方案；
3. 我公司承诺为竹溪大道 66 号办公区项目足额配备完全符合项目需求的高素质物业服务人员；

4. 我公司承诺为采购单位提供热情、耐心、细致的优质服务，项目服务期间能够对各项服务保持持续跟踪和改进；

5. 我公司承诺在签订合同时提供项目经理、秩序维护主管、工程人员、秩序维护领班兼巡逻岗人员等相关人员劳动合同。

特此承诺。

承诺人：华保盛服务管理集团有限公司

2026 年 5 月 14 日



第二节 按国家法律法规开展各项服务及经营的承诺

为加强企业自律,规范企业经营行为,营造公平竞争、规范有序的物业服务市场环境,树立企业诚信守法经营理念,保证物业服务质量,切实维护客户权益,我公司郑重承诺:

1、承诺认真贯彻落实《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》和《广西壮族自治区物业管理条例》等相关法律、法规、政策,牢固树立物业管理法制观念,坚持依法规范服务行为,遵纪守法,保证经营合法、安全、有效,重合同,守信用。

2、承诺按照公开、公平、公正的原则参与市场竞争,自觉遵守行业道德规范,坚决抵制各种不正当竞争行为,杜绝恶性竞争,努力维护物业管理市场竞争机制的良性运行。

3、承诺自觉增强合同意识,做到诚实信用、服务规范,按照物业服务合同约定的内容、标准实施物业管理,为业主提供质价相符的服务。不随意提高物业收费标准,不随意增加收费项目。

4、承诺认真对待业主的投诉,并按规定及合同约定认真履行职责和义务,及时为业主排忧解难,虚心听取业主的意见和建议,不断改进工作质量。

5、承诺对本项目使用的物业服务工具、耗材、用品均符合相关产品质量标准,无安全隐患,无环境污染,对人体无害,坚决抵制假冒伪劣产品。

6、承诺诚信经营,文明服务,维护客户的合法权益。

7、承诺自觉接受物业行政主管部门、甲方相关部门、社会、群众、新闻舆论对物业管理活动的监督检查。

8、承诺积极参与甲方单位的建设,自觉遵守甲方的管理规章制度,配合甲方开展各项工作。

9、承诺如我公司撤出本项目管理时,及时配合各方做好物业管理权交接工作,做到交接及时、资料完整、态度友善、平稳过渡。

10、承诺在本项目的投标过程中,所提供的证件、资料、荣誉将为我公司所有,真实、合法、有效。



第三节 承诺做到竞争性磋商文件规定及响应文件实施方案内容的承诺

(本章节内容下划线处优于竞争性磋商文件和甲方要求共 102 项)

我公司郑重承诺做到竞争性磋商文件规定及响应文件提供的实施方案，竞争性磋商文件采购需求内容具体如下：



竹溪大道 66 号办公区物业服务采购需求

一、项目名称

竹溪大道 66 号办公区物业服务采购

二、项目概况

(一) 服务内容

自治区发展改革委竹溪大道 66 号办公区公共部分的综合服务、秩序维护、卫生保洁、绿化养护、设备维护保养等物业服务工作。

(二) 物业概况

位置：南宁市青秀区竹溪大道 66 号。

物业范围：自治区发展改革委竹溪 66 号办公楼物业服务，办公楼（总建筑面积：11677.7m²，地上 6828.21m²，地下 4849.49m²）共 9 层。

本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为物业管理行业。

(三) 基础设施

1. 办公楼 1 栋，消控室、监控室各 1 个，电梯 2 部，地下高低压配电房以及消防和生活水泵房各 1 间，地热泵机房 1 间，发电机房 1 间，地库 1 层，车辆安全出入口 2 个。

2. 地下车库 1 层，建筑面积 4849.49m²，车辆安全进出口 2 个。

3. 办公大院绿化。

三、项目要求

(一) 岗位人数要求 (共 15 人)

1. 物业项目经理 (1 人)



要求大专或以上文化,具有三年或以上办公楼物业服务工作经验,善于工作协调与沟通。主要负责协助采购单位开展物业管理服务工作,积极配合甲方的各项活动;认真做好物业管理工作档案的建立和管理;熟悉物业管理服务法规、规范,对物业行业有全面的了解,并有自己的独到见解,具备独立运作物业管理能力,能够独立掌控各项工作的执行;严格按 ISO9001:2015 国际质量体系标准进行物业运作;严格按 ISO14001:2015 国际环境管理体系进行环保管理;严格按 ISO45001:2018 职业健康安全管理体系进行安全生产管理;服务的过程有始有终,服务的结果让甲方满意;24 小时响应服务,以满足甲方的需要为己任;以专业化、标准化、制度化作为管理标准;打造全员负责制、限时复命制、服务访查制、考核监督制、责任追究制的管理机制;采用移动互联网技术辅助进行物业管理。项目经理专职负责负责本项目,不得在其他项目兼职。

2. 工程人员 (2 人)

中专或以上学历,具有电工特种作业操作证书(竞标时提供),具有三年或以上办公楼物业服务工作经验,工作认真负责,能吃苦耐劳,无不良记录;熟悉变配电、建筑电气维修保养等相关工作,给排水维修保养方面有丰富经验。

3. 秩序维护 (6 人)

(1) 秩序维护主管 (1 人)

中专或以上学历,具有三年或以上办公楼物业管理服务工作经验;身体健康,有较高的政治思想素养和安保业务水平;尊重领导和服务对象,听从指挥,恪尽职守,遵纪守法;文明执勤,礼貌待人,敢于同违法犯罪现象作斗争;具备相关法律法规知识、安保知识以及消防知识;具备一定的语言和表达能力;有较强的组织、管理、协调能力。身高不低于 168 cm,年龄不超过 45 岁。

(2) 秩序维护领班兼巡逻岗 (2 人)

具有两年或以上办公楼物业服务工作经验,身体健康,工作态度好,尊重领导和服务对象,听从指挥,恪尽职守,遵纪守法;有较高的政治思想素养和安保业务水平,具备相关法律法规知识、安保知识以及消防知识;具备一定的语言和表达能力;服务意识强、文明执勤,礼貌待人,敢于同违法犯罪现象作斗争。身高不低于 168 cm,年龄不超过 50 岁。

(3) 秩序维护员 (3 人)

具有三年或以上办公楼物业服务工作经验，身高不低于 165 cm，五官端正，身体健康，工作态度好，尊重领导和服务对象，听从指挥，恪尽职守，遵纪守法；有较高的政治思想素养和安保业务水平，具备相关法律法规知识、安保知识以及消防知识；服务意识强、文明执勤、礼貌待人，敢于同违法犯罪现象作斗争。最高年龄不能超过 50 岁。

4. 监控室 (2 人)

中专或以上学历，具有消防设施操作员证书，具有三年或以上物业服务工作经验，身体健康，无近视，五官端正，机敏灵敏，无不良社会记录等；服从安排，听从指挥，无违法犯罪记录，爱岗敬业，恪尽职守，具备相关法律法规知识、安保知识以及消防知识，具备一定的语言和表达能力。最高年龄不能超过 45 岁。

5. 保洁、绿化 (3 人)

(1) 保洁班长 (1 人)

具有五年或以上办公楼物业服务工作经验，身体健康，形象良好，工作认真负责，能吃苦耐劳，无不良记录，有较强的组织、管理、协调能力，具有服务意识，敬业精神和责任心，接受过保洁相关培训，熟悉清洁设备、用品的操作规程。年龄不超过 45 岁。

(2) 保洁员 (1 人)

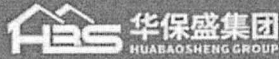
具有三年或以上办公楼物业服务工作经验，身体健康，了解保洁相关知识，有一定专业操作技能；行为端正，遵纪守法，组织纪律观念强，敬业精神好，任劳任怨，工作认真细致；接受过保洁培训，熟悉设备、用品的操作规程。最高年龄不超过 50 岁。

(3) 绿化养护员 (1 人)

具有三年或以上物业服务工作经验，身体健康，具备绿化专业知识、技能；组织纪律观念强，敬业精神好，任劳任怨，工作认真细致；接受过绿化培训，熟悉绿化设备、用品的操作规程。年龄不超过 50 岁。

6. 综合品质监督员 (1 人)

综合品质监督员随项目团队进驻本项目，负责监督本项目综合物业服务质量，对重大投诉直接受理、全程跟踪，提升物业服务作业服务质量。服务初期驻



点本项目至少为期一个月的项目质量监督、检查和指导工作。后期，合同期内每个月至少 2 次开展服务质量监督、检查和指导，确保项目达到服务质量要求。该名人员由我公司总部安排专人担任，其工资待遇等所有费用由我公司总部自行承担。

(二) 服务内容

1. 综合服务

统筹安排办公区物业日常管理事务，收集建立各类档案资料，做好与甲方、辖区相关职能部门的沟通协调工作，接待、处理投诉、报修，做好客户服务工作。

2. 设施设备检查、保养及维修服务

(1) 对室内外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及疏通、水封设备、室外排水管及其附属构筑物等进行日常养护维修，保证正常运行使用。

(2) 对供电系统，高、低压电器设备，电线电缆，网络网线，照明装置，食堂厨房设备等进行日常管理和养护维修。

(3) 对火灾自动报警系统，自动喷淋系统，室内灭火栓，排防烟系统，安全疏散、应急系统，防火门系统，二氧化碳等灭火系统进行日常管理和养护维修。

(4) 负责办公区域内电梯、中央空调、消防等设施设备维护保养和除四害工作。

3. 秩序维护

(1) 统筹安排人员对办公楼(区)来人来访进行通报、证件检验、登记等；对防盗、防火报警监控设备维修管理，门卫、守护和巡逻，公共秩序维护，治安及其它突发事件处理等。

(2) 办公区道路交通管理，机动车和非机动车停放管理等；帮助业主处理紧急情况；负责安排好办公大楼办公室用水配送，办公桌椅搬移等工作。

(3) 建立办公楼(区)传达、秩序维护、车辆、道路及等管理制度并认真落实，营造安全的工作环境。

(4) 严格验证、登记，杜绝闲杂人员进入办公楼(区)；维护和保证防盗、防火等报警监控设备的正常运行，对办公区的安全状况实行 24 小时监控，监控



记录保持完整。

4. 保洁、绿化

- (1) 统筹安排保洁部日常管理工作并做好保洁服务质量监督。
- (2) 灭鼠、灭蚊、灭蝇、灭蟑螂等达到国家爱卫会规定的标准，科学有效地进行卫生消毒。
- (3) 负责安排办公大楼公共区域每天至少 2 次卫生清洁，并做好检查监督等工作。
- (4) 做好办公楼区域绿化养护。

(三) 工作要求及服务标准

1. 综合服务

- (1) 统筹安排物业项目各部门日常管理事宜。
- (2) 每周向采购单位相关领导口头汇报工作，每月书面汇报工作开展情况，并及时反馈信息，重大情况立即报告相关领导。
- (3) 做好详细的员工档案、工作记录，原始台账保存完好。
- (4) 走访工作：了解其对物业管理服务的意见和建议。
- (5) 做好办公区的水电费核算和收缴工作。
- (6) 与综治办、派出所、卫生防疫等职能部门加强合作与交流。
- (7) 建立监控影像资料保存及保密制度，并做好影像资料的安全存放和保密工作。
- (8) 日常巡检：每天对楼宇巡查，发现问题及时处理（大型维修 5 天内，中型维修 3 天内，小型维修 1 天内），对业主违章处理率达到 99%，通过提醒信、通知等形式，在提示栏提示业主关心的问题。
- (9) 处理投诉：一般投诉 1 天内有处理结果，复杂重要投诉 3 天内有处理结果，投诉回访率达到 99%，维修回访率：大型维修达 99%，中/小型维修达 90%。

(10) 综合服务指标承诺：

- ① 有效投诉率：2%以下；
- ② 有效投诉处理率、回复率：100%；
- ③ 配合及时率：100%；
- ④ 档案归档率、完整率和准确率：100%；

⑤ 管理人员、专业操作人员专业培训合格率：100%；

⑥ 物业管理服务的综合满意率：95%以上。

2. 设施设备检查、保养及维修服务

(1) 基本要求：设施、设备的运行管理需要一套针对性的、严格的管理方法，科学的检修、保养计划以及健全、完善的岗位责任制、值班制度和交接班制度，按时做好检查巡查维修记录，并实施专业化的科学管理。具体内容包含：

① 维修部门的人员配置方案、各岗位职责、工程人员值班安排计划（水电维护值班需全年 8 小时值班）。

② 每日对各大型设施设备进行巡检两次以上，并有完善的巡检方案、记录。

③ 制定处理各种设备可能发生的突发事件的应急预案。

④ 按国家、自治区相关节能减排规定，制定科学的节能减排制度，并融入各种设施设备的运行管理中，能耗数据能够体现节能效果。

⑤ 能提供高效、友善的维修服务，有工作流程、接报修记录、维修过程记录，对维修耗材进行科学管理。

(2) 单次零星维修费用在 100 元以下。

(3) 具体量化标准：

① 电梯：安全管理员每天至少巡查两遍，发现问题，及时同电梯公司联系维修，定期对电梯设备整体进行维护保养。效果：电梯安全正常运行、平稳；机房、轿厢整洁；电梯各组成部分完好率 100%。

② 中央空调：操作员对运行中的设备每日巡查不少于 4 次，发现问题及时联系中央空调维保公司进行维修，定期对中央空调进行维护保养。效果：中央空调主机系统运行正常，冷却塔和设备间保持清洁，部件完好率 100%。

③ 机电设备：每天至少巡视检查两次，发现问题，及时维修。效果：无故障停电，安全运行。

④ 室外照明：每天至少检查一遍，随坏随修。效果：灯泡正常使用，灯罩完好清洁，灯具及灯座无破损，完好率达 99% 以上。

⑤ 消防设施：每天至少检查一次，发现问题，及时维修，定期对消防设施进行维护保养。效果：设施有效，标志清楚，完好无损；报警器灵敏度高，准确报警；管道畅通，无堵塞、无泄露；消防设备工作正常、有效；设备完好率达 99%

以上。

⑥给排水管道：每天至少检查一遍，发现问题，及时维修。效果：上、下水通畅，无渗漏；管道畅通，无堵塞；设备完好率达 99% 以上。

⑦沟渠池井：每天至少检查一遍，发现问题，及时维修。效果：完好率达 100%；无缺损，不积污，无堵塞。

⑧对于其他设施设备的维修应满足以下条件：及时率>99%、合格率>99%、房屋完好率>95%、公用设施完好率>99%、设备完好率>99%。

⑨建立能源能耗管理体系：对能耗使用过大的设备进行监控，调节使用频率和运行时长。效果：合理利用能源，降低能耗。

⑩根据相关法规，所管辖的设施设备应能通过具有相关检测资质部门的年度安全检验。

(4) 使用新视窗智慧化物业管理平台，通过线上报修、智能派单、实时监控等功能，实现透明化管理，减少人工成本。业主通过手机 APP 随时随地进行报修，无需亲自前往物业服务中心，提高报修的便捷性。

(5) 合理运用《智慧物业电气设备管理系统》、《智慧物业设备及能源管理系统》、《工程维修智能化管理系统》等计算机软件著作权提高水电综合维修服务质量。

(6) 定期开展相关设施设备维护培训，提高工程维护工作技能及业务水平。

(7) 做好项目各类设备、设施日常检查维护台账建设工作，建立完整的设施设备巡检维护方案。

(8) 设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范，确保区域内设施设备运行正常，加强对管理区域内水电设施的管理，无安全事故发生。

(9) 雨季及台风等恶劣天气过后加强巡查次数，发现问题及时整改，随时保证水电及网络畅通，保证项目所有设备设施正常运作。

(10) 树立服务意识，保持良好的服务态度，语言举止文明，维修完毕后应及时将现场清扫干净，待用户满意后方可离开。

(11) 设施设备检查、保养及维修服务指标承诺：

① 零修、急修维修工程质量合格率：100%。

- ② 零修、急修维修工程回访率：100%。
- ③ 安全责任事故：0，消防事故：0，人身事故：0。
- ④ 道路完好率、停车场完好率：99%以上；
- ⑤ 公共设施、休息设施及小品雕塑完好率：99%以上；
- ⑥ 公共照明、供电设备、弱电设备完好率：99%以上；
- ⑦ 消防设施设备完好率：100%；
- ⑧ 配合及时率：100%；

3. 秩序维护

(1) 所有人员统一着工作制服上岗，戴保安帽，文明用语，提供文明礼貌服务。

(2) 安保工作时间为早班：7:00-15:00、中班 15:00-23:00、夜班：23:00-7:00（第二天）。

(3) 秩序维护员巡逻岗每隔 2 小时定期巡更，做好检查记录，维护好公共秩序。

(4) 建立台账，实行外来人员、车辆出入登记、大件及家具家电等物品出入登记制度。

(5) 保证文件、资料和业务情况的安全管理，不泄密。

(6) 秩序维护员巡更中发现问题，应在现场维护秩序并在 5 分钟内向相关工作人员报告，及时控制事态，配合做好处理工作。

(7) 双休日、节假日、晚班秩序维护员须坚守岗位，不脱岗。

(8) 严禁秩序维护员私自乱收取费用。

(9) 加强停车场的车辆过夜管理。未经登记或未经允许的非单位职工车辆原则上不允许停放过夜。特殊情况确需过夜停放的，应报经业主单位同意。

(10) 监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时通知相关人员及时赶到现场进行处理，并报警。

(11) 做好安全防范和日常巡视工作，及时发现和处理各种安全和事故隐患，迅速有效处置突发事件，重点、要害部位每小时至少巡逻一次，普通区域每 2 小时巡逻一次(含夜间)，发现违法、违章行为应及时制止；有专人指挥交通，确保各种车辆停放有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行；重大节日期间要加强



安全防范和巡视工作。

(12) 在维护公共秩序服务过程中使用新技术、新方法提升安保或消防服务质量。

(13) 熟练掌握消防应急处理、疏散演练及操作流程，定期对员工进行安全知识与技能培训，并有档案记录。制定与所负责工作项目相关的突发事件应急预案。

(14) 成立“应急保障中心”，实现突发事件应对的“统一指挥、快速响应、协调有序、处置有力”，提升对突发事件的快速反应能力。

(15) 秩序维护服务指标承诺：

- ① 办公区内安全责任事故发生率：0；
- ② 办公区内火灾责任事故发生率：0；
- ③ 办公区内治安案件发生率：1%以下；
- ④ 办公区内治安案件处置率：100%；
- ⑤ 办公区管理区域巡查及时率：100%；
- ⑥ 消防器材完好率：100%；
- ⑦ 交通及车辆有效管理率：99%以上；
- ⑧ 配合及时率：100%；
- ⑨ 安保人员培训合格率：100%。

4. 保洁、绿化

- (1) 垃圾日产日清，垃圾箱外表干净，无异味。
- (2) 公共场地保持清洁，无杂物、废物，无纸屑、烟头等废弃物。
- (3) 办公楼区域保持地面干净，无污渍、积水、杂物，扶手干净、无积尘，其它部位无明显积尘，无蜘蛛网。
- (4) 卫生间保持清洁，无污渍、无异味，保洁消耗品及时提供和补给。
- (5) 每季度对所辖物业进行“四害”消杀清理工作。
- (6) 每个工作日上午 7:30 和下午 14: 30 以前需对办公楼进行拖、扫、抹，保持地面干净、无污渍，无明显灰尘。
- (7) 保证办公楼区域原有公共苗木成活率 95%以上，定期修剪、管理与养护；

(8) 保证公共区域绿化带整洁, 绿化清理产生的垃圾及时清运。

(9) 制定详细的服务工作计划, 有保洁工作管理制度、重大活动保洁方案、保障措施等。

(10) 垃圾分类示范创建工作: 全面推进生活垃圾分类示范创建工作, 实现生活垃圾分类管理主体全覆盖, 开展生活垃圾分类示范样板创建活动, 根据我公司垃圾分类试点的管理经验打造本项目生活垃圾分类示范样板。

(11) 在保洁和绿化养护服务过程中使用新技术、新方法 (智能化管理系统) 加强保洁巡查、快速反应, 提升保洁和绿化养护服务质量。

(12) 掌握花草树木生长的特性, 科学、针对性地进行养护管理, 做好各种植物的档案, 建立绿化技术管理制度。

(13) 定期开展相关绿化养护培训, 提高绿化养护工作技能及业务水平。

(14) 免费制定绿化公共部位标识牌, 向甲方工作人员宣传“爱护环境、爱护花草树木、文明观赏”等方面的公共制度。

(15) 保洁服务指标承诺:

- ① 保洁及时率: 100%;
- ② 保洁达标率: 99%以上;
- ③ 管理区域消毒及时率: 100%;
- ④ 垃圾分类处理及时率: 100%;
- ⑤ 配合及时率: 100%;
- ⑥ 保洁人员培训合格率: 100%。
- ⑦ 保洁服务回访率达 100%。

(16) 绿化养护管理服务指标承诺:

- ① 绿化养护达标率: 100%;
- ② 草坪纯度: 99%以上;
- ③ 防虫害及时率: 100%;
- ④ 绿化垃圾清运及时率: 100%;
- ⑤ 配合及时率: 100%;
- ⑥ 应急响应及时率: 100%;
- ⑦ 作业安全事故发生率: 0;



⑧ 绿化员培训合格率：100%；

⑨ 绿化养护服务回访率达 100%。

四、监督与违约处置

采购单位将对秩序维护、水电、保洁服务质量进行全过程监督，成交单位日常工作不到位、不达标，或有违约现象，将根据双方议定的考核管理办法，做出相应的违约处理、处罚或赔偿。

违纪处理与处罚规定：成交单位在合同履行期间，如果有下列情形之一者，采购单位有权从每月支付的物业管理服务费中视情节轻重予以扣减：

(一) 未按合同规定派足人员的（缺员不缺岗除外），采购单位有权按缺员人数、缺员天数及平均日工资标准扣除费用，依此类推。

(二) 未执行投标文件、合同规定任务的，或对采购单位要求整改的问题未在规定时间内完成整改的，采购单位有权扣减年度物业管理服务费总额的 2%，直至执行、整改为止。出现以上情形三次以上的（含三次）的终止合同。

(三) 未经采购单位同意，不得擅自更换物业经理，采购单位有权建议更换不称职员工。

五、项目报价及费用支付方式

(一) 物业管理服务费均由采购单位按合同规定方式支付给成交单位。

(二) 投标报价包含以下所列项目费用：

1. 管理、服务人员的工资，按规定提取的保险和福利费及国家、自治区规定必须缴纳的费用。
2. 日常办公费及劳保费。
3. 法定税费。
4. 卫生保洁过程中使用到的各种材料、工具、保洁用品的费用。
5. 投标单位合理利润。
6. 投标单位员工节假日、重大活动的加班费。
7. 节假日办公楼公共区域装饰费。

六、商务要求

1. 服务时间：3 年，具体起止时间由合同约定。成交单位在签订物业管理合同之日起 7 日内接手进驻合同约定的物业服务区域并正常工作。



- 2. 服务地点：采购单位指定地点。
 - 3. 服务质量保证期：自提供服务之日起至服务验收合格之日止。
 - 4. 处理问题响应时间：接到采购单位处理问题通知后 30 分钟内到达采购单位指定现场。
 - 5. 采购预算及报价要求：本项目预算金额（人民币）：202.2 万元；报价超过预算无效。
 - 6. 付款方式：
 - (1) 预付款：合同签订之日起 10 个工作日内，由采购单位支付一年合同款的 10% 给成交单位；
 - (2) 物业服务费用每季度支付一次，每季度月末前支付本季度物业费（优先扣除预付款）；如受年初年末财政资金支付限制影响，付款时间以财政审批后的支付时间为准。成交方如果减员，必需向采购人报告，并减少相应服务费，如发现不报告，采购人有权不结算物业费用或直接减少相应服务费。
 - 7. 其他要求：成交单位在开展日常管理工作时需向采购单位定期汇报工作情况。
 - 8. 考核标准（按月考核）见附件。
- 七、可磋商内容：竞争性磋商文件采购需求中的未明确的技术、服务要求。



附件：

竹溪大道 66 号办公区物业服务管理考核暂行办法

为了对物业服务外包方进行有效管理，保障服务质量平稳，督促外包方加强管理，形成高效有序的服务运行机制，切实保障物业管理服务品质，特制订本考核暂行办法。

一、考核范围

本办法适用于自治区发展改革委机关办公区物业、安保及绿化等外包服务内容。

二、考核内容

（一）外包方管理体系的考核

1. 适用于履行物业合同的规章制度、操作规程、质量标准等管理体系文件齐全、合理。
2. 管理体系执行情况。包括各项操作记录、质量检查记录、物料使用记录、技术资料留档、人员考核等。各项管理体系的工作记录真实、全面。
3. 各项应急预案齐全，制定预案培训、演练计划，演练、总结、整改等实施情况记录和演练现场图片资料齐全。

（二）服务人员管理的考核

1. 服务人员定员数量与合同约定一致。
2. 办公区岗位人员的招聘、调岗必须报自治区发展改革委机关服务中心审核。
3. 各岗位按国家、地方或行业规定持证上岗。
4. 重要岗位设有专职管理人员，应设有安全负责人岗位。

（三）服务质量考核

1. 保安服务

（1）考核保安服务规章制度执行情况和服务质量，如仪容仪表，巡视、治安、训练以及工作记录等内容。

（2）对突发事件处理预案和处理能力进行考核，如群体上访、恐怖袭击等。

2. 保洁服务

考核办公区环境保洁管理制度执行情况和服务质量，包括办公楼内公共区域、办楼周边道路、停车场和设施保洁，以及大理石地面墙面和电梯地毯清洁保养及工作记录等内容。

3. 设施设备日常维修及维护、运行

（1）考核设施设备维护、运行等服务的管理制度执行情况和服务质量，包括楼宇建筑、共用设施设备、水、电、气、暖、消防、电梯、门禁、监控、会议等设施设备运行、维护，设备安全及维保管理及各项工作记录等内容。

（2）考核日常维修的管理制度执行情况和服务质量，包括报修流程、维修及时性、维修质量、耗材使用以及工作记录等。

（3）考核现场施工和安全管理，包括第三方施工人员、环境、质量及安全



等内容的监督管理。

4. 绿化管理考核

按绿化养护年度合同内容执行。

(四) 物资管理考核

1. 对外包方库房、物料消耗的管理制度执行情况进行考核, 各种工作记录真实齐全。

2. 外包服务方按月提交需求计划, 计划内容合理, 物资出入库手续齐全。

3. 节约使用各类物料, 使用记录与实际需要使用相符。

(五) 外包方应急支援能力的考核

1. 外包服务方应急支援方案齐全、合理, 在应急情支援时服务及时, 保障服务内容和质量。

2. 大型活动需要支援的情况, 外包方需按甲方要求提前调配资源保障活动需求和服务质量。

(六) 满意度调查与投诉

1. 机关服务中心每季度面向被服务对象进行服务满意度调查, 调查结果可作为评价外包方服务质量的打分依据。

2. 服务对象因服务质量问题对外包方进行投诉, 可视为外包方服务不合格项。

三、考核评分办法

(一) 考核方法

执行日常抽查和月度考核、满意度调查、投诉相结合的检查制度。

(二) 考核评分

1. 日常抽查考核

机关服务中心管理人员进行日常随机抽检考核, 外包管理方可一同检查也可机关服务中心单独考核, 填写《日常抽查考核评分表》, 服务不到位的视情节轻重每项扣 1-3 分; 受到甲方单位领导批评的, 每项扣 3-5 分; 受到甲方上级领导批评的, 每项扣 5-10 分。日常抽查结果作为月度考核综合评分表的一部份, 权重占主要业务分值的 70%。

2. 月度考核

机关服务中心制定当月考核计划,与外包服务公司共同参与检查,扣分办法同“日常抽查考核”,填写《月度考核评分表》,当月有投诉的项目,每个项目扣 1-5 分。定期检查作为“月度考核综合评分结果”的一部分,权重占主要业务分值的 30%,规章制度健全情况占月度考核分 10%,满意度调查结果占月度考核分 20%。

3. 满意度调查

满意度调查结果将与日常抽查、定期检查、建章立制一同作为月考核评分依据,占月度考核分 20%,四次调查结果平均分做为年度考核满意度得分。

4. 年度考核

年度考核结果:各月考核平均分加上满意度调查结果。

(四) 考核结果

1. 检查考核后,甲方将考核结果及时反馈给外包服务方,外包及时反馈整改结果。

2. 监督考核结果由机关服务中心房产物管科实行月度汇总并上报机关服务中心领导。

(五) 处罚

1. 评分结果: 90-100 服务质量优、80-90 服务质量一般、小于 80 分服务质量差。

2. 月度考核扣除分数折合成罚金,从当月合同金额中扣除。每扣除 1 分扣除合同金额的 200 元。

3. 月度考核低于 80 分,甲方将按合同总费用 12 月的 2%的标准扣除服务费,一个合同年内月度评分有 3 次小于 80 分的,视为不能满足服务质量要求,下年度不予续签合同。

4. 绿化养护服务罚则执行合同中约定。

四、附表

1. 日常抽查考核评分表

2. 月度考核评分表

竹溪大道 66 号办公楼物业管理服务量化评分表

被考评单位:

考评时间: 年 月 日

项目	序号	考核标准内容	评分细则	考评分	扣分原因	当班员工签字
安全保卫 35分	1	保安人员当班时间着装不整齐, 举止不规, 佩戴不完整、言语不文明	3 每发现一次扣 1 分			
	2	保安人员当班缺岗、串岗、擅自离岗	3 每发现一次扣 1 分			
	3	保安人员醉酒当班或者酒后上班, 在禁烟区吸烟	3 每发现一次扣 3 分			
	4	保安人员当班打瞌睡、玩手机或进行与工作无关的活动	5 每发现一次扣 1 分			
	5	保安人员巡逻巡更未达到要求次数, 巡查不尽责	3 每发现一次扣 1 分			
	6	发生治安、消防等突发事件未及时报告处理	5 每发现一次扣 5 分			
	7	发现车辆出入未按章行驶(南进西出)或出现乱停乱放的, 委属车位被占用, 不及时采取措施	3 每发现一次扣 1 分			
	8	保安人员当班时间发现上访者未及时劝阻和上报, 影响了办公楼上班秩序	5 每发现一次扣 1 分			
	9	严格进出办公楼人员管理, 系统识别或凭证出入, 未落实来访登记制度	5 每发现一次扣 1 分			
卫生保洁 25分	10	地面、道路、广场、停车场、明沟、绿地有明显杂物、垃圾、纸屑、堆积物、淤泥、积水	3 每发现一处扣 1 分			
	11	卫生间、垃圾桶、果皮箱周围有污渍、杂物、积水和明显异味	5 每发现一处扣 1 分			
	12	走廊、通道、门厅、楼梯、扶梯及楼梯扶手、栏杆、窗台、墙壁、指示牌、天花板、公共灯具、玻璃门、电梯室有明显灰尘、污渍、蜘蛛网、纸屑、烟头、垃圾和堆放杂物	3 每发现一处扣 1 分			
	13	垃圾箱、垃圾桶站未及时清除、消毒	3 每发现一处扣 1 分			
	14	污水井、化粪池、排污沟(管)、卫生间出现堵塞、满溢	5 每发现一处扣 1 分			
	15	外景灯柱、护栏、花坛围石有泥痕	3 每发现一处扣 0.5 分			
	16	天台、消防通道、地下车库有垃圾堆积	3 每发现一处扣 0.5 分			



		分			
维 修 维 护 30 分	17	未做好对设施设备的养护及安全、防火、防水系统检查检修	5	每发现一处扣 1 分	
	18	对于业主的报修，未按规定及时维修处理	5	每发现一处扣 1 分	
	19	公共水龙头、便池冲水阀、照明开关损毁未及时修复，造成长流水、长明灯，公共场所空调未及时关闭	5	每发现一处扣 1 分	
	20	消防设施、器材、指示标志不完备，应急照明不完好，应急通道不畅通	5	每发现一处扣 1 分	
	21	对水电、空调设施巡查、巡检不到位，登记不规范、派工单填写不齐全	3	每发现一处扣 1 分	
	22	对空调、电梯维保、灭四害、垃圾收集等单位履行合同情况监督不到位	3	每发现一处扣 1 分	
	23	违规操作，造成严重后果	5	每发现一处扣 5 分	
绿 化 养 护 10 分	24	草皮、乔木、灌木等未按要求整理修剪	3	每发现一处扣 1 分	
	25	淋花龙头关闭不及时，造成资源浪费	3	每发现一处扣 1 分	
	26	花、草、树木出现枯死和发生病、虫害	4	每发现一处扣 1 分	
合 计					

考评组成员签字：

被考评单位负责人签字：

附表 1：



附表 2:

月度考核评分表

物业公司:



考核时间: 年 月 日

考核内容		考评分	扣分原因	被考核人 签字	备注
建章立制 (10分)					
主 要 业 务 (70 分)	抽查 (70%)				
	定期检查 (30%)				
满意度调查 (20分)					
考评总分 100分					



第四节 服务态度承诺

为进一步增强服务意识，端正服务态度，培养良好的职业道德，提高管理水平，优化办事效率，根据本项目的实际情况，我公司郑重承诺如下：



一、工作态度承诺

全体工作人员在服务过程中做到热情周到，谈吐和气，举止大方得体，待人文明礼貌，挂牌上岗，工作积极主动，接受业主的监督。使用文明用语，微笑服务，主动热情，做到“五个一样”受理、咨询一样真诚；生人、熟人一样和气；干部、群众一样尊重；忙时、闲时一样耐心；来早、来晚一样接待。

二、一次告知承诺

- 1、接到业主的询问，属于物业服务中心工作范围或物业公司工作范围的，由受问人负责协调处理，并给予询问人进度答复；属于其他部门职责范围的，礼貌告知询问人具体承办部门及其联系方式。并做好自己的工作记录。
- 2、能一次性告知清楚而未告知清楚的，应及时电话告知并致歉，如致使服务对象跑第二趟（如方向指引错误、相关事项告知错误等），给服务对象造成不便的，将追究相关人员的责任。

三、文明服务八项承诺

- 1、承诺不让来办事的业主在我这里受冷落；
- 2、承诺不让工作的事项在我这里积压延误；
- 3、承诺不让工作的差错在我这里发生；
- 4、承诺不让工作的纪律在我这里松懈；
- 5、承诺不让影响团结的言论和行为在我身上出现；
- 6、承诺不让违纪违法的行为在我身上发生；
- 7、承诺不让项目形象因我受影响；
- 8、承诺不让业主的利益因我受到侵害。

心 敬 服

四、办事公开承诺

- 1、公开物业服务中心的日常办事程序。
- 2、对于工作中的“热点”问题，凡不属于保密性质的，在公司允许的范围
内，通过适当形式向全公司公开，主动接受上级部门和广大业主的监督。
- 3、在工作中必须做到为民、务实、服务、勤政、高效、遵纪守法，工作人
员不得以权谋私，严禁在工作中“吃、拿、卡、要、拖”，坚持廉洁服务。



华保盛集团

第五节 保密服务承诺

保密工作，是各级机关落实处理发展事务的重要工具，作为政府机关单位物业服务工作人员，必须肩负起保守政府秘密的责任和使命。为做好本项目的保密工作，我公司郑重承诺：

一、承诺每位从业人员入职时必须签订《保密协议》。认真遵守国家保密法律、法规和规章制度，履行保密义务，保守所掌握的甲方资料信息，确保本项目内部资料及机密不泄露。

二、承诺为服务客户保密。

（一）自觉遵守保密法律、法规、规章制度和保密纪律，为客户服务履行保密义务。

（二）严格保守在服务工作中接触和知悉的服务单位机密，不做违反保密法规的任何事情，不以任何方式向任何单位和个人泄露所接触和知悉的服务单位秘密。

（三）未经服务单位审查批准，不得擅自发表涉及服务工作中不宜公开内容的文章、著述；严禁拍照、录像，不得泄漏、传播、公布、发表、传授、转让、交换涉及服务单位的涉密信息和事件，确因需要拍照或录像，须报服务单位批准。

（四）物业服务人员自愿接受保密审查，保密教育培训和保密监督。

（五）物业服务人员离岗时，移交涉及服务单位的秘密载体，不私自留存秘密载体，按《保密法》的规定自愿接受脱密期管理。

三、承诺加强管理，增强保密工作的制度性。一是建立保密工作领导组织，强化安全保密责任制和责任追究制。二是健全保密工作制度。根据保密工作出现的新变化、新特点，进一步完善《保密工作制度》、《涉密人员保密管理制度》、《计算机安全保密制度》、《印信管理及使用规定》、《保密管理办法》、《涉密文件资料定点统一销毁规定》、《档案管理办法》等保密工作规章制度，以制度建设推动保密工作，进一步保证保密制度的贯彻落实，做到保密工作有据可依、有章可循。三是严格管理保密工作。在保密要害部门（部位）建立健全定密、标密工作体系，完善定密、解密和保守秘密的工作程序和方法，确保国家秘密、单位秘密和工作秘密的安全。在公文运行中，按照《保密法》的要求，积极做好涉密文件的审核、报批、发送、存档、清销等环节的保密工作。认真

贯彻“积极防范，突出重点”的方针，抓好对各类涉密介质和信息系统的保密管理，按照“涉密信息不上网，上网信息不涉密”的要求，严禁涉密计算机与互联网相连，从事公文工作的人员在工作移交或工作调动时个人私存的秘密文件、资料以及记有秘密内容的笔记本、电脑存储资料等必须上交组织，严防扩大知密范围和泄密。

四、承诺加强教育，增强保密工作的实效性。保密工作的主体是人，要做好新形势下保密工作，最重要的是做好员工的保密意识教育工作，尤其是做好涉密人员责任意识引导、熏陶、教育工作。在提供物业服务过程中，特别是要对重点岗位的人员有针对性地开展经常性的保密教育和提醒，讲形势、讲责任、讲危害，把保密工作的重要性讲深，把保密工作面临的严峻形势讲透，把有关人员的保密责任讲清，把泄密的危害性和后果讲足，从而不断提高涉密人员的保密意识。同时对全体人员进行保密法制的宣传教育，重点人员是领导干部、重点涉密人员和新录用员工，重点学习《保密法》、《保密实施办法》，提高全员的保密和防范意识。

五、承诺加强监督，增强保密工作的规范性。适时开展保密督查工作，加大不定期检查力度，可以促进各项保密措施的有效落实。一是充分运用现代化的保密技术手段，对涉及秘密多、密级高、易发生泄密的部位加大督促检查的力度，增强发现和消除泄密隐患的能力，确保不在互联网连接的计算机上存储、处理、传输涉密信息，不在外网上起草文件、领导发言稿等各种公文。二是突出做好移动存储介质保密管理，坚决杜绝介质混用现象发生。三是检查涉密公文处理场所。如：废旧、闲置的电脑内是否存储涉密文件资料，是否安装机要设备，是否进行脱密处理，删除涉密信息的移动存储介质处置是否合理，销毁废旧文件资料时是否彻底等。四是检查涉密人员的保密常识和保密意识。五是检查保密制度的完善和落实情况。通过加强监督检查，及时整改提高。

六、承诺落实贯彻公司保密工作制度，具体如下：

（一）保密人员

公司行政管理部指定专人负责国家秘密文件、资料以及涉密业务的管理工作，各部、物业服务中心相应确定兼职保密员 1 人。

（二）保密事项包括：

- 1、本公司的人事档案，干部考察材料等。
- 2、与公司有关的调查案件、检举揭发材料。
- 3、公司党支部和经理办公会议记录。
- 4、计财部会计凭证、会计报表、审计报告等。
- 5、业主档案及相关登记表。

(三) 秘密文件，资料的管理，执行下列规定：

1、所有秘密文件未经制发机关批准或授权不得擅自翻印，如需复制，须按规定申请审批。

2、收发国家秘密文件资料，由办公室保密员负责；有关调查材料，检举揭发材料由办公室或部门专人负责；凡署名公司领导亲启件，由领导拆封；秘密文件的收发、分送、传阅、移交、归档等环节都要登记，履行签字手续，严禁将秘密文件、资料放在不安全的地方。

3、国家秘密文件、资料必须放入保密柜内，由保密人员管理，个人不得保存；定期清查清退，如发现丢失，要及时报告并追查处理。

(四) 通讯保密规定

1、办公室和各部的电脑打字机、复印机、传真机由专人管理，非本机使用人员未经许可不得擅自使用。

2、电脑工作人员要严守保密制度，避免重要业务资料和档案资料外泄、更改或丢失。

3、任何个人都不准在通信、通话中涉及国家秘密或本公司在商业竞争中的重要信息；个人不得偷看秘密文件和打听公司秘密性的会议内容。

4、任何人不得将所管辖区域内的业主家庭情况、业主名册、联系电话等资料外泄。客户资料的查阅需经物业服务中心经理审批，同意。

5、法院、公安机关政府机关需查阅住房资料的，需验证查阅人员工作证等相关件介绍手续，并告知物业服务中心经理。

(五) 泄密处理

发生遗失国家秘密文件、资料或泄密案件时，应立即向办公室保密员和公司领导报告，并及时采取补救措施；发生窃密案件，还应即时向当地公安部门报告。

第六节 对项目从业人员的承诺

如我公司有幸中标，我公司将在中标之日起 15 日内组织完成相关物业服务人员的选聘及集中培训工作，培训合格上岗前，为了能更好地提升我们的物业服务质量，我公司郑重承诺：

★1、我公司承诺在签订合同时提供项目经理、秩序维护主管、工程人员、秩序维护领班兼巡逻岗人员等相关人员劳动合同。

★2、我公司承诺录用人员没有刑事犯罪记录。项目从业人员的从业资格证、身份证报业主单位备案，如有变动及时调整报备。

★3、我公司承诺按照国家规定为本项目全部从业人员缴纳社会保险和意外伤害险。

★4、我公司承诺做到业主与服务人员不发生任何劳动和雇佣关系，服务人员由我公司自行管理，并遵守国家相关法律法规，涉及劳务纠纷与劳动事故全部由我公司承担责任。我公司和服务人员必须遵守安全操作规章制度，若发生人身伤害伤亡等事故，由我公司承担责任，与业主无涉。

5、我公司承诺从业人员的工资及每年应有的福利费、奖金、加班费等均由我公司负责，并且承诺从业人员工资水平不低于南宁市最低工资标准。

6、我公司承诺拟投入本项目所有从业人员在入职前全部经过身份审查，没有来历不明人员和违法犯罪人员。从业人员没有参加过任何反党反人民的反动组织，没有参加过任何邪教组织。

7、我公司承诺每位从业人员入职时必须签《保密协议》，认真遵守国家保密法律、法规和规章制度，履行保密义务，保守所掌握的甲方资料信息，确保本项目内部资料及机密不泄露。

8、我公司承诺参与本项目拟投入所有物业服务人员身体健康，能够从事所分配的岗位工作，保证所有从业人员在上岗前全部进行体检，并向采购人提供岗前体检证明，体检费用由我公司承担。

9、我公司承诺对本项目所有工作人员进行岗前安全培训，严格按照国家相关安全规范规定要求开展服务工作，特种作业人员保证持证上岗，在服务期限内，对出现的所有安全问题及因操作不当造成资产损坏等问题，我公司承担一切责任。

第七节 按时足额发放员工工资的承诺

我公司承诺按时足额发放员工工资，为保证员工按时足额领取工资，我公司依据劳动合同法及国家相关规定，将采取以下工作措施：

(一) 工资核算

一、日基础工资=月基础工资÷21.75

二、小时基础工资=日基础工资÷8

三、加班工资公司安排员工在工作日延长工作时间的加班，在公休日（周休息日以下同）加班，应首先安排其补休，不能补休的和在法定节假日加班的，应按以下标准和公司《考勤和假期管理制度》规定审批程序发给加班费：

1、延长工作日工作时间的加班加点，加班工资=小时基础工资×加班小时数；

2、公休日的加班工资=日基础工资×加班天数×2；

3、法定节假日的加班工资=日基础工资×加班天数×3。

四、考勤扣款

(1) 缺勤扣款：按公司《考勤与假期管理制度》规定需扣款的缺勤，扣款额=日基础工资×缺勤天数。

(2) 迟到早退扣款：按公司《考勤与假期管理制度》规定的扣款标准扣款。

五、统一使用公司制定的《工资发放表》和《工资发放汇总表》。

六、填制《工资发放表》和《工资发放汇总表》说明：

1、应发款项=基础月薪+基础提成工资+应发绩效工资+福利（现金支付部分）+岗位津贴+加班费+差旅补贴+其他应付款；

2、个人所得税计税额=应发款项-未足月扣款-考勤扣款-社保费；

3、个人所得税，按计税额和相关税率计算。

4、应扣款项=未足月扣款+考勤扣款+社保费+个人所得税+住宿费+其他扣款；

5、实发金额=应发款项（合计应发）-应扣合计。

(二) 薪酬支付方式

一、工资、奖金用现金支付，由公司统一在银行办理员工个人工资帐户、卡，在支付日将实发薪资转入员工个人工资帐户、卡。

二、福利礼金、礼品的付给可以用现金或实物。



(三) 薪酬支付日

公司计薪周期为每月的一日至月终日，薪酬支付日为次月的十五日。如薪酬支付日遇公休日或节假日，则提前至放假的前一天。

(四) 公布劳动局及甲方单位投诉电话。如我公司不按时足额发方工资，员工可随时向相关部门投诉。

(五) 如因员工工资发放问题，导致产生的任何不良影响，我公司愿意承担由此造成的一切不良后果并承担相关赔偿和法律责任。



18777777777

第八节 对责任事故的处理承诺

为了严格执行安全服务各项规章制度,切实做好劳动保护工作,提高全体员工的自我保护意识,防止和杜绝事故和违章现象的发生,保障员工人身安全,保证项目物业服务工作顺利进行,确保在管理区域内不发生重大安全责任事故,我公司郑重承诺如下:

1、认真贯彻“安全第一、预防为主”的方针,坚持物业工作服从安全需要的原则,确保实现安全服务和文明服务。

2、贯彻执行“谁主管、谁负责”的原则,层层分解、落实安全服务责任制,明确安全服务工作的重点,定岗定人做到事事有人管,在安全服务工作中不留空白。

3、建立、完善安全操作规程、突发事件应急预案,积极参加安全活动,发挥主动精神,做好预防工作,把事故消灭在发生之前。

4、积极参与安全服务工作,发现隐患及时整改,协助做好安全预防工作。

5、在作业过程中,必须严格遵守安全服务规章制度和操作规程,服从管理,正确佩戴和使用劳动保护用具,准确操作设备和利用劳动工具,精心保管物业提供和配发的劳动用品。

6、服从物业领导和现场负责人的指挥和管理,不违章作业。

7、认真履行职责,确保各项指标的完成,按照工作安排进行安全检查和例行巡检,严格交接-班手续,做好工作记录。

8、发生了安全责任事故,要尽快组织并参与抢救,保护好事故现场,立即向甲方领导、物业领导及相关责任人报告。不得迟报、瞒报和现场处理后再报。

9、发生人身、设备事故必须按规定的处理原则和程序进行处理。事故处理要坚持“三不放过”的原则(事故原因没有查清的不放过;事故发生后没有整改措施的不放过;责任者和员工没有受到教育的不放过。)

10、在工作中凡因我公司管理原因导致发生工伤事故或造成他人伤害的,我公司愿意承担一切的赔偿和法律责任,与业主无关。

11、在工作中凡因我公司管理原因而造成本项目内设备、财产损失的,我公司愿意承担一切的赔偿和法律责任,与业主无关。

12、在工作中凡因我公司管理原因而造成其他责任事故的,我公司愿意承担一切的赔偿和法律责任,与业主无关。

第九节 员工劳动关系的处理承诺

我公司郑重承诺：

我公司按照《中华人民共和国劳动合同法》的规定与员工签订劳动合同并依据国家、广西和当地有关最低工资标准的规定要求以及缴纳各种社会保险的规定要求向员工支付工资和足额缴纳社保及意外伤害保险。员工工资不低于南宁市最低工资标准。法定节假日、双休日及其他超出上班时间的加班，我公司按照国家规定支付加班费，如有员工反映加班没有加班费，经核实确认的，业主有权从每月向我公司支付的服务费中扣下相应的费用。

所聘用员工与业主不发生任何劳动和雇佣关系，从业人员由我公司自行管理，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，员工的劳资、各项保险费用均由我公司自理，我公司和从业人员应遵守安全操作规章制度，若发生的劳资纠纷、福利纠纷、劳动事故、人身伤害伤亡等事故由我公司承担全部责任，与业主无关。

第十节 服务响应时间和解决问题时限承诺（服务效率承诺）

一、办事回复时限承诺

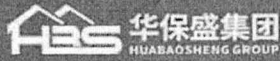
- 1、凡是已办好的事情，应当天向业主回复，原则上不得超过第二工作日。
- 2、对于上级领导不同意实施的申请，接到上级领导的明确指示后于当天向对方回复，原则上不得超过第二工作日。
- 3、对于业主安排的事情，无论是否办好，在接到任务后的两个工作日之内给予对方进度回复，以后每五个工作日一次进度回复，直至事情办好。
- 4、至于在服务工作时出现的各种影响工作进度的问题，经办部门（人）必须主动与业主取得联系，协商解决。
- 5、接到业主日常处理问题通知后 30 分钟内到达指定现场，出现各类突发应急事件时，到达现场处置时间≤5 分钟。

二、物业服务工作完成时限承诺

前台		
项目	内容	处理时间
接听电话	接听客户服务专线电话	铃响 3 声内
出入证	办理用户、装修人员及外来人员出入证手续	(1) 5 证以下 10 分钟内完成 (2) 5 证以上 10 证以下 15 分钟内完成
办停车牌	为用户办理车牌发放手续	10 分钟内完成
物品寄存	为用户办理临时寄存物品手续	8 分钟内完成
大件物品放行	为用户办理大件物品放行手续	8 分钟内审批
用户投诉	受理用户投诉	即时受理；2 小时内给予答复，如需书面回复，2 个工作日内完成
停车场		
项目	内容	处理时间
车场出、入车道阻塞	疏通车辆、排除设备故障、设法尽快通车	5 分钟内到达；10 分钟内恢复正常通车
车辆安全检查	提醒停车的车主关好门窗、带走贵重物品，对车辆检查登记，请客人签名确认（如车辆在入车场	10 分钟内完成

项目	内容	处理时间
协助调查失物	前有损坏现象) 根据用户提供的线索, 开展调查	1 小时内回复
安保		
物品检查放行	为用户办理物品检查放行手续	5 分钟内完成
出入登记	为用户办理出入登记手续	3 分钟内完成
内部安全防范工作	守护、巡逻等内部安全防范服务	全天 24 小时
治安监控	监控项目主要出入口、电梯、通道	全天 24 小时
烟感警铃报警	到达报警地点核实情况, 迅速组织扑救和疏散人员 (如属火警)	5 分钟内完成
火警电话报警	到达火警现场组织扑救和疏散	5 分钟内完成
用户被抢或生命财产受到威胁的报警求救电话	组织人员布控堵截, 现场控制并调查处理嫌疑人等, 协助用户报案, 协助用户将伤员送往医院抢救	5 分钟内完成
用户报失窃	组织人员布控堵截, 现场调查处理, 协助用户报警	5 分钟内完成
治安、消防的咨询服务	答复用户有关楼宇治安、消防方面的疑问	当面答复或 1 个工作日内答复
用户请求援助电话	赶赴现场处理或协助用户报警 (视情而定)	5 分钟内完成
日常服务		
信报派发	各类报刊	4 小时内派到部门或信箱
劝阻推销	劝阻推销人员在管理区域内进行推销	5 分钟内完成
回访用户	咨询对管理工作的意见, 了解用户需求	每月不少于 2 个部门
工程维修		
工程报修	受理用户室内设施工程报修	一经受理 5 分钟内出工程单报修; 10 分钟内电话回复用户
工程问题咨询服务	到达现场受理用户对有关室内或项目内工程方面的咨询	10 分钟内到达, 当场解答
通讯线路故障	(1) 楼宇内部线路或设备问题 (2) 电信局设备问题	(1) 1 个工作日内解决 (2) 与电信局联系, 当天内答复

电子门锁故障	处理用户大门处电子门锁故障	10 分钟内到达, 简单故障当场; 重大故障不能修复者, 当场解释原因
其他弱电设备故障	解决用户其他弱电设备故障	接报后 10 分钟内到达现场解决; 因故不能解决的说明原因
室内二次装修审批	(1) 只作简单的间隔, 不涉及楼宇中央系统的修改 (2) 涉及楼宇中央空调、消防系统的修改	资料齐全, 1 个工作日内批复 资料齐全, 2 个工作日内批复
用户室内跳闸	为用户重新复位 (不包含查线)	10 分钟内到达
更换光管、启辉器	按用户要求更换损坏的光管、启辉器	10 分钟内到达, 20 分钟内完成
更换镇流器、光管脚	按用户要求更换损坏的镇流器、光管脚	10 分钟内到达, 20 分钟内完成
更换开关、插座	按用户要求更换损坏的开关、插座	10 分钟内到达, 30 分钟内完成
更换石英灯	按用户要求更换损坏的石英灯 (含镇流器)	10 分钟内到达, 25 分钟内完成
加装光管盘	按用户要求加装光管盘	10 分钟内到达, 1 小时内完成
加装电源插座	按用户要求加装电源插座	10 分钟内到达, 15 分钟内完成
维修玻璃门	维修玻璃门因下坠、松脱等造成的故障	10 分钟内到达, 2 小时内完成
维修安装球锁、抽屉锁	为用户维修或加装球锁、抽屉锁	10 分钟内到达, 1 小时内完成
房间天花	(1) 按用户要求理更换房间天花 (2) 维修用户房间天花下坠	(1) 10 分钟内到达, 30 分钟内完成 (2) 10 分钟内到达, 1 小时内完成
空调漏水	按用户要求维修室内空调漏水 (接水盘堵塞)	10 分钟内到达, 2 小时内完成
突发事件处理		
项目	内容	处理时间
乘客困梯求救	立即启用电梯对讲机与困梯乘客进行联络, 赶赴现场解救被困人员	即时受理, 5 分钟内到达现场, 10 分钟内解救被困人员
水浸、水管爆裂等突发事件紧急处理	即时赶赴现场, 关闭水源, 处理水浸; 抢修水管 (如水管爆裂); 协助用户抢救资料 (水浸室内), 并通知清洁公司清理积水	5 分钟内到达现场
供电局停电应急处理	自动转为发电机供电	1 分钟内自动转电



事先通知停电	在告示栏内贴出停电通知，提醒用户尽快做好停电前准备工作	接到通知 30 分钟内
遇到突然停电	将停电原因向业主紧急通知，提示用户未恢复供电不要乘坐电梯；检查有否乘客困梯，继续解救被困人员	5 分钟内通知
增派人员	重大节假日、重大活动增派人员	2 个工作日内增派人员到位



一、二、三、四、五、六、七、八、九、十、十一、十二、十三、十四、十五、十六、十七、十八、十九、二十、二十一、二十二、二十三、二十四、二十五、二十六、二十七、二十八、二十九、三十、三十一、三十二、三十三、三十四、三十五、三十六、三十七、三十八、三十九、四十、四十一、四十二、四十三、四十四、四十五、四十六、四十七、四十八、四十九、五十、五十一、五十二、五十三、五十四、五十五、五十六、五十七、五十八、五十九、六十、六十一、六十二、六十三、六十四、六十五、六十六、六十七、六十八、六十九、七十、七十一、七十二、七十三、七十四、七十五、七十六、七十七、七十八、七十九、八十、八十一、八十二、八十三、八十四、八十五、八十六、八十七、八十八、八十九、九十、九十一、九十二、九十三、九十四、九十五、九十六、九十七、九十八、九十九、一百

第十一节 解决问题整改措施的力度与方法承诺

我公司郑重承诺:

一、解决问题整改措施的力度

- 1、轻微不合格服务由项目经理直接负责监督整改。
- 2、严重不合格服务由我公司总部运营管理部直接负责监督整改,并对项目经理作相应的处罚。

二、不合格服务控制程序

1.0 目的:

让不合格服务得到及时处理。针对存在的或潜在的不合格原因及时制定纠正或预防措施。

2.0 范围:

适用于存在的或潜在的不合格服务的处理。

3.0 职责:

- 1)各部门负责人及各班班长负责各自范围内的不合格服务的处理。
- 2)物业管理部负责协调处理各部门在实施纠正措施过程中出现的问题,并对此进行跟踪验证。

3)项目经理负责对公司所有预防措施实施控制。

4)公司所有员工均有责任提出预防措施。

4.0 程序:

4.1 不合格服务的控制:

不合格服务的发现来源于公司内部检查和学院相关部门的评价和检查。不合格服务分为轻微不合格和严重不合格服务,对不合格服务的控制重点在只对不合格事项进行整改纠正让用户满意或满足服务标准要求即可,如还需要采取措施消除不合格产生的原因,则按 4.2 要求制定纠正措施。

1)日检中发现的由主管或班长即行关闭处理,处理结果记录在日检表中。

2)周检中发现的由主管填写《不合格服务处理表》,由部门负责人批准认可后交由责任人处理,主管进行验证。



3) 公司总部运营管理部组织的季检和临时检查中发现的由检查人填写《不合格服务处理表》，项目经理批准认可后交由责任部门处理，由总部运营管理部进行跟踪验证。

4) 在夜间查岗中，由总部运营管理部中心和物业服务中心发现的由物业服务中心填写《不合格服务处理表》，物业服务中心发现的通知相关班组长处理，处理结果记录在查岗表上。

5) 内审中发现的其控制具体见《内部质量审核控制程序》。

6) 用户投诉的处理按《用户投诉处理程序》处理。

4.2 纠正措施的控制：

1) 制定纠正措施是为了消除产生不合格的原因，以防止将来类似不合格的再次发生。在物业管理服务中有以下不合格服务需要制定纠正措施。

A、季检、周检中服务项目轻微不合格数超出控制次数；用户意见征询满意率低规定指标和用户反映有严重不合格服务项目时。

B、在季检、周检中发生的轻微不合格超出控制且集中在某一过程或区域时。

C、凡工作和检查中发现的除整改之外还需另外识别原因制定措施防止再次发生的轻微不合格服务。

D、各项检查中服务质量存在严重不合格情况时。

E、内审中发现的不合格需制定纠正措施的具体见《内部质量审核控制程序》。

2) 在制定纠正措施前应识别出产生不合格的根本原因，根据原因评价确定，确保不合格不再发生所需要的措施。

3) 若不合格原因发生在本部门，本部门负责人应主持制定纠正措施，督促领班及有关班组实施纠正措施，并进行跟踪验证。若发生的原因与其他部门有关，则由本部门负责人上报物业管理部，由项目经理安排制定纠正措施，协调和监督相关部门实施，并进行跟踪验证。

4) 在验证时应应对纠正措施的结果进行评审，确定是否达到预期作用或效果是否需要进一步采取措施。

4.3 预防措施的控制

1) 对服务过程中发生的潜在不合格进行分析，制定预防措施，以防止不合格的发生。

2) 各部门根据内部和外部反馈的质量信息,发现有潜在不合格时,应组织人员识别潜在不合格的原因,根据原因结合风险程度确定是否采取所需要的预防措施。

3) 预防措施由所在部门负责人进行跟踪验证,并且对采取措施的结果进行评审,确定是否达到预期作用或效果,是否需要继续采取措施。

4) 各部门预防措施的报告(包括结果)均应报物业服务中心备案。





第十二节 其他服务承诺

一、监督保障承诺

1、组织成立监督小组，由物业服务中心和总公司有关部门经常性地对服务承诺实施情况进行检查、监督。

2、接受业主监督，设立 24 小时投诉电话，认真处理业主反映的问题，并及时反馈处理结果。

3、将服务承诺与工作人员的岗位考核、评优结合起来，对违诺的责任人给予批评和必要的处分，公布处理结果。

4、坚持物业服务中心责任人现场办公制度。物业服务中心责任人应主动到贵单位相关部门了解情况，主动为业主提供贴心服务。

二、沟通承诺

1、每周服务中心负责人服务对接部门最少一次沟通；

2、每月服务中心给服务单位提交一份月工作总结；

3、每月公司运营管理部请甲方做满意率调查；

4、每月公司领导到现场与甲方相关部门沟通工作情况，这样服务过程中发现问题及时调整。

三、服务人员稳定率及更换的承诺

如甲方对不符合要求的物业服务工作人员提出更换意见的或是缺员时，我公司承诺 5 日内进行更换或补齐，对于违反相关制度规定的员工立即更换，承诺每月物业服务人员的流动率不超过 10%。

承诺人：华保盛服务管理集团有限公司



附件五：中标通知书

成交通知书

华保盛服务管理集团有限公司：

广西壮族自治区政府采购中心受广西壮族自治区发展和改革委员会机关服务中心的委托，就竹溪大道66号办公区物业服务采购（GXZC2026-C3-001015-CGZX）采用竞争性磋商方式进行采购，按规定程序进行了竞争性磋商采购，经磋商小组评审，采购人确认，你公司为该项目的成交供应商，成交金额为：贰佰零壹万捌仟伍佰贰拾元整（¥2,018,520.00元）。

请你公司接此通知书后在采购文件规定的时间内与采购人签订合同，并按磋商文件要求和响应文件的承诺履行合同。同时，请在签订合同后三个工作日内将合同交回我中心备案，以及及时退还你公司的保证金。

特此通知

广西壮族自治区政府采购中心联系人：陈立斌

联系电话：0771-8600433

采购人联系人：黄阳帮

联系电话：0771-2328505

广西壮族自治区政府采购中心

