

北海市政府采购合同

合同名称：铁山港口岸行政服务中心物业管理服务采购合同

合同编号：BHJC2024-C3-990656-CGZX

采购人（甲方）北海市商务局（北海市口岸办公室）

供 应 商（乙方）广西建凯物业服务有限公司

签订合同地点：北海市商务局（北海市口岸办公室）

签订合同时间：2025 年 1 月 2 日

北海市政府采购合同文本

合同编号: BHJC2024-C3-990656-CGZX

采购人(甲方): 北海市商务局 (北海市口岸办公室)

采购计划号: _____

供 应 商(乙方) 广西建凯物业服务有限公司

项目名称和项目编号 铁山港口岸行政服务中心物业管理服务 (项目编号: BHJC2024-C3-990656-CGZX)

签 订 地 点 北海市商务局 (北海市口岸办公室)

签 订 时 间 2025 年 1 月 2 日

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”)及其承诺,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)
详细内容见附件				
人民币合计金额(大写): 柒拾贰万捌仟元整				小写金额: 728000.00 元

2. 合同合计金额包括服务费、设备费、管理费、验收费、利润、税金及其它所有成本、费用的总和。如磋商文件、响应文件对其另有规定的,从其规定。

第二条 质量保证

乙方所提供的服务质量必须与磋商文件、响应文件和承诺相一致。

第三条 交付和验收

1. 服务成果交付使用时间: 合同期一年, 2024 年 12 月 28 日至 2025 年 12 月 27 日。

2. 服务成果交付使用地点: 铁山港口岸行政服务中心 (铁山港区 8 号路和

营闸路交汇处)。

3. 验收方式: 按附件服务要求另行组织。

第四条 付款方式

1. 资金性质: 财政资金。

2. 付款方式: 签订合同后, 如财政资金到位的前提下, 7 个工作日内支付合同金额的 10% (人民币 72800.00 元, 大写柒万贰仟捌佰元) 作为预付款。剩余合同款的 90% 人民币 655200.00 元分 12 期支付, 每期 54600.00 元 (伍万肆仟陆佰元整), 乙方每期向甲方递交付款通知书及发票, 甲方审核无误后将物业服务费拨付至乙方指定账户。

3. 政府采购合同信用融资: 如乙方需要向金融机构申请本项目融资贷款, 甲方不得违规干预。如乙方向金融机构申请本项目融资贷款, 则本项目资金支付时必须将采购资金支付到合同中注明的贷款金融机构还款账号, 如需要变更还款账号, 必须由甲方、乙方、贷款金融机构三方签订书面协议。

第五条 履约保证金

本项目不收取履约保证金。成交供应商未按合同约定履行合同义务, 给采购人造成损失的, 按实际损失进行赔偿。

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. 合同一方违约, 违约方向对方支付违约金, 违约金额为成交金额的 5%。甲方违约的, 违约金按合同总价的 5% 支付, 乙方违约的, 违约金从甲方采购款中扣除, 但违约金累计不得超过违约货款额 5%。

2. 乙方给甲方造成的损失超过违约金额的, 乙方应给甲方高出违约金的部分予以赔偿。

3. 乙方延迟履约、不完全履约或提供的服务不符合磋商文件和响应文件要求的。除 (按上述第一项约定) 支付违约金外, 须重新提供符合要求的服务。

第八条 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, 应立即通知对方, 并寄送有关权威机构出具的证明。

3. 不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第九条 合同争议解决

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，可向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

2. 诉讼期间，本合同继续履行。

第十条 合同生效及其它

1. 合同经双方法定代表人（负责人）或授权代表（委托代理人）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，须经北海市政府采购监督管理科审批，并签书面补充协议报政府采购监管部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3. 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

第十一条 合同的变更、终止与转让

1. 除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或解除，甲乙一方擅自解除合同的，违约方应该按合同约定总金额的 10%向守约方支付违约金。

2. 乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

3. 如乙方服务达不到采购文件要求，经甲方书面督促整改通知 3 次以上，仍达不到甲方采购文件要求的，甲方有权解除合同并要求乙方赔偿相应的违约金额，且甲方不承担违约责任。

4. 如因政府政策调整或改变（包括但不限于财政不再拨付财政资金等），合同无法正常履行，则合同自行解除，双方互不承担违约责任，对于乙方已经履约部分，则甲方应按合同约定支付相应的物业管理费用。

第十二条 签订本合同依据

1. 下述合同附件为本合同不可分割的部分并与本合同具有同等效力：

- （1）成交通知书；
- （2）磋商文件采购项目技术规格、参数及要求；
- （3）磋商文件的澄清和修改；
- （4）磋商响应文件报价表；

- (5) 磋商响应文件售后服务承诺书;
- (6) 乙方澄清函。
- (7) 采购单位及成交供应商授权委托书
- (8) 磋商文件规定需要提供的资料

2. 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

3. 本合同一式四份，具有同等法律效力，采购人同级政府采购监督管理部门、采购代理机构各一份，甲乙双方各一份（可根据需要另增加）。

本合同甲乙双方签字盖章后生效，自签订之日起 7 个工作日内，采购人应当将合同副本报采购人同级政府采购监督管理部门备案。

甲方（章）  年 月 日	乙方（章）  年 月 日
单位地址：北海市北海大道 86 号联通大厦 6 楼	单位地址：南宁市兴宁区望州南路 237 号 幼儿园三层
法定代表人：	法定代表人（负责人）： 
委托代理人：蒋永辉	委托代理人：
电话：0779-6680096	电话：0771-5607638
电子邮箱：	电子邮箱：17150987@qq.com
开户银行：	开户银行：南宁市区农村信用合作联社云 景信用社
账号：	账号：176112010101525803
邮政编码：	邮政编码：530000
经办人：黎艾	
2025 年 1 月 2 日	

北海市政府采购中心

北政采〔2024〕140号

成交通知书

广西建凯物业服务有限公司：

北海市政府采购中心受北海市商务局委托，就铁山港口岸行政服务中心物业管理服务项目（项目编号：BHZC2024-C3-990656-CGZX）采用竞争性磋商方式进行采购，按规定程序进行了磋商，经磋商小组评审，并经采购单位确认，贵单位为本项目成交供应商，成交金额：柒拾贰万捌仟元整(¥728,000.00)。

请于收到本通知后25日内与采购单位签订合同，并按磋商文件要求和投标文件的承诺履行合同。

特此通知。

代理机构联系人：莫晶晶。

联系电话及传真：0779-3056122。

采购人联系人：黎艾。

联系电话：13407881270。



抄送：北海市商务局



▲第四部分 商务、服务（技术）响应、偏离情况说明表

（本部分有 9 项优于磋商文件）

商务、服务（技术）响应、偏离情况说明表

项目名称：铁山港口岸行政服务中心物业管理服务

项目编号：BH2C2024-C3-990656-CC2X

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	服务交付时间 ★提交服务成果时间：签订合同后 5 个日历日内。	服务交付时间 ★提交服务成果时间：签订合同后 5 个日历日内。	响应/ 无偏离	
2	服务交付地点 ★地点：铁山港口岸行政服务中心（铁山港区 8 号路和营闸路交汇处）。	服务交付地点 ★地点：铁山港口岸行政服务中心（铁山港区 8 号路和营闸路交汇处）。	响应/ 无偏离	
3	付款条件 ★签订合同后 20 个工作日内预付合同金额的 10%，剩余合同款的 90%按比例平均每月支付，每月物业服务管理费以实际在岗并经科室核查后数量为准。	付款条件 ★签订合同后 20 个工作日内预付合同金额的 10%，剩余合同款的 90%按比例平均每月支付，每月物业服务管理费以实际在岗并经科室核查后数量为准。	响应/ 无偏离	
4	★其它要求 ①合同签订时，成交供应商需提供所有服务人员身份信息及联系方式，特殊岗位需提供相应证书报采购方备案； ②园区内日常维护工具由成交供应商负责，园区内所有维修维护涉及费用的需向采购方报告，征得采购方同意后方可购买维修； ③如果因采购方实际业务需求并且属于长期性业务（遇特殊大型活动或突发事件除外），发生人员岗位变动及人数增减的情况，人员工资（服务费）由双方商定，工资总额按实际费用据实结算。 ④成交供应商每月结束，需提供盖章的物业维护质量达标书（列明维护事	★其它要求 ①合同签订时，成交供应商需提供所有服务人员身份信息及联系方式，特殊岗位需提供相应证书报采购方备案； ②园区内日常维护工具由成交供应商负责，园区内所有维修维护涉及费用的需向采购方报告，征得采购方同意后方可购买维修； ③如果因采购方实际业务需求并且属于长期性业务（遇特殊大型活动或突发事件除外），发生人员岗位变动及人数增减的情况，人员工资（服务费）由双方商定，工资总额按实际费用据实结算。 ④成交供应商每月结束，需提供盖章的物业维护质量达标书（列明维护事	响应/ 无偏离	



	项明显，维护时间，食堂本月开支明细等详细信息），待采购方确认后，方可支付物业费。	项明显，维护时间，食堂本月开支明细等详细信息），待采购方确认后，方可支付物业费。		
服务（技术）部分				
1	★服务要求 服务名称：铁山港口岸行政服务中心物业管理服务 数量单位：1 项 一、人员最低配置标准： （1）物业中心经理 1 人。 （2）安保人员 10 人（保安队长 1 名，如遇特殊大型活动或突发事件，成交供应商需额外增派 10 名机动人员进行现场支援工作，费用由供应商自行承担）； （3）保洁及绿化人员 4 人； （4）水电维修工 2 人（以证为准）； （5）食堂人员 3 人（持有健康证）； 人员配置共计 20 人。	★服务要求 服务名称：铁山港口岸行政服务中心物业管理服务 数量单位：1 项 一、人员最低配置标准： （1）物业中心经理 1 人。 （2）安保人员 10 人（保安队长 1 名，如遇特殊大型活动或突发事件，成交供应商需额外增派 10 名机动人员进行现场支援工作，持有保安证，费用由供应商自行承担）； （3）保洁及绿化人员 4 人； （4）水电维修工 2 人（以证为准）； （5）食堂人员 3 人（持有健康证）； 人员配置共计 20 人。	响应/ 正偏离	
2	二、本项目物业管理要求及服务标准，详细内容如下： （一）运营管理 1. 岗位要求： 物业经理 1 人（年龄不得超过 50 岁），无不良记录，3 年以上物业管理从业经验；有较强的责任心、服务意识及团队合作精神，善于与人沟通；工作踏实，能承担较大的工作压力。 2. 工作要求： （1）主持管理物业服务中心全面工作； （2）管理物业的保安、消防、秩序、清洁、绿化、食堂直接管理等工作； （3）检查与指导培训、考核物业中心人员工作； （3）每天上班时间为 8:00-12:00, 14:30-18:00（有特殊情况可弹性上班）。不在工作岗位需向采购单位报告。	二、本项目物业管理要求及服务标准，详细内容如下： （一）运营管理 1. 岗位要求： 物业经理 1 人（年龄不得超过 50 岁），无不良记录，3 年以上物业管理从业经验；有较强的责任心、服务意识及团队合作精神，善于与人沟通；工作踏实，能承担较大的工作压力。除持有物业管理师证外，还持有中级职称及本科学历证书，中共党员。 2. 工作要求： （1）主持管理物业服务中心全面工作； （2）管理物业的保安、消防、秩序、清洁、绿化、食堂直接管理等工作； （3）检查与指导培训、考核物业中心人员工作； （3）每天上班时间为 8:00-12:00, 14:30-18:00（有特殊情况可弹性上班）。不在工作岗位需向采购单位报告。	响应/ 正偏离	



3	(二) 卫生保洁及绿化 1. 岗位要求：保洁绿化员 4 人，18-55 岁，身体健康，能吃苦耐劳，有责任心，能熟练操作和使用保洁设备和用品，具有一定园林护理知识，遵纪守法，行为规范、文明用语、服务主动热情、服装统一、挂牌上岗、仪表整洁，工作认真负责并定期接受培训。	(二) 卫生保洁及绿化 1. 岗位要求：保洁绿化员 4 人，18-55 岁，身体健康，能吃苦耐劳，有责任心，能熟练操作和使用保洁设备和用品，具有一定园林护理知识，遵纪守法，行为规范、文明用语、服务主动热情、服装统一、挂牌上岗、仪表整洁，工作认真负责并定期接受培训。均持有相关岗位证书，由于采购文件要求。	响应/ 正偏离	
4	2. 工作要求： (1) 室内（公共区域及办公室、会议室、餐厅、展厅等） ①楼道地面、楼梯、电梯每日拖洗一次，巡回保洁，无积灰、污迹、垃圾、水。	2. 工作要求： (1) 室内（公共区域及办公室、会议室、餐厅、展厅等） ①楼道地面、楼梯、电梯每日拖洗一次，巡回保洁，无积灰、污迹、垃圾、水。	响应/ 无偏离	
5	②开关盒、表箱盖：2 米以下每日擦抹一次；2 米以上每周一次，无灰尘、污迹。	②开关盒、表箱盖：2 米以下每日擦抹一次；2 米以上每周一次，无灰尘、污迹。	响应/ 无偏离	
6	③扶手、门：每日擦抹一次，无灰尘、污迹。	③扶手、门：每日擦抹一次，无灰尘、污迹。	响应/ 无偏离	
7	④天花板、公共楼道灯、会议室和活动室吊灯：每季除尘一次，无明显积灰、虫网。	④天花板、公共楼道灯、会议室和活动室吊灯：每季除尘一次，无明显积灰、虫网。	响应/ 无偏离	
8	⑤玻璃：所有窗户玻璃每月定期清洁一次，无明显积灰、污迹。（暴风雨过后如有明显污渍要及时清洁）	⑤玻璃：所有窗户玻璃每月定期清洁 2 次，无明显积灰、污迹。（暴风雨过后如有明显污渍要及时清洁）	响应/ 正偏离	
9	⑥会议室、展厅、依据会议、活动日程安排提前搞好卫生会议，会议或活动结束后打扫干净。	⑥会议室、展厅、依据会议、活动日程安排提前搞好卫生会议，会议或活动结束后打扫干净。	响应/ 无偏离	
10	⑦卫生间每天至少拖洗一次，保持地面清洁、无杂物、无积水、无毛发、无异味、便池、水池下水道要畅通。墙面四周及阴角做到无水迹、无蜘蛛网；镜子及金属部分：应保持干净，无浮尘、污渍、手印、水迹、无锈斑；天花板上无污渍、无漏水或有小水泡等现象，保持干净、清洁，完好无损；确保运作正常；配备洗手液，每日检查，发现用完及时补充。瓷砖：2 米以下每日擦抹一次；2 米以上每半月清洁一次，无明显积灰、水渍。	⑦卫生间每天至少拖洗 两次，保持地面清洁、无杂物、无积水、无毛发、无异味、便池、水池下水道要畅通。墙面四周及阴角做到无水迹、无蜘蛛网；镜子及金属部分：应保持干净，无浮尘、污渍、手印、水迹、无锈斑；天花板上无污渍、无漏水或有小水泡等现象，保持干净、清洁，完好无损；确保运作正常；配备洗手液，每日检查，发现用完及时补充。瓷砖：2 米以下每日擦抹一次；2 米以上每半月清洁一次，无明显积灰、水渍。	响应/ 正偏离	
11	⑧负责办公室内日常卫生工作等。	⑧负责办公室内日常卫生工作等。	响应/ 无偏离	



12	2) 室外 ①道路地面、绿地、门窗档遮雨棚顶(视线所到之处): 每日清扫一次, 并巡回保洁, 无明显暴露垃圾、卫生死角; 院内硬化地面无痰渍、污渍。	2) 室外 ①道路地面、绿地、门窗档遮雨棚顶(视线所到之处): 每日清扫一次, 并巡回保洁, 无明显暴露垃圾、卫生死角; 院内硬化地面无痰渍、污渍。	响应/ 无偏离	
13	②垃圾收集: 对垃圾每天进行清除、外运, 做到垃圾日产日清, 保持垃圾全部进垃圾箱, 保持箱外无垃圾。	②垃圾收集: 对垃圾每天进行清除、外运, 做到垃圾日产日清, 保持垃圾全部进垃圾箱, 保持箱外无垃圾。	响应/ 无偏离	
14	③垃圾桶(箱): 配备足量垃圾箱(筒), 对垃圾箱(桶)每天清刷, 做到箱(桶)体干净、无异味、无损坏, 盖子盖好, 垃圾按指定地点堆放, 并维护堆放点附近卫生。	③垃圾桶(箱): 配备足量垃圾箱(筒), 对垃圾箱(桶)每天清刷, 做到箱(桶)体干净、无异味、无损坏, 盖子盖好, 垃圾按指定地点堆放, 并维护堆放点附近卫生。	响应/ 无偏离	
15	④台风等自然灾害后, 及时清理灾后留下的各类垃圾。	④台风等自然灾害后, 及时清理灾后留下的各类垃圾。	响应/ 无偏离	
16	⑤不定期清理水沟、下水道、确保畅通干净卫生。	⑤不定期清理水沟、下水道、确保畅通干净卫生。	响应/ 无偏离	
17	(3) 绿化美化工作 ①负责中心大楼的绿化养护工作。做到四季有花, 四季常青。并承担我办大型会议、活动及重大节日的花卉摆放工作, 完成花卉的养护工作。	(3) 绿化美化工作 ①负责中心大楼的绿化养护工作。做到四季有花, 四季常青。并承担我办大型会议、活动及重大节日的花卉摆放工作, 完成花卉的养护工作。	响应/ 无偏离	
18	② 完成门前三包绿化养护工作, 按不同季节对花卉苗木的养护要求进行养护, 并做到: 树灌木完整, 长势茂盛, 无枯枝死杈, 无病虫害, 树木无钉枪捆绑; 绿篱、绿地无杂草、杂物, 无堆物料。完好率应达到 98% 以上。	② 完成门前三包绿化养护工作, 按不同季节对花卉苗木的养护要求进行养护, 并做到: 树灌木完整, 长势茂盛, 无枯枝死杈, 无病虫害, 树木无钉枪捆绑; 绿篱、绿地无杂草、杂物, 无堆物料。完好率应达到 98% 以上。	响应/ 无偏离	
19	③绿地、各种花草的种植和调整工作应本着美观合理的原则进行规划管理, 确保绿化布局合理优美, 花草盆景摆放配置得当, 修剪整齐美观、无践踏、无黄土裸露。落实责任人进行养护, 实行巡查制度, 建档记录。	③绿地、各种花草的种植和调整工作应本着美观合理的原则进行规划管理, 确保绿化布局合理优美, 花草盆景摆放配置得当, 修剪整齐美观、无践踏、无黄土裸露。落实责任人进行养护, 实行巡查制度, 建档记录。	响应/ 无偏离	
20	④办公室、会议室、活动室摆放盆花和绿色植物, 按时更换, 落实责任人进行养护。	④办公室、会议室、活动室摆放盆花和绿色植物, 按时更换, 落实责任人进行养护。	响应/ 无偏离	



21	(三) 安保服务 (1)岗位要求:保安员 10 名,18-55 岁,身体健康、吃苦耐劳、有责任心、遵纪守法,行为规范、文明用语、服务主动热情、服装统一、挂牌上岗、仪表整洁、工作认真负责并定期接受培训;	(三) 安保服务 (1)岗位要求:保安员 10 名,18-55 岁,身体健康、吃苦耐劳、有责任心、遵纪守法,行为规范、文明用语、服务主动热情、服装统一、挂牌上岗、仪表整洁、工作认真负责并定期接受培训;	响应/ 无偏离	
22	(2)安保工作要求: ①工作安排要求:保安队长 1 名,一班执勤 3 人,工作时间为 8 小时,共 3 个班次,大门值班室一人,2 人园区巡逻检查,园区巡逻要求每小时巡逻一次,检查公共区域设施安全及运作情况,发现问题及时处理并向采购方报告。严格按照法律法规,有关规章制度开展工作,对出入园区的外来人员进行车辆、身份证件检验、登记,能处理和应对采购方公共秩序维护工作,能正确使用各类消防器材和设备,能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案,配备必备的安全护卫器械(由成交供应商负责);	(2)安保工作要求: ①工作安排要求:保安队长 1 名,一班执勤 3 人,工作时间为 8 小时,共 3 个班次,大门值班室一人,2 人园区巡逻检查,园区巡逻要求每小时巡逻一次,检查公共区域设施安全及运作情况,发现问题及时处理并向采购方报告。严格按照法律法规,有关规章制度开展工作,对出入园区的外来人员进行车辆、身份证件检验、登记,能处理和应对采购方公共秩序维护工作,能正确使用各类消防器材和设备,能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案,配备必备的安全护卫器械(由成交供应商负责);	响应/ 无偏离	
23	②值班时不得擅自离岗,不准睡觉、打牌、喝酒聊天或做其他有碍执勤的事情;执勤时按规定着装,注意仪容仪表,不准穿便服、拖鞋,当值时坐姿端正,站岗时不倚不靠、采用跨立站岗;	②值班时不得擅自离岗,不准睡觉、打牌、喝酒聊天或做其他有碍执勤的事情;执勤时按规定着装,注意仪容仪表,不准穿便服、拖鞋,当值时坐姿端正,站岗时不倚不靠、采用跨立站岗;	响应/ 无偏离	
24	③保安人员做到 24 小时执勤巡查并做好详细交接记录,在巡逻检查时,注意公共设施的检查,发现有隐患问题及时报告处置;	③保安人员做到 24 小时执勤巡查并做好详细交接记录,在巡逻检查时,注意公共设施的检查,发现有隐患问题及时报告处置;	响应/ 无偏离	
25	④外来车辆及外来人员:禁止无关车辆进入口岸园区,确需进入的,应引导车辆有序通行、停放。禁止无关人员(产品推销及收购废品等闲杂人员)进入。	④外来车辆及外来人员:禁止无关车辆进入口岸园区,确需进入的,应引导车辆有序通行、停放。禁止无关人员(产品推销及收购废品等闲杂人员)进入。	响应/ 无偏离	
26	⑤值班室、大门口院子清洁:保持值班室、院子和大门口环境整洁、有序、道路畅通。	⑤值班室、大门口院子清洁:保持值班室、院子和大门口环境整洁、有序、道路畅通。	响应/ 无偏离	



27	⑥夜间：工作人员下班后关闭大门，对办公室门窗及楼道窗户关闭情况进行必要的安全检查，关闭各楼道内不必要的电灯。按时开启、关闭报警及其他有关设施。	⑥夜间：工作人员下班后关闭大门，对办公室门窗及楼道窗户关闭情况进行必要的安全检查，关闭各楼道内不必要的电灯。按时开启、关闭报警及其他有关设施。	响应/ 无偏离	
28	⑦消防巡查：消防设施完好无损，每月定期检查，发现问题及时报告。 监控室：保持 24 小时开通，并保持完整的监控记录，每天定期检查，做好记录。	⑦消防巡查：消防设施完好无损，每月定期检查，发现问题及时报告。 监控室：保持 24 小时开通，并保持完整的监控记录，每天定期检查，做好记录。	响应/ 无偏离	
29	⑧应急响应：接到火警、警情后 3 分钟内到达现场，及时采取相关措施灭火，并报业主、业主方领导与警方，协助采取有关措施。	⑧应急响应：接到火警、警情后 3 分钟内到达现场，及时采取相关措施灭火，并报业主、业主方领导与警方，协助采取有关措施。	响应/ 无偏离	
30	⑨工作纪律：保安员在工作期间要接受采购方的领导和监督，遵守采购方的有关规章制度。	⑨工作纪律：保安员在工作期间要接受采购方的领导和监督，遵守采购方的有关规章制度。	响应/ 无偏离	
31	⑩负责协助按时分发报纸、信件，对挂号信、快递、包裹单要逐件登记并交收件人签收。根据采购方的需求，提供力所能及的帮助。	⑩负责协助按时分发报纸、信件，对挂号信、快递、包裹单要逐件登记并交收件人签收。根据采购方的需求，提供力所能及的帮助。 ⑪有效投诉率低于 0.1%，有效投诉处理率 100%，投诉人满意率达 95%以上。	响应/ 正偏离	
32	（四）设施设备维护维修 1. 岗位要求：水电及工程维修员 2 人，年龄 22 -45 岁之间，身体健康，必须持证上岗，兼职电梯安全员（具备电梯安全员所需的证书），严格执行用电安全规范，确保用电安全，一年以上楼宇水电工程维修保养方面的工作经验。了解物业管理方面水电工程工作。遵纪守法，行为规范，文明用语、服务主动热情、挂牌上岗，需穿专业电工服装上岗。	（四）设施设备维护维修 1. 岗位要求：水电及工程维修员 2 人，年龄 22 -45 岁之间，身体健康，必须持证上岗，兼职电梯安全员（具备电梯安全员所需的证书），严格执行用电安全规范，确保用电安全，一年以上楼宇水电工程维修保养方面的工作经验。了解物业管理方面水电工程工作。遵纪守法，行为规范，文明用语、服务主动热情、挂牌上岗，需穿专业电工服装上岗。	响应/ 无偏离	
33	2. 工作要求： （1）水电工两人，要求为白班及夜班各一人，上班期间保持手机畅通，发现故障 10 分钟内到现场处理。工作认真负责，持证上岗，水电人员管理整栋楼水电的检查及维修、保养等工作；电梯出现故障时采取正确处理措施，及时报告采购方和联系电梯维保单位。负	2. 工作要求： （1）水电工两人，要求为白班及夜班各一人，上班期间保持手机畅通，发现故障 10 分钟内到现场处理。工作认真负责，持证上岗，水电人员管理整栋楼水电的检查及维修、保养等工作；电梯出现故障时采取正确处理措施，及时报告采购方和联系电梯维保单位。负	响应/ 无偏离	



	责整栋楼及配套的设施设备（配电房、发电机房、共用给排水系统、安防监控系统设施设备、消防设施设备、化粪池、沟渠、水池、电梯等）的日常检查、消防安全检查、维修保养档案记录等工作，配合采购单位做好维护维修保养工作。	责整栋楼及配套的设施设备（配电房、发电机房、共用给排水系统、安防监控系统设施设备、消防设施设备、化粪池、沟渠、水池、电梯等）的日常检查、消防安全检查、维修保养档案记录等工作，配合采购单位做好维护维修保养工作。	响应/ 无偏离	
34	（2）机电检查维修： ①做好园区各项设备的检查工作，保障水、电、消防、电梯、空调、监控系统、设备、灯光、音响等设备正常运行；小的维护维修、故障及时排除。出现中大故障无法处理时，及时报告采购方，并积极配合采购方委托的维修维保企业，共同做好现场的维修维保工作。	（2）机电检查维修： ①做好园区各项设备的检查工作，保障水、电、消防、电梯、空调、监控系统、设备、灯光、音响等设备正常运行；小的维护维修、故障及时排除。出现中大故障无法处理时，及时报告采购方，并积极配合采购方委托的维修维保企业，共同做好现场的维修维保工作。	响应/ 无偏离	
35	②定期对中央空调系统进行检查，并做好记录。中央空调出现故障时，及时报告采购方，并积极配合协助采购方委托的中央空调维修维保企业，共同做好维护维修工作；	②定期对中央空调系统进行检查，并做好记录。中央空调出现故障时，及时报告采购方，并积极配合协助采购方委托的中央空调维修维保企业，共同做好维护维修工作；	响应/ 无偏离	
36	③定期对热水系统进行检查，并做好记录，出现故障后，及时报告采购方单位，并积极配合协助采购方委托的热水系统维修维保企业，共同做好维修工作。	③定期对热水系统进行检查，并做好记录，出现故障后，及时报告采购方单位，并积极配合协助采购方委托的热水系统维修维保企业，共同做好维修工作。	响应/ 无偏离	
37	（3）水电维修： ①公共雨、污水管道、房顶：保证畅通无堵，疏通每年不少于一次。	（3）水电维修： ①公共雨、污水管道、房顶：保证畅通无堵，疏通每年不少于一次。	响应/ 无偏离	
38	②化粪池：定期检查，配合采购方，保障通畅、无堵塞、无满溢，半年清掏一次。	②化粪池：定期检查，配合采购方，保障通畅、无堵塞、无满溢，半年清掏一次。	响应/ 无偏离	
39	③窖井、窖沟、排水沟、集水井：管道通畅，无堵塞外溢现象。	③窖井、窖沟、排水沟、集水井：管道通畅，无堵塞外溢现象。	响应/ 无偏离	
40	④水管、水龙头：保证水管、水龙头的正常使用，无滴漏现象。	④水管、水龙头：保证水管、水龙头的正常使用，无滴漏现象。	响应/ 无偏离	
41	⑤饮水热水器每月清洗一次。	⑤饮水热水器每月清洗一次。	响应/ 无偏离	
42	⑥各分电表箱、配电箱、配电柜及每层管线分线盒：无积尘，接头无松动现象；每季清洁一次，主要用电线路的绝缘状况，每半年测试一次，绝缘良好。	⑥各分电表箱、配电箱、配电柜及每层管线分线盒：无积尘，接头无松动现象；每季清洁一次，主要用电线路的绝缘状况，每半年测试一次，绝缘良好。	响应/ 无偏离	



43	⑦总配电箱：每年保养，无积尘，接头无松动现象。	⑦总配电箱：每年保养，无积尘，接头无松动现象。	响应/ 无偏离	
44	⑧公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好。	⑧公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好。路灯、楼道灯、各房间内的照明灯，亮灯率不低于 96% 。	响应/ 正偏离	
45	(4) 房屋养护维修： ①定期检查房屋，保障玻璃门窗配件完好，门、窗开闭灵活并无异常声响；小的维修及时处理，中大类维修（房屋地面、墙壁、吊顶、漏水等零星维修）及时报告采购方，并积极配合采购方委托的企业进行维修。	(4) 房屋养护维修： ①定期检查房屋，保障玻璃门窗配件完好，门、窗开闭灵活并无异常声响；小的维修及时处理，中大类维修（房屋地面、墙壁、吊顶、漏水等零星维修）及时报告采购方，并积极配合采购方委托的企业进行维修。	响应/ 无偏离	
46	②场地、步道、路面、侧石、井盖等：道路畅通，路面平整；井盖无缺损、无丢失，路面井盖不影响车辆和行人通行。	②场地、步道、路面、侧石、井盖等：道路畅通，路面平整；井盖无缺损、无丢失，路面井盖不影响车辆和行人通行。	响应/ 无偏离	
47	③室内设施：小的损坏及时修复，保证办公设施、体育器材的正常使用，中大故障，及时报告采购方，并积极配合采购方委托的维修企业，共同做好维修工作。	③室内设施：小的损坏及时修复，保证办公设施、体育器材的正常使用，中大故障，及时报告采购方，并积极配合采购方委托的维修企业，共同做好维修工作。	响应/ 无偏离	
48	④安全标志等：清晰完整，设施运行正常。	④安全标志等：清晰完整，设施运行正常。	响应/ 无偏离	
49	⑤急修要求五分钟内到位，小修要求二十分钟内到位。	⑤急修要求五分钟内到位，小修要求 十五分钟内 到位。	响应/ 正偏离	
50	⑥其他：对口岸园区内供水、电、房屋、消防等设施设备定期检查，及时发现问题，配合采购方进行维修、保养，同时兼顾铁山港口岸行政服务中心附属园区（原检验检疫技术楼、海关海关协作工作武警营房、边检中队附属楼）水电日常巡查工作。	⑥其他：对口岸园区内供水、电、房屋、消防等设施设备定期检查，及时发现问题，配合采购方进行维修、保养，同时兼顾铁山港口岸行政服务中心附属园区（原检验检疫技术楼、海关海关协作工作武警营房、边检中队附属楼）水电日常巡查工作。	响应/ 无偏离	
51	(五) 食堂管理 1) 岗位要求：食堂员工3人，年龄20-50岁，厨师1名，帮厨2名，身体健康，工作认真负责，热情规范，统一服装、挂牌上岗，以上3人要求持有健康证。	(五) 食堂管理 1) 岗位要求：食堂员工3人，年龄20-50岁，厨师1名，帮厨2名，身体健康，工作认真负责，热情规范，统一服装、挂牌上岗，以上3人要求持有健康证。 厨师提供相关上岗证书。	响应/ 正偏离	



52	(2) 工作要求: ①前一天统计好各用餐人数,按报餐人数及采购标准购买食材。每天用餐结束后,核对食堂用餐人员签到人数及报餐人数出入情况,监督好用餐人员吃饭签字,做好用餐人员人数统计。合理健全的食堂管理制度,确保食品安全卫生;	(2) 工作要求: ①前一天统计好各用餐人数,按报餐人数及采购标准购买食材。每天用餐结束后,核对食堂用餐人员签到人数及报餐人数出入情况,监督好用餐人员吃饭签字,做好用餐人员人数统计。合理健全的食堂管理制度,确保食品安全卫生;	响应/ 无偏离	
53	②成本核算准确,保证饭菜质量,要求饭菜营养丰富,严格控制食堂饭菜成本,若由成交供应商私自改变伙食标准或是管理不善造成的超支部分由成交供应商负责;	②成本核算准确,保证饭菜质量,要求饭菜营养丰富,严格控制食堂饭菜成本,若由成交供应商私自改变伙食标准或是管理不善造成的超支部分由成交供应商负责;	响应/ 无偏离	
54	③食堂人员必须于开餐前完成就餐区及厨房的清洁工作;	③食堂人员必须于开餐前完成就餐区及厨房的清洁工作;	响应/ 无偏离	
55	④用洁净的抹布擦两次以上桌面,保证桌面干净;	④用洁净的抹布擦两次以上桌面,保证桌面干净;	响应/ 无偏离	
56	⑤保证就餐区厨房地面无垃圾、无油渍、防滑保持环境清洁卫生;	⑤保证就餐区厨房地面无垃圾、无油渍、防滑保持环境清洁卫生;	响应/ 无偏离	
57	⑥将需要的餐具、厨具分别放置;	⑥将需要的餐具、厨具分别放置;	响应/ 无偏离	
58	⑦保持使用过的佐料等物品清洁,整齐摆放在指定的位置上;	⑦保持使用过的佐料等物品清洁,整齐摆放在指定的位置上;	响应/ 无偏离	
59	⑧每次就餐后将清洁好的餐具放入消毒柜内消毒。	⑧每次就餐后将清洁好的餐具放入消毒柜内消毒。	响应/ 无偏离	
60	⑨每天开饭前做好采购食材价格公示。	⑨每天开饭前做好采购食材价格公示。	响应/ 无偏离	
61	⑩要求有严格合理的成本开支方案。	⑩要求有严格合理的成本开支方案。	响应/ 无偏离	

说明: 1. 应写明竞争性磋商响应文件对商务与服务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 采购项目需求”,逐条说明所提供服务的响应和偏离。特别对具有具体商务、服务、技术要求的,磋商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。

磋商供应商(盖章): 广西建凯物业服务有限公司

法定代表人(负责人)或委托代理人签名: 李晚兰

2024 年 12 月 13 日



一、报价表

项目名称：铁山港口岸行政服务中心物业管理服务

项目编号：BHZC2024-C3-990656-CGZX

序号	服务内容	数量	单位	金 额 (元)	说明
1	铁山港口岸行政服务中心 物业管理服务管理（含物 业的保安、消防、秩序、 清洁、绿化、食堂直接管 理等工作）	1	项	728949.00	壹年报价
项目总报价：人民币合计金额（大写）： <u>柒拾贰万捌仟玖佰肆拾玖元整</u> 小写金额： <u>728949.00</u> 元					

法定代表人（负责人）或委托代理人签名：李晚兰

磋商供应商名称（盖章）：广西建凯物业服务有限公司

报价时间：2024 年 12 月 13 日



第二章 服务保障承诺

(本章共有 5 处优于竞争性磋商文件)

第一节 服务保障承诺

致：北海市商务局：

我方参加贵方组织的铁山港口岸行政服务中心物业管理服务的竞标，为便于贵方公正、择优的确定成交供应商及其竞标产品和服务，我方就本次竞标有关事项，做出如下服务保障承诺：

一、符合供应商资格要求的承诺

我公司于 2005 年由原国有企业转制而来，是具有国家一级物业服务资质的专业物业服务企业，具有国内法人资格，注册经营范围完全满足本次所采购内容，是南宁市物业管理行业协会理事单位，也是南宁市物业管理行业协会副会长单位，同时，公司自创 10S 管理体系与 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、ISO45001 职业健康安全管理体系相结合，保证项目管理的规范化、制度化，达到国家及地方物业服务行业最高标准，完全符合本次招标对供应商的资格要求。

我公司提供的服务是符合国家质量标准，接受相关部门监督指导、具有服务质量保证的。

二、各岗位服务质量承诺

(本项共有 8 个项目优于竞争性磋商文件)

若我司有幸成为本项目的中标服务企业，在此我司郑重承诺，保证严格按本项目竞争性磋商文件第三章中的要求执行，详情如下：

一、项目要求及技术需求	
服务名称	铁山港口岸行政服务中心物业管理服务
数量单位	1 项
★服务要求	一、人员最低配置标准： (1) 物业中心经理 1 人； (2) 安保人员 10 人（保安队长 1 名，需求退伍军人 6 人以上（含 6 人），以退伍军人证为准，如遇特殊大型活动或突发事件，成交供应商需额外增派 10 名机动人员进行现场支援工作，费用由供应商自行承担）； (3) 保洁及绿化人员 4 人； (4) 水电维修工 2 人（以证为准）； (5) 食堂人员 3 人（主厨持有厨师证为准，其他人员持有健康证）； 人员配置共计 20 人。 二、本项目物业管理要求及服务标准，详细内容如下： (一) 运营管理 1. 岗位要求： 物业经理 1 人（年龄不得超过 50 岁），无不良记录，3 年以上物业管理从业经验；有较强的责任心、服务意识及团队合作精神，善于与人沟通；工作踏实，能承担较大的工作压力。除持有物业管理师证外，还持有中级职称及本科学历证书，中共党员。 2. 工作要求： (1) 主持管理物业服务中心全面工作； (2) 管理物业的保安、消防、秩序、清洁、绿化、食堂直接管理等工作； (3) 检查与指导培训、考核物业中心人员工作； (3) 每天上班时间为 8:00-12:00, 14:30-18:00（有特殊情况可弹性上班）。不在工作岗位需向采购单位报告。 (二) 卫生保洁及绿化 1. 岗位要求：保洁绿化员 4 人，18-55 岁，身体健康，能吃苦耐劳，有责任心，能熟练操作和使用保洁设备和用品，具有一定园林护理知识，

遵纪守法，行为规范、文明用语、服务主动热情、服装统一、挂牌上岗、仪表整洁，工作认真负责并定期接受培训。**均持有相关岗位证书，由于采购文件要求。**

2. 工作要求：

(1) 室内（公共区域及办公室、会议室、餐厅、展厅等）

①楼道地面、楼梯、电梯每日拖洗一次，巡回保洁，无积灰、污迹、垃圾、水。

②开关盒、表箱盖：2 米以下每日擦抹一次；2 米以上每周一次，无灰尘、污迹。

③扶手、门：每日擦抹一次，无灰尘、污迹。

④天花板、公共楼道灯、会议室和活动室吊灯：每季除尘一次，无明显积灰、虫网。

⑤玻璃：所有窗户玻璃每月定期清洁 2 次，无明显积灰、污迹。（暴风雨过后如有明显污渍要及时清洁）。

⑥会议室、展厅、依据会议、活动日程安排提前搞好卫生会议，会议或活动结束后打扫干净。

⑦卫生间每天至少拖洗 2 次，保持地面清洁、无杂物、无积水、无毛发、无异味、便池、水池下水道要畅通。墙面四周及阴角做到无水迹、无蜘蛛网；镜子及金属部分：应保持干净，无浮尘、污渍、手印、水迹、无锈斑；天花板上无污渍、无漏水或有小水泡等现象，保持干净、清洁，完好无损；确保运作正常；配备洗手液，每日检查，发现用完及时补充。瓷砖：2 米以下每日擦抹一次；2 米以上每半月清洁一次，无明显积灰、水渍。

⑧负责办公室内日常卫生工作等。

⑨有相应的四害处置、保洁方案，各保洁区域人员职责明确。

(2) 室外

①道路地面、绿地、门窗档遮雨棚顶（视线所到之处）：每日清扫一次，并巡回保洁，无明显暴露垃圾、卫生死角；院内硬化地面无痰渍、污渍。

②花坛：每天擦抹一次，无积灰、无污迹。

③垃圾收集：对垃圾每天进行清除、外运，做到垃圾日产日清，保持垃圾全部进垃圾箱，保持箱外无垃圾。

④垃圾桶（箱）：配备足量垃圾箱（筒），对垃圾箱（桶）每天清刷，做到箱（桶）体干净、无异味、无损坏，盖子盖好，垃圾按指定地点堆放，并维护堆放点附近卫生。

⑤台风等自然灾害后，及时清理灾后留下的各类垃圾。

⑥不定期清理水沟、下水道、确保畅通干净卫生。

（3）绿化美化工作

①负责中心大楼的绿化养护工作。做到四季有花，四季常青。并承担我办大型会议、活动及重大节日的花卉摆放工作，完成花卉的养护工作。

②完成门前三包绿化养护工作，按不同季节对花卉苗木的养护要求进行养护，并做到：树灌木完整，长势茂盛，无枯枝死杈，无病虫害，树木无钉枪捆绑；绿篱、绿地无杂草、杂物，无堆物料。完好率应达到 98% 以上。

③绿地、各种花草的种植和调整应本着美观合理的原则进行规划管理，确保绿化布局合理优美，花草盆景摆放配置得当，修剪整齐美观、无践踏、无黄土裸露。落实责任人进行养护，实行巡查制度，建档记录。

④办公室、会议室、活动室摆放盆花和绿色植物，按时更换，落实责任人进行养护。

⑤完成办公室交办的一些临时性工作。

（三）安保服务

（1）岗位要求：保安员 10 名，18-50 岁，身体健康、吃苦耐劳、有责任心、遵纪守法，行为规范、文明用语、服务主动热情、服装统一、挂牌上岗、仪表整洁、工作认真负责并定期接受培训；

（2）安保工作要求：

①工作安排要求：保安队长 1 名，一班执勤 3 人，工作时间为 8 小时，共 3 个班次，大门值班室一人，2 人园区巡逻检查，园区巡逻要求每小时巡逻一次，检查公共区域设施安全及运作情况，发现问题及时向采购人报告。严格按法律法规，有关规章制度开展工作，对出入园区的外来人员进行车辆、身份证件检验、登记，能处理和应对采购人公共秩序维护工作，能正确使用各类消防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故、消防事故的应急预案，配备必备的安全护卫器械（由成交供应商负责）；

②值班时不得擅自离职守，不准睡觉、打牌、喝酒聊天或做其他有碍执勤的事情；执勤时按规定着装，注意仪容仪表，不准穿便服、拖鞋，当值时坐姿端正，站岗时不倚不靠、采用跨立站岗；

③保安人员做到 24 小时执勤巡查并做好详细交接班记录，在巡逻检查时，注意公共设施的检查，发现有隐患问题及时报告处置；

④外来车辆及外来人员：禁止无关车辆进入我办场地，确需进入的应引

导车辆有序通行、停放。禁止无关人员(产品推销及收购废品等闲杂人员)进入。

⑤值班室、大门口院子清洁:保持值班室、院子和大门口环境整洁、有序、道路畅通。

⑥夜间:工作人员下班后关闭大门,对办公室门窗及楼道窗户关闭情况进行必要的安全检查,关闭各楼道内不必要的电灯。按时开启、关闭报警及其他有关设施。

⑦消防巡查:消防设施完好无损,每月定期检查,发现问题及时报告。

监控室:保持 24 小时开通,并保持完整的监控记录,每天定期检查,做好记录。

⑧应急响应:接到火警,警情后 3 分钟内到达现场,及时采取相关措施灭火,并报物业、业地方领导与警方,协助采取有关措施。

⑨工作纪律:保安员在工作期间要接受我办的领导和监督,遵守我办的有关规章制度和《保安人员纪律》。

⑩负责协助按时分发报纸、信件,对挂号信、快递、包裹单要逐件登记并交收件人签收。根据我办的需求,提供力所能及的帮助。

⑪有效投诉率低于 0.1%,有效投诉处理率 100%,投诉人满意率 95%以上。

(四)设施设备维护维修

1.岗位要求:水电及工程维修员 2 人,年龄 22—45 岁之间,身体健康,必须持证上岗,兼职电梯安全员,具备特种设备安全管理和作业人员证。严格执行用电安全规范,确保用电安全,一年以上楼宇水电工程维修保养方面的工作经验。了解物业管理方面水电工程工作。遵纪守法,行为规范,文明用语、服务主动热情、挂牌上岗,需穿专业电工服装上岗。

2.工作要求:

(1)水电工两人,要求为白班及夜班各一人,上班期间保持手机畅通,发现故障 10 分钟内到现场处理。工作认真负责,持证上岗,水电人员管理整栋楼水电的检查及维修、保养等工作;电梯出现故障时采取正确处理措施,及时报告业主单位和联系电梯维保单位。负责整栋楼及配套的设施设备(配电房、发电机房、共用给排水系统、安防监控系统设施设备、消防设施设备、化粪池、沟渠、水池、电梯等)的日常检查、消防安全检查、维修保养档案记录等工作,配合业主单位做好维护维修保养工作。

(2)机电检查维修:

①做好园区各项设备的检查工作，保障水、电、消防、电梯、空调、监控系统、设备、灯光、音响等设备正常运行；小的维护维修，故障排除及时。出现中大故障无法处理时，及时报告业主单位，并积极配合业主单位委托的维修维保企业，共同做好现场的维修维保工作。

②定期对中央空调系统进行检查，并做好记录。中央空调出现故障时，及时报告业主单位，并积极配合协助业主单位委托的中央空调维修维保企业，共同做好维护维修工作；

③定期对热水系统进行检查，并做好记录，出现故障后，及时报告业主单位，并积极配合协助业主单位委托的热水系统维修维保企业，共同做好维修工作。

(3) 水电维修：

①公共雨、污水管道、房顶：保证畅通无堵，疏通每年不少于一次。

②化粪池：定期检查，配合业主单位，保障通畅、无堵塞、无满溢，半年清掏一次。

③窨井、窨沟、排水沟、集水井：管道通畅，无堵塞外溢现象。

④水管、水龙头：保证水管、水龙头的正常使用，无滴漏现象。

⑤饮水热水器每月清洗一次。

⑥各分电表箱、配电箱、配电柜及每层管线分线盒：无积尘，接头无松动现象；每季清洁一次，主要用电线路的绝缘状况，每半年测试一次，绝缘良好。

⑦总配电箱：每年保养，无积尘，接头无松动现象。

⑧公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好：路灯、楼道灯、各房间内的照明灯，亮灯率不低于 96%。

(4) 房屋养护维修：

①定期检查房屋，保障玻璃门窗配件完好，门、窗开闭灵活并无异常声响；小的维修及时处理，中大类维修（房屋地面、墙壁、吊顶、漏水等零星维修）及时报告业主单位，并积极配合业主单位委托的企业进行维修。

②场地、步道、路面、侧石、井盖等：道路畅通，路面平整；井盖无缺损、无丢失，路面井盖不影响车辆和行人通行。

③室内设施：小的损坏及时修复，保证办公设施、体育器材的正常使用，中大故障，及时报告业主单位，并积极配合业主单位委托的维修企业，共同做好维修工作。

④安全标志等：清晰完整，设施运行正常。

	⑤急修要求五分钟内到位，小修要求十五分钟内到位。 ⑥其他：对口岸园区内供水、电、房屋、消防等设施设备定期检查，及时发现问题，配合业主单位进行维修、保养，同时兼顾铁山港口岸行政服务中心附属园区（原检验检疫技术楼、海关海关协作工作武警营房、边检中队附属楼）水电日常巡查工作。 （五）食堂管理 1) 岗位要求：食堂员工 3 人，年龄 20-50 岁，厨师 1 名，帮厨 2 名，身体健康，工作认真负责，热情规范，统一服装、挂牌上岗，以上 3 人要求持有健康证。厨师提供相关上岗证书。 (2) 工作要求： ①前一天统计好各用餐人数，按就餐人数及采购标准购买食材。每天用餐结束后，核对食堂用餐人员签到人数及就餐人数出入情况，监督好用餐人员吃饭签字，做好用餐人员人数统计。合理健全的食堂管理制度，确保食品安全卫生； ②成本核算准确，保证饭菜质量，要求饭菜营养丰富，严格控制食堂饭菜成本，若由成交供应商私自改变伙食标准或是管理不善造成的超支部分由成交供应商负责； ③食堂人员必须于开餐前完成就餐区及厨房的清洁工作； ④用洁净的抹布擦两次以上桌面，保证桌面干净； ⑤保证就餐区厨房地面无垃圾、无油渍、防滑保持环境清洁卫生； ⑥将需要的餐具、厨具分别放置； ⑦保持使用过的佐料等物品清洁，整齐摆放在指定的位置上； ⑧每次就餐后将清洁好的餐具放入消毒柜内消毒。 ⑨每天开饭前做好采购食材价格公示。 ⑩要求有严格合理的成本开支方案。
二、商务要求	
★ 付款时间 和方式	签订合同后 7 个工作日内预付合同金额的 10%，剩余合同款的 90%按比例平均每月支付，每月物业服务管理费以实际在岗并经科室核查后数量为准。
★ 提交服务成果时间 及地点	提交服务成果时间：签订合同后 5 个日历日内。 地点：铁山港口岸行政服务中心（铁山港区 8 号路和营闸路交汇处）。
★ 其他要	1、合同签订时，成交供应商需提供所有服务人员身份信息及联系方式，



求	特殊岗位需提供相应证书报采购人备案； 2、园区内日常维护工具由成交供应商负责，园区内所有维修维护涉及费用的需向采购人报告，征得采购人同意后方可购买维修； 3、如果因采购人实际业务需求并且属于长期性业务（遇特殊大型活动或突发事件除外），发生人员岗位变动及人数增减的情况，人员工资（服务费）由双方商定，工资总额按实际费用据实结算。 4 成交供应商每月结束，需提供盖章的物业维护质量达标书（列明维护事项明显，维护时间，食堂本月开支明细等详细信息），待采购人确认后，方可支付物业费。
---	---

三、建立检查及监督机制的承诺

我们公司建立有完善检查及监督机制，在本项的日常服务工作中，我们将依照公司的检查及监督办法开展品质监督检查工作，品质监督检查将覆盖所有服务细项，重点工作重点检查，确保本项目的服务能达到服务质量标准，获得采购单位的认可。具体检查及监督机制如下：

（一）服务质量监督检查的基本任务

对公司各岗位服务质量实施监督检查、规范服务质量标准、总结推广先进典型经验、纠正和查处在服务工作中存在的问题。教育引导员工增强服务意识，倡导业主和客户对物业服务工作的品质监督，不断提高客户满意率。

（二）服务质量监督检查的实施和要求

1、服务质量监督检查工作实行各部门逐级负责制，坚持制度化、规范化；坚持责任明确、严格考核；坚持查、帮相结合。

2、建立服务质量内部管理和客户监督相结合的服务质量监督机制，以部门自查为主，公司定期或不定期的检查相结合的方法进行。

3、服务质量监督检查结果与每月员工考核工资挂钩。



4、公司各级管理人员要高度重视服务质量监督检查工作，并对服务质量监督检查工作提供工作保障。

（二）机构设置和人员配置

1、公司成立服务质量监督检查领导小组，由采购人分管物业事宜的相关部门负责人、建凯物业高层领导、建凯物业品质总监共同组成。采购人相关部门负责人任组长、建凯物业高层领导任副组长，成员由采购人相关部门科员/专员及建凯物业品质部专员组成。

2、领导小组下设质检工作组，成员由项目经理、物业服务中心主任、各职能部门负责人组成，质检工作组设置在公司品质部。

3、各部门应明确服务质量监督检查人员，具体负责本部门服务质量监督检查。

4、各级服务质量监督检查人员要具备较强政策水平，熟悉业务技能、工作作风正派、责任心强，敢于坚持原则。

（三）工作职责

1、服务质量监督检查管理部门的主要职责

- （1）拟定公司服务质量监督检查管理办法并负责组织实施
- （2）参与制定、修改和完善服务质量标准、规定及管理办法
- （3）对各部门服务质量管理情况、管理目标进行监督检查
- （4）对员工考核工资评定、服务质量优秀部门及服务明星评选、部门经营管理目标责任制中有关服务质量指标完成情况，提出处理意见及建议；
- （5）负责组织公司各级服务质量监督检查人员的业务培训和工作交流；
- （6）对各部门员工在检查中发现的问题，责成相关部门采取措施整改纠

正，并向服务质量监督检查领导小组提出处罚建议。

（四）组织实施

1、服务质量监督检查，公司每月检查一次，各部门每周至少普遍检查一次，重点岗位或突出问题应酌情增加检查次数。

2、检查中要认真做好各种记录，各部门自查情况每季度向公司服务质量监督检查工作组报送质检报告，质检工作组每季度向服务质量监督检查领导小组汇报，重要情况及时报告。

3、强化监督管理，加大监督检查力度，充分发挥服务质量监督检查作用，公司每季度将对开展服务质量建设情况进行通报。

（五）考核评比

1、公司每季度将各部门开展服务质量建设情况进行汇总评比，并结合《服务质量优秀部门、服务明星评选实施办法》对优胜单位和服务明星实施奖励。

2、服务质量监督检查每月纳入《考核工资管理办法》考核评定，各部门在对员工实行考核工资等级评定时要与服务质量监督检查情况相结合。质检工作组可依据检查情况对部门员工工资考评等级作出变更决定。

3、服务质量监督检查结果与年终考核评选先进部门（个人）挂钩，并作为年终考核的重要依据。

（六）相关要求

1、质量监督检查人员要严格遵守和执行公司的管理规章制度，敢于纠正、制止违纪行为。

2、工作扎实主动，讲究实效，讲究处理方式，密切搞好与相关部门的协作配合。

- 3、努力学习与本职工作有关的业务知识和技能，不断提高业务水平。
- 4、被检查的部门和人员，不得以无故理由拒绝质量监督工作组检查和阻碍检查。

四、诚信守法经营承诺

为加强企业自律，规范企业经营行为，营造公平竞争的市场环境，保证物业服务质量，切实维护采购单位权益，构建和谐物业，我公司郑重承诺：

1、自觉遵守《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《广西壮族自治区物业管理条例》等相关法律法规和相关政策规定，牢固树立物业管理法制观念，守法自律，诚信服务。

2、自觉遵守公开、公平、公正的社会主义市场经济原则，努力维护市场竞争机制的良心运行，按照物业服务合同约定的内容提供物业服务，以人为本实现服务承诺，认真履行职责。

3、自觉接受物业行政主管部门及街道办事处、社区居委会等相关部门对物业管理活动的指导、监督和检查。企业和从业人员要按照国家规定取得企业资质证书、职业资格证书，持证服务。加强物业服务区域环境建设，做好美化、绿化、亮化工作，为采购单位提供清洁、舒适的居住环境。

4、严格按照有关规定，参与物业管理投标工作，保证公平、公正、合理竞争。遵守契约道德规范，杜绝物业服务企业间不正当竞争、暗箱操作等现象。

5、自觉接受采购单位的监督，执行采购单位的相关决议和决定，配合采购单位日常工作正常开展。

6、认真对待采购单位的投诉，并按规定及合同约定认真履行职责和义

务，及时为采购单位排忧解难，虚心听取采购单位的意见和建议，不断改进工作质量，在保证常规服务项目基础上，拓展专项服务和特约服务项目，方便采购单位的工作。

7、自觉遵守“合理、公开、质价相符”的物业服务收费原则，按照合同约定的服务内容，定期公布物业服务费用的收支情况，自觉接受采购单位和社会的监督。

8、积极参与政府倡导的精神文明建设和有关社会公益活动，主动接受上级部门的指导。

9、企业撤出本项目时，按照规定做好交接工作，做到交接及时、资料完整、态度和善。

10、本企业在申报行政许可过程中，承诺所报材料真实有效。

五、对物业管理服务考核不合格的处罚承诺

采购单位将对保安、水电、保洁服务质量进行全过程监督，物业公司日常工作不到位、不达标，或有违约现象，将根据合同，作出相应的违约处理、处罚或赔偿。

违纪处理与处罚规定：物业公司在合同执行期间，如果有下列情形之一者，采购单位有权视情节轻重予以处理：

1. 未按合同规定派足人员的，缺岗 1 次，按合同约定处罚。
2. 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无故未在规定时间内完成整改的，采购单位有权扣减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，采购单位有权终止合同。

3. 未经采购单位同意，不得擅自更换物业人员。采购单位有权建议更换不称职员工。

4. 采购单位工作人员在巡查中发现物业人员有离岗、串岗、睡岗现象，或有玩手机、看报纸等不负责任情形的，或其他人举报如查证属实的，给予书面通知整改，屡教不改的予以辞退。

六、安全赔偿责任承诺

因管理不到位，人员失职等原因发生责任事故（如财产被盗、损坏）的，中标人须承担相应责任，造成采购单位损失的，中标人须承担相应的经济赔偿。

七、供应商对投入本项目工作人员劳资纠纷负责的承诺

供应商对投入“铁山港口岸行政中心”所有工作人员的社会保险及意外伤害险负责，所有人员涉及用工方面的劳务纠纷、福利纠纷和劳动事故均由我公司负责，与采购单位无关。

八、对服务管理期间无重大、突出治安问题的承诺

1、秩序维护员严格实行访客出入登记制度。检查进入办公内的外来人员，要问清楚进入的理由，并办理登记手续，经检验无误和征询被访人同意后准予

进入；不准拾荒、小摊贩、推销人员及其它闲杂人员进入，对进出的装修、快递、送水等劳务人员，实行临时出入证管理。

2、按照规定路线和时间 24 小时进行有计划、不间断巡逻，白天巡逻次数不少于十次，夜间巡逻间隔时间不超过一个小时，对重点区域、重点部位每小时至少巡查 1 次，每天检查消防设施一次并做记录。认真巡查各楼宇、

围墙、安全防范设备、停放车辆变化情况并做好记录。对消防和安全监控设施实行 24 小时临控并做有完备的记录。

3、监控外来人员和进出车辆，指挥引导车辆有序停放，纠正违章行为，保障道路畅通，及时处理突发事件。确保物业辖区无重大治安案件、刑事案件和火灾发生。

九、按时足额发放员工工资的承诺

为依法保障员工利益，保证员工工作积极性，队伍稳定。结合项目实际及参照项目周边或同类物业服务项目项目人员工资标准，我公司承诺：

(1) 对“人员配置”中要求配置的服务人员，进行人员工资、福利、加班费、社保及国家地方法规规定应购买的社会统筹劳动保险等费用预算。

(2) 严格按照《劳动合同法》的规定与员工签订劳动合同并依据国家、广西和北海市有关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，为所有从业人员足额缴交养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险、生育险等各种社会保险。

(3) 严格按照国家、自治区北海市市有关文件要求，按时足额（我公司规定每月 15 日发放员工工资，如遇周末或节日自动顺延）为全体物业管理服务人员支付的工资（不算加班工资）均不低于北海市最低工资标准（1990 元/月），并按照国家规定为上述所有人员购买意外伤害险，法定节假日、双休日及其他超出上班时间的加班，我公司严格按国家及地方相关规定支付加班费，所有服务人员的工资水平及各项福利待遇不低于当地同类单位同类人员。

十、对员工管理的承诺

(1) 严格按照公司关于员工管理的相关要求，建立有完善的员工录用、

考核、淘汰及奖惩机制。

(2) 管理人员和专业技术人员持证上岗；员工区分岗位统一工作服，佩戴工作牌，行为规范、仪容仪表标准。公司品质部定期或不定期对员工仪容仪表行为规范检查，员工进行绩效考核并与当月工资挂钩。

十一、对人力资源保障的承诺

如我公司中标，我公司承诺将优先考虑项目人力资源的供应与保障问题，保证按项目需求配置足够的人员，所有配置人员符合岗位要求：

一、人员配置数量

根据竞争性磋商文件要求及工作运作需要，我公司对本项目的工作区域、岗位设置及人员配备进行了合理化的划分与设置，本项目共配置 20 名，工作人员，具体配置如下：

(1) 物业中心经理 1 人。

(2) 安保人员 10 人（保安队长 1 名，需求退伍军人 6 人以上（含 6 人），以退伍军人证为准，如遇特殊大型活动或突发事件，成交供应商需额外增派 10 名机动人员进行现场支援工作，费用由供应商自行承担）；

(3) 保洁及绿化人员 4 人；

(4) 水电维修工 2 人（以证为准）；

(5) 食堂人员 3 人（主厨以厨师证为准，其他人员持有健康证）；

2、人员素质要求

(1) 物业经理：年龄不得超过 50 岁，无不良记录，3 年以上物业管理从业经验；有较强的责任心、服务意识及团队合作精神，善于与人沟通；工作踏实，能承担较大的工作压力。

(2) 保洁绿化员：18-55 岁，身体健康，能吃苦耐劳，有责任心，能熟练操作和使用保洁设备和用品，具有一定园林护理知识，遵纪守法，行为规范、文明用语、服务主动热情、服装统一、挂牌上岗、仪表整洁，工作认真负责并定期接受培训。

(3) 保安员：18-55 岁，身体健康、吃苦耐劳、有责任心、遵纪守法，行为规范、文明用语、服务主动热情、服装统一、挂牌上岗、仪表整洁、工作认真负责并定期接受培训。

(4) 水电及工程维修员：年龄 22-45 岁之间，身体健康，必须持证上岗，兼职电梯安全员，具备特种设备安全管理和作业人员证。严格执行用电安全规范，确保用电安全，一年以上楼宇水电工程维修保养方面的工作经验。了解物业管理方面水电工程工作。遵纪守法，行为规范，文明用语、服务主动热情、挂牌上岗，需穿专业电工服装上岗。

十二、对人员调整的承诺

我公司人员必须足额配置，如有调整需经过采购单位同意方可调整。如我方未按采购方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)，或是因缺员影响物业管理工作的，采购单位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。员工补充期内不能影响采购方正常工作。

十三、资金筹集与运行承诺

我公司作为一家壹级资质物业服务企业，注册资金人民币 1000 万元，有足够的运作资金，且我公司所管的一百多个项目中，无一亏损，经营良好，接管本项目物业所需的资金投入完全有足够的把握，不存在资金紧缺、断链问题，完全有能力、有财力应对任何来自资金方面的风险。

十四、整体工作衔接承诺

根据行业服务标准与投标文件规定要求，独立运作，指定和落实物业管理整体方案，并结合实际在实践中不断完善；

2、项目经理须与采购单位保持必要的工作交流，每周必须向采购单位相关管理部门口头汇报工作，每月一次向采购单位书面汇报工作开展情况、信息反馈及人员使用情况，年末要有工作总结，重大情况及时报告；

3、制定与所负责工作项目相关的突发事件应急预案，每年举行不少于两次应有应急预案演练，应急预案演练必须包含反恐防暴演习及消防演习；每年举行不少于四次的岗位业务、消防等培训，演练和培训活动必须留有资料和相片；并在培训之后向采购单位书面汇报做出总结。

4、做好详细的员工档案、工作记录，原始台账保存完好，并以电子档案形式进行备份保持，以备采购单位核查；

5、严格按照公司相关管理制度，使用的工具、器材须在指定地点整齐摆放，农药、化肥和刀具等带有危险性的物品要妥善保存并告知采购单位；

6、统筹安排全体服务员工无条件配合、协助采购单位保卫部门处理项目区内一切与治安有关的工作，协助悬挂各种宣传横额和配合做好大楼内举行的会议、重要活动、仪式等服务保障工作；

7、与当地综治办、派出所、卫生防疫等职能部门加强合作与交流。

十五、物业档案管理承诺

建立物业及物业管理档案、资料归档管理制度，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单位；

1、制订档案管理制度；

- 2、健全档案资料，实行科学分类；
- 3、编制档案资料目录。标准：资料完整不缺失，整理规范。

十六、员工行为规范承诺

规范员工行为是物业服务企业保质保量履行合同约定的基础：

- 1、制订员工行为规范标准，并予实施；
- 2、制定员工工作纪律，并坚决执行；
- 3、制订奖惩制度，对员工实行奖勤罚懒赏罚分明；
- 4、服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务意识高，敬业精神高，业务素质强，行为语言规范，主动热情。

十七、物业接管装备承诺

如我公司中标，承诺将根据采购单位的要求及物业服务需求，自行配备秩序维护装备、保洁、绿化养护器械、工具、物业人员的住房及物业行政办公设施，行政管理人员及安全保卫、公共服务秩序各个岗位必须配备的物资设备，必须配备安全保卫、设备维护及其他所需基本物资装备；保洁岗位人员必须配备清洁保洁等所需基本工具和低值耗材；绿化养护必须配备的基本工具和低值耗材。

十八、监管考核方法及责任事故处理的承诺

如中标，我公司在本项目的各项服务须接受采购单位相关部门的管理，相关部门委派专人负责物业公司日常安全保卫、保洁、绿化、设施设备维修工作的监督、协调、考核，如遇临时重要接待活动，相应岗位根据需要调配到位。

1、监管考核办法

(1) 日常监管：由采购单位与物业服务内容相对应的业务指导职能部门按照合同监管，设置意见箱，由监督部门监督，按核实后投诉意见整改。

(2) 考核人员：采购单位相关部门及相关部门人员，指定督查员和我公司品质部人员组成。

(3) 考试时间：定期和不定期（每天检查和每季度考核相结合）。

(4) 考核要求：现场检查，对存在问题和考核情况如实登记，参与检查人员当场签字确认。

(5) 反馈整改：检查考核情况反馈后存在问题限期整改，如达不到投标文件或合同约定中的规定要求，出现重大管理失误，管理服务水平下降等现象，可终止管理服务合同并进行财务审核，由中标单位承担违约和赔偿责任。

2、对责任事故处理承诺

(1) 对在考核检查中发现的问题（或投诉意见），采购单位发出整改通知单限期整改，我公司将在第一时间组织相关人员开会研讨整改方案，如果在限期内未能整改到位或同一类问题连续两次被限期整改，采购单位可追究我公司违约责任。

(2) 在物业服务中因我公司原因重大管理失误发生火灾，人员伤亡及盗窃等重大安全事故的，采购单位有权追究我公司违约责任，终止物业服务合同并进行财务审计，由我公司承担违约和赔偿责任，并追究我公司的法律责任。

(3) 如双方在履行合同过程中发生纠纷，双方约定，在采购单位所在的地提起诉讼，并由违约方承担诉讼费，律师费，差旅费，调查取证费等一切

费用。

十九、总体目标、完成指标承诺

我公司承诺，严格履行合同约定，保证达到双方约定的物业服务质量标准，达到投标文件规定质量指标。

1、物业服务总体目标

争取来年续签物业服务合同，并在项目硬件条件达到评优的前提下，二年后达到“北海市城市物业管理优秀大厦”的标准，争创“北海市物业管理优秀大厦”。

2、服务质量承诺

(1) 本项目的物业管理标准达到或高于《铁山港口岸行政服务中心物业管理服务竞争性磋商文件》、《北海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) 薄弱环节及时改性，整改记录保存备案；

(3) 强化规范化管理。我们将根据项目的实际情况制定各部门，各岗位的工作流程和工作标准，下发执行；

(4) 建立、强化监督机制，层层落实，逐级检查；

(5) 建立、强化激励机制，绩效挂钩，奖惩有别；

(6) 对因管理不善发生物品失窃承担由权威部门裁定的过失责任及相应的赔偿责任。

2、完成指标承诺

建凯物业按照建设部全国物业管理示范住宅小区（大厦、工业区）标准

及有关考评验收工作的通知》，针对本项目的重要性和特点，结合多年的实际运作经验，从专业化物业管理的角度出发，本着高标准、严要求、操作简便的原则，对各项管理指标作出承诺：

各项管理指标及主要措施一览表

序号	承诺项目	国标	承诺指标	测算依据	实施措施
1	房屋及配套设施完好率	90%以上	95%以上	(完好房屋建筑面积+基本完好房屋建筑面积)/总建筑面积×100%	1、根据项目的具体情况，参考《广西物业管理条例》及有关法规，编制房屋本体维修、养护计划以及配套设施大、中修及维护保养计划，经采购人审批后实施。 2、将房屋及配套设施的巡查、保养工作量化分解到人，由专人控制质量，日常维护、定期保养、日常巡视和定期巡查相结合。 3、针对房屋建筑的结构特点及配套设施材料的特性，进行科学地维护、保养，延长其使用寿命。 4、严格装修审批、登记、验收制度，对施工过程进行控制、跟踪管理，及时纠正任何有可能损坏建筑结构、危及配套设施安全的行为。 5、每年由专业技术人员对房屋及配套设施勘查、鉴定一次，根据勘查、鉴定结果，制定科学的维护保养方案并组织实施。
2	房屋设施及房屋小修、急修及时率	100%	100%	小修、急修及时完成次数/小修、急修总次数×100%	1、以优质高效服务为宗旨，物业服务中心设立服务电话并向用户公开，实行24小时值班，受理各类小修、急修申报。 2、项目内接到急修任务，维修人员5分钟内赶到现场并立即处理，接到普通保修的，维修人员20分钟内赶到现场，小修任务及时完成；一般问题当班处理好；当班处理不了的问题对用户应有交待。 3、根据项目配套设备、设施的特点，储备一定数量常用备件，以备急用。
3	设施设备返修率	1%	0.5%以下	返修次数/维修总次数	1、加强员工业务技能培训，提高维修技术。



				数×100%	2、实行分项目工程师负责制，有针对性地提高维修人员的专业技能。 3、维修工作效率、返修率与维修人员的工作业绩考核挂钩。
4	大、中修工程合格率	100%	100%	工程合格数/工程总数×100%	1、工程全过程进行质量跟踪监督。 2、对工程质量进行分项检查，严格把好验收关。 3、工程材料的采购严格按照质量验收控制程序。
5	维修工程质量回访率	100%	重大维修100%	维修回访数/总维修数×100%	1、实行回访制度，对用户申报的重大维修服务进行100%的回访。回访方式多样化，如上门回访、电话回访等。 2、用计算机建立维修回访档案。 3、项目经理每季安排对用户回访，各部长每月随机专访用户，服务中心员工日常随机走访用户。
6	绿化完好率	90%	95%以上	完好绿地面积/绿地总面积×100%	1、实行全员管理，每一位员工都有责任对环境进行保护，积极开展宣传工作，人人有义务对损坏绿化的行为进行制止，并认真吸取用户意见，接受用户监督。 2、严格审核绿化工作计划，内容包括时间要求和质量标准。 3、根据各种植物的生长特性，制定科学的日常养护、维护计划，并结合实际情况认真实施；根据周围的环境和人文特点修剪具有艺术性的造型。 4、每周对绿化工作完成情况、工作质量进行检查、考核。
7	清洁保洁率	90%	98%以上	保洁达标面积/保洁总面积	1、采用合理、科学的作业方式，给用户营造一个良好的工作环境。 2、垃圾分类处理，日产日清，封闭转运，杜绝二次污染。 3、定期进行消杀，区域内无白蚁、蚊蝇、鼠害。 4、杜绝乱张贴现象。 5、管理员每日巡视检查卫生保洁质量情况，发现问题及时协调处理。 6、加强环保建设的宣传工作，对破坏环境卫生的行为及时制止。
8	机电设备完好率	90%以上（中小）、90%以上	95%以上	完好的机电设备数/机电设备	1、把主要机电设备（如电梯等）分包给专业公司进行维护保养，并对分包商



		(大型)		总数×100%	的工作全过程进行严格监督。 2、主要机电设备的日常巡视维护由各系统责任人负责,同时加强技术人员的专业培训,保证主要机电设备完好率达到100%。 3、配备专业工程技术人员,所有人员全部持证上岗,实行24小时值班制,发现问题及时处理。 4、利用设备自身的监测、控制、诊断功能,正确使用、精心保养、定期维护好设备,保证设备安全、优质、高效运行。 5、制定各系统应急处理方案。
9	路灯亮灯率	90%以上	96%以上	$\frac{\text{路灯完好数}}{\text{路灯总数}} \times 100\%$	1、实行维修管理人员、保安两条线巡视检查制度,发现问题及时处理。 2、维修保养责任到人,实行量化考核,日常保养与定期检修相结合。 3、根据路灯型号、规格,储备一定数量的备用件。
10	停车场、道路完好率	90%	95%以上	$\frac{\text{停车场、道路完好面积}}{\text{停车场、道路总面积}} \times 100\%$	1、指定专人对停车场、道路标识系统进行维护,按规定巡视检查,维护保养记录建档备查。 2、利用停车场管理系统实现车辆全封闭自动化管理,有效控制外来车辆进入地下停车场。 3、制定停车场管理规定,指定人员对停车场及配套设施进行巡视检查、定期保养,发现问题及时处理。
11	治安案件发生率	0	0	物业辖区内治安秩序良好,无因管理责任引发治安案件。	1、充分利用闭路监控等智能化系统并执行24小时保安巡查制度,实行固定岗、巡逻岗、智能控制中心交叉结合的立体防范,做到人防、技防、物防相结合。 2、成立应急小分队,处理应急事件。 3、建立项目施工人员档案,并与施工单位签订《治安责任书》,对进入项目的施工人员,要求挂工作牌,并经查验方可放行。 4、落实保安岗位职责,明确责任区域。 5、对保安员实行准军事化管理,加强对保安员的培训和考核。 6、对保安员工作进行严格检查。

12	火灾发生率	0.1%以下	0	无火灾发生	1、实行全员义务消防员制度，根据实际情况制定消防应急作战方案，定期举行消防演练，开展消防知识和法规的宣传教育。 2、实行 24 小时消防值班制度。 3、消防工作责任到人，日常巡查与定期检查相结合。 4、装修、动火作业实行严格的申报、审批制度，并进行跟踪、巡查管理。 5、充分利用火灾自动报警系统和消防系统的自动探测、自动联动消防设备等功能，杜绝火灾事故的发生。 6、消防管理人员全部持证上岗，熟练掌握消防设施设备的使用方法。
13	有效投诉率	每年 2%以下	0.5%以下	有效投诉次数/投诉总次数×100%	1、以“职工至上、服务第一”为服务准则，竭诚为业主提供一流的服务。 2、加强与职工的沟通，了解职工的愿望和要求，满足职工的需求。 3、设立 24 小时投诉电话和服务网站。 4、接到投诉，及时记录并处理，同时建立档案，跟踪处理结果。
	投诉处理率	95%以上	100%	已处理投诉次数/投诉总数×100%	
14	管理人员专业培训合格率	95%	100%	培训合格人数/培训总人数×100%	精编科学、先进、实用的培训教材，选派教学经验丰富的教员，对员工进行入职培训、岗位培训和定期的培训。
15	物业管理服务满意率	85%	95%以上	(对物业管理服务很满意人数+满意人数)/调查人数×100%	1、每半年做一次用户意见调查，将征询到的意见进行统计表分析，及时纠正和采取预防措施，并将处理结果予以公布。 2、物业服务中心经理每周主持召开工作例会，总结经验教训，不断提高服务水平。
16	违章处理率	100%	100%	处理违章次数/发生违章次数×100%	1、严格执行巡视检查制度，及时纠正和制止各种违章行为。 2、利用停车场管理系统对车辆进行有效监管。 3、通过用户手册、宣传栏等，加强对有关规章制度的宣传，以取得用户理解和支持，从而避免和杜绝违章现象的发生。 4、实行违章处理跟踪制，对违章事件及时处理，处理后记录归档备查。
17	化粪池、雨	90%	95%	化粪池、雨	每周进行巡查，巡查记录完善，监督检



	水井、污水井完好率			水井、污水井完好数/化粪池、雨水井、污水井总数×100%	查得力
18	公共文体设施、休息设施及小品雕塑完好率	90%	95%	设施完好数/设施总数×100%	每天进行巡查,记录完善,监督检查得力,确保设施完好
19	排水管、明暗沟完好率	90%	95%	管、沟完好数/管、沟总数×100%	每天进行巡查,记录完善,监督检查得力
20	消防设备完好率	98%	100%	消防设备完好数/消防设备总数×100%	每天进行巡查,记录完善,监督检查得力
21	每年组织消防疏散演习	至少1次	2次	年度统计	由物业公司制定消防演习计划及演习方案报采购人主管部门审批同意后组织实施。

二十、对投诉处理率承诺

根据物业服务内容制定的服务标准,公示24小时服务电话、投诉电话,有专职管理人员处理各项咨询、投诉、报修。并在承诺的时间内给予回复解决。

1、有效投诉率100%,对采购单位的投诉要做到态度诚恳,认真记录,判定性质属于投诉事项确定的必须立即转达有关部门处理,对投诉事项不确定的或不属实的,应礼貌解释,妥善消除误会;

2、投诉处理率100%,对已经确定的投诉事项承诺做到处理及时,跟进到位反馈积极,不留手尾;

3、每月向采购单位汇报工作情况及人员使用情况。

二十一、稳定服务队伍的承诺

（一）建立有效的薪酬制度，提供良好的薪资待遇环境

1、根据项目定位来定

我们根据对行政机关办公区办公室高品质的服务定位，对这个项目的所有管理服务人员将按高标准的薪酬定位，定位标准高于普通住宅小区的人员薪资水平。

2、根据岗位和职位区分

管理层比操作层的要求更高，待遇较之操作层要高。

3、薪酬调查

针对同行业同岗位的薪酬进行调查，增强本项目人员工资的市场竞争力，通过调查，制定完善的、合理的薪酬架构。

4、薪酬定位

我们将在保证本项目的良性运营的前提下，按高定位标准制定薪酬标准。

（二）加强企业文化建设，增强团队意识

我司将通过开展道德讲堂、先进事迹报告会、英模报告会等方式、祭拜英烈等方式，用党的思想路线，加强对员工的教育，构筑健康的企业文化，规范和完善企业管理制度，鼓励职工爱岗敬业，团结互助，进一步稳定员工队伍。

（三）建立以人为本的理念

建立以人为本的理念，实行人性化的管理，公司把每一位职工看作是企业的最宝贵的财富，尊重员工的智慧，理解员工，解决员工的合理诉求，从而大大提高员工满意度和参与度，降低员工的流动率。

（四）提供优良的福利

- 1、公司为员工办理和购买国家规定的社会保险。
- 2、公司定期为员工发放生日礼物。
- 3、在春节、中秋节等传统中国节日发放过节费、礼物。
- 4、在“三八节”、“五一劳动节”、“七一党的生日”等，给特定的群体举办各种活动。
- 5、每年举办评先评优活动，奖励杰出的员工及先进集体；
- 6、发放困难补助金，对一些生活特别困难的职工发放困难补助金。

第二节 服务保障措施

一、服务保障措施

（一）服务质量保障体系

（1）保证自合同签订之日起，将本项目物业服务纳入公司的 ISO9001 质量体系、ISO14001 环境管理体系、ISO45001 职业健康体系管控范围。

（2）保证在接管项目之日后 3 个月内，编制完成最新的体系质量管理文件，供本项目实施操作。

（3）保证由总公司品质部全程跟进服务品质控制各环节，在服务提供、服务保障等各方面实施标准化管控，并采取内部控制和监督一系列措施，确保“质量、标准、服务”战略的实施。依靠标准化管理体系，确保服务中心的质量管理体系、管理水平、保证能力等内部管理有持续的进步和提高。

我公司所获 ISO 认证体系证书展示



（二）10S 特色服务保障措施

10S 特色服务是经过多年物业管理经验的积累成果，2012 年，建凯人提出了自己的 6S 服务管理体系，如今，6S 管理体系已升级为 10S 服务管理体系。从 6S 到 10S，体现了建凯人为实现“您的满意对我们最重要”的郑重承诺所进行的自我发展和自我革新。10S 管理是通过对人的规范化及地、物的明朗化，改变人的思考方式和行动品质，强化规范和流程运作，进而提高项目的服务水平。我公司承诺，若我公司进驻项目后，将导入 10S 管理，规范服务流程，节约成本和资源，培养员工良好的行为习惯，促进本项目建立长效、常态的文明管理机制，进而全面提升项目的服务水平。



（1）10S 的定义

10S 包括整理(Seiri)、整顿(Seiton)、清扫(Seiso)、清洁(Seiketsu)、素养(Shitsuke)、安全(Safety)、节约(Save)、服务(Service)、满意(Satisfaction)、坚持(Shikoku)十个项目，因日语的拼音均以“S”开头，简称 10S。

（2）实施 10S 的作用

- ① 彻底实施整理、整顿、清扫活动，并形成制度；
- ② 营造整洁明亮的现场环境，培养员工优良的工作习惯；
- ③ 改善服务品质，提高工作效率，降低管理成本，提升服务质量。

（3）10S 管理工作内容

①整理:

● 工作内容: 将工作场所的所有物品区分为有必要和没有必要的, 除了有必要的留下来, 其他的都消除。

● 目的: 腾出空间, 空间活用, 防止误用, 营造清爽的工作场所

② 整顿:

● 工作内容: 把留下来的必用物品依规定位置摆放整齐并加以标示。目的: 工作场所一目了然, 缩短寻找物品的时间, 整洁的工作环境, 消除过多的积压物品。

10S 效果看的见, 持之以恒是关键!



要与不要，一留一弃。

整理

定义

- 将工作场所任何东西区分为有必要的与不必要的;
- 工作台上只保留必需品;
- 不要的东西尽快地处理掉。

目的

- 腾出空间, 空间活用;
- 防止误用, 误送;
- 营造清爽的工作环境。

实施要领

- 对工作场所(范围)进行全面检查, 包括看得到和看不到的地方;
- 制定“要”和“不要”的基准则;
- 按照基准清除不要的物品;
- 制定非必需品的处理方法, 并按此方法清理非必需品;
- 每日自我检查。



科学布局，取用快捷。

整顿

定义

- 对整理之后的现场的必需品分类放置, 排列整齐;
- 明确数量, 有效标识。

目的

- 工作场所一目了然;
- 整齐的工作环境;
- 明确清除物品的时间;
- 清除过多的积压物品。

实施要领

- 彻底地进行整理
- 确实放置场所
- 规定摆放方法
- 进行标识
- 大量使用“目视管理”

建凯物业
Jiankai Property

整理、整顿后场景样图



③ 清扫

● 工作内容：将工作场所内看得见与看不见的地方清扫干净，保持工作场所干净、亮丽。

● 目的：稳定品质减少伤害。

④ 清洁：

● 工作内容：维持以上 3S 成果。

● 目的：消除脏污，保持环境干净卫生、明明白亮

10S

效果看的见，持之以恒是关键！



清除垃圾，美化环境。

清扫

定义

- 将工作场所清扫干净保持工作场所干净、亮丽。

目的

- 清除脏污，保持职场内干净、明亮、稳定品质。

实施要领

- 建立清扫责任区；
- 每个员工在岗位及责任范围内（包括一切物品与机械、设备）进行彻底清扫；
- 对清扫过程中发生的问题及时进行整顿；
- 查明污垢的发生源，予以杜绝、明确清扫对象、方法、重点、周期、使用工具等项目。



清洁环境，贯彻到底。

清洁

定义

- 将整理、整顿、清扫实施的做法制度化、规范化。

目的

- 维持整理、整顿、清扫的成果。

实施要领

- 维持整理、整顿、清扫工作；
- 制定目视管理及看板管理的标准；
- 制定实施办法及检查考证标准；
- 制定奖励制度，加强执行；
- 领导小组成员经常巡查，带动全员重视。



清扫、清洁后场景样图



⑤ 素养：

● 工作内容：员工通过自律抛弃不良习惯，养成按规则做事的好习惯。员工应把坚持做好 10S 管理的理念落实到日常工作中，确保用过的文件、设备仪器等所有物品都归位放置。

● 目的：培养具有好习惯、遵守规则的员工，营造团队精神

⑥ 安全：

● 工作内容：重视全员安全教育，时时刻刻都具备安全第一观念，防患于未然。做好安全管理工作，确保服务区域没有危险。

● 目的：创造对业主、企业、员工没有危险的环境，避免安全事故的发生。

10S 效果看的见，持之以恒是关键！



形成制度，养成习惯。

素养

定义

- 提升人的品质，使员工工作认真。

目的

- 提高员工文明礼貌水准，增强团队意识，养成按规进行事务的良好工作习惯。

实施要领

- 持续进行整理、整顿、清扫，直到成为全体员工共同的习惯；
- 制定员工行为准则及礼仪守则，帮助员工达到规范要求；
- 注重企业视觉识别系统推行，强化培训训练，使员工严格遵守规章制度；
- 举行各种精神提升活动，培养员工责任感，塑造团队精神。



防微杜渐，警钟长鸣。

安全

定义

- 关爱生命，以人为本。

目的

- 确保工作生产安全。

实施要领

- 落实安全工作；
- 定期检查，专人负责；
- 消除隐患，安全生产。



建凯物业

素养、安全场景样图



⑦节约:

● 工作内容: 能用的东西尽可能利用, 以自己就是主人的心态对待公司的资源, 切勿随意丢弃, 丢弃前要思考其剩余使用价值。节约是对整理工作的补充和指导, 在工作中秉持勤俭节约的原则。

● 目的: 养成降低成本习惯, 加强作业人员减少浪费意识 教育。

⑧ 学习:

● 工作内容: 深入学习各项专业技术知识, 从实践和书本中获取知识, 同时不断地向同事及上级主管学习, 取长补短, 完善自我, 提升自己的综合素质, 确保各项服务标准化、正规化、规范化, 以满足个人及公司发展的需求。

● 目的: 使业主从感官上认可我们的正规, 认可我们的素质, 从而认可我们的服务及公司的价值。



⑨ 满意：

● 工作内容：一是站在客户的立场思考问题，满足客户需求，努力突出需求服务；二是创造客户、领导、员工都满意的和谐企业文化。领导为下级服务，管理为生产服务，技术为加工服务，上道工序为下道工序服务，员工为客户服务。客户(外部客户、内部客户)接受有形产品和无形服务后感到需求得到满足的状态。

● 目的：提升服务品质，健全企业文化，体现企业价值。

⑩ 坚持：

● 工作内容：坚持以上“9S”成果；坚持使用体系文件（受控表格）；坚持“行为规范”；坚持“绩效考核”；坚持“创优”精神；坚持以经济效益为中心。

● 目的：通过对员工的言传身教，使员工自觉树立在任何困难和挑战面前都有永不抛弃、永不放弃、坚持到底、顽强拼搏的工作意志。



二、各项服务工作服务质量保障体系

（一）环境卫生保洁服务质量保障措施

1、日常保洁服务质量保障措施

- （1）建立一套行之有效的考核监督机制。
- （2）清洁区域分包到人，实行定岗、定时、定质量标准，发现污染及时科学地处理。
- （3）清洁做到使用前整理好，使用后及时清洁、消毒。
- （4）垃圾分类处理，日产日清，封闭转运，杜绝二次污染。
- （5）定期进行消杀，区域内无蚊蝇、鼠害。
- （6）杜绝乱张贴现象。
- （7）管理人员每日巡视检查卫生保洁质量情况，发现问题及时协调处理。
- （8）加强环保建设的宣传工作，对破坏环境卫生的行为及时制止。
- （9）采用科学、合理的作业方式，减少对客户的干扰，给客户创造一个良好的办公环境。

2、大型活动/迎检的保洁服务质量保障措施

当接到有大型活动/迎检的通知后，保洁员将根据需要提前做好后备力量的援助工作。通过外调、加班以及现场机动人员或者抽调较次要的岗位员工组成应急小组，确保在开展大型会议/活动/迎检时的清洁工作能及时到位。并制定相应的应急方案，以保证大型活动/迎检的顺利开展。

（二）公共秩序及安全管理服务质量保障措施

1. 建立安全巡逻制度：项目设立专门的安保队伍，定期进行巡逻，发现安全隐患及时处理

2. 安装监控设备：在项目的入口、楼梯口、地下停车场、四周周界、重要岗位工作区域等重要部位安装监控设备，加强对项目公共区域环境的监控以及内部工作的监控，提高安全防范意识。

3. 制定消防安全制度：建立消防安全责任制，加强对项目消防设施的管理和维护，定期组织演练，提高物业使用人的应急逃生能力。

（三）房屋及设施设备管理服务质量保障措施

1、房屋管理服务质量保障措施

（1）每日巡视发现问题及时处理：房屋在日常使用中，会因为使用人、房屋本身的质量问题等原因导致房屋会出现一些零星小问题，如瓷砖脱落、渗水导致的墙面霉变等。因此，在日常工作中，各岗位人员发现的问题的应立即报修、维修人员应及时维修，防止问题扩大化。

（2）严格选取维修材料：在房屋维修过程中，选择优质的维修材料是确保质量的基础。应从质量、耐久性、环保等方面综合考虑材料的选择，以确保维修后的房屋质量达到要求。

（3）合理安排工期和计划：在房屋维修过程中，合理安排工期和计划至关重要。确保施工团队有足够的时间完成维修工作，并在房屋交还住户之前进行细致的检查和测试，以确保维修质量。

（4）拥有合格的维修队伍：房屋维修质量直接关系到维修队伍的专业水平和技术能力。建立合格的维修队伍，拥有经验丰富、技术过硬、具备相应资质证书的维修人员，才能保证维修工作的质量。

（5）加强监督和检查：建立健全的监督机制，加强对房屋维修工作的监督和检查，确保维修工作按照规定的标准和流程进行。定期进行维修工作的

验收和评估，及时发现和纠正问题，以保障维修质量。

(6) 强调维修质量的责任：不仅维修工作人员应该对维修质量负责，业主也应该对维修工作有所了解，并对维修质量负有一定的责任。建立健全的维修质量保障制度，明确各方的责任和义务，从而形成共同维护房屋维修质量的合力。

2、设施设备管理服务质量保障措施

(1) 设备的定期维护

① 制定维护计划：根据设备的使用情况及厂家要求，制定设施设备的维护计划，明确维护的时间和内容。

② 设备清洁保养：定期对设备进行清洁保养，清除灰尘和杂物，确保设备散热良好，减少设备故障的概率。

③ 设备检查和测试：定期对设备进行检查和测试，发现设备故障和问题，及时进行修复和调整，确保设备正常运行。

④ 备件备份和更换：备份重要设备的关键部件和数据，及时更换老化和故障的设备部件，减少设备故障对业务的影响。

(2) 设备故障预防和处理

设备故障是设备运维中不可避免的问题，为了提高设备运维服务质量，需要做好设备故障的预防和处理工作。以下是一些常用的设备故障预防和处理方法：

① 设备巡检：定期对设备进行巡检，发现潜在问题，提前进行处理，避免故障的发生。

② 设备监控和告警：设置设备监控系统，及时监测设备的运行状态，一

旦出现异常，及时发出告警信号，以便及时处理故障。

③ 故障处理流程：建立完善的故障处理流程，明确故障的报告、处理和恢复等步骤，保障故障的及时处理和解决。

④ 故障案例总结：对设备发生的故障进行案例总结，分析故障的原因和解决方法，寻找问题的根源，提高故障处理的效率和准确性。

(3) 信息安全保障

设备运维服务不仅仅关注设备的正常运行，还要确保设备的信息安全。信息安全是企业核心利益之一，对于信息安全的保护，我们常用以下措施：

① 设备安全管理：加强设备的安全管理措施，限制设备的物理访问和网络访问权限，确保设备的安全性。

② 数据备份和恢复：定期对重要数据进行备份，防止数据丢失，一旦发生数据丢失的情况，可以及时进行数据恢复。

③ 网络安全防护：建立完善的网络安全防护系统，包括防火墙、入侵检测系统等，防止网络攻击和数据泄露等安全问题。

④ 安全意识培训：开展安全意识培训，提高员工的信息安全意识，减少人为因素对信息安全的影响。

(4) 不断改进和优化

① 客户反馈和满意度调查：定期向客户收集反馈意见和满意度调查，根据客户需求改进服务质量。

② 运维工具和技术升级：关注运维工具和技术的发展，及时引入和应用新的运维工具和技术，提高运维效率和服务质量。

③ 不断学习和提升：培养运维人员的学习和提升意识，鼓励其参加相关

培训和学习活动，不断提高自身的专业水平。

④ 制定改进计划：根据运维工作中发现的问题和不足，制定改进计划，提出具体的改进措施，并追踪和评估改进效果。

（四）食堂服务质量保障措施

1、严格按照《中华人民共和国食品安全法》、《食品安全法实施条例》、《餐饮服务食品安全操作规范》等相关法律法规及学校食品卫生管理规定从事食品生产加工和经营。

2、健全组织机构，配置专管人员。食堂食品卫生安全的第一责任人，公司要将食堂食品卫生安全列入重要议事日程，定期召开会议，专题研究工作；建立健全食堂食品卫生管理制度及岗位责任制度与责任追究制，并对执行情况进行督促检查；制订切实可行的群体性食物中毒突发事件的应急处置预案，保证在事故发生时，能够科学、有序的处置；将食堂食品安全工作纳入物业日常管理，全面落实食堂食品安全的各项法律法规。

3、饮食原料及货物购进，必须按《食品卫生法》有关规定，严把质量关，落实索证索票制度，按要求详细登记食品进货台账。采购的大宗食品必须通过正当渠道定点采购并经国家有关部门鉴定检验认证的产品。严禁使用散装食用油。肉类必须经过检疫。进购发票如实填写销售人详细居住地址、姓名。禁止进购无商标、无出厂日期、无厂名的假冒伪劣产品。

4、食堂及仓库内外，必须保持清洁卫生，应采取必需的灭(防)蝇、防鼠、防其他有害昆虫措施。食堂的贮藏室内禁止贮放有毒有害物品。各操作间必须有相应的消毒、防腐、防尘、防蝇、防鼠、污水排放、垃圾存放等设施，严防食品污染。

5、禁止非食堂工作人员进入操作间和库房。严格食库专人专锁，食堂应有食监部门核发的《餐饮服务许可证》，所有从业人员要持有效健康证，新招从业人员必须经过体检，取得《健康证》后方可上岗。

6、食堂的设备和用具，符合国家卫生管理相关的卫生要求和安全要求。餐具消毒由专人负责，餐具每餐后都必须进行严格的洗刷和消毒。

7、保证所出售的食品卫生安全。完善食品留样制，不采购过期、霉烂、变质或不新鲜的食物和三无产品原料；四季豆类、野生菌类、出芽洋芋、青西红柿等蔬菜坚决不进入食堂，不出售凉菜和剩菜剩饭，不加工或使用感官状异常的食品和原料。禁止向师生出售腐变过期食品及国家明令禁止的带毒带污染的食品。

8、加强对食堂工作人员的管理，严格奖罚制度。定期组织食堂工作人员学习有关制度和规定及食品加工常识，并留有记录。建立食堂食品安全管理台帐。

9、接受和配合上级教育行政部门或食品监督部门对本单位的食品卫生进行检查监督，如实提供有关情况，并对提出的整改意见认真落实。

10、发生学生食物中毒事件，要立即上报并保护好现场，不得隐瞒。凡违反国家政策法规的，由行政执法部门依法处理。凡造成后果的，由国家司法机关追究责任人所有民事及刑事责任。

三、员工稳定性措施

（一）建立有效的薪酬制度，提供良好的薪资待遇环境

1、根据项目定位来定

我们根据对行政机关办公区、办公室高品质的服务定位，对这个项目的



所有管理服务人员将按高标准的薪酬定位，定位标准高于普通住宅小区的人员薪资水平。

2、根据岗位和职位区分

管理层比操作层的要求更高，待遇较之操作层要高。

3、薪酬调查

针对同行业同岗位的薪酬进行调查，增强本项目人员工资的市场竞争力，通过调查，制定完善的、合理的薪酬架构。

4、薪酬定位

我们将在保证本项目的良性运营的前提下，按高定位标准制定薪酬标准。

（二）加强企业文化建设，增强团队意识

我司将通过开展道德讲堂、先进事迹报告会、英模报告会等方式、祭拜英烈等方式，用党的思想路线，加强对员工的教育，构筑健康的企业文化，规范和完善企业管理制度，鼓励职工爱岗敬业，团结互助，进一步稳定员工队伍。

（三）建立以人为本的理念

建立以人为本的理念，实行人性化的管理，公司把每一位职工看作是企业的最宝贵的财富，尊重员工的智慧，理解员工，解决员工的合理诉求，从而大大提高员工满意度和参与度，降低员工的流动率。

（四）提供优良的福利

- 1、公司为员工办理和购买国家规定的社会保险。
- 2、公司定期为员工发放生日礼物。
- 3、在春节、中秋节等传统中国节日发放过节费、礼物。



4、在“三八节”、“五一劳动节”、“七一党的生日”等，给特定的群体举办各种活动。

5、每年举办评先评优活动，奖励杰出的员工及先进集体；

6、发放困难补助金，对一些生活特别困难的职工发放困难补助金。

（五）创建学习型和高素质队伍

公司根据企业管理要求，紧紧抓住“创建学习型组织，争做学习型职工”这一工作思路，根据不同岗位和工种，不同对象和条件，采取上下结合、长短结合等多样性做法，每年对员工进行培训，提高员工职业素养和职业技能。

（六）开展团队活动，提高员工队伍素质

公司每年都会组织多种多样团队活动，比如羽毛球比赛、拔河比赛、员工技能大赛等等。这丰富员工业余生活，提高员工队伍素质。通过组织各类活动，帖近了员工们心，增强了企业凝聚力，同时增强企业与员工之间亲情感，归属感。

（七）员工服务与关怀措施

为增强企业的向心力和凝聚力，进一步激发员工爱岗敬业的工作热情和积极性，使员工在繁忙的工作中充分感受到公司的关怀和关爱，与公司共同成长与发展，我们公司针对企业自身特点，制定了一套《员工关怀管理办法》，本办法包括全员性关怀项目和其他群体关怀项目，分别从法定节假日关怀、员工健康关怀、员工生日关怀、员工重大家事关怀、员工家庭温馨关怀、女员工关怀、外地员工关怀等七个维度全方位开展员工关怀工作。

一）全员性关怀项目

1、法定节假日关怀



每逢重要(春节、五一、端午节、中秋节、元宵节)节假日,对全体员工进行关怀慰问。

(1) 关怀措施:

- ① 公司领导以短信或贺卡的方式向全体员工表示节日祝贺;
- ② 按照国家统一安排,对可以休息的管理岗位全面落实节假日放假制度;对于一线无法放假的岗位员工,按国家规定发放节假日加班费或进行调休补休;
- ③ 按照公司福利费用发放相关文件规定在每个节日向在册员工发放慰问金或慰问品;

(2) 责任部门:短信及贺卡的发送由公司行政部指定专人实施,发送内容必须经过公司领导审核;节假日放假及慰问品、慰问金发放由人力资源部配合行政部门按照相关办法实施

2、员工健康关怀

(1) 关怀措施

- ① 公司每两年组织公司正式员工开展身体体检。人力资源部要建立全体员工健康档案,并根据体检结果,向公司和员工本人反馈健康信息。
- ② 公司积极组织开展全员健身活动,公司行政部牵头,各部门及格项目物业服务中心积极配合,组织公司员工参加各项体育及健身活动。为确保活动效果,公司会根据在册员工数量,对公司办公室下拨文体活动经费,活动经费仅限用于各次活动的组织及业励。
- ③ 各部门每年可组织2次团建活动,团建形式由各部门自行决定,团建费用标准有500-2000元,以部门人员数量确定。



④ 每年高温季节，给所有员工发放高温补贴及清凉饮品。

(2) 责任部门：公司行政部牵头，企划部、人力资源部行政部及其他各部门配合。

3、员工生日关怀

(1) 关怀措施

公司所有在册员工在生日之际，公司均，在员工生日当天，为员工发送一条祝福短信。

(2) 责任部门：人力资源部及公司各个部门、各分公司

4、员工重大家事关怀

重大家事定义：所谓重大家事，指的是员工结婚生子、生病住院、家庭丧事、重大伤害、经济困难等事关员工生活质量的重大状况。

(1) 关怀措施

① 员工结婚时，所部门领导要主动关怀，在婚礼当天，所在单位主要领导要尽可能到现场祝贺，同时代表公司向员工送上祝福礼金一份。

② 员工生子，所在部门领导要派员上门祝贺并送上祝福礼金一份。

③ 员工生病住院，所在部门领导要及时看望：对于长期生病员工，所在部门除定期组织看望外，根据家庭情况，对于有困难的员工要给予生活上必要的帮助；对于发生重大疾病的员工，由公司领导或委派的相关领导前往医院看望，并根据情况研究决定对员工的帮助措施。

④ 员工直系家属死亡时，所在部门领导或分公司领导要代表公司致哀并对该员工给予力所能及的帮助和慰问金份（注：直系亲属由经营管理委员会研究后界定）。

⑤ 员工因重大疾病、重大伤害、灾难等原因导致家庭经济发生困难的，所在部门必须及时向公司上报相关情况确保公司领导及时了解员工困难和所需，以便研究制定相应帮扶措施。

公司须建立困难员工档案，各部门有职责帮助部门员工脱贫、脱困员工结婚、生子祝福礼金标准为 500 元；直系亲属去世慰问金为 500，员工生病住院以 500 元标准为限，购买礼品探望。

为便于管理，员工重大家事关怀情况需每月由人力资源部门汇总上报公司办公室责任部门：各部门、各分公司、人力资源部

5、员工家庭温馨关怀

(1) 关怀措施：

① 不定期举办健康知识、亲子教育讲座、心理健康教育等，邀请员工家属共同参加。

② 每年“六一”儿童节前夕，对子女未满 12 岁的员工家庭按儿童人数发放“六一”礼品（蛋糕、小礼品等）或礼金。

③ 员工子女参加高考的，取得优异成绩的，按录取院校的等级（一本、二本）发放 500-1000 元的祝贺金。

(2) 相关要求

每年 5 月 20 日前，各部门统计上报所在单位子女在 12 岁之内的员工子女统计清单。

(3) 责任部门：人力资源部主导及各部门各公司配合

二) 其他群体关怀项目

1、女员工关怀

(1) 关怀措施:

- ① 严格执行女员工专项保护相关规定，保护女员工合法权益
- ② 每年三八妇女节为在册女员工放假半天

2、责任部门：人力资源部、行政部

2、外地员工关怀

(1) 关怀措施:

- ① 来自外省的中层以上管理人员，每年给与 3-5 日的探亲假，并发放探亲路费。
- ② 外派至员工主要生活所在区域上班的，根据岗位额外发放外派补助，并每月给与报销一次返乡往返路费。

2、责任部门：人力资源部、各部门、各分公司



▲第二部分 法定代表人（负责人）授权委托书和
委托代理人身份证复印件

法定代表人（负责人）授权委托书

北海市人民政府采购中心：

兹授权 李晓兰 同志为我公司参加贵单位组织的 铁山港口岸行政服务中心物业管理服务 项目（项目编号：BHZC2024-C3-990656-CGZX）竞争性磋商采购活动的委托代理人，全权代表我公司处理在该项目活动中的一切事宜。代理期限从 2024 年 12 月 13 日起至 2025 年 2 月 12 日止。

磋商供应商（盖章）：广西建凯物业服务有限公司

法定代表人（负责人）（签名）：李晓兰

签发日期：2024 年 12 月 13 日

附：委托代理人工作单位 广西建凯物业服务有限公司

职务：拓展商务部总监 性别：女

身份证号码：450122198210106545

粘贴委托代理人的正面及反面身份证复印件

