

广西壮族自治区政府采购合同

合同名称: 广西贸促会物业服务采购

合同编号: GXZC2025-C3-000468-CGZX

采购单位 (甲方) 中国国际贸易促进委员会广西壮族自治区分会

住所: 南宁市青秀区白云路 6 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:

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。

【以下无正文内容，以下为合同封面背面页】

目录

第一部分、合同书（格式） ----- 1

附件一：采购需求 ----- 5

附件二：投标报价表 ----- 14

附件三：商务、技术响应、偏离情况说明表 ----- 22

附件四：服务承诺 ----- 48

附件五：中标通知书 ----- 82

第一部分、合同书（格式）

甲方：中国国际贸易促进委员会广西壮族自治区分会

乙方：华保盛服务管理集团有限公司

根据国家和地方政府有关物业管理的法律、法规和政策规定，甲、乙双方本着自愿、平等原则，就中国国际贸易促进委员会广西壮族自治区分会服务事宜充分协商一致，特签订本合同，以资信守履行。

第一条、甲方聘请乙方为中国国际贸易促进委员会广西壮族自治区分会使用人提供管理服务。

第二条、服务区域基本情况如下：

具体管理范围及构成细目见本项目采购文件中第二章《采购需求》的相关内容。

第三条、乙方提供的管理服务包括以下内容：

（一）1. 综合管理与维护服务；2. 消防和监控系统管理与维护服务；3. 公共安全服务；4. 环境卫生与保洁；5. 绿地养护与美化；6. 水电系统管理维护；7. 会议服务与保障；8. 电梯运行维护。

（二）具体服务内容包含采购文件的《采购需求》、磋商文件的《服务方案》和乙方的所有承诺服务内容；

第四条、乙方提供的服务质量标准按国家和地方政府的规定和本合同约定的服务质量要求及乙方在采购文件中的承诺执行。

本合同约定的服务质量要求见本项目采购文件中《采购需求》。

第五条、合同金额：壹佰叁拾柒万柒仟元整（¥1377000.00 元），服务期：自合同签订之日起 24 个月（自 2025 年 4 月 11 日起至 2027 年 4 月 10 日止）。

付款方式为：按季度向乙方支付物业服务费，即 1377000.00 元/8 个季度=172125.00 元。

第六条、甲方权利义务

（一）审定乙方管理服务方案和工作计划，听取乙方管理情况报告，监督检查乙方各项方案和计划的实施；

（二）协调、处理本合同生效前发生的遗留问题；

（三）法律、法规、政策规定的其他权利、义务。

第七条、乙方权利义务

（一）按有关法律、法规和政策规定和本合同的约定制订物业管理服务方案和工作计划，全面履行本项目采购文件中规定的成交人应履行的义务和乙方在投标文件承诺的所有内容，每月向甲方通报一次物业管理服务实施情况；

（二）法律、法规、政策规定的其他权利、义务。

第八条、违约责任

（一）乙方未尽管理责任导致损坏、损失的，应按责任比例相应承担费用；除采购文件中《采购项目需求》明确约定的违约责任、合同解除的情形外。乙方出现其他未能履行合同或不符合招标约定要求，甲方有权书面敦促乙方整改，乙方应在收到甲方书面通知之日起七日内给予书面答复并进行整改，逾期未整改或整改不合格的，甲方有权书面通知乙方解除服务合同，且无需支付合同解除后的合同后续费用。同时，乙方应向甲方支付3个月物业管理费总和的违约金，并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

（二）甲方违法、违约导致乙方不能提供约定服务的，乙方有权要求甲方在一个月內解决，逾期未解决的，甲方应承担相应的责任；乙方违法、违约，不履行本项目采购文件的规定和本合同约定、投标承诺和约定服务的，甲方有权根据本合同和本项目采购文件中的规定要求乙方承担相应责任、解除或终止本合同。

（三）任何一方违约解除合同或因违约被解除合同的，应向对方支付共为三个月的物业管理费总和的违约金；

（四）守约方在履行本合同过程中向违约方主张权利的，因此产生的诉讼费、律师费等费用由违约方承担。

第九条、双方在履行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，按合同事先约定的条款，向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第十条、在合同有效期限内，任何一方因不可抗力事件导致不能按时履行合同，则合同履行期可顺延，其延长期与不可抗力影响期相同。由于不可抗力事件导致合同的根本目的不能实现时，一方可解除合同。

不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并提供有关权威机构出具的证明。

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。

因不可抗力导致合同无法履行的，双方互不承担违约责任。

第十一条、本合同附件为合同有效组成部分。凡本合同及附件未规定的事宜以及合同词语，均以有关法律、法规、政策规定为准，具体附件如下：

附件一：采购需求

附件二：投标报价表

附件三：商务、技术响应、偏离情况说明表

附件四：服务承诺

附件五：中标通知书

第十二条、本合同未尽事宜由甲、乙双方双方另行协商签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

第十三条、合同各方一致确认合同中记载的各方通讯地址和联系方式为各方履行本合同、解决本争议时接收其他方商业文件信函或司法机关（法院、仲裁机构）诉讼、仲裁文书的地址和联系方式。上述通讯地址和联系方式适用至本合同履行完毕或争议裁决时止，除非各方依下款告知变更。

（一）任何一方通讯地址和联系方式需要变更的，应提前五个工作日向合同其他方或司法机关送交书面变更告知书（若争议已经进入司法程序解决）。

（二）合同各方均承诺：上述确认的通讯地址和联系方式真实有效，如有错误，导致的商业信函和诉讼文书送达不能的法律后果由自己承担。

（三）合同各方均明知：因各方提供或者确认的送达地址和联系方式不准确、或者送达地址变更后未及时依程序告知对方和司法机关、或者当事人和指定接收人拒绝签收等原因，导致诉讼文书未能被当事人实际接收，邮寄送达的，以文书退回之日视为送达之日；直接送达的，送达人当场在送达回证上记明情况之日视为送达之日。

第十四条、本合同一式六份，具有同等法律效力。广西壮族自治区财政厅政府采购监督管理处、代理机构各一份，甲方三份，乙方一份。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】

甲方（章）中国国际贸易促进委员会广西壮族自治区分会 年 月 日	乙方（章）华保盛服务管理集团有限公司 年 月 日
通讯地址：	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
法定代表人：	法定代表人：
委托代理人：	
电话：	电话：0771-2425245
电子邮箱：	电子邮箱：
开户银行：	开户银行：中国建设银行股份有限公司南宁云景路支行
账号：	账号：4500 1604 4720 5070 0364
邮政编码：	邮政编码：530200
经办人： 年 月 日	

附件一：采购需求

广西贸促会物业服务采购需求

一、项目基本情况

本物业项目位于南宁市青秀区白云路6号。

二、物业管理服务范围

1. 综合管理与维护服务
2. 消防和监控系统管理与维护服务
3. 公共安全服务
4. 环境卫生与保洁
5. 绿地养护与美化
6. 水电系统管理维护
7. 会议服务与保障
8. 电梯运行维护

三、物业管理服务具体内容及要求、标准

物业服务内容及标准以《广西壮族自治区财政厅关于印发自治区本级部门预算物业管理费预算支出标准的通知》（桂财预〔2017〕140号）文件要求为依据。维修所需费用单次超过500元的，由采购人承担。

（一）综合管理与维护服务内容、服务要求和服务标准

1. 服务内容

综合管理与维护费用。包括房屋公共区域（地面、墙面、门窗、楼梯、通道等）和办公区域（办公桌椅、沙发、茶几、柜子等）的日常维护与零星维修，单次花费金额不高于500元的维护及维修（以下同）。

2. 服务标准及要求

（1）对房屋公共区域（门窗、外墙面、楼梯间和通道等）进行日常管理和维修养护（小修），做好检修和保养记录台账。

（2）定期对房屋共用部位、共用设施设备等进行依次全面检查，建立巡检记录，发现问题及时处理；遇紧急情况时，立即报告甲方，并采取必要的紧急处理措施。

（3）对办公楼办公家具进行日常维护与零星维修，及时处理各部室的报修事项；每月巡查一次办公楼内办公桌椅、沙发、茶几、柜子等办公家具使用情况，发现问题及时处理，及时组织维修。

(4) 楼层插座、插头、电源插头座、各种灯头、灯座、水龙头的故障维修及单个价值 500 元以下的零配件更换。

(5) 房屋共用部位的运行、养护、小修费用 500 元以内，由乙方承担；大中修费用，由甲方承担；更新费用由甲方承担。市政公用设施和附属建筑物、构筑物的运行、养护及小修、大中修费用，由甲方承担；更新(更换)费用由甲方承担。

（二）消防和监控系统管理与维护服务内容、服务要求和服务标准

1. 服务内容

包括消防栓、灭火器、稳压泵、安全出口等消防系统和设备；门岗监控观察室、监控摄像头等监控系统和服务的年检、日常维护和单次花费金额不高于 500 元的零星维修。

2. 服务标准及要求

(1) 建立健全消防管理制度，建立消防责任制。

(2) 对消防设施设备进行定期保养和维护，保持其完整，能正常使用；灭火器材在有效期内且压力指示在正常使用范围内，消防栓线路齐全，完好无损，随时可启用，各类消防设备设施能正常运转。做到日巡查、周检查、月排查，检查记录详细并归档，如发现消防设备设施有异常情况，应及时予以维修或更换。

(3) 对门岗监控设施设备进行日常维护和维修，确保视频输入和输出正常，摄像机安装牢固，设备出现故障及时组织维护维修。

（三）公共安全服务内容、服务要求和服务标准

1. 服务内容

协助做好来访人员接待登记工作，负责管理区域内安全保卫、治安处置、突发事件和消防安全等工作，维护管理区域内安全秩序。

2. 服务标准及要求

(1) 认真执行门卫制度，严格门卫出入登记盘查制度，检查进出车辆及人员，防止管理区域内物资外流和闲散人员闯入管理区域内，确保管理区域内秩序良好。做到按规定交接班，不迟到、不早退、不脱岗、不在岗上睡觉。

(2) 做好管理区域内安全防范，负责维护项目治安、交通、消防等安全秩序，预防各类案件的发生，及时处置各类突发性事件。

(3) 协助公安部门维护所管理区域内治安秩序并主动制止违法行为(如打架、斗殴等)。在管理区域内发生治安案件或各类灾害事故时，应当及时向公安部门报告，并协助做好救助工作。

（4）维护管理区域内交通秩序，督促自行车、电单车、机动车辆有序停放并加强监管，防止失窃事件发生。

（5）负责保护管理区域内治安、火灾现场，并协助查处发生的一般性治安案件。

（6）负责管理区域内综合治理、安全检查、维护办公区和公共道路的治安秩序，防止各种案件发生。

（7）做好维护办公区、公共道路稳定及其他安全保卫工作。

（四）环境卫生与保洁服务内容、服务要求和服务标准

1. 服务内容

（1）各区域的设备设施、地面、墙面、天花板、灯饰、风口等内容（3 米以下）的清洁、保洁、消毒工作以及垃圾收集、清运工作。各保洁岗位根据自身负责区域每日进行两次清洁，上午下午各一次。

（2）杀灭四害（蚊、蝇、蟑、鼠），定期检查和报告白蚁虫害情况，并做到无滋生源。具体要求：每月投放一次鼠药、每季度进行一次蚊蝇蟑螂消杀、每年至少两次白蚁消杀。

（3）负责制订清洁工作方案、制度和标准。

（4）保证整个建筑物外围的“三包”（清洁绿化、治安、禁止乱摆乱放）工作。

（5）按工作程序对清洁范围内的场所进行日常定期清扫或不定期的清扫保洁，做到按制定标准全天候、全方位保洁，特别对公共场所、卫生间做到按标准定人、定点、定时清洁，并有专人巡查、监督。

（6）办公室区域，负责公共区域的卫生清洁，领导办公室须由指定专人负责。

（7）确保雨水、废水、污水排放通畅，以及屋面、露台排水口、排水沟的定时清理，定期清理垃圾箱。

（8）负责整个管理区域内垃圾的收集、清运，做到垃圾日产日清。

（9）配合业主单位完成保洁临时性任务。

（10）进行有效的疫情防控措施，确保本项目的防疫工作得到有效执行。

2. 服务标准及要求

（1）垃圾日产日清，垃圾箱外表干净，无异味。

（2）公共场地及会议室保持清洁，无杂物、废弃物，无污垢、纸屑、烟头等。

（3）楼道地面干净，无污渍、积水、杂物，扶手干净、无积尘、其他部位无明显积尘，无蜘蛛网。

（4）公共厕所保持清洁，无污渍、无异味，每天上午和下午下班后各做一次卫生。

（5）电梯不锈钢表面无手印、灰尘、污迹，地毯干净无污迹，每周电梯上不锈钢油一次。

（6）做好办公区域控烟监督检查，做到无烟头、无吸烟者，并有劝诫吸烟者行为的义务。

（7）办公楼室内外保洁，公共区域每天清洁（中午、傍晚收一次垃圾），3米以下墙面瓷砖清洁，每周清洗大门玻璃。做到无尘、无污渍、无垃圾，保持地面干净整洁。办公室内每周清洁一次，根据需要可随时清洁。

（8）每天对办公楼所有楼道、地面、墙面、天面、卫生间、垃圾桶、楼梯、电梯轿厢的卫生清洁及办公楼周边清扫，并巡回保洁，无杂物、无痰渍、无污渍，保持干净整洁。

（9）做好垃圾分类巡查工作，安排专员每天早中晚多次巡查垃圾分散收集点的分类状况，遇到业主投放垃圾的，及时查看是否投放准确。

（10）对所有垃圾集中堆放在堆放点，要做到合理、卫生、四周无散积垃圾，地面无散落垃圾，无污水，污渍，做到保持清洁无异味，每周应定时对垃圾集中堆放点喷洒药水，防止发生虫害，对垃圾做到日产日清。

（11）清洁卫生时应注意使用的材料不能对清洁对象有腐蚀或破坏，如有些物品需使用弱酸、碱度清洁剂；物品不宜留下水渍的物品，应以软布抹干；贵重物品不能用尖锐、坚硬的工具清洁表面，只能用软布抹拭。

（五）绿地养护与美化服务内容、服务要求和服务标准

1. 服务内容

（1）负责管理区域内的各类绿化、园林设施、植物的日常养护和管理工作。

（2）协助项目进行重大节日的环境布置工作。在新年、春节、中秋、国庆节等节假日以及有需要的活动时，协助进行园艺植物布置、花卉摆设等工作，营造节日的环境气氛。

（3）制订完善的绿化养护计划。根据环境树木和盆栽花苗的生长习性，及时进行淋水、修剪、施肥、杀虫等各项管理措施，保持生长态势良好、造型优美、常新常绿。台风来临前对易倒树木要采取行之有效防范措施。确保树木不受损害。

（4）定期组织对绿化工的知识培训、服务礼仪等方面的培训，不断提高绿化管理服务水平。

（5）对过度生长的树枝进行小幅修剪。

2. 服务标准及要求

（1）自觉服从管理，遵守各项规章制度。绿化养护不得影响、干扰正常的秩序。对绿

化养护工作的指导意见或甲方指出成交人绿化养护工作的不足之处，成交人须无条件执行和改进，直至达到合同和本招标文件的相关规定。

（2）甲方有重要活动安排时，成交方必须无条件组织力量及时全面做好养护工作，确保出效果，树形象。紧急情况随叫随到。

（3）成交方的从业人员须着装整齐、佩戴工卡上岗。做到工完场清，文明作业。

（4）成交方必须配备固定、专职的绿化管理人员和养护人员，细化养护岗位。建立健全绿化养护、管理制度和各岗位职责，建立日常养护巡视制度，做好日常养护记录。

（5）成交方必须切实做好安全工作，加强高大树木养护作业时的安全保障，在任何情况下都要注意安全。一切安全事故均由成交方自行负责，与采购人方无关。

（6）因维护不当，发生树木、荫生植物、草坪等干枯死亡的，由乙方及时更换补种。

（7）绿化产生的垃圾（如砖头瓦块、箩筐、树枝、树叶、草沫等）重点地区、路段做到随产随清，其他地区和路段做到日产日清，并投放到指定的垃圾池，不得焚烧或随意堆放，以防火灾事故发生。

（六）水电服务内容、服务要求和服务标准

1. 服务内容

包括电线电缆、电气照明、指示灯具、配电送电等系统和设备的日常维护、零星维修，单次花费金额不高于 500 元的维护及维修，配合做好水电计量工作等。

2. 服务标准及要求

（1）严格遵守操作规程及保养规范，发生故障及时解决，保证水电的正常运转。

（2）保证水、电、空调、电梯和消防设备、岗亭监控、二次加压等设备运行正常。

（3）按标准进行维护维修，故障排除及时（共用的上下管道、落水管、共用照明、加压供水设备、配电系统、消防设施设备、化粪池、沟渠、水池等）的日常维修、养护、管理和运行服务。

（4）建立共用部位、共用设施、设备养护管理制度。

（5）保证房屋共用部位、共用设施、设备的完好，做到即报即修，无随意改变用途现象；外观完好、整洁，外墙装饰无脱落、无污迹。

（6）维修人员接到报修无正常理由不及时到位，维修不认真给设备造成损坏的，成交人应承担相应赔偿责任；

（7）对共用设施设备进行日常管理和维护。

（8）定期检查检修低压配电箱及供电线路，确保用电安全，每天巡查两次，每月细查

一次，半年检修一次，并做好记录档案和维修记录。

（9）定期检查维修供水系统，保持其正常运转，每天巡查两次，建立维修档案并做好记录与档案保管。

（10）定期检查维修公共路灯照明，隔天巡查一次，一般故障应在 12 小时内修复。

（11）确保消防设施设备完好，可随时启用，消防通道通畅。

（12）做好异常天气情况下的水电设施设备保护工作，如有异常及时向甲方报告。

（七）会议服务内容、服务要求和服务标准

1. 服务内容

（1）会务服务：会场布置、茶水服务、清洗茶杯及消毒。

（2）对外发文、工作通报、会议文件的编印工作。

（3）传真收发、报刊分发、协助各部门打印及复印文件。

（3）协助办公室来文扫描，配合其他文字编辑资料整理工作。

（4）项目工作月报编辑（轮流拟稿）；节假日轮岗值班。

（5）申领会议用水、会议室办公文具及物资，配合文秘保障工作。

2. 服务标准及要求

（1）根据会议的规模、性质、要求制定切实可行的会议服务方案。配合贸促会做好会务保障及办公室文秘勤务保障工作。

（2）按照要求做好内部会场和活动场地的布置。

（3）制定各类会议的物业服务规程，做好会议接待布置（摆放导向指示牌、桌椅摆放、植物摆放、横幅悬挂等）会议安全保障、服务安排、会议保密工作。协助相关部门做好重大会议的会场策划、布置、组织工作。

（4）做好会前准备、会中服务、会后恢复的物业服务保障工作。

（5）对宾客和采购方意见及时做出处理和反馈工作。

（6）法定节假日或有重大活动的，按贸促会要求协助做好氛围营造工作，如绿化、美化、宣传布置、大型活动场地布置等。

（八）电梯运行维护要求

1. 按照要求做好电梯的日常维护保养、保洁、运行管理。

2. 保持安全设施齐全，通风、散热、照明及附属设施完好，轿厢、机房保持整洁，电梯轿厢每天擦拭 1 次，电梯地面每天 1 拖；电梯门厅及轿厢每周上油保养 1 次。

3. 做好电梯检测、电梯年检、日常维修保养等工作。

4. 聘用专业维保机构，电梯由专业维修机构维修保养，维保人员须持有相关证件进行维护保养，严禁非专业人员操作。（费用由采购人负责）

5. 运用信息化管理平台每天至少对设施设备进行 3 次设备巡检，有计划地对各项设施设备进行维护保养，保障各项设施设备的安全正常运行。

6. 遇有电梯故障，须在 10 分钟内到达现场进行检查、抢修，并及时恢复正常状态。

（九）其他服务

1. 配合办公区办公家具、资料等物品的临时清理搬运工作。

2. 配合业主单位做好公共机构节能、社会治安综合治理、爱国卫生等相关事务。

3. 配合业主单位做好重大节日和举行重大活动时的场地布置，如：摆放花景、张挂和收回彩旗、灯笼、横幅、标语等。

四、人员配置：（共 11 人）

（一）岗位安排

1. 项目负责人：1 人

2. 管理员：1 人

3. 水电工：1 人

4. 保安人员：3 人（含队长 1 名）

5. 会务员：2 人

6. 保洁员：2 人

7. 保洁兼绿化员：1 人

成交单位应为上述人员支付不低于南宁市最低工资标准的工资，上述人员涉及用工方面的劳务纠纷、福利纠纷和劳动事故均由成交单位负责，与广西贸促会无关。

（二）本项目人员要求

1. 项目负责人：年龄 35-45 岁，需具有专科及以上学历，人力资源社会保障部门颁发的初级及以上职称，具有三年以上相关工作经验。

3. 管理员：年龄 45 岁以下，需具有专科及以上学历，人力资源社会保障部门颁发的中级及以上职称，具有两年以上相关工作经验。

4. 水电工：年龄 25-55 岁，身体健康，能独立完成工作任务，专科及以上学历，同时持有高、低压电工作业证及人力资源和社会保障部门颁发的初级职称证书，具有两年以上相关工作经验；熟悉设备、用品的操作规程。

5. 会务员：要求专科及以上学历，年龄 35 岁以下，女性，身高 1.63 米以上，身体健

康，相貌端庄，熟悉会务礼仪，能熟练操作电脑，具备写作能力。

4. 保安员：年龄 18-50 岁，身体健康，需持有公安部门颁发的保安证；其中至少有 1 人为专科及以上学历，同时持有公安部门颁发的保安证、人力资源社会保障部门颁发的中级职称证；

5. 保洁员：年龄 25-55 岁，身体健康，品行端正，需持有保洁行业相关证件；

6. 保洁兼绿化员：年龄 20-55 岁，需持有保洁和绿化行业相关证件，具有两年以上相关工作经验；

五、物业服务期限：

自合同签订之日起 24 个月。

六、预算金额：

1. 本项目物业服务采购预算（人民币）：138 万元（69 万元/年）。供应商按照 24 个月的服务费用进行报价，报价超过预算无效。

2. 该预算金额包含广西贸促会位于百花岭路华凯·逸悦豪庭、长福路常青藤、古城路 7 号外贸大院空置暂未有职工入住的职工周转房应缴纳的物业费，总面积约 450 平方米，费用一年约 6100 元。

七、付款方式：按季度支付。

八、费用组成

本物业服务费用包含：

1. 物业管理服务费必须含工作人员的工资、社保、按规定提取的福利费、服装费、器材费和其他应缴纳的保险等。从业员工工资水平应不低于南宁市 2025 年最低工资标准，且物业服务企业需按国家规定为从业人员缴纳各种社会保险。上述人员涉及用工方面的劳务纠纷、福利待遇纠纷和劳动事故均由物业服务企业负责，与采购单位无关。物业服务所投入的工作人员必须经采购单位同意，并接受配合采购单位不定期岗位人员核查工作。

2. 按国家规定为所有物业服务人员购买社会保险，

3. 办公费用、员工服装费；

4. 固定资产折旧费用；

5. 法定节假日加班费；

6. 法定税金；

7. 利润。

九、其他要求

1. 成交单位严格执行国家、自治区、南宁市有关物业管理法律法规规定和物业管理服务合同，对广西壮族自治区贸促会实施专业化统一管理。

2. 采购人根据现场实际情况向成交单位提供相应的物业管理办公用房。

3. 接受业主的监督的指居，如发现不按规定和标准执行的，视情况扣除物业公司相关费用。

4. 成交人委派驻场的工作人员必须遵守国家保密法规和采购人保密规定要求，未经采购人允许，不得随意进出各办公室，否则承担一切法律后果。

5. 成交人委派驻场的工作人员上岗必须穿统一的工作服、佩戴工作牌。

十、本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属为：物业管理行业

十一、可磋商内容：付款方式。

附件二：投标报价表



GXZC2025-C3-000468-CGZX

一、报价表

报 价 表

采购项目编号：GXZC2025-C3-000468-CGZX

采购项目名称：广西贸促会物业服务采购

本项目

服务项目名称	服务内容	报 价（元）	说 明
广西贸促会物业服务采购	1. 综合管理与维护服务 2. 消防和监控系统管理与维护服务 3. 公共安全服务 4. 环境卫生与保洁 5. 绿地养护与美化 6. 水电系统管理维护 7. 会议服务与保障 8. 电梯运行维护 具体服务内容详见本项目竞争性磋商文件《第三章 采购需求》。	1379760.00	24 个月 总报价
合计		1379760.00	/

总报价（人民币大写）：壹佰叁拾柒万玖仟柒佰陆拾元整（¥1379760.00 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：2025 年 04 月 02 日

3

用心服务 用爱感恩



GXZC2025-C3-000468-CGZX

报价说明：

本物业服务费用包含：

1. 物业管理服务费必须含工作人员的工资、社保、按规定提取的福利费、服装费、器材费和其他应缴纳的保险等。从业人员工资水平应不低于南宁市 2025 年最低工资标准，且物业服务企业需按国家规定为从业人员缴纳各种社会保险。上述人员涉及用工方面的劳务纠纷、福利待遇纠纷和劳动事故均由物业服务企业负责，与采购单位无关。物业服务所投入的工作人员必须经采购单位同意，并接受配合采购单位不定期岗位人员核查工作。

2. 按国家规定为所有物业服务人员购买社会保险，

3. 办公费用、员工服装费；

4. 固定资产折旧费用；

5. 加班费；

6. 法定税金；

7. 利润。





GXZC2025-C3-000468-CGZX

附费用明细：

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）	两年小计（元）
1	项目负责人	1	6000.00	6000.00	72000.00	144000.00
2	管理员	1	4200.00	4200.00	50400.00	100800.00
3	水电工	1	4000.00	4000.00	48000.00	96000.00
4	保安队长	1	3500.00	3500.00	42000.00	84000.00
5	保安人员	2	2800.00	5600.00	67200.00	134400.00
6	会务员	2	3200.00	6400.00	76800.00	153600.00
7	保洁员	2	2600.00	5200.00	62400.00	124800.00
8	保洁兼绿化员	1	2800.00	2800.00	33600.00	67200.00
合计：		11		37700.00	452400.00	904800.00
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）	两年费用（元）
1	福利费	中秋、春节过节费，高温补助等	综合测算	1000.00	12000.00	24000.00
2	社会保险费	按国家规定执行	按国家规定执行	10560.00	126720.00	253440.00
3	法定节假日员工加班费	国家规定13个法定节假日，按三倍工资计算加班费	综合测算	1189.94	14279.28	28558.56
合计：				12749.94	152999.28	305998.56
三、行政办公费用						
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）	两年费用（元）



GXZC2025-C3-000468-CGZX

1	行政办公费用	办公电话费、行政办公用打印纸、笔、表格等物品及常用办公耗材等	综合测算	100.00	1200.00	2400.00
2	员工服装费	物业服务人员统一着装	180 元/套（使用期限 2 年） ×4 套×人数 ÷24 个月	330.00	3960.00	7920.00
合计：				430.00	5160.00	10320.00
四、设备维修费						
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）	两年费用（元）
1	维修所需费用	单次花费金额不高于 500 元的维护及维修	综合测算	500.00	6000.00	12000.00
合计：				500.00	6000.00	12000.00
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）	两年费用（元）
1	四害消杀及白蚁防治	每月投放一次鼠药、每季度进行一次蚊蝇蟑螂消杀、每年至少两次白蚁消杀	综合测算	500.00	6000.00	12000.00
合计：				500.00	6000.00	12000.00
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）	两年费用（元）
1	绿化养护	购买化肥、农药、用品等	综合测算	100.00	1200.00	2400.00
合计：				100.00	1200.00	2400.00
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）	两年费用（元）
1	物资装备折旧费用、器材费	物业服务用工具	综合测算	300.00	3600.00	7200.00
合计：				300.00	3600.00	7200.00

 华保盛集团 HUABAO SHENG GROUP GXZC2025-C3-000468-CGZX						
八、其他费用						
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）	两年费用（元）
1	不可预见费用	突发情况费用支出	综合测算	90.00	1080.00	2160.00
2	物业费	包含广西贸促会位于百花岭路华凯·逸悦豪庭、长福路常青藤、古城路7号外贸大院空置暂未有职工入住的职工周转房应缴纳的物业费	综合测算	500.00	6000.00	12000.00
合计：				590.00	7080.00	14160.00
一至八项合计				52869.94	634439.28	1268878.56
九、企业管理费及税费						
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）	两年费用（元）
1	企业管理费（含利润）	综合测算	/	1000.00	12000.00	24000.00
2	增值税费及附加税	按以上总支出的6.72%计提	/	3620.96	43440.72	86881.44
合计：				4620.96	55440.72	110881.44
十、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）	两年费用（元）
1	物业服务费用总价	以上1-9项支出合计	/	57490.00	689880.00	1379760.00

 GXZC2025-C3-000468-CGZX			
一、行政办公物资			
序号	名称	单位	数量
1	普通办公桌椅	套	1
2	组合文件柜	组	2
3	电话机	部	1
4	饮水机	台	1
5	电脑	台	1
6	对讲机（含电池）	套	2
7	电脑桌椅	套	2
8	打印机	台	1
9	指纹打卡机	台	1
二、清洁物资配备（保洁工具及耗材费）			
序号	名称	单位	数量
1	吸水吸尘器	台	1
2	清洁车	台	1
3	玻璃清洁工具	套	2
4	垃圾三轮车	辆	1
5	工作提示牌	块	5
6	榨水车	辆	1
7	40 厘米玻璃刮	套	2
8	塑料垃圾斗	个	3
9	铝合金梯（3 米）	个	1
10	水桶	个	3
11	90 厘米尘推	套	3
12	蜡拖	个	3
13	雨衣	套	3
14	雨鞋	双	3
15	厕刷	个	3
16	拖把桶（加厚）	个	3
17	拖把（棉纱）	把	3
18	伸缩杆(3m)	根	3
19	毛头连抹水器	个	3
20	垃圾铲（铁）	把	3
21	竹叶扫	捆	3
22	塑料扫	把	3
23	其它常用保洁工具	套	3
三、工程物资配备（水电工工具费）			
序号	名称	单位	数量
1	手电钻	把	1
2	电锤	把	1
3	活动扳手	把	1
4	小套筒	套	1
6	电话网络压线钳	把	1

 GXZC2025-C3-000468-CGZX			
7	管钳	把	1
8	安全警示牌	个	1
9	高压试电笔	支	1
10	铝合金梯（2米）	个	1
11	工具柜	套	1
12	水、电测试仪表	套	1
13	绝缘棒	根	1
14	管道疏通机	台	1
15	水电维修工具	套	1
16	木工维修工具	套	1
四、保安物资配备（含通讯设备、交通工具）			
序号	名称	单位	数量
1	胶警棍（胶木棒）	根	3
2	对讲机（含电池）	套	3
3	充电式手电筒	个	3
4	钢盔	顶	3
5	防爆钢叉	把	3
6	防暴盾牌	个	3
7	防刺背心	件	3
8	防刺手套	双	3
9	雨衣	套	3
10	雨鞋	双	3
11	电动两轮巡逻车	辆	1
五、绿化养护物资配备（绿化工具及耗材费）			
序号	名称	单位	数量
1	绿化篱机	台	1
2	割灌机	台	1
3	喷药机	台	1
4	草坪机	台	1
5	钩刀	把	1
6	胶钳	把	1
7	三轮车	辆	1
8	铁铲	把	1
9	小枝剪	把	1
10	大枝剪	把	1
11	高枝剪	把	1
12	高枝锯	把	1
13	高枝宽带剪	台	1
14	小锄头	把	1
15	小铁铲	把	1
16	大锄头	把	1
17	水桶	个	1
18	水瓢	个	1

9

用心服务 用爱感恩



GXZC2025-C3-000468-CGZX

19	花洒	个	1
20	喷壶	个	1
21	水管	米	20
22	手锯	把	1
23	草耙	把	1
24	雨衣	套	1
25	雨鞋	双	1



华保盛集团

附件三：商务、技术响应、偏离情况说明表



GXZC2025-C3-000468-CGZX

二、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

项目名称: 广西贸促会物业服务采购

项目编号: GXZC2025-C3-000468-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：自合同签订之日起 24 个月。	我公司完全响应并承诺： 项目服务期限：自合同签订之日起 24 个月。	完全响应/无偏离	/
2	一、项目基本情况 本物业项目位于南宁市青秀区白云路 6 号。	我公司完全响应并承诺： 一、项目基本情况 本物业项目位于南宁市青秀区白云路 6 号。	完全响应/无偏离	/
3	二、物业管理服务范围 1. 综合管理与维护服务 2. 消防和监控系统管理与维护服务 3. 公共安全服务	我公司完全响应并承诺： 二、物业管理服务范围 1. 综合管理与维护服务 2. 消防和监控系统管理与维护服务 3. 公共安全服务	完全响应/无偏离	/





GXZC2025-C3-000468-CGZX

3	4. 环境卫生与保洁 5. 绿地养护与美化 6. 水电系统管理维护 7. 会议服务与保障 8. 电梯运行维护	4. 环境卫生与保洁 5. 绿地养护与美化 6. 水电系统管理维护 7. 会议服务与保障 8. 电梯运行维护	完全响应/无偏离	/
4	三、物业管理服务具体内容及要求、标准 物业服务内容及标准以《广西壮族自治区财政厅关于印发自治区本级部门预算物业管理费预算支出标准的通知》（桂财预〔2017〕140 号）文件要求为依据。维修所需费用单次超过 500 元的，由采购人承担。 (一) 综合管理与维护服务内容、服务要求和服务标准 1. 服务内容 综合管理与维护费用。包括房屋公共区域（地面、墙面、门窗、楼梯、通道等）和办公区域（办公桌椅、沙发、茶几、柜子等）的日常维护与零星维修，单次花费金额不高于 500 元的维护及维修（以下同）。 2. 服务标准及要求	我公司完全响应并承诺： 三、物业管理服务具体内容及要求、标准 物业服务内容及标准以《广西壮族自治区财政厅关于印发自治区本级部门预算物业管理费预算支出标准的通知》（桂财预〔2017〕140 号）文件要求为依据。维修所需费用单次超过 500 元的，由采购人承担。 (一) 综合管理与维护服务内容、服务要求和服务标准 1. 服务内容 综合管理与维护费用。包括房屋公共区域（地面、墙面、门窗、楼梯、通道等）和办公区域（办公桌椅、沙发、茶几、柜子等）的日常维护与零星维修，单次花费金额不高于 500 元的维护及维修（以下同）。 2. 服务标准及要求	完全响应/无偏离	/



 GXZC2025-C3-000468-CGZX				
4	(1) 对房屋公共区域（门窗、外墙面、楼梯间和通道等）进行日常管理和维修养护（小修），做好检修和保养记录台账。 (2) 定期对房屋共用部位、共用设施设备等进行依次全面检查，建立巡检记录，发现问题及时处理；遇紧急情况时，立即报告甲方，并采取必要的紧急处理措施。 (3) 对办公楼办公家具进行日常维护与零星维修，及时处理各部室的报修事项；每月巡查一次办公楼内办公桌椅、沙发、茶几、柜子等办公家具使用情况，发现问题及时处理，及时组织维修。 (4) 楼层插座、插头、电源插座座、各种灯头、灯座、水龙头的故障维修及单个价值 500 元以下的零配件更换。 (5) 房屋共用部位的运行、养护、小修费用 500 元以内，由乙方承担；大中修费用，由甲方承担；更新费用由甲方承担。市政公用设施和附属建筑物、构筑物的运行、养护及小修、大中修费用，由甲方承担；更新（更换）费用由甲方承担。	(1) 对房屋公共区域（门窗、外墙面、楼梯间和通道等）进行日常管理和维修养护（小修），做好检修和保养记录台账。 (2) 定期对房屋共用部位、共用设施设备等进行依次全面检查，建立巡检记录，发现问题及时处理；遇紧急情况时，立即报告甲方，并采取必要的紧急处理措施。 (3) 对办公楼办公家具进行日常维护与零星维修，及时处理各部室的报修事项；每月巡查一次办公楼内办公桌椅、沙发、茶几、柜子等办公家具使用情况，发现问题及时处理，及时组织维修。 (4) 楼层插座、插头、电源插座座、各种灯头、灯座、水龙头的故障维修及单个价值 500 元以下的零配件更换。 (5) 房屋共用部位的运行、养护、小修费用 500 元以内，由乙方承担；大中修费用，由甲方承担；更新费用由甲方承担。市政公用设施和附属建筑物、构筑物的运行、养护及小修、大中修费用，由甲方承担；更新（更换）费用由甲方承担。 <u>(6) 综合管理服务指标承诺：</u> <u>① 有效投诉率：2%以下；</u> <u>② 有效投诉处理率：100%；</u> <u>③ 配合及时率：100%；</u>	完全响应/正偏离	/

66

用心服务 用爱感恩

 GXZC2025-C3-000468-CGZX				
4	(二) 消防和监控系统管理与维护服务内容、服务要求和服务标准 1. 服务内容 包括消防栓、灭火器、稳压泵、安全出口等消防系统和设备；门岗监控观察室、监控摄像头等监控系统和设备的年检、日常维护和单次花费金额不高于 500 元的零星维修。 2. 服务标准及要求 (1) 建立健全消防管理制度，建立消防责任制。 (2) 对消防设施设备进行定期保养和维护，保持其完整，能正常使用；灭火器材在有效期内且压力指示在正常使用范围内，消防栓线路齐全，完好无损，随时可启用，各类消防设备设施能正常运转。做到日巡查、周检查、月排查，检查记录详细并归档，如发现消防设备设施有异常情况，应及时予以维修或更换。 (3) 对门岗监控设施设备进行日常维护和维修，确保视频输入和输出正常，摄像机安装牢固，设备出现故障及时组织维护维修。	<u>④ 档案归档率、完整率和准确率：100%；</u> <u>⑤ 管理人员、专业操作人员专业培训合格率：100%；</u> <u>⑥ 管理的综合满意率：90%以上。</u> (二) 消防和监控系统管理与维护服务内容、服务要求和服务标准 1. 服务内容 包括消防栓、灭火器、稳压泵、安全出口等消防系统和设备；门岗监控观察室、监控摄像头等监控系统和设备的年检、日常维护和单次花费金额不高于 500 元的零星维修。 2. 服务标准及要求 (1) 建立健全消防管理制度，建立消防责任制。 (2) 对消防设施设备进行定期保养和维护，保持其完整，能正常使用；灭火器材在有效期内且压力指示在正常使用范围内，消防栓线路齐全，完好无损，随时可启用，各类消防设备设施能正常运转。做到日巡查、周检查、月排查，检查记录详细并归档，如发现消防设备设施有异常情况，应及时予以维修或更换。 (3) 对门岗监控设施设备进行日常维护和维修，确保视频输入和输出正常，摄像机安装牢固，设备出现故障及时组织维护维修。	完全响应/正偏离	/

67

用心服务 用爱感恩

 华保盛集团 GXZC2025-C3-000468-CGZX				
4	 华保盛集团 GXZC2025-C3-000468-CGZX (三) 公共安全服务内容、服务要求和服务标准 1. 服务内容 协助做好来访人员接待登记工作，负责管理区域内安全保卫、	 华保盛集团 GXZC2025-C3-000468-CGZX (4) 定期组织值班人员进行消防知识、操作技能和应急预案的培训，确保他们始终保持高度的专业素养和应对能力。 (5) 定期组织消防应急演练，包括火灾报警、初期火灾扑救、人员疏散等环节，以检验和提高值班人员的应急处置能力。 (6) 与消防部门、单位内部相关部门以及周边单位建立有效的通讯联络机制，确保在火灾发生时能够迅速传递信息，协调各方力量进行救援。 (7) 在消防服务过程中运用新技术、新方法提升服务质量。 (8) 消防服务管理指标承诺： ① 火灾责任事故发生率：0； ② 消防设备完好率：100%； ③ 消防和安防系统完好率：100%； ④ 消防知识培训合格率：100%； ⑤ 配合及时率：100%； ⑥ 消防值班服务人员培训合格率：100%。 (三) 公共安全服务内容、服务要求和服务标准 1. 服务内容 协助做好来访人员接待登记工作，负责管理区域内安全保卫、	完全响应/正偏离	/

68

用心服务 用爱感恩

 华保盛集团 GXZC2025-C3-000468-CGZX				
4	治安处置、突发事件和消防安全等工作，维护管理区域内安全秩序。 2. 服务标准及要求 (1) 认真执行门卫制度，严格门卫出入登记盘查制度，检查进出车辆及人员，防止管理区域内物资外流和闲散人员闯入管理区域内，确保管理区域内秩序良好。做到按规定交接班，不迟到、不早退、不脱岗、不在岗上睡觉。 (2) 做好管理区域内安全防范，负责维护项目治安、交通、消防等安全秩序，预防各类案件的发生，及时处置各类突发事件。 (3) 协助公安部门维护所管理区域内治安秩序并主动制止违法行为（如打架、斗殴等）。在管理区域内发生治安案件或各类灾害事故时，应当及时向公安部门报告，并协助做好救助工作。 (4) 维护管理区域内交通秩序，督促自行车、电单车、机动车辆有序停放并加强监管，防止失窃事件发生。 (5) 负责保护管理区域内治安、火灾现场，并协助查处发生的	治安处置、突发事件和消防安全等工作，维护管理区域内安全秩序。 2. 服务标准及要求 (1) 认真执行门卫制度，严格门卫出入登记盘查制度，检查进出车辆及人员，防止管理区域内物资外流和闲散人员闯入管理区域内，确保管理区域内秩序良好。做到按规定交接班，不迟到、不早退、不脱岗、不在岗上睡觉。<u>做好管理区域内各门岗车辆和人员的出入管理，监督院内车辆按规范行驶和停放。主动引导车辆停放和维护交通秩序，加强检查巡查，及时纠正各种乱停乱放问题。</u> (2) 做好管理区域内安全防范，负责维护项目治安、交通、消防等安全秩序，预防各类案件的发生，及时处置各类突发事件。<u>对于敏感事件做好保密工作，控制舆情范围。定期复盘登记记录，通过各类事项处置情形的分析，向业主提出合理的风险规避建议。</u> (3) 协助公安部门维护所管理区域内治安秩序并主动制止违法行为（如打架、斗殴等）。在管理区域内发生治安案件或各类灾害事故时，应当及时向公安部门报告，并协助做好救助工作。 (4) 维护管理区域内交通秩序，督促自行车、电单车、机动车辆有序停放并加强监管，防止失窃事件发生。 (5) 负责保护管理区域内治安、火灾现场，并协助查处发生的	完全响应/正偏离	/

69

用心服务 用爱感恩

 华保盛集团 HUABAO SHENG GROUP GXZC2025-C3-000468-CGZX				
4	一般性治安案件。 (6) 负责管理区域内综合治理、安全检查、维护办公区和公共道路的治安秩序，防止各种案件发生。 (7) 做好维护办公区、公共道路稳定及其他安全保卫工作。	的一般性治安案件。 (6) 负责管理区域内综合治理、安全检查、维护办公区和公共道路的治安秩序，防止各种案件发生。 (7) 做好维护办公区、公共道路稳定及其他安全保卫工作。 <u>(8) 做好防、治安等应急预案，搭建应急管理平台，并与物业服务中心、甲方各部门进行联动，建立和完善安全应急工作机制，以应对如消防事故、治安案件等突发事件。</u> <u>(9) 采用新技术、新方法提升公共秩序服务质量，使用“新视窗”管理系统人力资源模块对保安人员的档案、考勤、薪酬管理、人事报表等智能化管理手段，提高管理成效。</u> <u>(10) 我公司成立了“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。</u> <u>(11) 我公司项目管控部每季度对本项目秩序维护工作进行品质考核，对存在的问题提出整改意见，并督查整改。</u> <u>(12) 安保、秩序维护服务指标承诺：</u> <u>① 安全责任事故发生率：0；</u> <u>② 火灾责任事故发生率：0；</u>	完全响应/正偏离	/

70

用心服务 用爱感恩

 华保盛集团 HUABAO SHENG GROUP GXZC2025-C3-000468-CGZX				
4	(四) 环境卫生与保洁服务内容、服务要求和服务标准 1. 服务内容 (1) 各区域的设备设施、地面、墙面、天花板、灯饰、风口等内容（2米以下）的清洁、保洁、消毒工作以及垃圾收集、清运工作。各保洁岗位根据自身负责区域每日进行两次清洁，上午下午各一次。 (2) 杀灭四害（蚊、蝇、蟑、鼠），定期检查和报告白蚁虫害情况，并做到无滋生源。具体要求：每月投放一次鼠药、每季度进行一次蚊蝇蟑螂消杀、每年至少两次白蚁消杀。 (3) 负责制订清洁工作方案、制度和标准。 (4) 保证整个建筑物外围的“三包”（清洁绿化、治安、禁止	<u>③ 治安案件发生率：1%以下；</u> <u>④ 治安案件处置率：100%；</u> <u>⑤ 交通及车辆有效管理率：99%以上。</u> <u>⑥ 有效投诉率：2%以下；</u> <u>⑦ 有效投诉处理率：100%；</u> <u>⑧ 配合及时率：100%；</u> <u>⑨ 专业操作人员专业培训合格率：100%；</u> (四) 环境卫生与保洁服务内容、服务要求和服务标准 1. 服务内容 (1) 各区域的设备设施、地面、墙面、天花板、灯饰、风口等内容（2米以下）的清洁、保洁、消毒工作以及垃圾收集、清运工作。各保洁岗位根据自身负责区域每日进行两次清洁，上午下午各一次。 (2) 杀灭四害（蚊、蝇、蟑、鼠），定期检查和报告白蚁虫害情况，并做到无滋生源。具体要求：每月投放一次鼠药、每季度进行一次蚊蝇蟑螂消杀、每年至少两次白蚁消杀。 (3) 负责制订清洁工作方案、制度和标准。 (4) 保证整个建筑物外围的“三包”（清洁绿化、治安、禁止	完全响应/正偏离	/

71

用心服务 用爱感恩

4	乱摆乱放)工作。 (5)按工作程序对清洁范围内的场所进行日常定期清扫或不定期的清扫保洁,做到按制定标准全天候、全方位保洁,特别是对公共场所、卫生间做到按标准定人、定点、定时清洁,并有专人巡查、监督。 (6)办公室区域,负责公共区域的卫生清洁,领导办公室须由指定专人负责。 (7)确保雨水、废水、污水排放通畅,以及屋面、露台排水口、排水沟的定时清理,定期清理垃圾箱。 (8)负责整个管理区域内垃圾的收集、清运,做到垃圾日产日清。 (9)配合业主单位完成保洁临时性任务。 (10)进行有效的疫情防控措施,确保本项目的防疫工作得到有效执行。 2. 服务标准及要求 (1)垃圾日产日清,垃圾箱外表干净,无异味。 (2)公共场地及会议室保持清洁,无杂物、废弃物,无污垢、纸屑、烟头等。	乱摆乱放)工作。 (5)按工作程序对清洁范围内的场所进行日常定期清扫或不定期的清扫保洁,做到按制定标准全天候、全方位保洁,特别是对公共场所、卫生间做到按标准定人、定点、定时清洁,并有专人巡查、监督。 (6)办公室区域,负责公共区域的卫生清洁,领导办公室须由指定专人负责。 (7)确保雨水、废水、污水排放通畅,以及屋面、露台排水口、排水沟的定时清理,定期清理垃圾箱。 (8)负责整个管理区域内垃圾的收集、清运,做到垃圾日产日清。 (9)配合业主单位完成保洁临时性任务。 (10)进行有效的疫情防控措施,确保本项目的防疫工作得到有效执行。 2. 服务标准及要求 (1)垃圾日产日清,垃圾箱外表干净,无异味。 (2)公共场地及会议室保持清洁,无杂物、废弃物,无污垢、纸屑、烟头等。	完全响应/无偏离	/
---	---	---	----------	---

72

用心服务 用爱感恩

4	(3)楼道地面干净,无污渍、积水、杂物,扶手干净、无积尘、其他部位无明显积尘,无蜘蛛网。 (4)公共厕所保持清洁,无污渍、无异味,每天上午和下午下班后各做一次卫生。 (5)电梯不锈钢表面无手印、灰尘、污迹,地毯干净无污迹,每周电梯上不锈钢油一次。 (6)做好办公区域控烟监督检查,做到无烟头、无吸烟者,并有劝诫吸烟者行为的义务。 (7)办公楼室内外保洁,公共区域每天清洁(中午、傍晚收一次垃圾),2米以下墙面瓷砖清洁,每周清洗大门玻璃。做到无尘、无污渍、无垃圾,保持地面干净整洁。办公室内每周清洁一次,根据需要可随时清洁。 (8)每天对办公楼所有楼道、地面、墙面、天面、卫生间、垃圾桶、楼梯、电梯轿厢的卫生清洁及办公楼周边清扫,并巡回保洁,无杂物、无痰渍、无污渍,保持干净整洁。 (9)做好垃圾分类巡查工作,安排专员每天早中晚多次巡查垃圾分散收集点的分类状况,遇到业主投放垃圾的,及时查看是否投放准确。	(3)楼道地面干净,无污渍、积水、杂物,扶手干净、无积尘、其他部位无明显积尘,无蜘蛛网。 (4)公共厕所保持清洁,无污渍、无异味,每天上午和下午下班后各做一次卫生。 (5)电梯不锈钢表面无手印、灰尘、污迹,地毯干净无污迹,每周电梯上不锈钢油一次。 (6)做好办公区域控烟监督检查,做到无烟头、无吸烟者,并有劝诫吸烟者行为的义务。 (7)办公楼室内外保洁,公共区域每天清洁(中午、傍晚收一次垃圾),2米以下墙面瓷砖清洁,每周清洗大门玻璃。做到无尘、无污渍、无垃圾,保持地面干净整洁。办公室内每周清洁一次,根据需要可随时清洁。 (8)每天对办公楼所有楼道、地面、墙面、天面、卫生间、垃圾桶、楼梯、电梯轿厢的卫生清洁及办公楼周边清扫,并巡回保洁,无杂物、无痰渍、无污渍,保持干净整洁。 (9)做好垃圾分类巡查工作,安排专员每天早中晚多次巡查垃圾分散收集点的分类状况,遇到业主投放垃圾的,及时查看是否投放准确。	完全响应/无偏离	/
---	--	--	----------	---

73

用心服务 用爱感恩

 GXZC2025-C3-000468-CGZX				
4	(10) 对所有垃圾集中堆放在堆放点，要做到合理、卫生、四周无散积垃圾，地面无散落垃圾，无污水，污渍，做到保持清洁无异味，每周应定时对垃圾集中堆放点喷洒药水，防止发生虫害，对垃圾做到日产日清。 (11) 清洁卫生时应注意使用的材料不能对清洁对象有腐蚀或破坏，如有些物品需使用弱酸、碱度清洁剂；物品不宜留下水渍的物品，应以软布抹干；贵重物品不能用尖锐、坚硬的工具清洁表面，只能用软布抹拭。	(10) 对所有垃圾集中堆放在堆放点，要做到合理、卫生、四周无散积垃圾，地面无散落垃圾，无污水，污渍，做到保持清洁无异味，每周应定时对垃圾集中堆放点喷洒药水，防止发生虫害，对垃圾做到日产日清。 (11) 清洁卫生时应注意使用的材料不能对清洁对象有腐蚀或破坏，如有些物品需使用弱酸、碱度清洁剂；物品不宜留下水渍的物品，应以软布抹干；贵重物品不能用尖锐、坚硬的工具清洁表面，只能用软布抹拭。 <u>(12) 保洁员要节约、爱护保洁工具，不得随意损坏、丢弃；卫生保洁要注意节约用水，做到人离水关；在清扫道路时注意行人车辆，要有安全作业标识，确保安全。</u> <u>(13) 室内卫生使用的清洁剂、除锈剂、光亮剂、消毒液等化工液体要符合环保要求，严格按说明使用。</u> <u>(14) 做好本项目的的环境管理与环保的标准与规范，加强环境的美化、净化。</u> <u>(15) 定期开展相关保洁培训，提高保洁工作技能及业务水平</u> <u>(16) 保洁提供零干扰服务，如电梯保养于夜间进行，清扫工作避开业主上下班高峰期等，让业主全面感受零干扰的服务。</u>	完全响应/正偏离	/

74

用心服务 用爱感恩

 GXZC2025-C3-000468-CGZX				
4	(五) 绿地养护与美化服务内容、服务要求和服务标准 1. 服务内容 (1) 负责管理区域内的各类绿化、园林设施、植物的日常养护和管理工作。 (2) 协助项目进行重大节日的环境布置工作。在新年、春节、中秋、国庆节等节假日以及有需要的活动时，协助进行园艺植物布置、花卉摆设等工作，营造节日的环境气氛。 (3) 制订完善的绿化养护计划。根据环境树木和盆栽花苗的生长习性，及时进行淋水、修剪、施肥、杀虫等各项管理措施，保持生态势良好、造型优美、常新常绿。台风来临前对易倒树木要采	<u>(17) 采用新技术、新方法提升保洁服务质量。</u> <u>(18) 保洁服务指标承诺：</u> <u>① 保洁及时率：100%；</u> <u>② 保洁达标率：99%以上。</u> <u>③ 有效投诉率：2%以下；</u> <u>④ 有效投诉处理率：100%；</u> <u>⑤ 配合及时率：100%；</u> <u>⑥ 专业操作人员专业培训合格率：100%；</u> (五) 绿地养护与美化服务内容、服务要求和服务标准 1. 服务内容 (1) 负责管理区域内的各类绿化、园林设施、植物的日常养护和管理工作。 (2) 协助项目进行重大节日的环境布置工作。在新年、春节、中秋、国庆节等节假日以及有需要的活动时，协助进行园艺植物布置、花卉摆设等工作，营造节日的环境气氛。 (3) 制订完善的绿化养护计划。根据环境树木和盆栽花苗的生长习性，及时进行淋水、修剪、施肥、杀虫等各项管理措施，保持生态势良好、造型优美、常新常绿。台风来临前对易倒树木要	完全响应/正偏离	/

75

用心服务 用爱感恩

 华保盛集团 HUABAO SHENG GROUP		GXZC2025-C3-000468-CGZX		
4	取行之有效防范措施。确保树木不受损害。 (4) 定期组织对绿化工的知识培训、服务礼仪等方面的培训，不断提高绿化管理服务水平。 (5) 对过度生长的树枝进行小幅修剪。 2. 服务标准及要求 (1) 自觉服从管理，遵守各项规章制度。绿化养护不得影响、干扰正常的秩序。对绿化养护工作的指导意见或甲方指出成交人绿化养护工作的不足之处，成交人须无条件执行和改进，直至达到合同和本招标文件的相关规定。 (2) 甲方有重要活动安排时，成交方必须无条件组织力量及时全面做好养护工作，确保出效果，树形象。紧急情况随时随到。 (3) 成交方的从业人员须着装整齐、佩戴工卡上岗。做到工完场清，文明作业。 (4) 成交方必须配备固定、专职的绿化管理人员和养护人员，细化养护岗位。建立健全绿化养护、管理制度和各岗位职责，建立日常养护巡视制度，做好日常养护记录。 (5) 成交方必须切实做好安全工作，加强高大树木养护作业时的安全保障，在任何情况下都要注意安全。一切安全事故均由成交	采取行之有效防范措施。确保树木不受损害。 (4) 定期组织对绿化工的知识培训、服务礼仪等方面的培训，不断提高绿化管理服务水平。 (5) 对过度生长的树枝进行小幅修剪。 2. 服务标准及要求 (1) 自觉服从管理，遵守各项规章制度。绿化养护不得影响、干扰正常的秩序。对绿化养护工作的指导意见或甲方指出成交人绿化养护工作的不足之处，成交人须无条件执行和改进，直至达到合同和本招标文件的相关规定。 (2) 甲方有重要活动安排时，成交方必须无条件组织力量及时全面做好养护工作，确保出效果，树形象。紧急情况随时随到。 (3) 成交方的从业人员须着装整齐、佩戴工卡上岗。做到工完场清，文明作业。 (4) 成交方必须配备固定、专职的绿化管理人员和养护人员，细化养护岗位。建立健全绿化养护、管理制度和各岗位职责，建立日常养护巡视制度，做好日常养护记录。 (5) 成交方必须切实做好安全工作，加强高大树木养护作业时的安全保障，在任何情况下都要注意安全。一切安全事故均由成	完全响应/无偏离	/

76

用心服务 用爱感恩

 华保盛集团 HUABAO SHENG GROUP		GXZC2025-C3-000468-CGZX		
4	方自行负责，与采购人方无关。 (6) 因维护不当，发生树木、荫生植物、草坪等干枯死亡的，由乙方及时更换补种。 (7) 绿化产生的垃圾（如砖头瓦块、箩筐、树枝、树叶、草沫等）重点地区、路段做到随产随清，其他地区路段做到日产日清，并投放到指定的垃圾池，不得焚烧或随意倾倒，以防火灾事故发生。 	交方自行负责，与采购人方无关。 (6) 因维护不当，发生树木、荫生植物、草坪等干枯死亡的，由乙方及时更换补种。 (7) 绿化产生的垃圾（如砖头瓦块、箩筐、树枝、树叶、草沫等）重点地区、路段做到随产随清，其他地区路段做到日产日清，并投放到指定的垃圾池，不得焚烧或随意倾倒，以防火灾事故发生。 <u>(8) 实行专业化人员管理，管理制度完善，可行；标准化作业，由专人负责检查和监督。</u> <u>(9) 为本项目绿植建立相关档案，将品种、种植时间、养护重点难点，注意事项等信息建档有针对性对本项目的绿植进行施肥修剪等科学的养护管理。</u> <u>(10) 采用新技术、新方法提升绿化养护服务质量。</u> <u>(11) 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> <u>(12) 我公司项目管控部每季度对本项目绿化养护工作进行品质考核，对存在的问题提出整改意见，并督查整改。</u> <u>(13) 台风来临之前对乔木采取有效的防风措施，如支撑、加</u>	完全响应/正偏离	/

77

用心服务 用爱感恩

 GXZC2025-C3-000468-CGXZ				
4	(六) 水电服务内容、服务要求和服务标准 1. 服务内容 包括电线电缆、电气照明、指示灯具、配电送电等系统和设备的日常维护、零星维修，单次花费金额不高于 500 元的维护及维修，配合做好水电计量工作等。 2. 服务标准及要求 (1) 严格遵守操作规程及保养规范，发生故障及时解决，保证水电的正常运转。 (2) 保证水、电、空调、电梯和消防设备、岗亭监控、二次加压等设备运行正常。	固等。 <u>(14) 绿化养护服务指标承诺:</u> <u>① 绿化完好率: 96%以上;</u> <u>② 草坪纯度: 99%以上;</u> <u>③ 有效投诉率: 2%以下;</u> <u>④ 有效投诉处理率: 100%;</u> <u>⑤ 配合及时率: 100%;</u> <u>⑥ 专业操作人员专业培训合格率: 100%;</u> (六) 水电服务内容、服务要求和服务标准 1. 服务内容 包括电线电缆、电气照明、指示灯具、配电送电等系统和设备的日常维护、零星维修，单次花费金额不高于 500 元的维护及维修，配合做好水电计量工作等。 2. 服务标准及要求 (1) 严格遵守操作规程及保养规范，发生故障及时解决，保证水电的正常运转。 (2) 保证水、电、空调、电梯和消防设备、岗亭监控、二次加压等设备运行正常。	完全响应/正偏离	/

78

用心服务 用爱感恩

 GXZC2025-C3-000468-CGXZ				
4	(3) 按标准进行维护维修，故障排除及时（共用的上下管道、落水管、共用照明、加压供水设备、配电系统、消防设施设备、化粪池、沟渠、水池等）的日常维修、养护、管理和运行服务。 (4) 建立共用部位、共用设施、设备养护管理制度。 (5) 保证房屋共用部位、共用设施、设备的完好，做到即报即修，无随意改变用途现象；外观完好、整洁，外墙装饰无脱落、无污迹。 (6) 维修人员接到报修无正常理由不及时到位，维修不认真给设备造成损坏的，成交人应承担相应赔偿责任。 (7) 对共用设施设备进行日常管理和维护。 (8) 定期检查检修低压配电箱及供电线路，确保用电安全，每天巡查两次，每月细查一次，半年检修一次，并做好记录档案和维修记录。 (9) 定期检查维修供水系统，保持其正常运转，每天巡查两次，建立维修档案并做好记录与档案保管。 (10) 定期检查维修公共路灯照明，隔天巡查一次，一般故障应在 12 小时内修复。 (11) 确保消防设施设备完好，可随时启用，消防通道通畅。	(3) 按标准进行维护维修，故障排除及时（共用的上下管道、落水管、共用照明、加压供水设备、配电系统、消防设施设备、化粪池、沟渠、水池等）的日常维修、养护、管理和运行服务。 (4) 建立共用部位、共用设施、设备养护管理制度。 (5) 保证房屋共用部位、共用设施、设备的完好，做到即报即修，无随意改变用途现象；外观完好、整洁，外墙装饰无脱落、无污迹。 (6) 维修人员接到报修无正常理由不及时到位，维修不认真给设备造成损坏的，成交人应承担相应赔偿责任； (7) 对共用设施设备进行日常管理和维护。 (8) 定期检查检修低压配电箱及供电线路，确保用电安全，每天巡查两次，每月细查一次，半年检修一次，并做好记录档案和维修记录。 (9) 定期检查维修供水系统，保持其正常运转，每天巡查两次，建立维修档案并做好记录与档案保管。 (10) 定期检查维修公共路灯照明，隔天巡查一次，一般故障应在 12 小时内修复。 (11) 确保消防设施设备完好，可随时启用，消防通道通畅。	完全响应/无偏离	/

79

用心服务 用爱感恩

 华保盛集团 HUABAO SHENG GROUP GXZC2025-C3-000468-CGZX				
4	(12) 做好异常天气情况下的水电设施设备保护工作，如有异常及时向甲方报告。 (七) 会议服务内容、服务要求和服务标准	(12) 做好异常天气情况下的水电设施设备保护工作，如有异常及时向甲方报告。 <u>(13) 使用新视窗智能化管理平台，通过对设施设备数据的采集、分析优化等实施节能减排管理。</u> <u>(14) 遇有市政维修，维修或特殊情况需停电停水时，应及时通知采购人，并在宣传栏张贴书面通知书，做好应急预案和安全防护工作。</u> <u>(15) 应张贴节能标识提示，并定期对共用设施设备进行巡检及维护保养，防止管道、阀门出现跑、冒、滴、漏等情况。</u> <u>(16) 配合采购单位做好公共机构节能减排工作，对废纸、废塑料制品、废电池及废灯具等废旧物品进行定点回收及保管。</u> <u>(17) 水电综合服务服务指标承诺：</u> <u>① 维修工程质量合格率及回访率：100%；</u> <u>② 公共照明、供电设备、弱电设备完好率：99%以上；</u> <u>③ 机电设备完好率：99%以上；</u> <u>④ 配合及时率：100%；</u> <u>⑤ 水电综合服务人员培训合格率：100%。</u> (七) 会议服务内容、服务要求和服务标准	完全响应/正偏离	/

80

用心服务 用爱感恩

 华保盛集团 HUABAO SHENG GROUP GXZC2025-C3-000468-CGZX				
4	1. 服务内容 (1) 会务服务：会场布置、茶水服务、清洗茶杯及消毒。 (2) 对外发文、工作通报、会议文件的编印工作。 (3) 传真收发、报刊分发、协助各部门打印及复印文件。 (3) 协助办公室来文扫描，配合其他文字编辑资料整理工作。 (4) 项目工作月报编辑（轮流拟稿）；节假日轮岗值班。 (5) 申领会议用水、会议室办公文具及物资，配合文秘保障工作。 2. 服务标准及要求 (1) 根据会议的规模、性质、要求制定切实可行的会议服务方案。配合贸促会做好会务保障及办公室文秘勤务保障工作。 (2) 按照要求做好内部会场和活动场地的布置。 (3) 制定各类会议的物业服务规程，做好会议接待布置（摆放导向指示牌、桌椅摆放、植物摆放、横幅悬挂等）会议安全保障、服务安排、会议保密工作。协助相关部门做好重大会议的会场策划、布置、组织工作。 (4) 做好会前准备、会中服务、会后恢复的物业服务保障工作。	1. 服务内容 (1) 会务服务：会场布置、茶水服务、清洗茶杯及消毒。 (2) 对外发文、工作通报、会议文件的编印工作。 (3) 传真收发、报刊分发、协助各部门打印及复印文件。 (3) 协助办公室来文扫描，配合其他文字编辑资料整理工作。 (4) 项目工作月报编辑（轮流拟稿）；节假日轮岗值班。 (5) 申领会议用水、会议室办公文具及物资，配合文秘保障工作。 2. 服务标准及要求 (1) 根据会议的规模、性质、要求制定切实可行的会议服务方案。配合贸促会做好会务保障及办公室文秘勤务保障工作。<u>不准擅自离岗。</u> (2) 按照要求做好内部会场和活动场地的布置。 (3) 制定各类会议的物业服务规程，做好会议接待布置（摆放导向指示牌、桌椅摆放、植物摆放、横幅悬挂等）会议安全保障、服务安排、会议保密工作。协助相关部门做好重大会议的会场策划、布置、组织工作。 (4) 做好会前准备、会中服务、会后恢复的物业服务保障工作。	完全响应/正偏离	/

81

用心服务 用爱感恩

 GXZC2025-C3-000468-CGZX				
4	(5) 对宾客和采购方意见及时做出处理和反馈工作。 (6) 法定节假日或有重大活动的，按贸促会要求协助做好氛围营造工作，如绿化、美化、宣传布置、大型活动场地布置等。  (八) 电梯运行维护要求 1. 按照要求做好电梯的日常维护保养、保洁、运行管理。 2. 保持安全设施齐全，通风、散热、照明及附属设施完好，轿厢、机房保持整洁，电梯轿厢每天擦拭1次，电梯地面每天1拖；	作。会后，对于会议服务情况定期进行总结，不断吸取服务经验，提升服务品质。 (5) 对宾客和采购方意见及时做出处理和反馈工作。 (6) 法定节假日或有重大活动的，按贸促会要求协助做好氛围营造工作，如绿化、美化、宣传布置、大型活动场地布置等。 <u>(7) 会议室放置非处方药箱，内含创可贴、云南白药气雾剂、湿润烧伤膏、医用棉签、脱脂棉纱布等物资，供客户使用。</u> <u>(8) 会务服务指标承诺：</u> <u>① 会议服务及时率:100%；</u> <u>② 会场卫生保洁及时率:100%；</u> <u>③ 会场卫生达标率:99%以上；</u> <u>④ 会议服务满意率:95%以上；</u> <u>⑤ 配合及时率:100%；</u> <u>⑥ 会务人员培训合格率:100%。</u> (八) 电梯运行维护要求 1. 按照要求做好电梯的日常维护保养、保洁、运行管理。 2. 保持安全设施齐全，通风、散热、照明及附属设施完好，轿厢、机房保持整洁，电梯轿厢每天擦拭1次，电梯地面每天1拖；	完全响应/正偏离	/

82

用心服务 用爱感恩

 GXZC2025-C3-000468-CGZX				
4	电梯门厅及轿厢每周上油保养1次。 3. 做好电梯检测、电梯年检、日常维修保养等工作。 4. 聘用专业维保机构，电梯由专业维修机构维修保养，维保人员须持有相关证件进行维护保养，严禁非专业人员操作。（费用由采购人负责） 5. 运用信息化管理平台每天至少对设施设备进行3次设备巡检，有计划地对各项设施设备进行维护保养，保障各项设施设备的安全正常运行。 6. 遇有电梯故障，须在10分钟内到达现场进行查看、抢修，并及时恢复正常状态。 (九) 其他服务 1. 配合办公区办公家具、资料等物品的临时清理搬运工作。 2. 配合业主单位做好公共机构节能、社会治安综合治理、爱国卫生等相关事务。 3. 配合业主单位做好重大节日和举行重大活动时的场地布置，如：摆放花景、张挂和收回彩旗、灯笼、横幅、标语等。 	电梯门厅及轿厢每周上油保养1次。 3. 做好电梯检测、电梯年检、日常维修保养等工作。 4. 聘用专业维保机构，电梯由专业维修机构维修保养，维保人员须持有相关证件进行维护保养，严禁非专业人员操作。（费用由采购人负责） 5. 运用信息化管理平台每天至少对设施设备进行3次设备巡检，有计划地对各项设施设备进行维护保养，保障各项设施设备的安全正常运行。 6. 遇有电梯故障，须在<u>5分钟内</u>到达现场进行查看、抢修，并及时恢复正常状态。 (九) 其他服务 1. 配合办公区办公家具、资料等物品的临时清理搬运工作。 2. 配合业主单位做好公共机构节能、社会治安综合治理、爱国卫生等相关事务。 3. 配合业主单位做好重大节日和举行重大活动时的场地布置，如：摆放花景、张挂和收回彩旗、灯笼、横幅、标语等。	完全响应/正偏离	/
5	四、人员配置：（共11人）	<u>我公司完全响应并承诺：</u> 四、人员配置：（共11人）	完全响应/无偏离	/

83

用心服务 用爱感恩

 GXZC2025-C3-000468-CGZX				
5	(一) 岗位安排 1. 项目负责人：1 人 2. 管理员：1 人 3. 水电工：1 人 4. 保安人员：3 人（含队长 1 名） 5. 会务员：2 人 6. 保洁员：2 人 7. 保洁兼绿化员：1 人 成交单位应为上述人员支付不低于南宁市最低工资标准的工资，上述人员涉及用工方面的劳务纠纷、福利纠纷和劳动事故均由成交单位负责，与广西贸促会无关。	(一) 岗位安排 1. 项目负责人：1 人 2. 管理员：1 人 3. 水电工：1 人 4. 保安人员：3 人（含队长 1 名） 5. 会务员：2 人 6. 保洁员：2 人 7. 保洁兼绿化员：1 人 成交单位应为上述人员支付不低于南宁市最低工资标准的工资，上述人员涉及用工方面的劳务纠纷、福利纠纷和劳动事故均由成交单位负责，与广西贸促会无关。 ★品质巡查员：如有幸中标，为本项目配备非全职在岗的品质巡查员 1 人，负责定期及不定期的对管理区域内的服务品质开展监督巡检，对于检查中发现的不足督促整改。品质巡查员由我公司总部安排专人担任，其工资等所有费用由我公司总部自行承担。 ★集团员工培训讲师：如有幸中标，为本项目配备非全职在岗的培训讲师 1 人，负责按照年度培训计划对本项目员工进行专业培	完全响应/正偏离	/

84

用心服务 用爱感恩

 GXZC2025-C3-000468-CGZX				
5	(二) 本项目人员要求 1. 项目负责人：年龄 35-45 岁，需具有专科及以上学历，人力资源社会保障部门颁发的初级及以上职称，具有三年以上相关工作经验。 3. 管理员：年龄 45 岁以下，需具有专科及以上学历，人力资源社会保障部门颁发的中级及以上职称，具有两年以上相关工作经验。 4. 水电工：年龄 25-55 岁，身体健康，能独立完成工作任务，专科及以上学历，同时持有高、低压电工作业证及人力资源和社会保障部门颁发的初级职称证书，具有两年以上相关工作经验；熟悉	训（包含医院保洁；医疗废弃物的收集、运送；防疫培训等），提升服务能力。培训讲师由我公司总部安排专人担任，其工资等所有费用由我公司总部自行承担。 ★技术顾问：如有幸中标，为本项目配备非全职在岗的技术顾问至少 1 人，负责对本项目管理过程中的技术难点进行攻克解答。技术顾问具有丰富的物业现场管理经验。技术顾问由我公司总部安排专人担任，其工资等所有费用由我公司总部自行承担。 (二) 本项目人员要求 1. 项目负责人：年龄 35-43 岁，需具有本科及以上学历，人力资源社会保障部门颁发的中级及以上职称，具有五年及以上相关工作经验。 3. 管理员：年龄 40 岁以下，需具有本科及以上学历，人力资源社会保障部门颁发的中级及以上职称，具有四年及以上相关工作经验。 4. 水电工：年龄 25-54 岁，身体健康，能独立完成工作任务，专科及以上学历，同时持有高、低压电工作业证及人力资源和社会保障部门颁发的中级及以上职称证书，具有四年及以上相关工作经	完全响应/正偏离	/

85

用心服务 用爱感恩

 GXZC2025-C3-000468-CGZX				
5	设备、用品的操作规程。 5. 会务员：要求专科及以上学历，年龄 35 岁以下，女性，身高 1.63 米以上，身体健康，相貌端庄，熟悉会务礼仪，能熟练操作电脑，具备写作能力。 4. 保安员：年龄 18-50 岁，身体健康，需持有公安部门颁发的保安证；其中至少有 1 人为专科及以上学历，同时持有公安部门颁发的保安证、人力资源社会保障部门颁发的中级职称证； 5. 保洁员：年龄 25-55 岁，身体健康，品行端正，需持有保洁行业相关证件； 6. 保洁兼绿化员：年龄 20-55 岁，需持有保洁和绿化行业相关证件，具有两年以上相关工作经验；	验；熟悉设备、用品的操作规程。 5. 会务员：要求本科及以上学历，年龄 35 岁以下，女性，身高 1.63 米以上，身体健康，相貌端庄，熟悉会务礼仪，能熟练操作电脑，具备写作能力。 4. 保安员：年龄 18-50 岁，身体健康，需持有公安部门颁发的保安证；其中至少有 1 人为专科及以上学历，同时持有公安部门颁发的保安证、人力资源社会保障部门颁发的中级职称证； 5. 保洁员：年龄 25-53 岁，身体健康，品行端正，需持有保洁行业相关证件； 6. 保洁兼绿化员：年龄 20-50 岁，需持有保洁和绿化行业相关证件，具有三年及以上相关工作经验；	完全响应/正偏离	/
6	五、物业服务期限： 自合同签订之日起 24 个月。	我公司完全响应并承诺： 五、物业服务期限： 自合同签订之日起 24 个月。	完全响应/无偏离	/
7	六、预算金额： 1. 本项目物业服务采购预算（人民币）：138 万元（69 万元/年）。供应商按照 24 个月的服务费用进行报价，报价超过预算无效。	我公司完全响应并承诺： 六、预算金额： 1. 我公司承诺本项目物业服务采购预算（人民币）不超过：138 万元（69 万元/年）。供应商按照 24 个月的服务费用进行报价，报	完全响应/无偏离	/

86

用心服务 用爱感恩

 GXZC2025-C3-000468-CGZX				
7	2. 该预算金额包含广西贸促会位于百花岭路华凯·逸悦豪庭、长福路常青藤、古城路 7 号外贸大院空置未有职工入住的职工周转房应缴纳的物业费，总面积约 450 平方米，费用一年约 6100 元。	价超过预算无效。 2. 该预算金额包含广西贸促会位于百花岭路华凯·逸悦豪庭、长福路常青藤、古城路 7 号外贸大院空置未有职工入住的职工周转房应缴纳的物业费，总面积约 450 平方米，费用一年约 6100 元。	完全响应/无偏离	/
8	七、付款方式：按季度支付。	我公司完全响应并承诺： 七、付款方式：按季度支付。	完全响应/无偏离	/
9	八、费用组成 本物业服务费用包含： 1. 物业管理服务费必须含工作人员的工资、社保、按规定提取的福利费、服装费、器材费和其他应缴纳的保险等。从业人员工资水平应不低于南宁市 2025 年最低工资标准，且物业服务企业需按国家规定为从业人员缴纳各种社会保险。上述人员涉及用工方面的劳务纠纷、福利待遇纠纷和劳动事故均由物业服务企业负责，与采购单位无关。物业服务所投入的工作人员必须经采购单位同意，并接受配合采购单位不定期岗位人员核查工作。 2. 按国家规定为所有物业服务人员购买社会保险， 3. 办公费用、员工服装费；	我公司完全响应并承诺： 八、费用组成 本物业服务费用包含： 1. 物业管理服务费必须含工作人员的工资、社保、按规定提取的福利费、服装费、器材费和其他应缴纳的保险等。从业人员工资水平应不低于南宁市 2025 年最低工资标准，且物业服务企业需按国家规定为从业人员缴纳各种社会保险。上述人员涉及用工方面的劳务纠纷、福利待遇纠纷和劳动事故均由物业服务企业负责，与采购单位无关。物业服务所投入的工作人员必须经采购单位同意，并接受配合采购单位不定期岗位人员核查工作。 2. 按国家规定为所有物业服务人员购买社会保险， 3. 办公费用、员工服装费；	完全响应/无偏离	/

87

用心服务 用爱感恩

 华保盛集团 HUABAO SHENG GROUP GXZC2025-C3-000468-CGZX				
9	4. 固定资产折旧费用； 5. 加班费； 6. 法定税金； 7. 利润。	4. 固定资产折旧费用； 5. 加班费； 6. 法定税金； 7. 利润。	完全响应/无偏离	/
10	九、其他要求 1. 成交单位严格执行国家、自治区、南宁市有关物业管理法律法规规定和物业管理服务合同，对广西壮族自治区贸促会实施专业化统一管理。 2. 采购人根据现场实际情况向成交单位提供相应的物业管理办公用房。 3. 接受业主的监督的指居，如发现不按规定和标准执行的，视情况扣除物业公司相关费用。 4. 成交人委派驻场的工作人员必须遵守国家保密法规和采购人保密规定要求，未经采购人允许，不得随意进出各办公室，否则承担一切法律后果。 5. 成交人委派驻场的工作人员上岗必须穿统一的工作服、佩戴工作牌。	九、其他要求 1. 成交单位严格执行国家、自治区、南宁市有关物业管理法律法规规定和物业管理服务合同，对广西壮族自治区贸促会实施专业化统一管理。 2. 采购人根据现场实际情况向成交单位提供相应的物业管理办公用房。 3. 接受业主的监督的指居，如发现不按规定和标准执行的，视情况扣除物业公司相关费用。 4. 成交人委派驻场的工作人员必须遵守国家保密法规和采购人保密规定要求，未经采购人允许，不得随意进出各办公室，否则承担一切法律后果。 5. 成交人委派驻场的工作人员上岗必须穿统一的工作服、佩戴工作牌。	完全响应/无偏离	/

88

用心服务 用爱感恩

 华保盛集团 HUABAO SHENG GROUP GXZC2025-C3-000468-CGZX				
11	十、本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属为：物业管理行业	十、本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属为：物业管理行业	完全响应/无偏离	/
12	十一、可磋商内容：付款方式。	十一、可磋商内容：付款方式。	完全响应/无偏离	/
技术部分				
1	一、项目基本情况 本物业项目位于南宁市青秀区白云路6号。	一、项目基本情况 本物业项目位于南宁市青秀区白云路6号。	完全响应/无偏离	/
2	二、物业管理服务范围 1. 综合管理与维护服务 2. 消防和监控系统管理与维护服务 3. 公共安全服务 4. 环境卫生与保洁 5. 绿地养护与美化 6. 水电系统管理维护 7. 会议服务与保障 8. 电梯运行维护	二、物业管理服务范围 1. 综合管理与维护服务 2. 消防和监控系统管理与维护服务 3. 公共安全服务 4. 环境卫生与保洁 5. 绿地养护与美化 6. 水电系统管理维护 7. 会议服务与保障 8. 电梯运行维护	完全响应/无偏离	/

89

用心服务 用爱感恩

 GXZC2025-C3-000468-CGZX				
3	三、物业管理服务具体内容及要求、标准 物业服务内容及标准以《广西壮族自治区财政厅关于印发自治区本级部门预算物业管理费预算支出标准的通知》（桂财预〔2017〕140号）文件要求为依据。维修所需费用单次超过500元的，由采购人承担。 （一）综合管理与维护服务内容、服务要求和服务标准 1. 服务内容 综合管理与维护费用。包括房屋公共区域（地面、墙面、门窗、楼梯、通道等）和办公区域（办公桌椅、沙发、茶几、柜子等）的日常维护与零星维修，单次花费金额不高于500元的维护及维修（以下同）。 2. 服务标准及要求 （1）对房屋公共区域（门窗、外墙面、楼梯间和通道等）进行日常管理和维修养护（小修），做好检修和保养记录台账。 （2）定期对房屋共用部位、共用设施设备等进行依次全面检查，建立巡检记录，发现问题及时处理；遇紧急情况时，立即报告甲方，并采取必要的紧急处理措施。	三、物业管理服务具体内容及要求、标准 物业服务内容及标准以《广西壮族自治区财政厅关于印发自治区本级部门预算物业管理费预算支出标准的通知》（桂财预〔2017〕140号）文件要求为依据。维修所需费用单次超过500元的，由采购人承担。 （一）综合管理与维护服务内容、服务要求和服务标准 1. 服务内容 综合管理与维护费用。包括房屋公共区域（地面、墙面、门窗、楼梯、通道等）和办公区域（办公桌椅、沙发、茶几、柜子等）的日常维护与零星维修，单次花费金额不高于500元的维护及维修（以下同）。 2. 服务标准及要求 （1）对房屋公共区域（门窗、外墙面、楼梯间和通道等）进行日常管理和维修养护（小修），做好检修和保养记录台账。 （2）定期对房屋共用部位、共用设施设备等进行依次全面检查，建立巡检记录，发现问题及时处理；遇紧急情况时，立即报告甲方，并采取必要的紧急处理措施。	完全响应/无偏离	/

90

用心服务 用爱感恩

 GXZC2025-C3-000468-CGZX				
3	（3）对办公楼办公家具进行日常维护与零星维修，及时处理各部室的报修事项；每月巡查一次办公楼内办公桌椅、沙发、茶几、柜子等办公家具使用情况，发现问题及时处理，及时组织维修。 （4）楼层插座、插头、电源插座、各种灯头、灯座、水龙头的故障维修及单个价值500元以下的零配件更换。 （5）房屋共用部位的运行、养护、小修费用500元以内，由乙方承担；大中修费用，由甲方承担；更新费用由甲方承担。市政公用设施和附属建筑物、构筑物的运行、养护及小修、大中修费用，由甲方承担；更新（更换）费用由甲方承担。 （二）消防和监控系统管理与维护服务内容、服务要求和服务标准	（3）对办公楼办公家具进行日常维护与零星维修，及时处理各部室的报修事项；每月巡查一次办公楼内办公桌椅、沙发、茶几、柜子等办公家具使用情况，发现问题及时处理，及时组织维修。 （4）楼层插座、插头、电源插座、各种灯头、灯座、水龙头的故障维修及单个价值500元以下的零配件更换。 （5）房屋共用部位的运行、养护、小修费用500元以内，由乙方承担；大中修费用，由甲方承担；更新费用由甲方承担。市政公用设施和附属建筑物、构筑物的运行、养护及小修、大中修费用，由甲方承担；更新（更换）费用由甲方承担。 （6）综合管理服务指标承诺： ① 有效投诉率：2%以下； ② 有效投诉处理率：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 管理的综合满意率：90%以上。 （二）消防和监控系统管理与维护服务内容、服务要求和服务标准	完全响应/正偏离	/

91

用心服务 用爱感恩

 GXZC2025-C3-000468-CGZX				
3	1. 服务内容 包括消防栓、灭火器、稳压泵、安全出口等消防系统和设备；门岗监控观察室、监控摄像头等监控系统和设备的年检、日常维护和单次花费金额不高于 500 元的零星维修。 2. 服务标准及要求 (1) 建立健全消防管理制度，建立消防责任制。 (2) 对消防设施设备进行定期保养和维护，保持其完整，能正常使用；灭火器在有效期内且压力指示在正常使用范围内，消防栓线路齐全，完好无损，随时可启用，各类消防设备设施能正常运转。做到日巡查、周检查、月排查，检查记录详细并归档，如发现消防设备设施有异常情况，应及时予以维修或更换。 (3) 对门岗监控设施设备进行日常维护和维修，确保视频输入和输出正常，摄像机安装牢固，设备出现故障及时组织维护维修。	1. 服务内容 包括消防栓、灭火器、稳压泵、安全出口等消防系统和设备；门岗监控观察室、监控摄像头等监控系统和设备的年检、日常维护和单次花费金额不高于 500 元的零星维修。 2. 服务标准及要求 (1) 建立健全消防管理制度，建立消防责任制。 (2) 对消防设施设备进行定期保养和维护，保持其完整，能正常使用；灭火器在有效期内且压力指示在正常使用范围内，消防栓线路齐全，完好无损，随时可启用，各类消防设备设施能正常运转。做到日巡查、周检查、月排查，检查记录详细并归档，如发现消防设备设施有异常情况，应及时予以维修或更换。 (3) 对门岗监控设施设备进行日常维护和维修，确保视频输入和输出正常，摄像机安装牢固，设备出现故障及时组织维护维修。 <u>(4) 定期组织值班人员进行消防知识、操作技能和应急预案的培训，确保他们始终保持高度的专业素养和应对能力。</u> <u>(5) 定期组织消防应急演练，包括火灾报警、初期火灾扑救、人员疏散等环节，以检验和提高值班人员的应急处置能力。</u> <u>(6) 与消防部门、单位内部相关部门以及周边单位建立有效的</u>	完全响应/正偏离	/

92

用心服务 用爱感恩

 GXZC2025-C3-000468-CGZX				
3	(三) 公共安全服务内容、服务要求和服务标准 1. 服务内容 协助做好来访人员接待登记工作，负责管理区域内安全保卫、治安处置、突发事件和消防安全等工作，维护管理区域内安全秩序。 2. 服务标准及要求 (1) 认真执行门卫制度，严格门卫出入登记盘查制度，检查进出车辆及人员，防止管理区域内物资外流和闲散人员闯入管理区域内，确保管理区域内秩序良好。做到按规定交接班，不迟到、不早	通讯联络机制，确保在火灾发生时能够迅速传递信息，协调各方力量进行救援。 <u>(7) 在消防服务过程中运用新技术、新方法提升服务质量。</u> <u>(8) 消防服务管理指标承诺：</u> <u>① 火灾责任事故发生率：0；</u> <u>② 消防设备完好率：100%；</u> <u>③ 消防和安防系统完好率：100%；</u> <u>④ 消防知识培训合格率：100%；</u> <u>⑤ 配合及时率：100%；</u> <u>⑥ 消防值班服务人员培训合格率：100%。</u> (三) 公共安全服务内容、服务要求和服务标准 1. 服务内容 协助做好来访人员接待登记工作，负责管理区域内安全保卫、治安处置、突发事件和消防安全等工作，维护管理区域内安全秩序。 2. 服务标准及要求 (1) 认真执行门卫制度，严格门卫出入登记盘查制度，检查进出车辆及人员，防止管理区域内物资外流和闲散人员闯入管理区域内，确保管理区域内秩序良好。做到按规定交接班，不迟到、不	完全响应/正偏离	/

93

用心服务 用爱感恩

 GXZC2025-C3-000468-CGZX			
3	退、不脱岗、不在岗上睡觉。 (2) 做好管理区域内安全防范，负责维护项目治安、交通、消防等安全秩序，预防各类案件的发生，及时处置各类突发性事件。 (3) 协助公安部门维护所管理区域内治安秩序并主动制止违法行为（如打架、斗殴等）。在管理区域内发生治安案件或火灾等事故时，应当及时向公安部门报告，并协助做好救助工作。 (4) 维护管理区域内交通秩序，督促自行车、电单车、机动车辆有序停放并加强监管，防止失窃事件发生。 (5) 负责保护管理区域内治安、火灾现场，并协助查处发生的一般性治安案件。 (6) 负责管理区域内综合治理、安全检查、维护办公区和公共道路的治安秩序，防止各种案件发生。 (7) 做好维护办公区、公共道路稳定及其他安全保卫工作。	早退、不脱岗、不在岗上睡觉。<u>做好管理区域内各门岗车辆和人员的出入管理，监督院内车辆按规范行驶和停放。主动引导车辆停放和维护交通秩序，加强检查巡查，及时纠正各种乱停乱放问题。</u> (2) 做好管理区域内安全防范，负责维护项目治安、交通、消防等安全秩序，预防各类案件的发生，及时处置各类突发性事件。<u>对于敏感事件做好保密工作，控制舆情范围。定期复盘登记记录，通过各类事项处置情形的分析，向业主提出合理的风险规避建议。</u> (3) 协助公安部门维护所管理区域内治安秩序并主动制止违法行为（如打架、斗殴等）。在管理区域内发生治安案件或各类灾害事故时，应当及时向公安部门报告，并协助做好救助工作。 (4) 维护管理区域内交通秩序，督促自行车、电单车、机动车辆有序停放并加强监管，防止失窃事件发生。 (5) 负责保护管理区域内治安、火灾现场，并协助查处发生的一般性治安案件。 (6) 负责管理区域内综合治理、安全检查、维护办公区和公共道路的治安秩序，防止各种案件发生。 (7) 做好维护办公区、公共道路稳定及其他安全保卫工作。 <u>(8) 做好防、治安等应急预案，搭建应急管理平台，并与物</u>	完全响应/正偏离 /

94

用心服务 用爱感恩

 GXZC2025-C3-000468-CGZX			
3		业服务中心、甲方各部门进行联动，建立和完善安全应急工作机制，以应对如消防事故、治安案件等突发事件。 <u>(9) 采用新技术、新方法提升公共秩序服务质量，使用“新视窗”管理系统人力资源模块对保安人员的档案、考勤、薪酬管理、人事报表等智能化管理手段，提高管理成效。</u> <u>(10) 我公司成立了“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。</u> <u>(11) 我公司项目管控部每季度对本项目秩序维护工作进行品质考核，对存在的问题提出整改意见，并督查整改。</u> <u>(12) 安保、秩序维护服务指标承诺：</u> ① 安全责任事故发生率：0； ② 火灾责任事故发生率：0； ③ 治安案件发生率：1%以下； ④ 治安案件处置率：100%； ⑤ 交通及车辆有效管理率：99%以上。 ⑥ 有效投诉率：2%以下； ⑦ 有效投诉处理率：100%；	完全响应/正偏离 /

95

用心服务 用爱感恩

 GXZC2025-C3-000468-CGZX				
3	(四) 环境卫生与保洁服务内容、服务要求和服务标准 1. 服务内容 (1) 各区域的设备设施、地面、墙面、天花板、灯饰、风口等内容（2米以下）的清洁、保洁、消毒工作以及垃圾收集、清运工作。各保洁岗位根据自身负责区域每日进行两次清洁，上午下午各一次。 (2) 杀灭四害（蚊、蝇、蟑、鼠），定期检查和报告白蚁虫害情况，并做到无滋生源。具体要求：每月投放一次鼠药、每季度进行一次蚊蝇蟑螂消杀、每年至少两次白蚁消杀。 (3) 负责制订清洁工作方案、制度和标准。 (4) 保证整个建筑物外围的“三包”（清洁绿化、治安、禁止乱摆乱放）工作。 (5) 按工作程序对清洁范围内的场所进行日常定期清扫或不定期的清扫保洁，做到按制定标准全天候、全方位保洁，特别对公共场所、卫生间做到按标准定人、定点、定时清洁，并有专人巡查、监督。	⑧ 配合及时率：100%； ⑨ 专业操作人员专业培训合格率：100%； (四) 环境卫生与保洁服务内容、服务要求和服务标准 1. 服务内容 (1) 各区域的设备设施、地面、墙面、天花板、灯饰、风口等内容（2米以下）的清洁、保洁、消毒工作以及垃圾收集、清运工作。各保洁岗位根据自身负责区域每日进行两次清洁，上午下午各一次。 (2) 杀灭四害（蚊、蝇、蟑、鼠），定期检查和报告白蚁虫害情况，并做到无滋生源。具体要求：每月投放一次鼠药、每季度进行一次蚊蝇蟑螂消杀、每年至少两次白蚁消杀。 (3) 负责制订清洁工作方案、制度和标准。 (4) 保证整个建筑物外围的“三包”（清洁绿化、治安、禁止乱摆乱放）工作。 (5) 按工作程序对清洁范围内的场所进行日常定期清扫或不定期的清扫保洁，做到按制定标准全天候、全方位保洁，特别对公共场所、卫生间做到按标准定人、定点、定时清洁，并有专人巡查、监督。	完全响应/正偏离	/

96

用心服务 用爱感恩

 GXZC2025-C3-000468-CGZX				
3	(6) 办公室区域，负责公共区域的卫生清洁，领导办公室须由指定专人负责。 (7) 确保雨水、废水、污水排放通畅，以及屋面、露台排水口、排水沟的定时清理，定期清理垃圾箱。 (8) 负责整个管理区域内垃圾的收集、清运，做到垃圾日产日清。 (9) 配合业主单位完成保洁临时性任务。 (10) 进行有效的疫情防控措施，确保本项目的防疫工作得到有效执行。 2. 服务标准及要求 (1) 垃圾日产日清，垃圾箱外表干净，无异味。 (2) 公共场地及会议室保持清洁，无杂物、废弃物，无污垢、纸屑、烟头等。 (3) 楼道地面干净，无污渍、积水、杂物，扶手干净、无积尘、其他部位无明显积尘，无蜘蛛网。 (4) 公共厕所保持清洁，无污渍、无异味，每天上午和下午下班后各做一次卫生。 (5) 电梯不锈钢表面无手印、灰尘、污迹，地毯干净无污迹，	(6) 办公室区域，负责公共区域的卫生清洁，领导办公室须由指定专人负责。 (7) 确保雨水、废水、污水排放通畅，以及屋面、露台排水口、排水沟的定时清理，定期清理垃圾箱。 (8) 负责整个管理区域内垃圾的收集、清运，做到垃圾日产日清。 (9) 配合业主单位完成保洁临时性任务。 (10) 进行有效的疫情防控措施，确保本项目的防疫工作得到有效执行。 2. 服务标准及要求 (1) 垃圾日产日清，垃圾箱外表干净，无异味。 (2) 公共场地及会议室保持清洁，无杂物、废弃物，无污垢、纸屑、烟头等。 (3) 楼道地面干净，无污渍、积水、杂物，扶手干净、无积尘、其他部位无明显积尘，无蜘蛛网。 (4) 公共厕所保持清洁，无污渍、无异味，每天上午和下午下班后各做一次卫生。 (5) 电梯不锈钢表面无手印、灰尘、污迹，地毯干净无污迹，	完全响应/无偏离	/

97

用心服务 用爱感恩

 GXZC2025-C3-000468-CGZX				
3	每周电梯上不锈钢油一次。 (6) 做好办公区域控烟监督检查，做到无烟头、无吸烟者，并有劝诫吸烟者行为的义务。 (7) 办公楼室内外保洁，公共区域每天清洁（中午、傍晚收一次垃圾），2 米以下墙面瓷砖清洁，每周清洗大门玻璃。做到无尘、无污渍、无垃圾，保持地面干净整洁。办公室内每周清洁一次，根据需要可随时清洁。 (8) 每天对办公楼所有楼道、地面、墙面、天面、卫生间、垃圾桶、楼梯、电梯轿厢的卫生清洁及办公楼周边清扫，并巡回保洁，无杂物、无痰渍、无污渍，保持干净整洁。 (9) 做好垃圾分类巡查工作，安排专员每天早中晚多次巡查垃圾分类分散收集点的分类状况，遇到业主投放垃圾的，及时查看是否投放准确。 (10) 对所有垃圾集中堆放在堆放点，要做到合理、卫生、四周无散积垃圾，地面无散落垃圾，无污水，污渍，做到保持清洁无异味，每周应定时对垃圾集中堆放点喷洒药水，防止发生虫害，对垃圾做到日产日清。 (11) 清洁卫生时应注意使用的材料不能对清洁对象有腐蚀或	每周电梯上不锈钢油一次。 (6) 做好办公区域控烟监督检查，做到无烟头、无吸烟者，并有劝诫吸烟者行为的义务。 (7) 办公楼室内外保洁，公共区域每天清洁（中午、傍晚收一次垃圾），2 米以下墙面瓷砖清洁，每周清洗大门玻璃。做到无尘、无污渍、无垃圾，保持地面干净整洁。办公室内每周清洁一次，根据需要可随时清洁。 (8) 每天对办公楼所有楼道、地面、墙面、天面、卫生间、垃圾桶、楼梯、电梯轿厢的卫生清洁及办公楼周边清扫，并巡回保洁，无杂物、无痰渍、无污渍，保持干净整洁。 (9) 做好垃圾分类巡查工作，安排专员每天早中晚多次巡查垃圾分类分散收集点的分类状况，遇到业主投放垃圾的，及时查看是否投放准确。 (10) 对所有垃圾集中堆放在堆放点，要做到合理、卫生、四周无散积垃圾，地面无散落垃圾，无污水，污渍，做到保持清洁无异味，每周应定时对垃圾集中堆放点喷洒药水，防止发生虫害，对垃圾做到日产日清。 (11) 清洁卫生时应注意使用的材料不能对清洁对象有腐蚀或	完全响应/无偏离	/

98

用心服务 用爱感恩

 GXZC2025-C3-000468-CGZX				
3	破坏，如有些物品需使用弱酸、碱度清洁剂；物品不宜留下水渍的物品，应以软布抹干；贵重物品不能用尖锐、坚硬的工具清洁表面，只能用软布抹拭。	破坏，如有些物品需使用弱酸、碱度清洁剂；物品不宜留下水渍的物品，应以软布抹干；贵重物品不能用尖锐、坚硬的工具清洁表面，只能用软布抹拭。 <u>(12) 保洁员要节约、爱护保洁工具，不得随意损坏、丢弃；卫生保洁要注意节约用水，做到人离水关；在清扫道路时注意行人车辆，要有安全作业标识，确保安全。</u> <u>(13) 室内卫生使用的清洁剂、除锈剂、光亮剂、消毒液等化工液体要符合环保要求，严格按说明使用。</u> <u>(14) 做好本项目的环境管理与环保的标准与规范，加强环境的美化、净化。</u> <u>(15) 定期开展相关保洁培训，提高保洁工作技能及业务水平</u> <u>(16) 保洁提供零干扰服务，如电梯保养于夜间进行，清扫工作避开业主上下班高峰期等，让业主全面感受零干扰的服务。</u> <u>(17) 采用新技术、新方法提升保洁服务质量。</u> <u>(18) 保洁服务指标承诺：</u> <u>① 保洁及时率：100%；</u> <u>② 保洁达标率：99%以上。</u> <u>③ 有效投诉率：2%以下；</u>	完全响应/正偏离	/

99

用心服务 用爱感恩

 华保盛集团 GXZC2025-C3-000468-CGZX				
3	(五) 绿地养护与美化服务内容、服务要求和服务标准 1. 服务内容 (1) 负责管理区域内的各类绿化、园林设施、植物的日常养护和管理工作。 (2) 协助项目进行重大节日的环境布置工作。在新年、春节、中秋、国庆节等节假日以及有需要的活动时，协助进行园艺植物布置、花卉摆设等工作，营造节日的环境气氛。 (3) 制订完善的绿化养护计划。根据环境树木和盆栽花苗的生长习性，及时进行淋水、修剪、施肥、杀虫等各项管理措施，保持生长态势良好、造型优美、常新常绿。台风来临前对易倒树木要采取行之有效防范措施。确保树木不受损害。 (4) 定期组织对绿化工的知识培训、服务礼仪等方面的培训，不断提高绿化管理服务水平。 (5) 对过度生长的树枝进行小幅修剪。 2. 服务标准及要求	④ 有效投诉处理率：100%； ⑤ 配合及时率：100%； ⑥ 专业操作人员专业培训合格率：100%； (五) 绿地养护与美化服务内容、服务要求和服务标准 1. 服务内容 (1) 负责管理区域内的各类绿化、园林设施、植物的日常养护和管理工作。 (2) 协助项目进行重大节日的环境布置工作。在新年、春节、中秋、国庆节等节假日以及有需要的活动时，协助进行园艺植物布置、花卉摆设等工作，营造节日的环境气氛。 (3) 制订完善的绿化养护计划。根据环境树木和盆栽花苗的生长习性，及时进行淋水、修剪、施肥、杀虫等各项管理措施，保持生长态势良好、造型优美、常新常绿。台风来临前对易倒树木要采取行之有效防范措施。确保树木不受损害。 (4) 定期组织对绿化工的知识培训、服务礼仪等方面的培训，不断提高绿化管理服务水平。 (5) 对过度生长的树枝进行小幅修剪。 2. 服务标准及要求	完全响应/正偏离	/

100

用心服务 用爱感恩

 华保盛集团 GXZC2025-C3-000468-CGZX				
3	(1) 自觉服从管理，遵守各项规章制度。绿化养护不得影响、干扰正常的秩序。对绿化养护工作的指导意见或甲方指出成交人绿化养护工作的不足之处，成交人须无条件执行和改进，直至达到合同和本招标文件的相关规定。 (2) 甲方有重要活动安排时，成交方必须无条件组织力量及时全面做好养护工作，确保出效果，树形象。紧急情况随叫随到。 (3) 成交方的从业人员须着装整齐、佩戴工卡上岗。做到工完场清，文明作业。 (4) 成交方必须配备固定、专职的绿化管理人员和养护人员，细化养护岗位。建立健全绿化养护、管理制度和各岗位职责，建立日常养护巡视制度，做好日常养护记录。 (5) 成交方必须切实做好安全工作，加强高大树木养护作业时的安全保障，在任何情况下都要注意安全。一切安全事故均由成交方自行负责，与采购方无关。 (6) 因维护不当，发生树木、荫生植物、草坪等干枯死亡的，由乙方及时更换补种。 (7) 绿化产生的垃圾（如砖头瓦块、箩筐、树枝、树叶、草沫等）重点地区、路段做到随产随清，其他地区 and 路段做到日产日清，	(1) 自觉服从管理，遵守各项规章制度。绿化养护不得影响、干扰正常的秩序。对绿化养护工作的指导意见或甲方指出成交人绿化养护工作的不足之处，成交人须无条件执行和改进，直至达到合同和本招标文件的相关规定。 (2) 甲方有重要活动安排时，成交方必须无条件组织力量及时全面做好养护工作，确保出效果，树形象。紧急情况随叫随到。 (3) 成交方的从业人员须着装整齐、佩戴工卡上岗。做到工完场清，文明作业。 (4) 成交方必须配备固定、专职的绿化管理人员和养护人员，细化养护岗位。建立健全绿化养护、管理制度和各岗位职责，建立日常养护巡视制度，做好日常养护记录。 (5) 成交方必须切实做好安全工作，加强高大树木养护作业时的安全保障，在任何情况下都要注意安全。一切安全事故均由成交方自行负责，与采购方无关。 (6) 因维护不当，发生树木、荫生植物、草坪等干枯死亡的，由乙方及时更换补种。 (7) 绿化产生的垃圾（如砖头瓦块、箩筐、树枝、树叶、草沫等）重点地区、路段做到随产随清，其他地区 and 路段做到日产日清，	完全响应/无偏离	/

101

用心服务 用爱感恩

 GXZC2025-C3-000468-CGZX				
3	并投放到指定的垃圾池，不得焚烧或随意倒放，以防火灾事故发生。 	清，并投放到指定的垃圾池，不得焚烧或随意倒放，以防火灾事故发生。 <u>(8) 实行专业化人员管理，管理制度完善，可行；标准化作业，由专人负责检查和监督。</u> <u>(9) 为本项目绿植建立相关档案，将品种、种植时间、养护重点难点，注意事项等信息建档有针对性对本项目的绿植进行施肥修剪等科学的养护管理。</u> <u>(10) 采用新技术、新方法提升绿化养护服务质量。</u> <u>(11) 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> <u>(12) 我公司项目管控部每季度对本项目绿化养护工作进行品质考核，对存在的问题提出整改意见，并督查整改。</u> <u>(13) 台风来临之前对乔木采取有效的防风措施，如支撑、加固等。</u> <u>(14) 绿化养护服务指标承诺：</u> <u>① 绿化完好率：96%以上；</u> <u>② 草坪纯度：99%以上。</u> <u>③ 有效投诉率：2%以下；</u>	完全响应/正偏离	/

102

用心服务 用爱感恩

 GXZC2025-C3-000468-CGZX				
3	(六) 水电服务内容、服务要求和服务标准 1. 服务内容 包括电线电缆、电气照明、指示灯具、配电送电等系统和设备的日常维护、零星维修，单次花费金额不高于 500 元的维护及维修，配合做好水电计量工作等。 2. 服务标准及要求 (1) 严格遵守操作规程及保养规范，发生故障及时解决，保证水电的正常运行。 (2) 保证水、电、空调、电梯和消防设备、岗亭监控、二次加压等设备运行正常。 (3) 按标准进行维护维修，故障排除及时（共用的上下管道、落水管、共用照明、加压供水设备、配电系统、消防设施设备、化粪池、沟渠、水池等）的日常维修、养护、管理和运行服务。 (4) 建立共用部位、共用设施、设备养护管理制度。 (5) 保证房屋共用部位、共用设施、设备的完好，做到即报即 	<u>④ 有效投诉处理率：100%；</u> <u>⑤ 配合及时率：100%；</u> <u>⑥ 专业操作人员专业培训合格率：100%；</u> (六) 水电服务内容、服务要求和服务标准 1. 服务内容 包括电线电缆、电气照明、指示灯具、配电送电等系统和设备的日常维护、零星维修，单次花费金额不高于 500 元的维护及维修，配合做好水电计量工作等。 2. 服务标准及要求 (1) 严格遵守操作规程及保养规范，发生故障及时解决，保证水电的正常运行。 (2) 保证水、电、空调、电梯和消防设备、岗亭监控、二次加压等设备运行正常。 (3) 按标准进行维护维修，故障排除及时（共用的上下管道、落水管、共用照明、加压供水设备、配电系统、消防设施设备、化粪池、沟渠、水池等）的日常维修、养护、管理和运行服务。 (4) 建立共用部位、共用设施、设备养护管理制度。 (5) 保证房屋共用部位、共用设施、设备的完好，做到即报	完全响应/正偏离	/

103

用心服务 用爱感恩

 GXZC2025-C3-000468-CGXZ				
3	修，无随意改变用途现象；外观完好、整洁，外墙装饰无脱落、无污迹。 (6) 维修人员接到报修无正常理由不及时到位，维修不认真给设备造成损坏的，成交人应承担相应赔偿责任； (7) 对共用设施设备进行日常管理和维护。 (8) 定期检查检修低压配电箱及供电线路，确保用电安全，每天巡查两次，每月细查一次，半年检修一次，并做好记录档案和维修记录。 (9) 定期检查维修供水系统，保持其正常运转，每天巡查两次，建立维修档案并做好记录与档案保管。 (10) 定期检查维修公共路灯照明，隔天巡查一次，一般故障应在 12 小时内修复。 (11) 确保消防设施设备完好，可随时启用，消防通道通畅。 (12) 做好异常天气情况下的水电设施设备保护工作，如有异常及时向甲方报告。	即修，无随意改变用途现象；外观完好、整洁，外墙装饰无脱落、无污迹。 (6) 维修人员接到报修无正常理由不及时到位，维修不认真给设备造成损坏的，成交人应承担相应赔偿责任； (7) 对共用设施设备进行日常管理和维护。 (8) 定期检查检修低压配电箱及供电线路，确保用电安全，每天巡查两次，每月细查一次，半年检修一次，并做好记录档案和维修记录。 (9) 定期检查维修供水系统，保持其正常运转，每天巡查两次，建立维修档案并做好记录与档案保管。 (10) 定期检查维修公共路灯照明，隔天巡查一次，一般故障应在 12 小时内修复。 (11) 确保消防设施设备完好，可随时启用，消防通道通畅。 (12) 做好异常天气情况下的水电设施设备保护工作，如有异常及时向甲方报告。 <u>(13) 使用新视窗智能化管理平台，通过对设施设备数据的采集、分析优化等实施节能减排管理。</u> <u>(14) 遇有市政维修，维修或特殊情况需停电停水时，应及时</u>	完全响应/正偏离	/

104

用心服务 用爱感恩

 GXZC2025-C3-000468-CGXZ				
3	 (七) 会议服务内容、服务要求和服务标准 1. 服务内容 (1) 会务服务：会场布置、茶水服务、清洗茶杯及消毒。 (2) 对外发文、工作通报、会议文件的编印工作。 (3) 传真收发、报刊分发、协助各部门打印及复印文件。 (3) 协助办公室来文扫描，配合其他文字编辑资料整理工作。	通知采购人，并在宣传栏张贴书面通知书，做好应急预案和安 全防护工作。 (15) 应张贴节能标识提示，并定期对共用设施设备进行巡检 及维护保养，防止管道、阀门出现跑、冒、滴、漏等情况。 (16) 配合采购单位做好公共机构节能减排工作，对废纸、废 塑料品、废电池及废灯具等废旧物品进行定点回收及保管。 (17) 水电综合服务服务指标承诺： ① 维修工程质量合格率及回访率：100%； ② 公共照明、供电设备、弱电设备完好率：99%以上； ③ 机电设备完好率：99%以上； ④ 配合及时率：100%； ⑤ 水电综合服务人员培训合格率：100%。 (七) 会议服务内容、服务要求和服务标准 1. 服务内容 (1) 会务服务：会场布置、茶水服务、清洗茶杯及消毒。 (2) 对外发文、工作通报、会议文件的编印工作。 (3) 传真收发、报刊分发、协助各部门打印及复印文件。 (3) 协助办公室来文扫描，配合其他文字编辑资料整理工作。	完全响应/正偏离	/

105

用心服务 用爱感恩

 GXZC2025-C3-000468-CGZX				
3	(4) 项目工作月报编辑（轮流拟稿）；节假日轮岗值班。 (5) 申领会议用水、会议室办公文具及物资，配合文秘保障工作。 2. 服务标准及要求 (1) 根据会议的规模、性质、要求制定切实可行的会议服务方案。配合贸促会做好会务保障及办公室文秘勤务保障工作。 (2) 按照要求做好内部会场和活动场地的布置。 (3) 制定各类会议的物业服务规程，做好会议接待布置（摆放导向指示牌、桌椅摆放、植物摆放、横幅悬挂等）会议安全保障、服务安排、会议保密工作。协助相关部门做好重大会议的会场策划、布置、组织工作。 (4) 做好会前准备、会中服务、会后恢复的物业服务保障工作。 (5) 对宾客和采购方意见及时做出处理和反馈工作。 (6) 法定节假日或有重大活动的，按贸促会要求协助做好氛围营造工作，如绿化、美化、宣传布置、大型活动场地布置等。	(4) 项目工作月报编辑（轮流拟稿）；节假日轮岗值班。 (5) 申领会议用水、会议室办公文具及物资，配合文秘保障工作。 2. 服务标准及要求 (1) 根据会议的规模、性质、要求制定切实可行的会议服务方案。配合贸促会做好会务保障及办公室文秘勤务保障工作。不准擅自离岗。 (2) 按照要求做好内部会场和活动场地的布置。 (3) 制定各类会议的物业服务规程，做好会议接待布置（摆放导向指示牌、桌椅摆放、植物摆放、横幅悬挂等）会议安全保障、服务安排、会议保密工作。协助相关部门做好重大会议的会场策划、布置、组织工作。 (4) 做好会前准备、会中服务、会后恢复的物业服务保障工作。会后，对于会议服务情况定期进行总结，不断吸取服务经验，提升服务品质。 (5) 对宾客和采购方意见及时做出处理和反馈工作。 (6) 法定节假日或有重大活动的，按贸促会要求协助做好氛围营造工作，如绿化、美化、宣传布置、大型活动场地布置等。	完全响应/正偏离	/

106

用心服务 用爱感恩

 GXZC2025-C3-000468-CGZX				
3	(八) 电梯运行维护要求 1. 按照要求做好电梯的日常维护保养、保洁、运行管理。 2. 保持安全设施齐全，通风、散热、照明及附属设施完好，轿厢、机房保持整洁，电梯轿厢每天擦拭1次，电梯地面每天1拖；电梯门厅及轿厢每周上油保养1次。 3. 做好电梯检测、电梯年检、日常维修保养等工作。 4. 聘用专业维保机构，电梯由专业维修机构维修保养，维保人员须持有相关证件进行维护保养，严禁非专业人员操作。（费用由采购人负责）	(7) 会议室放置非处方药箱，内含创可贴、云南白药气雾剂、湿润烧伤膏、医用棉签、脱脂棉纱布等物资，供客户使用。 (8) 会务服务指标承诺： ① 会议服务及时率:100%； ② 会场卫生保洁及时率:100%； ③ 会场卫生达标率:99%以上； ④ 会议服务满意率:95%以上； ⑤ 配合及时率:100%； ⑥ 会务人员培训合格率:100%。 (八) 电梯运行维护要求 1. 按照要求做好电梯的日常维护保养、保洁、运行管理。 2. 保持安全设施齐全，通风、散热、照明及附属设施完好，轿厢、机房保持整洁，电梯轿厢每天擦拭1次，电梯地面每天1拖；电梯门厅及轿厢每周上油保养1次。 3. 做好电梯检测、电梯年检、日常维修保养等工作。 4. 聘用专业维保机构，电梯由专业维修机构维修保养，维保人员须持有相关证件进行维护保养，严禁非专业人员操作。（费用由采购人负责）	完全响应/正偏离	/

107

用心服务 用爱感恩

 华保盛集团 HUABAO SHENG GROUP GXZC2025-C3-000468-CGZX				
3	5. 运用信息化管理平台每天至少对设施设备进行 3 次设备巡检，有计划地对各项设施设备进行维护保养，保障各项设施设备的安全正常运行。 6. 遇有电梯故障，须在 10 分钟内到达现场进行查看、抢修，并及时恢复正常状态。 （九）其他服务 1. 配合办公区办公家具、资料等物品的临时清理搬运工作。 2. 配合业主单位做好公共机构节能、社会治安综合治理、爱国卫生等相关事务。 3. 配合业主单位做好重大节日和举行重大活动时的场地布置，如：摆放花景、张挂和收回彩旗、灯笼、横幅、标语等。	5. 运用信息化管理平台每天至少对设施设备进行 3 次设备巡检，有计划地对各项设施设备进行维护保养，保障各项设施设备的安全正常运行。 6. 遇有电梯故障，须在 5 分钟内到达现场进行查看、抢修，并及时恢复正常状态。 （九）其他服务 1. 配合办公区办公家具、资料等物品的临时清理搬运工作。 2. 配合业主单位做好公共机构节能、社会治安综合治理、爱国卫生等相关事务。 3. 配合业主单位做好重大节日和举行重大活动时的场地布置，如：摆放花景、张挂和收回彩旗、灯笼、横幅、标语等。	完全响应/正偏离	/
4	四、人员配置：（共 11 人） （一）岗位安排 1. 项目负责人：1 人 2. 管理员：1 人 3. 水电工：1 人 4. 保安人员：3 人（含队长 1 名）	我公司完全响应并承诺： 四、人员配置：（共 11 人） （一）岗位安排 1. 项目负责人：1 人 2. 管理员：1 人 3. 水电工：1 人 4. 保安人员：3 人（含队长 1 名）	完全响应/无偏离	/

108

用心服务 用爱感恩

 华保盛集团 HUABAO SHENG GROUP GXZC2025-C3-000468-CGZX				
4	5. 会务员：2 人 6. 保洁员：2 人 7. 保洁兼绿化员：1 人 成交单位应为上述人员支付不低于南宁市最低工资标准的工资，上述人员涉及用工方面的劳务纠纷、福利纠纷和劳动事故均由成交单位负责，与广西贸促会无关。	5. 会务员：2 人 6. 保洁员：2 人 7. 保洁兼绿化员：1 人 成交单位应为上述人员支付不低于南宁市最低工资标准的工资，上述人员涉及用工方面的劳务纠纷、福利纠纷和劳动事故均由成交单位负责，与广西贸促会无关。 ★品质巡查员：如有幸中标，为本项目配备非全职在岗的品质巡查员 1 人，负责定期及不定期的对管理区域内的服务品质开展监督检查，对于检查中发现的不足督促整改。品质巡查员由我公司总部安排专人担任，其工资等所有费用由我公司总部自行承担。 ★集团员工培训讲师：如有幸中标，为本项目配备非全职在岗的培训讲师 1 人，负责按照年度培训计划对本项目员工进行专业培训（包含医院保洁：医疗废弃物的收集、运送；防疫培训等），提升服务能力。培训讲师由我公司总部安排专人担任，其工资等所有费用由我公司总部自行承担。 ★技术顾问：如有幸中标，为本项目配备非全职在岗的技术顾问至少 1 人，负责对本项目管理过程中的技术难点进行攻克解答。	完全响应/正偏离	/

109

用心服务 用爱感恩

		GXZC2025-C3-000468-CGXZ	
4	(二) 本项目人员要求 1. 项目负责人: 年龄 35-45 岁, 需具有专科及以上学历, 人力资源社会保障部门颁发的初级及以上职称, 具有三年以上相关工作经验。 3. 管理员: 年龄 45 岁以下, 需具有专科及以上学历, 人力资源社会保障部门颁发的中级及以上职称, 具有两年以上相关工作经验。 4. 水电工: 年龄 25-55 岁, 身体健康, 能独立完成工作任务, 专科及以上学历, 同时持有高、低压电工作业证及人力资源社会保障部门颁发的初级职称证书, 具有两年以上相关工作经验, 熟悉设备、用品的操作规程。 5. 会务员: 要求专科及以上学历, 年龄 35 岁以下, 女性, 身高 1.63 米以上, 身体健康, 相貌端庄, 熟悉会务礼仪, 能熟练操作电脑, 具备写作能力。 4. 保安员: 年龄 18-50 岁, 身体健康, 需持有公安部门颁发的	技术顾问具有丰富的物业现场管理经验。技术顾问由我公司总部安排专人担任, 其工资等所有费用由我公司总部自行承担。 (二) 本项目人员要求 1. 项目负责人: 年龄 35-43 岁, 需具有 本科及以上学历, 人力资源社会保障部门颁发的中级及以上职称, 具有 五年及以上相关工作经验。 3. 管理员: 年龄 40 岁以下, 需具有 本科及以上学历, 人力资源社会保障部门颁发的中级及以上职称, 具有 四年及以上相关工作经验。 4. 水电工: 年龄 25-54 岁, 身体健康, 能独立完成工作任务, 专科及以上学历, 同时持有高、低压电工作业证及人力资源社会保障部门颁发的 中级及以上职称证书, 具有 四年及以上相关工作经验; 熟悉设备、用品的操作规程。 5. 会务员: 要求 本科及以上学历, 年龄 35 岁以下, 女性, 身高 1.63 米以上, 身体健康, 相貌端庄, 熟悉会务礼仪, 能熟练操作电脑, 具备写作能力。 4. 保安员: 年龄 18-50 岁, 身体健康, 需持有公安部门颁发的	完全响应/正偏离 /

110

用心服务 用爱感恩

		GXZC2025-C3-000468-CGXZ	
4	保安证: 其中至少有 1 人为专科及以上学历, 同时持有公安部门颁发的保安证、人力资源社会保障部门颁发的中级职称证; 5. 保洁员: 年龄 25-55 岁, 身体健康, 品行端正, 需持有保洁行业相关证件; 6. 保洁兼绿化员: 年龄 20-55 岁, 需持有保洁和绿化行业相关证件, 具有两年以上相关工作经验;	保安证: 其中至少有 1 人为专科及以上学历, 同时持有公安部门颁发的保安证、人力资源社会保障部门颁发的中级职称证; 5. 保洁员: 年龄 25-53 岁, 身体健康, 品行端正, 需持有保洁行业相关证件; 6. 保洁兼绿化员: 年龄 20-50 岁, 需持有保洁和绿化行业相关证件, 具有 三年及以上相关工作经验;	完全响应/正偏离 /
5	五、物业服务期限: 自合同签订之日起 24 个月。	我公司完全响应并承诺: 五、物业服务期限: 自合同签订之日起 24 个月。	完全响应/无偏离 /
6	六、预算金额: 1. 本项目物业服务采购预算(人民币): 138 万元(69 万元/年)。供应商按照 24 个月的服务费用进行报价, 报价超过预算无效。 2. 该预算金额包含广西贸促会位于百花岭路华凯·逸悦豪庭、长福路常青藤、古城路 7 号外贸大院空置暂未有职工入住的职工周转房应缴纳的物业费, 总面积约 450 平方米, 费用一年约 6100 元。	我公司完全响应并承诺: 六、预算金额: 1. 我公司承诺本项目物业服务采购预算(人民币)不超过: 138 万元(69 万元/年)。供应商按照 24 个月的服务费用进行报价, 报价超过预算无效。 2. 该预算金额包含广西贸促会位于百花岭路华凯·逸悦豪庭、长福路常青藤、古城路 7 号外贸大院空置暂未有职工入住的职工周转房应缴纳的物业费, 总面积约 450 平方米, 费用一年约 6100 元。	完全响应/无偏离 /

111

用心服务 用爱感恩

 华保盛集团 HUABAO SHENG GROUP GXZC2025-C3-000468-CGZX				
7	七、付款方式：按季度支付。	我公司完全响应并承诺： 七、付款方式：按季度支付。	完全响应/无偏离	/
8	八、费用组成 本物业服务费用包含： 1. 物业管理服务费必须含工作人员的工资、社保、按规定提取的福利费、服装费、器材费和其他应缴纳的保险等。从业人员工资水平应不低于南宁市 2025 年最低工资标准，且物业服务企业需按国家规定为从业人员缴纳各种社会保险。上述人员涉及用工方面的劳务纠纷、福利待遇纠纷和劳动事故均由物业服务企业负责，与采购单位无关。物业服务所投入的工作人员必须经采购单位同意，并接受配合采购单位不定期岗位人员核查工作。 2. 按国家规定为所有物业服务人员购买社会保险， 3. 办公费用、员工服装费； 4. 固定资产折旧费用； 5. 加班费； 6. 法定税金； 7. 利润。	我公司完全响应并承诺： 八、费用组成 本物业服务费用包含： 1. 物业管理服务费必须含工作人员的工资、社保、按规定提取的福利费、服装费、器材费和其他应缴纳的保险等。从业人员工资水平应不低于南宁市 2025 年最低工资标准，且物业服务企业需按国家规定为从业人员缴纳各种社会保险。上述人员涉及用工方面的劳务纠纷、福利待遇纠纷和劳动事故均由物业服务企业负责，与采购单位无关。物业服务所投入的工作人员必须经采购单位同意，并接受配合采购单位不定期岗位人员核查工作。 2. 按国家规定为所有物业服务人员购买社会保险， 3. 办公费用、员工服装费； 4. 固定资产折旧费用； 5. 加班费； 6. 法定税金； 7. 利润。	完全响应/无偏离	/

112

用心服务 用爱感恩

 华保盛集团 HUABAO SHENG GROUP GXZC2025-C3-000468-CGZX				
9	九、其他要求 1. 成交单位严格执行国家、自治区、南宁市有关物业管理法律法规规定和物业管理服务合同，对广西壮族自治区贸促会实施专业化统一管理。 2. 采购人根据现场实际情况向成交单位提供相应的物业管理办公用房。 3. 接受业主的监督的指居，如发现不按规定和标准执行的，视情况扣除物业公司相关费用。 4. 成交人委派驻场的工作人员必须遵守国家保密法规和采购人保密规定要求，未经采购人允许，不得随意进出各办公室，否则承担一切法律后果。 5. 成交人委派驻场的工作人员上岗必须穿统一的工作服、佩戴工作牌。	我公司完全响应并承诺： 九、其他要求 1. 成交单位严格执行国家、自治区、南宁市有关物业管理法律法规规定和物业管理服务合同，对广西壮族自治区贸促会实施专业化统一管理。 2. 采购人根据现场实际情况向成交单位提供相应的物业管理办公用房。 3. 接受业主的监督的指居，如发现不按规定和标准执行的，视情况扣除物业公司相关费用。 4. 成交人委派驻场的工作人员必须遵守国家保密法规和采购人保密规定要求，未经采购人允许，不得随意进出各办公室，否则承担一切法律后果。 5. 成交人委派驻场的工作人员上岗必须穿统一的工作服、佩戴工作牌。	完全响应/无偏离	/
10	十、本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属为：物业管理行业	我公司完全响应并承诺： 十、本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属为：物业管理行业	完全响应/无偏离	/

113

用心服务 用爱感恩



GXZC2025-C3-000468-CGZX

11	十一、可磋商内容：付款方式。 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 采购需求 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。特别对于具体商务、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。	我公司完全响应并承诺： 十一、可磋商内容：付款方式。	完全响应/无偏离	/
----	--	--	----------	---

法定代表人(负责人)或委托代理人签字：王敏

2025 年 04 月 02 日

114

用心服务 用爱感恩

附件四：服务承诺



GXZC2025-C3-000468-CGZX

十一、服务承诺书

第一章 物业服务承诺书

第一节 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形象，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、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。

第二节 保密服务承诺

为作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《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小组，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。同时对全体人员开展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、统计报表等。

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。

第三节 承诺做到磋商规定及磋商文件提供的实施方案内容的承诺

（下划线部分优于磋商文件和甲方要求共 90 项）

我公司郑重承诺做到磋商文件规定及响应文件提供的实施方案，

具体如下：

一、项目基本情况

本物业项目位于南宁市青秀区白云路 6 号。

二、物业管理服务范围

1. 综合管理与维护服务
2. 消防和监控系统管理与维护服务
3. 公共安全服务
4. 环境卫生与保洁
5. 绿地养护与美化
6. 水电系统管理维护
7. 会议服务与保障
8. 电梯运行维护



三、物业管理服务具体内容及要求、标准

物业服务内容及标准以《广西壮族自治区财政厅关于印发自治区本级部门预算物业管理费预算支出标准的通知》（桂财预〔2017〕140 号）文件要求为依据。维修所需费用单次超过 500 元的，由采购人承担。

（一）综合管理与维护服务内容、服务要求和服务标准

1. 服务内容

综合管理与维护费用。包括房屋公共区域（地面、墙面、门窗、楼梯、通道等）和办公区域（办公桌椅、沙发、茶几、柜子等）的日常维护与零星维修，单次花费金额不高于 500 元的维护及维修（以下同）。

2. 服务标准及要求

（1）对房屋公共区域（门窗、外墙、楼梯间和通道等）进行日常管理和维修养护（小修），做好检修和保养记录台账。

（2）定期对房屋共用部位、共用设施设备等进行依次全面检查，建立巡检

记录，发现问题及时处理；遇紧急情况时，立即报告甲方，并采取必要的紧急处理措施。

(3) 对办公楼办公家具进行日常维护与零星维修，及时处理各部室的报修事项；每月巡查一次办公楼内办公桌椅、沙发、茶几、柜子等办公家具使用情况，发现问题及时处理，及时组织维修。

(4) 楼层插座、插头、电源插头座、各种灯头、灯座、水龙头的故障维修及单个价值 500 元以下的零配件更换。

(5) 房屋共用部位的运行、养护、小修费用 500 元以内，由乙方承担；大中修费用，由甲方承担；更新费用由甲方承担。市政公用设施和附属建筑物、构筑物的运行、养护及小修、大中修费用，由甲方承担；更新(更换)费用由甲方承担。

(6) 综合管理服务指标承诺：

- ① 有效投诉率：2%以下；
- ② 有效投诉处理率：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 管理的综合满意率：90%以上。

(二) 消防和监控系统管理与维护服务内容、服务要求和服务标准

1. 服务内容

包括消防栓、灭火器、稳压泵、安全出口等消防系统和设备；门岗监控观察室、监控摄像头等监控系统和设备的年检、日常维护和单次花费金额不高于 500 元的零星维修。

2. 服务标准及要求

(1) 建立健全消防管理制度，建立消防责任制。

(2) 对消防设施设备进行定期保养和维护，保持其完整，能正常使用；灭火器材在有效期内且压力指示在正常使用范围内，消防栓线路齐全，完好无损，随时可启用，各类消防设备设施能正常运转。做到日巡查、周检查、月排查，检查记录详细并归档，如发现消防设备设施有异常情况，应及时予以维修或更换。

(3) 对门岗监控设施设备进行日常维护和维修，确保视频输入和输出正常，

摄像机安装牢固，设备出现故障及时组织维护维修。

（4）定期组织值班人员进行消防知识、操作技能和应急预案的培训，确保他们始终保持高度的专业素养和应对能力。

（5）定期组织消防应急演练，包括火灾报警、初期火灾扑救、人员疏散等环节，以检验和提高值班人员的应急处置能力。

（6）与消防部门、单位内部相关部门以及周边单位建立有效的通讯联络机制，确保在火灾发生时能够迅速传递信息，协调各方力量进行救援。

（7）在消防服务过程中运用新技术、新方法提升服务质量。

（8）消防服务管理指标承诺：

- ① 火灾责任事故发生率：0%
- ② 消防设备完好率：100%
- ③ 消防和安防系统完好率：100%
- ④ 消防知识培训合格率：100%
- ⑤ 配合及时率：100%
- ⑥ 消防值班服务人员培训合格率：100%

（三）公共安全服务内容、服务要求和服务标准

1. 服务内容

协助做好来访人员接待登记工作，负责管理区域内安全保卫、治安处置、突发事件和消防安全等工作，维护管理区域内安全秩序。

2. 服务标准及要求

（1）认真执行门卫制度，严格门卫出入登记盘查制度，检查进出车辆及人员，防止管理区域内物资外流和闲散人员闯入管理区域内，确保管理区域内秩序良好。做到按规定交接班，不迟到、不早退、不脱岗、不在岗上睡觉。做好管理区域内各门岗车辆和人员的出入管理，监督院内车辆按规范行驶和停放。主动引导车辆停放和维护交通秩序，加强检查巡查，及时纠正各种乱停乱放问题。

（2）做好管理区域内安全防范，负责维护项目治安、交通、消防等安全秩序，预防各类案件的发生，及时处置各类突发性事件。对于敏感事件做好保密工作，控制舆情范围。定期复盘登记记录，通过各类事项处置情形的分析，向业主提出合理的风险规避建议。

（3）协助公安部门维护所管理区域内治安秩序并主动制止违法行为（如打架、斗殴等）。在管理区域内发生治安案件或各类灾害事故时，应当及时向公安部门报告，并协助做好救助工作。

（4）维护管理区域内交通秩序，督促自行车、电单车、机动车辆有序停放并加强监管，防止失窃事件发生。

（5）负责保护管理区域内治安、火灾现场，并协助查处发生的一般性治安案件。

（6）负责管理区域内综合治理、安全检查、维护办公区和公共道路的治安秩序，防止各种案件发生。

（7）做好维护办公区、公共道路稳定及其他安全保卫工作。

（8）做好防、治安等应急预案，搭建应急管理平台，并与物业服务中心、甲方各部门进行联动，建立和完善安全应急工作机制，以应对如消防事故、治安案件等突发事件。

（9）采用新技术、新方法提升公共秩序服务质量，使用“新视窗”管理系统人力资源模块对保安人员的档案、考勤、薪酬管理、人事报表等智能化管理手段，提高管理成效。

（10）我公司成立了“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。

（11）我公司项目管控部每季度对本项目秩序维护工作进行品质考核，对存在的问题提出整改意见，并督查整改。

（12）安保、秩序维护服务指标承诺：

- ① 安全责任事故发生率：0；
- ② 火灾责任事故发生率：0；
- ③ 治安案件发生率：1%以下；
- ④ 治安案件处置率：100%；
- ⑤ 交通及车辆有效管理率：99%以上。
- ⑥ 有效投诉率：2%以下；
- ⑦ 有效投诉处理率：100%；
- ⑧ 配合及时率：100%；

⑨ 专业操作人员专业培训合格率：100%；

（四）环境卫生与保洁服务内容、服务要求和服务标准

1. 服务内容

（1）各区域的设备设施、地面、墙面、天花板、灯饰、风口等内容（2米以下）的清洁、保洁、消毒工作以及垃圾收集、清运工作。各保洁岗位根据自身负责区域每日进行两次清洁，上午下午各一次。

（2）杀灭四害（蚊、蝇、蟑、鼠），定期检查和报告白蚁虫害情况，并做到无滋生源。具体要求：每月投放一次鼠药、每季度进行一次蚊蝇蟑螂消杀、每年至少两次白蚁消杀。

（3）负责制订清洁工作方案、制度和标准。

（4）保证整个建筑物外围的“三包”（清洁绿化、治安、禁止乱摆乱放）工作。

（5）按工作程序对清洁范围内的场所进行日常定期清扫或不定期的清扫保洁，做到按制定标准全天候、全方位保洁，特别对公共场所、卫生间做到按标准定人、定点、定时清洁，并有专人巡查、监督。

（6）办公室区域，负责公共区域的卫生清洁，领导办公室须由指定专人负责。

（7）确保雨水、废水、污水排放通畅，以及屋面、露台排水口、排水沟的定时清理，定期清理垃圾箱。

（8）负责整个管理区域内垃圾的收集、清运，做到垃圾日产日清。

（9）配合业主单位完成保洁临时性任务。

（10）进行有效的疫情防控措施，确保本项目的防疫工作得到有效执行。

2. 服务标准及要求

（1）垃圾日产日清，垃圾箱外表干净，无异味。

（2）公共场地及会议室保持清洁，无杂物、废弃物，无污垢、纸屑、烟头等。

（3）楼道地面干净，无污渍、积水、杂物，扶手干净、无积尘、其他部位无明显积尘，无蜘蛛网。

（4）公共厕所保持清洁，无污渍、无异味，每天上午和下午下班后各做一

次卫生。

（5）电梯不锈钢表面无手印、灰尘、污迹，地毯干净无污迹，每周电梯上不锈钢油一次。

（6）做好办公区域控烟监督检查，做到无烟头、无吸烟者，并有劝诫吸烟者行为的义务。

（7）办公楼室内外保洁，公共区域每天清洁（中午、傍晚收一次垃圾），2米以下墙面瓷砖清洁，每周清洗大门玻璃。做到无尘、无污渍、无垃圾，保持地面干净整洁。办公室内每周清洁一次，根据需要可随时清洁。

（8）每天对办公楼所有楼道、地面、墙面、顶面、卫生间、垃圾桶、楼梯、电梯轿厢的卫生清洁及办公楼周边清扫，并巡回保洁。无杂物、无痰渍、无污渍，保持干净整洁。

（9）做好垃圾分类巡查工作，安排专员每天早中晚多次巡查垃圾分散收集点的分类状况，遇到业主投放垃圾的，及时查看是否投放准确。

（10）对所有垃圾集中堆放在堆放点，要做到合理、卫生、四周无散积垃圾，地面无散落垃圾，无污水，污渍，做到保持清洁无异味，每周应定时对垃圾集中堆放点喷洒药水，防止发生虫害，对垃圾做到日产日清。

（11）清洁卫生时应注意使用的材料不能对清洁对象有腐蚀或破坏，如有些物品需使用弱酸、碱度清洁剂；物品不宜留下水渍的物品，应以软布抹干；贵重物品不能用尖锐、坚硬的工具清洁表面，只能用软布抹拭。

（12）保洁员要节约、爱护保洁工具，不得随意损坏、丢弃；卫生保洁要注意节约用水，做到人离水关；在清扫道路时注意行人车辆，要有安全作业标识，确保安全。

（13）室内卫生使用的清洁剂、除锈剂、光亮剂、消毒液等化工液体要符合环保要求，严格按说明使用。

（14）做好本项目的环境管理与环保的标准与规范，加强环境的美化、净化。

（15）定期开展相关保洁培训，提高保洁工作技能及业务水平

（16）保洁提供零干扰服务，如电梯保养于夜间进行，清扫工作避开业主上下班高峰期等，让业主全面感受零干扰的服务。

（17）采用新技术、新方法提升保洁服务质量。

（18）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 有效投诉率：2%以下；

④ 有效投诉处理率：100%；

⑤ 配合及时率：100%；

⑥ 专业操作人员专业培训合格率：100%；

（五）绿地养护与美化服务内容、服务要求和服务标准

1. 服务内容

（1）负责管理区域内的各类绿化、园林设施、植物的日常养护和管理工作。

（2）协助项目进行重大节日的环境布置工作。在新年、春节、中秋、国庆节等节假日以及有需要的活动时，协助进行园艺植物布置、花卉摆设等工作，营造节日的环境气氛。

（3）制订完善的绿化养护计划。根据环境树木和盆栽花苗的生长习性，及时地进行淋水、修剪、施肥、杀虫等各项管理措施，保持生长态势良好、造型优美、常新常绿。台风来临前对易倒树木要采取行之有效防范措施。确保树木不受损害。

（4）定期组织对绿化工的知识培训、服务礼仪等方面的培训，不断提高绿化管理服务水平。

（5）对过度生长的树枝进行小幅修剪。

2. 服务标准及要求

（1）自觉服从管理，遵守各项规章制度。绿化养护不得影响、干扰正常的秩序。对绿化养护工作的指导意见或甲方指出成交人绿化养护工作的不足之处，成交人须无条件执行和改进，直至达到合同和本招标文件的相关规定。

（2）甲方有重要活动安排时，成交方必须无条件组织力量及时全面做好养护工作，确保出效果，树形象。紧急情况随叫随到。

（3）成交方的从业人员须着装整齐、佩戴工卡上岗。做到工完场清，文明作业。

（4）成交方必须配备固定、专职的绿化管理人员和养护人员，细化养护岗

位。建立健全绿化养护、管理制度和各岗位职责，建立日常养护巡视制度，做好日常养护记录。

（5）成交方必须切实做好安全工作，加强高大树木养护作业时的安全保障，在任何情况下都要注意安全。一切安全事故均由成交方自行负责，与采购人方无关。

（6）因维护不当，发生树木、荫生植物、草坪等干枯死亡的，由乙方及时更换补种。

（7）绿化产生的垃圾（如砖头瓦块、箩筐、树枝、树叶、草沫等）重点地区、路段做到随产随清，其他地区和路段做到日产日清，并投放到指定的垃圾池，不得焚烧或随意倒放，以防火灾事故发生。

（8）实行专业化人员管理，管理制度完善，可行；标准化作业，由专人负责检查和监督。

（9）为本项目绿植建立相关档案，将品种、种植时间、养护重点难点，注意事项等信息建档有针对性对本项目的绿植进行施肥修剪等科学的养护管理。

（10）采用新技术、新方法提升绿化养护服务质量。

（11）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。

（12）我公司项目管控部每季度对本项目绿化养护工作进行品质考核，对存在的问题提出整改意见，并督查整改。

（13）台风来临之前对乔木采取有效的防风措施，如支撑、加固等。

（14）绿化养护服务指标承诺：

- ① 绿化完好率：96%以上；
- ② 草坪纯度：99%以上。
- ③ 有效投诉率：2%以下；
- ④ 有效投诉处理率：100%；
- ⑤ 配合及时率：100%；
- ⑥ 专业操作人员专业培训合格率：100%；

（六）水电服务内容、服务要求和服务标准

1. 服务内容

包括电线电缆、电气照明、指示灯具、配电送电等系统和设备的日常维护、

零星维修,单次花费金额不高于 500 元的维护及维修,配合做好水电计量工作等。

2. 服务标准及要求

(1) 严格遵守操作规程及保养规范,发生故障及时解决,保证水电的正常运转。

(2) 保证水、电、空调、电梯和消防设备、岗亭监控、二次加压等设备运行正常。

(3) 按标准进行维护维修,故障排除及时(共用的上下管道、落水管、共用照明、加压供水设备、配电系统、消防设施设备、化粪池、沟渠、水池等)的日常维修、养护、管理和运行服务。

(4) 建立共用部位、共用设施设备养护管理制度。

(5) 保证房屋共用部位、共用设施设备完好,做到即报即修,无随意改变用途现象;外观完好、整洁,外墙装饰无脱落、无污迹。

(6) 维修人员接到报修无正当理由不及时到位,维修不认真给设备造成损坏的,成交人应承担相应赔偿责任;

(7) 对共用设施设备进行日常管理和维护。

(8) 定期检查检修低压配电箱及供电线路,确保用电安全,每天巡查两次,每月细查一次,半年检修一次,并做好记录档案和维修记录。

(9) 定期检查维修供水系统,保持其正常运转,每天巡查两次,建立维修档案并做好记录与档案保管。

(10) 定期检查维修公共路灯照明,隔天巡查一次,一般故障应在 12 小时内修复。

(11) 确保消防设施设备完好,可随时启用,消防通道通畅。

(12) 做好异常天气情况下的水电设施设备保护工作,如有异常及时向甲方报告。

(13) 使用新视窗智能化管理平台,通过对设施设备数据的采集、分析优化等实施节能减排管理。

(14) 遇有市政维修,维修或特殊情况需停电停水时,应及时通知采购人,并在宣传栏张贴书面通知书,做好应急预案和安全防护工作。

(15) 应张贴节能标识提示,并定期对共用设备设施进行巡检及维护保养。

防止管道、阀门出现跑、冒、滴、漏等情况。

（16）配合采购单位做好公共机构节能减排工作，对废纸、废塑料品、废电池及废灯具等废旧物品进行定点回收及保管。

（17）水电综合服务服务指标承诺：

① 维修工程质量合格率及回访率：100%；

② 公共照明、供电设备、弱电设备完好率：99%以上；

③ 机电设备完好率：99%以上；

④ 配合及时率：100%；

⑤ 水电综合服务人员培训合格率：100%；

（七）会议服务内容、服务要求和服务标准

1. 服务内容

- （1）会务服务：会场布置、茶水服务、清洗茶杯及消毒。
- （2）对外发文、工作通报、会议文件的编印工作。
- （3）传真收发、报刊分发、协助各部门打印及复印文件。
- （3）协助办公室来文扫描，配合其他文字编辑资料整理工作。
- （4）项目工作月报编辑（轮流拟稿）；节假日轮岗值班。
- （5）申领会议用水、会议室办公文具及物资，配合文秘保障工作。

2. 服务标准及要求

（1）根据会议的规模、性质、要求制定切实可行的会议服务方案。配合贸促会做好会务保障及办公室文秘勤务保障工作。不准擅自离岗。

（2）按照要求做好内部会场和活动场地的布置。

（3）制定各类会议的物业服务规程，做好会议接待布置（摆放导向指示牌、桌椅摆放、植物摆放、横幅悬挂等）会议安全保障、服务安排、会议保密工作。协助相关部门做好重大会议的会场策划、布置、组织工作。

（4）做好会前准备、会中服务、会后恢复的物业服务保障工作。会后，对于会议服务情况定期进行总结，不断吸取服务经验，提升服务品质。

（5）对宾客和采购方意见及时做出处理和反馈工作。

（6）法定节假日或有重大活动的，按贸促会要求协助做好氛围营造工作，如绿化、美化、宣传布置、大型活动场地布置等。

(7) 会议室放置非处方药箱，内含创可贴、云南白药气雾剂、湿润烧伤膏、医用棉签、脱脂棉纱布等物资，供客户使用。

(8) 会务服务指标承诺：

- ① 会议服务及时率:100%;。
- ② 会场卫生保洁及时率:100%;
- ③ 会场卫生达标率:99%以上;
- ④ 会议服务满意率:95%以上;
- ⑤ 配合及时率:100%;
- ⑥ 会务人员培训合格率:100%;

(八) 电梯运行维护要求

1. 按照要求做好电梯的日常维护保养、保洁、运行管理。
2. 保持安全设施齐全，通风、散热、照明及附属设施完好，轿厢、机房保持整洁，电梯轿厢每天擦拭1次，电梯地面每天1拖；电梯门厅及轿厢每周上油保养1次。
3. 做好电梯检测、电梯年检、日常维修保养等工作。
4. 聘用专业维保机构，电梯由专业维修机构维修保养，维保人员须持有相关证件进行维护保养，严禁非专业人员操作。（费用由采购人负责）
5. 运用信息化管理平台每天至少对设施设备进行3次设备巡检，有计划地对各项设施设备进行维护保养，保障各项设施设备的安全正常运行。
6. 遇有电梯故障，须在 5分钟内 到达现场进行检查、抢修，并及时恢复正常运行状态。

(九) 其他服务

1. 配合办公区办公家具、资料等物品的临时清理搬运工作。
2. 配合业主单位做好公共机构节能、社会治安综合治理、爱国卫生等相关事务。
3. 配合业主单位做好重大节日和举行重大活动时的场地布置，如：摆放花景、张挂和收回彩旗、灯笼、横幅、标语等。

四、人员配置：（共 11 人）

(一) 岗位安排

1. 项目负责人：1 人
2. 管理员：1 人
3. 水电工：1 人
4. 保安人员：3 人（含队长 1 名）
5. 会务员：2 人
6. 保洁员：2 人
7. 保洁兼绿化员：1 人

成交单位应为上述人员支付不低于南宁市最低工资标准的工资，上述人员涉及用工方面的劳务纠纷、福利纠纷和劳动事故均由成交单位负责，与广西贸促会无关。

★品质巡查员：如有幸中标，为本项目配备非全职在岗的品质巡查员 1 人，负责定期及不定期的对管理区域内的服务品质开展监督巡检，对于检查中发现的不足督促整改。品质巡查员由我公司总部安排专人担任，其工资等所有费用由我公司总部自行承担。

★集团员工培训讲师：如有幸中标，为本项目配备非全职在岗的培训讲师 1 人，负责按照年度培训计划对本项目员工进行专业培训（包含医院保洁；医疗废弃物的收集、运送；防疫培训等），提升服务能力。培训讲师由我公司总部安排专人担任，其工资等所有费用由我公司总部自行承担。

★技术顾问：如有幸中标，为本项目配备非全职在岗的技术顾问至少 1 人，负责对本项目管理过程中的技术难点进行攻克解答。技术顾问具有丰富的物业现场管理经验。技术顾问由我公司总部安排专人担任，其工资等所有费用由我公司总部自行承担。

（二）本项目人员要求

1. 项目负责人：年龄 35-43 岁，需具有**本科及以上学历**，**人力资源社会保障部门颁发的中级及以上职称**，具有五年及以上相关工作经验。

3. 管理员：年龄 40 岁以下，需具有**本科及以上学历**，人力资源社会保障部门颁发的中级及以上职称，具有四年及以上相关工作经验。

4. 水电工：年龄 25-54 岁，身体健康，能独立完成工作任务，专科及以上学历，同时持有高、低压电工作业证及人力资源和社会保障部门颁发的**中级及以上**

职称证书，具有**四年及以上**相关工作经验；熟悉设备、用品的操作规程。

5. 会务员：要求**本科及以上学历**，年龄 35 岁以下，女性，身高 1.63 米以上，身体健康，相貌端庄，熟悉会务礼仪，能熟练操作电脑，具备写作能力。

4. 保安员：年龄 18-50 岁，身体健康，需持有公安部门颁发的保安证；其中至少有 1 人为专科及以上学历，同时持有公安部门颁发的保安证、人力资源社会保障部门颁发的中级职称证；

5. 保洁员：**年龄 25-53 岁**，身体健康，品行端正，需持有保洁行业相关证件；

6. 保洁兼绿化员：**年龄 20-50 岁**，需持有保洁和绿化行业相关证件，具有**三年及以上**相关工作经验；

五、物业服务期限：

自合同签订之日起 24 个月。

六、预算金额：

1. 本项目物业服务采购预算（人民币）：138 万元（69 万元/年）。供应商按照 24 个月的服务费用进行报价，报价超过预算无效。

2. 该预算金额包含广西贸促会位于百花岭路华凯·逸悦豪庭、长福路常青藤、古城路 7 号外贸大院空置暂未有职工入住的职工周转房应缴纳的物业费，总面积约 450 平方米，费用一年约 6100 元。

七、付款方式：按季度支付。

八、费用组成

本物业服务费用包含：

1. 物业管理服务费必须含工作人员的工资、社保、按规定提取的福利费、服装费、器材费和其他应缴纳的保险等。从业员工工资水平应不低于南宁市 2025 年最低工资标准，且物业服务企业需按国家规定为从业人员缴纳各种社会保险。上述人员涉及用工方面的劳务纠纷、福利待遇纠纷和劳动事故均由物业服务企业负责，与采购单位无关。物业服务所投入的工作人员必须经采购单位同意，并接受配合采购单位不定期岗位人员核查工作。

2. 按国家规定为所有物业服务人员购买社会保险，

3. 办公费用、员工服装费；

4. 固定资产折旧费用；

5. 加班费；
6. 法定税金；
7. 利润。

九、其他要求

1. 成交单位严格执行国家、自治区、南宁市有关物业管理法律法规规定和物业管理服务合同，对广西壮族自治区贸促会实施专业化统一管理。
2. 采购人根据现场实际情况向成交单位提供相应的物业管理办公用房。
3. 接受业主的监督的指居，如发现不按规定和标准执行的，视情况扣除物业公司相关费用。
4. 成交人委派驻场的工作人员必须遵守国家保密法规和采购人保密规定要求，未经采购人允许，不得随意进入各办公室，否则承担一切法律后果。
5. 成交人委派驻场的工作人员上岗必须穿统一的工作服、佩戴工作牌。

十、本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属为：物业管理行业

十一、可磋商内容：付款方式。

第四节 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、加班工资公司按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。

第五节 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。

第六节 员工劳动关系和劳资纠纷处理承诺

我公司郑重承诺：

我公司按照《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。法定节假日、双休天及其他超出上班时间的加班，我公司按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程制度，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。

第七节 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，根据本项目和我公司的实际情况，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。

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、廉洁、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。

第八节 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、接到业主处理问题通知后 15 分钟内到达指定现场。

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



GXZC2025-C3-000468-CGZX

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（如车辆在入车场前有损坏现象）	10 分钟内完成
协助调查失物	根据用户提供的线索，开展调查	1 小时内回复
安保		
项目	内容	处理时间
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）	10 分钟内完成
火警电话报警	到达火警现场组织扑救和疏散	10 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	10 分钟内完成
治安、消防的咨询服务	答复用户有关大厦治安、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）	10 分钟内完成
日常服务		
项目	内容	处理时间
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		
项目	内容	处理时间
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	15 分钟内到达，当场解答
通讯线路故障	(1) 大厦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	15 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 15 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，不涉及大厦中央系统的修改 (2) 涉及大厦中央空调、消防系统的修改	(1) 资料齐全，1 个工作日内批复 (2) 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（不包查线）	15 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	15 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	15 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	15 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）	15 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	15 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	15 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	15 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	15 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) 15 分钟内到达，30 分钟内完成 (2) 15 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）	15 分钟内到达，2 小时内完成
突发事件处理		



GXZC2025-C3-000468-CGZX

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，组织解救被困人员	10 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

第九节 服务优惠承诺

序号	优惠内容	单价	比投标报价优惠率	比磋商要求提供更优售后服务
1	贵单位临时安排工作	0	100%	贵单位临时工作安排时，我公司将免费提供3人以下人员支援
2	贵单位组织大型活动、会议等	0	100%	贵单位组织大型活动、会议时，我公司将免费提供5人以下人员支援
3	贵单位收到信件、包裹、报刊	0	100%	贵单位的信件、包裹及报刊杂志，我司安排专人分发
4	小型工具借用	0	100%	免费向贵单位提供小型工具借用服务
5	送水	0	100%	免费向贵单位提供送水服务

第十节 各项服务指标承诺

序号	服务质量承诺内容	指标名称	承诺指标值	服务质量承诺标准	测定依据
1	公共安全管理服务质量承诺	安全责任事故发生率	0	1、保安员与车辆实行一体化管理，有完善安全制度与管理措施； 2、有专业安全管理队伍并实行准军事化管理和训练，保安员统一服装、熟悉辖区情况，言行规范，文明执勤。	以辖区派出所记录为依据
		火灾责任事故发生率	0	1、无因管理原因造成的火灾事故。 2、加强消防宣传，增强用户防火意识。 3、制定应急预案，建立义务消防组织，定期进行消防演练，及时消除火灾隐患。	无因管理原因造成的火灾事故
		治安案件发生率	1‰以下	基本无偷、盗、抢案件发生（业主内部原因造成除外）	以辖区派出所记录为依据
		处置率	100%		
		交通及车辆有效管理率	99%以上	管理区域内交通通畅，无车辆乱停乱放现象，场地整洁线标清晰。	车辆按规定停放数量/车辆总数 $\times 100\% \geq 99\%$
2	环境卫生服务质量承诺	保洁及时率	100%	按规定的频率进行清洁工作，接到业主保洁需求后，10分钟内到达指定现场。	及时清洁次数/接到保洁需求次数 $\times 100\%$
		保洁达标率	99%以上	1、清洁卫生建立一体化制度并落实； 2、专业清洁队伍，清洁设备完善； 3、环境整洁、路面、卫生间干净无垃圾杂物、无异味； 4、垃圾日产日清，封闭清运。	保洁达标面积/保洁总面积 $\times 100\% \geq 99\%$
3	绿化养护服务质量	绿化完好率	99%以上	1、建立健全绿化管理制度，落实绿化工作负责制及巡查制度； 2、对管理区内所有绿化品种、布局、长势、修剪、维护等情况建档登记，不	完好绿地/总绿化面积 $\times 100\% \geq 99\%$
		草坪纯度			

4	承诺			出现长势不好、局部有病虫害、践踏等情况； 3、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。	
	房屋设施、设备维修养护服务质量承诺	房屋完好率	98%以上	1、房屋及配套设施完好整洁，无乱搭建、乱悬挂现象； 2、外墙无乱贴和锈迹、破损、污迹； 3、室外宣传栏、路灯、引路标识整洁统一美观。	完好、基本完好房建筑面积/建筑物总面积×100%≥98% (参照国家《房屋完损等评定标准》)
		房屋零修急修及时率	100%	1、维修管理制度与措施完善； 2、维修值班记录与回访记录无缺漏，无弄虚作假现象； 3、接到报修任务后，零修、急修 15 分钟内到达指定现场，零修立即处理，急修不过夜。	及时维修次数/报维修次数×100%
		维修工程质量合格率及回访率	100%	1、设施设备维修后符合相关质量标准并正常使用，二次返修率不高于 1%。 2、所有维修工程都必须有详细的维修记录及验收记录； 3、主要维修工程建档造册，并由管理人员签署验收合格单； 4、每项维修工程完工后，对用户进行回访，并针对回访情况提出整改措施，达到用户满意。	一次维修合格工程次数/维修工程次数×100%≥99% 回访数/总维修次数×100%
		道路完好率、停车场完好率	99%以上	1、道路畅通无损坏，路面平坦整洁，排水畅通，无随意占道，无改变使用功能； 2、停车场路面干净整洁、无积水、车辆按规定停放。	道路、车场完好面积/道路、车场总面积×100%≥99%
		化粪池、雨水井、污水井完好率	99%以上	1、井盖齐全完好；2、井内无垃圾杂物； 3、定期疏通、清理，保证排放通畅、无堵塞。	完好、基本完好化粪池雨水井污水井数量/化粪池雨水井污水井数量×100%

					水井总数量× 100%≥99%
		给排水、 明暗沟完 好率	99% 以上	用水、供水制度完善，给排水设备系统 运行良好，排水通畅，无大面积漏水。	完好、基本完好 排水管、明暗沟 长度/排水管明 暗沟总长度× 100%≥99%
		公共设 施、休息 设施及小 品雕塑完 好率	99% 以上	1、整洁干净，无损坏无丢失； 2、建立健全公共设施设备管理制度； 3、对管理区内所有公共设施、休息设 施及小品雕塑完好、维护等情况建档登 记。	完好、基本完好 的设施数量/总 设施数量× 100%≥99%
		公共照明 完好率			
		供电设备 完好率	99% 以上	公共照明、供电设备、弱电设备随时处 在完好状态，出现故障做到及时修复。	公共照明、供电 设备、弱电设备 完好数量/公共 照明、供电设 备、弱电设备总 数量×100%≥ 99%
		弱电设备 完好率			
		机电设备 完好率	99% 以上	设备完好无损及正常运行	机电设备完好 数量/机电设备 总数量×100% ≥99%
		消防设施 设备完好 率	100%	1、严格制度，落实责任，定期训练义 务消防队，组织消防宣传； 2、灭火设备配备齐全，有巡视检查记 录； 3、紧急疏散通道畅通，指示照明与线 路图标识齐全完好； 4、周密制定灭火方案，值班员熟悉业 务，通讯畅通，反应快捷。 5、消防设备设施完好无损，能随时正 常启动。	消防系统设备 设施完好无损， 能随时正常启 用
5	综合	有效投诉	2%以	业主满意	年内有效投诉



GXZC2025-C3-000468-CGZX

服务 质量 承诺	率	下		次数/项目总人数 $\times 100\% \leq 2\%$
	有效投诉处理率	100%	1、建立健全投诉处理流程，及时处理投诉。 2、对投诉进行跟踪回访，做到让业主满意。	处理投诉次数/投诉总次数 $\times 100\%$
	配合及时率	100%	无条件及时配合甲方或业主开展各项服务工作	及时配合次数/需求次数 $\times 100\%$
	档案归档率、完整率和准确率	100%	档案管理专人负责，归档及时、齐全，档案保管完好，查找方便。	完好档案数量/应建档案总量 $\times 100\%$
	管理人员、专业操作人员专业培训合格率	100%	1、制定详细的培训计划； 2、时间安排为脱产、半脱产、双休日全职培训； 3、所有员工全部经过培训，相关岗位取得上岗证后才能上岗。	持证上岗管理人员（专业技术人员）数/上岗管理人员（专业技术人员）数 $\times 100\%$
	对物业管理的综合满意率	90%以上	管理区域内 90%以上的业主或客户对物业服务满意	回收有效调查表满意份数/回收有效调查表回收总数 $\geq 90\%$

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项目管控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)公司总部管控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，由总部管控部进行跟踪验证。

4) 在夜间查岗中，由总部管控部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。

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军, 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、每月公司品质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%。

附件五：中标通知书