

广西壮族自治区政府采购合同

合同名称: 广西壮族自治区药用植物园物业管理服务采购

合同编号: GXZC2025-G3-001236-CGZX

采购单位 (甲方) 广西壮族自治区药用植物园

住 所: 南宁市长堽路 189 号

供 应 商 (乙方) 广西天旭物业服务有限公司

住 所: 南宁市振兴路北面 108 号明华村四队三产综合
楼房屋 6 楼 601 室

签订合同地点: 南宁市

签订合同时间: 2025. 6. 27

合 同 书

甲方：广西壮族自治区药用植物园

乙方：广西天旭物业服务有限公司

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 甲方聘请乙方为广西壮族自治区药用植物园物业管理服务采购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）物业管理服务区的治安保卫和消防安全工作；

（二）物业管理服务区的保洁工作；

（三）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：人民币贰佰壹拾伍万伍仟柒佰伍拾捌元伍角叁分（¥2155758.53元），服务期：一年。

付款方式为：（一）预付款支付

合同签订生效且甲方完成合同条款确认后，乙方向甲方提供请款函及合法有效的等额发票（预付款金额占合同总金额的 30%，人民币（大写）：陆拾肆万陆仟柒佰贰拾柒元伍角陆分（¥646727.56元））。甲方在收到请款函及发票后的 10 个工作日内，向乙方支付合同总金额的 30%作为预付款。

（二）进度款支付

自预付款支付完成之日起，乙方按合同约定提供物业服务，进度款按以下规则支付：2025 年 11 月 30 日前第一次应付合同金额的 25%，人民币（大写）：伍拾叁万捌仟玖佰叁拾玖元陆角叁分（¥538939.63元）。其中，2025 年 11 月 30 日前第一次应付金额从预付款中抵扣 25%（抵扣后无需额外支付），2026 年 2 月 28 日前第二次应付金额从预付款中抵扣 5%（实际支付 20%，人民币（大写）：肆拾叁万壹仟壹佰伍拾壹元柒角壹分（¥431151.71元）），2026 年 5 月 31 日前第三次按合同金额 25%，人民币（大写）：伍拾叁万捌仟玖佰叁拾玖元陆角叁分（¥538939.63元） 进行支付。2026 年 8 月 31 日前第四次按合同金额 25%，人民币（大写）：伍拾叁万捌仟玖佰叁拾玖元陆角叁分（¥538939.63元） 进行支付。乙方需在每季度末提供请款函及对应金额发票，甲方收到后 10 个工作日内付款。

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。甲方发现乙方未能严格按照管理服务方案和工作计划提供物业服务的，

有权要求乙方进行整改，乙方拒绝整改或者整改不合格的，甲方有权依据本合同第八条及招标文件的相关规定，追究乙方的违约责任；

(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的情形，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，甲方有权解除本服务合同，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内解决，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 双方在履行本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。

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

第十三条 合同各方一致确认协议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 本合同一式七份，具有同等法律效力。广西区财政厅政府采购监督管理处、广西壮族自治区政府采购中心各一份，甲方四份，乙方一份。

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

甲方（章） 广西壮族自治区药用植物园	乙方（章） 广西天旭物业服务有限公司
2025年6月27日	2025年6月27日
通讯地址：南宁市长堽路189号	通讯地址：南宁市振兴路北面108号明华村四队三产综合楼房屋6楼601室
法定代表人：江张印占	法定代表人：韦维礼
委托代理人：	委托代理人
电话：	电话：0771-4856663
电子邮箱：	电子邮箱：543894203@qq.com
开户银行：	开户银行：广西北部湾银行股份有限公司南宁市教育支行
账号：	账号：800059362988883
邮政编码：	邮政编码：530000
经办人：	
	年 月 日

附件一：招标项目采购需求

广西壮族自治区药用植物园物业管理服务采购需求

一、总则

1. 磋商供应商必须按《劳动合同法》和政府有关部门规定为全体服务人员交纳所有相关的社会保险及其他相关费用。

2. 物业管理服务区的地址及范围：

1) 地址：广西南宁市兴宁区长堠路 189 号；

2) 范围：广西药用植物园全境：科研行政区（1-6 号楼，传承创新 1-3 号楼，科研行政区中央花园，静水池，电单车棚）建筑外围；广西药用植物园景区范围（含边界围墙周边范围）；所有停车场区域；停车场收费岗；东门广场，西门广场，南门广场，北门广场；消防监控室。

3. 物业管理服务的内容：

1) 治安保卫和消防安全工作；

2) 卫生保洁；

3) 停车场的管理和停车秩序的引导；

4) 磋商供应商应根据甲方在物业管理服务工作方面的要求，提出针对性强的服务方案。

5) 本项目不允许转包，也不可以分包。

二、物业管理服务

（一）物业管理服务区的治安保卫和消防安全工作

1、岗位人数要求

执行全园安保工作需工作人员 37 人，具体分工如下：

A、项目主管 1 人：主要负责统筹安排日常工作，负责制订各项必要的应急预案并组织人员学习和演练，审核、制订年度工作计划，员工培训计划、批准季度、月、周工作计划，检查落实工作执行情况，发现问题及时处理，对工作质量和进度负总责。并负责与业主方日常工作联系，担任项目主管和保洁主管的人员要求手机 24 小时开机，手机号码交业主方备案，业主认为项目主管和保洁主管不称职的，中标方应无条件更换。

B. 门区安保岗 15 人：全园共设置东门、西门、南门、园区警务值班室、花鸟市场收费岗 5 个门区安保岗：5 个门岗×3 班/天×1 人/班=15 人。

C. 机动巡逻岗 9 人：全园共设置早、中、晚 3 个巡逻岗班：早班 3 人，中班 3 人，夜班 3 人= 9 人。

D. 科研行政区安保岗 6 人。

E. 消防监控室安全员 6 名：24 小时值班，每天 3 班，每个班次不低于 2 个人。值班

人员负责对火灾报警器进行日常检查，交接班时填写《消防控制室值班记录表》。

2、工作内容

安保服务：消防监控室 24 小时值班如遇突发事件第一时间处理，24 小时门卫值勤、重点场所（区域）守护、大型活动与会务工作的安全保障，临时性的应急处置、搬运工作。做好广西药用植物园防火、防涝、防盗、防破坏、防事故等安全工作，配合相关部门打击广西药用植物园内部与周边的违法犯罪活动。

3、管理要求

（1）依托行业标准，根据广西药用植物园的物种保存基地、科研、技术转化、景区对外服务、科普研学基地等特点，按照广西药用植物园有关管理规定要求，熟悉广西药用植物园安保、保洁管理的特点，根据广西药用植物园内的不同服务对象，制定切实可行的服务方案和应急预案，突发事件反应迅速，预案处置有力。

（2）依法办事，文明值勤，严格管理，保障广西药用植物园全境范围内人员、财产不受侵害，维护正常的物种保存、科研、技术转化、景区对外服务、科普研学等秩序。

（3）做好执勤、巡视、安全监控和违禁危险品监控及避雷、防火、防盗、防破坏、防事故、抢险及协助处理突发事件等工作。如发生突发事件，物业公司应在第一时间到现场维护秩序并向业主报告，及时控制事态，并配合做好处理工作。

（4）负责广西药用植物园内道路交通车辆行驶秩序和停放管理。进出车辆，由物业公司秩序维护员负责指挥有序停放和安全管理。

（5）负责广西药用植物园内公共安全方面管理及治安维护等，若召开大型会议，重大集会和举办各种活动期间，应加派人员维护整个自治区政务服务中心的治安秩序，重大节假日、重大活动等期间，必须加强巡逻，保证业主的安全稳定，防止意外事故发生，所需人数由业主确定，费用由物业公司负责。

（6）负责广西药用植物园对应门前“三包”及公共秩序管理，禁止各广场两侧出现乱摆乱停现象。

（7）完成业主交办的其他工作。

4、消防管理要求

（1）对消防系统（包括消防控制主机，烟感探测器、温感探测器、喷淋、消火栓、气体灭火、防火卷帘、送排烟风机、消防应急灯、疏散指示灯、消防广播等）进行日常管理。每隔 2 小时定期巡更检查，做好检查记录，并形成文字材料。

（2）协助业主进行消防设施设备、标识放置等维护管理，排查隐患，遇火情及时按消防事故应急预案处理，及时报告相关部门。

（3）每年宣传消防法，普及消防知识 2 次，每年 9 月份定期进行消防演习 1 次。

（4）负责消防监控室各项工作，要求持证上岗，所持证书为消防设施操作员中级以上

证。24 小时值班，每个班次不低于 2 个人。值班人员负责对火灾报警器进行日常检查，交接班时填写《消防控制室值班记录表》。

5. 安全保卫标准

- (1) 所有人员统一着工作制服上岗，戴保安帽，文明用语，提供文明礼貌服务。
- (2) 秩序维护员巡逻岗每隔 2 小时定期巡更，做好检查记录，维护好公共秩序。
- (3) 建立台账，实行外来人员、车辆出入登记、大件贵重物品出入登记制度。
- (4) 保证文件、资料和业务情况的安全管理，不泄密。
- (5) 秩序维护员巡更中发现问题，应在现场维护秩序并在 5 分钟内向广西药用植物园工作人员报告，及时控制事态，配合做好处理工作。
- (6) 双休日、节假日、晚班秩序维护员须坚守岗位，不脱岗。
- (7) 严禁保安私自乱收取费用。
- (8) 加强停车场的车辆管理。有序引导工作人员及办事群众车辆停放。

(二) 物业管理服务区的保洁工作

1、人数要求

执行全园保洁工作共需人员 19 人（其中保洁主管 1 人、园区保洁 14 人、行政区保洁 4 人）

2、服务范围：

负责药园全境（含围墙周边范围）的保洁工作，保洁总面积 617677.5 m²（中药材种质资源科普宣传区域 124144 m²，种质资源专类园 75828 m²，一般中药材收集保存区域 75062.2 m²，道路 88750 m²，文化广场 15886 m²，停车场 30854 m²，中心湖区广场 3995.3 m²，水体面积 80000 m²，西门停车场 2 处面积约 8000 m²、西门游客中心 1 处建筑面积 686 m²、东门停车场 1 处面积约 6000 m²、东门游客中心 1 处建筑面积 406 m²、诗经植物园 1 处面积约 91066 m²、传承创新大楼建筑面积（含地下室）约 17000 m²）、行政区保洁工作、采购人临时安排的保洁工作。

3、工作内容要求

保洁服务：整理清除卷角、污损、过期的各类标识标牌、横幅、广告，确保无乱张贴、乱涂写、乱刻画，无乱堆乱放物品的现象；垃圾清运及时、分类收集，无积存垃圾、纸屑、烟蒂、污物现象；各办公区域，实验室，会议室，食堂，售票处，停车场，广场，电单车棚，走廊、走道、连廊等干净卫生；食堂、健身房、公共卫生间等设施干净、无明显异味；保障园区内道路、广场、水池、停车场等区域卫生整洁；花草树木、绿地、景观、花圃无明显枯叶腐枝堆积。

4. 管理要求

广西药用植物园内公共区域所有道路、广场、水池、花园景点、休闲场所的地面（包括绿化带、绿地内道路等）以及广西药用植物园周边与市政公路交界处以内范围。广西药用

植物园科研行政区范围内所有楼栋（1-6 号楼，传承创新 1-3 号楼等）宣传栏、垃圾桶、单车棚及其它公共场所雨棚（含棚顶）、路灯、路牌、雕像及其它公共设施、食堂、健身房、公共卫生间等。广西药用植物园内其它公共用房及周边地带的保洁。

5. 卫生保洁标准

- （1）垃圾日产日清、垃圾箱外表干净，无异味。
- （2）公共场地保持清洁，无杂物、废物，无纸屑、烟头等废弃物。
- （3）广西药用植物园内保持地面干净，无污渍、积水、杂物，扶手干净、无积尘、其它部位无明显积尘，无蜘蛛网。
- （4）卫生间保持清洁，无污渍、无异味，卫生纸、洗手液等保洁消耗品及时提供和补给。
- （5）每季度固定并且按上级要求不定期对所辖物业进行“四害”消杀清理工作。

（三）其它要求

- （1）物业公司派遣广西药用植物园的秩序维护员要求品德好，无不良劣迹，无犯罪前科，无纹身。物业公司须将所有秩序维护员的基本资料报自治区政务服务中心登记备案。
- （2）物业公司需派遣培训合格的物业服务人员统一着工作制服上岗，为广大的干部职工及客户提供文明礼貌服务，营造良好的办公环境。
- （3）物业公司要有健全的福利制度，确保派遣至广西药用植物园的物业服务人员安心工作，增强物业服务人员的责任心、归属感。
- （4）在工作期间如发生物业服务人员工伤、人身意外事故伤害、劳动纠纷等，均由物业公司负责。
- （5）物业公司派遣的物业服务人员必须严格遵守国家的法律、法规以及广西药用植物园的各项规章制度，积极配合检查和监督。
- （6）中标物业管理公司在签订物业管理合同之日起 1 日内接手进驻并逐步进行移交工作，3 日内工作移交完毕，进入正常物业管理工作。
- （7）物业公司每季度过后 5 个工作日内向业主汇报物业管理总体情况。
- （8）物业公司应严格执行国家，自治区有关物业管理法律法规规定和物业管理服务合同，对业主的办公场地实施专业化统一管理。不得擅自占用和改变公用设施的使用功能，如需使用必须与业主协商，经业主同意后方可实施。
- （9）业主为中标物业公司提供必要的办公用房一间，中标物业公司无权出租、买卖和抵押。业主不提供住宿条件。
- （10）广西药用植物园为国家级森林防火单位，所有安保、保洁人员禁止在园区内吸烟或者任何使用明火行为，一旦发现将对公司及个人进行处罚。

(四) 考核标准

1. 综合服务

(1) 与广西药用植物园签订规范的物业服务合同(协议), 双方的权利义务关系明确, 公布物业管理服务项目、内容及物业服务标准, 严格按照合同约定提供物业服务。

(2) 建立有完善的物业管理制度、作业流程及物业管理工作计划及实施时间。建立财务制度, 财务收支符合国家有关规定。

(3) 广泛的应用专门的物业管理软件、计算机系统对业主及房产档案、物业管理服务、收费情况、设备档案和日常办公进行管理。

(4) 按合同适时组织开展健康有益的文体娱乐活动。

(5) 支持和配合物业管理的各项工作, 每年进行一次对物业管理服务满意度抽样调查, 满意率需达 90% 以上, 并对不满意的情况进行分析并及时整改。

(6) 物业管理企业持有有效证照, 人员配置合理。消防监控室安全员按照国家有关规定取得消防设施操作员证, 岗位责任制明确。

(7) 全体员工统一着装, 佩戴标志, 服务意识高, 敬业精神高, 业务素质强, 行为语言规范, 服务主动, 热情。

(8) 定期对服务人员进行物业管理业务知识培训、消防培训及其他服务培训。

2. 监督与违约处置

广西药用植物园将对保安、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, 广西药用植物园有权视情节轻重予以扣减合同金额作为违约金:

1. 未按合同规定派足人员的, 广西药用植物园有权按缺员人数、缺员天数及平均日工资标准扣除费用。依此类推。

2. 未执行采购文件、合同规定任务的, 或对广西药用植物园要求整改的问题未在规定时间内完成整改的, 广西药用植物园有权扣减合同总额的 2%, 直至执行、整改为止。出现以上情形三次以上的(含三次), 业主有权终止合同。

3. 未经业主同意, 不得擅自更换项目主管。业主有权建议更换不称职员工。

4. 未及时配备派驻保安、保洁人员的统一服装(人员上岗 15 日内)的, 每人每天扣减 50 元。

5. 业主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, 每人次扣减 100 元。

三、各岗位人员配置要求:

以下人员需求所需提供的学历证、健康证、消防设施操作员证等证明材料在投标时必须提供，不提供则视为投标无效。若中标，上岗前需进行人证合一核验，如无法满足条件，则属于违约，一切后果由中标人承担，采购人有权追究相关法律责任。

(一) 乙方资质要求：除取得合法资质外，中标公司可在中标后约定时间内建立项目部、办公室、办事处等本地化服务机构。

(二) 乙方派往甲方的所有岗位服务人员不少于 56 人：项目主管 1 人，保安人员 36 人，卫生保洁员 19 人（含保洁主管 1 人）。

(三) 各岗位人员资格条件：

(1) 项目主管 1 人，具体要求如下：

具有大专及以上学历、3 年以上物业主管工作经历。主要负责统筹安排日常工作并负责与业主方日常工作联系，担任项目主管和保洁主管的人员要求手机 24 小时开机，手机号码交业主方备案，业主认为项目主管和保洁主管不称职的，中标方应无条件更换。

(2) 保安人员：36 人，身体素质佳，能吃苦耐劳，安保人员年龄在 18—55 岁之间，身高在 165 cm 以上，身体素质良好，具备良好的综合素质，具备一定沟通能力，相貌端正，身体健康（持健康证）。责任心强，反应敏捷，精神面貌佳，能认真遵守各项规章制度，熟练掌握工作流程，实行半军事化管理，保安员年龄不超过 55 周岁。其中负责消防监控室各项工作 6 人，要求持证上岗，所持证书为消防设施操作员证。所有人员无不良爱好，无犯罪记录。

(3) 卫生保洁人员：19 人，其中保洁主管 1 人，女性，要求大专及以上学历，年龄不超过 45 周岁，要求具有良好的沟通协调能力，能够有效调节员工情绪，处理员工纠纷，以及与其他部门或单位进行有效沟通，具备团队管理经验，能够制定和执行保洁工作计划，合理安排人员工作任务，并对保洁工作执行情况进行检查和监督。其他保洁人员年龄不超过 55 周岁，身高在 152 cm 以上，身体健康（持健康证），有较强的吃苦耐劳精神。

四、服务期限：一年。

五、采购预算：216 万元。

六、付款方式：

(1) 支付比例和进度

(一) 预付款支付

合同签订生效且甲方完成合同条款确认后，乙方向甲方提供请款函及合法有效的等额发票（预付款金额占合同总金额的 30%）。甲方在收到请款函及发票后的 10 个工作日内，向乙方支付合同总金额的 30% 作为预付款。

(二) 进度款支付

自预付款支付完成之日起，乙方按合同约定提供物业服务，进度款按以下规则支付：

每季度应付合同总金额的 25%。其中，第一季度应付金额从预付款中抵扣 25%（抵扣后无需额外支付），第二季度应付金额从预付款中抵扣 5%（实际支 20%），第三、四季度按 25% 进行支付。乙方需在每季度末提供请款函及对应金额发票，甲方收到后 10 个工作日内付款。

（2）报价包含以下所列项目费用：

1. 管理、服务人员的工资、按规定提取的保险和福利费及国家、自治区有关规定必须缴纳的费用。
2. 日常办公费及劳保费。
3. 法定税费。
4. 业主保洁过程中使用到的各种材料、工具、保洁用品的费用。
5. 物业公司合理利润。
6. 物业公司员工节假日、重大活动的加班费。

七、本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为物业管理行业。

附件二：投标函



广西壮族自治区药用植物园物业管理服务采购

投标文件

第一篇 投标函

致：广西壮族自治区政府采购中心：

根据贵方为 广西壮族自治区药用植物园物业管理服务采购 项目的招标公告（项目编号：GXZC2025-G3-001236-CGZX），签字代表 黄小微（全名）经正式授权并代表投标人 广西天旭物业服务有限公司（投标人名称）上传并提交加密的电子投标文件一份。

据此函，签字代表宣布同意如下：

1. 投标人已详细审查全部“招标文件”，包括修改文件（如有的话）以及全部参考资料和有关附件，已了解我方对于招标文件、采购过程、采购结果有依法进行询问、质疑、投诉的权利及相关渠道和要求。

2. 投标人在投标之前已经与贵方进行了充分的沟通，完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。

3. 本投标有效期自开标日起 六十 个 自然 日（自然日）。

4. 如中标，本投标文件至本项目合同履行完毕止均保持有效，本投标人将按“招标文件”及政府采购法律、法规的规定履行合同约定义务。

5. 投标人同意按照贵方要求提供与投标有关的一切数据或资料。

6. 与本投标有关的一切正式往来信函请寄：南宁市振兴路北面 1 08 号明华村四队三产综合楼 6 楼 601 室

守护有天旭 生活更美好

2332



广西壮族自治区药用植物园物业管理服务采购

投标文件

地址: 南宁市振兴路北面 108 号明华村四队三产综合楼 6 楼 601 室

邮编: 530000 电话: 0771-4856663 /18278277007

传真: 0771-4856663

投标人代表姓名: 黄小微 职务: 投标专员

投标人名称(公章): 广西天旭物业服务有限责任公司

开户银行: 广西北部湾银行股份有限公司南宁市教育支行

银行帐号: 8000 5936 2988 883

法定代表人(负责人) 或委托代理人签字: 黄小微

日期: 2025 年 6 月 15 日

广西天旭物业服务有限责任公司(公章)

2025 年 6 月 15 日

守护有天旭 生活更美好

2333

附件三：投标报价明细表



广西壮族自治区药用植物园物业管理服务采购

投标文件

第二篇 投标报价明细表

本项目

服务项目名称	服务内容	报 价 (元)	说 明
广西壮族自治区药用植物园物业管理服务采购服务采购	二、物业管理服务 (一) 物业管理服务区的治安保卫和消防安全工作 1、岗位人数要求 执行全园安保工作需要工作人员 37 人，具体分工如下： A. 项目主管 1 人：主要负责统筹协调日常工作，负责制订各项必要的应急预案并组织人员学习和演练，审核、制订年度工作计划，员工培训计划、节假日、月、周工作计划，检查落实工作执行情况，发现问题及时处理，对工作质量和进度负总责。并负责与业主方日常工作联系，担任项目主管和保洁主管的人员要求手机 24 小时开机，手机号码交业主方备案，业主认为项目主管和保洁主管不称职的，中标方应无条件更换。 B. 门区安保岗 15 人：全园共设置东门、西门、南门、园区警务值班室、花鸟市场收费岗 5 个门区安保岗：5 个门岗×3 班/天×1 人/班=15 人。 C. 机动巡逻岗 9 人：全园共设置早、中、晚 3 个巡逻岗班：早班 3 人，中班 3 人，夜班 3 人=9 人。 D. 科研行政区安保岗 6 人。 E. 消防监控室安全员 6 名：24 小时值班，每天 3 班，每个班次不低于 2 个人。值班人员负责对火灾报警器进行日	2155758.53	无

守护有天赋 生活更美好

2334



服务项目名称	服务内容	报 价 (元)	说 明
	常检查, 交接班时填写《消防控制室值班记录表》。 2、工作内容 安保服务: 消防监控室 24 小时值班如遇突发事件第一时间处理, 24 小时门卫值勤、重点场所 (区域) 守护、大型活动与会务工作的安全保障, 临时性的应急处置、搬运工作。做好广西药用植物园防火、防涝、防盗、防破坏、防事故等安全工作, 配合相关部门打击广西药用植物园内部与周边的违法犯罪活动。 3、管理要求 (1) 依托行业标准, 根据广西药用植物园的物种保存基地、科研、技术转化、景区对外服务、科普研学基地等特点, 按照广西药用植物园有关管理规定要求, 熟悉广西药用植物园安保、保洁管理的特点, 根据广西药用植物园内的不同服务对象, 制定切实可行的服务方案和应急预案, 突发事件反应迅速, 预案处置有力。 (2) 依法办事, 文明值勤, 严格管理, 保障广西药用植物园全境范围内人员、财产不受侵害, 维护正常的物种保存、科研、技术转化、景区对外服务、科普研学等秩序。 (3) 做好执勤、巡视、安全监控和违禁危险品监控及避雷、防火、防盗、防破坏、防事故、抢险及协助处理突发事件等工作。如发生突发事件, 物业公司应在第一时间到现场维护秩序并向业主报告, 及时控制事态, 并配合做好处理		

服务项目 名称	服务内容	报 价 (元)	说 明
	工作。 (4) 负责广西药用植物园内道路交通车辆行驶秩序和停放管理。进出车辆, 由物业公司保安人员负责指挥有序停放和安全管理。 (5) 负责广西药用植物园内公共安全方面管理及治安维护等, 若召开大型会议, 重大集会和举办各种活动期间, 应加派人员维护整个自治区政务服务中心的治安秩序, 重大节假日、重大活动等期间, 必须加强巡逻, 保证业主的安全稳定, 防止意外事故发生, 所需人数由业主确定, 费用由物业公司负责。 (6) 负责广西药用植物园对应门前“三包”及公共秩序管理, 禁止各广场两侧出现乱摆乱停现象。 (7) 完成业主交办的其他工作。 4、消防管理要求 (1) 对消防系统 (包括消防控主机, 烟感探测器、温感探测器、喷淋、消火栓、气体灭火、防火卷帘、送排烟风机、消防应急灯、疏散指示灯、消防广播等) 进行日常管理。每隔 2 小时定期巡更检查, 做好检查记录, 并形成文字材料。 (2) 协助业主进行消防设施设备、标识放置等维护管理, 排查隐患, 遇火情及时按消防事故应急预案处理, 及时报告相关部门。 (3) 每年宣传消防法, 普及消防知识 2 次, 每年 9 月		

服务项目 名称	服务内容	报 价 (元)	说 明
	份定期进行消防演习 1 次。 (4) 负责消防监控室各项工作，要求持证上岗，所持证书为消防设施操作员中级以上证。24 小时值班，每个班次不低于 2 个人。值班人员负责对火灾报警器进行日常检查，交接班时填写《消防控制室值班记录表》。 5.安全保卫标准 (1) 所有人员统一着工作制服上岗，戴保安帽，文明用语，提供文明礼貌服务。 (2) 保安人员巡逻岗每隔 2 小时定期巡更，做好检查记录，维护好公共秩序。 (3) 建立台账，实行外来人员、车辆出入登记、大件贵重物品出入登记制度。 (4) 保证文件、资料和业务情况的安全管理，不泄密。 (5) 保安人员巡更中发现问题，应在现场维护秩序并在 5 分钟内向广西药用植物园工作人员报告，及时控制事态，配合做好处理工作。 (6) 双休日、节假日、晚班保安人员须坚守岗位，不脱岗。 (7) 严禁保安私自乱收取费用。 (8) 加强停车场的车辆管理。有序引导工作人员及办事群众车辆停放。 (二) 物业管理服务区的保洁工作		

服务项目名称	服务内容	报价(元)	说明
	1、人数要求 执行全园保洁工作共需人员 19 人 (其中保洁主管 1 人、园区保洁 14 人、行政区保洁 4 人) 2、服务范围: 负责药园全境 (含围墙周边范围) 的保洁工作, 保洁总面积 617677.5 m² (中药材种质资源科普宣传区域 124144 m², 种质资源专类园 75828 m², 一般中草药材收集保存区域 75062.2 m², 道路 88750 m², 文化广场 15886 m², 停车场 30854 m², 中心湖区广场 3995.3 m², 水体面积 80000 m², 西门停车场 2 处面积约 8000 m²、西门游客中心 1 处建筑面积 686 m²、东门停车场 1 处面积约 6000 m²、东门游客中心 1 处建筑面积 406 m²、诗经植物园 1 处面积约 91066 m²、传承创新大楼建筑面积 (含地下室) 约 17000 m²)、行政区保洁工作、采购人临时安排的保洁工作。 3、工作内容要求 保洁服务: 整理清除卷角、污损、过期的各类标识标牌、横幅、广告, 确保无乱张贴、乱涂写、乱刻画, 无乱堆乱放物品的现象; 垃圾清运及时、分类收集, 无积存垃圾、纸屑、烟蒂、污物现象; 各办公区域, 实验室, 会议室, 食堂, 售票处, 停车场, 广场, 电单车棚, 走廊、走道、连廊等干净卫生; 食堂、健身房、公共卫生间等设施干净、无明显异味; 保障园区内道路、广场、水池、停车场等区域卫生整洁; 花		

服务项目 名称	服务内容	报 价 (元)	说 明
	草树木、绿地、景观、花圃无明显枯叶腐枝堆积。 4.管理要求 广西药用植物园内公共区域所有道路、广场、水池、花园景点、休闲场所的地面（包括绿化带、绿地内道路等）以及广西药用植物园周边与市政公路交界处以内范围。广西药用植物园科研行政区范围内所有楼栋（1-6 号楼，传承创新 1-3 号楼等）宣传栏、垃圾桶、单车棚及其它公共场所雨棚（含棚顶）、路灯、路牌、雕像及其它公共设施、食堂、健身房、公共卫生间等。广西药用植物园内其它公共用房及周边地带的保洁。 5.卫生保洁标准 (1) 垃圾日产日清、垃圾箱外表干净，无异味。 (2) 公共场地保持清洁，无杂物、废物，无纸屑、烟头等废弃物。 (3) 广西药用植物园内保持地面干净，无污渍、积水、杂物，扶手干净、无积尘、其它部位无明显积尘，无蜘蛛网。 (4) 卫生间保持清洁，无污渍、无异味，卫生纸、洗手液等保洁消耗品及时提供和补给。 (5) 每季度固定并且按上级要求不定期对所辖物业进行“四害”消杀清理工作。 (三) 其它要求 (1) 物业公司派遣广西药用植物园的保安人员要求品		

服务项目名称	服务内容	报 价 (元)	说 明
	德好, 无不良劣迹, 无犯罪前科, 无纹身。物业公司须将所有保安人员的基本资料报自治区政务服务中心登记备案。 (2) 物业公司需派遣培训合格的物业服务人员统一着工作制服上岗, 为广大的干部职工及客户提供文明礼貌服务, 营造良好的办公环境。 (3) 物业公司要有健全的福利制度, 确保派遣至广西药用植物园的物业服务人员安心工作, 增强物业服务人员的责任心、归属感。 (4) 在工作期间如发生物业服务人员工伤、人身意外伤害伤害、劳动纠纷等, 均由物业公司负责。 (5) 物业公司派遣的物业服务人员必须严格遵守国家的法律、法规以及广西药用植物园的各项规章制度, 积极配合检查和监督。 (6) 中标物业管理公司在签订物业管理合同之日起 1 日内接手进驻并逐步进行移交工作, 3 日内工作移交完毕, 进入正常物业管理工作。 (7) 物业公司每季度过后 5 个工作日内向业主汇报物业管理总体情况。 (8) 物业公司应严格执行国家, 自治区有关物业管理法律法规规定和物业管理服务合同, 对业主的办公场地实施专业化统一管理。不得擅自占用和改变公用设施的使用功能, 如需使用必须与业主协商, 经业主同意后方可实施。		

服务项目 目名称	服务内容	报 价 (元)	说 明
	(9) 业主为中标物业公司提供必要的办公用房一间, 中标物业公司无权出租、买卖和抵押。业主不提供住宿条件。 (10) 广西药用植物园为国家级森林防火单位, 所有安保、保洁人员禁止在园区内吸烟或者任何使用明火行为, 一旦发现将对公司及个人进行处罚。 (四) 考核标准 1. 综合服务 (1) 与广西药用植物园签订规范的物业服务合同 (协议), 双方的权利义务关系明确, 公布物业管理服务项目、内容及物业服务标准, 严格按照合同约定提供物业服务。 (2) 建立有完善的物业管理制度、作业流程及物业管理工作计划及实施时间。建立财务制度, 财务收支符合国家有关规定。 (3) 广泛的应用专门的物业管理软件、计算机系统对业主及房产档案、物业管理服务、收费情况、设备档案和日常办公进行管理。 (4) 按合同适时组织开展健康有益的文体娱乐活动。 (5) 支持和配合物业管理的各项工作, 每年进行一次对物业管理服务满意度抽样调查, 满意率需达 90% 以上, 并对不满意的情况进行分析并及时整改。 (6) 物业管理企业持有有效证照, 人员配置合理。消防监控室安全员按照国家有关规定取得消防设施操作员证,		

服务项目名称	服务内容	报价(元)	说明
	岗位责任制明确。 (7) 全体员工统一着装, 佩戴标志, 服务意识高, 敬业精神高, 业务素质强, 行为语言规范, 服务主动, 热情。 (8) 定期对服务人员进行物业管理业务知识培训、消防培训及其他服务培训。 2、监督与违约处置 广西药用植物园将对保安、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, 广西药用植物园有权视情节轻重予以扣减合同金额作为违约金: 1. 未按合同规定派足人员的, 广西药用植物园有权按缺员人数、缺员天数及平均日工资标准扣除费用。依此类推。 2. 未执行采购文件、合同规定任务的, 或对广西药用植物园要求整改的问题未在规定时间内完成整改的, 广西药用植物园有权扣减合同总额的 2%, 直至执行、整改为止。出现以上情形三次以上的 (含三次), 业主有权终止合同。 3. 未经业主同意, 不得擅自更换项目主管。业主有权建议更换不称职员工。 4. 未及时配备派驻保安、保洁人员的统一服装 (人员上岗 15 日内) 的, 每人每天扣减 50 元。		



服务项目名称	服务内容	报 价 (元)	说 明
	5.业主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,或他人举报如查证属实的,每人每次扣减 100 元。		
合计		2155758.53	
总报价(人民币大写): 贰佰壹拾伍万伍仟柒佰伍拾捌元伍角叁分 (¥ 2155758.53 元)			

注: 1、本项目报价为完成项目需求所有内容的总报价。

投标人盖公章 广西天旭物业服务有限责任公司

法定代表人或委托代理人签字:

附件四：商务、技术响应偏离情况表



广西壮族自治区药用植物园物业管理服务采购

投标文件

第九篇 商务响应表

(本偏离表中有 17 项优于招标文件需求, 为正偏离)

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
服务期	服务期限：一年。	响应/无偏离	我公司承诺如中标将严格按照招标文件要求进行管理工作
一、总则	一、总则 1. 磋商供应商必须按《劳动合同法》和政府有关部门规定为全体服务人员缴纳所有相关的社会保险及其他相关费用。 2. 物业管理服务区的地址和范围 1) 地址：广西南宁市兴宁区长堠路182号； 2) 范围：广西药用植物园全境：科研行政区（1-6号楼，传承创新1-3号楼，科研行政区中央花园，静水池，电单车棚）建筑外围；广西药用植物园景区范围（含边界围墙周边范围）；所有停车场区域；停车场收费岗；东门广场，西门广场，南门广场，北门广场；消防监控室。 3. 物业管理服务的内容： 1) 治安保卫和消防安全工作； 2) 卫生保洁； 3) 停车场的管理和停车秩序的引导； 4) 磋商供应商应根据甲方在物业管理服务工作方面的要求，提出针对性强的服务方案。 5) 本项目不允许转包，也不可以分包。	响应/无偏离	我公司承诺如中标将严格按照招标文件要求进行管理工作

守护有天地 生活更美好

303

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
二、物业管理服务	二、物业管理服务 (一) 物业管理服务区的治安保卫和消防安全工作 1、岗位人数要求 执行全园安保工作需工作人员 37 人，具体分工如下： A. 项目主管 1 人：主要负责统筹安排日常工作，负责制订各项必要的应急预案并组织人员学习和演练，审核、制订年度工作计划，员工培训计划，批准季度、月、周工作计划，检查落实工作执行情况，发现问题及时处理，对工作质量和进度负责。并负责与业主方日常工作联系，担任项目主管和保洁主管的人员要求手机 24 小时开机，手机号码交业主方备案，业主认为项目主管和保洁主管不称职的，中标方应无条件更换。 B. 门区安保岗 15 人：全园共设置东门、西门、南门、园区警务值班室、花鸟市场收费岗 5 个门区安保岗：5 个门岗×3 班/天×1 人/班=15 人。 C. 机动巡逻岗 9 人：全园共设置早、中、晚 3 个巡逻岗班：早班 3 人，中班 3 人，夜班 3 人=9 人。 D. 科研行政区安保岗 6 人。 E. 消防监控室安全员 6 名：24 小时	响应/正偏离	执行全园安保工作需工作人员 37 人，投标时拟投入保安人员均持有保安员证。 投标时拟投入项目主管持有本科毕业证、中级职称证、高级物业管理师证、4 年以上的同类项目工作经验。

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
	值班, 每天 3 班, 每个班次不低于 2 个人。 值班人员负责对火灾报警器进行日常检查, 交接班时填写《消防控制室值班记录表》。 2、工作内容 安保服务: 消防监控室 24 小时值班如遇突发事件第一时间处理, 24 小时门卫值勤、重点场所(区域)守护、大型活动与会务工作的安全保障, 临时性的应急处置、搬运工作。做好广西药用植物园防火、防水、防涝、防盗、防破坏、防事故等安全工作, 配合相关部门打击广西药用植物园内部与周边的违法犯罪活动。 3、管理要求 (1) 依托行业标准, 根据广西药用植物园的物种保存基地、科研、技术转化、景区对外服务、科普研学基地等特点, 按照广西药用植物园有关管理规定要求, 熟悉广西药用植物园安保、保洁管理的特点, 根据广西药用植物园内的不同服务对象, 制定切实可行的服务方案和应急预案, 突发事件反应迅速, 预案处置有力。 (2) 依法办事, 文明值勤, 严格管理, 保障广西药用植物园全境范围内人员、财产不受侵害, 维护正常的物种保存、科研、	响应/无偏离	我公司承诺如中标将严格按照招标文件要求进行管理工作

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
	技术转化、景区对外服务、科普研学等秩序。 (3) 做好执勤、巡视、安全监控和违禁危险品监控及避雷、防火、防盗、防破坏、防事故、抢险及协助处理突发事件等工作。如发生突发事件，物业公司应在第一时间到现场维护秩序并向业主报告，及时控制事态，并配合做好处理工作。 (4) 负责广西药用植物园内道路交通车辆行驶秩序和停放管理。进出车辆，由物业公司保安人员负责指挥有序停放和安全管理。 (5) 负责广西药用植物园内公共安全方面管理及治安维护等，若召开大型会议，重大集会和举办各种活动期间，应加派人员维护整个自治区政务服务中心的治安秩序，重大节假日、重大活动等期间，必须加强巡逻，保证业主的安全稳定，防止意外事故发生，所需人数由业主确定，费用由物业公司负责。 (6) 负责广西药用植物园对应门前“三包”及公共秩序管理，禁止各广场两侧出现乱摆乱停现象。 (7) 完成业主交办的其他工作。 4、消防管理要求	响应/正偏离	(3) 制定突发性火灾等紧急事件处理程序，做好执勤、巡视、安全监控和违禁危险品监控及避雷、防火、防盗、防破坏、防事故、抢险及协助处理突发事件等工作。如发生突发事件，物业公司应在第一时间到现场维护秩序并向业主报告，及时控制事态，并配合做好处理工作。 (4) 负责广西药用植物园内道路交通车辆行驶秩序和停放管理。进出车辆，由物业公司保安人员负责指挥有序停放和安全管理，并配合园区做好人员、车辆进出来访登记。 (5) 负责广西药用植物园内公共安全方面管理及治安维护等，若召开大型会议，重大集会和举办各种活动期间，应加派人员维护整个自治区政务服务中心的治安秩序，重大节假日、重大活动等期间，必须加强巡逻，制定安全应急预案，确保辖区安全稳定，保证业主的安全稳定，防止意外事故发生，所需人数由业主确定，费用由物业公司负责。

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
	(1) 对消防系统（包括消防控制主机、烟感探测器、温感探测器、喷淋、消火栓、气体灭火、防火卷帘、送排烟风机、消防应急灯、疏散指示灯、消防广播等）进行日常管理。每隔 2 小时定期巡更检查，做好检查记录，并形成文字材料。 (2) 协助业主进行消防设施设备、标识放置等维护管理，排查隐患，遇火情及时按消防事故应急预案处理，及时报告相关部门。 (3) 每年宣传消防知识普及及消防知识培训 2 次，每年 9 月份定期进行消防演习 1 次。 (4) 负责消防监控室各项工作，要求持证上岗，所持证书为消防设施操作员中等级以上证。24 小时值班，每个班次不低于 2 个人。值班人员负责对火灾报警器进行日常检查，交接班时填写《消防控制室值班记录表》。 5.安全保卫标准 (1) 所有人员统一着工作制服上岗，戴保安帽，文明用语，提供文明礼貌服务。 (2) 保安人员巡逻岗每隔 2 小时定期巡更，做好检查记录，维护好公共秩序。 (3) 建立台账，实行外来人员、车辆出入登记、大件贵重物品出入登记制度。 (4) 保证文件、资料和业务情况的安	响应/正 偏离 响应/正 偏离	(1) 对消防系统（包括消防控制主机、烟感探测器、温感探测器、喷淋、消火栓、气体灭火、防火卷帘、送排烟风机、消防应急灯、疏散指示灯、消防广播等）进行日常管理。每隔 1 小时定期巡更检查，做好检查记录，并形成文字材料。 (2) 保安人员巡逻岗每隔 2 小时定期巡更，做好检查记录并存档，维护好公共秩序。

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
	全管理，不泄密。 (5) 保安人员巡更中发现问题，应在现场维护秩序并在 5 分钟内向广西药用植物园工作人员报告，及时控制事态，配合做好处理工作。 (6) 双休日、节假日、晚班保安人员须坚守岗位，不脱岗。 (7) 严禁保安私自乱收取费用。 (8) 加强停车场的车辆管理。有序引导工作人员及办事群众车辆停放。 (二) 物业管理服务区的保洁工作 1、人数要求 执行全园保洁工作共需人员 19 人（其中保洁主管 1 人、园区保洁 14 人、行政区保洁 4 人） 2、服务范围： 负责药园全境（含围墙周边范围）的保洁工作，保洁总面积 617677.5 m²（中药材种质资源科普宣传区域 124144 m²，种质资源专类园 75828 m²，一般中药材收集保存区域 75062.2 m²，道路 88750 m²，文化广场 15886 m²，停车场 30854 m²，中心湖区广场 3995.3 m²，水体面积 80000 m²，西门停车场 2 处面积约 8000 m²、西门游客中心 1 处建筑面积 686 m²、东门停车场 1 处面积约 6000 m²、东门游客中心 1 处建筑面积	响应/正 偏离	(8) 张贴完善、合理的引导标识，加强停车场的车辆管理。有序引导工作人员及办事群众车辆停放。 新增优于项：(9) 严禁闲杂无关人员及车辆进出园区；维护各区域通行、停车等公共秩序，确保安全出口和消防通道畅通； (10) 参与采购人组织的安全、消防检查活动，保安人员、消防人员能正确熟练掌握各种消防、物防、技防等设施的使用方法及应急处置方案。 (11) 定期对保安人员进行培训并考核。

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
	406 m²、诗经植物园 1 处面积约 91066 m²、传承创新大楼建筑面积（含地下室）约 17000 m²）、行政区保洁工作、采购人临时安排的保洁工作。 3、工作内容要求 保洁服务：整理清除卷角、污损、过期的各类标识标牌、横幅、广告，确保无乱张贴、乱涂写、乱刻画，无乱堆乱放物品的现象；垃圾清运及时、分类收集，无积存垃圾、纸屑、烟蒂、杂物现象；各办公区域，实验室，会议室，食堂，票务处，停车场，广场，电单车棚，走廊、走道、连廊等干净卫生；食堂、健身房、公共卫生间等设施干净、无明显异味；保障园区内道路、广场、水池、停车场等区域卫生整洁；花草树木、绿地、景观、花圃无明显枯叶腐枝堆积。 4.管理要求 广西药用植物园内公共区域所有道路、广场、水池、花园景点、休闲场所的地面（包括绿化带、绿地内道路等）以及广西药用植物园周边与市政公路交界处以内范围。广西药用植物园科研行政区范围内所有楼栋（1-6 号楼，传承创新 1-3 号楼等）宣传栏、垃圾桶、单车棚及其它公共场所雨棚（含棚顶）、路灯、路牌、雕像	响应/无偏离	我公司承诺如中标将严格按照招标文件要求进行管理工作

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
	及其它公共设施、食堂、健身房、公共卫生间等。广西药用植物园其它公共用房及周边地带的保洁。 5.卫生保洁标准 (1) 垃圾日产日清、垃圾箱外表干净,无异味。 (2) 公共场地保持清洁,无杂物、废物,无纸屑、烟头等废弃物。 (3) 广西药用植物园保持地面干净,无污渍、积水、杂物,扶手干净、无积尘、其它部位无明显积尘、无蜘蛛网。 (4) 卫生间保持清洁,无污渍、无异味,卫生纸、洗手液等保洁消耗品及时提供和补给。 (5) 每季度固定并且按上级要求不定期对所辖物业进行“四害”消杀清理工作。 (三) 其它要求 (1) 物业公司派遣广西药用植物园的保安人员要求品德好,无不良劣迹,无犯罪前科,无纹身。物业公司须将所有保安人员的基本资料报自治区政务服务中心登记备案。 (2) 物业公司需派遣培训合格的物业服务人员统一着工作制服上岗,为广大的干部职工及客户提供文明礼貌服务,营造良好的办公环境。	响应/正偏离	(1) 垃圾日产日清、垃圾箱外表干净,无异味,定期巡查,保证垃圾箱无损坏。 (3) 广西药用植物园保持地面干净,无污渍、积水、杂物,扶手干净、无积尘,并定期对扶手进行消毒,其它部位无明显积尘,无蜘蛛网。 新增优于项: 6) 每半年开展2次环境消毒工作,2次除“四害”工作,并且按上级要求不定期对所辖物业进行“四害”消杀清理工作。 (7) 消火栓、指示牌、信报箱、宣传栏、指示牌等物件定期擦拭,保持干净无尘。

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
	(3) 物业公司要有健全的福利制度，确保派遣至广西药用植物园的物业服务人员安心工作，增强物业服务人员的责任心、归属感。 (4) 在工作期间如发生物业服务人员工伤、人身意外事故伤害、劳动纠纷等，均由物业公司负责。 (5) 物业公司派遣的物业服务人员必须严格遵守国家的法律、法规以及广西药用植物园的各项规章制度，积极配合检查和监督。 (6) 中标物业管理公司在签订物业管理合同之日起 1 日内接手进驻并逐步进行移交工作，3 日内工作移交完毕，进入正常物业管理工作。 (7) 物业公司每季度过后 5 个工作日内向业主汇报物业管理总体情况。 (8) 物业公司应严格执行国家，自治区有关物业管理法律法规规定和物业管理服务合同，对业主的办公场地实施专业化统一管理。不得擅自占用和改变公用设施的使用功能，如需使用必须与业主协商，经业主同意后方可实施。 (9) 业主为中标物业公司提供必要的办公用房一间，中标物业公司无权出租、买卖和抵押。业主不提供住宿条件。	响应/无偏离	我公司承诺如中标将严格按照招标文件要求进行管理工作

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
	(10) 广西药用植物园为国家级森林防火单位，所有安保、保洁人员禁止在园区内吸烟或者任何使用明火行为，一旦发现将对公司及个人进行处罚。 (四) 考核标准 1.综合服务 (1) 与广西药用植物园签订规范的物业服务合同（协议），双方的权利义务关系明确，公布物业管理服务项目、内容及物业服务标准，严格按照合同约定提供物业服务。 (2) 建立有完善的物业管理制度、作业流程及物业管理工作计划及实施时间，建立财务制度，财务收支符合国家有关规定。 (3) 广泛的应用专门的物业管理软件、计算机系统对业主及房产档案、物业管理服务、收费情况、设备档案和日常办公进行管理。 (4) 按合同适时组织开展健康有益的文体娱乐活动。 (5) 支持和配合物业管理的各项工作，每年进行一次对物业管理服务满意度抽样调查，满意率需达 90%以上，并对不满意的情况进行分析并及时整改。 (6) 物业管理企业持有有效证照，人	响应/正偏离	(5) 支持和配合物业管理的各项工作，每年进行一次对物业管理服务满意度抽样调查，满意率需达≥90%，并对不满意的情况进行分析并及时整改。

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
	员配置合理。消防监控室安全员按照国家有关规定取得消防设施操作员证，岗位责任制明确。 (7) 全体员工统一着装，佩戴标志，服务意识高，敬业精神高，业务素质强，行为语言规范，服务主动，热情。 (8) 定期对服务人员进行物业管理业务知识培训、消防培训及其他服务培训。 2、监督与违约处置 广西药用植物园将对保安、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，广西药用植物园有权视情节轻重予以扣减合同金额作为违约金： 1.未按合同规定派足人员的，广西药用植物园有权按缺员人数、缺员天数及平均日工资标准扣除费用。依此类推。 2.未执行采购文件、合同规定任务的，或对广西药用植物园要求整改的问题未在规定时间内完成整改的，广西药用植物园有权扣减合同总额的 2%，直至执行、整改为止。出现以上情形三次以上的（含三次），	响应/正 偏离	(8) 定期对服务人员进行物业管理业务知识培训、消防培训及其他服务培训，并进行考核。

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
	业主有权终止合同。 3.未经业主同意,不得擅自更换项目主管。业主有权建议更换不称职员工。 4.未及时配备派驻保安、保洁人员的统一服装(人员上岗15日内)的,每人每天扣减50元。 5.业主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,每人次扣减100元。	响应/无偏离	我公司承诺如中标将严格按照招标文件要求进行管理工作
三、各岗位人员配置要求	三、各岗位人员配置要求: 以下人员需求所提供的学历证、健康证、消防设施操作员证等证明材料在投标时必须提供,不提供则视为投标无效。若中标,上岗前需进行人证合一核验,如无法满足条件,则属于违约,一切后果由中标人承担,采购人有权追究相关法律责任。 (一)乙方资质要求:除取得合法资质外,中标公司可在中标后约定时间内建立项目部、办公室、办事处等本地化服务机构。 (二)乙方派往甲方的所有岗位服务人员不少于56人:项目主管1人,保安人员36人,卫生保洁员19人(含保洁主管1人)。	响应/无偏离	我公司承诺如中标将严格按照招标文件要求进行管理工作

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
	(三) 各岗位人员资格条件: (1) 项目主管 1 人, 具体要求如下: 具有大专及以上学历、3 年以上物业主管工作经历。主要负责统筹安排日常工作并负责与业主方日常工作联系, 担任项目主管和保洁主管的人员要求手机 24 小时开机, 手机号码交业主方备案, 业主认为项目主管和保洁主管不称职的, 中标方应无条件更换。 (2) 保安人员: 36 人, 身体素质佳, 能吃苦耐劳, 安保人员年龄在 18—25 岁之间, 身高在 165 cm 以上, 身体素质良好, 具备良好的综合素质, 具备一定沟通能力, 相貌端正, 身体健康 (持健康证)。责任心强, 反应敏捷, 精神面貌佳, 能认真遵守各项规章制度, 熟练掌握工作流程, 实行半军事化管理, 保安员年龄不超过 55 周岁。其中负责消防监控室各项工作 6 人, 要求持证上岗, 所持证书为消防设施操作员证。所有人员无不良爱好, 无犯罪记录。 (3) 卫生保洁人员: 19 人, 其中保洁主管 1 人, 女性, 要求大专及以上学历, 年龄不超过 45 周岁, 要求具有良好的沟通协调能力, 能够有效调节员工情绪, 处理员工纠纷, 以及与其他部门或单位进行有效沟通, 具备团队管理经验, 能够制定和执	响应/无偏离	我公司承诺如中标将严格按照招标文件要求进行管理工作

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
	行保洁工作计划，合理安排人员工作任务，并对保洁工作执行情况进行检查和监督。 其他保洁人员年龄不超过 55 周岁，身高在 152 cm 以上，身体健康（持健康证），有较强的吃苦耐劳精神。	响应/无 偏离	我公司承诺如中标将严格按照招标文件要求进行管理工作
四、服务期限	四、服务期限： <u>一年。</u>	响应/无 偏离	我公司承诺如中标将严格按照招标文件要求进行管理工作
五、采购预算	五、采购预算： <u>216 万元</u>	响应/无 偏离	我公司承诺如中标将严格按照招标文件要求进行管理工作
六、付款方式	六、付款方式： (1) 支付比例和进度 (一) 预付款支付 合同签订生效且甲方完成合同条款确认后，乙方向甲方提供请款函及合法有效的等额发票（预付款金额占合同总金额的 30%）。甲方在收到请款函及发票后的 10 个工作日内，向乙方支付合同总金额的 30% 作为预付款。 (二) 进度款支付 自预付款支付完成之日起，乙方按合同约定提供物业服务，进度款按以下规则支付：每季度应付合同总金额的 25%。其中，第一季度应付金额从预付款中抵扣 25%（抵扣后无需额外支付），第二季度应	响应/无 偏离	我公司承诺如中标将严格按照招标文件要求进行管理工作

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
	付金额从预付款中抵扣 5% (实际支 20%) , 第三、四季度按 25% 进行支付。乙方需在每季度末提供请款函及对应金额发票, 甲方收到后 10 个工作日内付款。 (2) 报价包含以下所列项目费用: 1.管理、服务人员的工资、按规定提取的保险和福利费及国家、自治区有关规定必须缴纳的费用。 2.日常办公费及劳保费。 3.法定税费。 4.业主保洁过程中使用到的各种材料、工具、保洁用品的费用。 5.物业公司合理利润。 6.物业公司员工节假日、重大活动的加班费。	响应/无偏离	我公司承诺如中标将严格按照招标文件要求进行管理工作
七	七、本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为物业管理行业。	响应/无偏离	我公司承诺如中标将严格按照招标文件要求进行管理工作

法定代表人(负责人) 或委托代理人签字: 黄小敏

投标人盖章: 广西天旭物业服务有限公司

日期: 2025 年 6 月 15 日

附件五：服务承诺



第六部分 服务承诺方案

(服务承诺方案优于说明：有 5 项以上措施优于需求)

第一节 按国家法律法规开展各项服务及经营的承诺

(按国家法律法规开展各项服务及经营的承诺优于说明：有 1 项以上措施优于需求)

我公司承诺，将严格按国家法律法规，诚信、专业、高效地开展各项服务及经营活动，为广西壮族自治区药用植物园提供优质的安保和保洁服务体验。

一、依法经营，合规服务承诺

我公司将严格遵守《物业管理条例》、《物业服务企业资质管理办法》等相关法律法规，确保经营活动的合法性和规范性。我们将按照法定程序和要求，取得并维护物业服务企业资质，确保服务团队具备相应的专业能力和资格。

二、公开透明，诚信为本承诺

我公司将秉持诚信原则，公开透明地开展服务及经营活动。我们将及时向广西壮族自治区药用植物园公布安保和保洁服务内容、收费标准、服务质量等信息，确保广西壮族自治区药用植物园的知情权。同时，我们将严格履行合同义务，遵守承诺，不虚假宣传，不欺诈行

为。

三、专业高效，优质服务承诺

我公司将不断提升服务团队的专业素质和业务能力，确保服务质量和效率。我们将按照合同约定，提供全面、细致、周到的物业服务，包括但不限于保洁、安保等方面。同时，我们将积极回应广西壮族自治区药用植物园的需求和反馈，及时解决问题，提升服务满意度。

四、强化监管，确保安全承诺

我公司将高度重视安全管理工作，严格按照相关法律法规和标准要求，加强物业管理区域的消防安全、治安防范等工作。我们将建立健全安全管理制度和应急预案，定期组织安全检查和演练，确保物业管理区域的安全稳定。

五、保障权益，维护和谐承诺

我公司将尊重广西壮族自治区药用植物园并保障的合法权益，积极维护广西壮族自治区药用植物园区域的和谐稳定。

我公司郑重承诺以上事项，并愿意接受广西壮族自治区药用植物园的监督。如有违反承诺的行为，愿意承担相应的法律责任和社会责任。

第二节 承诺做到采购文件规定及供应商提供的管理方案内容的完全

响应承诺

(承诺做到采购文件规定及供应商提供的管理方案内容的承诺优于

说明：有 1 项以上措施优于需求)

我方对贵单位发布的招标文件进行了认真细致的研读,并结合我方的实际情况与专业能力,制定了详细的投标文件与实施方案。为确保项目的顺利进行与圆满完成,我方郑重承诺将严格遵守采购文件规定,并全面、精准地实施投标文件所提供的实施方案内容。具体承诺如下:

一、严格遵守招标规定

我方将严格按照采购文件的规定和要求,履行投标义务,确保所提交的资料真实、准确、完整,不存在任何虚假陈述或误导性信息。同时,我们将遵守招标流程与规则,不采取任何不正当手段干扰或影响招标结果。

二、精准实施投标方案

我方将依据投标文件中制定的实施方案,组织专业团队,调配必要资源,确保项目按照既定目标、进度和质量要求精准实施。我们将认真履行投标方案中的各项承诺,并根据实际情况及时调整和优化方

案，以满足项目需求。

三、质量控制与保障

我们将建立完善的质量管理体系，严格执行质量标准 and 规范，确保项目质量达到预期目标。我们将对项目实施过程中的关键节点和关键环节进行严格把控，确保每一个环节都符合质量要求，并通过必要的检测、验收和评估等手段，保障项目质量稳定可靠。

四、进度管理与推进

我们将制定详细的进度计划，严格按照计划执行，确保项目服务完成。我们将对项目实施过程中的进度进行实时跟踪和监控，及时发现和解决可能影响进度的风险因素，并通过优化资源配置、提高工作效率等手段，确保项目进度稳步推进。

五、成本控制与优化

我们将充分考虑项目成本因素，制定科学的成本控制措施，确保项目成本控制在合理范围内。同时，我们将通过优化设计方案、提高施工效率、降低材料损耗等手段，实现项目成本的优化和降低。

六、安全生产与环保

我们将始终将安全生产和环境保护放在首位，严格遵守国家相关法律法规和标准要求，制定完善的安全生产管理制度和环保措施。我

们将加强安全教育和培训，提高员工安全意识，确保项目实施过程中不发生交通事故和环境污染事件。

七、全程沟通与反馈

我们将建立有效的沟通机制，确保与招标单位及相关方的及时沟通和顺畅交流。我们将定期向招标单位汇报项目实施进展情况和存在的问题，并积极听取招标单位和相关方的意见和建议，及时调整实施方案和措施，以确保项目的顺利实施和圆满完成。



第三节 服务态度、服务效率、服务质量承诺

(服务态度、服务效率、服务质量承诺优于说明：有 2 项以上措施优于需求)

如我公司有幸再次中标，继续为广西壮族自治区药用植物园提供安保和保洁服务，为进一步规范、提升物业服务质量，营造一个舒适、安全、和谐的工作和园区游览环境，我司郑重承诺，将以热情周到的服务态度，专业高效的工作方式，为广西壮族自治区药用植物园提供优质的物业安保和保洁服务，具体承诺如下：

一、热情周到接待服务态度（文明用语规范）承诺

我司承诺，我司工作人员在接待每一位采购人干部职工和游客时，都将以热情、友善、真诚的态度。

(一) 服务态度承诺

1. 主动热情

- 接待来访或咨询时，面带微笑，主动问候（如“您好，请问有什么可以帮您？”）。

- 服务过程中保持耐心，不敷衍、不推诿，做到“来有迎声、问有答声、走有送声”。

2. 文明用语

- 使用标准普通话，语言得体，禁用服务忌语（如“不知道”“不归我管”等）。

- 常用礼貌用语：“请”“谢谢”“对不起”“打扰了”“请您谅解”等。

3. 尊重包容

- 对待干部职工、游客一视同仁，不因年龄、身份等差别对待。
- 遇到意见分歧时，耐心倾听，理性沟通，避免争执。

(二) 行为规范承诺

1. 仪容仪表

- 物业工作人员着装整洁，佩戴工牌，保持良好精神面貌。

2. 高效响应

- 对咨询或投诉问题，简单问题当场解决，复杂问题 24 小时内给予初步回复。



3. 禁止行为

- 严禁与干部职工/游客发生语言或肢体冲突。
- 禁止在工作场合吸烟、玩手机、闲聊等不专业行为。

(三) 监督与改进

1. 设立投诉渠道（电话/邮箱/意见箱），对违反文明用语规范的行为严肃处理。

2. 定期开展员工服务礼仪培训，持续优化服务质量。

二、效率（投诉 48 小时闭环）承诺

物业服务涉及众多细节和专业知识，我司承诺将以专业的知识和技能，为采购人干部职工和游客解答关于安全管理等方面的问题。我

们将以简明扼要的语言，清晰准确地传达信息，确保您能够充分理解并满意。

为切实提升物业服务响应效率，保障您的诉求得到及时有效处理，我物业服务中心郑重承诺：对您的所有投诉和建议，将严格执行“45小时闭环管理”机制，具体内容如下：

（一）投诉处理时效承诺

1. 快速响应

- 接到投诉后，10分钟内联系投诉人确认问题（电话或当面沟通），并记录备案。
- 紧急类投诉（如安全隐患、设备故障等）25分钟内到场处理。

2. 限时办结

- 一般投诉：24小时内完成问题核查、处理并反馈结果。
- 复杂投诉：若需延长处理时间，须在24小时内向投诉人说明原因及后续计划，最长不超过3个工作日。

3. 闭环反馈

- 处理完成后，通过电话、短信或书面形式向投诉人告知结果，并确认满意度。
- 建立投诉档案，定期回访抽查，避免问题反复。

（二）投诉处理流程公示

1. 投诉渠道

- 24 小时服务热线
- 线上平台：微信公众号/APP“一键报事”功能
- 线下渠道：物业前台、园区意见箱

2. 处理流程

投诉受理 → 责任部门派单 → 现场核查 → 制定方案 → 实施解决 → 结果反馈 → 业主确认 → 归档复盘

(三) 监督与问责机制

1. 内部考核

- 将投诉处理时效、完成率、业主满意度纳入绩效考核，未达标者按制度处罚。



2. 业主监督

- 每月公示投诉处理数据（如响应率、办结率、满意度）。
- 对超时未处理的投诉，业主可拨打监督电话直接反映。

(四) 持续改进

1. 每月分析投诉高频问题，制定预防性整改措施（如设备检修、流程优化）。
2. 每季度开展业主座谈会，听取改进建议。

三、服务质量（服务质量达标率≥90%）承诺

(一) 服务质量目标承诺

1. 服务标准达标率≥91%

- 环境卫生、安全管理等核心服务项目，每月抽检达标率不低于95%。

- 业主满意度调查年度综合评分 ≥ 91 分（满分100分）。

2. 问题整改及时率100%

- 对检查或业主反馈的不达标项，24小时内制定整改方案，72小时内完成整改并反馈结果。

（二）服务质量保障措施

1. 标准化服务流程

- 制定《物业服务操作手册》，明确各岗位服务标准及作业流程（如保洁频次、设施巡检周期等）。

- 实行“首问责任制”，确保问题责任到人、跟踪到底。

2. 三级质量监督机制

- 日常自查：班组每日对照标准自查并记录；

- 周度抽检：项目主管每周随机抽查，覆盖所有服务模块；

- 月度考评：第三方或业主参与联合检查，结果公示。

3. 数据化管控

- 运用信息化系统（如工单管理平台）统计服务完成率、超时率、返工率等关键指标，实时监控质量趋势。

(三) 核心服务项目量化标准

服务类别	质量标准	检测频率
环境卫生	垃圾滞留时间≤1 小时，无卫生死角	每日 2 次巡查
设施维护	损坏设施 48 小时内修复（重大故障除外）	每日 1 次巡检
安全管理	监控设备完好率 100%，消防通道畅通	每周 1 次测试
绿化养护	植被存活率≥95%，无大面积枯死	每月 1 次评估

(四) 监督与改进承诺

1. 透明化公示
 - 每月 10 日前公示上月服务质量报告（含达标率、未达标项及整改情况）。
2. 业主参与机制
 - 每季度举办“服务质量开放日”，邀请业主参与现场检查评分。
3. 奖惩措施
 - 连续两月达标率 < 91%，项目负责人公开说明原因并提交改进计划；
 - 年度达标率≥95%，对团队给予表彰奖励。



第四节 按时足额发放员工工资的承诺

(按时足额发放员工工资的承诺优于说明: 有 1 项以上措施优于需求)

我公司郑重承诺, 凡是在本公司本项目任职的员工, 我们将严格按照合同约定的日期, 以及员工实际工作天数发放工资。我们保证 100% 准时足额发放工资。

一、按时支付工资

我们将按照国家规定的工资支付时间节点, 保证本项目任职的员工工资在每月 18 日前准时到账。任何因银行等第三方原因导致的支付延误, 我们会提前解决, 并承担相应责任。

二、足额支付工资

本项目任职的员工辛勤劳动所得的每一分钱, 我们都会按照劳动合同约定的标准支付给本项目任职的员工, 不会有任何扣除或拖欠的情况发生。如有特殊情况导致工资不足或发放有误, 我们也会在第一时间进行调整和补发。

三、明确工资条款

我司将提供清晰明了的工资条款, 明确工资构成和发放方式, 确保本项目任职的员工对工资金额有清晰的了解。同时, 我们也欢迎本项目任职的员工对工资条款提出任何疑问或建议, 我们会及时回应并解决。

四、做好工资记录

我司将严格按照法律要求，做好工资记录和报税工作，保障本项目任职的员工的合法权益。同时，我们也将定期公布企业财务状况，让采购方了解我们的经营情况。

五、建立投诉渠道

如本项目任职的员工对工资支付或其他劳动权益问题有任何异议或困扰，欢迎随时通过我司提供的投诉渠道进行反馈。我们将尽快响应并解决问题，确保本项目任职的员工的合法权益不受损害。



第五节 对责任事故的处理承诺

(对责任事故的处理承诺优于说明：有 2 项以上措施优于需求)

1. 本公司郑重承诺，对于发生的事故，我们将积极承担相应的责任，并全力配合相关部门进行调查和处理。
2. 我们将严格遵守国家相关法律法规，按照事故责任的划分，承担相应的赔偿责任。
3. 在事故责任认定之后，我们将即将与受害人或者其代表进行沟通，并及时提供必要的赔偿。
4. 我们将确保赔偿的公平合理，充分尊重受害人的合法权益，根据受害人的损失情况，提供相应的经济赔偿。
5. 对于因事故导致的人身伤害，我们将承担医疗费用、康复费用、护理费用等相关费用。
6. 对于因事故导致的财产损失，我们将承担修复费用、维修费用、补偿费用等相关费用。
7. 我们将确保赔偿的及时到位，不迟延、不推委，尽快解决受害人的问题。
8. 在赔偿过程中，我们将保持与受害人的良好沟通，及时回应其关切和疑问，确保受害人的合法权益得到妥善保护。
9. 我们将加强事故防范措施，提高员工的安全意识，避免类似

事故再次发生。

10. 我们将对事故进行深入调查和分析，总结经验教训，完善公司的安全管理制度，确保公司的安全生产。

一、责任事故 24 小时响应的承诺

(一) 责任事故范围

本承诺涵盖以下类型事故（包括但不限于）：

1. 安全事故：火灾、溺水、高空坠物、人员受伤等
2. 治安事件：盗窃、破坏公物、纠纷冲突等
3. 自然灾害：暴雨积水、树木倒塌、极端天气影响等

(二) 10 分钟响应机制承诺

1. 全天候应急值守

- 设立 24 小时监控中心及值班电话，确保事故信息即时接收。
- 安保、工程等关键岗位 24 小时在岗，5 分钟内接听来电并记

录。

2. 分级响应时效

| 事故等级 | 响应标准 |

| 一级（紧急）：威胁人身安全或重大财产损失（如火灾、触电等） | 10 分钟内到场，同步报警并启动应急预案 |

| *二级（严重）：影响正常使用或存在隐患（如水管爆裂、电路

短路等) |25 分钟内到场处置|

| 三级(一般): 需维修但无即时风险(如路灯损坏、座椅松动等) | 10 分钟内到场核查, 30 分钟内解决 |

3. 闭环处理流程

- 接报: 记录事故时间、位置、详情, 初步判断等级。
- 处置: 按预案分工, 联动安保、工程、保洁等团队协作。
- 反馈: 处理完成后 1 小时内向投诉人/受影响方说明结果。
- 复盘: 3 日内提交事故报告, 制定预防措施。

(三) 配套保障措施

1. 预案演练

- 每季度开展 1 次消防、急救、防汛等应急演练, 确保全员熟悉流程。

2. 物资储备

- 常备急救箱、防汛沙袋、应急照明等物资, 定期检查更新。

3. 联动机制

- 与社区、消防、医疗等机构建立应急联络通道, 确保协同高效。

二、责任事故 1 小时内现场处置的承诺

(一) 责任事故范围

本承诺涵盖以下事故类型:

1. 安全事故（人员受伤、高空坠物等）
2. 治安事件（纠纷冲突、财物损失等）
3. 自然灾害影响（树木倒伏、积水等）

（二）现场处置承诺

1. 响应时效标准：

- 接报后立即响应，20 分钟内完成事故初步评估
- 25 分钟内（含评估时间）必须到达事故现场
- 到场后立即开展处置工作

2. 分级处置要求：

- 一般事故：1小时内完成现场处置
- 重大事故：1小时内控制事态，并启动应急预案
- 特别重大事故：1小时内上报主管部门

（三）处置流程保障

1. 接报渠道：

- 24 小时服务热线
- 园区应急呼叫系统
- 巡逻人员即时上报

2. 处置流程：

[1] 事故接报 → [2] 信息核实 → [3] 应急响应 → [4] 现场处

置 → [5] 后续跟进

(四) 配套保障措施

1. 人员保障:

- 配备专业应急小组, 24 小时值班
- 每月开展应急演练

2. 物资保障:

- 常备应急工具箱、急救设备
- 定期检查维护应急设备

3. 制度保障:

- 建立首问责任制
- 完善应急预案体系



第六节 各服务质量达标率≥90%的承诺

(各服务质量达标率≥90%的承诺说明：有1项以上措施优于需求)

根据本项目的物业服务的情况要求，我们明确了本项目物业安保和保洁服务管理标准、总目标及阶段性工作目标。

一、管理总目标

我们确定了总目标：安全、文明、舒适、整洁、有序的一流的办公、园区环境，二年内使项目达到市物业管理优秀标准，同时为符合国际化的管理标准，我们将在本项目建立并实施 ISO90001 质量管理体系，实现合同期内安全责任事故为零。

二、阶段性工作目标

★一年内干部、职工和游客满意率达到 95% 以上。

★质量环境管理体系运行规范有效。

★一年内达到市级的物业管理示范标准。

为实现我们按市级物业管理优秀评比标准，并结合我们的质量方针和质量目标，对各项管理服务承诺如下指标，并采取切实可行的措施予以落实。

(一) 保洁率

公司内控标准 100%	
承诺指标	100%
测定依据	保洁达标面积/保洁总面积×100%=100%
保 证 措 施	1、配备完善的垃圾收集及处理设施，方便使用，加强宣传，提高保洁意识； 2、垃圾日产日清，封闭转运，杜绝二次污染； 3、每日巡视检查保洁情况，发现问题立即处理； 4、提倡“全员保洁，人过地净”。

(二) 综合总体服务满意率

承诺标准	98%以上
国优标准	95%
承诺指标	一年内达 98%以上
测定依据	$(\text{满意人数} + \text{基本满意人数}) / \text{总人数} \times 100\% \geq 98\%$
保障措施	1、实行开放管理，公开服务内容、服务质量标准，使物业管理工作始终处于监督中； 2、设立征询意见箱和投诉受理电话。每半年作一次满意调查，由项目主管主持对调查结果及反馈意见进行分析，及时调整和改进管理服务方案。对不合格项提出纠正和预防措施，并将实施结果直接公布； 3、通过每季度召开一次质量分析会，每季度组织一次内部质量审核，每季度开展一次管理评审活动，不断改进和完善质量保证体系。

(三) 在职人员专业培训合格率

公司内控标准 100%	
承诺指标	100%
测定依据	培训合格人数/管理人员总数×100%≥100%
保障措施	1、建立严格的培训制度并制订详细的培训计划，配备专职培训师以及先进的培训设施； 2、入职培训、岗位技能培训、素质提高培训和理论政策培训相结合，采用先进的培训方式确保培训效果； 3、强调理论与实践相结合，培训与考核相结合，采取有针对性的“啄木鸟式”培训方法，不断提高员工的工作能力与工作绩效；

(四) 治安案件发生率

公司内控标准		$\leq 0.5\%$
承诺指标		$\leq 0.5\%$
测定依据	案件发生次数/办公楼面积 $\times 100\% \leq 0.5\%$	
保 证 措 施	1、提供 24 小时固定岗服务。充分发挥技防手段的作用。 2、外来施工单位必须签订施工责任书, 施工人员挂牌上岗, 定位施工。 3、树立“全员防恐”意识, 建立“快速反应和快速支援”体系。 4、实行大件物品搬出入登记制度, 严格控制物料进出。 5、固定岗实行准军事化管理, 定期进行军事素质和业务技能培训, 不断提高处理可疑或突发事件的能力。	

(五) 火灾年发生率

公司内控标准	
承诺指标	< 0.1%
测定依据	火灾发生次数/办公楼面积×100% < 0.1%
保障措施	1、实行全员义务消防员制，建立一支“消防快速反应分队”；制定严格的消防管理制度和详细的消防应急作战方案，每半年组织一次消防实战演习。 2、定期开展各种形式的安全用电、用气和防火宣传，提高干部职工的消防意识。 3、办公楼所有动火作业，施工单位必须事先申报并办理动火登记手续。施工单位应指定动火部位监控人，并配备足够的消防器材。 4、定期为干部职工提供安全用电检查，及时消除隐患。 5、加强巡视和维修养护工作，确保消防设施设备的完好。

(六) 年有效投诉率和处理率

1、年有效投诉率

公司内控标准		< 5‰
承诺指标		< 2‰
测定依据	有效投诉次数/办公楼面积×100% < 2‰	
保障措施	1、不断培养和树立员工的服务意识，为干部职工提供优质的服务，使员工追求干部职工百分之百的满意。 2、保持采购人和公司之间沟通渠道的畅通，设立投诉电话和投诉信箱，不断超越采购人的服务需求，及时改进工作中存在的问题和缺点。	

2、投诉处理率

公司内控标准		> 100%
承诺指标		> 00%
测定依据	处理有效投诉次数/有效投诉总次数×100% > 100%	
保障措施	1、实行 24 小时值班，接受干部职工的各类投诉。值班员做好投诉记录，并根据投诉内容传递至相关责任部门。 2、各责任部门接到投诉后应立即采取补救措施，并在预定时间内向干部职工回复。暂时无法解决的问题应制订解决的计划并向干部职工进行解释。 3、投诉处理率作为部门及员工个人每月工作考核的重要指标直接与工资挂钩。	

(七) 管理人员专业培训合格率

公司内控标准	≥100%
承诺指标	≥100%
测定依据	管理人员培训合格人数/管理人员总数×100%≥100%
保证措施	1、建立严格的培训制度并制订详细的培训计划，配备专职培训师以及先进的培训设施。 2、入职培训、岗位技能培训、素质提高培训和理论政策培训相结合，采用先进的培训方式确保培训效果。 3、强调理论与实践相结合，培训与考核相结合，采取有针对性的培训方法，不断提高员工的工作能力与工作效率。

(八) 消防设施设备完好率

公司内控标准		> 98%
承诺指标		> 98%
测定依据	消防设施、设备完好数量/消防设施、设备总数量 × 100% > 98%	
保 证 措 施	1、建立严格的各类消防设施、设备的定期巡检、保养制度，切实按照制度执行。 2、对各类消防设施，指定专人负责，建立责任追究制度。 3、建立严格的抽检制度，奖罚分明。 4、按消防设施的不同功能，进行分类，分别计算完好率。	

(九) 违章发生率

公司内控标准	<1%
承诺指标	<1%
测定依据	发生违章数量/办公楼面积×100% < 1%
保 证 措 施	1、加强物业管理各项规章制度的宣传。 2、严格按照采购人物业服务采购合同办事，树立物业服务中心权威。 3、加强巡视，及时发现问题，尽早杜绝违章事件。



第七节 服务态度（文明用语规范）的承诺

为了给广西壮族自治区药用植物园提供更加优质、高效的物业服务,天旭物业服务公司特此就服务态度及文明用语规范作出以下郑重承诺:

一、服务态度承诺

1. 热情友好:我们的物业工作人员将始终保持热情、耐心、友好的服务态度,积极、主动地回应广西壮族自治区药用植物园干部职工及游客的需求和咨询,做到微笑服务。

2. 专业高效:我们将以专业的知识和技能,高效处理广西壮族自治区药用植物园干部职工及游客的各类需求和问题,确保诉求得到及时、有效的解决。

3. 文明礼貌:在与干部职工及游客交流时,我们将严格遵守文明用语规范,使用礼貌、得体的语言,绝不使用粗俗、侮辱性或攻击性的言辞。

4. 尊重理解:我们将充分尊重每一位干部职工及游客的需求,耐心倾听干部职工及游客的意见和建议,以理解和包容的态度对待每一位干部职工及游客。

二、文明用语规范

1. 问候语:在与干部职工及游客交流时,我们将主动使用问候语,如“您好”、“早上好”等,表达我们的尊重和友好。

2. 感谢语:对于干部职工及游客的配合和支持,我们将及时表达感谢,如“感谢您的理解”、“感谢您的支持”等。

3. 道歉语:若因我们的工作失误给干部职工及游客带来不便,我们将诚恳道歉,如“非常抱歉给您带来不便”、“我们对此表示深深的歉意”等。

4. 引导语:在指引干部职工及游客或解答问题时,我们将使用清晰、明确的引导语,如“请跟我来”、“这边请”、“这个问题可以这样解决”等。

5. 告别语:在与干部职工及游客交流结束时,我们将使用告别语,如“再见”、“祝您生活愉快”等,表达我们的祝福和告别之意。

三、服务监督与改进

1. 设立投诉渠道:我们将设立专门的投诉渠道,包括服务热线、意见箱等,方便干部职工及游客随时向我们反馈问题和意见。

2. 及时处理投诉:对于干部职工及游客的投诉,我们将认真倾听、及时处理,并在规定的时间内给予回复和解决。

3. 持续改进服务:我们将定期对干部职工及游客的反馈进行分

析和总结，针对存在的问题和不足，制定针对性的改进措施，并不断提升服务质量。

4. 员工培训与教育：我们将定期组织员工进行服务态度和文明用语规范的培训和教育，确保每一位员工都能严格遵守承诺，为干部职工及游客提供更加优质的服务。

天旭物业服务公司将严格遵守以上承诺，不断提升服务质量，努力为干部职工及游客营造一个温馨和谐办公和游览环境。



第八节 实施员工培训的承诺

为了不断提升天旭物业服务质量和员工专业能力,确保为广西壮族自治区药用植物园提供高品质、高效率的服务体验,广西天旭物业服务有限公司特此郑重承诺,将全面实施并持续优化员工培训计划。

以下是我们关于员工培训的具体承诺:

一、培训目标与原则

1. 提升专业技能:通过系统培训,确保每位员工掌握必要的物业服务技能,包括但不限于安全管理、环境清洁等方面的专业知识。

2. 强化服务意识:培养员工的服务意识和职业素养,树立“以业主为中心”的服务理念,确保每一位员工都能以热情、耐心、专业的态度为干部职工服务。

3. 促进个人成长:鼓励员工参与各类培训和学习活动,不仅提升工作技能,也促进个人职业发展和综合素质的提升。

4. 遵循法规标准:确保所有员工熟悉并遵守相关的行业法规、安全规范和公司规章制度,保障服务过程中的合法合规。

二、培训实施与监督

1. 制定培训计划:根据员工岗位需求和个人发展规划,制定详细的年度培训计划,并定期评估培训效果。

2. 培训效果评估：通过考试、实操考核、干部职工反馈等多种方式，对培训效果进行评估，及时调整培训内容和方式。

3. 持续跟踪与改进：建立员工培训档案，持续跟踪员工的学习进度和成长情况，不断优化培训体系和内容。

4. 激励机制：对于积极参与培训、表现突出的员工给予表彰和奖励，激发员工的学习积极性和工作热情。

三、承诺履行与责任

我们深知员工培训对于提升广西壮族自治区药用植物园服务质量的重要性，因此，我们将坚定不移地履行本承诺书所列的各项承诺。若因我们的原因未能有效实施培训计划，导致服务质量下降或干部职工不满，我们将承担相应的责任，并积极采取措施进行整改，直至达到干部职工满意的标准。



第九节 对招标文件《第二章 招标项目采购需求》完全响应的承诺

致：广西壮族自治区政府采购中心

广西壮族自治区药用植物园

我方收到贵方广西壮族自治区药用植物园物业管理服务采购/GXZC2025-G3-001236-CGZX项目招标文件，在完全理解该项目物业服务采购需求和商务条件以及其他要求后，我方决定参加该项目招标采购。

针对公开招标采购文件中的采购需求作出如下承诺：

(有 17 项优于招标文件需求，为正偏离，其他均为无偏离，没有负偏离)

一、总则

1. 磋商供应商必须按《劳动合同法》和政府有关部门规定为全体服务人员交纳所有相关的社会保险及其他相关费用。

2. 物业管理服务区的地址及范围：

1) 地址：广西南宁市兴宁区长堽路 189 号；

2) 范围：广西药用植物园全境：科研行政区（1-6 号楼，传承创新 1-3 号楼，科研行政区中央花园，静水池，电单车棚）建筑外围；广西药用植物园景区范围（含边界围墙周边范围）；所有停车场区域；停车场收费岗；东门广场，西门广场，南门广场，北门广场；消防监

控室。

3. 物业管理服务的内容：

1) 治安保卫和消防安全工作；

2) 卫生保洁；

3) 停车场的管理和停车秩序的引导；

4) 磋商供应商应根据甲方在物业管理服务工作方面的要求，提出针对性强的服务方案。

5) 本项目不允许转包，也不可以分包

二、物业管理服务

(一) 物业管理服务区的治安保卫和消防安全工作

1、岗位人数要求

执行全园安保工作需工作人员 37 人，具体分工如下：

优于项一

我公司承诺：执行全园安保工作需工作人员 37 人，投标时拟投入保安人员均持有保安员证。具体分工如下：

A、项目主管 1 人：主要负责统筹安排日常工作，负责制订各项必要的应急预案并组织人员学习和演练，审核、制订年度工作计划，员工培训计划、批准季度、月、周工作计划，检查落实工作执行情况，发现问题及时处理，对工作质量和进度负总责。并负责与业主方日常

工作联系，担任项目主管和保洁主管的人员要求手机 24 小时开机，手机号码交业主方备案，业主认为项目主管和保洁主管不称职的，中标方应无条件更换。

优于项二

我公司承诺：A、项目主管 1 人：主要负责统筹安排日常工作，负责制订各项必要的应急预案并组织人员学习和演练，审核、制订年度工作计划，员工培训计划、批准季度、月、周工作计划，检查落实工作执行情况，发现问题及时处理，对工作质量和进度负总责。并负责与业主方日常工作联系，担任项目主管和保洁主管的人员要求手机 24 小时开机，手机号码交业主方备案，业主认为项目主管和保洁主管不称职的，中标方应无条件更换。投标时拟投入项目主管持有本科毕业证、中级职称证、高级物业管理师证。

B.门区安保岗 15 人：全园共设置东门、西门、南门、园区警务值班室、花鸟市场收费岗 5 个门区安保岗：5 个门岗×3 班/天×1 人/班=15 人。

C.机动巡逻岗 9 人：全园共设置早、中、晚 3 个巡逻岗班：早班 3 人，中班 3 人，夜班 3 人= 9 人。

D.科研行政区安保岗 6 人。

E.消防监控室安全员 6 名：24 小时值班，每天 3 班，每个班次

不低于 2 个人。值班人员负责对火灾报警器进行日常检查, 交接班时填写《消防控制室值班记录表》。

2、工作内容

安保服务: 消防监控室 24 小时值班如遇突发事件第一时间处理, 24 小时门卫值勤、重点场所(区域)守护、大型活动与会务工作的安全保障, 临时性的应急处置、搬运工作。做好广西药用植物园防火、防涝、防盗、防破坏、防事故等安全工作, 配合相关部门打击广西药用植物园内部与周边的违法犯罪活动。

3、管理要求

(1) 依托行业标准, 根据广西药用植物园的物种保存基地、科研、技术转化、景区对外服务、科普研学基地等特点, 按照广西药用植物园有关管理规定要求, 熟悉广西药用植物园安保、保洁管理的特点, 根据广西药用植物园内的不同服务对象, 制定切实可行的服务方案和应急预案, 突发事件反应迅速, 预案处置有力。

(2) 依法办事, 文明值勤, 严格管理, 保障广西药用植物园全境范围内人员、财产不受侵害, 维护正常的物种保存、科研、技术转化、景区对外服务、科普研学等秩序。

(3) 做好执勤、巡视、安全监控和违禁危险品监控及避雷、防火、防盗、防破坏、防事故、抢险及协助处理突发事件等工作。如发

生突发事件，物业公司应在第一时间到现场维护秩序并向业主报告，及时控制事态，并配合做好处理工作。

优于项三

我公司承诺：（3）制定突发性火灾等紧急事件处理程序，做好执勤、巡视、安全监控和违禁危险品监控及避雷、防火、防盗、防破坏、防事故、抢险及协助处理突发事件等工作。如发生突发事件，物业公司应在第一时间到现场维护秩序并向业主报告，及时控制事态，并配合做好处理工作。

（4）负责广西药用植物园内道路交通车辆行驶秩序和停放管理。进出车辆，由物业公司保安人员负责指挥有序停放和安全管理。

优于项四

我公司承诺：（4）负责广西药用植物园内道路交通车辆行驶秩序和停放管理。进出车辆，由物业公司保安人员负责指挥有序停放和安全管理，并配合园区做好人员、车辆进出来访登记。

（5）负责广西药用植物园内公共安全方面管理及治安维护等，若召开大型会议，重大集会和举办各种活动期间，应加派人员维护整个自治区政务服务中心的治安秩序，重大节假日、重大活动等期间，必须加强巡逻，保证业主的安全稳定，防止意外事故发生，所需人数由业主确定，费用由物业公司负责。

优于项五

我公司承诺：（5）负责广西药用植物园内公共安全方面管理及治安维护等，若召开大型会议，重大集会和举办各种活动期间，应加派人员维护整个自治区政务服务中心的治安秩序，重大节假日、重大活动等期间，必须加强巡逻，，制定安全应急预案，确保辖区安全稳定，保证业主的安全稳定，防止意外事故发生，所需人数由业主确定，费用由物业公司负责。

（6）负责广西药用植物园对应门前“三包”及公共秩序管理，禁止各广场两侧出现乱摆乱放现象。

（7）完成业主交办的其他工作。

4、消防管理要求

（1）对消防系统（包括消防控制主机，烟感探测器、温感探测器、喷淋、消火栓、气体灭火、防火卷帘、送排烟风机、消防应急灯、疏散指示灯、消防广播等）进行日常管理。每隔2小时定期巡更检查，做好检查记录，并形成文字材料。

优于项六

我公司承诺：（1）对消防系统（包括消防控制主机，烟感探测器、温感探测器、喷淋、消火栓、气体灭火、防火卷帘、送排烟风机、消防应急灯、疏散指示灯、消防广播等）进行日常管理。每隔1小时定

期巡更检查，做好检查记录，并形成文字材料。

(2) 协助业主进行消防设施设备、标识放置等维护管理，排查隐患，遇火情及时按消防事故应急预案处理，及时报告相关部门。

(5) 每年宣传消防法，普及消防知识 2 次，每年 9 月份定期进行消防演习 1 次。

(4) 负责消防监控室各项工作，要求持证上岗，所持证书为消防设施操作员中级以上证。24 小时值班，每个班次不低于 2 个人。值班人员负责对火灾报警器进行日常检查，交接班时填写《消防控制室值班记录表》。



5.安全保卫标准

(1) 所有人员统一着工作制服上岗，戴保安帽，文明用语，提供文明礼貌服务。

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

优于项七

我公司承诺：(2) 保安人员巡逻岗每隔 2 小时定期巡更，做好检查记录并存档，维护好公共秩序。

(3) 建立台账，实行外来人员、车辆出入登记、大件贵重物品出入登记制度。

(4) 保证文件、资料和业务情况的安全管理，不泄密。

(5) 保安人员巡更中发现问题，应在现场维护秩序并在 5 分钟内向广西药用植物园工作人员报告，及时控制事态，配合做好处理工作。

(6) 双休日、节假日、晚班保安人员须坚守岗位，不脱岗。

(7) 严禁保安私自乱收取费用。

(8) 加强停车场的车辆管理。有序引导工作人员及办事群众车辆停放。

优于项八

我公司承诺：(8) 张贴完善、合理的引导标识，加强停车场的车辆管理。有序引导工作人员及办事群众车辆停放。

优于项九

我公司承诺：(9) 严禁闲杂无关人员及车辆进出园区；维护各区域通行、停车等公共秩序，确保安全出口和消防通道畅通；

优于项十

我公司承诺：(10) 参与采购人组织的安全、消防检查活动，保安人员、消防人员能正确熟练掌握各种消防、物防、技防等设施的使用方法以及应急处置方案。

优于项十一

我公司承诺：(11) 定期对保安人员进行培训并考核。

(二) 物业管理服务区的保洁工作

(三) 1、人数要求

执行全园保洁工作共需人员 19 人 (其中保洁主管 1 人、园区保洁 14 人、行政区保洁 4 人)

2、服务范围：

负责药园全境 (含围墙周边范围) 的保洁工作, 保洁总面积 617677.5 m² (中药材种质资源科普宣传区域 124144 m², 种质资源专类园 75828 m², 一般中药材收集保存区域 75062.2 m², 道路 88750 m², 文化广场 15886 m², 停车场 30854 m², 中心湖区广场 3995.3 m², 水体面积 80000 m², 西门停车场 2 处面积约 8000 m²、西门游客中心 1 处建筑面积 686 m²、东门停车场 1 处面积约 6000 m²、东门游客中心 1 处建筑面积 406 m²、诗经植物园 1 处面积约 91066 m²、传承创新大楼建筑面积 (含地下室) 约 17000 m²)、行政区保洁工作、采购人临时安排的保洁工作。

3、工作内容要求

保洁服务：整理清除卷角、污损、过期的各类标识标牌、横幅、广告, 确保无乱张贴、乱涂写、乱刻画, 无乱堆乱放物品的现象; 垃圾清运及时、分类收集, 无积存垃圾、纸屑、烟蒂、污物现象; 各办

公区域, 实验室, 会议室, 食堂, 售票处, 停车场, 广场, 电单车棚, 走廊、走道、连廊等干净卫生; 食堂、健身房、公共卫生间等设施干净、无明显异味; 保障园区内道路、广场、水池、停车场等区域卫生整洁; 花草树木、绿地、景观、花圃无明显枯叶腐枝堆积。

4. 管理要求

广西药用植物园内公共区域所有道路、广场、水池、花园景点、休闲场所的地面(包括绿化带、绿地内道路等)以及广西药用植物园周边与市政公路交界处以内范围。广西药用植物园科研行政区范围内所有楼栋(1-6号楼, 传承创新15号楼等)宣传栏、垃圾桶、单车棚及其它公共场所雨棚(含棚顶)、路灯、路牌、雕像及其它公共设施、食堂、健身房、公共卫生间等。广西药用植物园内其它公共用房及周边地带的保洁。

5. 卫生保洁标准

(1) 垃圾日产日清、垃圾箱外表干净, 无异味。

优于项十二

我公司承诺: (1) 垃圾日产日清、垃圾箱外表干净, 无异味, 定期巡查, 保证垃圾箱无损坏。

(2) 公共场地保持清洁, 无杂物、废物, 无纸屑、烟头等废弃物。

(3) 广西药用植物园内保持地面干净，无污渍、积水、杂物，扶手干净、无积尘、其它部位无明显积尘，无蜘蛛网。

优于项十三

我公司承诺：(3) 广西药用植物园内保持地面干净，无污渍、积水、杂物，扶手干净、无积尘、并定期对扶手进行消毒，其它部位无明显积尘，无蜘蛛网。

(4) 卫生间保持清洁，无污渍、无异味，卫生纸、洗手液等保洁消耗品及时提供和补给。

(5) 每季度固定并且按上级要求不定期对所辖物业进行“四害”消杀清理工作。

优于项十四

我公司承诺：(6) 每半年开展2次环境消毒工作，2次除“四害”工作，并且按上级要求不定期对所辖物业进行“四害”消杀清理工作。

优于项十五

我公司承诺：(7) 消火栓、指示牌、信报箱、宣传栏、指示牌等物件定期擦拭，保持干净无尘。

(三) 其它要求

(1) 物业公司派遣广西药用植物园的保安人员要求品德好，无

不良劣迹，无犯罪前科，无纹身。物业公司须将所有保安人员的基本资料报自治区政务服务中心登记备案。

(2) 物业公司需派遣培训合格的物业服务人员统一着工作制服上岗，为广大的干部职工及客户提供文明礼貌服务，营造良好的办公环境。

(3) 物业公司要有健全的福利制度，确保派遣至广西药用植物园的物业服务人员安心工作，增强物业服务人员的责任心、归属感。

(4) 在工作期间如发生物业服务人员工伤、人身意外事故伤害、劳动纠纷等，均由物业公司负责。

(5) 物业公司派遣的物业服务人员必须严格遵守国家的法律、法规以及广西药用植物园的各项规章制度，积极配合检查和监督。

(6) 中标物业管理公司在签订物业管理合同之日起1日内接手进驻并逐步进行移交工作，3日内工作移交完毕，进入正常物业管理工作。

(7) 物业公司每季度过后5个工作日内向业主汇报物业管理总体情况。

(8) 物业公司应严格执行国家，自治区有关物业管理法律法规规定和物业管理服务合同，对业主的办公场地实施专业化统一管理。不得擅自占用和改变公用设施的使用功能，如需使用必须与业主协商，

经业主同意后方可实施。

(9) 业主为中标物业公司提供必要的办公用房一间，中标物业公司无权出租、买卖和抵押。业主不提供住宿条件。

(10) 广西药用植物园为国家级森林防火单位，所有安保、保洁人员禁止在园区内吸烟或者任何使用明火行为，一旦发现将对公司及个人进行处罚。

(四) 考核标准

1. 综合服务

(1) 与广西药用植物园签订规范的物业服务合同（协议），双方的权利义务关系明确，公布物业管理服务项目、内容及物业服务标准，严格按照合同约定提供物业服务。

(2) 建立有完善的物业管理制度、作业流程及物业管理工作计划及实施时间。建立财务制度，财务收支符合国家有关规定。

(3) 广泛的应用专门的物业管理软件、计算机系统对业主及房产档案、物业管理服务、收费情况、设备档案和日常办公进行管理。

(4) 按合同适时组织开展健康有益的文体娱乐活动。

(5) 支持和配合物业管理的各项工作，每年进行一次对物业管理服务满意度抽样调查，满意率需达 90%以上，并对不满意的情况进行分析并及时整改。

优于项十六

我公司承诺：（5）支持和配合物业管理的各项工作，每年进行一次对物业管理服务满意度抽样调查，满意率需达 $\geq 90\%$ ，并对不满意的情况进行分析并及时整改。

（6）物业管理企业持有有效证照，人员配置合理。消防监控室安全员按照国家有关规定取得消防设施操作员证，岗位责任制明确。

（7）全体员工统一着装，佩戴标志，服务意识高，敬业精神高，业务素质强，行为语言规范，服务主动、热情。

（8）定期对服务人员进行物业管理业务知识培训、消防培训及其他服务培训。

优于项十七

我公司承诺：（8）定期对服务人员进行物业管理业务知识培训、消防培训及其他服务培训，并进行考核。

2、监督与违约处置

广西药用植物园将对保安、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，广西药用植物园有权视情节轻重予以扣减合同金额作为违

约金:

1.未按合同规定派足人员的,广西药用植物园有权按缺员人数、缺员天数及平均日工资标准扣除费用。依此类推。

2.未执行采购文件、合同规定任务的,或对广西药用植物园要求整改的问题未在规定时间内完成整改的,广西药用植物园有权扣减合同总额的2%,直至执行、整改为止。出现以上情形三次以上的(含三次),业主有权终止合同。

3.未经业主同意,不得擅自更换项目主管。业主有权建议更换不称职员工。

4.未及时配备派驻保安、保洁人员的统一服装(人员上岗15日内)的,每人每天扣减50元。

5.业主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,每人每次扣减100元。

三、各岗位人员配置要求:

以下人员需求所需提供的学历证、健康证、消防设施操作员证等证明材料在投标时必须提供,不提供则视为投标无效。若中标,上岗前需进行人证合一核验,如无法满足条件,则属于违约,一切后果由中标人承担,采购人有权追究相关法律责任。

(一) **乙方资质要求:** 除取得合法资质外, 中标公司可在中标后约定时间内建立项目部、办公室、办事处等本地化服务机构。

(二) **乙方派往甲方的所有岗位服务人员不少于 56 人:** 项目主管 1 人, 保安人员 36 人, 卫生保洁员 19 人 (含保洁主管 1 人)。

(三) **各岗位人员资格条件:**

(1) **项目主管 1 人, 具体要求如下:**

具有大专及以上学历, 3 年以上物业主管工作经历。主要负责统筹安排日常工作并负责与业主方日常工作联系, 担任项目主管和保洁主管的人员要求手机 24 小时开机, 手机号码交业主方备案, 业主认为项目主管和保洁主管不称职的, 中标方应无条件更换。

(2) **保安人员: 36 人,** 身体素质佳, 能吃苦耐劳, 安保人员年龄在 18—55 岁之间, 身高在 165 cm 以上, 身体素质良好, 具备良好的综合素质, 具备一定沟通能力, 相貌端正, 身体健康 (持健康证)。责任心强, 反应敏捷, 精神面貌佳, 能认真遵守各项规章制度, 熟练掌握工作流程, 实行半军事化管理, 保安员年龄不超过 55 周岁。其中负责消防监控室各项工作 6 人, 要求持证上岗, 所持证书为消防设施操作员证。所有人员无不良爱好, 无犯罪记录。

(3) **卫生保洁人员: 19 人,** 其中保洁主管 1 人, 女性, 要求大专及以上学历, 年龄不超过 45 周岁, 要求具有良好的沟通协调能力,

能够有效调节员工情绪,处理员工纠纷,以及与其他部门或单位进行有效沟通,具备团队管理经验,能够制定和执行保洁工作计划,合理安排人员工作任务,并对保洁工作执行情况进行检查和监督。其他保洁人员年龄不超过 55 周岁,身高在 152 cm 以上,身体健康(持健康证),有较强的吃苦耐劳精神。

四、服务期限: 一年。

五、采购预算: 216 万元。

六、付款方式:

(1) 支付比例和进度

(一) 预付款支付



合同签订生效且甲方完成合同条款确认后,乙方向甲方提供请款函及合法有效的等额发票(预付款金额占合同总金额的 30%)。甲方在收到请款函及发票后的 10 个工作日内,向乙方支付合同总金额的 30%作为预付款。

(二) 进度款支付

自预付款支付完成之日起,乙方按合同约定提供物业服务,进度款按以下规则支付:每季度应付合同总金额的 25%。其中,第一季度应付金额从预付款中抵扣 25%(抵扣后无需额外支付),第二季度应付金额从预付款中抵扣 5%(实际支 20%),第三、四季度按 25%

进行支付。乙方需在每季度末提供请款函及对应金额发票，甲方收到后 10 个工作日内付款。

(2) 报价包含以下所列项目费用：

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

2.日常办公费及劳保费。

3.法定税费。

4.业主保洁过程中使用到的各种材料、工具、保洁用品的费用。

5.物业公司合理利润。

6.物业公司员工节假日、重大活动的加班费。

七、本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为物业管理行业。



第十节 对招标文件中《第五章 政府采购合同主要条款》完全响应承

诺

致：广西壮族自治区政府采购中心

广西壮族自治区药用植物园

我方收到贵方广西壮族自治区药用植物园物业管理服务采购
/GXZC2025-G3-001236-CGZX 项目公开招标文件, 我公司承诺接受

招标文件中合同协议各项条款:

甲方: _____

乙方: _____

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 _____

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) _____

_____;

(二) _____

_____;

(三) 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: _____

(¥ _____)

付款方式为: _____

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。甲方发现乙方未能严格按照管理服务方案和工作计划提供物业服务的, 有权要求乙方进行整改, 乙方拒绝整改或者整改不合格的, 甲方有权依据本合同第八条及招标文件的相关规定, 追究乙方的违约责任;

(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甲方损失的,应按责任比例相应承担费用;除采购文件中《采购需求》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的情形,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,甲方有权解除本服务合同,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内解决,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, 且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。

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

第十三条 合同各方一致确认协议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 本合同一式七份，具有同等法律效力。广西区财政厅政府采购监督管理处、广西壮族自治区政府采购中心各一份，甲方四份，乙方一份。

本合同甲乙双方签字盖章后生效，自签订之日起两个工作日内，



采购人应当将合同通过广西政府采购云平台上传完成合同网上公示。

甲方（章）	乙方（章）
年 月 日	年 月 日
通讯地址：	通讯地址：
法定代表人：	法定代表人：
委托代理人：	委托代理人：
电话：	电话：
电子邮箱：	电子邮箱：
开户银行：	开户银行：
账号：	账号：
邮政编码：	邮政编码：
经办人：	
年 月 日	

第十一节 回应采购人干部职工需求响应时限的效率承诺

我公司承诺物业服务中心设立 24 小时服务电话，随时处理干部职工、游客的咨询、求助，对干部职工的投诉在 24 小时内答复和处理。

项目主管每日将干部职工反映的问题记录在“物业服务中心接待记录表”内，按物业服务中心各项规定，能立即解决的，应该立即快捷地答复干部职工，并将该处理结果记录在“物业服务中心接待记录表”内，如果不能立即解决的，需转交至其它相关部门或人员，应将问题如实清楚的记录在“物业服务中心接待记录表”内，并及时转告其它相关部门。

项目主管每天审阅“物业服务中心接待记录表”，小问题立即派工处理，重大问题须上报公司相关部门，统一协调处理，但当天须给干部、职工、游客或来访人员有一个明确的答复，告知处理流程及处置期，做到事事有着落，件件有回音。

在接到处理问题的通知后，负责人在 20 分钟内到达指定现场并以最快速度处理问题。

凡是已办好的事情，当天向干部职工回复，原则上不超过第二天。

对采购人安排的事情，无论是否办好，在接到任务后的二个工作日内回复。以后每 1 个工作日回复一次，直到完成。

接到求助处理问题电话后 5 分钟到达现场。

接到采购人任务后或上级布置的任务后，5 分钟之内回复。

我公司对采购需求响应的承诺：

- 1、项目主管和保洁主管手机 24 小时开机，手机号码交给业主方备案。
- 2、消防监控室人员 24 小时值班；消防人员对消防系统每隔 2 小时定期巡更检查，做好检查记录，并形成文字；每年宣传消防法，普及消防知识 2 次，每年 9 月份定期进行消防演习 1 次。
- 3、门卫 24 小时执勤；保安人员巡楼岗每隔 2 小时巡更，做好检查记录，维护公共秩序；保安人员巡更发现问题，应在现场维护秩序并在 5 分钟内向广西药用植物园工作人员报告及时控制事态，配合做好处理工作。
- 4、保洁每季度固定并且按上级要求不定期对所辖物业进行“四害”消杀清理工作
- 5、物业公司每季度过 5 个工作日内向业主方汇报物业管理总体情况。

第十二节 关于服务承诺实施的员工培训

一、培训目标

我们致力于通过系统的培训,使每一位保安和保洁人员具备高度的职业素养、专业的服务技能和良好的应急处理能力,确保为药用植物园提供安全、整洁、有序的环境,满足园区的管理需求和游客的期望。

二、培训内容

(一) 保安人员培训

1. 法律法规学习

- 深入学习《中华人民共和国治安管理处罚法》《中华人民共和国消防法》等相关法律法规,确保保安人员在日常工作中依法行事,维护园区的正常秩序。

- 学习《劳动法》《合同法》等与自身权益相关的法律法规,增强法律意识,保障自身合法权益。

2. 职业道德教育

- 强化职业责任感和使命感,培养保安人员敬业、诚信、友善的职业道德,树立良好的职业形象。

- 教育保安人员遵守公司规章制度,尊重游客,文明执勤,杜绝任何违规违纪行为。

3. 安全防范技能培训

- 开展巡逻、门禁管理、车辆管理等日常安全防范技能培训，确保保安人员能够熟练掌握安全检查流程和方法。

- 学习防盗、防抢、防火等应急处置技能，包括火灾报警、初期火灾扑救、人员疏散引导等，定期组织消防演练，提高应对突发事件的能力。

- 学习监控设备操作与维护知识，确保监控系统正常运行，为园区安全提供技术保障。

4. 应急处理能力培训

- 针对可能出现的突发情况，如游客受伤、自然灾害、群体性事件等，制定详细的应急预案并组织培训和演练。

- 培训保安人员在紧急情况下如何快速反应、有效沟通、协调各方资源，确保人员安全和园区秩序稳定。

5. 服务意识与沟通技巧培训

- 培养保安人员的服务意识，使其明白自身工作不仅是安全保障，也是为游客提供良好体验的重要环节。

- 学习与游客沟通的技巧和方法，包括礼貌用语、微笑服务、耐心解答游客问题等，提升游客满意度。

(二) 保洁人员培训

1. 清洁技能培训

- 针对园区内不同区域（如道路、广场、室内展厅、卫生间

等)的清洁要求,开展专项清洁技能培训,包括清扫、拖地、擦洗、消毒等操作规范。

- 学习各类清洁工具和清洁剂的正确使用方法,确保清洁效果的同时,保护园区内的设施设备和植物不受损害。

- 培训垃圾分类知识和处理流程,确保园区内垃圾及时清理、分类投放,保持环境整洁。

2. 安全与环保意识培训

- 强调保洁工作中的安全注意事项,如正确使用清洁设备、防止滑倒摔伤等,确保保洁人员自身安全。

- 培养环保意识,教育保洁人员在工作中减少资源浪费,合理使用清洁用品,保护园区生态环境。

3. 服务意识与沟通技巧培训

- 与保安人员培训内容相似,保洁人员也需要具备良好的服务意识,将游客需求放在首位。

- 学习与游客沟通的技巧,如在清洁过程中礼貌告知游客注意安全、避免踩踏等,营造和谐的服务氛围。

三、培训方式与计划

1. 新员工入职培训

- 新入职的保安和保洁人员将在上岗前接受为期 [X] 天的集中入职培训,培训内容涵盖上述各项培训内容,确保新员工全面了

解公司文化、岗位职责和工作要求。

- 入职培训结束后，组织考核，考核合格者方可正式上岗，不合格者将进行补考，直至合格为止。

2. 定期在职培训

- 每月组织至少 1 次
在职培训，针对工作中出现的
问题和新知识、新技能进行补
充培训，持续提升员工的业务
能力。

- 每季度组织一次安

全知识培训和应急演练，模拟真实场景，提高员工应对突发事件的实战能力。

3. 培训师资安排

- 公司将安排具有丰富经验的内部培训师进行授课，同时邀请外部专家针对专业技能和法律法规等方面进行专题讲座，确保培训质量。

- 为每位员工配备经验丰富的老员工作为导师，在日常工作中进行“传、帮、带”，帮助新员工快速成长。

4. 培训效果评估

- 建立培训效果评估机制，通过考核成绩、日常工作表现、



游客反馈等方式对培训效果进行综合评估。

- 根据评估结果，及时调整培训内容和方式，确保培训效果达到预期目标。

四、培训监督与保障

1. 建立培训档案

- 为每位员工建立详细的培训档案，记录培训内容、培训时间、考核成绩等信息，作为员工晋升、评优的重要依据。

- 定期对培训档案进行整理和分析，总结培训工作中的经验和不足，持续改进培训体系。

2. 培训经费保障

- 公司将设立专项培训经费，确保培训工作的顺利开展。培训经费将用于培训教材购置、培训场地租赁、外部专家聘请、培训设备采购等方面，保障培训资源的充足供应。

3. 培训监督机制

- 公司将成立专门的培训监督小组，定期对培训工作进行监督检查，确保培训计划的严格执行。

- 对于培训过程中出现的问题，及时督促整改，确保培训质量。同时，鼓励员工对培训工作提出意见和建议，不断优化培训流程。

第十三节 办事处理承诺

物业服务中心要建立安保、保洁等各项服务制度并上墙公示。

物业服务中心严格遵守“公开”办事的原则，增强办事的透明度，采取公开工作人员姓名、职务、工作职责、办事程序流程等内容，方便干部职工办事。

物业服务中心坚持以人为本原则，日常服务工作中做到举止文明谦和，态度主动热情，服务及时周到，严格按照各项工作规范要求，在规定时间内认真办理各种相关手续。

物业服务中心落实首问责任制，遵循及时高效的原则，属于责任人范围内的能办理的事宜及手续现场立即办理，不能办理的，需对干部职工说明相关情况。

遵守限时办结制，办理手续需提供相关材料的，需要一次性告知并及时将各类事项的限时办结时间、办事程序和所需材料等按照物业服务公开办事的规定向管理区域公开。

第十四节 监督保障承诺

采购人对我公司组建的物业服务中心的服务进行监督管理, 我公司按合同约定提供物业管理服务, 接受采购人对物业服务的监督;

我公司承诺物业服务中心与采购人对接的部门保持必要的工作交流, 定期向采购人有关部门书面或口头汇报所承担的保安、保洁等工作开展情况及人员使用情况等信息反馈, 重大情况须及时报告; 定期于每月和每季度 5 日前书面向采购人汇报物业管理总体情况及工作总结。

采购人可对服务质量进行全程监控, 我公司日常工作不到位、不达标、质量不符合要求、或有违约现象, 将依据合同的约定, 作出相应的处理与处罚。

我公司在做好物业服务工作的同时有责任向采购人提供合理化建议, 以提高管理效率和管理质量。

物业服务中心加强内部监督检查, 严格按公司项目管理服务采购需求和服务标准提供服务, 物业服务中心每月对各岗位检查四次, 专业组每周对各岗位检查四次, 项目主管每天对当班岗位检查二次。对检查中发现的各类不合格服务, 严格按照公司《不合格控制程序》执行。发现的各类隐患问题以书面形式双向汇报。

第十五节 人员聘用的承诺

一、我公司保证

我公司保证：派出的服务人员符合国家的有关法律和规定的从业人员标准，热爱祖国、政治素质良好，遵纪守法，行为规范，服务主动热情，无不良品行、无犯罪记录。服从采购人管理，自觉遵守采购人干部和职工的规章制度，有良好的职业道德，爱岗敬业，服务工作中佩戴注明工作人员姓名、相片的工作证，着装统一，持证上岗；并具备任职所需的专业知识和有关工作经验，无被刑事处罚、劳动教养、强制隔离戒毒或者被开除公职、开除军籍等不良记录，服务期间工作人员按照岗位值班时间上岗，佩戴证件，着装统一、整齐，姿态端正，有礼有节，保持良好的精神面貌，做到耐心细致，不推诿，不厌烦；按规定交接班，不迟到、不早退、不脱岗、不在岗位上做与工作无关的事。物业服务中心将建立健全的员工工作责任心问责监督机制，对员工的工作进行不定期检查评估，坚持不断的进行员工培训，加强对员工的思想认识、人生观、价值观、工作热情、工作态度等方面的培训。

二、我公司承诺

我公司承诺：在签订中标合同前按人员资格条件要求，将承诺配置本项目的物业服务人员应持有的相应资格或证件、证书，以及派出

所近期开具的《无犯罪纪录证明》交采购人审核，经由中心后勤保障部门审核后才能上岗。我公司加强保密服务意识的培训，不得随意向无关人员泄露单位职工行踪信息及单位工作安排。

每一位物业服务人员都要树立为采购人服务的理念，为采购人提供礼貌、热情、周到的服务，细致周到的考虑全面，想干部职工所想，并强化服务人员思想意识的培养，形成全员共同的认识，坚持以人为本的服务理念，我们的服务应该以人为本、动态可变、人性化服务，满足干部职工的合理需求，了解干部职工的潜在需要；并主动积极地加强与干部职工的联系，多途径、多渠道征询和听取意见，不断改进工作。

第十六节 应急响应、增援的承诺

在遇临时工作：领导参观、楼层内有装修、加装设施、停电、搬运、临时清洁、组织活动等安排，工作量较小时，在本项目内人员能完成的情况下，我们将调动休息人员安排临时工作。

我公司承诺配备高素质、多专业人员组成的专业机动中队，随时听候指令，在项目应急需要时 1 小时内提供快速支援。

我公司承诺采购人内举行重要会议、重大活动期间积极保障公共环境卫生服务，如遇大型会议，将国物业服务中心调派人员，在 4 个小时内到达现场，全力支持现场活动的开展。

我公司承诺在突发重大事件时，立即启动联动机制，由公司调派物业人员，赶到现场应急各类突发事件，实现人力资源共享，以保障采购人顺利进行工作。

第十七节 关于员工最低工资发放和缴纳社会保险承诺书

承诺根据国家社会保险缴纳等因素和最新《南宁市人民政府关于调整南宁市最低工资标准的通知》有关规定，在充分考虑因政策调整和项目岗位人员的比例构成、岗位任务、人员性质(城市下岗职工等)、社会保险缴纳等因素的基础上，利用本项目资金依法、依规执行合同期内按国家规定为相关人员交纳**社会保险和意外伤害险**。人员工资(不算加班工资)不得低于**南宁市最低工资标准**。

规定要求：

我公司承诺为服务需要与**其他人**签订合同的，必须履行合约，不得损害采购人的利益，如侵害采购人利益的，采购人可从物业服务费中扣除相应金额，如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，与采购人无关。

第十八节 保密承诺函

广西壮族自治区药用植物园系一座容游览、科研、教学和生产于一体的综合性园区。这要求我公司严格执行国家有关的保密法律法规及规章制度。对采购人提供的各种管理资料，我公司必将妥善保管，不得向第三方提供、转述该资料的任何部分，否则，造成严重后果的，由我司承担法律责任。

因此我们要对员工实施保密工作，加强员工的保密意识，建立完善的保密规章和培训制度。

我司郑重承诺：我司所有聘用员工入职前必须与我公司签订保密协议，并开展至少1次保密工作强化培训，严格遵守中心安全及保密管理规定，所有服务人员不得通过信息、微信、微博、电话等方式泄露中心相关工作、业务信息，未经批准不得录制、拍照、拍摄、调取监控视频信息，杜绝发生各种失密泄密事件。我司要求在员工内部形成“三不”制度，即不该看的不看、不该听的不听、不该说的不说。绝对禁止翻看领导的文件，禁止打着采购人的旗号外出宣传，禁止以任何形式向外传递不该外传的信息，如果出现问题严肃处理责任人。

➤ 管理人员保密规定

➤（一）管理人员原则上只能在物业管辖区域的公共区域内巡查，如需进入办公室或档案室时，必须首先得到相关工作人员的批准。

➤（二）管理人员在处理日常书报信件收发时，不得偷看其中内

容，不能打听信件内容，不得向任何人透露信件的来源及去向。

➤（三）日常管理中物业服务中心与采购人各部门沟通的各类文字信息，必须分类保管，未经允许不得擅自处理。

➤（四）对采购人和干部、职工任何非管理范围内的事情，必须做到不该问的不问，不该看的不看，不该听的不听，不该说的不说。

➤ 固定岗保密规定

➤（一）对日常来访人员的情况、行程未经允许不得向任何人泄露。

➤（二）日常信访、工作中发现的任何异常情况，必须做好记录并通过文字表格从固定岗系统内部渠道向相关部门报告，严禁向无关人员透露。

➤（三）日常所看到的任何情况除非安全工作需要向相关人员及领导报告外，不得向任何人透露，更不得作为日常话题。

➤（四）严禁向无关人员透露管辖范围内发生的任何案件情况。

➤ 保洁员保密规定

➤（一）重要部门、主要领导办公室指定专人进行清洁，人员应保持相对稳定。

➤（二）清洁过程中未经允许不得将任何带字纸片以及电子文件试为垃圾丢弃。

➤（三）所有磁盘、带字纸张文件的处理必须经采购人干部和职

工各相关部门同意，并由专门途径处理，严禁未经允许擅自将采购人
干部和职工废纸变卖。

➤（四）清洁过程中必须做到不该看的不看，不该听的不听，不
该问的不问，不该说的不说。

➤（五）各办公室在进行地毯清洗等大型的周期性工作时，必须
经相关部门同意，并且现场必须最少有一名干部职工。

➤（六）保洁员在办公室内进行清洁工作时如果电话响起应及时
通知采购人的干部和职工工作人员，严禁擅自接听、偷听来电。



第十九节 针对安保秩序的服务承诺

为了确保为采购项目提供的秩序维护服务达到高标准、严要求，我司针对安保人员的服务特作出以下服务承诺：

一、专业安保队伍与服务态度

我司将配备一支专业、训练有素的安保队伍，安保人员熟悉中心环境，具备高度的责任感和职业素养。我司承诺安保人员文明执勤，言语规范，统一着装，并接受中心及社会群众对物业管理安保服务的各类安全信息的收集和反馈。对于各类建议、求助、问询、质疑、投诉、报案等，我们将及时处理，并建立回访制度和记录，确保每项服务都能得到满意的回应。

二、治安管理与事件处置

我司承诺将全力以赴维护园区的治安安全，确保秩序井然。对于园区内出现的纠纷及影响单位安全的事件，我司承诺将及时介入、妥善处置，防止事态扩大。我司承诺在任期内，中心将无重大刑事案件、治安事件、火灾事故等发生。

三、消防设备设施管理

我司承诺安保人员将严格执行消防设备设施的每日巡检登记制度，确保设备设施清洁完好、运行正常。一旦发现任何问题或隐患，安保人员将立即报告采购人后勤保障管理部门，并配合进行维修或更

换工作。同时，安保人员将每月将消防检查记录上交采购人后勤保障管理部门检查备档，以确保消防安全管理无死角。

四、安全应急预案与突发事件处理

我司承诺将制定详细的安全应急预案，以应对大型活动中可能出现的各种突发事件。安保人员将接受相关培训，确保能随时有效地处理突发事件，保障活动的顺利进行。

五、参与安全、消防检查与培训考核

我司承诺将积极参与采购人组织的安全、消防检查活动，并严格按照相关规定和标准执行。同时，我司承诺将定期对保安人员进行培训和考核，确保他们正确熟练掌握各种消防器材、物件等设备的使用方法，提高应对突发事件的能力。

六、严格执行岗位制度和岗位要求

我司承诺将严格按照岗位制度和岗位要求执行安保任务，确保每一项工作都落实到位。安保人员将加强对外来人员、外来车辆的管理工作，禁止闲杂人员进入园区，并协助采购人后勤保障管理部门管理职工宿舍楼外来租户的登记备案，确保中心的安全环境。

七、车辆停放管理与消防通道畅通

我司承诺将对园区内的车辆停放进行严格管理，确保各类车辆有序停放，并张贴指示标志，及时处理乱停乱放行为。同时，安保人员

将保证所有消防通道 24 小时畅通无阻，以便在紧急情况下能够迅速进行救援。

八、维护园区环境与制止不文明行为

我司承诺将加强巡逻力度，及时制止在园区内的不文明行为，如喧哗吵闹、溜狗、焚烧杂物、乱贴广告和宣传单等，以维护园区正常、安静的环境。同时，安保人员将加强巡查，严防汽车和电动车被盗、入室盗窃等事件的发生，并在发生重大事件时及时上报。

九、日常巡查与安全隐患处理

安保人员将坚持日常巡查，特别是对园区的重点防范区域进行不定时检查，以便及时发现并处理安全隐患。一旦发现安全隐患，将立即查明情况，排除险情，并及时报告主管部门及领导，确保园区的安全。

十、保持警惕与良好职业形象

在上班期间，安保人员将时刻保持警惕，精神饱满，以应对可能发生的突发情况。安保人员严禁与无关人员闲聊、看报纸或书籍、玩手机等电子产品，以免分散注意力。同时，安保人员严禁脱岗、严禁找非安保人员顶岗、严禁出现酒后上岗等违反职业规范的行为，以确保安保工作的专业性和可靠性。

第二十章 针对保洁的服务承诺

我司针对保洁人员的服务郑重承诺, 保洁人员在保洁时间内将全面负责园区内公共区域、公共设施设备的清洁保洁工作。具体承诺内容如下:

一、公共区域清扫与垃圾桶管理

我司承诺每天对园区范围内的所有道路路面、绿化花坛草坪、停车场(位)、电动(自行)车停车棚等公共区域进行至少 1-2 次的全面清扫, 确保地面无垃圾、积水、烟蒂、泥沙, 无明显污渍。

公共区域的垃圾桶将每天清空 2 次, 确保垃圾桶内外干净、无异味。

二、办公区与会议室清洁

保洁人员将每天对各个办公区进行至少 2 次的清洁, 包括地面、桌面、窗户等, 确保办公环境整洁。

会议室将在每次使用后进行即时清洁, 并在有特殊需求时增加清洁频次。会议室内的摆设将保持整齐, 垃圾桶也将保持内外干净。

三、垃圾房(桶)管理与冲洗

垃圾房(桶)将每天进行至少 2 次的清扫, 每周进行 2 次的冲洗, 确保垃圾房内外干净, 无异味。

在夏季,由于垃圾容易产生异味,保洁人员将增加冲洗频次至每周 2-3 次,确保垃圾房环境清新。

垃圾房内的扫把、垃圾斗等工具将分门别类摆放整齐,严禁将其他废弃物放置其内。

四、综合楼道清洁

保洁人员将确保综合楼的楼道每天进行清扫,确保门厅、楼道地面、大门干净,墙壁、天花板无蜘蛛网。

楼道内的公共设施,如消防栓、楼梯扶手等,也将定期进行清洁和保养。



五、公厕保洁

公厕将每天进行至少 4 次的清扫,确保地面干燥、无污渍,洗手池、水龙头、镜子等设施干净明亮。

公厕的门窗、墙面、窗台、墙角、天花板等将做到及时保洁,确保无污垢、无异味。

便器将定期进行清洁和消毒,确保无尿碱、无异味。

六、园区与水沟清洁

我司承诺保持园区等各保洁范围、水沟的清洁与整洁。每天将对路面、保洁范围、水沟进行至少 2 次的清扫,确保无垃圾、无积水、

无污渍。同时，我们将密切关注道路、公共区域、水沟的卫生状况，随时进行必要的清洁工作，确保园区公共区域环境的整洁与卫生。

七、卫生死角清扫

为了全面提升环境卫生质量，保洁人员将每周对园区内的卫生死角进行全面检查和清扫。这包括但不限于隐蔽角落、绿化带边缘、垃圾桶周围等容易忽略的区域。保洁人员将确保这些区域的卫生状况得到显著改善，并定期进行复查，确保无遗漏、无死角。



附件六：中小企业证明函



广西壮族自治区药用植物园物业管理服务采购

投标文件

第三篇 中小企业声明函

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加 广西壮族自治区药用植物园物业管理服务采购/GXZC2025-G3-001236-CGZX（项目名称及项目编号）项目采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. 广西壮族自治区药用植物园物业管理服务采购（标的名称），属于 物业管理（采购文件中明确的所属行业） 行业；承建（承接）企业为 广西天旭物业服务有限公司（企业名称），从业人员 105 人，营业收入为 2123.12 万元，资产总额为 914.39 万元，属于 小型企业（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于 （采购文件中明确的所属行业） 行业；承建（承接）企业为 （企业名称）、从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于 （中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：广西天旭物业服务有限公司

日期：2025年6月15日

守护有天地 生活更美好

102

备注:

- 1、从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报相关数据。
- 2、采购文件中明确的所属行业名称是根据《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）确定。



附件七：中标通知书

中标通知书

广西天旭物业服务有限公司：

广西壮族自治区政府采购中心受广西壮族自治区药用植物园的委托，就广西壮族自治区药用植物园物业管理服务采购（GXZC2025-G3-001236-CGZX）采用公开招标方式进行采购，按规定程序进行了开标、评标，经评标委员会评审，采购人确认，你公司为该项目的中标人，中标金额为：贰佰壹拾伍万伍仟柒佰伍拾捌元伍角叁分（¥2,155,758.53元）。

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

特此通知

广西壮族自治区政府采购中心联系人：许佩玲

联系电话：0771-8600346

采购人联系人：韩枫

联系电话：0771-5601290

广西壮族自治区政府采购中心

