

广西壮族自治区政府采购合同

合同名称：广西壮族自治区博物馆物业服务采购项目合同

合同编号：12N49850396620251

采购单位（甲方）：广西壮族自治区博物馆

住 所：南宁市古城路 21-7 号

供 应 商（乙方）：广西和实印象物业服务有限公司

住 所：南宁市青秀区金湖路 61 号佳得鑫水晶城 A 座 0805 号房

签订合同地点：南宁市

签订合同时间：2025 年 1 月 26 日

合同使用说明：根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照招标文件规定条款和中标供应商投标文件及其承诺，甲乙双方签订本合同。

合同书

甲方：广西壮族自治区博物馆

乙方：广西和实印象物业服务有限公司

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 广西壮族自治区博物馆物业 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 广西壮族自治区博物馆物业服务 使用人提供管理服务。

第二条 服务区域基本情况如下：

建筑面积 48600 m²，占地面积 39000 m²；具体物业范围及构成细目见本项目招标文件中第二章《招标项目采购需求》的相关内容。

第三条 乙方提供的物业管理服务包括以下内容：

(一) 馆区安全保卫服务；

(二) 展厅安全、秩序维护；

(三) 疫情防控服务；

(四) 公共服务秩序管理；

(五) 停车场秩序管理；

(六) 清洁保洁服务；

(七) 设备维护管理；

(八) 绿化养护服务；

(九) 白蚁“四害”查杀；

(十) 具体服务内容包含招标文件的《招标项目采购需求》、投标文件的《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物业服务质量要求及乙方在投标文件中的承诺执行。

本合同约定的服务质量要求见本项目招标文件中《招标项目采购需求》。

第五条 合同金额：叁佰叁拾玖万伍仟陆佰元整（¥ 3,395,600.00 元）；

服务期：2025 年 02 月 01 日至 2025 年 12 月 31 日。

付款方式为：

(一) 预付款：签订合同之日起 15 日内，由甲方向乙方支付合同总金额的 30%，签订合同时，乙方明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，甲方可不适用前述规定；

(二) 剩余款项，按月支付。

(三) 履约保证金：乙方在签订物业管理合同之日 3 个工作日内应向甲方以转账方式一次性缴纳合同金额的 2% 作为履约保证金。履约保证金不足额缴纳超过 10 个工作日的，甲方有权终止合同并不退回履约保证金。合同期满之后，如乙方无服务质量问题需

扣款，则甲方以转账方式无息足额退回履约保证金至乙方原银行账户。

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，全面履行本项目招标文件中规定的中标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，不履行本项目招标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招标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) 除合同约定外，乙方不得将本合同项目转包或分包给第三方，否则甲方有权单方终止本合同，乙方应承担因此给甲方造成的经济损失，包括但不限于依法应重新招标产生的各项费用、甲方向乙方追偿而支出的律师费、诉讼费等。

(四) 其他违约责任见采购需求的规定。

第九条 双方在履行合同中发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，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，则合同履行期可延长，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，并寄送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。

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 双方确认本合同落款通讯地址作为文书送达地址，该通讯地址适用于包括双方合同履行过程中的各类通知、协议等文件以及就合同发生争议进入民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序等阶段法律文书的送达。通讯地址需要变更时应当提前 15 个工作日书面通知对方。因提供或者确认的通讯地址不准确、通讯地址变更后未及时依程序告知对方或受送达方拒绝签收等原因，导致文书未能被实际接收的，邮寄送达的，以文书退回之日视为送达之日。

第十四条 签订本合同依据

- (一) 政府采购招标文件；
- (二) 乙方提供的采购投标文件；
- (三) 投标承诺书；
- (四) 中标通知书。

第十五条 本合同一式柒份，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，甲方肆份，乙方一份。

本合同甲乙双方签字盖章后生效，自签订之日起七个工作日内，采购人应当将合同副本报广西区财政厅政府采购监督管理处备案。

甲方（章） 	乙方（章） 
_____年____月____日	_____年____月____日
通讯地址：南宁市古城路 21-7 号	通讯地址：南宁市青秀区金湖路 61 号佳得鑫水晶城 A 座 0805 号房
法定代表人：	法定代表人：
委托代理人：潘华	委托代理人：苏明 
电话：0771-2707020	电话：0771-5661660
电子邮箱：	电子邮箱：hswy0631@163.com
开户银行：农行南宁古城支行	开户银行：渤海银行南宁分行
账号：20009101040000330	账号：2074228290000175
邮政编码：	邮政编码：530028
经办人：	2025年 1 月 26 日

广西壮族自治区博物馆物业服务采购需求

一、项目名称：广西壮族自治区博物馆物业服务采购项目

二、项目编号：GXZC2024-G3-006482-CGZX

三、项目类别：服务

四、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

五、采购项目预算金额（人民币）：340 万元。

一、项目基本概况：

物业概况：本馆展示区及办公区：位于南宁市民族大道 34 号，总占地面积约 39000 平方米，建筑面积约 48600 平方米。

服务项目需求包括：（1）馆区安全保卫服务；（2）展厅安全、秩序维护；（3）疫情防控服务；（4）公共服务秩序管理；（5）停车场秩序管理；（6）清洁保洁服务；（7）设备维护管理；（8）绿化养护服务；（9）白蚁“四害”查杀。

委托期限：2025 年 2 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日。

二、委托管理方式：

采购单位全权委托成交的物业管理公司在合同有效期内对采购单位物业实施综合一体化管理。

三、委托管理事项及要求：

1、对采购单位人员、财产的安全保卫管理、火灾防范和日常运行的公共安全秩序管理，包括但不限于以下内容：采购单位出入口、停车场管理、疫情防控、建筑物周边及内部空间的秩序维护、紧急安全事件的处置等。

（1）负责对进入馆陈列大楼观众认真进行安检，严防易燃易爆、剧毒等物品进入馆内，对不符合管理要求的物品要求存贮管理。坚决制止有关人员、组织进入馆区从事与采购单位业务无关的活动。

（2）陈列大楼展厅内安全、秩序维护。

（3）根据南宁市疫情防控指挥部的防疫政策做好馆区内的疫情防控工作。

（4）对外出人员携带的物品进行管理，未经办理手续，采购单位财产不得带出馆外。

（5）保安员要制止馆区内非法集会。如传销、散布非法言论等，并及时向采购单位报告，若出现难以控制的局面，须及时向公安机关报案。

（6）根据博物馆的实际情况建立健全各项安全保卫规章制度、各类应急预案、检查记录和奖惩制度。对来访、办事人员应建立询问登记制度。对秩序维护人员应聘、录用、离职应建立人事档案管理制度。

（7）设立安全检查小组，定期（每月和重大节日）或不定期对采购单位管理区域范围的安全进行大检查，并负责落实整改，把检查整改情况及时上报采购单位。

（8）设立防火工作专责小组，定期实行消防演练，做好消防工作，并负责消防设备的巡检、消防知识培训，及时补充消防器材，确保无火灾发生。

（9）负责对博物馆所属馆舍及场地、设施进行安全保卫，做好消防安全检查，维持相关场所的公共治安及正常秩序，保证保卫目标安全，严防案件事故的发生。检查中发现各种安全和事故隐患，应及时向博物馆安后部报告，遇有紧急情况时应 3 分钟内到达现场，向博物馆安后部报告的同时要立即采取相应应急措施，防止事态扩大并做好现场保护。对进出博物馆的车辆进行管理和疏导，确保道路畅通，车辆停放有序，必要时根据博物馆要求对出入车辆、物品进行检查。对游客的进出秩序进行监控和维护，控制噪音，制止喧闹现象，维护参观秩序，制止不文明行为。

2、中标人必须熟悉理解和正确使用涉及采购单位的设备设施，维护和管理的对象为整个采购单位管理范围内所有的设施设备，包括但不限于如下内容：

（1）供配电、照明、给排水、消防、空调、电梯、等系统涉及的设备、管线、开关、末端设备

等的清洁保养和维护管理，确保系统符合安全运行规定和正常工作；

(2) 房屋本体及服务设施的维护，如天花、地面、墙面、灯具、门窗、防渗漏、下水道、会议室桌椅等日常维护和保养工作。

(3) 某些国家规定必须由专业公司进行维护保养的设备(如变压设备、电梯、消防设备、变配电机房、安防设施设备、空调、多媒体设施设备等)的检验和保养费用，由采购单位另行支付，但成交人须承担维护、监督、管理职责，做好设备的日常管理和巡检，发现问题能及时做好应急处理并联系专业单位进行后续处理。

(4) 中标人负责设备设施的维护和保养，并承担日常操作和管理。在日常使用过程中要制定运行管理制度和操作规程，定人、定时开关设备，及时发现设备和设施在使用过程中的隐患并及时处理，杜绝安全事故发生。

(5) 中标人对管理区范围内用电安全、用电规范和设备设施使用进行监管。

3、采购单位陈列大楼、库房及室外馆区所属周边的清洁卫生、垃圾收集、清运。要求达到采购单位各处均保持整洁、卫生。所用卫生用品用剂要符合环保要求：

(1) 清洁范围包括但不限于：建筑物内外墙及屋顶、露台、道路、走廊、过道、展厅、多功能厅、互动区域、办公室、接待室、会议室、茶水间、洗手间、设备间、室外环境、水面等。

(2) 清洁服务内容：上述各区域及功能区的设备设施、地面、墙面、天花、灯饰、展柜、家具、书架、会议室桌椅、窗帘等的清洁、消毒工作以及垃圾收集、清运工作。

(3) 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，定期清理化粪池、垃圾箱。

(4) 负责整个采购单位垃圾的收集、清运，做到垃圾日产日清，垃圾清运费由采购人./负责。

(5) 卫生间使用的卫生纸、洗手液、香料等费用由采购单位负责。

(6) 清洁卫生时应使用的材料不能对清洁对象有腐蚀、划伤或破坏，如必需使用弱酸、碱度或挥发性清洁剂等清理，必须报告采购单位同意后才能进行。

(7) 所有卫生间必须每两小时清理一次，陈列展厅及大堂每天一次，大堂每个季度打蜡一次，(所需材料由采购单位提供)。

(8) 展柜内仪器设备层在馆方人员配合下每季度不低于一次保洁。

4、室外馆区所属周边绿化区域的管理与养护：

(1) 中标人要制订完善的绿化日常养护计划。根据环境树木和盆栽花苗的生长习性，专人负责、及时进行淋水、修剪、施肥、杀虫等各项管理措施，如有枯萎，及时更换，保持生长态势良好、造型优美、常新常绿。

(2) 中标人应定期对绿化工的绿化知识、服务礼仪等方面的培训，不断提高绿化管理养护水平。

(3) 遇大型活动、节日、会议或临时摆花，配合采购单位及时完成任务。

(4) 中标人要配备专业的绿化养护工具，并正确安全使用。

(5) 中标人做好绿化养护的防农药中毒、防毒虫、防蚊、防毒蛇等预防措施，以免伤害他人。

(6) 中标人须做好采购单位自有绿化植物的养护工作，定期施肥、浇水、修剪，保持生长态势良好、造型优美。

5、物业及物业管理档案、资料。要求分类有序地保管物业档案、资料，保证各类档案、资料完整，便于查询。

6、所属采购单位办公楼、指定区域、周边商铺水电的日常维护及代抄水电表及指定区域水电费代收缴工作。

7、负责馆内报刊收发系列工作。

8、建立《员工培训制度》(内容：思想素质、军体培训、工作岗位职责、礼节礼貌、消防知识及演习、应急处置和演练)，培训作为绩效考核的依据。

9、建立管理制度：执勤制度、巡查制度、工作交接制度、勤务登记制度、奖惩核效考核制度、

档案管理制度。

10、派遣到博物馆工作的管理层人员必须按博物馆上班时间准时到博物馆上岗，不得迟到早退，遇请假、外出公干需离岗，必须指定临时负责人衔接工作并通知博物馆安后部。

11、在保安派驻期间出现因故缺人，中标方必须做到缺人不缺岗，任何时候做到所有岗位全勤上岗，并且在3天内补齐编制人员。

12、保安人员在工作中出现迟到、早退、打瞌睡、脱岗、玩手机等违规违纪现象的，要进行批评教育并整改，如需更换人员，中标方须在3个工作日内解决。

13、每周召开一次中层及全体人员安全工作会议；定期组织开展消防、安防演练，每月不少于3次；每季度最少组织一次突发事件应急演练。

14、重大接待、大型活动、节日、临时活动、会议布置等须配合采购单位完成。

15、要求为保安员购买相关保险(养老、工伤、生育、失业、医疗)，另外还购买人身意外保险，并定期组织体检，办理健康证，确保保安人员身体保持健康。

16、人员配置：本项目人员配置总数不少于81人，人员配置数量与素质基本要求需符合以下要求，中标人签订合同时必须提供以下岗位人员的有效身份证件复印件及有效证明资料复印件。中标人所有工作人员到位率必须为100%，员工出现缺岗必须在15天内补齐，否则视为违约。

(1) 采购单位陈列大楼、文物苑、库房物业服务人员配置合计 81 人

序号	组织结构	岗位名称	工作时长	人数	岗位人员素质基本要求	岗位说明
1	管理组 4人	项目经理	9:00-17:00 (每周一闭馆，法定节假日及重大接待活动除外)	1	大专或以上学历，有八年以上物业管理经验。男性，身高1.68米以上，年龄35-48岁；女性，身高1.58米以上，年龄30-45岁以内。进驻服务前，项目经理必须通过采购方面试审核后任用。	负责制订及组织实施年度、月度工作计划、管理目标及实施方案；负责定期巡视管理区域，检查服务中心各部门工作落实完成情况，检查服务质量，及时发现问题，解决问题；负责与采购单位各相关部门领导沟通协调，建立良好的合作关系，积极配合采购单位各相关部门共同搞好管理工作；负责秩序人员的排班及调配工作；负责协调供电局、自来水公司、市政、环卫、劳动、消防、管段派出所、街道办等政府部门对外关系；监督各项制度、预案制订、工作台账落实情况；完成上级领导交办的其它工作。
		工程主管	9:00-17:00 (每周一闭馆，法定节假日及重大接待活动除外)	1	有高压电工证，具有五年以上物业管理经验，负责过办公楼物业项目机电水、电的技术管理，保障水、电的正常运行，并做好水电总输入、输出计量管理工作，采取有效措施，控制水电成本，杜绝跑、冒、滴、漏、偷、现象；完成博物馆工程主管必须通过采购人面试审核后任用。	负责监管及协助中央空调、电梯、消防、变压器设施设备维保公司进行日常维保工作；设备发生故障及时组织维修；负责各项维修维护工作；协助做好博物馆租赁区域设施设备、水电、安全检查等日常工作。
		项目主管	9:00-17:00 (每周一闭馆，法定节	1	大专或以上学历，有两年以上物业管理经验。男性，身	负责接听电话，把要做事项落实到相关部门或个人，并把落实结果反馈相关部门；临时活动会议布置；监督检查保洁员

			假日及重大接待活动除外)		高 1.68 米以上, 年龄 25-48 岁; 女性, 身高 1.58 米以上, 年龄 25-45 岁。进驻服务前, 项目管理员必须通过采购方面面试审核后任用。	各自所负责的清洁区域卫生情况, 监督检查保安消防安保工作, 办公档案归档并管理。分发、派送各部门学习用刊、报; 负责代收指定区域水电费。
		秩序主管	9:00-17:00 (每周一闭馆, 法定节假日及重大接待活动除外)	1	大专或以上学历, 有两年以上的安保管理经验, 退伍军人优先。男性, 身高 1.70 米以上, 年龄 22-46 岁; 进驻服务前, 秩序主管必须通过采购方面面试审核后任用。	负责保安队伍日常管理工作, 监督检查保安的日常执勤、培训、消防、安保处突工作; 制定各项应急预案, 组织演练, 实施, 保安军事训练, 制度考核、考勤等, 保持建立与辖区派出所建立良好的警民共建关系。
2	工程组 4 人	工程 水电 维修员	9:00-17:00 (每周一闭馆, 法定节假日及重大接待活动除外)	4	中专或以上学历, 持有有低压电工证。年龄 25-45 岁以内。	工程人员需熟悉辖区内水电路及所属变电站、配电室, 需熟悉辖区内供电、电梯、消防系统, 熟悉电气设备的配置和使用状况。会按规程操作低压设备, 会操作消防设备, 会处理电梯困人等紧急事故; 严格遵守采购单位制定的电气系统、供水系统、排水系统运行维修保养制度并负责消防门、窗帘及机械五金构件的维修保养, 做到小修不过夜, 中修三天内处理完毕, 维修保养要及时, 质量要保证, 记录要完整, 能正确判断处理一般故障, 并采取应急措施; 协助中央空调、电梯、消防、变压器设施、设备维保公司进行日常维保工作, 并时做好监管工作, 经常走动察看设施、设备运行情况, 发现异常, 要及时联系维保公司, 督促上门组织维修。负责代抄水电表工作。
3	保洁绿化组 15 人	展厅、公共区域、会议室、接待室、卫生间等保洁	每周一闭馆, 法定节假日及重大接待活动除外	7	男性, 年龄 30-52 岁; 女性, 年龄 30-50 岁, 体检合格; 政治素质高, 初中以上文化程度中。	1 层 2 人、2 层 3 人、3 层 2 人, 人均保洁面积约 3750 m ² 。遵守劳动纪律, 上班准时, 不迟到、早退, 中途不离岗办私事; 坚守工作岗位, 按照清洁程序完成区域内卫生并团结协助; 负责公共部位的保洁, 保证责任区域走廊、楼梯干净, 无杂物、无痰渍; 墙壁无蜘蛛网; 垃圾做到日产日清, 当日工作当日完成, 不准随意拖延, 熟悉保洁区域的清洁布局、卫生标准、保洁标准, 并按标准执行; 当班中不能与熟人、朋友等闲聊, 要礼貌待人, 禁

					止与观众争吵；捡拾到住户遗失的物品，立即上交服务中心；完成上级领导交办的其他任务。每天 8:50 前完成馆内保洁及垃圾清运工作。
		外围保洁	每周一闭馆，法定节假日及重大接待活动除外	3	遵守劳动纪律，上班准时，不迟到、早退，中途不离岗办私事；坚守工作岗位，按照清洁程序完成区域内卫生并团结协助；负责公共部位的保洁，保证责任区域走廊、楼梯干净，无杂物、无痰渍；墙壁无蜘蛛网；垃圾做到日产日清，当日工作当日完成，不准随意拖延，熟悉保洁区域的清洁布局、卫生标准、保洁标准，并按标准执行；当班中不能与熟人、朋友等闲聊，要礼貌待人，禁止与观众争吵；捡拾到住户遗失的物品，立即上交服务中心；完成上级领导交办的其他任务。每天 8:50 前完成馆内保洁及垃圾清运工作。
		办公区保洁	每周一闭馆，法定节假日及重大接待活动除外	3	男性，年龄 30-52 岁；女性，年龄 30-50 岁，体检合格；政治素质高，初中以上文化程度中。
		绿化员	9:00-17:00（每周一闭馆，法定节假日及重大接待活动除外）	2	有 2 年以上从事物业管理绿化工作经验。男性，年龄 25-50 岁；女性，年龄 25-50 岁。
		班长	三班倒	3	中专以上学历或复退军人，有从事 1 年以上物业项目管理经验。男性，身高 1.65 米以上，年龄 20-48 岁；女性，身高 1.58 米以上，年龄 20-45 岁，体检合格，政治素质高，无犯罪前科，持保安上岗证，此岗位人员需经过采购方面面试确定。
秩序组 26 人	库房岗	两班倒	2	初中以上文化程度，	负责库房外周界的安全秩序工作。
	后门岗	三班倒	3	无犯罪前科，持保安上岗证，年龄 20-45	负责文物库房西侧及指定区域安全岗。
	机动岗	三班倒	9	岁以内，男性，身高 168cm 以上，女性 1.58 米以上，年龄	每班巡逻 1 人，建政路 2 人，合计 5 人；替休 4 人负责保障我馆区域内的安全秩序，对可能出现的突发事件进行现场人员增补。
	陈列大楼南门	二班倒	2	20-45 岁受过专业	在闭馆后值守，负责此区域的安全秩序安保培训，并提供上工作。

		岗			岗证复印件。安检岗	
		陈列大楼东门岗	三班倒	3	男性身高 1.70 米以上、年龄 20-45 岁；女性身高 1.60 以	负责古城路出入口的人员车辆进出引导工作，保障通道畅通，秩序井然。
		南门安检岗	9:00-17:00 (每周一闭馆，法定节假日及重大接待活动除外)	4	上，年龄 20-45 岁，形象好并需要通过博物馆方面面试确认。	机检员 1 人：负责通过 X 光射线仪检查观众随身箱包物品； 安检引导检查员 1 男 2 女共 3 人：安检时，负责通过手探测器对观众进行人身安全检查。节假日中标单位需根据实际情况增加 2-3 人协助验票。
5	客服部 32 人	展厅值守	9:00-17:00 (每周一闭馆，法定节假日及重大接待活动除外)	29	女性，身高 1.58 米以上，年龄 18-35 岁，形象好、体检合格；政治素质高，中专以上文化程度，无犯罪前科。此岗位人选需经招标方面面试认可。	一楼：12 号厅 2 人；二楼：1-2 号厅 5 人（1 号厅 3 人，2 号厅 2 人，合计 5 人）；3 号厅 3 人；4 号厅 2 人；5 号厅 2 人；三楼：6 号厅 3 人；7 号厅 2 人；8-10 号厅 4 人；11 号厅 1 人；机动人员 5 人。 负责展厅开放时间内的安全秩序工作。
		会务接待	9:00-17:00 (每周一闭馆，法定节假日及重大接待活动除外)	1		负责会议室、贵宾厅会务、接待服务工作，会议场所的保洁等服务工作；会议场所布置及会议前期各项准备工作，遵守服务程序和服务规范，热情、主动、有礼貌地接待。
		阅览室管理员	早、中班(每周一闭馆，法定节假日及重大接待活动除外)	2		负责阅览室常规服务管理工作，巡视，巡查，管理好图书，认真做好图书借阅工作，电子阅览；根据阅览室室特点，对文献资料进行正确分类、上架，盘点清理，同时做好规范、正确、有序的管理，引导游客有序阅读，游览。
小计(人)：				81		

17. 人员上岗条件要求：

(1) 职业道德：遵纪守法，品行端正，责任心强，有良好的职业道德和敬业精神，上岗前须经公安机关政审合格(手续和费用由投标单位自理)，工作期间经查有违法犯罪前科、行为者须立即调离博物馆工作岗位。退伍军人或具有同岗位工作经验者优先。

(2) 身体条件：五官端正，身体健康，无传染性疾病(持有防疫部门出具的健康证，手续和费用由投标单位自理)。

(3) 仪容仪表：上岗时着装统一、规范，服饰整洁，修饰得体，佩戴工作证，情绪饱满，微笑服务。

(4) 行为举止：举止文明、规范，站姿、坐姿自然端正，服务中须做到热情、有礼、主动、周到，与人交谈，语气要谦各，用语要文明，不讲粗话脏话，不得与观众发生争执。

(5) 服务技能：工作人员上岗前必须经过岗位培训，熟悉博物馆基本陈列主要内容和相关信息、可提供的服务项目。按国家有关规定应持证上岗的工作人员应取得相应的证书，设备维护人员均须持电工证或电网进网作业许可证方可上岗。

(6) 工作纪律：白天班不得使用晚班值班人员，严禁酒后上岗；严格遵守博物馆的各项规章制度，不迟到早退，工作认真负责，吃苦耐劳，服从工作安排，不泄露博物馆机密。

18、其他服务内容：

(1) 中标物业公司必须在签订物业合同后 3 天内接手进驻并与原物业公司进行移交工作，7 日内工作移交完毕，待原物业公司合同期满后进入正常物业服务工作。此外，须在 2025 年底规定期限（七日内）做好下一个物业年度（2026 年）与新物业公司进驻的交接工作。

(2) 定期每月过后 5 个工作日内向采购单位汇报物业服务总体情况。

(3) 不得擅自占用和改变公用设施的使用功能，如需完善或扩建，须与采购单位协商，经采购单位同意后方可实施。

19、人员配置和要求以及其他服务要求投标人必须在投标文件中进行承诺、响应。

四、物业管理服务考核标准

(一) 基础管理

1、物业管理企业的管理人员和专业技术人员持证上岗：员工着装规范，佩戴明显标志，工作规范、作风严谨；

2、物业管理企业应用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率；

3、房屋及其共用设施设备档案资料齐全，分类成册、管理完善，查阅方便；

4、建立 24 小时值班制度，设立服务电话、接受采购单位和使用人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录；

5、采购单位定期或不定期对物业服务管理工作进行考核，向员工、服务对象开展满意度调查，以此作为考核和评价物业服务质量的依据。

(二) 房屋管理与维修养护

1、采购单位内建筑物标志明显、设立引路方向平面图和路标、单位标识在明显位置，铭牌及各类标识牌统一有序

2、无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途现象；

3、房屋外观完好、整洁，外墙是建材贴面的、无脱落；是玻璃幕墙的，清洁明亮、无破损；是涂料的，无脱落、无污渍；无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象；

4、室外招牌、按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损；

5、空调安装位置统一，冷凝水集中收集，支架无锈蚀；

6、馆内楼梯、走道、扶手、天花板、吊顶等无破损；墙体整洁，无乱张贴；门窗、灯具、开关等功能良好；卫生间、水房等管理完好；

7、楼梯、天台、通道、平台等处无堆放废料、杂物及违章占用等；

8、机器设备单位面积重量不超过楼板承重限度，无危及建筑结构的安全隐患。

(三) 设施设备管理

1、综合要求

(1) 制订设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度，并严格执行；

(2) 设备及机房环境整治、无杂物、灰尘、无鼠、虫害发生、机房环境符合设备要求；

(3) 配备所需各种专业技术人员，严格执行操作规程；

(4) 设备良好，运行正常。一年内无重大管理责任事故。

2、供电系统

(1) 保证正常供电，限电、停电有明确的审批权限并按规定时间通知采购单位；

(2) 制订临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行；

(3) 备用应急发电机可随时起用；

3、弱电系统

(1) 按工作标准规定时间排除故障，保证各弱电系统正常工作；

4、消防系统

(1) 消防管理人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题；

(2) 组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，明确各区域防火责任人；

(3) 制定突发火灾应急方案，在明显处设立消防疏散示意图、照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通无阻；

(4) 消防，用电有严格的管理规定，室内电线、插座安装规范，无安全隐患。

5、电梯系统

(1) 电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备；

(2) 电梯按规定时间运行，安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好，轿厢、并道、机房保持整洁；

(3) 电梯由专业队伍维修保养；维修、操作人员持证上岗；货运电梯由专人管理操作，严禁超载。客梯严禁载货；

(4) 运行出现故障后，维修人员应在规定时间内到达现场维修；

(5) 运行出现险情后，应有排除险情的应急处理措施。

6、给排水系统

(1) 建立用水、供水管理制度、积极协助采购单位安排合理的用水和节水计划；

(2) 设备、阀门、管道工作正常、无跑冒滴漏；

(3) 按规定对二次供水蓄水池设施设备进行清洁、消毒；二供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；水池、水箱清洁卫生，无二次污染；

(4) 高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患；

(5) 限水、停水按规定时间通知采购单位和使用人；

(6) 排水系统通畅，汛期道路无积水、浸泡发生；

(7) 遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积泡水、泛水，长时间停水现象；制定事故应急处理方案。

7、空调系统

(1) 中央空调系统运行正常，水塔无严重滴漏水现象；

(2) 中央空调系统出现运行故障后，维修人员在规定时间内到达现场维修；

(3) 制订中央空调发生故障应急处理方案。

(四) 保安及车辆管理

1、有专业保安队伍，实行 24 小时值班及巡逻制度，保安人员熟悉工作区的环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责；

2、进出区域各种车辆管理有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行；

3、危及人身安全处设有明显标志和防范措施。

(五) 环境卫生管理

1、环卫设施完备，按照垃圾分类要求进行垃圾分类，垃圾分类所需设施设备由采购方购买；

2、清洁卫生实行责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化清洁保洁；

3、垃圾日产日清，卫生间每隔两小时做一次卫生，定期进行卫生消杀；

4、对有毒、有害垃圾管理严格按照规定分装，不得与其它垃圾混杂；

5、房屋保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；楼梯扶栏、天台、玻璃窗等保持洁净；地面无纸屑、烟头、积水等废弃物；

6、无宠物、家禽、家畜进入；

7、采购单位内噪音等符合国家环保标准，无有毒、有害物质；贮放、清运管理有序；房屋外墙无污染；各类排气口安装统一有序，无安全隐患。

(六) 绿化管理

1、绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象；

2、花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象，无斑秃；

3、绿地无纸屑、烟头、石块等杂物。

（七）精神文明建设

设有学习宣传园地，宣传办公楼、文物苑管理、卫生、治安、消防等方面的知识，开展积极健康向上的活动。

五、采购单位物业服务管理要求

中标单位或中标单位的本项目管理、服务人员有违反下列管理要求的，视为中标单位违约，应承担相应违约责任。

（一）对中标单位的管理要求

1、合同期内因中标人不按规定、规范和要求进行工作，造成发生重大工作失误、事故，造成严重后果的，采购人有权无条件终止服务合同，造成采购人或第三方损失的，采购人有权追偿。

2、中标单位有因服务工作不到位造成采购单位被自治区、市、城区等相关部门通报或合同期内中标人发生一起重大工作失误、事故，造成严重后果的，采购单位有权无条件终止服务合同，造成采购单位或第三方损失的，采购单位有权追究赔偿。

3、中标人进驻服务前，项目管理人员必须通过采购人面试审核后任用。中标人进驻服务后，人员配置中要求需经过采购方面面试确定的各门岗，如面试不合格，中标人必须按采购单位要求更换人员，中标人在3天内不予更换则视为违约，每次扣除中标单位服务费500元/次。服务期内中标人应确保本项目管理人员的稳定，管理人员变更必须征得采购人同意，未经采购人同意的管理人员变更须向采购人支付2000元/人次的违约金及管理培训费用。

4、以上各项服务人员须接受采购单位相关部门的管理，还须遵守国家法律法规、国家意识形态工作要求、国家物业服务管理标准及采购单位相关管理规定，对达不到管理要求的，中标人必须按采购单位要求更换，中标人在3天内不予更换则视为违约，每次扣除中标单位服务费500元/次。

5、采购人对中标人的服务定期或不定期进行考核及满意度调查。考核达85分以上为及格，满意度调查满意率达85%以上为合格，考核低于85分或满意度调查满意率低于85%的，扣除月物业服务费2%作为违约金。

6、中标单位不按采购文件规定执行，违反采购单位规章制度，拒不落实采购单位工作要求和有下列行为的，每发现一次，采购单位有权扣除中标单位服务费1000元。

- ①未按招标文件要求投入足够人员造成缺岗；
- ②未按招标文件要求配置岗位人员；
- ③未按招标文件对人员进行体检，造成服务人员将传染性疾病带入采购单位的；
- ④不按招标文件规定执行，有不为服务人员按时发放工资和支付加班费等行为的；
- ⑤违反安全条例、安全操作规程，造成人员伤亡事故或采购单位财产重大损失的；
- ⑥携带违禁物品（武器、毒品、爆炸品、易燃品、强腐蚀性物品等）进采购单位的；
- ⑦在采购单位内进行违法乱纪行为、违反治安管理条例等行为的；
- ⑧因服务人员内部矛盾影响采购单位正常办公、开放秩序的。

（二）对本项目管理人员的要求

1、中标单位项目经理、主管不按招标文件规定执行，不履行项目经理、主管职责，违反采购单位规章制度的，每发生一起，采购单位扣除当月应支付物业服务费2000元，并责令中标单位严肃纪律、调整人员。

- ①私自带无关人员进入采购单位非公共开放部位的；
- ②在考勤、值班、检查、维修记录（包括书面和口头）弄虚作假，伪造的；
- ③对采购单位工作通知、投诉在1个工作日内不处理不上报的；
- ④利用工作之便索要、收受他人贿赂、贪污公款、谋取私利的；
- ⑤发现安全隐患不及时排查、报告的；
- ⑥不接受不配合督查人员查岗的；
- ⑦主管以上领导手机不24小时开机的。

2、项目经理、主管有不按规定时间上下班，外出不汇报主管部门，不服从采购单位管理，对采

购单位投诉 3 个工作日内不上报、不处理，不落实采购单位交办任务，不检查督促保洁质量等行为的，每发现一次扣除中标单位服务费 2000 元。

(三) 对本项目服务人员的管理要求

1、中标单位服务人员如发生以下违规现象，每发生一起，采购单位扣除当月应支付物业服务费 500 元，并责令成交公司严肃纪律、调整人员。中标单位整改不力，连续 2 个月内此类现象发生 4 起以上的，采购单位有权无条件终止服务合同。

①中标单位服务人员未按采购单位物业管理服务要求进行服务的；

②迟到早退，脱岗、睡岗、酒后上岗的；工作散漫，粗心大意造成工作差错的；不穿工作服、不带工作牌；不按要求检查、记录的；

③维修响应不及时，消极怠工，态度不端正，造成工作被动，拖拉，不能及时完成任务的；

④顶撞观众，与观众发生言语、肢体冲突，被观众投诉的；工作时间吃喝、读书看报、打牌、听音乐、下棋、会客、玩手机等做与工作无关事情的；乱丢垃圾、乱写乱画，故意损坏采购单位财物的；在采购单位打架斗殴酗酒闹事的；

⑤值班室、设备间、电井房等工作管辖区域或管辖设施设备脏乱差的；对管理区域内设施设备不检查不登记的；

⑥服务人员工作时间不开对讲机的；不接受不配合督查人员查岗的；

⑦对采购单位报修报检项目不按时限要求及时处理，将维修材料私拿私用的；

⑧不按时间要求交接班的，当班时无工作和交接班记录的；工作范围内文字档案未及时整理归档的；

⑨未按要求上报统计报表、检查维护维修计划的；个人资料不实，弄虚作假的；在禁烟区吸烟的；拾遗不报的；上班时间干私活的；

⑩持假证上岗、违反操作规程、携带危险物品、私自配取采购单位钥匙的；

⑪发现问题不及时处理汇报，造成不良后果的；无特殊原因未完成采购单位交待的任务的。

2、保洁服务人员有下列行为的，每检查发现一次扣除中标单位服务费 500 元。一个月内发生 6 次以上或连续两个月每月发生 4 次以上的，采购单位有权无条件终止服务合同。

①室内外公共区域卫生保洁未达到招标文件规定标准的；

②垃圾清运和卫生间保洁未达到招标文件规定标准的；

③室内地面、玻璃、天面、直梯、扶梯、会议室等区域卫生未达到招标文件规定标准的；

④对管理区域卫生设施设备、卫生保洁不按要求检查、记录，并将工作范围内文字档案未及时整理归档的；

⑤未按要求上报卫生间、公共区域设施设备存在问题的。

(四) 上述中标单位的违约金由采购人直接从物业服务费、履约保证金里扣除。

六、其他要求

1、按工种的不同，制作 2 种标识、2 种不同服装（款式、颜色明显不同），一律按夏装、春秋装、冬装三种款式统一工作服装（服装款式风格须报经业主确认同意，方可制作）。各岗位人员须统一穿着工作制服并佩戴注明工作人员姓名、相片的工作证上岗。

2、投标人须承诺，履约合同过程中确保在岗人员人数符合上述要求，一旦发生缺员现象，在 3 日内补齐，否则记为违约 1 次，每次扣罚投标人 500 元。超过 7 天仍无法补足人员或一月内 3 次出现此类现象即构成严重违约，采购单位有权单方面终止合同。从业人员的工资及每年应有的福利费、奖金、加班费等由物业公司负责，工资水平应不低于南宁市最低工资标准，其它按国家相关规定执行；法定节假日、双休天及其他超出上班时间的加班，中标公司须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，采购单位有权从每月向中标公司支付的服务费中扣下相应的费用。加班顶班人员工资由投标人承担，在当月工资中兑现，不得拖欠。服务人员有缺员时，中标公司必须在 3 日内补齐人员，此间应将以缺额人员的月工资总额除以 21.75 天为基数，按实际缺员天数计算，作为加班费发放给顶班人员。

3、中标公司必须按国家规定为每位从业人员交各种社会保险及人身意外险。以上各项费用均由中标公司承担，采购单位不再支付相关需要费用。

4、采购单位与服务人员不发生任何劳动和雇佣关系，服务人员由中标公司自行管理，并遵守国家相关劳动法律法规，涉及劳务纠纷和劳动事故全部由投标人承担责任。中标公司和服务人员应遵守安全操作规章制度，若发生人身伤害、伤亡等事故，由中标公司自负，与采购单位无关（中标公司须有书面承诺）。投标人投标时，必须对所有人员均投保社会保险和意外伤害险进行书面承诺。

5、中标公司必须对本招标文件的“服务保障措施(违规惩罚机制)”内容作响应。合同期内因中标人不按规定、规范和要求进行工作，造成发生一起重大工作失误、事故，造成严重后果的，采购单位有权无条件终止服务合同，造成采购单位或第三方损失的，采购单位有权追偿。

6、安全保卫、房屋设备维护管理、展厅公共秩序维护人员等须接受采购单位安后部的监督管理；本次招标所有服务岗位的所需人员，中标方须优先接管业主原临时招聘的相应岗位人员。

7、投标单位投标时须提供“广西博物馆安全保卫、房屋设备、展厅公共秩序专项管理服务方案及其实施措施”作为评标评审依据。

8、中标单位中标后不能将其中任何一项服务转包给第三方管理，不得擅自占用所辖物业的建筑房屋、设施设备或改变其使用功能。

9、中标单位须在馆内长期备有一定数量的维修常用易损易耗零配件。其余房屋设施、设备维修所需更换的零配件由采购单位承担。

10、中标单位工作人员上岗前须经公安机关政审合格（手续和费用由中标单位自理），在后续工作中每半年提供一次政审证明，工作期间经查有违法犯罪前科行为者须立即调离采购单位工作岗位。

11、合同履行期间，如有因国家、自治区相关政策调整造成本项目无法继续履行合同约定情况，采购单位无需承担相关责任，中标方不得追究任何责任。

七、物业服务费用及投标报价

1、投标报价包含以下所列项目费用（1）至（7）及物业管理所发生的一切成本费用的总和。

物业管理公司收取物业管理服务费的构成应包括以下项目：

（1）管理、服务人员的工资、按规定提取的社会劳动保险和福利费及国家地方规定必须缴纳的费用；

（2）绿化化肥、农药以及耗材费；定期杀灭四害（蚊、蝇、蟑、鼠）及白蚁防治，此业务需聘请专业消杀公司处理，由物业公司与消杀公司另外签订协议，费用为3.8万元。

（3）治安秩序维护费及工程维修养护费；

（4）日常行政办公费；

（5）物业管理公司与本项目直接有关的固定资产折旧费；

（6）法定税费；

（7）物业公司合理利润。

补充说明：1、（1）所有根据相关水电部门收取的水电费由采购单位据实承担。（2）物业公司对馆内的自用设备设施的维修、养护及其它特约服务，由采购单位按实际发生的费用计付，收费标准须经过采购单位同意。

2、物业管理服务费均由采购单位按合同规定形式支付给物业管理公司。

3、电梯、中央空调、消防、安防、高压电、多媒体、防雷检测、外墙清洗、化粪池清理等由采购单位另行聘请专业单位负责（费用由采购单位另行支付），物业管理公司协助监督相关专业单位对电梯、中央空调、消防、安防、高压电、多媒体、防雷检测、外墙清洗等维保工作。

4、开展物业管理所需用品，要先计划后采购，建立专用仓库专人负责，建立采购、领用、核销、移交等制度，报账时需提供相关手续。

5、中标人在采购单位馆内需租住宿舍所产生的水、电费由中标人据实承担。

6、采购单位房屋公用部位、公用设施、设备、公共场地、附属配套建筑和设施的大、中维修和更新更换材料及费用采购单位承担。

7、清洁卫生费、消毒用品、环境消杀、及清理化粪池、垃圾处理费等费用由采购单位负责。

8、中标单位必须对所有人员社会保险和保安人员的意外伤害险进行承诺，人员工资（不算加班工资）不得低于南宁市最低工资标准。必须承诺购买派驻采购单位所有人员的养老、失业、医疗、工伤、生育及人身意外（或伤害）等保险，产生任何劳资纠纷与采购单位无关。

9、本项目采购预算金额（人民币）：3400000 元。

八、物业管理服务用房

采购单位向物业公司无偿提供共 1 间共 20 平方米的房屋作为物业管理服务办公用房，不计租金。物业管理公司无权出租、买卖和抵押。

九、投标文件要求分列具体项目实施方案

1、公司拟采取的管理方式，包括内部管理架构、机构设置、工作流程、运作机制、信息反馈处理机制，人员配置方案、员工待遇、激励机制、控制方式、公司与馆人员关系等。

2、管理人员配备。包括：人员编制、人员素质要求（学历、上岗证、经历）、人员培训计划、上岗考核标准、管理人员、员工人数、文化素质、各岗位人员的配置；管理人员的培训计划、奖罚措施。

3、管理工作必需的物质装备计划情况。包括：管理人员住房（除安排办公用房外，采购单位不能再安排其他地方的住房）、器械工具、以及通讯、治安装备等。

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

5、管理规章制度。包括管理公约、岗位责任制、管理运作及人员考核制度，特别是如何防止监守自盗等。

6、各种指标的承诺及计算测定依据及方法包括：

- (1) 维修工程质量合格率；
- (2) 保洁率；
- (3) 道路车辆完好率；
- (4) 化粪池、雨水井、污水井完好率；
- (5) 照明灯完好率；
- (6) 消防设施设备完好率；
- (7) 消防事故发生率；
- (8) 桌椅、沙发完好率；
- (9) 电梯运行完好率；
- (10) 中央空调运行完好率；
- (11) 治安案件发生率；
- (12) 大型及重要机电设备完好率；
- (13) 观众对物业管理满意率。

(14) 展厅秩序值守和保安当班期间应认真履行岗位职责，按照采购文件服务要求与标准为采购单位提供服务，如发现不按规定时间巡查、工作检查不到位、发现擅离岗位、睡岗、脱岗、串岗、会客、聊天、看小说杂志、听音乐、听收音机、玩手机、玩游戏、酒后上岗、破坏公共财物等违规违纪行为，遇突发事件发生时不第一时间赶到现场且不向采购单位和主管报告等违规违纪行为，参照采购单位物业服务管理要求扣罚。

7、经费收支预算。主要列明收入及支出项目的预算，按文件规定测定，如无文件则按市场价测定。

8、便民服务。按有偿和无偿两部分逐项分列。

9、管理新构思。一般针对当时的实际情况，提出一些如何提高管理服务水平的设想。

十、履约保证金

中标人在签订物业管理合同之日 3 个工作日内应向采购人以转账方式一次性缴纳中标金额的 2%

作为履约保证金。履约保证金不足额缴纳超过 10 个工作日的，采购人有权终止合同并不退回履约保证金。合同期满之后，如中标人无服务质量问题需扣款，则采购人以转账方式无息足额退回履约保证金至中标人原银行账户。

十一、合同

合同期满、如下一期不再成交，必须在三个工作日内完成与新成交物业服务公司交接完毕。相关档案须完整移交给甲方。

十二、其他

1、统一现场考察时间：2025 年 1 月 10 日上午 10:00 整（此为集中报到时间，如有变动，另行通知），逾期不再安排。10:00 准时集中前往项目地点勘察。勘察费用、交通工具由各投标人自理。投标人可以派代表在上述时间内到 广西南宁市青秀区古城路 21-7 号广西博物馆东门岗亭 报到，过期不候。现场勘查联系人：任老师 电话：0771-2707020。

2、现场踏勘须携带的资料：针对本项目出具的单位介绍信原件或法人授权委托书原件、本人身份证原件前往。

3、采购单位有可能根据需要增加服务人员，服务人员的费用将根据中标的对应人员工资核算，未尽事宜由甲乙双方协商解决。

4、付款方式：（1）预付款：签订合同之日起 15 日内，由采购人向中标人支付合同总金额的 30%，签订合同时，供应商明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，采购人可不适用前述规定；（2）剩余款项，按月支付。

十三、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

附表 1 物业服务项目管理考核评分表

单位：

年 月 日

项目	序号	考评内容	考评分值 (分)	自评分 (分)	考评分 (分)	备注
综合 管理	1	是否按照服务合同规定的服务标准，对服务企业实施的服务项目进行监督	5			每发现 一 处 (次) 不符合 标准扣 1 分， 扣完为 止不符 合不得 分
	2	是否及时传达贯彻上级主管部门的工作部署和指示精神，指导服务企业根据实际情况采取有效措施，抓好落实	5			
	3	是否根据日检、周查、月报、季评的考核办法，适时对服务项目进行考核、评比、分析、整改	5			
	4	是否实行服务工作日检周查、月评月报、季度小结，及时填送报表	5			
	5	是否坚持与服务单位开展每月、季度的联席会议制度	3			
	6	是否协调解决服务过程中的矛盾和问题，完成工作计划	5			
	7	是否协调服务企业做好与各单位、社区等业务部门的联系工作	3			
	8	是否监督服务企业保证主要管理人员和服务人员的相对稳定性	6			
	9	是否监督服务企业员工佩戴标志，行为语言规范，服务主动热情	4			
	10	档案资料是否齐全，记录是否完整、清晰，是否有可行的应急处理方案	5			
绿化	11	是否定期对树木、花卉、草坪、绿篱、进	4			

养护 卫生 保洁		行修剪、养护，无明显干枯枝				
	12	楼道、展厅、楼梯扶手、栏杆、玻璃、路灯、标识、宣传栏、信报箱等共用部位设施设备是否及时擦拭，无灰尘	4			
	13	道路、停车场、绿地、室外公共场所、单车棚顶、明沟是否及时清扫，无明显垃圾、落叶，无陈旧堆积物，无卫生死角	5			
	14	果皮箱、垃圾桶收集点周围地面是否无异味、污迹和散落垃圾；卫生间是否干净清洁，无废弃物、无满溢污迹，无异味	8			
	15	是否及时疏通化粪池、下水道、污水井和雨水井	5			
公共 秩序 维护	16	是否严格遵守交接班制度，是否提供24小时安保服务，对重点区域、重点部位每60分钟至少巡查1次，做好执勤记录	6			
	17	车辆是否停放有序，交通是否畅通无阻，流动岗是否及时处理管理区域内所发生的问题	5			
水电 维修 服务	18	是否配备专业技术维护、维修人员	10			
	19	发生供电故障时专业维修人员是否在20分钟内到达故障现场	7			
总分			100			

备注：考评内容共19项，总分值100分

考评人员：

附表2

物业服务满意度调查表							
项目	调查内容	较满意	满意	一般	不满意	不满意的原因	备注
综合管理服务	行为规范、热情服务						
	工作态度						
	工作协调与沟通						
	工作落实力度						
安全管理服务	仪容仪表、文明用语						
	岗位职责执行力度						
	突发事件应急处理能力						
保洁绿化服务	清洁及时性						
	清洁质量						
	绿化养护						
水电维修服务	维修及时性						
	维修质量						
其它	您对物业管理处服务的总体评价						
您对物业管理服务的建议和要求？							

投标函



报价文件

一、投标函

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博物馆物业服务采购项目项目的招标公告（项目编号：GXZC2024-G3-006482-CGZX），签字代表张明（全名）经正式授权并代表投标人广西和实印象物业服务服务有限公司（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，已经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60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责任和义务。

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：

地址：南宁市青秀区金湖路61号佳得鑫水晶城A座0805号房

邮编：530028 电话：0771-5661660

传真：0771-5661660 投标人代表姓名 张明 职务：经理

投标人名称(公司)：广西和实印象物业服务服务有限公司

开户银行：渤海银行南宁分行 银行帐号：2074226290000175

委托代理人签字：张明 日期：2025年01月23日

2025年01月23日

投标报价明细表



报价文件

二、投标报价明细表

投标报价明细表

本项目

序号	服务项目名称	服务期	服务内容	报价(元)	说明
1	广西壮族自治区博物馆物业服务采购项目	第一年	(1) 馆区安全保卫服务;(2) 展厅安全、秩序维护;(3) 疫情防控服务;(4) 公共服务秩序管理;(5) 停车场秩序管理;(6) 清洁保洁服务;(7) 设备维护管理;(8) 绿化养护服务;(9) 白蚁“四害”查杀。	3,395,600.00	服务期限: 2025年2月1日至2025年12月31日。
总报价(人民币大写): 叁佰叁拾玖万伍仟陆佰元整 (¥ 3,395,600.00 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 广西和实印象物业服务股份有限公司

法定代表人或委托代理人签字: [Signature]

商务响应表



商务技术文件

九、商务响应表

项目	招标文件要求	是否响应/完全响应/无偏离	投标人的承诺或说明
服务期	服务期：2025年2月1日至2025年12月31日。		服务期：2025年2月1日至2025年12月31日。
广西 自治 区博 物馆 业 务 采 购 需 求	<p>广西壮族自治区博物馆物业服务采购需求</p> <p>一、项目名称：<u>广西壮族自治区博物馆物业服务采购项目</u></p> <p>二、项目编号：<u>GXZC2024-G3-006482-CGZX</u></p> <p>三、项目类别：<u>服务</u></p> <p>四、本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属为：<u>物业管理行业</u></p> <p>五、采购项目预算金额（人民币）：<u>340万元</u>。</p> <p>一、项目基本概况： 物业概况：本馆展示区及办公区：位于南宁市民族大道34号，总占地面积约39000平方米，建筑面积约48600平方米。 服务项目需求包括：(1)馆区安全保卫服务；(2)展厅安全、秩序维护；(3)疫情防控服务；(4)公共服务秩序管理；(5)停车场秩序管理；(6)清洁保洁服务；(7)设备维护管理；(8)绿化养护服务；(9)白蚁“四害”查杀。 委托期限：2025年2月1日至2025年12月31日。</p> <p>二、委托管理方式： 采购单位全权委托成交的物业管理公司在合同有效期内对采购单位物业实施综合一体化管理。</p> <p>三、委托管理事项及要求： 1、对采购单位人员、财产的安全保卫管理、火灾防范和日常运行的公共安全秩序管理，包括但不限于以下内容：采购单位出入口、停车场管理、疫情防控、建筑物周边及内部空间的秩序维护、紧急安全事件的处置等。 (1)负责对进入馆陈列大楼观众认真进行安检，严防易燃易爆、剧毒等物品进入馆内，对不符合管理要求的物品要求存贮管理。坚决制止有关人员、组织进入馆区从事与采购单位业务无关的活动。</p> <p>(2)陈列大楼展厅内安全、秩序维护。</p> <p>(3)根据南宁市疫情防控指挥部的防疫政策做好馆区内的疫情防控工作。 (4)对外出人员携带的物品进行管理，未经办理手续，采购单位财产不得带出馆外。</p>	完全响应/无偏离	<p>广西壮族自治区博物馆物业服务采购需求</p> <p>一、项目名称：<u>广西壮族自治区博物馆物业服务采购项目</u></p> <p>二、项目编号：<u>GXZC2024-G3-006482-CGZX</u></p> <p>三、项目类别：<u>服务</u></p> <p>四、本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属为：<u>物业管理行业</u></p> <p>五、采购项目预算金额（人民币）：<u>340万元</u>。</p> <p>一、项目基本概况： 物业概况：本馆展示区及办公区：位于南宁市民族大道34号，总占地面积约39000平方米，建筑面积约48600平方米。 服务项目需求包括：(1)馆区安全保卫服务；(2)展厅安全、秩序维护；(3)疫情防控服务；(4)公共服务秩序管理；(5)停车场秩序管理；(6)清洁保洁服务；(7)设备维护管理；(8)绿化养护服务；(9)白蚁“四害”查杀。 委托期限：2025年2月1日至2025年12月31日。</p> <p>二、委托管理方式： 采购单位全权委托成交的物业管理公司在合同有效期内对采购单位物业实施综合一体化管理。</p> <p>三、委托管理事项及要求： 1、对采购单位人员、财产的安全保卫管理、火灾防范和日常运行的公共安全秩序管理，包括但不限于以下内容：采购单位出入口、停车场管理、疫情防控、建筑物周边及内部空间的秩序维护、紧急安全事件的处置等。 (1)负责对进入馆陈列大楼观众认真进行安检，严格遵守安检条例，严防易燃易爆、剧毒等物品进入馆内，对不符合管理要求的物品要求存贮管理。坚决制止有关人员、组织进入馆区从事与采购单位业务无关的活动。 ①保安员着装整齐、装备齐全，热情友好，态度谦和，保持微笑，礼貌用语，避免与观众发生争执。 ②当不影响关键岗位职责时，协助采购单位搬运零星大件物品。 ③如遇大型活动及突击检查时，我公司立即从周边项目调派秩序维护人员前往支援，为广西壮族自治区博物馆顺利完成任务提供无忧及强有力的保障。 (2)陈列大楼展厅内安全、秩序维护。 ①定时巡查展厅，细心敏感，善于发现问题，及时发现、反映问题。 ②维护展厅的参观秩序，发生拥挤时做好疏导工作。 ③闭馆清场要全面细致，不留死角，避免遗漏观众及非馆内应存在的可疑物品。 (3)根据南宁市疫情防控指挥部的防疫政策做好馆区内的疫情防控工作。 (4)对外出人员携带的物品进行管理，未经办理手续，采购单位财产不得带出馆外。</p>

责任 价值 专业 创新

119

<p>(5) 保安员要制止馆区内非法集会。如传销、散布非法言论等，并及时向采购单位报告，若出现难以控制的局面，须及时向公安机关报案。</p> <p>(6) 根据博物馆的实际情况建立健全各项安全保卫规章制度、各类应急预案、检查记录和奖惩制度。对来访、办事人员应建立询问登记制度。对秩序维护人员应聘、录用、离职应建立人事档案管理制度。</p> <p>(7) 设立安全检查小组，定期（每月和重大节日）或不定期对采购单位管理区域范围的安全进行大检查，并负责落实整改，把检查整改情况及时上报采购单位。</p> <p>(8) 设立防火工作专责小组，定期实行消防演练，做好消防工作，并负责消防设备的巡检、消防知识培训，及时补充消防器材，确保无火灾发生。</p> <p>(9) 负责对博物馆所属馆舍及场地、设施进行安全保卫，做好消防安全检查，维持相关场所的公共治安及正常秩序，保证保卫目标安全，严防事故的发生。检查中发现各种安全和事故隐患，应及时向博物馆安后部报告，遇有紧急情况时应3分钟内到达现场，向博物馆安后部报告的同时要立即采取相应应急措施，防止事态扩大并做好现场保护。对进出博物馆的车辆进行管理和疏导，确保道路畅通，车辆停放有序，必要时根据博物馆要求对出入车辆、物品进行检查。对游客的进出秩序进行监控和维护，控制噪音，制止喧闹现象，维护参观秩序，制止不文明行为。</p> <p>2、中标人必须熟悉理解和正确使用涉及采购单位的设施设备，维护和管理的对象为整个采购单位管理范围内所有的设施设备，包括但不限于如下内容：</p> <p>(1) 供配电、照明、给排水、消防、空调、电梯、等系统涉及的设备、管线、开关、末端设备等清洁保养和维护管理，确保系统符合安全运行规定和正常工作；</p> <p>(2) 房屋本体及服务设施的维护，如天花、地面、墙面、灯具、门窗、防渗漏、下水道、会议室桌椅等日常维护和保养工作。</p> <p>(3) 某些国家规定必须由专业公司进行维护保养的设备(如变压设备、电梯、消防设备、变配电机房、安防设施设备、空调、多媒体设施设备等)的检验和保养费用，由采购单位另行支付，但成交人须承担维护、监督、管理职责，做好设备的日常管理和巡检，发现问题能及时做好应急处理并联系专业单位进行后续处理。</p> <p>(4) 中标人负责设备设施的维护和保养，并承担日常操作和管理。在日常使用过程中要制定运行管理制度和操作规程，定人、定时开关设备，及时发现设备和设施在使用过程中的隐患并及时处理，杜绝安全事故发生。</p>	<p>(5) 保安员要制止馆区内非法集会。如传销、散布非法言论等，并及时向采购单位报告，若出现难以控制的局面，须及时向公安机关报案。</p> <p>(6) 根据博物馆的实际情况建立健全各项安全保卫规章制度、各类应急预案、检查记录和奖惩制度。对来访、办事人员应建立询问登记制度。对秩序维护人员应聘、录用、离职应建立人事档案管理制度。定期组织人员进行应急预案培训。</p> <p>(7) 设立安全检查小组，要严格按照上级部门关于安全生产方面的要求，主动配合采购单位做好安全生产相关工作迎检台账，严格按安全生产监管部门的要求对公共场所及重点区域进行巡查检查，并做好检查记录台账，定期（每月和重大节日）或不定期对采购单位管理区域范围的安全进行大检查，并负责落实整改，把检查整改情况及时上报采购单位。</p> <p>(8) 设立防火工作专责小组，定期实行消防演练，做好消防工作，并负责消防设备的巡检、消防知识培训，及时补充消防器材，确保无火灾发生。</p> <p>(9) 负责对博物馆所属馆舍及场地、设施进行安全保卫，做好消防安全检查，维持相关场所的公共治安及正常秩序，保证保卫目标安全，严防事故的发生。检查中发现各种安全和事故隐患，应及时向博物馆安后部报告，遇有紧急情况时应3分钟内到达现场，向博物馆安后部报告的同时要立即采取相应应急措施，防止事态扩大并做好现场保护。对进出博物馆的车辆进行管理和疏导，确保道路畅通，车辆停放有序，必要时根据博物馆要求对出入车辆、物品进行检查。对游客的进出秩序进行监控和维护，控制噪音，制止喧闹现象，维护参观秩序，制止不文明行为。</p> <p>2、中标人必须熟悉理解和正确使用涉及采购单位的设施设备，维护和管理的对象为整个采购单位管理范围内所有的设施设备，包括但不限于如下内容：</p> <p>(1) 供配电、照明、给排水、消防、空调、电梯、等系统涉及的设备、管线、开关、末端设备等清洁保养和维护管理，确保系统符合安全运行规定和正常工作；</p> <p>(2) 房屋本体及服务设施的维护，如天花、地面、墙面、灯具、门窗、防渗漏、下水道、会议室桌椅等日常维护和保养工作。台风、暴雨等恶劣天气需提前做好防护措施，并加强巡查。</p> <p>(3) 某些国家规定必须由专业公司进行维护保养的设备(如变压设备、电梯、消防设备、变配电机房、安防设施设备、空调、多媒体设施设备等)的检验和保养费用，由采购单位另行支付，但成交人须承担维护、监督、管理职责，做好设备的日常管理和巡检，发现问题能及时做好应急处理并联系专业单位进行后续处理。急修5分钟到达现场，出现故障8小时排除。</p> <p>(4) 中标人负责设备设施的维护和保养，并承担日常操作和管理。在日常使用过程中要制定运行管理制度和操作规程，定人、定时开关设备，及时发现设备和设施在使用过程中的隐患并及时处理，杜绝安全事故发生。</p> <p>①负责做好各类设备、设施日常检查维护台账建设工作。每月应将各种设备、设施检查、隐患整改等资料上报后勤管理部门备案。</p> <p>②建立完整的保养、维修和投诉回访记录，并接受招标单位的监督。</p> <p>③定期组织员工开展各类培训，提升业务技能，每年</p>
---	---

广西壮族自治区博物馆物业服务采购需求

完全响应/正偏离

<p>(5) 中标人对管理区范围内用电安全、用电规范和设备设施使用进行监管。</p> <p>3、采购单位陈列大楼、库房及室外馆区所属周边的清洁卫生、垃圾收集、清运。要求达到采购单位各处均保持整洁、卫生。所用卫生用品用剂要符合环保要求：</p> <p>(1) 清洁范围包括但不限于：建筑物内外墙及屋顶、露台、道路、走廊、过道、展厅、多功能厅、互动区域、办公室、接待室、会议室、茶水间、洗手间、设备间、室外环境、水面等。</p> <p>(2) 清洁服务内容：上述各区域及功能区的设备设施、地面、墙面、天花、灯饰、展柜、家具、书架、会议室桌椅、窗帘等的清洁、消毒工作以及垃圾收集、清运工作。</p> <p>(3) 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，定期清理化粪池、垃圾箱。</p> <p>(4) 负责整个采购单位垃圾的收集、清运，做到垃圾日产日清，垃圾清运费由采购人/负责。</p> <p>(5) 卫生间使用的卫生纸、洗手液、香料等费用由采购单位负责。</p> <p>(6) 清洁卫生时应使用的材料不能对清洁对象有腐蚀、划伤或破坏，如必需使用弱酸、碱度或挥发性清洁剂等清理，必须报告采购单位同意后才能进行。</p> <p>(7) 所有卫生间必须每两小时清理一次，陈列展厅及大堂每天一次，大堂每个季度打蜡一次，（所需材料由采购单位提供）。</p> <p>(8) 展柜内仪器设备层在馆方人员配合下每季度不低于一次保洁。</p> <p>4、室外馆区所属周边绿化区域的管理与养护： (1) 中标人要制订完善的绿化日常养护计划。根据环境树木和盆栽花苗的生长习性，专人负责、及时进</p>	<p>组织停电应急演练2次。</p> <p>④健全设施设备运行维护保养制度，每年编制1次设施设备运行维护保养计划，建立完整设施设备台账及巡检维护档案，便于采购人查询。</p> <p>(5) 中标人对管理区范围内用电安全、用电规范和设备设施使用进行监管。</p> <p>①雨季需加强巡检，确保设备设施的正常运行。</p> <p>②严格执行节能减排管理制度，及时完成其它水电管理工作。</p> <p>③掌握停电、限电信息，接通知后，先发布信息，及时做好安排，保证博物馆的工作、生活正常运行，对供电设备及线路做好例检工作。</p> <p>④在本项目遇突发性停电、设备设施突然损坏等紧急突发事件急需解决时，由我公司立即就近从周边项目调派工程人员赶到现场支援，为本项目快速及时处置和抢险提供无犹及强有力的保障。</p> <p>3、采购单位陈列大楼、库房及室外馆区所属周边的清洁卫生、垃圾收集、清运。要求达到采购单位各处均保持整洁、卫生。所用卫生用品用剂要符合环保要求：</p> <p>(1) 清洁范围包括但不限于：建筑物内外墙及屋顶、露台、道路、走廊、过道、展厅、多功能厅、互动区域、办公室、接待室、会议室、茶水间、洗手间、设备间、室外环境、水面等。</p> <p>(2) 清洁服务内容：上述各区域及功能区的设备设施、地面、墙面、天花、灯饰、展柜、家具、书架、会议室桌椅、窗帘等的清洁、消毒工作以及垃圾收集、清运工作。做好垃圾箱的清洁消毒工作，垃圾箱保持干净无异味。</p> <p>(3) 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，定期清理化粪池、垃圾箱。强雨季时期，为避免因排水管道堵塞造成建筑内积水或外部积水倒灌，安排保洁员每日检查上下水系统，确保排水管道、沟渠畅通。</p> <p>(4) 负责整个采购单位垃圾的收集、清运，做到垃圾日产日清，做好垃圾分类工作，垃圾清运费由采购人/负责。设置垃圾分类督导员，做好垃圾分类的培训及监督工作。</p> <p>(5) 卫生间使用的卫生纸、洗手液、香料等费用由采购单位负责。清洁工具标准化规整，实现保洁服务标准化管理。</p> <p>(6) 清洁卫生时应使用的材料不能对清洁对象有腐蚀、划伤或破坏，如必需使用弱酸、碱度或挥发性清洁剂等清理，必须报告采购单位同意后才能进行。做好应对回南天、雨雾天等各类特殊天气的室内干燥防潮工作。</p> <p>(7) 所有卫生间必须每两小时清理一次，陈列展厅及大堂每天一次，大堂每个季度打蜡一次，（所需材料由采购单位提供）。</p> <p>①电梯门、厅内不锈钢饰板表面定期上油保养，保持光亮无污渍、无印记。</p> <p>②遇博物馆有重大活动接待及检查，我司可从周边项目调配保洁人员协助完成环境清洁工作。</p> <p>(8) 展柜内仪器设备层在馆方人员配合下每季度不低于一次保洁。</p> <p>4、室外馆区所属周边绿化区域的管理与养护： (1) 中标人要制订完善的绿化日常养护计划。根据环境树木和盆栽花苗的生长习性，专人负责、及时进</p>
---	---

广西
壮族
自治
区博
物馆
业
务
采
购
需
求

完全
响应
/正
偏离

<p>行淋水、修剪、施肥、杀虫等各项管理措施，如有枯萎，及时更换，保持生态势良好、造型优美、常新常绿。</p> <p>广西 壮族 自治 区博 物馆 物业 服务 采购 需求</p> <p>(2) 中标人应定期对绿化工的绿化知识、服务礼仪等方面的培训，不断提高绿化管理养护水平。</p> <p>(3) 遇大型活动、节日、会议或临时摆花，配合采购单位及时完成任务。</p> <p>(4) 中标人要配备专业的绿化养护工具，并正确使用。</p> <p>(5) 中标人做好绿化养护的防农药中毒、防毒虫、防蚊、防毒蛇等预防措施，以免伤害他人。</p> <p>(6) 中标人须做好采购单位自有绿化植物的养护工作，定期施肥、浇水、修剪，保持生态势良好、造型优美。</p> <p>5、物业及物业管理档案、资料。要求分类有序地保管物业档案、资料，保证各类档案、资料完整，便于查询。</p> <p>6、所属采购单位办公楼、指定区域、周边商铺水电的日常维护及代抄水电表及指定区域水电费代收代缴工作。</p> <p>7、负责馆内报刊收发系列工作。</p> <p>8、建立《员工培训制度》(内容:思想素质、军体培训、工作岗位职责、礼节礼貌、消防知识及演习、应急处置和演练)，培训作为绩效考核的依据。</p> <p>9、建立管理制度:执勤制度、巡查制度、工作交接制度、勤务登记制度、奖惩绩效考核制度、档案管理制度。</p> <p>10、派遣到博物馆工作的管理层人员必须按博物馆上班时间准时到博物馆上岗，不得迟到早退，遇请假、外出公干需离岗，必须指定临时负责人衔接工作并通知博物馆安后部。</p> <p>11、在保安派驻期间出现因故缺人，中标方必须做到</p>	<p>行淋水、修剪、施肥、杀虫等各项管理措施，如有枯萎，及时更换，保持生态势良好、造型优美、常新常绿。</p> <p>① 草坪生长良好，无大面积黄土裸露。日常加强绿化巡查，发现有虫害问题及时灭杀。</p> <p>② 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。</p> <p>③ 球植周围做好防攀爬措施，制作“严禁攀爬”等温馨提示，避免儿童因爬树导致意外。</p> <p>④ 由我公司负责免费设计、制作“爱护绿地温馨提示牌”提升管理成效，通过“生动的提示造型和亲切的语言”提升公众爱护环境、爱护花草、文明观赏的意识。</p> <p>⑤ 在本项目需要进行大型绿化修剪时，由我公司从周边其他项目抽调专业绿化队伍来配合本项目的修剪工作，以提升管理成效。</p> <p>⑥ 为绿化苗木建立“电子档案”：将绿化苗木的品种、养护注意事项、种植时间、地段、管理责任人、管理方式、养护情况等数据信息全面录入管理系统。并设置专人进行数据收集、汇总、更新，使管理人员能够根据档案记录情况，有针对性的对苗木进行浇水、施肥、修剪等日常管理，极大减少苗木管理的随意性和盲目性，提高管理的科学化水平，达到提高苗木成活率的良好效果。</p> <p>⑦ 与采购人详细沟通本项目的绿化管理方案，通过打造有本项目特色的标志性绿化景观全面提升本项目形象。</p> <p>完全 响应 /正 偏离</p> <p>(2) 中标人应定期对绿化工的绿化知识、服务礼仪等方面的培训，不断提高绿化管理养护水平。</p> <p>(3) 遇大型活动、节日、会议或临时摆花，提供重大活动花卉摆放方案效果设计，配合采购单位及时完成任务。</p> <p>(4) 中标人要配备专业的绿化养护工具，并正确使用。</p> <p>(5) 中标人做好绿化养护的防农药中毒、防毒虫、防蚊、防毒蛇等预防措施，以免伤害他人。</p> <p>(6) 中标人须做好采购单位自有绿化植物的养护工作，定期施肥、浇水、修剪，保持生态势良好、造型优美。水肥管理视旱涝情况相应增减频率，雨季注意防洪排涝。</p> <p>5、物业及物业管理档案、资料。要求分类有序地保管物业档案、资料，保证各类档案、资料完整，便于查询。</p> <p>6、所属采购单位办公楼、指定区域、周边商铺水电的日常维护及代抄水电表及指定区域水电费代收代缴工作。</p> <p>7、负责馆内报刊收发系列工作。</p> <p>8、建立《员工培训制度》(内容:思想素质、军体培训、工作岗位职责、礼节礼貌、消防知识及演习、应急处置和演练)，培训作为绩效考核的依据。</p> <p>9、建立管理制度:执勤制度、巡查制度、工作交接制度、勤务登记制度、奖惩绩效考核制度、档案管理制度。</p> <p>10、派遣到博物馆工作的管理层人员必须按博物馆上班时间准时到博物馆上岗，不得迟到早退，遇请假、外出公干需离岗，必须指定临时负责人衔接工作并通知博物馆安后部。</p> <p>11、在保安派驻期间出现因故缺人，中标方必须做到</p>
---	--

<p>缺人不缺岗，任何时候做到所有岗位满勤上岗，并且在3天内补齐编制人员。 12、保安人员在工作中出现迟到、早退、打瞌睡、脱岗、玩手机等违规违纪现象的，要进行批评教育并整改，如需更换人员，中标方须在3个工作日内解决。 13、每周召开一次中层及全体人员安全工作会议；定期组织开展消防、安防演练，每月不少于3次；每季度最少组织一次突发事件应急演练。 14、重大接待、大型活动、节日、临时活动、会议布置等须配合采购单位完成。 15、要求为保安员购买相关保险(养老、工伤、生育、失业、医疗)，另外还购买人身意外保险，并定期组织体检，办理健康证，确保保安人员身体保持健康。 16、人员配置：本项目人员配置总数不少于81人，人员配置数量与素质基本要求需符合以下要求，中标人签订合同时必须提供以下岗位人员的有效身份证件复印件及有效证明资料复印件。中标人所有工作人员到任率必须为100%，员工出现缺岗必须在15天内补齐，否则视为违约。 (1)采购单位陈列大楼、文物苑、库房物业服务人员配置合计81人</p>						<p>缺人不缺岗，任何时候做到所有岗位满勤上岗，并且在3天内补齐编制人员。 12、保安人员在工作中出现迟到、早退、打瞌睡、脱岗、玩手机等违规违纪现象的，要进行批评教育并整改，如需更换人员，中标方须在3个工作日内解决。 13、每周召开一次中层及全体人员安全工作会议；定期组织开展消防、安防演练，每月不少于3次；每季度最少组织一次突发事件应急演练。 14、重大接待、大型活动、节日、临时活动、会议布置等须配合采购单位完成。 15、要求为保安员购买相关保险(养老、工伤、生育、失业、医疗)，另外还购买人身意外保险，并定期组织体检，办理健康证，确保保安人员身体保持健康。 16、人员配置：本项目人员配置总数不少于81人，人员配置数量与素质基本要求需符合以下要求，中标人签订合同时必须提供以下岗位人员的有效身份证件复印件及有效证明资料复印件。中标人所有工作人员到任率必须为100%，员工出现缺岗必须在15天内补齐，否则视为违约。 (1)采购单位陈列大楼、文物苑、库房物业服务人员配置合计81人</p>									
广西 壮族 自治 区博 物馆 物服 业务 采购 需	序号	组织结构	岗位名称	工作时长	人数	岗位人员素质基本要求	岗位说明	完全 响应/ 无偏 离	序号	组织结构	岗位名称	工作时长	人数	岗位人员素质基本要求	岗位说明
	1		项目经理	9:00-17:00 (每周闭馆法定节假日重接活动除外)	1	大专或以上学历，有八年以上物业管理经验。男性，身高1.68米以上，年龄35-48岁；女性，身高1.58米以上，年龄30-45岁以内。进驻服务前，项目经理必须通过采购方面面试审核后任用。	负责制订及组织实施年度、月度工作计划、管理目标及实施方案；负责定期巡视管理区域，检查服务中心各部门工作落实情况，检查服务任务质量，及时发现为题，解决问题；负责与采购单位各相关部门领导沟通协调，建立良好的合作关系，积极配合采购单位各相关部门共同搞好管理工作；负责协调秩序人员的排班及调配工作；负责协调供电局、自来水公司、市政、环卫、劳动、消防、管段派出所、街道办事处等政府部门对外关系；监督各项制度、预案制订、工作台账落实情况；完成上级领导交办的其它工作。		负责制订及组织实施年度、月度工作计划、管理目标及实施方案；负责定期巡视管理区域，检查服务中心各部门工作落实情况，检查服务任务质量，及时发现为题，解决问题；负责与采购单位各相关部门领导沟通协调，建立良好的合作关系，积极配合采购单位各相关部门共同搞好管理工作；负责协调秩序人员的排班及调配工作；负责协调供电局、自来水公司、市政、环卫、劳动、消防、管段派出所、街道办事处等政府部门对外关系；监督各项制度、预案制订、工作台账落实情况；完成上级领导交办的其它工作。						
			工程主管	9:00-17:00 (每周闭馆)	1	有高压电工证，具有五年以上物业管理经验，负责过办公楼	负责监管及协助中央空调、电梯、消防、变压器设施设备维保工作；设备发生故障及时组织维修；负责水、电的技术管				工程主管	9:00-17:00 (每周闭馆)	1	有高压电工证，具有五年以上物业管理经验，负责过办公楼	负责监管及协助中央空调、电梯、消防、变压器设施设备维保工作；设备发生故障及时组织维修；负责水、电的技术管

广西壮族自治区博物馆业务需求	项目主管	法定节假日重接活动除外)	物业管理,保障水、电的正常运行,并做好水电管总输入、输出计量管理工作,采取有效措施,控制水电成本,杜绝跑、冒、滴、漏、偷、现象;完成博物馆各项维修维护工程,必须通过审核后任用。	理,保障水、电的正常运行,并做好水电管总输入、输出计量管理工作,采取有效措施,控制水电成本,杜绝跑、冒、滴、漏、偷、现象;完成博物馆各项维修维护工程,必须通过审核后任用。	完全应 响/无 偏离	项目主管	法定节假日重接活动除外)	物业管理,保障水、电的正常运行,并做好水电管总输入、输出计量管理工作,采取有效措施,控制水电成本,杜绝跑、冒、滴、漏、偷、现象;完成博物馆各项维修维护工程,必须通过审核后任用。	理,保障水、电的正常运行,并做好水电管总输入、输出计量管理工作,采取有效措施,控制水电成本,杜绝跑、冒、滴、漏、偷、现象;完成博物馆各项维修维护工程,必须通过审核后任用。
		9:00-17:00(每周闭馆,法定节假日重接活动除外)	大专以上学历,以上有两年以上物业管理经验。男性,身高1.68米以上,年龄25-48岁;女性,身高1.58米以上,年龄25-45岁。进驻服务前,管理须通过审核后任用。	负责接听电话,把要做事项落实到相关部门或个人,并把落实情况反馈相关部门;临时活动会议布置;监督检查保洁员各自负责的清洁区域卫生情况,监督检查保安消防安保档案管理工作,办公档案归档并管理。分发、派送各部门学习用刊、项目报;负责代收指定区域水电费。			负责接听电话,把要做事项落实到相关部门或个人,并把落实情况反馈相关部门;临时活动会议布置;监督检查保洁员各自负责的清洁区域卫生情况,监督检查保安消防安保档案管理工作,办公档案归档并管理。分发、派送各部门学习用刊、项目报;负责代收指定区域水电费。		
		9:00-17:00(每周闭馆,法定节假日重接活动除外)	大专以上学历,以上有两年以上的保安管理经验,退伍军人优先。男性,身高1.70米以上,年龄22-46岁;进驻服务前,秩序主管必须通过审核后任用。	负责保安队伍日常管理工作,监督检查保安的日常执勤、消防、安保处突工作;制定各项应急预案,组织演练,实施,保安军事训练,制度考核、考勤等,保持建立与辖区派出所建立良好的警民共建关系。			负责保安队伍日常管理工作,监督检查保安的日常执勤、消防、安保处突工作;制定各项应急预案,组织演练,实施,保安军事训练,制度考核、考勤等,保持建立与辖区派出所建立良好的警民共建关系。		
		工程组4人	9:00-17:00(每周)	中专或以上学历,持有电工证。年龄			工程人员需熟悉辖区内水电线路及所属变电站、配电室,需熟悉辖区内供电、电梯、消防系统,熟	工程人员需熟悉辖区内水电线路及所属变电站、配电室,需熟悉辖区内供电、电梯、消防系统,熟	
广西壮族自治区博物馆业务需求	秩序主管	法定节假日重接活动除外)	物业管理,保障水、电的正常运行,并做好水电管总输入、输出计量管理工作,采取有效措施,控制水电成本,杜绝跑、冒、滴、漏、偷、现象;完成博物馆各项维修维护工程,必须通过审核后任用。	理,保障水、电的正常运行,并做好水电管总输入、输出计量管理工作,采取有效措施,控制水电成本,杜绝跑、冒、滴、漏、偷、现象;完成博物馆各项维修维护工程,必须通过审核后任用。	完全应 响/无 偏离	秩序主管	法定节假日重接活动除外)	物业管理,保障水、电的正常运行,并做好水电管总输入、输出计量管理工作,采取有效措施,控制水电成本,杜绝跑、冒、滴、漏、偷、现象;完成博物馆各项维修维护工程,必须通过审核后任用。	理,保障水、电的正常运行,并做好水电管总输入、输出计量管理工作,采取有效措施,控制水电成本,杜绝跑、冒、滴、漏、偷、现象;完成博物馆各项维修维护工程,必须通过审核后任用。
		9:00-17:00(每周闭馆,法定节假日重接活动除外)	大专以上学历,以上有两年以上的保安管理经验,退伍军人优先。男性,身高1.70米以上,年龄22-46岁;进驻服务前,秩序主管必须通过审核后任用。	负责保安队伍日常管理工作,监督检查保安的日常执勤、消防、安保处突工作;制定各项应急预案,组织演练,实施,保安军事训练,制度考核、考勤等,保持建立与辖区派出所建立良好的警民共建关系。			负责保安队伍日常管理工作,监督检查保安的日常执勤、消防、安保处突工作;制定各项应急预案,组织演练,实施,保安军事训练,制度考核、考勤等,保持建立与辖区派出所建立良好的警民共建关系。		
		9:00-17:00(每周)	中专或以上学历,持有电工证。年龄	工程人员需熟悉辖区内水电线路及所属变电站、配电室,需熟悉辖区内供电、电梯、消防系统,熟			工程人员需熟悉辖区内水电线路及所属变电站、配电室,需熟悉辖区内供电、电梯、消防系统,熟		
		工程组4人	9:00-17:00(每周)	中专或以上学历,持有电工证。年龄			工程人员需熟悉辖区内水电线路及所属变电站、配电室,需熟悉辖区内供电、电梯、消防系统,熟	工程人员需熟悉辖区内水电线路及所属变电站、配电室,需熟悉辖区内供电、电梯、消防系统,熟	

广西 壮族 自治 区博 物馆 服务 需求	修员	闭馆， 定假 及大 待动 (重 接活 除外)	25-45 岁以 内。	悉电 气设 备的 配置 和使 用状 况。会 按规 程操 作低 压设 备，会 处 理电 梯困 人等 紧急 事故 ；严格 遵守 采购 单位 制定 的电 气系 统、 供水 系统 、排 水系 统运 行维 修、 保养 制度 并负 责消 防门 、窗 帘及 机械 五金 构件 的维 修保 养， 做到 小修 不过 夜， 中修 三天 内处 理完 毕， 维修 保养 要及 时， 质量 要保 证， 记录 要完 整， 能正 确判 断处 理一 般故 障， 并采 取应 急措 施； 协助 中央 空 调、 电梯 、消 防、 变 压 器设 施、 设备 维保 公司 进行 日常 维保 工作 ，并 时做 好监 督管 理工 作， 经常 走 动察 看情 况， 发现 异常 ，要 及 时联 系维 保公 司， 督 促上 门组 织维 修。负 责代 抄水 电表 工作。	完全 响应 /无 偏离	修员	闭馆， 定假 及大 待动 (重 接活 除外)	25-45 岁以 内。	悉电 气设 备的 配置 和使 用状 况。会 按规 程操 作低 压设 备，会 处 理电 梯困 人等 紧急 事故 ；严格 遵守 采购 单位 制定 的电 气系 统、 供水 系统 、排 水系 统运 行维 修、 保养 制度 并负 责消 防门 、窗 帘及 机械 五金 构件 的维 修保 养， 做到 小修 不过 夜， 中修 三天 内处 理完 毕， 维修 保养 要及 时， 质量 要保 证， 记录 要完 整， 能正 确判 断处 理一 般故 障， 并采 取应 急措 施； 协助 中央 空 调、 电梯 、消 防、 变 压 器设 施、 设备 维保 公司 进行 日常 维保 工作 ，并 时做 好监 督管 理工 作， 经常 走 动察 看情 况， 发现 异常 ，要 及 时联 系维 保公 司， 督 促上 门组 织维 修。负 责代 抄水 电表 工作。	
	保洁 绿化 组15 人	展厅、 公共 区域 、会 议室 、接 待室 、卫 生间 等保 洁	每周 闭馆 ，定 假及 大待 动外 (重 接活 除外)	男 性， 年 龄30- 52 岁； 女 性， 年 龄30- 50 岁， 体 格： 质 中 初 上 ，文 化 程 度 中。	1层 2人、 2层 3人、 3层 2人， 人 均保 洁 面 积约 3750 m ² 。 遵 守 劳 动纪 律， 上 班 准 时， 不 迟 到、 早 退， 中 途 不 离 岗 办 私 事， 坚 守 工 作 岗 位， 按 照 清 洁 程 序 完 成 区 域 内 卫 生 并 团 结 协 助 ； 负 责 公 共 部 位 的 保 洁 ， 保 证 责 任 区 域 走 廊、 楼 梯 干 净、 无 杂 物、 无 痕 渍； 墙 壁 无 蜘蛛 网； 垃 圾 做 到 日 清， 当 日 工 作 当 地 完成 ，不 准 随 意 拖 延， 熟 悉 保 洁 区 域 的 清 洁 布 局、 卫 生 标 准、 保 洁 标 准， 并 按 标 准 执 行； 当 班 中 不 能 与 熟 人、 朋 友 等 闲 聊， 要 礼 貌 待 人， 禁 止 与 观 众 争 吵； 捡 拾 到 住 户 遗 失 的 物 品， 立 即 上 交 服 务 中 心； 完 成 上 级 领 导 交 办 的 其 他 任 务。 每 天 8:50 前 完 成 馆 内 保 洁 及 垃 圾 清 运 工 作。	完全 响应 /无 偏离	保洁 绿化 组15 人	展厅、 公共 区域 、会 议室 、接 待室 、卫 生间 等保 洁	每周 闭馆 ，定 假及 大待 动外 (重 接活 除外)	男 性， 年 龄30- 52 岁； 女 性， 年 龄30- 50 岁， 体 格： 质 中 初 上 ，文 化 程 度 中。

广西壮族自治区博物馆业务需求	外围保洁	每周闭，定假及大待活动外 3	遵守劳动纪律，上班准时，不迟到、早退；中途不离岗办私事；坚守工作岗位，按照清洁程序完成区域内卫生并团结协助；负责公共部位的保洁，保证责任区域走廊、楼梯干净，无杂物、无痰渍；墙壁无蜘蛛网；垃圾做到日产日清，当日工作当日完成，不准随意拖延，熟悉保洁区域的清洁布局、卫生标准并严格执行；当班中能与熟人、朋友等闲聊，要礼貌待人，禁止与观众争吵；捡拾到住户遗失的物品，立即上交服务中心；完成上级领导交办的其他任务。每天8:50前完成馆内保洁及垃圾清运工作。	完全 响应/ 无偏	外围保洁	每周闭，定假及大待活动外 3	遵守劳动纪律，上班准时，不迟到、早退；中途不离岗办私事；坚守工作岗位，按照清洁程序完成区域内卫生并团结协助；负责公共部位的保洁，保证责任区域走廊、楼梯干净，无杂物、无痰渍；墙壁无蜘蛛网；垃圾做到日产日清，当日工作当日完成，不准随意拖延，熟悉保洁区域的清洁布局、卫生标准并严格执行；当班中能与熟人、朋友等闲聊，要礼貌待人，禁止与观众争吵；捡拾到住户遗失的物品，立即上交服务中心；完成上级领导交办的其他任务。每天8:50前完成馆内保洁及垃圾清运工作。
	办公区保洁	每周闭，定假及大待活动外 3	负责苑内所有绿地绿化区(带)松土施肥；淋水；拔杂草、修剪枯枝、乔木灌木；清理死树危树；倒树扶植；大树涂白；盆栽植物养护；绿化植物病虫害防治、绿化养护和修整所产生的绿化垃圾清运等。		办公区保洁	每周闭，定假及大待活动外 3	负责苑内所有绿地绿化区(带)松土施肥；淋水；拔杂草、修剪枯枝、乔木灌木；清理死树危树；倒树扶植；大树涂白；盆栽植物养护；绿化植物病虫害防治、绿化养护和修整所产生的绿化垃圾清运等。
	绿化员	9:00-17:00(每周闭馆，定假及大待活动外) 2	有2年以上物业管理工作经验。男性，年龄25-50岁；女性，年龄25-50岁。		绿化员	9:00-17:00(每周闭馆，定假及大待活动外) 2	有2年以上物业管理工作经验。男性，年龄25-50岁；女性，年龄25-50岁。
	秩序组 26人 班长 三班 三倒	3	中专以上学历或复退军人，有1年以上物业管理经验。男性，身高1.65米以上，年龄20-48岁；女性，身高1.58米以上，年龄20-45岁，体检合格。		秩序组 26人 班长 三班 三倒	3	中专以上学历或复退军人，有1年以上物业管理经验。男性，身高1.65米以上，年龄20-48岁；女性，身高1.58米以上，年龄20-45岁，体检合格。

广西 壮族 自治 区博 物馆 业务 需求				格, 政 素, 质 无, 高 犯, 前 罪, 保 科, 持 安, 上 证, 此 位, 员 经, 需 过, 岗 方, 试 面, 确 定。				格, 政 素, 质 无, 高 犯, 前 罪, 保 科, 持 安, 上 证, 此 位, 员 经, 需 过, 岗 方, 试 面, 确 定。				
	库 房 岗	两 班 倒	2		负责库 房外周 界的安全 秩序工作。	库 房 岗	两 班 倒	2		负责库 房外周 界的安全 秩序工作。		
	后 门 岗	三 班 倒	3	初中以 上程度, 无犯罪 前科, 持 保安上 岗证, 年 龄 20-45 岁以内, 男性, 身 高 168cm 以上, 女 性 1.58 米以上, 年龄 20- 45 岁受 过专业安 保培训, 并 提供复印 证件。安 检岗位男 性身高 1.70 米以上, 年龄 20- 45 岁; 女 性身高 1.60 米以上, 年龄 20- 45 岁, 形 象好, 并 需通过博 物馆面试 确认。	负责文物 库房西 侧及指 定区域 安全岗。 每班巡 逻 1 人, 建 路 2 人, 合 计 5 人; 替休 4 人 负责保 障我馆 区域内的 安全秩 序, 对可 能出现 的突发 事件进 行现场 人员增 补。	后 门 岗	三 班 倒	3	初中以 上程度, 无犯罪 前科, 持 保安上 岗证, 年 龄 20-45 岁以内, 男性, 身 高 168cm 以上, 女 性 1.58 米以上, 年龄 20- 45 岁受 过专业安 保培训, 并 提供复印 证件。安 检岗位男 性身高 1.70 米以上, 年龄 20- 45 岁; 女 性身高 1.60 米以上, 年龄 20- 45 岁, 形 象好, 并 需通过博 物馆面试 确认。	负责文物 库房西 侧及指 定区域 安全岗。 每班巡 逻 1 人, 建 路 2 人, 合 计 5 人; 替休 4 人 负责保 障我馆 区域内的 安全秩 序, 对可 能出现 的突发 事件进 行现场 人员增 补。		
	机 动 岗	三 班 倒	9			机 动 岗	三 班 倒	9				
	陈 列 大 楼 南 门 岗	二 班 倒	2		在闭馆 后值守, 负责此 区域的 安全秩 序工作。	陈 列 大 楼 南 门 岗	二 班 倒	2		在闭馆 后值守, 负责此 区域的 安全秩 序工作。		
	陈 列 大 楼 东 门 岗	三 班 倒	3		负责古 城路出 入口人 员车辆 进出引 导工作, 保障通 道畅通, 秩序井 然。	陈 列 大 楼 东 门 岗	三 班 倒	3		负责古 城路出 入口人 员车辆 进出引 导工作, 保障通 道畅通, 秩序井 然。		
	南 门 安 检 岗	9:00 - 17:00 (每 一 周 闭 馆, 定 假 及 大 待 动 接 活 除 外)	4		机检员 1 人, 负 责通过 X 光射 线仪检 查观众 随身箱 包物品; 安检引 导检查 员 1 男 2 女共 3 人; 安 检时, 负 责通过 手探测 器安全 检查。节 假日中 标单位 需根据 实际情 况增加 2-3 人 协助 验票。	南 门 安 检 岗	9:00 - 17:00 (每 一 周 闭 馆, 定 假 及 大 待 动 接 活 除 外)	4		机检员 1 人, 负 责通过 X 光射 线仪检 查观众 随身箱 包物品; 安检引 导检查 员 1 男 2 女共 3 人; 安 检时, 负 责通过 手探测 器安全 检查。节 假日中 标单位 需根据 实际情 况增加 2-3 人 协助 验票。		
	5	客 服 部 32 人	展 厅 值 守	9:00 - 17:00 (每 一 周 闭 馆, 定 假 及 大 待 动 接 活 除 外)	29	女性, 身 高 1.58 米以上, 年龄 18- 35 岁, 形	5	客 服 部 32 人	展 厅 值 守	9:00 - 17:00 (每 一 周 闭 馆, 定 假 及 大 待 动 接 活 除 外)	29	女性, 身 高 1.58 米以上, 年龄 18- 35 岁, 形
	完全 响 应 / 无 偏 离					完全 响 应 / 无 偏 离						

广西壮族自治区博物馆业务需求	闭馆，法定节假日重接活除外)	象好、体检合格；政治素质高，中专以上文化程度，无前科。此岗位要求人经面试方可。	2人；5号厅2人；三楼：6号厅3人；7号厅2人；8-10号厅4人；11号厅1人；机动人员5人。负责展厅开放时间内的安全秩序工作。	完全响应/无偏离	闭馆，法定节假日重接活除外)	象好、体检合格；政治素质高，中专以上文化程度，无前科。此岗位要求人经面试方可。	2人；5号厅2人；三楼：6号厅3人；7号厅2人；8-10号厅4人；11号厅1人；机动人员5人。负责展厅开放时间内的安全秩序工作。
	9:00-17:00 (每周闭馆，法定节假日重接活除外)	1	负责会议室、贵宾厅会务、接待服务工作，会议场所的保洁等服务工作；会议场所布置及会议前期各项准备工作，遵守服务程序和服务规范，热情、主动、有礼貌地接待。		9:00-17:00 (每周闭馆，法定节假日重接活除外)	1	负责会议室、贵宾厅会务、接待服务工作，会议场所的保洁等服务工作；会议场所布置及会议前期各项准备工作，遵守服务程序和服务规范，热情、主动、有礼貌地接待。
	早、班(每周闭馆，法定节假日重接活除外)	2	负责阅览室常规服务管理工作，巡视，巡查，管理好图书，认真做好图书借阅工作，电子阅览；根据阅览室特点，对文献资料进行正确分类、上架，盘点清理，同时做好规范、正确、有序的管理，引导游客有序阅读、游览。		早、班(每周闭馆，法定节假日重接活除外)	2	负责阅览室常规服务管理工作，巡视，巡查，管理好图书，认真做好图书借阅工作，电子阅览；根据阅览室特点，对文献资料进行正确分类、上架，盘点清理，同时做好规范、正确、有序的管理，引导游客有序阅读、游览。
小计(人):	81			81			
<p>17. 人员上岗条件要求:</p> <p>(1) 职业道德: 遵纪守法, 品行端正, 责任心强, 有良好的职业道德和敬业精神, 上岗前须经公安机关政审合格(手续和费用由投标单位自理), 工作期间经查有违法犯罪前科、行为者须立即调离博物馆工作岗位。退伍军人或具有同岗位工作经验者优先。</p> <p>(2) 身体条件: 五官端正, 身体健康, 无传染性疾病(持有防疫部门出具的健康证, 手续和费用由投标单位自理)。</p> <p>(3) 仪容仪表: 上岗时着装统一、规范, 服饰整洁, 修饰得体, 佩戴工作证, 情绪饱满, 微笑服务。</p> <p>(4) 行为举止: 举止文明、规范, 站姿、坐姿自然端正, 服务中须做到热情、有礼、主动、周到, 与人交谈, 语气要谦各, 用语要文明, 不讲粗话脏话, 不得与观众发生争执。</p> <p>(5) 服务技能: 工作人员上岗前必须经过岗位培训, 熟悉博物馆基本陈列主要内容和相关信息、可提供的</p>				<p>17. 人员上岗条件要求:</p> <p>(1) 职业道德: 遵纪守法, 品行端正, 责任心强, 有良好的职业道德和敬业精神, 上岗前须经公安机关政审合格(手续和费用由投标单位自理), 工作期间经查有违法犯罪前科、行为者须立即调离博物馆工作岗位。退伍军人或具有同岗位工作经验者优先。</p> <p>(2) 身体条件: 五官端正, 身体健康, 无传染性疾病(持有防疫部门出具的健康证, 手续和费用由投标单位自理)。</p> <p>(3) 仪容仪表: 上岗时着装统一、规范, 服饰整洁, 修饰得体, 佩戴工作证, 情绪饱满, 微笑服务。</p> <p>(4) 行为举止: 举止文明、规范, 站姿、坐姿自然端正, 服务中须做到热情、有礼、主动、周到, 与人交谈, 语气要谦各, 用语要文明, 不讲粗话脏话, 不得与观众发生争执。</p> <p>(5) 服务技能: 工作人员上岗前必须经过岗位培训, 熟悉博物馆基本陈列主要内容和相关信息、可提供的</p>			

<p>服务项目。按国家有关规定应持证上岗的工作人员应取得相应的证书，设备维护人员均须持电工证或电网进网作业许可证方可上岗。</p> <p>(6) 工作纪律：白天班不得使用晚班值班人员，严禁酒后上岗；严格遵守博物馆的各项规章制度，不迟到早退，工作认真负责，吃苦耐劳，服从工作安排，不泄露博物馆机密。</p> <p>18、其他服务内容： (1) 中标物业公司必须在签订物业合同后3天内接手进驻并与原物业公司进行移交工作，7日内工作移交完毕，待原物业公司合同期满后进入正常物业服务工作。此外，须在2025年底规定期限（七日内）做好下一个物业年度（2026年）与新物业公司进驻的交接工作。 (2) 定期每月过后5个工作日内向采购单位汇报物业服务总体情况。 (3) 不得擅自占用和改变公用设施的使用功能，如需完善或扩建，须与采购单位协商，经采购单位同意后实施。</p> <p>19、人员配置和要求以及其他服务要求投标人必须在投标文件中进行承诺、响应。</p> <p>四、物业管理服务考核标准</p> <p>(一) 基础管理</p> <p>1、物业管理企业的管理人员和专业技术人员持证上岗；员工着装规范，佩戴明显标志，工作规范、作风严谨；</p> <p>2、物业管理企业应用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率；</p> <p>3、房屋及其共用设施设备档案资料齐全，分类成册、管理完善，查阅方便；</p> <p>4、建立24小时值班制度，设立服务电话、接受采购单位和使用人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录；</p> <p>5、采购单位定期或不定期对物业服务管理工作进行考核，向员工、服务对象开展满意度调查，以此作为考核和评价物业服务质量的依据。</p> <p>(二) 房屋管理与维护保养</p> <p>1、采购单位内建筑物标志明显、设立引路方向平面图和路标、单位标识在明显位置，铭牌及各类标识牌统一有序</p> <p>2、无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途现象；</p> <p>3、房屋外观完好、整洁，外墙是建材贴面的、无脱落；是玻璃幕墙的，清洁明亮、无破损；是涂料的，无脱落、无污渍；无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象；</p> <p>4、室外招牌、按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损；</p> <p>5、空调安装位置统一，冷凝水集中收集，支架无锈蚀；</p> <p>6、馆内楼梯、走道、扶手、天花板、吊顶等无破损；墙体整洁，无乱张贴；门窗、灯具、开关等功能良好；卫生间、水房等管理完好；</p> <p>7、楼梯、天台、通道、平台等处无堆放废料、杂物及违章占用等；</p> <p>8、机器设备单位面积重量不超过楼板承重限度，无危及建筑结构的安全隐患。</p> <p>(三) 设施设备管理</p>	<p>服务项目。按国家有关规定应持证上岗的工作人员应取得相应的证书，设备维护人员均须持电工证或电网进网作业许可证方可上岗。</p> <p>(6) 工作纪律：白天班不得使用晚班值班人员，严禁酒后上岗；严格遵守博物馆的各项规章制度，不迟到早退，工作认真负责，吃苦耐劳，服从工作安排，不泄露博物馆机密。</p> <p>18、其他服务内容： (1) 中标物业公司必须在签订物业合同后3天内接手进驻并与原物业公司进行移交工作，7日内工作移交完毕，待原物业公司合同期满后进入正常物业服务工作。此外，须在2025年底规定期限（七日内）做好下一个物业年度（2026年）与新物业公司进驻的交接工作。 (2) 定期每月过后5个工作日内向采购单位汇报物业服务总体情况。 (3) 不得擅自占用和改变公用设施的使用功能，如需完善或扩建，须与采购单位协商，经采购单位同意后实施。</p> <p>19、人员配置和要求以及其他服务要求投标人必须在投标文件中进行承诺、响应。</p> <p>四、物业管理服务考核标准</p> <p>(一) 基础管理</p> <p>1、物业管理企业的管理人员和专业技术人员持证上岗；员工着装规范，佩戴明显标志，工作规范、作风严谨；</p> <p>2、物业管理企业应用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率；</p> <p>3、房屋及其共用设施设备档案资料齐全，分类成册、管理完善，查阅方便；</p> <p>4、建立24小时值班制度，设立服务电话、接受采购单位和使用人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录；</p> <p>5、采购单位定期或不定期对物业服务管理工作进行考核，向员工、服务对象开展满意度调查，以此作为考核和评价物业服务质量的依据。</p> <p>(二) 房屋管理与维护保养</p> <p>1、采购单位内建筑物标志明显、设立引路方向平面图和路标、单位标识在明显位置，铭牌及各类标识牌统一有序</p> <p>2、无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途现象；</p> <p>3、房屋外观完好、整洁，外墙是建材贴面的、无脱落；是玻璃幕墙的，清洁明亮、无破损；是涂料的，无脱落、无污渍；无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象；</p> <p>4、室外招牌、按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损；</p> <p>5、空调安装位置统一，冷凝水集中收集，支架无锈蚀；</p> <p>6、馆内楼梯、走道、扶手、天花板、吊顶等无破损；墙体整洁，无乱张贴；门窗、灯具、开关等功能良好；卫生间、水房等管理完好；</p> <p>7、楼梯、天台、通道、平台等处无堆放废料、杂物及违章占用等；</p> <p>8、机器设备单位面积重量不超过楼板承重限度，无危及建筑结构的安全隐患。</p> <p>(三) 设施设备管理</p>
--	--

广西
民族
自治
区博
物馆
业
务
采
购
需
求

完全
响应
/无
偏离



<p>1、综合要求 (1) 制订设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度,并严格执行; (2) 设备及机房环境整治、无杂物、灰尘、无鼠、虫害发生、机房环境符合设备要求; (3) 配备所需各种专业技术人员,严格执行操作规程; (4) 设备良好,运行正常。一年内无重大管理责任事故。</p> <p>2、供电系统 (1) 保证正常供电,限电、停电有明确的审批权限并按规定时间通知采购单位; (2) 制订临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行; (3) 备用应急发电机可随时起用;</p> <p>3、弱电系统 (1) 按工作标准规定时间排除故障,保证各弱电系统正常工作;</p> <p>4、消防系统 (1) 消防管理人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题; (2) 组织开展消防法规及消防知识的宣传教育,明确各区域防火责任人; (3) 制定突发火灾应急方案,在明显处设立消防疏散示意图、照明设施、引路标志完好,紧急疏散通道畅通无阻; (4) 消防,用电有严格的管理规定,室内电线、插座安装规范,无安全隐患。</p> <p>5、电梯系统 (1) 电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备; (2) 电梯按规定时间运行,安全设施齐全,通风、照明及附属设施完好,轿厢、井道、机房保持整洁; (3) 电梯由专业队伍维修保养;维修、操作人员持证上岗;货运电梯由专人管理操作,严禁超载,客梯严禁载货; (4) 运行出现故障后,维修人员应在规定时间内到达现场维修; (5) 运行出现险情后,应有排除险情的应急处理措施。</p> <p>6、给排水系统 (1) 建立用水、供水管理制度,积极协助采购单位安排合理的用水和节水计划; (2) 设备、阀门、管道工作正常、无跑冒滴漏; (3) 按规定对二次供水蓄水池设施设备进行清洁、消毒;二供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全;水池、水箱清洁卫生,无二次污染; (4) 高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施,水池、水箱周围无污染隐患; (5) 限水、停水按规定时间通知采购单位和使用人; (6) 排水系统通畅,汛期道路无积水、浸泡发生; (7) 遇有事故,维修人员在规定时间内进行抢修,无大面积泡水、泛水,长时间停水现象;制定事故应急处理方案。</p> <p>7、空调系统 (1) 中央空调系统运行正常,水塔无严重滴漏水现象; (2) 中央空调系统出现运行故障后,维修人员在规</p>	<p>1、综合要求 (1) 制订设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度,并严格执行; (2) 设备及机房环境整治、无杂物、灰尘、无鼠、虫害发生、机房环境符合设备要求; (3) 配备所需各种专业技术人员,严格执行操作规程; (4) 设备良好,运行正常。一年内无重大管理责任事故。</p> <p>2、供电系统 (1) 保证正常供电,限电、停电有明确的审批权限并按规定时间通知采购单位; (2) 制订临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行; (3) 备用应急发电机可随时起用;</p> <p>3、弱电系统 (1) 按工作标准规定时间排除故障,保证各弱电系统正常工作;</p> <p>4、消防系统 (1) 消防管理人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题; (2) 组织开展消防法规及消防知识的宣传教育,明确各区域防火责任人; (3) 制定突发火灾应急方案,在明显处设立消防疏散示意图、照明设施、引路标志完好,紧急疏散通道畅通无阻; (4) 消防,用电有严格的管理规定,室内电线、插座安装规范,无安全隐患。</p> <p>5、电梯系统 (1) 电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备; (2) 电梯按规定时间运行,安全设施齐全,通风、照明及附属设施完好,轿厢、井道、机房保持整洁; (3) 电梯由专业队伍维修保养;维修、操作人员持证上岗;货运电梯由专人管理操作,严禁超载,客梯严禁载货; (4) 运行出现故障后,维修人员应在规定时间内到达现场维修; (5) 运行出现险情后,应有排除险情的应急处理措施。</p> <p>6、给排水系统 (1) 建立用水、供水管理制度,积极协助采购单位安排合理的用水和节水计划; (2) 设备、阀门、管道工作正常、无跑冒滴漏; (3) 按规定对二次供水蓄水池设施设备进行清洁、消毒;二供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全;水池、水箱清洁卫生,无二次污染; (4) 高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施,水池、水箱周围无污染隐患; (5) 限水、停水按规定时间通知采购单位和使用人; (6) 排水系统通畅,汛期道路无积水、浸泡发生; (7) 遇有事故,维修人员在规定时间内进行抢修,无大面积泡水、泛水,长时间停水现象;制定事故应急处理方案。</p> <p>7、空调系统 (1) 中央空调系统运行正常,水塔无严重滴漏水现象; (2) 中央空调系统出现运行故障后,维修人员在规</p>
--	--

广西壮族自治区博物馆物业服务采购需求

完全响应/无偏离

<p>定时间内到达现维修； (3) 制订中央空调发生故障应急处理方案。 (四) 保安及车辆管理 1、有专业保安队伍，实行 24 小时值班及巡逻制度，保安人员熟悉工作区的环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责； 2、进出区域各种车辆管理有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行； 3、危及人身安全处设有明显标志和防范措施。 (五) 环境卫生管理 1、环卫设施完备，按照垃圾分类要求进行垃圾分类，垃圾分类所需设施设备由采购方购买； 2、清洁卫生实行责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化清洁保洁； 3、垃圾日产日清，卫生间每隔两小时做一次卫生，定期进行卫生消杀； 4、对有毒、有害垃圾管理严格按照规定分装，不得与其它垃圾混装； 5、房屋保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；楼梯扶栏、天台、玻璃窗等保持洁净；地面无纸屑、烟头、积水等废弃物； 6、无宠物、家禽、家畜进入； 7、采购单位内噪音等符合国家环保标准，无有毒、有害物质；贮放、清运管理有序；房屋外墙无污染；各类排气口安装统一有序，无安全隐患。 (六) 绿化管理 1、绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象； 2、花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象，无斑秃； 3、绿地无纸屑、烟头、石块等杂物。 (七) 精神文明建设 设有学习宣传园地，宣传办公楼、文物苑管理、卫生、治安、消防等方面的知识，开展积极健康向上的活动。 五、采购单位物业服务管理要求 中标单位或中标单位的本项目管理、服务人员有违反下列管理要求的，视为中标单位违约，应承担相应违约责任。 (一) 对中标单位的管理要求 1、合同期内因中标人不按规定、规范和要求进行工作，造成发生重大工作失误、事故，造成严重后果的，采购人有权无条件终止服务合同，造成采购人或第三方损失的，采购人有权追偿。 2、中标单位有因服务工作不到位造成采购单位被自治区、市、城区等相关部门通报或合同期内中标人发生一起重大工作失误、事故，造成严重后果的，采购单位有权无条件终止服务合同，造成采购单位或第三方损失的，采购单位有权追究赔偿。 3、中标人进驻服务前，项目管理人员必须通过采购人面试审核后任用。中标人进驻服务后，人员配置中要求需经过采购方面试确定的各门岗，如面试不合格，中标人必须按采购单位要求更换人员，中标人在 3 天内不予更换则视为违约，每次扣除中标单位服务费 500 元/次。服务期内中标人应确保本项目管理人员的稳定，管理人员变更必须征得采购人同意，未经采购人同意的管理人员变更须向采购人支付 2000 元/人次的违约金及管理培训费用。 4、以上各项服务人员须接受采购单位相关部门的管理，还须遵守国家法律法规、国家意识形态工作要求、</p>	<p>定时间内到达现维修； (3) 制订中央空调发生故障应急处理方案。 (四) 保安及车辆管理 1、有专业保安队伍，实行 24 小时值班及巡逻制度，保安人员熟悉工作区的环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责； 2、进出区域各种车辆管理有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行； 3、危及人身安全处设有明显标志和防范措施。 (五) 环境卫生管理 1、环卫设施完备，按照垃圾分类要求进行垃圾分类，垃圾分类所需设施设备由采购方购买； 2、清洁卫生实行责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化清洁保洁； 3、垃圾日产日清，卫生间每隔两小时做一次卫生，定期进行卫生消杀； 4、对有毒、有害垃圾管理严格按照规定分装，不得与其它垃圾混装； 5、房屋保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；楼梯扶栏、天台、玻璃窗等保持洁净；地面无纸屑、烟头、积水等废弃物； 6、无宠物、家禽、家畜进入； 7、采购单位内噪音等符合国家环保标准，无有毒、有害物质；贮放、清运管理有序；房屋外墙无污染；各类排气口安装统一有序，无安全隐患。 (六) 绿化管理 1、绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象； 2、花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象，无斑秃； 3、绿地无纸屑、烟头、石块等杂物。 (七) 精神文明建设 设有学习宣传园地，宣传办公楼、文物苑管理、卫生、治安、消防等方面的知识，开展积极健康向上的活动。 五、采购单位物业服务管理要求 中标单位或中标单位的本项目管理、服务人员有违反下列管理要求的，视为中标单位违约，应承担相应违约责任。 (一) 对中标单位的管理要求 1、合同期内因中标人不按规定、规范和要求进行工作，造成发生重大工作失误、事故，造成严重后果的，采购人有权无条件终止服务合同，造成采购人或第三方损失的，采购人有权追偿。 2、中标单位有因服务工作不到位造成采购单位被自治区、市、城区等相关部门通报或合同期内中标人发生一起重大工作失误、事故，造成严重后果的，采购单位有权无条件终止服务合同，造成采购单位或第三方损失的，采购单位有权追究赔偿。 3、中标人进驻服务前，项目管理人员必须通过采购人面试审核后任用。中标人进驻服务后，人员配置中要求需经过采购方面试确定的各门岗，如面试不合格，中标人必须按采购单位要求更换人员，中标人在 3 天内不予更换则视为违约，每次扣除中标单位服务费 500 元/次。服务期内中标人应确保本项目管理人员的稳定，管理人员变更必须征得采购人同意，未经采购人同意的管理人员变更须向采购人支付 2000 元/人次的违约金及管理培训费用。 4、以上各项服务人员须接受采购单位相关部门的管理，还须遵守国家法律法规、国家意识形态工作要求、</p>
--	--

广西
壮族
自治
区博
物馆
物业
服务
采购
需求

完全
响应
/无
偏离

<p>国家物业服务管理标准及采购单位相关管理规定,对达不到管理要求的,中标人必须按采购单位要求更换,中标人在3天内不予更换则视为违约,每次扣除中标单位服务费500元/次。</p> <p>5、采购人对中标人的服务定期或不定期进行考核及满意度调查。考核达85分以上为及格,满意度调查满意率达85%以上为合格,考核低于85分或满意度调查满意率低于85%的,扣除月物业服务费2%作为违约金。</p> <p>6、中标单位不按采购文件规定执行,违反采购单位规章制度,拒不落实采购单位工作要求和有下列行为的,每发现一次,采购单位有权扣除中标单位服务费1000元。</p> <p>①未按招标文件要求投入足够人员造成缺岗; ②未按招标文件要求配置岗位人员; ③未按招标文件对人员进行体检,造成服务人员将传染性疾病带入采购单位的; ④不按招标文件规定执行,有不作为服务人员按时发放工资和支付加班费等行为的; ⑤违反安全条例、安全操作规程,造成人员伤亡事故或采购单位财产重大损失的; ⑥携带违禁物品(武器、毒品、爆炸品、易燃品、强腐蚀性物品等)进入采购单位的; ⑦在采购单位内进行违法乱纪行为、违反治安管理条例等行为的;</p> <p>⑧因服务人员内部矛盾影响采购单位正常办公、开放秩序的。</p> <p>(二)对本项目管理人员的要求</p> <p>1、中标单位项目经理、主管不按招标文件规定执行,不履行项目经理、主管职责,违反采购单位规章制度的,每发生一起,采购单位扣除当月应支付物业服务费2000元,并责令中标单位严肃纪律、调整人员。</p> <p>①私自带无关人员进入采购单位非公共开放部位的; ②在考勤、值班、检查、维修记录(包括书面和口头)弄虚作假,伪造的; ③对采购单位工作通知、投诉在1个工作日内不处理不上报的; ④利用工作之便索要、收受他人贿赂、贪污公款、谋取私利的; ⑤发现安全隐患不及时排查、报告的; ⑥不接受不配合督查人员查岗的; ⑦主管以上领导手机不24小时开机的。</p> <p>2、项目经理、主管有不按规定时间上下班,外出不汇报主管部门,不服从采购单位管理,对采购单位投诉3个工作日内不上报、不处理,不落实采购单位交办任务,不检查督促保洁质量等行为的,每发现一次扣除中标单位服务费2000元。</p> <p>(三)对本项目服务人员的管理要求</p> <p>1、中标单位服务人员如发生以下违规现象,每发生一起,采购单位扣除当月应支付物业服务费500元,并责令成交公司严肃纪律、调整人员。中标单位整改不力,连续2个月内此类现象发生4起以上的,采购单位有权无条件终止服务合同。</p> <p>①中标单位服务人员未按采购单位物业管理服务要求进行服务的; ②迟到早退,脱岗、睡岗、酒后上岗的;工作散漫,粗心大意造成工作差错的;不穿工作服、不带工作牌;不按要求检查、记录的;</p>	<p>国家物业服务管理标准及采购单位相关管理规定,对达不到管理要求的,中标人必须按采购单位要求更换,中标人在3天内不予更换则视为违约,每次扣除中标单位服务费500元/次。</p> <p>5、采购人对中标人的服务定期或不定期进行考核及满意度调查。考核达85分以上为及格,满意度调查满意率达85%以上为合格,考核低于85分或满意度调查满意率低于85%的,扣除月物业服务费2%作为违约金。</p> <p>6、中标单位不按采购文件规定执行,违反采购单位规章制度,拒不落实采购单位工作要求和有下列行为的,每发现一次,采购单位有权扣除中标单位服务费1000元。</p> <p>①未按招标文件要求投入足够人员造成缺岗; ②未按招标文件要求配置岗位人员; ③未按招标文件对人员进行体检,造成服务人员将传染性疾病带入采购单位的; ④不按招标文件规定执行,有不作为服务人员按时发放工资和支付加班费等行为的; ⑤违反安全条例、安全操作规程,造成人员伤亡事故或采购单位财产重大损失的; ⑥携带违禁物品(武器、毒品、爆炸品、易燃品、强腐蚀性物品等)进入采购单位的; ⑦在采购单位内进行违法乱纪行为、违反治安管理条例等行为的;</p> <p>⑧因服务人员内部矛盾影响采购单位正常办公、开放秩序的。</p> <p>(二)对本项目管理人员的要求</p> <p>1、中标单位项目经理、主管不按招标文件规定执行,不履行项目经理、主管职责,违反采购单位规章制度的,每发生一起,采购单位扣除当月应支付物业服务费2000元,并责令中标单位严肃纪律、调整人员。</p> <p>①私自带无关人员进入采购单位非公共开放部位的; ②在考勤、值班、检查、维修记录(包括书面和口头)弄虚作假,伪造的; ③对采购单位工作通知、投诉在1个工作日内不处理不上报的; ④利用工作之便索要、收受他人贿赂、贪污公款、谋取私利的; ⑤发现安全隐患不及时排查、报告的; ⑥不接受不配合督查人员查岗的; ⑦主管以上领导手机不24小时开机的。</p> <p>2、项目经理、主管有不按规定时间上下班,外出不汇报主管部门,不服从采购单位管理,对采购单位投诉3个工作日内不上报、不处理,不落实采购单位交办任务,不检查督促保洁质量等行为的,每发现一次扣除中标单位服务费2000元。</p> <p>(三)对本项目服务人员的管理要求</p> <p>1、中标单位服务人员如发生以下违规现象,每发生一起,采购单位扣除当月应支付物业服务费500元,并责令成交公司严肃纪律、调整人员。中标单位整改不力,连续2个月内此类现象发生4起以上的,采购单位有权无条件终止服务合同。</p> <p>①中标单位服务人员未按采购单位物业管理服务要求进行服务的; ②迟到早退,脱岗、睡岗、酒后上岗的;工作散漫,粗心大意造成工作差错的;不穿工作服、不带工作牌;不按要求检查、记录的;</p>
--	--

广西壮族自治区
自治区博物馆
物业服务
采购需求

完全
响应/
无
偏离

③维修响应不及时,消极怠工,态度不端正,造成工作被动,拖拉,不能及时完成任务的;
④顶撞观众,与观众发生言语、肢体冲突,被观众投诉的;工作时间吃喝、读书看报、打牌、听音乐、下棋、会客、玩手机等做与工作无关事情的;乱丢垃圾、乱写乱画,故意损坏采购单位财物的;在采购单位打架斗殴酗酒闹事的;
⑤值班室、设备间、电井房等工作管辖区域或管辖设施设备脏乱差的;对管理区域内设施设备不检查不登记的;
⑥服务人员工作时间不开对讲机的;不接受不配合督查人员查岗的;
⑦对采购单位报修报检项目不按时限要求及时处理,将维修材料私拿私用的;
⑧不按要求交接班的,当班时无工作和交接班记录的;工作范围内文字档案未及时整理归档的;
⑨未按要求上报统计报表、检查维护维修计划的;个人资料不实,弄虚作假的;在禁烟区吸烟的;拾遗不报的;上班时间干私活的;
⑩持假证上岗、违反操作规程、携带危险物品、私自配取采购单位钥匙的;
⑪发现问题不及时处理汇报,造成不良后果的:无特殊原因不完成采购单位交待的任务的。
2、保洁服务人员有下列行为的,每检查发现一次扣除中标单位服务费500元。一个月内发生6次以上或连续两个月每月发生4次以上的,采购单位有权无条件终止服务合同。
①室内外公共区域卫生保洁未达到招标文件规定标准的;
②垃圾清运和卫生间保洁未达到招标文件规定标准的;
③室内地面、玻璃、天面、直梯、扶梯、会议室等区域卫生未达到招标文件规定标准的;
④对管理区域卫生设施设备、卫生保洁不按要求检查、记录,并将工作范围内文字档案未及时整理归档的;
⑤未按要求上报卫生间、公共区域设施设备存在问题的。
(四)上述中标单位的违约金由采购人直接从物业服务费、履约保证金里扣除。
六、其他要求
1、按工种的不同,制作2种标识、2种不同服装(款式、颜色明显不同),一律按夏装、春秋装、冬装三种款式统一工作服装(服装款式风格须经业主确认同意,方可制作)。各岗位人员须统一穿着工作制服并佩戴注明工作人员姓名、相片的工作证上岗。
2、投标人须承诺,履约合同过程中确保在岗人员人数符合上述要求,一旦发生缺员现象,在3日内补齐,否则记为违约1次,每次扣罚投标人500元。超过7天仍无法补足人员或一月内3次出现此类现象即构成严重违约,采购单位有权单方面终止合同。从业人员的工资及每年应有的福利费、奖金、加班费等由物业公司负责,工资水平应不低于南宁市最低工资标准,其它按国家相关规定执行;法定节假日、双休天及其他超出上班时间的加班,中标公司须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,采购单位有权从每月向中标公司支付的服务费中扣下相应的费用。加班顶班人员工资由投标人承

广西
壮族
自治
区博
物馆
物业
服务
采购
需求

完全
响应
/无
偏离

③维修响应不及时,消极怠工,态度不端正,造成工作被动,拖拉,不能及时完成任务的;
④顶撞观众,与观众发生言语、肢体冲突,被观众投诉的;工作时间吃喝、读书看报、打牌、听音乐、下棋、会客、玩手机等做与工作无关事情的;乱丢垃圾、乱写乱画,故意损坏采购单位财物的;在采购单位打架斗殴酗酒闹事的;
⑤值班室、设备间、电井房等工作管辖区域或管辖设施设备脏乱差的;对管理区域内设施设备不检查不登记的;
⑥服务人员工作时间不开对讲机的;不接受不配合督查人员查岗的;
⑦对采购单位报修报检项目不按时限要求及时处理,将维修材料私拿私用的;
⑧不按要求交接班的,当班时无工作和交接班记录的;工作范围内文字档案未及时整理归档的;
⑨未按要求上报统计报表、检查维护维修计划的;个人资料不实,弄虚作假的;在禁烟区吸烟的;拾遗不报的;上班时间干私活的;
⑩持假证上岗、违反操作规程、携带危险物品、私自配取采购单位钥匙的;
⑪发现问题不及时处理汇报,造成不良后果的:无特殊原因不完成采购单位交待的任务的。
2、保洁服务人员有下列行为的,每检查发现一次扣除中标单位服务费500元。一个月内发生6次以上或连续两个月每月发生4次以上的,采购单位有权无条件终止服务合同。
①室内外公共区域卫生保洁未达到招标文件规定标准的;
②垃圾清运和卫生间保洁未达到招标文件规定标准的;
③室内地面、玻璃、天面、直梯、扶梯、会议室等区域卫生未达到招标文件规定标准的;
④对管理区域卫生设施设备、卫生保洁不按要求检查、记录,并将工作范围内文字档案未及时整理归档的;
⑤未按要求上报卫生间、公共区域设施设备存在问题的。
(四)上述中标单位的违约金由采购人直接从物业服务费、履约保证金里扣除。
六、其他要求
1、按工种的不同,制作2种标识、2种不同服装(款式、颜色明显不同),一律按夏装、春秋装、冬装三种款式统一工作服装(服装款式风格须经业主确认同意,方可制作)。各岗位人员须统一穿着工作制服并佩戴注明工作人员姓名、相片的工作证上岗。
2、投标人须承诺,履约合同过程中确保在岗人员人数符合上述要求,一旦发生缺员现象,在3日内补齐,否则记为违约1次,每次扣罚投标人500元。超过7天仍无法补足人员或一月内3次出现此类现象即构成严重违约,采购单位有权单方面终止合同。从业人员的工资及每年应有的福利费、奖金、加班费等由物业公司负责,工资水平应不低于南宁市最低工资标准,其它按国家相关规定执行;法定节假日、双休天及其他超出上班时间的加班,中标公司须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,采购单位有权从每月向中标公司支付的服务费中扣下相应的费用。加班顶班人员工资由投标人承

<p>担,在当月工资中兑现,不得拖欠。服务人员有缺员时,中标公司必须在3日内补齐人员,此间应以缺额人员的月工资总额除以21.75天为基数,按实际缺员天数计算,作为加班费发放给顶班人员。</p> <p>3、中标公司必须按国家规定为每位从业人员交各种社会保险及人身意外险。以上各项费用均由中标公司承担,采购单位不再支付相关需要费用。</p> <p>4、采购单位与服务人员不发生任何劳动和雇佣关系,服务人员由中标公司自行管理,并遵守国家相关劳动法律法规,涉及劳务纠纷和劳动事故全部由投标人承担责任。中标公司和服务人员应遵守安全操作规章制度,若发生人身伤害、伤亡等事故,由中标公司自负,与采购单位无关(中标公司须有书面承诺)。投标人投标时,必须对所有人员均投保社会保险和意外伤害险进行书面承诺。</p> <p>5、中标公司必须对本招标文件的“服务保障措施(违约惩罚机制)”内容作响应。合同期内因中标人不按规定、规范和要求进行工作,造成发生一起重大工作失误、事故,造成严重后果的,采购单位有权无条件终止服务合同,造成采购单位或第三方损失的,采购单位有权追偿。</p> <p>6、安全保卫、房屋设备维护管理、展厅公共秩序维护人员等须接受采购单位安后部的监督管理;本次招标采购所有服务岗位的所需人员,中标方须优先接管业主原临时招聘的相应岗位人员。</p> <p>7、投标单位投标时须提供“广西博物馆安全保卫、房屋设备、展厅公共秩序专项管理服务方案及其实施措施”作为评标评审依据。</p> <p>8、中标单位中标后不能将其中任何一项服务转包给第三方管理,不得擅自占用所辖物业的建筑房屋、设施设备或改变其使用功能。</p> <p>9、中标单位须在馆内长期备有一定数量的维修常用易损易耗零配件。其余房屋设施、设备维修所需更换的零配件由采购单位承担。</p> <p>10、中标单位工作人员上岗前须经公安机关政审合格(手续和费用由中标单位自理),在后续工作中每半年提供一次政审证明,工作期间经查有违法犯罪前科行为者须立即调离采购单位工作岗位。</p> <p>11、合同履行期间,如有因国家、自治区相关政策调整造成本项目无法继续履行合同约定的情况,采购单位无需承担相关责任,中标方不得追究任何责任。</p> <p>七、物业服务费用及投标报价</p> <p>1、投标报价包含以下所列项目费用(1)至(7)及物业管理所发生的一切成本费用的总和。物业管理公司收取物业管理服务费的构成应包括以下项目:</p> <p>(1)管理、服务人员的工资、按规定提取的社会劳动保险和福利费及国家地方规定必须缴纳的费用;</p> <p>(2)绿化化肥、农药以及耗材费;定期杀灭四害(蚊、蝇、蟑、鼠)及白蚁防治,此业务需聘请专业消杀公司处理,由物业公司与消杀公司另外签订协议,费用为3.8万元。</p> <p>(3)治安秩序维护费及工程维修保养费;</p> <p>(4)日常行政办公费;</p> <p>(5)物业管理公司与本项目直接有关的固定资产折旧费;</p> <p>(6)法定税费;</p> <p>(7)物业公司合理利润。</p>	<p>担,在当月工资中兑现,不得拖欠。服务人员有缺员时,中标公司必须在3日内补齐人员,此间应以缺额人员的月工资总额除以21.75天为基数,按实际缺员天数计算,作为加班费发放给顶班人员。</p> <p>3、中标公司必须按国家规定为每位从业人员交各种社会保险及人身意外险。以上各项费用均由中标公司承担,采购单位不再支付相关需要费用。</p> <p>4、采购单位与服务人员不发生任何劳动和雇佣关系,服务人员由中标公司自行管理,并遵守国家相关劳动法律法规,涉及劳务纠纷和劳动事故全部由投标人承担责任。中标公司和服务人员应遵守安全操作规章制度,若发生人身伤害、伤亡等事故,由中标公司自负,与采购单位无关(中标公司须有书面承诺)。投标人投标时,必须对所有人员均投保社会保险和意外伤害险进行书面承诺。</p> <p>5、中标公司必须对本招标文件的“服务保障措施(违约惩罚机制)”内容作响应。合同期内因中标人不按规定、规范和要求进行工作,造成发生一起重大工作失误、事故,造成严重后果的,采购单位有权无条件终止服务合同,造成采购单位或第三方损失的,采购单位有权追偿。</p> <p>6、安全保卫、房屋设备维护管理、展厅公共秩序维护人员等须接受采购单位安后部的监督管理;本次招标采购所有服务岗位的所需人员,中标方须优先接管业主原临时招聘的相应岗位人员。</p> <p>7、投标单位投标时须提供“广西博物馆安全保卫、房屋设备、展厅公共秩序专项管理服务方案及其实施措施”作为评标评审依据。</p> <p>8、中标单位中标后不能将其中任何一项服务转包给第三方管理,不得擅自占用所辖物业的建筑房屋、设施设备或改变其使用功能。</p> <p>9、中标单位须在馆内长期备有一定数量的维修常用易损易耗零配件。其余房屋设施、设备维修所需更换的零配件由采购单位承担。</p> <p>10、中标单位工作人员上岗前须经公安机关政审合格(手续和费用由中标单位自理),在后续工作中每半年提供一次政审证明,工作期间经查有违法犯罪前科行为者须立即调离采购单位工作岗位。</p> <p>11、合同履行期间,如有因国家、自治区相关政策调整造成本项目无法继续履行合同约定的情况,采购单位无需承担相关责任,中标方不得追究任何责任。</p> <p>七、物业服务费用及投标报价</p> <p>1、投标报价包含以下所列项目费用(1)至(7)及物业管理所发生的一切成本费用的总和。物业管理公司收取物业管理服务费的构成应包括以下项目:</p> <p>(1)管理、服务人员的工资、按规定提取的社会劳动保险和福利费及国家地方规定必须缴纳的费用;</p> <p>(2)绿化化肥、农药以及耗材费;定期杀灭四害(蚊、蝇、蟑、鼠)及白蚁防治,此业务需聘请专业消杀公司处理,由物业公司与消杀公司另外签订协议,费用为3.8万元。</p> <p>(3)治安秩序维护费及工程维修保养费;</p> <p>(4)日常行政办公费;</p> <p>(5)物业管理公司与本项目直接有关的固定资产折旧费;</p> <p>(6)法定税费;</p> <p>(7)物业公司合理利润。</p>
---	---

广西
壮族
自治
区博
物馆
业
务
采
购
需
求

完全
响应
/无
偏离

<p>补充说明: 1、(1) 所有根据相关水电部门收取的水电费由采购单位据实承担。(2) 物业公司对馆内的自用设备设施的维修、养护及其它特约服务, 由采购单位按实际发生的费用计付, 收费标准须经过采购单位同意。</p> <p>2、物业管理服务费均由采购单位按合同规定形式支付给物业管理公司。</p> <p>3、电梯、中央空调、消防、安防、高压电、多媒体、防雷检测、外墙清洗、化粪池清理等由采购单位另行聘请专业单位负责(费用由采购单位另行支付), 物业管理公司协助监督相关专业单位对电梯、中央空调、消防、安防、高压电、多媒体、防雷检测、外墙清洗等维保工作。</p> <p>4、开展物业管理所需用品, 要先计划后采购, 建立专用仓库专人负责, 建立采购、领用、核销、移交等制度, 报账时需提供相关手续。</p> <p>5、中标人在采购单位馆内需租住宿舍所产生的水电费由中标人据实承担。</p> <p>6、采购单位房屋公用部位、公用设施、设备、公共场地、附属配套建筑和设施的大、中维修和更新更换材料及费用采购单位承担。</p> <p>7、清洁卫生费、消毒用品、环境消杀、及清理化粪池、垃圾处理费等费用由采购单位负责。</p> <p>8、中标单位必须对所有人员社会保险和保安人员的意外伤害险进行承诺, 人员工资(不算加班工资)不得低于南宁市最低工资标准。必须承诺购买派驻采购单位所有人员的养老、失业、医疗、工伤、生育及人身意外(或伤害)等保险, 产生任何劳资纠纷与采购单位无关。</p> <p>9、本项目采购预算金额(人民币): 3400000 元。</p> <p>八、物业管理服务用房 采购单位向物业公司无偿提供共 1 间共 20 平方米的房屋作为物业管理服务办公用房, 不计租金。物业管理公司无权出租、买卖和抵押。</p> <p>九、投标文件要求分列具体项目实施方案</p> <p>1、公司拟采取的管理方式, 包括内部管理架构、机构设置、工作流程、运作机制、信息反馈处理机制, 人员配置方案、员工待遇、激励机制、控制方式、公司与馆人员关系等。</p> <p>2、管理人员配备。包括: 人员编制、人员素质要求(学历、上岗证、经历)、人员培训计划、上岗考核标准、管理人员、员工人数、文化素质、各岗位人员的配置; 管理人员的培训计划、奖惩措施。</p> <p>3、管理工作必需的物质装备计划情况。包括: 管理人员住房(除安排办公用房外, 采购单位不能再安排其他地方的住房)、器械工具、以及通讯、治安装备等。</p> <p>4、档案的建立与管理。包括竣工验收资料、房屋单体竣工图, 装修档案, 维修档案、投诉与回访记录等。</p> <p>5、管理规章制度。包括管理公约、岗位责任制、管理运作及人员考核制度, 特别是如何防止监守自盗等。</p> <p>6、各种指标的承诺及计算测定依据及方法包括:</p> <p>(1) 维修工程质量合格率;</p> <p>(2) 保洁率;</p> <p>(3) 道路车辆完好率;</p> <p>(4) 化粪池、雨水井、污水井完好率;</p> <p>(5) 照明灯完好率;</p> <p>(6) 消防设施设备完好率;</p>	<p>补充说明: 1、(1) 所有根据相关水电部门收取的水电费由采购单位据实承担。(2) 物业公司对馆内的自用设备设施的维修、养护及其它特约服务, 由采购单位按实际发生的费用计付, 收费标准须经过采购单位同意。</p> <p>2、物业管理服务费均由采购单位按合同规定形式支付给物业管理公司。</p> <p>3、电梯、中央空调、消防、安防、高压电、多媒体、防雷检测、外墙清洗、化粪池清理等由采购单位另行聘请专业单位负责(费用由采购单位另行支付), 物业管理公司协助监督相关专业单位对电梯、中央空调、消防、安防、高压电、多媒体、防雷检测、外墙清洗等维保工作。</p> <p>4、开展物业管理所需用品, 要先计划后采购, 建立专用仓库专人负责, 建立采购、领用、核销、移交等制度, 报账时需提供相关手续。</p> <p>5、中标人在采购单位馆内需租住宿舍所产生的水电费由中标人据实承担。</p> <p>6、采购单位房屋公用部位、公用设施、设备、公共场地、附属配套建筑和设施的大、中维修和更新更换材料及费用采购单位承担。</p> <p>7、清洁卫生费、消毒用品、环境消杀、及清理化粪池、垃圾处理费等费用由采购单位负责。</p> <p>8、中标单位必须对所有人员社会保险和保安人员的意外伤害险进行承诺, 人员工资(不算加班工资)不得低于南宁市最低工资标准。必须承诺购买派驻采购单位所有人员的养老、失业、医疗、工伤、生育及人身意外(或伤害)等保险, 产生任何劳资纠纷与采购单位无关。</p> <p>9、本项目采购预算金额(人民币): 3400000 元。</p> <p>八、物业管理服务用房 采购单位向物业公司无偿提供共 1 间共 20 平方米的房屋作为物业管理服务办公用房, 不计租金。物业管理公司无权出租、买卖和抵押。</p> <p>九、投标文件要求分列具体项目实施方案</p> <p>1、公司拟采取的管理方式, 包括内部管理架构、机构设置、工作流程、运作机制、信息反馈处理机制, 人员配置方案、员工待遇、激励机制、控制方式、公司与馆人员关系等。</p> <p>2、管理人员配备。包括: 人员编制、人员素质要求(学历、上岗证、经历)、人员培训计划、上岗考核标准、管理人员、员工人数、文化素质、各岗位人员的配置; 管理人员的培训计划、奖惩措施。</p> <p>3、管理工作必需的物质装备计划情况。包括: 管理人员住房(除安排办公用房外, 采购单位不能再安排其他地方的住房)、器械工具、以及通讯、治安装备等。</p> <p>4、档案的建立与管理。包括竣工验收资料、房屋单体竣工图, 装修档案, 维修档案、投诉与回访记录等。</p> <p>5、管理规章制度。包括管理公约、岗位责任制、管理运作及人员考核制度, 特别是如何防止监守自盗等。</p> <p>6、各种指标的承诺及计算测定依据及方法包括:</p> <p>(1) 维修工程质量合格率;</p> <p>(2) 保洁率;</p> <p>(3) 道路车辆完好率;</p> <p>(4) 化粪池、雨水井、污水井完好率;</p> <p>(5) 照明灯完好率;</p> <p>(6) 消防设施设备完好率;</p>
---	---

广西壮族自治区博物馆物业服务采购需求

完全响应/无偏离

<p>(7) 消防事故发生率; (8) 桌椅、沙发完好率; (9) 电梯运行完好率; (10) 中央空调运行完好率; (11) 治安案件发生率; (12) 大型及重要机电设备完好率; (13) 观众对物业管理满意率。 (14) 展厅秩序值守和保安当班期间应认真履行岗位职责,按照采购文件服务要求与标准为采购单位提供服务,如发现不按规定时间巡查、工作检查不到位、发现擅离岗位、睡岗、脱岗、串岗、会客、聊天、看小说杂志、听音乐、听收音机、玩手机、玩游戏、酒后上岗、破坏公共财物等违规违纪行为,遇突发事件发生时不第一时间赶到现场且不向采购单位和主管报告等违规违纪行为,参照采购单位物业服务管理要求扣罚。</p> <p>7、经费收支预算。主要列明收入及支出项目的预算,按文件规定测定,如无文件则按市场价测定。 8、便民服务。按有偿和无偿两部分逐项分列。 9、管理新构思。一般针对当时的实际情况,提出一些如何提高管理服务水平的设想。 十、履约保证金 中标人在签订物业管理合同之日3个工作日内应向采购人以转账方式一次性缴纳中标金额的2%作为履约保证金。履约保证金不足额缴纳超过10个工作日的,采购人有权终止合同并不退回履约保证金。合同期满后,如中标人无服务质量问题需扣款,则采购人以转账方式无息足额退回履约保证金至中标人原银行账户。</p> <p>十一、合同 合同期满,如下一期不再成交,必须在三个工作日内完成与新成交物业服务公司交接完毕。相关档案须完整移交甲方。</p> <p>十二、其他 1、统一现场考察时间:2025年1月10日上午10:00整(此为集中报到时间,如有变动,另行通知),逾期不再安排。10:00准时集中前往项目地点勘察。勘察费用、交通工具由各投标人自理。投标人可以派代表在上述时间内到广西南宁市青秀区古城路21-7号广西博物馆东门岗亭报到,过期不候。现场勘察联系人:任老师 电话:0771-2707020。 2、现场踏勘须携带的资料:针对本项目出具的单位介绍信原件或法人授权委托书原件、本人身份证原件前往。 3、采购单位有可能根据需要增加服务人员,服务人员的费用将根据中标的对应人员工资核算,未尽事宜由甲乙双方协商解决。 4、付款方式:(1)预付款:签订合同之日起15日内,由采购人向中标人支付合同总金额的30%,签订合同时,供应商明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的,采购人可不适用前述规定;(2)剩余款项,按月支付。</p> <p>十三、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</p>	<p>(7) 消防事故发生率; (8) 桌椅、沙发完好率; (9) 电梯运行完好率; (10) 中央空调运行完好率; (11) 治安案件发生率; (12) 大型及重要机电设备完好率; (13) 观众对物业管理满意率。 (14) 展厅秩序值守和保安当班期间应认真履行岗位职责,按照采购文件服务要求与标准为采购单位提供服务,如发现不按规定时间巡查、工作检查不到位、发现擅离岗位、睡岗、脱岗、串岗、会客、聊天、看小说杂志、听音乐、听收音机、玩手机、玩游戏、酒后上岗、破坏公共财物等违规违纪行为,遇突发事件发生时不第一时间赶到现场且不向采购单位和主管报告等违规违纪行为,参照采购单位物业服务管理要求扣罚。</p> <p>7、经费收支预算。主要列明收入及支出项目的预算,按文件规定测定,如无文件则按市场价测定。 8、便民服务。按有偿和无偿两部分逐项分列。 9、管理新构思。一般针对当时的实际情况,提出一些如何提高管理服务水平的设想。 十、履约保证金 中标人在签订物业管理合同之日3个工作日内应向采购人以转账方式一次性缴纳中标金额的2%作为履约保证金。履约保证金不足额缴纳超过10个工作日的,采购人有权终止合同并不退回履约保证金。合同期满后,如中标人无服务质量问题需扣款,则采购人以转账方式无息足额退回履约保证金至中标人原银行账户。</p> <p>十一、合同 合同期满,如下一期不再成交,必须在三个工作日内完成与新成交物业服务公司交接完毕。相关档案须完整移交甲方。</p> <p>十二、其他 1、统一现场考察时间:2025年1月10日上午10:00整(此为集中报到时间,如有变动,另行通知),逾期不再安排。10:00准时集中前往项目地点勘察。勘察费用、交通工具由各投标人自理。投标人可以派代表在上述时间内到广西南宁市青秀区古城路21-7号广西博物馆东门岗亭报到,过期不候。现场勘察联系人:任老师 电话:0771-2707020。 2、现场踏勘须携带的资料:针对本项目出具的单位介绍信原件或法人授权委托书原件、本人身份证原件前往。 3、采购单位有可能根据需要增加服务人员,服务人员的费用将根据中标的对应人员工资核算,未尽事宜由甲乙双方协商解决。 4、付款方式:(1)预付款:签订合同之日起15日内,由采购人向中标人支付合同总金额的30%,签订合同时,供应商明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的,采购人可不适用前述规定;(2)剩余款项,按月支付。</p> <p>十三、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</p>
--	--

广西壮族自治区博物馆物业服务采购需求

完全响应/无偏离

附表1 物业服务项目管理工作考核评分表						附表1 物业服务项目管理工作考核评分表					
单位: _____ 年 月 日						单位: _____ 年 月 日					
项目	序号	考评内容	考评分值(分)	自评分(分)	考评分(分)	项目	序号	考评内容	考评分值(分)	自评分(分)	考评分(分)
广西 壮族 自治 区博 物馆 业务 需求	综合 管理	1	是否按照服务合同规定的服务标准,对服务企业实施的服务项目进行监督	5		发一 次不 合准 1,完 止符 不合 得 完全 应 /无 偏 离	综合 管理	1	是否按照服务合同规定的服务标准,对服务企业实施的服务项目进行监督	5	
		2	是否及时传达贯彻上级主管部门的工作部署和指示精神,指导服务企业根据实际采取有效措施,抓好落实	5				2	是否及时传达贯彻上级主管部门的工作部署和指示精神,指导服务企业根据实际采取有效措施,抓好落实	5	
		3	是否根据日检、周查、月报、季评的考核办法,适时对服务项目进行考核、评比、分析、整改	5				3	是否根据日检、周查、月报、季评的考核办法,适时对服务项目进行考核、评比、分析、整改	5	
		4	是否实行服务工作日检周查、月评月报、季度小结,及时填送报表	5				4	是否实行服务工作日检周查、月评月报、季度小结,及时填送报表	5	
		5	是否坚持与服务单位开展每月、季度的联席会议制度	3				5	是否坚持与服务单位开展每月、季度的联席会议制度	3	
		6	是否协调解决服务过程中的矛盾和问题,完成工作计划	5				6	是否协调解决服务过程中的矛盾和问题,完成工作计划	5	
		7	是否协调服务企业做好与各单位、社区等业务部门的联系工作	3				7	是否协调服务企业做好与各单位、社区等业务部门的联系工作	3	
		8	是否监督服务企业保证主要管理人员和服务人员的相对稳定性	6				8	是否监督服务企业保证主要管理人员和服务人员的相对稳定性	6	
		9	是否监督服务企业员工佩戴标志,行为语言规范,服务主动热情	4				9	是否监督服务企业员工佩戴标志,行为语言规范,服务主动热情	4	
		10	档案资料是否齐全,记录是否完整、清晰,是否有可行的应急处理方案	5				10	档案资料是否齐全,记录是否完整、清晰,是否有可行的应急处理方案	5	
绿化 养护	1	是否定期对树木、花卉、草坪、绿篱、进行修剪、养护,无明显干枯枝	4			绿化 养护	1	是否定期对树木、花卉、草坪、绿篱、进行修剪、养护,无明显干枯枝	4		

广西壮族自治区博物馆业务需求	卫生保洁	1 2	楼道、展厅、楼梯扶手、栏杆、玻璃、路灯、标识、宣传栏、信报箱等共用部位设施设备是否及时擦拭,无灰尘	4				
		1 3	道路、停车场、绿地、室外公共场所、单车棚顶、明沟是否及时清扫,无明显垃圾、落叶,无陈旧堆积物,无卫生死角	5				
		1 4	果皮箱、垃圾桶收集点周围地面是否无异味、污迹和散落垃圾;卫生间是否干净清洁,无废弃物、无满溢污迹,无异味	8				
		1 5	是否及时疏通化粪池、下水道、污水井和雨水井	5				
	公共秩序维护	1 6	是否严格遵守交接班制度,是否提供24小时安保服务,对重点区域、重点部位每60分钟至少巡查1次,做好执勤记录	6				
		1 7	车辆是否停放有序,交通是否畅通无阻,流动岗是否及时处理管理区域内所发生的问题	5				
	水电维修服务	1 8	是否配备专业技术维护、维修人员	10				
		1 9	发生供电故障时专业维修人员是否在20分钟内到达故障现场	7				
	总分			100				
	备注:考评内容共19项,总分值100分 考评人员:							
	附表2							
	物业服务满意度调查表							
	项目	调查内容	较满意	满意	一般	不满意	不满的原因	备注
	综合管理服务	行为规范、热情服务						
		工作态度						
		工作协调与沟通						
	完全应/无偏离							
	卫生保洁	1 2	楼道、展厅、楼梯扶手、栏杆、玻璃、路灯、标识、宣传栏、信报箱等共用部位设施设备是否及时擦拭,无灰尘	4				
		1 3	道路、停车场、绿地、室外公共场所、单车棚顶、明沟是否及时清扫,无明显垃圾、落叶,无陈旧堆积物,无卫生死角	5				
	1 4	果皮箱、垃圾桶收集点周围地面是否无异味、污迹和散落垃圾;卫生间是否干净清洁,无废弃物、无满溢污迹,无异味	8					
	1 5	是否及时疏通化粪池、下水道、污水井和雨水井	5					
公共秩序维护	1 6	是否严格遵守交接班制度,是否提供24小时安保服务,对重点区域、重点部位每60分钟至少巡查1次,做好执勤记录	6					
	1 7	车辆是否停放有序,交通是否畅通无阻,流动岗是否及时处理管理区域内所发生的问题	5					
水电维修服务	1 8	是否配备专业技术维护、维修人员	10					
	1 9	发生供电故障时专业维修人员是否在20分钟内到达故障现场	7					
总分			100					
备注:考评内容共19项,总分值100分 考评人员:								
附表2								
物业服务满意度调查表								
项目	调查内容	较满意	满意	一般	不满意	不满的原因	备注	
综合管理服务	行为规范、热情服务							
	工作态度							
	工作协调与沟通							

广西壮族自治区博物馆物业服务需求		工作落实力度							完全 响应/ 无 偏离		工作落实力度							
	安全管理服务	仪容仪表、文明用语								安全管理服务	仪容仪表、文明用语							
		岗位职责执行力度									岗位职责执行力度							
		突发事件应急处理能力									突发事件应急处理能力							
	保洁绿化服务	清洁及时性								保洁绿化服务	清洁及时性							
		清洁质量 绿化养护									清洁质量 绿化养护							
	水电维修服务	维修及时性								水电维修服务	维修及时性							
维修质量								维修质量										
其它	您对物业管理处服务的总体评价							其它	您对物业管理处服务的总体评价									
您对物业管理服务的建议和要求?								您对物业管理服务的建议和要求?										
投标文件有效期	投标文件有效期: <u>六十日。</u>							完全响应/无偏离	投标文件有效期: <u>六十日。</u>									

委托代理人签字:

投标人盖章: 广西和映印象物业服务有限公司

日期: 2025年01月23日

服务承诺

九、服务承诺与服务质量保证措施

第一章 服务承诺

第一节 整体服务质量承诺

(本节共有 36 项优于采购需求)

若我司有幸受聘为本项目提供物业服务，凭借我司在南宁市管辖有多个优秀项目的多年丰富管理经验和团队支援力量，我司将有极大的管理优势，在此我司郑重承诺，保证严格按本项目采购需求中要求的条款执行，并承诺完全响应以下服务需求内容及要求：

一、项目基本概况：

物业概况：本馆展示区及办公区：位于南宁市民族大道 34 号，总占地面积约 39000 平方米，建筑面积约 48600 平方米。

服务项目需求包括：(1) 馆区安全保卫服务；(2) 展厅安全、秩序维护；(3) 疫情防控服务；(4) 公共服务秩序管理；(5) 停车场秩序管理；(6) 清洁保洁服务；(7) 设备维护管理；(8) 绿化养护服务；(9) 白蚁“四害”查杀。

委托期限：2025 年 2 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日。

二、委托管理方式：

采购单位全权委托成交的物业管理公司在合同有效期内对采购单位物业实施综合一体化管理。

三、委托管理事项及要求：

1、对采购单位人员、财产的安全保卫管理、火灾防范和日常运行的公共安全秩序管理，包括但不限于以下内容：采购单位出入口、停车场管理、疫情防控、建筑物周边及内部空间的秩序维护、紧急安全事件的处置等。

(1) 负责对进入馆陈列大楼观众认真进行安检，**严格遵守安检条例**，严防易燃易爆、剧毒等物品进入馆内，对不符合管理要求的物品要求存贮管理。坚决制止有关人员、组织进入馆区从事与采购单位业务无关的活动。

①保安员着装整齐、装备齐全，热情友好，态度谦和，保持微笑，礼貌用语，

避免与观众发生争执。

②当不影响关键岗位职责时，协助采购单位搬运零星大件物品。

③如遇大型活动及突击检查时，我公司立即从周边项目调派秩序维护人员前往支援，为广西壮族自治区博物馆顺利完成任务提供无忧及强有力的保障。

(2) 陈列大楼展厅内安全、秩序维护。

①定时巡查展厅，细心敏感，善于发现问题，及时发现问题、反映问题。

②维护展厅的参观秩序，发生拥挤时做好疏导工作。

③闭馆清场要全面细致，不留死角，避免遗漏观众及非馆内应存在的可疑物品。

(3) 根据南宁市疫情防控指挥部的防疫政策做好馆区内的疫情防控工作。

(4) 对外出人员携带的物品进行管理，未经办理手续，采购单位财产不得带出馆外。

(5) 保安员要制止馆区内非法集会。如传销、散布非法言论等，并及时向采购单位报告，若出现难以控制的局面，须及时向公安机关报案。

(6) 根据博物馆的实际情况建立健全各项安全保卫规章制度、各类应急预案、检查记录和奖惩制度。对来访、办事人员应建立询问登记制度。对秩序维护人员应聘、录用、离职应建立人事档案管理制度。定期组织人员进行应急预案培训。

(7) 设立安全检查小组，要严格按照上级部门关于安全生产方面的要求，主动配合采购单位做好安全生产相关工作迎检台账，严格按安全生产监管部门的要求对公共场所及重点区域进行巡查检查，并做好检查记录台账，定期（每月和重大节日）或不定期对采购单位管理区域范围的安全进行大检查，并负责落实整改，把检查整改情况及时上报采购单位。

(8) 设立防火工作专责小组，定期实行消防演练，做好消防工作，并负责消防设备的巡检、消防知识培训，及时补充消防器材，确保无火灾发生。

(9) 负责对博物馆所属馆舍及场地、设施进行安全保卫，做好消防安全检查，维持相关场所的公共治安及正常秩序，保证保卫目标安全，严防案件事故的发生。检查中发现各种安全和事故隐患，应及时向博物馆安后部报告，遇有紧急情况时应3分钟内到达现场，向博物馆安后部报告的同时要立即采取相应应急措施，防止事态扩大并做好现场保护。对进出博物馆的车辆进行管理和疏导，确保道路畅通，车辆停放有序，必要时根据博物馆要求对出入车辆、物品进行检查。对游客的进出秩

序进行监控和维护,控制噪音,制止喧闹现象,维护参观秩序,制止不文明行为。

2、中标人必须熟悉理解和正确使用涉及采购单位的设备设施,维护和管理的对象为整个采购单位管理范围内所有的设施设备,包括但不限于如下内容:

(1) 供配电、照明、给排水、消防、空调、电梯、等系统涉及的设备、管线、开关、末端设备等的清洁保养和维护管理,确保系统符合安全运行规定和正常工作;

(2) 房屋本体及服务设施的维护,如天花、地面、墙面、灯具、门窗、防渗漏、下水道、会议室桌椅等日常维护和保养工作。**台风、暴雨等恶劣天气需提前做好防护措施,并加强巡查。**

(3) 某些国家规定必须由专业公司进行维护保养的设备(如变压设备、电梯、消防设备、变配电机房、安防设施设备、空调、多媒体设施设备等的)检验和保养费用,由采购单位另行支付,但成交人须承担维护、监督、管理职责,做好设备的日常管理和巡检,发现问题能及时做好应急处理并联系专业单位进行后续处理。**急修5分钟到达现场,出现故障8小时排除。**

(4) 中标人负责设备设施的**维护和保养**,并承担日常操作和管理。在日常使用过程中要制定运行管理制度和操作流程,定人、定时开关设备,及时发现设备和设施在使用过程中的隐患并及时处理,杜绝**全事故**发生。

①负责做好各类设备、设施日常检查维护台账建设工作。每月应将各种设备、设施检查、隐患整改等资料上报后勤管理部门备案。

②建立完整的保养、维修和投诉回访记录,并接受招标单位的监督。

③定期组织员工开展各类培训,提升业务技能,每年组织停电应急演练2次。

④健全设施设备运行维修保养制度,每年编制1次设施设备运行维修保养计划,建立完整设施设备台账及巡检维护档案,便于采购人查询。

(5) 中标人对管理区范围内用电安全、用电规范和设备设施使用进行监管。

①雨季需加强巡检,确保设备设施的正常运行。

②严格执行节能减排管理制度,及时完成其它水电管理工作。

③掌握停电、限电信息,接通知后,先发布信息,及时做好安排,保证博物馆的工作、生活正常运行,对供电设备及线路做好例检工作。

④在本项目遇突发性停电、设备设施突然损坏等紧急突发情况急需解决时,由我公司立即就近从周边项目调派工程人员赶到现场支援,为本项目快速及时处置相关险情提供无忧及强有力的保障。

3、采购单位陈列大楼、库房及室外馆区所属周边的清洁卫生、垃圾收集、清运。要求达到采购单位各处均保持整洁、卫生。所用卫生用品用剂要符合环保要求：

(1) 清洁范围包括但不限于：建筑物内外墙及屋顶、露台、道路、走廊、过道、展厅、多功能厅、互动区域、办公室、接待室、会议室、茶水间、洗手间、设备间、室外环境、水面等。

(2) 清洁服务内容：上述各区域及功能区的设备设施、地面、墙面、天花、灯饰、展柜、家具、书架、会议室桌椅、窗帘等的清洁、消毒工作以及垃圾收集、清运工作。做好垃圾箱的清洁消毒工作，垃圾桶保持干净无异味。

(3) 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，定期清理化粪池、垃圾箱。强降雨时期，为避免因排水管道堵塞造成建筑内积水或外部积水倒灌，安排保洁员每日检查上下水系统，确保排水管道、沟渠畅通。

(4) 负责整个采购单位垃圾的收集、清运，做到垃圾日产日清，做好垃圾分类工作，垃圾清运费由采购人/负责。设置垃圾分类督导员，做好垃圾分类的培训及监督工作。

(5) 卫生间使用的卫生纸、洗手液、纸巾等费用由采购单位负责。清洁工具标准化规整，实现保洁服务标准化管理。

(6) 清洁卫生时应使用的材料不能对清洁对象有腐蚀、划伤或破坏，如必需使用弱酸、碱度或挥发性清洁剂等清理，必须报告采购单位同意后才能进行。做好应对回南天、雨雾天等各类特殊天气的室内干燥防潮工作。

(7) 所有卫生间必须每两小时清理一次，陈列展厅及大堂每天一次，大堂每个季度打蜡一次，(所需材料由采购单位提供)。

① 电梯门、厅内不锈钢饰板表面定期上油保养，保持光亮无污渍、无印记。

② 遇博物馆有重大活动接待及检查，我司可从周边项目调配保洁人员协助完成环境清洁工作。

(8) 展柜内仪器设备层在馆方人员配合下每季度不低于一次保洁。

4、室外馆区所属周边绿化区域的管理与养护：

(1) 中标人要制订完善的绿化日常养护计划。根据环境树木和盆栽花苗的生长习性，专人负责、及时进行淋水、修剪、施肥、杀虫等各项管理措施，如有枯萎，及时更换，保持生长态势良好、造型优美、常新常绿。

①草坪生长良好，无大面积黄土裸露，日常加强绿化巡查，发现有虫害问题及时灭杀。

②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。

③绿植周围做好防攀爬措施，制作“严禁攀爬”等温馨提示，避免儿童因爬树导致意外。

④由我公司负责免费设计、制作“爱护绿地温馨提示牌”提升管理成效，通过“生动的提示造型和亲切的语言”提升公众爱护环境、爱护花草、文明观赏的意识。

⑤在本项目需要进行大型绿化修剪时，由我公司从周边其他项目抽调专业绿化队伍来配合本项目的修剪工作，以提升管理成效。

⑥为绿化苗木建立“电子档案”：将绿化苗木的品种、养护注意事项、种植时间、地段、管理责任人、管理方式、养护情况等数据信息全面录入管理系统。并设置专人进行数据收集、汇总、更新，使管理人员能够根据档案记录情况，有针对性的对苗木进行浇水、施肥、修剪等日常管理，极大减少苗木管理的随意性和盲目性，提高管理的科学化水平，达到提高苗木成活率的良好效果。

⑦与采购人详细沟通本项目的绿化管理方案，通过打造有本项目特色的标志性绿化景观全面提升本项目形象。

(2) 中标人应定期对绿化工的绿化知识、服务礼仪等方面的培训，不断提高绿化管理养护水平。

(3) 遇大型活动、节日、会议或临时摆花，提供重大活动花卉摆放方案效果设计，配合采购单位及时完成任务。

(4) 中标人要配备专业的绿化养护工具，并正确安全使用。

(5) 中标人做好绿化养护的防农药中毒、防毒虫、防蚊、防毒蛇等预防措施，以免伤害他人。

(6) 中标人须做好采购单位自有绿化植物的养护工作，定期施肥、浇水、修剪，保持生长态势良好、造型优美。水肥管理视旱涝情况相应增减频率，雨季注意防洪排涝。

5、物业及物业管理档案、资料。要求分类有序地保管物业档案、资料，保证各类档案、资料完整，便于查询。

6、所属采购单位办公楼、指定区域、周边商铺水电的日常维护及代抄水电表

及指定区域水电费代收缴工作。

7、负责馆内报刊收发系列工作。

8、建立《员工培训制度》（内容：思想素质、军体培训、工作岗位职责、礼节礼貌、消防知识及演习、应急处置和演练），培训作为绩效考核的依据。

9、建立管理制度：执勤制度、巡查制度、工作交接制度、勤务登记制度、奖惩绩效考核制度、档案管理制度。

10、派遣到博物馆工作的管理层人员必须按博物馆上班时间准时到博物馆上岗，不得迟到早退，遇请假、外出公干需离岗，必须指定临时负责人衔接工作并通知博物馆安后部。

11、在保安派驻期间出现因故缺人，中标方必须做到缺人不缺岗，任何时候做到所有岗位满勤上岗，并且在3天内补齐编制人员。

12、保安人员在工作中出现迟到、早退、打瞌睡、脱岗、玩手机等违规违纪现象的，要进行批评教育并整改，如需更换人员，中标方须在3个工作日内解决。

13、每周召开一次中层及全体人员安全工作会议；定期组织开展消防、安防演练，每月不少于3次；每季度最少组织一次突发事件应急演练。

14、重大接待、大型活动、节日、临时任务、会议布置等须配合采购单位完成。

15、要求为保安员购买相关保险（养老、工伤、生育、失业、医疗），另外还购买人身意外保险，并定期组织体检，办理健康证，确保保安人员身体保持健康。

16、人员配置：本项目人员配置总数不少于81人，人员配置数量与素质基本要求需符合以下要求，中标人签订合同时必须提供以下岗位人员的有效身份证件复印件及有效证明资料复印件。中标人所有工作人员到位率必须为100%，员工出现缺岗必须在15天内补齐，否则视为违约。

(1) 采购单位陈列大楼、文物苑、库房物业服务人员配置合计81人

序号	组织结构	岗位名称	工作时长	人数	岗位人员素质基本要求	岗位说明
1	管理组 4人	项目经理	9:00-17:00 (每周一闭馆,法定节假日及重大接待活动除外)	1	大专或以上学历,有八年以上物业管理经验。男性,身高1.68米以上,年龄35-48岁;女性,身高1.58米以上,年龄30-45岁以内。进驻服务前,项目经理必须通过采购方面试审核后任	负责制订及组织实施年度、月度工作计划、管理目标及实施方案;负责定期巡视管理区域,检查服务中心各部门工作落实完成情况,检查服务质量,及时发现问题,解决问题;负责与采购单位各相关部门领导沟通协调,建立良好的合作关系,积极配合采购单位各相关部门共同搞好管理工作;负责秩序人员的排班及调配工作;负责协调供电局、自来水公司、市政、环卫、劳动、消防、管段派出所、街道

					用。	办等政府部门对外关系；监督各项制度、预案制订、工作台账落实情况；完成上级领导交办的其它工作。
		工程主管	9:00-17:00 (每周一闭馆,法定节假日及重大接待活动除外)	1	有高压电工证,具有五年以上物业管理经验,负责过办公楼物业项目机电设备维护、维修主管。年龄30-50岁以内。进驻服务前,工程主管必须通过采购人面试审核后任用。	负责监管及协助中央空调、电梯、消防、变压器设施设备维保公司进行日常维保工作;设备发生故障及时组织维修;负责水、电的技术管理,保障水、电的正常运行,并做好水电总输入、输出计量管理工作,采取有效措施,控制水电成本,杜绝跑、冒、滴、漏、偷、现象;完成博物馆各项维护工作;协助做好博物馆租赁区域设施设备、水电、安全检查等日常管理工作。
		项目主管	9:00-17:00 (每周一闭馆,法定节假日及重大接待活动除外)	1	大专或以上学历,有两年以上物业管理经验。男性,身高1.68米以上,年龄25-48岁;女性,身高1.58米以上,年龄25-45岁。进驻服务前,项目管理员必须通过采购方面试审核后任用。	负责接听电话,把要做事项落实到相关部门或个人,并把落实情况反馈相关部门;临时活动会议布置;监督检查保洁员各自所负责的清洁区域卫生情况,监督检查保安消防安保工作,办公档案归档并管理。分发、派送各部门学习周刊、报;负责代收指定区域水电费。
		秩序主管	9:00-17:00 (每周一闭馆,法定节假日及重大接待活动除外)	1	大专或以上学历,有两年以上保安管理经验,退伍军人优先。男性,身高1.70米以上,年龄22-46岁。进驻服务前,秩序主管必须通过采购方面试审核后任用。	负责保安队伍日常管理工作,监督检查保安的日常执勤、培训、消防、安保等工作;制定各项应急预案,组织演练,实施,保安军事训练,制度考核、考勤等,保持建立与辖区派出所建立良好的警民共建关系。
2	工程组 4人	工程水电维修员	9:00-17:00 (每周一闭馆,法定节假日及重大接待活动除外)	4	中专或以上学历,持有有低压电工证。年龄25-45岁以内。	工程人员需熟悉辖区内水电线路及所属变电站、配电室,需熟悉辖区内供电、电梯、消防系统,熟悉电气设备的配置和使用状况。会按规程操作低压设备,会操作消防设备,会处理电梯困人等紧急事故;严格遵守采购单位制定的电气系统、供水系统、排水系统运行维修保养制度并负责消防门、窗帘及机械五金构件的维修保养,做到小修不过夜,中修三天内处理完毕,维修保养要及时,质量要保证,记录要完整,能正确判断处理一般故障,并采取应急措施;协助中央空调、电梯、消防、变压器设施、设备维保公司进行日常维保工作,并做好监管工作,经常走动察看设施、设备运行情况,发现异常,要及时联系维保公司,督促上门组织维修。负责代抄水电表工作。
3	保洁绿化组 15人	展厅、公共区域、会议室、	每周一闭馆,法定节假日及重大接待活	7	男性,年龄30-52岁;女性,年龄30-50岁,体检合格;政治素质高,初中	1层2人、2层3人、3层2人,人均保洁面积约3750m ² 。遵守劳动纪律,上班准时,不迟到、早退,中途不离岗办私事;坚守工作岗位,按照清洁

	接待室、卫生间等保洁	动除外		以上文化程度中。	程序完成区域内卫生并团结协助；负责公共部位的保洁，保证责任区域走廊、楼梯干净，无杂物、无痰渍；墙壁无蜘蛛网；垃圾做到日产日清，当日工作当日完成，不准随意拖延，熟悉保洁区域的清洁布局、卫生标准、保洁标准，并按标准执行；当班中不能与熟人、朋友等闲聊，要礼貌待人，禁止与观众争吵；捡拾到住户遗失的物品，立即上交服务中心；完成上级领导交办的其他任务。每天8:50前完成馆内保洁及垃圾清运工作。
	外国保洁	每周一闭馆,法定节假日及重大接待活动除外	3		遵守劳动纪律,上班准时,不迟到、早退,中途不离岗办私事;坚守工作岗位,按照清洁程序完成区域内卫生并团结协助;负责公共部位的保洁,保证责任区域走廊、楼梯干净,无杂物、无痰渍;墙壁无蜘蛛网;垃圾做到日产日清,当日工作当日完成,不准随意拖延,熟悉保洁区域的清洁布局、卫生标准、保洁标准,并按标准执行;当班中不能与熟人、朋友等闲聊,要礼貌待人,禁止与观众争吵;捡拾到住户遗失的物品,立即上交服务中心;完成上级领导交办的其他任务。每天8:50前完成馆内保洁及垃圾清运工作。
	办公区保洁	每周一闭馆,法定节假日及重大接待活动除外	3	男性,年龄30-52岁;女性,年龄30-50岁,体检合格;政治素质高,初中以上文化程度中。	遵守劳动纪律,上班准时,不迟到、早退,中途不离岗办私事;坚守工作岗位,按照清洁程序完成区域内卫生并团结协助;负责公共部位的保洁,保证责任区域走廊、楼梯干净,无杂物、无痰渍;墙壁无蜘蛛网;垃圾做到日产日清,当日工作当日完成,不准随意拖延,熟悉保洁区域的清洁布局、卫生标准、保洁标准,并按标准执行;当班中不能与熟人、朋友等闲聊,要礼貌待人,禁止与观众争吵;捡拾到住户遗失的物品,立即上交服务中心;完成上级领导交办的其他任务。每天8:50前完成馆内保洁及垃圾清运工作。
	绿化员	9:00-17:00 (每周一闭馆,法定节假日及重大接待活动除外)	2	有2年以上从事物业管理绿化工作经验;男性,年龄25-50岁;女性,年龄25-50岁。	负责馆内所有绿地绿化区(带)松土施肥;淋水;拔杂草、割草;修剪枯枝、乔灌木;清理死树危树;倒树扶植;大树涂白;盆栽植物维护养护;绿化植物防晒防冻;植物病虫害防治;绿化养护和修整所产生的绿化垃圾清运。
秩序组 26人	班长	三班倒	3	中专以上学历或复退军人,有从事1年以上物业项目管理经验。男性,身高1.65米以上,年龄20-48岁;女性,身高1.58米以上,年龄20-45岁,体检合格,政治素质高,无犯罪前科,持保安上岗证,此岗位人员需经过采购方面面试确定。	全权负责协调、监督本班各岗位值班情况,做好人员排班。协助巡逻队员做好日常的巡逻工作,同时兼顾消防和应急处置小组长,做好博物馆的各项安保消防工作,完成领导交办的其他工作任务。
	库房岗	两班倒	2	初中以上文化程度,无犯罪前科,	负责库房外周界的安全秩序工作。
	后门岗	三班倒	3	持保安上岗证,年	负责文物库房西侧及指定区域安全岗。
	机动岗	三班倒	9	龄20-45岁以内,男性,身高168cm以上,女性1.58米以上,年龄20-45岁受过专业安保培训,并提供上岗	每班巡逻1人,建政路2人,合计5人;替休4人负责保障我馆区域内的安全秩序,对可能出现的突发事件进行现场人员增补。
	陈列大楼南门	二班倒	2		在闭馆后值守,负责此区域的安全秩序工作。

5	客服部 32人	岗			证复印件。安检岗
		陈列大楼东门岗	三班倒	3	男性身高1.70米以上、年龄20-45岁;女性身高1.60米以上,年龄20-45岁,形象好并需要通过博物馆方面面试确认。
		南门安检岗	9:00-17:00(每周一闭馆,法定节假日及重大接待活动除外)	4	机检员1人:负责通过X光射线仪检查观众随身箱包物品;安检引导检查员1男2女共3人:安检时,负责通过手探测器对观众进行人身安全检查。节假日中标单位需根据实际情况增加2-3人协助验票。
		展厅值守	9:00-17:00(每周一闭馆,法定节假日及重大接待活动除外)	29	女性,身高1.58米以上,年龄18-35岁,形象好、体检合格;政治素质高,中专以上文化程度,无犯罪前科。此岗位人选需经招标方面面试可。
		会务接待	9:00-17:00(每周一闭馆,法定节假日及重大接待活动除外)	1	负责会议室、贵宾厅会务、接待服务工作,会议场所的保洁等服务工作;会议场所布置及会议前期各项准备工作,遵守服务程序和服务规范,热情、主动、有礼貌地接待。
		阅览室管理员	早、中班(每周一闭馆,法定节假日及重大接待活动除外)	2	负责阅览室常规服务管理工作,巡视、巡查,管理好图书,认真做好图书借阅工作,电子阅览;根据阅览室室特点,对文献资料进行正确分类、上架、盘点清理,同时做好规范、正确、有序的管理,引导游客有序阅读、游览。
小计(人):				81	

17. 人员上岗条件要求:

(1) 职业道德: 遵纪守法, 品行端正, 责任心强, 有良好的职业道德和敬业精神, 上岗前须经公安机关政审合格(手续和费用由投标单位自理), 工作期间经查有违法犯罪前科、行为者须立即调离博物馆工作岗位。退伍军人或具有同岗位工作经验者优先。

(2) 身体条件: 五官端正, 身体健康, 无传染性疾病(持有防疫部门出具的健康证, 手续和费用由投标单位自理)。

(3) 仪容仪表: 上岗时着装统一、规范, 服饰整洁, 修饰得体, 佩戴工作证, 情绪饱满, 微笑服务。

(4) 行为举止: 举止文明、规范, 站姿、坐姿自然端正, 服务中须做到热情、有礼、主动、周到, 与人交谈, 语气要谦各, 用语要文明, 不讲粗话脏话, 不得与观众发生争执。

(5) 服务技能: 工作人员上岗前必须经过岗位培训, 熟悉博物馆基本陈列主

要内容和相关信息、可提供的服务项目。按国家有关规定应持证上岗的工作人员应取得相应的证书，设备维护人员均须持电工证或电网进网作业许可证方可上岗。

(6) 工作纪律：白天班不得使用晚班值班人员，严禁酒后上岗；严格遵守博物馆的各项规章制度，不迟到早退，工作认真负责，吃苦耐劳，服从工作安排，不泄露博物馆机密。

18、其他服务内容：

(1) 中标物业公司必须在签订物业合同后3天内接手进驻并与原物业公司进行移交工作，7日内工作移交完毕，待原物业公司合同期满后进入正常物业服务工作。此外，须在2025年底规定期限（七日内）做好下一个物业年度（2026年）与新物业公司进驻的交接工作。

(2) 定期每月过后5个工作日内向采购单位汇报物业服务总体情况。

(3) 不得擅自占用和改变公用设施的使用功能，如需完善或扩建，须与采购单位协商，经采购单位同意后方可实施。

19、人员配置和要求以及其他服务要求投标人必须在投标文件中进行承诺、响应。

四、物业管理服务考核标准

(一) 基础管理

1、物业管理企业的管理人员和专业技术人员持证上岗；员工着装规范，佩戴明显标志，工作规范、作风严谨；

2、物业管理企业应用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率；

3、房屋及其共用设施设备档案资料齐全，分类成册、管理完善，查阅方便；

4、建立24小时值班制度，设立服务电话、接受采购单位和使用人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录；

5、采购单位定期或不定期对物业服务管理工作进行考核，向员工、服务对象开展满意度调查，以此作为考核和评价物业服务质量的依据。

(二) 房屋管理与维修保养

1、采购单位内建筑物标志明显、设立引路方向平面图和路标、单位标识在明显位置，铭牌及各类标识牌统一有序

2、无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途现象；

3、房屋外观完好、整洁，外墙是建材贴面的、无脱落；是玻璃幕墙的，清洁明亮、无破损；是涂料的，无脱落、无污渍；无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象；

4、室外招牌、按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损；

5、空调安装位置统一，冷凝水集中收集，支架无锈蚀；

6、馆内楼梯、走道、扶手、天花板、吊顶等无破损；墙体整洁，无乱张贴；门窗、灯具、开关等功能良好；卫生间、水房等管理完好；

7、楼梯、天台、通道、平台等处无堆放废料、杂物及违章占用等；

8、机器设备单位面积重量不超过楼板承重限度，无危及建筑结构的安全隐患。

(三) 设施设备管理

1、综合要求

(1) 制订设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度，并严格执行；

(2) 设备及机房环境整治，无杂物、灰尘、无鼠、虫害发生，机房环境符合设备要求；

(3) 配备所需各种专业技术人员，严格执行操作规程；

(4) 设备良好，运行正常。一年内无重大管理责任事故。

2、供电系统

(1) 保证正常供电，限电、停电有明确的审批权限并按规定时间通知采购单位；

(2) 制订临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行；

(3) 备用应急发电机可随时起用；

3、弱电系统

(1) 按工作标准规定时间排除故障，保证各弱电系统正常工作；

4、消防系统

(1) 消防管理人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题；

(2) 组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，明确各区域防火责任人；

(3) 制定突发火灾应急方案，在明显处设立消防疏散示意图、照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通无阻；

(4) 消防，用电有严格的管理规定，室内电线、插座安装规范，无安全隐患。

5、电梯系统

- (1) 电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备;
- (2) 电梯按规定时间运行, 安全设施齐全, 通风、照明及附属设施完好, 轿厢、并道、机房保持整洁;
- (3) 电梯由专业队伍维修保养; 维修、操作人员持证上岗; 货运电梯由专人管理操作, 严禁超载. 客梯严禁载货;
- (4) 运行出现故障后, 维修人员应在规定时间内到达现场维修;
- (5) 运行出现险情后, 应有排除险情的应急处理措施。

6、给排水系统

- (1) 建立用水、供水管理制度、积极协助采购单位安排合理的用水和节水计划;
- (2) 设备、阀门、管道工作正常、无跑冒滴漏;
- (3) 按规定对二次供水蓄水池设施设备进行清洁、消毒; 二供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全; 水池、水箱清洁卫生, 无二次污染;
- (4) 高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施; 水池、水箱周围无污染隐患;
- (5) 限水、停水按规定时间通知采购单位和住用人;
- (6) 排水系统通畅, 汛期道路无积水、浸泡发生;
- (7) 遇有事故, 维修人员在规定时间内进行抢修, 无大面积泡水、泛水, 长时间停水现象; 制定事故应急处理方案。

7、空调系统

- (1) 中央空调系统运行正常, 水塔无严重滴漏水现象;
 - (2) 中央空调系统出现运行故障后, 维修人员在规定时间内到达现维修;
 - (3) 制订中央空调发生故障应急处理方案。
- (四) 保安及车辆管理**
- 1、有专业保安队伍, 实行 24 小时值班及巡逻制度, 保安人员熟悉工作区的环境, 文明值勤, 训练有素, 言语规范, 认真负责;
 - 2、进出区域各种车辆管理有序, 无堵塞交通现象, 不影响行人通行;
 - 3、危及人身安全处设有明显标志和防范措施。

(五) 环境卫生管理

- 1、环卫设施完备, 按照垃圾分类要求进行垃圾分类, 垃圾分类所需设施设备

由采购方购买；

2、清洁卫生实行责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化清洁保洁；

3、垃圾日产日清，卫生间每隔两小时做一次卫生，定期进行卫生灭杀；

4、对有毒、有害垃圾管理严格按照规定分装，不得与其它垃圾混杂；

5、房屋保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；楼梯扶栏、天台、玻璃窗等保持洁净；地面无纸屑、烟头、积水等废弃物；

6、无宠物、家禽、家畜进入；

7、采购单位内噪音等符合国家环保标准，无有毒、有害物质；贮放、清运管理有序；房屋外墙无污染；各类排气口安装统一有序，无安全隐患。

(六) 绿化管理

1、绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象；

2、花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象，无斑秃；

3、绿地无纸屑、烟头、石块等杂物。

(七) 精神文明建设

设有学习宣传园地，宣传办公楼、文体管理、卫生、治安、消防等方面的知识，开展积极健康向上的活动。

五、采购单位物业服务管理要求

中标单位或中标单位的本项目管理、服务人员有违反下列管理要求的，视为中标单位违约，应承担相应违约责任。

(一) 对中标单位的管理要求

1、合同期内因中标人不按规定、规范和要求进行工作，造成发生重大工作失误、事故，造成严重后果的，采购人有权无条件终止服务合同，造成采购人或第三方损失的，采购人有权追偿。

2、中标单位有因服务工作不到位造成采购单位被自治区、市、城区等相关部门通报或合同期内中标人发生一起重大工作失误、事故，造成严重后果的，采购单位有权无条件终止服务合同，造成采购单位或第三方损失的，采购单位有权追究赔偿。


3、中标人进驻服务前，项目管理人员必须通过采购人面试审核后任用。中标人进驻服务后，人员配置中要求需经过采购方面面试确定的各门岗，如面试不合格，

中标人必须按采购单位要求更换人员，中标人在 3 天内不予更换则视为违约，每次扣除中标单位服务费 500 元/次。服务期内中标人应确保本项目管理人员的稳定，管理人员变更必须征得采购人同意，未经采购人同意的管理人员变更须向采购人支付 2000 元/人次的违约金及管理培训费用。

4、以上各项服务人员须接受采购单位相关部门的管理，还须遵守国家法律法规、国家意识形态工作要求、国家物业服务管理标准及采购单位相关管理规定，对达不到管理要求的，中标人必须按采购单位要求更换，中标人在 3 天内不予更换则视为违约，每次扣除中标单位服务费 500 元/次。

5、采购人对中标人的服务定期或不定期进行考核及满意度调查。考核达 85 分以上为及格，满意度调查满意率达 85%以上为合格，考核低于 85 分或满意度调查满意率低于 85%的，扣除月物业服务费 2%作为违约金。

6、中标单位不按采购文件规定执行，违反采购单位规章制度，拒不落实采购单位工作要求和有下列行为的，每发现一次，采购单位有权扣除中标单位服务费 1000 元。

- 
- ①未按招标文件要求投入足够人员造成缺岗的；
 - ②未按招标文件要求配置岗位人员的；
 - ③未按招标文件对人员进行体检，造成服务人员将传染性疾病带入采购单位的；
 - ④不按招标文件规定执行，有不服务人员按时发放工资和支付加班费等行为的；
 - ⑤违反安全条例、安全操作规程，造成人员伤亡事故或采购单位财产重大损失的；
 - ⑥携带违禁物品（武器、毒品、爆炸品、易燃品、强腐蚀性物品等）进采购单位的；
 - ⑦在采购单位内进行违法乱纪行为、违反治安管理条例等行为的；
 - ⑧因服务人员内部矛盾影响采购单位正常办公、开放秩序的。

（二）对本项目管理人员的要求

1、中标单位项目经理、主管不按招标文件规定执行，不履行项目经理、主管职责，违反采购单位规章制度的，每发生一起，采购单位扣除当月应支付物业服务费 2000 元，并责令中标单位严肃纪律、调整人员。

- ①私自带无关人员进入采购单位非公共开放部位的；
- ②在考勤、值班、检查、维修记录（包括书面和口头）弄虚作假，伪造的；
- ③对采购单位工作通知、投诉在1个工作日内不处理不上报的；
- ④利用工作之便索要、收受他人贿赂、贪污公款、谋取私利的；
- ⑤发现安全隐患不及时排查、报告的；
- ⑥不接受不配合督查人员查岗的；
- ⑦主管以上领导手机不24小时开机的。

2、项目经理、主管有不按规定时间上下班，外出不汇报主管部门，不服从采购单位管理，对采购单位投诉3个工作日内不上报、不处理，不落实采购单位交办任务，不检查督促保洁质量等行为的，每发现一次扣除中标单位服务费2000元。

（三）对本项目服务人员的管理要求

1、中标单位服务人员如发生以下违规现象，每发生一起，采购单位扣除当月应支付物业服务费500元，并责令成交公司严肃纪律、调整人员。中标单位整改不力，连续2个月内此类现象发生4起以上的，采购单位有权无条件终止服务合同。

- ①中标单位服务人员未按采购单位物业管理服务要求进行服务的；
- ②迟到早退，脱岗、睡岗、酒后上岗的；作散漫、粗心大意造成工作差错的；不穿工作服、不带工作牌；不按要求检查、记录的；
- ③维修响应不及时，消极怠工，态度不端正，造成工作被动，拖拉，不能及时完成任务的；
- ④顶撞观众，与观众发生言语、肢体冲突，被观众投诉的；工作时间吃喝、读书看报、打牌、听音乐、下棋、会客、玩手机等做与工作无关事情的；乱丢垃圾、乱写乱画，故意损坏采购单位财物的；在采购单位打架斗殴酗酒闹事的；
- ⑤值班室、设备间、电井房等工作管辖区域或管辖设施设备脏乱差的；对管理区域内设施设备不检查不登记的；
- ⑥服务人员工作时间不开对讲机的；不接受不配合督查人员查岗的；
- ⑦对采购单位报修报检项目不按时限要求及时处理，将维修材料私拿私用的；
- ⑧不按时间要求交接班的，当班时无工作和交接班记录的；工作范围内文字档案未及时整理归档的；
- ⑨未按要求上报统计报表、检查维护维修计划的；个人资料不实，弄虚作假的；在禁烟区吸烟的；拾遗不报的；上班时间干私活的；

⑩持假证上岗、违反操作规程、携带危险物品、私自配取采购单位钥匙的；

⑪发现问题不及时处理汇报，造成不良后果的；无特殊原因未完成采购单位交待的任务的。

2、保洁服务人员有下列行为的，每检查发现一次扣除中标单位服务费500元。一个月内发生6次以上或连续两个月每月发生4次以上的，采购单位有权无条件终止服务合同。

①室内外公共区域卫生保洁未达到招标文件规定标准的；

②垃圾清运和卫生间保洁未达到招标文件规定标准的；

③室内地面、玻璃、天面、直梯、扶梯、会议室等区域卫生未达到招标文件规定标准的；

④对管理区域卫生设施设备、卫生保洁不按要求检查、记录，并将工作范围内文字档案未及时整理归档的；

⑤未按要求上报卫生间、公共区域设施设备存在问题的。

(四)上述中标单位的违约金由采购单位直接从物业服务费、履约保证金里扣除。

六、其他要求

1、按工种的不同，制作2种标识、2种不同服装（款式、颜色明显不同），一律按夏装、春秋装、冬装三种款式统一工作服装（服装款式风格须经业主确认同意，方可制作）。各岗位人员须统一穿着工作制服并佩戴注明工作人员姓名、相片的工作证上岗。

2、投标人须承诺，履约合同过程中确保在岗人员人数符合上述要求，一旦发生缺员现象，在3日内补齐，否则记为违约1次，每次扣罚投标人500元。超过7天仍无法补足人员或一月内3次出现此类现象即构成严重违约，采购单位有权单方面终止合同。从业人员的工资及每年应有的福利费、奖金、加班费等由物业公司负责，工资水平应不低于南宁市最低工资标准，其它按国家相关规定执行；法定节假日、双休天及其他超出上班时间的加班，中标公司须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，采购单位有权从每月向中标公司支付的服务费中扣下相应的费用。加班顶班人员工资由投标人承担，在当月工资中兑现，不得拖欠。服务人员有缺员时，中标公司必须在3日内补齐人员，此间应将以缺额人员的月工资总额除以21.75天为基数，按实际缺员天数计算，作为加班费发放给顶班人员。

3、中标公司必须按国家规定为每位从业人员交各种社会保险及人身意外险。以上各项费用均由中标公司承担，采购单位不再支付相关需要费用。

4、采购单位与服务人员不发生任何劳动和雇佣关系，服务人员由中标公司自行管理，并遵守国家相关劳动法律法规，涉及劳务纠纷和劳动事故全部由投标人承担责任。中标公司和服务人员应遵守安全操作规章制度，若发生人身伤害、伤亡等事故，由中标公司自负，与采购单位无关（中标公司须有书面承诺）。投标人投标时，必须对所有人员均投保社会保险和意外伤害险进行书面承诺。

5、中标公司必须对本招标文件的“服务保障措施(违规惩罚机制)”内容作响应。合同期内因中标人不按规定、规范和要求进行工作，造成发生一起重大工作失误、事故，造成严重后果的，采购单位有权无条件终止服务合同，造成采购单位或第三方损失的，采购单位有权追偿。

6、安全保卫、房屋设备维护管理、展厅公共秩序维护人员等须接受采购单位安后部的监督管理；本次招标所有服务岗位的所需人员，中标方须优先接管业主原临时招聘的相应岗位人员。

7、投标单位投标时须提供“广西博物馆安全保卫、房屋设备、展厅公共秩序专项管理服务方案及其实施措施”作为评标依据。

8、中标单位中标后不能将其中任何一项服务转包给第三方管理，不得擅自占用所辖物业的建筑房屋、设施设备或改变其使用功能。

9、中标单位须在馆内长期备有一定数量的维修常用易损易耗零配件。其余房屋设施、设备维修所需更换的零配件由采购单位承担。

10、中标单位工作人员上岗前须经公安机关政审合格（手续和费用由中标单位自理），在后续工作中每半年提供一次政审证明，工作期间经查有违法犯罪前科行为者须立即调离采购单位工作岗位。

11、合同履行期间，如有因国家、自治区相关政策调整造成本项目无法继续履行合同约定的情况，采购单位无需承担相关责任，中标方不得追究任何责任。

七、物业服务费用及投标报价

1、投标报价包含以下所列项目费用（1）至（7）及物业管理所发生的一切成本费用之和。

物业管理公司收取物业管理服务费的构成应包括以下项目：

（1）管理、服务人员的工资、按规定提取的社会劳动保险和福利费及国家地

方规定必须缴纳的费用；

(2) 绿化化肥、农药以及耗材费；定期杀灭四害（蚊、蝇、蟑、鼠）及白蚁防治，此业务需聘请专业消杀公司处理，由物业公司与消杀公司另外签订协议，费用为3.8万元。

(3) 治安秩序维护费及工程维修保养费；

(4) 日常行政办公费；

(5) 物业管理公司与本项目直接有关的固定资产折旧费；

(6) 法定税费；

(7) 物业公司合理利润。

补充说明：1、(1)所有根据相关水电部门收取的水电费由采购单位据实承担。

(2) 物业公司对馆内的自用设备设施的维修、养护及其它特约服务，由采购单位按实际发生的费用计付，收费标准须经过采购单位同意。

2、物业管理服务费均由采购单位按合同规定形式支付给物业管理公司。

3、电梯、中央空调、消防、安防、高压电、多媒体、防雷检测、外墙清洗、化粪池清理等由采购单位另行聘请专业单位负责（费用由采购单位另行支付），物业管理公司协助监督相关专业单位对电梯、中央空调、消防、安防、高压电、多媒体、防雷检测、外墙清洗等维保工作。

4、开展物业管理所需用品，要先计划后采购，建立专用仓库专人负责，建立采购、领用、核销、移交等制度，报账时需提供相关手续。

5、中标人在采购单位馆内需租住宿舍所产生的水、电费由中标人据实承担。

6、采购单位房屋公用部位、公用设施、设备、公共场地、附属配套建筑和设施的大、中维修和更新更换材料及费用采购单位承担。

7、清洁卫生费、消毒用品、环境消杀、及清理化粪池、垃圾处理费等费用由采购单位负责。

8、中标单位必须对所有人员社会保险和保安人员的意外伤害险进行承诺，人员工资（不算加班工资）不得低于南宁市最低工资标准。必须承诺购买派驻采购单位所有人员的养老、失业、医疗、工伤、生育及人身意外（或伤害）等保险，产生任何劳资纠纷与采购单位无关。

9、本项目采购预算金额（人民币）：3400000元。

八、物业管理服务用房

采购单位向物业公司无偿提供共 1 间共 20 平方米的房屋作为物业管理服务办公用房，不计租金。物业管理公司无权出租、买卖和抵押。

九、投标文件要求分列具体项目实施方案

1、公司拟采取的管理方式，包括内部管理架构、机构设置、工作流程、运作机制、信息反馈处理机制，人员配置方案、员工待遇、激励机制、控制方式、公司与馆人员关系等。

2、管理人员配备。包括：人员编制、人员素质要求（学历、上岗证、经历）、人员培训计划、上岗考核标准、管理人员、员工人数、文化素质、各岗位人员的配置；管理人员的培训计划、奖惩措施。

3、管理工作必需的物质装备计划情况。包括：管理人员住房（除安排办公用房外，采购单位不能再安排其他地方的住房）、器械工具、以及通讯、治安装备等。

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

5、管理规章制度。包括管理公约、岗位责任制、管理运作及人员考核制度，特别是如何防止监守自盗等。

6、各种指标的承诺及计算测定依据及包括：

(1) 维修工程质量合格率；

(2) 保洁率；

(3) 道路车辆完好率；

(4) 化粪池、雨水井、污水井完好率；

(5) 照明灯完好率；

(6) 消防设施设备完好率；

(7) 消防事故发生率；

(8) 桌椅、沙发完好率；

(9) 电梯运行完好率；

(10) 中央空调运行完好率；

(11) 治安案件发生率；

(12) 大型及重要机电设备完好率；

(13) 观众对物业管理满意率。

(14) 展厅秩序值守和保安当班期间应认真履行岗位职责，按照采购文件服务

要求与标准为采购单位提供服务,如发现不按规定时间巡查、工作检查不到位、发现擅离岗位、睡岗、脱岗、串岗、会客、聊天、看小说杂志、听音乐、听收音机、玩手机、玩游戏、酒后上岗、破坏公共财物等违规违纪行为,遇突发事件发生时不第一时间赶到现场且不向采购单位和主管报告等违规违纪行为,参照采购单位物业服务管理要求扣罚。

7、经费收支预算。主要列明收入及支出项目的预算,按文件规定测定,如无文件则按市场价测定。

8、便民服务。按有偿和无偿两部分逐项分列。

9、管理新构思。一般针对当时的实际情况,提出一些如何提高管理服务水平的设想。

十、履约保证金

中标人在签订物业管理合同之日 3 个工作日内应向采购人以转账方式一次性缴纳中标金额的 2%作为履约保证金。履约保证金不足额缴纳超过 10 个工作日的,采购人有权终止合同并不退回履约保证金。合同期满后,如中标人无服务质量问题需扣款,则采购人以转账方式无息足额退回履约保证金至中标人原银行账户。

十一、合同

合同期满,如下一期不再成交,必须在三个工作日内完成与新成交物业服务公司交接完毕。相关档案须完整移交给甲方。

十二、其他

1、统一现场考察时间: 2025 年 1 月 10 日上午 10:00 整 (此为集中报到时间,如有变动,另行通知),逾期不再安排。10:00 准时集中前往项目地点勘察。勘察费用、交通工具由各投标人自理。投标人可以派代表在上述时间内到 广西南宁市青秀区古城路 21-7 号广西博物馆东门岗亭 报到,过期不候。现场勘察联系人: 任老师 电话: 0771-2707020。

2、现场踏勘须携带的资料:针对本项目出具的单位介绍信原件或法人授权委托书原件、本人身份证原件前往。

3、采购单位有可能根据需要增加服务人员,服务人员的费用将根据中标的对应人员工资核算,未尽事宜由甲乙双方协商解决。

4、付款方式: (1) 预付款:签订合同之日起 15 日内,由采购人向中标人支付合同总金额的 30%,签订合同时,供应商明确表示无需预付款或者主动要求降低

预付款比例的，采购人可不适用前述规定；（2）剩余款项，按月支付。

十三、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

附表 1 物业服务项目管理工作考核评分表

单位：

年 月 日

项目	序号	考评内容	考评分值 (分)	自评分 (分)	考评分 (分)	备注
综合管理	1	是否按照服务合同规定的服务标准,对服务企业实施的服务项目进行监督	5			每发现一处(次)不符合标准扣1分,扣完为止不符合不得分
	2	是否及时传达贯彻上级主管部门的工作部署和指示精神,指导服务企业根据实际情况采取有效措施,抓好落实	5			
	3	是否根据日检、周查、月报、季评的考核办法,适时对服务项目进行考核、评比、分析、整改	5			
	4	是否实行服务工作日检周查、月评月报、季度小结,及时填送报表	5			
	5	是否坚持与服务单位开展每月、季度的联席会议制度	3			
	6	是否协调解决服务过程中的矛盾和问题,完成工作计划	5			
	7	是否协调服务企业做好与各业务单位的联系工作	3			
	8	是否监督服务企业保证主要管理人员和服务人员的相对稳定性	6			
	9	是否监督服务企业员工佩戴标志,行为语言规范,服务主动	4			

		热情			
	10	档案资料是否齐全,记录是否完整、清晰,是否有可行的应急处理方案	5		
绿化养护 卫生保洁	11	是否定期对树木、花卉、草坪、绿篱、进行修剪、养护,无明显干枯枝	4		
	12	楼道、展厅、楼梯扶手、栏杆、玻璃、路灯、标识、宣传栏、信报箱等共用部位设施设备是否及时擦拭,无灰尘	4		
	13	道路、停车场、绿地、室外公共场所、单车棚顶、明沟是否及时清扫,无明显垃圾、落叶,无陈旧堆积物,无卫生死角	5		
	14	果皮箱、垃圾桶收集点周围地面是否无异味、污迹和散落垃圾;卫生间是否干净整洁,无遗弃物、无满溢污迹,无异味			
	15	是否及时疏通化粪池、下水道、污水井和雨水井	5		
公共秩序 维护	16	是否严格遵守交接班制度,是否提供24小时安保服务,对重点区域、重点部位每60分钟至少巡查1次,做好执勤记录	6		
	17	车辆是否停放有序,交通是否畅通无阻,流动岗是否及时处理管理区域内所发生的问题	5		
水电维修服务	18	是否配备专业技术维护、维修人员	10		



	19	发生供电故障时专业维修人员是否在 20 分钟内到达故障现场	7			
总分			100			

备注：考评内容共 19 项，总分值 100 分

考评人员：

附表 2

项目	调查内容	较满意	满意	一般	不满意	不满意的 原因	备注
综合管理服务	行为规范、热情服务						
	工作态度						
	工作协调与沟通						
	工作落实力度						
安全管理服务	仪容仪表、文明用语						
	岗位职责执行力度						
	突发事件应急处理能力						
保洁绿化服务	清洁及时性						
	清洁质量						
	绿化养护						
水电维修服务	维修及时性						
	维修质量						
其它	您对物业管理处服务的总体评价						
您对物业管理服务的建议和要求？							

特此承诺！



第二节 服务总体目标承诺

“业主至上、服务第一”是我司的工作宗旨，践行“业主需要什么，我们服务什么”，大力倡导“严格苛求、自觉奉献”的工作精神，以持之以恒的精品追求和全程化的服务理念为导向，全身心为业主服务。

若我司有幸受聘为广西壮族自治区博物馆提供物业服务，我司将有极大的管理优势，我们将充分利用我司在南宁市管辖有多个优秀项目的多年丰富管理经验和团队支援力量，力求精益求精，持续提升服务质量，以更好的成绩回报广西壮族自治区博物馆全体领导干部职工，并在此作以下承诺：

一、我司承诺：若我司有幸受聘为本项目提供物业服务，物业服务质量将按《全国城市物业管理示范小区、大厦考评标准》中一区优标准执行，并在服务期内力争创“广西物业服务示范大厦”称号；

二、我司承诺：服务期内客户综合满意度达到98%以上；

三、我司承诺：实施ISO9001以及ISO14001质量管理体系，并以此为执行标准进行管理；

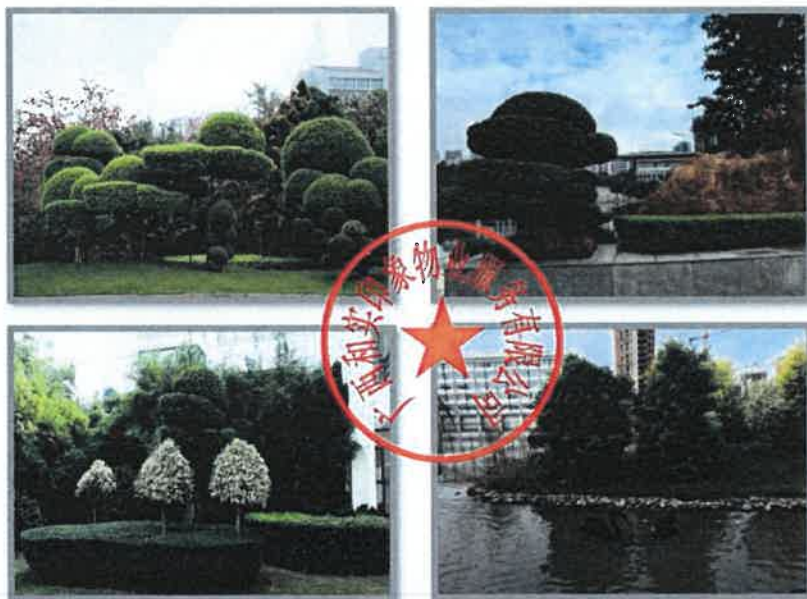
四、我司承诺：狠抓安全生产工作，使本项目的安全生产工作在服务期内达到国家安全生产管理部门的安全生产标准化要求，争获安全生产标准化证书。

★ 以下图片为我司在管项目服务质量场景照片，若我司有幸受聘为本项目提供物业服务，我司承诺在本项目将按以下服务质量图形效果执行：

一、绿化养护工作现场效果承诺

承诺达到《全国城市物业管理示范小区、大厦考评标准》中关于绿化管理的评定标准：

- 1、辖区内绿地布局合理，花草树木与建筑小品配置得当；
- 2、绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象；
- 3、花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象，无斑秃；
- 4、绿地无纸屑、烟头、石块等杂物。





二、卫生保洁工作现场效果承诺

承诺达到《全国城市物业管理示范小区、大厦考评标准》中关于环境卫生管理的评定标准：

- 1、环卫设备完备，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站；
- 2、清洁卫生实行责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化保洁；
- 3、垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀；
- 4、房屋共用部位共用设施设备无蚁害；
- 5、辖区内道路等共用场地无纸屑、烟头等废弃物；
- 6、房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；楼梯扶栏、天台公共玻璃窗等保持洁净；
- 7、无违反规定饲养宠物、家禽、家畜；
- 8、排放油烟、噪音等符合国家环保标准，无废气污染。
- 9、按照南宁市政府相关要求，做到垃圾分类处理。







三、秩序维护工作现场效果承诺

承诺达到《全国城市物业管理示范小区、大厦考评标准》中关于保安、消防、车辆管理的评定标准：

- 1、辖区基本实行封闭式管理；
- 2、有专业秩序维护组，实行24小时值班及巡逻制度；保安人员熟悉辖区的环境，文明值勤训练有素言语规范认真负责；
- 3、危及人身安全处有明显标识和具体的防范措施；
- 4、消防设备设施完好无损，可随时起用；消防通道畅通；制订消防应急方案；
- 5、机动车停车场管理制度完善，管理责任明确，车辆进出有登记；
- 6、非机动车车辆管理制度完善，按规定位置停放，管理有序。

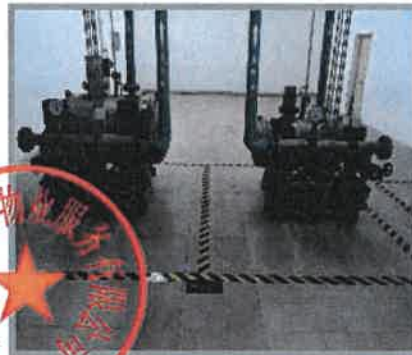




四、设施设备工作现场效果承诺

承诺达到《全国城市物业管理示范小区、大厦考评标准》中关于共用设施设备管理的评定标准：

- 1、共用配套设施完好，无随意改变用途；
- 2、共用设施设备运行、使用及维护按规定要求有记录，无事故隐患，专业技术人员和维修人员严格遵守操作规程与保养规范；
- 3、室外共用管线统一入地或入公共管道，无架空管线，无碍观瞻；
- 4、排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象；
- 5、道路通畅，路面平整；井盖无缺损、无丢失，路面井盖不影响车辆和行人通行；
- 6、供水设备运行正常，设施完好、无渗漏、无污染；二次生活用水有严格的保证措施，水质符合卫生标准；制定停水及事故处理方案；
- 7、制订供电系统管理措施并严格执行，记录完整；供电设备运行正常，配电室管理符合规定路灯、楼道灯等公共照明设备完好；
- 8、电梯按规定或约定时间运行，安全设施齐全，无安全事故，轿厢、井道保持清洁；电梯机房通风、照明良好；制定出现故障后的应急处理方案。





五、会议接待工作现场效果承诺

承诺按机关物业服务行业标准提供以下优质会议接待服务：



第三节 服务人员配置承诺

若我司有幸受聘为广西壮族自治区博物馆提供物业服务，我司郑重承诺，保证严格按广西壮族自治区博物馆物业服务采购需求中要求的所有条款执行，并承诺完全响应以下人员配置和要求以及其他服务要求：

1、人员配置：本项目人员配置总数不少于81人，人员配置数量与素质基本要求符合以下要求，我司签订合同时必须提供以下岗位人员的有效身份证件复印件及有效证明材料复印件。我司所有工作人员到位率必须为100%，员工出现缺岗必须在15天内补齐，否则视为违约。

(1) 采购单位陈列大楼、文物苑、库房物业服务人员配置合计81人

序号	组织结构	岗位名称	工作时长	人数	岗位人员素质基本要求	岗位说明
1	管理组 4人	项目经理	9:00-17:00 (每周一闭馆,法定节假日及重大接待活动除外)	1	大专或以上学历,有八年以上物业管理经验,男性,身高1.68米以上,年龄30-45岁。进驻服务前,必须通过采购人面试审核后任用。	负责制订及组织实施年度、月度工作计划、管理目标及实施方案;负责定期巡视管理区域,检查服务中心各部门工作落实情况,检查服务质量,发现问题,解决问题;负责与采购单位各相关部门领导沟通协调,建立良好的合作关系,积极配合采购单位各相关部门共同搞好管理工作;负责物业人员的排班及调配工作;负责协调供电局、自来水公司、市政、环卫、消防、管段派出所、街道办事处等部门对外关系;监督各项制度、预案制订、工作台账落实情况;完成上级领导交办的其它工作。
		工程主管	9:00-17:00 (每周一闭馆,法定节假日及重大接待活动除外)	1	有高压电工证,具有五年以上物业管理经验,负责过办公楼物业项目机电设备维护、维修主管。年龄30-50岁以内。进驻服务前,工程主管必须通过采购人面试审核后任用。	负责监管及协助中央空调、电梯、消防、变压器设施设备维保公司进行日常维保工作;设备发生故障及时组织维修;负责水、电的技术管理,保障水、电的正常运行,并做好水电总输入、输出计量管理工作,采取有效措施,控制水电成本,杜绝跑、冒、滴、漏、偷、现象;完成博物馆各项维修维护工作;协助做好博物馆租赁区域设施设备、水电、安全检查等日常管理工作。
		项目主管	9:00-17:00 (每周一闭馆,法定节假日及重大接待活动除外)	1	大专或以上学历,有两年以上物业管理经验。男性,身高1.68米以上,年龄25-48岁;女性,身高1.58米以上,年龄25-45岁。进驻服务前,项目管理员必须通过采购人面试审核后任用。	负责接听电话,把要做事项落实到相关部门或个人,并把落实情况反馈相关部门;临时活动会议布置;监督检查保洁员各自所负责的清洁区域卫生情况,监督检查保安消防安保工作,办公档案归档并管理。分发、派送各部门学习用刊、报;负责代收指定区域水电费。

		秩序主管	9:00-17:00 (每周一闭馆,法定节假日及重大接待活动除外)	1	<p>大专及以上学历,有两年以上的安保管理经验,退伍军人优先。男性,身高1.70米以上,年龄22-46岁;进驻服务前,秩序主管必须通过采购方面面试审核后任用。</p> <p>负责保安队伍日常管理工作,监督检查保安的日常执勤、培训、消防、安保处突工作;制定各项应急预案,组织演练,实施,保安军事训练,制度考核、考勤等,保持建立与辖区派出所建立良好的警民共建关系。</p>
2	工程组 4人	工程水电维修员	9:00-17:00 (每周一闭馆,法定节假日及重大接待活动除外)	4	<p>中专或以上学历,持有有低压电工证。年龄25-45岁以内。</p> <p>工程人员需熟悉辖区内水电线路及所属变电站、配电室,需熟悉辖区内供电、电梯、消防系统,熟悉电气设备的配置和使用状况。会按规程操作低压设备,会操作消防设备,会处理电梯困人等紧急事故;严格遵守采购单位制定的电气系统、供水系统、排水系统运行维修保养制度并负责消防门、窗帘及机械五金构件的维修保养,做到小修不过夜,中修三天内处理完毕,维修保养要及时,质量要保证,记录要完整,能正确判断处理一般故障,并采取应急措施;协助中央空调、电梯、消防、变压器设施、设备维保公司进行日常维保工作,并时做好监管工作,经常走动察看设施、设备运行状况,发现异常,要及时联系维保公司督促上门组织维修。负责代抄电表工作。</p>
3	保洁绿化组 15人	展厅、公共区域、会议室、接待室、卫生间等保洁	每周一闭馆,法定节假日及重大接待活动除外	7	<p>1层2人、2层3人、3层2人,人均保洁面积约3750㎡。遵守劳动纪律,上班准时,不迟到、早退,中途不离岗办私事;坚守工作岗位,按照清洁程序完成区域内卫生并团结协助;负责公共部位的保洁,保证责任区域走廊、楼梯干净,无杂物、无痰渍;墙壁无蜘蛛网;垃圾做到日产日清,当日工作当日完成,不准随意拖延,熟悉保洁区域的清洁布局、卫生标准、保洁标准,并按标准执行;当班中不能与熟人、朋友等闲聊,要礼貌待人,禁止与观众争吵;捡到住户遗失的物品,立即上交服务中心;完成上级领导交办的其他任务。每天8:50前完成馆内保洁及垃圾清运工作。</p>
		外圈保洁	每周一闭馆,法定节假日及重大接待活动除外	3	<p>遵守劳动纪律,上班准时,不迟到、早退,中途不离岗办私事;坚守工作岗位,按照清洁程序完成区域内卫生并团结协助;负责公共部位的保洁,保证责任区域走廊、楼梯干净,无杂物、无痰渍;墙壁无蜘蛛网;垃圾做到日产日清,当日工作当日完成,不准随意拖延,熟悉保洁区域的清洁布局、卫生标准、保洁标准,并按标准执行;当班中不能与熟人、朋友等闲聊,要礼貌待人,禁止与观众争吵;捡到住户遗失的物品,立即上交服务中心;完成上级领导交办的其他任</p>
		办公区保洁	每周一闭馆,法定节假日及重大接待活动除外	3	<p>男性,年龄30-52岁;女性,年龄30-50岁,体检合格;政治素质高,初中以上文化程度中。</p>

					务。每天 8:50 前完成馆内保洁及垃圾清运工作。
		绿化员	9:00-17:00 (每周一闭馆, 法定节假日及重大接待活动除外)	2	有 2 年以上从事物业管理绿化工作经验。男性, 年龄 25-50 岁; 女性, 年龄 25-50 岁。 负责苑内所有绿地绿化区(带)松土施肥; 淋水; 拔杂草、割草; 修剪枯枝、乔灌木; 清理死树危树; 倒树扶植; 大树涂白; 盆栽植物维护养护; 绿化植物防晒防冻; 植物病虫害防治、绿化养护和修整所产生的绿化垃圾清运等。
	秩序组 26 人	班长	三班倒	3	中专以上学历或复退军人, 有从事 1 年以上物业管理经验。男性, 身高 1.65 米以上, 年龄 20-48 岁; 女性, 身高 1.58 米以上, 年龄 20-45 岁, 体检合格, 政治素质高, 无犯罪前科, 持保安上岗证, 此岗位人员需经过采购方面面试确定。 全权负责协调、监督本班各岗位值班情况, 做好人员排班。协助巡逻队员做好日常的巡逻工作, 同时兼顾消防和应急处置小组长, 做好博物馆的各项安保消防工作, 完成领导交办的其他工作任务。
		库房岗	两班倒	2	负责库房外周界的安全秩序工作。
		后门岗	三班倒	3	初中以上文化程度, 无犯罪前科, 持保安上岗证, 年龄 20-45 岁以内, 男性, 身高 1.68 米以上, 女性, 身高 1.58 米以上, 年龄 20-45 岁, 受过专业安保培训, 并提供上岗证复印件。安检岗
		机动岗	三班倒	9	每班巡逻 1 人, 建政路 2 人, 合计 5 人; 轮休 4 人负责保障我馆区域内的安全秩序, 对可能出现的突发事件进行现场人员增补。
		陈列大楼南门岗	二班倒	2	在闭馆后值守, 负责此区域的安全秩序工作。
		陈列大楼东门岗	三班倒	3	负责古城路出入口的人员车辆进出引导工作, 保障通道畅通, 秩序井然。
		南门安检岗	9:00-17:00 (每周一闭馆, 法定节假日及重大接待活动除外)	4	机检员 1 人: 负责通过 X 光射线仪检查观众随身箱包物品; 安检引导检查员 1 男 2 女共 3 人: 安检时, 负责通过手探测器对观众进行人身安全检查。节假日我司需根据实际情况增加 2-3 人协助检票。
5	客服部 32 人	展厅值守	9:00-17:00 (每周一闭馆, 法定节假日及重大接待活动除外)	29	女性, 身高 1.58 米以上, 年龄 18-35 岁, 形象好、体检合格; 政治素质高, 中专以上文化程度, 无犯罪前科。此岗位人员需经招标方面面试可。
		会务接待	9:00-17:00 (每周一闭馆, 法定节假日及重大接待活动除外)	1	负责会议室、贵宾厅会务、接待服务工作, 会议场所的保洁等服务工作; 会议场所布置及会议前期各项准备工作, 遵守服务程序和服务规范, 热情、主动、有礼貌地接待。

	阅览室 管理员	早、中班 (每周一 闭馆,法定 节假日及 重大接待 活动除外)	2		负责阅览室常规服务管理工作,巡视,巡查,管理好图书,认真做好图书借阅工作,电子阅览;根据阅览室特点,对文献资料进行正确分类、上架,盘点清理,同时做好规范、正确、有序的管理,引导游客有序阅读,游览。
小计(人):			81		

2、人员上岗条件要求:

(1) 职业道德:遵纪守法,品行端正,责任心强,有良好的职业道德和敬业精神,上岗前须经公安机关政审合格(手续和费用由我司自理),工作期间经查出违法犯罪前科、行为者须立即调离博物馆工作岗位。退伍军人或具有同岗位工作经验者优先。

(2) 身体条件:五官端正,身体健康,无传染性疾病(持有防疫部门出具的健康证,手续和费用由我司自理)。

(3) 仪容仪表:上岗时着装统一、规范,服饰整洁,修饰得体,佩戴工作证,情绪饱满,微笑服务。

(4) 行为举止:举止文明、规范,站姿、坐姿自然端正,服务中须做到热情、有礼、主动、周到,与人交谈,语气要谦各,用语要文明,不讲粗话脏话,不得与观众发生争执。

(5) 服务技能:工作人员上岗前必须经过岗位培训,熟悉博物馆基本陈列主要内容和相关信息、可提供的服务项目。按国家有关规定应持证上岗的工作人员应取得相应的证书,设备维护人员均须持电工证或电网进网作业许可证方可上岗。

(6) 工作纪律:白天班不得使用晚班值班人员,严禁酒后上岗;严格遵守博物馆的各项规章制度,不迟到早退,工作认真负责,吃苦耐劳,服从工作安排,不泄露博物馆机密。

3、其他服务内容:

(1) 我司必须在签订物业合同后3天内接手进驻并与原物业公司进行移交工作,7日内工作移交完毕,待原物业公司合同期满后进入正常物业服务工作。此外,须在2025年底规定期限(七日内)做好下一个物业年度(2026年)与新物业公司进驻的交接工作。

(2) 定期每月过后5个工作日内向采购单位汇报物业服务总体情况。

(3) 不得擅自占用和改变公用设施的使用功能,如需完善或扩建,须与采购单位协商,经采购单位同意后方可实施。

4、我司在履约合同过程中确保在岗人员人数符合上述要求，一旦发生缺员现象，在3日内补齐，否则记为违约1次，每次扣罚我司500元。超过7天仍无法补足人员或一月内3次出现此类现象即构成严重违约，采购单位有权单方面终止合同。从业人员的工资及每年应有的福利费、奖金、加班费等由我司负责，工资水平应不低于南宁市最低工资标准，其它按国家相关规定执行；法定节假日、双休天及其他超出上班时间的加班，我司须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，采购单位有权从每月向我司支付的服务费中扣下相应的费用。加班顶班人员工资由我司承担，在当月工资中兑现，不得拖欠。服务人员有缺员时，我司必须在3日内补齐人员，此间应将以缺额人员的月工资总额除以21.75天为基数，按实际缺员天数计算，作为加班费发放给顶班人员。

5、采购单位与服务人员不发生任何劳动和雇佣关系，服务人员由我司自行管理，并遵守国家相关劳动法律法规，涉及劳务纠纷和劳动事故全部由我司承担责任。我司和服务人员应遵守安全操作规章制度，若发生人身伤害、伤亡等事故，由我司自负，与采购单位无关。

6、我司为派驻采购单位所有人员支付的工资（不算加班工资）不得低于南宁市最低工资标准，同时我司为派驻采购单位所有人员购买养老、失业、医疗、工伤、生育及人身意外（或伤害）等保险，由此产生任何劳动争议与采购单位无关。

7、我司工作人员上岗前须经公安机关政审合格（手续和费用由我司自理），在后续工作中每半年提供一次政审证明，工作期间经查有违法犯罪前科行为者须立即调离采购单位工作岗位。

特此承诺！

第四节 服务保障措施(违规惩罚机制)承诺

若我司有幸受聘为广西壮族自治区博物馆提供物业服务,我司郑重承诺,保证严格按广西壮族自治区博物馆物业服务采购需求中要求的所有条款执行,并承诺完全响应以下服务保障措施(违规惩罚机制)要求:

1、合同期内因我司不按规定、规范和要求进行工作,造成发生一起重大工作失误、事故,造成严重后果的,采购单位有权无条件终止服务合同,造成采购单位或第三方损失的,采购单位有权追偿。

2、我司有因服务工作不到位造成采购单位被自治区、市、城区等相关部门通报或合同期内我司发生一起重大工作失误、事故,造成严重后果的,采购单位有权无条件终止服务合同,造成采购单位或第三方损失的,采购单位有权追究赔偿。

3、我司进驻服务前,项目管理人员必须通过采购人面试审核后任用。我司进驻服务后,人员配置中要求需经过采购方面谈确定的各门岗,如面试不合格,我司必须按采购单位要求更换人员,我司在3天内不予更换则视为违约,每次扣除我司服务费500元/次。服务期内我司应确保项目管理人员的稳定,管理人员变更必须征得采购人同意,未经采购人同意的,人员变更须向采购人支付2000元/人次的违约金及管理培训费用。

4、以上各项服务人员须接受采购单位相关部门的管理,还须遵守国家法律法规、国家意识形态工作要求、国家物业服务管理标准及采购单位相关管理规定,对达不到管理要求的,我司必须按采购单位要求更换,我司在3天内不予更换则视为违约,每次扣除我司服务费500元/次。

5、采购人对我司的服务定期或不定期进行考核及满意度调查。考核达85分以上为及格,满意度调查满意率达85%以上为合格,考核低于85分或满意度调查满意率低于85%的,扣除月物业服务费2%作为违约金。

6、我司不按采购文件规定执行,违反采购单位规章制度,拒不落实采购单位工作要求和有下列行为的,每发现一次,采购单位有权扣除我司服务费1000元。

- ①未按招标文件要求投入足够人员造成缺岗;
- ②未按招标文件要求配置岗位人员;
- ③未按招标文件对人员进行体检,造成服务人员将传染性疾病带入采购单位

的；

④不按招标文件规定执行，有不为服务人员按时发放工资和支付加班费等行为的；

⑤违反安全条例、安全操作规程，造成人员伤亡事故或采购单位财产重大损失的；

⑥携带违禁物品（武器、毒品、爆炸品、易燃品、强腐蚀性物品等）进入采购单位的；

⑦在采购单位内进行违法乱纪行为、违反治安管理条例等行为的；

⑧因服务人员内部矛盾影响采购单位正常办公、开放秩序的。

7、我司项目经理、主管不按招标文件规定执行，不履行项目经理、主管职责，违反采购单位规章制度的，每发生一起，采购单位扣除当月应支付物业服务费 2000 元，并责令我司严肃纪律、调整人员。

①私自带无关人员进入采购单位非公共开放部位的；

②在考勤、值班、检查、维修记录（包括书面和口头）弄虚作假，伪造的；

③对采购单位工作通知、投诉在下一个工作日内不处理不上报的；

④利用工作之便索要、收受他人贿赂、污公营、谋取私利的；

⑤发现安全隐患不及时排查、报告的；

⑥不接受不配合督查人员查岗的；

⑦主管以上领导手机不 24 小时开机的。

8、项目经理、主管有不按规定时间上下班，外出不汇报主管部门，不服从采购单位管理，对采购单位投诉 3 个工作日内不上报、不处理，不落实采购单位交办任务，不检查督促保洁质量等行为的，每发现一次扣除我司服务费 2000 元。

9、我司服务人员如发生以下违规现象，每发生一起，采购单位扣除当月应支付物业服务费 500 元，并责令我司严肃纪律、调整人员。我司整改不力，连续 2 个月内此类现象发生 4 起以上的，采购单位有权无条件终止服务合同。

①我司服务人员未按采购单位物业管理服务要求进行服务的；

②迟到早退，脱岗、睡岗、酒后上岗的；工作散漫，粗心大意造成工作差错的；不穿工作服、不带工作牌；不按要求检查、记录的；

③维修响应不及时，消极怠工，态度不端正，造成工作被动，拖拉，不能及时完成任务的；

④顶撞观众，与观众发生言语、肢体冲突，被观众投诉的；工作时间吃喝、读书看报、打牌、听音乐、下棋、会客、玩手机等做与工作无关事情的；乱丢垃圾、乱写乱画，故意损坏采购单位财物的；在采购单位打架斗殴酗酒闹事的；

⑤值班室、设备间、电井房等工作管辖区域或管辖设施设备脏乱差的；对管理区域内设施设备不检查不登记的；

⑥服务人员工作时间不开对讲机的；不接受不配合督查人员查岗的；

⑦对采购单位报修报检项目不按时限要求及时处理，将维修材料私拿私用的；

⑧不按时间要求交接班的，当班时无工作和交接班记录的；工作范围内文字档案未及时调整归档的；

⑨未按要求上报统计报表、检查维护维修计划的；个人资料不实，弄虚作假的；在禁烟区吸烟的；拾遗不报的；上班时间干私活的；

⑩持假证上岗、违反操作规程、携带危险物品、私自配取采购单位钥匙的；

⑪发现问题不及时处理汇报，造成不良后果的；无特殊原因未完成采购单位交待的任务的。

10、保洁服务人员有下列行为的，每检查发现一次扣除我司服务费500元。一个月内发生6次以上或连续两个月每月发生一次以上的，采购单位有权无条件终止服务合同。

①室内外公共区域卫生保洁未达到招标文件规定标准的；

②垃圾清运和卫生间保洁未达到招标文件规定标准的；

③室内地面、玻璃、天面、直梯、扶梯、会议室等区域卫生未达到招标文件规定标准的；

④对管理区域卫生设施设备、卫生保洁不按要求检查、记录，并将工作范围内文字档案未及时调整归档的；

⑤未按要求上报卫生间、公共区域设施设备存在问题的。

11、保安人员在工作中出现迟到、早退、打瞌睡、脱岗、玩手机等违规违纪现象的，要进行批评教育并整改，如需更换人员，我司须在3个工作日内解决。

12、展厅秩序值守和保安当班期间应认真履行岗位职责，按照采购文件服务要求与标准为采购单位提供服务，如发现不按规定时间巡查、工作检查不到位、发现擅离岗位、睡岗、脱岗、串岗、会客、聊天、看小说杂志、听音乐、听收音机、玩手机、玩游戏、酒后上岗、破坏公共财物等违规违纪行为，遇突发事件发生时不第

一时间赶到现场且不向采购单位和主管报告等违规违纪行为，参照采购单位物业服务管理要求扣罚。

13、我司在履约合同过程中确保在岗人员人数符合本项目采购要求，一旦发生缺员现象，在3日内补齐，否则记为违约1次，每次扣罚我司500元。超过7天仍无法补足人员或一月内3次出现此类现象即构成严重违约，采购单位有权单方面终止合同。从业人员的工资及每年应有的福利费、奖金、加班费等由我司负责，工资水平应不低于南宁市最低工资标准，其它按国家相关规定执行；法定节假日、双休天及其他超出上班时间的加班，我司须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，采购单位有权从每月向我司支付的服务费中扣下相应的费用。加班顶班人员工资由我司承担，在当月工资中兑现，不得拖欠。服务人员有缺员时，我司必须在3日内补齐人员，此间应将以缺额人员的月工资总额除以21.75天为基数，按实际缺员天数计算，作为加班费发放给顶班人员。

14、上述我司的违约金由采购人直接从物业服务费、履约保证金里扣除。



第五节 响应时间承诺

若我司有幸受聘为本项目提供物业服务，在此我司郑重承诺：

- 1、凡是已办好的事情，当天向客户回复，原则上不得超过第二个工作日。
- 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个工作日。
- 3、对于客户安排的事情，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、对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）必须主动与客户取得联系，协商解决。
- 5、保证公用设施、设备及场所运行正常，处于完好状态，水电供应正常；急修5分钟内到位，小修20分钟内到位。
- 6、处理问题响应时间：接到采购人处理问题通知后20分钟内到达采购人指定现场。

特此承诺！



第六节 解决问题时限的承诺

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	办理客户、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
大件物品放行	为客户办理大件物品放行手续	8分钟内完成
客户投诉	受理客户投诉	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、入车场堵塞	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
协助调查失物	根据客户提供的线索, 开展调查	1小时内回复
项目	内容	处理时间
物品检查放行	为客户办理物品检查放行	3分钟内完成
出入登记	为客户办理出入手续	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, 迅速组织补救和疏散人员(如属火警)	5分钟内完成
火警电话报警	到达火警现场组织补救和疏散	10分钟内完成
客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, 协助客户报案, 协助客户将伤员送往医院抢救	5分钟内完成
客户报失窃	组织人员布控堵截, 现场调查处理、协助客户报警	10分钟内完成
治安、消防的咨询服务	答复客户有关辖区治安、消防方面的疑问	当面答复或1个工作日内答复
客户请求援助电话	赶赴现场处理或协助客户报警(视情而定)	10分钟内完成

日常服务		
项目	内容	处理时间
回访客户	咨询对管理工作的意见,了解客户需求	每月不少于20个
突发事件处理		
项目	内容	处理时间
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,协助抢修水管(如水管爆裂);协助客户抢救资料(水浸室内),并通知保洁清理积水	5分钟内到达现场
事先通知停电	在告示栏内贴出停电通知,提醒客户尽快做好停电前准备工作	接到通知10分钟内
接到突然停电	将停电原因向客户紧急通知	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

特此承诺!



第七节 遵守保密条款的承诺

若我司有幸受聘为本项目提供物业服务，在此我司郑重承诺：

- 1、遵守国家保密法律、法规、规章和采购人的保密制度，履行保密义务，接受保密审查，对工作职责范围内的保密工作负有领导责任。
- 2、不提供虚假个人信息，不违规记录、存储、复制国家秘密信息，不违规留存国家秘密载体，不以任何方式泄露所接触和知悉的国家秘密。
- 3、结合本项目实际，制定具体的保密管理制度和措施，未经采购人审查批准，不得擅自发表涉及未公开工作的文章、著述。
- 4、与投入本项目的人员签订保密承诺书，建立岗位责任制，把保密责任落实到人。
- 5、有计划地组织本项目工作人员进行保密教育、培训，增强所属工作人员保密意识，掌握必备的保密知识和技能。进出重要保密场所的服务人员，必须有班长带领，作业时须有广西壮族自治区博物馆工作人员现场监督。
- 6、对投入本项目的人员辞职、调动、私自出国（境）申请提出意见。
- 7、对投入本项目的人员执行保密制度、遵守保密纪律情况进行监督、考核。
- 8、定期对保密环境和涉密载体进行检查，及时消除泄密隐患。
- 9、员工发生泄密事件时，积极采取补救措施并及时向采购人报告，决不隐瞒。发现他人违反保密规定、泄露采购人秘密时，立即予以制止，并及时报告。

特此承诺！

第八节 按规定与员工签订劳动合同、缴纳保险及按时足额发放员工工资的承诺

若我司有幸受聘为本项目提供物业服务，在此我司郑重承诺：

1、我司将按照《劳动合同法》的规定与员工签订劳动合同。

2、我司为派驻采购单位所有人员支付的工资（不算加班工资）不得低于南宁市最低工资标准，同时我司为派驻采购单位所有人员购买养老、失业、医疗、工伤、生育及人身意外（或伤害）等保险，由此产生任何劳资纠纷与采购单位无关。

3、采购单位与服务人员不发生任何劳动和雇佣关系，服务人员由我司自行管理，并遵守国家相关劳动法律法规，涉及劳务纠纷和劳动事故全部由我司承担责任。我司和服务人员应遵守安全操作规章制度，若发生人身伤害、伤亡等事故，由我司自负，与采购单位无关。

4、我司将切实做好员工考勤、工资发放工作，保证不拖欠员工工资，一定将员工工资足额以银行转账或现金形式发放到员工手中。如有无故拖欠员工工资的情况发生，我司愿意接受采购单位的处罚。

5、如因员工工资发放不到位或处置不力，导致员工有不同形式的上访、闹访、集访等恶性事件的发生，我司愿意承担由此造成的一切不良后果。

6、我司在履约合同过程中确保在岗人员人数符合本项目采购要求，一旦发生缺员现象，在3日内补齐，否则记为违约1次，每次扣罚我司500元。超过7天仍无法补足人员或一月内3次出现此类现象即构成严重违约，采购单位有权单方面终止合同。从业人员的工资及每年应有的福利费、奖金、加班费等由我司负责，工资水平应不低于南宁市最低工资标准，其它按国家相关规定执行；法定节假日、双休天及其他超出上班时间的加班，我司须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，采购单位有权从每月向我司支付的服务费中扣下相应的费用。加班顶班人员工资由我司承担，在当月工资中兑现，不得拖欠。服务人员有缺员时，我司必须在3日内补齐人员，此间应将缺额人员的月工资总额除以21.75天为基数，按实际缺员天数计算，作为加班费发放给顶班人员。

特此承诺！

第九节 关于人员培训的承诺

若我司有幸受聘为本项目提供服务,为了更好的为客户服务,就培训事宜在此我司承诺:

公司将集中组织入职培训和岗前培训。培训内容分为4个方面:封闭培训、集中培训、上岗实习、入驻准备期培训。具体计划如下:

年度培训计划

序号	培训内容	授课方	参加人员	培训方式	考核方式	培训目标
1	接待及处理投诉的艺术,情绪管理与压力控制	外聘	全体人员	集中授课	考核	提高服务质量水平,提高各类人员的综合素质
2	人力资源再生产	外聘	中层管理人员	集中授课	考核	从人力资源再生产的方面掌握人才管理的方法
3	ISO9001-2015 国际质量体系	内部师资	全体人员	分别授课	考试	掌握 ISO9001-2015 标准的基本要求,为 ISO9001-2015 的推行工作做必要的准备。
4	智能化管理与服务电脑知识	外聘	操作人员	分别授课	考试	掌握项目的智能化网络化信息管理知识
5	《条例》、《细则》及有关法规	内部师资	全体人员	集中授课	考试	掌握物业物理常用的法规知识
6	优秀管理区域的评比标准	内部师资	中层管理人员	集中授课	考试	掌握评分标准,为评优打基础
7	怎样有效调动工作的积极性	内部师资	班长级以上管理人员	集中授课	考核	掌握合理安排和协调员工的技巧
8	怎样开展班队建设增强凝聚力	外聘	中层管理人员	集中授课	考核	掌握团队管理的办法、增强团队凝聚力
9	内务管理	外聘	中层管理人员	集中授课	评比	掌握内务的方法和内容
10	保洁绿化设施设备操作技能培训	内部培训	保洁绿化全体人员	集中授课	考核	掌握技巧,了解基本知识
11	保洁绿化应急预案培训	内部培训	保洁绿化全体人员	集中授课	考核	掌握技巧,了解应急程序,配合有效

12	会议接待突发事件应急预案培训	内部培训	会务全体人	集中授课	考核	掌握技巧，了解应急程序，配合有效
13	作风强化、执勤礼仪精细化培训	内部培训	安保全体人	集中授课	考核	掌握技巧，了解基本知识
14	防火、防盗和其他突发事件的处理培训	内部培训	安保全体人	集中授课	考核	掌握技巧，了解应急程序，配合有效

注：以上计划将根据实际工作的发展进行部分调整

特此承诺！



第十节 守法经营服务承诺

为加强企业自律，规范企业经营行为，营造公平竞争的市场环境，保证物业服务质量，切实维护本项目的权益，构建和谐物业，我司承诺：

1、自觉遵守国务院《物业管理条例》、《广西壮族自治区物业管理条例》以及各项法律法规和相关政策规定，牢固树立物业服务法制观念，守法自律，诚信服务。

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

3、自觉接受物业行政主管部门及采购人对物业管理活动的指导、监督和检查。加强物业服务区域内环境建设，做好美化环境工作，为全体客户提供清洁、舒适、安全的环境。

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

5、自觉接受采购人的监督，按你采购、相关决议和决定，配合采购人正常开展工作。

6、认真对待客户的投诉，并按规定及合同约定认真履行职责和义务，虚心听取客户的意见和建议，不断改进工作质量。

7、自觉遵守“合理、公开、质价相符”的物业服务收费原则，按照合同约定的服务内容及收费标准，收取物业服务费，自觉接受采购人的监督。

8、积极参与本项目倡导的精神文明建设和有关社会公益活动，主动接受采购人以及相关政府部门的指导，积极参与采购人在本项目组织的活动。

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

10、本企业在本次投标过程中，承诺所报材料真实有效。

特此承诺！

第十一节 对责任事故的处理承诺

为进一步明确安全生产的重要性，有效预防、控制各类责任事故的发生。我司将严格遵守国家有关法律、法规及企业的安全生产规定要求，进一步加强本项目的安全生产管理，确保职责范围内不发生重大安全生产事故。现针对责任事故的防范及处理做出以下承诺：

1、建立、完善岗位安全操作规程、安全事故应急救援预案、事故隐患排查及治理制度；

2、加强岗位安全培训与教育工作，确保按照本项目要求对岗位员工进行定期安全教育培训，并做好培训记录；

3、对采购人及公司日常工作检查出来的安全隐患，及时组织人员或联系相关部门进行限期整改；

4、坚持事故上报制度，不得谎报、迟报、瞒报事故，严格按照“四不放过”的原则调查处理事故。

5、我司保证在日常物业服务提供过程中，委派技术过硬、管理严格的管理人员和熟练的技术工人对各区域进行日常物业服务作业，如在服务过程造成我方人员或因我方原因造成第三方人员伤亡，其责任由我司承担，并承担一切经济损失。

6、我司保证在日常服务过程中爱护公共财物，按规范化作业要求安全作业，不损伤各种饰材、饰物及附属设施，如果因操作不当造成本项目损失的由我司承担一切责任。

我们一定遵守承诺，诚实守信，把本项目的物业服务安全生产工作抓实做好，如有违反或未认真遵守承诺的，本公司愿意接受贵单位的处理和处罚。

特此承诺！

第十二节 物业服务工作态度承诺

若我司有幸受聘为本项目提供物业服务，我司将根据本项目物业服务采购文件要求，承诺做到：

全体物业服务人员在为客户服务过程中做到统一挂牌上岗，工作积极主动，服务热情周到，接人待物谈吐和气，举止大方得体，文明礼貌，并且接受采购人/客户的监督。对到物业服务中心要求办理各项事情、咨询业务的，物业服务中心全体人员承诺做到五个一，进门一声问候、一张椅子、一杯茶、一支笔（做好记录）、一个承诺。



特此承诺！

第十三节 服务效率承诺

若我司有幸受聘为本项目提供物业服务，我司将根据本项目物业服务采购文件要求，承诺做到：

1、对采购人/客户要求办理的事项，对口负责人当场审核有关手续和材料，对手续、材料齐全，可即时办理的事项在承诺的时间内即时办理；对手续、材料不齐全或不在物业服务中心职权范围内的，须将所需补正的手续和材料一次性告知当事人，并尽可能附上该事项的办事流程、所需材料、注意事项等等；当事人按照告知的要求补正后，经办人员需在承诺的时效内予以办理。

2、接到采购人/客户的询问，属于物业公司职责、权限、工作范围的，由对口负责人负责协调处理，并及时给予询问人进度答复；属于其他公司、机构、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。同时做好自己的工作记录。

3、能一次性告知清楚而未告知清楚，应及时电话告知并致歉，如致使采购人/客户跑第二趟，给服务对象造成不便的，将追究相关人员的责任。

特此承诺！



第十四节 文明服务八项承诺

若我司有幸受聘为本项目提供物业服务，我司将根据本项目物业服务采购文件要求，承诺做到：

不让来办事的职工/客户在我这里受冷落；

不让工作的事项在我这里积压延误；

不让工作的差错在我这里发生；

不让工作的纪律在我这里松懈；

不让影响团结的言论和行为在我身上出现；

不让违纪违法的行为在我身上发生；

不让采购人及公司形象因我受到影响；

不让职工/客户的利益因我受到侵害。

特此承诺！



第十五节 服务公开承诺

若我司有幸受聘为本项目提供物业服务，我司将根据本项目物业服务采购文件要求，承诺做到：

1、物业服务中心的各项日常办事程序制作成简易办事流程图，与所需材料、注意事项等一并公开、公示。

2、对于物业服务工作中的“热点”问题，凡不涉及保密要求的，在允许的范围内，通过适当形式向采购人/客户及服务中心全体人员公开，并主动接受上级部门的监督。

3、在工作中必须做到采购人至上，为民、务实、廉洁、勤政、高效、遵章守纪，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。



特此承诺！

第十六节 服务质量监督保障承诺

若我司有幸受聘为本项目提供物业服务，我司将根据本项目物业服务采购文件要求，承诺做到：

一、组织成立监督小组，由公司和采购方有关部门经常性地对服务承诺实施情况进行检查、监督。

二、接受前来办事的客户监督，设立投诉电话，认真处理前来办事的客户和采购方工作人员反映的问题，并公布处理结果。

三、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。

四、坚持对口事业部高层现场办公制度。对口事业部高层应主动到受服务的采购人了解情况，主动为采购方提供贴心服务。

五、坚持对口事业部高层联系服务中心的制度，主动了解服务中心开展工作中存在的困难，解决一些实质性问题。

六、协调、投诉、监督电话：0771-5525670。物业管理必须贯彻落实服务承诺制，切实提高服务质量。适应企业发展需要，激活物业管理工作的热情，务求管理上档次，服务上水平，质量上台阶，提高满意度。全方位落实承诺制，更好地为采购方的建设努力奋斗。

特此承诺！

第十七节 关于物业管理用房的承诺

若我司有幸受聘为本项目提供物业服务，我司承诺所调配的物业管理办公用房不分割、不转让，不抵押，如有违反承担相应的法律责任。物业管理办公用房面积最终以实测为准，本公司承担相应的法律责任。

特此承诺！



第十八节 对临时性、突击性应急任务响应的承诺

若我司有幸受聘为本项目提供物业服务，我司将严格按照采购文件要求，根据应急预案部署，积极组织本项目物业服务中心机动人员，调派各类机动车辆及所需器械组成应急小组应对临时性、突击性应急任务。保证按时、保质、保量的完成临时性、突击性应急任务。

如本项目物业服务中心力量仍不足以完全保障任务的完成，我司将无条件抽调周边项目相应人员进行支援，甚至可动员我司在本市的一切力量保障任务的圆满完成。

特此承诺！



第十九节 各项指标承诺

序号	服务质量承诺内容	承诺达到指标值	测定依据	承诺标准
1	安保消防服务质量承诺指标	治安案件发生率0%，处置率100%	以辖区派出所记录为依据	无因管理责任导致的偷、盗、抢案件发生
		道路车辆完好率99%以上	道路车辆完好率99%以上	无因管理原因造成车辆乱停乱放损坏
		消防设施设备完好率100%	消防设施设备完好完好无损，能随时正常启用	消防设施设备完好无损，能随时正常启用
		消防事故发生率0%	消防事故发生率0%	无因管理责任导致的消防事故发生
2	公共环境卫生服务承诺指标	保洁率99%以上	保洁达标面积/保洁总面积×100%≥99%	垃圾日产日清，环境整洁，卫生间、地面无垃圾杂物，无异味。
3	园林绿化养护服务承诺指标	绿化完好率99%以上	完好绿地/总绿化面积×100%≥99%	保证本物业现有绿化完好，花草树木按季节习性长势良好，修理及时，及时更换枯黄植物
4	设施设备维护服务承诺指标	化粪池、雨水井、污水井完好率99%以上	化粪池、雨水井完好率99%以上	排水管道及明暗沟无滴、冒、跑、漏，明管表面干净整洁。
		照明灯完好率99%以上	照明灯完好率99%以上	路灯完好无损，夜间照明正常，表面整洁干净。
		公共文体设施、休息设施等公共设施完好率99%以上	完好、基本完好的公共设施数量/总设施数量×100%≥99%	无损坏，能随时启用
		桌椅、沙发完好率99%以上	桌椅、沙发完好率99%以上	无损坏，能随时启用
		电梯运行完好率99%以上	电梯运行完好率99%以上	无损坏，能随时启用
		中央空调运行完好率99%以上	中央空调运行完好率99%以上	无损坏，能随时启用
		大型及重要机电设备完好率99%以上	大型及重要机电设备完好率99%以上	无损坏，能随时启用
5	承担与本项目的管理工作承诺指标	配合及时率100%	及时配合次数/需求次数×100%	接到要求物业服务中心配合的各项工作任务，急项在10分钟内，小项15分钟内到达工作现场；配合服务及时完成。
6	内部管理	客户年投诉率1%以下	年内有效投诉次数	使甲方满意

服务承诺 指标		数/客户总人数 $\times 100\% \leq 1\%$	
	管理人员专业培训合格 率100%	管理人员专业培训合格 率100%	使甲方满意
	有效投诉处理率100%	处理投诉次数/投诉总次数 $\times 100\%$	使甲方满意
	维修回访率100%以上	回访数/总维修次数 $\times 100\% = 100\%$	定时回访, 责任到人, 并做好记录。
	物业服务满意率 98%以上	回收有效调查表满意份数/回收有效调查表回收总数 $\geq 98\%$	绝大部分观众及甲方对接工作人员满意, 定期抽查客户的满意度
	档案建立与完好率 99%以上	完好档案数量/应建档案总量 $\times 100\% \geq 99\%$	档案齐全, 管理完善, 简便易查。

特此承诺!



第二十章 生活垃圾分类承诺

为深入贯彻落实国家及南宁市政府倡导的科学发展观，促进南宁市经济社会与生态环境协调发展，共建宜居乐业现代化城市，体现南宁“绿城”风貌，配合甲方单位落实政府相关部门关于垃圾分类要求，若我司有幸为本项目提供物业服务，将在服务过程中，切实履行社会责任，积极参与垃圾分类工作。具体承诺如下：

1、落实环保责任要求，指导员工规范做好垃圾分类工作。加强物业项目低碳节能管理，按照标准科学合理设置分类垃圾桶，指导员工正确分类投放，实现可回收物应收尽收，餐厨垃圾专业收集。

2、落实员工责任要求，教育员工带头开展垃圾分类工作。加强员工培训教育工作，强化低碳环保、垃圾分类减量等相关知识内容的宣传培训，教育员工带头做好工作当中的垃圾分类工作，带动整体环境进行垃圾分类。

3、落实社区责任要求，鼓励员工积极参与社区垃圾分类减量。鼓励员工积极参与单位所在社区和生活所在社区的垃圾分类减量各类志愿服务和宣传活动，充分展现文明单位员工的综合素质，为争创文明单位、社区的垃圾分类减量工作贡献力量。

4、落实物业管理企业示范带头作用，引导物业区域内各部门人员逐步养成主动分类的习惯，形成全物业项目共同参与垃圾分类的良好氛围。

特此承诺！

第二十一节 卫生保洁服务质量承诺

若我司有幸受聘为本项目提供物业服务，在此我司承诺：

- 1、我司按本项目物业服务采购文件服务需求的保洁范围和内容质量要求，保质保量完成保洁任务，并达到规定的要求标准。
- 2、我司保证制定好保洁质量考核办法、工作细则和奖罚措施。此办法与细则在采购人/客户确认后，保证严格执行。
- 3、我司保证挑选素质高并胜任保洁工作的员工上岗工作，保证在合同订立起将保洁人员按要求到位并正常运作。
- 4、我司保证不会转包或擅自改变质量考核办法、工作细则和奖罚措施。
- 5、我司到现场工作的员工所有劳务输出、社会保险、劳保福利、住宿、材料、机器损耗、税收、管理费和社会保险等一切费用都已包含在投标报价中，由我司自行负责。



特此承诺！

第二十二节 绿化养护服务质量承诺

若我司有幸受聘为本项目提供物业服务，在此我司承诺：

1、服务期内，按照绿化养护操作规程及绿化养护质量标准，合理组织，精心养护，保质保量完成养护管理任务。

2、绿化设施及主要养护内容

(1) 修剪：根据各类植物的生长特点、立地环境、景观要求，按照操作规程适时进行。

(2) 施肥：根据各类植物的生长特点及植物对肥料的需要，要求年施肥不得少于2次，新种植物视生长情况，适时适量进行施肥，以保持各类植物的生长旺盛达到一定景观效果。

(3) 除草：各类绿地、树穴、绿带要结合松土及时清理各类杂草。

(4) 抹芽：主要用于乔木、大型灌木，对不定芽要及时清除，以保持树木骨架清晰，促使生长形态美观，营养集中。

(5) 病虫害防治：病虫害防治是植物养护中较为重要的手段和内容，要根据各类植物的寄生对象及时做好预防预报，并采取综合防治。

(6) 抗旱、抗台、抗涝：旱季及新种植物要及时进行灌溉，防止植物因脱水而造成枯死。台风期间要做好加固、排涝抢险工作，防止植物受损。

(7) 不包括自然因素及不可抗拒等因素所造成的植被损失。

特此承诺！

第二十三节 工程维修服务质量承诺

若我司有幸受聘为本项目提供物业服务，在此我司承诺：

1、接到报修通知单立即上门服务，保证质量，做到急修5分钟内赶到现场予以维修，小修要求20分钟内到位，大修或疑难维修根据现场情况及时维修，维修需超过3天必须向甲方报备。

2、保证维修质量，维修完毕后，必须会同采购人/客户进行验收，并由采购人/客户签署同意验收意见。

3、属于施工单位在保修期内的维修，接到采购人/客户要求后，由负责该工程服务中心现场代表当天到现场查验，如确属维保期内质量问题，立即通知维修单位，并要求在3个工作日内完成，否则，按零星维修处理。

4、其他维修项目需要上报上级领导批准的，在接到采购人/客户要求维修报告当天派出相关人员到现场了解实际情况，作出情况说明(包括使用器械、计划工期、费用预算等)，在3个工作日内交上级领导审批，收到上级领导同意实施的批复后，在3个工作日内组织人员开工，并将计划完工时间通知申请的采购人/客户。

特此承诺！



第二十四节 秩序维护服务质量承诺

若我司有幸受聘为本项目提供物业服务，在此我司承诺：

- 1、秩序维护员实行双重管理，秩序维护员在工作中执行公司的各项规章制度及采购方制订的相关管理制度。
- 2、采购方和我司均有对安保队伍工作进行监督检查权和建议、意见权。秩序维护员须无条件服从、执行和改进。
- 3、项目经理（主管）为我司委派的现场负责人，全面负责安保队伍的管理工作，按时向采购方汇报工作，执行采购方下达的各项工作任务。
- 4、双方将建立沟通联系机制。结合我司开展的“三个一工程”，每天向主管保卫领导汇报一次、每周召开一次班例会、每日一小结，随时联系，保持合作信息通畅，以便及时改进工作，保持良好的互动合作机制，保证各项工作落到实处。
- 5、我方负责人员的招聘、政审、劳动合同、日常管理、培训（包括按照采购方要求进行的专项培训）。
- 6、秩序维护员派驻期间，无论何种理由采购方要求对人员进行调换的，我方均无条件支持，按时间要求将新人员调换。
- 7、如物业使用人或采购人检查秩序维护员在工作期间违反规章制度，可按我方或双方认可的奖惩制度给予处罚。
- 8、我司承诺以上管理机制有效、长效，保证在管理中科学严谨、从严治理。
- 9、安保队伍每逢节假日进行全方位安全检查，特别是重大节日期间的安全检查，包括水、电、气、门窗、消防器材、秩序维护员存放的物品等方面的安全，确保各类设施安全有效。

特此承诺！

第二十五节 会议接待服务质量承诺

若我司有幸受聘为本项目提供物业服务，在此我司郑重承诺：

- 1、不断加强会务保障业务知识学习和业务技能培训，努力提高业务素质和工作能力。
- 2、强化服务意识，认真履行岗位职责，加强会务保障规范化、标准化建设，积极做好与会务保障对象的协调工作，认真做好会前、会中、会后的会务服务。
- 3、自觉做到“三轻”（说话轻、走路轻、操作轻）、“四勤”（眼勤、嘴勤、手勤、腿勤），热情细致周到，文明服务微笑，努力树立会务服务良好形象。
- 4、严格管理，自觉执行规章制度，不迟到，不早退，不脱岗，不离会。严禁上班时间 QQ 聊天、电脑游戏等易发行为的发生，养成良好规范的日常工作行为。
- 5、严格遵守保密制度，做好会议保密工作，进出部门不看文件，会议内容不向外泄露，不向亲友谈论机关内部的情况。
- 6、严格落实安全卫生制度，将安全卫生工作贯彻落实到每天的日常行为，做到每一区域责任到人，确保会议中心安全、稳定、有序。
- 7、增强团队意识，发扬协作精神，互相尊重，互相支持，发扬大事讲原则、小事讲风格的良好工作作风。
- 8、及时做好会议服务的回访登记工作，认真虚心听取会议主办方对我们服务保障的意见或建议。

特此承诺！

第二十六节 争获安全生产标准化证书承诺

若我司有幸受聘为本项目提供物业服务，在此我司承诺，将严格按照采购文件要求狠抓安全生产工作，使本项目的安全生产工作在服务期内达到国家安全监督管理部门的安全生产标准化要求，争获安全生产标准化证书，并作如下承诺：

1、遵循“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，以隐患排查治理为基础，提高安全生产水平，杜绝事故发生，保障人身安全健康，保证生产经营活动的顺利进行。

2、采用“策划、实施、检查、改进”动态循环的模式，依据安全生产标准化服务标准的要求，结合自身特点，建立并保持安全生产标准化系统；通过自我检查、自我纠正和自我完善，建立安全绩效持续改进的安全生产长效机制。

3、按照本项目的工作安排和管理要求，对管辖区域内的实行全方位安全保卫管理。以确保安全保卫为首要任务，管理严密，措施得力，人员尽责，监管到位。确保无因物业管理失职而发生的**安全责任事故**。

4、根据本项目实际情况建立**严格的安全保卫服务工作制度**，具有良好应对与处置突发事件的工作能力，做到**遵纪守法、文明执勤**，杜绝隐患、主动服务，恪守职业道德，维护采购方的利益，严格执行采购方的保密制度与规定。

5、实行值班室、消防控制室昼夜**24小时**的保卫值班制度。做好大楼安全防范、门岗执勤、安全监控、防范巡逻；做好防火灭火、防盗防毁等工作；发现大楼内存在的安全隐患要及时报告并采取有效措施排除。

6、负责物业区域内交通秩序的维护和各类车辆停泊秩序的管理，建立健全车辆出入停放制度，严防车辆的毁损与灭失，但不得以任何理由或名目收取车辆停车费或管理费；科学调控车辆进出、停放有序；道路平整、通畅，无堵塞，无井盖丢失，无危及安全的地方；协助招标人设计、制作、完善车辆出入证件和交通标志。

7、各种安全应急预案齐备，处理突发事件及时，处置突发群体性事件果断、正确；保安员认真遵守各项规章制度，掌握工作流程。

8、制定完善的消防安全工作制度及各类突发事件应急处置预案，积极做好消防安全知识的宣传，认真贯彻执行《消防法》，落实消防责任制，建立专群结合的消防队伍，每年至少组织二次消防培训与演练。

9、负责 24 小时监视消防报警控制主机报警信息及大楼安保视频监控系统，视频监控系统应 24 小时保持正常运行状态，保持完整的监控记录，保证对大楼四周外环境、各出入口、通道、设备机房、办公场地、档案库房等内部重点区域的安全监控、录像及协助部署安保力量；视频监控录像资料保存不少于 90 天；保持电话畅通，随时接听。

10、建立规范的消防安全管理工作档案，定期检查消防报警探测器、消防管网、水泵接合器、喷淋系统、应急照明、消火栓、消防广播与灭火器材等设施状态是否完好。

11、及时清理大楼区域内的易燃、易爆物品及其他杂物，确保各安全出口及消防疏散通道的畅通。

12、专人负责配电房的定期巡查，严格遵守安全操作规程，认真填写值班记录；加强安全用电与限电的巡视检查，及时制止违反安全用电与限电的行为和现象，杜绝事故隐患。

13、负责对大楼、道路等建筑设施的管理与维护，确保屋面及平台排水通畅、屋顶墙面无漏渗、门窗开启灵活、地面及路面平整、露天场地及地下停车场无积水，各相关建筑配套设施运行安全可靠。

特此承诺！



成交通知书

中标通知书

广西和实印象物业服务有限公司：

广西壮族自治区政府采购中心受广西壮族自治区博物馆的委托，就广西壮族自治区博物馆物业服务采购项目（GXZC2024-G3-006482-CGZX）采用公开招标方式进行采购，按规定程序进行了公开招标采购，经评标委员会评审，采购人确认，你公司为该项目的中标供应商，其中标内容为：广西壮族自治区博物馆物业服务采购项目1项；中标金额为：叁佰叁拾玖万伍仟陆佰元整（¥3,395,600.00元）。

请你公司接此通知书后在采购文件规定的时间内与采购人签订合同，并按采购文件要求和响应文件的承诺履行合同。同时，请在签订合同后二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：唐梦诗

联系电话：0771-8600431

采购人联系人：宋老师

联系电话：0771-2707020

广西壮族自治区政府采购中心

2025年01月24日