

广西壮族自治区政府采购合同

合同名称: 广西壮族自治区科学技术馆 2025-2026 年度物业服务采购

合同编号: GXZC2024-G3-006201-CGZX

采购单位 (甲方) 广西壮族自治区科学技术馆 (广西青少年科技中心)

住 所: 南宁市青秀区民族大道 20 号

供 应 商 (乙方) 广西印象物业服务有限责任公司

住 所: 中国 (广西) 自由贸易试验区南宁片区凯旋路 16 号

广西裕达集团南宁五象总部基地广东大厦十九层 1901 号

签订合同地点: 广西南宁市

签订合同时间: 2025 年 1 月 3 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：广西壮族自治区科学技术馆（广西青少年科技中心）

乙方：广西印象物业服务有限责任公司

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，就广西壮族自治区科学技术馆 2025-2026 年度物业 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科学技术馆（广西青少年科技中心） 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 38988 m²，占地面积 14655 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）广西壮族自治区科学技术馆主体建筑（包括负一楼地下室）、广场及大楼四周通道、非机动车停车场、发票亭等区域的安保服务、设备维护、保洁服务、客服服务管理、会议会务服务等工作；

（二）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：壹仟零陆拾柒万陆仟柒佰玖拾元整（¥10,676,790.00）；

服务期：贰年（2025年1月4日至2027年1月3日）。

付款方式为：

1. 服务开始 10 个工作日内，甲方向乙方支付一年合同款的 10%作为预付款，即¥533,839.50 元（大写：伍拾叁万叁仟捌佰叁拾玖元伍角）；物业服务费按月支付（每月经采购单位书面验收合格后，向中标单位支付服务款，优先用预付款抵扣）。

2. 物业服务费按月支付（全年分 12 期），乙方每月 5 日前向甲方提交上月物业服务完成情况报告书（要求各项服务工作内容、具体数据客观真实无误），经甲方验收并进行服务评分且经乙方确认后，根据服务考评体系得分支付相应的物业服务费，在收到乙方开具有效票据十个工作日内支付上月物业费。

3. 服务款项以银行转账方式支付。支付时，乙方须提交合同复印件、开具正式有效的等额发票、加盖单位公章。

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内解决，逾期未解决的，甲方应承担相应的责任；乙方违法、违约，不履行本项目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。

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局、广西壮族自治区政府采购中心各一份，甲方肆份，乙方一份。

本合同甲乙双方法定代表人或其委托代理人签字并加盖公章后生效，自签订之日起两个工作日内，采购人应当将合同通过广西政府采购云平台上传完成合同网上公示。

 甲方（章）广西壮族自治区科学技术馆 （广西青少年科技中心） 2025年1月3日	 乙方（章）广西印象物业服务有限责任公司 2025年1月3日
通讯地址：南宁市青秀区民族大道20号	通讯地址：南宁市凯旋路16号广西裕达集团 南宁五象总部基地广东大厦十九层1901号
法定代表人： 	法定代表人： 
委托代理人： 	委托代理人：
电话：0771-2811440	电话：0771-5673216
电子邮箱：	电子邮箱：yinxiangwuyeywglzx@163.com
开户银行：	开户银行：农行南宁桂城支行
账号：	账号：2001 6701 0400 08513
邮政编码：530200	邮政编码：530200
经办人： <div style="text-align: right;">2025年1月3日</div>	

附件 1：采购需求

一、项目基本概况：广西科技馆座落于南宁市民族大道 20 号，占地面积 14655 平方米，总建筑面积 38988 平方米，地处广西首府政治、经济、文化中心，毗邻民族广场、广西人民会堂和广西博物馆等重要公共设施。以“探索 科技 创新”为主题的广西科技馆，对提高公众科学文化素质，促进社会经济发展和科技进步具有十分重要的意义。作为现代化的科普场馆和青少年科技活动中心，成为广西科普教育的龙头和展示广西的窗口，也成为中国与东盟各国开展科技交流、科普活动和青少年科技教育的重要平台。

广西科技馆服务全民科学素质建设工作，以提升公众科学素养、传播科学思想和文化为宗旨，致力于为公众和社会提供有理念、有特色、有品质的综合性科普场所和科普服务。2009 年 12 月被评为国家 4A 级旅游景区，2015 年 2 月被评为全国文明单位。

(一) 采购人：广西壮族自治区科学技术馆

(二) 物业名称：广西壮族自治区科学技术馆物业服务

(三) 采购内容：2 年物业服务（包括：秩序服务、工程维修服务、保洁服务、客服服务）

(四) 物业概况：总面积约 46000m²，包括以下区域：

1. 广西壮族自治区科学技术馆主体建筑（包括展厅、办公区域、培训部教室、青少年工作室、会议室、贵宾室、学术报告厅、设备间、功能间等）；
2. 广西壮族自治区科学技术馆广场；
3. 非机动车停车区域及大楼四周通道；
4. 负一楼立体停车库和所有设备用房、仓库等；
5. 监控室；
6. 发票亭、安保亭等；

(五) 投标人需自行对服务现场和周围环境进行考察，以现场和周围实际环境为准。

二、物业服务内容

广西壮族自治区科学技术馆主体建筑（包括负一楼地下室）、广场及大楼四周通道、非机动车停车场、发票亭等区域的安保服务、设备维护、保洁服务、客服服务管理等工作。

(一) 秩序安保部（安全保卫工作、公共秩序管理、公共卫生健康安全管理和车辆管理）：负责广西科技馆管辖内外全馆的安全保卫工作、公共秩序维护及突发事件的应急处理，对重点部位及责任区域定点守护和 24 小时安全巡查，设立门岗，监控外来人员和进出车辆，纠正违章行为，确保公共秩序良好。负责车辆行驶与停放秩序的管理、收费服务。负责完成业主各类展览、活动、比赛等全程安保工作。负责建立消防、防恐、防爆、防洪、防盗、防震等安全应急预案，及时处理突发事件流程，确保馆内无治安案件、恐怖事件、刑事案件等安全事故

发生。负责发生安全事件及时在馆内发布告示和广播通告，提醒并协助相关人员撤离。每月提交秩序安保工作情况报告。完成业主交办的其他工作任务。

(二) 工程部(设施、设备的维修与管理): 负责广西科技馆管辖范围内所有系统设施设备的管理、维护(楼宇、房屋、水体、给排水、供电、空调、电梯、消防、照明、景观与亮化、污水处理、地下管网等相关设备的管理、维护、维修与保养), 突发事件的应急处理。负责完成业主各类展览、活动、比赛等的相应工作。每月提交维修记录交业主存档, 完成业主交办的其他工作任务。

(三) 保洁部(保洁服务): 负责广西科技馆(包括负责办公区域、教室、会议室、贵宾室、报告厅、党员政治生活活动室、地下停车场、厕所等区域的清洁卫生; 负责展厅、展项、展品的日常清洁、除尘和定期消杀工作); 负责广场、大楼四周通道的清洁卫生; 负责全馆垃圾的收集、清运(包括东西两侧垃圾集中点和地下室场馆内产生生活垃圾、建筑垃圾等); 负责化粪池、沟渠、水池清洗、四害消杀、空调管道清洗等清洁保洁服务, 并提供相应的符合国家生产及使用标准的卫生用品; 负责完成业主各类展览、活动、比赛等全程卫生保洁工作; 每月提交保洁工作情况报告。完成业主交办的其他工作任务。

(四) 客服服务管理: 1. 负责贵宾室、会议室、报告厅、党员政治生活活动室等场所的会议服务工作。2. 负责发票亭、检票口、服务中心的游客登记、检票、咨询、解释等工作, 3. 负责业主其他活动全程会议服务工作。3. 负责广播工作。每月提供客服工作情况报告。完成业主交办的其他工作任务。

(五) 服务项目服务期限 2 年。

三、人员和设备、物资配置要求

(一) 人员配置要求

广西科技馆物业服务所需人员总计 110 人, 定员 110 人。中标人要保证人员的数量和稳定性, 如人员离职、缺岗等人员减少, 必须在一个月内补充到位, 全年流动性不超过 30%。

序号	部门	岗位	人数	主要岗位职责和要求	上班时间
1	行政人员	项目经理	1	全面负责物业管理工作, 做好各部门工作统筹协调和推进, 检查各项工作推进和落实情况。并负责与科技馆相关部门进行日常工作联系。	8: 00-12: 00 15: 00-18: 30 (经理和副经理不能同时休息, 2个文员不能同时休息)
2		副经理	1	负责协助经理完成各项工作, 根据分工监督所分管部门工作人员工作情况。并负责与科技馆相关部门进行日常工作联系, 具体落实业主交代工作任务。经理休息期间代理经理职责处理物业各项工作。	
3 4		文员	2	负责物业公司文字材料和行政工作, 负责业主各项迎检材料准备等工作。	
5		秩序部安保主管	1	负责秩序部管理、协调岗位、车辆管理等, 处理馆内突发事件, 做好游客解释、纠纷调节、劝导等工作, 协调秩序部员工完成业主各类展览、活	8: 30-12: 00 14: 00-18: 30

	秩序部 安保部			动、比赛等全程安保工作。	
6		秩序部 安保班长	3	负责管理本班人员，协调各岗位工作、顶岗、巡逻、监督各岗位人员工作，处理本班时间段各项突发事件。主管休息期间代理主管职责，处理秩序部工作。	全天3班，24小时值班
7		安检员	6	其中：1. 安检机值班员1人：负责通过X光射线仪检查观众随身箱包物品的，对疑是违禁物品，进行排查、询问、处置等；2 主入口形象岗2人：负责维持主入口、序厅、安检口、检票口、服务中心、影院检等秩序，在进场高峰期需兼顾预约信息核查及安检引导工作，第一时间处置以上区域发生的突发事件；3. 安检引导员1人：负责用手持探测器对游客进行安全检查，对存在安全隐患的情况，进行处置。4. 预约信息核查员2人：负责向游客解释预约规则和核查游客预约信息，劝离未预约游客，维持游客排队秩序等。	9:00-17:00 周一休息，国家法定节假日除外。
8		办公楼 培训部 入口	5	负责对进出人员进行身份识别，对非工作人员和培训学员劝离。对来馆办事、拜访、志愿者等人员需联系到相关人员经过确认，登记放行，对出入馆的物品进行排查、严格按照物品放行清单放心物品。	7:30-22:30，办公楼、培训部入口每班1人，共两班，其中7:30—18:30为形象岗
9		停车场 出入口 (3个)	11	负责车辆排队秩序维护、车辆出入引导、放行、收费、交交所收现金、报表汇总等均在值班记录表中记录并交接双方签字确认等工作。	全天3班，24小时值班，广场入口、出口及馆西侧出入口，每班1人
10		消防 监控员	7	须持（《消防设施操作员证》或《建（构）筑消防员证》）； （1）全面负责全馆消防控制室、监控中心的工作，保持高度警惕，密切注视单位范围布控点的情况，发现问题即刻汇报，并到现场处置； （2）监视单位的安全情况，熟练操作消防主机和监控台，第一时间处置，并及时报告当班班长； （3）保持录像资料的完整及秘密，监控情况严禁外泄，不得向外人提供单位监控布局，消防设备等方面的资料； （4）认真填写相关值班记录，严格执行交接班制度，接班人员未上岗前，不准离岗，做到交接清楚、责任明确； （5）熟悉消防器材的使用，出现火情第一时间处置。	全天3班，24小时值班，每班2人
11	地下车库 车辆	7	升降车库管理员须经过专业的培训，持证上岗。工作职责：巡查立体车库情况，如发现安全隐患	全天3班24小时值守。（岗位设	

		管理员		及时处理并报维保公司处理。引导车辆安全、有序行驶和停放。巡查车辆停放情况及车辆的车况，遇有门未锁、灯未关、漏油、漏水等现象发生时，10分钟内通知车主。	在地下停车场东西两侧)
12		广场安保员	7	负责发票亭、广场安保，广场观众秩序维护、广场停车引导、提醒司机安全驾驶等，提醒广场观众注意来往车辆，发现广场车辆未关门、关窗等情况，及时联系车主关门、关窗等。在各类展览、活动、比赛时完成主管交办工作任务。	全天3班，24小时值班及巡逻，每班2人
13		巡逻安保员	7	主楼、周边、地下停车场定时与不定时巡逻，每2小时不少于1次，巡逻记录登记造册。 (1) 巡查消防设备、设施和其它公共设施是否完好。(2) 巡查车场(库)：车辆有无漏油人为损坏及异常现象相关设备、设施是否完好。(3) 楼宇外墙、楼层门窗等是否完好。(4) 公共场所秩序是否良好，发现可疑人员和可疑物品应上前询问、检查。(5) 巡查馆内、广场施工区域是否存在安全隐患。(6) 巡查其他可能存在安全隐患的地方。(7) 对发现的问题记录于《巡逻记录表》，能解决的问题当即处理，不能解决的应及时上报。在各类展览、活动、比赛时完成主管交办工作任务。	全天3班，24小时值班及巡逻，每班2人
14		非机动车出入口安保员	1	负责引导非机动车整齐、有序停放、收费、巡查电动车是否存在安全隐患等。	9:15—17:15
15		扶梯安全值守员	3	劝阻游客错误乘梯行为，宣传安全乘梯知识，发生意外情况及时停梯、施救等。	9:00—17:00，周一休息，国家法定节假日除外
16	工程部	工程主管	1	全面负责馆内用电安全管理、馆管辖范围设备维护保养、维修、管理，配电房、线路、照明等维护。协助业主对接设备维保公司等工作，确保设备、线路、照明等正常运行，统筹管理工程部人员，完成业主各类展览、活动、比赛等全程的用电和用电安全管理工作。	8:30—12:00 14:00—18:30
17		工程班长	1	主管休息期间代理主管职责，负责安全用电管理、安排工程部工作，处理工程部紧急工作，完成日常维修，确保设备、线路、照明等正常运行，协助业主完成各项工作。	9:00—17:00 (主管和班长不能同一天休息)
18		电梯、车库技术员	2	负责电梯(13台电梯：7台直梯、6台扶梯)和机械车位巡查、维护保养等，简单维修处理，协助维保公司完成电梯、车位故障维修。在各类展览、活动、比赛时完成主管交办工作任务。	9:00—17:00
19		空调系统技术员	2	负责中央空调系统(冷却塔、主机房、风柜、末端等)和楼顶多联机开关、巡查、维护保养等，	7:30—12:00 15:00—18:30

				简单处理维修, 协助维保公司完成故障维修。在各类展览、活动、比赛时完成主管交办工作任务。	
20		给排水技术员	1	负责生活水泵房、消防水泵房、消防稳压水泵房、排水泵开关、巡查、维护保养等, 简单处理维修, 协助维保公司完成故障维修。在各类展览、活动、比赛时完成主管交办工作任务。	9: 00-17: 00
21		强电技术员	2	负责全馆强电配电间、配电箱、线路、照明、插座等巡查、维修、维护。发现故障及时处理, 日常维修工作。在各类展览、活动、比赛时完成主管交办工作任务。	7: 30-12: 00 15: 00-18: 30
22		总配电房	4	24 小时值班, 每班 1 人, 负责实时监控总配电房情况, 抄录配电设备数据, 处置配电房发生紧急情况。协助维保公司完成故障维修。持《高压电工作业》证。	全天 3 班, 24 小时值班, 每班 1 人
23		弱电技术员	1	负责全馆弱电配电间巡查、维护, 处理网络和电话故障, 兼馆内各部门电脑维修。	7: 30-12: 00 15: 00-18: 30
24	保 洁 部	保洁主管	1	负责安排管理保洁服务事务, 负责日常保洁服务人员的管理和保洁服务质量的检查, 确保全馆卫生标准要求达到全国文明城市、国家 4A 级景区的卫生标准。处理保洁中遇到的问题, 协调保洁服务人员工作。完成业主各类展览、活动、比赛等全程保洁工作。	8: 30-12: 00 14: 00-18: 30
25		保洁班长	1	负责监督管理保洁人员日常清扫情况, 对存在清扫不及时、不干净等情况及时处理, 非上班时间内临时清扫工作, 协助主管完成各项工作。	9: 00-17: 00 (主管和班长不能同一天休息)
26		展厅保洁员	10	4 层展厅, 每层 2 人, 负责展厅保洁卫生、垃圾收集等工作, 巡查展厅卫生, 随时清扫出现的垃圾。闭馆后负责全面清扫和拖洗。在各类展览、活动、比赛时完成主管交办工作任务。	9: 30-17: 30
27		培训教室、科学工作室保洁员及其他办公区域	4	负责培训和项目科教室日常卫生保洁、收集垃圾等工作, 以及临时性清扫工作。在各类展览、活动、比赛时完成主管交办工作任务。	7: 30-12: 00 15: 00-18: 30
28		报告厅会议室贵宾室保洁员	1	负责会议、活动前后会场保洁工作、垃圾收集等工作。在各类展览、活动、比赛时完成主管交办工作任务。	7: 30-12: 00 15: 00-18: 30
29		地下车库保洁员	1	负责地下车库卫生清扫(清扫中注意来往车辆, 确保自身安全)、垃圾收集等工作。在各类展览、活动、比赛时完成主管交办工作任务。	9: 00-17: 00
30		室外广	1	负责广场、车棚保洁卫生、垃圾收集等工作, 巡	9: 00-17: 00

		场、非机动车棚保洁员		查广场卫生，随时清扫出现的垃圾。在各类展览、活动、比赛时完成主管交办工作任务。	
31		高科技影院保洁员	1	负责影院部管辖范围的卫生保洁工作，放映前后保洁、垃圾收集等工作。	9:00-17:00
32	客 服 部	客服主管	1	负责客服部管理及各项工作，协调客服人员开展会议、检票、咨询、票务及公共卫生健康安全服务工作，处置客服部工作中遇到的问题。完成业主各类展览、活动、比赛等全程保洁工作。	7:30-12:00 15:00-18:30
33		会议服务人员	4	负责协助学术部完成会议室会议前中后服务工作（会前布置、会中服务、会后整理等工作），完成主管交办其他工作。	7:30-12:00 15:00-18:30 (如遇中午开会也需完成会议服务工作)
34		票务员 检票员	5	负责发票亭、检票口工作、解答游客咨询问题、门票预约领取方法、引导游客入场、电子身份证认证等工作。完成主管交办其他工作。	9:00-17:00， 周一休息，国家法定节假日除外
35		广播员	1	负责全馆广播工作，完成主管交办其他工作。	9:00-17:00， 周一休息，国家法定节假日除外
36		服务中心 咨询和公共卫生健康安全管理	3	岗位设置在服务中心：负责接游客咨询、投诉电话，回答游客咨询问题，记录游客投诉以及根据相关政策法规和馆规章制度解释工作（电话和现场），协助电子身份证认证工作等；游客突发疾病和意外伤害紧急处置，健康卫生安全宣传；每日巡查展厅、母婴室、直饮水机卫生状况；核查药品种类是否齐全和是否在保质期内；定期参加急救技能培训，获取岗位所需相应资质。	9:00-17:00， 周一休息，国家法定节假日除外
总计			110		上班时间根据馆方活动情况，会有变动。

(二) 设备、物资配置要求

中标方必须按照以下要求配置相应的设备、物资、工具等。

1. 行政办公：至少电脑五台、打印机、复印机、有线电话等办公设备；
2. 秩序安保部：每个岗位需配置强光手电筒、对讲机、方盾、金属头盔、防刺服、钢叉、棍等安保器材。
3. 工程部：工程维修的需要用到工具、设备、警示标志等。
4. 保洁部：大、小吸尘器 2 台以上；石材地面抛光、打磨机 1 台；清洁服务手推车 6 辆以及在清洁卫生过程使用到的垃圾袋、扫把、毛巾、洗洁剂、刮刷、水管、垃圾篓、垃圾清运车等物品。
5. 消防控制室至少配备 1 套灭火防护设备（消防头盔、灭火防护服、消防手套、消防安全腰带、灭火防护靴、过滤呼吸器、安全腰带、安全绳、消防斧头等）。

6. 消防演练、反恐防暴演练所需物品及耗材。
7. 各类工具、耗材统一管理，摆放整齐，做好标记。

四、物业服务管理要求

(一) 总体要求

1. 中标方应从本项目管理实际出发，建立健全疾病预防控制、消防、反恐、防爆、防洪、防盗、防震、创城、创卫等工作应急预案和突发事件处理程序。根据项目采购需求，设立专门的管理机构，配备符合要求的行政人员、秩序安保人员、保洁人员、工程人员、客服人员等各类服务人员，提供安全保卫、公共秩序管理、卫生保洁、设施、设备的使用、维护与管理、客服等服务，制定完整有效的内部管理机制和日常运营服务管理制度等，满足广西科技馆正常运营和各项活动开展要求。

2. 中标方应对广西科技馆各种设施设备进行维修、维护、保养，确保房屋建筑的完好和设施设备的正常运行；提供全天 24 小时公共秩序安全维护服务，保证房屋建筑设施、人员和财产的安全；确保环境的整洁、卫生、美观；负责日常游客、到访人员登记、检票、咨询、广播、会议会务服务及场馆其他活动全程支持等服务工作，做到热情周到，服务到位；配合业主做好单位卫生、消防、质检、特种设备、创城、创卫等方面检查准备材料以及其他事项。

3. 中标方制订物业各部门年度工作、季度、月工作计划。每周召开一次管理人员工作会议，总结工作，研究和解决工作中出现的各类问题；每季组织一次突发事件应急演练（消防、治安、电梯救援、自然灾害等方面演练，其中消防每年不少于 2 次）。开展物业人员培训、消防安全应急演练、安全保卫演练，对自然灾害、突发事故、公共卫生事件和社会安全事件等突发公共事件能配合业主及时进行应对和处理。

4. 中标方做好开展各项工作的图片收集、台账材料整理等工作，并及时整理汇总材料，完成有关单位的各项检查。

5. 中标方拟派驻工程人员须全部持有《低压电工作业证》，其中配电房人员须持有《高压电工作业证》；工程主管还需持有：T 类及 A 类《中华人民共和国特种设备安全管理和作业人员》上岗证；秩序部安保主管具有消防设施操作员国家职业技能等级证书；广播员要求持普通话二级甲等及以上证书；监控室人员持《消防设施操作员证》或《建（构）筑消防员证》。以上所有证件必须在有效期内，超过有效期视为无效证件。投标文件中须提供以上人员身份证、有效证书复印件。

注：除上述人员资格证书或上岗证外，投标人投标时仅需要承诺人员满足采购需求要求，不需要提供相关证明材料，中标后人员上岗前提供的证明材料不符合采购需求要求的，属于违约，采购人有权追究相关法律责任，一切后果由中标人承担）。

6. 中标方必须按照服务工种不同配置服装：一律按夏装、冬装统一工作服装（服装款式风格须报经业主确认同意）。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。

7. 中标方拟派驻行政、安保、工程、客服人员不能聘用已退休人员。
8. 中标方应对所录用从业人员档案管理应规范,手续齐全,并进行严格政审,确保从业人员无刑事犯罪记录,人员政审合格证明需提交业主备案。
9. 中标方拟派驻本项目服务人员上岗时提供全员健康证。
10. 中标方按国家规定为所有物业服务人员购买社会保险。
11. 完成业主交办的其他工作任务。

(二) 行政人员要求

1. 项目经理:具有大专及以上学历,具有3年以上综合物业管理经验且3A级及以上景区或公益类公众开放性场馆管理经验不少于2年,负责统筹安排日常工作,负责管理广西科技馆项目,负责审核批准各项必要的应急预案并组织人员学习和演练,审核批准年度工作计划、季度计划、每月工作计划、每周工作计划、员工培训计划等,检查落实工作执行情况,发现问题及时处理,对工作质量和进度负总责。并负责与科技馆日常工作联系。担任项目经理的人员(含项目经理外出期间代行项目经理职责的人员)要求手机24小时开机,手机号码交馆方备案,业主认为项目经理不称职中标方应无条件更换。完成业主交办的其他工作任务。

2. 项目副经理:具有大专及以上学历,负责协助项目经理完成各项工作。负责制订各项必要的应急预案并组织人员学习和演练,制订年度工作计划、季度工作计划、每月工作计划、每周工作计划、员工培训计划等,组织落实工作,发现问题及时处理,对工作质量和进度负责。负责协助项目经理管理本项目物业员工。完成业主交办的其他工作任务

3. 文员:具有大专及以上学历,熟悉使用各类办公软件,负责物业公司各项文字材料工作,迎检材料准备等工作。完成业主交办的其他工作任务。

(三) 秩序安保部(安全保卫工作、公共秩序管理、公共卫生健康安全管理和车辆管理)

安保部人员须全部持有保安员证(投标人须在投标文件中承诺响应,否则投标无效)。负责广西科技馆管辖内外全馆的安全保卫工作、公共秩序维护及突发事件的应急处理,对重点部位及责任区域定点守护和24小时安全巡查,设立门岗,监控外来人员和进出车辆,纠正违章行为,确保公共秩序良好。负责车辆行驶与停放秩序的管、收费服务。负责完成业主各类展览、活动、比赛等全程安保、防疫工作。负责建立消防、防恐、防爆、防洪、防盗、防震等安全应急预案,及时处理突发事件流程,确保馆内无治安案件、恐怖事件、刑事案件等安全事故发生。负责发生安全事件及时在馆内发布告示和广播通告,提醒并协助相关人员撤离。每月提交秩序安保工作情况报告。完成业主交办的其他工作任务。

1. 各岗位职责

(1) 秩序安保部工作职责

①贯彻执行党的方针、政策和国家的法律、法规,严格执行《广西壮族自治区保安服务管理条例》(广西壮族自治区十届人大常委会公告第66号)及科技馆有关安全保卫工作规定。

- ②制订年度工作计划, 批准季度、月、周工作计划, 检查落实工作执行情况。
- ③抓好干部队伍和骨干队伍的建设, 有计划地组织干部、骨干进行业务培训, 提高工作效率。
- ④定期召开安保办公会议, 总结工作, 研究和解决工作中出现的各类问题。
- ⑤加强与馆方有关部门的联系, 虚心听取各职能部门意见, 并采取积极有效的措施加以改进, 提高服务质量。
- ⑥健全防火、防盗等安全制度, 落实防范应急措施, 保障科技馆及员工的生命财产安全。
- ⑦完成业主交办的其他工作任务。

(2) 秩序安保主管职责

- ①协助经理负责主持物业公司驻馆的安全保卫工作。
- ②贯彻执行馆方及物业公司有关安全保卫工作任务。
- ③负责拟制秩序部安全保卫工作计划, 并组织实施。
- ④对各岗位执勤人员的工作进行巡查、督导。
- ⑤负责对馆内车辆管理, 确保道路畅通, 车辆停放有序。
- ⑥负责做好保安人员的岗位培训、日常训练及考核工作。
- ⑦加强与业主的工作联系, 听取意见与建议, 做好安全保卫工作。
- ⑧完成业主交办的其他工作任务。

(3) 秩序安保班长、安保员职责

- ①服务命令、听从指挥、做到令行即止, 遇事要报告;
- ②遵守国家法律、法规, 做到依法办事;
- ③熟悉本岗位职责和工作程序, 圆满完成工作任务;
- ④坚守岗位, 保持高度警惕, 注意发现可疑的人、事、物, 预防治安案件的发生;
- ⑤熟悉和爱护管辖区的公共设施、消防器材, 并熟悉掌握各种灭火器材的使用方法;
- ⑥负责来访登记, 指挥车辆行驶和停放, 检查停放车辆的状况;
- ⑦积极协助公安机关开展各项治安防范活动和行为, 努力完成各项治安防范工作;
- ⑧完成业主交办的其他工作任务。

2. 服务要求与标准:

(1) 秩序安保部服务要求

- ①严格执行《广西壮族自治区保安服务管理条例》(广西壮族自治区十届人大常委会公告第 66 号), 并严格按照该《条例》为广西科技馆提供安全保卫、车辆管理、秩序维护等相关服务。
- ②安全保卫服务队伍必须由经过专业训练的专业人员组成。
- ③根据业主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。
- ④负责对业主所属馆舍及场地、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，应及时向业主报告，遇有紧急情况时应 3 分钟内到达现场，向业主主管部门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。对进出馆方的车辆进行管理和疏导，确保道路畅通，车辆停放有序，必要时根据业主要求对出入车辆、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。

⑤主管人员遇请假、外出公干需离岗，必须指定负责人衔接工作并通知业主主管部门。

⑥按时交接班，接班人员必须提前十分钟到岗做好交接班准备，交接班必须列队，行进中应做到步伐整齐、规范。

⑦每周召开一次全体人员安全工作会议；每月组织一次队列操练；每季组织一次突发事件应急演练。

⑧中标公司应对所录用从业人员档案管理应规范，手续齐全，并进行严格政审，确保从业人员无刑事犯罪记录，人员政审合格证明需提交业主备案。采取切实有效的措施维护队伍稳定，确保服务质量不因人员变动而受任何影响。

⑨物业服务从业人员必须五官端正，身体健康，有沟通能力，能吃苦耐劳，责任心强。安保人员结构中复退军人、受过相关专业教育的人员应占有一定比例，安保人员须全部持有相关部门核发的保安员证（相关手续由中标公司负责办理）。

⑩馆内临时举办短期大型活动时，应无条件按需增加安保力量而不另外增加费用。

（2）秩序安保主管要求

①具有大学专科或以上学历，具有二级保安员职业技能等级证书，具有应急管理部门颁发的消防设施操作员证。

②按照业主要求主持安全保卫、公共服务秩序维护、交通疏导等事务，带领所属人员依据各自职责，按照服务责任总目标，科学、合理安排各项工作任务。

③对馆区内安全工作情况进行检查，发现问题及时解决并汇报，消除安全隐患。加强对保安班长及保安员队伍管理，确保人员在位、在岗；对各岗位的安全监督和日常巡查，特别是对重点部位的巡查次数，每天不少于 6 次。

④做好人员的岗位培训、日常训练及考核等工作（每周不少于一次），确保人员的业务素质和服务水平。

⑤负责与项目经理对接联系工作业务，及时准确传达业主的工作安排，制定详细工作计划，并负责检查落实。接受业主相关部室的业务指导和工作监督。

（3）秩序安保班长要求

①协助主管做好保安员的日常管理工作，积极完成项目经理、主管及业主相关部室安排的各项工作任务。

②上岗前，集合本班保安员，检查仪表仪容，服装是否整洁，是否佩带工作牌等，列队进行交接班，讲明工作重点，安排工作位置并说明注意事项。每隔 20 分钟对各岗位保安执勤情况进行一次检查，发现问题，立即进行纠正，并要求限

期改正。

③按照规定的巡更路线实行 24 小时巡逻，并认真填写巡更记录。发现异常情况应妥善处置并及时上报。

④熟悉巡逻区域内各类设备、物品的放置，如发现设备、物品有移动等其他可疑现象时，要立即查明并上报。

⑤完成业主交办的其他工作任务。

(4) 秩序安保员要求

①遵守国家法律、法规，执行《广西壮族自治区保安服务管理条例》及科技馆相关规定，做到依法文明执勤。

②熟悉各自岗位责任区域、任务及要求，认真履行岗位职责，做好防火、防盗、防洪等工作，发现不安全因素应立即查明情况，排除险情，并及时报告，确保馆方安全。

③执勤过程中应精神饱满，态度和蔼，文明用语，礼貌待人，坚守岗位，尽职尽责，不许擅离职守，因事(如上洗手间等特殊情况)离开岗位必须有人代班，不许出现睡岗、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，严禁酒后上岗、监守自盗等违规违纪违法行为。着装应保持整洁，按规定统一着制服，佩戴工作牌，不准披衣敞怀、挽袖、卷裤管、冬夏装混穿。不可留长发，不得染除黑色以外的颜色，不可留长胡须。坐姿要端正，站立时应保持立正和跨立姿势。

④按规定时间交接班，不得迟到、早退。交班人员应告知本班发生的情况和处理结果，并交待需要继续办理的事项。接班者未到或未办理交接班手续，当班者不能离岗。

⑤严格执行门卫制度，认真做好人员、车辆出入登记工作。所有物品外出凭科技馆《放行条》放行。

⑥熟悉和爱护馆内配套的公共设施、机电设备、消防器材，熟练掌握各种灭火器材的使用方法。爱护和保管好各岗位配备的对讲机、警棍、手电筒等装备器材。对讲机应按规定频道处于开机状态并随身携带，严禁利用对讲机与同事进行聊天，确保通讯畅通。

⑦及时制止馆区域内各类治安案件和一切妨害馆安全和公共秩序的行为。当遇突发事件发生时，应立即采取应对措施，防止事态进一步扩大，做好现场保护，及时向公安机关和科技馆后勤部报告并协助调查。

⑧形象岗要求：45 岁以下，1.75 米以上，退伍军人或具同岗位工作经验者优先，工资待遇高于一般保安员。

⑨完成业主交办的其他工作任务

3. 车辆停放管理及收费工作要求

驶入馆管辖范围内的车辆，均实行限速行驶，严防高速行驶，馆外围各岗位保安员负责本管辖区域内的车辆按规定停放到指定区域，做到车辆停放规范、整齐，分类科学合理、安全有序，以完善细致的管理，进行安全有序的服务，防止乱停乱放现象发生。遇有重大活动安排时，事先做好预留车位，摆放醒目标志。

遇有运输车辆出入，详细记录车辆来源与事由，放行时须手续完备（需有馆方签证的放行条），同时无其它违规行为。做好车辆出入登记及收费工作，馆区内车辆停放有序，保证参观道路畅通；当遇馆区内举行大型活动或有重要接待任务时，在车辆主入口和停车场入口应设置专门车管员现场指挥，加强对停车的引导；对车主乱停乱放车辆的行为进行劝阻，并令其改正，以维护馆内停车秩序。

停放馆内范围的机动车、电动车及自行车如发生被盗、丢失等现象，由中标单位负责赔偿并做好相关善后工作。

（1）地下车库车辆管理工作要求

- ①道路线型、断面与整个建筑群体布置相协调。
- ②车行道由中标单位负责管理，保持车行道畅通，出、入口标志明显，各出口流向明确，地下停车场车辆各出入口禁止行人通行。
- ③外来车辆未经许可，不可进入。
- ④进入停车场内的车辆，均服从中标单位车辆管理员指挥。
- ⑤凡装有易燃、易爆、剧毒品或有污染物品车辆或 2.5 吨以上货车、超高车辆，一律不准驶入馆区。
- ⑥驶入停车场的车辆均需减速，时速不超过 5 公里，无鸣笛现象发生（救护车、警车、救火车除外）。停车场内道路、停车库严禁练车。
- ⑦馆区及停车场内的所有车辆（含自行车、电动车、摩托车、三轮车、汽车等）均纳入中标单位管理范围，做到车证齐全，电子识别、票证放车。相关票、卡由业主负责制作、中标单位发放，外来车辆办理停车需遵循业主方相关规定。
- ⑧车辆管理人员礼貌待人、热情周到。
- ⑨车辆管理人员随时巡查车辆停放情况及车辆的车况，遇有门未锁、灯未关、漏油、漏水等现象发生时，10 分钟内通知车主。
- ⑩停车场内无货物堆积、道路阻塞现象。
- ⑪停车场内地面无水、无油、无污、无纸屑、无烟头等杂物。
- ⑫停车场道路平整无坑、无尖锐物、无金属钉状物。
- ⑬停车场内有明显禁烟标牌，且消防器械及设施均配备齐全，使用功能完好率 100%。
- ⑭辖区内交通事故年发生率不超过 2%，丢失事故发生率为 0%。
- ⑮地下停车场光线明亮，能见度高，目测距离 50 米以上。
- ⑯中标单位负责代业主收取停车相关费用，于次月 15 前上交业主，收费率 100%。代业主制订停车场相关管理制度、办理车辆停放的相关手续，如收费许可证等。
- ⑰负责停车场所有车辆安全（含车辆及车内物品），如有失窃、损伤等均由中标单位处理并赔偿。

（2）室外广场停车场

- ①划分为机动车（大车、小车）停车区、非机动车（电单车、单车）停车区；
- ②相关区域内每班不少于 1 名工作人员，节假日视情况增加。工作人员负责指挥车辆出入、停放及收费工作。

(3) 管理员职责

①积极指引车辆安全驶入车位停车。检查并提示车主锁好车门窗，并详细记录车辆进出时间，车况及车牌号。

②做好对车辆的监护及车场的安全巡逻工作。

③按规定收取车辆管理费，并做好票款的交接、保管工作。

④提示司机严格遵守停车场的安全管理规定和使用规定。

⑤严格杜绝停车场内有明火作业的情况发生。

⑥认真检查停车场内的消防设施、器材，保持正常使用状态。

⑦对车场周围的施工情况进行管理，避免因施工影响到地下停车场的正常停车秩序。

⑧阻止未经许可或未办理停车位的机动车辆使用车库。

⑨阻止装有易燃、易爆、危险物品的车辆驶入停车场，发现问题应立即向值班领班或主管报告。

⑩阻止无关人员（包括非工作需要的员工）穿行车库、逗留。

⑪对停放一天以上的临时车辆要记录，并报告领班和主管。

⑫严格禁止在停车场内停放非机动车和存放货物。

⑬认真做好当班各种记录，并做好交接班工作。

⑭完成业主交办的其他工作任务。

4. 服务质量保障措施（违规处罚机制）

①中标单位必须贯彻执行党的方针、政策和国家的法律、法规，严格按照《广西壮族自治区保安服务管理条例》为业主提供安全保卫、车辆管理、秩序维护等相关服务。

②中标单位未履行合同约定，达不到招标文件所规定的服务质量和要求，每发现 1 次扣中标单位当月服务费 1000-3000 元；未尽到约定的安全保卫义务，造成严重后果的，业主有权无条件取消与中标单位的合同，终止服务事项，由此而造成业主损失的，将追究从业人员及中标单位法律责任，并视损失情况向中标单位索赔。

③项目经理及秩序安保主管应全面负责主持本项目的秩序安保工作，按照招标文件服务要求与标准为业主提供服务，如发现上班时间不在岗、人员管理不到位、日常训练不落实、发现情况不汇报等违规违纪行为，每发生 1 次扣中标单位当月服务费 1000-2000 元；一月内同类违规违纪行为达 2 次以上的，扣中标单位当月服务费 2000-5000 元，并撤换主管。

④安保班长当班期间应认真履行岗位职责，按照招标文件服务要求与标准为业主提供服务，如发现擅自离岗、不按规定时间路线巡逻、不对本班队员履行职责情况进行检查、发现异常情况不汇报的等违规违纪行为，每发生 1 次扣中标单位当月服务费 1000 元，一月内同类违规违纪行为达 2 次以上的，扣中标单位当月服务费 1000-3000 元。

⑤安保员当班期间应认真履行岗位职责，按照招标文件服务要求与标准为业主提供服务，如发现擅离岗位、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，每发生 1 次扣中标单位当月服务费 1000 元，

⑥如发现安保员监守自盗的，移送公安机关处理，另扣中标单位当月服务费 5000 元，并依照法律程序向中标单位进行索赔。

⑦无故不完成业主交办的其他工作任务，每发生 1 次扣中标单位当月服务费 1000 元。

（四）工程部（设施、设备的维修与管理）

负责广西科技馆管辖范围内所有系统设施设备的管理、维护（楼宇、房屋、水体、给排水、供电、空调、电梯、消防、照明、景观与亮化、污水处理、地下管网等相关设备的管理、维护、维修与保养），突发事件的应急处理。负责完成业主各类展览、活动、比赛等的布展、撤展等相应工作。每月提交维修记录交业主存档，完成业主交办的其他工作任务。

1. 技术人员上岗条件

（1）工程部技术人员均须持《低压电工作业》证方可上岗，配电房人员须持《高压电工作业证》。所有设备维护技术人员均须有两年以上相关工作经验，能够对建筑、电气、暖通、电梯、消防、智能化、机电、给排水、污水处理、亮化照明、门窗、办公家具等设施设备进行日常维护、管理、操作及简单维修。

（2）遵纪守法，品行端正，坚持四项基本原则，坚持党的领导，拥护祖国统一，拥护民族团结，有良好的职业道德和敬业精神，遵守业主方的各项规章制度，认真细致，吃苦耐劳，服从工作安排。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、行为者须立即调离科技馆工作岗位。

（3）白班不得重复使用晚上 24 时以后的晚班值班人员。

2. 各岗位工作职责、要求及标准：

（1）工程部主管

①具有大学专业本科或以上学历。

②全面负责馆内房屋设备维护管理的各项管理工作，负责制订年、季度、月、周维修、保养工作计划，按照工作计划落实各项工作。建立健全日常相关工作档案。是维修维护各项工作计划的组织执行者，应具有良好的思想作风，工作中以身作则，责任心强，技术上精益求精，管理好员工，及时解决员工和技术上的疑难问题，保质保量按时完成各项工作任务。

③设备维修保养计划的制定、执行及预算控制。每周召开部门例会，总结上周工作、布置本周任务。

④确保场馆及辖区系统设施设备的安全，对下属员工和所辖系统设施设备负有全面的管理责任。

⑤认真贯彻落实岗位责任制，督导下属员工严格执行业主的各种规章制度和相关操作规程，坚持长期对馆内设备进行安全检查、对设施设备进行维护保养制度。管辖区域“三干净”（设备干净、机房干净、工作场地干净）、“四不漏”（不

漏电、不漏气、不漏水、不漏油)，“五良好”(使用性能良好、密封良好、润滑良好、紧固良好、调整良好)。

⑥协助、配合维保公司完成维修保养工作。

⑦做好下属员工的管理工作，对展厅值班、设施、设备进行定期、不定期的巡查，将发现的问题，结合周计划的安排落实到员工的每日工作中去。

⑧负责管理部门员工排班等日常工作，对设备运行、维保等任务的完成进度和作业质量、服务态度进行监督检查。

⑨做好外判工作项目的配合协作。掌握科技动态，对设备不合理不完善的方面提出合理化建议。

⑩做好值班人员管理、设备的使用、维修、保养、大修、更新的记录，建立健全设备档案、日志，整理、收集、完善特种设备相关材料，确保特种设备年检合格。每月定期将资料汇总到物业办交科技馆后勤保障部检查。

⑪受理、处理维修案件，不定期检查回访维保客户维修情况。

⑫根据馆方实际工作需要，针对员工的技术业务水平，定期开展员工业务培训、演习等工作。

⑬根据馆方实际工作需要，储备一批常用易损、易耗品零备件(设备件仓库)。

⑭熟悉广西科技馆各系统情况，遇到紧急、突发情况时立即判断并分派工作，并立即赶到现场做好应急工作及安排善后事项。

⑮节能降耗，掌握辖区内水电使用情况，每日检查、记录用水用电数据，准确及时申报用水、电计划数据。

⑯制订并严格执行各系统机房、值班室钥匙管理制度。

⑰每天记录工作日记，记录当天工作情况以及业主对工作的要求、通知和其他相关信息。

⑱协助和配合业主完成大型维修工作。

⑲完成业主交办的其他工作任务。

(2) 工程技术人员

①熟悉所辖物业内电力设备包括输电线路、高低压配电柜、变压器、照明系统、各类电动机、各系统相关电气设备、暖通、消防、电梯系统以及避雷设备等的的基本情况、各供电电源开关、控制柜的位置和控制范围，并会正确操作；熟悉给排水、电、地下管网走向、管径、阀门、水电表、窨井、地漏位置、数量、容量、功能、作用等基本情况，并会正确操作；

②负责所辖物业内所有系统设施设备的技术资料、图纸资料、运行及维修记录等文档的搜集、整理、归档、备查；负责所辖物业内所有系统设施设备

③负责按操作规程和规章制度，保质保量按时的对物业辖区内所有系统设施设备(楼宇、房屋、水体、给排水、供电、空调、电梯、消防、照明、景观与亮化、污水处理、地下管网等)实施实施管理、运行、巡视检查、保养和维修并做好完整记录后存档保管，对各种设备的检查、维护与保养必须规范化、科学化、日常化、制度化，各种设备必须分别有检查、维护与保养的书面记录；负责定时抄录水电设备能耗数据，杜绝“跑、冒、滴、漏”现象，做好节能降耗；负责做

好责任范围内突发事件的应急处理。

④为确保科技馆的正常运行，供电、电梯、空调、强电、弱电等工种白班不少于 9 人上班，总配电房不得缺岗值守，负责完成业主各类展览、活动、比赛等相应工作，并根据业主要求提供相应工种技术服务。

⑤技术人员加强巡检，及时排除隐患、故障，当发生隐患、故障时，维修人员抵达的时间最长不应超过 10 分钟。一般性隐患、故障应在 30 分钟内解决，如不能解决隐患和故障及时汇报工程主管。

⑥完成业主交办的其他工作任务。

（五）保洁部（保洁绿化服务）

1. 服务范围：广西科技馆辖区内（46000m²）及所有设备、设施清洁卫生。

2. 保洁内容：广西科技馆内外的环境的清洁卫生、垃圾的收集、清运及化粪池、沟渠、水池清理等清洁保洁服务。

3. 清洁保洁服务人员主要岗位职责

（1）按时上下班，不断提高服务意识，为观众、业主提供优质服务。

（2）严格遵守馆方各种规章制度，每天严格按标准进行保洁作业，卫生间保洁时需设临时告示牌，发现问题保洁服务人员在 5 分钟内到达现场。

（3）注意仪容仪表，统一着装、佩戴工牌，文明用语服务、热情大方、乐于助人、拾金不昧。

（4）有疑惑和不清楚的事项及时报告主管或业主管理部门处理。

（5）完成业主交办的其他工作任务。

4. 保洁服务标准

（1）全馆卫生标准要求达到全国文明城市、国家 4A 级景区的卫生标准。

（2）各区域的垃圾桶要及时清理，垃圾箱外表干净，无异味。

（3）保持清洁，无杂物、废物，无纸屑、烟头等废弃物。

（4）地面干净，无污渍、积水、杂物，设备、设施干净、无积尘，其他部位无积尘，无蜘蛛网。

（5）厕所保持清洁，无污渍、无异味。

（6）定期进行“四害”消杀、鼠疫清理工作。

（7）各展厅、影院、学术中心、青少年科学工作室、培训教室、停车区域、办公区域、公共区域等内部、设施（含展品展项）、桌椅等干净，无污渍、积水、杂物，桌椅及扶手干净、无积尘、其他部位无积尘，无蜘蛛网。

（8）临时展览展具的清洁。临时展厅展览完毕后按业主要求及时对展厅进行清洁、维护、保养。

（9）窗面、窗台、窗框、窗沟、墙面、墙壁开关、器材表面天花板、玻璃、指示牌、标牌、监控、消防设施等保持清洁。

（10）沉沙井、水沟、下水道每月巡查清理 2 次；化粪池容量达 2/3 即清理，保证畅通。

（11）在清洁卫生过程使用到的扫把、垃圾桶、垃圾篓及垃圾清运车等保洁用品由中标单位购买，费用自理。（在清洁卫生及环境保持过程使用到的大、小

吸尘器 2 台以上，石材地面抛光、打磨机 1 台；清洁服务手推车 6 辆、扫把、垃圾桶、垃圾篓、除味用品、毛巾、清洁剂、刮刷、水管、除污用品、垃圾袋及垃圾清运车等所有保洁用品由中标单位购买，费用自理。)

(12) 所有保洁用品需达到爱国卫生先进单位等自治区相关环保要求。

5. 定期清洁作业

(1) 球幕影院、4D 影院：每周全面清洁、吸尘、消毒 1 次；

(2) 北面玻璃幕墙（立面）：每月清洁 1 次；

(3) 景观水池：每周清洗 1 次，使水池水清无青苔；要求保洁人员每日及时清理景观水池里的杂物，馆石每年保养一次。

(4) 培训部教室：每日至少清洁 1 次，清洁时间为 18:00—19:30；每年寒暑假每日清洁为 3 次，清洁时间为 6:00—8:00 和 12:00~1:30; 18:00—19:30；

（寒暑假保洁误餐费在物业费中支出，标准 8 元/人次）。以上清洁要求视课程时间及卫生情况可调整时间或增加次数。

(5) 常设展项展品及空调滤网、空调出风口、通风口：每周全面清洁、除尘 1 次；展项展品每月消杀 1 次，寒、暑假期间每月消杀 2 次。

注：以上各项，如遇重要接待、活动，相应岗位、时间、内容须根据需要调配到位，并积极完成其它临时性清洁服务工作。

6. 服务质量的监督及保障措施

(1) 中标单位有因保洁服务工作不到位造成业主被自治区、市、城区等相关部门通报或合同期内中标单位发生一起重大工作失误、事故，有严重后果的，造成业主或第三方损失的，业主有权追究赔偿。

(2) 中标单位有不按招标文件规定执行，违反广西科技馆规章制度，拒不落实馆方工作通知和有下列行为的，每发现一次，业主有权扣除中标单位当月服务费 1000~3000 元。由此造成严重后果一个月内发生 2 次以上的，扣除物业当月质保金。

①未按招标文件要求投入足够人员造成缺岗；

②未按招标文件对人员进行体检，造成服务人员将传染性疾病带入馆方的；

③不按招标文件规定执行，有不为从业人员按时发放工资、购买社会保险和支付加班费等行为的；

④违反安全条例、安全操作规程，造成人员伤亡事故或科技馆财产重大损失的；

⑤携带违禁物品（武器、毒品、爆炸品、易燃品、强腐蚀性物品等）进馆的；

⑥在馆内进行违法乱纪行为、违反治安管理条例等行为的；

⑦因服务人员内部矛盾影响业主正常办公、开放秩序的。

(3) 主管有不按规定时间上下班，外出无指定临时负责人，不服从馆方管理，对业主、观众投诉 3 个工作日内不上报、不处理，不落实业主交办任务，不检查督促保洁质量等行为的，每发现一次扣除中标单位当月服务费 1000-3000 元。一个月内发生 3 次以上的，业主有权扣除当月三分之一以上质保金。

(4) 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当月服务费 1000-3000 元。一个月内发生 8 次以上或连续两个月每月发生 6 次以上的，业主有权扣除当月质保金。

- ①室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工作时间不开对讲机，不落实值班制度，保洁人员呼叫响应不及时；
- ⑤不服从管理，与观众吵架、谩骂、侮辱观众，上班期间有穿拖鞋、不穿工作服、不带工作牌、迟到早退，脱岗、睡岗，工作散漫，粗心大意造成工作差错等行为的；
- ⑥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；
- ⑦未按要求上报卫生间、公共区域设施设备存在问题的，拾遗不报的；
- ⑧发现问题不及时处理、汇报，造成一定不良后果的；
- ⑨无特殊原因不完成业主交待的任务的。

(六) 客服服务管理

1. 服务范围：贵宾室、会议室、报告厅、党员政治生活活动室、发票亭、检票处、服务中心、广播室等场所。

2. 工作内容：

(1) 客服主管

具有大学专科或以上学历，负责客服部管理及各项工作，协调客服人员开展会议、检票、咨询、票务及公共卫生健康安全服务工作，处置客服部工作中遇到的问题。完成业主各类展览、活动、比赛等全程保洁工作。

(2) 会议会务服务工作

①工作责任：负责贵宾室、会议室、党员政治生活活动室、学术报告厅等场所的会议服务工作，完成业主交办的其他工作任务。

②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。

③行为举止：举止文明、规范，站姿、坐姿自然端正，遇到迎面走来的客户时应主动避让；引导客户行进时，走在观众前方适当位置，需要转弯时，先伸手示意观众。

④服务态度热情周到，使用文明用语，讲普通话，回答问题准确、耐心，有问必答，不得与观众发生争执。

⑤以上各项服务须接受业主相关部门的监督管理。

⑥会议室的卫生间需放置洗手液、纸巾方便参会人员使用。

(3) 检票工作内容、标准及职责

①遵守各项工作制度，严格检票程序，忠于职责，不玩忽职守，徇私舞弊。

②工作用品、物品摆放到位。

③检票站立服务。保持正确的站姿，端庄自然、亲切、稳重。面对游客文雅、自如、端正、稳重、自然亲切。

④服务使用礼貌用语，要来有迎语，去有送声，语言清晰准确，声音动听。要熟练使用礼貌用语十字（您好，谢谢，请，再见，对不起）。

⑤热情主动服务。客人到检票口时，要彬彬有礼，主动招呼，亲切问候，如：“您好，请问您几位？”等。

⑥核验证件时，要双手接过客人递过来的证件，验后双手将证件还送给客人，并说：谢谢合作。

⑦在接待重要客人时，全体检票员要站立并向客人致意问候。

⑧对客人提出的问询详细答复，做到百问不厌，用词贴切，简洁明了，口齿清楚。

⑨对待特殊人群（老人、残疾人等）要主动提供必要的帮助。

⑩积极组织游客有秩序的通过，避免混乱现象的发生。

⑪对客人的意见和建议汇总分析上报主管领导。

⑫检票时要认真、细致。做到票数与游客人数相符，不得漏检或私自放无票人员进入。

⑬遵守业主方上下岗时间，不擅离职守。

⑭谢绝不文明参观，衣冠不整者谢绝入场。

⑮场馆内禁止吸烟。进馆参观请详细了解消防安全疏散路线图，听从场馆工作人员引导，保持场馆良好的参观秩序。

⑯遵守场馆内相关安全规定，配合场馆安保人员工作，消除安全隐患。

⑰禁止易燃易爆危险物品、宠物进入场馆。

⑱完成业主交办的其他工作任务。

（4）咨询岗位工作内容、职责

①岗位设在服务中心内。

②熟悉馆预约制度、团体接待管理等制度。

③主要工作内容：负责接游客咨询、投诉电话，回答游客咨询问题，记录游客投诉以及根据相关政策法规和馆规章制度解释工作（电话和现场），协助电子身份证认证工作等。

④完成业主交办的其他工作任务。

（5）广播员工作内容、职责

①负责开馆、闭馆、影院售票信息等日常广播。

②负责用广播播放寻人启事、寻物启事以及紧急情况广播。

③负责录制日常和紧急广播内容（内容需经馆方审核和批准）。

④完成业主交办的其他工作任务。

五、维保项目需求

（一）根据广西科技馆实际情况以下项目必须由中标人和专业的维保公司签订维保合同，如中标人有相应维保资质能进行相关设备维保，必须提供相应的材

料，并单独配备维保技术人员（不算入物业人员配置总数）：

1. 总配电房设备维保。
2. 消防系统维保。
3. 电梯（直梯和扶梯）维保。

4. 中央空调维保（包括整个中央空调系统：空调主机【离心机、螺杆机和辅助管道、设备等】、冷冻水系统【空调末端、风柜、冷冻水泵、补水箱和辅助管道、设备等】、冷却水系统【冷却水泵、冷却塔和辅助管道、设备等】）。

5. 四害消杀。

（二）以下项目必须由专业公司、机构按照规定完成：

1. 每个月对四害进行消杀（污水井、雨水井、化粪池、沟渠等进行灭鼠、灭蚊、灭蟑螂、灭苍蝇）。
2. 生活垃圾日常清运、处理。
3. 每半年对化粪池清理。
4. 立体机械式停车位年检。
5. 每年对驾驶员安全培训。
6. 电梯（直梯和扶梯）年检。
7. 防雷系统年检。
8. 每年对配电房设备预防性试验。
9. 室内空气质量检测（1年一次），并出具报告。

（三）维保公司签定，业主方参与维保服务内容谈判，签订维保公司必须经过业主同意，否则业主方有权要求中标方更换维保公司。

（四）维保公司在日常维保中，必须按照维保合同约定时间上门处理隐患和故障，按时保质保量完成维修任务。如一个季度内存在2次不按照合同约定时间解决隐患和故障，不按质按量完成维修任务，推诿扯皮，业主方有权要求中标方更换维保公司。

（五）所有维保项目维保公司必须保证维保设备的正常运行，维保公司按照国家、自治区、市相关规定进行维保，保证业主方正常使用设备。

（六）不属于维保合同约定的更换配件、维修内容的，必须按照最优解决方案报业主方，取得业主方同意，实施维修工作。维修内容和时限必须按照约定完成。

（七）所有维保设备年检必须取得年检合格证明。保证业主方正常使用设备。

六、其他要求

（一）中标单位负责管理学术报告厅、会议室、接待室、党员政治生活活动室，并保证学术报告厅、会议室、接待室、党员政治生活活动室设备设施的安全完好使用。中标单位按业主要求派专人管理，包括使用、资产、保洁等各项管理会议厅钥匙由会议专管员负责专门保管和使用，必须爱护并妥善保管室内各类设备、设施，室内多媒体、音响、灯光等设备由专业人员操作，非专业人员不得操作，根据业主要求做好会议接待服务工作。

(二) 每年根据国家、自治区有关法律法规,对电梯、防雷系统、供配电系统、绝缘工具、仪器仪表、室内环境空气等进行年检或检测,保证各系统的正常运行使用,费用由中标单位承担。

(三) 物业管理服务标准

1. 中标单位应树立“业主至上,服务第一”的思想,为业主创造一个安全、宁静、整洁、优雅的工作环境;

2. 中标单位应为业主提供礼貌、热情、周到的服务,最大限度地满足业主的服务要求;

3. 中标单位应主动、积极地加强与业主的联系,多途径、多渠道征询和听取意见,不断改进工作;

4. 中标单位应大力推行创优质服务、优质管理的活动,并达到一定目标,使业主对营运服务的满意率达到98%以上,并负责使管理的物业保值、增值;

5. 中标单位应加强保密教育,严格遵守保密规定;

6. 中标单位应积极为业主提供其他特殊项目的服务。

(四) 物业管理服务合同期限

本物业服务管理合同期限为2年。

(五) 投标报价包含以下所列项目费用及物业管理所发生的一切费用的总和。本项目采购预算价为1070万元(2年),在投标报价时不能超过采购预算,报价必须包括或符合以下条款:

1. 包括物业服务人员工资应不低于本地最低工资标准,要按合同约定的工资标准按时足额发放工资,并接受业主方的检查和监督。

2. 包括按国家规定为所有物业服务人员购买社会保险。

3. 包括日常办公费、劳保费、服装费(每人每年冬夏各2套)。

4. 包括物业服务人员全年加班费和福利费。

5. 包括维保项目费用(包括五、维保项目需求所需的全部费用)。

6. 包括工具器材、清洁易耗品、消杀药品、生活垃圾清运、绿化垃圾清运等费用。

7. 包括物业公司管理费用和合理利润。

8. 包括法定税费。

(六) 物业管理服务用房

业主向中标单位提供必要的办公用房一间,中标单位无权出租、买卖和抵押。业主不提供从业人员食宿条件。

(七) 不属中标单位承担费用的设备零部件需要更换的,须由中标单位提供具体方案,由业主核定、采购。

(八) 投标单位必须完全应答招标文件所提出的要求,否则视为废标。

(九) 现场踏勘要求

1. 本项目由投标人自愿前往统一踏勘。

2. 统一踏勘时间:2024年12月16日(09时30分);踏勘地点:广西科技

馆；集合地点：广西科技馆。

3. 踏勘联系人及联系电话：杨扬，18978149214。

4. 法定代表人或委托代理人均须携身份证复印件，非法定代表人参加的须另携带法定代表人授权委托书原件前往踏勘。

5. 投标人承担自己踏勘现场发生的一切费用。

(十) 投标人根据招标文件和现场勘察情况编制管理计划方案及服务承诺书，投标文件做出的管理计划方案及服务承诺书视为已完全理解招标文件和采购单位现场情况，在投标报价中已包含所有采购人需要维护保养以及物业管理的服务项目。采购人不再另外支付中标人在投标前未考虑到的不可预见风险因素而导致的其他增加的费用。管理计划方案及服务承诺书作为评标依据。

(十一) **付款方式：服务开始 10 个工作日内，采购人向中标人支付一年合同款的 10%作为预付款；物业服务费按月支付（每月经采购单位书面验收合格后，向中标单位支付服务款，优先用预付款抵扣）**

七、服务保障措施(违规惩罚机制)

(一) 中标单位不按招标文件规定执行，违反业主规章制度，拒不落实业主工作通知。每发生一起，扣除当月应支付物业服务费 1000-5000 元。由此造成严重后果或恶劣影响或一个月内发生 2 次以上的，馆方可以无条件立即终止服务合同。

1. 随意更换项目主管未提前通报业主方并征求业主意见的
2. 未按招标文件要求投入足够人员造成缺岗的
3. 发生缺员现象后未在 7 个工作日内补齐的。
4. 未按招标文件对人员进行政审、体检、须持证上岗人员无证、持假证的
5. 违反安全条例、安全操作规程，造成人员伤亡事故或业主财产重大损失的
6. 携带违禁物品（武器、毒品、爆炸品、易燃品、强腐蚀性物品等）进科技馆的

7. 在场馆内进行违法乱纪行为、违反治安管理条例行为的

8. 私自配置业主钥匙、改装业主锁具的

(二) 中标单位项目经理、主管不按招标文件规定执行，不履行经理、主管职责，违反业主规章制度的，每发生一起扣除当月应支付物业服务费 1000-5000 元，并责令中标公司严肃纪律、调整人员。1 月内发生 2 次、业主有权无条件终止服务合同。

1. 私自带无关人员进入业主非公共开放部位的

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. 对业主工作通知、投诉在 3 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. 白天班重复使用晚上 24 时以后的晚班值班人员的。

7. 不接受不配合督查人员查岗的

8. 主管以上领导手机不 24 小时开机的

(三) 中标单位从业人员如发生以下违规现象，每发生一起，扣除当月应支付物业服务费 1000-5000 元，并责令中标公司严肃纪律、调整人员。中标单位整改不力，连续 2 个月内此类现象发生 5 起以上的，科技馆有权无条件终止服务合同。

1. 中标单位从业人员违反业主相关管理制度的。
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，故意损坏科技馆财物的；在科技馆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；对管理区域内展品、设施设备不检查不登记心中无数的；
6. 持对讲机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. 对业主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. 发现问题不及时处理汇报，造成不良后果的；无特殊原因不完成业主交待的任务的；

八、中标人必须做出的响应

(一) 一律按夏装、冬装款式统一工作服装（服装款式风格须报经业主确认同意）。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。对此不作响应的均作无效标处理。

(二) 投标人须承诺，履约过程中确保在岗人员人数符合上述要求，一旦发生离职、缺员现象，一个月内补齐，否则记为违约 1 次，每次扣罚投标人当月服务费 1000-5000 元。超过一个月仍无法补足人员或半年内 2 次出现此类现象即构成严重违约，业主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、社保、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，其中公共服务秩序管理人员月工资总额（不含单位应缴纳的社会保险部分）应高于同行业平均工资、设备管理人员月工资总额（不含单位应缴纳的社会保险部分）应高于同行业平均工资，保洁员月工资总额（不含单位应缴纳的社会保险部分）不得低于同行业工资、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，业主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，中标公司必须在一个月内补齐人员，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。对此不作响应的均作无效标处理。

（三）中标公司必须按国家规定为本项目投入人员缴纳社会保险，以上各项费用均由中标公司承担，业主不再支付相关需要费用。对此不作响应的均作无效标处理。

（四）业主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，与业主无关（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。对此不作响应的均作无效标处理。

（五）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，业主有权无条件终止服务合同，造成业主或第三方损失的，业主有权追偿。对此不作响应的均作无效标处理。

（六）以上各项服务须接受业主相关部门的管理，本次招标所有服务岗位的所需人员，中标方可优先接管原相应岗位人员，调整与辞退主要技术岗位人员须经过业主的审核与批准。对此不作响应的均作无效标处理。

（七）投标人需具有在国内场馆相应的公共场所管理经验。

（八）不接受联合体投标、不接受分公司形式投标及管理。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；对此不作响应的均作无效标处理。

（九）投标单位要求于馆内长期备有一定数量的常用易损零配件（熔断丝、插座、插头、空气开关、漏电开关、电源插座、各种灯具、灯头、灯座、电池、水龙头、 ϕ 50（含）以下水管阀门和水管件、门窗五金件、挂锁、防锈漆、润滑油脂、常用胶水等），以满足一般性故障的抢修更换需求。

七、本项目采购预算：1070 万元/2 年。

八、本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为物业管理行业。

附件 2：更正公告

广西壮族自治区政府采购中心关于广西壮族自治区科学技术馆2025-2026年度物业服务采购 (GXZC2024-G3-006201-CGZX) 的更正公告

来源：广西壮族自治区政府采购中心 发布时间：2024-12-13 浏览次数：115

一、项目基本情况

原公告的采购项目编号：GXZC2024-G3-006201-CGZX

原公告的采购项目名称：广西壮族自治区科学技术馆2025-2026年度物业服务采购

首次公告日期：2024年12月02日

二、更正信息

更正事项：采购文件

更正内容：

序号	更正项	更正前内容	更正后内容
1	采购文件 第四章 评标方法及评定标准 2.管理经验与业绩分	(2) 投标人拟投入本项目的工程主管：具有电气、机电相关专业本科及以上学历得1分；具有人力资源和社会保障部门颁发一级维修电工职业资格证书得1分，满分2分。	(2) 投标人拟投入本项目的工程主管：具有电气、机电相关专业本科及以上学历得1分；具有人力资源和社会保障部门颁发二级维修电工职业资格证书得1分，满分2分。
2	采购文件 第四章 评标方法及评定标准 2.管理经验与业绩分	【备注：须提供以上人员的学历、相关证书复印件及截标前一个月内投标人为其缴纳社保的证明复印件，不提供相关证明材料不得分。】	【备注：须提供以上人员的学历、相关证书复印件及截标前半年内任意一个月内投标人为其缴纳社保的证明或劳动合同复印件，不提供相关证明材料不得分。】

更正日期：2024年12月13日

三、其他补充事宜

四、对本次公告提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名称：广西壮族自治区科学技术馆（广西青少年科技中心）

地址：南宁市青秀区民族大道20号

联系方式：0771-2811440

2. 采购代理机构信息

名称：广西壮族自治区政府采购中心

地址：广西南宁市星湖路22号

联系方式：0771-8600344

3. 项目联系方式

项目联系人：罗燕媚

电话：0771-8600344

附件 3：投标函、报价明细表



报价文件

一、投标函

致：广西壮族自治区政府采购中心：

根据贵方为 广西壮族自治区科学技术馆 2025-2026 年度物业服务采购 项目的招标公告（项目编号：GXZC2024-G3-006201-CGZX），签字代表 覃秋兰（全名）经正式授权并代表投标人 广西印象物业服务有限责任公司（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 六十 个 自然 日（自然日）。

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

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：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区凯旋路 16 号广西裕达集团南宁五象

总部基地广东大厦十九层 1901 号 邮编：530200 电话：0771-5673295

传真：0771-5673295 投标人代表姓名：覃秋兰 职务：投标专员

投标人名称（公章）：广西印象物业服务有限责任公司

开户银行：中国农业银行南宁桂城支行 银行账号：20016701040008513

委托代理人签字：覃秋兰 日期：2024 年 12 月 23 日

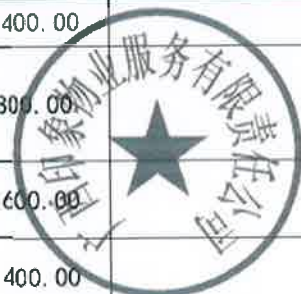
(公章)

2024 年 12 月 23 日

三、投标人针对报价需要说明的其他文件和说明

(一) 项目经费(成本)测算表

项目经费(成本)测算表							
单位: 元							
一、从业员工工资							
序号	部门	岗位	人数	工资标准 (元/人·月)	月工资合计 (元)	年工资合计 (元)	备注
1	行政人员	项目经理	1	4,700.00	4,700.00	56,400.00	
2		副经理	1	4,000.00	4,000.00	48,000.00	
3		文员	2	2,100.00	4,200.00	50,400.00	
4	秩序安保部	秩序部安保主管	1	2,800.00	2,800.00	33,600.00	
5		秩序部安保班长	3	2,500.00	7,500.00	90,000.00	
6		安检员(形象岗)	2	2,400.00	4,800.00	57,600.00	
7		安检员	4	2,300.00	9,200.00	110,400.00	
8		办公楼培训部入口(形象岗)	1	2,400.00	2,400.00	28,800.00	
9		办公楼培训部入口	4	2,200.00	8,800.00	105,600.00	
10		停车场出入口(3个)	11	2,200.00	24,200.00	290,400.00	
11		消防监控员	7	2,300.00	16,100.00	193,200.00	
12		地下车库车辆管理员	7	2,200.00	15,400.00	184,800.00	
13		广场安保员	7	2,200.00	15,400.00	184,800.00	
14		巡逻安保员	7	2,200.00	15,400.00	184,800.00	
15		非机动车出入口安保员	1	2,200.00	2,200.00	26,400.00	



16		扶梯安全值守员	3	2,200.00	6,600.00	79,200.00	
17	工程部	工程主管	1	3,000.00	3,000.00	36,000.00	
18		工程班长	1	2,700.00	2,700.00	32,400.00	
19		电梯、车库技术员	2	2,700.00	5,400.00	64,800.00	
20		空调系统技术员	2	2,500.00	5,000.00	60,000.00	
21		给排水技术员	1	2,300.00	2,300.00	27,600.00	
22		强电技术员	2	2,300.00	4,600.00	55,200.00	
23		总配电房	4	2,300.00	9,200.00	110,400.00	
24		弱电技术员	1	2,300.00	2,300.00	27,600.00	
25	保洁部	保洁主管	1	2,300.00	2,300.00	27,600.00	
26		保洁班长	1	2,200.00	2,200.00	26,400.00	
27		展厅保洁员	10	2,000.00	20,000.00	240,000.00	
28		培训教室、科学工作室保洁员及其他办公区域	4	2,000.00	8,000.00	96,000.00	
29		报告厅会议室贵宾室保洁员	1	2,000.00	2,000.00	24,000.00	
30		地下车库保洁员	1	2,000.00	2,000.00	24,000.00	
31		室外广场、非机动车棚保洁员	1	2,000.00	2,000.00	24,000.00	
32		高科技影院保洁员	1	2,000.00	2,000.00	24,000.00	
33	客服部	客服主管	1	2,300.00	2,300.00	27,600.00	
34		会议服务人员	4	2,100.00	8,400.00	100,800.00	
35		票务员检票员	5	2,100.00	10,500.00	126,000.00	
36		广播员	1	2,100.00	2,100.00	25,200.00	
37		服务中心咨询和公共卫生健康安全	3	2,000.00	6,000.00	72,000.00	
小计			110		248,000.00	2,976,000.00	





二、从业人员福利、保险、加班及培训费					
序号	项目	标准	平均每月费用(元)	年费用合计(元)	备注
1	福利费	按工资总额的2%计提	4,960.00	59,520.00	补贴、高温补贴、奖金、节日福利及其他福利等
2	员工社会统筹保险费	工资标准超过当地社保局颁布的购买基数的,按工资标准*24%比例进行计提,未达到基数的,按政府相关文件要求按照4053.6*24%计提	107,015.04	1,284,180.48	全员购买
3	意外伤害险	按100元/人/年计算	916.67	11,000.00	全员购买
4	体检费	按100元/人/年计算	916.67	11,000.00	
5	加班费	综合测算	20,243.10	242,917.20	含法定节假日加班费和日常加班费
6	培训费	综合测算	200.00	2,400.00	含驾驶员安全培训费
小计			134,251.48	1,611,017.76	
三、办公、劳保、服装费用					
序号	项目	标准	平均每月费用(元)	年费用合计(元)	备注
1	日常办公费及劳保费	综合测算	303.60	3,643.20	
2	服装费	每人420元/年,按2年折旧	1,925.00	23,100.00	每人每年冬夏各2套,服装款式风格由业主确认同意
小计			2,228.60	26,743.20	
四、项目维保及综合管理维护费用					
序号	项目	标准	平均每月费用(元)	年费用合计(元)	备注
1	总配电房设备维保费	综合测算	1,000.00	12,000.00	高低压检测、配电维护(含预防性试验)
2	消防系统维保费	综合测算	5,000.00	60,000.00	

3	电梯(直梯和扶梯)维保费及年检费	综合测算	6,000.00	72,000.00	
4	中央空调维保费	综合测算	6,000.00	72,000.00	包括整个中央空调系统:空调主机【离心机、螺杆机和辅助管道、设备等】、冷冻水系统【空调末端、风柜、冷冻水泵、补水箱和辅助管道、设备等】、冷却水系统【冷却水泵、冷却塔和辅助管道、设备等】。
5	四害消杀费	综合测算	1,300.00	15,600.00	每个月对四害进行消杀(污水井、雨水井、化粪池、沟渠等进行灭鼠、灭蚊、灭蟑螂、灭苍蝇)。
6	化粪池清理费	综合测算	300.00	3,600.00	每半年一次
7	立体机械式停车位年检费	综合测算	200.00	2,400.00	
8	防雷系统年检费	综合测算	300.00	3,600.00	
9	室内空气质量检测	综合测算	400.00	4,800.00	1年一次,并出具报告。
10	生活水箱清洗	综合测算	200.00	2,400.00	
11	工具器材费	综合测算	800.00	9,600.00	
12	清洁易耗品费	综合测算	800.00	9,600.00	
13	消杀药品费	综合测算	200.00	2,400.00	
14	生活垃圾清运费	综合测算	1,500.00	18,000.00	
15	绿化垃圾清运费	综合测算	100.00	1,200.00	
小计			24,100.00	289,200.00	
五、固定资产折旧费用					
序号	项目	标准	平均每月费用(元)	年费用合计(元)	备注
1	设备配置及其折旧费	综合测算	100.00	1,200.00	
小计			100.00	1,200.00	



六、管理费用和合理利润					
序号	项目	标准	平均每月费用(元)	年费用合计(元)	备注
1	管理费用和合理利润	(一)至(五)项合计的2%	8,173.60	98,083.20	
	小计		8,173.60	98,083.20	
七、法定税费					
序号	项目	标准	平均每月费用(元)	年费用合计(元)	备注
1	增值税	(一)至(六)项合计的6%	25,011.22	300,134.64	
2	城市建设维护税	增值税税额的7%	1750.79	21,009.48	
3	教育费附加	增值税税额的3%	750.34	9,004.08	
4	地方教育费附加	增值税税额的2%	500.22	6,002.64	
	小计		28,012.57	336,150.84	
八	(一)至(七)项的合计		444,866.25	5,338,395.00	1年费用
九	2年报价合计			10,676,790.00	2年费用



附件 4：商务响应表

九、商务响应表

商务响应表

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
服务期	服务项目服务期限 <u>2</u> 年。	完全响应 / 无偏离	我方完全接受采购人需求： 服务项目服务期限 <u>2</u> 年。
其他要求	<p>六、其他要求</p> <p>(一) 中标单位负责管理学术报告厅、会议室、接待室、党员政治生活活动室，并保证学术报告厅、会议室、接待室、党员政治生活活动室设备设施的安全完好使用。中标单位按业主要求派专人管理，包括使用、资产、保洁等各项管理会议厅钥匙由会议专员负责专门保管和使用，必须爱护并妥善保管室内各类设备、设施，室内多媒体、音响、灯光等设备由专业人员操作，非专业人员不得操作，根据业主要求做好会议接待服务工作。</p> <p>(二) 每年根据国家、自治区有关法律法规，对电梯、防雷系统、供配电系统、绝缘工具、仪器仪表、室内环境空气等进行年检或检测，保证各系统的正常运行使用，费用由中标单位承担。</p> <p>(三) 物业管理服务标准</p>	完全响应 / 无偏离	<p>我方完全接受采购人需求：</p> <p>六、其他要求</p> <p>(一) 中标单位负责管理学术报告厅、会议室、接待室、党员政治生活活动室，并保证学术报告厅、会议室、接待室、党员政治生活活动室设备设施的安全完好使用。中标单位按业主要求派专人管理，包括使用、资产、保洁等各项管理会议厅钥匙由会议专员负责专门保管和使用，必须爱护并妥善保管室内各类设备、设施，室内多媒体、音响、灯光等设备由专业人员操作，非专业人员不得操作，根据业主要求做好会议接待服务工作。</p> <p>(二) 每年根据国家、自治区有关法律法规，对电梯、防雷系统、供配电系统、绝缘工具、仪器仪表、室内环境空气等进行年检或检测，保证各系统的正常运行使用，费用由中标单位承担。</p> <p>(三) 物业管理服务标准</p>

135

精细 / 专业 / 诚信 / 和谐

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
其他要求	<p>1. 中标单位应树立“业主至上，服务第一”的思想，为业主创造一个安全、宁静、整洁、优雅的工作环境；</p> <p>2. 中标单位应为业主提供礼貌、热情、周到的服务，最大限度地满足业主的服务要求；</p> <p>3. 中标单位应主动、积极地加强与业主的联系，多途径、多渠道征询和听取意见，不断改进工作；</p> <p>4. 中标单位应大力推行创优服务、优质管理的活动，并达到一定目标，使业主对营运服务的满意率达到 98% 以上，并负责使管理的物业保值、增值；</p> <p>5. 中标单位应加强保密教育，严格遵守保密规定；</p> <p>6. 中标单位应积极为业主提供其他特殊项目的服务。</p> <p>(四) 物业管理服务合同期限 本物业服务管理合同期限为 2 年。</p> <p>(五) 投标报价包含以下所列项目费用及物业管理所发生的一切费用的总和。本项目采购预算为 1070 万元 (2 年)，在投标报价时不能超过采购预算，报价必须包括或符合以下条款：</p> <p>1. 包括物业服务人员工资应不低于本地最低工资标准，要按合同约定的工资标准按时足额发放工资，并接受业主方的检查和监督。</p> <p>2. 包括按国家规定为所有物业服务人员购买社会保险。</p> <p>3. 包括日常办公费、劳保费、服装费 (每人每年冬夏各</p>	完全响应 / 无偏离	<p>1. 中标单位应树立“业主至上，服务第一”的思想，为业主创造一个安全、宁静、整洁、优雅的工作环境；</p> <p>2. 中标单位应为业主提供礼貌、热情、周到的服务，最大限度地满足业主的服务要求；</p> <p>3. 中标单位应主动、积极地加强与业主的联系，多途径、多渠道征询和听取意见，不断改进工作；</p> <p>4. 中标单位应大力推行创优服务、优质管理的活动，并达到一定目标，使业主对营运服务的满意率达到 98% 以上，并负责使管理的物业保值、增值；</p> <p>5. 中标单位应加强保密教育，严格遵守保密规定；</p> <p>6. 中标单位应积极为业主提供其他特殊项目的服务。</p> <p>(四) 物业管理服务合同期限 本物业服务管理合同期限为 2 年。</p> <p>(五) 投标报价包含以下所列项目费用及物业管理所发生的一切费用的总和。本项目采购预算为 1070 万元 (2 年)，在投标报价时不能超过采购预算，报价必须包括或符合以下条款：</p> <p>1. 包括物业服务人员工资应不低于本地最低工资标准，要按合同约定的工资标准按时足额发放工资，并接受业主方的检查和监督。</p> <p>2. 包括按国家规定为所有物业服务人员购买社会保险。</p> <p>3. 包括日常办公费、劳保费、服装费 (每人每年冬夏各</p>

136

精细 / 专业 / 诚信 / 和谐

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
其他要求	<p>2套)。</p> <p>4.包括物业服务人员全年加班费和福利费。</p> <p>5.包括维保项目费用(包括五、维保项目需求所需的全部费用)。</p> <p>6.包括工具器材、清洁易耗品、消杀药品、生活垃圾清运、绿化垃圾清运等费用。</p> <p>7.包括物业公司管理费用和合理利润。</p> <p>8.包括法定税费。</p> <p>(六)物业管理服务用房</p> <p>业主向中标单位提供必要的办公用房一间,中标单位无权出租、买卖和抵押。业主不提供从业人员食宿条件。</p> <p>(七)不属于中标单位承担费用的设备零部件需要更换的,须由中标单位提供具体方案,由业主核定、采购。</p> <p>(八)投标单位必须完全应答招标文件所提出的要求,否则视为废标。</p> <p>(九)现场踏勘要求</p> <p>1.本项目由投标人自愿前往统一踏勘。</p> <p>2.统一踏勘时间:2024年12月16日(09时30分);</p> <p>踏勘地点:广西科技馆;集合地点:广西科技馆。</p> <p>3.踏勘联系人及联系电话:杨扬,18978149214。</p> <p>4.法定代表人或委托代理人均须携身份证复印件,非法定代表人参加的须另携带法定代表人授权委托书原</p>	完全响应/无偏离	<p>2套)。</p> <p>4.包括物业服务人员全年加班费和福利费。</p> <p>5.包括维保项目费用(包括五、维保项目需求所需的全部费用)。</p> <p>6.包括工具器材、清洁易耗品、消杀药品、生活垃圾清运、绿化垃圾清运等费用。</p> <p>7.包括物业公司管理费用和合理利润。</p> <p>8.包括法定税费。</p> <p>(六)物业管理服务用房</p> <p>业主向中标单位提供必要的办公用房一间,中标单位无权出租、买卖和抵押。业主不提供从业人员食宿条件。</p> <p>(七)不属于中标单位承担费用的设备零部件需要更换的,须由中标单位提供具体方案,由业主核定、采购。</p> <p>(八)投标单位必须完全应答招标文件所提出的要求,否则视为废标。</p> <p>(九)现场踏勘要求</p> <p>1.本项目由投标人自愿前往统一踏勘。</p> <p>2.统一踏勘时间:2024年12月16日(09时30分);</p> <p>踏勘地点:广西科技馆;集合地点:广西科技馆。</p> <p>3.踏勘联系人及联系电话:杨扬,18978149214。</p> <p>4.法定代表人或委托代理人均须携身份证复印件,非法定代表人参加的须另携带法定代表人授权委托书原</p>

137

精细/专业/诚信/和谐

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
其他要求	<p>件前往踏勘。</p> <p>5.投标人承担自己踏勘现场发生的一切费用。</p> <p>(十)投标人根据招标文件和现场勘察情况编制管理计划方案及服务承诺书,投标文件做出的管理计划方案及服务承诺书视为已完全理解招标文件和采购单位现场情况,在投标报价中已包含所有采购人需要维护保养以及物业管理的服务项目。采购人不再另外支付中标人在投标前未考虑到的不可预见风险因素而导致的其他增加的费用。管理计划方案及服务承诺书作为评标依据。</p> <p>(十一)付款方式:服务开始10个工作日内,采购人向中标人支付一年合同款的10%作为预付款;物业服务费按月支付(每月经采购单位书面验收合格后,向中标单位支付服务费,优先用预付款抵扣)</p>	完全响应/无偏离	<p>件前往踏勘。</p> <p>5.投标人承担自己踏勘现场发生的一切费用。</p> <p>(十)投标人根据招标文件和现场勘察情况编制管理计划方案及服务承诺书,投标文件做出的管理计划方案及服务承诺书视为已完全理解招标文件和采购单位现场情况,在投标报价中已包含所有采购人需要维护保养以及物业管理的服务项目。采购人不再另外支付中标人在投标前未考虑到的不可预见风险因素而导致的其他增加的费用。管理计划方案及服务承诺书作为评标依据。</p> <p>(十一)付款方式:服务开始10个工作日内,采购人向中标人支付一年合同款的10%作为预付款;物业服务费按月支付(每月经采购单位书面验收合格后,向中标单位支付服务费,优先用预付款抵扣)</p>
服务保障措施(违规惩罚机制)	<p>七、服务保障措施(违规惩罚机制)</p> <p>(一)中标单位不按招标文件规定执行,违反业主规章制度,拒不落实业主工作通知。每发生一起,扣除当月应付物业服务费1000-5000元。由此造成严重后果或恶劣影响或一个月内发生2次以上的,馆方可以无条件立即终止服务合同。</p> <p>1.随意更换项目主管未提前通报业主方并征求业主意见的</p>	完全响应/无偏离	<p>我方完全接受采购人需求:</p> <p>七、服务保障措施(违规惩罚机制)</p> <p>(一)中标单位不按招标文件规定执行,违反业主规章制度,拒不落实业主工作通知。每发生一起,扣除当月应付物业服务费1000-5000元。由此造成严重后果或恶劣影响或一个月内发生2次以上的,馆方可以无条件立即终止服务合同。</p> <p>1.随意更换项目主管未提前通报业主方并征求业主意见的</p>

138

精细/专业/诚信/和谐

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
服务保障措施(违规惩罚机制)	2. 未按招标文件要求投入足够人员造成缺岗的 3. 发生缺员现象后未在7个工作日内补齐的。 4. 未按招标文件对人员进行政审、体检、须持证上岗人员无证、持假证的 5. 违反安全条例、安全操作规程，造成人员伤亡事故或业主财产重大损失的 6. 携带违禁物品（武器、毒品、爆炸品、易燃品、强腐蚀性物品等）进科技馆的 7. 在场馆内进行违法乱纪行为、违反治安管理条例行为的 8. 私自配置业主钥匙、改装业主锁具的 （二）中标单位项目经理、主管不按招标文件规定执行，不履行经理、主管职责，违反业主规章制度的，每发生一起扣除当月应支付物业服务费1000-5000元，并责令中标公司严肃纪律、调整人员。1月内发生2次，业主有权无条件终止服务合同。 1. 私自带无关人员进入业主非公共开放部位的 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. 对业主工作通知、投诉在3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	完全响应/无偏离	2. 未按招标文件要求投入足够人员造成缺岗的 3. 发生缺员现象后未在7个工作日内补齐的。 4. 未按招标文件对人员进行政审、体检、须持证上岗人员无证、持假证的 5. 违反安全条例、安全操作规程，造成人员伤亡事故或业主财产重大损失的 6. 携带违禁物品（武器、毒品、爆炸品、易燃品、强腐蚀性物品等）进科技馆的 7. 在场馆内进行违法乱纪行为、违反治安管理条例行为的 8. 私自配置业主钥匙、改装业主锁具的 （二）中标单位项目经理、主管不按招标文件规定执行，不履行经理、主管职责，违反业主规章制度的，每发生一起扣除当月应支付物业服务费1000-5000元，并责令中标公司严肃纪律、调整人员。1月内发生2次，业主有权无条件终止服务合同。 1. 私自带无关人员进入业主非公共开放部位的 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. 对业主工作通知、投诉在3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

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
服务保障措施(违规惩罚机制)	5. 发现安全隐患不及时排查、报告的 6. 白天班重复使用晚上24时以后的晚班值班人员的。 7. 不接受不配合督查人员查岗的 8. 主管以上领导手机不24小时开机的 （三）中标单位从业人员如发生以下违规现象，每发生一起，扣除当月应支付物业服务费1000-5000元，并责令中标公司严肃纪律、调整人员。中标单位整改不力，连续2个月内此类现象发生5起以上的，科技馆有权无条件终止服务合同。 1. 中标单位从业人员违反业主相关管理制度的。 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，故意损坏科技馆财物的；在科技馆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；对管理区域内展品、设施设备不检查不登记心中无数的；	完全响应/无偏离	5. 发现安全隐患不及时排查、报告的 6. 白天班重复使用晚上24时以后的晚班值班人员的。 7. 不接受不配合督查人员查岗的 8. 主管以上领导手机不24小时开机的 （三）中标单位从业人员如发生以下违规现象，每发生一起，扣除当月应支付物业服务费1000-5000元，并责令中标公司严肃纪律、调整人员。中标单位整改不力，连续2个月内此类现象发生5起以上的，科技馆有权无条件终止服务合同。 1. 中标单位从业人员违反业主相关管理制度的。 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，故意损坏科技馆财物的；在科技馆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；对管理区域内展品、设施设备不检查不登记心中无数的；

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
服务保障措施(违规处罚机制)	<p>6. 持对讲机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;</p> <p>7. 对业主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;</p> <p>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整理归档的;</p> <p>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;</p> <p>10. 发现问题不及时处理汇报, 造成不良后果的; 无特殊原因不完成业主交待的任务的;</p>	完全响应 / 无偏离	<p>6. 持对讲机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;</p> <p>7. 对业主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;</p> <p>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整理归档的;</p> <p>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;</p> <p>10. 发现问题不及时处理汇报, 造成不良后果的; 无特殊原因不完成业主交待的任务的;</p>
中标人必须做出的响应	<p>八、中标人必须做出的响应</p> <p>(一) 一律按夏装、冬装款式统一工作服装(服装款式风格须报经业主确认同意)。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。对此不作响应的均作无效标处理。</p> <p>(二) 投标人须承诺, 履约过程中确保在岗人员人数符合上述要求, 一旦发生离职、缺员现象, 一个月内补齐, 否则记为违约1次, 每次扣罚投标人当月服务费1000-5000元。超过一个月仍无法补足人员或半年内2次出现此类现象即构成严重违约, 业主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、社保、</p>	完全响应 / 无偏离	<p>我才完全接受采购人需求:</p> <p>八、中标人必须做出的响应</p> <p>(一) 一律按夏装、冬装款式统一工作服装(服装款式风格须报经业主确认同意)。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。对此不作响应的均作无效标处理。</p> <p>(二) 投标人须承诺, 履约过程中确保在岗人员人数符合上述要求, 一旦发生离职、缺员现象, 一个月内补齐, 否则记为违约1次, 每次扣罚投标人当月服务费1000-5000元。超过一个月仍无法补足人员或半年内2次出现此类现象即构成严重违约, 业主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、社保、</p>

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
中标人必须做出的响应	<p>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, 其中公共服务秩序管理人员月工资总额(不含单位应缴纳的社会保险部分)应高于同行业平均工资、设备管理人员月工资总额(不含单位应缴纳的社会保险部分)应高于同行业平均工资, 保洁员月工资总额(不含单位应缴纳的社会保险部分)不得低于同行业工资、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, 业主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, 中标公司必须在一个月内补齐人员, 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。对此不作响应的均作无效标处理。</p> <p>(三) 中标公司必须按国家规定为本项目投入人员缴纳社会保险, 以上各项费用均由中标公司承担, 业主不再支付相关需要费用。对此不作响应的均作无效标处理。</p> <p>(四) 业主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</p>	完全响应 / 无偏离	<p>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, 其中公共服务秩序管理人员月工资总额(不含单位应缴纳的社会保险部分)应高于同行业平均工资、设备管理人员月工资总额(不含单位应缴纳的社会保险部分)应高于同行业平均工资, 保洁员月工资总额(不含单位应缴纳的社会保险部分)不得低于同行业工资、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, 业主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, 中标公司必须在一个月内补齐人员, 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。对此不作响应的均作无效标处理。</p> <p>(三) 中标公司必须按国家规定为本项目投入人员缴纳社会保险, 以上各项费用均由中标公司承担, 业主不再支付相关需要费用。对此不作响应的均作无效标处理。</p> <p>(四) 业主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</p>

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
中标人必须做出的响应	<p>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，与业主无关(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。对此不作响应的均作无效标处理。</p> <p>(五) 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，业主有权无条件终止服务合同，造成业主或第三方损失的，业主有权追偿。对此不作响应的均作无效标处理。</p> <p>(六) 以上各项服务须接受业主相关部门的管理，本次招标所有服务岗位的所需人员，中标方可优先接管原相应岗位人员，调整与辞退主要技术岗位人员须经过业主的审核与批准。对此不作响应的均作无效标处理。</p> <p>(七) 投标人需具有在国内场馆相应的公共场所管理经验。</p> <p>(八) 不接受联合体投标、不接受分公司形式投标及管理。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；对此不作响应的均作无效标处理。</p>	完全响应/无偏离	<p>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，与业主无关(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。对此不作响应的均作无效标处理。</p> <p>(五) 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，业主有权无条件终止服务合同，造成业主或第三方损失的，业主有权追偿。对此不作响应的均作无效标处理。</p> <p>(六) 以上各项服务须接受业主相关部门的管理，本次招标所有服务岗位的所需人员，中标方可优先接管原相应岗位人员，调整与辞退主要技术岗位人员须经过业主的审核与批准。对此不作响应的均作无效标处理。</p> <p>(七) 投标人需具有在国内场馆相应的公共场所管理经验。</p> <p>(八) 不接受联合体投标、不接受分公司形式投标及管理。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；对此不作响应的均作无效标处理。</p>

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
中标人必须做出的响应	(九) 投标单位要求于馆内长期备有一定数量的常用易损零配件(熔断丝、插座、插头、空气开关、漏电开关、电源插座、各种灯具、灯头、灯座、电池、水龙头、 $\phi 50$ (含)以下水管阀门和水管件、门窗五金件、挂锁、防锈漆、润滑油脂、常用胶水等)，以满足一般性故障的抢修更换需求。	完全响应/无偏离	(九) 投标单位要求于馆内长期备有一定数量的常用易损零配件(熔断丝、插座、插头、空气开关、漏电开关、电源插座、各种灯具、灯头、灯座、电池、水龙头、 $\phi 50$ (含)以下水管阀门和水管件、门窗五金件、挂锁、防锈漆、润滑油脂、常用胶水等)，以满足一般性故障的抢修更换需求。
本项目采购预算	七、本项目采购预算：1070万元/2年。	完全响应/无偏离	我方完全接受采购人需求： 七、本项目采购预算：1070万元/2年。
中小企业划分标准所属行业	八、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。	完全响应/无偏离	我方完全接受采购人需求： 八、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。
投标文件有效期	投标文件有效期：六十日。	完全响应/无偏离	我方完全接受采购人需求： 投标文件有效期：六十日。

委托代理人签字： 

投标人盖章：  广西印象物业服务有限责任公司

日期：2024年12月23日

附件 5：服务响应承诺



商务技术文件

第二章 服务响应承诺

第一节 物业服务整体承诺

(本节共有 59 项优于招标文件要求)

若我司有幸受聘持续为广西壮族自治区科学技术馆提供物业服务，凭借我司众多的物业管理专业人才和管理本项目 10 年的丰富管理经验，以及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，保证严格响应物业服务采购需求中的所有内容及技术规范要求，并做出以下承诺：

我司承诺响应以下服务内容及要求：

一、项目基本概况：广西科技馆座落于南宁市民族大道 20 号，占地面积 14655 平方米，总建筑面积 38988 平方米，地处广西首府政治、经济、文化中心，毗邻民族广场、广西人民会堂和广西博物馆等重要公共设施。以“探索 科技创新”为主题的广西科技馆，对提高公众科学文化素质、促进社会经济发展和科技进步具有十分重要的意义。作为现代化的科普场馆和青少年科技活动中心，成为广西科普教育的龙头和展示广西的窗口，也成为中国与东盟各国开展科技交流、科普活动和青少年科技教育的重要平台。

广西科技馆服务全民科学素质建设工作，以提升公众科学素养、传播科学思想和文化为宗旨，致力于为公众和社会提供有理念、有特色、有品质的综合性科普场所和科普服务。2009 年 12 月被评为国家 4A 级旅游景区，2015 年 2 月被评为全国文明单位。

(一) 采购人：广西壮族自治区科学技术馆

(二) 物业名称：广西壮族自治区科学技术馆物业服务

(三) 采购内容：2 年物业服务（包括：秩序服务、工程维修服务、保洁服务、客服服务）

(四) 物业概况：总面积约 46000m²，包括以下区域：

1. 广西壮族自治区科学技术馆主体建筑（包括展厅、办公区域、培训部教室、青少年工作室、会议室、贵宾室、学术报告厅、设备间、功能间等）；

2. 广西壮族自治区科学技术馆广场；

636

精细 / 专业 / 诚信 / 和谐



3. 非机动车停车区域及大楼四周通道;
4. 负一楼立体停车库和所有设备用房、仓库等;
5. 监控室;
6. 发票亭、安保亭等;

(五) 投标人需自行对服务现场和周围环境进行考察,以现场和周围实际环境为准。

二、物业服务内容

广西壮族自治区科学技术馆主体建筑(包括负一楼地下室)、广场及大楼四周通道、非机动车停车场、发票亭等区域的安保服务、设备维护、保洁服务、客服服务管理等工作。

(一) 秩序安保部(安全保卫工作、公共秩序管理、公共卫生健康安全管理和车辆管理):负责广西科技馆管辖内外全馆的安全保卫工作、公共秩序维护及突发事件的应急处理,对重点部位及责任区域定点守护和24小时安全巡查,设立门岗,监控外来人员和进出车辆,纠正违章行为,确保公共秩序良好。负责车辆行驶与停放秩序的管理、收费服务。负责完成业主各类展览、活动、比赛等全程安保工作。负责建立消防、防恐、防爆、防洪、防盗、防震等安全应急预案,及时处理突发事件流程,确保馆内无治安案件、恐怖事件、刑事案件等安全事故发生。负责发生安全事件及时在馆内发布告示和广播通告,提醒并协助相关人员撤离。**在实施应急预案的过程中认真记录每宗事件的详细情况,并根据记录认真分析原因、防患于未然,及时调整应急处置手法及进行有针对性的培训。**每月提交秩序安保工作情况报告。完成业主交办的其他工作任务。

(二) 工程部(设施、设备的维修与管理):负责广西科技馆管辖范围内所有系统设施设备的管理、维护(楼宇、房屋、水体、给排水、供电、空调、电梯、消防、照明、景观与亮化、污水处理、地下管网等相关设备的管理、维护、维修与保养),突发事件的应急处理。负责完成业主各类展览、活动、比赛等的相应工作。每月提交维修记录交业主存档,完成业主交办的其他工作任务。

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,我公司可立即就近从周边项目调派工程技术人员赶到现场支援,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。

(三) 保洁部(保洁服务):负责广西科技馆(包括负责办公区域、教室、会



议室、贵宾室、报告厅、党员政治生活活动室、地下停车场、厕所等区域的清洁卫生；负责展厅、展项、展品的日常清洁、除尘和定期消杀工作）；负责广场、大楼四周通道的清洁卫生；负责全馆垃圾的收集、清运（包括东西两侧垃圾集中点和地下室场馆内产生生活垃圾、建筑垃圾等）；负责化粪池、沟渠、水池清洗、四害消杀、空调管道清洗等清洁保洁服务，并提供相应的符合国家生产及使用标准的卫生用品；负责完成业主各类展览、活动、比赛等全程卫生保洁工作；每月提交保洁工作情况报告。完成业主交办的其他工作任务。

（四）客服服务管理：1. 负责贵宾室、会议室、报告厅、党员政治生活活动室等场所的会议服务工作。2. 负责发票亭、检票口、服务中心的游客登记、检票、咨询、解释等工作，3. 负责业主其他活动全程会议服务工作。3. 负责广播工作。每月提供客服工作情况报告。完成业主交办的其他工作任务。

（五）服务项目服务期限 **2** 年。

三、人员和设备、物资配置要求

（一）人员配置要求

广西科技馆物业服务所需人员总计 110 人，定员 110 人。中标人要保证人员的数量和稳定性，如人员离职、缺岗等人员减少，必须在一个月内补充到位，全年流动性不超过 30%。

为了加强本项目物业服务采购的管理，提升本项目的服务品质，我公司将任命一名管理能力非常强、物业管理经验非常丰富，有着项目管理经验的高层管理分管本项目的管理工作。（注：该人员的配备不占用项目人员编制，由我公司直接统筹安排，专门负责本物业服务采购项目分管）。



序号	部门	岗位	人数	主要岗位职责和要求	上班时间
1	行政人员	项目经理	1	全面负责物业管理工作，做好各部门工作统筹协调和推进，检查各项工作推进和落实情况。并负责与科技馆相关部门进行日常工作联系。	8:00-12:00 15:00-18:30 (经理和副经理不能同时休息,2个文员不能同时休息)
2		副经理	1	负责协助经理完成各项工作，根据分工监督所分管部门工作人员工作情况。并负责与科技馆相关部门进行日常工作联系，具体落实业主交代工作任务。经理休息期间代理经理职责处理物业各项工作。	
3 4		文员	2	负责物业公司文字材料和行政工作，负责业主各项迎检材料准备等工作。	

序号	部门	岗位	人数	主要岗位职责和要求	上班时间
5	秩序安保部	秩序部 安保主管	1	负责秩序部管理、协调岗位、车辆管理等，处理馆内突发事件，做好游客解释、纠纷调节、劝导等工作，协调秩序部员工完成业主各类展览、活动、比赛等全程安保工作。	8:30-12:00 14:00-18:30
6		秩序部 安保班长	3	负责管理本班人员，协调各岗位工作、顶岗、巡逻、监督各岗位人员工作，处理本班时间段各项突发事件。主管休息期间代理主管职责，处理秩序部工作。	全天3班，24 小时值班
7		安检员	6	其中：1.安检机值班员1人：负责通过X光射线仪检查观众随身箱包物品的，对疑是违禁物品，进行排查、询问、处置等；2主入口形象岗2人：负责维持主入口、序厅、安检口、检票口、服务中心、影院检等秩序，在进场高峰期需兼顾预约信息核查及安检引导工作，第一时间处置以上区域发生的突发事件；3.安检引导员1人：负责用手持探测器对游客进行安全检查，对存在安全隐患的情况，进行处置。4.预约信息核查员2人：负责向游客解释预约规则和核查游客预约信息，劝导未预约游客，维持游客排队秩序等。	9:00-17:00 周一休息，国家法定节假日除外。
8		办公楼 培训部 入口	5	负责对进出人员进行身份识别，对非工作人员和培训学员劝离。对来馆办事、拜访、志愿者等人员需联系到相关人员经过确认，登记放行，对出入馆的物品进行排查、严格按照物品放行清单放心物品。	7:30-22:30，办公楼、培训部入口每班1人，共两班，其中7:30-18:30为形象岗
9		停车场 出入口 (3个)	11	负责车辆排队秩序维护、车辆出入引导、放行、收费、交接所收现金、报表汇总等均在值班记录表中记录并交接双方签字确认等工作。	全天3班，24 小时值班，广场入口、出口及馆西侧出入口，每班1人
10		消防 监控员	7	须持（《消防设施操作员证》或《建（构）筑消防员证》： （1）全面负责全馆消防控制室、监控中心的工作，保持高度警惕，密切注视单位范围布控点的情况，发现问题即刻汇报，并到现场处置； （2）监视单位的安全情况，熟练操作消防主机和监控台，第一时间处置，并及时报告当班班长； （3）保持录像资料的完整及秘密，监控情况严禁外泄，不得向外人提供单位监控布局，消	全天3班，24 小时值班，每班 2人



序号	部门	岗位	人数	主要岗位职责和要求	上班時間
				防设备等方面的资料： (4) 认真填写相关值班记录，严格执行交接班制度，接班人员未上岗前，不准离岗，做到交接清楚、责任明确； (5) 熟悉消防器材的使用，出现火情第一时间处置。	
11		地下车库 车辆 管理员	7	升降车库管理员须经过专业的培训，持证上岗。 工作职责：巡查立体车库情况，如发现安全隐患及时处理并报维保公司处理。引导车辆安全、有序行驶和停放。巡查车辆停放情况及车辆的车况，遇有门未锁、灯未关、漏油、漏水等现象发生时，10分钟内通知车主。	全天3班24小时值守。（岗位设在地下停车场东西两侧）
12		广场 安保员	7	负责发票亭、广场安保，广场观众秩序维护、广场停车引导、提醒司机安全驾驶等，提醒广场观众注意来往车辆，发现广场车辆未关门、关窗等情况，及时联系车主关门、关窗等。在各类展览、活动、比赛时完成主管交办工作任务。	全天3班，24小时值班及巡逻，每班2人
13		巡逻 安保员	7	主楼、周边、地下停车场定时与不定时巡逻，每2小时不少于1次，巡逻记录登记造册。 (1) 巡查消防设施、设施和其它公共设施是否完好。(2) 巡查(库)内车辆有无漏油人为损坏及异常现象相关设备、设施是否完好。(3) 楼宇外墙、楼层门窗等是否完好。(4) 公共场所秩序是否良好，发现可疑人员和可疑物品应上前询问、检查。(5) 巡查馆内、广场施工区域是否存在安全隐患。(6) 巡查其他可能存在安全隐患的地方。(7) 对发现的问题记录于《巡逻记录表》，能解决的问题当即处理，不能解决的应及时上报。在各类展览、活动、比赛时完成主管交办工作任务。	全天3班，24小时值班及巡逻，每班2人
14		非机动车 出入口 安保员	1	负责引导非机动车整齐、有序停放、收费、巡查电动车是否存在安全隐患等。	9:15—17:15
15		扶梯安全 值守员	3	劝阻游客错误乘梯行为，宣传安全乘梯知识，发生意外情况及时停梯、施救等。	9:00—17:00， 周一休息，国家 法定节假日除外
16	工	工程 主管	1	全面负责馆内用电安全管理、馆管辖范围设备维护保养、维修、管理，配电房、线路、照明等维护。协助业主对接设备维保公司等工	8:30—12:00 14:00—18:30

序号	部门	岗位	人数	主要岗位职责和要求	上班時間
	工程部			作, 确保设备、线路、照明等正常运行, 统筹管理工程部人员, 完成业主各类展览、活动、比赛等全程的用电和用电安全管理工作。	
17		工程班长	1	主管休息期间代理主管职责, 负责安全用电管理、安排工程部工作, 处理工程部紧急工作, 完成日常维修, 确保设备、线路、照明等正常运行, 协助业主完成各项工作。	9: 00-17: 00 (主管和班长不能同一天休息)
18		电梯、车库技术员	2	负责电梯(13台电梯: 7台直梯、6台扶梯)和机械车位巡查、维护保养等, 简单维修处理, 协助维保公司完成电梯、车位故障维修。在各类展览、活动、比赛时完成主管交办工作任务。	9: 00-17: 00
19		空调系统技术员	2	负责中央空调系统(冷却塔、主机房、风柜、末端等)和楼顶多联机开关、巡查、维护保养等, 简单处理维修, 协助维保公司完成故障维修。在各类展览、活动、比赛时完成主管交办工作任务。	7: 30-12: 00 15: 00-18: 30
20		给排水技术员	1	负责生活水泵房、消防水泵房、消防稳压水泵房、排水泵开关、巡查、维护保养等, 简单处理维修, 协助维保公司完成故障维修。在各类展览、活动、比赛时完成主管交办工作任务。	9: 00-17: 00
21		强电技术员	2	负责全馆强电配电箱、线路、照明、插座等巡查、维修、维护, 发现故障及时处理, 日常维修工作。在各类展览、活动、比赛时完成主管交办工作任务。	7: 30-12: 00 15: 00-18: 30
22		总配电房	4	24小时值班, 每班1人, 负责实时监控总配电房情况, 抄录配电设备数据, 处置配电房发生紧急情况。协助维保公司完成故障维修。持《高压电工作业》证。	全天3班, 24小时值班, 每班1人
23	弱电技术员	1	负责全馆弱电配电间巡查、维护, 处理网络和电话故障, 兼馆内各部门电脑维修。	7: 30-12: 00 15: 00-18: 30	
24	保洁部	保洁主管	1	负责安排管理保洁服务事务, 负责日常保洁服务人员的管理和保洁服务质量的检查, 确保全馆卫生标准要求达到全国文明城市、国家4A级景区的卫生标准。处理保洁中遇到的问题, 协调保洁服务人员工作, 完成业主各类展览、活动、比赛等全程保洁工作。	8: 30-12: 00 14: 00-18: 30
25		保洁班长	1	负责监督管理保洁人员日常清扫情况, 对存在清扫不及时、不干净等情况及时处理, 非上班時間临时清扫工作, 协助主管完成各项工作。	9: 00-17: 00 (主管和班长不能同一天休息)

序号	部门	岗位	人数	主要岗位职责和要求	上班时间
26	客服部	展厅保洁员	10	4层展厅, 每层2人, 负责展厅保洁卫生、垃圾收集等工作, 巡查展厅卫生, 随时清扫出现的垃圾。闭馆后负责全面清扫和拖洗。在各类展览、活动、比赛时完成主管交办工作任务。	9:30-17:30
27		培训教室、科学工作室保洁员及其他办公区域	4	负责培训和项目科教室日常卫生保洁、收集垃圾等工作, 以及临时性清扫工作。在各类展览、活动、比赛时完成主管交办工作任务。	7:30-12:00 15:00-18:30
28		报告厅会议室贵宾室保洁员	1	负责会议、活动前后会场保洁工作、垃圾收集等工作。在各类展览、活动、比赛时完成主管交办工作任务。	7:30-12:00 15:00-18:30
29		地下车库保洁员	1	负责地下车库卫生清扫(清扫中注意来往车辆, 确保自身安全)、垃圾收集等工作。在各类展览、活动、比赛时完成主管交办工作任务。	9:00-17:00
30		室外广场、非机动车棚保洁员	1	负责广场、车棚保洁卫生、垃圾收集等工作, 巡查广场卫生, 随时清扫出现的垃圾。在各类展览、活动、比赛时完成主管交办工作任务。	9:00-17:00
31		高科技影院保洁员	1	负责影院部管辖范围的卫生保洁工作, 放映前后保洁、垃圾收集等工作。	9:00-17:00
32		客服主管	1	负责客服部管理及各项工作, 协调客服人员开展会议、检票、咨询、票务及公共卫生健康安全服务工作, 处置客服部工作中遇到的问题。完成业主各类展览、活动、比赛等全程保洁工作。	7:30-12:00 15:00-18:30
33	会议服务人员	4	负责协助学术部完成会议室会议前中后服务工作(会前布置、会中服务、会后整理等工作), 完成主管交办其他工作。	7:30-12:00 15:00-18:30 (如遇中午开会也需完成会议服务工作)	
34	票务员检票员	5	负责发票亭、检票口工作、解答游客咨询问题、门票预约领取方法、引导游客入场、电子身份证认证等工作。完成主管交办其他工作。	9:00-17:00, 周一休息, 国家法定节假日除外	
35	广播员	1	负责全馆广播工作, 完成主管交办其他工作。	9:00-17:00, 周一休息, 国家法定节假日除外	
36	服务中心咨询和公共卫生健康安全管	3	岗位设置在服务中心: 负责接游客咨询、投诉电话, 回答游客咨询问题, 记录游客投诉以及根据相关政策法规和馆规章制度解释工作(电话和现场), 协助电子身份证认证工	9:00-17:00, 周一休息, 国家法定节假日除外	

序号	部门	岗位	人数	主要岗位职责和要求	上班时间
		理		作等；游客突发疾病和意外伤害紧急处置，健康卫生安全宣传；每日巡查展厅、母婴室、直饮水机卫生状况；核查药品种类是否齐全和是否在保质期内；定期参加急救技能培训，获取岗位所需相应资质。	
总计			110		上班时间根据馆方活动情况，会有变动。

(二) 设备、物资配置要求

中标方必须按照以下要求配置相应的设备、物资、工具等。

1. 行政办公：至少电脑五台、打印机、复印机、有线电话等办公设备；
2. 秩序安保部：每个岗位需配置强光手电筒、对讲机、方盾、金属头盔、防刺服、钢叉、棍等安保器材。
3. 工程部：工程维修的需要用到工具、设备、警示标志等。
4. 保洁部：**大吸尘器3台，小吸尘器2台**；石材地面抛光、打磨机1台；清洁服务手推车**8辆**以及在清洁卫生过程使用到的垃圾袋、扫把、毛巾、洗洁剂、刮刷、水管、垃圾篓、垃圾清运车等物品。
5. 消防控制室至少配备**2套**灭火防护设备（消防头盔、灭火防护服、消防手套、消防安全腰带、灭火防护靴、过滤呼吸器、安全腰带、安全绳、消防斧头等）。
6. 消防演练、反恐防暴演练所需物品及耗材。
7. 各类工具、耗材统一管理，摆放整齐，做好标记。**根据项目做好应急物资储备。**

四、物业服务管理要求

(一) 总体要求

1. 中标方应从本项目管理实际出发，建立健全疾病预防控制、消防、反恐、防爆、防洪、防盗、防震、创城、创卫等工作应急预案和突发事件处理程序。根据项目采购需求，设立专门的管理机构，配备符合要求的行政人员、秩序安保人员、保洁人员、工程人员、客服人员等各类服务人员，提供安全保卫、公共秩序管理、卫生保洁、设施、设备的使用、维护与管理、客服等服务，制定完整有效的内部管理机制和日常运营服务管理制度等，满足广西科技馆正常运营和各项活动开展要求。



2. 中标方应对广西科技馆各种设施设备进行维修、维护、保养,确保房屋建筑的完好和设施设备的正常运行;提供全天24小时公共秩序安全维护服务,保证房屋建筑设施、人员和财产的安全;确保环境的整洁、卫生、美观;负责日常游客、到访人员登记、检票、咨询、广播、会议会务服务及场馆其他活动全程支持等服务工作,做到热情周到,服务到位;配合业主做好单位卫生、消防、质检、特种设备、创城、创卫等方面检查准备材料以及其他事项。

3. 中标方制订物业各部门年度工作、季度、月工作计划。每周召开一次管理人员工作会议,总结工作,研究和解决工作中出现的各类问题;每季组织一次突发事件应急演练(消防、治安、电梯救援、自然灾害等方面演练,其中消防每年不少于2次)。开展物业人员培训、消防安全应急演练、安全保卫演练,对自然灾害、突发事故、公共卫生事件和社会安全事件等突发公共事件能配合业主及时进行应对和处理。

4. 中标方做好开展各项工作的图片收集、台账材料整理等工作,并及时整理汇总材料,完成有关单位的各项检查。

5. 中标方拟派驻工程人员须全部持有《高压电工作业证》,其中配电房人员须持有《高压电工作业证》;工程主管还需持有T类及A类《中华人民共和国特种设备安全管理和作业人员》上岗证;秩序部安保主管持有消防设施操作员国家职业技能等级证书;广播员要求持普通话二级甲等及以上证书;监控室人员持《消防设施操作员证》或《建(构)筑消防员证》。以上所有证件必须在有效期内,超过有效期视为无效证件。投标文件中须提供以上人员身份证、有效证书复印件。

注:除上述人员资格证书或上岗证外,投标人投标时仅需要承诺人员满足采购需求要求,不需要提供相关证明材料,中标后人员上岗前提供的证明材料不符合采购需求要求的,属于违约,采购人有权追究相关法律责任,一切后果由中标人承担)。

6. 中标方必须按照服务工种不同配置服装:一律按夏装、冬装统一工作服装(服装款式风格须报经业主确认同意)。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。

7. 中标方拟派驻行政、安保、工程、客服人员不能聘用已退休人员。

8. 中标方应对所录用从业人员档案管理应规范,手续齐全,并进行严格政审,确保从业人员无刑事犯罪记录,人员政审合格证明需提交业主备案。

9. 中标方拟派驻本项目服务人员上岗时提供全员健康证。
10. 中标方按国家规定为所有物业服务人员购买社会保险。
11. 完成业主交办的其他工作任务。

（二）行政人员要求

1. 项目经理：具有大专及以上学历，具有3年以上综合物业管理经验且3A级及以上景区或公益类公众开放性场馆管理经验不少于2年，负责统筹安排日常工作，负责管理广西科技馆项目，负责审核批准各项必要的应急预案并组织人员学习和演练，审核批准年度工作计划、季度计划、每月工作计划、每周工作计划、员工培训计划等，检查落实工作执行情况，发现问题及时处理，对工作质量和进度负总责。并负责与科技馆日常工作联系。担任项目经理的人员（含项目经理外出期间代行项目经理职责的人员）要求手机24小时开机，手机号码交馆方备案，业主认为项目经理不称职中标方应无条件更换。完成业主交办的其他工作任务。

2. 项目副经理：具有大专及以上学历，负责协助项目经理完成各项工作。负责制订各项必要的应急预案并组织人员学习和演练，制订年度工作计划、季度工作计划、每月工作计划、每周工作计划、员工培训计划等，组织落实工作，发现问题及时处理，对工作质量和进度负责。负责协助项目经理管理本项目物业员工。完成业主交办的其他工作任务。

3. 文员：具有大专及以上学历，熟悉使用各类办公软件，负责物业公司各项文字材料工作，迎检材料准备等工作。完成业主交办的其他工作任务。

（三）秩序安保部（安全保卫工作、公共秩序管理、公共卫生健康安全管理和车辆管理）

安保部人员须全部持有保安员证（投标人须在投标文件中承诺响应，否则投标无效）。负责广西科技馆管辖内外全馆的安全保卫工作、公共秩序维护及突发事件的应急处理，对重点部位及责任区域定点守护和24小时安全巡查，设立门岗，监控外来人员和进出车辆，纠正违章行为，确保公共秩序良好。负责车辆行驶与停放秩序的管、收费服务。负责完成业主各类展览、活动、比赛等全程安保、防疫工作。负责建立消防、反恐、防爆、防洪、防盗、防震等安全应急预案，及时处理突发事件流程，确保馆内无治安案件、恐怖事件、刑事案件等安全事故发生。负责发生安全事件及时在馆内发布告示和广播通告，提醒并协助相关人员撤离。每月提交秩序安保工作情况报告。完成业主交办的其他工作任务。



1. 各岗位职责

(1) 秩序安保部工作职责

①贯彻执行党的方针、政策和国家的法律、法规，严格执行《广西壮族自治区保安服务管理条例》（广西壮族自治区十届人大常委会公告第 66 号）及科技馆有关安全保卫工作规定。

②制订年度工作计划，批准季度、月、周工作计划，检查落实工作执行情况。
设立安全检查小组，定期（每月和重大节日）或不定期对广西科技馆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招标单位。

③抓好干部队伍和骨干队伍的建设，有计划地组织干部、骨干进行业务培训，提高工作效率。

④定期召开安保办公会议，总结工作，研究和解决工作中出现的各类问题。

⑤加强与馆方有关部门的联系，虚心听取各职能部门意见，并采取积极有效的措施加以改进，提高服务质量。**积极配合辖区派出所、城管、消防等部门加强本项目周边治安巡防，排查和制止各种涉及本项目安全的安全隐患和事件。**

⑥健全防火、防盗等安全制度，落实防范应急措施，保障科技馆及员工的生命财产安全。**在实施应急预案的过程中认真记录每家事件的详细情况，并根据记录认真分析原因、防患于未然，及时调整应急处置手法及进行有针对性的培训。**

⑦完成业主交办的其他工作任务。

⑧**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监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。**

(2) 秩序安保主管职责

①协助经理负责主持物业公司驻馆的安全保卫工作。

②贯彻执行馆方及物业公司有关安全保卫工作任务

③负责拟制秩序部安全保卫工作计划，并组织实施。

④对各岗位执勤人员的工作进行巡查、督导。

⑤负责对馆内车辆管理，确保道路畅通，车辆停放有序。

⑥负责做好保安人员的岗位培训、日常训练及考核工作。

⑦加强与业主的工作联系，听取意见与建议，做好安全保卫工作。

⑧完成业主交办的其他工作任务。

(3) 秩序安保班长、安保员职责



- ①服务命令、听从指挥、做到令行即止，遇事要报告；
- ②遵守国家法律、法规，做到依法办事；
- ③熟悉本岗位职责和工作程序，圆满完成工作任务；
- ④坚守岗位，保持高度警惕，注意发现可疑的人、事、物，预防治安案件的发生；
- ⑤熟悉和爱护管辖区的公共设施、消防器材，并熟悉掌握各种灭火器材的使用方法；**配合公司总部安全生产相关人员每月对本项目安防、消防等设施进行检查，并依据检查结果与相关各方协调整改。**
- ⑥负责来访登记，指挥车辆行驶和停放，检查停放车辆的状况；
- ⑦积极协助公安机关开展各项治安防范活动和行为，努力完成各项治安防范工作；
- ⑧完成业主交办的其他工作任务。

2. 服务要求与标准：

(1) 秩序安保部服务要求

①严格执行《广西壮族自治区保安服务管理条例》（广西壮族自治区十届人大常委会公告第66号），并严格按照该《条例》为广西科技馆提供安全保卫、车辆管理、秩序维护等相关服务。

②安全保卫服务队伍必须由经过专业训练的专业人员组成，**公司品质管理中心每月抽查本项目安全秩序维护人员在岗情况、工作完成质量、工作服务态度，每月突击夜查1次安全秩序维护人员各岗位工作状态，并将检查结果交采购单位评判、留存。**

③根据业主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。

④负责对业主所属馆舍及场地、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，应及时向业主报告，遇有紧急情况时应3分钟内到达现场，向业主主管部门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。对进出馆方的车辆进行管理和疏导，确保道路畅通，车辆停放有序，必要时根据业主要求对出入车辆、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。

⑤主管人员遇请假、外出公干需离岗,必须指定负责人衔接工作并通知业主主管部门。

⑥按时交接班,接班人员必须提前十分钟到岗做好交接班准备,交接班必须列队,行进中应做到步伐整齐、规范。

⑦每周召开一次全体人员安全工作会议;每月组织一次队列操练;每季组织二次突发事件应急演练;每年组织2次服务礼仪培训与考核,通过塑造员工行为,提高服务意识,从细节入手,带给客户“春风化雨”般的服务,想方设法让每一位客户满意。

⑧中标公司应对所录用从业人员档案管理应规范,手续齐全,并进行严格政审,确保从业人员无刑事犯罪记录,人员政审合格证明需提交业主备案。采取切实有效的措施维护队伍稳定,确保服务质量不因人员变动而受任何影响。组织秩序维护人员签订保密协议,增强保密意识。

⑨物业服务从业人员必须五官端正,身体健康,有沟通能力,能吃苦耐劳,责任心强。安保人员结构中复退军人、受过相关专业教育的人员应占有一定比例,安保人员须全部持有相关部门核发的保安员证(相关手续由中标公司负责办理)。

⑩馆内临时举办短期大型活动时,应无条件按需增加安保力量而不另外增加费用。

(2) 秩序安保主管要求

①具有大学专科或以上学历,具有二级保安员职业技能等级证书,具有应急管理部门颁发的消防设施操作员证。

②按照业主要求主持安全保卫、公共服务秩序维护、交通疏导等事务,带领所属人员依据各自职责,按照服务责任总目标,科学、合理安排各项工作任务。

③对馆区内安全工作情况进行检查,发现问题及时解决并汇报,消除安全隐患。加强对保安班长及保安员队伍管理,确保人员在位、在岗;对各岗位的安全监督和日常巡查,特别是对重点部位的巡查次数,每天不少于8次。

④做好人员的岗位培训、日常训练及考核等工作(每周不少于一次),确保人员的业务素质和服务水平。

⑤负责与项目经理对接联系工作业务,及时准确传达业主的工作安排,制定详

细工作计划，并负责检查落实。接受业主相关部室的业务指导和工作监督。

(3) 秩序安保班长要求

①协助主管做好保安员的日常管理工作，积极完成项目经理、主管及业主相关部室安排的各项工作任务。

②上岗前，集合本班保安员，检查仪表仪容，服装是否整洁，是否佩带工作牌等，列队进行交接班，讲明工作重点，安排工作位置并说明注意事项。每隔**15分钟**对各岗位保安执勤情况进行一次检查，发现问题，立即进行纠正，并要求限期改正。

③按照规定的巡更路线实行24小时巡逻，并认真填写巡更记录。发现异常情况应妥善处置并及时上报。**巡查期间，发挥主观能动性，发现散落垃圾、物品轻微损坏等应及时处理并报告。**

④熟悉巡逻区域内各类设备、物品的放置，如发现设备、物品有移动等其他可疑现象时，要立即查明并上报。

⑤完成业主交办的其他工作任务。

(4) 秩序安保员要求

①遵守国家法律、法规，执行《广西壮族自治区保安服务管理条例》及科技馆相关规定，做到依法文明执勤。

②熟悉各自岗位责任区域、任务及要求，认真履行岗位职责，做好防火、防盗、防洪等工作，发现不安全因素应立即查明情况，排除险情，并及时报告，确保馆方安全。

③执勤过程中应精神饱满，态度和蔼，文明用语，礼貌待人，坚守岗位，尽职尽责，不许擅离职守，因事（如上洗手间等特殊情况）离开岗位必须有人代班，不许出现睡岗、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，严禁酒后上岗、监守自盗等违规违纪违法行为。着装应保持整洁，按规定统一着制服，佩戴工作牌，不准披衣敞怀、挽袖、卷裤管、冬夏装混穿。不可留长发，不得染除黑色以外的颜色，不可留长胡须。坐姿要端正，站立时应保持立正和跨立姿势。

④按规定时间交接班，不得迟到、早退。交班人员应告知本班发生的情况和处理结果，并交待需要继续办理的事项。接班者未到或未办理交接班手续，当班者不能离岗。



⑤严格执行门卫制度，认真做好人员、车辆出入登记工作。所有物品外出凭科技馆《放行条》放行。

⑥熟悉和爱护馆内配套的公共设施、机电设备、消防器材，熟练掌握各种灭火器材的使用方法。爱护和保管好各岗位配备的对讲机、警棍、手电筒等装备器材。对讲机应按规定频道处于开机状态并随身携带，严禁利用对讲机与同事进行聊天，确保通讯畅通。

⑦及时制止馆区域内各类治安案件和一切妨害馆安全和公共秩序的行为。当遇突发事件发生时，应立即采取应对措施，防止事态进一步扩大，做好现场保护，及时向公安机关和科技馆后勤部报告并协助调查。

⑧形象岗要求：**40岁以下，1.78米以上**，退伍军人或具同岗位工作经验者优先，工资待遇高于一般保安员。

⑨完成业主交办的其他工作任务

3. 车辆停放管理及收费工作要求

驶入馆管辖范围内的车辆，均实行限速行驶，严防高速行驶，馆外围各岗位保安员负责本管辖区域内的车辆按规定停放到指定区域，做到车辆停放规范、整齐，分类科学合理、安全有序，以完善细致的管理，进行安全有序的服务，防止乱停乱放现象发生。遇有重大活动安排时，事先做好预留车位，摆放醒目标志。遇有运输车辆出入，详细记录车辆来源与事由，放行时须手续完备（需有馆方签证的放行条），同时无其它违规行为。做好车辆出入登记及收费工作，馆区内车辆停放有序，保证参观道路畅通；当遇馆区内举行大型活动或有重要接待任务时，在车辆主入口和停车场入口应设置专门车管员现场指挥，加强对停车的引导；对车主乱停乱放车辆的行为进行劝阻，并令其改正，以维护馆内停车秩序。

停放馆内范围的机动车、电动车及自行车如发生被盗、丢失等现象，由中标单位负责赔偿并做好相关善后工作。

(1) 地下车库车辆管理工作要求

①道路线型、断面与整个建筑群体布置相协调。

②车行道由中标单位负责管理，保持车行道畅通，出、入口标志明显，各出口流向明确，地下停车场车辆各出入口禁止行人通行。

③外来车辆未经许可，不可进入。

④进入停车场内的车辆，均服从中标单位车辆管理员指挥。

⑤凡装有易燃、易爆、剧毒品或有污染物品车辆或 2.5 吨以上货车、超高车辆，一律不准驶入馆区。

⑥驶入停车场的车辆均需减速，时速不超过 5 公里，无鸣笛现象发生（救护车、警车、救火车除外）。停车场内道路、停车库严禁练车。

⑦馆区及停车场内的所有车辆（含自行车、电动车、摩托车、三轮车、汽车等）均纳入中标单位管理范围，做到车证齐全，电子识别、票证放行。相关票、卡由业主负责制作、中标单位发放，外来车辆办理停车需遵循业主方相关规定。

⑧车辆管理人员礼貌待人、热情周到。

⑨车辆管理人员随时巡查车辆停放情况及车辆的车况，遇有门未锁、灯未关、漏油、漏水等现象发生时，10 分钟内通知车主。

⑩停车场内无货物堆积、道路阻塞现象。

⑪停车场内地面无水、无油、无污、无纸屑、无烟头等杂物。

⑫停车场道路平整无坑、无尖锐物、无金属钉状物。

⑬停车场内有明显禁烟标牌，且消防器材及设施均配备齐全，使用功能完好率 100%。

⑭辖区内交通事故年发生率不超过 2%，丢失事故发生率为 0%。

⑮地下停车场光线明亮，能见度高，自然距离 50 米以上。

⑯中标单位负责代业主收取停车相关费用，于次月 15 前上交业主，收费率 100%。代业主制订停车场相关管理制度、办理车辆停放的相关手续，如收费许可证等。

⑰负责停车场所有车辆安全（含车辆及车内物品），如有失窃、损伤等均由中标单位处理并赔偿。

（2）室外广场停车场

①划分为机动车（大车、小车）停车区、非机动车（电单车、单车）停车区；

②相关区域内每班不少于 1 名工作人员，节假日视情况增加。工作人员负责指挥车辆出入、停放及收费工作。

（3）管理员职责

①积极指引车辆安全驶入车位停车。检查并提示车主锁好车门窗，并详细记录车辆进出时间，车况及车牌号。

②做好对车辆的监护及车场的安全巡逻工作。



- ③按规定收取车辆管理费，并做好票款的交接、保管工作。
- ④提示司机严格遵守停车场的安全管理规定和使用规定。
- ⑤严格杜绝停车场内有明火作业的情况发生。
- ⑥认真检查停车场内的消防设施、器材，保持正常使用状态。
- ⑦对车场周围的施工情况进行管理，避免因施工影响到地下停车场的正常停车秩序。
- ⑧阻止未经许可或未办理停车位的机动车辆使用车库。
- ⑨阻止装有易燃、易爆、危险物品的车辆驶入停车场，发现问题应立即向值班领班或主管报告。
- ⑩阻止无关人员（包括非工作需要的员工）穿行车库、逗留。
- ⑪对停放一天以上的临时车辆要记录，并报告领班和主管。
- ⑫严格禁止在停车场内停放非机动车和存放货物。
- ⑬认真做好当班各种记录，并做好交接班工作。
- ⑭完成业主交办的其他工作任务。

4. 服务质量保障措施（违规处罚机制）

①中标单位必须贯彻执行党的方针、政策和国家的法律、法规，严格按照《广西壮族自治区保安服务管理条例》为业主提供安全保卫、车辆管理、秩序维护等相关服务。

②中标单位未履行合同约定，达不到招标文件所规定的服务质量和要求，每发现1次扣中标单位当月服务费1000-3000元；未尽到约定的安全保卫义务，造成严重后果的，业主有权无条件取消与中标单位的合同，终止服务事项，由此而造成业主损失的，将追究从业人员及中标单位法律责任，并视损失情况向中标单位索赔。

③项目经理及秩序安保主管应全面负责主持本项目的秩序安保工作，按照招标文件服务要求与标准为业主提供服务，如发现上班时间不在岗、人员管理不到位、日常训练不落实、发现情况不汇报等违规违纪行为，每发生1次扣中标单位当月服务费1000-2000元；一月内同类违规违纪行为达2次以上的，扣中标单位当月服务费2000-5000元，并撤换主管。

④安保班长当班期间应认真履行岗位职责，按照招标文件服务要求与标准为业主提供服务，如发现擅自离岗、不按规定时间路线巡逻、不对本班队员履行职责

情况进行检查、发现异常情况不汇报的等违规违纪行为，每发生 1 次扣中标单位当月服务费 1000 元，一月内同类违规违纪行为达 2 次以上的，扣中标单位当月服务费 1000-3000 元。

⑤安保员当班期间应认真履行岗位职责，按照招标文件服务要求与标准为业主提供服务，如发现擅离岗位、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，每发生 1 次扣中标单位当月服务费 1000 元，

⑥如发现安保员监守自盗的，移送公安机关处理，另扣中标单位当月服务费 5000 元，并依照法律程序向中标单位进行索赔。

⑦无故不完成业主交办的其他工作任务，每发生 1 次扣中标单位当月服务费 1000 元。

(四) 工程部（设施、设备的维修与管理）

负责广西科技馆管辖范围内所有系统设施设备的管理、维护（楼宇、房屋、水体、给排水、供电、空调、电梯、消防、照明、景观与亮化、污水处理、地下管网等相关设备的管理、维护、维修与保养），突发事件的应急处理。负责完成业主各类展览、活动、比赛等的布展、撤展等相应工作。每月提交维修记录交业主存档，完成业主交办的其他工作任务。

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，我公司可立即就近从周边项目调派工程技术人员赶到现场支援，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。

1. 技术人员上岗条件

(1) 工程部技术人员均须持《低压电工作业》证方可上岗，配电房人员须持《高压电工作业证》。所有设备维护技术人员均须有两年以上相关工作经验，能够对建筑、电气、暖通、电梯、消防、智能化、机电、给排水、污水处理、亮化照明、门窗、办公家具等设施设备进行日常维护、管理、操作及简单维修。

(2) 遵纪守法，品行端正，坚持四项基本原则，坚持党的领导，拥护祖国统一，拥护民族团结，有良好的职业道德和敬业精神，遵守业主方的各项规章制度，认真细致，吃苦耐劳，服从工作安排。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、行为者须立即调离科技馆工作岗位。



(3) 白班不得重复使用晚上 24 时以后的晚班值班人员。

2. 各岗位工作职责、要求及标准:

(1) 工程部主管

①具有大学本科学历,同时持有一级/高级技师维修电工职业资格证、《中华人民共和国特种设备操作证》(高压电工作业证)、(高级)电气工程师职称证、《中华人民共和国特种设备操作证》(高处安装、维护、拆除作业证)、红十字救护员证、(四级/中级)消防设施操作员证、安全培训合格证、全国物业管理企业经理证,为中共党员。

②全面负责馆内房屋设备维护管理的各项管理工作,负责制订年、季度、月、周维修、保养工作计划,按照工作计划落实各项工作。建立健全日常相关工作档案。是维修维护各项工作计划的组织执行者,应具有良好的思想作风,工作中以身作则,责任心强,技术上精益求精,管理好员工,及时解决员工和技术上的疑难问题,保质保量按时完成各项工作任务。

③设备维修保养计划的制定、执行及预算控制。每周召开部门例会,总结上周工作、布置本周任务。

④确保场馆及辖区系统设施设备的安全,对下属员工和所辖系统设施设备负有全面的管理责任。

⑤认真贯彻落实岗位责任制,督导下属员工严格执行业主的各种规章制度和相关操作规程,坚持长期对馆内设备进行安全检查、对设施设备进行维护保养制度。管辖区域“三干净”(设备干净、机房干净、工作场地干净)、“四不漏”(不漏电、不漏气、不漏水、不漏油)、“五良好”(使用性能良好、密封良好、润滑良好、紧固良好、调整良好)。

⑥协助、配合维保公司完成维修保养工作,无偿每月检修防雷设备设施,如除锈、补漆等及时整改。

⑦做好下属员工的管理工作,对展厅值班、设施、设备进行定期、不定期的巡查,将发现的问题,结合周计划的安排落实到员工的每日工作中去。

⑧负责管理部门员工排班等日常工作,对设备运行、维保等任务的完成进度和作业质量、服务态度进行监督检查。

⑨做好外判工作项目的配合协作。掌握科技动态,对设备不合理不完善的方面提出合理化建议。



⑩做好值班人员管理、设备的使用、维修、保养、大修、更新的记录，建立健全设备档案、日志，整理、收集、完善特种设备相关材料，确保特种设备年检合格。每月定期将资料汇总到物业办文科技馆后勤保障部检查。**通过VI系统对设施设备实施标准化品质管理，并对设施设备实施统一编号管理、定位管理及责任人管理提升管理成效。**

⑪受理、处理维修案件，不定期检查回访维保客户维修情况。

⑫根据馆方实际工作需要，针对员工的技术业务水平，定期开展员工业务培训、演习等工作。

⑬根据馆方实际工作需要，储备一批常用易损、易耗品零备件(设备件仓库)。

⑭熟悉广西科技馆各系统情况，遇到紧急、突发情况时立即判断并分派工作，并立即赶到现场做好应急工作及安排善后事项。**设立检查小组，定期对辖区范围内的安全和涉及资源浪费的情况进行大检查，并负责落实整改，把检查和整改的情况及时上报采购人。**

⑮节能降耗，掌握辖区内水电使用情况，每日检查、记录用水用电数据，准确及时申报用水、电计划数据。

⑯制订并严格执行各系统机房、值班室钥匙管理制度。

⑰每天记录工作日记，记录当天工作情况以及业主对工作的要求、通知和其他相关信息。

⑱协助和配合业主完成大型维修工作。

⑲完成业主交办的其他工作任务。

(2) 工程技术员

①熟悉所辖物业内电力设备包括输电线路、高低压配电柜、变压器、照明系统、各类电动机、各系统相关电气设备、暖通、消防、电梯系统以及避雷设备等的的基本情况、各供电电源开关、控制柜的位置和控制范围，并能正确操作；熟悉给排水、电、地下管网走向、管径、阀门、水电表、窖井、地漏位置、数量、容量、功能、作用等基本情况，并能正确操作；

②负责所辖物业内所有系统设施设备的技术资料、图纸资料、运行及维修记录等文档的搜集、整理、归档、备查；负责所辖物业内所有系统设施设备

③负责按操作规程和规章制度，保质保量按时的对物业辖区内所有系统设施设备(楼宇、房屋、水体、给排水、供电·空调·电梯·消防·照明·景观与亮化、



污水处理、地下管网等)实施实施管理、运行、巡视检查、保养和维修并做好完整记录后存档保管,对各种设备的检查、维护与保养必须规范化、科学化、日常化、制度化,各种设备必须分别有检查、维护与保养的书面记录;负责定时抄录水电设备能耗数据,杜绝“跑、冒、滴、漏”现象,做好节能降耗;负责做好责任范围内突发事件的应急处理。

④为确保科技馆的正常运行,供电、电梯、空调、强电、弱电等工种白班不少于9人上班,总配电房不得缺岗值守,负责完成业主各类展览、活动、比赛等相应工作,并根据业主要求提供相应工种技术服务。

⑤技术人员加强巡检,及时排除隐患、故障,当发生隐患、故障时,维修人员抵达的时间最长不应超过**8分钟**。一般性隐患、故障应在**20分钟内**解决,如不能解决隐患和故障及时汇报工程主管。**雨季及台风等恶劣天气过后加强巡查次数。**

⑥完成业主交办的其他工作任务。

(五) 保洁部 (保洁绿化服务)

1. 服务范围: 广西科技馆辖区内(46000m²)及所有设备、设施清洁卫生。

2. 保洁内容: 广西科技馆内外的环境的服务卫生、垃圾的收集、清运及化粪池、沟渠、水池清理等清洁保洁服务。

3. 清洁保洁服务人员主要岗位职责

(1) 按时上下班,不断提高服务意识,为观众、业主提供优质服务。

(2) 严格遵守馆方各种规章制度,每天严格按标准进行保洁作业,卫生间保洁时需设临时告示牌,发现问题保洁服务人员在5分钟内到达现场。

(3) 注意仪容仪表,统一着装、佩戴工牌,文明用语服务、热情大方、乐于助人、拾金不昧。

(4) 有疑惑和不清楚的事项及时报告主管或业主管理部门处理。

(5) 完成业主交办的其他工作任务。

4. 保洁服务标准

(1) 全馆卫生标准要求达到全国文明城市、国家4A级景区的卫生标准,而推行**①科技型清洁、②“零干扰”清洁、③温馨清洁、④环保清洁、⑤安全清洁**等科学化、规范化清洁管理。

(2) 各区域的垃圾桶要及时清理,垃圾箱外表干净,无异味。

(3) 保持清洁,无杂物、废物,无纸屑、烟头等废弃物,内容物不超过垃圾

箱（桶）容积的 2/3。

(4) 地面干净，无污渍、积水、杂物，设备、设施干净、无积尘，其他部位无积尘，无蜘蛛网。

(5) 厕所保持清洁，无污渍、无异味。

(6) 定期进行“四害”消杀、鼠疫清理工作，**在夏季多发期根据实际情况增加消杀频次。**

(7) 各展厅、影院、学术中心、青少年科学工作室、培训教室、停车区域、办公区域、公共区域等内部、设施（含展品展项）、桌椅等干净，无污渍、积水、杂物，桌椅及扶手干净、无积尘、**其他部位无积尘、无蜘蛛网。**

(8) 临时展览展具的清洁，**临时展厅展览结束后按业主要求及时对展厅进行清洁、维护、保养。**

(9) 窗面、窗台、窗框、窗沟、墙面、墙壁开关、器材表面天花板、玻璃、指示牌、标牌、监控、消防设施等保持清洁。

(10) 沉沙井、水沟、下水道每月巡查清理**3次**；化粪池容量达 2/3 即清理，保证畅通。**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。**

(11) 在清洁卫生过程使用到的扫把、垃圾桶、垃圾袋及垃圾清运车等保洁用品由中标单位购买，费用自理。（在清洁卫生及环境保持过程使用到的**大吸尘器 3 台、小吸尘器 2 台**，石材地面抛光、打磨机 1 台；**清洁服务手推车 8 辆**、扫把、垃圾桶、垃圾袋、除味用品、毛巾、清洁剂、刮刷、水管、除污用品、垃圾袋及垃圾清运车等所有保洁用品由中标单位购买，费用自理。）**清洁工具标准化规整，实现保洁服务标准化管理。**

(12) 所有保洁用品需达到爱国卫生先进单位等自治区相关环保要求。

5. 定期清洁作业

(1) 球幕影院、4D 影院：每周全面清洁、吸尘、消毒**2次**；

(2) 北面玻璃幕墙（立面）：每月清洁**1次**；

(3) 景观水池：每周清洗**1次**，使水池水清无青苔；要求保洁人员每日及时清理景观水池里的杂物，馆石每年保养**2次**。

(4) 培训部教室：每日至少清洁**2次**，清洁时间为 18:00—19:30；每年寒暑

假每日清洁为3次,清洁时间为6:00—8:00和12:00~1:30;18:00—19:30;
(寒暑假保洁误餐费在物业费中支出,标准8元/人次)。以上清洁要求视课程时间
及卫生情况可调整时间或增加次数。

(5) 常设展项展品及空调滤网、空调出风口、通风口:每周全面清洁、除尘
1次;展项展品**每月消杀2次**,寒、暑假期间**每月消杀3次**。

注:以上各项,如遇重要接待、活动,相应岗位、时间、内容须根据需要调配
到位,并积极完成其它临时性清洁服务工作。

6. 服务质量的监督及保障措施

(1) 中标单位有因保洁服务工作不到位造成业主被自治区、市、城区等相关
部门通报或合同期内中标单位发生一起重大工作失误、事故,有严重后果的,造成
业主或第三方损失的,业主有权追究赔偿。

(2) 中标单位有不按招标文件规定执行,违反广西科技馆规章制度,拒不落
实馆方工作通知和有下列行为的,每发现一次,业主有权扣除中标单位当月服务费
1000~3000元。由此造成严重后果一个月内发生2次以上的,扣除物业当月质保
金。

- ①未按招标文件要求投入足够人员造成缺岗;
- ②未按招标文件对人员进行体检,造成服务人员将传染性疾病带入馆方的;
- ③不按招标文件规定执行,有不从事人员按时发放工资、购买社会保险和支
付加班费等行为的;
- ④违反安全条例、安全操作规程,造成人员伤亡事故或科技馆财产重大损失的;
- ⑤携带违禁物品(武器、毒品、爆炸品、易燃品、强腐蚀性物品等)进馆的;
- ⑥在馆内进行违法乱纪行为、违反治安管理条例等行为的;
- ⑦因服务人员内部矛盾影响业主正常办公、开放秩序的。

(3) 主管有不按规定时间上下班,外出无指定临时负责人,不服从馆方管理,
对业主、观众投诉3个工作日内不上报、不处理,不落实业主交办任务,不检查督
促保洁质量等行为的,每发现一次扣除中标单位当月服务费1000~3000元。一个月
内发生3次以上的,业主有权扣除当月三分之一以上质保金。

(4) 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当月服务费
1000~3000元。一个月内发生8次以上或连续两个月每月发生6次以上的,业主有



权扣除当月质保金。

- ①室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工作时间不开对讲机，不落实值班制度，保洁人员呼叫响应不及时；
- ⑤不服从管理，与观众吵架、谩骂、侮辱观众，上班期间有穿拖鞋、不穿工作服、不带工作牌、迟到早退，脱岗、睡岗，工作散漫，粗心大意造成工作差错等行为的；
- ⑥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；
- ⑦未按要求上报卫生间、公共区域设施设备存在问题的，拾遗不报的；
- ⑧发现问题不及时处理、汇报，造成一定不良后果的；
- ⑨无特殊原因不完成业主交待的任务的。

（六）客服服务管理

1. 服务范围：贵宾室、会议室、报告厅、党员政治生活活动室、发票亭、检票处、服务中心、广播室等场所。

2. 工作内容：

（1）客服主管

具有大学专科及以上学历，负责客服部管理及各项工作，协调客服人员开展会议、检票、咨询、票务及公共卫生健康安全服务工作，处置客服部工作中遇到的问题。完成业主各类展览、活动、比赛等全程保洁工作。

（2）会议会务服务工作

①工作责任：负责贵宾室、会议室、党员政治生活活动室、学术报告厅等场所的会议服务工作，完成业主交办的其他工作任务。

②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。

③行为举止：举止文明、规范，站姿、坐姿自然端正，遇到迎面走来的客户时应主动避让；引导客户行进时，走在观众前方适当位置，需要转弯时，先伸手示意观众。



- ④服务态度热情周到,使用文明用语,讲普通话,回答问题准确、耐心,有问必答,不得与观众发生争执。
- ⑤以上各项服务须接受业主相关部门的监督和管理。
- ⑥会议室的卫生间需放置洗手液、纸巾方便参会人员使用。
- ⑦每次使用场地前工作人员都要提前搞好场地及设施设备的卫生,桌面、抽屉、卫生间、座椅、地面、门窗干净清洁,卫生间无异味。
- ⑧提前30分钟准备好各种用品,茶杯、茶叶、开水、纸巾等齐全;提前开好中央空调并调到人体感觉舒适的温度。
- ⑨做好会前的协调沟通工作,严格对照会务工作标准化流程检查会场布置、座次座牌、会标悬挂、音频测试、茶水摆放等会前准备工作,确保万无一失。
- ⑩会议开始前工作人员要站立会场入口两侧,有礼貌的迎接与会者;会议结束及时打开通道门,站立两侧礼貌相送。
- ⑪会后广泛征求会议主办单位意见、建议,全面持续提升服务品质。
- ⑫遵守保密制度,不外泄,不宣扬。
- ⑬定期对会议区开展安全检查,按规定对消防器材进行维护和更换,定期组织会务服务人员开展消防安全培训和应急演练,进一步增强会务服务人员的安全意识,提升抵御火灾、应对突发事件和自防自救的实战能力,筑牢会场消防安全“防火墙”。

(3) 检票工作内容、标准及职责

- ①遵守各项工作制度,严格检票程序,忠于职守,不玩忽职守,徇私舞弊。
- ②工作用品、物品摆放到位。
- ③检票站立服务。保持正确的站姿,端庄自然、亲切、稳重,面对游客文雅、自如、端正、稳重、自然亲切。
- ④服务使用礼貌用语,要来有迎语,去有送语,语言清晰准确,声音动听。要熟练使用礼貌用语十字(您好,谢谢,请,再见,对不起)。
- ⑤热情主动服务。客人到检票口时,要彬彬有礼,主动招呼,亲切问候,如:“您好,请问您几位?”等。
- ⑥核验证件时,要双手接过客人递过来的证件,验后双手将证件还送给客人,并说:谢谢合作。
- ⑦在接待重要客人时,全体检票员要站立并向客人致意问候。



⑧对客人提出的问询详细答复，做到百问不厌，用词贴切，简洁明了，口齿清楚。

⑨对待特殊人群（老人、残疾人等）要主动提供必要的帮助。

⑩积极组织游客有秩序的通过，避免混乱现象的发生。

⑪对客人的意见和建议汇总分析上报主管领导。

⑫检票时要认真、细致。做到票数与游客人数相符，不得漏检或私自放无票人员进入。**按照采购方要求，引导入馆观众进行网上门票预约，无法网上预约的观众按要求进行登记。**

⑬遵守业主方上下岗时间，不擅离职守。

⑭谢绝不文明参观，衣冠不整者谢绝入场。

⑮场馆内禁止吸烟。进馆参观请详细了解消防安全疏散路线图，听从场馆工作人员引导，保持场馆良好的参观秩序。

⑯遵守场馆内相关安全规定，配合场馆安保人员工作，消除安全隐患。

⑰禁止易燃易爆危险物品、宠物进入场馆。

⑱完成业主交办的其他工作任务。

(4) 咨询岗位工作内容、职责

①岗位设在服务中心内。

②熟悉馆预约制度、团体接待管理等制度。

③主要工作内容：负责接游客咨询、投诉电话，回答游客咨询问题，记录游客投诉以及根据相关政策法规和馆规章制度解释工作（电话和现场），协助电子身份证认证工作等。

④完成业主交办的其他工作任务。

(5) 广播员工作内容、职责

①负责开馆、闭馆、影院售票信息等日常广播。

②负责用广播播放寻人启事、寻物启事以及紧急情况广播。

③负责录制日常和紧急广播内容（内容需经馆方审核和批准）。

④完成业主交办的其他工作任务。

五、维保项目需求

（一）根据广西科技馆实际情况以下项目必须由中标人和专业的维保公司签



订维保合同，如中标人有相应维保资质能进行相关设备维保，必须提供相应的材料，并单独配备维保技术人员（不算入物业人员配置总数）：

1. 总配电房设备维保。
2. 消防系统维保。
3. 电梯（直梯和扶梯）维保。

4. 中央空调维保（包括整个中央空调系统：空调主机【离心机、螺杆机和辅助管道、设备等】、冷冻水系统【空调末端、风柜、冷冻水泵、补水箱和辅助管道、设备等】、冷却水系统【冷却水泵、冷却塔和辅助管道、设备等】）。

5. 四害消杀。

（二）以下项目必须由专业公司、机构按照规定完成：

1. 每个月对四害进行消杀（污水井、雨水井、化粪池、沟渠等进行灭鼠、灭蚊、灭蟑螂、灭苍蝇）。
2. 生活垃圾日常清运、处理。
3. 每半年对化粪池清理。
4. 立体机械式停车位年检。
5. 每年对驾驶员安全培训。
6. 电梯（直梯和扶梯）年检。
7. 防雷系统年检。
8. 每年对配电房设备预防性试验。
9. 室内空气质量检测（1年一次），并出具报告。



（三）维保公司签定，业主方参与维保服务内容谈判，签订维保公司必须经过业主同意，否则业主方有权要求中标方更换维保公司。

（四）维保公司在日常维保中，必须按照维保合同约定时间上门处理隐患和故障，按时保质保量完成维修任务。如一个季度内存在 2 次不按照合同约定时间解决隐患和故障，不按质按量完成维修任务，推诿扯皮，业主方有权要求中标方更换维保公司。

（五）所有维保项目维保公司必须保证维保设备的正常运行，维保公司按照国家、自治区、市相关规定进行维保，保证业主方正常使用设备。

（六）不属于维保合同约定的更换配件、维修内容的，必须按照最优解决方案报业主方，取得业主方同意，实施维修工作。维修内容和时限必须按照约定完成。



(七) 所有维保设备年检必须取得年检合格证明。保证业主方正常使用设备。

六、其他要求

(一) 中标单位负责管理学术报告厅、会议室、接待室、党员政治生活活动室，并保证学术报告厅、会议室、接待室、党员政治生活活动室设备设施的安全完好使用。中标单位按业主要求派专人管理，包括使用、资产、保洁等各项管理会议厅钥匙由会议专管员负责专门保管和使用，必须爱护并妥善保管室内各类设备、设施，室内多媒体、音响、灯光等设备由专业人员操作，非专业人员不得操作，根据业主要求做好会议接待服务工作。

(二) 每年根据国家、自治区有关法律法规，对电梯、防雷系统、供配电系统、绝缘工具、仪器仪表、室内环境空气等进行年检或检测，保证各系统的正常运行使用，费用由中标单位承担。

(三) 物业管理服务标准

1. 中标单位应树立“业主至上，服务第一”的思想，为业主创造一个安全、宁静、整洁、优雅的工作环境；

2. 中标单位应为业主提供礼貌、热情、周到的服务，最大限度地满足业主的服务要求；

3. 中标单位应主动、积极地加强与业主的联系，多途径、多渠道征询和听取意见，不断改进工作；

4. 中标单位应大力推行创优质服务、优质管理的活动，并达到一定目标，使业主对营运服务的满意率达到98%以上，并负责使管理的物业保值、增值；

5. 中标单位应加强保密教育，严格遵守保密规定，**组织服务人员签订保密协议，增强保密意识。**

6. 中标单位应积极为业主提供其他特殊项目的服务。

7. **设立安全检查小组，定期（每月和重大节日）或不定期对科学技术馆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招标单位。**

8. **积极配合辖区派出所、城管、消防等部门加强本项目周边治安巡防，排查和制止各种涉及本项目安全的安全隐患和事件。**



(四) 物业管理服务合同期限

本物业服务管理合同期限为2年。

(五) 投标报价包含以下所列项目费用及物业管理所发生的一切费用的总和。本项目采购预算价为1070万元(2年),在投标报价时不能超过采购预算,报价必须包括或符合以下条款:

1. 包括物业服务人员工资应不低于本地最低工资标准,要按合同约定的工资标准按时足额发放工资,并接受业主方的检查和监督。
2. 包括按国家规定为所有物业服务人员购买社会保险。
3. 包括日常办公费、劳保费、服装费(每人每年冬夏各2套)。
4. 包括物业服务人员全年加班费和福利费。
5. 包括维保项目费用(包括五、维保项目需求所需的全部费用)。
6. 包括工具器材、清洁易耗品、消杀药品、生活垃圾清运、绿化垃圾清运等费用。
7. 包括物业公司管理费用和合理利润。
8. 包括法定税费。

(六) 物业管理服务用房

业主向中标单位提供必要的办公用房一间,中标单位无权出租、买卖和抵押。业主不提供从业人员食宿条件。

(七) 不属中标单位承担费用的设备零部件需要更换的,须由中标单位提供具体方案,由业主核定、采购。

(八) 投标单位必须完全应答招标文件所提出的要求,否则视为废标。

(九) 现场踏勘要求

1. 本项目由投标人自愿前往统一踏勘。
2. 统一踏勘时间:2024年12月16日(09时30分);踏勘地点:广西科技馆;集合地点:广西科技馆。
3. 踏勘联系人及联系电话:杨扬,18978149214。
4. 法定代表人或委托代理人均须携身份证复印件,非法定代表人参加的须另携带法定代表人授权委托书原件前往踏勘。
5. 投标人承担自己踏勘现场发生的一切费用。



(十) 投标人根据招标文件和现场勘察情况编制管理计划方案及服务承诺书, 投标文件做出的管理计划方案及服务承诺书视为已完全理解招标文件和采购单位现场情况, 在投标报价中已包含所有采购人需要维护保养以及物业管理的服务项目。采购人不再另外支付中标人在投标前未考虑到的不可预见风险因素而导致的其他增加的费用。管理计划方案及服务承诺书作为评标依据。

(十一) 付款方式: 服务开始 10 个工作日内, 采购人向中标人支付一年合同款的 10% 作为预付款; 物业服务费按月支付 (每月经采购单位书面验收合格后, 向中标单位支付服务款, 优先用预付款抵扣)

七、服务保障措施(违规惩罚机制)

(一) 中标单位不按招标文件规定执行, 违反业主规章制度, 拒不落实业主工作通知。每发生一起, 扣除当月应支付物业服务费 1000-5000 元。由此造成严重后果或恶劣影响或一个月内发生 2 次以上的, 馆方可以无条件立即终止服务合同。

1. 随意更换项目主管未提前通报业主方并征求业主意见的
2. 未按招标文件要求投入足够人员造成缺员的
3. 发生缺员现象后未在 7 个工作日内补足的
4. 未按招标文件对人员进行政审、体检, 须持证上岗人员无证、持假证的
5. 违反安全条例、安全操作规程, 造成人员伤亡事故或业主财产重大损失的
6. 携带违禁物品(武器、毒品、爆炸品、易燃品、强腐蚀性物品等)进科技馆的
7. 在场馆内进行违法乱纪行为、违反治安管理条例行为的
8. 私自配置业主钥匙、改装业主锁具的

(二) 中标单位项目经理、主管不按招标文件规定执行, 不履行经理、主管职责, 违反业主规章制度的, 每发生一起扣除当月应支付物业服务费 1000-5000 元, 并责令中标公司严肃纪律、调整人员。1 月内发生 2 次、业主有权无条件终止服务合同。

1. 私自带无关人员进入业主非公共开放部位的
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. 对业主工作通知、投诉在 3 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. 白天班重复使用晚上 24 时以后的晚班值班人员的。
7. 不接受不配合督查人员查岗的
8. 主管以上领导手机不 24 小时开机的

(三) 中标单位从业人员如发生以下违规现象, 每发生一起, 扣除当月应支付物业服务费 1000-5000 元, 并责令中标公司严肃纪律、调整人员。中标单位整改不力, 连续 2 个月内此类现象发生 5 起以上的, 科技馆有权无条件终止服务合同。

1. 中标单位从业人员违反业主相关管理制度的。
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, 故意损坏科技馆财物的; 在科技馆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或管辖区设施设备脏乱差的; 对管理区域内展品、设施设备不检查不登记或记录中无数据的;
6. 持对讲机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. 对业主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. 发现问题不及时处理汇报, 造成不良后果的; 无特殊原因不完成业主交待的任务的;

八、中标人必须做出的响应

(一) 一律按夏装、冬装款式统一工作服装(服装款式风格须报经业主确认同意)。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。对此不作响应的均作无效标处理。

(二) 投标人须承诺, 履约过程中确保在岗人员人数符合上述要求, 一旦发生离职、缺员现象, 一个月内补齐, 否则记为违约 1 次, 每次扣罚投标人当月服务费

1000—5000元。超过一个月仍无法补足人员或半年内2次出现此类现象即构成严重违约，业主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、社保、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，其中公共服务秩序管理人员月工资总额（不含单位应缴纳的社会保险部分）应高于同行业平均工资、设备管理人员月工资总额（不含单位应缴纳的社会保险部分）应高于同行业平均工资，保洁员月工资总额（不含单位应缴纳的社会保险部分）不得低于同行业工资、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，业主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，中标公司必须在一个月内补齐人员，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。对此不作响应的均作无效标处理。

（三）中标公司必须按国家规定为本项目投入人员缴纳社会保险，以上各项费用均由中标公司承担，业主不再支付相关费用。对此不作响应的均作无效标处理。

（四）业主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，与业主无关（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。对此不作响应的均作无效标处理。

（五）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，业主有权无条件终止服务合同，造成业主或第三方损失的，业主有权追偿。对此不作响应的均作无效标处理。

（六）以上各项服务须接受业主相关部门的管理，本次招标所有服务岗位的所需人员，中标方可优先接管原相应岗位人员，调整与辞退主要技术岗位人员须经过业主的审核与批准。对此不作响应的均作无效标处理。

（七）投标人需具有在国内场馆相应的公共场所管理经验。

(八) 不接受联合体投标、不接受分公司形式投标及管理。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；对此不作响应的均作无效标处理。

(九) 投标单位要求于馆内长期备有一定数量的常用易损零配件（熔断丝、插座、插头、空气开关、漏电开关、电源插座、各种灯具、灯头、灯座、电池、水龙头、 $\phi 50$ （含）以下水管阀门和水管件、门窗五金件、挂锁、防锈漆、润滑油脂、常用胶水等），以满足一般性故障的抢修更换需求。

七、本项目采购预算：1070 万元/2 年。

八、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。

特此承诺！

投标人：广西印象物业服务有限责任公司

日期：2024 年 12 月 23 日



第二节 应招标文件要求“中标人必须做出的响应”承诺

根据招标文件要求，我公司必须对招标文件作出全面响应，现我公司承诺，若我司有幸受聘持续为广西壮族自治区科学技术馆提供物业服务，将做到以下条款：

一、我公司在本项目实施的工作服一律按夏装、冬装款式统一工作服装（服装款式风格须报经业主确认同意）。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。对此不作响应的均作无效标处理。

二、我公司在履约过程中保证在岗人员人数符合上述（采购项目采购需求）要求，一旦发生离职、缺员现象，一个月内补齐，否则记为违约1次，每次扣罚我公司当月服务费1000-5000元。超过一个月仍无法补足人员或半年内2次出现此类现象即构成严重违约，业主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、社保、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，其中公共服务秩序管理人员月工资总额（不含单位应缴纳的社会保险部分）应高于同行业平均工资、设备管理人员月工资总额（不含单位应缴纳的社会保险部分）应高于同行业平均工资，保洁员月工资总额（不含单位应缴纳的社会保险部分）不得低于同行业工资、其它按国家规定执行；法定节假日、双休天及其他超出上班时间的加班，我公司严格按国家规定支付加班费，如有员工反映加班没有加班费，经核实确认的，业主有权从每月向我公司支付的服务费中扣下相应的费用。加班顶班人员工资由我公司承担，在当月工资中兑现，不得拖欠。服务人员有缺员时，我公司必须在一个月内补齐人员，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。对此不作响应的均作无效标处理。

三、我公司完全按国家规定为本项目投入人员缴纳社会保险，以上各项费用均由我公司承担，业主不再支付相关需要费用。对此不作响应的均作无效标处理。

四、业主与服务人员不发生任何劳动和雇佣关系，服务人员由我公司自行管理，并遵守国家相关劳动法律法规，涉及劳务纠纷和劳动事故全部由我公司承担责任。我公司和服务人员应遵守安全操作规程制度，若发生人身伤害、伤亡等事故，由我公司自负，与业主无关。我公司承诺，对所有人员均投保社会保险和意外伤害险。对此不作响应的均作无效标处理。

五、我公司完全响应本招标文件的“服务保障措施(违规惩罚机制)”内容。合同期内因我公司不按规定、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，业主有权无条件终止服务合同，造成业主或第三方损失的，业主有权追偿。对此不作响应的均作无效标处理。

六、以上各项服务须接受业主相关部门的管理，本次招标所有服务岗位的所需人员，我公司可优先接管原相应岗位人员，调整与辞退主要技术岗位人员须经过业主的审核与批准。对此不作响应的均作无效标处理。

七、我公司具有在国内场馆相应的公共场所管理经验，相关证明材料详见商务文件部分“类似案例成功的业绩”。

八、我公司不是联合体投标，不存在分公司形式投标及管理行为。我公司中标后保证不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；对此不作响应的均作无效标处理。

九、我公司将于馆内长期备有一定数量的常用易损零配件(熔断丝、插座、插头、空气开关、漏电开关、电源插座、各种灯具、灯头、灯座、电池、水龙头、 ϕ 50(含)以下水管阀门和水管件、门窗五金件、挂锁、防锈漆、润滑油脂、常用胶水等)，以满足一般性故障的抢修更换需求。

特此承诺!

投标人：广西印象物业服务有限责任公司

日期：2024年12月23日



第三节 关于“人员持证”满足采购需求的承诺书

根据招标文件要求，我公司拟派驻人员持证情况作出全面响应，现我公司承诺，若我司有幸受聘持续为广西壮族自治区科学技术馆提供物业服务，将做到以下条款：

1、保证我公司拟派驻工程人员全部持有《低压电工作业证》，其中配电房人员持有《高压电工作业证》；工程主管还持有：T类及A类《中华人民共和国特种设备安全管理和作业人员》上岗证；秩序部安保主管具有消防设施操作员国家职业技能等级证书；广播员持普通话二级甲等及以上证书；监控室人员持《消防设施操作员证》或《建（构）筑消防员证》。以上所有证件保证在有效期内，超过有效期视为无效证件。投标文件中已提供以上人员身份证、有效证书复印件。

2、保证升降车库管理员经过专业的培训，持证上岗。

3、保证秩序安保部人员全部持有保安员证。安保人员结构中复退军人、受过相关专业教育的人员应占有一定比例，安保人员全部持有相关部门核发的保安员证（相关手续由我公司负责办理）。

4、拟派驻本项目服务人员上岗时提供全员健康证。

5、确保从业人员无刑事犯罪记录，保证人员政审合格证明提交业主备案。

特此承诺。

承诺人：广西印象物业服务有限责任公司

日期：2024年12月23日



第四节 关于“为人员投保社会保险和意外伤害险”的承诺

为了切实维护员工的合法权益，确保社会和企业稳定，根据各级政府和相关政府主管部门、采购方的要求，结合我司承接本项目的实际情况，特作如下承诺：

1、我公司将按照《劳动合同法》的规定与员工签订劳动合同，并依据南宁有关最低工资标准的规定要求、缴纳各种社会保险的规定要求以及本项目物业服务采购招标文件要求对每位从业人员交各种社会保险、意外伤害险及支付工资。以上各项费用均由我公司承担，业主不再支付相关需要费用。

2、**业主与服务人员不发生任何劳动和雇佣关系，服务人员由我公司自行管理，并遵守国家相关劳动法律法规，涉及劳务纠纷和劳动事故全部由我公司承担责任。我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，由我公司自负，与业主无关。**

3、我公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，我公司愿意接受采购方的处罚；

4、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，我公司愿意承担由此造成的一切不良后果；

5、我公司投入人员各项素质符合行业要求，身体健康，没有传染病及精神病等不能控制自己行为能力的疾病病史，体魄端正，具有与工作岗位相关的知识、技能。

特此承诺。

承诺人：广西印象物业服务有限责任公司

日期：2024年12月23日





第五节 管理服务标准承诺

若我司有幸受聘持续为本项目提供物业服务，在此我司承诺，

一、我公司负责管理学术报告厅、会议室、接待室、党员政治生活活动室，并保证学术报告厅、会议室、接待室、党员政治生活活动室设备设施的安全完好使用。按业主要求派专人管理，包括使用、资产、保洁等各项管理会议厅钥匙由会议专管员负责专门保管和使用，必须爱护并妥善保管室内各类设备、设施，室内多媒体、音响、灯光等设备由专业人员操作，非专业人员不得操作，根据业主要求做好会议接待服务工作。

二、每年根据国家、自治区有关法律法规，对电梯、防雷系统、供配电系统、绝缘工具、仪器仪表、室内环境空气等进行年检或检测，保证各系统的正常运行使用，费用由我公司承担。

三、物业管理服务标准

1、我公司将树立“业主至上，服务第一”的思想，为业主创造一个安全、宁静、整洁、优雅的工作环境；

2、为业主提供礼貌、热情、周到的服务，最大限度地满足业主的服务要求；

3、主动、积极地加强与业主的联系，多途径、多渠道征询和听取意见，不断改进工作；

4、大力推行创优质服务、优质管理的活动，并达到一定目标，使业主对营运服务的满意率达到98%以上，并负责使管理的物业保值、增值；

5、加强保密教育，严格遵守保密规定；

6、积极为业主提供其他特殊项目的服务。

特此承诺！

投标人：广西印象物业服务有限责任公司

日期：2024年12月23日





第六节 服务质量总体目标承诺

“业主至上、服务第一”是我司的工作宗旨，践行“业主需要什么，印象服务什么”，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。

若我司有幸受聘持续为广西壮族自治区科学技术馆提供物业管理服务，我们将充分利用我司管辖有多个优秀类似项目的多年丰富管理经验、创优经验和团队支援力量，力求精益求精，持续提升服务质量，以优异的成绩回报广西壮族自治区科学技术馆的全体领导干部及游客，并在此作以下承诺：

一、我司承诺：若我司有幸受聘持续为本项目提供物业管理服务，物业服务量将按《全国城市物业管理示范小区、大厦考评标准》中区优标准执行，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率达到98%以上；

三、我司承诺：持续实施ISO9001以及ISO14001双质量管理体系，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，若我司有幸受聘持续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、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、排放油烟、噪音等符合国家环保标准，外端无污染。
- 8、按照当地政府相关要求，做到垃圾分类处理。



二、安保服务工作现场效果承诺

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。



三、设施设备维修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》中关于共用设施设备管理的评定标准：

1、负责日常发生的水电、门窗、办公桌椅等小型修理工作，并对维修项目、配件等逐笔登记。

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、熟悉水、电、五金、电器等维修基本操作技能，熟悉高、低压配电设施、发电机、电梯等的操作。

5、每日开展管辖范围内的消防、配电、发电、水泵、电梯、水电、门窗、电器等设备和设施的巡查，做好巡查记录，发现有故障或损坏的设备和设施须及时维修，并做好维修记录。

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。

9、每天全面巡查管辖范围内的展馆和室外庭院，确保工作达标。

四、会务服务工作现场效果承诺

承诺按政务会议服务标准，以专业、高效、细致的服务，确保每一次会议服务均能达到最佳效果：

1、根据会议的类型、规模及客户需求，对会议场地进行精心布置。包括但不限于座椅摆放整齐、灯光音响调试适宜、舞台背景设计合理、指示标识清晰明确等。我们将确保场地布置既符合会议氛围，又便于参会者交流互动，为会议的成功举办奠定坚实基础。

2、在会议前，对所有会议设备进行全面检查与维护，包括但不限于投影仪、音响系统、视频会议设备、计时器等。确保会议期间设备运行稳定，无故障发生，为会议的顺利进行提供强有力的技术支持。

3、会议前将准确、完整地准备会议所需的所有资料，包括但不限于会议议程、参会人员名单、会议材料、纪念品等。确保参会者能够方便地获取所需信息，提升会议效率与质量。

4、秉持“以客户为中心”的服务理念，提供热情、专业、耐心的服务。无论是对参会者的接待、咨询解答，还是对会议细节的把握，我们都将做到细致入微，确保每位参会者都能感受到我们的用心与专业。

5、严格按照会议议程安排时间，确保会议各个环节准时开始、准时结束。

6、在会议筹备与执行过程中，保持与主办方、参会者及相关部门的良好沟通，及时解决会议中出现的各种问题。

7、制定完善的应急预案，并配备专业的应急处理团队，为应对会议期间可能出现的突发情况，确保会议不受影响或影响最小化。

8、会议结束后，主动收集参会者及主办方的反馈意见，对会议服务进行全面评估。通过总结经验教训，不断改进服务质量，为未来的会务服务提供更加完善的解决方案。



五、客服服务工作现场效果承诺

承诺以专业、高效、细致的服务，向客户提供贴心周全的服务体验：

- 1、在接到客户咨询或投诉时，将立即给予响应。
- 2、利用专业的知识和丰富的经验，迅速判断问题性质，制定解决方案，并在最短时间内为客户解决问题。
- 3、以最友好的态度对待每一位客户，以耐心、细致、热情的服务，为客户排忧解难。
- 4、严格遵守信息保密原则，确保客户个人信息及咨询内容不被泄露。
- 5、每一位客服人员都将具备扎实的专业知识，能够准确、全面地解答客户咨询。
- 6、注重沟通表达的准确性和清晰度。
- 7、建立完善的客户反馈机制。
- 8、在问题解决后，我们将继续关注客户的后续需求，确保客户能够持续获得我们的关注和支持。
- 9、建立客户档案，定期回访客户，了解客户使用情况，为客户提供更加贴心的服务。





第七节 服务人员配置承诺

若我司有幸受聘持续为本项目提供物业服务，我司将根据本项目招标采购文件要求，承诺做到：

服务中心人员编制在本着服务到位、人员精干、工作高效、一专多能的原则来制定，讲究分工同时注重协作。在人员配置上，按地域管理原则，合理分配，在项目内充分利用人力资源共享优势，对服务中心的各岗位人员进行综合调度，做到人尽其才，本次采购服务范围，人员配置总计 110 人，服务期间如有人员离职、缺岗等人员减少，我司将在一个月内补充到位，全年流动性不超过 30%，以保证人员的数量和稳定性。各岗位设置及具体配备如下：

岗位人员配置

序号	部门	岗位	人数/人	主要岗位职责和要求	上班时间
1	行政人员	项目经理	1	全面负责物业管理各项工作，做好各部门工作统筹协调和推进，检查各项工作推进和落实情况，并负责与科技馆相关部门进行日常工作联系。	8:00-12:00 15:00-18:30 (经理和副经理不能同时休息, 2个文员不能同时休息)
2		副经理	1	负责协助经理完成各项工作，根据分工监督所分管部门工作人员工作情况，并负责与科技馆相关部门进行日常工作联系，具体落实业主交代工作任务。经理休息期间代理经理职责处理物业各项工作。	
3		文员	2	负责物业公司文字材料和行政工作，负责业主各项迎检材料准备工作。	
4					
5	秩序安保部	秩序部安保主管	1	负责秩序部管理、协调岗位、车辆管理等，处理馆内突发事件，做好游客解释、纠纷调节、劝导等工作，协调秩序部员工完成业主各类展览、活动、比赛等全程安保工作。	8:30-12:00 14:00-18:30
6		秩序部安保班长	3	负责管理本班人员，协调各岗位工作、顶岗、巡逻、监督各岗位人员工作，处理本班时间段各项突发事件。主管休息期间代理主管职责，处理秩序部工作。	全天 3 班，24 小时值班



序号	部门	岗位	人数/人	主要岗位职责和要求	上班时间
7		安检员	6	<p>1. 安检机值班员 1 人: 负责通过 X 光射线仪检查观众随身箱包物品的, 对疑是违禁物品, 进行排查、询问、处置等;</p> <p>2. 主入口形象岗 2 人: 负责维持主入口、序厅、安检口、检票口、服务中心、影院检等秩序, 在进场高峰期需兼顾预约信息核查及安检引导工作, 第一时间处置以上区域发生的突发事件;</p> <p>3. 安检引导员 1 人: 负责用手持探测器对游客进行安全检查, 对存在安全隐患的情况, 进行处置。</p> <p>4. 预约信息核查员 2 人: 负责向游客解释预约规则和核查游客预约信息, 劝离未预约游客, 维持游客排队秩序等。</p>	9:00-17:00 周一休息, 国家法定节假日除外。
8		办公楼培训部入口	5	负责对进出人员进行身份识别, 对非工作人员和培训学员劝离。对来馆办事、拜访、志愿者等人员需联系到相关人员进行确认, 登记放行, 对出入馆物品进行排查、严格按照物品放行清单放行物品。	7:30-22:30, 办公楼、培训部入口每班 1 人, 共两班, 其中 7:30-18:30 为形象岗
9		停车场出入口 (3 个)	11	负责车辆排队秩序维护、车辆出入引导、放行、收费、交接所收现金、报表汇总等均在值班记录表中记录并交接双方签字确认等工作。	全天 3 班, 24 小时值班, 广场入口、出口及馆西侧出入口, 每班 1 人
10		消防监控员	7	全面负责全馆消防控制室、监控中心的工作, 保持高度警惕, 密切注视单位范围布控点的情况, 发现问题即刻汇报, 并到现场处置;	全天 3 班, 24 小时值班, 每班 2 人
11		地下车库车辆管理员	7	负责巡查立体车库情况, 如发现安全隐患及时处理并报维保公司处理。引导车辆安全、有序行驶和停放。巡查车辆停放情况及车辆的车况, 遇有门未锁、灯未关、漏油、漏水等现象发生时, 10 分钟内通知车主。	全天 3 班 24 小时值守。(岗位设在地下停车场东西两侧)



序号	部门	岗位	人数/人	主要岗位职责和要求	上班时间
12		广场安保员	7	负责发票亭、广场安保,广场观众秩序维护、广场停车引导、提醒司机安全驾驶等,提醒广场观众注意来往车辆,发现广场车辆未关门、关窗等情况,及时联系车主关门、关窗等。在各类展览、活动、比赛时完成主管交办工作任务。	全天3班,24小时值班及巡逻,每班2人
13		巡逻安保员	7	负责主楼、周边、地下停车场定时与不定时巡逻,每2小时不少于1次,巡逻记录登记造册。	全天3班,24小时值班及巡逻,每班2人
14		非机动车出入口安保员	1	负责引导非机动车整齐、有序停放、收费、巡查电动车是否存在安全隐患等。	9:15—17:15
15		扶梯安全值守员	3	负责劝阻游客错误乘梯行为,宣传安全乘梯知识,发生意外情况及时停梯、施教等。	9:00—17:00,周一休息,国家法定节假日除外
16	工程部	工程主管	1	全面负责馆内用电安全管理、馆管辖范围设备维护保养、维修、管理,配电房、线路、照明等维护。协助业主对接设备维保公司等工作,确保设备、线路、照明等正常运行,统筹管理工程技术人员,完成业主各类展览、活动、比赛等全程的用电和用电安全管理工作。	8:30—12:00 14:00—18:30
17		工程班长	1	主管休息期间代理主管职责,负责安全用电管理、安排工程部工作,处理工程部紧急工作,完成日常维修,确保设备、线路、照明等正常运行,协助业主完成各项工作。	9:00—17:00 (主管和班长不能同一天休息)
18		电梯、车库技术员	2	负责电梯(13台电梯:7台直梯、6台扶梯)和机械车位巡查、维护保养等,简单维修处理,协助维保公司完成电梯、车位故障维修。在各类展览、活动、比赛时完成主管交办工作任务。	9:00—17:00
19		空调系统技术员	2	负责中央空调系统(冷却塔、主机房、风柜、末端等)和楼顶多联机开关、巡查、维护保养等,简单处理维修,协助维保公司完成故障维修。在各类展览、活动、比赛时完成主管交办工作任务。	7:30—12:00 15:00—18:30

序号	部门	岗位	人数/人	主要岗位职责和要求	上班时间
20		给排水技术员	1	负责生活水泵房、消防水泵房、消防稳压水泵房、排水泵开关、巡查、维护保养等，简单处理维修，协助维保公司完成故障维修。在各类展览、活动、比赛时完成主管交办工作任务。	9:00-17:00
21		强电技术员	2	负责全馆强电配电间、配电箱、线路、照明、插座等巡查、维修、维护。发现故障及时处理，日常维修工作。在各类展览、活动、比赛时完成主管交办工作任务。	7:30-12:00 15:00-18:30
22		总配电房	4	24小时值班，每班1人，负责实时监控总配电房情况，抄录配电设备数据，处置配电房发生紧急情况。协助维保公司完成故障维修。持《高压电工作业》证。	全天3班，24小时值班，每班1人
23		弱电技术员	1	负责全馆弱电配电间巡查、维护，处理网络和电话故障，负责馆内各部门电脑维修。	7:30-12:00 15:00-18:30
24	保洁部	保洁主管	1	负责安排管理保洁服务事务，负责日常保洁服务人员的管理和保洁服务质量的检查，确保全馆卫生标准要求达到全国文明单位、国家4A级景区的卫生标准。处理保洁中遇到的问题，协调保洁服务人员工作。完成业主各类展览、活动、比赛等全程保洁工作。	8:30-12:00 14:00-18:30
25		保洁班长	1	负责监督管理保洁人员日常清扫情况，对存在清扫不及时、不干净等情况及时处理，非上班时间临时清扫工作，协助主管完成各项工作。	9:00-17:00 (主管和班长不能同一天休息)
26		展厅保洁员	10	负责展厅保洁卫生、垃圾收集等工作，巡查展厅卫生，随时清扫出现的垃圾。闭馆后负责全面清扫和拖洗。在各类展览、活动、比赛时完成主管交办工作任务。	9:30-17:30



序号	部门	岗位	人数/人	主要岗位职责和要求	上班时间
27		培训教室、科学工作室保洁员及其他办公区域	4	负责培训和项目科教室日常卫生保洁、收集垃圾等工作,以及临时性清扫工作。在各类展览、活动、比赛时完成主管交办工作任务。	7: 30-12: 00 15: 00-18: 30
28		报告厅会议室贵宾室保洁员	1	负责会议、活动前后会场保洁工作、垃圾收集等工作。在各类展览、活动、比赛时完成主管交办工作任务。	7: 30-12: 00 15: 00-18: 30
29		地下车库保洁员	1	负责地下车库卫生清扫(清扫中注意来往车辆,确保自身安全)、垃圾收集等工作。在各类展览、活动、比赛时完成主管交办工作任务。	9: 00-17: 00
30		室外广场、非机动车棚保洁员	1	负责广场、车棚保洁卫生、垃圾收集等工作,巡查广场卫生,随时清扫出现的垃圾。在各类展览、活动、比赛时完成主管交办工作任务。	9: 00-17: 00
31		高科技影院保洁员	1	负责影院部管辖范围的卫生保洁工作、放映前厅保洁、垃圾收集等工作。	9: 00-17: 00
32		客服部	客服主管	1	负责客服部管理及各项工作,协调客服人员开展会议、检票、咨询、票务及公共卫生健康安全服务工作,处置客服部工作中遇到的问题。完成业主各类展览、活动、比赛等全程保洁工作。
33	会议服务人员		4	负责协助学术部完成会议室会议前中后服务工作(会前布置、会中服务、会后整理等工作),完成主管交办其他工作。	7: 30-12: 00 15: 00-18: 30 (如遇中午开会也需完成会议服务工作)
34	票务员、检票员		5	负责发票亭、检票口工作、解答游客咨询问题、门票预约领取方法、引导游客入场、电子身份证认证等工作。完成主管交办其他工作。	9: 00-17: 00, 周一休息, 国家法定节假日除外
35	广播员		1	负责全馆广播工作,完成主管交办其他工作。	9: 00-17: 00, 周一休息, 国家法定节假日除外

序号	部门	岗位	人数/人	主要岗位职责和要求	上班时间
36		服务中心 咨询和公共卫 生健康安全管 理	3	岗位设置在服务中心:负责接游客咨询、投诉电话,回答游客咨询问题,记录游客投诉以及根据相关政策法规和馆规章制度解释工作(电话和现场),协助电子身份证认证工作等;游客突发疾病和意外伤害紧急处置,健康卫生安全宣传:每日巡查展厅、母婴室、直饮水机卫生状况;核查药品种类是否齐全和是否在保质期内;定期参加急救技能培训,获取岗位所需相应资质。	9:00-17:00,周一休息,国家法定节假日除外
总计			110		上班时间根据馆方活动情况,会有变动。

特此承诺!





第八节 响应时限承诺

若我司有幸受聘持续为本项目提供物业服务，在此我司承诺：

- 1、凡是已办好的事情，应当天向客户回复，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、至于在服务工作时出现的各种影响工作进度的问题，经办部门（人）必须主动与客户取得联系，协商解决。
- 5、按时交接班，接班人员必须提前十分钟到岗做好交接班准备。
- 6、上岗前，集合本班保安员，检查仪表仪容，服装是否整洁，是否佩带工作牌等，列队进行交接班，讲明工作重点，安排工作位置并说明注意事项。每隔 15 分钟对各岗位保安执勤情况进行一次检查，发现问题，立即进行纠正，并要求限期改正。
- 7、按照规定的巡更路线实行 24 小时巡更，并认真填写巡更记录。发现异常情况应妥善处置并及时上报。
- 8、处理问题响应时间：
 - (1) 检查中发现各种安全和事故隐患，应及时向业主报告，遇有紧急情况时应 3 分钟内到达现场，向业主主管部门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。
 - (2) 巡查车辆停放情况及车辆的车况，遇有门未锁、灯未关、漏油、漏水等现象发生时，10 分钟内通知车主。
 - (3) 当设施设备发生隐患、故障时，工程技术人员抵达的时间最长不应超过 10 分钟。一般性隐患、故障应在 30 分钟内解决，如不能解决隐患和故障及时汇报工程主管。
- (2) 发现卫生保洁问题，保洁服务人员在 5 分钟内到达现场。

特此承诺！

第九节 关于人员培训承诺

若我司有幸受聘持续为本项目提供物业服务，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	授课方式	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	现场考核	提高服务质量水平,提高各类人员的综合素质
2	ISO9001-2000 国际质量体系	内部师资	全体人员	集中授课	考试	掌握 ISO9001-2000 标准的基本要求,为 ISO9001-2000 的推行和认证工作做必要的准备。
3	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管理知识
4	停车场管理	内部师资	操作人员	分别授课	现场考核	掌握停车场的管理方法和要点
5	秩序维护、消防、交通、车辆、安全监控系统合成演练	外聘	物业全体员工	现场实际模拟演练	现场考核	掌握应急事件的临场处理能力。
6	《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
7	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
8	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



序号	培训内容	授课方式	参加人员	培训方式	考核方式	培训目标
9	怎样做好上门服务工作	内部师资	全体人员	集中授课	考试	掌握服务技巧、提高服务质量
10	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
11	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
12	上访、维稳、治安等应急预案培训及应急演练	外聘结合内部培训	保安人员	集中授课	考核	明白职责，清楚程序，配合有效
13	清洁保洁设施设备操作技能培训	内部培训	保洁全体人员	集中授课	考核	掌握技巧，了解基本知识
14	清洁应急预案培训	内部培训	保洁全体人员	集中授课	考核	掌握技巧，了解应急程 配合有效

注：以上计划将根据实际工作的开展进行部分调整

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，执行采购人相关决议和决定，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

若我司有幸受聘持续为本项目提供物业服务，我司将根据本项目物业服务采购招标文件要求，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，工作积极主动，服务热情周到，待人待物谈吐和气，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

若我司有幸受聘持续为本项目提供物业服务，我司将根据本项目物业服务采购招标文件要求，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

若我司有幸受聘持续为本项目提供物业服务，我司将根据本项目物业服务采购招标文件要求，承诺做到：

不让来办事的干部职工/观众在我这里受冷落；

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影响；

不让干部职工/观众的利益因我受到侵害。

特此承诺！

第十五节 物业服务公开承诺



若我司有幸受聘持续为本项目提供物业服务，我司将根据本项目物业服务采购招标文件要求，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/观众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

若我司有幸受聘持续为本项目提供物业服务，我司将根据本项目物业服务采购招标文件要求，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：0771-5892088。物业管理工作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

为保证广西壮族自治区科学技术馆各项物业服务工作顺利进行，采购方向我公司提供必要的办公用房，我司承诺所调配的物业管理办公用房不分割、不转让，不出租、买卖和抵押，如有违反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

若我司有幸受聘持续为本项目提供物业服务，我司将严格按照招标文件要求，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 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！

第二十章 安保服务承诺

若我司有幸受聘持续为本项目提供物业服务，在此我司承诺：

1、严格执行《广西壮族自治区保安服务管理条例》（广西壮族自治区十届人大常委会公告第66号），并严格按照该《条例》为广西科技馆提供安全保卫、车辆管理、秩序维护等相关服务。

2、安全保卫服务队伍必须由经过专业训练的专业人员组成。

3、根据业主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。

4、负责对业主所属馆舍及场地、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，应及时向业主报告，遇有紧急情况时应3分钟内到达现场，向业主主管部门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。对进出馆方的车辆进行管理和疏导，确保道路畅通，车辆停放有序，必要时根据业主要求对出入车辆、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。

5、主管人员遇请假、外出公干需离开时，必须指定负责人衔接工作并通知业主主管部门。

6、按时交接班，接班人员必须提前十分钟到岗做好交接班准备，交接班必须列队，行进中应做到步伐整齐、规范。

7、每周召开一次全体人员安全工作会议；每月组织一次队列操练；每季组织一次突发事件应急演练；每季组织二次突发事件应急演练；每年组织2次服务礼仪培训与考核，通过塑造员工行为，提高服务意识，从细节入手，带给客户“春风化雨”般的服务，想方设法让每一位客户满意。

8、对所录用从业人员档案管理应规范，手续齐全，并进行严格政审，确保从业人员无刑事犯罪记录，人员政审合格证明需提交业主备案。采取切实有效的措施维护队伍稳定，确保服务质量不因人员变动而受任何影响。

9、物业服务从业人员必须五官端正，身体健康，有沟通能力，能吃苦耐劳，责任心强。安保人员结构中复退军人、受过相关专业教育的人员应占有一定比例，安保人员须全部持有相关部门核发的保安员证。

10、馆内临时举办短期大型活动时，我司无条件按需增加安保力量而不另外增加费用。

特此承诺！

第二十一节 卫生保洁服务承诺

若我司有幸受聘持续为本项目提供物业服务，在此我司承诺：

- 1、制定好保洁质量考核办法、工作细则和奖罚措施，并严格执行。
- 2、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。
- 3、按本项目物业服务招标采购文件服务需求的保洁范围和-content质量要求，保质保量完成保洁任务，并达到规定的服务标准。
 - (1) 全馆卫生标准要求达到全国文明单位、国家4A级景区的卫生标准。
 - (2) 各区域的垃圾桶要及时清理，垃圾箱外表干净，无异味。
 - (3) 保持清洁，无杂物、废物，无纸屑、烟头等废弃物。
 - (4) 地面干净，无污渍、积水、杂物，设备、设施干净、无积尘，其他部位无积尘，无蜘蛛网。
 - (5) 厕所保持清洁，无污渍、无异味。
 - (6) 定期进行“四害”消杀、鼠疫清理工作。
 - (7) 各展厅、影院、学术中心、青少年科学工作室、培训教室、停车区域、办公区域、公共区域等内部、设施（含展品展项）、桌椅等干净，无污渍、积水、杂物，桌椅及扶手干净、无积尘、其他部位无积尘，无蜘蛛网。
 - (8) 临时展览展具的清洁。临时展厅展览完毕后按业主要求及时对展厅进行清洁、维护、保养。
 - (9) 窗面、窗台、窗框、窗沟、墙面、墙壁开关、器材表面天花板、玻璃、指示牌、标牌、监控、消防设施等保持清洁。
 - (10) 沉沙井、水沟、下水道每月巡查清理2次；化粪池容量达2/3即清理，保证畅通。
 - (11) 按需配足清洁卫生过程使用到的扫把、垃圾桶、垃圾簍及垃圾清运车等保洁用品（在清洁卫生及环境保持过程使用到的大吸尘器3台，小吸尘器2台，石材地面抛光、打磨机1台；清洁服务手推车8辆、扫把、垃圾桶、垃圾簍、除味用品、毛巾、清洁剂、刮刷、水管、除污用品、垃圾袋及垃圾清运车等所有保洁用品。）
 - (12) 所有保洁用品需达到爱国卫生先进单位等自治区相关环保要求。

特此承诺！

第二十二节 设施设备维修维护服务承诺

若我司有幸受聘持续为本项目提供物业服务，在此我司承诺：

1、严格做好广西科技馆管辖范围内所有系统设施设备的管理、维护（楼宇、房屋、水体、给排水、供电、空调、电梯、消防、照明、景观与亮化、污水处理、地下管网等相关设备的管理、维护、维修与保养），突发事件的应急处理。

2、按质按量完成广西科技馆举办的各类展览、活动、比赛等的布展、撤展等相应工作。

3、每月提交维修记录交业主存档，完成业主交办的其他工作任务。

4、工程部技术人员均须持《低压电工作业》证方可上岗，配电房人员须持《高压电工作业证》。所有设备维护技术人员均须有两年以上相关工作经验，能够对建筑、电气、暖通、电梯、消防、智能化、机电、给排水、污水处理、亮化照明、门窗、办公家具等设施设备进行日常维护、管理、操作及简单维修。

5、工程部技术人员均能遵纪守法，品行端正，坚持四项基本原则，坚持党的领导，拥护祖国统一，拥护民族团结，有良好的职业道德和敬业精神，遵守采购方的各项规章制度，认真细致，吃苦耐劳，服从工作安排。上岗前须经公安机关政审合格，工作期间经查有违法犯罪前科，行为者须立即调离科技馆工作岗位。

6、在人员工作安排上严格白班不得重复使用晚上24时以后的晚班值班人员。

特此承诺！

第二十三章 客服服务承诺

若我司有幸受聘持续为本项目提供物业服务，在此我司承诺：

一、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。

二、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，积极做好各项保障工作。

1、会议会务服务工作

(1) 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。

(2) 行为举止：举止文明、规范，站姿、坐姿自然端正，遇到迎面走来的客户时应主动避让；引导客户行进时，走在观众前方适当位置，需要转弯时，先伸手示意观众。

(3) 服务态度热情周到，使用文明用语，讲普通话，回答问题准确、耐心，有问必答，不得与观众发生争执。

(4) 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。

(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) 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。

2、检票服务工作

(1) 遵守各项工作制度，严格检票程序，忠于职责，不玩忽职守，徇私舞弊。

(2) 工作用品、物品摆放到位。

(3) 检票站立服务。保持正确的站姿，端庄自然、亲切、稳重。面对游客文雅、自如、端正、稳重、自然亲切。

(4) 服务使用礼貌用语，要来有迎语，去有送声，语言清晰准确，声音动听。要熟练使用礼貌用语十字（您好，谢谢，请，再见，对不起）。

(5) 热情主动服务。客人到检票口时，要彬彬有礼，主动招呼，亲切问候，



如：“您好，请问您几位？”等。

(6) 核验证件时，要双手接过客人递过来的证件，验后双手将证件还送给客人，并说：谢谢合作。

(7) 在接待重要客人时，全体检票员要站立并向客人致意问候。

(8) 对客人提出的问询详细答复，做到百问不厌，用词贴切，简洁明了，口齿清楚。

(9) 对待特殊人群（老人、残疾人等）要主动提供必要的帮助。

(10) 积极组织游客有秩序的通过，避免混乱现象的发生。

(11) 对客人的意见和建议汇总分析上报主管领导。

(12) 检票时要认真、细致。做到票数与游客人数相符，不得漏检或私自放无票人员进入。

(13) 遵守业主方上下岗时间，不擅离职守。

(14) 谢绝不文明参观，衣冠不整者谢绝入场。

(16) 场馆内禁止吸烟。进馆参观请详细了解消防安全疏散路线图，听从场馆工作人员引导，保持场馆良好的参观秩序。

(17) 遵守场馆内相关安全规定，配合场馆安保人员工作，消除安全隐患。

(18) 禁止易燃易爆危险物品、宠物进入场馆。

(19) 完成业主交办的其他工作任务。

特此承诺！

第二十四节 遵守保密制度的承诺

若我司有幸受聘持续为本项目提供物业管理服务，我公司承诺严格遵守采购方企业内部保密规定及《中华人民共和国保守国家秘密法》和相关法律法规，并督促派驻员工认真做到：

一、认真遵守国家保密法律、法规、规章和采购单位的保密制度，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。

二、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。

三、结合本项目实际，制定具体的保密管理制度和措施，未经采购单位审查批准，不擅自发表涉及未公开工作的文章、著述。

四、与所属保密要害部门、部位涉密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。

五、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。

六、对所属保密要害部门、部位涉密人员辞职、调动、因私出国（境）申请提出意见。

七、对所属保密要害部门、部位涉密人员执行保密制度、遵守保密纪律情况进行监督、考核。

八、定期对保密环境和涉密载体进行检查，及时消除泄密隐患。

九、员工发生泄密事件时，积极采取补救措施并及时向采购单位报告，决不隐瞒。发现他人违反保密规定、泄露采购方秘密时，立即予以制止，并及时报告。

特此承诺！



第二十五节 争获安全生产标准化证书承诺

若我司有幸受聘持续为本项目提供物业管理服务，在此我司承诺，**将严格按照招标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**，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！

若我司有幸受聘持续为本项目提供物业服务，我司承诺完全按照以上二十五节所承诺的内容落实到日常服务当中。

特此承诺！

投标人：广西印象物业服务有限责任公司

日期：2024 年 12 月 23 日



附件 6: 中小企业声明函



商务技术文件

十八、中小企业声明函

中小企业声明函

本公司(联合体)郑重声明,根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)的规定,本公司(联合体)参加 广西壮族自治区科学技术馆 2025-2026 年度物业服务采购、GXZC2024-G3-006201-CGZX (项目名称及项目编号) 项目采购活动,服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业(含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业)的具体情况如下:

1. 广西壮族自治区科学技术馆 2025-2026 年度物业服务采购(标的名称), 属于 物业管理(采购文件中明确的所属行业)行业;承建(承接)企业为 广西印象物业服务有限责任公司(企业名称), 从业人员 661 人,营业收入为 19323.21 万元,资产总额为 7813.24 万元,属于 中型企业(中型企业、小型企业、微型企业);

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假,将依法承担相应责任。

企业名称(盖章): 广西印象物业服务有限责任公司

日期: 2024 年 12 月 23 日



备注:

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

附件 7：中标通知书

中标通知书

广西印象物业服务有限责任公司：

广西壮族自治区政府采购中心受广西壮族自治区科学技术馆（广西青少年科技中心）的委托，就广西壮族自治区科学技术馆2025-2026年度物业服务采购（GXZC2024-G3-006201-CGZX）采用公开招标方式进行采购，按规定程序进行了开标、评标，经评标委员会评审，采购人确认，你公司为该项目的中标人，中标金额为：壹仟零陆拾柒万陆仟柒佰玖拾元整（¥10,676,790.00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，并按招标文件要求和投标文件的承诺履行合同。同时，请在签订合同后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：王国敏

联系电话：0771-8600342

采购人联系人：杨扬

联系电话：0771-2811440



广西壮族自治区政府采购中心

2024年12月24日