

政 府 采 购 合 同

(年 度 2022)

项目名称：国家税务总局隆林各族自治县税务局物业管理服务

(分标子项目)：

合同编号：

甲方(采购人名称)： 国家税务总局隆林各族自治县税务局

乙方(供应商名称)： 万怡物业服务有限公司

签 订 日 期： 2022 年 9 月 2 日

一、合同前文

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，按照采购文件规定采购方式、条款和成交供应商的承诺，甲乙双方经协商一致同意签订本合同。

1. 合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1) 采购（项目）需求、招标（采购）文件规定的合同条款；
- (2) 报价表；
- (3) 响应文件技术部分和商务部分；
- (4) 甲、乙双方商定确认后的补充协议
- (5) 其他(根据实际情况需要增加的内容)。

2. 合同标的(根据实际情况填写)

乙方应按照合同的规定，提供本项目采购文件中要求的服务（详见附件：服务内容一览表）。

3. 服务时间、合同金额

本合同服务时间为壹年，合同单价为54838.24元/月，合同总金额为人民币陆拾伍万捌仟零伍拾捌元捌角捌分（¥658058.88 元）。本合同项下所有服务的全部税费均已包含于合同价中，甲方不再另行支付。

注：在本合同履行期内，遇到相关法律、政策规定的变更（如百色市政府调整税率、上调最低工资标准和社保基数），双方应按政府相关规定执行，且乙方有权调整相应费用。双方应以书面形式签订补充协议，补充协议与本协议具有同等法律效力。

4. 合同签订地

广西壮族自治区百色市隆林县

5. 合同生效

本合同一式六份，具有同等法律效力，甲方三份，乙方二份，采购代理机构一份（可根据需要另增加）。经甲乙双方法定代表人或其授权代表签字盖章后生效。



甲方（盖章）：_____

乙方（盖章）：_____

定代表人或其授权代表签字(或签章)：_____



法定代表人或其授权代表签字(或签章)：_____



二、合同前附表

序号	内容
1	合同名称：国家税务总局隆林各族自治县税务局物业管理服务 合同编号：
2	甲方名称：国家税务总局隆林各族自治县税务局 甲方地址：广西百色市隆林各族自治县新州镇龙山街 62 号 甲方联系人：曾志伟 电话：15077601950 甲方开户银行名称：中国工商银行隆林各族自治县支行 账号：2110604309264101208
3	乙方名称：万怡物业服务有限公司 乙方地址：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层 1001 号 乙方联系人：黄丽娟 电话：18807766255 乙方开户银行名称：招商银行广西自贸区南宁五象支行 账号：771900037210668
4	合同金额：人民币大写：陆拾伍万捌仟零伍拾捌元捌角捌分（¥658058.88 元）

5	服务时间、履行期：自合同签订之日起壹年。 合同期满，如甲方要求乙方继续提供本合同服务的，顺延至新的成交供应商提供服务之日或者甲方通知停止服务之日止。顺延期间，原合同服务内容、服务费用以及甲、乙双方的责任和义务等内容不变，但双方另有约定的除外。
6	服务地点：甲方指定地点。
7	验收方式及标准：按照采购需求、响应文件及国家、行业规定的技术标准及规范，双方到场共同验收。
8	付款方式：按月支付。当月的物业管理费，在下个月 15 日前以转账方式，足额转入成交供应商指定账户；转账前成交供应商将相应的足额服务发票交给采购人；否则，采购人有权拒绝付费且不承担任何责任
9	履约保证金为合同金额的 2%（取整到元），即人民币大写：壹万叁仟壹佰陆拾壹元整（¥13161.00 元），在本项目验收合格后，甲方应在 30 日内向乙方无息退还履约保证金。
10	☑违约金约定：1. 乙方违约或无正当理由造成解除合同的，甲方按合同价款的 5 %收取违约金。合同解除后，乙方逾期退回已支付但未履行的款项及支付违约金的，每逾期一天，按应退款项及违约金总额的 0.2%计算违约金。 2. 乙方存在其它违约行为的，甲方按合同价款的 1%收取违约金。 ☑损失赔偿约定：按双方协商或经第三方评估的实际损失额进行赔偿。 3. 甲方未按本合同约定按时向乙方支付服务费的，每逾期一天按应付费用的 0.2%向乙方支付违约金
11	误期赔偿费约定：如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方有权从应付价款中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的 0.2%计收，直至提供服务为止。
12	合同履行期限：自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。
13	合同纠纷的解决方式： 首先通过双方协商解决，协商解决不成，则通过以下途径之一解决纠纷（请在方框内画“√”选择）： ☐ 提请_____仲裁委员会按照仲裁程序在_____（仲裁地）仲裁 ☑向项目所在地有管辖权的人民法院提起诉讼

三、合同通用条款

1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指采购人。

1.2 “乙方”是指中标/成交供应商。

1.3 “合同”系指甲乙双方签署的、载明甲乙双方权利义务所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.4 “服务”是指乙方按照招标(采购)、响应文件要求，向采购人提供的技术支持服务。

1.5 “项目现场”是指甲方指定的最终服务地点。

1.6 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2. 服务标准

2.1 乙方为甲方交付的服务应符合招标（采购）文件和乙方的响应文件所述的内容，如果没有提及适用标准，则应符合相应的国家标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

3. 服务

3.1 乙方应按照合同的规定，为甲方提供符合要求的服务。

3.2 拟投入本项目的人员已进驻其他项目致使无法参与本项目实施的，乙方应当派遣等于或优于拟投入人员水平和资质的其他人员参与本项目。（备注：该项是否采纳，由采购人项目需求部门根据采购需求和实际情况确定。）

4. 知识产权

4.1 乙方应保证所提供的服务免受第三方提出侵犯其知识产权(专利权、商标权、版权等)的起诉。因侵害他人知识产权而产生的法律责任，全部由乙方承担。

4.2 甲方委托乙方开发的产品，甲方享有知识产权，未经甲方许可不得转让任何第三人。

4.3 禁止乙方另行开发本项目业务需求范围内、供纳税人缴费人使用的软件，对违反合约条款的，纳入税务系统信息化服务商失信行为记录名单。

5. 保密条款

5.1 甲乙双方应对在本合同签订或履行过程中所接触的对方信息，包括但不限于知识产权、技术资料、技术诀窍、内部管理及其他相关信息，负有保密义务。

5.2 乙方在使用甲方为乙方及其工作人员提供的数据、程序、用户名、口令、资料及甲方相关的业务和技术文档，包括税收政策、方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系统的硬软件、文档、测试和测试产生的数据时，应遵循以下规定：

(1)应以审慎态度避免泄露、公开或传播甲方的信息；

- (2) 未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；
- (3) 未经甲方书面许可，不得将信息以任何方式(如 E-mail)携带出甲方场所；
- (4) 未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；
- (5) 甲方以书面形式提出的其他保密措施。

5.3 保密期限不受合同有效期的限制，在合同有效期结束后，信息接受方仍应承担保密义务，直至该等信息成为公开信息。

5.4 甲乙双方如出现泄密行为，泄密方应承担相关的法律责任，包括但不限于对由此给对方造成的经济损失进行赔偿。

5.5 乙方在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行为，造成数据失窃或丢失、敏感信息泄露、主要业务系统瘫痪等不良后果的，自甲方或甲方主管机关做出认定之日起三年，税务系统各单位可以拒绝乙方参加税务系统政府采购活动。

5.6 乙方应建立防止违法违规聘用离职税务人员风险防控制度，对乙方违法违规聘用离职税务人员行为的，视情节严重程度采取必要的处理措施（包括限期改正、支付违约金、解除合同、三年内限制参加所聘人员原单位及下属单位信息化项目政府采购活动等）。

6. 服务质量保证

6.1 乙方应保证所提供的服务，符合合同规定的技术要求。如不符时，乙方应负全责并尽快处理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方负责，甲方保留解除合同及索赔的权利。

6.2 乙方应保证通过执行合同中全部方案后，可以取得本合同规定的结果，达到本合同规定的预期目标。对任何情况下出现问题的，应尽快提出解决方案。

6.3 如果乙方提供的服务和解决方案不符合甲方要求，或在规定的时间内没有弥补缺陷，甲方有权采取一切必要的补救措施，由此产生的费用全部由乙方负责。

7. 服务时间、地点与验收

7.1 服务地点：合同条款前附表指定地点。

7.2 服务时间：合同条款前附表指定时间。

7.3 甲方应在乙方完成相关服务工作后及时对服务质量、技术指标、服务成果进行验收。

8. 违约责任

8.1 服务缺陷的补救措施和索赔

(1) 如果乙方提供的服务不符合本合同约定以及采购文件、响应文件关于服务的要求和承诺，乙方应按照甲方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜：

① 乙方同意将已支付但未履行的服务款退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担。如甲方以适当的条件和方法购买与未履约标的相类似的服务，乙方应负担新购买类似服务所超出的费用。

② 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过甲乙双方商定降低服务的价格。

③依照《合同前附表》第 10 条的约定收取乙方违约金、要求乙方赔偿损失。

(2)如果在甲方发出索赔通知后 10 日内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后 10 日内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付服务款中扣除索赔金额或者不退还履约保证金，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

8.2 乙方迟延履行或逾期履行其他合同义务的违约责任

(1)乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

(2)在履行合同过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情形时，应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

(3)除甲乙双方另有约定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，且没有在甲方同意的延长的期限内进行补救时，甲方有权从服务款中扣除或要求乙方另行支付误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的 0.2%(各单位可根据实际情况重新设定)计收，直至提供服务为止。

(4)如果乙方延迟履约或逾期履行其他合同义务超过 10 日，甲方有权解除全部或部分合同，要求乙方支付合同金额的 2 %作为解约违约金并依其认为适当的条件和方法购买与未履约类似的服务，乙方应负担购买类似服务所超出的费用。但是，乙方应继续执行合同中未解除的部分。

8.3 未履行合同义务的违约责任

(1)守约方有权解除全部或部分合同。

(2)由违约一方支付违约金，违约金标准见合同条款前附表

(3)违约金不足以弥补守约方实际损失，可预见或者应当预见的损失，由违约方全额予以赔偿。

8.4 任一方违约，守约方因此支付的争议处理费用，包括但不限于诉讼费、律师费、鉴定费、调查费、公证费、诉讼财产保全责任保险费等均由违约方承担。

9. 不可抗力

9.1 如果合同双方因不可抗力而导致合同实施延误或合同无法实施，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

9.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、疫情等。

9.3 在不可抗力事件发生后，当事方应及时将不可抗力情况通知合同对方，在不可抗力事件结束后 3 日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知合同对方，并提供相应的证明文件。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行的协议。

10. 合同纠纷的解决方式

10.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行合同过程中所发生的或与合同有关的一切争端。如协商30日内(根据实际情况设定)不能解决，可以《按合同前附表》规定的方式提起仲裁或诉讼。

10.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

10.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

10.4 诉讼应项目所在地人民法院管辖。诉讼费除人民法院另有判决外应由败诉方负担。

10.5 如仲裁或诉讼事项不影响合同其他部分的履行，则在仲裁或诉讼期间，除正在进行仲裁或诉讼的部分外，合同的其他部分应继续执行。

11. 合同修改或变更

11.1 如无重大变故，甲乙双方不得擅自变更合同。

11.2 如确需变更合同，甲乙双方应签署书面变更协议。变更协议为本合同不可分割的一部分。

11.3 在不改变合同其他条款的前提下，甲方有权在合同价款10%的范围内追加与合同标的相同的货物或服务，并就此与乙方签订补充合同，乙方不得拒绝。

12. 合同中止

12.1 合同在履行过程中，因采购计划调整，甲方可以要求中止履行，待计划确定后继续履行，若中止时间超过6个月的，甲方可视情况终止合同，双方互不承担责任；合同履行过程中因乙方就采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要或财政部责令中止的，应当中止合同的履行。

13. 违约解除合同

13.1 若出现如下情形，甲方有权向乙方发出书面通知书，解除部分或全部合同并要求乙方支付合同金额的5%作为解约违约金：

13.1.1 因乙方技术人员自身技术能力、经验不足等原因造成甲方硬件设备、应用系统发生重大紧急故障或应用系统数据丢失，带来重大影响和损失的；

13.1.2 乙方对甲方硬件设备、应用系统重大紧急故障没有及时响应，或不能在规定时间内解决处理故障，恢复系统正常运行的；

13.1.3 不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经多次（3次及以上）整改无明显改进，仍然不能满足要求的；

13.1.4 在合同规定的每个服务年度（12个自然月）内，在运行维护支持服务过程中，出现2次经甲乙双方确认的违规操作的。

13.1.5 乙方擅自以任何形式将合同转包，或部分或全部转让其应履行的合同义务的，但经甲方事先同意的除外。

13.2 如果甲方根据上述第13.1条的规定，解除了全部或部分合同，甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的服务，乙方应对甲方购买类似服务所超出的费用负责。同时，乙方应继续执行合同中未解除的部分。

14. 破产终止合同

14.1 如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。

14.2 该终止协议将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

15. 其他情况的终止合同

15.1 若合同继续履行将给甲方造成重大损失的，甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

15.2 乙方在执行合同的过程中发生重大事故，对履行合同有直接影响的，甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

16.3 甲方因重大变故取消或部分取消原来的采购任务，导致合同全部或部分内容无须继续履行的，可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

17. 合同转让和分包

17.1 乙方不得以任何形式将合同转包，或部分或全部转让其应履行的合同义务。

17.2 除经甲方事先书面同意外，乙方不得以任何形式将合同分包。

18. 适用法律

18.1 本合同适用中华人民共和国现行法律、行政法规和规章，如合同条款与法律、行政法规和规章不一致的，按照法律、行政法规和规章修改本合同。

19. 合同语言

19.1 本合同语言为中文。

19.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

20. 合同生效

20.1 本合同应在甲方收到乙方提供的履约保证金，双方负责人、法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

21. 合同效力

21.1 除本合同和甲乙双方书面签署的补充协议外，其他任何形式的双方约定和往来函件均不具有合同效力，对本项目无约束。

22. 检查和审计

22.1 在本合同的履行过程中，甲方有权对乙方的合同履行情况进行阶段性检查，并对乙方响应时提供的相关资料进行复核。

22.2 在本合同的履行过程中，如果甲乙双方发生争议或者乙方没有按照合同约定履行义务，乙方应允许甲方检查乙方与实施本合同有关的账户和记录，并由甲方指定的审计人员对其进行审计。

四、合同补充条款（双方据实商定）

五、合同附件（与正件装订成册）

- （一）服务内容一览表（乙方填制）；
- （二）响应文件报价表部分（乙方提供）；
- （三）响应文件技术部分和商务部分（乙方提供）；
- （四）采购需求（与采购文件一致）；

（一）服务内容一览表（乙方填制）

服务名称	单位	数量	金额（元）	具体服务承诺(包括但不限于服务内容、范围和基本 要求)
国家税务总局隆林各族自治县税务局物业管理服务	万怡物业服务 有限公司	1	658058.88	详见附件（四）采购需求

(二) 响应文件报价表部分（乙方提供）



【国家税务总局隆林各族自治县税务局物业管理服务】（响应文件）

客户为先 服务至上

(二) 报价一览表

项目名称：国家税务总局隆林各族自治县税务局物业管理服务

项目编号：ZXHTZB2204XG01B1020

分标（如有）：无

供应商名称：万怡物业服务有限公司

单位：元

序号	服务名称	具体服务内容	数量 ①	单价(元) ②	单项合价 (元) ③=①× ②/费率	服务要 求(或 服务期 限)	备 注
1	国家税务总局隆林各族自治县税务局物业管理服务	1、房屋的日常管理和清洁卫生，包括：主体结构（基础、墙体、柱、梁、楼板、屋顶）、地下室、楼梯及楼梯间、门厅、走廊楼道、外墙面、办公室、会议室、楼内外各类标识、卫生间、茶水间及所有设备房。 2、会务及其它服务，包括：座位牌、茶水服务及音响设备专业管理、办公楼大堂的来访接待服务、大院背景音乐播放。 3、大院安全监控系统影像资料的安全存放及保密服务。 4、公共绿地、水面、花木、建筑小品的养护和管理。 5、办公场所的清洁卫生，垃圾的收集和清运。	1 项	658058.88	658058.88	自合同签订之日起壹年。	

40



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10层1001号
电话/传真：0771-5656730 / 0771-5656712 邮编：530201
邮箱：ydw@ydw.com.cn

		6、院内交通及车辆行驶秩序和停泊管理。 7、全天候公共秩序服务，在所辖物业区域内的安全防范和公共秩序管理、维护工作，协助配合当地公安机关及有关部门处理物业区域内一切与治安有关的事件。包括：门岗值勤、巡视、监控、防盗、防火、灭火、在紧急情况下组织人员疏散。各类安全标识的设置及更新，消防器材的养护。 8、办公场所的日常消杀。 9、负责办公楼各个办公室报刊的发放。				
2						
..						
.						
报价合计（包含税费等所有费用）：（大写）人民币 陆拾伍万捌仟零伍拾捌元捌角捌分（¥ 658058.88 元）						
无分标（此处有分标时填写具体分标号，无分标时填写“无”）						

注：

1. 供应商的报价表必须加盖供应商公章并由法定代表人或者委托代理人签字，否则其响应文件按无效响应处理。
2. 报价一经涂改，应在涂改处加盖供应商公章或者由法定代表人或者委托代理人签字或者盖章，否则其响应文件按无效响应处理。
3. 如为联合体竞标，“供应商名称”处必须列明联合体各方名称，标注联合体牵头



万怡网

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万象总部基地广东大厦十层1001号
电话/传真：0771-5656730 / 0771-5656712 邮编：530201
邮箱：baid@wys.com.cn

人名称，否则其响应文件按无效响应处理。（采购人可根据项目情况自行修改是否需要联合体各方签字盖章）。

4. 如为联合体竞标，盖章处须加盖联合体各方公章，否则其响应文件按无效响应处理。（采购人可根据项目情况自行修改是否需要联合体各方签字盖章）。

5. 如有多分标，分别列明各分标的报价表，否则其响应文件按无效响应处理。

法定代表人或者委托代理人（签字）：黄丽娟

供应商（盖公章）：万怡物业服务有限公司

日期：2022 年 7 月 29 日



附费用明细表

隆林县税务局 2022-2023 年物业服务费用明细表					
(一) 人员工资					
序号	项目	人数	月工资标准(元)	月工资合计(元)	年工资合计(元)
1	经理主管	1	2700.00	2,700.00	32,400.00
2	管理员	1	2300.00	2,300.00	27,600.00
3	保安员(兼主管)	1	3000.00	3,000.00	36,000.00
4	保安员	6	1900.00	11,400.00	136,800.00
5	保洁员	4	1850.00	7,400.00	88,800.00
6	绿化员	2	1900.00	3,800.00	45,600.00
人员工资合计		15		30,600.00	367,200.00
(二) 福利费用					
序号	项目	标准	月费用(元)	年费用(元)	
1	福利费(各类补贴)	按国家标准工资总数的2%计提(员工过节费、活动费、高温补助)	612.00	7,344.00	
2	国家社会保险费	养老、失业、工伤,按百色市最新标准计提 3718*16.7%计提	9,313.59	111,763.08	
		医疗保险、生育保险,按百色市最新标准计提 3718*7.5%计提	4,182.75	50,193.00	
3	大病医疗	依据百色市城镇职工医疗互助管理办法规定,按100	125.00	1,500.00	



万怡门岗号

地址: 中国(广西)自由贸易试验区南宁片区凤翔路16号广西裕达集团南宁万象总部基地广东大厦十层1001号
电话/传真: 0771-5656739 / 0771-5656712 邮编: 530201
邮箱: wdy@wanyi.com

		元/年/人计提		
4	人员意外伤害保险	120 元/年/人	150.00	1,800.00
5	法定节假日加班费	按国家 13 天法定节假日加班，按照工资的 300%计算	2,151.72	25,820.64
6	工作服	两年一换、每人冬夏各 2 套 (按照 300 元/人标准)	187.50	2,250.00
福利费用合计			16,722.56	200,670.72
(三) 其他费用				
序号	项目	标准	月费用 (元)	年费用 (元)
1	日常行政办公费、劳保用品	综合测算	50.00	600.00
2	绿化管理费	综合测算	30.00	360.00
3	清洁卫生费	综合测算	20.00	240.00
4	公共卫生维护费	综合测算	20.00	240.00
5	不可预见费用	综合测算	20.00	240.00
其他费用合计			140.00	1,680.00
(一至三项) 总计			47,462.56	569,550.72
(四) 企业管理费 (合理利润)				
序号	项目	标准	月费用 (元)	年费用 (元)
1	企业管理费 (合理利润)	(一至三项) 支出的 9%	4,271.63	51,259.56
企业管理费 (合理利润) 合计			4,271.63	51,259.56
(五) 国家法定税费				

44



地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区那洪路 16 号广西裕达集团南宁王家岭总部基地 16 栋大厦十三层 1001 号
电话/传真：(0771) 3656739 / (0771) 3656711 邮编：530010
邮箱：wanyi@wanyi.com.cn



【国家税务总局隆林各族自治县税务局物业管理服务】（响应文件）

客户为先 服务至上

序号	项目	标准	月费用（元）	年费用（元）
1	增值税	以上支出的3%	3,104.05	37,248.60
国家法定税费合计			3,104.05	37,248.60
(一至五项)总计			54,838.24	658,058.88



万怡红图章

地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区那洪路16号广西裕达集团南宁万象总部基地广东大厦十层1001号
电话/传真：0771-5656730 / 0771-5656712 / 邮编：530201
邮箱：hdx@wxyw.com

(三) 响应文件技术部分和商务部分（乙方提供）



【国家税务总局隆林各族自治县税务局物业管理服务】（响应文件）

客户为先 服务至上

二、技术条款偏离表

（以下绿色底色的文字条款为我公司承诺的优于磋商文件的正偏离内容）

项目名称：国家税务总局隆林各族自治县税务局物业管理服务

项目编号：ZXHTZB2204XG01B102C

包号：无

品目号	货物或服务名称	采购规格	技术指标要求	响应情况	偏离	说明
第六章项目采购需求/服务需求一览表/采购清单及技术参数/一	国家税务总局隆林各族自治县税务局物业管理服务	物业服务一级	序号：1 标的的名称：国家税务总局隆林各族自治县税务局物业管理服务 单位：项 数量：1 分项预算合计(元)：660000.00 中小企业划分标准所属行业名称：物业管理 服务参数： 一、项目概况 机关大院物业服务主要包括保安、秩序维护、保洁、绿化美化、设施设备维护等内容 地点：隆林各族自治县新州镇龙山街62号、民生社区环城路011号。	序号：1 标的的名称：国家税务总局隆林各族自治县税务局物业管理服务 单位：项 数量：1 分项预算合计(元)：660000.00 中小企业划分标准所属行业名称：物业管理 服务参数： 一、项目概况 机关大院物业服务主要包括保安、秩序维护、保洁、绿化美化、设施设备维护等内容 地点：隆林各族自治县新州镇龙山街62号、民生社区环城路011号。	无偏离	/

1288



地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区规划路16号广西中远集团南宁万象总部基地广东大厦十楼1001号
电话/传真：0771-6066710/0771-6666712 邮编：530011
邮箱：jz@wanyi.com.cn

			物业管理服务用房：采购人向成交供应商无偿提供1间房屋作为物业管理服务办公用房；不计租金、水电费。成交供应商无权出租、买卖和抵押。	物业管理服务用房：采购人向我公司无偿提供1间房屋作为物业管理服务办公用房；不计租金、水电费。我公司无权出租、买卖和抵押。	无偏离	/
第六章项目采购需求/服务需求一览表/采购清单及技术参数/二	国家税务总局隆林各族自治县税务局物业一级	物	二、物业人员要求 至少15人，其中包含经理主管1名，管理员1名，保安7名，保洁员4名，绿化员2名。 部分基层岗位要求：1、保洁员：60岁以下，身体健康，吃苦耐劳。上岗统一着装，挂牌上岗，仪表整洁规范。2、保安员：60岁以下，持保安证，身体健康，为人正直，能吃苦耐劳。上岗统一着装，挂牌上岗，仪表整洁规范。 成交供应商须按采购文件要求的人数配齐人员上岗，如有人员流失，增补新人员的时间不能超过一个月。	二、物业人员要求 配置15人，其中包含经理主管1名，管理员1名，保安7名，保洁员4名，绿化员2名。 部分基层岗位要求：1、保洁员：60岁以下，身体健康，吃苦耐劳。上岗统一着装，挂牌上岗，仪表整洁规范。2、保安员：60岁以下，持保安证，身体健康，为人正直，能吃苦耐劳。上岗统一着装，挂牌上岗，仪表整洁规范。 我公司须按采购文件要求的人数配齐人员上岗，如有人员流失，增补新人员的时间不能超过一个月。	无偏离	/
第六章项目采购需求/服务	国家税务总局隆林各民族	物	三、服务范围 1、房屋的日常管理和清洁卫生，包括：主体结构（基础、墙体、柱、梁、楼板、屋顶）、地下室、楼梯及楼梯间、门厅、	三、服务范围 1、房屋的日常管理和清洁卫生，包括：主体结构（基础、墙体、柱、梁、楼板、屋顶）、地下室、楼梯及楼梯间、门厅、	无偏离	/



地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区凯旋路16号广西信达集团南宁玉象新城基地广西大厦十层1001号
电话：传真：0771-5636712 0771-5636712 邮编：530201
邮箱：wanyi@wanyi.com

1289

务需求一览表/采购清单及技术参数/三	自治县税务局物业管理服务	级	走廊楼道、外墙面、办公室、会议室、楼内外各类标识、卫生间、茶水间及所有设备房。 2、会务及其它服务，包括：座位牌、茶水服务及音响设备专业管理、办公楼大堂的来访接待服务、大院背景音乐播放。 3、大院安全监控系统影像资料的安全存放及保密服务。 4、公共绿地、水面、花木、建筑小品的养护和管理。 5、办公场所的清洁卫生，垃圾的收集和清运。 6、院内交通及车辆行驶秩序和停泊管理。 7、全天候公共秩序服务，在所辖物业区域内的安全防范和公共秩序管理、维护工作，协助配合当地公安机关及有关部门处理物业区域内一切与治安有关的事件。包括：门岗值勤、巡视、监控、防盗、防火、灭火、在紧急情况下组织人员疏散。各类安全标识的设置及更新，消防器材的养护。 8、办公场所的日常消杀。	走廊楼道、外墙面、办公室、会议室、楼内外各类标识、卫生间、茶水间及所有设备房。 2、会务及其它服务，包括：座位牌、茶水服务及音响设备专业管理、办公楼大堂的来访接待服务、大院背景音乐播放。 3、大院安全监控系统影像资料的安全存放及保密服务。 4、公共绿地、水面、花木、建筑小品的养护和管理。 5、办公场所的清洁卫生，垃圾的收集和清运。 6、院内交通及车辆行驶秩序和停泊管理。 7、全天候公共秩序服务，在所辖物业区域内的安全防范和公共秩序管理、维护工作，协助配合当地公安机关及有关部门处理物业区域内一切与治安有关的事件。包括：门岗值勤、巡视、监控、防盗、防火、灭火、在紧急情况下组织人员疏散。各类安全标识的设置及更新，消防器材的养护。 8、办公场所的日常消杀。	无偏离	/
--------------------	--------------	---	--	--	-----	---

1290



地址：中国（广西）自由贸易试验区崇左片区龙州镇中街10号广西裕达里王怡物业服务中心（东大门一层1001室）
电话：传真：0771-4661770 1771-7661771 邮编：530200
邮箱：123456789@163.com

			9、负责办公楼各个办公室报刊的发放。	9、负责办公楼各个办公室报刊的发放。	无偏离	/
第六章项 目采 购需 求/服 务需 求一 览表/ 采购 清单 及技 术参 数/四	国家 税务 总局 隆林 各族 自治 县税 务局 物业 管理 服务	物 业 服 务 一 级	四、服务标准 物业管理制健全，管理落实到位。管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书。管理服务人员佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。具体标准如下： （一）保安服务标准 1、车辆进出有序，落实疫情防控有关要求，对外来人员要登记；“门前三包”达到有关部门的要求； 2、道路畅通、车辆停放有序。 3、24小时值班巡逻，无失窃、被盗、被劫、及打架斗殴、火灾事件发生，公共秩序良好。 4、如遇重大突发事件，要及时上报物业领导和隆林各族自治县税务局办公室。	四、服务标准 物业管理制健全，管理落实到位。管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书。管理服务人员佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。具体标准如下： （一）保安服务标准 1、车辆进出有序，落实疫情防控有关要求，对外来人员要登记；“门前三包”达到有关部门的要求； 2、道路畅通、车辆停放有序。 3、24小时值班巡逻，无失窃、被盗、被劫、及打架斗殴、火灾事件发生，公共秩序良好。 4、如遇重大突发事件，要及时上报物业领导和隆林各族自治县税务局办公室。 5、对外来办事或来访人员，应与接洽单位或被访人取	正偏离	/



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层1001号
电话/传真：0771-3656730 / 0771-3656712 邮编：530204
邮箱：hdd@wxy.com

1291

			得联系，经同意后办理来访登记相关手续。 6、对带入办公楼的可疑物品，安保员要进行严格检查，严禁携带易燃、易爆、剧毒、放射、病菌等危险品进入办公大院。 7、各单位工作人员及其他人员携带公用物品、大宗物件等外出，需出示单位证明，经门岗安保员查验登记后方可放行。 8、对损害、破坏共用设施设备、侵害人身、财产的行为进行劝阻、制止，对办公大院内大型活动值班保卫，加强巡逻巡查并做好巡查记录，做好管理区域内安全防范。 9、坚守岗位，注意监视屏的运行状况，记录准确和完整。发现周界报警、探头等监控设备故障，要及时报告甲方采取措施消除故障，保持正常使用。 10、疫情期间做好安保防控措施：安保员提醒佩戴口罩、做好出入人员测量体温等疫情	正偏离 /	
--	--	--	--	-------	--

1292



地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区规划路16号广西亿达集团南宁万象总部基地广东大厦十层1001号
电话/传真：(0771-3636770) 4771-3636771 邮编：530001
邮箱：bwl@wyw.com.cn

		(二) 保洁服务标准 1、卫生达到国家爱卫会优等标准。 2、垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭菌。 3、公共场地保持清洁，无纸屑、烟头等废弃物。 4、定期对所辖物业进行虫害的杀除工作（药物由采购人提供）。	防控工作。 (二) 保洁服务标准 1、卫生达到国家爱卫会优等标准。 2、垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭菌。 3、公共场地保持清洁，无纸屑、烟头等废弃物。 4、定期对所辖物业进行虫害的杀除工作（药物由采购人提供）。 5、严格按照要求和规定落实院区各项保洁疫情防控管理和保洁服务工作。 6、负责做好业主单位门前“三包”工作，并且达到政府部门对门前“三包”工作的要求。 7、制定完善的保洁工作细则，明确所需材料、检查方法等，并严格执行。 8、严格按照要求和规定落实院区各项疫情防控管理和服务工作，做好当前新冠肺炎疫情防控工作，确保区域安全。新冠肺炎常态化工作标准：	正偏 / 离	
--	--	--	--	--------	--



万怡公众号

地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区那洪路16号广西裕达集团南宁五象总部基地广东大厦十层1001号
电话/传真：0771-3636730 / 0771-5636712 邮编：530301
邮箱：bd@wysy.com

1293

			①做好公共区域清洁消毒工作。加强楼栋大堂、走廊、会议室、停车场、楼梯间等公共区域的清洁消毒管理，保持室内空气流通，每日通风3次，每次30分钟；楼栋大堂、走廊、楼梯间等每周使用消毒液喷洒消毒1次。出入口不宜设置地毯，确需铺设地毯的，应每日使用清水冲洗，并使用消毒液喷洒消毒。②做好常触部件消毒工作。认真做好出入口门把手、各楼层通道门拉手、楼梯扶手、电梯楼层按键等常触部件的消毒工作。③重点设施设备消毒工作。认真做好电梯、空调防护；日常活动设施消毒工作。公共座椅等室外日常活动设施要保持清洁卫生，使用消毒液进行擦拭，地面使用消毒液进行喷洒。④环境卫生清洁消毒工作。及时对垃圾及收集容器清洗消毒，规范废弃口罩投放，做好垃圾转运站、环卫工具房消毒，做好公共卫生间清洁消毒工作，加强清洁人	正偏离	/
--	--	--	--	-----	---

1294



万怡物业

地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁中国-东盟国际路16号广西邕远集团南宁五象总部基地广和大厦十层1001号
电话：传真 (0771-5636718) (0771-5636712) 邮编 530201
邮箱: hds@wanyi.cn

			（三）绿化（或植物维护） 服务标准 1、绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象。 2、园林设施完好整洁，绿化物常绿常新，花草树林长势良好、无病虫害、无枯死。 3、对枯死苗木及时补种（苗木由采购人提供）。 植物维护标准：定期对服务区域内的绿色植物进行浇水，做好植物养护工作。	员防护。 （三）绿化（或植物维护） 服务标准 1、绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象。 2、园林设施完好整洁，绿化物常绿常新，花草树林长势良好、无病虫害、无枯死。 3、对枯死苗木及时补种（苗木由采购人提供）。 植物维护标准：定期对服务区域内的绿色植物进行浇水，做好植物养护工作。 4、绿化地设有提示爱护绿化的宣传牌。 5、对服务范围内的绿地，草坪和花果树木等随时检查和巡视，制止破坏行为。对因生长不良造成的残缺花草，及时补植恢复；做好防风防汛防冻，灾前积极预防，灾后及时清理扶植。 6、植物配置合理，层次分明，植株生长空间与层次处理得当，具有完整的群落结构，草坪及时清除杂草，有效控制	正偏 / 离
--	--	--	---	---	--------



万怡订阅号

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万象总部基地广东大厦十层1001号
电话/传真：0771-5656730 / 0771-5656712 邮编：530201
邮箱：lind@wvwy.com

1295

			杂草孽生；根据气候状况和季节，适时组织浇灌、施肥、松土和杀虫害，花草树木长势良好。每月巡查杂草拔除，及时修剪，及时清除杂草，定期浇水，无杂草丛生，无因干旱缺肥而枯萎现象。 7、园林建筑和辅助设施完好，整洁无损。定期组织浇灌、施肥和松土，适时组织防冻保暖，做好防涝、防冻措施；定期喷洒药物，预防虫害，做好安全用药工作，及时发布或提示相关的警告内容。 (四) 设施设备维护标准 1、房屋外观 外观完好、整洁，外墙装饰无脱落、无污迹、无乱搭乱建、公共设施无随意占用。 2、设备运行 (1) 保证水、电等设备运行正常、无事故隐患。 (2) 预防故障和养护及管理到位。 3、房屋及设施、设备的管理	杂草孽生；根据气候状况和季节，适时组织浇灌、施肥、松土和杀虫害，花草树木长势良好。每月巡查杂草拔除，及时修剪，及时清除杂草，定期浇水，无杂草丛生，无因干旱缺肥而枯萎现象。 7、园林建筑和辅助设施完好，整洁无损。定期组织浇灌、施肥和松土，适时组织防冻保暖，做好防涝、防冻措施；定期喷洒药物，预防虫害，做好安全用药工作，及时发布或提示相关的警告内容。 (四) 设施设备维护标准 1、房屋外观 外观完好、整洁，外墙装饰无脱落、无污迹、无乱搭乱建、公共设施无随意占用。 2、设备运行 (1) 保证水、电等设备运行正常、无事故隐患。 (2) 预防故障和养护及管理到位。 3、房屋及设施、设备的管理	正偏 / 离
--	--	--	--	--	--------

1296



地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区那洪路16号广西裕达集团南宁玉象总部基地广东大厦十层1001号
电话：传真 0771-5636710 0771-5636712 邮编 530201
邮箱：hald@wanyi.com

		(1) 建立共用部位共用设施设备管理制度。 (2) 保证房屋共用部位、共用设施设备完好，无随意改变用途现象。	(1) 建立共用部位共用设施设备管理制度。 (2) 保证房屋共用部位、共用设施设备完好，无随意改变用途现象。 4、各类设备设施依据相应的国家规范达到养护标准，维修维护过程中严格执行安全技术规范要求，保证设施设备的安全技术性能符合国家相关技术标准要求。 5、做好房屋养护，监督装修施工，每日进行巡视，确保外观完好、整洁，外墙装饰无脱落、无污迹、无破损、无乱张贴、无乱涂画、乱悬挂、公共设施及通道无随意占用现象。 6、对设备故障及重大事件有完善的应急方案和现场处理措施、处理记录。 7、各设施及公共场所危及人身安全处有明显标志和防范措施。各类设备设施的标识清晰、明确、危险隐患部位及时设置安全防范、警示标识或维	正偏 / 离
--	--	--	---	--------



万怡记录号

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万象总部基地广东大厦十层1001号
电话/传真：0771-3636730 / 0771-5656712 邮编：530201
邮箱：tmd@wyyj.com

1297

				护设施。		
第六章项 目采 购需 求/服 务需 求一 览表/ 采购 清单 及技 术参 数/五	国家 税务 总局 隆林 各族 自治 县税 务局 物业 管理 服务	物 业 服 务 一 级	五、维修、养护费用承担方 1、各类建筑物及附属建筑物、构筑物、房屋共用部分、院内道路、车棚等不动产的维修费用，由采购人承担。各类公共设施的运行、养护及维修费用，以及更新（更换）项目、配件，由采购人承担。 2、公共绿地的日常养护费用，由成交供应商承担；改造、更新（更换）的费用，由采购人承担。	五、维修、养护费用承担方 1、各类建筑物及附属建筑物、构筑物、房屋共用部分、院内道路、车棚等不动产的维修费用，由采购人承担。各类公共设施的运行、养护及维修费用，以及更新（更换）项目、配件，由采购人承担。 2、公共绿地的日常养护费用，由我公司承担；改造、更新（更换）的费用，由采购人承担。	无 偏 离	/
第六章项 目采 购需 求/服 务需 求一 览表/ 采购 清单 及技 术参	国家 税务 总局 隆林 各族 自治 县税 务局 物业 管理 服务	物 业 服 务 一 级	六、对成交供应商的约束 1、采购人不定期组织对成交供应商管理、服务等进行满意度调查。当调查不满意度达到90%时，成交供应商必须立刻整改。再次调查不满意度仍然超过90%时，对成交供应商进行严重警告。如果下次调查满意度仍然达不到90%的，采购人可以撤销成交供应商的服务管理权，终止合同。一个月内仍然存在上款情况投诉的，采购人	六、对我公司的约束 1、采购人不定期组织对我公司管理、服务等进行满意度调查。当调查不满意度达到90%时，我公司必须立刻整改。再次调查不满意度仍然超过90%时，对我公司进行严重警告。如果下次调查满意度仍然达不到90%的，采购人可以撤销我公司的服务管理权，终止合同。一个月内仍然存在上款情况投诉的，采购人应该对我公司进	无 偏 离	/



数/六		应该对成交供应商进行严重警告。下次检查仍然达不到要求的，采购人可以撤销成交供应商的管理权，终止合同。 2、成交供应商需向采购人提供员工工资相关发放证明，采购人有权对发放情况进行抽查、监督。发放不到位的，采购人可以撤销成交人的管理权，终止合同。 3、成交后，成交供应商不得再另行外包给其他单位；其他未尽事项由双方签订的补充协议为准。	行严重警告。下次检查仍然达不到要求的，采购人可以撤销我公司的管理权，终止合同。 2、我公司需向采购人提供员工工资相关发放证明，采购人有权对发放情况进行抽查、监督。发放不到位的，采购人可以撤销成交人的管理权，终止合同。 3、成交后，我公司不得再另行外包给其他单位；其他未尽事项由双方签订的补充协议为准。	无偏	/
-----	--	--	---	----	---

说明：（1）供应商应按《第六章 项目采购需求》中的技术要求，结合自身情况对技术条款逐条响应。（2）当响应文件响应的技术条款完全响应采购文件要求时，供应商应注明“无偏离”；低于采购文件要求时，应注明“负偏离”；优于采购文件要求的，应注明“正偏离”。

供应商名称（公章）：_____万怡物业服务有限责任公司_____

法定代表人（负责人）或其授权代表（签字或盖章）：_____黄丽娟_____

日期：_____2022_____年_____7_____月_____29_____日



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王家总部基地广东大厦十层1001号
电话/传真：0771-5656730 / 0771-5656712 邮编：530201
邮箱：hddewywy@163.com

三、供应商服务承诺（应包含售后服务承诺）

第一章 对服务对象的服务承诺

（以下绿色底色的文字条款为我公司承诺的优于磋商文件的正偏离内容）

如我公司有幸中标为贵局提供物业服务，郑重承诺如下：

★一、物业管理工作无缝对接承诺

我公司自 2011 年为贵局提供物业管理服务至今，各项工作始终遵循“服务以人为本”，使服务人性化，用我们诚信、优质、高效的服务在政府类物业当中树立了良好的专业化形象，并多次获得甲方的好评。在本项目公开招标结果未确定且未确定新供应商进驻之前，我公司将一如既往为贵局提供优质、细致的服务；如我公司有幸中标继续为贵局提供物业服务，我公司承诺将对所有物业服务工作进行无缝对接，保持管理区域正常的物业管理工作。

★二、按国家法律法规开展各项服务及经营的承诺

第 1 条：我公司承诺严格执行国家、自治区、百色市有关物业管理法律法规规定和物业管理服务合同，开展各项服务及经营，对贵局实施专业化统一管理。

第 2 条：我公司承诺参照《全国城市物业管理示范大厦/小区标准及评分细则》和贵局的服务事项要求及服务标准提供物业管理服务，制定相关服务措施，保证服务质量，遵守物业管理服务合同约定。

★三、承诺严格执行磋商文件服务要求及响应文件实施方案的承诺

第 1 条：我公司保证响应文件所提供的全部资料真实可靠，且愿意接受贵局的核实；

第 2 条：我公司若中标，承诺在磋商文件规定服务期限，严格按照磋商文件规定的物业服务范围、内容、质量要求、标准和我公司针对本项目提供的项目实施方案执行，保质保量地完成本项目的物业服务，并达到规定的要求，且达到期望目标。

第 3 条：我公司承诺根据物业行业服务标准与贵局规定要求，落实物业服务整体方案，并结合贵局变化实际在实践中不断完善。

第 4 条：我公司承诺对磋商文件中的所有条款及要求、物业管理服务需求、合同主要条款、付款方式等全部予以响应满足，承诺履行磋商文件中的所有条款内容。

1300



地址：中国（广西）自由贸易试验区崇左片区江州区板寮街16号广西隆林各族自治县税务局物业管理处（办税服务厅）内
邮编：532500
电话/传真：(0771) 3660341/3660342 邮箱：wanyi@163.com
网站：WWW.WANYI.CN



★四、对项目实施人员按时发放工资及缴纳社保的承诺

第1条：我公司承诺中标后所有派出的物业服务人员与我公司签订合同，承诺确保发放给物业服务人员的工资不低于百色市当年的最低工资标准，按时足额发放员工工资。我公司承诺与签订劳动合同的人员按照国家相关规定购买国家社会保险（即养老保险、失业保险、医疗保险（与生育险合并）、工伤保险），不以发放工资的形式代替员工应缴保险费用。

第2条：我公司承诺为项目所有上岗服务人员购买意外伤害险，承诺为与我公司签订劳动合同的人员按国家相关规定购买大病医疗互助保险。

★五、服务期间对安全责任事故处理、安全质量的承诺

第1条：物业服务中心上岗人员在服务过程中涉及劳动用工方面的一切法律纠纷由我公司负责，与贵局无关。

第2条：我公司承诺在承担本项目服务期间，在非招标人责任的情况下，出现招标人、我公司及第三方人员伤亡及财产损失，经司法机关判定属于我公司责任的，所造成的责任及费用由我公司负责，招标人无义务承担上述责任和费用。

第3条：我公司不承担不属于我方责任范围内的治安刑事案件、意外事故、自然灾害等不可抗力因素对贵局造成的人身财产损害赔偿赔偿责任。

第4条：做好从业人员的安全培训和教育，提高全员安全意识与安全操作技能，保证各级各类人员持证上岗，保证项目主要负责人及操作人员具备与服务过程相适应的安全知识和管理能力。

第5条：我公司保证在为贵局提供物业服务期间所使用的服务工具、装备器械符合ISO9001 质量管理环境管理体系、ISO14001 环境管理体系和ISO45001 职业健康安全管理体系的认证，符合国家规定的环保标准、噪音控制标准，且接受贵局检查，保证服务的设备、设施符合国家法规的规定和行业标准规范的要求。

第6条：服务中心落实安全责任制，完善各项制度与规程，根据国家法律法规的明确要求，健全安全生产责任制，完善服务的各项制度和相关安全技术操作规程，服务中心上岗人员在服务过程中需严格按照安全技术操作规程来作业。

第7条：我公司承诺在维修维护、养护管理过程中严格执行安全技术规范要求，



地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区规划路16号广西裕达集团南宁万象总部基地十六层十四号
电话/传真：0771-5566230 / 0771-5856752 邮编：530001
邮箱：info@wanyi.com.cn

保证设施设备的安全技术性能符合相关技术标准要求。

第8条：服务中心不断加强安全管理，强化安全检查，认真排除贵局各类安全事故隐患和不安全因素，并及时消除和整改发现的隐患。

第9条：加强应急救援体系建设，落实各项应急救援措施，组织制定并实施本项目的安全事故应急救援预案，定期组织演练，认真处理各类安全事故。

第10条：我公司承诺严格落实好安全生产的措施和配置安全作业的劳保用品。

★六、对服务人员要求的承诺

第1条：我公司承诺严格按照磋商文件及响应文件中“岗位人员设置”的要求，配备足够的服务人员和管理人员。若出现因故缺员，我公司保证做到缺员不缺岗，任何时候做到所有岗位满勤满岗。若员工提出辞职后导致的缺员，人员补员期不得超过1个月，我公司承诺在员工补充期内不影响贵局的正常工作。

第2条：我公司承诺派遣至贵局的服务人员，在派驻前经我公司初审通过后向贵局提供。我公司承诺将所有服务人员的基本资料报贵局登记备案。所有服务人员必须严格遵守国家的法律、法规以及贵局的各项规章制度，积极配合贵局的检查和监督。

第3条：我公司承诺在作业中应加强管理，严格要求作业人员做好各项防护措施，不得擅自挪用或偷窃甲方及其员工的物品，也不得翻看甲方的工作材料、文件资料等。作业人员如发现甲方物品材质有破损迹象，应及时保护现场，立即向甲方通报。

★七、服务态度的承诺

第1条：我公司保证派出的服务人员符合国家的有关法律和规定的从业人员标准，热爱祖国、政治素质良好，遵纪守法，行为规范，服务主动热情，无不良品行。服从贵局管理，自觉遵守贵局规章制度，有良好的职业道德，爱岗敬业，服务工作中佩戴注明工作人员姓名、相片的工作证，着装统一，持证上岗；并具备任职所需的专业知识和有关业务工作经验，无被刑事处罚、劳动教养、收容教育、强制隔离戒毒或者被开除公职、开除军籍等不良记录；服务期间工作人员按照岗位值班时间上岗，佩戴证件，着装统一、整齐、姿态端正，有礼有节，保持良好的精神面貌，做到耐心细致，不推诿，不厌烦；按规定交接班，不迟到、不早退、不脱岗、不在岗位上做与工作无关的事。服务中心将建立健全的员工工作责任心问责监督机制，对员工的工作进行不定期检查评估，坚持不

1302



地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区五合大道11号 广西万怡物业集团有限公司南宁分公司
电话：0771-5766766 0771-5766767 0771-5766768 0771-5766769
传真：0771-5766766 0771-5766767 0771-5766768 0771-5766769
邮箱：wanyu@wanyu.com.cn



断的进行员工培训，加强对员工的思想认识、人生观、价值观、工作热情、工作态度等方面的教育培训。

第2条：我公司承诺每一位物业服务人员都要树立为干部职工服务的理念，为干部职工提供礼貌、热情、周到的服务，在为干部职工服务的过程中，细致周到的考虑全面，想干部职工所想，并强化服务人员思想意识的培养，形成全员共同的认识；坚持以人为本的服务理念，我们的服务应该以人为本、动态可变、人性化服务，满足干部职工的合理需求，了解干部职工的潜在需要；并主动积极地加强与贵局的联系，多途径、多渠道征询和听取意见，不断改进工作。

★八、服务响应时间、解决问题时限及服务效率的承诺

第1条：我公司承诺提供服务热线（品质部 0771-5656723），随时处理业主、物业使用人的咨询、求助，对业主、物业使用人的投诉在24小时内答复和处理。响应时间短，能快捷、迅速的解决业主的需求。

第2条：项目经理每日将业主反映的问题记录在“服务中心接待记录表”内，按服务中心各项规定，能立即解决的，应该立即快捷地答复业主，并将该处理结果记录在“服务中心接待记录表”内，如果不能立即解决的，需转带至其它相关部门或人员，应将顾客问题如实清楚的记录在“服务中心接待记录表”内，并及时转告其它相关部门。

第3条：服务中心经理每天审阅“服务中心接待记录表”，小问题立即派工处理，重大问题须上报公司总部相关部门，统一协调处理，但当天须给顾客有一个明确的答复，告知顾客解决问题的程度及处理期限，做到事事有着落，件件有回音。

第4条：在接到贵局处理问题的通知后，项目经理在1小时内到达指定现场并以最快速度处理问题。

第5条：所有的报修服务，及时响应，按双方约定时间内到达现场。

★九、办事处理的承诺

第1条：服务中心要建立保洁、秩序维护、绿化、设施设备维护服务、财务、消防管理等各项服务制度并上墙公示。

第2条：服务中心严格遵守“公开”办事的原则，增强办事的透明度，采取公开工作人员姓名、职务、工作职责、办事程序流程等内容，方便广大干部职工业主办事。

1303



地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区五象大道16号广西裕达集团南宁五象总部基地广西大厦十层
10层1号
电话：传真：（0771-5656723）（0771-5656712） 邮编：530207
邮箱：wany@wany.com.cn

第3条：服务中心坚持以人为本原则，日常服务工作中做到举止文明谦和，态度主动热情，服务及时周到，严格按照各项工作规范要求，在规定时间内认真办理各种相关工作处理手续。

第4条：服务中心落实首问责任制，遵循及时高效的原则，属于责任人范围内的，能办理的事宜及手续现场立即办理，不能办理的，需对业主说明相关情况。

第5条：遵守限时办结制，办理手续需提供相关材料的，需要一次性告知业主并及时将各类事项的限时办结时间、办事程序和所需材料等按照物业服务公开办事的规定向管理区域公开。

第6条：及时通告管理大院内有关物业管理服务的重大事项；公示服务项目及各项收费标准。

★十、服务监督保障承诺

第1条：我公司承诺服从、接受贵局工作指导及工作安排和督查。

第2条：我公司承诺服务中心与贵局对接的部门保持必要的工作交流，定期向贵局有关部门汇报所承担的物业服务工作开展情况及人员使用情况等信息反馈，重大情况须及时报告。

第3条：贵局可对物业服务质量进行全过程监控，我公司日常工作不到位、不达标、质量不符合要求、或有违约现象，将依据合同约定，作出相应的违约处理与处罚。

第4条：服务中心加强内部监督检查，严格按照公司项目管理手册中服务过程监视和测量的规定，服务中心每月对各岗位检查一次，专业组每周对该岗位检查一次。对检查中发现的各类不合格服务，严格按公司《不合格控制程序》执行。

第5条：甲方对我公司提供的物业服务享有监督权和检查权，有权对我公司物业服务提出限期整改的要求及其他意见和建议的权利。

第6条：我公司积极采纳甲方在物业方面的合理化建议，协助甲方处理有关投诉。

第7条：我公司接受业主单位的服务质量考评，每年两次征询贵局对物业服务的意见，如发现我公司未能按照相关标准提供服务的，我公司承诺将及时整改，愿承担合同约定的相关违约责任。

★十一、应急响应、增援的承诺

1304



总部：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区金桂路11号万怡物业总部（南宁总部）
（南宁）
电话：0771-5555555 传真：0771-5555555
地址：广西·南宁市·青秀区·金桂路11号

第1条：在遇临时工作：领导参观、楼层内有装修、加装设施、停电、搬运、押车、临时清洁、组织活动等安排，工作量较小时，在本项目内人员能完成的情况下，我们将调动休息人员安排临时工作。

第2条：我公司承诺配备高素质、多专业物业服务人员组成的专业机动中队，随时听候指令，在项目应急需要时2小时内提供快速支援。

第3条：我公司承诺在突发重大事件时，立即启动联动机制，由公司调派周边兄弟单位的物业人员，赶到现场应急各类突发事件，实现人力资源共享，以保障贵局安全维稳工作。

第4条：我公司承诺贵局办公区内举行重要会议、重大活动期间积极保障公共安全防范与秩序维护，如遇大型会议或活动，将由周边兄弟单位各服务中心调派人员，全力支援现场活动的开展。

★十二、培训时间的承诺

第1条：一直以来，公司领导对公司培训力量高度重视，公司有一支专业的培训队伍，有专业技能培训教官和专业培训场地。为持续提升服务队伍的专业水平，我公司经常邀请职业培训学校教师讲授服务技能和必备素质；进行上岗人员必备知识的培训。

第2条：公司对员工的培训分为五个阶段：入职培训——岗位转正培训——日常周培训——岗位变换培训——年度集中培训。服务中心每位新入职员工必须接受为期7天的入职培训，一个月试用期满前，员工将接受为期半天的转正培训，考核合格后方可转正。转正以后员工将接受长期的日常每周的培训，培训时间主要在每周三下午或晚上，参加人员为不当班的操作人员，每次培训时间为1-2小时，以保障队伍的素质和状态，并做好每次的培训演练记录。变换岗位时接受调岗培训，每年八月份接受年度集中教育培训，每个操作人员在集中教育培训期间参加培训时间不得少于6个半天，一般时间安排在上午。公司针对所有人员特别是特殊重要岗位人员都进行相关保密培训。

第3条：对于突发事件的应急管理、应对方法，公司将每季度组织进行培训一次。

第4条：对于消防应急处理方案，每季度组织一次物业公司当值人员的消防演习演练，同时邀请甲方全体或部分员工参加。

第5条：对于反恐制暴、防盗抢等易于发生的事件，公司将每季度组织一次物业公



1305
地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区科城路11号广西裕达集团南宁五象总部基地广东大厦十层
电话：传真：(0771) 6596710 (0771) 6596712 邮编：530231
邮箱：wyc@wanyi.com.cn

司当值人员的消防演习演练。

第6条：对于其它所有突发事件，公司保证每年各组织进行演练一次，有特殊情况需要的将组织进行两次以上直至满足实际威胁需要的演练次数为止。

第7条：我公司承诺严格落实对服务人员关于安全保护、突发事件处理、安全生产、消防安全、环境卫生管理条例等相关培训。

★十三、制定管理制度及计划的承诺

第1条：我公司承诺根据有关法律法规及磋商文件约定，制订物业管理制度。

第2条：我公司承诺负责编制物业管理年度管理计划。

第3条：我公司承诺负责编制管理的物业、设施、设备及其他服务项目的年度维修保养计划和大中修方案。

第4条：我公司有义务督促招标人员工遵守物业管理规章制度。

第5条：我公司承诺物业管理制度健全，管理落实到位。

★十四、其他服务承诺

第1条：我公司承诺不得擅自占用和改变公用设施的使用功能，如需完善或扩建，须与贵局协商，经贵局同意后再实施。

第2条：我公司承诺对日常的服务实施专业化管理，从制定标准化作业程序、加强操作人员的培训、强调日常规范化操作到全面使用机械化作业、统一服务人员服装、统一运用服务 CIS 等，务求专业；通过树立服务意识、端正服务态度、掌握服务技能、提高服务质量、完善服务水准和加强团队学习，适应市场变化，满足并超越干部职工不断发展的要求和期望；以人性化服务、高素质从业人员、积极与干部职工沟通、重视整体服务形象的营造等方式使我们的服务处于领先地位，满足干部职工一流物业品牌体验需求。

★十五、安全保密工作承诺

第1条：我公司承诺，招标人作为政府机关，禁止我公司任何人员随意翻阅、拍摄、记录招标人文稿文件、电脑设备等资料，做到严格执行国家有关的保密法律法规规章制度。对招标人提供的物业管理资料，我公司应妥善保管，不得向第三方提供、转述该资料的任何部分，造成严重后果的，追究其法律责任。

1306



地址：（主营广西）南宁市青秀区青环路11号广西国际会议展览中心内
110110
电话：传真：0771-8640700 17716052712 邮编：530022
邮箱：wanyi@163.com

第2条：我公司对贵局负有保密义务，服务中心将建立健全的档案管理规章制度、完善档案管理体系，所有关于本项目权属内的物业管理档案，包括工程图纸、设备使用说明和图纸、维修保养记录、设备运行记录、竣工验收资料以及本项目相关的其他资料、服务中心文件相关文件资料都由服务中心项目经理专职管理归档，严格落实公司档案管理的各项规定，做到管理到位，科学存档，保密到位，泄密必究，在合同终止后，所有的资料全部归还贵局。

★十六、综合服务质量及标准、管理目标的承诺及保障措施

第1条：拟达到的管理指标承诺与具体实施措施：

序号	指标名称	国家评分标准及指标	拟达到指标	管理指标具体实施措施
1	《全国物业管理示范考核评分细则》指标	——	参照国家标准执行	承诺标准： 1、充分应用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率。 2、建立健全各项管理制度、服务质量标准、各工作岗位考核标准、管理工作流程完善。 3、建立健全持续有效的全员、全方位、全过程的规范化管理模式，在管理空间上消灭盲区和死角，时间上消灭空挡和断点，形成严密、高效、科学的管理格局。 4、制定创优规划、实施方案，并落实到各部门的各具体负责人。 5、配备高素质的资料档案管理人员，实行物业档案资料的系统化、电脑化、科学化管理。 保证措施： 1、按《全国物业管理示范考核评分细则》，制度各岗位工作制度和工作流程。 2、制度落实到各部门负责人，各岗位具体工作落实到操作层人员。 3、细化工作内容，制定相关培训内容，加强员工培训



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玉象总部基地广东大厦一层1001号
电话/传真：(0771) 5856730 / (0771) 5856712 邮编：530201
邮箱：info@wanyi.com

				力度。 4、检查制度落实到位，指导员工按制度要求改进工作，提升服务。 5、与贵局相关部门保持良好工作沟通，保证物业工作传达及时，要求到位，落实到位，执行效果到位。
2	从业人员专业培训合格率	——	100%	承诺标准： 服务人员培训无拖延，考核合格达标，员工对培训内容理解，能将培训内容融入工作中。 保证措施： 1、实行培训考核制度、内部上岗证制度和物业管理上岗证制度 2、精编科学、先进、实用的培训教材，选派教学经验丰富的教员，对员工进行入职培训、岗位培训和定期的培训，并予以考核，确保培训合格率100%，保障员工的技能和素质。 3、采用内培与外培相结合的培训方法，向员工灌输先进的万怡物业管理理念。 4、制订年度培训计划。 5、严格执行培训考核制度，保证培训效果，并进行有效评估。 6、鼓励员工立足岗位，自学成才，服务中心为员工的发展提供良好的条件。
		测定依据		培训合格人数/培训总人数×100%=100%
		相关文件		《年度培训计划》 《培训记录及有效评估记录表》 《签到表》
3	档案资料完整率	——	100%	承诺标准： 档案齐全，管理完善，简便易查。 保证措施： 1、建立资料的收集、分类整理、归档管理和保密制度。

1308



地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区金桂路16号广西自贸试验区南宁五象总部基地广东大厦十层1001号
电话/传真：(0771) 5656750 / (0771) 5656711 邮编：530001
邮箱：tand@wanyi.com

				2、在日常管理中要建立交接班、消防设备巡视、物品进出等登记制度。 3、档案资料包括：与物业相关的工程图纸、竣工验收资料以及其他档案；实施管理和服务工作中的各种制度、规程、流程、记录、图表、函件等。 4、日常管理资料完整，分类明确，条理清晰，查阅方便；档案资料由项目经理专职负责。 5、建立健全的档案资料借阅审批、登记制度，按档案管理要求装订登记归档。 6、配合采购单位可以随时调阅相关资料及实时监控资料。
				测定依据
				已归档档案数量/全部档案数量×100%=100%
			相关文件	《档案管理规定》
4	干部职工 投诉率与 处理率	有效投 诉率 1%	有效投 诉率 < 5%	承诺标准： 物业管理工作达到贵局满意标准 保证措施： 1、以“客户为先，服务至上”为服务准则，竭诚为干部职工提供一流的服务。 2、按照国家质量管理顾客满意组织处理投诉的有关要求，检录并健全实施顾客投诉处理程序。 3 加强与干部职工的沟通，了解干部职工的愿望和要求，满足干部职工需求。 4、设立 24 小时投诉电话和服务网站值班员实行首问责任制，做好投诉记录，并根据投诉内容传递至相关责任组并跟踪最终处理结果； 5、加强员工服务意识、服务礼仪和培训，建立一支服务意识强烈、服务规范的高素质管理队伍。 6、实行工作过错、过失责任制，对责任人进行帮助教育，并给予相应处罚处理。 7、各责任组接到投诉后及时记录并采取措施，同时建
		有效投 诉处理 率 100%	有效投 诉处理 率 100%	



地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区那洪路 16 号广西裕达集团南宁万象总部基地广东大厦十层 1001 号
电话/传真：0771-3656730 0771-3656712 邮编：530201
邮箱：baid@wyv.com

1309

				立档案，跟踪处理，并在预定时间内向干部职工回复。暂时无法解决的问题应制订解决的计划并向干部职工进行解释； 8、按照政策规定与合同约定，做好各项工作，加强与甲方沟通，了解甲方的愿望和要求； 9、认真履行工作职责，主动与业主沟通，将热情服务放在第一位，争取业主对物业管理工作的支持和理解；强化自身员工素质培训，提高服务意识；做好投诉处理情况的回访。
		测定依据		有效的投诉数量/总投诉量 × 100% < 5% 处理的有效投诉数量/有效投诉量 × 100% = 100%
		相关文件		《顾客满意率调查问卷》 《服务中心接待记录表》
5	服务中心回访率	—	>80%	承诺标准： 定时回访，责任到人，并做好记录。 保证措施： 1. 建立回访制度，做好回访记录； 2. 由管理人员采用电话、上门、EMAIL 等方式进行回访，保证反馈渠道畅通； 3. 项目经理每周定时抽查记录和回访情况，加强对客户服务工作的督导，并将之与其每月的工资、奖金挂钩； 4. 把回访作为建立良好客户关系的重要手段，使之成为沟通客户情感的重要渠道。
		测定依据		回访数/总接待次数 × 100% > 80%
		相关文件		《服务中心回访记录表》
6	业主对物业管理满意率	90%	>90%	承诺标准： 使贵局对物业管理工作满意达到 90% 以上。 保证措施： 1、建立物业管理网站，发布物业管理信息，方便贵局

1310



地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区开港路16号广西自贸试验区南宁片区综合基地1栋东塔楼5层1501号
电话 传真 0771-9666711 0771-9666712 邮编 530236
邮箱 hnd@wanyi.com.cn

				提建议、发表意见、投诉等，实现与贵局及时沟通。 2、每半年做一次意见调查，利用计算机网络系统，将征询到的信息进行统计表分析，及时纠正和采取预防措施，并将处理结果予以公布。 3、物业服务中心项目经理每周主持召开工作例会，总结经验教训，不断提高服务水平。 4、将培训作为管理企业可持续发展战略之一，加强对员工的培训，全面提高员工的综合素质，提高服务意识和服务技能。 5、根据贵局的需求，服务推陈出新，注重服务细节，让贵局感受到服务的真诚和温馨。 6、运用科学的人性化管理方法和温馨热情服务相合，营造物业人员与业主齐心共建优秀辖区氛围。
				测定依据 满意人员问卷数量（非常满意+满意）/测评人员总数 × 100% > 90%
				相关文件 《顾客满意率调查问卷》
7	健全的物业服务管理机构	--	--	承诺标准： 服务管理机构完整，设置合理，人员配备齐全。 保证措施： 1、物业服务中心建立健全的物业服务管理组织机构及管理机制，运作流程图并交贵局后勤处备案；服务中心编制文件规定各类人员岗位职责和履职要求、工作标准或作业指导书，并以文件形式发布。 2、按照国家质量管理、环境管理、职业健康安全管理的要 求，建立科学的有效管理体系。 3、服务中心建立 24 小时值班制度。 4、建立并健全保密管理制度。 5、服务中心制定各项服务承诺制度，并张贴服务承诺制度公示。 6、建立规范化的标准控制程序，包括人事和劳动



万怡公众号

地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区航武路 16 号广西裕达集团南宁万怡总部基地广东大厦十层 1001 号

电话/传真：0771-3636730 / 0771-3636712 邮编：530001

邮箱：hdd@wany.com

1311

			管理、保洁管理、节能管理、公共设施使用维护、大楼管理维护等。 7、采取精细化管理的模式，将每个人的工作职责进行细化，工作标准进行规范，约定出时间标准、质量标准，将例行例外事项区分开来，不断改革创新，提高精细化管理水平。 8、公司定期组织员工进行岗位责任、职业道德、遵纪守法、文明礼仪等学习培训。 9、各项工作有健全的应急预案，并由专人负责。 10、建立沟通交流机制：日交流沟通工作面与管理专职人员沟通，项目经理与贵局负责人进行交流沟通。服务中心通过现场查验，访谈服务对象，及时发现发现问题并反馈至贵局负责人，服务中心项目经理查找原因，收集失误数据，提出整改要求，布置整改措施，最后落实至各专业组实施整改。 11、启动管理监督手段，进行失误对应分析根据分析结果采取措施。制定处理处治措施，确定服务完成质量。 12、建立健全的员工工作责任心问责监督机制，对员工的工作进行不定期检查评估，坚持不断的进行员工培训，加强对员工的思想认识、人生观、价值观、工作热情、工作态度等方面的教育培训。 13、服务中实行奖惩制度，根据服务工作中出现的问题及时清理不适应岗位工作的人员。 14、以考核绩效为基础对员工实行激励机制，对于符合公司期望的行为，我们将通过总经理特别奖、培训、表彰、加薪、升职、增加补充养老保险等灵活有效的奖励形式予以肯定；通过开展户外活动，员工聚会，体育运动等企业文化活动，营造内部和睦、合作的工作氛围，增强员工的自信心和对公司的认同感。
--	--	--	---

1312



地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区金湖路16号广西信达集团南宁总部基地第11栋广东大厦一层1101号
电话：传真：0771-5861110 0771-5861111 邮编：530021
邮箱：tcc@wanyi.com



				15、对贵局有关重要工作需要服务中心配合执行协助的，服务中心及时组织员工传达布置。
--	--	--	--	---

第二章 会务服务质量保证措施

第1条：会务服务工作服务标准的承诺

会务及其它服务，包括：座位牌、茶水服务及音响设备专业管理、办公楼大堂的来访接待服务、大院背景音乐播放。

第2条：会务服务管理指标的承诺

序号	指标名称	国家评分标准及指标	拟达到指标	管理指标具体实施措施
1	会务服务达标率化	99%	99%	承诺标准： 会务服务规范，全程服务，确保会议成功召开，接待完满。 保证措施： 1、管理组每日将各会议室室内巡视检查一遍，并按当天天气情况适当开窗通风，以保证室内空气清新，无霉味或局闷感； 2、对于长期无人使用的会议室，亦将严格按照设定的清洁频率及标准进行室内清洁，定期吸尘，定期清洁沙发、椅子，并定期高温消毒各类茶具用品，以确保卫生状况达到良好状态； 3、管理人员督促工程人员定期检查各会议室内的设施设备及照明，确保完好能正常使用； 4、对于长期放置在会议室内的绿色植物，我们将定期将其搬到室外进行护理，让室内的植物得到充分的阳光照射，保持常绿常新。



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层1001号
电话/传真：(0771)-3656730 (0771)-3656742 邮编：530201
邮箱：lnd@wyw.com.cn

万怡物业

		5、会前服务中心与贵局会务服务需求部门对接，了解会务服务各项信息，按照会议要求进行现场布置、保证会场清洁，做好茶水准备工作及设备的调试工作。 6、会场桌椅摆放整齐、会议茶水、纸巾等物品摆放整齐、电子横额内容准确，台卡内容准确摆放整齐、会议音响、话筒音量调试准确。 7、会议过程中的接待工作做好送开水、续水工作，保洁员定时清理卫生间，确保卫生间的干净整洁；秩序维护人员在会场外维持好秩序，避免无关人员扰乱会议秩序。 8、会后收拾物品，会场清理并恢复原样。 9、会务接待员及服务中心人员严格遵守会议保密制度。
	测定依据	满意度调查问卷
	相关文件	《会务接待工作记录表》 《会务接待人员工作要求》

第三章 安保服务承诺和措施

（以下绿色底色的文字条款为我公司承诺的优于磋商文件的正偏离内容）

第1条 秩序维护服务工作服务质量及标准的承诺

服务内容

- 1、大院安全监控系统影像资料的安全存放及保密服务。
- 2、院内交通及车辆行驶秩序和停泊管理。
- 3、全天候公共秩序服务，在所辖物业区域内的安全防范和公共秩序管理、维护工作，协助配合当地公安机关及有关部门处理物业区域内一切与治安有关的事件。包括：门岗值勤、巡视、监控、防盗、防火、灭火、在紧急情况下组织人员疏散。各类安全标识的设置及更新，消防器材的养护。

保安服务标准

1314



地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区保税路16号广西机场集团南宁万象总部基地广联大厦一至1001室
电话：传真 0771-5696733 0771-5696713 邮编 530031
邮箱：tanyw@wanyi.com

- 1、车辆进出有序，落实疫情防控有关要求，对外来人员要登记；“门前三包”达到有关部门的要求；
- 2、道路畅通、车辆停放有序。
- 3、24小时值班巡逻，无失窃、被盗、被劫、及打架斗殴、火灾事件发生，公共秩序良好。
- 4、如遇重大突发事件，要及时上报物业领导和隆林各族自治县税务局办公室。
- 5、对外来办事或来访人员，应与接洽单位或被访人取得联系，经同意后办理来访登记相关手续。
- 6、对带入办公楼的可疑物品，安保员要进行严格检查，严禁携带易燃、易爆、剧毒、放射、病菌等危险品进入办公大院。
- 7、各单位工作人员及其他人员携带公用物品、大宗物件等外出，需出示单位证明，经门岗安保员查验登记后方可放行。
- 8、对损害、破坏共用设施设备、侵害人身、财产的行为进行劝阻、制止，对办公大院内大型活动值班保卫，加强巡逻巡查并做好巡查记录，做好管理区域内安全防范。
- 9、坚守岗位，注意监视屏的运行状况，记录准确和完整。发现周界报警、探头等监控设备故障，要及时报告甲方采取措施消除故障，保持正常使用。
- 10、疫情期间做好安保防控措施：安保员提醒佩戴口罩、做好出入人员测量体温等疫情防控工作。

第2条 拟达到的管理指标承诺与具体保障措施

序号	指标名称	国家评分标准及指标	拟达到指标	管理指标具体实施措施
1	治安案件发生率、秩序管理事故率	0.1 ‰	0	承诺标准： 管理区域无偷、盗、抢案件等治安事件发生。 保障措施： 1、充分利用闭路监控等智能化系统并执行24小时秩序维护巡查制度，实行固定岗、巡逻岗、控制中心交



地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区纪德路16号广西裕达集团南宁万象总部基地广东大厦十层1001室
 电话/传真：0771-3656730 / 0771-5656712 邮编：530201
 邮箱：info@wanyi.com

1315

				叉结合的立体防范，做到人防、技防、物防相结合。 明确各保安员职责，做好层层防卫。 2、成立应急小分队，处理应急事件。 3、落实责任区域，明确岗位职责，确保物业服务区域内人员及财产安全。 4、对于来访、办事人员，严格落实登记、证件查验制度。 5、对保安员实行模拟军事化管理，加强对保安员的培训和考核。 6、对保安员工作进行严格检查。保安员经培训考核后方能上岗，按计划进行培训，以保障队伍的素质和状态；落实保安组岗位职责制，明确责任。 7、加强安全防范宣传。 8、落实保安员工作责任制，定期对保安员进行业务培训，严格交接班管理； 9、严格实行24小时巡逻制度，掌握对应急情况的处理方法，熟记110等应急电话。
			测定依据	以辖区公安部门记录、物业管理方和业主双方的确认为依据。
			相关文件	《门岗工作职责》 《巡逻岗工作职责》 《物品出入管理规定》 《突发事件应急预案》 《突发事件登记表》
2	消防设施设备完好率	100%	100%	承诺标准： 消防设施完好无损，能随时正常启用 保障措施： 1、所有保安员须熟知消防设施的位置及使用方法，熟练掌握本项目各类突发事件应急处置程序（消防、自

1316



地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区五象大道16号广西广电集团南宁新媒体产业基地广东大厦十层
1001号
电话/传真：(0771)5636731 (0771)5636712 邮编：530233
邮箱：tich@wanyi.com.cn
网站：tich@wanyi.com.cn

			然灾害、拥挤踩踏、治安事件等），值班期间发现任何异常情况（如发现有神志不清、酗酒、有暴恐倾向危险行为等情况的人员），须在现场做好紧急处理准备，并立即向服务中心报告。 2、落实责任人，实行巡视制度并建立档案；项目经理监督执行。 3、做好消防自动报警系统的定期检查和检验工作，建立日检、周检、月检、季检和年检制度，每日每周每月每季度每年对消防设施设备进行巡检，抽检，确保消防设备完好，发现设备故障或运行不正常的应及时检查报修，及时处理，保证系统的正常运行。 4、做好相应标识提示。 5、定期组织进行消防培训及业务知识学习，掌握各类消防器材的性能，特点和操作方法，每季度组织一次物业公司当值人员的消防演习演练，提高消防安全应急处理水平。 6、制订消防设施设备应急预案。 7、建立消防设施设备台帐。 8、上岗人员要有上岗证书，要熟悉辖内消防设施情况，严格按作业规程作业，对发现的消防故障要及时排除，确保消防设备正常使用。
		测定依据	消防设施有效期内实际完好量 / 消防设施总数 × 100% = 100%
		相关文件	《设施设备维修保养计划》 《消防设施设备操作规程》 《消防设施设备应急预案》 《消防设施设备台帐》 《消防培训及有效评估记录》 《工作检查记录》



万怡订房号

地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区那洪路16号广西裕达集团南宁万象总部基地广东大厦十层1001号
电话/传真：0771-5636780 / 0771-5636712 邮编：530201
邮箱：rbad@wywv.com

1317

3	消防设施 定期检查 率	100%	100%	承诺标准： 消防设施定期检查确定完好无损，能随时正常启用 保证措施： 1、认真履行定期检查制度，并做好录，对发现的消防事故隐患提出整改建议。 2、主动与用户沟通，将热情服务放在第一位，做到以理服人，争取用户的理解和支持。
		测定依据		每月实际检查次数记录/每月计划检查次数×100%
4	火灾责任 事故 发生率	1%以下	0	承诺标准： 管理区域无火灾责任事故发生。 保证措施： 1、实行全员义务消防员制度，根据物业的实际情况制定消防应急作战方案，定期举行消防演练，开展消防知识和法规的宣传教育。 2、实行 24 小时消防值班制度。 3、消防工作责任到人，日常巡查与定期检查相结合。 4、装修、动火作业实行严格的申报、审批制度，并进行跟踪、巡查管理。 5、充分利用火灾自动报警系统和消防系统的自动探测、自动联动消防设备等功能，杜绝火灾事故的发生。 6、物业服务中心全员定期进行培训和演习，加强宣讲，设置专人负责日常巡视，发现隐患，及时处理，确保项目消防安全。 7、消防管理人员全部持证上岗，熟练掌握消防设施设备的使用方法。
		测定依据		火灾发生次数/总人数×100%=0
		相关文件		《工作检查记录》 《火灾应急预案》 《消防培训及有效评估记录》

1318



地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区科城路16号广西自贸试验区南宁片区总部基地广新大厦十层1001号
 电话：传真：0771-5636706 0771-5636711 邮编：530201
 邮箱：told@wanyi.com

万怡物业

5	违章发生率及处理率	发生率 1‰	发生率 ≤1‰	承诺标准： 管理区域无违章行为，公共秩序良好。 保证措施： 1、严格执行巡视检查制度，做好车辆出入大门凭证的发放和回收，及时纠正和制止各种违章行为。 2、利用停车场管理系统对车辆进行有效监管。 3、通过用户手册、宣传栏、互联网等，加强对有关规章制度的宣传，以取得贵局理解和支持，从而避免和杜绝违章现象的发生，并进行档案回访制度。 4、实行违章处理跟踪制，对违章事件及时处理，处理后记录归档备查。
		处理率 95%	处理率 95%	
		测定依据		依据车辆管理规定中各项内容进行测评。
		相关文件		《车辆管理规定》
6	车辆管理合格率	——	95%	承诺标准： 机动车辆与非机动车辆车辆停放有序，无交通堵塞现象，各车辆按要求停放，管理有序、按规定方向排列。 保证措施： 1、上下班高峰期设专人疏导车辆进出，同时对进入办公区的车辆进行正确引导，加强巡视，安排车辆合理停放。 2、消防通道不允许停放机动车辆和非机动车辆，所有车辆一律停放在指定区域，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。 3、对驶入停车场的机动车辆，均限速 5 公里以下，严防高速行驶，按规定存放到指定区域。 4、非机动车在管理内行驶需注意安全 骑车尽量避免走道路中央靠边行驶 避让机动车辆，禁止骑飞车、自行车快滑或双手撒把。
	车库设备完好率、智能化系统运行正常率		98%	



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王豪总部基地广东大厦十层 1001 号
电话/传真：0771-5656790 0771-5656712 邮编：530201
邮箱：60109@wanyi.com

1319

				5、分设机动车辆与非机动车辆的停放区域，并设立明显指引标识，方便人员快速识别。 6、对进入停车场内的机动车辆与非机动车辆实行车辆停放状况巡查检查，发现问题及时汇报或妥善处理。 7、制定严密的车辆停放巡视管理制度，对在停车场内滞留的可疑人员进行查问，减少车辆安全隐患。 8、电动车充电设备规范使用，不允许私拉、私接线路充电，一经发现立即制止。 9、制定车辆应急处理事故的有效预防、预警和处置措施，形成完善的预警工作机制，及时有效的采取处置措施，预防车辆突发事件的发生。
		测定依据		依据车辆管理规定中各项内容进行测评。
		相关文件		《车辆管理规定》
7	来访人员、车辆进出登记率	100%	100%	承诺标准： 来访人员及车辆进出实行登记制度，管理有序。 保证措施： 1、落实执行维护员工作责任制，定期对保安员进行业务培训，严格交接班管理； 2、严格遵守上班时间，不迟到早退，当班时间不与闲人闲谈；及时指挥各种车辆的停放，确保车辆停整齐； 3、严格实行24小时巡逻制度，掌握对应急情况的处理方法，熟记110等应急电话。
		测定依据		不定期抽查以当日实际发生为依据对门卫记录进行核实
8	车辆指定停放到位率	95%	95%	承诺标准： 机动车辆与非机动车辆车辆停放有序，无交通堵塞现象，各车辆按要求停放，管理有序、按规定方向排列。 保证措施： 1、落实执行维护员工作责任制，定期对保安员进行业

1320



地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区那洪路16号广西亿达集团南宁万象总部基地广东大厦十层1001号
电话：传真：（0771）3866750 10771196671 邮编：530024
邮箱：ad@wanvi.com

			务培训，严格交接班管理； 2、严格遵守上班时间，不迟到早退，当班时间不与闲人闲谈；及时指挥各种车辆的停放，确保车辆停整齐； 3、严格实行 24 小时巡逻制度，掌握对应急情况的处理方法，熟记 110 等应急电话。
		测定依据	车辆实际停放到位数/车位数 × 100%

第四章 保洁服务承诺和措施

（以下绿色底色的文字条款为我公司承诺的优于磋商文件的正偏离内容）

第 1 条：保洁服务工作服务质量及标准的承诺

服务内容

1、房屋的日常管理和清洁卫生，包括：主体结构（基础、墙体、柱、梁、楼板、屋顶）、地下室、楼梯及楼梯间、门厅、走廊楼道、外墙面、办公室、会议室、楼内外各类标识、卫生间、茶水间及所有设备房。

2、办公场所的清洁卫生，垃圾的收集和清运。

3、办公场所的日常消杀。

保洁服务标准

1、卫生达到国家爱卫会优等标准。

2、垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭菌。

3、公共场地保持清洁，无纸屑、烟头等废弃物。

4、定期对所辖物业进行虫害的杀除工作（药物由采购人提供）。

5、严格按照要求和规定落实院区各项保洁疫情防控管理和保洁服务工作。

6、负责做好业主单位门前“三包”工作，并且达到政府部门对门前“三包”工作的要求。

7、制定完善的保洁工作细则，明确所需材料、检查方法等，并严格执行。

8、严格按照要求和规定落实院区各项疫情防控管理和服务工作，做好当前新冠肺炎疫情防控工作，确保区域安全。新冠肺炎疫情常态化工作标准：①做好公共区域清洁消



1321
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王家总部基地广东大厦十层 1001 号
电话/传真：0771-5656730 1071-5656712 邮编：530024
邮箱：bdl@wanyi.com

毒工作。加强楼栋大堂、走廊、会议室、停车场、楼梯间等公共区域的清洁消毒管理，保持室内空气流通，每日通风 3 次，每次 30 分钟；楼栋大堂、走廊、楼梯间等每周使用消毒液喷洒消毒 1 次。出入口不宜设置地毯，确需铺设地毯的，应每日使用清水冲洗，并使用消毒液喷洒消毒。②做好常触部件消毒工作。认真做好出入口门把手、各楼层通道门拉手、楼梯扶手、电梯楼层按键等常触部件的消毒工作。③重点设施设备消毒工作。认真做好电梯、空调防护；日常活动设施消毒工作。公共座椅等室外日常活动设施要保持清洁卫生，使用消毒液进行擦拭，地面使用消毒液进行喷洒。④环境卫生清洁消毒工作。及时对垃圾及收集容器清洗消毒，规范废弃口罩投放，做好垃圾转运站、环卫工具房消毒，做好公共卫生间清洁消毒工作，加强清洁人员防护。

第 2 条 拟达到的管理指标承诺与具体保障措施

序号	指标名称	国家评分标准及指标	拟达到指标	管理指标具体实施措施
1	清洁保洁率	99%	>99%	承诺标准： 管理区域内公共环境卫生整洁。 保证措施： 1、实施行之有效的考核监督机制。 2、落实责任人分区保洁，实行日检、周检、月检、年检制度及管理巡查制度，做好记录。 3、清洁区域分包到人，实行定岗、定时、定量的质量标准，发现污染及时科学地处理。 4、在服务中心提倡“全员保洁，人过地净”。 5、清洁做到使用前整理好，使用后及时清理、消毒。 6、采用科学、合理的作业方式，减少对贵局的干扰，给贵局创造一个良好的工作环境。 7、领导办公室清洁按贵局需求采取无干扰的模式进行清洁保洁。 8、垃圾分类处理，日产日清，封闭转运，杜绝二次污染。 9、定期进行消杀，区域内无白蚁、蚊蝇、蟑螂、鼠害。 10、杜绝乱张贴现象。

1322



地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区五象大道16号广西空港物流园五象分园B座10楼1001室
电话：传真：0771-5660770 0771-5660112 邮编：530022
邮箱：wanyi@wanyi.com.cn

			11、项目经理每日巡视检查卫生保洁质量情况，发现问题及时协调处理，做到整改及时。 12、加强环保建设的宣传工作，对破坏环境卫生的行为及时制止。 13、垃圾桶摆放整齐并及时更换或维修破损的垃圾桶。
		测定依据	已完成的保洁内容/应保洁内容×100%≥99%
		相关文件	《保洁工作操作规程》 《保洁人员工作要求》 《巡视记录表》 《工作检查记录》

第五章 绿化养护服务承诺和措施

（以下绿色底色的文字条款为我公司承诺的优于磋商文件的正偏离内容）

第1条：绿化服务工作服务质量及标准的承诺

服务内容

公共绿地、水面、花木、建筑小品的养护和管理。

绿化（或植物维护）服务标准

- 1、绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象。
- 2、园林设施完好整洁，绿化物常绿常新，花草树木长势良好、无病虫害、无枯死。
- 3、对枯死苗木及时补种（苗木由采购人提供）。

植物维护标准：定期对服务区域内的绿色植物进行浇水，做好植物养护工作。

- 4、绿化地设有提示爱护绿化的宣传牌。

5、对服务范围内的绿地，草坪和花果树木等随时检查和巡视，制止破坏行为。对因生长不良造成的残缺花草，及时补植恢复；做好防风防汛防冻，灾前积极预防，灾后及时清理扶植。

- 6、植物配置合理，层次分明，植株生长空间与层次处理得当，具有完整的群落结



地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区弘捷路16号广西裕达集团南宁五象总部基地广东大厦十层1001号
 电话/传真：0771-5656730 / 0771-5656712 邮编：530201
 邮箱：info@wysy.com

1323

构，草坪及时清除杂草，有效控制杂草孽生；根据气候状况和季节，适时组织浇灌、施肥、松土和杀虫害，花草树木长势良好。每月巡查杂草拔除，及时修剪，及时清除杂草，定期浇水，无杂草丛生，无因干旱缺肥而枯萎现象。

7、园林建筑和辅助设施完好，整洁无损。定期组织浇灌、施肥和松土，适时组织防冻保暖，做好防涝、防冻措施；定期喷洒药物，预防虫害，做好安全用药工作，及时发布或提示相关的警告内容。

第2条 绿化服务管理指标的承诺与具体保障措施

序号	指标名称	拟达到指标	管理指标具体实施措施
1	室内绿化完好率、绿化成活率、覆盖率、绿化养护率	98%	承诺标准： 园林设施完好整洁，绿化物常绿常新，花草树木长势良好。 保障措施： 1、实施行之有效的考核监督机制。 2、实行全员管理，每一位员工都有责任对环境进行保护，积极开展宣传教育工作，树立全员绿化环境维护意识，人人有义务对损坏绿化的行为进行制止，并认真吸取用户意见，接受用户监督。 3、严格审核绿化工作计划及养护计划，内容包括时间要求和质量标准。 4、落实绿化养护责任制度，全面推行标准化、规范化的绿化养护规程。制定工作计划、制度、标准和操作规程，实施专业化管理。坚持不间断巡回养护、计划养护和周期养护。 5、根据各种植物的生长特性，制定科学的日常养护、维护计划，并结合实际情况认真实施；根据周围的环境和人文特点修剪具有艺术性的造型。 6、绿化养护实行专业化管理，责任到人，分片负责，每周对绿化工作完成情况、工作质量进行检查、考核。 7、落实责任人进行养护，实行巡查制度，建档记录，并由项目经理监督执行，以确保管理区域公共绿地无破坏、无

1324



地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区红岭路16号广西和达集团南宁分公司二楼二室
 邮编：530000
 电话：内勤 0771-5960000 外勤 0771-5960002 传真 0771-5960003
 邮箱：10098888@163.com

		践踏、无黄土裸露现象，发现问题立即修复。 8、定期开展环保宣传，绿化地设有提示爱护绿化的宣传牌，增强爱护绿化的自觉性。 9、对各类植物进行分类，按季节及植物生长情况进行浇水施肥消杀。 10、定期进行户外阳光浴。
	测定依据	成活植物数/整体植物总数×100%=98%
	相关文件	《绿化养护规程》 《绿化养护工作记录表》 《绿化养护月检查表》 《绿化人员工作要求》

第六章 设施设备维护服务承诺和措施

（以下绿色底色的文字条款为我公司承诺的优于磋商文件的正偏离内容）

第1条：设施设备维护服务工作服务质量及标准的承诺

设施设备维护标准

1、房屋外观

外观完好、整洁，外墙装饰无脱落、无污迹、无乱搭乱建、公共设施无随意占用。

2、设备运行

(1) 保证水、电等设备运行正常、无事故隐患。

(2) 预防故障和养护及管理到位。

3、房屋及设施、设备的管理

(1) 建立共用部位共用设施设备管理制度。

(2) 保证房屋共用部位、共用设施设备完好，无随意改变用途现象。

4、各类设备设施依据相应的国家规范达到养护标准，维修维护过程中严格执行安全技术规范要求，保证设施设备的安全技术性能符合国家相关技术标准要求。

5、做好房屋养护，监督装修施工，每日进行巡视，确保外观完好、整洁，外墙装



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万象总部基地广东大厦十层1001号
电话/传真：0771-5656720 0771-5656712 邮编：530201
邮箱：hdd@wyys.com

万怡物业

饰无脱落、无污迹、无破损、无乱张贴、无乱涂画、乱悬挂、公共设施及通道无随意占用现象。

6、对设备故障及重大事件有完善的应急方案和现场处理措施、处理记录。

7、各设施及公共场所危及人身安全处有明显标志和防范措施。各类设备设施的标识清晰、明确、危险隐患部位及时设置安全防范、警示标识或维护设施。

第2条：拟达到的设施设备维护管理指标承诺与具体保障措施

序号	指标名称	国家评分标准及指标	拟达到指标	管理指标具体实施措施
1	房屋及配套设施完好率、设备完好率	>98%	100%	承诺标准： 房屋外观完好、整洁、公共设施无随意占用现象。 保障措施： 1、根据科技型物业的具体情况，参考国家和地方有关法律、法规，编制房屋本体维修、养护计划以及配套设施大、中修及维护保养计划，经项目经理及贵局审批后实施。 2、将房屋及配套设施的巡查、保养工作量细化到人，由专人负责控制质量，日常维护、定期保养、定期巡查相结合。 3、针对房屋建筑的结构特点及配套设施材料的特性，进行科学地维护、保养，延长其使用寿命，保证其安全正常使用。 4、严格装修审批、登记、验收制度，对施工全过程进行严格控制、跟踪管理，及时纠正任何有可能损坏建筑结构、危及房屋建筑及配套设施安全的行为。 5、每年由专业技术人员对房屋及配套设施、公共设施场所勘查、鉴定一次，根据勘查、鉴定结果，制定科学的维护保养方案并组织实施。 6、公用设施场所管理制度规范，执行到位，建立管

1326



地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区弘毅路16号广西裕达集团南宁王家总部基地广东大厦十层1101室
电话：在贵（0771-5816710）（0771-5816712） 邮编：530000
邮箱：wanyi@wanyi.com.cn

万怡物业

2	机电设备完好率			理人员人人监督机制。
		测定依据		完好、基本完好房面积/总建筑面积×100%=100%
		相关文件		《城市房屋修缮管理规定》 《房屋设施维护保养工作规程》 《房屋及设施设备维护保养计划》 《设施设备维护保养记录表》
		95%以上 (中、小型机电设备)	>99%	承诺标准： 公共设施设备及水电等运行正常、无事故隐患。 保证措施： 1、制定机电设备年度维修保养计划。建立设备台帐，设备资料档案。 2、电工按工作要求进行设备状态检查，进行设备运行登记，发现设备运行不正常或存在安全隐患时，立即处理。 3、每周项目经理对设备进行抽查，对发现的问题及时处理。 4、项目经理对工程记录表进行查阅签字，发现问题及时处理。 5、主要机电设备的巡视维护由各系统责任人负责，同时加强电工的专业培训，保证主要大型机电设备完好率达到100%。 6、电工持证上岗，实行24小时值班制，发现问题及时处理。 7、利用设备自身的监测、控制、诊断功能，借助先进的仪器、仪表和科学的管理手段，正确使用、精心保养、定期维护好设备，保证设备安全、优质、高效运行。 8、制定各系统节能方案和应急处理方案。
		99%以上 (大型及重要机电设备)	100%	
		测定依据		(中小型)完好、基本完好的设备数量/设备总数×



万怡物业

地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区凯发路16号广西裕达集团南宁万象总部基地广东大厦十层1001号
电话/传真：0771-5636730 0771-5636712 邮编：530201
邮箱：bhd@wanyi.com

1327

				100%≥99% (大型)完好、基本完好的设备数量/设备总数×100%=100%
				相关文件 《设施设备维修保养计划》 《设备台帐》 《设备卡》 《设施设备运行记录》 《电工值班记录》 《设施设备应急预案》 《维修记录》
3	设备设施及房屋零修、急修及时率	100%	100%	承诺标准: 设备设施及房屋零修、急修及时处理,不拖延。 保证措施: 以优质高效服务为宗旨,物业服务中心设立服务电话并向用户公开。 1、接到急修任务,电工及时赶到现场并立即处理。零修任务及时完成;一般问题当班处理;当班处理不了的问题对业主应有交待,与贵局共同协商处理措施并限时完成,同时继续负责跟进处理。 2、实行首问责任制,由接到报修申请或在日常巡视、定期巡查中发现问题的负责督促相关职能人员进行维修并负责回访。 3、根据本项目的配套设备、设施的品牌及性能特点,每月定期协调贵局,及时从合格供应商处采购一定数量常用备件和材料做好储备,以备急用。 4、维修率:维修及时率达到100%,人员10分钟到位。电气、水暖维修不超过24小时,土建维修不超过3天。 5、应急情况处理:接到用户报告紧急情况时,维修

1328



扫描二维码

地址: 中国(广西)自由贸易试验区崇左片区龙州路16号广西龙之声报业传媒集团五象总部基地(东大堂)一层1101号
 电话/传真: (0771) 3658710 (0771) 3658712 邮编: 530400
 邮箱: bdd@wyyi.com

				人员应 10 分钟内到位并立即修复，在最短时间内处理突发性影响并向业主详细解释清楚，做到小修 12 小时内完毕，大修要连续修复并安排工程人员 24 小时值班，对在时限内不能完成的，要向业主说明原因。
		测定依据		及时维修次数/应计报维修急修次数×100%=100%
		相关文件		《维修服务工作标准》 《工程维修记录表》 《派工单》 《工程报修汇总跟进表》
4	设备设施返修率	<1%	<3%	承诺标准： 提高电工专业技术水平，确保维修工作质量，降低设备返修率。 保证措施： 1、加强员工业务技能培训，全员熟悉科技型物业的所有设备设施，提高维修技术。 2、有针对性地提高电工的专业技能。 3、维修工作效率、返修率与电工的工作业绩考核挂钩。 4、项目经理对每项设备设施的维修进行及时回访，杜绝返工，确保维修工作质量。



万怡公众号

地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区那洪路16号广西裕达集团南宁五象总部基地广东大厦十层1001号
电话/传真：0771-3636730 / 0771-3656712 邮编：530201
邮箱：ttd@wysj.com

1329

		测定依据	返修数量/总维修单数 $\times 100\% \leq 3\%$	
		相关文件	《工程报修汇总跟进表》 《派工单》	
5	室内维修及时率	——	100%	承诺标准： 室内维修及时。 保证措施： 服务中心设立 24 小时报修电话，及时处理报修事件。
		测定依据	及时维修的数量/维修总数 $\times 100\% = 100\%$	
		相关文件	《工程报修汇总跟进表》 《派工单》	
6	大、中修工程质量合格率	100%	100%	承诺标准： 维修质量合格达标，杜绝不合格的材料进场。 保证措施：
	零星、小修质量合格率	——	100%	1、对工程维修全过程进行质量跟踪监督。 2、由专业工程师对工程验收规范及程序文件严格把好验收关。 3、工程材料的采购严格按照质量验收控制程序进行把好材料进场验收关，杜绝不合格的材料进场。
		测定依据	维修合格工程项次/维修工程项次 $\times 100\% = 100\%$	
		相关文件	《工程维修工作规程》 《不合格品的控制程序》 《设施设备大中修改造更新报告》	

1330



万怡物业

地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区金浦路 16 号广西裕达集团南宁五象总部基地广东大厦十层 1101 号
 电话/传真：0771-5696710 / 0771-5696712 邮编：530234
 邮箱：hual@wanyi.com

7	维修工程 质量合格 率	100%	100%	承诺标准: 维修工作完成后及时回访, 确保维修服务质量满意。 保证措施: 1、服务总实行回访制度, 对用户申报的重大维修服务进行 100%的回访。回访方式多样化, 如上门回访、电话回访、书面问卷等。 2、每半年进行一次用户意见调查, 并进行分析总结。 3、利用计算机建立维修回访档案。维修工程档案实行双档制(电子档、文本档) 4、项目经理每季安排对用户专访, 项目经理每月随机专访用户, 项目经理日常随机走访用户。
		测定依据		维修回访数/总维修数 × 100% = 100%
		相关文件		《工程维修记录表》 《回访记录表》
8	道路及停 车场完好 率	——	>99%	承诺标准: 管理区域内道路、停车场不受损坏, 完好无损。 保证措施: 1、对停车场、道路标识系统进行维护, 按规定巡视检查, 对维修质量及维修及时性全面负责, 项目经理每天对广场、道路、停车场进行巡视检查, 维护保养记录建档备查。确保广场、道路、停车场各项设施完好。 2、对停车场及配套设施进行巡视检查、定期保养, 发现问题及时处理。 3、落实责任人进行养护, 实行巡查制度, 建档记录并由项目经理监督执行, 以确保设施完好, 方便使用。 4、对进入本项目施工单位, 服务中心派人跟踪, 确保道路、停车场不受损坏。



万怡物业

地址: 中国(广西)自由贸易试验区南宁片区航渡路16号广西裕达集团南宁万象总部基地广东大厦十层1001号
电话/传真: (0771)-3656730 (0771)-3656712 邮编: 530201
邮箱: jz@wanyi.com

1331

		测定依据		道路、停车场完好面积/道路、停车场总面积×100% ＞99%	
		相关文件		《道路、停车场设施养护计划》 《工程维护记录表》	
9	公共照明 路灯完好 率、亮灯率	完好率 ＞98%	完好率 ＞98%	承诺标准： 管理区域内路灯及各类灯具不受损坏，完好无损，随时启用。 保证措施： 1、实行电工、保安员、保洁员三条线巡视检查制度，每日进行检查，发现问题及时协调电工处理、更换。 2、每月清洁灯具，每季检修线路，每年对老化线路进行更换。 3、维修保养负责到人，实行量化考核，日常保养与定期维修相结合，并健全档案记录。 4、根据路灯型号、规格，定期协调物业服务采购方从合格供应商处采购一定数量的备用件。 5、建立采购质量验收制度，并认真贯彻执行。	
		亮灯数 ＞98%	亮灯数 ＞98%		
		测定依据		完好照明灯数/照明灯总数×100%＞98% 照明灯亮灯数/照明灯总数×100%＞98%	
		相关文件		《路灯维修养护计划》 《维修工作操作规程》 《电工交接班记录表》 《工程报修记录表》	

1332



万怡物业

地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区兴宁路16号广西彬达集团南宁万象总部基地广东大厦十层1101号
电话/传真：(0771) 3636730 / (0771) 3636712 邮编：530204
邮箱：bnd@wyw.com

10	排水管、明暗沟、化粪池完好率	85%	>99%	承诺标准： 化粪池、雨水井、污水井完好无堵塞。 保证措施： 1、落实责任人进行养护，实行巡检制度，建档记录，项目经理监督执行，坚持日常维护、定期保养、日常巡视和定期巡查相结合，以确保沟、渠井完好，并定期疏通、清理。 2、对排水、排污系统进行巡查，发现问题及时通知电工进行维修。 3、按《工程维修保养计划》实施维护。
		测定依据		完好化粪池雨水井污水井数量/设施总数×100%>99%
		相关文件		《工程维修保养计划》 《工程维修工作规程》 《工程维修记录表》
11	排供水设施完好率	85%	>99%	承诺标准： 排供水设施完好，畅通无阻。 保证措施： 1、落实责任人进行养护，实行巡检制度，建档记录，项目经理监督执行，以确保排水管畅通无阻、无塌陷。 2、如发现重大问题，及时上报甲方进行大中修或更新改造。
		测定依据		设施使用正常数/设施总数×100%>99%
		相关文件		《工程维修保养计划》 《工程修工作规程》 《工程维修记录表》
12	弱电系统完好率	—	>99%	承诺标准： 弱电系统运行正常。 保证措施：



万怡114号

地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区凯贤路16号广西裕达集团南宁万象总部基地广东大厦十层1004号
 电话/传真：0771-5636730 0771-5636712 邮编：530201
 邮箱：btd@wxyy.com

— 1333 —

				1、定期检查及维修保养，实行巡查制度，建档记录，以确保弱电系统完好无损正常运行。 2、制定各系统节能方案和应急处理方案。 3、责任人员负责制。
		测定依据		完好、基本完好的设备数量/设备总数×100%≥99%
		相关文件		《设施设备维修保养计划》 《设备台帐》 《设备卡》 《电工值班记录》 《设施设备应急预案》 《维修记录》
13	电梯正常运行率	——	100%	承诺标准： 电梯运行正常无故障。 保证措施： 电梯按规定或约定时间正常运行，并按时监督电梯专业维保公司进行维护保养；电梯安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好，运行出现险情后，有排除险情的应急处理方案。
		测定依据		依据电梯维保公司维保结果测算。
		相关文件		《电梯管理规定》 《电梯困人救援工作规程》
14	公共文体设施、休息设施及小品雕塑完好率	——	99%	承诺标准： 公共文体设施、休息设施及小品雕塑完好无损，确保能正常使用。 保证措施： 1、项目经理每天对公共文体设施、休息设施及小品雕塑进行巡查，发现问题及时通知电工进行维修。 2、坚持日常维护、定期保养、定期巡查相结合。 3、公用设施场所管理制度规范，执行到位，建立管

1334



地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区新坡路16号广西和记集团南宁五象总部基地广东大厦十层1001号
电话：传真：(0771) 6567700 1071-9696714 邮编：530201
邮箱：gm@wanyi.com.cn

			理人员人人监督机制。 4、制定详细的月、季、年度维修养护计划，并按计划严格执行。做到有计划、有检查、有记录。
		测定依据	完好的设施园林小品/设施园林小品总数 × 100% > 99%
		相关文件	《公用设施场地管理规定》 《工程维修记录表》 《工作检查记录表》

第七章 合理化服务建议

一、成本控制措施

(1) 公司内部进行成本控制

食堂管理作为微利行业，主要靠规范的内部管理，靠有效的成本控制来创造经济效益，如何充分利用有限的管理费用提供更全面、高品质的服务管理服务，达到国内一级管理水平，我们将采取以下做法：

1、依托本土公司的规模效应，在物流采购渠道、供应商方面，已形成一套完整的、系统的物流采购供应网络，大大降低了服务用物资的采购费用。

2、完善内部考核机制，制定切实可行的服务管理年度预算。

3、加强员工成本控制意识，修旧利废、工作创新，每个岗位定人定量实行计划管理。

4、加强对所有服务项目的日常巡视，对可能发生的故障和问题提前发现并及时处理，使餐饮管理服务的每一个环节都具有可追溯性，事事有着落，将其消灭在萌芽状态，以降低运行及管理成本。

5、利用我公司专业管理的优势，在人员配置上以满足日常管理服务为主，而当发生突发事件时，公司会将各部门的人力、物力进行综合调配到国家税务总局隆林各族自治县税务局，以充分体现公司的优势，从而大大地为干部职工降低了管理成本。



万怡网

地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区凯旋路15号广西裕达集团南宁五象总部基地广东大厦十层1001号
电话/传真：0771-5656730 / 0771-5656732 邮编：530201
邮箱：jw@wanyi.com.cn

1335

6、通过对以上的内部成本的有效控制，公司将节约下来的费用用于进一步提高管理水平的的工作中，实现管理提高的良性循环。

二、服务管理改进措施

总的发展思路为一创、二强、三规范：

1、一创，餐饮服务品牌。主要从服务创新和机制创新抓起。树立品牌意识，不断创新服务理念、服务方式、服务措施，实行专业化服务，规模化经营，用心服务，真正改变以往被动服务的方法，主动走近干部职工，贴近干部职工，服务干部职工。从服务方式、服务措施上有所突破。

2、二强，即加强员工队伍建设和制度建设。按照“能者上、平者让、庸者下”的原则，实行人员的优化组合，不断净化员工队伍，同时不断开展职业道德教育，加强员工业务技能培训，不断提高一线员工的素质和形象，不断优化人员结构，充分挖掘内部人员潜力。加强服务中心内部制度建设，完善内部管理体系，强化执行力。杜绝推诿、扯皮、应付、熬天混日的现象，形成积极主动想办法解决问题，主动找工作干的良好局面。

3、“三规范”即规范服务形象、规范服务标准、规范服务程序。从员工着装、员工行为、员工用语等方面进一步规范，制定各业务环节详尽的服务标准及管理细则，统一要求，实行规范化服务。

坚持以人为本，加强员工队伍建设，深化绩效考核体系。开展职业道德教育，加强员工业务技能培训，不断提高一线员工的素质和形象，增强服务团队的整体战斗力。形成“树正气、讲诚信、比贡献、评业绩、干事创业”的良好氛围。



二、商务部分

（一）商务条款偏离表

项目名称：国家税务总局隆林各族自治县税务局物业管理服务

项目编号：ZXHTZB2204XG01B102C

包号：无

序号	采购文件条目号	采购文件的商务条款	响应文件的商务条款	偏离	说明
1	第六章 项目采购需求/商务条款	▲服务期限：自合同签订之日起壹年。	 ▲服务期限：自合同签订之日起壹年。	无偏离	/
2	第六章 项目采购需求/商务条款	合同签订时间：自成交通知书发出之日起 25 日内。	合同签订时间：自成交通知书发出之日起 25 日内。	无偏离	/
3	第六章 项目采购需求	服务地点：采购人指定地点。	服务地点：采购人指定地点。	无偏离	/

144



地址：（广西）百色市右江区东兴路16号广西裕达集团南宁总部基地二栋大厦十层1001号
 电话/传真：(0771) 4260790 4261365/4261362 邮编：530031
 邮箱：188188188@qq.com
 网址：www.wanyiproperty.com

	求/商 务条 款			无 偏 离	/
4	第六章 项目采购需求/商务条款	付款方式：按月支付。当月的物业管理费，在下个月 15 日前以转账方式，足额转入成交供应商指定账户；转账前成交供应商将相应的足额服务发票交给采购人；否则，采购人有权拒绝付费且不承担任何责任。	付款方式：按月支付。当月的物业管理费，在下个月 15 日前以转账方式，足额转入我公司指定账户；转账前我公司将相应的足额服务发票交给采购人；否则，采购人有权拒绝付费且不承担任何责任。	无 偏 离	/
5	第六章 项目采购需求/商务条款	▲报价：1、报价要求 物业管理费包括：劳务人员工资、社保（养老保险，失业保险，医疗保险，工伤保险，生育保险）、各类补贴、工作服、劳保用品、管理费、税费等。 2、物业管理服务费用 竞标报价包含以下所列项目费用（1）至（8）及物业管理所发生的一切成本费用的总和。物业管理公司收取物业管理服务费的构成应包括以下项目： （1）管理、服务人员的工资、按规定提取的保险和福利费及国家和地方规定必须缴纳的费用； （2）绿化管理费；	▲报价：1、报价要求 物业管理费包括：劳务人员工资、社保（养老保险，失业保险，医疗保险，工伤保险，生育保险）、各类补贴、工作服、劳保用品、管理费、税费等。 2、物业管理服务费用 竞标报价包含以下所列项目费用（1）至（8）及物业管理所发生的一切成本费用的总和。我公司收取物业管理服务费的构成应包括以下项目： （1）管理、服务人员的工资、按规定提取的保险和福利费及国家和地方规定必须缴纳的费用； （2）绿化管理费；	无 偏 离	/



万怡物业

地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区系旋路16号广西彬达集团南宁五象总部基地广东大厦15楼1501号
电话：传真：0771-3656730 0771-3656712 邮编：530201
邮箱：jz@wanyi.com.cn

145

		(3) 清洁卫生费; (4) 公共卫生维护费; (5) 日常行政办公费; (6) 不可预见费用; (7) 法定税费; (8) 物业公司合理利润。	(3) 清洁卫生费; (4) 公共卫生维护费; (5) 日常行政办公费; (6) 不可预见费用; (7) 法定税费; (8) 物业公司合理利润。	无 / 偏离
6	第六章 项目采购需求/商务条款	现场考察：供应商可以进行现场考察，了解项目实施场地现状，根据现场考察编制服务方案。 考察模式：集中考察。 考察时间：2022 年 7 月 26 日上午 9 时 00 分，逾期不候。 考察地点：国家税务总局隆林各族自治县税务局 联系人和联系方式：覃天志 0776-8207768 集中地点：国家税务总局隆林各族自治县税务局 现场考察时须提供：公告之日起开具的法定代表人授权委托书原件、委托代理人身份证复印件（原件核查），且同时提供营业执照副本复印件（加盖公章）。材料不齐或有误的，将视为没有考察资格，不予接待。 考察内容：由采购人带领潜	现场考察：我公司可以进行现场考察，了解项目实施场地现状，根据现场考察编制服务方案。 考察模式：集中考察。 考察时间：2022 年 7 月 26 日上午 9 时 00 分，逾期不候。 考察地点：国家税务总局隆林各族自治县税务局 联系人和联系方式：覃天志 0776-8207768 集中地点：国家税务总局隆林各族自治县税务局 现场考察时须提供：公告之日起开具的法定代表人授权委托书原件、委托代理人身份证复印件（原件核查），且同时提供营业执照副本复印件（加盖公章）。材料不齐或有误的，将视为没有考察资格，不予接待。 考察内容：由采购人带领潜	无 / 偏离



		在供应商对项目实施地点进行考察，同时进行能力范围内的答疑，考察结束后可向采购人取得考察证明。考察产生的一切费用由供应商自理。	在我公司对项目实施地点进行考察，同时进行能力范围内的答疑，考察结束后可向采购人取得考察证明。考察产生的一切费用由我公司自理。	无 偏 离	/
7	第一章磋商邀请/一、项目基本情况	预算金额：人民币（大写）陆拾陆万元整/年，自合同签订之日起壹年（¥660000.00/年，自合同签订之日起壹年）	预算金额：人民币（大写）陆拾陆万元整/年，自合同签订之日起壹年（¥660000.00/年，自合同签订之日起壹年）	无 偏 离	/
8	第一章磋商邀请/一、项目基本情况	合同履行期限：自合同签订之日起壹年。	合同履行期限：自合同签订之日起壹年。	无 偏 离	/
9	第二章供应商须知/供应	供应商资格条件（必须同时具备） 供应商资格要求： 1. 供应商必须满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二	我公司资格条件（必须同时具备） 我公司资格要求： 1. 我公司承诺必须满足《中华人民共和国政府采购法》第二	无 偏 离	/



万怡订阅号

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层1001号
电话/传真：0771-5656730 / 0771-5656712 邮编：530201
邮箱：jddw@wycy.com

147

商须 知前 附表 /4	条规定： (1)具有独立承担民事责任的能力； (2)具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度； (3)具有履行合同所必需的设备和专业技术能力； (4)有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录； (5)参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录； (6)法律、行政法规规定的其他条件。 2. 落实政府采购政策需满足的资格要求： ☒专门面向中小企业采购的项目（供应商应为中小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位） ☐非专门面向中小企业采购的项目 (1)符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕146号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）、《关	十二条规定： (1)具有独立承担民事责任的能力； (2)具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度； (3)具有履行合同所必需的设备和专业技术能力； (4)有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录； (5)参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录； (6)法律、行政法规规定的其他条件。 2. 落实政府采购政策需满足的资格要求： ☒专门面向中小企业采购的项目（我公司应为中小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位） ☐非专门面向中小企业采购的项目 (1)符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕146号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）、《关	无 偏 离
--------------------------------	---	---	----------------------



	于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）等规定条件的供应商，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策（监狱企业、残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策）。 （2）采购人拟采购的产品属于《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）规定品目清单范围的，供应商应当提供依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书或查询网址链接，响应政府优先采购或强制采购，其中对于已列入品目清单的产品类别给予优先待遇。 3. 本项目的特定资格要求：无。 4. 本项目由符合国家有关法律法规规定、同时满足本项目资质要求、在中国境内注册的合格供应商参加竞标。 5. 不存在不良信用记录（在	于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）等规定条件的供应商，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策（监狱企业、残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策）。 （2）采购人拟采购的产品属于《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）规定品目清单范围的，供应商应当提供依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书或查询网址链接，响应政府优先采购或强制采购，其中对于已列入品目清单的产品类别给予优先待遇。 3. 本项目的特定资格要求：无。 4. 本项目由符合国家有关法律法规规定、同时满足本项目资质要求、在中国境内注册的合格供应商参加竞标。 5. 我公司承诺不存在不良信	无偏 / 离
--	---	---	--------



地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区凯展路16号广西亿达集团南宁五象总部基地广东大厦十层1007号
电话/传真：(0771)-5636730 (0771)-5656712 邮编：530029
邮箱：wanyi@wanyi.net

		“信用中国”网站 <www.creditchina.gov.cn>、中国政府采购网 <www.ccgp.gov.cn>等渠道被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商将被拒绝其参与本次政府采购活动）。 6. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。 7. 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本次政府采购活动。	用记录（在“信用中国”网站 <www.creditchina.gov.cn>、中国政府采购网 <www.ccgp.gov.cn>等渠道未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单）。 6. 我公司承诺不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商参加同一合同项下的政府采购活动。 7. 我公司承诺不属于为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商。	无 偏 离	/
10	第二章 供应商须知/ 供应商须知前附表 /18	磋商保证金： ☐ 不要求提供 ☒ 要求提供，数额不得超过采购项目预算金额的 1%，本项目的磋商保证金为人民币（大写）陆仟元整（¥6000.00）。磋商保证金的交纳方式：银行转账、支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函，禁止采用现钞方式。采用银行转账方式的，在首次提	磋商保证金： ☐ 不要求提供 ☒ 要求提供，数额不得超过采购项目预算金额的 1%，本项目的磋商保证金为人民币（大写）陆仟元整（¥6000.00）。磋商保证金的交纳方式：银行转账、支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函，禁止采用现钞方式。采用银行转账方式的，在首次提	无 偏 离	/

150



地址：中国（广西）自由贸易试验区崇左片区那桐镇18号广西恒通集团全资子公司隆林各族自治县万怡物业服务有限公司
电话：0771-3600000
网址：www.wanyiproperty.com

		交响应文件截止时间前交至采购代理机构指定账户并且到账；采用支票、汇票、本票或者保函等方式的，在首次提交响应文件截止时间前，供应商必须递交单独密封的支票、汇票、本票或者保函原件。否则视为无效磋商保证金。 收款人户名：广西中信恒泰工程顾问有限公司 开户银行：建行南宁金湖广场支行 银行账号：4500 1604 2660 5250 2851 注：以电汇方式递交磋商保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号、包号及用途（磋商保证金）。	交响应文件截止时间前交至采购代理机构指定账户并且到账；采用支票、汇票、本票或者保函等方式的，在首次提交响应文件截止时间前，供应商必须递交单独密封的支票、汇票、本票或者保函原件。否则视为无效磋商保证金。 收款人户名：广西中信恒泰工程顾问有限公司 开户银行：建行南宁金湖广场支行 银行账号：4500 1604 2660 5250 2851 注：以电汇方式递交磋商保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号、包号及用途（磋商保证金）。	无 偏 离	/
11	第二章 供应商须知/ 供应商须知前附表	磋商有效期：自响应文件截止时间起 60 日(日历日)	磋商有效期：自响应文件截止时间起 60 日(日历日)	无 偏 离	/



万怡门岗号

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层1001号
电话/传真：0771-5656730 0771-5656712 邮编：530201
邮箱：baid@wyw.com

151



客户至上 服务至上

	/19				
12	第二章 供应商须知/ 供应商须知前附表 /25	服务期限和服务地点 项目服务期限：自合同签订之日起壹年。 服务地点：采购人指定地点。	服务期限和服务地点 项目服务期限：自合同签订之日起壹年。 服务地点：采购人指定地点。	无偏离	/
13	第二章 供应商须知/ 供应商须知前附表 /26	采购资金的支付方式及时间：按月支付。当月的物业管理费，在下个月 15 日前以转账方式，足额转入成交供应商指定账户；转账前成交供应商将相应的足额服务发票交给采购人；否则，采购人有权拒绝付费且不承担任何责任。	采购资金的支付方式及时间：按月支付。当月的物业管理费，在下个月 15 日前以转账方式，足额转入我公司指定账户；转账前我公司将相应的足额服务发票交给采购人；否则，采购人有权拒绝付费且不承担任何责任。	无偏离	/
14	第二章 供应商须知/ 供应商须知前附表	履约保证金 ☐ 不要求提供 ☒ 要求提供，履约保证金的数额不得超过采购合同金额的 10%，本项目履约保证金为合同金额的 <u>2</u> %（取整到元），提交方式为支票、汇票、本票或者金	履约保证金 ☐ 不要求提供 ☒ 要求提供，履约保证金的数额不得超过采购合同金额的 10%，本项目履约保证金为合同金额的 <u>2</u> %（取整到元），提交方式为支票、汇票、本票或者金	无偏离	/

152



地址：广西（百色）百色保税物流园南平大道10号（即广西百色市桂江国际物流园东大门十号）
电话：传真：0771-3858071 0771-3858072 邮编：533000
电子邮箱：bpy@wanyi.com.cn

附表 /27	融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，成交供应商在签订合同前应提交履约保证金，否则，不予签订合同。采用转账、电汇方式的，由成交供应商在签订合同前按规定的金额从成交供应商银行账户直接缴入采购人账户。 项目验收合格的，采购人在收到成交供应商提出申请的30日内无息退还履约保证金；采购人如逾期退还履约保证金，每逾期一天，可按应退款项的银行同期存款利息计算违约金；项目验收不合格的，履约保证金不予退还。 收款人户名：国家税务总局隆林各族自治县税务局 开户银行：中国工商银行隆林县支行 银行账号： 2110604309264101208 注：以电汇方式递交履约保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号、包号及用途（履约保证金）。	融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，成交供应商在签订合同前应提交履约保证金，否则，不予签订合同。采用转账、电汇方式的，由成交供应商在签订合同前按规定的金额从成交供应商银行账户直接缴入采购人账户。 项目验收合格的，采购人在收到成交供应商提出申请的30日内无息退还履约保证金；采购人如逾期退还履约保证金，每逾期一天，可按应退款项的银行同期存款利息计算违约金；项目验收不合格的，履约保证金不予退还。 收款人户名：国家税务总局隆林各族自治县税务局 开户银行：中国工商银行隆林县支行 银行账号： 2110604309264101208 注：以电汇方式递交履约保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号、包号及用途（履约保证金）。	无 偏 离
-----------	---	---	-------------

说明：（1）供应商应按《第六章 项目采购需求》中的商务条款要求，结合自身磋商情况对商务条款逐条响应。（2）当响应文件响应的商务内容完全响应采购文件要



扫描二维码

地址：中国（广西）自由贸易试验区崇左片区那桐路16号广西裕达集团第三家属楼基地广东大厦十层1001号
电话/传真：（0771）6536736 / （0771）6536712 邮编：530201
邮箱：jz@dwjwy.com

153



求时，供应商应注明“无偏离”；低于采购文件要求时，应注明“负偏离”；优于采购文件要求的，应注明“正偏离”。

供应商名称(公章)：_____万怡物业服务有限公司_____

法定代表人(负责人)或其授权代表(签字或盖章)：_____黄丽娟_____

日期：_____2022_____年_____7_____月_____29_____日_____



154



地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区五象大道16号广西裕达集团南宁五象总部基地广东大厦一楼

10011号

电话：传真：(0771)4656700 (0771)5967112 邮编：530091

邮箱：wanyi@wanyi.com

Wanyi Property

(三) 采购需求（与采购文件一致）

服务需求一览表						
序号	标的的名称	单位	数量	服务参数	分项预算合计（元）	中小企业划分标准所属行业名称
1	国家税务总局隆林各族自治县税务局物业管理服务	项	1	一、项目概况 机关大院物业服务主要包括保安、秩序维护、保洁、绿化美化、设施设备维护等内容 地点：隆林各族自治县新州镇龙山街 62 号、民生社区环城路 011 号。 物业管理服务用房：采购人向成交供应商无偿提供 1 间房屋作为物业管理服务办公用房；不计租金、水电费。成交供应商无权出租、买卖和抵押。 二、物业人员要求 至少 15 人，其中包含经理主管 1 名，管理员 1 名，保安 7 名，保洁员 4 名，绿化员 2 名。 部分基层岗位要求：1、保洁员：60 岁以下，身体健康，吃苦耐劳。上岗统一着装，挂牌上岗，仪表整洁规范。2、保安员：60 岁以下，持保安证，身体健康，为人正直，能吃苦耐劳。上岗统一着装，挂牌上岗，仪表整洁规范。 成交供应商须按采购文件要求的人数配齐人员上岗，如有人员流失，增补新人员的时间不能超过一个月。 三、服务范围 1、房屋的日常管理和清洁卫生，包括：主体结构（基础、墙体、柱、梁、楼板、屋顶）、地下室、楼梯及楼梯间、门厅、走廊楼道、外墙面、办公室、会议室、楼内外各类标识、卫生间、茶水间及所有设备房。 2、会务及其它服务，包括：座位牌、茶水服务及音响设备专业管理、办公楼大堂的来访接待服务、大院背景音乐播放。 3、大院安全监控系统影像资料的安全存放及保密服务。 4、公共绿地、水面、花木、建筑小品的养护和管理。 5、办公场所的清洁卫生，垃圾的收集和清运。 6、院内交通及车辆行驶秩序和停泊管理。 7、全天候公共秩序服务，在所辖物业区域内的安全防范和公共秩序管理、维护工作，协助配合当地公安机关及有关部门处理物业区域内一切与治安有关的事件。包括：门岗值勤、巡视、监控、防盗、防火、灭火，在紧急情况下组织人员疏散。各类安全标识的设置及更新，消防器材的养护。	660000.00	物业管理

				8、办公场所的日常消杀。 9、负责办公楼各个办公室报刊的发放。 四、服务标准 物业管理制度健全，管理落实到位。管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书。管理服务人员佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。具体标准如下： （一）保安服务标准 1、车辆进出有序，落实疫情防控有关要求，对外来人员要登记：“门前三包”达到有关部门的要求； 2、道路畅通，车辆停放有序。 3、24小时值班巡逻，无失窃、被盗、被劫、及打架斗殴、火灾事件发生，公共秩序良好。 4、如遇重大突发事件，要及时上报物业领导和隆林各族自治县税务局办公室。 （二）保洁服务标准 1、卫生达到国家爱卫会优等标准。 2、垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭菌。 3、公共场地保持清洁，无纸屑、烟头等废弃物。 4、定期对所辖物业进行虫害的杀除工作（药物由采购人提供）。 （三）绿化（或植物维护）服务标准 1、绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象。 2、园林设施完好整洁，绿化物常绿常新，花草树木长势良好、无病虫害、无枯死。 3、对枯死苗木及时补种（苗木由采购人提供）。 植物维护标准：定期对服务区域内的绿色植物进行浇水，做好植物养护工作。 （四）设施设备维护标准 1、房屋外观 外观完好、整洁，外墙装饰无脱落、无污迹，无乱搭乱建、公共设施无随意占用。 2、设备运行 (1)保证水、电等设备运行正常、无事故隐患。 (2)预防故障和养护及管理到位。 3、房屋及设施、设备的管理 (1)建立共用部位共用设施设备管理制度。 (2)保证房屋共用部位、共用设施设备完好，无随意改变用途现象。 五、维修、养护费用承担方 1、各类建筑物及附属建筑物、构筑物、房屋共用部分、院内道路、车棚等不动产的维修费用，由采购人承担。各类公共设施的运行、养护及维修费用，以		
--	--	--	--	---	--	--

			及更新（更换）项目、配件，由采购人承担。 2、公共绿地的日常养护费用，由成交供应商承担；改造、更新（更换）的费用，由采购人承担。 六、对成交供应商的约束 1、采购人不定期组织对成交供应商管理、服务等 进行满意度调查。当调查不满意度达到 90%时，成交供 应商必须立刻整改。再次调查不满意度仍然超过 90%时， 对成交供应商进行严重警告。如果下次调查满意度仍然 达不到 90%的，采购人可以撤销成交供应商的服务管理 权，终止合同。一个月内仍然存在前款情况投诉的，采 购人应该对成交供应商进行严重警告。下次检查仍然达 不到要求的，采购人可以撤销成交供应商的管理权，终 止合同。 2、成交供应商需向采购人提供员工工资相关发放 证明，采购人有权对发放情况进行抽查、监督。发放不 到位的，采购人可以撤销成交人的管理权，终止合同。 3、成交后，成交供应商不得再另行外包给其他单 位；其他未尽事项由双方签订的补充协议为准。	
商务条款	▲服务期限	自合同签订之日起壹年。		
	合同签订时间	自成交通知书发出之日起 25 日内。		
	服务地点	采购人指定地点。		
	付款方式	按月支付。当月的物业管理费，在下个月 15 日前以转账方式，足额转入成交 供应商指定账户；转账前成交供应商将相应的足额服务发票交给采购人；否则， 采购人有权拒绝付费且不承担任何责任。		
	▲报价	1、报价要求 物业管理费包括：劳务人员工资、社保（养老保险，失业保险，医疗保险， 工伤保险，生育保险）、各类补贴、工作服、劳保用品、管理费、税费等。 2、物业管理服务费用 竞标报价包含以下所列项目费用（1）至（8）及物业管理所发生的一切成本 费用的总和。物业管理公司收取物业管理服务费的构成应包括以下项目： （1）管理、服务人员的工资、按规定提取的保险和福利费及国家和地方规定 必须缴纳的费用； （2）绿化管理费； （3）清洁卫生费； （4）公共卫生维护费； （5）日常行政办公费； （6）不可预见费用； （7）法定税费； （8）物业公司合理利润。		

	现场考察	供应商可以进行现场考察，了解项目实施场地现状，根据现场考察编制服务方案。 考察模式：集中考察。 考察时间：2022 年 7 月 26 日上午 9 时 00 分，逾期不候 考察地点：国家税务总局隆林各族自治县税务局 联系人和联系方式：覃天志 0776-8207768 集中地点：国家税务总局隆林各族自治县税务局 现场考察时须提供：公告之日起开具的法定代表人授权委托书原件，委托代理人身份证复印件（原件核查），且同时提供营业执照副本复印件（加盖公章）。材料不齐或有误的，将视为没有考察资格，不予接待。 考察内容：由采购人带领潜在供应商对项目实施地点进行考察，同时进行能力范围内的答疑，考察结束后可向采购人取得考察证明。考察产生的一切费用由供应商自理。
--	------	---

广西中信恒泰工程顾问有限公司国家税务总局隆林各族自治县
税务局物业管理服务(项目编号: ZXHTZB2204XG01B102C) 成交通知书

万怡物业服务有限公司:

广西中信恒泰工程顾问有限公司受国家税务总局隆林各族自治县税务局委托,就
国家税务总局隆林各族自治县税务局物业管理服务(ZXHTZB2204XG01B102C)项目采用磋
商方式进行采购,按规定程序进行了评审,经采购人确认,贵公司为本项目的成交供应
商。

成交供应商名称: 万怡物业服务有限公司

成交供应商地址: 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层1001号 经营场所: 南宁市良庆区凯旋路16号广西
裕达集团南宁五象总部基地广东大厦101号房第N18间铺面

成交金额: ¥658058.88

服务时间: 自合同签订之日起壹年。

请贵公司自此成交通知书发出之日起25日内与采购人签订合同,并按采购文件要
求和响应文件的承诺履行完合同。

特此通知。

采购人: 国家税务总局隆林各族自治县税务局

联系人: 覃天志 联系电话: 0776-8207768

采购代理机构: 广西中信恒泰工程顾问有限公司

项目联系人: 于雨 联系电话: 0771-3481756

采购人: 国家税务总局隆林各族自治县税务局
采购代理机构: 广西中信恒泰工程顾问有限公司

2022年8月2日