

服务承诺

如我公司有幸入围象山县机关事业单位、社会团体组织和国有企业物业管理服务框架协议采购项目，我公司将尊重采购文件相关规定，严格执行相关物业服务标准，保障物业服务质量。

后附采购文件中关于服务内容及要求内容。



供应商名称（公章）：宁波宏建物业服务有限公司

法定代表人或其授权代表（签名或印章）：陈勇

日期：2025年5月22日

附：采购文件中关于物业服务内容及品质要求相关内容

（一）物业管理内容和要求

1、综合管理

（1）负责制订物业管理服务工作计划，并组织实施；

（2）管理规章制度健全，服务质量标准严格，物业管理档案资料完整；

（3）按采购人要求定期开展对采购人各科室（部门）进行满意度调查活动，总体管理满意率达到 95%以上；

（4）投诉处理和维修回访率达到 100%；

（5）全体员工统一着装，按需求持证上岗；

（6）制订人员岗位责任制和考核制度、值班制度和维修保养操作程序，并严格执行；

（7）严格执行各项保密制度，防止不宜公开的资料、文件和信息的泄露；

（8）负责垃圾分类工作及建立相关台帐。

2、工程设施的维修、养护和管理

（1）制订工程设施检查、维修、养护计划；

（2）制订工程设施报修服务流程图，并上墙公示；

（3）按采购人要求定期对工程设施开展全面检查，使房屋建筑部位使用安全，功能完好，构件满足稳定性要求，房屋建筑完好率达到 99%，道路、停车场完好率达到 99%以上；

（4）办公楼门窗、楼梯扶手、台阶、地面、道路等损坏在

48 小时内修复;维修及时率达到 99%,维修质量合格率达到 100%;

(5) 屋面漏水先采取导水措施,减少侵害,合适天气进行修补。

3、设备设施的运行、维修和管理

(1) 制订设备设施运行值班制度、交接班制度及设备操作人员使用人员的岗位责任制;

(2) 建立设备设施定期检查、日常保养计划及制度,制订保养质量标准;

(3) 特种设备设施取得安全使用证和合格的检验报告后方可运行;操作人员严格执行持证上岗制度;

(4) 保证设备机房的环境整洁,无杂物、灰尘、鼠害现象、消除设备跑、冒、滴、漏油或水现象;

(5) 高配设备保证 24 小时有人值班,做到设备设施齐全、完好无损,设备运行正常;

(6) 制定各类突发事件应急预案,无重大管理责任事故;

(7) 水龙头、管道损坏,卫生洁具损坏,水箱漏水,排污管堵塞及其他急修项目先采取应急措施,降低损害程度,然后在 24 小时内修复,其他设备设施维修项目在 48 小时内修复;确保设备设施完好率达到 99%以上;

(8) 电梯出现困人故障时,要求物业服务人员在 10 分钟内到达现场施救;

(9) 建立节能制度,对公共用电和公共用水做到节约,消

除阀门、管道、洁具跑、冒、滴、漏现象，严格控制变压器的空载损耗；

(10) 发电机保养，每月定期对发电机进行启动做好记录，发现问题及时上报；

(11) 外围围墙护栏，每年刷油漆保养一次；

(12) 地下室消防管，每年刷油漆保养一次。

4、服务区域的清洁卫生，垃圾的分类收集、清运及雨、污水管道的疏通

(1) 办公楼内公共区域卫生的清洁，包括公共场合入口、大厅、走廊、电梯、消防楼梯、卫生间、地下车库、会议室、接待室、重要办公室、道地、道路；

(2) 实行每天 8 小时保洁工作，垃圾桶、果皮箱内垃圾每天清倒二次及以上，做到垃圾分类、日产日清（餐饮垃圾处理另行协商），做到垃圾桶、果皮箱整洁；地下库每天打扫一次，每月冲洗一次，保持换气通风，保持无杂物、垃圾、积水；

(3) 绿化保洁，每天巡视，清洁二次及以上，保持绿地无杂物、垃圾、果皮、纸屑，保洁率达到 99%；

(4) 楼道台阶及消防前室卫生每天清扫、拖洗一次，保持楼道整洁，无杂物堆放。楼道的送风口每周擦洗一次。楼道间和楼道墙面，目视无蜘蛛网和明显污迹。楼道地砖隔月打磨一次；

(5) 卫生间、茶水间等每天定时滚动保洁、消毒，做到无异味，无大片水污渍；卫生间洗手池干净整洁，镜面无大片水污

渍，卫生间每周大洗一次；确保卫生间的卫生纸和洗手间的擦手纸不空缺；

(6) 大堂门口每天擦洗一次，时刻保持大堂内整齐清洁，做到手过无尘；

(7) 做好服务区域外围的门前“三包”工作；

(8) 生活水箱每年清洗二次，水质情况每季度请卫生防疫部门抽检一次；

(9) 化粪池每半年清理一次，污水井随时排污，确保化粪池、污水井不外溢；

(10) 各种设备房地面保持整洁，无杂物堆放；电梯轿厢每天清洁二次，其中一次必须在上午上班之前完成；压力水泵、管道每个月清洁一次，保持各设施设备无锈蚀、污垢、灰尘；

(11) 加强鼠、蟑、蝇、蚊、白蚁消杀及其他虫害预防。

5、绿化的养护管理

(1) 办公楼内公共部位和重要办公室内的花卉摆放整齐，花盆叶片每天擦拭，花盆周围整齐干净，盆内不得有烟蒂等杂物，盆外不得有泥土；

(2) 适时对绿化进行杂草清除，并做好浇水、施肥、除虫、修剪、整枝等日常养护工作，旱、涝季节及时做好防旱排涝工作，保证花草树木的正常生长。

6、保安服务

(1) 车辆停放管理

①建立与办公楼相匹配的停车管理制度，做好车辆出入登记并存档，为出入服务区域的车辆提供引导服务，保持车辆出入畅通，停放有序；

②在服务区域的通道、车库进、出口处等设置车辆行驶警示牌及标志，在车库内实行实时车辆图象监控管理；

③机动车辆按规定线路行驶和按指定或划线的车位停放；

④影响卫生的车辆应在服务区域外冲洗干净后方可进入；

⑤严格管理载有毒、有害、易爆物品的车辆进入服务区域内。

(2) 公共秩序维护、消防、安全防范等事项的管理

①建立门卫、安全监控值班制度，明确安全防范的各自责任范围，做好服务区域内的安全防范工作；门卫、安全监控台帐记录要完整、规范、清晰；

②实行 24 小时消防及防盗监控值班，做好消防器材、设施的维护检查，并做好检查记录。灭火器检查后应张贴或挂上检查标志，保证消防设备设施正常使用；发现可疑现象，能预（报）警并及时通知当值保安，迅速赶赴现场，协助公安、消防部门消除危险和侵害；

③实行全年 365 天 24 小时全天候保安巡视服务，巡视服务区域内人员、车辆活动等情况，维护服务区域内秩序；

④地下库实行不定时地巡查，发现问题做好记录，及时处理；

⑤制作服务区域紧急逃生图，明确逃生路线。消防通道不准堆放物品，消除安全隐患，保持疏通，并确保疏通指示灯、安

全出口指标灯能正常使用；

⑥劝止在服务区域内燃放烟花爆竹和焚烧垃圾及废纸等现场用火，处理好违反规定存放在管区内的易燃、易爆、剧毒、放射性等物和排放有害、有毒、危险物质等；

⑦宣传高层建筑逃生方法，制订火警应急处理预案，每年不少于一次组织义务消防队员进行培训、演练、熟练掌握火灾发生应急处理方法。

7、食堂餐饮服务

(1) 食堂大厅地面每天清洁 2 次及以上，确保地面无油腻、无污垢；窗户每月清洁 1 次及以上，确保玻璃清洁无污垢；座位随餐清洁，确保桌面无垃圾、无油腻、无水垢；定时开启窗门，做好大厅通风工作；

(2) 餐具随餐清洁，按照 4 道工序进行清洗并消毒，摆放至规定位置；厨房每天清洁 1 次及以上，确保地面、操作平台无油腻、无污垢（餐巾纸、洗染用品等易耗品由成交供应商自备，品牌由采购人另行指定）；

(3) 食堂内外卫生制度落实，食堂人员健康证齐全，按规定做好每餐的食物留样，做好配菜工作，严把配菜质量；

(4) 根据用餐人数按采购人需求保质保量提供餐饮服务。

8、档案资料管理

(1) 设立档案员，对物业服务的各类档案按照物业考评的要求进行管理；

- (2) 建立健全工程设施、公用设施设备的档案资料;
- (3) 对综合验收的工程资料归档保存;
- (4) 对各类服务检查及投诉情况进行归档整理;
- (5) 档案归档率达到 100%, 档案完整率达到 100%。

9、客户服务

(1) 问讯接待服务, 物业人员统一着装, 服务过程热情、周到、文明用语, 主动询问并及时为客户提供服务; 以规范、礼貌、文明的语言, 亲切、热情的语气接听电话;

(2) 实行首问负责制, 对客户提出的问题, 由承问人负责跟踪落实;

(3) 做好群众来访引导服务, 建立突发群体上访应急预案, 有序引导上访人员到信访室等候接访, 确保上访人员不进入办公区域;

(4) 急修项目 24 小时内修复, 因故不能修复的, 书面告知报修人原因及期限; 一般预约维修项目 48 小时内维修完毕, 逢节假日来顺延; 维修及时率达到 99%, 维修质量合格率达到 100%;

(5) 水、电急修项目 24 小时内回访; 有较大危险性的维修项目 24 小时内回访; 房屋渗漏水维修项目, 在维修完工第一个雨天回访; 一般预约维修项目在维修完后三天内进行回访; 在回访中发现存在维修质量问题, 及时整改; 并建立回访记录;

(6) 对限电、限水、停电、停水、电梯故障及相应的设备故障及时通知。

10、能源使用管理

- (1) 建立大楼公共能源的合理使用规程；
- (2) 在保障大楼正常使用的前提下节约能源。

11、其他服务

- (1) 报刊、杂志、邮件、快件、包裹等邮品的分送管理；
- (2) 会议服务，做到会前准备、会中服务、会后整洁，（包括茶水和卫生）；
- (3) 重要办公室、接待室和各楼层所有会议室的保洁。其中重要办公室做到工作日每天清洁两次，接待室和各楼层所有会议室保持清洁，提供个性化服务；
- (4) 采购人特别交办的其他物业管理事项。

(二) 其他要求

1、供应商要及时完成采购人的各项指令性突击性或各种防汛救灾等任务，安排的临时性工作，采购人不另外支付费用；及时处理整改落实各项投拆，不能因节假日而拖延。

2、如因供应商操作不当或维护工作不到位而造成设备设施损坏的，所需维修费用由成交供应商承担。

3、供应商必须按照相关法律法规及合同规定按期支付员工工资、依法办理各类社会保险。服务过程中遇有国家政策性调整，社保基数、平均工资或其他运营成本提高所造成的费用增加，由供应商自行承担，不得以任何理由要求增加经费。

4、采购人承担的费用：(1) 能耗费用：包括水、电、燃气；

(2) 相关备品备件、有关管理部门收取的检测、测试费用，以及排污、垃圾清运、隔油池（化粪池）清理、油烟机清洗、水箱清洗检测、除四害等费用。

5、采购人在考核过程中如发现问题，下发限期整改通知单，须限期整改。供应商须在规定时间内作出书面整改回复，三次以上未按规定时间回复及整改的，采购人有权终止合同。

6、供应商在采购人服务区域内造成的意外事件与采购人无涉。

7、供应商不得将本项目非法分包或整体转包给任何单位和个人，否则，采购人有权立即终止合同，并要求供应商赔偿相应损失。

(三) 考核标准

序号	管理要求和标准	扣分标准
1	制服统一、着装整洁，不准混装。	扣3分/次
2	总体管理满意率达到95%以上	扣3分/次
4	投诉处理和维修回访率达到100%。	扣3分/次
3	文明服务，以礼待人，严禁拉帮结伙、打架斗殴、吵架骂人。	扣3分/次
4	岗亭、值班室内办公用品摆放整齐，无杂物堆放，及时保持卫生清洁。	扣3分/次
5	岗亭、值班室内严格遵守值班制度，交接班记录、值班记录应详细、完整。	扣3分/次
6	熟练操作各种消防设施和消防器材，认真做好设施、设备	扣3分/次

	月检工作，记录详细、完整。	
7	做好防火、防盗、防破坏、防伤害事故等安全防范工作。	扣3分/次
8	所有工作人员应按合同规定配备，无擅自脱岗、闲谈、消极怠工现象。	扣3分/次
9	严格按照操作程序监管设备设施日常运行，各类相关资料档案保存完整。	扣3分/次
10	维修处理及时率99%。维修质量合格率100%。	扣3分/次
11	设备机房保持环境整洁，物品摆放有序，机房内严禁吸烟、饮酒等，无关人员不得随意入内。	扣3分/次
12	食堂严格按照要求执行留样制度。	扣3分/次
13	食堂人员必须持有效健康证上岗，勤剪指甲勤洗手。	扣3分/次
14	食堂环境卫生：操作间每日清洗，地面无积水、无杂物，炊事器具干净卫生，下水道畅通，餐厅桌椅地面随餐每日擦洗。	扣3分/次
15	原材料采购要新鲜，符合卫生标准，随时接受业主单位的监督，不得擅自调整菜单标准。	扣3分/次
16	保洁范围内无白色垃圾、无果皮纸屑、无杂物堆积、无树挂、无积水污渍、无卫生死角。	扣3分/次
17	座椅、牌示、栏杆、照明设施、果壳箱等设施每日擦洗，保持洁净美观，无积尘，无虫网。	扣3分/次
18	无“三乱”（乱张贴、乱涂写、乱刻画）。	扣3分/次
19	垃圾日产日清并倒在指定垃圾桶内，垃圾桶及时清理，不能溢出，周边无明显污渍。	扣3分/次
20	厕所内设施（照明灯、洗手台、镜子、排风扇等）功能完好、干净整洁，厕所坑位、地面无积水、污物，顶、壁、门、窗洁净明亮，厕所内无异味。	扣3分/次
21	保洁工具应按指定地点摆放整齐，无吊挂、撒落及滴漏现象。	扣3分/次

22	做好大楼公共区域垃圾分类工作。	扣3分/次
23	及时做好会议服务工作（会前准备、会中服务、会后恢复）。	扣3分/次
24	做好会议室的卫生保洁工作。	扣3分/次

（1）综合考核分在91分以上（包括91分）的为优秀，拨付全额月度服务经费；

（2）以91分为基准每减少3分，扣除月度服务经费的2%；

（3）综合考核分在76分以下的为不合格，核拨全额月度服务经费的70%。

（4）累计两个月度考核不合格的，采购人有权单方解除合同，由此产生的后果由该成交供应商自行承担。具体考核办法由采购人与供应商在合同中具体约定。

（四）商务要求

1、响应报价：

响应报价内容包括但不限于服务期限内为完成服务所支付的人员费用（含工资、奖金、加班费、劳保福利、高温、养老、医疗、工伤、失业保险、服装及教育培训、政策性调整费用、处理伤亡事故等）；设备费用；人员使用各类作业机械和工具过程中的各类耗材费；重大活动或节假日应急保障费用；服务费及利润、管理费、税金等完成本项目服务所产生的一切费用。合同期内成交供应商不得以任何理由要求增加经费。

2、付款方式：

（1）合同生效且具备实施条件后7个工作日内支付合同金

额的 20%作为项目预付款。（支付前，成交供应商需提交等额预付款保函且经采购人认可）

（2）合同开始履行后根据考核情况按月支付服务费，优先从预付款中核减，直至减完为止；根据每月考核及奖罚情况，每月结束后 10 个工作日内支付该月物业费。

（3）费用均通过象山县顺鸿城市运营有限公司，开增值税专用发票进行结算。（具体按象债务办[2020]104 号文件执行）