

一、磋商书

磋商书

致：广西凯杰工程咨询有限公司

依据贵方[贵港市市场监管局 2021 年度物业管理服务采购、项目编号：GGZC2021-C3-02744-GXKJ]项目政府采购的磋商邀请，我方 黄戈办公室主任 经正式授权并代表供应商广西港和物业服务有限公司，地址：贵港市港北区民主路 196 号天悦豪庭 1 栋 1-101 号提交下述竞争性磋商响应文件电子文件一份。

1. 报价文件；
2. 资格文件；
3. 技术文件；
4. 按竞争性磋商文件磋商须知和技术规格要求提供的有关文件。

在此，授权代表宣布同意如下：

1. 将按竞争性磋商文件的约定履行合同责任和义务；
2. 已详细审查全部竞争性磋商文件，包括（补遗书）（如果有的话）；我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权力；
3. 同意提供按照贵方可能要求的与其磋商有关的一切数据或资料；
4. 与本磋商有关的一切正式往来信函请寄：贵港市港北区民主路 196 号天悦豪庭 1 栋 1-101 号

电话：0775-4567173 电子函件：1371072078@qq.com

日期：2021 年 10 月 13 日

法定代表人或授权代理人签字：黄戈

磋商供应商名称：黄章，广西港和物业服务有限公司

开户银行：中国银行股份有限公司

帐号/行号：613201775248

二、磋商报价表

磋商报价表

项目编号: GGZC2021-C3-02744-GXKJ

项目名称: 贵港市市场监管局 2021 年度物业管理服务采购

序号	服务名称	服务内容	数量 ①	单价 (元) ②	单项合价 (元) ③=①×②
1	贵港市市场监管局 2021 年度物业管理服务	提供贵港市市场监督管理局机关及附属楼范围内的物业管理服务	12	39360	472320
总价: 人民币 (大写) 肆拾柒万贰仟叁佰贰拾元 (¥小写 472320.00) 服务期限: 自合同签订之日起一年 (12 个月) 注: 1、所有价格均用人民币表示, 单位为元, 精确到个位数。 2、磋商供应商所报的所有报价表都必须加盖公章并签字, 无盖章和签字的报价无效。					

磋商供应商名称 (盖章): 广西港和物业服务有限公司

法定代表人或授权代表 (签字): 黄成

报价时间: 2021 年 10 月 13 日

第二部分 服务承诺

服务承诺书

致：贵港市市场监督管理局

我公司响应招标文件中所提出的全部服务内容及服务质量标准要求，一旦我方中标成为合同签约服务方，我公司对贵单位 2021 年度物业管理服务采购项目愿意提供采购文件中约定期限的物业管理服务工作，并诚恳地做出以下承诺，在合同履行中严格贯彻执行：

一、依法守法经营承诺；

二、严格按招标文件及合同要求开展物业管理服务工作承诺；

三、优质、高效、热情和蔼服务承诺；

四、按当地关于职工工资最低标准要求按时足额发工资、全额购买员工社会保险承诺；

五、对责任事故处理的承诺；

六、实行员工统一着装的承诺；

七、提供其他服务的承诺；

八、提供综合服务的承诺；

九、提供特约服务的承诺；

十、对紧急突发事件快速响应处置的承诺。

以上服务承诺具体分述如下：



一、依法守法经营承诺

（一）、保证依法开展经营活动

我公司承诺在为贵单位 2021 年度物业管理服务采购项目实施管理服务期间，自觉遵守国家的各项法律、法规和政策，不超越经营范围从事其他经营活动。

（二）、保证遵守行业规范

实行岗位责任制度，从业人员自觉做到态度和蔼、文明上岗、持证上岗；公开制度讲规范。

（三）、保证履行物业管理服务合同

按照合同条款的约定，提供相应的服务，履行物业管理服务合同的各项约定。

（四）、保证履行法定义务

提供的物业管理服务符合国家和政府规定的技术标准和规范；虚心听取贵方的意见和建议，及时改进和完善服务；积极配合贵方做好相关管理服务工作。

（五）、保证杜绝法定禁止行为

不将承接的物业管理服务转包给第三方，在国家法律法规和行业规定的范围内开展物业管理服务活动。

（六）、保证依法承接移交物业管理服务项目

承接时依法承接查验各种办公用品、用具和装备；物业管理服务合同终止时，依法移交属于客户单位提供的一切物品，认真做好交接工作。

（七）、规范化、科学化、人性化的管理

将依照国家及地方的相关法律法规开展各项物业管理服务及经营，通过对贵单位实施本区域内专业化、科学化、人性化的物业管理服务，营造“有秩、安全、文明、清洁”的办公环境。

二、严格按招标文件及合同要求开展物业管理服务工作承诺

我公司承诺：如果我公司中标，我们将严格按照标书的规定，并准确实施“实施方案”中的相关内容；我公司将以自身的管理优势通过选派优秀管理人员和服务人员、科学制定并落实各项工作规章制度；以招标文件中的服务质量要求为服务准则开展服务工作等措施，全面而深入地以科学、系统化模式对贵单位进行物业管理服务，与贵单位后勤主管部门紧密配合，以落实我公司达到既定的服务目标和服务指标的要求。

三、优质、高效、热情和蔼服务承诺

为提升物业管理服务质量和水平，树立良好的服务形象，满足客户对物业管理服务的需求，我公司将“两好一满意”（服务质量好、服务态度好、让顾客满意）作为工作目标和承诺，并接受监督。

（一）、热情和蔼服务

工作理念：顾客为本，服务至上

工作宗旨：服务政府，服务顾客

工作目标：让顾客满意，让政府满意

工作态度：文明执勤，持证上岗

工作追求：提供优质服务

①、树立“服务至上、顾客至上”的思想，切实维护顾客的人身和财产安全。

②、管理坚持原则，缜密严谨；服务以人为本，主动热情；处理问题高度警惕、有理有节。

③、上岗人员仪表整洁，业务操作规范；讲究礼义礼节。

⑤、依法办事，文明上岗，不与顾客争吵，不与顾客发生冲突；禁止出现上岗人员任何违规违法的事件。

（二）、高效服务

①、制定并实行有效的员工激励机制。

②、完成任务量进行量化规范化管理

③、严肃认真的职业氛围，任命具有严格执行力的管理人员作为保安队伍的基层负责人和小组长。

④、制定物业管理服务工作量化考核标准，制定物业管理服务作流程信标准要求，以达到预期效果。

⑤、科学排班，合理整合班组人员，积极调动保安员的工作责任心和工作积极性。

（三）、优质服务

我公司响应招标文件中对服务质量的要求，并结合公司多年来的物业管理服务运作经验，承诺将优质保量的完成对贵单位物业管理服务采购项目的管理服务工作。

①、以人为本、以心为上

郑重承诺：不违约、不偷工、不弄虚作假——广西祥和物业服务服务有限公司编制 2021-10-13

本着“爱岗敬业、规范服务、确保安全、争创一流”的企业经营理念，“安全第一、预防为主、优质服务、信誉至上”的服务宗旨，不断探索最新管理模式，提供一流的物业管理服务，配合项目的硬件设施和高尚的环境规划，将贵单位 2021 年度物业管理服务采购项目创建“有秩、安全、文明、清洁”的优质办公场所，是我公司的努力目标。

②、保证及时、有效处理客户单位的投诉

有接待及处理客户投诉的机构或人员，并有处理回访制度，保证客户有效投诉处理率 100%，有效投诉回访率 100%；满意或基本满意率 90%以上。**我公司将在项目部设立 7×24 小时值班热线电话，承诺电话铃声响起五声内有值班人员接听，详细记录电话内容。对客户投诉的事情及时响应并回复处理结果；对突发事件报警，按项目部应急处理机制迅速处警。**处理时限：分类考虑可能的处理时间，一般立即处理不超过半天，不能立即处理的约定限时处理。

③、各执勤岗位工作

按时交接班、做好交接班记录；不离岗不脱岗；按照岗位职责要求切实履行本服务辖区的各项管理服务工作的。

④、基层管理者工作

项目部经理及部门主管切实负责好队伍的日常管理以及与客户单位的协调工作。

⑤、对其他服务工作

配合贵单位做好重大会议、突击检查等活动期间安排的临时安全保卫及保洁工作。

四、按照当地关于职工最低工资标准要求按时足额发工资、全额购买员工社会保险承诺

我公司郑重承诺：我们将在完善的管理体制模式下，注重每一个技术环节，尊重每一个员工的劳动所得，并实行合理的激励机制，按时足额发放员工工资和购买社会保险。

一、派驻的服务人员的最低工资标准，不低于当地年度职工最低工资水平，我司对派驻员工发放的工资待遇标准高于贵港市职工最低工资标准并随着贵港市职工最低工资标准的调整而同步浮动。

二、按时、足额发放员工工资和依法缴纳员工社会保险及其他劳动福利。

五、对责任事故处理的承诺

我公司在对本项目的日常管理中，针对责任事故作出以下承诺：

（一）、日常工作不到位、不达标、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。

（二）、如有下列情况之一者，甲方有权从物业管理服务费中视情况轻重予以扣减：

①未及时（人员上岗 15 天内）配备派驻的人员的统一服装给工作带来不良影响，每人每天扣减 30 元。

②在检查中发现派驻的服务人员有离岗、脱岗、睡岗等不负责任的情形的，每人每次扣减 30 元。

③派驻服务人员有离职，但未能在双方约定的时间内及时补充的，甲方有权扣除未及时补充人员其间的相应服务费用。

④派驻服务人员在岗履行工作职责期间，因个人违反法律法规而造成贵单位或第三方责任事故的，由我方承担相应的责任赔偿义务。

⑤派驻的服务人员在岗履行工作职责期间发生的人身伤害事故，均由我方承担工伤责任。

六、实行员工统一着装的承诺

我公司保证派驻的服务人员做到着装形象统一，上班时间统一着国家许可穿着的制式工作服装。在员工统一挂上岗证上岗，以便于管理，提高员工自律、守纪和规范化。

七、优质服务及保障措施

（一）、员工队伍管理

①、安全保卫方面，我方提供制式保安（保洁）制服、对讲机、警棍、电筒、防暴盾牌、防暴钢叉、巡逻车辆、安检仪等必要保安装备。

②、经常性针对服务工作的实际需要开展在岗保安员业务培训。

③、采取有效的措施保持物业服务队伍的稳定，严格控制非违纪员工的轮岗比例；主要管理人员更换，应提前一个月书面告知甲方，其他人员更换应提前三天告知甲方，以保证派驻队伍的稳定和服务质量不因人员变动而受到影响。

④、内部管理制度健全，规章制度落实到岗位。

10、磋商文件列明的其他证明材料

(1)、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 贵港市市场监督管理局 的 贵港市市场监管局 2021 年度物业管理服务采购 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：

贵港市市场监管局 2021 年度物业管理服务采购，属于 服务外包行业；
承建（承接）企业为 广西港和物业服务有限公司，从业人员 780 人，营业收入为 2083.84 万元，资产总额为 577.48 万元，属于 小型企业；

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）：广西港和物业服务有限公司

日期：2021 年 10 月 13 日