

永登县人民法院物业管理服务项目

备案号: 20252fcg00413

政府采购合同

磋商文件编号: GJCS2025007

合同编号: HT-GJCS2025007

合同备案号: 2025HTBA00806

采 购 人: 永登县人民法院

供 应 商: 甘肃佳嘉合物业服务有限公司

集采机构: 甘肃省公共资源交易中心

2025 年 5 月

一、政府采购合同协议书

合同编号：HT-GJCS2025007

采购人（全称）：永登县人民法院（甲方）

供应商（全称）：甘肃佳嘉合物业服务有限公司（乙方）

为了保护甲、乙双方合法权益，根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国政府采购法》和《中华人民共和国政府采购法实施条例》及其他有关法律、法规、规章，双方签订本合同协议书。

1. 项目信息

（1）项目名称：永登县人民法院物业管理服务项目

（2）竞争性磋商文件编号：HT-GJCS2025007

（3）磋商内容：

工作内容为环境保洁服务；食堂管理服务；秩序维护服务；日常水电维修服务和消防管理；会议服务等。

1. 保洁服务

1.1. 服务内容：有完整的保洁服务质量标准，建立环境卫生管理制度，负责围墙内及围墙外属我单位所有的公共区域的每天卫生清洁工作和与保洁相关的其他工作（如扫雪等），卫生保洁区内无纸屑、垃圾和污渍，无随意堆放杂物，负责楼内水箱（池）的清洗、排水管道的清掏、及时收集清运垃圾等。保洁工作要求在机关人员上班前或下班后进行，特殊部位要不间断循环保洁，做到人过地净，做好自查、巡查记录。

1.2. 保洁标准

1.2.1. 硬化路面、主次干道、地下车库每天清扫2次，做到地面干净，无散落垃圾。

1.2.2. 绿地每天捡拾1次，随时做到无枯叶、无杂物。

1.2.3. 楼梯、楼道每天拖扫1次、补扫1次、做到无灰尘、无垃圾、地面干净。

1.2.4. 消防通道楼梯每天清扫1次，每周拖擦1次、做到无灰尘、无垃圾。

1.2.5. 电梯外门、门内、轿厢每天清扫2次，擦拭1次，每周清洗上油一次，保持干净明亮。

1.2.6. 每层卫生间放置一个生活垃圾桶、垃圾每日收集一次，每天清理倒空一次，做到日产日清、无垃圾桶满、溢、外流、乱堆放现象。

1.2.7. 楼道玻璃每月擦拭一次，做到目视洁净、无灰尘、无污渍。

1.2.8. 宣传栏、楼道扶手、开关面板、公共部分的标牌每天擦拭一次，做到洁净、无灰尘、无污渍。

1.2.9. 消防栓、过道门、砌角线、楼道栏杆每周全面擦拭一次，做到保持干净、无灰尘。

1.2.10. 卫生间、洗手池、镜面每天清扫擦拭2次，保持干净无污、无异味。

1.2.11. 积雪清扫及时，保持干净，无积水。

1.2.12. 检查井、污水口每月检查清理一次，汛期排水排污口及时检查清理。

2. 秩序维护服务

2.1. 服务内容：办公楼及门卫值班和巡逻、公共秩序维护、消控室值班、机动车和非机动车停放管理以及所负责的所有办公区域人员验证、登记。

2.2. 服务要求：

2.2.1. 确保安全和正常工作环境，确保办公大楼内无火灾、无安全隐患发生、环境秩序良好；

2.2.2. 对来访人员、车辆要及时询问、核实。物业管理区域内实行24小时监控、巡更执勤工作；

2.2.3. 禁止在执勤区域内吸烟，工作期间仪表举止要端正、文明、自然；

2.2.4. 发现可疑情况和安全隐患要及时处理，大门出入口保安值守，严禁脱岗；

2.2.5. 执勤期间应保持高度警惕，不得看书、看报纸、上网、打盹，不干与工作无关的事；

2.2.6. 做好来访人员秩序维持工作，对来访人员主动询问，做到热情、有礼貌，无上门推销现象，做好登记和引导工作；

2.2.7. 按时开、关大厅及公共区域照明灯、路灯及室外亮化灯饰；按巡逻时间巡查，如实填写巡逻记录，做好上、下班交接工作；

2.2.8. 做好本院工作人员车辆及外来车辆的管理，对出入车辆进行必要的疏导，确保车辆有序通行、停放，无乱停、乱放现象；

2.2.9. 好大楼相关设施、设备及钥匙的管理，协助大楼内各处物资搬运工作。
加强消防安全巡查，遇到重要情况必须及时报告上级。

3. 日常水电维修服务消防管理

3.1. 日常水电维修服务

确保大楼内公共设施设备的正常运转；日常巡检、维修和养护，保证水电的正常供应和设施的正常运转；接到维修项目时按照规定时间赶到现场进行维修。

3.2. 服务要求：

3.2.1. 设备的维修保养分月度、季度、半年、年度，由维修工按维修保养项目、内容、达标参数制定保养计划，审核后统一组织实施保养；

3.2.2. 每次完成常规保养后，要填写保养记录，维修人员签字后存档；

3.2.3. 如检修保养中发现有可能导致严重故障的缺陷事项，必须立即填入维修保养记录，上报物业经理并督促抓好整改；

3.2.4. 每次检修保养后，必须填写维修保养记录，维修人员签字后存档；

3.2.5. 做好除尘、润滑、坚固接线端子等保养工作，确保设备正常运行。

3.3. 消防管理

负责该物业服务项目消防控制室消防主机操作及保障区域内消防系统正常运行；熟知消控系统的分布、数量、部位，发生火灾配合消防部门做好火灾扑救工作；当消防设施出现异常时应立即通知维修人员到场，并做好维修记录。

4. 会议服务

4.1. 服务范围：按照甲方要求，做好我院各会议室的卫生保洁、会场布置等工作。

4.2. 服务要求：为会议做好服务；公共办公室保洁，会务服务要着装得体，动作轻盈、微笑服务，提前 30 分钟到场做好会前准备茶水准备；会议结束后及时清理会场，恢复使用前状态。

5. 食堂供餐服务

食堂工作人员具有一定的操作技能。讲究职业道德，严格遵守国家规定的《食品卫生法》等相关法律法规。负责早、中、晚三餐（含节假日值班餐），严格把控食材质量，统一着装，服务态度良好；供餐时间准时，菜品温度达标，餐具清洁消毒；每周更新菜单，提供营养搭配建议，满足个性化需求。负责食堂设备（灶

具、冰箱、消毒柜等)的日常维护与清洁,确保正常运行。定期对厨房、用餐区进行消杀,保持环境整洁。

2. 合同金额

(1) 合同金额小写: 647900.00 元 大 写: 陆拾肆万柒仟玖佰元整

3. 履行合同的时间、地点及方式

服务期限: 合同签订起一年时间; 2025年 6月 1 日起至 2026年 5月31日止

服务地点: 甘肃省兰州市永登县城关镇祁连路 206 号

4. 双方权利和义务

(一) 甲方义务

(1) 甲方有权审议乙方制定的物业服务方案同时提出合理化建议,并有权监督检查乙方物业服务方案等各项工作的执行情况。不符合要求之处将责令整改,若乙方拒绝整改或整改后仍不合格,甲方有权解除本合同。

(2) 甲方有权监督乙方员工遵守甲方的规章制度,有权要求乙方更换不符合甲方要求的员工。

(3) 甲方有权对乙方的服务情况进行考评,并视考评结果向乙方付款,乙方服务达不到甲方要求的,甲方有权对服务费用扣减;在服务期内乙方服务考评不合格的,甲方有权解除本合同。

(二) 乙方的权利和义务

(1) 乙方应严格按照招标文件要求制定各类物业服务方案并落实,严格遵守相关国家政策、法规以及甲方的规章制度,无条件接受甲方提出的合理化建议,对甲方的通知要求要贯彻执行,维护甲方的良好形象,不断提升服务品质。

(2) 乙方有不依法或者不按照合同约定提供服务,擅自将交付事项转包以及经考评服务质量和水平达不到合同要求,且没有及时改进,等情形之一的甲方可以解除合同,并由乙方承担相应损失。

(3) 乙方必须按要求为本项目配备足够的人员,建立符合甲方服务质量与要求的各岗位工作流程并经甲方确认后执行,确保各岗位工作人员掌握流程要求,及时、有效、保质保量完成各项工作,并主动接受甲方监督。

(4) 乙方在工作期间若发生一切突发事件导致人员伤害、自身安全,责任由乙方承担。

5. 付款方式:

按月支付。经采购人对成交人的物业服务进行验收,双方确认实际到岗人数核定应付金额,凭验收报告每月末上报费用发票,采购人对成交人考核结果予以支付实际金额。

6. 解决合同纠纷方式

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:

☐ 提请仲裁

☐ 向人民法院提起诉讼

7. 组成合同的文件

本协议书与下列文件一起构成合同文件,如下述文件之间有任何抵触、矛盾或歧义,应按以下顺序解释:

(1) 在采购或合同履行过程中乙方做出的承诺以及双方协商达成的变更或补充协议

(2) 成交通知书

(3) 响应文件

(4) 政府采购合同格式条款及其附件

(5) 专用合同条款

(6) 通用合同条款

(7) 服务文件

(8) 投标人须附安全责任书

(9) 其他合同文件。

8. 本合同自采购人、供应商双方代表签字,并加盖公章后生效。

9. 合同份数

本合同一式 陆 份,采购人执 贰 份,供应商执 贰 份,甘肃省公共资源交易局执 贰 份均具有同等法律效力。

合同订立时间:2025年11月23日

需方：永登县人民法院 盖章： 地址：甘肃省兰州市永登县城关镇祁连路206号 电话：15117138223 传真：	供方：甘肃佳嘉合物业服务有限公司 盖章： 地址：甘肃省兰州市七里河区建兰路街道七里河北街49号第1、2层016室 电话： 传真：
法定代表人： 委托代理人： 日期：2025年5月23日	法定代表人： 委托代理人： 日期：2025年5月23日
账 号： 开户行：	账 号： 开户行：

政府采购合同通用条款

1. 定义

1.1 合同当事人

(1) 采购人(以下称需方)是指使用财政性资金,通过政府采购程序向供应商购买货物、服务的国家机关、事业单位、团体组织。

(2) 供应商(以下称供方)是指参加政府采购活动而取得投标资格,并向采购人提供货物、服务的法人、其他组织或者自然人。

1.2 本合同下列术语应解释为:

(1) “合同”系指甲乙双方签署的、政府采购合同协议书中载明的甲乙双方所达成的协议,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。

(2) “合同价”系指根据本合同规定供方在正确地完全履行合同义务后需方应支付给供方的价款。

(3) “货物”系指供方根据本合同规定须向需方提供的各种形态和种类的物品,包括原材料、设备、产品(包括软件)及相关的其备品备件、工具、手册及其它技术资料 and 材料。

(4) “伴随服务”系指根据本合同规定供方承担与供货有关的辅助服务,如运输、保险以及其它的伴随服务,例如安装、调试、提供技术协助、培训和合同中规定供方应承担的其它义务。

(5) “合同条款”系指本合同条款。

(6) “项目现场”系指本合同项下货物安装、运行的现场,其名称在政府采购合同专用条款指明。

2. 合同的适用范围

2.1 本合同条款适用于没有被本合同其他部分的条款所取代的范围。

2.2 合同内容根据招标文件、投标文件而确定。

3. 合同标的及金额

3.1 合同标的及金额应与招标结果一致,具体的(服务)货物名称、规格、型号、数量和价格见政府采购合同专用条款。

4. 合同价款

4.1 具体合同价款见本合同第 3.1 项。供方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价款中，需方不再另行支付其它任何费用。

5. 履行合同的时间、地点和方式

5.1 供方应当在需方确定的时间、指定的地点履行合同，具体的交货时间、地点和方式见政府采购合同专用条款。

5.2 供方提供服务的应当在需方指定的地点完成服务项目。

6. 货物的验收

6.1 需方在收到供方交付的货物后应当及时组织验收。

6.2 货物的表面瑕疵，需方应在验收时当面提出；对质量问题有异议的应在安装调试后十个工作日内提出。

6.3 在验收过程中发现数量不足或有质量、技术等问题，供方应负责按照需方的要求采取补足、更换或退货等处理措施，并承担由此发生的一切费用和损失。

6.4 需方在供方按合同规定交货或安装、调试后，无正当理由而拖延接收、验收或拒绝接收、验收的，应承担因此给供方造成的直接损失。

6.5 需方对货物进行检查验收合格后，应当收取发票并在验收报告上签署验收意见及加盖单位印章。

6.6 大型或者复杂的货物采购项目，需方可以邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作，并由其出具验收报告单。

6.7 供方提供的进口产品，供方应出示中华人民共和国进出口商品检验部门出具的检验证书（招标文件另有约定的除外）。

7. 货物包装要求

7.1 供方所出售的全部货物均应按标准保护措施进行包装，包装应适应于远距离运输、防潮、防震、防锈和防野蛮装卸等要求，以确保货物安全无损地运抵指定现场。由于包装防护措施不妥而引起的损坏、丢失由供方负责。

7.2 每一个包装箱内应附一份详细装箱单、质量证书和保修保养证书。

8. 运输和保险

8.1 供方负责办理将货物运抵本合同第五条规定的交货地点的一切运输事项，相关费用应包括在合同总价中。

8.2 供方应向保险公司投保以需方为受益人的发运合同货物发票金额的

110%运输一切险。

9. 质量标准和保证

9.1 质量标准

(1) 本合同下交付的货物应符合第八章采购需求所述的标准。如果没有提及适用标准，则应符合中华人民共和国有关机构发布的最新版本的标准。

(2) 采用中华人民共和国法定计量单位。

(3) 供方所出售的货物还应符合国家有关安全、环保、卫生之规定。

9.2 保证

(1) 供方应保证所供货物是全新的、未使用过的，并完全符合合同规定的质量、规格和性能的要求。供方应保证其货物在正确安装、正常使用和保养条件下，在其使用寿命期内应具有满意的性能，或者没有因供方的行为或疏忽而产生的缺陷。在货物最终交付验收后不少于政府采购合同专用条款规定或供方承诺（两者以较长的为准）的质量保证期内，本保证保持有效。

(2) 在质量保证期内所发现的缺陷，需方应尽快以书面形式通知供方。

(3) 供方收到通知后应在政府采购合同专用条款规定的响应时间内以合理的速度免费维修或更换有缺陷的货物或部件。

(4) 在质量保证期内，如果货物的质量或规格与合同不符，或证实货物是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，需方可以根据本合同第15.1项规定以书面形式向供方提出补救措施或索赔。

(5) 供方在约定的时间内未能弥补缺陷，需方可采取必要的补救措施，但其风险和费用将由供方承担，需方根据合同规定对供方行使的其他权利不受影响。

10. 权利瑕疵担保

10.1 供方保证对其出售的货物享有合法的权利。

10.2 供方保证在其出售的货物上不存在任何未曾向需方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

10.3 如需方使用该货物构成上述侵权的，则由供方承担全部责任。

11. 知识产权保护

11.1 供方对其所销售的货物应当享有知识产权或经权利人合法授权，保证

没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

11.2 需方使用供方提供的货物对第三人构成侵权的，应当由供方承担全部法律责任，给需方造成损害的，供方应当承担赔偿责任。

11.3 需方委托供方开发的产品，需方享有知识产权，未经需方许可不得转让任何第三人。

12. 保密义务

12.1 甲、乙双方在采购和履行合同过程中所获悉的对方属于保密的内容，甲乙双方均有保密义务。

13. 合同价款支付

13.1 验收合格后，供方出具正规发票给需方，凭需方开具的《政府采购合同验收报告单》办理合同价款结算手续。

13.2 合同价款构成中应当由财政支付的部分，需方应当在货物验收合格后的十五个工作日内向管理部门申请支付，经管理部门审核后直接支付给供方。

13.3 合同价款构成中应当由需方自行支付的部分，需方应当在货物验收合格后十五个工作日内支付。

13.4 支付合同价款时，一律不向供方以外的任何第三方办理付款手续。开户行和帐号以签订的政府采购合同为准，如果供方要求变更，则供方必须提供加盖财务专用章、法人代表签字的证明文件，报经需方审查核准，并报财政部门备案。

13.5 合同价款支付方式和条件在政府采购合同专用条款中另有规定。

14. 伴随服务

14.1 供方应向需方提交所提供货物的技术文件，包括相应的中文技术文件，如：产品目录、图纸、操作手册、使用说明、维护手册或服务指南。这些文件应包装好随同货物一起发运。

14.2 供方还应提供下列服务：

(1) 货物的现场移动、安装、调试、启动监督及技术支持；

(2) 提供货物组装和维修所需的专用工具和辅助材料；

(3) 在合同各方商定的一定期限内对所有的货物实施运行监督、维修，但前提条件是该服务并不能免除供方在质量保证期内所承担的义务；

(4) 在制造商或项目现场就货物的安装、启动、运营、维护对需方操作人员进行培训。

(5) 政府采购合同专用条款与第四章项目采购需求规定的其他伴随服务

14.3 供方提供的伴随服务的费用应包含在合同价款中,需方不再另行支付。

15. 违约责任

15.1 质量瑕疵的补救措施和索赔

(1) 如果供方提供的产品不符合质量标准或存在产品质量缺陷,而需方在合同条款第9条或合同的其他条款规定的检验、安装、调试、验收和质量保证期内,根据法定质量检测部门出具的检验证书向供方提出了索赔,供方应按照需方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜:

①供方同意退货并将货款退还给需方,由此发生的一切费用和损失由供方承担。

②根据货物的质量状况以及需方所遭受的损失,经过甲乙双方商定降低货物的价格。

③供方应在接到需方通知后七日内负责采用符合合同规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换有缺陷的部分或修补缺陷部分,其费用由供方负担。同时,供方应在约定的质量保证期基础上相应延长修补和更换件的质量保证期。

(2) 如果在需方发出索赔通知后十日内供方未作答复,上述索赔应视为已被供方接受。如果供方未能在需方发出索赔通知后十日内或需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,需方有权从应付货款中扣除索赔金额或者没收质量保证金,如不足以弥补需方损失的,需方有权进一步要求供方赔偿。

15.2 迟延交货的违约责任

(1) 供方应按照本合同规定的时间、地点交货和提供服务。在履行合同过程中,如果供方遇到可能妨碍按时交货和提供服务的情形时,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需方。需方在收到供方通知后,应尽快对情况进行评价,并确定是否同意迟延交货时间或延期提供服务。

(2) 除本合同第19条规定情况外,如果供方没有按照合同规定的时间交货

和提供服务，需方有权从货款中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每周（一周按七日计算，不足七日按一周计算）赔偿迟交货物的交货价或延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。一旦达到误期赔偿的最高限额，需方可以终止合同。

（3）如果供方迟延交货，需方有权终止全部或部分合同，并依其认为适当的条件和方法购买与未交货物类似的货物，供方应对购买类似货物所超出的那部分费用负责。但是，供方应继续执行合同中未终止的部分。

16. 合同的变更

16.1 在合同履行过程中，甲、乙双方可就合同履行的时间、地点和方式等协商进行变更。协商一致后，双方应签订书面的补充协议。

16.2 在不改变合同其他条款的前提下，需方有权在合同价款百分之十的范围内追加与合同标的相同的货物或服务，并就此与供方签订补充合同，供方不得拒绝。

16.3 除双方签署书面协议，并成为合同不可分割的一部分外，本合同条件不得有任何变更。

17. 合同中止与终止

17.1 合同的中止

（1）合同在履行过程中，因采购计划调整，需方可以要求中止履行，待计划确定后继续履行；

（2）合同履行过程中因供应商就采购过程或结果提起投诉的，需方认为有必要或财政部门责令中止的，应当中止合同的履行。

17.2 合同的终止

（1）合同因有效期限届满而终止；

（2）供方未能依照本合同约定条件履行合同，已构成根本性违约的，需方有权终止本合同，并追究供方的违约责任。

（3）如果供方丧失履约能力或被宣告破产，需方可在任何时候以书面形式通知供方终止合同而不给供方补偿。

（4）如果供方在履行合同过程中有不正当竞争行为，需方有权解除合同，

并按《中华人民共和国反不正当竞争法》规定由有关部门追究其法律责任。

(5) 如果合同的履行将损害国家利益或社会公共利益, 需方有权终止合同的履行, 给供方造成损失的予以相应补偿。

18. 合同转让和分包

18.1 供方不得以任何形式将合同转包。

18.2 供方未在响应文件中说明, 且未经需方书面同意, 供方不得将合同的主体、关键性工作分包给他人。

18.3 根据政府采购支持中小企业发展政策规定, 经需方同意, 获得政府采购合同的大型企业可依法向中小企业分包。

19. 不可抗力

19.1 不可抗力是指合同双方不可预见、不可避免、不可克服的自然灾害和社会事件。

19.2 任何一方对由于不可抗力造成的部分或全部不能履行合同不承担违约责任。但迟延履行后发生不可抗力的, 不能免除责任。

19.3 遇有不可抗力的一方, 应在三日内将事件的情况以书面形式通知另一方, 并在事件发生后十日内, 向另一方提交合同不能履行或部分不能履行或需要延期履行理由的报告。

20. 解决争议的方法

20.1 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。如从协商开始后十日内仍不能解决, 可以向财政部门提请调解。

20.2 调解不成可以按政府采购合同专用条款中规定下列方式之一提起仲裁或诉讼:

(1) 向需方所在地仲裁机构提起仲裁;

(2) 向需方所在地人民法院提起诉讼。

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

21. 法律适用

21.1 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。

22. 通知

22.1 本合同一方给另一方的通知均应采用书面形式，传真或快递送到本合同中规定的对方的地址和办理签收手续。

22.2 通知以送到之日或通知书中规定的生效之日起生效，两者中以较迟之日为准。

23. 合同生效

23.1 本合同在合同各方签字盖章后生效。

附件 1：成交通知书

附件2：成交报价明细表

关于项目编号为 GJGS2021007 的永登县人民法院审判大楼及六个派出法庭物业服务项目（项目名称）的政府采购项竞争性磋商，

现做如下承诺：

最终报价：647900.00 元 （大写：陆拾肆万柒仟玖佰元整）

投标人（公章）：甘肃佳嘉鑫物业服务有限公司，

法定代表人或委托代理人（签字）：刘超

日期：2025年1月23日



附件3：服务质量承诺

服务质量承诺

致：永登县人民法院

我公司本着为永登县人民法院高度负责的精神，按照相关政策的要求注重提高永登县人民法院的整体工作环境质量，注重通过加强物业，保护建设整体环境和使用功能长久良好，利于永登县人民法院的生态环境、人文环境和智能化建设，倡导人与自然和谐的工作理念，并通过我们有效的管理模式，用持续改进的服务过程，遵照法律法规的要求，最终达到永登县人民法院的满意。具体开展工作如下几方面：

（一）服务质量

1. 根据永登县人民法院物业项目要求，我公司在组织分工方面，由我公司总经理负责与永登县人民法院安全保卫部门的联络和协调，并委任专职的项目主管和考核员进行日常服务质量的管理，形成专职的管理层。同时根据不同的物业内容设置班组长，从而在组织上保障服务质量。

2. 在管理制度方面，按照《兰州市服务质量标准》、《兰州市服务标准及要求》、《兰州市服务考核细则》来制定和完善内部的规章制度、岗位职责、作业方式、作业标准、考核办法、奖惩措施等，以规范员工的服务质量，使物业人员在工作中有章可循，形成一种自觉、自愿、自我约束的工作机制，从而在制度上保障质量。

3. 我公司集众多部队复转军人和有多年工作经验的管理人员，经多年服务实践，具备一支专业化、智能化、规范化、品牌化的保安队伍，我们将以更加饱满的热情和更加和谐的团队为贵单位提供优质的服务。

4. 在人员方面，依据我公司的相关规定，新录用的员工都需要参加包括职业道德规范、服务质量、标准、文明服务礼仪、安全生产规范等在内的岗前培训，合格后方能上岗，以此来提高服务水平，从而在人力资源上保障了服务质量。

5. 在设备、装备、工具的配备方面，我单位目前已经落实该项目所需的保安设备、器械等，从而在物质资源上保障今后的服务质量。

6. 内部考核方面，将参照考核标准，结合单位制定的奖惩制度，强化服务质量的检查考核力度和考核责任制，对各项工作做到日巡查、周小评、月总结，并

做好台账记录，从而在考核手段上保障服务质量。

7. 服务质量跟进方面，我单位将主动地同贵公司后勤管理部门加强联系和沟通，不断地根据相关部门和领导提出的新任务、新要求，结合本项目的实际情况，对管理方案加以改进和完善。及时将工作中的新情况反映给甲方相关部门，使其及时掌握物业工作中的各种信息，从而在服务质量完善上保障保洁质量。

8. 安全规范方面，岗前培训是做好防火、防电、防工伤事故、防操作事故、防交通事故，以及治安法制宣传和自我保护意识的培训工作，在日常工作中由管理人员加强安全管理，从而在安全生产上保障服务质量。

9. 突发情况处理方面，在全体员工中建立应急突击队，由项目经理任队长，遇突发情况时到现场指挥，并调动一切资源作好突发情况的处理。

10. 补救措施方面，组长、管理员、项目经理都有责任对物业质量进行监督管理，若在巡视时发现不足之处立即采取补救，力争在造成影响前补救到位。

11. 整改措施方面，对采购人、主管部门提出的在采购项目内的整改要求必须在当天进行并完成，并将整改结果报有关管理部门。

（二）额外服务承诺

1. 承诺在中标后接受任务量的增加，并服从做出的安排。
2. 承诺在中标后保质保量按时完成主管部门安排的指令性任务。
3. 承诺愿意根据物业的实际情况或永登县人民法院安全保卫部门的要求来完善和提高服务标准与质量。

（三）作业服务承诺

1. 综合管理：

- （1）员工培训覆盖率/合格率 100%。
- （2）内外部文件资料收集完整率及保存完好率 $\geq 99\%$ 。
- （3）公司保安工作日检查合格率 100%。
- （4）公司公共/法律关系事务处理及时率/满意率 $\geq 99\%$ 。
- （5）库房管理帐、卡、物相符率/库管物品完好率 100%。

2. 客服管理：

- （1）甲方有效投诉处理率 100%。
- （2）限时服务承诺实现率 $\geq 98\%$ 。

(3) 内外关系信息传递准确率/及时率 100%。

(4) 物业较为重大事项发生/处理公告率 100%。

(5) 动态档案建档率 100%。

(6) 甲方对服务工作满意率 $\geq 98\%$ 。

(四) 安全性方面承诺

我公司将通过严格的管理,确保防坠落和物体打击事故、防触电事故、防火、防治安事故。定期巡视检查,确保各项设施设备完好无损,正常使用。每周一次检查漏电保护器的性能和线路绝缘等情况;每周一次进行消防检查,保证消防器材的有效性和消防通道畅通,制定火灾事故处理预案,保证消防安全。

(五) 保密方面承诺

1. 建立安全保密制度,做到不该说的机密绝对不说,不该问的机密绝对不问,不该看的机密绝对不看,不该记录的秘密绝对不记,不在非保密本上记录秘密,不准擅自以传抄、翻印、翻拍等方式复制秘密文件资料,不在私人交往中涉及机密,不在公共场所谈论和处理机密, 秘密文件、资料实行专人专柜管理,不得乱丢乱放。不在没有保障的地方存放机要文件、资料。

2. 根据本合同提供的服务没有任何权利瑕疵,没有侵犯任何第三方权利,永登县人民法院在使用该服务的任何一部分时,免受第三方提出的侵犯其权利等任何权利主张。如果任何人对永登县人民法院使用该服务主张权利,由我公司负责处理一切纠纷及相关事宜。由此给永登县人民法院造成的损失,由我公司承担,其承担范围包括但不限于:赔偿费、诉讼费或仲裁费和相关的费用。

3. 我公司应保守在缔结和履行合同过程中获知的永登县人民法院内部保密信息,除我公司履行合同义务的必要或有法律、法规规定应披露的之外,不得以任何方式向第三人披露和不正当使用,否则,应当赔偿因泄露保密信息给永登县人民法院造成的损失。

4. 我公司应对永登县人民法院客户信息承担保密义务。

4.1 客户信息是指永登县人民法院(不限于甲方签约主体,下同)所收集、传输、加工、使用、查询和保存的客户身份信息、财产信息、帐户信息、信用信息、交易信息、衍生信息及在与客户建立业务关系过程中获取、保存的其他信息。

4.2 我公司承诺如下:

(1) 严格遵守法律法规规定，认真执行永登县人民法院相关制度要求，要把保护客户信息当作保护自己的信息一样对待，确保客户信息安全，严防信息泄露和滥用事件发生，切实履行客户信息保护义务；

(2) 在收集、使用客户信息时，严格遵循合法、正当、必要的原则，公开收集、使用规则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围，并经客户本人同意；

(3) 不泄露、篡改、毁损，不出售或者非法向他人提供客户信息，不基于个人或其他不正当目的收集、查询、使用客户信息，不收集、查询、使用与所提供或服务或办理业务无关的客户信息，不违反法律法规的规定和双方的约定收集、查询、使用客户信息，并严格依照法律法规的规定和与客户的约定，处理所保存的客户信息；

(4) 切实履行客户信息的保密义务。对工作履职或者提供服务过程中所获悉的所有客户信息承担保密义务。不私自复制、不正当使用、泄露或进行任何形式的交易，并采取合理、必要保护措施，防止他人非法获取，妥善保管记载客户信息的载体；

(5) 在收集、存储客户信息有错误时，主动及时采取措施予以更正或者删除；切实保障客户的知情权、同意权、请求更正错误信息和删除不必要信息及获得救济等权利，并做好客户的沟通解释工作。

(六) 规范性方面承诺

1. 我公司具有完善的管理规范，将以严格而规范化的服务满足永登县人民法院的需求，在管理中将按本标书中企业管理的规范性实施服务。

2. 我公司将安排公司最优秀的员工和服务设备，按最高的服务级别，竭诚服务，使我们的服务达到高标准、高档次。

3. 所有拟录用人员填写《政审表》，由公司人事部门进行审查，通过派出所、社区调查落实，对人员上岗资格核实后，签订意见并盖章，方可录用。保证我方管理人员按岗着装要求，做到统一着装，做到言行规范，注意仪容仪表和公众形象，对公众岗位的录用人员的体型、身高、年龄有明确规定。

4. 我公司承诺人员到岗后，若不能按照采购要求及永登县人民法院要求工作的，我方会在 7 天内重新按照要求派遣相关人员，直至达到永登县人民法院要求满意为止。

我们相信，以我公司先进的发展理念，我们承诺：完全可以达到永登县人民法院的要求标准，为永登县人民法院提供一流的物业。一定能为永登县人民法院提交一份满意的物业的答卷。我们真诚的恳请永登县人民法院全体业主对我们的服务工作进行监督、帮助、指导，让我们携起手来，共同创建我们的美好家园。

愿我们的努力能为永登县人民法院保安服务写下最亮丽的一笔！

投标人（公章）：甘肃佳嘉合物业服务有限责任公司，

法定代表人或委托代理人（签字）：李茂林

日期：2021年1月22日



附件 4：大型会议或上级检查临时性任务服务保障承诺书

大型会议或上级检查临时性任务服务保障承诺书

致：永登县人民法院

（一）活动准备

1、我公司针对永登县人民法院物业服务项目，逢重大节会活动等，按照永登县人民法院的指示精神，无偿调集足够数量的各种急需的人员或设备，提前赶赴本项目部等候安排。科学合理组织人员加班突击及现场人员增援，除常规清扫、养护作业外，积极参与永登县人民法院指定的临时性整改、悬挂、清扫、清运等项作业，对有妨碍的人员及车辆进行疏导。

2、立即落实重大活动期间的岗位分工方案，尽快对无偿调集的人员安排工作任务。

3、立即检查工具、清洁剂等保洁、绿化物资设备并调运至现场到位。

4、立即检查运输车辆的情况，并奔赴应急处理现场。

5、立即储备后续的候补队伍，准备迎接新的突发任务，强化被调集人员工作责任。

（二）活动方案

1、永登县人民法院物业服务人员和无偿调集人员，一切行动都必须无条件服从永登县人民法院领导的安排。

2、保持联络通畅，同永登县人民法院相关部门负责人加强联系，掌握重大活动突击任务动态需求信息。

3、明确管理人员分工，单位管理人员可增加 1 倍甚至几倍，加强巡查，以此提高信息反馈处理速度。

4、明确保洁分工，单班保洁人数可增加 1 倍甚至几倍以上，以此提高作业速度。

5、可调用多辆电动垃圾收集车，以此提高垃圾收集速度。

6、做好后勤保障工作。

7、做好活动结束后的安全保卫、清洁整理等后续工作。

8、做好活动记录并存档。

9、总结经验和教训，准备下次提供更快、更好的服务。

投标人（公章）：甘肃佳嘉合物业服务有限公司

法定代表人或委托代理人（签字）：高宇坤

日期：2025年11月23日

附件 5：服务承诺及保证措施

服务承诺及保证措施

序号	指标名称	国标/市标	承诺指标	测算依据	保证措施
1	《全国物业管理示范考核细则》指标		按“国家示范”标准执行，考核成绩 98 分以上	按“国家示范”标准考核	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，时间上消灭空档和断点，形成严密、高效、科学的管理格局。 4. 制定创优规划、实施方案，并落实到各部门和各具体责任人。 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。
2	房屋配套设施、公用设施完好率	98% 以上	99% 以上	$\left(\text{完好房屋及配套设施、公用设施场所} + \text{基本完好房屋及配套设施、公用设施场所} \right) \text{面积} / \text{总房屋及配套设施、公用设施面积} \times 100\%$	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、公用设施场所大、中修及维护保养计划，经物业管理委员会及物业主管部门审批后实施。 2. 将房屋及配套设施的巡查、保养工作量化分解到人，由专人控制质量，日常维护、定期保养、日常巡视和定期巡查相结合。 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、公用设施场所勘查、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，建立管理人员人人监督机制。

服务承诺及保证措施一览表(续一)

序号	指标名称	国标/市标	承诺指标	测算依据	保证措施
3	设备设施及房屋零修、急修及时率	100%	100%	零修、急修及时完成次数 / 零修、急修总数 × 100%	1. 以优质高效服务为宗旨,物业管理处设立服务电话并向用户公开,实行 24 小时值班制度,受理各类零修、急修申报。 2. 接到急修任务,维修人员 5 分钟内赶到现场并立即处理。零修任务及时完成;一般问题当班处理好;当班处理不了的问题对用户应有交待,同用户共同协商处理措施并限时完成。 3. 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人员负责督促相关职能人员进行维修并负责回访。 4. 根据配套设备、设施的品牌及性能特点,从合格供应商处采购一定数量常用备件和材料作好储备,以备急用。
4	设备设施返修率	1% 以下	0.5% 以下	返修次数 / 维修总数 × 100%	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. 实行分项目工程师负责制,有针对性地提高维修人员的专业技能。 3. 维修工作效率、返修率与维修人员的工作业绩考核挂钩。 4. 工程部长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。
5	大、中修工程质量合格率	100%	100%	工程合格数 / 工程总数 × 100%	1. 对工程全过程进行质量跟踪监督。 2. 由专业工程师对工程质量进行分项检查,按照国家有关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入现场。
	零星、小修质量合格率		100%		
6	维修工程质量回访率		重大维修 100%	维修回访数 / 总维修数 × 100%	1. 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. 管理处经理或副经理每季安排对用户专访,各部长每月随机专访用户,管理处员工日常随机走访用户。

服务承诺及保证措施一览表（续二）

序号	指标名称	国标/市标	承诺指标	测算依据	保证措施
7	绿化完好率		98%以上	完好绿地面积/绿地总面积 × 100%	1. 建立一套行之有效的考核监督机制。 2. 实行全员质量管理，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，并认真听取用户意见，接受用户监督。 3. 严格审核绿化工作计划，内容包括时间、品种和质量标准。 4. 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。 5. 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。
8	清洁保洁率		98%以上	保洁达标面积/保洁总面积 × 100%	1. 建立一套行之有效的考核监督机制。 2. 清洁区域分包到人，实行定岗、定时、定质量标准，发现污染及时科学地处理。 3. 办公室、会议室（厅）清洁做到使用前整理好，使用后及时清洁、消毒。 4. 垃圾分类处理，日产日清，封闭转运，杜绝二次污染。 5. 定期进行消杀，区域内无蚊蝇、鼠害。 6. 杜绝乱张贴现象。 7. 管理员每日巡视检查卫生保洁质量情况，发现问题及时协调处理。 8. 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。 9. 采用科学、合理的作业方式，减少对用户的干扰，给用户创造一个良好的工作环境。

服务承诺及保证措施一览表（续三）

序号	指标名称	国标/市标	承诺指标	测算依据	保证措施
9	停车场、道路完好率		99%以上	停车场、道路完好面积/停车场、道路总面积×100%	1. 指定专人对停车场、道路标识系统维护，按规定巡视检查，管理员每天对广场、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. 对外来车辆按规定有序停放在地面停车场，车辆停放整齐划一。 3. 制定停车场管理规定，对停车场及配套设施每天进行巡视检查、定期保养，发现问题及时处理。
10	路灯亮灯率	99%以上	99.5%以上	路灯完好数/路灯总数×100%	1. 实行维修工人、管理人员、保洁三条线巡视检查制度，发现问题及时协调工程部处理。 2. 维修保养责任到人，实行量化考核，日常保养与定期检修相结合。 3. 根据路灯型号、规格，从合格供应商处采购一定数量的备用件。 4. 建立采购质量验收制度，并认真贯彻执行。
11	机电设备完好率	95%以上（中小型机电设备） 99%以上（大型及重要机电设备）	99%以上 100%	完好的机电设备数/机电设备总数×100%	1. 主要机电设备的日常巡视维护由各系统责任人负责，同时加强技术人员的专业培训，保证主要机电设备完好率达到100%。 2. 配备专业工程技术人员。 3. 发现问题及时处理。 4. 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。 5. 制定各系统节能方案和应急处理方案。

服务承诺及保证措施一览表（续四）

序号	指标名称	国标/市标	承诺指标	测算依据	保证措施
12	治安案件发生率	1%以下	因管理原因造成的治安案件发生率为0	物业辖区内治安秩序良好，无因管理责任引发重大治安、刑事案件。	1. 执行24小时巡查制度，实行固定岗、巡逻岗、智能控制中心交叉结合的立体防范，做到人防、技防、物防有机结合。 2. 落实责任区域，明确岗位职责，确保人员及财产安全。 3. 成立应急小分队，处理应急事件。 4. 对于来访、办事人员，严格落实登记、证件查验制度。 5. 落实保安岗位职责，明确责任区域；对保安员实行准军事化管理，加强对保安员的培训和考核；对员工工作进行严格检查。
13	火灾发生率	0.1%以下	0	无因管理责任引发火灾事故	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。
14	有效投诉率	每年2%以下	0.5%以下	有效投诉次数/投诉总次数×100%	1. 以“用户至上、优质高效”为服务准则，竭诚为用户提供一流的服务。 2. 加强与用户的沟通，了解用户的愿望和要求，满足用户的需求。 3. 设立24小时投诉电话和服务网站。 4. 加强员工服务意识、服务礼仪的培训，建立一支服务意识强烈、服务规范的高素质管理队伍。 5. 实行工作过错、过失责任制，对责任人进行帮助教育，并给予相应处理。 6. 接到投诉，及时记录并处理，同时建立档案，跟踪处理结果。
	投诉处理率	95%以上	100%	已处理的投诉次数/投诉总数×100%	

服务承诺及保证措施一览表（续五）

序号	指标名称	国标/市标	承诺指标	测算依据	保证措施
15	管理人员专业培训合格率		100%	培训合格人数 / 培训总人数 × 100%	1. 实行培训考核制度。 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。 3. 采用内培与外培相结合的培训方法，向员工灌输先进的管理理念。 4. 严格执行培训考核制度，保证培训效果。 5. 鼓励员工立足岗位，自学成才，管理处为员工的发展提供良好的条件。
16	物业管理服务满意率	95%以上	98%以上	(对物业管理服务很满意人数 + 满意人数) / 调查人数 × 100%	1. 每半年做一次用户意见调查，利用计算机网络系统，将征询到的信息进行统计分析，及时纠正和采取预防措施，并将处理结果及时向用户公布。 2. 物业管理处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。 3. 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。 4. 根据用户的需求，服务推陈出新，注重服务细节，让用户感受到服务的真诚和温馨。
17	违章处理率		100%	处理违章次数 / 发生违章次数 × 100%	1. 严格执行巡视检查制度，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，以取得用户理解和支持，从而避免和杜绝违章的发生。 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。

服务承诺及保证措施一览表（续六）

序号	指标名称	国标/市标	承诺指标	测算依据	保证措施
18	化粪池、雨水井、污水井完成率		99%	化粪池、雨水井、污水井完好数/化粪池、雨水井、污水井总数×100%	1. 每天由专人对排水系统进行巡查，发现问题及时通知工程部进行维修。 2. 坚持日常维护、定期保养、日常巡视和定期巡查相结合。 3. 公用设施场所管理制度规范，执行到位，建立管理人员人人监督机制。
19	公共文体设施、休息设施及小品雕塑完好率		99.5%	设施完好数/设施总数×100%	1. 每天指定专人对公共文体设施、休息设施及小品雕塑进行巡查，发现问题及时通知工程部进行维修。 2. 坚持日常维护、定期保养、日常巡视和定期巡查相结合。 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。
20	资料完整率		100%	（收取的档案资料+管理资料）/（应收档案资料+管理资料）×100%	1. 房屋及配套设备设施档案资料齐全，分类成册，管理完善。 2. 住用户档案、房屋及其配套设施权属清册完整。 3. 日常管理资料完整，分类明确，查阅方便。 4. 建立健全的档案资料借阅审批、登记制度。