

## 附件一：

# 荔湾支行物业服务方案

立足“平稳过渡、服务优先、互利共赢”的基础，以“客户满意”为核心目标，特制定本服务方案。

## 一、服务条件

全面按照现行物业服务合同项下的服务范围、内容承接相关服务，双方的权利义务和配套资源基础不变，服务人数按照现行配置不变（具体内容将以合同约定为准）。

## 二、服务承诺

（一）保证服务标准、服务质量及饭堂管理在现有条件下不低于现状水平，并致力进一步提升服务质效；

（二）保证选拔有专业能力的项目经理和条线专业人员组成项目管理团队。

（三）保证在业主需要特殊支援的情况下全力配合，最大程度发挥系统内密切沟通、协同作战的优势；

（四）保证严格配合落实中国银行保密制度，严控我行商业秘密外泄。

## 三、实施方案

### （一）服务范围

已知现行合同涵盖服务范围如下，如有增减另行商榷并以实际情况为准：

1. 服务地点：广州市荔湾区康王路 1083 号

2. 服务面积及楼层

项目单位共有楼层十一层（含负一层停车场），合计 7248.5 平方米，另天台有机房层。大楼负一层为停车场，首层至三层、五层部分为营业区域，四层至八层为办公区域，九层为办公、会议及培训场地，十层为会议厅和厨房，天台层

主要为员工饭堂和公共区域等。第十层厨房与天台员工饭堂楼层配餐间有餐梯连接。

### 3. 服务内容

- (1) 营业办公用房设备系统巡视检查；
- (2) 营业办公用房日常杂项维护；
- (3) 营业办公用房日常清洁、保洁服务及接待、会务服务；
- (4) 员工工作餐服务（饭堂管理）；
- (5) 营业办公用房物业日常维保服务。

### （二）关键服务要点

#### 1. 场地设施设备维护

我司将由专业工程维护团队负责对强电弱电、给排水、空调、电梯、厨房设备、监控等设施设备及系统，以及房屋、照明、五金配件、其他用电设备，落实必要的专业维保渠道，及时排除隐患、迅速响应维修保养需求，定期完成检测检查，确保安全、有序运行。

#### 2. 清洁服务

我司将由专业清洁服务团队负责大楼清洁服务。我司保证按照不低于现行标准配备足够的保洁力量，确保对双方约定的公区和内部区域落实常态化的保洁服务，保证落实物业的整洁标准。

#### 3. 消防治安及值班服务

我司将由专业治安人员，根据大楼的物业管理情况及要求配备相应数量人员。保证录用人员无犯罪记录并有相关的资格证。

#### 4. 工作餐服务

我司将由专业餐饮管理团队提供食堂及特殊接待餐饮服务，并以员工就餐体

验为核心目标，落实食品卫生安全，提供员工认可的餐食出品，维持良好的餐厅就餐秩序，实现食堂“收支平衡”。此外，采用客户认可的合理配送方案，按双方商定的范围和内容为荔湾支行辖内网点提供餐食配送服务。我司保证在同等条件下食堂管理保持或高于现有服务水平。

#### 5. 其他常规物业服务

按照约定条件落实化粪池清理、除四害（杀虫灭鼠）等相关专业服务的监管。

#### （三）新增服务亮点

我司将在保有原合同服务内容的基础上，引入先进管理方法、设备和工具，并进一步充实服务内容，努力为支行提供更优的服务体验。

##### 1、引入智慧物业管理模式，通过科技手段促升客户体验。

我司将把新中物业“智慧物业管理平台”及配套的“物业金服”手机 APP 引入项目服务，从而推动服务指标的优化及服务水平的不断上新台阶。以报修服务为例，一线服务岗位在线上发起报修、维修人员接单，工单进程、后台回访结案等全流程均将通过系统平台在线管理和监督，系统信息作为员工绩效考核的基础数据，以数据分析结果指导服务改进。

#### 智慧物业管理平台部分功能模块



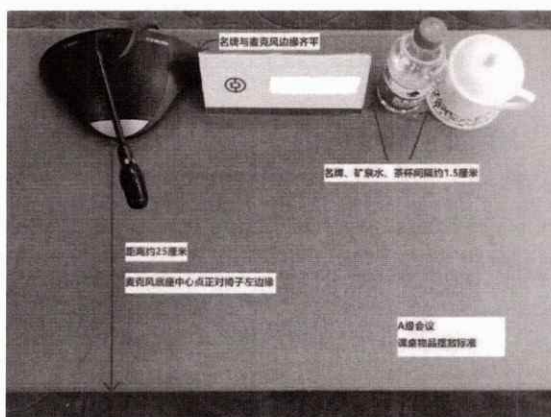


## 2、引入标准化服务模式，实施“6S 管理”

新中物业按照统一发布的国家标准、行业标准，结合自身实践经验制定了公司的标准化服务手册，在尊重客户意愿的前提下，我司将逐步完成对支行项目的标准化服务改造，减少运营操作的随意性，控制影响客户体验的现象发生。

### 新中物业标准化手册

### 会议摆桌标准之一



## 3、增加“厨师交流计划”服务选项

在客户同意的前提下，经项目经理申请，我司将安排不同项目的实力厨师进行短期轮岗交流，利用不同厨师特长和出品风格的差异，使就餐员工有更多机会

获得餐食体验的新鲜感。

现任总厨及主厨团队



4、增加疫情和紧急事件安全防控服务

在疫情防控及其他必要的紧急情况下，我司将实施无条件加密空调滤网及其他通风系统的清洗消毒频次，增开消防排风等服务举措，将安全防护需要作为首要考虑因素。

5、增加饭堂蔬菜农药残留抽检服务

我司配置了专业的蔬菜农残检测设备，品质管理部门将每月突击抽检供应商供应的蔬菜农残指标，发现超标立即采取应急措施并问责供应商。进一步提高员工就餐的食品卫生安全保障。

6、增加“节能降耗”评估及执行服务选项

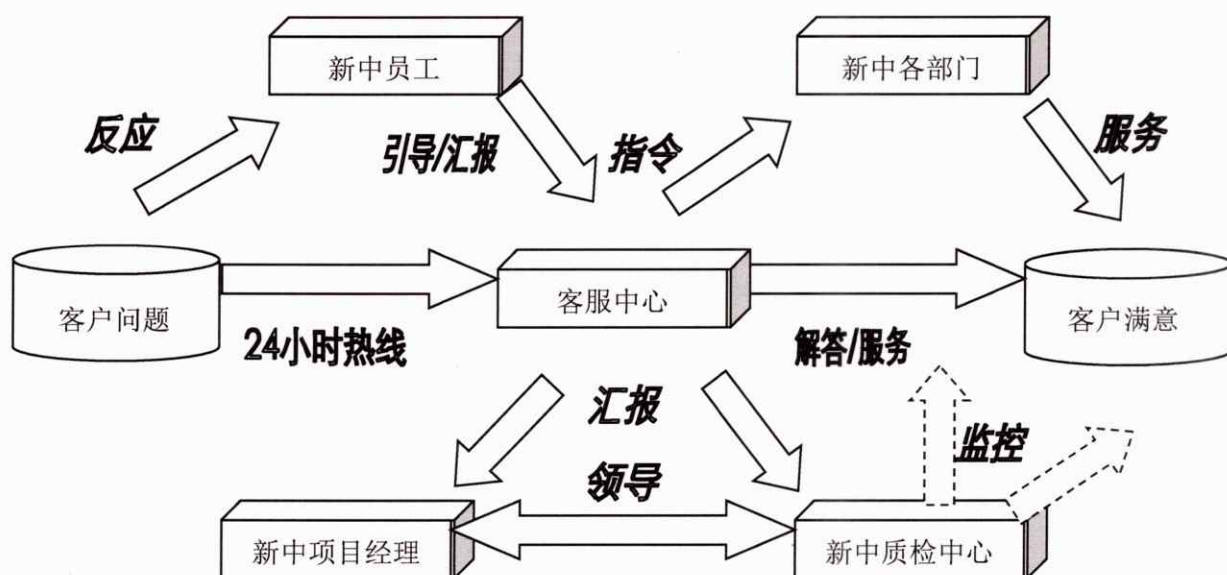
在尊重客户意愿的前提下，我司将协助开展照明、空调等节能优化可行性分析、方案评估和具体实施等服务，在有条件的情况下，帮助客户节约能源开支成本。

7、由分公司对物业服务项目的管理和运营充当直接“大后台”

除了物业合同约定的项目驻场服务人员外，新中物业广州分公司将对荔湾支行项目随时提供条线指导、专业支持、现场支援，使服务力量进一步得到保障。



## 需求快速响应机制



### (四) 费用预算方案

1、在沿用现行合同的包干制计费模式的基础上，恳请按首年延续原合同价格，第二年起每年递增 5%的安排确定合同总费用预算：

期间	原合同按年价格 (万元)	新一期合同价格 (万元)
第一年	258.06	258.06
第二年	258.06	270.96
第三年	258.06	284.51
合计金额	774.18	813.53

2、上述预算方案主要基于合同期实施有效激励约束机制的思路，以及为提供更多增值服务做好准备，从而保证整体服务质量和安全水平持续保持和提升，并主要参考了省行大楼物业服务项目费用预算方案。

在国家和政府有关保护弱势群体，提高低收入人群生活水平的明确导向下，广州市社会平均工资水平近年来连续显著上升（见下表）：

项目	人均工资 (元)				环比增幅			累计增幅
	2016	2017	2018	2019	2017	2018	2019	
广州市	7425	8218	9320	1029	10.68	13.41	10.4%	38.6%

社平工资				2	%	%		
------	--	--	--	---	---	---	--	--

为此，省行党委从关心关爱基层群众出发，对 2021-2022 年省行大楼物业服务包括人工成本在内的整体预算，均按照在上一年基础上递增 5% 的水平核定，并明确指示要在服务质价相符的前提下，努力提高服务人员收入水平。

相应地，我司也建议分支行项目参照相同的原则确定费用预算方案，我司保证费用预算的增加部分将最大程度地用于对项目服务人员薪酬福利的提高或绩效奖励力度的加大。

综上，我司作为中国银行全资附属的纯服务型公司，想方设法做好系统内的后勤支持保障服务是我们的首要任务。新中物业成立 20 年来，已在“高端金融物业服务”行业细分中形成了独特的专业优势，2020 年 9 月获“中国指数研究院”颁发的“2020 年中国物业服务专业化运营领先品牌企业”、“2020 年中国物业服务特色品牌企业-高端金融楼宇服务领航企业”证书，品牌估值 15.08 亿元。同时，新中物业广州分公司在集中采购“三位一体”、内控合规三道防线等风险控制机制上与广东省中行一脉相承，我们有信心和决心在支行党委的关心支持下，在支行主管部门的帮助下，为支行广大员工提供更好、更安全的服务。

新中物业管理（中国）有限公司广州分公司  
2021 年 7 月 8 日