

五、服务承诺

致：平原外国语学校

我公司此次参与由贵方组织的平原外国语学校宿舍管理服务及物业服务项目（项目编号：新平招标采购-2024-5）的公开招标采购活动，在此郑重承诺如下：

如我公司在本次采购中中标，我公司将严格按照采购人要求，完成采购人布置的任务，（包括但不限于迎新季、毕业季、重要会议、大型考试、运动会、全校性比赛等）提供现场布置、秩序维护、桌椅搬运与摆放、设施设备运行、供水供电保障、环境清洁、防疫消毒等服务内容。

1. 服务质量及保证措施

我公司郑重承诺，严格按照招标文件上的要求，为采购人提供优质服务，以最优质、专业的服务为平原外国语学校宿舍管理服务及物业服务项目营造一流的整洁、舒适、优美的环境，并不断提升宿舍管理服务及物业服务服务水平及质量，特拟定以下指标，并承诺：

序号	指标名称	投标指标	管理指标具体内容
1	客户满意度	100%	客户对我们的服务感到满意
2	员工稳定率	100%	员工对公司有向心力，工资福利感到满意
3	员工统一着装	100%	员工上班期间必须统一着装
4	员工出勤率	100%	员工应按时上下班
5	甲方整改处理及时性	100%	甲方提出整改方案，员工及时处理
6	员工上岗（培训）合格率	100%	培训与自学相结合，定期进行培训
7	环境卫生质量达标率100%	100%	清洁区域洁净卫生，垃圾日产日清，24小时卫

专注卓越服务，共创美好未来

			生保洁制
8	档案资料建立完好率	100%	建立资料库，档案齐全，管理完善
9	材料配备率	100%	宿舍管理、清洁工作所需材料配备
10	应急处理	100%	应急事件发生，按照公司的应急预案进行处理

(1)、我方承诺，如服务质量不合格将无条件更换服务人员。

我方承诺不拖欠人员工资，如出现人员人身事故与甲方无关。

(2)、如果我方投标文件被接受，我方将严格履行招标文件中规定的每一项要求，严格履行合同的 responsibility 和义务，保证按期、按质履行合同，完成项目的全部工作。

(3)、我方承诺严格遵守《招标项目采购需求及要求》的全部条款。

(4)、我方承诺，将按招标文件中规定的服务范围、内容及质量要求，制定好服务质量考核办法、工作细则和奖罚措施，保质保量完成服务工作。

(5)、我方承诺，保证按中标价签订合同，不会转包或擅自改变质量考核办法、工作细则和奖罚措施，并按付款方式要求，经考核后按月结算。

(6)、我方承诺，成立领导小组，专门负责此项目的相关事务、工作会议和检查；将向校方提供有一定素质并能胜任服务工作的服务人员上岗工作，按合同规定将服务人员到位并正常运作。

(7)、承诺中标后接受各种原因，如遇校方大型活动及重要会议时、如遇大雪、大风等自然灾害时，需增加保洁工作量，积极配合校方无偿

专注卓越服务，共创美好未来

完成任务，并服从主管部门做出的安排。以大局为重，确保服务区域内的安全、有序、干净、整洁。

(8)、我方企业管理部管理规范，定时、定岗、定人进行检查，检查结束后，填写检查结果，查出的问题及时解决和落实。

(9)、分管项目经理具有多年安保管理经验，能够服务好各项要求。

双方将建立沟通联系机制。结合我司开展的“三个一工程”，每天向宿舍主管保卫领导汇报一次、每周召开一次班例会、每日一小结，随时联系，保持合作信息通畅，以便及时改进工作，保持良好的互动合作机制，保证各项工作落到实处。

我司承诺以上管理机制在有效、长效，保证在管理中科学严谨、从严治理。

内部管理目标

- a. 员工培训合格持证上岗率100%;
- b. 特殊作业技术人员持证上岗率100%;
- c. 员工工作绩效考核率100%;
- d. 员工流动率每月不超过10%; e. 档案管理完善率99%;
- f. 服务承诺完成率100%。

措施：入职培训、上岗培训、在岗培训、专业定向招聘。服务质量

- a. 服务提供及时率100%;
- b. 业主求助处理率100%;
- c. 有效回访率100%。
- d. 每年不少于2次定期向入驻大楼的各单位发放征求意见单。业户

对管理、服务工作的满意率达95%以上。

专注卓越服务，共创美好未来

措施：外部沟通渠道、内部沟通渠道、服务意识。

（一）后续服务承诺

（1） 人员培训服务承诺：我单位保证人员上岗前均接受培训，且培训成绩全部合格，并在养护期间内定期组织培训学习活动，增强人员的综合素质。

（2） 设备、工具的投入承诺：我单位保证为本项目配备足够的设备、工具，完全满足项目要求。严格按照有关设备、设施的操作规程进行操作、使用。及时维修、保养各类工具和机械设备，确保运转正常，排查处理安全隐患。

（3） 应急预案承诺：我单位保证完善落实应急预案方案，加强巡视，及时发现、处理防汛隐患。及时对园区设施进行检查与维护。

2. 服务从业人员承诺及保证措施

我公司郑重承诺人员配备数量满足招标文件要求（严格按照招标文件要求提供宿舍管理服务37人，物业服务20人），并提供合理岗位配置。保证措施如下：

（1）工作时着统一制服，佩戴统一标识。

（2）宿舍管理由我公司填写“人员登记表”报学校保卫处，如有人员变动应及时到学校保卫处登记备案。门卫值班表每周提前报送保卫处。

（3）文明执勤，热情服务。上岗人员仪表整洁卫生，动作规范标准。

（4）维护学校的窗口形象，按照学校宿舍管理服务及物业服务有关规定，认真管理好进出人员、车辆和物资。

专注卓越服务，共创美好未来

(5) 派遣的宿舍管理服务及物业服务人员均经过专业的培训，熟悉消防、安保监控系统，配备统一的着服装，（配备领带、腰带、手套、对讲机及其他需要的器材等）。

(6) 熟悉消防知识，熟练操作，使用各类消防器材；定期检查各类消防设备、设施并按规定作好各类记录。

(7) 积极主动参与处理学校秩序、消防等方面的突发事件，迅速排除各种险情，及时制止违法犯罪行为，及时向保卫处报告各类案件、事故及其他重大问题和重要买情况。

(8) 稽查队长 24 小时不定时对安保队员的执勤情况进行监督检查，负责对安保队员教育管理，提高队员素质，适应甲方的业务需要。

(9) 值班场所做到整洁、卫生、有序，负责门前三包：“包安全、包卫生、包秩序”；上岗人员做到“七不准”：不准擅自离开岗位，不准打瞌睡，不准与无关人员闲聊，不准喝酒，不准干私活会客，不准听音乐、打牌、下棋、看书等。

(10) 承诺自用工之日起一个月内，按照规定与环卫职工签订合同，为职工缴纳人身意外伤害保险。负责按国家、省、市、区有关规定按时支付环卫工人工资及福利待遇，保证按时发放工资，在合同服务期内负责承担任何物价与人工成本的变动，出现劳资纠纷问题由我公司妥善处理，保证不给采购人造成任何负面影响。

3. 服务时间承诺及保证措施

我公司郑重承诺服务时间满足采购人需求，保证措施如下：

专注卓越服务，共创美好未来

服务前的准备是为保证服务工作正常进行而必须实现做好的工作。准备不仅在开始服务前做好，而且必须贯穿于整个服务过程，确保服务管理顺利进行及确保服务质量达标。

（1）技术交底

广泛听取采购人员对本项目的介绍和要求。针对重点难点，对项目部管理、技术人员及工人进行全面的技术交底。

（2）物资准备

检查所需的工具、材料是否符合服务质量要求；如有电梯，电梯设备是否可以进入正常运行状态。

（3）人员准备

服务人员能否进入正常的作业状态；员工培训，能否具备应有的操作技术和资格；劳动力的调配，服务间的搭接，为后续服务工作提供保障。

1) 承诺接收本项目现有服务的工作人员，以安全平稳过渡、无缝对接为前提，按照合同和政府合理要求，全力配合实施现有服务的工作人员交接。

2) 承诺在接收本项目现有服务的工作人员后如果人员配备不足，秉承优先聘用低保户的要求，将在当地招聘补充新员工，对于招聘补充的新员工，公司将为其提供思想教育及专业技术培训，合格后立即上岗，做到遵纪守法，既保障人力资源充沛，又能为当地创收提供稳定的就业岗位。

4. 投标人可根据招标人要求随时进入现场进行服务（含保障措施）

专注卓越服务，共创美好未来

我公司承诺将充分利用多年来作业实施的宝贵经验，保证有能力协调处理好与当地地方政府、周边常驻居民、前任承包公司及采购人间的关系；承诺后期在采购人遇到重大活动或特殊事项时给予积极配合并随时配合采购人进行作业实施，配合做好市、区布置的临时性、阶段性任务（含检查、突击整治重大活动等）中的环境卫生工作。

采购人有权在特殊情况下调配我公司人员及车辆、我公司保证不推诿，服从调度。

服务人员能否进入正常的作业状态；员工培训，能否具备应有的操作技术和资格；劳动力的调配，服务间的搭接，为后续服务工作提供保障。

1) 承诺接收本项目现有服务的工作人员，以安全平稳过渡、无缝对接为前提，按照合同和政府合理要求，全力配合实施现有服务的工作人员的交接。

2) 承诺在接收本项目现有服务的工作人员后如果人员配备不足，秉承优先聘用低保户的要求，将在当地招聘补充新员工，对于招聘补充的新员工，公司将为其提供思想教育及专业技术培训，合格后立即上岗，做到遵纪守法，既保障人力资源充沛，又能为当地创收提供稳定的就业岗位。

5. 出现问题时，能第一时间到达现场并拿出实施方案（含保障措施）

承诺针对应急突发事件，我公司具有完善的应急预案，如遇雨雪等恶劣天气将进行相应措施及设备投入，我公司具有充足的应急车辆、人员、物质，以应对各种紧急情况，成立有应急指挥中心和应急服务小组，

专注卓越服务，共创美好未来

区域配有备用车辆、备用物资，一旦出现紧急情况，保证人员和设备在第一时间到位。

（一）冬季清扫保洁方案

进入冬季后，空气干燥，道路扬尘情况较为严重。减少道路扬尘，为师生提供了一个相对清洁卫生的环境。

1、制定切实可行的《冬季清扫保洁实施方案》。

将所有车辆进行一次检查，调整至最佳技术状态，并结合学校特点，合理配备人员和车辆，有效抑制道路扬尘。

2、打破常规作业模式。实施道路“机扫+人扫”清扫作业模式，增大机械化清扫面积，提高机扫率，抑制扬尘。人工保洁期间，则采取“轻扫慢推”、延长保洁时间等做法，减少二次扬尘。

3、强化清扫保洁质量。继续实施“一天两清扫、全天保洁”制度，并加大清理落叶及卫生死角垃圾，严禁焚烧垃圾树叶，杜绝火灾隐患，确保清扫保洁质量。

4、增加午间洒水喷雾降尘。掌握气温在 0℃ 以上期间，在中午 11 点 -14 点期间，实施道路洒水、喷雾降尘工作，科学、有效、安全地开展冬季道路清扫。

（二）应对冰雪的措施

进入冬季多雪季节，根据上级的指示精神，为确保在冬季雨雪天气能及时清扫积雪，确保行人和车辆出入安全，保证雪天能及时组织员工迅速将施工现场道路积雪清扫干净，保障冬季清扫作业的正常有序进行，依托我公司多年管理服务经验，针对本项目实际情况，结合新乡市历年恶劣天气引发的不良后果，特制定如下方案及措施

专注卓越服务，共创美好未来

(1) 区清雪办负责清除积雪工作的检查、指导、协调和服务。组织落实各校园的清除积雪工作。

(2) 清除积雪工作坚持人力和机械清理相结合，科学使用融雪剂的作业方式；坚持白天和夜间作业相结合，以白天清雪为主，重点放在气温较高的上午9点至下午6点；专业队伍和社会力量相结合，以专业队伍作业为主的作业方式。对交通影响较大的地下道，在降雪后，应立即撒布融雪剂，保证交通顺畅。

(3) 融雪剂使用的范围限制在主干道、次干道的车行道。

(4) 清除积雪作业，原则执行先清理、后拉运的程序。对不能及时运出的积雪，可暂时堆放在不影响交通的位置

(5) 应对积雪的工具、设施、设备：推雪板、铁锹、扫帚、簸箕、扫雪车，工业盐等。根据实际情况提前准备。

(三) 暴雨天气应急措施

(1) 组织抢险应急队伍。在暴雨来临前，要组织较为固定的抢险应急队伍，对可能参加抢险工作的人员进行必要的培训，培训的内容包括对自然灾害危害性的认识，抢险工具的使用知识，抢险时应注意的安全事项等。

(3) 有条不紊、安全有效地进行抢险工作。在暴雨袭击时，立即对抢险队伍进行工作分工，重申安全措施及注意事项。设立危险标志，安排专人负责引导车辆及行人，并及时进行清理，保证车流的畅通和行人的安全。

(3) 暴风雨过后，保洁员及时清扫各责任区内地面上的垃圾、纸屑、树叶、泥土、石子及其他杂物。

专注卓越服务，共创美好未来

(4) 发生塌陷或有大量泥土、泥沙冲上路面绿地时，应急队与机动车、道路清扫车配合及时清运，打扫现场。

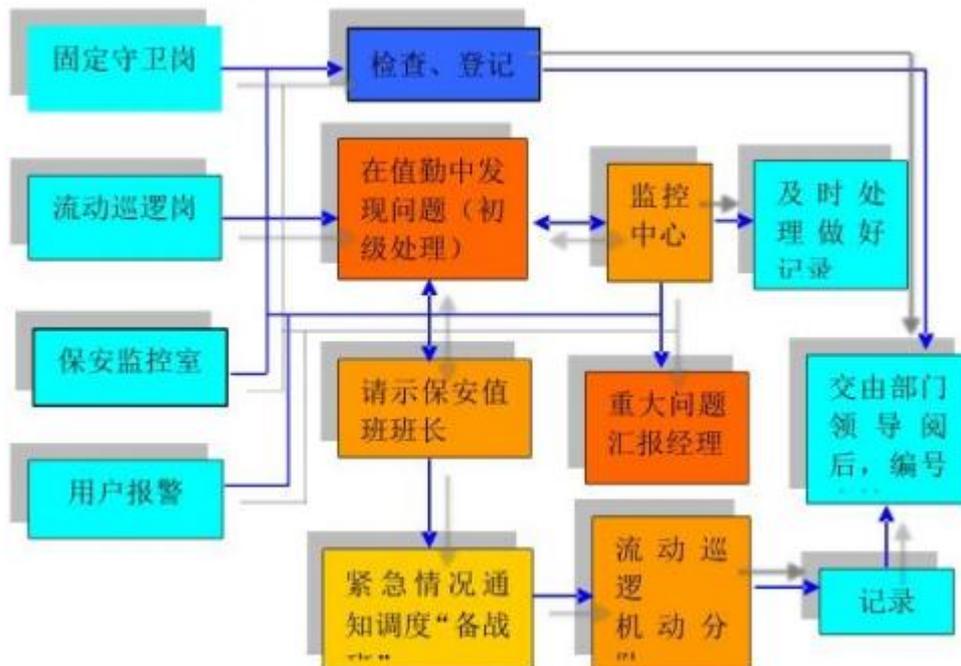
(5) 在暴风、暴雨、冰雹等恶劣天气过程中（在条件允许情况下）及过后，管理人员带作业人员全部上路突击作业，保证在短时间内恢复环境卫生水平。

(6) 作业人员做好雨中白色污染捡拾工作，在雨后进行落叶的清理工作，及时将路面积水推开，并及时垃圾箱、三轮车等擦拭干净，迅速恢复环境卫生面貌。

(7) 雨后及时进行路牙清扫，有砂石泥土遗存的路面要及时进行冲刷作业，迅速恢复环境卫生面貌。

(8) 垃圾清运作业要充分发挥“雨污分流系统”作用，最大限度减少渗沥液产生，及时将收集的雨水抽运干净。

(四) 安全管理运作流程



说明：

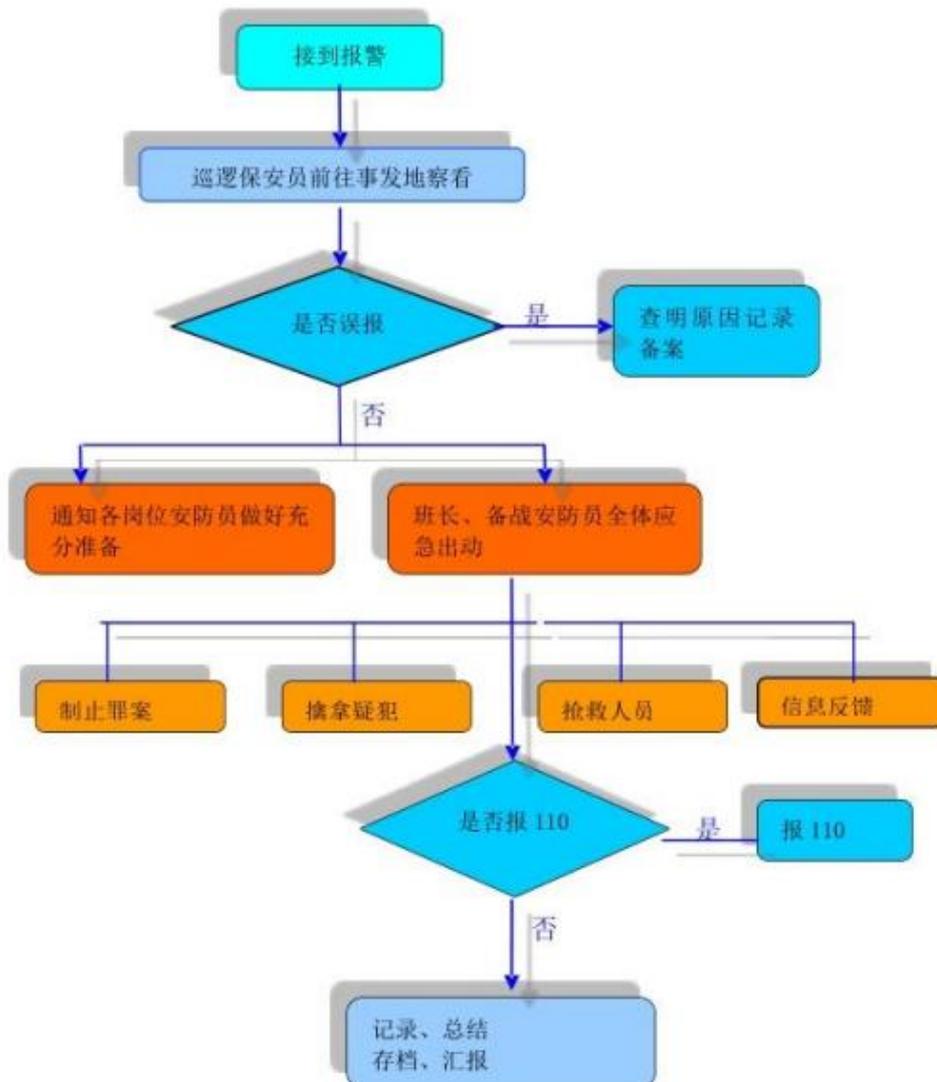
专注卓越服务，共创美好未来

(1) 各岗位在值勤中发现问题后，首先根据情况进行初级处理，对超过自己能力和权限事情，及时向带班班长和上级领导汇报，在上级的指挥下处理。

(2) 值班班长和监控中心接到顾客报警后，根据事情大小、轻重缓急统一调配值班保安人员进行处理。遇到重大事情时，及时向保安交通部和分公司经理汇报，并调动“备战班”人员(所有待岗或休息人员)协助。

(3) 所有的工作环节按 ISO9000 质量体系文件要求规范运作，并做好记录。

(五) 安防报警应急反应流程



专注卓越服务，共创美好未来

(六)管理区域内出现可疑人员的应急处理措施

- 1、主动礼貌地询问对方，了解情况；
- 2、若对方办事来访人员，不熟悉情况，应热情帮助客人，为其排忧解难；
- 3、若对方是推销人员、小商贩，应劝阻他们尽快离开学校；
- 4、若对方神色慌张、语无伦次、支支吾吾，应将其带到保安交通部做进一步调查；
- 5、若发现对方与公安部门通缉人员的相貌特征相似，且行动诡秘、奸诈，应尽快通知保安交通部派保安员协助，将其送到公安机关做进一步调查。

(七)偷盗应急处理措施

- 1、发现盗窃分子正在作案，应立即当场抓获，报告公安机关，连同物证送公安机关处理；
- 2、保护案发现场，不能擅自让他人触摸现场痕迹和移动现场的遗留物品；
- 3、对重大可疑案发现场，可将事主和目击者反映的情况，向公安机关详细报告；
- 4、对可疑作案人员，可采取暗中监视或设法约束，并报告或移交公安机关处理。

(八)斗殴应急处理措施

- 1、耐心劝说肇事者，缓解矛盾，尽力抱住对手双手，阻挡其出手伤人；

专注卓越服务，共创美好未来

2、如势态严重，有违反治安管理行为甚至犯罪倾向，应通知当值领导或将肇事者扭送至公安机关处理；

3、提高警惕，防止不良分子利用混乱偷拿财物；

4、说服围观群众离开，保证现场的正常治安秩序。

5、协助公安机关勘察打斗现场，收缴各类打斗凶器，辨认为首分子。

(九)无理取闹的应急处理措施

1、带班员及所在区域安防员及时报告并赶赴现场；

2、耐心细致地讲清规定，劝解当事人，请其离开；

3、疏散围观群众，维持正常秩序；

4、对不听劝解的，可请当事人到值班室，切不可粗言粗语；

5、如若仍不理睬的，应立即报警。

投标人： 原阳县欣盛物业管理有限公司 (企业电子签章)

法定代表人： _____ (个人电子签章)

日期： 2024 年 05 月 14 日