

四、符合性审查证明材料

4.1 投标分项报价表

(投标人根据招标文件要求自行编制)

项目编号：长招采公字〔2026〕019号

项目名称：长葛市机关事务中心关于人工社会化服务项目（一标包）

单位：元（人民币）

序号	项目内容	单价	总价
1	负责对行政审批中心大楼、国防教育中心、会展中心大楼、监察委大楼、体育发展中心办公楼、餐厅、老市委市政府家属院的供水、供电、空调管网等设施设备进行日常巡检、维护维修工作（含14台电梯的维修、维保），需配备一名项目负责人（电梯维保专业）； 人员配置：项目负责人1人（电梯维保），在服务范围内配备水电维修工人7人。共计8人。	1034900.00元	1034900.00元
2	合计	大写：壹佰零叁万肆仟玖佰元整 小写：1034900.00元	



投标人名称：长葛市立宏电梯有限公司（并加盖公章）

日期：2026年8月26日

4.4服务承诺

(投标人根据招标文件要求自行编制)

为全面履约长葛市多区域电梯社会化维保项目全部合同条款,严格响应招标文件所有商务、技术、工期、质量、服务考核要求,我方深度结合本项目**行政审批中心大楼、国防教育中心、会展中心大楼、监察委大楼、体育发展中心办公楼、配套餐厅、老市委市政府家属院**七大片区多业态、差异化、高负荷、高舆情、高监管的项目特点,本着“安全第一、质量为本、时效为先、服务至上、全程追责”的履约原则,郑重出具本套可落地、可考核、可溯源、具备法律效力的全方位服务承诺。

本项目**服务期限为自合同签订之日起三年**,服务周期内我方将全程无间断履约、无服务空档、无标准降级、无人员脱岗,严格遵守国家特种设备法律法规、行业维保规范及招标文件全部履约条款。

本承诺覆盖工期履约、质量管控、时效保障、安全生产、文明服务、档案管理、应急处置、人员保障、设备维保、缺陷返修、投诉处理、廉洁履约、售后增值、质保延伸、配合验收考核等全部履约维度,所有承诺内容真实有效,我方全程接受甲方、各片区管理单位、市场监督管理部门、特种设备检验机构全方位监督检查,若我方存在任意一项履约不达标、服务缺位、质量缺陷、工期滞后问题,自愿承担全部违约责任、考核扣款、损失赔偿及相关法律责任。



4.4.1 整体工期与三年全周期履约承诺

我方郑重承诺,本项目严格执行**三年固定服务周期**履约机制,服务起始时间以甲乙双方正式签订合同当日为准,严格按照招标文件、合同约定、特种设备法定维保周期开展全时段、全覆盖、标准化维保服务,坚决杜绝超期滞后、中途断档、周期缺失、维保空档、减量履约、延时履约等一切违约行为。

在三年全周期履约过程中,我方实行“年度分段管控、季度对标复盘、月度计划落地、每日进度核查”的工期管控模式,将三年总服务周期拆解为12个月度阶段、4个季度阶段、3个年度阶段,逐阶段制定分片维保计划、工期节点计划、隐患整改计划、年检配合计划,确保三年服务周期内每一个时段、每一台设备、每一片区域均实现合规维保、按时维保、足量维保。我方绝不因季节变化、



节假日放假、人员轮换、设备工况稳定、现场使用频次低等任何理由，缩减维保频次、简化维保工序、延后维保时间。

针对本项目七大片区差异化使用场景，我方三年全程实行“分片工期报备制度”。每月月末提前制定下月各片区详细维保工期计划表，明确每栋楼宇、每台电梯的半月维保、季度维保、半年维保、年度深度维保具体时间，明确故障抢修、隐患整改、专项排查、保洁养护的时限要求，计划表经甲方及各片区管理单位审核确认后严格落实执行。所有工期节点全程留痕、全程归档、全程可溯，彻底解决多片区维保分散、工期混乱、节点遗漏的问题，保障三年全周期工期履约规范化、标准化、制度化。

针对三年服务周期内各类重点特殊时段，我方建立长效重点保障工期机制，每年常态化落实重点时段前置维保与在岗值守。针对法定节假日、周末人流高峰、政务重大接待、会展中心大型展会、体育发展中心赛事活动、国防教育中心参观活动等关键节点，我方每次提前3个工作日完成全城电梯前置深度维保，全面清零设备运行隐患；重点时段全程安排专人驻场值守，实时监测设备运行状态、即时处置突发异常，确保三年来每一次重点保障时段设备零故障、服务零空档、保障零缺失。

针对三年服务周期内每年的特种设备年度检验工作，我方固定执行年检前置工期标准，每年在特检机构年检计划下达前10个工作日，完成七大片区所有电梯全城深度自检、老化部件排查、参数校准、隐患闭环整改工作，提前补齐设备运行短板，全力配合年检工作开展，确保三年服务期内每年度电梯年检一次性合格、无整改逾期、无设备停运、无资质失效问题。

三年服务周期内，针对暴雨、雷电、高温、大风、停电停电等极端天气及突发公共事件，我方无条件服从甲方应急工期调度，全员24小时待命，即时响应、即时排查、即时抢修、即时闭环，不推诿、不拖延、不超时、不缺位。针对甲方临时安排的专项排查、设备检修、隐患整治、重大保障任务，我方优先排布工期、优先落地实施，确保第一时间响应、第一时间到场、第一时间完成。

三年服务期满后，我方郑重承诺无条件配合项目收尾交接工作，严格按照甲方交接工期要求，完成全城设备状态盘点、维保档案汇总、隐患台账闭环、剩余

132

针对**行政审批中心、监察委大楼**政务核心片区，我方以“零故障、零抖动、零异响、零舆情”为核心质量标准，三年持续加密门控系统、光幕防夹系统、五方对讲系统、制动系统、曳引系统的检测频次，严格校验电梯启停平稳度、平层精度、开关门流畅度，全力保障政务办公、群众办事高峰时段设备绝对稳定，杜绝因设备故障影响政务服务形象。

针对**会展中心大楼、体育发展中心、国防教育中心**公共开放片区，我方以“高峰稳运行、活动零故障、隐患早清零”为质量重点，三年常态化针对大负荷、高频次启停工况开展专项养护，重点排查设备高强度运行后的部件疲劳、参数偏移、线路松动等问题，每次大型活动前后必检、必养、必试，确保公共活动时设备运行零异常。

针对**配套餐厅**后勤片区，我方三年全程落实“防潮、防腐、防油污、防异味、防卡阻”专项质量标准，常态化清洁电气触点、吹扫控制柜灰尘油污、养护金属传动部件、排查线路受潮隐患，彻底解决潮湿油污环境引发的设备小故障频发问题，保障后勤配套设备长期稳定运行。

针对**市委市政府家属院**老旧电梯片区，我方以“隐患清零、延缓老化、根治顽疾、降低故障率”为核心质量目标，三年持续开展老旧设备专项深度养护，重点检测钢丝绳磨损、导轨间隙、导靴磨损、制动器老化、随行电缆疲劳、电气线路氧化等隐性隐患，通过仪器量化检测替代人工目视排查，提前养护、提前预警、提前报备更换老化部件，从源头根治老旧电梯偶发卡顿、瞬时停运、接触不良等顽固性故障。

我方三年全程建立“全员三级质检、层层把关、全程溯源”的质量保障体系，构建全员、全流程、全时段三级监管闭环。第一级为作业人员自检，每次维保、抢修、养护作业完成后，作业人员对照分片质量标准逐项自查，确认清洁、润滑、紧固、调整、测试全部工序达标，经完工试运行无异常后方可收尾；第二级为班组交叉互检，由班组长对作业过程交叉互检，规避单人作业盲区，重点核查核心安全部件、高频故障点位、老旧设备隐患；第三级为项目专项抽检，项目经理、安全管理员每月随机抽检各片区设备维保质量，核验维保真实性、工序完整性、

135

缺陷整改、资料整理归档、设备工况移交等全部收尾工作，保障项目平稳过渡、无缝衔接，绝不因我方收尾工作滞后影响后续设备正常运行及新项目履约。若我方在三年服务周期内出现任何工期滞后、节点缺失、维保延期、服务断档等违约情况，我方自愿接受合同约定处罚，无偿加急整改、补全服务、弥补全部损失。

除此之外，我方在三年服务周期内实行“全年无休履约机制”，法定节假日、双休日、寒暑假、展会活动期、政务值守期均不间断维保服务。针对节假日人员出行量大、设备负荷激增的特点，提前制定节假日专项维保计划，节前完成全城设备深度体检、隐患清零、部件养护，节中安排专人24小时轮值待命，节后第一时间完成设备复查检修、损耗部件检查、运行参数复位，彻底规避节假日设备高负荷运行带来的故障风险，实现三年365天全时段、无死角、无间断履约保障。

同时，我方针对三年服务周期内的季节气候变化，制定四季差异化工期维保方案。夏季高温时段重点加密机房散热设备检查、电气系统检测、线路绝缘排查频次，杜绝高温过载、线路老化起火、设备停机保护等问题；冬季低温雨雪天气重点排查门锁卡滞、导轨结冰、制动系统失灵、底坑积水结冰、线路受潮短路等隐患，提前做好防冻、防滑、防潮、防凝露专项养护，根据季节工况动态调整维保工期与作业重点，让工期履约适配季节风险，全方位筑牢三年全周期工期履约防线。

4.4.2 标准化维保质量终身履约承诺

我方三年全周期严格依据《中华人民共和国特种设备安全法》《电梯维护保养规则（TSG T5002-2017）》《特种设备使用管理规则（TSG 08-2017）》《电梯监督检验和定期检验规则—曳引与强制驱动电梯（TSG T7001-2022）》《电梯制造与安装安全规范（GB 7588-2003）》等国家现行法律法规、安全技术规范、行业标准及招标文件全部技术要求，开展全城电梯维保服务。郑重承诺三年服务期内所有维保作业**无欠项、无漏项、无黄化、无虚假、无应付、无违规**，全城维保质量100%达标，所有作业标准均高于国家最低合规标准。

结合本项目七大片区设备新旧不一、工况差异极大、使用场景多元的核心特点，我方三年全程实行“分片定标、一楼一标准、一机一策略、一季一优化”的差异化质量管控体系，针对不同片区、不同年限、不同工况电梯制定专属质量标准

134

针对故障维修、部件更换、隐患整改工作，我方郑重承诺三年服务期内所有维修作业根治彻底、杜绝复发。所有配件均采用原厂正品配件，资质齐全、质量合规、可溯可查，严格遵循原厂技术参数、装配标准、调试规范开展维修作业。维修完成后通过空载、半载、满载多次试运行校验，精准校准设备运行参数，排查所有潜在隐患，确保故障100%根治，杜绝虚假整改、表面修复、临时凑用等质量问题。

我方郑重承诺，三年全周期履约期间，全城电梯设备完好率稳定保持100%、法定维保项目覆盖率100%、隐患整改闭环合格率100%、年度电梯检验一次性通过率100%。针对我方维保作业产生的质量缺陷、作业疏漏、隐患遗留、故障复发、参数偏移等问题，我方实行**质量终身负责制**，三年服务期内及服务期满后，凡因我方维保履职不到位引发的质量问题、安全隐患、设备损坏，我方无条件免费返修、免费整改、免费养护、免费更换合规配件，全权承担质量责任及相关经济、安全损失。

为进一步夯实三年质量履约基础，我方建立月度质量复盘、季度质量考核、年度质量升级的长效质量迭代机制。每月月末组织全体维保人员、管理人员召开质量复盘会议，汇总七大片区当月故障数据、隐患数据、质检问题、服务投诉，精准定位各片区质量短板、高频故障点位、作业薄弱环节，形成月度质量整改报告，逐项落实整改、追责、优化措施。每季度结合季节工况、设备老化进度、现场使用反馈，更新差异化维保质量标准，优化老旧设备、潮湿环境设备、高频运行设备的专属养护方案。

同时，我方为杜绝日常常见维保乱象，三年全程坚决禁止虚假维保、走过场维保、减量维保、延后维保、代签记录、补填台账等违规行为。所有维保作业全程拍照、录像留存，留存作业前、作业中、作业后影像资料，包含机房养护、井道清洁、轿厢作业、底坑排查、部件检测、参数调试等全过程素材，影像资料随维保记录同步存档，每一道工序作业事实落地、质量达标、全程可溯，从制度、流程、监管、溯源多维度保障三年全周期维保质量稳定可靠。

4.4.3 分级应急处置时效刚性承诺

136

为适配本项目多片区分散、多点位故障、高舆情风险、高安全要求的应急保障特点，我方在三年服务周期内，全程建立标准化、分级化、实战化的全域应急响应体系，严格落实时效性承诺，压缩故障处置时长、规范救援流程、杜绝次生风险，全方位保障乘梯人员人身安全及设备正常运行。

1、人员被困紧急故障处置承诺

电梯困人为最高等级安全故障，三年服务期内，我方接到任意片区困人报警、报修、投诉信息后，第一时间安排专人电话对接被困人员，耐心安抚情绪、科普安全知识，指导人员严禁扒门、攀爬、撬动轿厢等危险操作，杜绝次生安全事故。同时即刻调度片区就近持证维保人员携带专业救援工具、解锁设备赶赴现场，**承诺30分钟内全员到场，双人持证规范作业，严格按照国家标准救援流程安全解困**。救援完成后全面排查故障根源、彻底修复设备隐患、多次试运行检验无误后，方可恢复电梯正常使用，同步完善救援台账、开展故障复盘，杜绝同类困人故障重复发生。

2、设备停运重大故障处置承诺

三年服务期内，针对电梯整体停运、系统保护停机、开关门功能失效、主控系统报错、多部位联动故障等无人重大故障，我方**承诺60分钟内专业维保人员携带工具、配件、检测仪器抵达现场**。到场后快速精准排查故障点位、研判故障诱因，制定专项抢修方案，优先保障政务办公、群众办事、文体活动、居民基本出行需求，最大限度压缩设备停运时长。抢修完成后开展全工况参数校准、多次试运行测试，确认设备运行稳定、安全防护功能正常后方可投用，同步优化对应片区后续维保重点，降低故障复发概率。

3、隐性故障隐患排查承诺

针对电梯运行异响、运行卡顿、开关门不顺畅、平层轻微偏差、传感器灵敏度下降、曳引轮生锈、钢丝绳轻微不良等隐性、轻微异常隐患，我方**三年全程落实4小时内到场，当日即环整改**时效标准。第一时间到场排查隐患根源，针对性开展清洁、紧固、紧固、润滑、修复作业，提前消除故障诱因，坚决杜绝小隐患拖延演变为重大故障、小问题累积形成系统性缺陷，实现隐患早发现、早处置、早清零。

全防护器材等物资，专人负责管理、定期盘点、定期校验、及时补充，确保突发故障、紧急救援、极端天气处置时物资充足、设备可用、工具齐全，无需临时调配、等待采购，大幅提升应急处置效率，全方位保障三年全周期应急服务高效、专业、闭环。

4.4.4 安全生产零事故履约承诺

三年服务周期内，我方严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《特种设备安全法》《特种设备安全监察条例》等安全生产法律法规，全面落实特种设备安全生产主体责任，建立全员、全过程、全片区安全生产管控体系，郑重承诺**三年履约期内安全生产零责任事故、零人员伤亡、零设备损毁、零安全违规、零监管处罚**。

我方严格规范所有维保作业安全操作流程，全程执行“断电挂牌、安全隔离、双人作业、持证上岗、防护到位、完工检验”的标准化安全作业准则。针对机高空作业、井道作业、轿顶作业、底坑潮湿作业、电气拆装作业等高危工序，提前布设安全警示围挡、放置警示标识、落实专项防护措施，杜绝高空坠落、触电、机械挤压、设备碰撞等安全事故。所有作业人员全员佩戴齐全安全防护装备，严格禁止违规操作、简化安全流程、冒险作业等行为。

针对多片区差异化安全风险特点，我方三年持续开展分片专项安全管控。政务片区重点管控作业噪音、施工围挡、人员进出安全，避免影响办公秩序及人员通行安全；公共开放片区重点做好作业警示、人员疏导，防止群众误入作业区域引发安全风险；老旧小区片区重点排查老旧线路、老化部件安全隐患，杜绝设备突发故障引发居民恐慌及安全问题；餐厅潮湿片区重点强化电气绝缘、防水防潮安全管控，杜绝漏电触电安全隐患。

我方建立常态化安全隐患排查机制，三年全程实行“每日自查、每周排查、每月复盘、每季度专项整治”的安全管控模式。对各片区设备安全隐患、作业安全隐患、现场环境安全隐患三方排查建档，逐一闭环整改，实现重大安全隐患动态清零、一般隐患当日闭环，同时定期开展全员安全培训，普及特种设备安全法规、作业安全规范、应急救援安全准则、风险防控要点，持续提升团队安全履职能力。

4、重大活动特级保障承诺

三年服务周期内，针对会展展会、重大政务接待、文体赛事、集中参观、专项检查等特级保障场景，我方提前对接活动档期，制定专属特级保障方案。活动前完成全域电梯深度维保、隐患清零、参数校准；活动期间安排专人驻场全程值守，实时监测设备运行状态，随时处置突发异常、即时处理设备小故障，**承诺重大活动期间全域电梯零故障、零停运、零异响、零舆情**，全力保障各类重大活动有序开展。

5、极端天气及突发事件应急承诺

三年履约期间，面对暴雨、雷电、大风、高温、寒潮、停电停电、突发停电等极端天气及公共突发事件，我方即刻启动全域应急联动机制，全员24小时待命、跨片区联动支援。第一时间对各片区电梯开展全面排查，重点处置电梯进水、机房高温、线路受潮、设备卡滞、停电停运等突发问题，快速完成隐患处置、降抢修、安全防护工作，最大限度降低极端天气对设备的影响，保障特殊时段设备安全稳定运行。

6、常态化应急演练保障承诺

我方三年全程落实季度应急演练机制，每季度针对性开展困人救援、故障抢修、电梯进水处置、机房高温整改、极端天气应对、设备短路处置等多场景实景演练，覆盖七大片区所有业态场景。通过常态化演练持续提升团队快速响应、规范救援、精准抢修、协同作战能力，优化应急处置流程、完善应急预案，确保各类突发情况可快速、规范、安全处置，筑牢三年全周期安全应急保障防线。

我方专门为本项目搭建**跨片区应急联动调度体系**，结合七大片区地理位置分散、业态差异大、故障隐患点多等特点，划分就近响应片区，实行“就近到场、跨区支援、联动响应”调度模式。三年服务期内，任意单一片区出现多点故障、重大故障、突发困人故障情况时，系统自动调度周边片区维保人员支援，彻底解决单片人员不足、处置三大问题，杜绝应急响应滞后、故障处置拖延、人员等待超时等情况。

同时，我方建立应急物资、配件、工具全域储备机制，三年全程在项目驻地常备常用原厂配件、救援钥匙、绝缘工具、排水设备、降温设备、应急照明、安

三年服务期内，我方绝不出现无证上岗、脱岗作业、违规施工、野蛮作业、私改设备参数、违规拆装安全部件等违规行为，绝不因我方维保作业、现场施工、故障处置引发任何安全责任事故。若出现安全生产违规问题及责任事故，我方自愿承担全部责任、行政处罚、经济损失及相关法律责任。

我方三年全程落实全员安全生产教育培训制度，每月组织一次专项安全培训，每季度开展一次安全实操考核，培训内容涵盖特种设备安全法规、现场高危作业规范、老旧设备安全管控、潮湿环境作业安全、应急救援安全操作、风险隐患识别处置等核心内容。所有人员考核合格后方可继续上岗，不合格人员暂停上岗、专项复训，彻底杜绝人员安全意识薄弱、操作不规范引发的安全隐患。

同时，我方建立项目安全生产红线管理制度，明确十大安全禁止条款，全程严禁无防护高危作业、严禁私自改动电梯安全保护参数、严禁带病设备勉强运行、严禁隐患未清零设备投用、严禁酒后上岗作业、严禁单人开展高危作业、严禁简化安全作业流程、严禁遮挡拆除安全警示标识、严禁违规带电拆装电气部件、严禁敷衍隐患排查工作。三年全程严格红线考核、违规追责、违章处罚，从人员管理层面筑牢安全生产底线，实现三年零安全事故履约目标。

4.4.5 文明服务与现场管理承诺

三年全周期履约过程中，我方严格遵守各片区现场管理制度、环境卫生制度、办公秩序制度、施工管控规定，全方位落实文明服务、规范作业、无扰施工要求，郑重承诺**服务零投诉、作业零扰民、现场零污染、配合零滞后、形象零瑕疵**，适配七大片区差异化现场管理标准。

我方所有进场作业统一着装、持证上岗、仪容整洁、言行文明，严格遵守各片区门禁管理、人员进出登记、作业报备审批制度。进入政务、办公、公共区域主动出示公司人员身份牌，主动避让群众、参观人员、小区居民，礼貌沟通、规范服务，杜绝大声喧哗、随意走动、妨碍无关设施、与群众发生争执等不文明行为，树立专业、规范、严谨的维保服务形象。

针对多片区差异化文明作业要求，我方三年全程实行错峰、分片、标准化无扰作业。政务办公片区高噪音、高粉尘、高扰动工序全部错峰至午休、夜间及周末，办公时段仅开展静音检测、微调养护作业，绝不干扰正常办公秩序；会展、

文体活动片区严格服从活动档期安排，活动期间零施工、零作业、零扰动，保障活动有序开展；老旧小区院避开居民早晚休息高峰，杜绝噪音扰民、垃圾遗留问题；餐厅片区作业全程做好油污收納、污水处置，作业后彻底清洁消杀，杜绝油污二次污染。

所有维保、保洁、抢修作业严格执行“围挡隔离、工具规整、随产随清、工完场净”的文明施工标准。作业过程中产生的粉尘、油污、垃圾、废旧耗材、废弃配件全部统一收纳、集中带离现场，不遗留任何杂物、污渍、工具，作业完成后全面恢复现场原貌，确保每一次作业后现场环境干净、整洁、有序。

三年服务期内，我方主动接受甲方、各片区管理单位、社会群众的监督，积极配合各类现场检查、环境整治、服务考核工作，虚心听取整改建议、即时优化服务细节，持续提升文明服务水平，全力实现全周期文明服务零投诉、零差评、零违规。

我方专门制定本项目**工作人员文明服务守则**，三年全员严格执行，规范言行举止、服务礼仪、沟通方式、作业形象。面对办事群众、办公人员、小区居民的咨询、疑问、求助，做到耐心解答、主动帮扶、礼貌回应，杜绝态度生硬、敷衍推诿、言语冲突等问题。针对老人、儿童、残障人士等特殊乘梯人群，主动科普安全乘梯知识、提醒乘梯注意事项，配合现场做好便民服务。

同时，三年全程常态化开展现场文明环境专项整治，重点针对老旧小区电梯轿厢污渍、地坎杂物、轿厢异味、公共片区电梯外观整洁度、餐厅片区油污残留等问题，加密保洁养护频次，定期开展轿厢消毒、通风、除臭、深度清洁工作，不仅保障设备安全运行，更全面提升乘梯体验，适配政务、公共、民生多场景高品质服务要求，打造精细化、精细化、人性化的维保服务标杆。

4.4.6 档案资料规范化承诺

三年服务期内，我方严格依据《特种设备使用管理规则》（TSG 08-2017）及招标文件档案资料要求，落实“分片建档、全城汇总、一机一档、纸质+电子双存档、全程可溯”的规范化档案管理制度，郑重承诺档案资料**零缺失、零造假、零滞后、零混乱、零瑕疵**，全面满足监管检查、项目考核、年检备考、项目移交的全部档案需求。

141

照招标文件人员配置标准，组建专属、固定、持证、稳定的专项维保服务团队，实行“全城统筹+分片驻场+24小时待命”的值守模式，郑重承诺三年全员稳定、岗位齐全、履职到位、无空档、无违规换岗。

项目配置专职全城项目经理1名，三年全程固定在岗，全权负责项目整体履约、计划排布、人员调度、质量管控、多方对接、问题闭环、考核对接工作，统筹七大片区所有维保、应急、保障、迎检工作，24小时通讯畅通，随时响应甲方工作调度。配置专职安全管理员1名，专职负责全城安全生产管控、隐患排查、安全培训、应急组织、安全台账管理，全程筑牢项目安全防线。

配置足额持证有效电梯修理T证的专业维保人员，分片驻场、就近值守、全城联动，全面覆盖七大片区日常维保、故障抢修、困人救援、隐患排查、保洁养护工作。所有作业人员经验丰富、持证上岗、熟悉多场景作业规范，三年服务期内保持人员高度稳定，杜绝频繁换人、临时顶岗、无证上岗、脱岗离岗问题。同时配置专项技术工程师、档案内勤专员，分别负责疑难技术处置、设备老化评估、年检技术支持及全城资料归档、报表报送工作，岗位齐全、分工明确、各司其职。

我方三年全程严格执行人员备案管理制度，所有进场人员资质资料提前报备甲方存档，未经甲方书面同意，绝不私自更换核心管理人员、驻场维保人员。确因特殊情况需要人员调整的，严格提前7个工作日书面报备，新进人员资质审核、岗前培训、实操考核全部合格后方可上岗，确保服务连续性、专业性、稳定性不受影响。同时实行7×24小时轮值待命制度，工作日在岗值守、夜间及节假日轮值待命，确保三年全时段、全片区服务无空档、响应无滞后。

我方建立**人员绩效考核与长效激励机制**，三年全程将维保质量、响应时效、故障复发率、服务满意度、现场文明作业、安全规范、档案规范性等指标纳入全员月度、季度、年度考核，考核结果与薪资、评优、岗位调整直接挂钩，对服务优质、履约稳定、响应及时、群众表扬的人员予以奖励；对作业敷衍、质量不达标、响应滞后、投诉差评、违规作业的人员严肃追责、限期整改、离岗复训，全方位保障团队服务品质、作业水平长期稳定。

同时，我方定期开展专项技能提升培训，三年持续组织维保人员学习最新特种设备法规、新型电梯设备技术、老旧设备疑难故障处置、应急救援新标准、精

142

我方针对七大片区分别建立独立设备台账、维保台账、故障台账、隐患整改台账、配件更换台账、应急处置台账、人员值守台账，实现单片区资料独立完整、全城资料统一汇总。逐台电梯归集完整档案资料，包含设备出厂资料、验收资料、登记资料、历次半月/季度/半年/年度维保记录、故障维修记录、隐患闭环整改记录、配件更换凭证、设备参数检测记录、年度检验报告、应急演练资料、人员资质备案资料等，一机一档、分类清晰、完整规范。

三年全程实行资料实时归档、月度汇总、季度复盘、年度整编机制。每次维保、抢修、整改、应急工作完成后，24小时内完善对应台账资料、留存作业影像，杜绝补填、滞后、虚假记载；每月5日前向甲方报送《全城月度维保工作总结》《分片故障统计报表》《隐患整改闭环台账》《设备运行分析报告》，数据真实、内容详实、报送及时。

我方同步建立完整电子档案与纸质档案，双档备份、实时更新、长期留存。全程适配市场监督管理局、特种设备检验研究院、甲方及各片区管理单位的检查抽检、考核需求。三年服务期满后，我方无条件整理整编全部全城档案资料，完整移交甲方存档，绝不私自留存、缺失、篡改、销毁任何项目资料，全力保障项目档案闭环完整、全程可溯源。

为适配多片区复杂档案管理需求，我方三年全程实行档案精细化分类管理，按照“片区分类、设备分类、年度分类、事项分类”四大维度规整归档。七大片区单独建档，每台电梯独立成册，区分日常维保档案、故障维修档案、隐患整改档案、年检备考档案、应急保障档案、人员资质档案六大模块，做到分类清晰、检索便捷、内容完整、规整统一，彻底解决多片区档案杂乱、资料混淆、查找困难的问题。

同时，我方建立档案自查纠错机制，每周内勤人员自查档案完整性、规范性，每月项目团队全面核查全城档案，杜绝记录缺失、数据错误、影像不全、签字遗漏、台账混乱等问题，确保三年所有档案资料100%合规、100%真实、100%可查、100%可溯，完全满足特种设备监管部门及甲方项目考核标准。

4.4.7 专属人员稳定履约保障承诺

为保障三年服务周期内服务质量稳定、履约连续、无人员空档，我方严格按

142

细化维保工艺等专业知识，不断提升团队技术水平，适配本项目新老设备共存、多业态场景、复杂故障处置的高标准履约需求，为三年高质量服务履约提供坚实的人员技术支持。

4.4.8 缺陷返修与长效质保延伸承诺

三年合同服务期限内，我方对所有维保作业、维修作业、整改作业、配件更换作业实行终身质保、免费返修、无偿兜底机制。郑重承诺，凡因我方维保疏漏、作业不规范、隐患未清零、配件质量问题、参数调校失误导致的设备故障、运行异常、安全隐患、功能失效等问题，我方无条件免费返修、免费整改、免费更换配件、免费重新养护，不收取任何额外费用，全权承担所有损失与责任。

针对老旧电梯顽固性故障、反复性隐患，我方三年全程实行专项跟踪整改机制，建立反复故障专项台账，逐次复盘故障诱因，优化维保方案、强化养护重点，持续跟踪设备运行状态，彻底根治反复缺陷，杜绝同类问题重复发生。针对年检监管检查、甲方考核发现的缺陷问题，我方第一时间制定整改方案、限时闭环、复核验收、复盘优化，确保所有缺陷100%清零、无遗留、无反弹。

三年服务期满后，我方提供长效质保延伸服务，对服务期内我方更换的配件、整改的隐患、修复的故障、调校的设备参数，继续提供免费技术咨询、远程指导、故障研判服务，若后续出现关联质量缺陷，我方优先到场处置、优先免费返修，全力保障项目设备长期安全稳定运行。

除此之外，我方在三年服务期内实行**设备老化预警与提前改造承诺**，针对老旧小区电梯逐年老化、性能衰减、隐患递增的特点，每半年出具一次设备老化评估报告，对达到报废年限、临近更换周期、存在潜在失效风险的部件，及时向甲方书面报备，并说明老化程度、风险隐患、更换必要性、整改建议。经甲方确认后，我方优先安排专项养护、精准调校、配件更换工作，从源头降低老旧设备故障概率，实现被动维修向主动预防、前置治理转变，大幅提升三年整体维保品质。

针对维保过程中发现的设备设计缺陷、安装遗留问题、老旧设备系统性短板，我方三年全程无偿提供技术优化方案、整改建议、参数优化方案，协助甲方逐步完成设备升级改造、隐患系统性治理，全方位提升全城电梯设备运行稳定性、安

143

全性、耐用性，真正实现三年履约不仅满足基础维保要求，更实现设备提质增效、长效保值的增值目标。

4.4.9 投诉处理与满意度提升承诺

三年全周期履约过程中，我方建立高效、闭环、透明的投诉处理机制，面向甲方、各片区管理单位、乘梯群众全面开放投诉渠道，郑重承诺**投诉24小时响应、48小时闭环、事事有回音、件件有落实**。

若出现服务态度不佳、维保质量不达标、处置时效滞后、作业扰民、现场管理不规范等引发的投诉问题，我方接到投诉信息后第一时间对接核实、登记建档、溯源核查，快速制定整改措施、落实整改工作、优化服务细节。整改完成后及时回访反馈、复盘总结、追责问责，同步优化片区服务方案，杜绝同类投诉重复发生。

我方三年全程主动收集甲方、各片区管理单位、现场使用人员的意见建议，每月开展服务满意度自查复盘，持续优化维保流程、作业标准、服务态度、响应时效，动态补齐服务短板，全力提升项目整体服务满意度，实现全周期服务零投诉、零差评、零纠纷。

我方建立**常态化满意度回访机制**，三年服务期内每月定向回访各片区后勤管理人员、物业负责人、现场使用代表，每季度开展全城满意度问卷调查，主动收集服务改进意见、维保短板问题、现场需求建议，建立满意度提升专项台账，逐条落实整改优化、闭环反馈，形成“收集—整改—优化—回访”的闭环服务提升体系。

针对群众反馈的乘梯安全隐患问题，如电梯启停顿挫、开关门过慢、异响噪音、轿厢异味、安全卡锁等细节问题，我方优先整改、精细调校、专项优化，不局限于设备安全合规标准，更应提升群众乘梯舒适度与满意度，真正做到服务贴合现场、贴合民生、贴合需求，全力打造三年高品质、高口碑、零投诉的维保服务。

4.4.10 廉洁履约与合规自律承诺

三年服务周期内，我方严格遵守政府采购廉洁自律规定、行业履约纪律及甲

145

方廉政管理制度，郑重承诺**廉洁从业、合规履约、公正服务、无违规违纪行为**。

我方所有工作人员绝不利用职务便利索要、收受任何形式的礼金、礼品、好处费，绝不串通第三方违规操作、绝不弄虚作假、绝不虚报维保内容、绝不偷工减料、绝不简化作业流程、绝不变相违规收费。全程公开服务标准、作业流程、维保内容、处置时限，主动接受各方监督，坚守廉洁底线、恪守职业操守。

若我方人员出现任何廉洁违规、违纪、弄虚作假行为，我方自愿接受甲方处罚、行业通报及相关法律追责，无条件整改问题、更换违规人员、承担全部违约责任，全力维护项目公正、透明、合规的履约环境。

我方三年全程建立廉洁自律监督体系，设立项目专属廉洁监督责任人，全程监督所有驻场人员、管理人员、技术人员履约行为，严禁吃拿卡要、变相收费、串通牟利、违规操作、弄虚作假等一切廉洁违规行为。同时公开廉洁监督电话、监督渠道，主动接受甲方、管理单位、社会群众全程监督，任何人员违规违纪可随时举报。

我方所有服务流程、收费标准（本项目合同外无任何额外收费）、维保内容、作业记录全程公开透明，三年全程杜绝暗箱操作、虚假维保、虚报工程量、虚增维修费用、私自更换劣质配件等违规行为，坚守职业底线、恪守廉洁准则，以清正、合规、规范的履约态度完成三年全周期服务工作。

4.4.11 全方位配合验收与考核承诺

三年合同服务期内，我方无条件、全方位配合甲方开展的日常检查、月度考核、季度督查、年度验收、阶段性考评工作，全力配合市场监管部门常态化抽查、专项督查、执法检查，配合特检机构年度检验、专项检测工作。

我方整理完善的维保作业资料、维保台账、隐患台账、人员资质、设备档案、演练材料、检测报告等验收材料，专人全程对接、全程陪同、即时答疑、即时整改，确保各类检查、考核、验收工作高效有序推进。对考核、检查提出的问题、整改意见，第一时间对标整改、闭环落实、复盘优化，持续提升履约质量与服务水平，全力保障项目三年全周期考核达标、验收合格、合规履约。

146

我方建立**迎检常态化预备机制**，三年服务期内每周开展自查自纠、每月开展迎检预演、每季度开展全域合规自查，提前排查资料漏洞、作业瑕疵、隐患遗留、服务短板，提前整改、提前完善、提前优化，确保各类突击检查、专项督查、年度考核、年检工作零失误、零短板、零整改逾期。

同时，我方全程积极配合甲方完成项目阶段性总结、履约评估、资金拨付、成果归档等工作，按时提交各类工作总结、报表数据、履约证明材料，主动对接甲方各项管理要求，全力配合项目全过程管理、考核、验收、归档工作，确保三年服务履约全程合规、全程可控、全程可评、全程优良。

综上，我方以上所有服务承诺均针对本项目三年全周期履约全过程，真实有效、具备法律效力，自愿接受各方监督与考核，若任意一项承诺未达标，我方自愿承担全部违约责任与经济损失。

印刘冬