4.5.服务承诺

根据《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）、《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）文件精神，结合本项目采购需求，我单位作为政务服务专业服务机构，就本项目服务能力郑重作出如下承诺，确保项目落地后“办事效率高、服务质量优、群众获得感强”的政务服务目标持续实现：

一、总体服务承诺

本项目服务期内（自合同生效之日起三年），我单位将以“全流程保障、全时段响应、全方位优化”为原则，为优化营商环境，提高政府服务效能，提升企业群众办事体验，根据《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）、《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）文件精神，结合长葛市实际情况，在长葛市政务服务中心推行“高效办成一件事”和“一窗受理”改革并持续运营，建立“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的服务模式。本项目委托第三方社会专业机构团队，建设专业化服务人员队伍，提供综合咨询、综合接件、材料流转、联动协调、统一出件、取号引导、帮办导办、辅助填单、投诉处理、统计分析、“办不成事”反映接待等服务，打造“办事效率高、服务质量优、群众获得感强”的政务服务环境。

二、服务内容承诺

1．服务团队派驻承诺。按项目业务量足额派驻服务人员不少于35人，配

备项目负责人、运营负责人、综合窗口服务人员、帮办代办人员等，其中项目负责人作为现场负责人长期驻场，人员结构与岗位职责报采购人审定后执行。

2．综合窗口服务承诺。严格执行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”模式，依据部门提供的事项受理标准及材料样本开展形式初审，做到“一次性告知”到位；材料齐全、符合法定形式的当场受理，收取材料当日移交中台（临近下班收取的于次日上午上班 1 小时内移交），并做好交接登记与签收；按部门办理情况及时出具受理、不予受理、补正等相关文书；统一窗口出件，并做好快递寄送材料的签收、登记、交接、寄发。

3．帮办代办服务承诺。为企业和群众提供“一对一”免费帮办代办服务，解答咨询、协助备齐材料并全程带领办理；代办业务在完成委托手续后由专人全程代替办理，不收取任何费用。对老年人、残疾人等特殊群体提供预约服务、上门服务，接到预约后 2 个工作日内安排上门。

4．为企增值服务承诺。立足企业视角配合开展线上线下政策宣传和优化营商环境工作，提供咨询、会商、帮办、代办、办理等一站式、集成化服务；配合打造政企洽谈、企业对接、项目展示的开放式服务环境，做到企业诉求“一口受理、分类转办、跟踪反馈”。

5．数字管理服务承诺。依托数字化管理平台对大厅考勤、晨会、巡查、夕会、日报、服务申请、工作台账等实行统一管理，对人员、设备、环境等要素定期巡检，做到巡检任务配置、派发、实施、留痕、统计、追溯全流程可查；发现问题 2 小时内上报、限时处置、闭环销号。

6．宣传推广服务承诺。组建不少于 3 人的讲解接待小组，承担上级领导视察、调研及政务服务中心参观接待的讲解任务，做到仪态得体、业务娴熟、表

述准确；每年有 1 例以上创新服务案例，在全国性的论坛、峰会等活动现场获得优秀案例表彰；配合利用报刊、网站、新媒体等渠道开展长葛市政务服务品牌打造和宣传推广。

三、服务质量与办件时限承诺

1．服务规范统一。全员统一着装、佩戴工牌、使用文明用语，落实首问负责、一次性告知、限时办结、容缺受理、告知承诺、帮办导办等服务制度，做到“来有迎声、问有答声、走有送声”。

2．办件时限可控。即办件当场办结，承诺件在部门承诺时限内办结；材料不齐的当场出具一次性补正清单，不让企业和群众“跑第二次”；建立超期预警机制，对临近承诺时限的办件提前 1 个工作日预警、专人催办。

3．诉求响应及时。设置“办不成事”反映专窗并安排专人接待，一般诉求 1 小时内响应、24 小时内答复、3 个工作日内办结；情况复杂确需延期的，向当事人说明理由并明确办结时间，延期不超过 5 个工作日。群众投诉件件受理、件件回访、按期办结。

4．质量监督闭环。每月开展不少于 1 次服务质量内部稽查和满意度回访，回访样本不少于当月办件量的 5%，发现问题建立清单、限期整改、跟踪验证；主动配合采购人开展第三方测评和“神秘顾客”检查，测评结果纳入团队考核。

四、人员保障承诺

1．人员条件达标。所派驻人员全部满足招标文件规定的五项条件：具有中华人民共和国国籍，拥护中国共产党领导，热爱社会主义；形象气质良好，沟通表达、综合协调和服务意识较强；具有大专及以上学历，熟练使用电脑、办公软件和设备，能快速完成文字输入和档案整理；身体健康、心理素质稳定、

责任心强、能长期胜任窗口工作；工作积极主动、执行能力强，组织纪律和保密意识强，严格遵守服务中心各项规章制度和工作规范，提供热情服务、微笑服务。

2．骨干稳定驻场。项目负责人作为现场负责人长期驻场。

3．队伍稳定可控。合同期内人员年流失率控制在15%以内；出现缺员的，一般岗位7个工作日内补齐、窗口关键岗位3个工作日内补齐，补位人员先培训考核后上岗。

4．用工合法合规。全员依法签订劳动合同、按时足额缴纳社会保险、按月发放工资且不低于当地最低工资标准，不拖欠、不克扣；因劳动关系引发的争议由我方负责处理，不因此影响项目服务。

5．支撑团队到位。配备专职律师、心理咨询师、培训讲师等支撑人员，提供劳动关系与法律咨询（每月不少于1次现场服务）、员工心理疏导（每季度不少于1次团体辅导，个体咨询随时预约）、综合素质与业务培训（每月不少于2次）。

6．培训持证上岗。新员工入职培训不少于24学时，上岗前考核合格方可上岗，全员持证上岗；在岗人员每月业务培训不少于4学时，每季度组织1次业务技能考核，确保人员素质满足“全科”“全岗”窗口业务要求和大厅正常运转需要。

五、运营管理与数据服务承诺

1．例会与报告制度。每日召开晨会、夕会，每周召开例会，每月召开总结会；按日提交运行日报、按周提交周报、按月提交运营分析报告，按季度、年度提交数据分析报告，各类报告按期提交。

2．事项梳理与数据分析。配合对各类政务服务、涉企服务事项要素进行核查完善，确保受理标准、材料清单与实际一致；对大厅日常运行、办事咨询、突发事件、环境设施、服务监督等数据定期统计，形成日、周、月统计报表，并以月、季度和年度为周期形成数据分析报告，为采购人研判政务服务变化趋势、发现堵点问题提供支撑。

3．考核与激励。对工作人员从工作态度、执行纪律、行为规范、业务办理、投诉情况等维度开展月度考核，考核结果与岗位调整、评优评奖、绩效分配挂钩；连续两个月考核末位且整改不力的，予以调岗或退换。

六、违约处理承诺

1．若我单位未履行上述任何一项承诺，贵中心有权依据合同约定追究违约责任：

(1) 轻微违约（如单次报告延迟、小故障修复超时）：承诺 3 个工作日内整改，并向贵中心提交书面致歉函；

(2) 一般违约（如人员缺员超期、投诉处理超时）：自愿接受合同 200-500 元费用扣减，并在 7 个工作日内完成整改；

(3) 严重违约（如团队稳定性差、服务质量持续不达标、数据泄露）：自愿接受合同金额 500-2000 元 的费用扣减，若整改后仍不达标，同意贵中心终止合同，并承担相应损失。

投标人名称（并加盖公章）：中科永为（武汉）科技有限公司

日期：2026 年 11 月 04 日