

四、服务承诺

我方保证按以下承诺内容认真履行合同，如有违反，我方愿意接受相应处罚或承担相应违约责任：

（内容自拟）

我方在此承诺，自接管之日起，即按照 ISO9001：2015 质量管理体系全面实施物业管理服务，根据相关检验、考核、调整的要素，通过 ISO9001 体系的运行，保证服务质量、服务水平长期稳定在高水平上，提高管理水平及物业价值，使物业管理工作标准化、规范化、系统化，并通过以下服务承诺，将本项目的保洁服务，在保留现有的服务基础上有一个质的提升和升华。

一、服务目标

我方在此承诺，严格按照竞争性磋商文件上的要求，以最优质、专业的清洁服务为本项目营造一流的整洁、舒适、优美的清洁环境，并不断提升清洁服务水平及质量，特拟定以下指标，并承诺：

序号	指标名称	指标	管理指标具体内容
1	客户满意度	100%	客户对我们的管理团队、提供的服务感到满意
2	员工满意率、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	员工上岗（培训）合格率	100%	持证上岗人员达 100%，培训与自学相结合，每半年轮训一次
6	安全事故发生率	0%	防微杜渐，防患于未然
7	安全事件处理及时率	100%	违章杜绝在事发前，建立跟踪、回访记录
8	违章发生率	0%	建立巡视制度，跟踪管理，及时发

			现及时处理
9	客户投诉处理及时率	100%	按客户服务程序做细各项工作，提高管理人员素质，协调关系，服务客户，及时处理
10	环境卫生质量达标率	100%	清洁区域洁净卫生、垃圾日产日清
11	档案资料建立完好率	100%	建立资料库，档案齐全，管理完善
12	材料配备率	100%	清洁工作所需材料配备
13	应急处理	100%	应急事件发生，按照公司的应急预案进行处理

二、服务承诺

我公司业务不断扩大延伸，已培养出大批具有丰富工作经验的专业人才，我有足够的经验实力和信心为贵方提供更优质的保洁服务。籍此，我公司承诺如下：

1、服务内容

（1）日常清洁：包括但不限于教室、办公室、走廊、楼梯、卫生间、食堂、图书馆等公共区域的地面清扫、垃圾清理、桌面擦拭、门窗清洁等。

（2）深度保洁：定期对学校内各区域进行深度清洁，如地毯清洗、玻璃幕墙擦拭、空调滤网更换、下水道疏通等。

（3）消毒杀菌：采用环保高效的消毒剂，对高频接触点（如门把手、电梯按钮、课桌椅等）进行日常消毒，特别是在流感季节增加消毒频次，保障师生健康。

（4）绿化养护：对学校内的绿植进行定期浇水、修剪、病虫害防治，保持校园绿化美观。

2、服务承诺

（1）我公司将严格履行合同义务，按时、按量、按合同各项要求实施，公司在两年多的时间内从未有违约及违法的各项行为承诺。

（2）配备合同规定数量的人员，特殊情况下，可提供足够人手协助。

（3）根据现场情况制定工作细则，按照贵方《清洁工作检验标准和方法》

实行质量考核工作，随时接受管理公司的检查与监控。

(4) 保洁人统一穿着管理公司认可制服上岗，并佩戴工卡保持最佳精神状态。

(5) 按合同配备相应足够的清洁设备、工具、物料等设立提供专业应急机制跟进该项目有关工作加强联系。

(6) 积极配合贵方开展的各种活动，如遇突发事件及突击检查，我方随时调派人手积极配合贵方搞好环境卫生清洁工作。

(7) 我方保洁人员必须持有“三证”，专人技术人员必须持上岗证。对所有的保洁员负责并承担保洁人一切费用及劳动保险。

(8) 直接对中标区域进行管理，不转包挂靠其他公司。

(9) 清洁服务服务实行包工包料、包质量包安全、包文明作业。

(10) 特发事件处理及支援力量：为了配合好贵方的工作，如有特发事件出现，我方可在短时间内（30 分钟）抽调不少于 10 名员工随时配合突发事件。

(11) 为了更好地管理贵方清洁管理服务的清洁工作，我方将加强员工的日常清洁定期监督，加强员工日常培训（如礼仪、礼貌、专业知识、安全工作知识、机械使用及物料使用的培训）。不断引进先进技术及设备，并做到每位员工培训合格后才可上岗，保证密切配合管理公司的相关工作。

3、服务形式

(1) 驻场服务：派遣专业保洁团队常驻学校，确保即时响应各类清洁需求。

(2) 灵活调度：根据学校活动安排及特殊需求，灵活调整保洁人员配置及工作时间。

(3) 数字化管理：运用保洁管理软件，实现任务分配、进度跟踪、质量评估的数字化管理，提升服务效率与透明度。

4、服务时间

(1) 日常清洁：每日早、中、晚三次基本清扫，确保校园环境全天候整洁。

(2) 深度保洁与消毒：每周/每月按计划执行，具体周期可根据学校实际情况调整。

(3) 节假日特别安排：节假日前后增加清洁频次，确保校园以最佳状态迎接师生归来。

5、服务措施

(1) 员工培训：所有保洁人员均需接受专业培训，掌握正确的清洁方法与安全操作规程。

(2) 质量监督：设立专门的质量监督小组，定期对保洁工作进行检查与评估，确保服务质量。

(3) 环保材料：使用环保、无害的清洁用品与消毒剂，保护校园环境与学生健康。

(4) 应急响应：建立突发事件应对机制，如溢漏处理、紧急消毒等，确保迅速有效应对。

6、其他优惠措施

(1) 首年服务折扣：作为新合作客户，首年服务费用享受 XX% 的优惠。

(2) 长期合作奖励：与学校签订三年以上合同，额外赠送一次全面的校园大扫除服务。

(3) 满意度回馈：定期收集师生反馈，年度满意度调查达到 95% 以上，将提供额外的小礼品或服务升级。

三、特色服务承诺

1、对贵单位整改通知或使用人投诉在 24 小时内答复切实可行措施，并及时落实处理；有完整的投诉和回访记录；服务期限内季度开展满意度调查，依测评结果分析问题、及时整改。

2、保证及时有效响应广大师生求助。在服务期内，做到 24 小时值班；有恶劣气候和停电、停水、治安、消防等突发情况的应急处置能力。我公司已投保物业责任险、公众责任险，进一步提升物业服务保障能力。

3、制定的服务方案、工作计划、组织架构、规章制度、考核细则、财务预算、重要事项决策、相关合同等以贵单位招标文件为准，且上述内容可以根据贵单位要求调整。

4、服务方案中人员编配、招聘标准、费用测算、规章制度等符合有关法律、法规要求，并确保得到落实。

5、配备服务方案中所编列的各项服务内容所需的耗材、工具、器材、仪表、器具、配件、服装及备件等，做到规格、数量、安全环保等要求满足投标要求中

服务范围内各服务项目要求。

6、依照响应文件中项目物业管理服务的整体设想，严格按照本项目物业管理服务的整体设想和分析，找出项目存在的管理难点，将严格执行对应的管理措施。

8、严格按照响应文件中突发事件应急预案，执行各种应急预案，保证项目正常运转。

四、其他免费物品、服务承诺

1、便民服务

(1) 提示服务

在各楼宇、场馆的门口设立提示板，将当天的天气预报、留言、失物招领等进行提示，为师生提供一个方便的信息源（征得甲方同意后）。

(2) 物品、工具借用服务

购置一些常用物品、工具，如雨伞、针线、小维修工具等，建立物品、工具借用点，使学生在需要的时候，能够及时使用到这些东西，使他们感受到我们服务的深入。

(3) 医药急救服务

物业服务中心计划备一般急用药品，当学生发生急病、受伤、中暑等意外情况，在先行处理的同时，通知学校医务处或紧急召救护车前来急救。

(4) 送温暖服务

在经过学校后勤部门同意的情况下，根据学生档案，在宣传栏上为同学写上我们对他们的生日祝福；对生病的同学、家庭困难的同学，我公司将给予一定的物质帮助；节假日组织外地的同学开展活动，使他们感受到家一般的温暖。

胡刚



2、无偿服务

为了给师生们的生活提供更多的便利条件，除了上述服务外，我公司还将提供以下无偿 11 项服务。

序号	服务项目	服务内容及服务标准	备注
1	入学服务	物业相关服务咨询	免费
2		新生入学接待服务	免费
3	接待服务	咨询、答疑服务 胡刚	免费
4		提供办公用纸、笔、订书机等	免费
5		提供饮用水、纸杯	免费
6		雨天借用便民伞	免费
7		三分内电话免费使用	免费
8		智能手机充电器、充电宝	免费
9		提供针线盒、医药箱等	免费
10	生活服务	废旧物品处理	免费
11	代订服务	节假日前协助师生订火车票、汽车票、飞机票等	免费

五、服务保证措施

（一）服务标准

为加强校园环境卫生管理，提高环境卫生服务质量，增进师生员工的身心健康，创造整洁优美的工作、学习、生活环境，根据国家有关规定结合学校实际，特制定环境卫生保洁服务标准。

1、环境卫生保洁服务单位的基本要求

- （1）建有较完整的规章制度和具体的保洁标准。
- （2）有严格的巡查制度、考核和奖惩办法。
- （3）主动做好责任范围的环境保洁服务工作，确保走廊、楼梯和公共卫生间整洁，自觉接受有关各方监管。
- （4）严格操作规程，定期清扫和动态保洁相结合。

2、卫生间保洁要求

(1) 上岗时着工作服、橡胶手套、口罩，扫把、拖布、尼龙刷、抹布、干毛巾、清洁剂等工具和用具齐全，清洁到位，清理全面。

(2) 卫生间的清洁应从上到下、从里到外依次进行，对于单个器具的清洁，应按先内后外再对各附件进行清洁的顺序进行，不留死角。

(3) 保洁员到岗后要及时清理垃圾、清扫地面、冲洗便池，在早上8点、下午3点10分前初步将分担区清理一遍，然后再做细致的清理。

(4) 卫生间内的一日常规工作包括清理垃圾、清理地面、清洗大小便池、洗脸池、擦镜子、通风除味等，这些工作是卫生间清洁清新的基本保证，规范如下：

(A) 卫生间及走廊垃圾每天早上上班时、下午上班时、下班前要清走，随满随清。

(B) 垃圾筒一周要洗两次。

(C) 回收的废品不能放在卫生间门后等夹空处

(D) 地面全天保持干净无杂物，上下午分别用消毒水拖一次地面。

(E) 洗脸池、大小便池每节课后要刷洗，不留杂物污渍，然后喷洒适量的空气清新剂，在小便器内放入卫生球。

(F) 在正常天气下，要经常开窗通风。在冬季及恶劣天气下，也要及时关窗，保洁保暖。

(5) 除日常工作外，保洁员还应做到：

(A) 每周末全面擦洗一遍墙面瓷砖。

(B) 每单周周一更换一次门帘。

(C) 每两周末彻底擦一遍厕所隔板、门窗及玻璃。

(D) 发现卫生洁具损坏，管道、阀门、龙头漏水堵塞，应及时处理，自己不能做的`及时通知相关负责人。

(6) 保洁员还担负着教育与管理的职责，要及时发现、制止、处理在厕所吸烟、破坏公物等不文明、不道德现象，并及时告知相关责任人。

3、楼梯间走廊的保洁检查标准：

(1) 楼梯扶手护栏干净，无明显污尘、污渍。



(2) 护栏、地脚线和地面：无脚印、无污迹、无水泥迹、无口香糖胶迹、无积水、无堆放杂物、无垃圾。

(3) 天花板和光管罩无污迹、无积尘、无蜘蛛网、无霉迹。

(4) 墙面：涂料墙面和指示牌无脚印、无污迹、无乱张贴物；面砖墙面：墙面无明显污尘、污渍，上沿无积尘。

(5) 管井门、防火门：无污迹、无积尘、无乱张贴物。

(6) 垃圾桶：垃圾不得超过3/4桶体，桶体光洁无污迹、无痰迹；烟灰缸盖上无烟头、杂物；

(7) 消防栓：无污迹、无积尘、无乱张贴物。

4、卫生设施、设备等定期维护，放置齐整，保管完好；对自然损坏的卫生设施、设备及时报修，是人为损坏的卫生设施、设备负责询查取证、索赔、修复。

(二) 服务保证措施

1、组建专业化、高素质的员工队伍

一流的物业需要一流的服务，一流的物业服务需要高素质的员工。在物业服务中，我公司将选派具有丰富管理经验和出色管理能力的人员，以及技能熟练的操作层员工，确保物业管理服务人员的高素质。

在员工管理方面，将采取尊重人、教育人、帮助人这种“以人为本”的管理方式，透过这种“人性化”的管理及时了解掌握员工的心理活动和思想状态，将员工在言行中表露出来的各种不良情绪及时给予纠正，将可能影响服务质量的因素消灭在萌芽状态，确保服务中心的正常工作秩序不受到干扰和阻碍。同时，我公司将积极实施和推进人的品质建设工程，以团队职业化、管理市场化、观念同一化为目标，建立人才规划、实行有效考核与管理等措施，建立一支高素质的人才队伍。

2、实行服务标准化

对服务力求完善和零缺陷，是我公司对服务质量的一贯追求，倡导“严格追求、自觉奉献”的工作精神，并且将其充分体现在各个岗位各项作业的具体实践中。为此，在校区寝室物业服务过程中大力实施和推进管理品质建设工程和服务品质建设工程，确保服务品质的完善和零缺陷。

3、保洁服务保证措施

- (1) 落实责任人进行保洁工作，并实行随时清洁的动态方式。
- (2) 保洁主管负责进行巡查工作，认真做好巡查记录，并进行记录归档。
- (3) 配备完善的垃圾收集及处理设备，方便业主使用。
- (4) 每日巡视检查保洁情况，发现问题及时处理。
- (5) 加强宣传教育，提高业主保洁意识；提倡“全员保洁，人过地净”，确保环境空气清新。

- (6) 公共场地每天清扫，循环保洁。

4、绿化服务保障措施

- (1) 制定科学的绿化养护计划，并严格执行。
- (2) 保洁绿化主管每周对绿化养护情况进行巡视检查，并将检查结果作为绿化工作考核依据。

- (3) 定期开展绿化环保知识宣传，增强绿化爱护意识。
- (4) 对管辖区内摆放、种植的绿化植物定期检查，不达标的进行更换。

(三) 质量保证措施

1、日常清洁保养

- (1) 教学区主干道及办公楼、教学楼主通道每日早第一节课上课前基本完成大的垃圾清捡工作，第一节课下课（可根据学校具体要求进行调整）前完成其余部分的第一次清洁工作，工作时不间断保洁；其中每日4次的工作内容为上下午各进行两次；每日2次的工作内容为上下午各进行一次；每日1次的工作内容为一般安排在下午进行；每周1次的工作内容安排在每周二、四进行；每周3次的工作内容安排在每周一、三、五进行；

- (2) 服务范围：场地、画廊、卫生间、楼内地面、墙面、玻璃、窗台、楼梯、扶手、开关、楼内装饰物等；

- (3) 服务指标：主要为无垃圾、无杂物、无积尘、无污渍、无水渍、无异味；

- (4) 特殊工艺：使用易洁除尘剂实现地面除尘保养，中性清洁剂进行特殊位置除渍防止物品损伤，空气清新剂保持环境空气；

2、定期整体清洁

- (1) 服务范围：所有金属制品光亮剂每季保养一次；

胡刚



(2) 服务指标：主要为无污渍、防锈迹、增加光亮度；

(3) 服务范围内所有玻璃门（玻璃幕墙除外）使用玻璃清洁剂每季保养一次；

(4) 服务指标：主要为无折光、无污渍、实现防磨损保养； 服务范围每学期全面清洁一次；包括灯具、天花板等； 服务指标：主要为无杂物、无积尘、无蛛网、无污渍；

3、垃圾日产日清：实现垃圾袋装化，减少垃圾污染；

4、标牌指示服务：雨雪天等特殊情况下提供标牌指示服务。

(四) 其他保证承诺

1、在日常清洁及保洁作业过程中，委派技术过硬、管理严格的管理人员和熟练的技术工人对各位尊朋进行日常清洁及保洁作业，如在清洁过程造成我方人员或因我方原因造成第三方人员伤亡，其责任由我公司承担，并承担一切经济损失。

2、在日常清洁及保洁作业过程中爱护尊朋财物，严格按照作业要求安全作业，不损伤各种饰材，饰物及附属设施，如果因操作不当造成贵公司损失的由我公司承担一切责任，并照价赔偿。

3、在日常清洁及保洁作业过程中，所有保洁人员都是身体健康，没有疾病和传染病，精神正常，健康的完成各项保洁工作。

4、在日常清洁及保洁作业过程中，女性保洁员都不在生理期时间内工作，让各位尊朋更放心没忌讳，人性化的呵护女性健康，平时更出色的完成各项保洁工作。

5、在日常清洁及保洁作业过程中，严格按照方案及合同中所制定的清洁卫生质量标准 and 程序作业。

6、在日常清洁及保洁作业过程中，认真落实各项管理规章制度，使各项管理目标落到实处。

7、保证员工的劳动保险、医疗保险以及安全责任保险全由我公司自行承担。

8、保证严格履行合同的各项规定和条款，高效、安全、满意的完成各位尊朋的日常清洁及保洁作业。

六、优惠措施

如果我公司成功中标，我们承诺在接到中标通知书 5 日内进驻现场，立即组织本项目的接受准备工作，合理配备资源，并按照规定精心组织，精心服务，确保业主满足。

同时，逢学校遇到大型接待工作，我们将即刻从周边项目调派员工立即增援，保证接待活动期间，校园环境整洁美观。增援期间的员工费用以及加班费用，由我公司自行承担。

七、其他相应保证措施

1、优秀的服务是由优秀的团队做出来的。打造一支优秀的团队，来体现本项目的物业管理定位，实现管理的目标，达到贵单位的满意，一切的根源在于人员。

2、本次服务报价中对于人员的薪资、福利待遇给予了充分考虑，通过降低利润提高人员福利等措施招聘优秀的人才对项目管理目标的达成奠定基础。

3、项目经理有 5 年以上管理经验，主管中层以上管理团队全部由公司总部抽调；保洁、绿化等骨干人员从总部调入，保证形象和专业能力。

4、将多年项目管理经验，结合项目的特点，贵单位的需求进行修改，撰写《物业服务手册》，通过贵单位的审核后，印刷下发，并进行集中培训学习，让大家都能够按秩序遵守执行。

5、重视沟通，增加走访频率。

将服务对象分为老师、学生、外来人员；对贵单位师生每月 1 次走访，并做好书面记录，及时听取意见和建议，准确详实的找出工作中存在的不足和盲点，不断提高服务质量，提升校方对物业管理和服务的满意度。

6、第三方对本项目进行满意度测评。

我公司对于项目客户满意度测评都是采用第三方的形式。这样更真实、公平、专业。对本项目也采用此模式。

八、其他服务承诺

1、我公司承诺在承接具体物业管理项目时接受学校对我公司物业管理服务的监督和批评、建议。

2、我公司承诺拟派往本项目的物业服务人员均为我公司正式职工，符合国

胡刚



家相关用工的条件要求，具备身份明确、年龄符合国家用工规定、身体健康且用工体检合格、素质较高、服务态度好、无犯罪和不良记录的条件，非被执行人；服务时统一相应制服，佩戴标志，微笑、文明、礼貌，工作规范化。

3、我公司承诺积极配合甲方开展的各种活动，如遇突发事件及突击检查，我公司随时调派人手积极配合贵司搞好环境卫生清洁工作。

4、我公司承诺对本项目的物业服务实行包工包料、包质量包安全、包文明作业。

5、特发事件处理及支援力量：如有特发事件出现，我公司在短时间内（30分钟）抽调不少于 10 名员工随时配合突发工作。

6、我公司承诺在从事保洁及维修服务管理工作中做到文明工作，采取必要的安全防范措施，合同期内若发生安全事故由我公司承担（包含上下班途中发生的人身伤害、伤亡），与本校无关。

九、大型机械配备承诺

根据竞争性磋商文件要求，需要配置部分保洁的大型机械装备，我公司为了表现与贵单位的合作诚意，在费用测算中未出现的部分机械和设备，为我公司免费为贵校配备，不计入本项目投入费用。具体列表如下：

1、保洁类

序号	项目	单位	数量	使用期限（年）	备注
1	清扫拖地车	辆	1	3	我公司免费为本项目配备
2	干湿吸尘器	台	3	2	我公司免费为本项目配备
3	吹干机	台	5	2	我公司免费为本项目配备

十、公司接管后将采取的管理档次及服务标准

1、建立值班制度，设立项目部、公布值班电话，接受学校和患者对物业管理服务报修、求助、建议、投诉等各类信息的收集和反馈，及时处理并有回访记录。

2、定期向院方发放物业管理服务工作征求意见单，对合理建议及时整改。满意率达 95%以上。

3、常规性公共服务做到定人、定地点、定时间、定任务、定质量。

- (1) 提供星级服务标准。
- (2) 配备进口设备，机械化操作。
- (3) 每 3 个月对楼层进行实施打蜡、抛光、养护一次。
- (4) 实行标准化清扫保洁，每人配备一台保洁车。
- (5) 垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀。
- (6) 公共部位保持清洁，无乱贴、乱画现象，大堂、楼梯、扶栏等保持洁净，共用场地无纸屑、烟头等废弃物。
- (7) 做好环卫宣传工作，提高人的清洁卫生意识
- (8) 做好院方交办的临时性工作。

胡刚

我方保证上述信息的真实和准确，并愿意承担因我方就此弄虚作假所引起的一切法律后果。

特此承诺



投标人：新乡市祥安物业管理服务有限公司（电子签章）

法定代表人：_____胡刚_____（电子签章）

日期：2025 年 06 月 17 日