

## 二、开标一览表

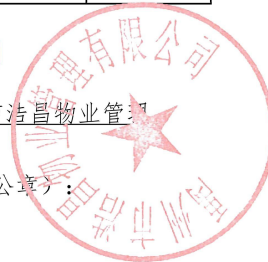
采购编号：YZCG-G2026001

项目名称：禹州市机关事务中心行政事业单位物业服务（一）项目

单位：元（人民币）



标段	项目名称	投标报价	交付日期	备注
一标段	禹州市机关事务中心行政事业单位物业服务（一）项目	一年合计费用： 大写：伍佰肆拾捌万陆仟壹佰玖拾元肆角贰分 小写：5486190.42元 （其中禹州市博物馆 1110000.00 元/年、禹州市第三实验学校 1211190.42 元/年、禹州市中等专业学校 1765000.00 元/年、禹州市第二高级中学 1400000.00 元/年；） 两年合计费用： 大写：壹仟零玖拾柒万贰仟叁佰捌拾元捌角肆分 小写：10972380.84 元	合同签订后两年	含税等所有费用



投标人名称：禹州市禹信实业有限公司、河南宏润物业服务有限公司、禹州市洁昌物业管理有限公司、禹州市腾翔物业管理有限公司、禹州市熙地物业管理有限公司（公章）；

日期：2026年2月11日

注：1、交付日期：签订合同后两年。

2、如招标公告明确项目交付日期以年为单位的，本表应填写完成该项目的年限。

3、各供应商按照各自所投标段报价，投标报价为2年总价，每年价格不变，应列明各单位每年价格。

### 4.3 售后服务方案

(投标人根据招标文件要求自行编制)



#### 一、服务总则

##### 1.1 服务宗旨

秉持“诚信履约、精准服务、持续优化、共建共赢”的核心宗旨，聚焦一标段禹州市博物馆、禹州市第三实验学校、禹州市中等专业学校、禹州市第二高级中学4家单位的差异化物业服务需求，深度贴合各单位场景特殊性——校园类单位重点围绕学生人身安全、教学秩序保障、校园环境整治开展服务，兼顾学生日常管理 with 校园文化氛围营造；博物馆侧重文物周边环境防护、公共秩序维护及参观服务配套，严守文物保护相关规范，兼顾服务品质与文化传播适配性。全方位提供规范化、精细化、个性化的售后服务，始终坚守服务初心，严格落实服务标准，细化服务流程，全力保障物业服务全流程闭环落地，主动配合采购方顺利推进省级文明单位、文明校园创建工作，全力打造安全、整洁、有序、高效、适配各单位场景的优质服务环境。

##### 1.2 服务范围

全面覆盖一标段所有物业服务岗位及相关衍生事宜，无死角衔接前期物业服务全流程，实现服务全覆盖、无盲区、无遗漏，具体包括但不限于：保洁、安保、宿管、水电（强弱电）运维、消防监控值守、绿化养护等核心岗位的服务质量售后保障，针对岗位服务不达标、流程不规范、操作不专业等问题的整改跟进、复

核验收；员工请假、突发离职、突发疾病等特殊情况的人员紧急调配与补位衔接，确保岗位值守不中断；各类设施设备故障排查、维修处置，突发事件的应急响应、现场处置与售后复盘总结；采购方、在校师生、博物馆游客及相关工作人员投诉建议的接收、响应、处置与回访跟进；服务流程、服务标准的持续优化升级，贴合各单位需求动态调整服务细节；售后各类台账、资料的规范归档、实时更新与妥善留存，确保全程可追溯；以及采购方临时交办的各类售后相关专项事宜，全面兼顾常规服务与突发需求，确保服务覆盖无盲区、响应无遗漏、处置有闭环。



### 1.3 服务目标

1. 效率目标：服务响应及时率 100%，各类故障处置办结率 $\geq 99\%$ ，投诉处理满意度 $\geq 98\%$ ，杜绝因响应不及时、处置不到位、流程脱节导致的服务疏漏及不良影响，确保各类售后事宜高效推进；2. 质量目标：确保各岗位服务全程符合招标文件及采购方既定标准，精准贴合 4 家单位的差异化场景需求，兼顾服务标准化与个性化适配，实现服务品质稳定提升，满足各单位日常运营及专项创建需求；3. 机制目标：建立健全长效售后管理机制，常态化梳理服务短板，优化服务流程，强化人员管控与技能提升，完善应急处置体系，杜绝同类问题重复出现；4. 协同目标：主动配合采购方完成各类专项检查、文明创建及突发应急处置工作，筑牢服务保障线，加强双向沟通联动，构建双向协同、互利共赢、长期稳定的服务格局。

## 二、售后服务组织架构及职责

### 2.1 组织架构设置

为确保售后工作高效、有序、精准推进，杜绝责任空白、流程脱节、处置拖延等问题，专门成立一标段专项售后服务小组，严格实行“组长统筹、分区负责、岗位联动、全员落实”的管理模式，明确各层级岗位职责、工作流程及衔接机制，细化工作标准与考核要求，确保每项售后工作有专人管、有专人抓、有专人跟进，架构设置及人员配置如下：

组长（1名）：由项目负责人兼任，全面统筹售后整体工作，直接对接采购方核心联络人，负责重大故障处置方案、人员批量调配计划的审批，协调解决售后工作中的跨岗位、跨单位重大疑难问题，定期汇总4家单位售后工作开展情况，主动向采购方汇报工作进度、存在问题及优化措施，统筹推进售后工作提质增效。

分区售后专员（4名）：按4家单位逐一对应配置，实行专人专岗、一对一对接机制，负责对应单位日常售后沟通、全方位服务隐患排查、各类意见建议收集整理、售后问题进度跟踪及现场协调工作，精准传递采购方需求，同步反馈售后处置进展，搭建售后小组与采购方之间高效畅通的沟通桥梁，确保信息传递无遗漏、无延误。

岗位售后技术员（若干）：按专业岗位分类配置，全面覆盖安保、水电（强弱电）、消防、绿化等核心服务领域，所有人员均具备对应岗位专业资质及丰富实操经验，负责现场故障排查处置、专业技术支撑、日常服务隐患排查及一线员



工技能指导培训工作，保障各类专业售后事宜规范高效推进。

后勤保障员（1名）：专职负责售后物资统筹调配、各类售后资料归档整理、员工考勤统计及售后台账精细化管理，建立物资管理及资料留存规范，保障售后工作物资供应及时、资料留存完整、台账清晰可追溯，全力支持售后工作有序开展。



投诉处理专员（1名）：专门负责接收、核实、分类处置采购方及师生、游客等相关人员的投诉建议，制定投诉处置台账，全程跟进处置闭环，完成回访确认，及时梳理高频投诉问题，杜绝投诉积压、处置拖延、重复投诉等问题，全力提升投诉处理满意度。

## 2.2 核心岗位职责

1. 组长：全面负责售后服务工作的规划、部署与全程监督，牵头制定售后服务细则、应急处置方案及服务优化方案，协调解决售后工作中的重大疑难问题，定期组织召开售后工作例会，汇总4家单位售后工作情况，分析服务短板，优化工作安排，主动向采购方汇报工作进展及优化成效，确保售后工作与采购方需求同频同步，保障服务质量稳步提升。

2. 分区售后专员：每日主动对接对应单位的负责部门，开展全方位、无死角的服务隐患排查，精准收集各类服务意见建议并分类整理；接到问题反馈后，快速响应、精准分流至对应岗位技术员或负责人，全程跟踪处置进度，及时向采购方及组长反馈处置结果；每周梳理汇总对应单位售后问题及改进情况，提交规

范的售后工作周报，详细说明问题处置情况、存在的难点及下一步改进计划，确保问题可追溯、改进有记录、成效可核查。

3. 岗位售后技术员：接到故障报修或服务优化需求后，严格按照规定时限到场处置，针对水电故障、消防设备异常、绿化病虫害、安保设施损坏等专业问题，制定科学规范的处置方案，采取标准化处置措施，确保问题彻底解决、符合服务标准；定期开展岗位技能复盘，梳理常见故障处置技巧及服务难点，为一线服务员工提供专业技术指导，提升全员服务专业性及应急处置能力，减少故障发生率。

4. 后勤保障员：建立并完善全覆盖、可追溯的售后台账体系，详细记录问题处置、人员调配、物资领用使用、培训开展等各类情况，做到台账实时更新、内容完整规范、数据准确无误、全程可追溯；定期核查售后物资储备情况，提前预判物资需求，保障保洁用品、维修配件、应急器材等物资及时供应、合规使用；做好各类售后资料的分类整理、归档留存，配合采购方及售后小组完成资料核查、备案等工作，确保资料齐全、查阅便捷。

5. 投诉处理专员：坚守 24 小时值守制度，确保投诉建议接收渠道全天候畅通，对接到的投诉建议逐一分类登记，详细记录相关信息，1 小时内完成内容核实，明确投诉核心诉求及问题症结；简单投诉当日完成分流处置，督促相关责任人整改到位并提交书面整改说明；复杂投诉联合组长制定专项处置方案，明确责任人、处置步骤及时限，同步向采购方反馈处置计划，主动接受监督；处置完



成后 48 小时内完成回访，确认投诉人满意度，形成“接收-核实-处置-回访-归档”的完整闭环，杜绝投诉积压、重复投诉。



### 三、核心售后服务内容及实施流程

#### 3.1 日常服务质量售后保障

##### 3.1.1 岗位服务巡检

分区售后专员每日对对应单位各岗位服务质量开展全方位、全覆盖巡检，严格对照招标文件及采购方既定标准，逐项细化核查核心服务内容，确保服务质量达标：保洁岗位的公共区域卫生清洁达标情况、卫生死角清理频次及效果，垃圾分类处理规范度；安保岗位的门禁值守规范性、定时巡逻执行情况、公共秩序维护成效及外来人员、车辆登记管理情况；宿管岗位的 24 小时值守落实、宿舍安全排查、学生日常管理及宿舍环境整治情况；水电及消防设备的日常运行状态、定期巡检记录、隐患排查及整改情况；绿化养护的修剪、浇灌、病虫害防治等进度及效果，绿植存活率保障情况。对排查中发现的轻微问题当场督促岗位人员整改，现场复核验收；无法当场整改的，详细登记台账，明确整改责任人、整改措施及时限，全程跟踪闭环，定期开展回头看，确保服务质量持续达标。

##### 3.1.2 人员补位保障

建立规范化、标准化的应急人员储备库，结合各岗位工作强度、值守要求及人员流动情况，重点针对安保、宿管、消防监控等 24 小时不间断值守岗位，储备不少于对应岗位在岗人数 10%的应急人员，形成完善的人员补位机制。所有应

急人员均完成系统化岗前培训，涵盖服务标准、岗位流程、应急处置技巧及 4 家单位的特殊要求，培训结束后开展严格考核，考核合格后方可纳入储备库，确保补位人员具备合格的服务能力。当出现员工请假、突发离职、突发故障等情况时，快速启动补位机制，确保 2 小时内完成应急人员补位，快速衔接岗位工作，不影响正常物业服务秩序；补位期间安排专人跟进指导，定期核查补位人员服务质量，确保补位人员服务符合既定标准，实现岗位服务无缝衔接、品质不打折。



### 3.1.3 物资保障售后

严格按照招标文件及采购方要求，建立完善的物资管理体系，全面负责保洁工具、安保防护用品、水电维修配件、绿化养护物资等各类物业服务及售后物资的采购、更换、维护及管理工作，建立物资采购、入库、领用、更换、报废全流程台账，实现物资管理全程可追溯。后勤保障员定期核查物资储备数量、质量及有效期，制定物资补充计划，及时补充短缺物资，淘汰过期、损坏、不合格物资，确保各类物资充足供应、合规使用。接到物资更换需求后，快速响应，1 个工作日内完成物资调配、更换工作，同步更新物资台账，详细记录物资使用及更换情况，杜绝因物资短缺、质量不达标影响服务质量及售后处置效率，为日常服务及售后工作提供坚实的物资支撑。

## 3.2 故障及应急处置售后

### 3.2.1 故障处置分类及响应时限

结合一标段 4 家单位的场景特殊性 & 物业服务实际，精准梳理各类常见故障



及突发情况，将各类故障精准分为紧急故障、一般故障两大类，实行分级处置、限时办结、全程追溯制度，明确各层级故障的响应时限、到场时限及办结时限，细化处置标准，确保故障处置高效、规范、到位：



1. 紧急故障（如突发大面积停电、供水管网爆裂、消防系统报警、校园及博物馆突发安全事件、公共卫生突发事件、文物周边设施异常、大型设备故障等）：响应时限 $\leq 15$ 分钟，现场到场处置时限 $\leq 30$ 分钟；重大紧急故障立即启动专项应急预案，组长全程统筹调度，同步上报采购方及相关主管部门，协调多方力量协同开展处置，全程跟踪处置进度，及时反馈处置情况，直至故障彻底解决，事后形成专项处置报告，梳理经验教训，优化应急方案。

2. 一般故障（如单个灯具损坏、水龙头漏水、保洁设备故障、绿化修剪不及时、小型电路接触不良、门窗轻微损坏等）：响应时限 $\leq 2$ 小时，办结时限 $\leq 24$ 小时；处置完成后，由岗位售后技术员现场验收，确认故障彻底解决、符合服务标准，同步填写故障处置台账，详细记录处置过程、所用物资及处置结果，留存处置记录，确保全程可追溯，杜绝同类故障短期内重复出现。

### 3.2.2 应急处置流程

1. 接收通知：分区售后专员或投诉处理专员接到应急需求、故障报修后，立即详细登记事件详情，包括事件发生地点、类型、影响范围、紧急程度、现场情况及相关联系人信息，快速上报组长及对应岗位售后技术员，确保信息传递无遗漏、无延误，为后续处置争取时间。

2. 人员调配：组长接到上报后，第一时间统筹调配应急人员、售后技术人员及各类应急物资，明确处置分工、工作要求及到场时限，由售后技术人员带队赶赴现场，严格按照专项应急预案及处置规范开展处置工作，确保处置工作有序、高效推进，避免处置混乱。



3. 现场处置：处置人员抵达现场后，先开展现场排查，研判事件严重程度，严格按照应急方案及岗位规范操作，优先保障人员人身安全、博物馆文物安全及校园教学秩序，同步做好现场安全防护、人员疏导及处置过程记录，采取科学有效措施控制事态发展，避免事态扩大，确保处置流程规范、措施到位、成效显著。

4. 结果反馈：故障及应急事件处置完成后，处置人员现场组织验收，确认处置效果符合标准，第一时间向采购方及组长反馈处置结果，详细说明处置过程、采取的处置措施、处置成效及后续防范建议，同步填写应急处置台账，完善相关记录，确保采购方及时掌握处置情况。

5. 复盘优化：应急处置完成后 24 小时内，由组长牵头组织售后小组开展复盘工作，深入分析故障及事件发生的根本原因，梳理处置过程中的不足及存在的问题，优化应急预案及处置流程，强化岗位防控措施，开展专项培训，避免同类问题重复出现，提升应急处置能力。

### 3.3 投诉及建议处理

#### 3.3.1 投诉接收渠道

建立多渠道、全方位、便捷化的投诉建议接收机制，打通采购方、在校师生、

博物馆游客及相关工作人员的意见反馈通道，确保各类意见建议可快速、顺畅传达至售后小组，切实保障各方诉求得到及时回应，具体渠道如下：

1. 专属对接渠道：为4家单位分别设立专属售后对接电话及网络人，由对应分区售后专员负责24小时接听、对接，建立电话接听记录台账，确保各类诉求第一时间接收、登记，不出现漏接、延误、推诿情况。



2. 书面渠道：明确接收采购方及相关人员提交的书面投诉建议，在各单位指定地点设置投诉意见箱，安排专人定期开箱收集，对收到的书面诉求安排专人负责登记、分类、归档，同步对接投诉处理专员跟进处置，确保书面诉求全程可追溯、处置有结果、反馈有回音。

3. 定期沟通渠道：建立常态化沟通机制，每周与采购方开展1次专项售后沟通，每月组织召开1次服务座谈会，邀请采购方、师生代表及相关工作人员参与，主动征求各方意见建议，提前排查服务隐患，主动整改提升，从源头规避投诉问题发生。

### 3.3.2 投诉处理流程

1. 登记核实：投诉处理专员接到各类投诉建议后，1小时内完成详细登记，明确投诉人、投诉事项、具体诉求、投诉时间、涉及岗位及相关佐证信息，同步开展核实工作，通过现场走访、对接相关岗位人员、询问当事人等方式，核实投诉内容真实性，精准区分投诉类型（服务质量不达标、人员态度不佳、故障未及时处置、流程不规范等），形成完整的核实记录。

2. 分流处置：针对核实后的投诉，实行分类分流、精准处置机制——简单投诉（如员工态度问题、小型服务疏漏等）当日分流至对应分区售后服务专员及岗位负责人，督促限期整改，要求提交书面整改说明及整改佐证材料，确保整改到位；复杂投诉（如长期服务不达标、重大服务疏漏、多次反馈未解决等）由组长牵头联合相关岗位制定专项处置方案，明确责任人、处置步骤、整改时限及验收标准，同步向采购方反馈处置计划，主动接受采购方监督，定期汇报整改进度。



3. 闭环回访：投诉处置完成后，48小时内由投诉处理专员对投诉人进行回访，通过电话、面谈、问卷等方式确认满意度，详细记录回访意见；若投诉人对处置结果不满意，立即重新核查投诉事项，分析未达标原因，优化处置方案，再次开展处置工作，直至达成共识，确保投诉处置闭环，切实提升各方满意度。

4. 归档复盘：所有投诉及处置记录、回访记录均统一分类归档，建立投诉台账，每月由投诉处理专员汇总分析投诉类型、高频问题及处置情况，梳理服务短板及管理漏洞，针对性优化服务流程、完善管理制度、开展岗位专项培训，从源头减少投诉问题发生，持续提升服务品质。

### 3.4 服务优化及培训提升

#### 3.4.1 服务优化机制

1. 定期调研：每月组织售后小组对4家单位开展专项服务调研，结合校园、博物馆的场景差异及服务需求特点，通过问卷调查、座谈交流、现场走访、一对一访谈等多种方式，广泛收集采购方、师生、游客及一线员工的意见建议，全面

梳理服务短板、存在的问题及改进方向，形成详细的调研分析报告，为服务优化提供数据支撑。

2. 专项优化：针对调研发现的问题及高频投诉事项，制定月度服务优化计划，明确具体优化措施、责任岗位、责任人及完成时限，细化优化标准及验收要求，优化工作推进过程中安排专人跟踪监督，定期核查优化进度，优化完成后组织采购方及售后小组联合验收，确保优化措施落地见效、服务质量持续提升，形成“调研-分析-优化-验收-复盘”的闭环优化机制。

3. 动态调整：结合采购方需求变化、季节交替调整（如冬季除雪防滑、夏季防汛抗旱、雨季排水、绿化季节性修剪养护）及省级文明单位/校园创建的最新要求，动态优化售后服务方案及岗位服务流程，精准贴合4家单位的差异化需求——如博物馆增加文物周边保洁频次、优化参观秩序引导服务及文物防护措施，高中强化宿管陪寝、晚查寝及宿舍安全管理，中专及实验学校侧重教学区域服务保障及学生日常管理，提升服务的针对性和精细化水平。

#### 3.4.2 售后及岗位培训

1. 岗前培训：所有新入职员工及应急补位人员，必须完成系统化的岗前售后培训，培训内容涵盖服务标准、故障处置流程、应急方案、投诉应对技巧、安全操作规范及对应单位的特殊要求（如博物馆文物防护规范、校园学生管理规定、消防应急处置流程），培训结束后开展严格考核，考核不合格者不得上岗，确保员工上岗即达标、服务即规范。



2. 在岗培训：建立常态化在岗培训机制，每月开展1次全员售后及岗位技能专项培训，针对高频服务问题、新的服务标准、应急处置技巧及专业岗位技能邀请消防、水电等领域的专业技术人员授课，通过理论讲解、案例分析、现场实操、模拟演练等多种方式，提升员工专业服务能力、应急处置能力及售后责任意识，打造一支专业、高效、负责的售后服务队伍。



3. 复盘培训：每季度由组长牵头，针对典型售后处置案例、投诉案例开展专项复盘培训，组织全体售后人员及一线员工交流处置经验、梳理处置误区，总结服务过程中的不足，分析问题产生的根源，制定针对性改进措施，规避同类问题重复出现，进一步提升服务规范性及应急处置能力，推动服务品质持续升级。

### 3.5 资料归档及台账管理

后勤保障员专职负责售后服务资料归档及台账精细化管理工作，建立全覆盖、可追溯、规范化的售后台账体系，涵盖岗位巡检记录、故障处置台账、投诉处理台账、人员调配及培训记录、物资采购领用使用台账、服务优化记录、回访记录、验收记录等各类核心资料，明确台账填写规范、更新频率及留存要求。所有台账实行实时更新制度，确保内容完整、数据准确、流程清晰，详细记录每一项售后工作的开展情况、处置过程及最终成效；每月将各类售后台账整理归档，按采购方要求提交备案，年度完成售后工作总结报告，同步将全年售后相关资料分类归档、妥善留存，建立资料查阅制度，确保各类资料可随时核查、全程追溯，满足采购方及相关部门的检查、核查要求。

## 四、售后服务质量保障措施

### 4.1 考核监督机制

1. 内部考核：建立科学完善、贴合实际的售后服务考核体系，明确考核指标、考核标准、考核流程及奖惩办法，对售后小组、分区售后专员、岗位售后技术员及相关员工，从响应时限、处置效率、投诉解决率、回访满意度、台账完善度、服务达标率等多个维度，实行月度考核、季度汇总、年度总评。考核结果与员工绩效、评优评先、岗位调整、薪酬待遇直接挂钩，对考核优秀的员工及岗位给予表彰奖励，树立服务标杆；对考核不合格的督促限期整改、开展专项培训，整改后仍不合格的，调整岗位或予以解聘，倒逼服务质量提升。

2. 外部监督：主动接受采购方的全面监督检查，每月配合采购方开展售后服务质量专项验收，对采购方提出的问题及整改意见，24小时内响应，制定详细的整改方案，明确整改时限、责任人及验收标准，限期完成整改并提交整改报告及佐证材料，确保整改到位；每季度向采购方提交售后服务质量报告，主动公示售后工作开展情况、考核结果、服务优化成效及下一步工作计划，全面接受采购方及师生、游客等相关人员的监督，及时回应各类监督意见，持续优化服务。

### 4.2 责任追究机制

明确售后工作全员责任制，细化各岗位、各环节的责任分工，签订岗位责任书，杜绝责任空白、推诿扯皮、敷衍塞责等行为。对因员工失职渎职、服务响应不及时、故障处置不当、工作敷衍、弄虚作假、台账造假等行为，导致服务质量



不达标、投诉积压、重复投诉，或造成采购方损失、不良影响及文物安全隐患、校园安全事故的，严肃追究相关岗位及责任人的责任；情节较轻的，给予批评教育、绩效处罚及专项培训，责令作出书面检讨；情节严重的，按物业服务合同约定承担相应违约责任，同时优化人员配置，调整相关岗位人员，完善防控措施，开展全员警示教育，杜绝同类问题再次发生。



#### 4.3 物资及技术保障

1. 物资保障：设立专项售后物资储备库，结合4家单位的服务需求、故障处置频次及季节变化，储备充足的维修配件、应急器材、保洁用品及绿化养护物资，对各类物资实行分类存放、规范管理，张贴标识，明确领用流程，定期核查物资质量及有效期，及时补充短缺物资、更新过期物资、清理不合格物资。建立物资紧急调配机制，确保售后处置、应急响应时物资可快速调配到位，不耽误处置进度，为售后工作高效推进提供坚实物资支撑。

2. 技术保障：组建专业的售后技术团队，严格审核岗位售后技术员的专业资质，确保水电、消防、绿化等专业岗位人员均具备对应的从业资质（如低压电工证、消防监控员证、高级绿化工证），具备扎实的专业技能、丰富的实操经验及应急处置能力。同时与专业维修机构、消防部门建立长期联动机制，签订合作协议，遇到复杂技术问题、重大故障及突发应急事件时，及时寻求外部专业支撑，快速开展处置工作，确保故障处置质量及效率，筑牢技术保障防线。

#### 4.4 长效沟通机制



1. 日常沟通：分区售后专员每日与对应单位的核心联络人对接，及时反馈售后问题处置进度、服务优化情况，同步收集采购方及相关人员的新需求、新意见，主动排查潜在问题，提前沟通解决方案，确保日常服务沟通顺畅，及时解决潜在矛盾及服务隐患。



2. 定期沟通：建立常态化定期沟通机制，每周召开售后工作内部例会，汇总 4 家单位的售后工作情况，排查服务隐患，梳理工作难点，优化工作安排，统筹推进各项售后工作；每月与采购方开展 1 次专项沟通，全面汇报售后工作开展情况、服务优化成效、存在的问题及下一步工作计划，认真听取采购方的意见建议，同步调整服务方案及工作重点，确保服务贴合采购方需求。

3. 紧急沟通：遇到重大故障、突发应急事件或重大投诉时，第一时间与采购方核心联络人沟通，同步处置进展、处置措施、处置成效及后续计划，主动争取采购方的支持与配合，及时回应采购方关切，确保双方信息畅通、协同推进，快速化解各类突发问题，最大限度降低不良影响，保障各单位正常运营秩序。

## 五、售后服务期限及后续服务计划

### 5.1 售后服务期限

本标段售后服务期限与本项目物业服务合同期限完全一致，自物业服务合同正式签订之日起，至合同约定终止之日止，全程提供全方位、无死角、高品质的售后服务，严格履行合同约定，坚守服务标准，确保服务不中断、品质不打折。合同终止后，主动配合采购方完成物业服务全流程交接工作，专门提供 1 个月的

后续跟进服务,安排专人专项对接,耐心解答采购方及后续服务单位的相关疑问,全力协助处理各类遗留售后问题,全面整理完善并移交所有售后资料及台账,确保物业服务及售后工作无缝衔接,不影响4家单位的正常运营秩序。



## 5.2 后续服务计划

1. 年度规划:每年年初,结合上一年度售后工作复盘结果、采购方需求变化、行业规范更新及省级文明创建要求,制定详细的售后服务年度计划,明确年度服务目标、培训计划、服务优化方向及重点工作任务,结合4家单位的差异化场景需求,细化各项工作推进方案、责任分工及时限要求,确保年度售后工作有序推进、落地见效。

2. 季度复盘:每季度完成售后工作全面复盘,由组长牵头,组织售后小组及一线员工总结季度服务经验、梳理服务短板及存在的问题,深入分析问题产生的根源,优化售后服务流程、考核体系及应急方案,针对性调整工作重点及服务措施,持续提升服务质量及处置效率,推动服务品质迭代升级。

3. 持续优化:密切关注采购方需求变化、省级文明单位/校园创建最新要求及物业服务行业规范更新,跟踪行业先进服务理念及技术方法,持续优化售后服务方案及岗位服务流程,强化人员技能培训,提升服务精细化、规范化、专业化水平,全力满足4家单位的差异化物业服务及售后需求,构建长期稳定、互利共赢的服务关系。

4. 交接服务:合同终止前1个月,正式启动售后服务及物业服务交接准备

工作，成立交接专项小组，安排专人负责整理完善所有售后服务、物业服务相关资料及台账，分类归档、规范梳理，与采购方及后续服务单位开展多轮对接，明确交接流程、交接内容、交接时限及责任分工，开展现场交接工作，逐项核查确认，确保各类资料、物资及工作无缝衔接，不影响4家单位的正常运营。



我们针对本项目成立禹州市机关事务中心行政事业单位物业服务（一）项目一标段项目服务部

联系人：董选

联系电话：18837447778

联系地址：禹州市颍川办行政北路2号投资大厦20楼2009室

### 3.6 中小企业声明函（服务）

本公司(联合体)郑重声明,根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)的规定,本公司(联合体)参加禹州市机关事务中心的禹州市机关事务中心行政事业单位物业服务(一)项目一标段采购活动,工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业(或者:服务全部由符合政策要求的中小企业承接)。相关企业(含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业)的具体情况如下:



1. 禹州市机关事务中心行政事业单位物业服务(一)项目一标段,属于物业管理;承建(承接)企业为禹州市禹信实业有限公司,从业人员 136 人,营业收入为 891.64 万元,资产总额为 462.89 万元,属于小型企业;

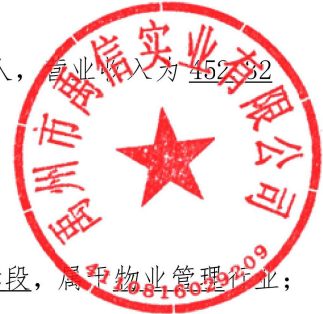
2. 禹州市机关事务中心行政事业单位物业服务(一)项目一标段,属于物业管理行业;承建(承接)企业为河南宏润物业服务有限公司,从业人员 86 人,营业收入为 298.67 万元,资产总额为 147.28 万元,属于微型企业;

3. 禹州市机关事务中心行政事业单位物业服务(一)项目一标段,属于物业管理行业;承建(承接)企业为禹州市浩昌物业管理有限公司,从业人员 77 人,营业收入为 347.54 万元,资产总额为 271.49 万元,属于微型企业;

4. 禹州市机关事务中心行政事业单位物业服务（一）项目一标段，属于物业管理行业；

承建（承接）企业为禹州市腾翔物业管理有限公司，从业人员 82 人，营业收入为 452.32

万元，资产总额为 214.62 万元，属于微型企业；



5. 禹州市机关事务中心行政事业单位物业服务（一）项目一标段，属于物业管理行业；

承建（承接）企业为禹州市熙地物业管理有限公司，从业人员 72 人，营业收入为 264.59

万元，资产总额为 159.47 万元，属于微型企业；

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责，如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：禹州市信

实业有限公司、河南宏润物业服务有限公司、禹州市浩昌物业管理有限公司、禹州市腾翔物业管理有限公司、禹州市熙地物业管理有限公司



日期：2026 年 2 月 11 日

说明：

- 1、从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。
- 2、中小企业参加政府采购活动，应当出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。