

四、服务承诺（自拟）

注：供应商若中标后必须按投标文件中所承诺执行，否则视为虚假应标并取消中标资格。

（一）随时配合采购人进行实施，承诺遵守国家、省、市作业标准，且具体实施措施完善的承诺；

致：原阳县原武镇人民政府（采购人名称）

我方有幸参加贵方组织的（原阳县原武镇人民政府滨湖南苑社区物业服务采购项目）（新平招标采购-2025-9）招标活动，我公司积极响应贵方组织的物业活动，始终秉持严谨负责的专业态度、主动作为的服务意识与精诚协作的团队精神，以扎实的服务能力和务实的工作作风，全身心投入活动筹备与执行工作中，力求为活动提供优质高效的服务支持。为此，我公司做出如下承诺：

一、全天候配合采购人工作

我方承诺 7×24 小时全天候响应采购人需求，建立专属服务对接机制，设立 24 小时服务热线（15516501673），配备 3 名专职客服人员轮班值守，确保采购人任何时间提出的需求、问题或指令，均可在 10 分钟内完成响应，并同步通过企业微信工作群实时反馈处理进展。

具体实施措施：

1. 组织保障：成立由项目经理任组长、各部门主管为组员的专项服务小组，每周召开工作例会，针对采购人提出的需求制定详细工作计划，明确责任人和完成时间节点。

2. 应急响应：针对采购人临时提出的紧急任务（如重大活动保障、突发事件处理），1 小时内完成人员、物资调配，3 小时内组织团队进场开展工作。例如，若需临时增加活动现场秩序维护，将从其他班组紧急抽调 5 名秩序维护员，并配备对讲机、警戒带等物资，确保活动顺利进行。

3. 定期沟通：每月与采购人召开 1 次服务工作座谈会，主动汇报上月工作成果、存在问题及改进计划，同时收集采购人新的服务需求，动态调整服务方案。

二、严格遵守国家及省市作业标准

我公司承诺严格执行《物业管理条例》《城市环境卫生质量标准》《建筑消防设施维护管理规定》等国家及省市相关标准规范，确保物业服务全流程标准化、规范化。

具体实施措施：

（一）环境卫生管理

1. 保洁作业标准：依据《城市环境卫生质量标准》，每日对小区公共区域进行 2 次普扫，楼道、电梯等重点区域每 2 小时巡查清洁 1 次；使用符合国家标准的环保清洁剂，定期对垃圾桶、排水沟等易滋生细菌区域进行每周 2 次消杀。每月邀请第三方检测机构对公共区域卫生指标（如细菌菌落总数、空气质量）进行检测，并向采购人提交检测报告。

2. 绿化养护标准：按照《城市园林绿化养护管理标准》，春季对乔木进行修剪整形，夏季每周检查并防治病虫害，秋季及时清理落叶，冬季对不耐寒植物采取包裹保温措施。每季度邀请园林专家对绿化养护效果进行评估，确保绿植存活率达 95%以上。

（二）设施设备维护

1. 电力与照明系统：依据《建筑电气施工质量验收规范》，电工每日对配电室、路灯线路进行巡检，每季度对变压器、配电柜等设备进行全面检测维护，确保设备完好率达 98%以上。发现路灯故障后，维修人员 2 小时内携带配件到场修复，夜间紧急故障确保 30 分钟内恢复基础照明。

2. 消防设施管理：严格执行《建筑消防设施维护管理规定》，每月对消火栓、灭火器、烟感报警系统等消防设施进行 1 次全面检查，每半年组织 1 次消防联动测试，并留存完整检测记录。建立消防设施电子档案，通过物联网设备实时监测灭火器压力、消火栓水压等关键参数，异常情况自动报警并通知维保人员。

（三）秩序维护管理

1. 门禁与巡逻制度：参照《保安服务管理条例》，秩序维护员严格执行人员、车辆出入登记制度，对外来人员核实身份后发放临时通行证。采用电子巡更系统，每 2 小时对小区重点区域（如地下车库、围墙周边）进行 1 次巡逻，巡逻数据实时上传至物业监控中心。

2. 应急演练标准：每年联合辖区消防、公安部门开展 2 次大型应急演练（如火灾疏散、防暴恐演练），每季度组织内部应急培训，确保秩序维护员熟练掌握消防器材使用、人员疏散等技能，演练过程全程录像并提交采购人备案。

(二) 按照新乡市用工要求来招聘员工，中标后在服务期限内员工所产生的一切安全事故、纠纷等由中标单位负责解决，与招标方无关，并有具体实施措施的承诺；

我方承诺严格按照《新乡市劳动合同管理规定》《新乡市劳动保障监察条例》等地方性法规及用工政策开展员工招聘与管理工作，确保所有员工均签订合法有效的劳动合同，明确工作内容、劳动报酬、社会保险等条款，保障员工合法权益。同时，我方将全面承担服务期限内员工安全事故纠纷的处理责任，确保招标方无连带责任。

具体实施措施：

一、合规用工管理：

在员工招聘环节，严格核查应聘者身份信息、健康证明、职业资格证书（如电工证、消防设施操作员证）等资料，确保所有人员符合岗位要求及新乡市用工标准，杜绝使用童工、无资质人员。

每月 10 日前，按照新乡市规定为员工足额缴纳养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险和生育保险，住房公积金缴纳比例不低于当地政策要求，并向招标方提供社保缴纳明细备查。

二、安全责任保障：

我方承诺在服务期限内，若员工因工作原因发生工伤、意外事故或产生劳动纠纷，将第一时间启动应急预案，全力救治受伤员工，并主动承担全部医疗费用、赔偿责任及纠纷处理工作，确保招标方不涉及任何法律及经济纠纷。

为进一步降低风险，除法定社会保险外，我方将为全体员工购置商业意外伤害保险和雇主责任险，其中意外伤害保险每人保额不低于 50 万元，雇主责任险累计赔偿限额不低于项目年度服务费的 2 倍，确保风险得到充分覆盖。

三、安全教育与培训：

新员工入职后，开展为期 3 天的岗前安全培训，内容涵盖岗位安全操作规程、劳动保护措施、应急逃生知识等，并通过考核后方可上岗。

每季度组织 1 次全员安全培训及应急演练，邀请专业机构进行安全知识授课，提高员工安全意识和自救互救能力。培训及演练记录将完整存档，随时接受招标方检查。

（三）根据招标人要求随时进入现场进行服务(含保障措施)措施，的承诺；

我方作为投标人，充分理解招标人对项目服务及时性、高效性的严格要求，现郑重承诺：在项目实施过程中，将无条件响应招标人要求，随时进入现场开展服务，并配套完善的保障措施，确保服务质量与效率。具体承诺及保障措施如下：

一、全天候响应机制承诺

我方设立 7×24 小时专属服务热线（联系电话：[具体号码]），安排 3 名专业客服人员轮班值守，确保在接到招标人服务需求通知后，10 分钟内完成响应并启动服务流程。无论工作日、节假日还是夜间突发情况，均保证服务响应“零延迟”。

二、快速到场服务承诺

根据服务需求紧急程度，严格执行分级到场标准：

1. 紧急类需求：涉及安全隐患（如火灾、燃气泄漏）、设备重大故障（如电梯困人、配电系统瘫痪）等紧急情况，我方承诺派遣应急服务团队在 30 分钟内携带专业设备抵达现场，立即开展处置工作。

2. 一般类需求：针对日常巡检、小型维修、环境清洁等常规服务需求，服务团队将在 2 小时内到达现场，并在承诺时效内完成服务任

务。

三、组织与人员保障措施

1. 专项服务团队组建：成立由项目经理、技术骨干、服务专员组成的专项服务小组，项目经理担任总协调人，全面统筹现场服务工作。团队成员分工明确，涵盖工程维修、秩序维护、环境清洁等专业领域，确保各类服务需求均能得到专业响应。

2. 人员储备与培训：建立动态人员储备库，按项目需求 120% 的比例储备专业技术人员。定期组织团队开展应急演练和技能培训，每季度至少进行 2 次实战化演练，提升团队快速反应和协同作战能力。

四、物资与设备保障措施

1. 应急物资储备：在项目现场附近设立专用应急物资仓库，储备充足的应急设备和物资，包括但不限于：

◦ 工程维修类：发电机、抽水泵、电工工具套装、管道疏通设备等；

◦ 安全防护类：灭火器、急救箱、防护服、警戒带等；

◦ 环境清洁类：高压清洗机、垃圾清运车辆、消杀药剂等。

物资仓库实行专人管理，每日进行盘点检查，确保物资设备完好率 100%，随时可用。

2. 设备运输保障：配备 5 辆专用服务车辆，确保服务人员和物资能够快速运输至现场。所有车辆安装 GPS 定位系统，便于实时调度，提升运输效率。

我方承诺，将以高度的责任感和专业精神，严格履行上述服务承诺。若因我方原因未能及时响应或未达到服务标准，愿意承担合同约定的违约责任，并接受招标人的相应处罚。

(四) 根据招标人要求随时进入现场进行服务(含保障措施)措施, 的承诺;

我方郑重承诺, 在服务期间, 若出现任何问题, 将以最快速度响应并抵达现场, 第一时间制定科学合理的实施方案, 确保问题得到高效解决。具体承诺及保障措施如下:

一、极速响应与到场承诺

1. 响应时效: 设立 24 小时问题受理专线(电话: [15138478913]) 及线上反馈渠道(396625816@qq.com), 确保接到问题通知后 5 分钟内完成首次响应, 明确告知招标人处置计划。

2. 到场时限:

紧急问题(如火灾、电梯困人、燃气泄漏): 应急团队携带专业设备 15 分钟内抵达现场;

重大问题(如大面积停电、水管爆裂): 技术骨干及维修人员 30 分钟内到场;

一般问题(如设备故障、环境清洁投诉): 服务人员 1 小时内到达现场。

二、快速制定实施方案承诺

1. 现场勘察: 到达现场后, 技术人员 30 分钟内完成问题全面勘察, 记录关键数据及现场情况, 形成初步分析报告。

2. 方案编制: 针对不同问题, 按以下标准制定解决方案:

紧急问题: 1 小时内提出临时处置方案, 同步启动应急流程(如疏散人群、切断危险源);

重大/复杂问题: 2 小时内组织专家团队研讨, 形成包含风险评估、技术措施、时间节点的完整方案, 并提交招标人审核;

一般问题: 现场直接确定解决方案, 明确完成时限并告知招标人。

三、全方位保障措施

(一) 组织保障

1. 三级应急小组：成立由项目经理任组长、技术总监任副组长、各部门骨干为成员的应急小组，下设现场处置组、技术支持组、后勤保障组，明确分工与职责，确保高效协同。

2. 专家资源库：与 5 家以上行业权威机构及专家建立合作，针对疑难问题，可随时邀请介入指导，提升方案专业性。

(二) 人员保障

1. 专业团队储备：按项目需求配备 120% 冗余人员，涵盖电工、水暖工、保洁、安保等岗位，确保紧急情况下人员快速调配。

2. 常态化培训：每月开展应急演练与案例分析会，强化人员快速反应、问题研判及方案制定能力，确保团队熟悉各类场景处置流程。

(三) 物资与技术保障

1. 应急物资前置：在项目区域设置 3 个应急物资储备点，储备发电机、抽水泵、消防器材、急救包等物资，每日清点维护，确保 100% 可用。

2. 智能监测系统：运用物联网技术对关键设备（如电梯、配电室）进行实时监测，异常情况自动预警并推送至应急小组，实现问题“早发现、早处置”。

(四) 沟通与监督保障

1. 双线沟通机制：通过电话+书面报告双线同步向招标人汇报进展，紧急问题每 15 分钟反馈一次，一般问题每小时反馈一次，确保信息透明。

2. 闭环监督体系：建立“问题受理—方案制定—执行落实—验收反馈”全流程监督台账，由专人跟踪进度，确保方案 100% 落地执行。

我方承诺严格履行上述条款，若因响应延迟、方案失当导致问题恶化，愿承担合同约定的全部责任，并接受招标人的处罚。

投标供应商：河南普源物业管理有限公司(电子签章)

法定代表人：_____ (电子签章)

日期：2025 年 05 月 28 日