

七、服务承诺（自拟）

1、服务内容承诺

1.1 全域环境卫生保洁服务承诺

严格遵照招标文件《保洁服务内容与标准》全部细则，全权承接商务中心主楼、配套独立庭院内所有县直单位管辖范围全部公共区域保洁作业，覆盖大厅公共区域、楼宇走廊通道、各楼层公共卫生间、步梯楼梯间、电梯轿厢及电梯前厅、全楼公共电器设施、全点位消防配套设施、机房管道区域、室外平台与屋顶、园区垃圾桶果皮箱布设点位等全部作业范围，实现保洁区域无遗漏、卫生管控无死角。

日常保洁实行分区定岗、分时段精细化作业制度，日间巡回保洁与夜间深度保洁相结合。

大厅、楼内公共通道坚持每日定点除尘，地面养护作业，保证各类材质地面洁净无顽固污渍、保持原有饰面光泽；门框、窗框、窗台、各类五金金属配件每日擦拭除尘，做到表面光洁无积灰、无水渍印记；全楼门窗玻璃分周度深度清洁，保障透光效果，无胶痕、水渍、灰尘附着；门把手执行每日定时擦拭消毒制度，留存消毒台账；天花板、楼层灯具、中央空调出风口定期除尘清理，杜绝蛛网、积尘、霉斑附着；进出口固定地垫每日清理杂物、定期拆洗晾晒，室内摆放盆栽绿植叶面常态化除尘，无积尘落叶。

会议室与接待室按照会前精细保洁、会后即时复原标准执行，每次会议结束第一时间完成地面除尘、墙面污渍清理、桌椅擦拭归位，室内摆件、配套用品规整摆放，天花板、通风风口定期深度除尘，始

始终保持会客环境整洁规范。楼梯、楼梯间实行一日多巡保洁，梯步、防滑缝隙、扶手栏杆、防火闭门器、墙面顶面逐项清理，杜绝积尘、蛛网、垃圾残留。

公共卫生间作为重点管控区域，建立每两小时巡回保洁制度，随时清理地面积水污渍、刷洗大小便洁具，隔断墙面杜绝乱涂乱画，金属五金件定期上光养护；换气扇、通风口、门窗玻璃、洗手台面、下水管道常态化保洁；卫生间废纸篓盛装垃圾达到 2/3 标准立即清运，全天保障室内空气流通，通过定时喷洒消杀药剂消除异味，杜绝蚊虫滋生。

电梯轿厢每日早中晚三次全面清洁，四壁、操作按键、轿厢地面深度擦拭，电梯凹槽杂物随查随清，不锈钢轿厢构件定期抛光养护，电梯厅地面每日推尘保洁，全楼灯泡、灯罩、开关插座、配电箱、消防栓、消防箱体、烟感报警器、喷淋装置、监控摄像头、公共指示标牌等公共设施按照周保养、月深度清洁计划执行，保证设施外表面无积尘、污渍、斑点。

园区垃圾桶、果皮箱定点摆放，桶身每日擦洗，烟灰缸内烟头存量始终控制在 3 个以内，桶内垃圾盛装不超容器三分之二，内胆定期拆洗消毒；楼顶、屋面平台常态化巡检清理，杜绝建筑垃圾、枯枝落叶堆积。

1.2 垃圾清运与机械化湿扫作业承诺

我方全额自筹资金购置招标文件要求的环保湿扫洒水车、密闭式垃圾清运车辆，所有车辆合规上牌、定期维保，燃油、维保费用全部由我方自行承担，机关事务中心无需承担任何设备采购及运维开支。

园区生活垃圾实行密闭化分类清运，做到日产日清，公共路面根据天气、人流量动态调整环保湿扫频次，干燥大风天气增加洒水降尘作业频次，阴雨天气减少湿式清扫、改为干式吸尘保洁，避免路面积水泥泞，从源头保障园区外围路面干净整洁，无散落垃圾、泥沙积存。

项目所需全部保洁用具、工装劳保用品、消杀药剂、洗涤液、大小规格垃圾袋、卫生纸、洁厕耗材、香球、金属光亮剂等所有物料均由我方全额采购配备，按需足量补给，采购人不承担任何耗材采购成本。

1.3 园区绿化精细化养护服务承诺

全面落实园区绿植灌溉、人工耕除杂草、植株整形修剪、分季节科学施肥、常态化病虫害绿色防治、园林配套设施维修养护、缺株绿植调整补种全链条养护工作。

建立绿化月度巡查台账，分春、夏、秋、冬四季制定差异化养护方案，春季重点补植、施肥，夏季强化浇灌与病虫消杀，秋冬做好修剪、防冻养护。

严格把控绿化考核硬性指标，全力保障草坪整体覆盖率稳定在90%以上，园区绿植缺失率常年控制在3%以内，经过养护作业后裸露

土地及时补植草皮或绿植，肉眼无明显裸露地块，各类乔灌木、地被植物长势健康，无大面积枯黄枯死现象。

我方自行配齐全套园林修剪工具、浇灌设备、打药器械，定期保养检修，确保养护作业不间断。

1.4 会务专项保障服务承诺

组建专职会务服务班组，所有会务人员经过岗前专项培训，满足身体健康、五官端正、普通话流利、仪容仪表达标、体型符合形象要求的用人标准，统一制式工装上岗，言行举止严格遵循机关会务服务礼仪规范。

全权负责商务中心 1 号楼会客中心全部会议室会前布置、会中现场服务、会后收尾复原全流程工作，建立会议室设备周巡检制度，对音响、投影、空调、灯光、桌椅等设施常态化检修保养，建立易损配件备用库存，一旦设备小故障快速更换配件，保障各类常规会议、临时紧急会议、大型接待活动设备零故障运行。

会前按需摆放茶水、纸笔等会务耗材，会后快速清理会场垃圾、规整桌椅、清洁室内环境，第一时间恢复会议室原状。

1.5 项目人员配置与管理承诺

严格按照招标文件要求足额配置 51 名项目在岗工作人员，招聘用工阶段优先择优录用退伍军人，落实相关优待聘用政策。

全体从业人员入职前进行背景核查，确保无任何违法犯罪记录，入职统一提交体检报告，身体健康符合岗位从业标准。人员年龄原则统一管控在 18 周岁至 60 周岁区间，如因岗位需要，针对楼宇次要楼

层保洁、夜间秩序巡逻等非关键岗位确需放宽年龄，必须提前提交书面申请，经甲方机关事务中心审核同意后方可聘用，且聘用人员最高年龄不得突破 60 周岁。

项目配置专职项目经理 1 名，具备 3 年及以上物业保洁绿化综合管理从业经验，熟练使用各类办公软件，实行全天候驻楼全职管理制度，绝不兼职其他项目工作，全权负责本项目人员调配、质量管控、台账报送、甲方对接、现场问题整改全项管理工作。

我方建立月度岗位技能培训制度，分保洁、绿化、会务三个工种开展实操、服务礼仪、安全作业培训，持续提升全员业务水平。

1.6 全域环境消杀专项服务承诺

严格把控消杀作业时间，全部避开工作日正常办公时段，优先选择上班前、下班后或者周末节假日开展全域药剂消杀工作，最大程度不干扰各单位日常办公秩序。

消杀所选用药剂全部为国家合规备案、低毒高效环保药剂，杜绝三无劣质消杀产品进场作业。

每次消杀作业前，提前在作业区域张贴消杀公示通知，注明用药种类、作业时间、注意事项；现场作业人员全程穿戴防护服、口罩、橡胶手套等防护劳保用品，做好自身安全防护，消杀结束后做好现场记录归档。

1.7 各类突发应急处置履约承诺

针对自来水爆管、化粪池外溢、公共卫生突发事件、极端恶劣天气、排水系统故障等各类突发状况，我方严格按照预案分类处置。遭遇暴雨、暴雪极端天气，第一时间关停各楼层外露窗户、收回室外悬挂物品，在所有出入口铺设防滑地垫、张贴醒目防滑警示标识，紧急抽调全员人力分区清理路面积水、园区积雪；日常巡检发现集水井水泵、园区排水管道运转异常，第一时间向采购人及工程管理部门上报，全程配合故障排查、杂物疏通，保障园区排水系统通畅不内涝。

我方常备铁锹、防滑垫、排水泵、应急清洁耗材等抢险物资，固定应急值班人员 24 小时在岗值守巡查。

每年按招标文件要求组织 1-2 次全项目应急实战演练，结合项目运行实际动态修订应急预案，发生突发公共卫生事件、重大临时任务时，第一时间启动预案，全力配合主管部门处置现场。

2、服务响应时间承诺

为保障采购人诉求快速落地，我方建立三级响应机制，划分日常问题、紧急事项、重大突发事件三类处置标准，全部明确响应时限，超时未处置自愿接受甲方考核处罚：

日常咨询、普通保洁绿化整改需求：采购人、入驻单位通过电话、现场告知等方式提出服务需求，我方现场值班人员 5 分钟内登记接单，责任片区工作人员 30 分钟抵达现场开展整改；一般性地面污渍、绿植轻度病害、会议室零星保洁瑕疵等简易问题，当日内全部整改完毕并反馈验收结果。

紧急突发类事项：水管爆裂、化粪池溢流、大面积积水积雪、公共区域突发脏乱等紧急险情，接到通知后 15 分钟内应急班组全员抵达现场，立即开展抢险清理、隔离防护作业，最大限度降低财产损失与环境影响。

临时紧急会务保障：采购人临时加急召开会议，接到通知后 30 分钟内完成会场全面保洁、设备调试、会务用品布设，确保会议室准时交付使用。

大型会议、重要公务接待保障：收到重大活动通知后，提前 12 小时完成会场精细化保洁、周边环境提质、绿植修剪美化工作，活动期间安排专人全程驻场待命，随时处理现场临时保洁需求。

夜间突发报修：设立项目 24 小时值班电话，夜间出现设施污染、排水故障等报修，值班人员即时调度在岗值守人员到场处置。

3、积极配合业主工作承诺

全面服从新乡县机关事务中心各项行政管理、工作统筹与调度安排，严格遵照甲方月度、季度、年度考核制度开展服务工作，根据采购人阶段性专项整治工作要求，灵活调整各岗位人员排班、作业时段、保洁重点区域，无条件配合各类上级督查、文明创建、环境专项提升行动，按需临时增派工作人员开展突击式全域保洁、园区绿化提质作业。

主动对接商务中心入驻全部县直单位，建立常态化联络对接机制，各单位提出的个性化环境卫生、小型会务协助需求，我方第一时间响应配合，随叫随到、限时办结。

严格落实台账报送制度，按月向甲方报送人员在岗台账、保洁作业记录表、绿化养护台账、耗材出入库明细、消杀工作记录、应急处置档案等全套资料，主动配合甲方资料核查、现场随机抽查。

配合采购人完成年度应急演练组织筹备工作，提前拟定演练方案、筹备应急物资、调配参演人员，演练结束后梳理总结问题、优化应急预案内容。在采购人开展各类节日庆典、公务活动期间，无偿配合现场环境保障工作。

4、合理化优化建议承诺

我方结合多年商务楼宇物业托管实操经验，在合同服务周期内持续向采购人提出合理化优化方案，所有优化建议无偿提供，落地可行性方案协助甲方推进实施：

精细化分区管控建议：按月编制详细保洁、绿化作业计划表，提前报送甲方备案审批，实行片区管理员日巡检、项目经理日抽查制度，每日留存自查整改记录，便于甲方随时核查管控成效，助力项目标准化长效管理。

节能环保降耗优化建议：清洁耗材、消杀药剂集中批量采购，优先选用节水、环保、可降解清洁产品，优化园区洒水、绿植浇灌作业时间，避开日间高温用水高峰，合理规划湿扫车辆作业路线，减少车辆空驶油耗，帮助园区实现绿色节能管控。

绿化长效管护优化建议：每季度开展一次全园区绿植普查，建立苗木品种、栽植位置、生长状态电子台账，针对易染病虫害树种提前开展预防性喷药养护，从源头降低大面积病害发生率，减少后期绿植补种频次与养护投入。

会务配套优化建议：细化会议室设备分级维保清单，区分日常巡检、季度深度保养项目，关键设备常备备用零配件，缩短故障维修耗时，降低会议设备突发停用风险。

园区环境提质建议：每半年全面摸排园区卫生薄弱点位、绿化短板区域，形成书面优化建议书报送采购人，结合园区实际提出设施改良、绿植增补、点位优化方案，助力商务中心整体环境持续升级。

5、多项实质性免费优惠增值服务承诺

为提升本项目服务附加值，在招标文件约定的原有服务范围之外，我方自愿投入人力、物资成本，推出多项免费增值优惠服务，所有增值服务不另行收取采购人任何服务费：

免费专项大扫除服务：每逢法定节假日前夕、重大迎检工作来临前，我方自发组织全体在岗人员开展商务中心全域免费深度大扫除，对平时不易清理的楼顶、管道夹缝、设施死角进行精细化清洁。

免费附加深度保洁：每季度免费为各入驻县直单位公共茶水间、公共储物间开展一次深度除尘除垢保洁工作；合同期内免费为甲方库房、闲置备用房间定期除尘保洁。

耗材免费增量投放：在招标文件约定标配耗材基础上，自费增加重点区域卫生纸、洁厕液、空气清新剂、消毒用品等投放频次与用量，所有新增耗材费用全部由我方承担。

机动人员无偿顶岗保障：我方常年预留 3-5 名机动备用工作人员，遇在岗员工因病事假临时缺岗、大型活动临时增配人手时，机动人员无偿顶岗作业，不再向甲方申报额外人工费用。

临时任务免服务费：合同履行期间，采购人临时安排小规模短期环境整治、临时突击保洁任务，在合理用工范围内全部免费提供服务，不额外计价收费。

绿植便民指导服务：免费为各办公室室内盆栽绿植提供养护指导，协助处理黄叶、病虫害问题。

6、其他实质性优惠服务承诺

全员统一定制工装，按岗位区分着装样式，严格规范仪容仪表，定期开展安全作业培训，强化高空保洁、药剂消杀、机械作业安全管控，服务期内所有工作人员作业产生的安全事故、人身损伤、财产赔付全部由我方独立承担全部经济与法律责任，与采购人无任何连带责任。

我方自愿接受采购人不定期现场抽查、月度综合考评，若单次考核服务质量未达到合同约定合格标准，按照甲方要求限期整改，整改逾期不达标的，自愿遵照合同约定接受相应违约扣款处理；连续两次考核不合格，采购人有权按照合同条款追责。

服务期满 24 个月履约结束前 30 天，我方配合甲方完成项目整体验收工作，逐项对照招标文件保洁、绿化、会务标准自查自纠，确保顺利完成项目终验。

如遇市场原材料、人工成本大幅上涨，我方承诺合同履行周期内不以此为由擅自降低服务标准、缩减人员配置、减少耗材投放，始终按投标承诺保质保量完成全项服务。

7、服务质量承诺

我公司严格按照制定的服务方案、工作计划、组织架构、规章制度进行工作。

我公司如果中标一定落实承诺的采购单位招标文件要求，认真对物业服务质量不达标问题提出具体的监督、改进、提升方案。

我公司接受招标文件中甲方对于物业公司监管考核办法，对不合格项进行 100%整改到位，整改不到位的接受甲方批评和处理。

我公司承诺每半年进行物业服务项目的满意度调查，调查覆盖率 100%，满意度高于 95%。

接受甲方监管制度，在日常检查中发现问题及时通知，在已定期限内进行整改。

严格按照大河物业《1909001 质量管理体系》中的各项规定执行品质管控，以确保现场服务品质。

重视甲方投诉，重视解决结果，接到投诉后 3 小时内进行反馈，提出书面处理方案，取得甲方投诉方满意。

每月 10 号上报上月工作报告，本月工作计划，上报给甲方主管相关部门。

与甲方每个季度召开沟通交流会，公司总部派副总以上人员参加，会议中汇报项目季度总结资料。我公司接受甲方随时召开的沟通会，对会议中要求提升的、改正的事项积极响应，并将结果进行汇报。

8、人员足额配置及员工队伍稳定承诺

我公司承诺严格按甲方要求和招标文件需求，足额配置各类人员。

如出现工作人员突然离职或其他突发情况，我公司采取以下方式确保及时补充，确保不断岗、不缺岗。

——日常按 2%的比例储备和培训一线员工，及时补充缺岗和替换被淘汰和辞退的员工。

——实行公司在管项目人员流动，把形象好、工作踏实、技术水平高的员工抽调和流动到本项目。



9、工作人员薪资按时发放和社保承诺

我公司承诺每月能按时足额给员工进行开支。

我方提供有竞争力的薪资标准，确保员工收入不低于当地最低工资标准，不低于同类物业公司。

为符合条件的所有员工办理保险手续，解除员工后顾之忧。

在节假日及加班时，为员工提供符合国家规定的加班工资。

每年两次（中秋节、春节）为员工提供过节礼品和慰问金。



10、用工风险承诺

坚守国企合规底线，以“依法用工、保障权益、稳定队伍”为核心，杜绝用工风险对项目服务的影响。

全流程依法管理：严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国社会保险法》等法律法规，所有项目人员（含管理人员、基层员工）均签订规范劳动合同，合同签订率、备案率均为 100%。

用工信息透明可溯：建立“一人一档”的数字化用工台账，涵盖入职背调、劳动合同、社保缴纳、培训考核、薪资发放等全流程记录，接受甲方、劳动国家监察委员会及国资监管机构的随时核查，确保用工数据真实、合规、可追溯。

工伤处理：员工发生工伤事故后，立即启动“10 分钟快报-30 分钟送医-全程跟进理赔”流程，24 小时内书面通报甲方，确保受伤员工权益得到充分保障。



11、劳动安全承诺

我公司配备的设备、物料、药剂都是经过国家技术监督部门安全合格检测合格的，且属于一线优质产品。

配备安全防护工具、服装、套装、应急处理急救箱等物资，对职业暴露、高空作业、有害垃圾、生活垃圾清运等工作进行重点防护。

积极配合甲方应对上级相关部门的各项检查，对涉及物业需要整改、提升、协助的积极主动完成任务。

严格按照设施设备运行、维修保养的流程和标准进行工作，保证设施设备安全运行。

每年2次消防教育，参加甲方消防培训、演练等。



12、信守合同承诺

我公司明确甲方委托服务事项、服务范围及要求，在提供物业管理服务期间将严格按照招标文件要求执行，并服从甲方单位的管理，配合甲方各项工作的开展。

按照甲方要求的管理技术标准和行业规范，优质完成甲方委托的各项物业服务，接受甲方监督、检查、指导及相关工作安排。

认真履行《物业管理条例》的有关义务，各项物业服务行为必须符合法律法规的要求，并承担物管过程中的安全相应责任和费用。

按照甲方要求、合同约定、我公司投标文件的承诺及物业的实际情况提供符合质量标准和服务要求的物业服务。

礼貌、周全、主动、热情接受甲方管理和领导，配合甲方相关工作安排。遵守甲方各项规章制度，按规范的作业标准，工作流程实现标准化操作。



13、人员配备优化承诺

管理组织机构完善，职责明确，人员配备满足工作要求。

管理制度健全，工作记录完整。

建立各类资产台账，定期盘存。

及时报送各项工作计划、材料计划。

服务人员统一着装，佩戴工号牌，仪容仪表整洁端庄。

敬业爱岗，爱护物业设施及相关财物。杜绝浪费，节约能源。



14、人员培训承诺

我公司承诺项目各个层级培训计划，按照公司培训章程及培训制度完成培训，并录入培训记录，接受甲方的监管和考核。

新人7天试岗期内进行实操培训，完成岗前培训，甲方认可后，方派人上岗。

我公司接受甲方安排，管理层多学习各种管理知识，和甲方主管部门领导多沟通交流，与甲方管理理念吻合。

15、人员接收承诺

我公司有着丰富的人员交接与接收经验，本着“双向选择，择优安排，加强培训”的原则，留用原有的工作人员，合理安排。对于缺员的岗位进行重新招聘，组织培训、考核，使其达到上岗要求，确保服务质量。

我公司承诺将按我司现行的管理架构接收本项目原有工作人员，并保障其收入待遇及福利不低于原岗位标准。

按照与甲方协商方式聘用原有人员，按不低于公司现行岗位、待遇接受上述人员并按政策要求配合甲方做好人员安置和分流工作。

对接受人员依照《劳动合同法》的有关规定与其签订劳动合同，按国家、省、市有关规定及招标文件的标准发放工人工资、加班费等，依法落实社会保险、工伤保险、医疗保险、意外伤害保险等福利待遇。确保员工的稳定以及移交的平稳过渡。

对原有工作人员，进行注册登记，按照《公司培训教程》给予技能培训，直至达到上岗要求后，才予以安排工作。

向甲方了解其他相关资料，复印存档，以免日后与周边引起相关纠纷、争议。

通过明确目标 and 需求、制定合同和协议、提供培训和指导、建立沟通渠道、监督和评估工作质量、确保数据安全和信息保密、及时支付工资和报酬、提供良好的工作环境和福利等措施，可以更好地管理和接收原有人员，使其能够更好地为企业的发展贡献力量。

注：投标人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。

投标人： 河南大河物业服务集团有限公司 (电子签章)

法定代表人： 吕银羊 (电子签章)

日期： 2026 年 6 月 11 日

