

## 七、服务承诺（自拟）

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。

### 7.1 服务承诺

我方针对新乡县机关事务中心新乡县商务中心安保服务第一标段项目，严格遵照招标文件、采购需求、合同条款及政务区域安保管理标准开展服务，结合项目场地布局、安防特点、岗位要求，围绕服务内容、响应时效、配合工作、优化建议、优惠举措等方面，作出全面、真实、可落地的服务承诺，自愿接受采购人全过程监督、考核与管理，若未履行承诺，自愿承担相应违约责任。

#### （一）服务内容全面响应承诺

我方严格按照采购文件要求，全面承接新乡县商务中心及独立庭院县直单位全域安保工作，做到服务内容无缺项、标准不降低，具体承诺如下：

##### 1. 门岗安保与出入管控

足额配置门岗值守人员，实行 24 小时在岗执勤，严格落实人员、车辆出入管理。对来访人员、办事群众、外来施工及维保人员执行实名登记、身份核验、访客证发放、限定活动区域制度；对进出公务用车、私家车、外来车辆逐一引导、登记，规范通行秩序，严禁车辆占用消防通道、应急通道、人行通道。主次出入口、楼栋分散小门、消防门实行分时启闭与台账管理，做到闭环管控。

##### 2. 全域治安巡逻

结合项目建筑分散、楼栋间距大、绿化及背侧盲区多、外围人员流动复杂等特点，制定科学巡逻方案，划分巡逻片区、固定巡逻路线与频次。巡逻范围覆盖所有办公楼、通道、广场、停车场、围墙、绿化带、楼顶、设备间及院区外围区

域，做到日间常态化巡逻、夜间加密双人巡逻，午休、节假日、下班离岗等薄弱时段加大巡查力度，全面排查可疑人员、可疑物品、门窗隐患、治安漏洞。

### 3. 车辆与停车场管理

专人负责院内及外围停车场秩序维护，规范车辆停放，疏导早晚高峰车流，及时劝阻乱停乱放行为。定期检查停车场设施、消防设施，保障停车区域安全有序，杜绝车辆刮蹭、财物丢失等问题。

### 4. 监控值守与技防管理

安排专职人员 24 小时值守监控室，实时查看全域监控画面，重点紧盯电梯区域、机要室、档案室、会议室、各出入口等关键点位。发现监控故障、画面异常、人员异常、安全隐患第一时间上报并临时处置，配合甲方完成设备巡检，保障技防系统稳定运行。

### 5. 消防安全管理

全体安保人员均为义务消防员，熟练掌握消防器材使用、火灾报警、人员疏散、初期火情处置流程。每日对全院消防设施、消防通道、防火门、用电用火隐患进行巡查，确保消防器材完好、通道全程畅通，定期配合甲方开展消防自查与应急演练。

### 6. 形象岗与秩序维护

按照采购人要求在主出入口、主楼前厅等重点位置设置形象岗，严格挑选执勤人员，规范站姿、仪容、言行，树立政务场所良好形象。全程维护院内办公秩序，及时劝阻喧哗、聚集、违规逗留等，妥善处置一般性口角、纠纷。

### 7. 临时勤务与专项安保

全力做好大型会议、公务接待、上级检查、文体活动等专项安保任务，根据活动规模提前布岗、疏导人流车流，保障活动全程安全有序。同时承担抢险救灾、警戒护卫、突发协助等各类临时安保工作。

### 8. 外围安全检查

定期对大楼外围、院区周边道路、临街区域开展安全巡查，联动周边单位做好治安联防，及时排查外围安全隐患，筑牢院区外围安全防线。

## （二）服务响应时间承诺

为保障安保工作高效运转，针对日常巡查、隐患处置、突发事件、报修协助、指令传达等场景，明确响应时效，承诺如下。

### 1. 日常指令响应

接到采购人现场管理指令、工作安排、整改要求后，现场人员立即响应，驻场管理人员5分钟内到达指定地点对接落实，确保指令执行不拖延。

### 2. 一般隐患处置

巡逻、监控值守中发现门窗未锁、杂物占道、轻微秩序混乱等一般性安全隐患，当场处置完毕；无法当场处置的，10分钟内上报甲方并采取临时管控措施。

### 3. 突发事件响应

发生盗窃、非法闯入、治安纠纷、人员摔倒、电梯异常、火情隐患等突发事件，就近安保人员1分钟内到达现场进行先期处置，驻场管理人员3分钟内到场统筹，并第一时间上报采购人，必要时联动公安、消防、医疗等部门协同处置。

### 4. 设备异常响应

发现监控、门禁、道闸等安防设备故障，5分钟内上报甲方，同时做好人工补防、现场警戒，配合维修人员开展现场工作。

### 5. 夜间及节假日响应

夜间、节假日、休息日实行全天候值守，接到异常情况报告后，执勤人员即刻出动，全程保障应急响应速度不降低。

## 6. 整改落实响应

收到采购人书面、口头整改意见后，15 分钟内启动整改工作，一般问题当日整改完毕，复杂问题制定整改计划并限时完成，整改完成后第一时间向甲方反馈结果。

### (三) 积极配合业主工作承诺

#### 1. 日常管理配合

全体安保人员严格遵守新乡县机关事务中心各项规章制度、管理要求，完全服从甲方现场管理人员调度、指挥，不推诿、不抵触、不消极怠工。每日做好执勤台账、巡逻记录、出入登记、隐患排查记录等资料，按月、按要求整理报送。每月 25 日前准时提交当月安保工作总结及下月工作计划。

#### 2. 重大工作配合

全力配合甲方开展文明城市创建、卫生整治、迎检督查、政务接待、会务保障等重点工作，根据甲方要求随时增配安保力量、加密巡逻频次、强化岗位值守，无条件完成各项临时性、突击性工作任务。

#### 3. 联防联控配合

主动对接院区内部各科室、周边机关单位、社区及辖区公安部门，建立常态化沟通与信息共享机制，参与联合治安巡查、应急演练，共同搭建区域安防联防体系。

#### 4. 人员管理配合

严格执行甲方人员管理要求，甲方提出人员调整、岗位优化、纪律整顿要求时，我方在规定时限内完成人员调换、队伍整顿，确保人员状态、岗位设置符合甲方标准。

#### 5. 检查考核配合

积极配合甲方开展日常巡查、定期考核、专项检查，主动开放执勤点位、查看台账资料，对检查指出的问题诚恳接受、立行立改。

#### (四) 合理化建议承诺

我方凭借多年政务场所安保服务经验，结合本项目建筑布局、人员特点、安防难点，在服务期间主动提供合理化优化建议，助力甲方提升整体安防管理水平：

##### 1. 安防布局优化建议

针对本项目建筑分散、安防死角多、楼栋出入口繁杂的现状，结合日常执勤实际，定期向甲方提出岗点优化、巡逻路线调整、门禁管理、门锁管控等合理化建议，进一步压缩安防盲区、降低管控风险。

##### 2. 技防设施优化建议

在日常监控、门禁巡查过程中，针对监控点位、照明设施、报警装置存在的短板，提出点位增补、设备检修、功能优化等建议，提升技防综合效能。

3. 消防安全优化建议 结合院区机房、档案室、会议室、后勤用房等重点消防区域特点，提出消防点位优化、消防器材增补、用火用电管理、消防宣传等建议，夯实消防安全基础。

4. 交通秩序优化建议 针对早晚高峰车流拥堵、车辆乱停等问题，提出停车区域划分、交通标识增设、通行路线优化等建议，持续改善院区交通环境。

5. 制度与培训优化建议 结合政务安保行业规范及项目实际，协助甲方完善出入管理、巡逻管理、应急管理等内部制度；针对不同岗位风险点，提出全员安全培训、应急演练优化方案，提升全体人员安全防范意识。

6. 环境安防优化建议 针对院区绿植遮挡视线、偏僻区域防护薄弱等问题，提出绿植修剪、照明增补、警示标识设置等建议，消除环境带来的安全隐患。

## （五）实质性优惠及增值服务承诺

为更好地为本项目提供保障，我方在招标文件要求之外，自愿提供多项增值服务与实质性优惠，不额外收取任何费用。

### 1. 免费配齐全套安保执勤装备

我方全额自行采购、维修、更换巡逻车、对讲机、防暴器材、警戒装备、执勤服装、劳保用品、办公用品、应急照明、急救简易物资等所有安保用具，全程承担装备维保、损耗费用，采购人无需承担任何装备相关支出。

### 2. 免费开展全员专项培训

除常规岗前、在岗培训外，定期邀请安保、消防专业人员，免费为全体安保人员开展政务礼仪、涉密区域防护、应急处置、反恐防暴等专项培训，同时可根据甲方需求，免费协助开展院内工作人员安全知识、消防技能普及培训。

### 3. 免费增设便民服务

在主门岗设置便民服务点，免费提供饮用水、应急雨伞、简易维修工具、急救包、出行指引等便民服务，服务办事群众与内部人员，提升服务体验。

### 4. 免费加强节假日及夜间专项值守

法定节假日、重大节庆、恶劣天气期间，我方无偿增派安保人员，加密巡逻频次、强化重点岗位值守，不额外收取加班、增岗费用。

### 5. 免费协助院内综合秩序管理

在完成本职安保工作基础上，无偿协助甲方开展院内车辆疏导、杂物清理、违规行为劝阻、活动现场秩序维护等辅助工作。

### 6. 人员福利与用工保障优惠

我方依法与所有安保人员签订劳动合同，按时足额发放工资、加班费、高温津贴、节日福利，全员足额缴纳社会保险，绝不拖欠、克扣薪酬，杜绝劳务纠纷，保障队伍长期稳定，间接降低甲方管理风险。

7. 免费应急支援服务 遇突发事件、应急抢险、上级突击检查等情况，我方可在短时间内无偿调配备用安保人员到场支援，全力保障现场安全与秩序。

## （六）队伍管理与长效服务承诺

### 1. 人员资质与配置承诺

足额配备 49 名安保人员，所有人员年龄控制在 18—60 周岁，无违法犯罪记录，持身份证、健康证、保安员证上岗，优先选用退伍军人；配备专职驻场项目经理，年龄 50 周岁以下，持有效保安员证，具备 3 年及以上同类项目管理经验，全职在岗、不兼职。

### 2. 纪律与仪容承诺

全体人员统一着装、规范佩戴标识，文明执勤、礼貌用语，严格落实考勤、交接班制度，坚决杜绝脱岗、睡岗、空岗、在岗做与工作无关事项等违规行为。形象岗严格按照标准执勤，不符合要求的人员我方无条件及时更换。

### 3. 服务期限承诺

本项目服务周期 24 个月，服务期内我方绝不擅自缩减人员、降低服务标准、转包或分包项目，始终保持服务质量稳定。

### 4. 廉洁从业承诺

全体安保人员廉洁自律，严禁利用岗位便利索要财物、吃拿卡要、徇私放行，严禁与外来人员串通违规，一经发现立即清退并承担相应责任。

## (七) 违约承担承诺

我方已全面理解本项目招标文件、合同全部条款及各项管理规定，若服务期内未履行上述各项承诺，出现服务不达标、响应不及时、管理失职、发生安全事故、治安刑事案件、拒不配合整改、擅自转包分包等违约情形，我方自愿按照招标文件、合同约定及甲方管理制度接受扣款、通报等处罚；情节严重、影响院区正常办公秩序的，甲方有权单方面解除合同，我方自愿承担由此造成的全部经济损失及相应法律责任。

本服务承诺为投标文件及后续合同不可分割的有效组成部分，具备同等法律效力。

投标人： 河南安邦保安服务有限公司 (电子签章)

法定代表人： 孙长安 (电子签章)

日期： 2026 年 6 月 11 日