

四、服务承诺

(格式自拟)

1、承诺遵守国家、省、市作业标准。

一、遵循国家作业标准

1. 保洁人员资质：确保所有保洁人员具备国家要求的从业资格，如健康证、上岗证等。
2. 使用环保材料：选用符合国家标准环保清洁剂和消毒用品，减少对环境的影响。

3. 定时巡查：按照国家规定的时间间隔，对机关事务中心进行定时巡查，确保保洁工作的持续性。

二、遵循省级作业标准

1. 保洁区域划分：根据省级标准，对机关事务中心的保洁区域进行合理划分，确保每个区域都得到充分清洁。
2. 保洁频率：按照省级标准，设定不同区域的保洁频率，如走廊、会议室等每日至少清洁一次，卫生间等高频使用区域增加清洁次数。
3. 保洁质量检查：建立省级标准的保洁质量检查制度，定期对保洁工作进行检查和评估，确保保洁质量符合标准。

三、遵循市级作业标准

1. 细节处理：根据市级标准，对保洁工作中的细节进行特别处理，如门把手、开关等高频接触点每日进行消毒处理。

2. 紧急响应：建立市级标准的紧急响应机制，对于突发事件如漏水、火灾等能够迅速响应并处理。

3. 垃圾分类：严格按照市级垃圾分类标准执行，确保垃圾得到合理分类和处理。

四、综合措施

1. 标准化操作流程：制定符合国家、省、市标准的保洁操作流程，确保保洁工作的规范性和统一性。

2. 定期培训：对保洁人员进行定期培训，确保他们了解并遵守最新的国家、省、市作业标准。

3. 监督检查：设立专门的监督检查部门，对保洁工作进行定期检查和评估，确保各项标准得到严格执行。

通过以上措施，物业公司将确保在机关事务中心保洁工作中严格遵守国家、省、市的作业标准，为机关事务中心提供高质量、高效率的保洁服务。

2、承诺随时配合采购人进行作业实施及其他实质性承诺事项

河南德茂物业服务有限公司作为专业的物业公司，在承担机关事务中心保洁工作的过程中，郑重承诺将随时配合采购人进行作业实施及其他实质性承诺事项。以下是我们的具体承诺内容：

一、作业实施配合承诺

1. 我们将积极与采购人保持密切沟通，确保对机关事务中心的保洁需求有清晰、准确的理解。

2. 我们将严格按照采购人指定的作业时间、作业区域和作业要求，进行高效、专业的保洁工作。

3. 在作业实施过程中，如遇任何问题或困难，我们将及时与采购人沟通，共同商讨解决方案，确保保洁工作的顺利进行。

4. 我们将定期向采购人汇报保洁工作的进展情况，接受采购人的监督和检查，确保保洁工作符合采购人的期望和要求。

二、其他实质性承诺事项

1. 我们将严格遵守国家、省、市的相关法律法规和作业标准，确保保洁工作的合法性、规范性和专业性。

2. 我们将建立完善的保洁质量管理体系，对保洁人员进行定期培训，确保他们的专业技能和服务质量不断提升。

3. 我们将积极采用环保、节能的清洁设备和用品，减少对环境的影响，为机关事务中心营造一个绿色、健康的办公环境。

4. 我们将严格遵守保密协议，对在保洁工作中获取的任何敏感信息予以保密，确保机关事务中心的信息安全。

5. 我们将积极响应采购人的其他合理要求，如临时调整作业时间、增加作业区域等，确保为采购人提供全方位、个性化的保洁服务。

针对本项目的实际需要的实质性服务承诺

河南德茂物业服务有限公司设立 24 小时服务专线,随时受理客户的服务需求。7×24 小时全天无休,随时随地为客户提供服务。提供 24 小时紧急服务。开通全天 24 小时服务热线,随时为客户提供紧急服务。

我公司如若中标,在服务过程中,接到通知后承诺 2 小时内解决问题。具体措施如下:

- (1) 如遇到突发事件,项目经理第一时间及时赶到现场。
- (2) 保证做到及时发现问题,及时反应问题,限时整改问题,定期整改问题,及时上报反馈问题,整改问题及时率达到100%。
- (3) 工作中员工自查自纠,项目经理和主管能够及时发现问题。
- (4) 若现场主管服务质量不到位,针对具体问题,迅速解决相关问题。
- (5) 甲方发现有需要整改的地方一旦提出,项目主管立即要求员工进行整改。
- (6) 如遇较大范围的整改问题,项目经理监督项目主管做出具体整改措施,交于项目经理与甲方。项目主管立即要求员工按照整改措施进行整改。
- (7) 如遇到不是权限的问题,及时进行上报甲方。
- (8) 卫生问题整改前拍照片,及时整改后,再以图片形式及时反馈。
- (9) 在项目实施工作中,发生任何问题,我方积极配合其他相关部门,与各负责管理处协调,第一时间处理相关问题。
- (10) 若保洁员在清理垃圾中途有遗漏、抛洒和清运垃圾不干净行为,立即责令保洁员限时清捡垃圾,并及时上报项目主管。
- (11) 若垃圾筒、附属设施设备擦拭不及时,项目主管发现及时责令员工整改。

(12) 服务范围内玻璃若没有达到定期擦拭标准，定期整改，并及时上报。

(13) 发现安全、质量隐患立即上报部门负责人。

(14) 根据岗位职责，对于每项问题出现的相关责任人要进行处罚考核。

(15) 若出现现场组织不到位，监督有偏差，管理有疏漏，根据实际问题，对现场主管进行处罚考核，并立即指派公司区域总对现场进行管控和指导运作。

(16) 问题解决后，现场主管即刻向甲方相关负责人回复，确保问题整改有始有终，回复有因有果。

如遇重大问题，公司品质部对现场问题情况以及后续工作跟进彻底解决。

3、投标人服务体系完善，响应时间迅速及后续服务体系合理、措施有力

河南德茂物业服务有限公司作为参与本次投标的物业公司，郑重承诺我们的服务体系完善，响应时间迅速，以及后续服务体系合理、措施有力。以下是我们的具体承诺内容：

一、服务体系完善

我们深知服务体系的完善对于提高质量、高效率的保洁服务至关重要。因此，我们已建立了一套全面、系统的服务体系，包括人员配置、作业流程、质量监控等方面。我们的服务体系将确保保洁工作的有序进行，并满足采购人的各项需求。

二、响应时间迅速

我们承诺在接到采购人的需求或问题反馈后，将迅速做出响应。我们的客服团队将全天候待命，确保在第一时间了解并处理采购人的需求。对于紧急或特殊情况，

我们将启动应急响应机制，确保在最短时间内提供解决方案。

三、后续服务体系合理、措施有力

我们深知保洁工作并非一蹴而就，后续服务同样重要。因此，我们已建立了一套合理的后续服务体系，包括定期回访、质量评估、问题跟踪等方面。我们将定期与采购人进行沟通，了解保洁工作的效果和存在的问题，并根据实际情况制定改进措施。同时，我们还将建立问题跟踪机制，确保每个问题都能得到及时、有效的解决。

在后续服务中，我们将采取有力措施，确保服务质量和效果。我们将加强员工培训，提高他们的专业技能和服务意识；加强质量监控，确保保洁工作符合采购人的期望和要求；加强与采购人的沟通，及时解决存在的问题和困难。

我们深信，通过我们的努力和承诺，我们能够为客户提供完善、迅速、合理、有力的服务体系，确保机关事务中心的保洁工作得到高质量、高效率的完成。

4、发生意外后，意外伤害赔偿及善后工作处理承诺内容

发生意外后，针对意外伤害赔偿及善后工作的处理承诺内容如下：

一、意外伤害赔偿承诺

1. 快速响应与赔偿启动：

1. 一旦发生意外伤害事件，我们将立即启动应急响应机制，并尽快与受伤人员及其家属取得联系。

2. 在确认事故责任后，我们将迅速启动赔偿程序，确保受伤人员能够及时获得赔偿。

2. 全面赔偿：

1. 我们承诺对受伤人员的医疗费用、误工费、交通费、住宿费等各项费用进行全额赔偿。

2. 根据受伤人员的实际情况，我们还将酌情给予精神抚慰金等赔偿。

3. 明确赔偿金额：

1. 在双方协商一致的基础上，我们将明确具体的赔偿金额，并签订赔偿协议。

2. 赔偿金额将直接支付给受伤人员或其指定的账户，确保资金的安全和及时到位。

二、善后工作处理承诺

1. 事故调查与责任追究：

1. 我们将进行全面的事发调查，查明事故原因和责任，并依法依规进行责任追究。

2. 对于因我们管理不善或员工操作不当导致的事故，我们将承担相应的法律责任。

2. 整改措施与预防：

1. 针对事故暴露出的问题和隐患，我们将制定详细的整改措施，并落实到位。

2. 我们将加强安全教育和培训，提高员工的安全意识和操作技能，防止类似事故再次发生。

3. 透明沟通与及时报告：

1. 我们将向受伤人员及其家属、采购人等相关方提供必要的信息和详细的报告。

2. 我们将保持透明度，及时向公众公布事故相关情况和处理进展，以减少谣言和不必要的恐慌。

4. 关怀与慰问：

1. 我们将积极与受伤人员及其家属沟通，表达关切和慰问之情。

2. 我们将提供必要的支持和帮助，协助他们度过难关。

以上承诺内容是我们对发生意外后意外伤害赔偿及善后工作处理的郑重承诺。我们将全力以赴履行承诺，确保受伤人员及其家属的权益得到充分保障。

投 标 人：（电子签章）河南德茂物业管理有限公司

法定代表人：（电子签章）孙长宇

2024 年 6 月 25 日

