

## 七、服务承诺及优惠承诺

### 服务承诺

沁阳市公安局（采购人名称）：

我公司参与贵单位组织的（项目名称） 沁阳市公安局后勤物业服务项目招标采购项目，现郑重承诺如下：

#### （一）后勤服务及项目管理承诺

1. 参照国家建设部制定的规范所委托的后勤服务及项目管理展开服务工作；后勤服务及项目管理的产品达到焦作市物业行业及国家规定的合格标准。

2. 根据国家有关法律、法规及委托的约定，制定后勤服务和项目管理的优质服务方案；对所委托的后勤服务和项目管理进行日常维护服务，保证采购方后勤服务物有所值。

3. 导入 ISO9001：2015 质量体系建立健全标准化管理；并对采购方承诺在其所委托的后勤服务和项目管理期间，不发生重大安全责任事故。

4. 确保采购方对本公司后勤服务和项目管理的质量的满意率达到90 %以上；对服务人员的服务态度满意率达到95%以上。

5. 妥善保管采购方委托的各类后勤服务档案资料，服务过程中新产生的物业档案资料及时移交给采购方归档。

6. 负责对采购方物业共用部位、共用设备、设施、公共设施的日常维护；不得擅自占用采购方公共设施和改变使用功能。水电一般维修：水电维修人员在接单后45分钟内到达报修地点，实施维修作业。紧急报修，水电维修人员应在30分钟内赶到报修地点，实施维修作业。

7. 由于本公司提供的服务不符合有关标准而造成采购方员工损失或投诉，本公司负责对服务员工及时批评教育，造成损失的负责赔偿损失，认真解决有关投诉事项，并对相关服务人员进行必要的处理。

8. 由于本公司后勤服务和项目管理质量未达到规定标准，致使采购方合法利益受损或使采购方正常办公秩序、办公活动受到严重影响，或未能完成其他服务及管理目标的，采购方有权要求本公司服务人员在规定的期限内进行整改，逾期未整改或整改后仍达不到采购方要求的，采购方有权终止委托；造成的采购方损失的，本公司给予相应的赔偿。

9. 在本项目的后勤服务及项目管理的过程中，采购方可定期对本项目的后勤服务及项目管理的质量进行综合考评，若出现后勤服务及项目管理质量不符合合同要求及其他情况时，可直接提出整改要求，如整改不及时或整改后服务质量仍不符合合同要求的，采购方可采取适当的经济处罚或终止本合同。如已造成经济损失，经双方协商后可在本合同约定的服务费用中予以扣除。

## (二) 实施措施

### 1. 加强与采购方的沟通协调。

(1) 建立双方良好、有效沟通、协调机制，促进后勤服务及项目管理的和谐高效运行。

(2) 重视与采购方关系的沟通与促进服务，最大限度地提高后勤服务及项目管理的满意度。

(3) 重视沟通交流工作，通过双方定期会议和不定期的日常沟通交流，及时反馈最新服务和管理信息，汇报需要采购方职能部门领导协调解决的问题，并提出促进服务工作的合理化建议及相关措施。

### 2. 注重科学管理、强化服务效果。

(1) 建立健全管理制度，深化完善服务流程。建立健全管理制度和服务流程，并不断完善，使之达到全面、深化的效果，从而更切合物业的服务要求，以保障服务标准与目标的实现。

(2) 突出服务重点，强调质量管理重要性。强化质量检查和现场管理督导力度，强化岗位责任制、首问责任制和失责追究制，强调采购方满意的服务管理效果。在日常工作巡检的基础上，灵活调整工作重心，尤其是在重要的节假日

日前夕，适时开展针对性检查、突出检查，以确保后勤服务及项目管理工作落实到位，协调并要求管理人员予以全程重点跟踪检查督导。并建立稽查机制，实施内部稽查、职能稽查、高层督查，实现全面的质量控制。项目负责人、主管每月不少于1次对各服务事项进行巡查，听取客户意见反馈，适时整改。

(3) 强化执行意识，提高制度贯彻有效性。我们将通过教育，使“执行文化”的理念渗透到每位员工的意识之中。通过制度的修订、工作方法的改变，实施督查、督办、跟踪等措施，使各级员工逐步养成自觉遵守和执行的良好习惯。对服务工作不到位，整改工作不到位的人员适时调整岗位。

(4) 注重管理知识熏陶，加强素质培训。强调项目管理人员以身作则的重要性；培养管理人员挖掘员工潜能，发挥员工特长的能力；培训管理人员在职权范围内妥善处理问题能力；培养服务人员、项目管理人员遵守制度，按程序办事的习惯，从而理顺管理链，使管理链有序连接，提高服务管理效能。

### 3. 加强员工队伍建设，打造高素质服务团队

(1) 加强培训，提升服务基础能力。建立行之有效的培训体系。制订年度、季度、月度培训计划，并视培训效果和实际运作中存在的问题及时调整培训重点。根据物业管理等项目服务保障的实际状况，将培训内容细致全面，从统一员工对公司的思想认识开始培训教育，从基础的言语行为规范要求开始，涵盖仪表仪容，礼貌礼节、职业道德、服务意识、安全意识、节能意识、岗位技能、人际沟通与交流等综合素质的培训和能力的培养，整理归纳出台物业管理应知应会，培训后将予以考核，并给予第二次的补考机会，必须人人过关，对不合格者将实施相对的制约措施。

(2) 重视激励，发挥主观能动性。健全激励机制，管理要纠错，违规要处罚，但更多的应该是树立榜样，表彰先进。我们将对提供个性化服务、延伸性服务、精细化服务的员工，对在重要接待活动中获得采购方好评的部门，对做出优秀业绩和突出贡献的个人、部门，及时予以表彰、奖励、宣传。从而起到激发员工、部门提供优质服务、发挥积极性、创造性的作用。

(3) 开展活动、增加团队凝聚力。为增强员工的凝聚力和向心力，使之利于工作的开展，利于员工积极性的激发，我们将适时开展各类文体团队活动和拓展训练活动，从而激发员工的活力和生气，营造良好的工作氛围和凝聚力，增强员工对公司的归属感和认同感。开展合理化建议活动，发挥挖潜员工的岗位职能和潜能，提高整体服务管理能力。创建学习型组织，开展读书活动，形成良好的学习氛围，使员工及时予以知识的更新和最新理念的吸收，紧跟行业发展的步伐，跻身行业先进之列。

投标供应商（盖章）：焦作市盛鑫物业服务有限公司

法定代表人或授权人（签字或盖章）：

2026年 7 月 2 日