2.8.2服务承诺

2.8.2.1综合服务保障承诺

为保障焦作市第三十七中学教官服务项目（二次）规范、稳定、高质量履约，完全响应采购文件各项实质性服务要求，贴合学校75名学生、3个班级、三层宿舍楼24小时军事化管理实际场景，我方针对本项目定制专属标准化服务运作体系，从人员配置、军事化管理、岗位值守、人员稳定及权益保障多维度落实服务举措，郑重作出如下综合服务保障承诺，自愿接受采购人全程监督与考核。

一、合规人员配置服务承诺

我方严格按照采购文件岗位配置标准，足额配置6名男教官负责一二层男生宿舍24小时辅助管理、2名女教官负责三层女生宿舍24小时辅助管理，根据24小时不间断值守要求科学制定轮班制度，全面杜绝脱岗、空岗、私自换岗、无证顶岗、陌生无关人员代班等违规情况。

所有派驻教官均满足项目硬性资质要求，70%及以上为40周岁及以下退伍军人，全体教官无任何犯罪记录，身体健康，无传染病、精神类疾病等影响履职的病史，可完全胜任昼夜不间断执勤、夜间巡更、应急处置等高强度工作。

所有上岗人员均经过专项岗前培训，熟练掌握消防器材使用、校园安全巡查、学生行为引导、宿舍管理等专业技能，考核合格后方可上岗，从人员源头保障服务质量。

二、标准化军事化管理服务承诺

我方严格遵照学校各项管理制度，对学生在校学习、日常就餐、作息就寝、队列出操、军事化训练实行全流程规范化管理。

一是落实宿舍精细化管理，为全校所有学生建立完整住宿档案，全面登记学生基本信息、房间分配、房间调换记录、宿舍公共设施、水电设备状态、学生违章违纪记录等台账资料，做到逐项登记、无漏登、无错登、可追溯。每日开展宿舍楼层、房间设施、水电门窗、锁具设备巡查，发现损坏、故障问题第一时间报修，建立钥匙、柜窗锁具登记、使用、移交管理制度，保障学校固定资产完好、设备正常运行。

二是规范学生日常行为管理，每日督促学生按时起床、出早操、整理内务、按时离寝、准时就寝，常态化开展查寝、楼层巡查工作，及时劝阻楼内喧哗、打闹、违规逗留等行为，维护宿舍及校园正常秩序。

三是配合学校教学与德育管理，协助校方开展升旗仪式、队列队形训练、校园执勤、纪律纠察等工作，规范学生言行举止，助力学生良好行为习惯养成。

四是全力配合各类专项工作，主动承接学校消防安全检查、防疫疾控、各类观摩交流、文体活动等迎检和保障工作，全程提供规范、周到、热情的服务。

四、人员管理、权益保障及队伍稳定性承诺

我方建立标准化人员管理制度，所有在岗教官统一着装、规范仪容仪表，坚守岗位职责、文明执勤、热情服务，对待师生耐心沟通、以理服人，严禁语言粗俗、态度恶劣、简单粗暴管理，严禁体罚、变相体罚学生，全员严格遵守学校各项规章制度，无条件服从校方及项目对接负责人管理，积极配合学管、安保等部门协同开展工作。

我方定期组织教官开展业务培训、纪律教育、安全培训、应急演练，持续提升队伍专业素养、责任意识和应急处置能力，打造作风正派、纪律严明、服务优质的军事化管理队伍。

同时，我方严格遵守《中华人民共和国劳动法》《劳动合同法》等法律法规，与所有派驻教官签订正式劳动合同，依法足额缴纳社会保险，科学合理排班，保障员工合法休息休假权益，按时足额发放薪资，无拖欠、克扣薪资等违规用工行为，从根本上规避人员流失风险。

我方设立专属项目负责人，专项对接校方日常管理工作，负责教官考勤、调度、服务督查、月度复盘整改，建立完善的绩效考核体系，将校方评价、服务质量、学生管理成效、岗位纪律纳入考核范畴，有效激励员工履职尽责，保障项目服务长期稳定、标准统一，持续为校方提供高质量管理服务。

承诺单位（盖章）：河南昊宏保安服务有限公司

承诺日期：2026年8月14日

2.8.2.2劳资纠纷与意外事故独立处置承诺

为保障焦作市第三十七中学教官服务项目（二次）履约期间平稳有序开展，杜绝用工风险、安全事故、劳资纠纷影响学校教学秩序及项目实施，我方针对项目用工管理、事故处置、纠纷化解工作，郑重作出如下独立处置专项承诺：

一、我方为本项目唯一用工主体，全面承担项目履约全过程中的所有用工管理责任、安全主体责任及纠纷处置责任。项目实施期间，所有派驻教官的招聘、录用、管理、薪资发放、社保缴纳、日常考核、安全管理等工作均由我方全权负责，与采购人无任何用工关联。

二、我方坚持合规合法用工，严格执行国家及地方劳动用工相关法律法规，建立完善用工台账、薪资发放台账、社保缴纳台账，规范用工流程，主动排查、规避各类劳资风险，从源头杜绝拖欠工资、违规用工、劳务争议等问题发生。

三、项目履约期间，如若发生我方工作人员劳资纠纷、劳务争议、用工矛盾，或出现工作人员意外伤亡、岗位安全事故等各类突发问题，均由我方独立自主出资、独立协调、全权处置，全程自行承担所有经济责任、法律责任及处置成本。

四、我方郑重承诺，所有劳资纠纷、用工争议、安全事故处置工作均独立完成，绝不占用校方人力、物力、财力资源，绝不因任何用工纠纷、人员事故、劳务矛盾干扰学校正常教学秩序、影响本项目服务实施、损害采购人声誉及权益。若因我方问题造成项目停滞、服务中断或校方产生损失，我方自愿承担全部赔偿责任及相关后果。

承诺单位（盖章）：河南鼎宏保安服务有限公司

承诺日期：2026年8月14日

2.8.2.3人员应急替补与学生管理保障承诺

为彻底解决项目在岗人员临时空缺、突发离岗导致的管理空档问题，保障学校24小时军事化学生管理工作不间断、无漏洞、标准不降低，我方建立专职教官后备人员储备机制，制定完善的应急替补及管理衔接保障方案，郑重作出以下专项承诺：

一、建立专属后备教官储备库，保障备补人员资质合规

我方专项组建本项目教官后备人员储备库，储备人员规模充足、资质达标，所有后备教官严格对标在岗人员招录标准，满足40周岁及以下、无任何犯罪记录、身体健康、作风正派的核心要求，且储备库内70%及以上人员为退伍军人。所有后备人员均提前完成本项目专项岗前培训，全面熟悉学校规章制度、校区布局、宿舍管理流程、学生军事化管理要求、消防安全巡查、应急处置流程等核心工作，具备独立上岗、全权履职的专业能力，可无缝承接在岗教官各项工作。

二、明确极速替补响应时限，保障岗位零空缺

项目履约全过程中，如遇在岗教官临时请假、突发疾病、紧急私事离岗、人员异动、临时调休等各类突发空岗情况，我方立即启动应急替补预案，确保2小时内调配同等资质、业务熟练、培训合格的后备教官到岗顶岗，彻底杜绝岗位空岗、脱岗、无人值守等问题，保障项目24小时值守服务不中断。

三、落实无缝衔接管理机制，保障学生管理无空档

替补教官到岗后，第一时间与离岗教官、项目负责人完成工作交接，全面对接宿舍巡查、学生作息管控、纪律纠察、安全隐患排查、值班日志登记、重点学生管控等各项工作，严格延续学校军事化管理标准，不降低服务质量、不放松管理要求。全程杜绝因人员更替出现学生纪律松散、管理缺位、安全隐患失控、作息秩序混乱等问题，全方位保障学校学生日常训练、生活秩序、宿舍安全、校园管理持续稳定，确保人员变动不影响项目整体服务效果。

承诺单位（盖章）：河南鼎鑫保安服务有限公司

承诺日期：2026年8月14日