

## 四、服务承诺

### （一）服务过程标准化承诺

我方承诺建立服务过程标准化，在项目执行全过程中，严格按照标准化服务流程开展各项工作，确保服务质量的一致性与可追溯性。

#### 1、制度建设标准化：

我方将在项目启动前制定完善的服务制度手册，涵盖服务流程规范、档案管理办法、活动执行标准、服务记录规范、应急处理预案等，确保每项服务均有章可循、有据可查。

#### 2、服务流程标准化：

从需求调研、服务对象筛选、活动开展、社区活动组织到成效评估，所有服务环节均按照统一的操作指引执行。具体包括：入户探访须两人同行，穿着统一标识，使用标准化的探访记录表格；个案服务须有接案记录、服务计划、过程记录和结案评估；每场活动须有方案、签到、照片和小结。所有服务记录须在服务完成后48小时内归档，确保服务过程完整可追溯。

#### 3、档案管理标准化：

为每位服务对象建立规范的服务档案，实行“一人一档”管理。档案包含基本信息、需求评估、服务计划、服务记录、成效评估等内容。档案采用统一编号、分类存放、专人管理，确保档案的完整性与保密性。

#### 4、质量监控标准化：

建立三级质量监控机制：社工自检、项目主管抽检、机构内部评估。通过分层监控，及时发现并纠正服务偏差。

#### 5、人员行为标准化：

所有工作人员及志愿者须遵守《社工服务行为规范手册》，内容包括：着装与仪态要求、与服务对象沟通的礼仪规范、入户服务注意事项、服务中的边界与伦理原则、禁止行为清单（如不得接受服务对象馈赠、不得泄露服务对象隐私、不得与服务对象发生经济往来等）。

### （二）不受外界任何因素影响确保服务连续性服务的承诺

我方郑重承诺，在项目服务周期内，将采取一切必要措施确保服务的连续性和稳定性，不受任何外界因素干扰。

### 1、人员稳定性保障

我方配备的项目团队以全职社工为主，兼职与志愿者为辅。核心执行团队人员已在投标文件中明确，均为我机构在册正式员工，具有长期合作基础，非临时外聘人员。所有核心团队成员均签署了项目全程服务承诺书，确保在项目周期内不因个人原因中途退出。如遇不可抗力，我方承诺在7个工作日内从后备人才库中调配同等资质人员接替，并完成工作交接，确保服务不间断。



### 2、极端情况应急预案

针对可能影响服务连续性的各类情形，我方已制定分级应急预案：

一般情形：如个别志愿者临时请假，由后备志愿者及时替补，当天服务不受影响。

较重情形：如区域性疫情封控、极端天气，及时调整服务方式，将线下服务转为电话探访、线上活动、远程个案跟进等替代形式，确保对服务对象的关怀不中断。

严重情形：如机构办公场所突发状况，我方可临时协调社区用房或合作机构场地，确保项目管理与调度工作不停摆。

### 3、服务节点保障

对于关键服务节点实行双保险制”。每项任务除主要负责人外，另有备选人员完全掌握流程，当主要负责人因故无法执行时，备选人员可立即接手，确保服务对象不会因人员变动而错过任何一次约定的服务。

### 4、资金保障

我方具备良好的财务运营能力，项目经费实行专款专用、独立核算。即便在采购方资金拨付因流程原因出现短暂延迟的情况下，我方承诺先行垫付必要服务经费，确保服务不因资金到位时间而中断或降质。

### 5、合作资源保障

对于需外部机构协同的服务内容（如医疗义诊、心理讲座等），我方与合作机构签订的合作备忘录中均明确“服务连续性保障条款”，约定合作方临时无法履约时须提前48小时通知，我方将立即启用备选机构或调整活动形式，确保服务对象的权益不受影响。

### （三）服务廉洁和信息安全承诺

我方承诺在项目执行过程中，严格遵守廉洁自律和信息安全相关规定，确保服务过程清正透明、服务对象信息绝对安全。

## 1、服务廉洁承诺

我方及所有项目人员不得以任何形式向采购人、合作方、服务对象索取或收受礼品、礼金、有价证券、回扣及其他不正当利益。

不得利用项目资源从事与服务工作无关的营利活动。

不得向服务对象推荐任何未经采购人认可的商业产品或服务。

服务经费严格按照预算科目使用，所有支出均有合法票据和审批记录，随时接受采购人及审计部门的监督检查。

如发现项目人员有违规违纪行为，一经查实，我方将严肃处理，对涉及违法犯罪的将移交司法机关处理，并主动承担相应责任。

## 2、信息安全承诺

我方严格执行《中华人民共和国个人信息保护法》及相关保密规定，对服务过程中收集的服务对象个人信息、健康数据、家庭情况等一切信息承担保密义务。

所有接触服务对象信息的人员（包括社工、志愿者、合作方人员）须签署《保密承诺书》，明确保密范围、保密期限及违约后果。

纸质档案存放于带锁文件柜中，实行借阅登记制度，未经授权任何人不得查阅、复制或带离档案。电子档案采用加密存储、权限分级管理，仅项目主管和负责社工拥有完整访问权限，其他人员仅可查看职责范围内信息。

项目结束后，所有服务对象信息按采购人要求移交或销毁，我方不留存任何副本。涉及服务对象的宣传报道、案例撰写须进行匿名化处理，并事先征得服务对象本人知情同意。

如因我方原因造成信息泄露，我方愿承担全部法律责任，并接受采购人及相关部门依法依规作出的处理决定。

**（四）拟配备人员按时到岗，未经采购人同意，不得随意变更，积极配合采购人工作，帮助采购人做好各项协调工作，减轻采购人负担，保证工作顺利进行的承诺**

我方承诺在项目执行中，拟配备人员按时到岗，未经采购人同意，不得随意变更，积极配合采购人工作，帮助采购人做好各项协调工作，减轻采购人负担，保证工作顺利进行的承诺。具体如下：

### 1、按时到岗承诺



项目合同签订后5个工作日内，我方所有拟配备的核心人员全部到位，并按采购人要求办理入驻或对接手续。

项目执行期间，所有工作人员严格遵守工作时间制度，不得迟到、早退或擅自离岗。因特殊情况需调整工作时间的，须提前向项目主管报备并确保服务不受影响。

## 2、人员稳定性承诺

项目执行期间，我方保证拟配备人员固定、职责清晰。未经采购人书面同意，我方不随意更换项目负责人、核心社工及其他投标文件承诺配备人员。

确因不可抗力（如重大疾病、离职等）需更换人员的，我方将提前7个工作日向采购方申请、报备，待采购方审核同意后，我方需上交纸质版更换说明并加盖机构公章，送至采购方备案。在人员过渡期内，原岗位工作由项目主管直接接管或由备用人员补位，确保服务不中断。

我方承诺更换后的人员资质不低于原岗位人员水平，且所有交接手续齐全、服务档案完整移交。

## 3、积极配合承诺。

自觉接受采购人的监督管理和工作指导，对采购人提出的合理要求和建议，在24小时内响应，3个工作日内落实反馈。

定期向采购人汇报项目进展、经费使用情况、遇到的问题及下一步计划，做到工作透明化。

积极协助采购人完成与本项目相关的资料报送、检查接待、群众来访回应等工作，主动帮助采购人分担事务性负担，不将协调困难推诿给采购人。

配合采购人与社区、街道、物业、合作单位等相关方之间的沟通衔接，主动承担联络、文书、会议组织等辅助工作，使采购人能够“少跑腿、少操心”，切实降低采购人的管理成本。

项目结束后，主动配合采购人完成财务审计、绩效评估、资料移交等收尾工作，确保项目圆满收官。

## （五）按时发放且不克扣工作人员工资的承诺及措施

我方郑重承诺，在项目执行期间，按时发放且不克扣工作人员工资。具体内容如下：

### 1、工资发放承诺。

所有项目工作人员的工资标准据实发放，并在劳动合同中明确约定。

工资足额发放至员工个人银行账户，不以任何理由拖延或拖欠。

按照国家及新乡市相关规定，为所有全职工作人员足额缴纳社会保险（含养老、医疗、失业、工伤、生育保险），不降低基数、不拖延缴纳。

不以任何形式克扣工作人员工资，包括但不限于：不违规设置罚款条款、不将机构经营风险转嫁给员工、不要求员工垫付项目费用后拖延报销、不将采购人未及时拨款作为延迟发放工资的理由。

## 2、保障措施。

1. 专款专用保障：项目经费中的人员费用部分实行专户管理、独立核算。我方为新乡市本地注册社工机构，具有稳定运营资金储备，项目经费到账前即可确保前两个月人员工资按时发放。所有工资发放凭证（银行转账记录、工资条、社保缴纳证明）归档备查，主动接受采购人及劳动监察部门的监督检查。

内部监督机制：建立员工工资权益申诉渠道，工作人员如发现工资发放存在延迟、数额不符等问题，可直接向机构法定代表人反映，机构核实处理并书面答复。同时鼓励员工主动监督，确保管理制度落到实处。

合同与制度保障：所有人员入职时签订规范的劳动合同，明确约定薪酬标准、发放时间、社保缴纳等条款。机构内部制定《薪酬福利管理制度》，作为工资发放的制度依据。任何岗位调整、绩效考核结果运用等涉及工资变动的事项，均须事先征得员工本人书面同意。

失信违约追责：若因我方原因未按时足额发放工资，采购人有权从项目经费中直接扣除相应款项用于支付员工工资；同时我方愿承担违约责任，并接受采购人依法依规作出的处理，包括但不限于通报批评、列入不良记录名单、取消今后投标资格等。

以上五项服务承诺，我方将严格履行、全面落实。我方坚信，只有对服务质量负责、对服务对象负责、对采购人负责、对员工负责，才能真正实现社工服务的社会价值。如有违反上述任意一项承诺，我方愿承担由此产生的一切法律责任和经济损失。

投标人：（电子签章）新乡市榴心社工服务中心

法定代表人：（电子签章）尤芳海

日期：2026年07月14日

### 第三部分 技术标文件

#### 一、开标一览表

| 标题        | 内容                                          |
|-----------|---------------------------------------------|
| 投标单位名称：   | 新乡市榴心社工服务中心                                 |
| 项目名称/标段：  | 中共新乡市委社会工作部新乡市 2026 年彩票公益金支持社区高效能治理示范项目/三标段 |
| 分包编号：     | 新乡政采招标采购-2026-54-3                          |
| 报价金额（小写）： | 680100元                                     |
| 报价金额（大写）： | 人民币陆拾捌万零壹佰元整                                |
| 合同履行期限：   | 自合同签订之日起至2026年11月30日                        |
| 质量要求：     | 满足国家及相关行业现行规范及标准，满足采购人需求                    |

投 标 人：（ 电子签章）新乡市榴心社工服务中心

法定代表人：（ 电子签章）尤芳梅

日期：2026年07月14日

填写说明：

1. 本项目文件及公告中的项目编号和交易中心电子系统产生的项目编号（分包编号）均为有效编号，在评审时应均予认可。
2. 如果出现系统开标一览表和招标文件不一致的情况，以招标文件为唯一评标依据进行评审。