

四、服务承诺

(一) 服务过程标准化承诺

致：中共新乡市委社会工作部（采购人名称）

针对本项目“党群一家亲”睦邻友好服务，我机构郑重承诺：严格按照国家及行业相关规范标准，结合本项目实际需求，建立全流程、全要素的服务过程标准化体系，确保各项服务工作有章可循、有据可查、有序推进、有效落地。具体承诺如下：

1. 服务管理制度标准化

(1) 服务管理制度建设

我机构承诺在项目启动后5个工作日内，建立健全覆盖服务全过程的标准化管理制度体系，包括但不限于：项目管理办法、财务管理制度、档案管理制度、督导培训制度、服务流程规范、岗位职责手册、质量考核标准等。上述制度文件在正式实施前报采购人备案，经采购人审核同意后严格执行，确保制度先行、有章可循。

(2) 岗位职责与工作规范

我机构承诺制定并落实《项目人员岗位职责手册》，明确项目主管、一线社工、行政人员等各岗位的职责分工、工作内容、考核标准及行为规范。实行定岗定责、责任到人，确保每个服务环节均有专人负责、每项工作任务均有明确归属，杜绝职责不清、推诿扯皮等现象。项目人员均须签订岗位责任书，对履职情况实行月度考核、季度

评估。

(3) 财务管理标准化

我机构承诺严格遵守《民间非营利组织会计制度》及彩票公益金使用管理相关规定，建立项目资金专账核算、专款专用。制定《项目经费使用细则》，明确各项支出的审批权限、报销流程及票据规范，确保每一笔经费支出均有据可查、合规合法。严格执行合同约定的预算科目及支出比例，如需调整须事先报采购人书面审批。项目财务收支情况接受采购人、财政、审计等部门及社会审计机构的监督检查，主动配合提供全部原始凭证及账簿资料。

(4) 应急管理制度建设

我机构承诺建立完善的应急处置管理制度，制定《突发公共事件应急预案》《安全事故报告与处置流程》《自然灾害防范措施》《人员伤亡应急处置方案》等配套制度，明确应急组织架构、信息报告流程、处置措施及善后程序。制度文本在项目启动后7个工作日内报采购人备案，并结合项目实际每季度开展不少于1次应急演练或桌面推演，确保制度落地有效。

2. 服务操作流程标准化

(1) 需求评估与建档流程标准化

我机构承诺按照标准化流程开展社区需求调研与服务对象建档工作，具体步骤为：第一步，制定调研方案——明确调研目的、方法（问卷/访谈/焦点小组）、样本量、时间安排及人员分工，报采购人审核；第二步，实施调

研——由专业社工按标准化问卷和访谈提纲开展入户探访、问卷调查和社区走访，确保调研数据的真实性和代表性；第三步，数据分析与需求报告——对调研数据进行定量与定性分析，形成《社区需求评估报告》，明确服务对象的类型、数量、核心需求及优先级排序；第四步，制定年度服务计划——依据需求评估结果，结合量化清单要求，制定详细的年度服务计划及分月执行方案，报采购人审批后实施；第五步，建立服务档案——对每名建档对象按照统一编号规则建立“一人一档”，档案内容包括基本信息登记表、需求评估量表、服务记录表、结案评估表等标准化文书。

（2）个案工作服务流程标准化

我机构承诺建立标准化的个案工作服务流程，严格按照“接案—预估—计划—介入—评估—结案”六个步骤规范开展。接案环节：建立统一的接案登记表，记录案主基本信息、求助问题及初步评估意见；预估环节：运用专业的评估量表对案主的问题、需求、资源及支持系统进行全面评估；计划环节：与案主共同制定个案服务计划，明确服务目标、具体措施、时间节点及预期成效；介入环节：按计划开展专业服务，每次介入均须填写《个案服务记录表》，详细记录服务内容、案主反应、阶段性成效及下步计划；评估环节：运用定量与定性相结合的方法对服务成效进行评估，复杂个案须形成评估报告；结案环节：对达成目标的个案按规范程序结案，做好后续跟进安排。简单个案（不少于10人）须在30个工作日内完成结案，复杂个

案（不少于2人）可根据实际情况适当延长服务周期。

（3）社区活动策划与执行流程标准化

我机构承诺建立标准化的社区活动策划与执行流程，涵盖大型活动（≥2场）、中型活动（≥4场）和小型活动（≥6场）三种类型。活动策划阶段：开展需求调研与主题论证，制定详细的活动方案（含目的、时间、地点、参与对象、活动形式、人员分工、经费预算、安全保障措施等），报采购人审批；活动准备阶段：落实场地、物资、人员、宣传等工作，提前5个工作日发布活动通知，做好参与人员登记；活动执行阶段：按照活动流程规范实施，安排专人负责签到、摄影、秩序维护、应急处理等工作，确保活动安全有序；活动总结阶段：活动结束后3个工作日内完成《活动总结报告》，内容包括活动开展情况、参与人数、现场照片、成效分析、满意度调查结果、经验反思等，报采购人备案。所有活动资料（方案、签到表、照片、总结、宣传稿等）按照统一格式整理归档。

（4）议事协商机制运行流程标准化

我机构承诺建立标准化的社区议事协商机制运行流程，具体包括：议题收集——通过入户走访、意见箱、微信群、议事平台等渠道广泛收集居民关注的热点难点问题；议题筛选与确定——对收集的议题进行分类整理和可行性评估，与社区党组织共同研究确定议事议题；议事代表召集——按照利益相关方参与原则，确定议事代表名单（含党员代表、居民代表、物业代表、辖区单位代表等），提前3个工作日送达议事通知及议题材料；议事会

议组织——由专业社工引导，按照“一事一议、充分讨论、民主协商、形成共识”的原则组织召开议事协商会议，每次会议须形成会议纪要；决议公示与落实——议事决议在社区公示栏进行不少于5个工作日的公示，公示无异议后协调各方推动落实；跟踪反馈——对决议落实情况进行跟踪督促，落实结果及时向居民反馈。每月至少召开1次议事协商会议，全年常态化运行。

（5）矛盾纠纷排查化解流程标准化

我机构承诺建立标准化的矛盾纠纷排查化解流程。排查机制：建立“社工+网格员+党员志愿者”联动排查机制，采取定期排查（每周不少于1次全覆盖排查）与重点排查（重大节假日、敏感时期加密排查）相结合的方式，重点排查邻里纠纷、物业矛盾、家庭矛盾等常见问题；分级分类：对排查发现的矛盾纠纷按照“简易、一般、复杂”三个等级实行分类管理，简易矛盾由社工现场调解，一般矛盾由社工联合社区调委会介入，复杂矛盾启动“社工+社区干部+民警+律师”多方联动调处机制；调解流程：严格遵循“受理—调查—调解—签订协议—回访”五步流程开展调解工作，调解过程做到公平公正、依法依规、情理结合，调解协议须经双方签字确认；跟踪回访：对已调解的矛盾在调解结束后15日内进行回访，了解协议履行情况和当事人满意度，防止矛盾反弹。调解矛盾纠纷不少于10起，调解成功率达90%以上，形成调解案例汇编不少于3篇。

（6）志愿服务队管理流程标准化

我机构承诺建立从“招募—培训—管理—激励—评估”全链条标准化的志愿服务队管理流程。招募环节：在社区党组织支持下，通过公开招募、党员带头、居民推荐等方式广泛吸纳志愿者，招募过程坚持自愿参与、择优录用的原则，重点吸纳党员、退休干部、青年骨干、专业技术人才等，建立志愿者信息库，服务队人数不少于15人；培训环节：对新招募志愿者进行不少于8学时的岗前培训（含志愿服务理念、社工基本知识、沟通技巧、安全须知等内容），在服务过程中每年组织不少于4次专业技能培训和经验交流活动；管理环节：实行志愿者注册登记制度，建立服务时长记录台账和服务质量评价档案，实现一人一档动态管理；激励环节：建立志愿者星级评定和积分兑换制度，对表现突出的志愿者给予表彰激励，增强志愿服务队的凝聚力和归属感；评估环节：每季度对志愿服务队的运行情况进行综合评估，及时总结经验、改进不足，确保志愿服务队持续稳定运行。

3. 服务文书档案标准化

（1）项目档案管理标准化

我机构承诺按照“一项目一档案、一活动一记录、一人一档”的原则，建立标准化的项目档案管理体系。制定《项目档案管理规范》，明确归档范围、分类标准、编号规则、保管期限及查阅权限。档案资料涵盖：项目管理制度文件、人员信息档案、服务对象档案（探访记录表、建档登记表、个案工作记录、结案评估表等）、活动资料

（活动方案、签到表、活动总结、新闻稿及照片等）、培训督导资料、财务凭证、满意度调查资料、项目阶段报告及总结报告等。档案按照纸质版和电子版“双备份”方式管理，做到分类科学、整理规范、目录清晰、查阅方便。项目结项后，全套档案资料在15个工作日内整理成册，移交采购人存档。

（2）服务记录与数据管理标准化

我机构承诺建立规范的服务记录和数据管理制度。所有服务活动均须在开展后24小时内完成服务记录填写，确保记录的及时性、真实性和完整性。服务记录内容须包括：服务时间、地点、对象、人数、服务内容、服务成效、存在问题及后续计划等关键要素。对探访、个案、活动等各类服务数据进行分类统计和动态更新，建立服务台账（含探访台账、个案台账、活动台账、培训台账、志愿者台账等），实行月度汇总、季度分析、年度总结的数据管理机制，确保量化指标完成情况可追踪、可核查。所有数据报表经项目主管审核后按月报送采购人。

（3）宣传材料规范标准化

我机构承诺严格按照《彩票公益金管理办法》及相关规定，在所有项目实施和宣传工作中以显著方式标明“彩票公益金资助——中国福利彩票和中国体育彩票”标识。制定《项目宣传材料制作规范》，明确标识的位置、大小、比例及使用要求，确保标识清晰、醒目、规范。所有宣传材料（含活动背景板、横幅、宣传册、新闻稿、微信公众号推文、视频资料等）在设计制作前须将样稿报采购

人审核，经审核同意后方可印制发布。项目现场活动须在显著位置设立彩票公益金资助标识，活动现场照片须包含标识元素。全年无遗漏、无差错、无违规使用标识现象。

（4）信息报送与沟通机制标准化

我机构承诺建立规范的信息报送与沟通机制，确保与采购人之间的信息传递及时、准确、高效。设立信息专员，负责项目信息的收集、整理和报送工作。实行周简报、月报告、季总结的信息报送制度：每周五向采购人报送《项目工作周报》，内容包括本周工作进展、下周工作计划及需协调事项；每月5日前报送《项目月度工作简报》，内容包括月度服务数据统计、重点活动开展情况、阶段性成效及存在问题；每季度末报送《项目季度总结报告》，内容包括季度工作综述、量化指标完成进度、典型案例、经验反思及下季度计划。重大事项（如突发公共事件、安全事故、负面舆情等）在发生后2小时内电话报告采购人，并在24小时内提交书面报告。所有报送信息须经项目主管审核签字，确保信息真实、数据准确、内容完整。

4. 人员行为规范标准化

（1）社工职业道德与行为准则

我机构承诺项目团队全体社工严格遵守《社会工作者职业道德指引》，恪守“以人为本、助人自助、公平正义、保密尊重”的专业价值观。制定《项目人员行为准则》，明确要求全体项目人员：尊重服务对象的人格尊严

和合法权益，保护服务对象隐私，未经服务对象同意不得泄露其个人信息及服务记录；保持专业边界，不得与服务对象发生超越专业关系的经济往来或私人交往；秉持诚实守信原则，如实记录服务过程、真实报告服务成效，不得虚报、瞒报、伪造服务数据；恪守廉洁从业要求，不得利用职务之便谋取私利，不得接受服务对象的馈赠、宴请或其他利益；维护行业声誉，规范自身言行，不得在公开场合发表不当言论或从事有损行业形象的活动。全体项目人员须签署《职业道德承诺书》和《保密协议》，并存档备查。

（2）服务礼仪与服务用语规范

我机构承诺制定并落实《项目人员服务礼仪规范》和《服务用语规范》，确保项目人员在服务过程中展现良好的专业形象和职业素养。服务礼仪方面：要求项目人员在工作时间统一佩戴工作牌、穿着机构统一服装或社工标识服饰，仪容仪表整洁大方；入户探访和个案服务时须提前预约、准时到达，敲门轻声、进门穿鞋套，与服务对象交流时保持适当的眼神接触和身体距离，坐姿端正、态度谦和；接听咨询电话时在铃响3声内接听并主动问候，离开服务对象时礼貌道别、做好后续跟进安排。服务用语方面：要求使用文明、礼貌、清晰、易懂的语言，语速适中、语气温和；与服务对象交流时多使用“您”“请”“谢谢”等敬语，多运用鼓励性、支持性、共情式表达；严禁使用歧视性、侮辱性、指责性、冷漠性语言，严禁与服务对象发生争吵或肢体冲突。

5. 质量控制与持续改进标准化

(1) 内部督导与质量检查机制

我机构承诺建立“三级督导、定期检查”的质量控制体系。一级督导：项目主管对一线社工开展每周不少于1次的个别督导和每月不少于1次的团体督导，及时发现和解决服务过程中的问题；二级督导：机构内部督导（具备高级社工师资格或10年以上实务经验的资深督导）每月到项目点开展不少于1次的实地督导，对服务记录、个案工作、活动开展等进行检查指导；三级督导：邀请外部专家（社会工作领域教授或资深实务专家）每季度开展不少于1次的专题督导和项目评估。质量检查方面：项目主管每周对服务记录、档案资料、数据台账等进行1次自查；机构质控部门每月开展1次全面质量检查，对检查发现的问题下发整改通知书，明确整改要求和时限，并在5个工作日内进行整改复核。所有督导和检查记录均须完整归档。

(2) 服务对象满意度监测与反馈改进机制

我机构承诺建立全过程、多维度的服务对象满意度监测与反馈改进机制。即时反馈：每次社区活动和小组活动结束后，现场发放满意度调查问卷，当场回收，确保活动满意度数据及时采集。定期回访：每月对服务对象进行不少于10人次的电话或入户回访，了解服务对象的真实感受和意见建议，回访过程做好记录。季度测评：每季度组织一次覆盖所有服务类型的综合满意度测评，样本量不低于当季服务总人次的20%，确保测评结果的代表性。年度评

估：项目验收阶段开展全面的满意度调查，覆盖所有服务点位和服务类型，确保居民满意度 $\geq 90\%$ 、社区居民参与公共事务意愿提升20%的量化目标达成。结果运用：对满意度调查中发现的问题和收集的建議，在7个工作日内形成整改方案并组织实施，整改结果向采购人报告并向服务对象反馈，形成“采集—分析—整改—反馈”的闭环改进机制。

(3) 投诉处理与持续改进机制

我机构承诺建立快速响应、规范处理的投诉处理与持续改进机制。设立24小时投诉受理电话和投诉邮箱，在社区显著位置及每次活动现场公布投诉渠道，确保服务对象投诉渠道畅通。制定《投诉处理工作规程》，明确投诉受理、登记、调查、处理、反馈、归档等各环节的时限和要求：接到投诉后在24小时内与投诉人取得联系、了解具体情况；在3个工作日内完成调查并提出处理方案；处理结果在5个工作日内书面（或电话）反馈投诉人。对每件投诉均建立档案，详细记录投诉内容、处理过程、处理结果及投诉人满意度。每月对投诉情况进行汇总分析，形成《投诉分析报告》，针对高频投诉事项和系统性问题提出改进措施并纳入项目管理优化。全年投诉处理满意度不低于90%，投诉办结率达到100%。

以上承诺，我机构保证不折不扣落到实处。欢迎采购人随时监督检查，如发现执行不到位的情况，我机构愿按合同约定承担相应责任。

韩之俊



投标人：新乡市幸福家园服务中心（电子签章）

法定代表人：韩之俊（电子签章）

日期：2026年7月14日



郭永成

（二）不受外界任何因素影响确保服务连续性服务的承诺

致：中共新乡市委社会工作部（采购人名称）

针对本项目“党群一家亲”睦邻友好服务，我机构郑重承诺：无论遇到任何外界因素干扰或突发状况，均将采取一切必要措施确保项目服务的连续性、稳定性和高质量，绝不因客观困难而中断、中止或降低服务标准。具体承诺如下：

1. 人员力量保障机制

（1）核心团队稳定性保障

我机构承诺，为本项目配备的项目主管及核心社工在项目服务期间保持稳定，未经采购人书面同意不随意更换。项目主管及核心社工如确因不可抗力（重大疾病、家庭重大变故等）无法继续履职，我机构将在3个工作日内从机构人才储备库中选派具有同等或更高资质条件的人员接替，并报采购人审核同意后到岗，确保人员交替期间服务不中断、质量不降低。新接替人员在到岗前由原项目主管完成不少于2个工作日的“一对一”工作交接（含服务对象情况、项目进度、待办事项、资源链接情况、档案资料等），确保无缝衔接。交接期间，机构派遣1名内部督导临时驻点指导，确保过渡平稳有序。

（2）AB角互补工作机制

我机构承诺建立项目人员AB角互补工作机制，确保关键岗位不因个别人员缺位而影响服务正常运行。具体配置为：项目主管岗位设置A角（项目主管本人）和B角（由机

构内部督导或具备同等资质的高级社工担任），A角因故缺岗时，B角可在2小时内启动顶岗，全面代行项目主管职责；一线社工岗位按“1+1”模式配置，即在每个服务点位安排1名主责社工的同时，指定1名后备社工全面熟悉该点位工作内容和进度，主责社工因故缺岗时，后备社工在1个工作日内完成顶岗。AB角之间实行每周不少于1次的工作互通和协同，确保B角始终全面掌握项目进展和服务细节。

（3）第三方不可替代因素应对预案

我机构承诺，对于因第三方原因可能引发的服务中断风险，建立专项应对预案。当出现服务场地因征收、拆迁、维修等原因无法继续使用时，我机构在2个工作日内启动备用场地协调机制，主动与社区党组织及街道办事处沟通协调，落实就近可用的临时活动场地（社区党群服务中心、新时代文明实践站、小区物业活动室、辖区学校空闲教室等），确保社区活动和个案服务场所不中断；同步与采购人沟通，共同确定后续固定场地方案。当出现辖区医疗卫生机构、心理健康机构等合作单位因政策调整、关停并转等原因无法继续提供支持时，我机构在3个工作日内完成辖区内同类资源的重新链接与对接，确保健康讲座、医疗康养等服务不中断。当出现其他第三方机构（如印刷、物流、物资供应等）因自身原因无法履行服务时，我机构在2个工作日内启动备选供应商库，确保宣传材料印制、活动物资配送等工作不受影响。所有应对措施均在实施前报采购人备案，确保第三方因素不成为服务连续性

中断的理由。

(4) 项目人员储备与培训机制

我机构承诺建立完善的项目人员储备与培训机制，确保在任何情况下均有充足的人力资源保障服务连续性。具体措施为：建立不少于3名后备社工的人才储备库，储备人员均具备社会工作相关专业本科及以上学历或持有社工师职业资格证书，并在项目启动前完成不少于20学时的岗前专项培训（含项目背景、服务内容、量化指标、工作流程、文书规范、安全管理等），确保储备人员随时可上岗顶岗；每月组织全体项目人员（含储备人员）开展不少于1次专业技能培训和不少于1次项目进展通报与经验分享会，提升团队整体业务能力和信息同步水平；每季度开展不少于1次应急顶岗模拟演练，检验AB角机制和储备人员快速响应能力，确保机制可操作、可落地、有效果。

2. 经费保障与运行支撑机制

(1) 项目经费优先保障

我机构郑重承诺，本项目经费实行专款专用、优先保障原则。在采购人合同款项拨付前，我机构将先行垫付项目启动所需各项费用（含人员工资、活动物资采购、场地布置、交通差旅等），确保项目自合同签订之日起5个工作日内实现人员全面进驻、服务正常开展，不以资金未到账为由延误项目启动或中断服务。合同款项到账后，严格按照合同约定和财务管理规定规范使用，确保各项服务活动的经费需求得到及时足额保障。如遇采购人款项拨付延

迟，我机构承诺先行垫付不少于2个月的项目运行经费，确保服务活动不因资金问题出现任何中断或缩水。垫付资金的调配不影响机构其他项目的正常运行。

（2）机构资金兜底保障

我机构承诺，如遇不可预见因素导致项目经费不足或采购人资金拨付出现重大延迟，由机构总部提供资金兜底保障。我机构年度运营资金储备不低于20万元，可随时调度用于本项目的人员工资发放、活动开展及日常运行支出。在极端情况下（如财政政策重大调整导致项目资金全部或部分收回等），我机构仍承诺按照原定服务内容和量化指标完成全部服务任务，不以资金不足为由申请缩减服务内容、降低服务标准或提前终止项目。项目执行过程中的资金缺口，由机构通过自有资金调配、公益资源链接、社会筹资等多种方式予以弥补，确保服务连续性和完整性不受影响。

（3）运行物资与设备保障

我机构承诺为项目运行提供充足的物资与设备保障。在项目启动前完成全部办公设备（电脑、打印机、办公桌椅、文件柜等）及服务物资（活动物料、宣传资料、调查问卷等）的配置到位，并储备不少于2个月用量的常用物资（打印耗材、办公用品、活动耗材等）。建立物资采购快速响应机制，日常物资采购在提出需求后3个工作日内到货，应急物资采购在24小时内完成。指定专人负责物资管理，建立物资出入库台账和使用登记制度，确保物资管理规范有序、满足服务需求。

3. 突发事件应对与保障机制

(1) 自然灾害及公共卫生事件应对

我机构承诺，面对暴雨、暴雪、大风、高温等极端天气以及突发公共卫生事件等不可抗力因素时，采取以下措施确保服务连续性：第一，调整但不取消。当户外或聚集性活动无法按原计划开展时，在24小时内将线下活动转为线上开展（通过腾讯会议、微信直播、钉钉课堂等平台），或以入户一对一服务、楼栋单元小型活动等形式替代，确保服务对象不流失、服务频次不减少、服务效果不打折。线上活动须全程录屏留存，入户服务须做好完整记录并附照片佐证，作为验收依据。第二，错峰与补位机制。确因极端天气导致活动临时取消的，在天气恢复正常后5个工作日内完成补办，补办场次的服务内容、参与人数及成效不低于原计划。第三，加强与社区联动。主动与社区党组织、小区物业建立信息共享机制，在公共卫生事件期间，依托社区网格化管理体系，在严格遵守防控要求的前提下，通过电话探访、线上咨询、无接触物资配送等方式保障对独居老人、困难群体等重点服务对象的关爱服务不间断。第四，建立应急物资储备。储备不少于1个月用量的防疫物资（口罩、消毒液、测温仪等）和应急生活物资，确保突发事件期间项目人员的防护安全和基本运行。

(2) 安全风险防范与保障

我机构承诺严格执行安全管理制度，确保人员安全和

活动安全。所有服务活动开展前均进行安全评估，制定安全预案，大型活动和涉及户外、交通、体能等具有一定风险因素的活动，在活动前须进行安全交底并购买活动意外保险。项目团队全体人员均购买不低于80万元保额的人身意外伤害保险。每次活动配备不少于1名经过急救培训的人员，配备急救药箱，确保活动现场能进行基本应急处置。如发生安全事故，按照应急预案在10分钟内启动应急处置、在2小时内报告采购人，并做好伤员救治、现场保护、家属安抚等后续工作，确保不因安全事故导致服务长期中断。

(3) 重大舆情与突发事件应对

我机构承诺建立重大舆情与突发事件应对机制，确保不因舆论危机或社会事件影响项目正常推进。制定《舆情监测与应对预案》，明确舆情监测、研判预警、信息发布、舆论引导等各环节的操作规范和责任分工。项目团队指定专人不定期检索与项目相关的网络信息，发现涉及项目的负面舆情或误解误读时，在2小时内向项目主管报告，项目主管与机构管理层研判后在6小时内拟定应对口径，经采购人审核同意后统一对外回应，防止事态扩大化。未经采购人书面授权，项目团队任何成员不得擅自就项目相关事务接受媒体采访或在公开平台发布信息。对外信息发布实行“先审后发”制度，所有涉及项目的宣传稿件、新闻通稿、社交媒体推文等在发布前须经项目主管审核、机构负责人审定，涉及重要事项的报采购人审核同意后方可发布，从源头上防止舆情风险。项目执行过程中如

发生因服务引发的矛盾纠纷或群体性事件，由机构主要负责人第一时间到场协调处理，配合社区及相关部门做好沟通化解工作，确保矛盾不升级、服务不停摆。

（4）技术系统故障应对

鉴于本项目采用电子化投标及信息化管理要求，我机构承诺建立技术系统故障应对机制。项目团队配备不少于1名具备信息技术专长的技术人员，负责项目信息系统的日常维护和故障处理。如遇电子档案系统、数据报送平台等技术系统故障，技术人员在2小时内完成问题排查和修复；如无法在短期内修复，启动手工记录和备份方案，确保服务记录和数据不丢失、不延误，待系统恢复后在3个工作日内完成数据补录。所有电子档案实行本地硬盘和云存储“双备份”，每周进行1次完整数据备份，每月进行1次数据恢复测试，确保档案数据安全完整、可追溯。

4. 外部协调与保障机制

（1）与采购人的沟通协调机制

我机构承诺建立与采购人之间高效顺畅的沟通协调机制，确保任何可能影响服务连续性的问题均能第一时间得到汇报和处理。具体措施为：实行“周报告、月总结、季评估”的定期沟通制度，向采购人及时反馈项目进展、存在问题及需要协调的事项；建立紧急事项即时报告制度，遇到可能影响服务连续性的重大问题时（如人员流失、合作方变故、场地变更、安全事故、负面舆情等），在2小时内电话报告采购人项目联系人、24小时内提交书面报

告，并提出初步应对方案，在采购人的指导和支持下迅速协调解决，杜绝因沟通不畅导致问题积压、矛盾升级和服务中断；主动与采购人商讨建立“容缺办理”和快速审批通道，对于影响服务连续性的应急事项，在采购人授权范围内先行处置、事后补报，提高问题解决效率。

（2）与社区及相关方的联动协调机制

我机构承诺在项目启动后5个工作日内，与各服务落地社区党组织、居民委员会、物业服务企业、辖区派出所等建立正式的联动协调机制。具体措施为：与每个服务社区签订《服务协作备忘录》，明确各方职责分工、联络人员、协调方式和信息通报制度，指定项目主管作为与社区的第一联络人，每月参加社区工作例会不少于1次，主动汇报项目进展、听取社区意见、协调解决问题；与社区网格员建立“一对一”对接关系，实现信息共享和协同服务，确保在社区人员变动、政策调整等情况下，我机构能第一时间获知信息并做出相应调整。在涉及多部门协调的事项上（如矛盾调解、应急演练、罪错青少年帮教等），主动承担沟通协调责任，牵头召集相关部门召开协调会议，确保项目推进不受部门壁垒影响。

（3）不可抗力应急预案

我机构承诺，面对战争、动乱、特大自然灾害、国家政策重大调整等极端不可抗力情形时，绝不消极等待或简单以不可抗力为由中止服务，而是采取一切可能的方式维持服务连续性。具体措施包括：在物理场所无法使用时，全面转为电话探访、线上咨询、网络课程、微信社群运营

韩永刚

等“无接触”服务模式；在人员无法跨区域流动时，积极协调属地社区工作人员、本地志愿者协助开展基础性服务；在服务活动全面受限时，转为提供线上心理支持、法律咨询、政策解答等非接触式专业支持服务。我机构郑重承诺，即便在极端情况下，仍将尽最大努力完成量化清单中各项指标，仅在确实无法完成的情况下，方与采购人协商调整服务方案，但绝不主动提出终止合同或放弃履约。

以上各项承诺，我机构保证不折不扣落到实处。欢迎采购人随时监督检查，如发现执行不到位的情况，我机构愿按合同约定承担相应责任。

投标人：新乡市幸福家园服务中心（电子签章）

法定代表人：韩永刚（电子签章）

日期：2026年7月14日

(三) 服务廉洁和信息安全承诺

致：中共新乡市委社会工作部（采购人名称）

针对本项目“党群一家亲”睦邻友好服务，我机构郑重承诺：在项目全周期内严格遵守廉洁从业和信息安全各项规定，坚决杜绝一切腐败和不廉洁行为，切实保护服务对象隐私和项目数据安全，以实际行动维护政府采购的公信力和社会工作行业的专业形象。具体承诺如下：

1. 服务廉洁建设

(1) 廉洁教育与制度建设

我机构承诺在项目启动后5个工作日内，组织全体项目人员开展廉洁从业专题教育，系统学习《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国公职人员政务处分法》及《社会工作者职业道德指引》中关于廉洁从业的相关规定，确保全体人员深刻认识廉洁从业的重要性和违规行为的法律后果。在此基础上，制定《项目廉洁从业管理制度》，明确廉洁自律的具体要求和违规处理办法，全体项目人员须签署《廉洁从业承诺书》并存档备查。项目运行期间，每季度至少组织1次廉洁警示教育活动，通过学习典型案例、观看警示教育片等方式，持续强化项目人员的廉洁自律意识。

(2) 廉洁行为规范

我机构承诺项目团队全体人员严格恪守以下廉洁行为规范：第一，严禁贿赂行为。不得以任何形式向采购人及其工作人员、评标委员会成员、监督部门工作人员及其他

与项目相关的人员赠送礼品、礼金、有价证券、支付凭证、商业预付卡、电子红包等；不得为其报销任何应由个人支付的费用；不得以咨询费、劳务费、顾问费等名义向其支付不正当利益；不得安排其旅游、高消费娱乐等活动。第二，严禁利益输送。不得利用项目资源为个人或特定关系人谋取不正当利益；不得在项目采购、活动外包、物资采购等环节中为特定供应商谋取不正当竞争优势并收受回扣、佣金或其他好处；不得将项目经费以虚报、冒领、挪用等方式用于非项目用途；不得违规将项目资金存放于非指定账户或进行与项目无关的投资理财活动。第三，严禁违规接待。项目执行过程中与采购人及相关部门的工作往来，严格执行公务接待标准，不超标准、超范围接待，不借工作之名组织或参与各类宴请、聚餐及娱乐活动。第四，严禁利益冲突。项目人员在履职过程中如遇本人或近亲属与服务对象存在利害关系的情形，须主动向项目主管报告并申请回避，不得利用职务之便为自己或近亲属谋取不当利益。

(3) 经费使用廉洁管控

我机构承诺对项目经费使用实行严格的廉洁管控。所有经费支出坚持“预算控制、事前审批、逐级审核、凭证齐全”的原则，确保每一笔支出有预算、有审批、有发票、有清单、有验收。单笔2000元以上的支出须经机构财务负责人审核、机构负责人审批；单笔5000元以上的支出须报采购人备案；涉及重大采购（单笔10000元以上）须实行三方询价或比价，采购过程须保留完整的询价记录和

比价资料，确保采购过程公开透明、程序规范，杜绝暗箱操作和利益输送。项目人员报销费用须提供真实、合法、完整的原始凭证，严禁使用虚假发票、虚假清单套取项目资金，严禁虚构活动、虚报人数、虚列开支等弄虚作假行为。项目经费使用情况接受采购人及财政、审计等部门的随时监督检查，主动配合提供全部账簿、凭证、报表及相关资料。

(4) 廉洁监督与举报机制

我机构承诺建立内外结合的廉洁监督与举报机制，主动接受各方面监督。内部监督方面，机构设立廉洁监督员1名（由机构内部不参与本项目执行的管理人员担任），负责对项目经费使用、采购活动、人员行为等开展不定期检查和专项审计，每季度出具1份《项目廉洁自律专项检查报告》存档备查。外部监督方面，在项目服务社区公示栏及每次活动现场公布廉洁举报电话和举报邮箱，自觉接受社区群众、服务对象及社会各界的监督。任何单位和个人如发现项目团队及人员存在违反廉洁纪律的行为，可通过举报渠道反映问题，我机构承诺在收到举报后3个工作日内启动内部调查，10个工作日内形成调查处理意见并向举报人反馈（匿名举报的，将调查结果存档备查）。对查实的违规行为，视情节轻重给予当事人警告、扣发绩效、辞退等处理，涉嫌违法的移送司法机关依法处理，绝不姑息包庇。我机构保证不因任何人的举报而对举报人进行打击报复。

2. 信息安全保障

(1) 服务对象隐私保护

我机构郑重承诺对项目服务过程中获悉的所有服务对象个人信息严格保密，未经服务对象本人或其法定监护人书面同意，不以任何方式向任何第三方泄露。制定《服务对象隐私保护制度》，明确以下具体要求：第一，最小必要原则。收集服务对象信息限于与服务提供直接相关的内容，不采集与服务无关的个人信息，不过度收集、不留存过期信息。第二，知情同意原则。在为服务对象建档及开展个案服务前，须向服务对象或其监护人充分说明信息收集的目的、范围、使用方式及保密承诺，由其自愿签署《知情同意书》后方可进行信息采集，每次签署过程须有社工的完整记录说明。第三，访问权限控制。服务对象档案信息实行分级访问权限管理，项目主管可查看全部服务对象档案，一线社工仅可查看本人负责的服务对象档案，行政人员仅可查看脱敏后的统计信息；未经项目主管书面授权，任何人不得查阅非本人负责的服务对象档案。第四，信息最小化使用。在撰写案例报告、项目总结等文书时，须对服务对象姓名、住址、身份证号、联系方式等可识别个人身份的信息进行匿名化处理（使用化名、模糊化具体地址和日期等），确保个案信息不可追溯到具体个人。第五，儿童及特殊群体特别保护。对未成年人、精神障碍者、智力障碍者等特殊服务对象的信息实行更严格的保护措施，其信息查阅须经项目主管和机构负责人双重审

批，在对外宣传、案例分享等场景中，其影像资料的使用须经法定监护人书面授权同意并进行面部模糊处理。全体项目人员须签署《保密协议》，明确保密义务和违约责任，保密义务不因项目结束或人员离职而终止。

（2）数据安全

我机构承诺建立健全数据安全管理制度，采取有效措施确保项目数据的安全性和完整性。制定《项目数据安全管理办法》，具体措施如下：第一，数据分级分类管理。将项目数据分为三级——核心数据（含服务对象身份信息、个案记录、评估报告等涉及个人隐私的数据）、重要数据（含项目财务数据、员工个人信息、合作方信息等）、一般数据（含活动总结、宣传材料、公开报表等），不同级别数据实行不同的存储、访问和传输安全标准。第二，存储安全。电子数据采用“本地加密存储+云端加密备份”的双重保障机制，本地存储设备须设置开机密码和文件访问密码，云端存储须选用通过国家信息安全等级保护认证的服务平台并启用传输和存储双端加密；纸质档案存放于带锁文件柜中，由专人负责保管，查阅须履行登记审批手续。第三，传输安全。通过互联网传输核心数据时，须使用加密传输通道（如加密邮件、加密即时通讯工具、安全文件传输协议等），严禁通过未加密的普通邮件、微信、QQ等渠道传输涉及个人隐私的项目数据。第四，设备安全。用于项目工作的电脑、移动存储设备等须安装正版杀毒软件和防火墙，定期进行安全扫描和系统更新，防止木马病毒入侵导致数据泄露。第五，数据销

毁。项目结束后，按照采购人要求和保密规定对临时性、过程性数据进行妥善处理，确需销毁的数据须采用物理销毁或不可恢复的数据擦除方式，销毁过程须有2名以上工作人员见证并签署《数据销毁确认书》存档备查。核心数据（含服务对象档案、个案记录等）的保管期限按采购人要求及国家相关规定执行，不得擅自销毁。

（3）宣传与发布中的信息安全

我机构承诺在项目宣传、信息发布、成果展示等工作中，严格把关信息安全，确保不因宣传工作需要而泄露服务对象隐私或项目敏感信息。制定《项目宣传信息审核发布制度》，具体要求为：第一，内部审核。所有拟对外发布的宣传稿件、新闻通稿、微信公众号推文、视频资料、成果汇编等，发布前须经项目主管初审、机构负责人终审，审核重点包括是否涉及服务对象可识别信息、是否涉及项目敏感数据、是否涉及尚未公开的工作信息等。第二，采购人备案。涉及项目整体成效、典型案例、创新模式等内容的宣传材料，在发布前须报采购人审核备案，经采购人同意后方可对外发布。第三，影像资料使用规范。活动照片和视频中如包含服务对象可识别影像，用于非营利性宣传报道时须事先征得服务对象口头同意；用于商业宣传或其他用途时须签署书面授权书。对未成年人、特殊困难群体等敏感对象的影像，原则上仅作存档使用，确需对外使用的，须经法定监护人书面授权并进行面部模糊等脱敏处理。第四，外部发布渠道管理。机构官方网站、微信公众号等自有发布平台实行专人管理、定期更新，发布

内容须留存完整审核记录备查，确保对外信息发布的规范性、准确性和安全性。

（4）与第三方合作中的保密义务

我机构承诺在与第三方机构（含合作单位、分包供应商、技术支持方、审计机构等）开展合作过程中，将信息安全与保密要求纳入合作管理范畴，确保第三方接触项目信息时履行同等保密义务。具体措施为：与合作单位签订正式合作协议时，须在协议中设置独立的保密条款或另行签订《保密协议》，明确第三方的保密范围、保密期限、违约责任等内容；向第三方提供项目必要信息时，坚持“最小必要”原则，仅提供完成合作事项所必需的信息，不提供与服务无关的服务对象信息及项目敏感数据；要求第三方对接触到的项目信息采取不低于行业标准的保密措施，发现第三方存在信息泄露或违规使用信息情形的，我机构立即终止合作并追究其法律责任，同时第一时间向采购人报告并采取补救措施。

（5）信息安全应急响应

我机构承诺建立信息安全应急响应机制，确保在发生或可能发生信息泄露、数据丢失等安全事件时能够迅速响应、有效处置、最大限度降低损失和影响。制定《信息安全事件应急预案》，明确以下要求：第一，事件分级与报告。将信息安全事件分为特别重大（涉及50人以上服务对象信息泄露）、重大（涉及10人以上50人以下服务对象信息泄露）和一般（涉及10人以下服务对象信息泄露）三个等级，发生信息安全事件后，在1小时内完成初步核实并

韩之快

报告项目主管和机构负责人，特别重大和重大事件在2小时内报告采购人。第二，应急处置。事件发生后立即启动应急小组，采取断开网络连接、封存涉事设备、更改系统密码、通知受影响服务对象等措施，防止危害扩大，同步开展内部调查，查明事件原因、责任人和受影响范围。第三，善后与整改。事件处置完毕后5个工作日内形成书面调查报告和整改方案，向采购人报告处理结果，并根据事件原因和暴露的问题完善安全管理制度和技术防范措施，防止同类事件再次发生。第四，法律责任承担。因我机构原因导致服务对象信息泄露并造成损失的，我机构依法承担相应的民事赔偿责任和法律责任。

以上各项承诺，我机构保证不折不扣落到实处。欢迎采购人随时监督检查，如发现执行不到位的情况，我机构愿按合同约定承担相应责任。

投标人：新乡市幸福家园服务中心（电子签章）

法定代表人：韩之快（电子签章）

日期：2026年7月14日

韩之

（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服务承诺

致：中共新乡市委社会工作部（采购人名称）

针对本项目“党群一家亲”睦邻友好服务，我机构郑重承诺：严格按照合同约定和招标文件要求，确保全体拟配备人员在规定时间内全部按时到岗，绝不无故拖延；确需变更人员时，严格履行报批程序，未经采购人书面同意绝不擅自更换；在项目全周期内，全方位配合采购人各项工作部署，积极协助采购人做好与各方的沟通协调工作，最大限度减轻采购人事务性负担，全力保障项目各项工作的顺利推进。具体承诺如下：

1. 拟配备人员按时到岗保障

（1）人员按时进驻承诺

我机构郑重承诺，在合同签订后5个工作日内，项目全体拟配备人员（含项目主管1名、一线社工10名，共计11名）全部到岗进驻各服务社区，无特殊情况不延迟、不缺席。进驻当日即向采购人提交《项目人员到岗确认书》，附全体人员基本信息、岗位分配方案及联系方式，供采购人核验备案。进驻后3个工作日内，完成与各服务落地社区党组织、居委会及相关部门的工作对接，建立联络机制，确保项目服务第一时间启动。

（2）到岗前准备工作

我机构承诺在人员进驻前，完成全部到岗前置准备工

作，确保人员到位即能开展工作。具体包括：第一，合同签订后2个工作日内，完成全体项目人员的工作任务书下达和岗位责任书签订，明确每名人员的服务点位、具体职责、工作目标及考核标准，使每位社工清楚知晓自己的服务社区、服务对象和工作任务。第二，合同签订后3个工作日内，完成全体人员的岗前强化培训，内容涵盖项目背景与目标、一标段“党群一家亲”服务内容与量化指标要求、工作流程与文书规范、安全管理制度、保密协议签署、服务礼仪及沟通技巧等，确保全体人员以专业化、标准化状态上岗。第三，合同签订后3个工作日内，完成办公场地对接和办公设备配置（含电脑、打印机、文件柜、办公桌椅等），确保到岗即可正常办公。第四，进驻前1个工作日，由项目主管逐一确认各服务点位的对接联系人、办公场所具体位置、社区基本情况等，确保到岗当天顺利进驻、有序衔接，杜绝因准备工作不充分导致人员到岗后无法立即开展工作的情况。

（3）考勤管理与驻点制度

我机构承诺建立严格的人员考勤管理和驻点工作制度。项目人员实行每周5天驻点工作制，工作时间与社区作息时间保持一致（上午8:00—12:00，下午15:00—18:00，夏令时根据社区安排同步调整），确保服务对象在工作时间能找到人、办成事、获得及时服务。建立《项目人员考勤管理办法》，采用电子打卡与签到表双轨记录方式，项目主管每周汇总考勤记录并上报机构备案，每月将考勤汇总表报送采购人。项目人员因公外出（入户探

访、资源链接、培训学习等）须填写外出登记表，注明去向、事由及预计返回时间，随身携带工作手机保持通讯畅通。服务期间社区如有临时性工作安排或紧急任务需要人员加班或调整工作时间，项目人员积极响应、无条件配合。

（4）过渡期工作衔接机制

我机构承诺在人员正式到岗后设置2周工作过渡期，在此期限内完成以下衔接工作：全体项目人员完成所负责服务社区的全面走访，熟悉社区环境、居民构成、社区资源分布及社区工作网络；与服务社区“两委”班子成员逐一面谈，了解社区工作重点、治理难点及对项目的期望建议；梳理社区现有志愿服务力量、群众团队、辖区单位等资源，建立初步的资源清单和联络台账；在过渡期内，由机构内部督导对每名社工进行不少于2次的现场跟岗指导，确保每名社工在过渡期结束前能够独立开展社区需求调研与项目启动工作，过渡期内完成的初步调研成果形成《各社区情况摸底报告》提交采购人备案，实现人员“到位即上手、进驻即运转”。

2. 人员变更管理规范

（1）主动稳定性承诺与入职前置约束

我机构郑重承诺，本项目拟配备的全体人员均自愿参与本项目服务，且已与我机构签订不少于12个月有效期的正式劳动合同（或劳务协议），合同期限覆盖项目全周期（至2026年11月30日），从根本上杜绝因人员随意离职、

劳务纠纷等导致的服务中断。在投标阶段，我机构已征得拟配备人员本人书面同意将其用于本项目投标使用；中标后，上述人员全部实际到岗，不得以任何理由以“投标虚拟人员”替代实际服务人员。我机构承诺不得以任何理由在项目启动后3个月内主动提出人员更换请求。

（2）人员变更的合规程序

我机构郑重承诺，项目服务期间项目主管和核心社工保持全程稳定。如确因不可抗力（重大疾病、家庭重大变故等）需要更换项目人员的，我机构严格履行以下变更程序：第一步，提前告知。至少提前7个工作日向采购人提交书面人员变更申请，详细说明变更原因、拟更换人员的基本信息、资质条件及与岗位的匹配说明。第二步，资质审核。拟更换人员的资质条件（学历、专业、从业经验、职业资格等）不低于原人员标准，同时将拟更换人员的学历证书、职业资格证书、工作经历证明、社保证明等全套材料随申请一并提交，供采购人审核把关。第三步，等待批准。在获得采购人书面同意前，原人员继续履行职责，不得以任何理由先行离岗或中断服务。第四步，交接过渡。采购人批准后，安排不少于2个工作日的交接期，新旧人员与原人员进行“一对一”全面交接（含服务对象情况、个案进展、活动安排、资源链接、档案资料等），交接完成并经项目主管确认后，原人员方可正式离岗。第五步，书面备案。变更完成后，将加盖机构公章的《人员变更备案表》及相关材料报送采购人备案存档。未经采购人书面同意，我机构绝不擅自更换任何项目人

员。

(3) 严禁随意变更的约束措施

我机构承诺将人员稳定性作为项目管理的硬性约束指标，纳入内部考核体系，制定明确的约束措施和惩戒机制。具体措施如下：第一，经济约束。项目主管在服务期内未经采购人同意擅自离职或我机构单方面强行更换的，我机构自愿按每人次10000元的标准向采购人支付违约金，并承担因此造成的全部损失。第二，信用记录。对擅自离职的项目人员，我机构将其行为记入员工诚信档案，不再录用其参与我机构任何项目，并按照行业自律规范向相关行业协会报告。第三，问责机制。如因人员擅自变更导致服务对象档案丢失、个案服务中断、活动无法开展等后果的，除按合同约定承担违约责任外，我机构将对相关责任人进行内部问责处理（含通报批评、扣发绩效、降职降薪等），情节严重的予以辞退并依法追究其法律责任。第四，主动报告。项目主管每月向采购人报送《项目人员稳定性报告》，报告中须逐一确认在岗人员状态、是否存在变更风险及已采取的预防措施，使采购人实时掌握团队稳定性动态。

3. 积极配合采购人工作

(1) 全面服从采购人工作部署

我机构郑重承诺，在项目执行全过程中，全面服从采购人的工作安排和业务指导，将采购人的工作要求作为项目执行的最高遵循。具体体现在：采购人提出的各项工作

韩永刚

要求、指导意见和整改意见，项目主管在收到后24小时内传达到全体项目人员并制定落实方案，3个工作日内完成落实并向采购人书面反馈落实情况；采购人安排的工作会议、项目调度会、经验交流会等，项目主管按时参加，因特殊原因无法参加的，提前向采购人请假并委派B角代为参加，会后2个工作日内向全体项目人员传达会议精神并制定落实措施；采购人下发的政策文件、工作指引、通知通报等，及时组织项目人员集中学习，确保文件精神传达到位、执行到位。

（2）主动对接与靠前服务

我机构承诺变被动等待为主动对接，变被动配合为靠前服务，真正做到想采购人之所想、急采购人之所急。具体措施为：项目主管每周主动向采购人项目联系人汇报不少于1次项目整体进展，内容包括服务数据统计、重点工作推进情况、存在问题及需要采购人协调的事项，使采购人对项目动态随时掌握；每月主动向采购人提交不少于1份《项目工作简报》和《下月工作计划》，做到工作前置、计划先行，避免采购人反复催报和被动跟进；在项目实施过程中，如遇需要采购人决策或支持的事项，主动提前提交方案建议和备选方案，为采购人决策提供充分参考依据，减少采购人的决策负担和时间成本；在每个服务周期（月度/季度）开始前，主动向采购人了解近期工作重点和要求，将采购人的关注事项提前纳入工作计划统筹安排，确保项目工作与采购人的整体工作部署同频共振、步调一致。

（3）及时响应与高效执行

我机构承诺建立快速响应机制，确保采购人交办的各项工作任务在规定时间内高质量完成。具体标准为：采购人的工作指令和信息咨询，在4小时内给予初步回应、24小时内给予明确答复或初步结果；采购人交办的临时性、紧急性工作任务，按照采购人要求的时限优先安排、优先落实，不推诿、不拖延、不讲条件；采购人要求报送的各类材料（报表、总结、方案等），按照规定的格式、内容和时限要求准确完整报送，杜绝迟报、漏报、错报现象。建立工作台账制度，对采购人交办的每项工作任务实行“接收—落实—反馈—归档”闭环管理，确保件件有着落、事事有回音。对于因客观原因确实无法按时完成任务，提前向采购人书面说明情况并提出替代方案或补救措施，争取采购人的理解和支持。

（4）定期汇报与主动请示

我机构承诺建立全方位的汇报请示制度，做到事前请示、事中报告、事后反馈，确保采购人对项目执行情况全面知情、全程掌控。具体安排为：启动阶段（合同签订后10个工作日内），编制《项目实施方案》和《首月工作计划》报采购人审批，经批准后严格按方案执行，不得随意调整和偏离。日常运行阶段，按照“周简报、月报告、季总结”制度定期向采购人报送项目进展情况，周简报重点反映本周工作动态和下周计划，月报告侧重服务数据统计、活动开展情况和存在问题，季总结进行全面梳理和经验提炼。重要事项（如大型活动方案调整、超出预算的经

费支出、人员变更、服务对象重大突发事件等）在实施或处置前主动向采购人书面请示，经批准后方可执行，紧急情况先电话报告并在24小时内补报书面请示。

4. 帮助采购人做好各项协调工作

（1）跨部门联动协调

我机构郑重承诺，在项目执行过程中，充分发挥社会工作的资源链接和协调联动专业优势，主动承担跨部门、跨领域的沟通协调工作，帮助采购人搭建与各相关单位之间的协作桥梁。具体措施为：在项目启动阶段，协助采购人梳理与本项目相关的各职能部门和协作单位（含街道党工委办事处、社区党组织和居委会、辖区公安派出所、医疗卫生机构、教育部门、司法所、民政所、妇联、团委等），建立《项目协作单位通讯录》和《协调联动工作机制建议方案》报采购人参考；在项目运行过程中，按照采购人的授权和委托，主动与相关部门和单位进行工作对接，协调解决项目推进中涉及的场地使用、资源共享、政策支持、专业力量引入等事项，减少采购人逐部门沟通的时间和精力成本。特别是涉及矛盾纠纷排查化解中需要公安、司法等部门协同的事项，以及议事协商中涉及物业、辖区单位等多方利益主体的事项，我机构主动做好联络对接和前期沟通工作，为采购人协调解决复杂问题创造有利条件。

（2）社区层面资源整合协调

我机构承诺在项目执行过程中，以专业社工的角色定

位，在社区党组织和居委会的支持下，主动做好社区内部各治理主体之间的协调整合工作。具体措施包括：协助社区党组织整合辖区内的党员力量，动员党员骨干参与志愿服务队建设和社区治理工作，为社区党组织引领基层治理提供专业支持；协调物业企业、业主委员会等社区治理主体参与议事协商和矛盾调解，搭建多方沟通对话平台，促进社区各方力量形成治理合力；整合辖区学校、医院、商户、社会组织等驻区单位资源，建立社区资源共建共享机制，为项目各项服务的开展提供资源保障。在协调过程中，我机构坚持“不缺位、不越位、不错位”的原则，在采购人和社区党组织的指导下开展工作，遇到超出权限范围的事项及时向采购人报告请示，不做擅自决策和越权承诺。

（3）采购人与服务对象之间的桥梁作用

我机构承诺充分发挥社工专业优势，在采购人与社区居民、服务对象之间搭建沟通桥梁，帮助采购人及时了解民情民意、回应群众关切、化解潜在矛盾。具体措施为：在开展日常探访和服务过程中，注意收集居民对社区治理、公共服务、政策落实等方面的意见建议，定期整理形成《社情民意信息汇编》报采购人参考，为采购人掌握基层动态和调整工作部署提供一手信息支持；在采购人需要开展政策宣传、民意征集、工作调研等活动时，我机构利用扎根社区、贴近群众的优势，积极配合做好居民发动、问卷发放、访谈组织等基础性工作，降低采购人直接联系群众的时间成本和沟通成本；当居民对采购人相关政策或

工作安排存在误解或疑虑时，我机构主动运用专业沟通技巧做好政策解释和情绪疏导工作，引导群众理性表达诉求、依法依规解决问题，协助采购人将矛盾纠纷化解在萌芽状态。

5. 减轻采购人负担、保证工作顺利推进

(1) 事务性工作主动承担

我机构郑重承诺，在项目服务范围内的事务性工作，能自行解决的绝不推给采购人，能主动承担的绝不让采购人操心，切实做到为采购人减负。具体包括：项目档案资料的收集、整理、归档工作由我机构独立完成，按照规范化的档案管理要求对全部文书档案和电子档案进行分类整理、编目造册，项目结项时向采购人移交完整、规范的全套项目档案，采购人无需另行安排人员整理；服务数据的统计、分析、报表编制工作由我机构项目团队自行完成，各类统计报表按照采购人要求的格式填报，保证数据准确、逻辑清晰、报送及时，采购人无需反复核实和催报；活动方案的策划、物资采购、场地布置、人员组织、宣传稿撰写等执行层面的工作由项目团队全程负责，采购人只需在关键节点进行审核把关，无需介入日常执行细节；项目人员的日常管理、考勤考核、培训督导等由机构内部完成，不占用采购人管理精力。我机构坚持“自己能做的事自己做，自己能解决的问题自己解决”的原则，最大限度降低采购人的管理成本和精力投入。

(2) 主动预判问题并提出解决方案

我机构承诺变被动解决问题为主动预判风险，将问题防范在前、化解在萌芽，不让问题积累成患、不给采购人增添额外负担。具体措施为：项目主管每月开展1次项目运行风险评估（含人员稳定性风险、资金进度匹配风险、活动组织风险、合作方履约风险、满意度滑坡风险等五类核心风险），形成《风险预判与应对预案》报采购人备案，将可能影响项目进度的各类风险因素提前识别、提前预警、提前准备应对措施；在量化指标执行过程中，对可能存在滞后风险的单项指标（如探访人数、建档数量、活动场次等），提前2周启动补救性工作安排，确保各项指标按时足额完成，不给采购人造成验收阶段的被动和压力；对项目推进过程中可能影响采购人决策的各类信息和数据，主动提前整理、提前分析、提前呈报，帮助采购人早掌握情况、早作出判断、早采取措施，避免问题积累到不得不解决时才引起采购人关注。

（3）工作推进的全程保障

我机构承诺以项目顺利推进为首要目标，建立全方位的服务保障体系，确保各项工作按计划、按标准、按时限推进。具体保障措施包括：第一，经费保障。在采购人合同款项拨付前，由机构先行垫付不少于2个月的项目运行经费，确保项目自启动之日起各项工作正常运转，不因资金问题影响工作进度。第二，资源保障。机构为项目团队提供必要的专家库、课程库、志愿者库等机构内部资源支持，保证项目团队在执行过程中有足够的专业资源可供调用，无需采购人另行协调。第三，技术保障。机构

配备信息化管理专员，协助项目团队做好电子档案管理、数据统计分析和信息报送工作，确保项目管理的规范化、高效化，减少采购人在数据管理和信息对接方面的工作量。第四，应急保障。对项目实施过程中出现的各类突发状况（如人员临时缺勤、活动临时变更、服务对象紧急情况等），由项目主管在机构授权范围内第一时间协调处置，力争自行化解、不给采购人增加额外负担；确需采购人介入的，在主动处置的同时第一时间报告，做到“能自己解决的坚决不推、需协同解决主动牵头、需采购人决策的及时请示、事后第一时间全面报告”，确保项目推进过程平稳有序。

（4）应急处突中的主动担当

我机构承诺，在项目实施过程中出现突发性、紧急性事件时，主动担当、积极作为，不作为旁观者、不推卸责任、不把问题简单上交。具体而言：活动现场发生安全事故、群体性事件、服务对象突发疾病等紧急情况时，现场社工在5分钟内启动应急处置程序（疏散、急救、报警等），项目主管在15分钟内到达现场指挥处置，机构负责人在1小时内到达现场或通过远程方式统筹协调，确保事件得到快速有效控制；事件初步处置后，2小时内向采购人进行电话报告，12小时内提交书面情况报告和后续处理方案，事件后续跟踪处理由我机构牵头负责，采购人只需把握方向和关键节点，所有具体工作（善后、安抚、整改、报告等）由我机构全程落实，不把事务性工作推给采购人；事件处置完毕后3个工作日内，完成全面复盘，形

韩永顺

成详实的书面报告供采购人备案，报告中必须包含事件经过、处置过程、原因分析和整改措施四个完整部分；因我机构原因导致的事故或损失，我机构依法承担相应责任，不以任何理由要求采购人分担或兜底。

以上各项承诺，我机构保证不折不扣落到实处。欢迎采购人随时监督检查，如发现执行不到位的情况，我机构愿按合同约定承担相应责任。

投标人：新乡市幸福家园服务中心（电子签章）

法定代表人：韩永顺（电子签章）

日期：2026年7月14日

耿立

（五）按时发放且不苛扣工作人员工资的承诺及措施

致：中共新乡市委社会工作部（采购人名称）

针对本项目“党群一家亲”睦邻友好服务，我机构郑重承诺：严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《保障农民工工资支付条例》等法律法规，按时足额发放全体项目人员工资报酬，不得以任何理由、任何形式苛扣或拖欠工作人员工资，切实保障项目团队全体人员的合法权益，以稳定有力的薪酬保障激发团队士气、确保服务品质。具体承诺及保障措施如下：

1. 薪酬标准与结构设定

（1）薪酬标准设定

我机构承诺，本项目全体工作人员的薪酬标准参照《新乡市统计局关于发布2025年新乡市城镇单位就业人员平均工资数据的公告》中“公共管理、社会保障和社会组织”行业在岗职工平均工资水平（月薪）合理上浮设定，确保项目人员薪酬水平在同行业中具有竞争力。项目主管月薪不低于6500元（税前，含五险一金个人缴纳部分），一线社工月薪不低于4800元（税前，含五险一金个人缴纳部分）。同时依法为全体项目人员缴纳社会保险（含基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险）和住房公积金，单位缴纳部分全部由我机构承担，不转嫁给项目人员，不挤占项目人员个人应得工资。薪酬标准及五险一金缴纳方案在项目启动前报采购人备案。

（2）薪酬结构与绩效考核

真之

我机构承诺建立"基本工资+岗位津贴+绩效奖金+交通通讯补贴+工龄补贴"的多元化薪酬结构，确保项目人员工资水平具备市场竞争力和内部公平性。基本工资不低于新乡市最低工资标准的1.5倍，按月固定发放；岗位津贴根据岗位职责和技能要求设定，项目主管800元/月，一线社工500元/月；绩效奖金与服务质量、量化指标完成情况、服务对象满意度等挂钩，每月评定、按季发放，绩效奖金标准为项目主管0—1200元/月，一线社工0—800元/月；交通通讯补贴按实报销，工龄补贴按在我机构连续工作年限每满一年增加100元/月计算。薪酬结构方案在入职时以书面形式告知每名项目人员并签字确认，确保全体人员清晰了解自身的薪酬构成、发放标准和考核方式，杜绝因信息不对称导致的误解和纠纷。

2. 工资核算与发放流程

（1）工资核算规范

我机构承诺建立健全工资核算制度，确保工资核算规范透明。每月25日前，由项目主管汇总当月人员考勤记录、外出登记表、加班审批单等考勤资料，提交机构财务部门；每月28日前，机构财务部门根据考勤记录、绩效考核结果和薪酬标准，编制《项目人员月度工资核算明细表》，详细列明每名人员的应发工资总额、各项扣款明细（社保个人部分、公积金个人部分、个人所得税等）及实发金额；每月28日至29日，工资核算明细表须经项目主管审核确认、机构财务负责人复核、机构负责人审批后定

稿。工资核算全过程有据可查、有迹可循。

(2) 工资发放时限与方式

我机构郑重承诺严格执行工资发放时限要求，不拖欠、不延迟。具体安排为：全体项目人员工资实行月薪制，以人民币形式通过银行转账方式直接支付至本人实名银行账户；每月5日前完成上月全部工资核算审批流程；每月10日前（遇法定节假日或休息日的，提前至节前最后一个工作日）将上月工资足额发放至每名项目人员账户；工资发放完成后3个工作日内，向每名人员提供纸质或电子版工资条，详细列明工资构成、各项扣款及实发金额。我机构将工资发放准确率和及时率作为财务管理刚性指标，确保全年工资发放准确率和及时率均达到100%，无差错、无遗漏、无延迟。

(3) 工资发放备付金制度

我机构承诺建立工资发放备付金制度，确保在任何情况下工资按时足额发放。具体措施为：在项目启动前，从机构自有资金中预留不低于3个月的项目人员工资总额作为工资发放专项备付金，存放于机构专用账户中，专用于本项目人员工资的应急发放；在采购人合同款项拨付前，项目人员工资全部由机构自有资金垫付，不得以任何理由要求项目人员等待采购人款项到账后再领取工资；如遇采购人款项拨付延迟或其他不可预见因素导致项目运行经费暂时紧张，我机构仍确保工资发放不受影响，严格按照前述时限足额发放，不得以任何理由延迟或拖欠。

3. 不苛扣工资的保障机制

(1) 工资全额支付承诺

我机构郑重承诺，严格按照劳动合同约定的工资标准全额支付项目人员工资，不得以任何形式、任何理由苛扣。不得因采购人未及时验收、未按时拨付款项等外部原因而苛扣或拖欠项目人员工资；不得以机构经营亏损、资金紧张等内部原因而苛扣或拖欠项目人员工资；不得将项目经费拨付进度与工资发放挂钩，无论项目经费是否到位，工资均按时足额发放；不得以任何名义向项目人员收取押金、保证金、培训费、服装费等费用；除法定的社会保险个人缴纳部分、住房公积金个人缴纳部分和个人所得税外，不得以任何形式从项目人员工资中扣除其他费用；不得将机构的经营成本、项目亏损等转嫁给项目人员承担。全体项目人员实际领取的工资不低于劳动合同约定的数额，如有加班情况，依法足额支付加班工资。

(2) 薪酬管理内控制度

我机构承诺建立完善的项目人员薪酬管理内控制度，坚决杜绝任何苛扣行为的可能性。具体措施为：实行工资核算与工资发放岗位分离制度，核算由财务人员负责，发放由出纳人员负责，项目主管对核算结果进行审核确认，形成"核算—审核—发放"相互制约的管控流程，从制度设计上防止因单一人员操作而出现违规扣款行为；设立工资发放专用账户，与机构日常运营账户分离，确保项目人员工资专款专用，任何人不得挤占、挪用；工资发放后5个

工作日内，形成《项目人员工资发放台账》，详细记载每名人员的工资发放时间、金额、银行流水号等信息，按月报送采购人备案，主动接受采购人对薪酬发放情况的监督检查。

(3) 劳动合同与权益告知

我机构承诺在项目人员到岗后3个工作日内，依法与每名人员签订书面劳动合同，合同期限覆盖本项目服务全周期（至2026年11月30日），明确约定工作内容、工作地点、工作时间、薪酬标准、发放方式、社会保险、休息休假、劳动保护等法定条款，确保合同内容合法、规范、完整。合同签订后，向每名人员提供合同副本一份留存，确保全体人员知悉自身权利和义务。在劳动合同履行过程中，确需调整薪酬结构或考核办法的，提前15个工作日书面告知全体人员并充分协商，经协商一致后方可调整，调整方案报采购人备案，绝不在未经协商一致的情况下单方面降低项目人员薪酬待遇或以变相方式苛扣工资。

(4) 加班工资与福利保障

我机构承诺依法保障项目人员的休息休假权利和加班工资权益。因项目需要安排加班的，严格遵循“先审批、后加班”的原则，由项目主管填写《加班审批单》报机构审批，审批通过后方可安排加班，杜绝强制加班和无偿加班。工作日延长工作时间的，支付不低于工资150%的加班工资；休息日安排加班且无法安排补休的，支付不低于工资200%的加班工资；法定节假日安排工作的，支付不低于工资300%的加班工资。加班工资在次月工资中单独列项发

放并在工资条中明确标注，确保项目人员加班付出的劳动得到合理回报。同时，依法保障项目人员享受带薪年假、法定节假日、婚丧假、产假等法定假期，假期期间工资照常发放。

4. 监督与投诉机制

(1) 内部监督与审计

我机构承诺建立内部监督与审计机制，确保薪酬管理制度落实到位。机构监事会将本项目人员工资发放情况纳入年度审计重点，每年至少开展2次薪酬管理专项审计，检查工资核算是否准确、发放是否及时、是否存在违规苛扣行为，审计报告存档备查并报采购人备案。机构财务部门每月对项目人员工资发放情况进行内部核查，对工资条签字确认情况进行核实，确保每名人员确实领取了应得工资。如发现工资发放存在延迟、差额、苛扣等问题，立即启动纠错机制——查明原因后3个工作日内完成补发，并对相关责任人进行问责处理。

(2) 投诉渠道与处理机制

我机构承诺建立畅通的工资投诉渠道和快速处理机制，切实保障项目人员的工资申诉权利。在项目人员入职时书面告知工资投诉电话、投诉邮箱及投诉处理流程，确保全体人员知晓工资权益受到侵害时的反映渠道。项目人员如对工资核算或发放有异议，可在收到工资条后5个工作日内向项目主管或机构财务部门提出书面复核申请，我机构在收到申请后5个工作日内完成核查并以书面形式答

复申请人，确属核算错误的予以补发。如项目人员认为我机构存在苛扣、拖欠工资等违法行为，除向机构内部投诉外，还可依法向劳动监察部门投诉举报或申请劳动仲裁，我机构绝不以任何形式对投诉人进行打击报复。建立工资投诉台账，完整记录每件投诉的反映内容、调查过程、处理结果及投诉人满意度，确保投诉处理有记录、有跟踪、有整改。

(3) 违约承诺与法律责任

我机构郑重声明：按时足额支付项目人员工资是法律法规的强制性要求，也是我机构作为用人单位的法定义务。如因我机构原因发生拖欠或苛扣项目人员工资的行为，我机构自愿承担以下责任：第一，无条件全额补发所欠或苛扣的全部工资报酬；第二，按照《劳动合同法》第八十五条的规定，按应付金额50%以上100%以下的标准向劳动者加付赔偿金；第三，接受劳动行政部门的行政处罚；第四，按照本项目合同约定承担违约责任，采购人有权视情况单方解除合同，我机构返还全部已付款项并支付合同总价20%的违约金。我机构承诺，在任何情况下不以项目经费未到位、采购人未验收等理由为借口拖欠或苛扣人员工资。

以上各项承诺及保障措施，我机构保证不折不扣落到实处。欢迎采购人随时通过随机抽查工资发放凭证、面访项目人员等方式监督检查，如发现执行不到位的情况，我机构愿按合同约定承担相应责任。



韩之俊

投标人：新乡市幸福家园服务中心（电子签章）

法定代表人：韩之俊（电子签章）

日期：2026年7月14日



真书

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：	新乡市幸福家园服务中心
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/一标段
分包编号：	新乡政采招标采购-2026-54-1
报价金额（小写）：	599200元
报价金额（大写）：	伍拾玖万玖仟贰佰元整
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：新乡市幸福家园服务中心（电子签章）

法定代表人：真书（电子签章）

日期：2026年7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。