

四、服务承诺

致：（中共新乡市委社会工作部）

我方（郑州市二七区乐业社会工作服务中心）参与贵方组织的“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（项目编号：政采招标采购-2026-54，包号：政采招标采购 2026-54-2）”的投标活动。我方已详细阅读并充分理解本项目的招标文件全部内容，本着诚信、专业、负责的原则，郑重就中标后将提供的服务作出如下承诺：

（一）服务过程标准化承诺

1. 全流程标准化体系搭建承诺

（1）对标多重规范编制专属标准化操作手册

严格依据《中华人民共和国社会工作者职业道德指引》《彩票公益金管理办法》、本招标文件全部量化指标、河南省社区治理服务行业标准，针对二标段 10 个社区睦邻友好专项服务编制《新乡市 2026 彩票公益金睦邻友好服务标准化操作手册》，手册完整覆盖需求调研、邻里文化活动、矛盾纠纷调解、个案帮扶、志愿服务孵化、档案台账管理、宣传物料制作、中期自评、期末验收九大核心板块，所有驻场社工、项目主管必须全员培训考核合格后方可上岗开展服务。

（2）统一全社区服务执行标准，消除服务质量差异

针对红旗区、卫滨区、高新区、长垣市、平原示范区、经开区共计 10 个服务社区执行“五统一”标准化管控：统一服务流程、统一制式服务台账表单、统一档案分类归档标准、统一彩票公益金宣传标识规范、统一社工服务礼仪规范。建立跨社区月度互查机制，针对各社区服务不均衡、活动质量参差不齐、台账标准不统一等问题建立专项整改清单，确保 10 个社区服务供给质量均衡、标准统一。

2. 分阶段全周期标准化实施管控细则

（1）项目启动阶段标准化管控细则

制定标准化社区需求调研工作流程，统一印制居民需求调研问卷、社区资源摸排表、居民议事需求收集表，实行“双人入户调研、数据交叉复核、需求汇总三方会审”制度，调研结束 3 个工作日内形成完整社区需求分析报告；严格按照招标文件要求完成党员志愿服务队组建标准化流程，包含志愿者招募、资格筛选、岗前培训、建档管理、积分激励全链条标准化模板；项目年度服务计划编制完成后，第一时间报送采购人审核备案，未经采购人书面确认不得启动各类服务活动。

（2）项目中期常态化服务标准化管控细则

分类规范大、中、小型邻里活动全流程标准，建立活动前期报备、现场落地、过程记录、活动复盘四步标准化流

程；矛盾纠纷调解严格执行“群众接待登记—矛盾信息建档—多方介入调解—事后回访跟进—结案归档”五步标准化闭环流程，每起调解案件留存完整调解笔录、现场影像、回访记录；个案服务实行标准化分级评估体系，区分普通简单个案、复杂重点个案，配套标准化介入方案、阶段性跟进记录、结案评估模板，严格对标招标文件“简单个案不少于10人、复杂个案不少于2人”硬性指标执行。

(3) 项目期末验收阶段标准化管控细则

统一标准化居民满意度线上+线下双测评问卷，覆盖邻里活动、矛盾调解、志愿服务、社区协商四大服务维度；制定项目成效资料归集标准化目录，分社区、分服务类型整理活动影像、服务台账、个案档案、调解卷宗、志愿者资料；标准化撰写可复制睦邻友好服务模式总结材料，严格对照招标文件全部量化指标逐项开展内部自查，所有指标100%达标后，再向采购人提交正式验收申请，杜绝资料缺失、指标未完成直接申报验收。

3. 标准化落地长效监督考核机制

(1) 机构内部常态化标准化自查机制

设立项目专职督导岗，每周下沉各社区开展服务标准化现场自查，重点核查活动台账完整性、个案档案规范性、调解流程合规性、公益金标识张贴落实情况；每月组织10个社区社工开展跨社区交叉互查，针对流程不规范、资料缺

失、服务记录简略等问题建立整改台账，明确整改时限、整改责任人，整改完成后由督导复核闭环，未按期整改人员暂停独立开展服务，重新参加标准化培训。

(2) 主动接受采购人全过程标准化督导管控

完全配合采购人开展月度、季度、不定期现场督导检查，采购人提出的服务流程优化、台账标准调整、活动规范整改要求，我方3个工作日内完成操作手册修订、全员传达学习、落地整改，并向采购人提交书面整改完成报告；主动邀请采购人参与标准化培训、社区活动现场观摩、矛盾调解现场观摩，全程开放所有服务资料、电子档案供采购人查阅核验。

(二) 不受外界任何因素影响确保服务连续性服务的承诺

1. 多层次人员储备与 AB 岗兜底稳定保障机制

(1) 建立项目专职备用社工储备库

前置储备持证社工人力为本二标段项目单独储备不少于2名持有社会工作者职业资格证书、拥有2年以上社区睦邻服务经验的备用专职社工，储备人员提前熟悉10个社区点位、各社区服务对象、未完成个案、年度活动计划、社区对接人信息。若在岗社工因长期病假、事假、个人离职等情况临时离岗，保证24小时内储备替补人员进驻对应社区接手全部服务工作，实现人员无缝衔接，杜绝社区服务断档、个案搁置、活动延期。

（2）全社区推行双人 AB 岗轮岗备份制度

10 个服务社区全部实行“一主一备”AB 岗工作机制，每个社区固定两名社工互为工作备份，日常同步参与入户探访、活动开展、矛盾调解、个案跟进；全部服务台账、居民信息、未完成工作清单由 AB 岗双人同步整理、同步存档，单一社工离岗、休假期间，B 岗人员完整承接全部社区服务工作，不中断日常探访、协商议事、邻里活动等基础服务。

（3）项目主管层级后备人员储备

储备 1 名具备 3 年以上社工项目管理经验、中级社会工作者资质的后备项目主管，若现任项目主管因突发情况无法履职，后备主管 3 个工作日内完成全部工作交接，统筹全标段 10 个社区整体服务推进，保障项目整体统筹、资料报送、对接采购人等管理工作不中断。

2. 各类突发场景下服务接续专项应急方案

（1）项目人员突发流失应急接续方案

若出现驻场社工、项目主管无预兆突发离职，第一时间启动储备人员替补机制，24 小时内替补人员进驻社区，1 个工作日内完成服务对象梳理、未办结个案梳理、待开展活动排期梳理，同步对接社区居委会告知人员调整事宜；对于正在跟进的复杂矛盾、重点个案，由督导+备用社工双人共同跟进，避免因人员变动导致服务对象诉求搁置、矛盾激化，

所有原定活动按期正常开展，不减少场次、不压缩服务人次。

(2) 不可抗力场景下服务不间断保障方案

如遇极端暴雨、高温、疫情管控、政策临时调整、场地关停等不可抗力线下无法聚集场景，第一时间切换线上服务模式，通过社区微信群、腾讯会议开展线上邻里议事、线上健康陪伴、线上矛盾疏导、线上家庭教育分享、线上志愿者培训等替代服务；同步建立服务延期补录机制，待线下服务恢复正常后，利用周末、晚间、节假日补齐全部线下活动场次、入户探访人次、个案跟进次数，确保项目结束前全部量化指标足额完成，不因不可抗力缩减服务总量。

(3) 社区场地临时征用、改造应急保障

若社区原有服务场地临时改造、征用无法使用，我方主动对接街道、辖区商铺、新时代文明实践站、小区架空层等备选场地，3个工作日内落实替代活动场地，保障邻里活动、协商议事、调解工作正常开展，不出现服务停滞空档期。

3. 项目全周期长效兜底、指标足额落地承诺

(1) 全程稳定投入人力，不随意抽调项目核心人员

承诺自合同签订人员全部进驻社区起，至2026年11月30日服务期满，机构内部其他项目、临时业务不得抽调本标段项目主管、驻场一线社工；如机构承接其他新项目，优

先调配外部储备人员，绝不占用本项目服务人力，从源头规避人员流失、服务力量不足问题。

(2) 出现短期服务停滞专项补量保障措施

若因人员、场地、客观突发因素造成短期服务进度滞后，我方第一时间制定《服务补量专项实施方案》，细化每周补访、补活动、补调解任务清单，安排社工利用周末、晚间错峰开展入户、小型邻里活动、个案回访，由项目督导每日跟踪补量进度，确保期末所有量化指标 100%达标，居民服务覆盖人次、矛盾调解数量、活动场次不打折扣。

(3) 服务期满收尾阶段不间断兜底

项目临近结束验收阶段，不提前缩减服务人员、减少服务频次，持续完整开展各项服务，同步同步整理全套验收资料；验收期间持续跟进未办结个案、居民后续诉求，直至采购人完成全部验收流程，验收完成后预留 1 个月过渡期对接，采购人有居民服务相关咨询需求，我方无偿配合答疑。

(三) 服务廉洁和信息安全承诺

1. 全岗位人员廉洁从业刚性管控承诺

(1) 全员签订廉洁从业责任书，建立终身廉洁档案

本标段所有项目主管、驻场社工、项目督导、志愿者管理人员全部签订《项目廉洁从业责任书》，明确 12 项廉洁禁止行为，存入机构个人从业档案；严格禁止任何工作人员收受社区居民、服务对象、社区工作人员赠送的礼品、礼

金、购物卡、土特产、消费券，严禁接受居民宴请、旅游、娱乐活动安排；严禁借项目服务名义向居民推销商品、有偿课程、商业服务，严禁以调解矛盾、个案帮扶为由收取居民任何形式费用。

(2) 彩票公益金专款专用，财务全程廉洁管控

严格遵守《彩票公益金管理办法》，本项目财政资金单独建账、专款专用，不挪用、截留、挤占、转借项目经费用于与本项目无关的其他支出。建立项目支出双人审核制度，所有活动物料、人员交通、服务物资采购全部留存正规发票、采购清单、付款凭证，完整归档财务台账；主动配合采购人、财政部门、审计部门开展资金核查、财务审计，无条件提供全部原始支出凭证，绝不篡改、隐匿财务资料。

(3) 全面杜绝商业贿赂与违规利益输送

严格落实招标文件反商业贿赂相关要求，严禁项目工作人员向采购人、街道社区工作人员、评审专家、相关监管单位工作人员赠送财物、提供宴请、输送任何利益；不借助项目合作便利开展私下商业合作、资源置换；如出现任何违规利益输送行为，机构自愿接受政府采购相关处罚，承担合同约定全部违约责任，第一时间更换涉事全部工作人员。

2. 全流程服务对象隐私信息分级安全保护承诺

(1) 规范信息采集边界，杜绝过度收集隐私信息

入户探访、个案建档、矛盾调解过程中，仅采集服务本项目必需的基础信息，不超范围收集居民身份证完整号码、家庭经济收入、重大疾病隐私、婚姻家庭私密矛盾等敏感信息；采集居民信息前主动告知居民信息使用范围、保管方式、保存期限，取得居民知情同意后方可登记建档，居民有权拒绝提供非必要隐私资料。

(2) 纸质、电子档案双重加密保密存储管理

纸质居民档案、调解卷宗、个案记录统一存放项目专用密码保密文件柜，文件柜钥匙由项目主管专人保管，每日下班上锁封存，非项目工作人员一律禁止翻阅；电子档案全部存储机构加密专用办公电脑，设置双重开机密码+文件夹加密密码，禁止将居民信息拷贝至私人手机、U盘、家用电脑；所有居民信息资料禁止通过微信、QQ等公共社交软件随意转发、传输。

(3) 信息使用、移交、销毁全流程管控

所有居民个人隐私信息仅用于本二标段睦邻友好服务开展，绝不用于商业推广、其他项目、对外宣传（居民同意公开的正面活动影像除外）；项目服务期满验收完成后，按照采购人要求统一归集全套纸质、电子档案完整移交采购人，机构不私自留存任何居民隐私档案；对于过期、作废的居民信息纸质资料，统一粉碎销毁，电子资料彻底删除，杜绝信息外泄风险。

3. 违规行为处置机制与群众监督渠道

(1) 廉洁、信息安全违规快速处置方案

若工作人员出现收受群众礼品、泄露居民隐私、违规使用项目资金等违规行为，机构当日立即暂停涉事人员所有项目工作，24小时内完成内部调查核实，3个工作日内向采购人提交书面事件说明、整改方案、人员更换方案；由此造成的居民损失、项目负面影响全部由我方承担，严格按照采购合同约定支付对应违约金，同步更换全部涉事岗位人员，重新开展全员廉洁、信息安全专项培训。

(2) 双向监督投诉渠道常态化公示

在10个社区服务点位、活动阵地显著位置公示机构内部监督投诉电话、采购人对接联系方式，面向社区居民、社区工作人员开放廉洁、信息安全问题投诉通道；收到群众投诉后24小时内响应核查，5个工作日内完成调查、整改，并将处理结果书面反馈投诉人及采购人，全程记录投诉处理台账，主动接受采购人监督复核。

(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

1. 项目人员全员按时足额到岗落地承诺

(1) 合同签订后限时全员进驻社区

自采购人与我方签订正式服务合同之日起5个工作日内，本标段全部项目主管、10个社区驻场社工、专职项目督导全部足额到岗，第一时间进驻对应社区开展需求调研、志愿者招募、服务计划编制等启动阶段工作，不存在人员缺位、延迟到岗、一人多社区兼职导致人力不足问题。所有人员到岗当日向采购人报送人员到岗清单、社保证明、资质证书，供采购人核验。

(2) 日常驻点在岗标准化管理

各社区社工执行固定日间驻点服务制度，工作日每日固定时段在社区服务阵地坐班接待居民、开展日常服务，建立每日线上在岗签到台账，采购人可随时抽查在岗状态；社工因事离岗必须提前向项目主管报备，单次离岗不超过半天，每月累计离岗时长严格控制在合理范围，杜绝长期脱岗、空岗，若出现无故脱岗情况，机构内部予以绩效处罚并同步向采购人报备整改。

2. 人员变更全流程审批管理刚性机制

(1) 最大化稳定团队，严控人员更换频次

机构优先保障本项目全部工作人员从启动至2026年11月30日全程在岗，通过完善薪酬福利、成长晋升机制、月度心理疏导降低人员流失率，最大限度减少人员更换；确因工作人员重大疾病、异地搬迁、家庭重大变故等不可抗特殊

情况需要更换项目主管、驻场社工，必须严格履行前置审批流程。

(2) 人员变更完整审批流程细则

需更换人员的，提前 7 个完整工作日向采购人提交书面《项目人员更换申请》，详细说明更换原因，同步附送替补人员全套材料：学历证书、社会工作者职业资格证书、3 年以内同类社区服务业绩证明、本单位连续社保证明、个人从业履历；替补人员资质标准不低于原在岗人员，待采购人出具书面同意更换批复文件后，方可启动人员交接工作；交接周期不少于 3 个工作日，新旧人员同步驻场，完整移交全部服务台账、个案资料、社区对接资源，交接记录同步报送采购人备案。

(3) 私自更换人员违约处置承诺

若我方未提前提交书面申请、未取得采购人书面同意，擅自调换、增减项目主管及驻场社工，自愿接受采购人相关管理约束措施，3 日内完成原合规人员返岗，或重新提交符合资质的替补人员全套审批资料；同时针对擅自变更人员造成的服务断层、台账混乱、居民诉求无人跟进等问题，制定专项整改方案，加班加点补齐滞后服务，并承担合同约定相应违约责任。

3. 全方位主动配合采购人，前置统筹协调减少甲方工作量

（1）常态化分层工作报送，减少采购人重复对接

建立周报、月报、季报分层报送机制：每周五向采购人报送项目简易工作周报，列明本周活动开展、矛盾调解、个案跟进、下周工作计划；每月5日前提交完整月度服务总结、量化指标完成进度统计表、活动影像台账；每季度提交季度成效分析报告。所有报送资料统一整理装订、分类清晰，采购人无需二次整理汇总；采购人组织现场督导、中期评估、调度会议时，项目主管全程到场，提前整理全套台账、指标完成佐证材料，现场随时调取查阅。

（2）跨部门、跨社区全部协调工作由我方全权兜底

针对项目涉及的街道办事处、社区居委会、辖区卫生院、司法所、新时代文明实践站、辖区企业、新就业群体工会、志愿者队伍等多方主体，全部前期对接、场地协调、资源链接、参会人员邀约、活动物料筹备等工作由我方独立完成；开展大型邻里议事、联合科普、矛盾联调活动前，我方提前完成多方沟通确认，形成协调记录报送采购人，避免采购人反复对接多方单位，大幅减轻采购人沟通协调负担。

（3）采购人临时任务快速响应闭环机制

采购人下发工作通知、整改要求、临时专项工作、资料调取需求，我方1个工作日内书面反馈落实实施方案，3个工作日内全部落地执行并报送完成成果；涉及10个社区统一开展的专项工作，我方统一收集各社区资料、汇总梳理后一次性报送采购人，分社区分条列明，杜绝碎片化多次报送

增加采购人工作量；采购人提出的台账优化、活动调整、指标补强要求，第一时间落地整改，不推诿、不拖延。

4. 全周期预判风险，保障项目全程平稳有序运行

（1）前置预判项目实施难点，主动汇报应对方案

我方每月梳理项目实施难点、社区治理堵点、服务推进风险点，提前制定针对性解决措施，主动向采购人汇报风险清单及处置预案，不等问题爆发后再寻求甲方协调，从源头减少采购人后期处置压力；针对矛盾激化重点个案、居民集中诉求、志愿者队伍管理难题，提前介入疏导化解，同步向采购人同步进展。

（2）全流程配合各类验收、绩效评估工作

项目中期自评、期末总验收前，我方提前 15 个工作日完成全部资料归集、分类装订、指标自查，整理完整的自评报告、满意度测评数据、服务成效影像、财务台账、志愿者档案成套资料，按采购人要求格式分装成册，直接移交采购人；配合第三方绩效评估、财政核查、彩票公益金专项审计时，全程安排专人对接，完整提供全部佐证资料，主动配合访谈、现场核查，简化采购人验收组织工作。

（五）按时发放且不苛扣工作人员工资的承诺及措施

1. 薪酬足额、准时发放刚性承诺

(1) 固定发放日期，杜绝拖欠、延迟发放

机构与本项目全部派驻工作人员签订正规劳动合同，明确每月固定薪资发放日期，每月到期足额发放项目主管、驻场社工、项目督导全部劳动报酬，包含基本工资、岗位绩效、驻点交通补贴、活动加班补贴、节日福利等全部薪酬项目，绝不出现薪资延迟发放、跨月拖欠情况；如遇法定节假日，提前至节假日前工作日完成转账发放，不因节假日顺延薪资发放时间。

(2) 绩效核算公开透明，无无依据克扣薪资

项目人员月度绩效工资严格依据招标文件量化指标完成情况、服务标准化执行情况、社区评价、居民满意度四项维度综合核算，每月绩效核算明细同步公示至项目全体工作人员，逐条列明加分、扣分项依据；不存在随意降低薪资标准、无理由扣减绩效、单方面克扣补贴等行为，所有薪资调整、绩效扣减均有书面记录、对应工作佐证，工作人员可随时核对。

2. 多重配套保障措施，稳定薪酬发放资金链

(1) 单独设立项目人员薪酬专项储备资金

机构财务单独列支本项目人员薪酬专项储备金，优先保障本标段社工薪资发放；机构其他业务项目资金周转、回款延迟等内部财务问题，绝不占用、挪用本项目薪酬储备资

金，从资金源头杜绝工资拖欠风险，确保每月薪资发放资金足额到位。

（2）全面合规用工，足额缴纳社会保障

为本项目所有在岗工作人员依法签订全日制劳动合同，按时足额缴纳养老、医疗、失业、工伤、生育五项社会保险，完整留存劳动合同、社保每月缴纳凭证、公积金缴纳记录，全部用工资料纳入项目商务台账，采购人、审计部门可随时调取核验；不存在不签合同、不缴社保、劳务派遣克扣薪资等违规用工行为。

（3）薪资发放凭证完整归档，全程可追溯核查

每月工资统一通过银行对公账户转账发放，不采用现金发放；每月完整留存银行转账流水、员工签字工资发放明细表、绩效核算表，全部资料归入项目财务台账长期存档；主动配合采购人、财政、审计部门核查项目人员薪酬发放情况，完整提供全部发放凭证，接受全过程监督。

3. 薪资纠纷兜底处置与长效管控机制

（1）薪资违规问题限时整改赔付机制

若出现薪资延迟发放、无故克扣绩效、漏发补贴等违规情况，机构收到工作人员或采购人反馈后3个工作日内补齐全部欠发薪资、补贴，并向采购人提交加盖公章的书面整改报告，同步优化内部财务发放流程，杜绝同类问题二次发生；因薪资发放问题引发人员离职、服务停滞的，我方立即

启动备用社工替补机制，保障项目服务不受影响，同时承担全部整改成本。

(2) 双向薪资维权监督反馈渠道

面向本项目全体工作人员开放两级薪资维权渠道：第一级为本机构财务监督部门，第二级为采购人社工项目对接人；工作人员对薪资核算、发放存在异议时，可随时反馈，我方 24 小时内启动核查，5 个工作日内出具核查结果并完成调整补发；绝不打压、报复提出薪资异议的项目工作人员，保障团队稳定，避免因薪资矛盾造成人员流失、服务断档。

(3) 建立年度薪酬动态上调保障机制

服务周期内，结合本地社工行业薪酬水平、物价浮动情况，合理调整项目人员薪酬标准，逐年优化薪资待遇，通过稳定薪酬体系降低人员流失率，从根源减少因薪资问题引发的项目人员变动，持续保障二标段 10 个社区睦邻友好服务稳定落地。

(六) 总体承诺

综上所述，我方郑重承诺：

服务过程标准化：建立完善的服务质量标准化体系，确保每一项服务活动都有标准、有记录、有评估、有改进；

服务连续性：采取一切必要措施确保服务不因任何外界因素中断，保障项目的稳定运行；

韩丁辉

廉洁与信息安全：严格遵守廉洁自律各项规定，切实保障服务对象信息安全；

人员到岗与配合：确保人员按时到岗、未经同意不随意变更，积极主动配合采购人各项工作；

工资保障：按时足额发放工作人员工资，绝不苟扣。

以上承诺内容均真实有效、可核查、可落地、可考核。

如我方未能履行上述承诺，愿按照招标文件及合同约定承担相应的违约责任，包括但不限于支付违约金、返还已付款项、赔偿采购人损失等。

本承诺书与投标文件、合同文本共同构成完整的法律文件。

投标人：（电子签章）郑州市二七区乐业社会工作服务中心

法定代表人：（电子签章）

韩丁辉

日期：2026年7月14日



韩了辉

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：	郑州市二七区乐业社会工作服务中心
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、第二标段
分包编号：	政采招标采购-2026-54-2
报价金额 (小写)：	598800.00 元
报价金额 (大写)：	伍拾玖万捌仟捌佰元整
合同履行期限：	同服务期限，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）郑州市二七区乐业社会工作服务中心

法定代表人：（电子签章）韩了辉

日期：2026 年 7 月 14 日