

七、服务承诺

我公司承诺如下：

在 延津县人民医院物业管理服务项目（项目编号：延交财谈判采购【2026】010 号（延津竞谈-2026-11）） 竞争性谈判活动中，我公司完全响应本竞争性谈判文件并承诺：

1、总体服务标准承诺：

严格响应谈判文件全部要求，本次服务完全达到国家及行业相关合格标准，匹配三级医院卫生管理规范，所有服务覆盖延津县人民医院招标划定全部区域。

2、人员配置与管理专项承诺：

承诺派驻的物业服务项目负责人年龄在55周岁以下，具有相关物业工作经验，具备优秀的跨部门沟通协调能力，全程驻场统筹项目运营。

所有保洁、电梯导乘岗位员工均满足年龄、健康要求：保洁员工年龄区间为18-60岁、电梯导乘员工年龄区间为18-40岁，全员持有有效期内的健康体检证明，五官端正无不良从业记录。

服务期内项目核心管理岗人员保持相对稳定，若需调整人员提前向延津县人民医院提交申请，经院方同意后方可完成人员更换，绝不擅自调整核心岗位配置。

全员上岗统一穿戴制式工装、佩戴规定控烟标识，严格遵守医院劳动纪律，杜绝迟到、早退、脱岗串岗、旷工等违规行为。

3、保洁服务专项承诺：

严格按照谈判文件划定的55147.00m²全部保洁区域（含门诊楼、行政楼、外科综合楼、医技楼、内科楼、全院停车场，以及新增儿童康复区、医技楼负一楼放疗室、中医馆、产科门诊、妇科门诊）执行保洁作业，所有区域地面、墙面、吊顶、公用设施清洁度完全符合三级医院卫生标准：地面无积水污垢、室内高处悬挂物/指示牌每周擦拭1次无积尘、卫生间无异味无积垢、公共区域无零散废弃物，垃圾篓/垃圾桶内垃圾容量达2/3时及时倾倒更换垃圾袋。

严格落实院感分类管理要求：所有清洁工具按规范用颜色、字标区分使用范围，白色拖布头用于房间专用、黑色拖布头用于走廊专用、黄色拖布头用于卫生间专用，毛巾抹布执行“1桌1巾”规范，严格做到专物专用不混用，避免交叉感染。

全额配齐项目所需全套作业设备：含专用洗地机、吸水机、真空吸尘机、多功能保洁车、榨水车等所有谈判文件要求的工具设备，所有清洁剂、消毒剂等耗材均采购正规厂家生产的合格产品，完全符合医院感控科使用标准。

主动履行医院配套服务义务：全员具备控烟劝导意识，发现病区抽烟行为第一时间制止；作业期间发现管道堵塞、水管漏水等问题第一时间处置，无法自行处置的即时上报院方相关部门；雨、雪天气第一时间在门厅入口铺设防滑地毯，天晴后及时收回冲洗晾晒。

额外补充服务响应：免费配合医院完成窗帘拆洗、被服交接清点、担架车/轮椅/输液架/吊塔等公用物品的清洁消毒工作，全力配合院方完成各类上级检查的环境卫生保障任务。

4、电梯导乘服务专项承诺：

所有电梯导乘人员文明礼貌服务，优先保障急危重病人乘梯需求，主动帮扶老年、行动不便的就诊人群，为全院13台电梯（门诊楼1部、外科综合楼8部、医技楼1部、内科楼3部）提供规范化导乘服务。

导乘人员熟练掌握电梯全部操作规范，日常做好轿厢清洁、地轨污垢清理，保障电梯开关门运行顺畅；发现电梯故障第一时间采取应急处置措施，同步上报院方对接人及电梯维保人员，全程配合维修人员开展检修工作。

每日如实填写电梯运行状况记录并妥善归档，采取防护措施避免轿厢被推车、重物等撞击损坏，保障电梯运行安全。

5、医废与垃圾清运专项承诺：

严格按照《医疗废物管理条例》及院内规定开展全医院医疗废物收集、转运、暂存工作，所有作业人员全部完成医废处置专项培训，绝对不出现擅自处置、售卖医疗废物的违规行为。

全院生活垃圾按院方规定定时定点收集，当日转运至指定地点，不在病区积存废纸箱、饮料瓶等可回收物品，做到日产日清。

同步做好院内绿化养护、卫生责任段的清洁工作，定期开展院区病媒生物消杀，主动消除鼠患。

6、配套管理与设备物资承诺：

项目现场配置专属电脑、打印机、监督公示电话等全套办公设备，建立完整的物业服务管理档案、员工信息档案，院方可随时调阅核查。

接受院方的双重管理，所有服务流程调整、作息时间变动、人员岗位调整均提前告知院方，获得院方同意后再落地执行。

7、合规与应急保障承诺：

服务期内绝对不将本项目转包、违规分包给第三方，如需分包按院方流程提前提交申请，小微企业承接的服务内容绝不转包给大中型企业。

制定完善的各类突发事件应急预案，遇到突发公共卫生事件、极端天气等特殊状况时，全员无条件服从医院统一调度，第一时间到位开展处置工作。

每月配合院方共同开展服务质量联合检查，同步开展服务满意度测评，若服务满意度未达90%，我方主动响应院方的考核整改要求，第一时间完成问题优化。

服务期间严格落实安全生产管理要求，若因我方管理不到位发生各类安全事故、群发性事件，我方全部承担对应的法律责任与经济赔偿，主动配合院方妥善处置，绝不影响医院正常诊疗秩序。

严格遵守保密约定，所有员工对医院涉及的国家秘密、商业秘密、患者隐私严格保密，绝不泄露。

供应商名称：北京满天星物业管理有限责任公司（电子签章）

法定代表人：_____（电子签章）

2026年7月16日