四、服务承诺

服务承诺

致：延津县先进制造业开发区化工园区信息平台值守及封闭管理保安服务项目采购人

我方已完整研读本项目采购文件的全部内容，充分理解采购人对五个封闭管理卡口 24 小时值守（不少于 18 名保安）和化工园区安全风险智能化管控平台二十四小时值守（不少于 5 名值守人员）、服务期限三年的实际需求，也清楚认识到本项目所处化工园区高危作业环境对人员安全和责任划分的特殊要求。现就服务期限内我方员工安全事故与纠纷责任的承担、出现问题后第一时间到场并提交实施方案两项事项，作出如下承诺。本承诺书为我方投标文件的组成部分，中标后作为合同附件，与合同具有同等法律效力。

一、总体承诺与履约基础

（一）对项目特点的认识

本项目门卫服务，在危化品生产、储存区域提供封闭管理和平台值守。风险具有叠加性：既有车辆冲岗、人员冲突、盗窃破坏等治安风险，也有火灾爆炸、有毒气体泄漏、交通事故等安全风险，还有系统瘫痪、预警漏判等信息风险。同时，岗亭和值守岗位是延津县对外展示管理水平的窗口，一个岗位失守就可能演变为全县性的负面事件。基于这一判断，我方把“人不受伤、事不扩大、责不推给采购人”作为履约的底线要求，把它写进制度、落到岗位、算进成本，而不是留到事后补救。

（二）履约基本承诺

1. 人员配置不打折扣。按采购文件要求配足 18 保安、五名值守人员，全部持保安员证上岗，消防监控人员持相应专业证书，年龄、身高等条件符合要求；不因任何理由缺岗、空岗、以不符合条件的人员顶替。

2. 服务时间不中断。实行三班轮转、24 小时不间断值守，交接班提前十分钟，交接事项逐项记录；节假日、恶劣天气不减岗、不缩时。

3. 用工关系不含糊。全部人员由我方依法直接聘用，劳动合同、社会保险关系均在我方，不转包、不分包、不挂靠、不使用无合同的临时人员。

4. 服从管理不推诿。采购人根据工作需要调整岗位设置、增派临时任务，我方无条件执行，不讨价还价。

5. 承诺效力不递减。本承诺在投标有效期和整个服务期内持续有效，不因人员更替、物价变动、公司机构调整或政策变化而减损，我方不以任何理由要求变更、撤销或附加条件。

二、关于员工安全事故、纠纷责任由我方承担的承诺

（一）总括承诺

我方郑重承诺：自中标签订合同之日起至服务期届满（含顺延、续签期间）、人员撤场交接完毕之日止，凡我方派驻本项目的全部人员，含保安员、值守人员、项目管理人员、替班和临时增援人员、巡逻车辆驾驶人，在履行本项目服务过程中，以及为履行本项目而进行的培训、备勤、交接、往返驻场地点过程中发生的一切安全事故、人身伤亡、职业病、劳动争议、劳资纠纷、经济纠纷、侵权赔偿、治安刑事案件、交通事故、第三方索赔、行政处罚，以及由此产生的全部法律责任、经济赔偿责任、诉讼仲裁费用和善后处理费用，均由我方独立、全部、无条件承担并负责解决，与采购人无关。采购人不承担直接责任、间接责任、连带责任、补充责任，不承担垫付和担保义务，也不因此被卷入任何调解、谈判和诉讼程序。凡依法应由用人单位承担的义务，我方不向采购人转移一分一厘。

（二）责任范围的具体界定

为避免事后争议，我方将上述责任逐项界定如下，无论发生哪一类，均由我方负责到底。

1. 工伤与人身伤亡。工作时间、工作场所因工作原因受到事故伤害，突发疾病死亡或者在四十八小时之内经抢救无效死亡，因工外出期间受伤，上下班途中受到非本人主要责任的交通事故伤害，一律依照《工伤保险条例》《中华人民共和国安全生产法》等规定申报认定和赔付，全部费用由我方承担。

2. 职业病与健康损害。因长期夜班、高温、噪声、粉尘及有毒有害环境影响造成的职业健康损害，由我方负责组织体检、诊断、治疗、调岗和赔付。

3. 员工之间的纠纷。因排班、待遇、考核、交接班、生活琐事引发的争吵、打架和人身伤害，由我方调解处理并承担赔偿。

4. 员工与第三人之间的纠纷。员工在执行职务中造成来访人员、危化品车辆驾驶员、施工单位人员或者周边群众人身伤害、财产损失的，由我方对外承担赔偿责任，负责协商、理赔和应诉。

5. 劳动争议与劳资纠纷。工资、加班费、社会保险、经济补偿、解除劳动合同、工伤待遇等争议，由我方依法通过协商、调解、仲裁、诉讼解决；绝不以争议为由停岗、怠工、集体上访、围堵园区大门或者向采购人施压。

6. 交通与车辆事故。巡逻车辆和员工通勤车辆发生的刮擦、碰撞、伤人事故及相关车辆损失、违章处罚，由我方承担。

7. 职务侵权与违法犯罪。员工盗窃、故意毁坏财物、故意伤害、寻衅滋事、酒后滋事、内外勾结、为他人通风报信、私自放行无证车辆和人员、违规收取财物等行为造成的损失和法律责任，由我方承担并追究内部责任。

8. 泄密与名誉纠纷。员工泄露采购人和园区涉密信息、监控数据、企业信息、危化品运输信息引发的纠纷与赔偿，由我方承担。

9. 行政管理责任。因我方用工不规范、未依法缴纳社会保险、未持证上岗、未按规定备案而被人力资源社会保障、公安、应急管理等部门处罚的，由我方承担。

10. 其他情形。因我方管理不善造成采购人财产损失、第三方损失，以及上述事项引发的舆情处置和形象修复，同样由我方负责。

（三）具体实施措施

1. 依法用工，把责任建立在合同基础上。全员签订书面劳动合同，一人一档，合同明确工作内容、工作地点、工时制度、工资标准、社会保险、安全责任、保密义务和违纪处理；中标后十日内完成进场人员合同签订并报采购人备案。工时制度依法报批，加班安排补休或者支付加班费。工资按月通过银行代发，工资表、考勤表、发放记录保存不少于三年，随时接受采购人和人力资源社会保障部门检查，绝不拖欠、绝不克扣。这是“与采购人无关”的第一道防线：人员是我的、关系是我的，责任自然也是我的。

2. 足额投保，把赔付资金来源锁死。依法为全员缴纳工伤保险等社会保险；另行为全员投保雇主责任险，每人赔偿限额不低于六十万元，投保团体意外伤害保险，每人保额不低于五十万元；为巡逻车辆投保交强险和商业第三者责任险，限额不低于一百万元。保险单和缴费凭证在进场前报采购人备案，人员变动三日内更新。一旦发生事故，赔付资金来自保险机构和我方，不指向采购人。

3. 建立三级安全责任体系。公司设安全生产委员会，总经理为第一责任人；项目设项目经理为项目安全第一责任人，配专职安全员一名；班组设保安队长、值守班组长为岗位责任人。逐级签订《安全生产责任书》，责任到岗、到人、到班次，实行“谁带班、谁负责安全”。安全指标纳入月度绩效考核，权重不低于百分之三十，与工资、奖惩、去留直接挂钩。

4. 严把人员入口关。招录实行“五查”：身份与年龄核验、无违法犯罪记录证明、保安员证核验、健康体检（含视力、色觉、血压、心电图及传染病筛查）、行为与心理评估；值守人员另加平台操作能力和化工安全常识测试。有酗酒赌博等不良嗜好、有精神病史、有暴力倾向、体检不合格者一律不录用。不适合岗位

的人员二十四小时内调离，四十八小时内补齐，既不留岗位缺口，也不把风险留在岗位上。

5. 做实安全教育培训。岗前培训不少于四十学时，内容包括法律法规、岗位职责、化工园区风险常识、门禁与车辆查验、监控与消防主机操作、应急处置、防卫技能和文明执勤用语；在岗每月一次安全例会、每季度一次专项培训、每年一次全员复训，签到、课件、考核成绩全部归档。每周班前会用三分钟通报上周隐患和本周风险，让每名员工清楚自己岗位上可能出什么事、出了事第一步做什么。

6. 配齐防护用品和装备。按岗位配发反光背心、防寒防暑用品、雨衣雨靴、强光手电、防割手套、对讲机和警戒带；门岗依法配备防暴钢叉、盾牌、橡胶警棍；监控室配应急照明、灭火器和防毒面具；巡逻车定期年检保养并安装行车记录仪。建立装备台账，每月检查一次，损坏二十四小时内更换，费用全部由我方承担。

7. 风险辨识与隐患排查闭环。编制岗位风险清单，逐项列明门岗查验、夜间巡逻、监控值守、车辆驾驶、平台操作等环节的可能风险及控制措施。排查实行岗位每日自查、队长每周检查、项目每月综合排查、公司每季度督查；发现隐患当场登记，明确责任人和整改时限，重大隐患立即停止相关作业并报告采购人，整改后验收销号，形成完整的隐患整改台账。

8. 建立事故应急处置流程。现场处置坚持“四先”：先救人、先报警、先保护现场、先报告。发生人员伤亡立即拨打一二零并实施现场急救，同时报一一零；发生火情立即报一一九并组织初期扑救；发生危化品泄漏立即报告园区应急指挥机构，划定警戒区、疏散人员、断绝火源。现场人员五分钟内报项目经理，项目经理十五分钟内报公司应急指挥部和采购人，一小时内提交书面情况报告，二十四小时内提交正式报告，严禁迟报、漏报、瞒报。公司分管领导两小时内到场，

成立善后工作组，负责家属接待、医疗陪护、理赔谈判和法律应对；对外沟通一律由我方出面，采购人只作知情方，不出面协调、不参与谈判、不签署赔偿文件。

9. 建立纠纷调解与预防机制。设劳动关系协调员，公开意见箱、二十四小时热线和班组长面谈三条诉求渠道，员工诉求三个工作日内答复。纠纷分级处理：一般口角由队长当场调解；涉及伤害和赔偿的由项目经理牵头，二十四小时内介入；涉及群体性事件或者仲裁诉讼的，公司法律顾问介入，五个工作日内拿出处理方案。发生纠纷的人员立即暂停执勤、调离岗位，避免其与来访人员、企业人员接触，绝不把内部矛盾带到窗口岗位。

10. 建立先行赔付和专项备用金。设立安全生产与事故处置专项备用金，额度不低于年度合同金额的百分之五，专款专用，确保事故发生后二十四小时内能够垫付医疗费、丧葬费等应急支出。对事实清楚、责任明确的人身伤害，不等司法结论，先按不低于法定标准预付，再依法结算，防止矛盾激化和舆情扩大。

11. 强化法律支持与内部追责。聘请常年法律顾问并明确法务对接人，涉诉事项由法务统一应诉，费用由我方承担。每起事故坚持“四不放过”：原因未查清不放过、责任未落实不放过、整改未完成不放过、教育未到位不放过。对责任人给予考核扣分、停职、调离、辞退处理，对管理失职的项目经理和队长追究管理责任，构成违法的移交司法机关。

12. 台账管理与信息报送。建立人员合同、社会保险、培训考核、体检健康、装备物资、隐患整改、事故纠纷七本台账。每月五日前向采购人报送上月用工与安全管理月报，内容包括在岗人数、持证情况、社保缴纳、培训开展、隐患整改、事故纠纷等。采购人可随时查阅台账、约谈人员、抽查合同和缴费凭证，我方无条件配合。

（四）违反本项承诺的责任

因我方原因导致采购人被投诉、被举报、被起诉、被上级追责或者被要求承担赔偿责任的，我方承担全部处理费用、赔偿费用、诉讼仲裁费用、律师费以及

采购人因此支出的差旅、误工等合理费用，并按合同总价的百分之五支付违约金；采购人有权从应付服务费中直接扣除，不足部分我方十日内补足。同时，我方不得以发生过事故或者纠纷为由要求追加费用、降低服务标准或者缩短服务时间。

三、关于第一时间到场并提交实施方案的承诺

（一）总括承诺

我方承诺：服务期内无论何时，包括节假日、夜间和极端天气，只要发生影响园区安全、秩序或者平台运行的问题，一律做到“岗位人员即时在场、项目负责人限时到场、实施方案限时提交、各项措施落地见效”，绝不出现找不到人、层层请示、只报不处、等靠拖的情况。

（二）分级响应时限承诺

我方按事件性质和影响程度实行分级响应，具体时限如表 1 所示。

表 1　分级响应时限承诺

响应等级	触发情形	岗位处置	项目负责人到场	公司支援到场	方案提交时限
一级	火灾爆炸、危化品泄漏中毒、人员死亡或重伤、持械闯岗行凶、群体性事件、平台整体瘫痪	即时，三分钟内	三十分钟内	两小时内，增援不少于十人	三十分钟内口头方案，两小时内书面初步方案，二十四小时内完整方案
二级	多人聚集、车辆冲岗、打架斗殴、监控大面积黑屏、预警集中爆发、消防主机故障、停电停水	即时	一小时内	四小时内	两小时内书面方案

响应等级	触发情形	岗位处置	项目负责人到场	公司支援到场	方案提交时限
三级	单台设备故障、单条预警误报、道闸故障、群众求助、投诉、轻微纠纷	即时	两小时内	按需	四小时内书面方案，简单事项当场处置并记录

我方人员二十四小时驻场，岗位到场为即时；项目负责人驻地距园区不超过十五分钟车程，公司增援力量两小时内可以到位，时限可以兑现。

（三）三级响应组织与指挥

一级响应由公司应急指挥部启动，总经理任总指挥，下设现场处置、警戒疏散、医疗救护、信息联络、善后处理、后勤保障六个组，各组人员定岗定位，接到指令后按预案分工行动。二级响应由项目经理任现场指挥，调动机动班组和相邻卡口人员，公司派员现场指导。三级响应由保安队长或者值守班组长处置，项目经理跟踪督办。同时建立“一呼百应”通讯机制，二十四小时值班电话、对讲机专频、应急微信群三条通道并行，任一通道中断不影响指挥；值班电话在岗亭、监控室、项目部三处公示，采购人任何时候都能找到人。

（四）到场后的六步处置流程

第一步，到场即控。三分钟内到达现场，控制局面、划定警戒、疏散无关人员、切断危险源，先防止事态扩大，再查原因。

第二步，同步报告。口头报告与书面报告同时进行，讲清时间、地点、事件、已采取措施和需要支援事项，不让信息在传递中失真。

第三步，现场研判。调取监控、询问当事人、核对台账，十分钟内判断事件性质和响应等级，确定处置方向。

第四步，先期处置。按预案采取隔离、警戒、救护、疏导、断电、关阀等可逆措施，能用小代价控制住的，绝不拖成大事故。

第五步，方案落地。按等级时限提交书面实施方案，经采购人确认后立即执行；紧急情况下先执行、后补报，事后书面说明处置过程和依据。

第六步，恢复与复盘。处置结束后两小时内恢复岗位秩序，二十四小时内提交处置报告，四十八小时内完成复盘并修订预案，同类问题不重复发生。

（五）实施方案的编制要求

一份能用的实施方案必须写清八项要素：事件基本情况与研判结论；处置目标与原则；组织指挥和人员分工，具体到姓名、岗位、人数；处置步骤与时序，精确到分钟；资源保障，包括装备、车辆、物资和外部支援；风险控制与次生灾害防范；恢复与善后安排；报告与信息发布口径。方案使用统一模板，项目经理签字后报采购人确认。我方承诺方案不写空话套话，每条措施都有责任人、有时限、有验收标准，采购人拿到就能照着执行，也能照着检查。

（六）重点场景专项处置措施

结合本项目化工园区封闭管理和平台值守的实际，我方针对十类高发情形预先制定专项处置措施，到场即可按图作业。

1. 火灾与消防报警。监控室接到报警，一分钟内通知巡逻人员到场确认，三十秒内判断真假警情；确认真实火情立即报一一九、启动广播疏散、组织初期扑救，切断电源、使用灭火器和消火栓，安排人员在园区入口引导消防车、清理消防通道，同步报告采购人和园区应急机构。

2. 危化品泄漏与中毒。立即在泄漏点上风向设置警戒，禁止一切火源和车辆进入，组织下风向人员疏散，通知企业关阀断料，协助专业救援队伍佩戴正压式呼吸器进入处置，严禁无防护人员盲目施救；同步调取平台气体探测数据，持续上报浓度变化。

3. 危化品车辆审核与闯岗。车辆冲岗时，门岗先落杆拦截、记录车牌、立即报告，不得以身挡车；对证件不全、押运员缺失、罐体标识不符、超载超期的车

辆一律不予放行，按流程退运登记；发生争执时保持克制，两人以上共同处置，全程录像取证。

4. 治安与人身伤害。遇持械、醉酒、寻衅滋事人员，先疏散群众、保持安全距离、语言控制，非必要不使用防卫器械，使用后立即报告并配合公安机关；发生打架立即分离双方、保护伤者、报警并保存监控视频。

5. 交通事故与拥堵。发生刮擦碰撞立即设置警示标志、疏导交通、报警并协助救护，不得擅自移动伤者；道闸故障立即改为人工查验放行并登记车牌，三十分钟内报修；高峰拥堵启动备用通道和人工引导。

6. 平台系统与数据异常。系统卡顿、黑屏或者数据不上传，值守人员五分钟内判断是网络、主机、前端还是平台软件问题，十分钟内切换备用终端或者转为手工记录，三十分钟内联系运维和厂商；同步用纸质台账记录车辆审核和预警处置过程，恢复后补录核对，确保数据不断档、预警不失控。预警集中爆发时按先高危后一般、先处置后归档的顺序逐条销号。

7. 停电停水与通讯中断。立即启动应急照明和不间断电源，改为人工值守、手工登记，用对讲机和手机保持联络，开启备用电源，通知采购人并联系供电部门，恢复后逐项核对系统状态和数据完整性。

8. 恶劣天气与自然灾害。接到预警提前两小时增岗、加固岗亭、清理排水、备足沙袋；暴雨时封控低洼路段、引导车辆绕行；大风时加固临时设施、停止室外高处作业；雷电时减少室外巡逻、加强监控值守。

9. 群体性事件、上访与媒体来访。第一时间报告，设置隔离带，保持克制不对抗，不擅自表态、不接受采访，配合采购人和有关部门处置，全程录像取证。

10. 人员急病与猝死。立即拨打一二零并实施心肺复苏，通知家属和公司，保护现场，配合调查，同步启动保险理赔和善后程序。

（七）保障措施

1. 组织保障。项目部设应急领导小组，项目经理任组长，设二十四小时总值班一人，值班表和联系方式报采购人备案；每名员工配应急角色卡，明确自己在各类事件中的岗位和动作。

2. 人员保障。按采购文件要求配足十八名保安和五名值守人员，另设机动备勤班组不少于四人，由公司就近项目抽调；关键岗位实行 AB 角，队长、班长均有替补；建立不少于二十人的后备人员库，两小时内可以增援到位。

3. 物资保障。配齐灭火器、消防水带、防毒面具、警戒带、应急照明、扩音器、担架、急救箱、雨衣雨靴、铁锹、沙袋、备用对讲机、不间断电源、巡逻车、布控球和无人机等应急物资，每月检查、每季盘点，耗材用后二十四小时内补齐。

4. 通讯与信息保障。三条通道并行，配足备用电池和充电宝，监控室不间断电源保证不少于两小时供电；统一信息报送模板，做到同一事件口径一致、数据一致。

5. 制度与预案保障。建立“一加八加若干”预案体系，即一个综合应急预案、八个专项预案、若干现场处置方案，每年评审修订一次，人员或者岗位变化后十五日内修订；每季度组织一次演练，消防、防暴、泄漏疏散、平台故障轮流进行，每年组织一次综合演练，演练有方案、有记录、有讲评、有改进。

6. 技术保障。平台运维实行日巡检、周维护、月备份制度，与系统集成商签订运维响应协议，约定两小时远程响应、四小时现场到场；关键设备备件常备，数据每日备份、每月异地备份。

7. 后勤保障。保障员工食宿、轮休和通勤，合理排班避免疲劳执勤，夜班后安排足够休息，每年组织一次体检，防止带病上岗、疲劳上岗。

8. 资金保障。设立应急专项经费，额度不低于年度合同金额的百分之三，用于应急物资、演练和事故先期处置，专款专用，不得挪用。

9. 监督考核保障。接受采购人月度考核、季度评议、年度评价，每月报送服务报告，每季度召开一次履约评议会。对采购人提出的整改要求，一般问题二十四小时内整改，较大问题七十二小时内整改，重大隐患立即停止相关作业并整改。设二十四小时投诉电话，投诉二十四小时内答复、三个工作日内办结。

（八）未履行响应承诺的责任

未在规定时限内到场或者提交方案的，每发生一次，接受采购人按合同约定扣减考核费用，每次不低于合同总价的百分之零点五；一个月内累计三次或者服务期内累计十次的，视为严重违约，采购人有权解除合同并没收履约保证金，我方不提出异议。因响应不及时、处置不当造成损失扩大的，我方承担相应赔偿责任。

四、承诺的兑现与监督

（一）文件效力

本承诺书作为投标文件组成部分，中标后作为合同附件，与合同具有同等效力；本承诺与合同条款不一致时，以对采购人更有利的条款为准。

（二）履约保证

按合同约定提交履约保证金；服务期内不降低服务标准、不减少人员配置、不拖延服务响应，不用任何理由把承诺打折扣。

（三）开放监督

采购人可随时暗访、抽查、调阅监控录像和各类台账，我方不得拒绝、阻挠或者隐瞒；对采购人提出的意见建议，件件有回应、事事有落实，整改结果主动反馈。

（四）主体延续

服务期内我方发生合并、分立、股权变更或者名称变更的，本承诺由承继主体继续履行；项目负责人更换须提前七日书面报采购人同意，并完成书面交接，不让管理出现空档。

（五）退出交接

合同期满或者解除时，提前三十日提交退出方案，完成人员撤场、装备清点、资料移交、平台账号交接，站好最后一班岗，不留安全隐患、不留用工纠纷给采购人。

特此承诺

投标人：__延津县拓延科技有限责任公司__(电子签章)

日　期：2026年__11__月__18__日