售后服务方案

我公司承诺：为保障教学秩序、学生住宿管理、校园安全稳定，营造干净整洁、安全有序、舒适文明的校园环境，规范物业服务全过程管理，落实售后响应、问题整改、质量管控、应急处置等工作，特编制本物业管理售后服务方案。

（一）编制目的

1.方案定位

我公司为全日制高中校园物业管理服务的售后服务专项方案，与主服务方案配套使用，重点为服务期内“出了问题找谁、多久到位、怎么修好、如何不再发生”四个问题。

覆盖学校所有区域的安保及环境卫生工作，宿舍秩序维护与住宿行为规范，全校水电、电梯、弱电、门窗、桌椅、床架、锁具、灯具、开关、插座、水龙头、厕所洁具等日常维护维修，校园绿化管理，以及校园监控、消防监控的日常值守；同时包含保洁服务、绿化服务、公共设施设备维修服务三类核心内容。

售后服务不是主服务的补充，而是主服务能否被学校和师生认可的关键环节。校园物业的特点是“服务对象固定、使用强度高、容错空间小”：一处灯具不亮、一个水龙头漏水、一段楼梯有积水，都会在当天被师生发现并反馈。把售后响应速度、修复质量、回访闭环作为核心指标，逐项作出可核验的承诺。

2.编制依据

依据国家和行业现行有关物业服务、安全生产、消防管理、特种设备管理、劳动用工等法律法规与标准规范编制，并遵循学校后勤管理的有关制度要求。涉及电梯、监控系统等专业设备的作业，严格执行相应专业规范，涉及需由专业资

质单位实施的维保项目，由物业负责发现、上报、配合与现场监管，不擅自拆改。

（二）适用范围与服务界面

1.服务范围

一是安保及环境卫生：校门值守、车辆与人员进出管理、校园巡逻、公共区域保洁与垃圾清运。二是宿舍管理：开关门、点名、巡查、熄灯、内务与住宿行为规范管理、突发情况处置。三是维修服务：全校水电系统、电梯、弱电系统、门窗、桌椅、床架、锁具、灯具、开关、插座、水龙头、厕所洁具等日常维护维修。四是绿化管理：绿地保洁、修剪、浇水、施肥、病虫害防治、季节性养护。五是值守服务：校园监控、消防监控的日常值守、画面轮巡、报警处置与记录。六是专项服务：保洁、绿化、公共设施设备维修的售后保障与技术支持。

2.服务界面划分

为避免“有问题互相推”的情况，明确三条界面原则。其一，以设施产权与责任主体划分：属于学校资产、由物业负责日常维护的，物业接报即办；属于专业维保单位负责的，物业负责发现、报修、配合与验收。其二，以作业半径划分：保洁、绿化、维修的作业范围以合同划定的区域边界为准，跨界作业由项目经理统一协调。其三，以响应归属划分：所有报修统一进入 24 小时报修服务热线，由值班调度统一派单，不设“多头受理”，避免师生反复找人。

（三）售后服务目标

1.总体目标

售后服务总体目标是“报修有门、到场有时、修复有质、闭环有据、改进有效”。具体体现为五个可量化方向：报修受理渠道 24 小时畅通；紧急维修 15 分钟内到达现场；一般维修按承诺时限完成；维修回访率 100%；同一问题重复

发生率逐季下降。

2.分项目标

安全类目标：值守岗位不缺岗、不脱岗，监控与消防报警处置及时，全年不发生因值守不到位导致的责任事件。维修类目标：小修不过夜、急修不超时、大修有方案有跟踪。环境卫生类目标：公共区域洁净度稳定达标，季节性、天气性影响有预案。宿舍管理类目标：作息秩序规范，违规行为发现即纠、记录完整。绿化类目标：绿地完整、景观整洁，病虫害早发现早处置。

（四）服务承诺一览

作出以下公开承诺，接受学校与师生监督。承诺内容包括响应时限、修复标准、人员保障、廉洁保密、用工合规与工资发放六个方面，具体指标见表。

售后服务承诺一览表

序号	承诺事项	承诺内容	监督方式
1	报修渠道	设 24 小时报修服务热线，全年无休，专人接听	学校随时抽拨验证
2	紧急维修	接报后 15 分钟内到达现场	工单时间戳比对
3	修复标准	不间断维修直至修复，未修复不撤离	维修记录与验收签字

序号	承诺事项	承诺内容	监督方式
4	一般维修	按承诺时限完成，小修当日、一般故障 24 小时内	工单闭环率统计
5	回访闭环	维修完成 48 小时内回访，回访率 100%	回访台账抽查
6	廉洁保密	不请托、不受礼、不泄露学校信息	举报受理与追责
7	用工合规	依法用工、签订合同、缴纳保险	用工资料备案
8	工资发放	按月足额发放，不拖欠、不克扣	工资表与银行流水

二、售后服务组织与运行机制

（一）组织架构

1.层级设置

售后服务实行“项目经理负责、调度中心统一派单、板块班组执行”的三级架构。项目经理为售后服务第一责任人，对响应时效、修复质量、投诉处理负总责；设售后服务主管一名，负责工单调度、时限监控、回访与考核；设报修调度中心，配置专（兼）职接线员，负责 24 小时热线接听、工单录入、派工与跟踪；各板块设班组长，负责具体作业与人手调配。

2.岗位职责

调度员职责：接听热线、记录报修信息、判断紧急等级、按区域派单、跟踪超时工单、向报修人反馈进度。班组长职责：接单后组织人员到场、判断故障原因、实施维修或报请支援、填写维修记录、申请验收。售后服务主管职责：每日检查工单时限执行情况，对超时工单逐一说明原因并督办，每周汇总分析高发问题。项目经理职责：每月组织售后服务质量分析会，协调跨板块资源，处理重大投诉与学校交办事项。

（二）24 小时报修服务热线

1.热线设置

设 24 小时报修服务热线一部，全年 365 天、全天 24 小时有人接听，白天由调度中心坐席接听，夜间与节假日转接值班手机，确保“铃响有人接、接了有人办”。热线号码在校园公示栏、宿舍楼门厅、教室与办公室张贴，同时在学校内部工作群、家长告知书等渠道公布，方便师生、家长与访客使用。

2.接听规范

接线员接听时使用统一话术，依次确认五项信息：报修人姓名与联系方式、故障位置（楼栋、楼层、房间或具体点位）、故障现象、是否影响安全或教学、是否可等待至次日。信息记录完整后即时生成工单编号，并向报修人告知预计到场时间。对表述不清的报修，接线员须引导其描述现场情况，必要时通过微信接收现场照片，避免“到了才发现带错工具、缺配件”。

3.多渠道受理

除热线外，同时开通三条辅助渠道：一是校园物业服务群在线报修，由调度员在工作时间即时响应；二是值班室与门岗代收报修，登记后转调度中心；三是定期上门巡查时现场受理。所有渠道报修统一汇入工单系统，形成“一个入口、

一套记录、一个闭环”，避免渠道分散导致漏单。

（三）报修受理与派工流程

1.流程环节

报修受理到闭环共七个环节：接单登记、分级判定、派工到场、故障诊断、维修实施、验收确认、回访归档。每一环节均在工单上留痕，记录时间、责任人与处理结果，做到“工单可查、过程可溯、责任可追”。

2.分级判定

按影响范围与安全风险分为三级。一级为紧急：涉及漏电、漏气、水管爆裂、电梯困人、消防报警、监控失效影响安全防范、宿舍门锁失效影响封闭管理等情形，立即派单，15 分钟内到场。二级为较急：影响教学秩序或生活便利，如教室灯具成片不亮、厕所堵塞、门窗无法关闭、插座无电等，30 分钟内响应，2 小时内处置完毕或采取临时措施。三级为一般：不影响使用或可延后处理，如个别灯具闪烁、门吸松动、桌椅轻微晃动等，当日响应，24 小时内完成。

3.派工原则

派工遵循“就近、专业、结对”三条原则。就近：优先派事发区域所属班组，缩短到场时间。专业：电梯、消防、强电等专业项目派持证人员，不得由无证人员操作。结对：涉及跨专业或复杂故障的，安排两人以上到场，一人作业一人配合与联络，避免单人作业既慢又不安全。

（四）响应时限与超时处置

1.时限标准

各类报修的响应与完成时限。时限自分派工单起算，到场时间以现场签到或照片时间戳为准，完成时间以报修人验收签字为准。

2.超时处置

工单超过时限未闭环的，系统自动预警，调度员须在30分钟内联系责任人核实原因，并向报修人说明进度与预计完成时间。超时原因属配件缺口的，启动应急采购或调用备用件；属人手不足的，由售后服务主管跨板块调人；属需专业单位的，明确配合方案与临时安全措施。每张超时工单须在当日例会上说明，月度汇总时纳入考核。

3.时限的例外与说明

因学校教学安排、重大活动、极端天气等原因无法按时作业的，须提前向学校后勤部门报告，商定时段并采取临时防护措施；不得以“进不去、干不了”为由搁置工单。涉及停电、停水、动火、高处作业的，按学校审批流程办理，审批时间不计入响应时限，但必须在工单中注明审批起止时间。

（五）闭环管理与回访

1.验收确认

维修完成后由报修人或其指定人员现场验收，确认“故障消除、现场清理、功能恢复”三项内容，签字确认。无法现场验收的（如报修人不在），由班组长拍摄修复前后对比照片，上传工单，由调度员电话确认。未经验收的工单不得关闭。

2.回访机制

维修完成48小时内，调度员对报修人进行电话或上门回访，确认修复效果与满意度，记录回访结果。回访发现修复不到位的，重新开单，不重复计费、不推诿；同一报修点在一个月内重复出现同一故障的，列为重点分析对象，由售后服务主管牵头查明根因。

3.数据应用

每月统计工单量、按时率、返修率、回访满意度、高发点位与高发类别，形成月度分析报告报学校后勤部门。分析结果用于三项决策：调整巡检频次、调整备件储备、调整人员配置与培训重点。数据不修饰、不筛选，问题多的板块该暴露就暴露，避免“报喜不报忧”。

三、紧急维修响应机制

（一）15 分钟到场标准

1.标准含义

紧急维修 15 分钟到达现场，指自热线受理并派单起，维修人员携带基本工具与常用配件抵达故障点，向报修人报到并开始判断故障。15 分钟不是到场即计时结束，而是“到场、诊断、处置”连续启动，不得出现“人到了、工具没带、还要回去拿”的情况。

2.实现条件

15 分钟到场依靠四项基础条件支撑。一是驻点布设：维修人员按区域驻点，教学区、宿舍区、运动场片区各有值守力量，夜间保留值班人员在校内住宿区，缩短出发距离。二是工具随身：值班人员配备随身工具包与常见配件（灯具、开关、插座、水龙头芯、合页、锁芯、保险丝、生料带、软管），做到“小故障一次修好”。三是通道熟悉：维修人员入职首月完成校园设施分布熟悉，掌握各楼栋配电箱、总阀门、电梯机房、水箱间位置，避免现场找点位。四是通讯畅通：值班手机 24 小时开机，调度中心与值班人员保持即时联络，遇多单并发时按“先安全、后影响”排序增援。

3.到场确认

到场后须完成三项动作：向报修人报到并说明处置思路；设置必要的安全防护或警示（如临时围挡、警示牌、断电挂牌）；拍摄现场情况照片传回工单。三项动作完成后，调度员在工单中确认“已到场”，作为时限考核依据。未经确认的到场不计入时限统计，防止“口头说到、实际未到”。

（二）常见紧急情形与处置要求

1.情形清单

校园内可能出现的紧急维修情形及处置要求见表 3。清单按“水、电、梯、门、消防、监控”六类归集，便于值班人员快速对照、按卡处置。

常见紧急维修情形与处置要求表

类别	典型情形	首要动作	处置要求
给排水	水管爆裂、阀门失灵、卫生间大量漏水	关总阀、断水	先止水后修复，防止积水漫延至电气设备
供配电	线路短路、配电箱跳闸、插座冒烟	断电、挂牌	不带电作业，查明原因后恢复送电

类别	典型情形	首要动作	处置要求
电梯	电梯困人、门机故障、异常停层	安抚被困人员、通知维保	严禁自行盘车，配合维保救援
门锁门窗	宿舍门锁失效、玻璃破碎、门体下垂	临时封闭、清理碎屑	先保安全封闭，再实施修复
消防	报警主机报警、消火栓漏水、指示灯损坏	现场核实、报告	不擅自复位，配合消防管理处置
监控	画面黑屏、存储异常、线路断裂	记录故障点位	24 小时内修复，期间加强人防巡查

2.处置基本原则

紧急处置遵循四条原则。其一，先控制、后修复：先采取措施控制风险扩散，再从容修复，避免边漏边修、边修边险。其二，先安全、后美观：临时措施可以不好看，但必须安全可靠。其三，先报告、后作业：涉及停水停电、消防设施、电梯的，第一时间报告学校相关部门，按其意见处置。其四，留痕、留证：全过程拍照记录，处置完毕形成简要记录，作为事后复盘依据。

3.典型处置流程

以卫生间水管爆裂为例。接报后立即派单，值班人员携带关阀工具与吸水机具出发；到场先关闭该区域分支阀门，若无法关闭则关闭楼层总阀；随后设置警示、清理积水、检查周边电气设备是否受潮；查明爆裂原因（接头松动、软管老化、管件破裂）后进行更换；恢复供水前进行试压观察，确认无渗漏；清理现场、恢复使用，向报修人说明处置结果与后续注意事项；48 小时内回访，确认无复漏。

（三）不间断维修直至修复

1.连续作业要求

对影响安全和正常使用的紧急故障，实行“不间断维修直至修复”。维修人员到场后不得以“缺配件、需请示、下班时间到”为由中断处置撤离现场，须做到三项连续：作业连续（人员不撤离，直到功能恢复或形成可靠临时措施）、联络连续（与调度中心保持联系，及时申请支援与配件）、记录连续（每一阶段拍照记录，交接时说明进展）。

2.作业交接

确需交接班的（如夜间连续抢修至次日），实行书面交接：交接人说明故障部位、已采取措施、未完成事项、下一步动作与安全注意事项，接收人签字确认后作业方可继续。交接不得中断安全措施，临时封堵、断电挂牌、警示围挡须保持有效。

3.修复判定

“修复”以功能恢复为准，判断标准为三项：一是故障现象消除，不再复现；二是设施可正常使用，达到原有使用要求；三是现场清理完毕，无遗留隐患与杂

物。仅做临时处理而未根治的，须在工单中注明临时措施、根治方案与完成时间，并在约定时间内完成根治，不得以临时措施代替修复长期挂账。

（四）夜间、节假日与特殊天气响应

1.夜间值守

夜间（当日晚间至次日清晨）保留值班维修人员，负责宿舍区、教学区夜间突发故障处置。夜间接到紧急报修，先判断是否涉及人身安全，涉安全的立即到场并按预案处置，同时通知学校值班领导；不涉安全的，先行电话指导报修人采取简单措施（如关闭分支阀门、停用该回路），随后到场处置。

2.节假日响应

节假日与寒暑假期间，服务不中断。安排值班表，明确带班人员与联系方式；放假前对全校设施进行一次排查，重点检查水管、阀门、配电、门窗锁具、消防设施；假期内保持巡查频次，遇极端天气加密巡查。假期施工与维修须提前报学校审批，作业期间落实安全防护。

3.特殊天气响应

遇暴雨、大雪、冰冻、大风等天气，启动专项响应：提前布设防滑物资与警示标识，加密屋面、地下室、低洼地段巡查，检查排水泵与落水口；对可能受影响的电气设备提前采取防护；雪后及时清扫主要通道并撒布防滑材料。天气过程结束后进行复查，形成记录。

（五）备品备件与技术支持

1.常用备件储备

设维修备件库，按“高频、易损、通用”原则储备常用配件，包括灯具与灯管、开关与插座、水龙头阀芯与软管、上下水配件、门锁与锁芯、合页与门吸、

窗执手与滑轮、桌椅连接件、床架紧固件、保险丝与断路器、密封胶与生料带等。设最低储备线，低于储备线即补充；备件出入库登记，每月盘点，账物一致。

2.应急采购

建立小额应急采购通道，紧急情况下可先采购、后补单，确保关键配件不缺。与本地五金、电气、水暖供应商建立稳定联系，明确应急供货响应时间；对专用配件（如电梯部件、监控设备、消防器材）与专业单位建立联动，需原厂配件时由物业提出、学校确认、专业单位供货。

3.技术支援

建立两级技术支援：一级为项目内部技术骨干，负责疑难故障判断与方案制定；二级为专业单位与设备厂商，负责电梯、消防主机、监控平台等专业系统。遇超出自身能力范围的故障，不盲目拆修，及时上报并配合专业单位，同时做好现场保护与临时措施。

四、分项售后服务内容

（一）安保服务售后保障

1.值守与服务标准

安保服务覆盖校门值守、人员与车辆进出管理、校园巡逻、重点部位守护、上下学时段秩序维护。售后保障重点在于“岗位不断人、标准不走样”：建立岗位交接制度，交接时清点装备、交接事项、说明遗留问题；建立巡逻轨迹记录，按路线、按频次打卡，防止漏巡；建立访客与车辆登记台账，登记完整、可追溯。

2.问题处置

对师生反映的门岗态度、放行尺度、巡逻不到位等问题，24 小时内核实，属实的当日整改并回复；对反复出现的，调整岗位人员或加强培训。涉及安全事

件苗头的，立即报告学校并配合处置，不隐瞒、不拖延。

（二）宿舍秩序与住宿行为规范

1.日常管理

宿舍管理实行“定时段、定动作、定标准”。开关门按时执行，点名逐间核对，巡查按楼层推进，熄灯后重点检查违规用电、留宿外来人员、喧闹扰序等情况。住宿行为规范以学校制度为准，宿管负责宣传、提醒、记录与报告，不越权处理。

2.违规处理与售后响应

发现违规行为，当场劝阻并记录，按规定报德育部门与班主任；不谩骂、不体罚、不擅自收缴物品（违禁物品按规定登记移交）。学生对宿舍设施报修的（床架晃动、门锁失灵、水电故障），按报修流程处理，涉及安全的第一时间处置；夜间故障由值班宿管先期处置并同步报维修值班人员。

3.服务改进

每月组织一次宿舍服务意见收集，听取学生与班主任意见，重点了解宿管态度、响应速度、卫生状况；对集中反映的问题列入整改清单，明确责任人与完成时间，整改结果在下月反馈。

（三）水电、电梯、弱电及日常维修

1.维修范围

维修范围包括给排水系统（管网、阀门、水箱、洁具、排水管道）、供配电系统（配电房、配电柜、照明回路、插座、开关）、电梯（日常巡查与困人应急配合）、弱电系统（网络线路、广播、门禁、监控线路）、门窗（门体、窗扇、玻璃、五金）、桌椅床架（紧固、加固、更换配件）、锁具（门锁、锁芯、钥匙

管理）、灯具与开关插座、水龙头与厕所洁具。

2.维修标准

维修标准以“恢复原有功能、满足安全要求、观感整洁”为原则。更换配件与原设施规格匹配，不降低配置；线路改造须经学校同意，不私拉乱接；维修后现场清理干净，不遗留螺钉、胶渍、包装物；涉及墙面、地面的破损，按原样修补。

3.计划性维修

对需要停水停电、需专业单位配合、需较大投入的项目，编制计划性维修方案，明确范围、工期、影响区域、配合要求与验收标准，报学校审批后实施。实施前提前告知师生，实施中落实安全措施，实施后组织验收并交付使用说明。

（四）绿化管理服务

1.养护内容

绿化养护包括绿地保洁、修剪整形、浇水排水、施肥、病虫害防治、树木支撑与扶正、花坛与草坪补植、季节性景观布置。养护按季节安排：春季补植与修剪，夏季浇水与病虫害防治，秋季清理落叶与整形，冬季防寒防冻与设施检修。

2.质量控制

质量控制以“景观完整、生长良好、整洁有序”为标准。草坪无明显斑秃与杂草，绿篱修剪平整，乔木无枯枝与倒伏隐患，花坛无明显枯败，绿地内无垃圾与杂物。发现病虫害及时处置并记录，涉及大面积发生的立即报告学校。

3.安全要求

绿化作业注意三项安全：修剪高处枝条须两人配合并设置警戒；使用机具前检查油料、线路与防护罩；农药施用须专人、专柜、专用器具，施用前告知周边

区域，施用后设置警示并记录。绿化垃圾当日清运，不堆积、不焚烧。

（五）监控与消防监控值守

1.值守要求

值守岗位实行 24 小时不间断值班，每班不少于两人（一人值守、一人巡查配合），不得脱岗、睡岗、代岗。值守期间按规程轮巡画面，重点时段（上下学、课间、夜间）加密巡查；对报警信息即时核实、即时报告、即时记录。

2.报警处置

接到消防报警，先核实点位与现场情况，属误报的按规定复位并记录，属真实警情的立即报告学校并启动应急预案，配合疏散与处置。接到监控异常（画面丢失、存储故障、设备离线），记录点位与时间，通知维修人员处置，并在修复前加强人防巡查补位。

3.记录与交接

值守记录按班填写，内容包括交接时间、设备状态、报警处置、巡查情况、遗留事项。记录当日整理，按月归档；交接班须现场交接设备状态与未结事项，双方签字。

（六）保洁服务售后保障

1.质量标准与检查

保洁服务覆盖教学办公楼宇、宿舍公共区域、运动场、道路广场、卫生间、垃圾收集点等区域。质量标准以“五无”为基础：无垃圾杂物、无污渍积水、无积尘蛛网、无明显异味、无明显卫生死角。实行日检、周检、月检三级检查，检查结果公示并计入考核。

2.投诉与整改

对保洁质量的投诉，2 小时内到场核实，属实的当日整改并回复；因天气、活动、施工等原因造成的影响，说明原因并采取补救措施。同一区域一个月内被投诉两次以上的，列为重点整改区域，由项目经理挂牌督办。

3.专项保障

开学前、考试期间、重大活动、节假日前后开展专项保洁，制定专项方案，明确范围、时段、人员与验收标准，作业避开教学与考试时段，减少干扰。

五、预防性维护与设施管理

（一）巡检计划

1.巡检层级

巡检分三级：日常巡检、周检、月检。日常巡检由各岗位结合作业同步开展，发现即报；周检由班组长带队，按区域逐项检查；月检由售后服务主管组织，跨板块联合检查，形成书面记录。三级巡检结果汇总至设施工况台账，作为维修计划与备件储备的依据。

2.巡检内容

巡检按系统分类实施。给排水查渗漏、查水压、查阀门启闭；供配电查配电箱温度与异味、查线路外观、查接地与封堵；电梯查运行平稳度、查层门与地坎、查应急通话；弱电查线路与设备指示灯；门窗查五金松动与变形；桌椅床架查紧固与焊缝；锁具查开启灵活与钥匙匹配；灯具开关查闪烁与发热；洁具查漏水与冲水；消防查灭火器压力与疏散指示；监控查画面与存储。

3.巡检发现问题的处理

巡检发现问题分四级处置：轻微问题当场处理并记录；一般问题当日派单；较重问题 24 小时内处置并报学校；严重问题立即停用、设警戒、上报，必要时

请专业单位介入。所有问题进入台账，跟踪至闭环，未闭环的每周催办。

（二）设施档案与台账

1.一物一档

对主要设施建立档案卡，记录名称、规格型号、安装位置、启用时间、维保单位、责任人和维修历史。档案随维修、更换动态更新，做到“设施有档、维修有记、责任有人”。

2.台账种类

售后与维修相关台账包括：报修工单台账、维修配件更换台账、设施巡检台账、设施停用与恢复台账、故障分析台账、回访台账。台账按日填写、周核查、月归档，纸质与电子双套保存，保存期不少于三年。

3.数据用于决策

台账不是为记而记。每月从台账中提取三项数据：高发故障类别、高发点位、平均修复时长。高发类别对应备件储备与培训重点，高发点位对应巡检加密与设施改造建议，平均修复时长对应人员配置与流程优化。数据说话，避免凭感觉管理。

（三）季节性维护重点

1.春季

春季重点为排水系统疏通、屋面与落水口清理、绿化补植与修剪、空调与风扇启用前检查、门窗五金紧固。雨季前完成地下室排水泵试运行与集水坑清理。

2.夏季

夏季重点为用电负荷监测、配电房通风降温、防雷接地检查、卫生间除臭与消杀、绿化浇水与病虫害防治、极端天气前的设施加固。

3.秋季

秋季重点为落叶清理、排水口疏通、供暖或空调设备检修、消防设施年检配合、门窗密封检查。

4.冬季

冬季重点为防冻保温（外露管道、水箱、阀门）、防滑物资准备、供暖系统试运行、电梯机房温度控制、雪后清扫与设施复查。

六、投诉处理与满意度管理

（一）投诉渠道

1.渠道设置

设四条投诉渠道：24 小时热线、物业服务群、意见箱、项目经理接待日。渠道信息在校园公示，明确受理范围与处理时限，让师生知道“往哪里说、多久有回音”。

2.受理要求

受理投诉须记录六项信息：投诉人、时间、地点、事项、诉求、联系方式。受理人不评判、不辩解，先记录、后核实。涉及安全的投诉立即转应急处置，不进入常规流程。

（二）处理时限与流程

1.时限

投诉处理实行“2 小时响应、24 小时答复、3 日办结”的一般时限：2 小时内联系投诉人确认情况，24 小时内给出处理意见，3 日内完成整改或明确方案。情况复杂需延期的，向投诉人说明并约定反馈时间，不得失联。

2.流程

流程为：受理登记、核实调查、制定措施、实施整改、回复投诉人、回访确认、归档分析。每一环节明确责任人，处理结果书面或电话回复，重要投诉由项目经理亲自回复。

3.重复投诉与升级

同一事项二次投诉的，升级由售后服务主管处理；三次投诉的，由项目经理牵头，形成专项报告报学校，并说明根因与长效措施。对因制度、设施本身导致的问题，提出改造或调整建议，不把问题压在服务层面。

（三）满意度调查

1.调查方式

每学期开展一次满意度调查，采取问卷与座谈结合的方式。问卷覆盖安保、宿舍、维修、绿化、保洁、值守六个板块，设置“响应速度、修复质量、服务态度、沟通反馈”四个维度；座谈听取班主任、宿管、后勤管理人员意见。

2.结果应用

调查结果按板块、按维度统计，形成雷达式对比，找出短板。满意度低于约定标准的板块，制定专项提升措施，明确责任人与完成时间；连续两次低于标准的，调整该板块负责人。

3.结果公开

调查结果与整改措施向学校通报，向员工班组公示，让一线知道“哪里被扣分、为什么扣分、怎么改”。公开不是追责，而是让改进有靶子。

七、服务质量保障与持续改进

（一）内部考核

1.考核内容

考核覆盖响应时效、修复质量、投诉处理、安全值守、环境卫生、绿化养护六个方面。响应时效以工单时间戳为准，修复质量以返修率与验收结果为准，投诉处理以办结率与满意度为准，其余以检查评分与学校评价为准。

2.考核方式

实行日检查、周汇总、月考评。日检查由班组长与质检员实施，发现问题当场记录；周汇总由售后服务主管组织，形成周报；月考评由项目经理主持，结合学校意见评定板块与个人得分，结果与绩效挂钩。

3.结果应用

考核结果用于绩效分配、岗位调整、培训安排与评优。连续考核优秀的给予奖励并优先提拔；连续考核靠后的安排帮扶与培训，仍无改善的调整岗位。考核结果向班组公示，接受申诉，申诉三日内复核答复。

（二）人员培训

1.培训体系

建立“入职培训、岗位培训、专项培训、应急演练”四位一体培训体系。入职培训讲制度、讲纪律、讲安全；岗位培训讲操作、讲标准、讲常见问题；专项培训针对电梯配合、消防设施、监控平台、化学药剂等专业内容；应急演练针对漏水、停电、电梯困人、消防报警等场景。

2.培训方式

采取集中授课、现场示范、师徒带教、案例复盘四种方式。现场示范与师徒带教解决“会做”的问题，案例复盘解决“遇事不慌”的问题。培训不做形式主义，课后有考核，考核不合格的补训后再上岗。

（三）应急演练

1.演练安排

每学期至少组织两次综合演练，每季度组织一次专项演练。综合演练覆盖报修受理、派工、到场、处置、报告、恢复全过程；专项演练针对电梯困人救援配合、消防报警处置、水管爆裂抢修、极端天气应对等场景。

2.演练评估

演练后当日复盘，回答五个问题：多久到场、谁先到、做了什么、哪里卡住、下次怎么改。评估结论形成改进清单，明确责任人与完成时间，下次演练专门验证。

（四）持续改进

1.问题闭环

建立“发现—登记—整改—验证—固化”闭环。所有问题进入台账，整改完成由发起人验证，验证通过后形成标准或作业卡，防止同类问题反复出现。

2.标准更新

每半年对作业标准、应急预案、作业卡进行一次评审，结合故障数据、投诉情况、学校意见修订，修订后组织学习并替换现场版本，避免“标准写在纸上、现场照着老办法干”。

3.沟通机制

建立三层沟通：每日与学校后勤对接人沟通当日事项；每周提交服务周报；每月召开一次服务质量分析会，邀请学校相关部门参加，通报数据、听取意见、确定下阶段重点。沟通不走过场，有议题、有结论、有跟踪。

（五）退出与交接

1.交接准备

服务期满或合同终止前，提前编制交接方案，明确交接内容、时间、人员与方式。交接内容包括设施档案、维修台账、备件库存、钥匙与门禁卡、监控与消防值守记录、人员名册与在岗情况、未结工单与遗留问题。

2.平稳过渡

交接期间保持服务标准不降、人员不散、响应不停，配合接续单位熟悉现场、熟悉设备、熟悉流程；未结工单逐项说明进展与后续处置建议，避免“人走了、事断了”。

3.交接确认

交接完成后双方与学校共同签字确认，形成交接清单。退出后按承诺完成资料清退与保密义务，不带走、不留存学校资料。

我方如未兑现以上任意一项承诺，自愿接受采购人按照采购文件、合同约定进行考核、追责，并承担相应违约责任。

特此承诺 ！

投标人（并加盖公章）：禹州市事诚物业管理有限公司、禹州市金未来物业服务有限公司

投标人法定代表人（或授权代表）签字：

日期：2026年11月16日

廉洁与保密承诺

（一）廉洁从业承诺

1.承诺内容

我方郑重承诺：在服务期内，全体人员不向学校管理人员、教职工及相关人员赠送礼品礼金、有价证券、支付凭证及其他利益；不安排、不参与可能影响公正履职的宴请、旅游、娱乐活动；不通过任何形式进行利益输送；不利用服务便利为个人或他人谋取不当利益。

2.内部管理

建立三项内部制度保障廉洁承诺落地。一是廉洁教育：新员工入职必讲廉洁要求，每学期组织一次廉洁提醒，明确“什么能做、什么不能做”。二是岗位约束：采购、库管、收费、与校方对接等敏感岗位实行定期轮换与双人复核，采购比价留痕，验收签字分离。三是监督渠道：公布监督电话，接受学校与员工举报，举报必查、查实必处，为举报人保密。

3.违约责任

发现违反廉洁承诺的，我方立即调离相关人员，情节严重的解除劳动关系；给学校造成损失的，依法赔偿；构成违法的，移交有关部门处理。学校因此解除合同的，我方承担相应违约责任。

（二）保密承诺

1.保密范围

保密范围包括：学校师生个人信息（姓名、住址、联系方式、家庭情况、成绩与行为记录等）；学校安防与消防设施布局、监控点位、门禁权限、应急预案；学校内部管理文件、会议内容、检查考核情况；服务过程中知悉的其他不宜公开

的信息。

2.保密措施

采取五项措施。其一，最小知悉：只在履职必需范围内接触信息，不打听、不传播、不复制。其二，权限管控：监控查看、门禁管理、资料借阅实行授权与登记，无关人员不得操作。其三，载体管理：纸质资料专柜存放、领用登记、废弃粉碎；电子数据设置权限、禁止外传、定期清理。其四，人员管理：入职签订保密承诺书，离职办理资料清退与权限注销。其五，场景管理：不在公共场合谈论学校事务，不在社交平台发布校园照片、视频与信息。

3.违约责任

发生泄露的，立即采取补救措施并向学校报告，追究责任人责任；造成不良影响或损失的，承担赔偿责任；涉嫌违法的，移交有关部门处理。服务期满退出时，全部资料清点移交，电子数据彻底删除并出具书面确认。

特此承诺 ！

投标人（并加盖公章）：禹州市事诚物业管理有限公司、 禹州市金未来物业服务有限公司

投标人法定代表人（或授权代表）签字：

日期：2026年11月16日

用工风险防控承诺

（一）依法用工承诺

1.承诺内容

我方承诺：与服务范围内的全体人员依法建立劳动关系，按《中华人民共和国劳动合同法》有关规定签订书面劳动合同，明确工作内容、工作地点、工作时间、劳动报酬、社会保险等事项；按时足额支付劳动报酬；依法为符合条件的人员缴纳社会保险；不使用童工，不强迫劳动，不歧视。

2.用工规范化

用工材料实行“一人一档”管理，内容包括身份证明、学历或技能证明、健康证明、劳动合同、保密承诺书、岗位培训记录、特种作业操作证（电工、电梯相关作业等）、保险缴纳凭证。档案由项目人事专员保管，接受学校与主管部门核查；岗位变动、合同续签、离职办理均及时更新。

3.用工风险防控措施

用工风险防控措施表

风险类型	可能情形	防控措施
合同风险	未签合同、合同不规范	入职即签、模板审核、专柜保管
社保风险	未缴、漏缴、基数不实	按月申报、凭证归档、季度自查

风险类型	可能情形	防控措施
工时风险	超时加班、休息不足	排班合规、工时记录、加班补偿
安全风险	违章作业、防护缺失	持证上岗、安全培训、防护配备
资质风险	无证从事特种作业	证件核验、到期提醒、专人管理
流动风险	人员频繁更换影响服务	稳岗措施、储备人员、交接制度
纠纷风险	欠薪、争议引发群体事件	工资直发、申诉渠道、及时化解

（二）人员稳定与技能保障

1.稳岗措施

人员流动是服务质量的隐性风险。我方采取四项稳岗措施：工资按时足额发放，不拖欠、不克扣；提供必要劳动保护与工作条件，宿舍、餐饮、休息场所保障到位；建立内部晋升通道，班组长、技术骨干优先内部选拔；对连续服务满一定期限且考核良好的员工给予工龄奖励或补贴。

2.储备与顶岗

按岗位设置储备人员名单，关键岗位（电工、电梯配合、监控值守、宿管）储备不少于一名可顶岗人员。人员请假、离职期间，由储备人员顶岗，顶岗前完

成岗位交接与要点培训，确保服务不脱节、岗位不空置。

3.培训与持证

新员工入职完成三级教育（公司级、项目级、班组级）后上岗；涉及电工作业、高处作业、有限空间作业等按规定持证上岗，证件到期前三个月提醒复审。每季度组织一次岗位技能培训与安全培训，培训记录归档，作为考核依据。

（三）安全生产与劳动保护

1.安全责任

项目经理为安全生产第一责任人，班组长为班组安全责任人。实行安全责任清单管理，明确各岗位风险点与防控措施；每周班前会强调安全注意事项，每月开展一次安全检查，每季度组织一次应急演练。

2.作业防护

按岗位配发劳动防护用品，包括工作服、防滑鞋、手套、口罩、护目镜、安全帽、安全带、绝缘用具等，定期检查更换。涉及用电作业执行停电、验电、挂牌、双人作业；涉及高处作业办理审批、系挂安全带、设置监护；涉及化学药剂作业佩戴防护用具、专人配比。

3.事故处置

发生工伤或安全事故，立即救治、保护现场、报告学校与主管部门，按规定时限上报，配合调查处理；事后分析原因、追究责任、落实整改，举一反三开展同类风险排查。

（四）违约责任

未依法签订劳动合同、未按规定缴纳社会保险、使用无证人员从事特种作业、因用工管理不善引发群体性事件或重大舆情，我方承担相应责任，接受学校按合

同约定作出的处理，包括限期整改、扣减服务费、直至解除合同。因我方用工违法导致学校承担连带责任的，我方全额赔偿并承担相应法律后果。

特此承诺 ！

投标人（并加盖公章）：禹州市事诚物业管理有限公司、禹州市金未来物业服务有限公司

投标人法定代表人（或授权代表）签字：

日期：2026年11月16日

人员工资按时发放承诺

（一）发放机制

1.承诺内容

我方承诺：全体服务人员的工资按月足额发放，发放日为每月约定日期，遇节假日提前发放，不拖欠、不克扣、不无故延迟；加班工资、法定节假日工资按规定计发；不因学校付款进度、不因项目结算争议而缓发、停发员工工资。

2.发放方式

工资通过银行代发至员工本人账户，减少中间环节，避免现金发放产生的截留、代领问题。工资表载明应发、代扣、实发金额与考勤天数，经员工本人签字或电子确认；工资条一并发放，让员工知道自己拿了多少、为什么拿这么多。

3.资金保障

项目设工资专项资金，专款专用，不挪用于采购、维修等其他支出。建立工资支付台账，记录发放日期、人数、金额与银行回单，接受学校与劳动保障部门核查。

（二）监督与证明

1.接受监督

每月向学校提交工资发放情况说明，附银行回单或发放汇总表（隐去个人敏感信息）；学校可随机抽查员工工资到账情况，我方配合提供凭证。设立工资问题反映电话，员工对工资有异议的，三日内核实答复，确属错发的立即补发。

2.分包与协作队伍管理

如涉及专业分包或协作队伍，将工资支付要求写入分包合同，要求其按月提供工资发放凭证；发现拖欠的，责令限期整改，必要时由我方代为垫付并从其结

算款中扣回，确保不因分包环节影响员工权益与学校声誉。

3.退出时的工资结清

服务期满或合同解除退出时，在撤离前结清全部人员工资、加班费与依法应付款项，不以“等结算”为由拖延；人员安置按法律规定办理，出具解除或终止劳动关系证明，配合办理社保转移手续。

（三）违约责任

出现拖欠、克扣工资情形，我方立即纠正并在三日内补发，向学校书面说明原因与整改措施；情节严重或引发投诉、上访、群体事件的，接受学校扣减服务费、要求更换项目经理直至解除合同的处理，并承担由此产生的法律责任。

特此承诺 ！

投标人（并加盖公章）：禹州市享诚物业管理有限公司、 禹州市金未来物业服务有限公司

投标人法定代表人（或授权代表）签字：

日期：2026年11月16日