4.5 服务承诺

（投标人根据招标文件要求自行编制）

如果我公司有幸中标，将严格履行合同，提供优质、高效、全面的物业管理与服务。为确保服务质量，结合本项目实际需求，我公司郑重做出以下承诺：

一、服务人员配备及工作安排

（一）人员配备总体原则

遵循“精干高效、一专多能、结构合理、持证上岗”的原则，根据本项目建筑面积、功能布局、服务对象及业主实际需求，科学配置管理团队及各类服务人员。（具体可根据项目实际情况调整）

（二）组织架构

项目设项目经理 1 名，全面负责本项目物业服务工作，对采购方和公司总部双重负责。下设客户服务部、工程维修部、秩序维护部、环境保洁部、综合管理部五个职能部门，各部门设主管 1 名，实行“项目经理—部门主管—班组长—一线员工”四级管理架构，确保指令畅通、执行有力。

（三）各岗位人员配置及任职要求

1. 项目经理

配备 1 人，要求大专以上学历，持物业管理企业经理上岗证，具有 8 年以上物业管理工作经验、5 年以上同类项目管理经验。全面负责项目运营管理，对接采购方，统筹协调各项工作，是项目服务质量的第一责任人。

2. 项目副经理/助理

配备 1 人，要求大专以上学历，持物业管理员上岗证，具有 5 年以上管理经验。协助项目经理开展工作，分管日常运营管理及服务质量检查督导。

3. 保安主管

配备 1 人，退伍军人优先，持保安员证，具有 3 年以上安保管理经验。负责安全保卫、消防管理、车辆管理、保安队伍训练等。

4. 秩序维护员

按岗位需要配置门岗、巡逻岗、监控岗人员，实行 24 小时轮班制。要求身高 170 厘米以上，持保安员证，年龄 50 岁以下，身体健康，退伍军人优先。负责门岗值守、人员车辆出入登记、安全巡逻、监控室值守等。

5. 保洁员

根据服务面积合理配置人数，要求身体健康，吃苦耐劳，有保洁工作经验。负责公共区域日常清洁、垃圾清运、消杀作业等。

6. 绿化养护工

根据绿化面积合理配置人数，持园林绿化相关证书，具有 2 年以上绿化养护经验。负责绿化修剪、浇水施肥、病虫害防治等。

（以上人数为参考配置，实际中标后根据项目现场踏勘情况及采购方要求另行细化确认。）

（四）重点岗位详细职责说明

1. 项目经理职责

项目经理是项目第一责任人，全面负责本项目的管理工作。具体职责包括：代表公司全面履行物业服务合同约定的各项义务，确保服务质量和标准达标；制定项目年度、月度工作计划和资金预算方案，报采购方审批后组织实施；主持项目工作例会，协调各部门工作，及时解决服务中出现的问题；定期向采购方汇报工作，参加采购方组织的相关会议，落实采购方交办事项；负责项目团队建设，组织员工培训与考核，提升团队整体服务水平；负责突发事件应急处置的指挥调度；每季度至少组织一次业主满意度调查，并根据调查结果制定改进措施。

2. 秩序维护员职责

门岗人员严格执行出入登记制度和物品放行查验制度，对来访人员、车辆进行登记，杜绝无关人员及危险物品进入；巡逻人员按照预设路线和频次（每 2 小时至少一次）进行全方位巡逻，重点区域加密巡查，发现异常立即报告并妥善处置；监控室人员 24 小时不间断值守，密切注视各监控画面，发现可疑情况立即跟踪录像并及时报告；负责服务区域内车辆停放管理，引导车辆有序停放，保持消防通道畅通；定期对服务区域内的消防设施设备进行检查，确保处于良好状态。

3. 保洁员职责

按照保洁作业规程和清洁标准进行日常保洁作业；负责所辖区域的日常清洁、巡回保洁和深度清洁；正确使用和保管清洁工具和药剂，爱护公共设施；发现公共设施损坏或异常情况立即报告。

（五）人员工作安排制度

1. 出勤与排班制度

实行每周六天工作制，轮休安排确保各岗位正常运转。

管理人员及客服岗位，工作日 8 时至 18 时正常办公，周末及节假日安排轮值，确保服务大厅每日有人接待。

工程维修岗位，8 时至 20 时设维修人员在岗值班，20 时至次日 8 时设应急维修值班人员（可在值班室待命，接到报修后按规定时间到场），全年无休。

秩序维护岗位，门岗实行 24 小时三班轮换制（每班 8 小时），监控室实行 24 小时双人值守轮换制，巡逻岗全天 24 小时不间断巡查。

环境保洁岗位，每日 7 时至 11 时 30 分、13 时 30 分至 17 时为集中保洁时段，其他时段安排值班保洁人员巡回保洁，全年无休。

2. 节假日工作安排

法定节假日期间，各岗位均安排人员值班，确保服务不中断。项目经理电话保持 24 小时畅通，遇重大事项及时到岗处理。元旦、春节、五一、国庆等重大节日前，组织一次全面安全检查和环境整治，节前将值班安排表报送采购方备案。

3. 作息与就餐安排

秩序维护员门岗及监控室人员实行轮岗就餐，确保岗位不空岗。其他岗位人员按部门分时段就餐，确保工作时段内服务不中断。

（六）员工培训体系

1. 入职培训

新员工上岗前进行不少于 16 学时的入职培训。培训内容包括：公司概况与企业文化、员工手册与规章制度、服务礼仪与行为规范、岗位职责与操作规程、安全知识教育、保密制度等。培训结束进行考核，考核合格方可上岗。

2. 在岗培训

每月不少于 2 次在岗培训，每次不少于 2 学时。服务意识培训方面，涵盖服务理念、沟通技巧、文明用语、投诉处理技巧等内容；专业技能培训方面，涵盖各类设备操作规范、维修技能提升、保洁作业标准、秩序维护技能等内容；安全知识培训方面，涵盖消防安全知识、用电安全、高空作业安全、有限空间作业安全等内容；法律法规培训方面，涵盖物业管理相关法规、民法典相关知识、劳动

法规等内容。

3. 专题培训与演练

消防演练每半年至少组织一次全员消防实战演练，内容包括灭火器及消防栓使用、应急疏散、伤员救护等，确保人人会使用消防器材。防汛演练每年汛期前组织一次防汛应急演练。电梯困人救援演练每年至少组织一次。反恐防暴演练每年至少组织一次。

4. 培训档案管理

建立员工个人培训档案，详细记录每次培训内容、时间、考核成绩等，作为员工晋升和绩效考核的重要依据。

（七）人员稳定保障措施

实行薪酬保障机制，确保员工工资按时足额发放，建立合理的薪酬增长机制。为员工缴纳社会保险，提供劳保用品、工作餐或餐补、节日福利等。建立员工关怀机制，定期开展团建活动，增强团队凝聚力。

关键岗位人员变动时，提前向采购方报备，并实行“一进一出”原则，新进人员完成交接培训后方可离岗，确保服务不空档。项目经理更换须经采购方书面同意，其他岗位人员更换须及时通报采购方。

二、服务承诺及范围

（一）物业服务总体承诺指标

关于房屋完好率，我公司承诺达到 100%，具体保障措施为建立房屋结构安全台账，每日巡视公共部位，每半年对房屋结构进行一次全面检查，发现破损及时修缮。

关于房屋零修急修及时率，我公司承诺达到 100%，具体保障措施为实行 24 小时值班制度，紧急报修 20 分钟内到场，一般报修 30 分钟内响应，2 小时内到达处理。

关于维修工程质量合格率，我公司承诺达到 100%，具体保障措施为维修人员经专业培训考核合格后上岗，严格按操作规程作业，维修完毕由业主签字确认，不符合要求的免费返修。

关于维修工程回访率，我公司承诺达到 100%，具体保障措施为对当日完成的维修项目次日安排电话或上门回访，每月汇总回访情况分析改进。

关于公共设施设备完好率，我公司承诺不低于 98%，具体保障措施为制定设施设备年度、季度、月度保养计划，实行定人定责管理，每日巡检、每周保养、每月检测。

关于保洁覆盖率，我公司承诺达到 100%，具体保障措施为制定保洁责任区域图，明确每个区域的保洁责任人、保洁频次和保洁标准，实行公示上墙。

关于保洁合格率，我公司承诺不低于 98%，具体保障措施为执行“三查”制度，即保洁员自查、组长巡查、主管抽查，每日检查有记录，每周评比有通报。

关于垃圾日产日清率，我公司承诺达到 100%，具体保障措施为每天定时清运垃圾，做到垃圾不过夜，垃圾房每日冲洗消毒。

关于消杀覆盖率及合格率，我公司承诺达到 100%，具体保障措施为制定月度消杀计划，灭鼠灭蟑灭蝇工作全面覆盖，根据季节和疫情形势加密频次。

关于消防设施设备完好率，我公司承诺达到 100%，具体保障措施为每月对消防栓、灭火器、应急照明、疏散指示、烟感探头、喷淋系统等进行全面检查，发现问题立即维修更换。

关于火灾及重大治安案件发生率，我公司承诺为 0，具体保障措施为实行 24 小时安防监控，严格执行门禁管理和巡逻制度，消防设施始终保持完好待用状态。

关于业主及使用人综合满意率，我公司承诺不低于 95%，具体保障措施为每季度开展满意度调查，设置非常满意、满意、基本满意、不满意、非常不满意五级评价，综合满意率为非常满意、满意、基本满意三项之和占总评价数的百分比。

关于有效投诉率，我公司承诺不超过 0.5%每月，具体保障措施为设立专门投诉处理岗位，对各类投诉分类管理，做到件件有记录、事事有跟进。

关于投诉处理率，我公司承诺达到 100%，具体保障措施为所有投诉在规定时限内处理完毕并回复投诉人，处理完成后 3 个工作日内回访确认满意。

关于管理人员专业培训合格率，我公司承诺达到 100%，具体保障措施为所有管理人员持物业管理岗位证书上岗，每年继续教育学时不少于 40 学时。

关于特殊工种持证上岗率，我公司承诺达到 100%，具体保障措施为电工、焊工、电梯操作工、消防设施操作员等全部持有有效操作证书。

（二）各项服务具体范围与内容

1. 房屋本体及公共设施管理服务

在房屋结构管理方面，对服务区域内的建筑物地基、基础、梁、柱、板、墙等结构构件进行定期巡查（每半年全面检查一次），建立结构安全台账，发现结构裂缝、变形、渗漏等问题及时报告采购方并协助处理。

在房屋外观管理方面，保持建筑物外立面整洁美观，无乱张贴、乱涂写、乱悬挂现象；外墙面砖、涂料如有脱落或变色，及时上报采购方并配合修缮。

在公共部位管理方面，对楼梯间、走廊通道、电梯厅、大堂、屋面、地下室等公共部位每日巡查，确保照明完好、墙面平整、地面清洁、门窗完好、扶手栏杆牢固。

在公共设施管理方面，对道路、围墙、大门、车棚、沟渠池井、标识标牌、信报箱、康体设施等公共设施定期检查维护，确保正常使用。

在装修管理方面，制定并公示《装修管理办法》，对入驻单位的装修活动进行全程监管，审核装修方案，检查施工过程，制止违规拆改、噪音扰民、乱倒建筑垃圾等行为。

2. 设施设备运行维护管理服务

供配电系统方面，负责高（低）压配电室、变压器、配电箱柜、供电线路、公共照明系统等的日常运行管理和维修保养；配电室 24 小时值班，每 2 小时抄表记录一次运行数据；每年至少进行一次配电系统预防性试验和维护。

给排水系统方面，负责生活水泵房、消防水泵房、水池水箱、供水管道、阀门、排水管道、雨水井、污水井、化粪池等的运行管理和维修保养；二次供水水池（箱）每半年清洗消毒一次，水质检测报告送采购方备案；化粪池每年清掏不少于两次。

消防系统方面，负责火灾自动报警系统、消防联动控制系统、消防栓系统、自动喷淋灭火系统、防排烟系统、气体灭火系统、应急照明及疏散指示系统等的日常管理和维护；每月进行一次消防设施全面检查测试，确保系统处于良好待用状态。

电梯系统方面，负责电梯日常运行管理，监督电梯维保单位按合同约定做好半月保、月保、季保、年保工作；电梯发生困人故障时，专业人员 10 分钟内到达现场实施救援；建立电梯运行档案，记录运行状况和故障处理情况。

空调系统方面，负责中央空调主机、冷却塔、风机盘管、新风机组、空调管

道等的运行管理和日常维护；定期清洗过滤网和风机盘管，定期对空调管道进行消毒杀菌，确保空气质量符合卫生标准。

安防监控系统方面，负责视频监控系统、门禁系统、停车场管理系统、电子巡更系统等的日常运行管理和维护保养，确保系统运行正常，录像资料保存不少于 30 天。

避雷系统方面，每年雨季前对避雷带、避雷针、接地装置进行全面检测，确保接地电阻符合规范要求。

3. 秩序维护与安全管理服务

门岗管理方面，服务区域主出入口实行 24 小时双人值勤，其他出入口实行 24 小时单人值勤。对进入服务区域的外来人员实行“询问—核实—登记—放行”流程，大件物品出门凭采购方开具的《物品放行单》查验后放行。

巡逻管理方面，根据服务区域特点制定固定巡逻路线和随机巡逻路线相结合的方式，每 2 小时巡逻一次，重点部位（财务室、档案室、机房、贵重物品存放处等）加密至每小时一次。巡逻采用电子巡更系统记录，确保巡逻到位率 100%。

车辆管理方面，对进出车辆实行登记管理，外来车辆换发临时通行证，引导车辆在指定区域有序停放，确保消防通道、应急通道、人行通道畅通无阻。非机动车设置专门停放区域，制止乱停乱放和飞线充电行为。

消防管理方面，建立消防安全责任制，明确各级各岗位消防安全责任人；制定消防安全管理制度和操作规程；每月进行一次防火检查，每日进行防火巡查；确保消防疏散通道和安全出口畅通；定期更新消防器材，确保灭火器压力正常、无过期。

监控室管理方面，监控室实行 24 小时双人值守，保持与各门岗、巡逻岗的对讲联络畅通；发现异常情况立即通知巡逻人员前往核实处置；监控室禁止无关人员进入，监控录像调取须经采购方批准。

大型活动安保方面，遇采购方举办重要会议、大型活动、领导视察等，提前制定专项安保方案，增派安保力量，确保活动安全有序进行。

4. 环境卫生管理服务

日常保洁方面，公共区域（大堂、走廊、楼梯间、电梯厅、卫生间、会议室、接待室等）每日全面清扫、拖洗不少于 2 次，巡回保洁不少于 4 次。电梯轿厢每

日清洁不少于 2 次，不锈钢表面定期上光保养。卫生间实行定时保洁（每 1 小时清洁一次），确保无污渍、无异味、无积水。

外围保洁方面，服务区域室外道路、广场、停车场等每日清扫不少于 2 次，全天巡回保洁；及时清理落叶、积水、积雪、杂物等。

垃圾管理方面，按垃圾分类要求配置垃圾桶（可回收物、有害垃圾、厨余垃圾、其他垃圾），垃圾桶每日清洗消毒；垃圾日产日清，无堆积、无外溢；垃圾房（中转站）每日冲洗消毒。

消杀灭害方面，制定年度消杀计划，春夏季（4 月至 10 月）每月全面消杀不少于 2 次，秋冬季每月全面消杀不少于 1 次；重点做好灭鼠、灭蚊、灭蝇、灭蟑螂工作，对食堂、卫生间、垃圾房周边、下水道等重点区域加密消杀频次；使用经国家批准的药剂，确保安全环保。

外墙清洗方面，根据建筑物外立面材质和污染程度，每年至少清洗一次外立面玻璃幕墙、铝板幕墙、石材幕墙等（高层建筑外墙清洗须由具有相应资质的专业公司实施）。

特殊天气保洁方面，雨后及时清扫积水，雪后及时清除积雪（小雪 2 小时内清除，大雪 6 小时内打通主要通道），台风过后及时清理断枝落叶。

5. 绿化养护管理服务

日常养护方面，定期对服务区域内乔灌木、草坪、花卉、绿篱等进行修剪、浇水、施肥、松土，确保植物生长良好、造型美观。草坪高度控制在 5 至 8 厘米，绿篱修剪整齐无残缺。

病虫害防治方面，建立绿化病虫害巡查制度，发现病虫害及时采取物理、生物或化学方法防治，使用农药时选择高效低毒产品，并设置安全警示标识。

补植更新方面，对枯死、缺损的苗木及时统计上报，经采购方确认后在适宜季节进行补植，确保绿化覆盖率不降低。

绿化垃圾清理方面，修剪产生的枝叶、杂草等绿化垃圾当日清理外运，不得堆放公共区域。

6. 客户服务与综合管理服务

接待服务方面，物业服务大厅每日 8 时至 20 时对外开放，设专职客服人员接待来访、来所电话，受理各项服务申请。做到“来有迎声、问有答声、走有送

声”，服务语言文明规范。

报修服务方面，受理业主各类报修需求，按紧急程度分类派单，全过程跟踪督办，维修完成后 100%回访确认。

投诉处理方面，设立投诉专线，专人负责受理。一般投诉 2 个工作日内办结并回复，复杂投诉 5 个工作日内出具解决方案并告知处理时限。所有投诉建立台账，每月汇总分析。

档案管理方面，建立完善的物业档案管理体系，包括房屋及设施设备台账、设备运行维修记录、巡检记录、投诉处理记录、业主档案、合同协议、财务账册等，分类编号、归档保存，随时备查。

费用管理方面，按照合同约定代收代缴水电费、物业费等，收费项目及标准公示上墙，出具正规票据，账目清晰可查。

信息发布方面，通过公告栏、微信群等渠道及时发布停水停电通知、节假日安排、安全提示、活动通知等各类信息，确保信息传达到位。

7. 增值服务

在做好基本物业服务的前提下，免费提供以下增值服务：为行动不便的业主提供物品搬运、扶助出入等爱心服务；代收快递包裹、信件报刊，并妥善保管；小件物品临时寄存；简单家具、电器的组装安装（配件由业主提供）；水电气充值提醒及代缴服务；提供便民工具箱（含梯子、扳手、螺丝刀等常用工具）供业主临时借用；遇恶劣天气，为业主提供关窗提醒、车辆遮盖等服务；根据采购方需要，提供会场布置、茶水服务、礼仪迎宾等会议服务。

三、服务响应方式

（一）多渠道服务受理体系

第一，服务热线电话。设置固定座机号码和手机备用号码，实行 24 小时不间断受理，受理范围涵盖报修、投诉、咨询、建议等各类服务需求。

第二，现场受理。物业服务大厅前台窗口每日 8 时至 20 时对外开放，受理各项服务申请。

第三，书面受理。在大厅及主要出入口设置意见箱，24 小时接收书面投诉与建议。

第四，上门走访。客服专员定期入户走访，主动了解需求、征求意见。

第五，会议沟通。通过联席会议、座谈会等形式，定期或不定期沟通重大事项。

（二）分级报修及投诉响应时效

我公司严格执行分级响应制度，具体时效承诺如下：

紧急类事项涵盖水管爆裂、大面积停电、电梯困人、火情报警、燃气泄漏、井盖缺失等危及人身财产安全及影响正常办公生活的紧急情况。响应要求为客户服务中心接到报修后 5 分钟内完成派单，通知维修人员立即出发；维修人员须在 20 分钟内到达现场，立即组织抢修处置，同时报告项目经理和采购方相关负责人。电梯困人救援须在 10 分钟内到达现场实施救援。处理时限为紧急抢修连续作业至故障排除，恢复正常运行。如因设备严重损坏等原因无法当场修复的，须在 30 分钟内向采购方报告并告知预计修复时间，采取临时应急措施保障基本需要。回访确认为修复完成后 24 小时内进行回访，确认问题彻底解决且业主满意。

一般类事项涵盖照明灯具损坏、门窗开关不灵、水龙头滴水、锁具故障、五金松动、墙面污损修补等不影响正常办公生活且不涉及安全的问题。响应要求为客户服务中心接到报修后 30 分钟内完成派单，与报修人电话联系，确认维修内容和上门时间。处理时限为 2 小时内安排维修人员到达现场，24 小时内完成维修或明确告知解决方案和完成时间。如需更换零配件或涉及其他专业配合，须在 8 小时内向报修人说明原因并告知预计完成时间。回访确认为维修完成后 48 小时内回访，确认维修质量合格且业主满意。

咨询及服务申请类涵盖物业费查询、车位申请、装修备案、场地借用、文件复印等日常咨询和服务事项。响应要求为客服人员即时受理，能当场答复的当场答复。处理时限为需协调办理的，2 个工作日内回复办理结果或办理进度。满意度确认为办理完成后 3 个工作日内进行满意度回访。

投诉及建议类涵盖业主对物业服务质量的投诉以及对物业管理工作的建议。响应要求为投诉受理后 1 个工作日内与投诉人取得联系，确认投诉事项具体内容，告知已受理并正在处理中。处理时限为简单投诉 2 个工作日内办结并回复投诉人，复杂投诉 5 个工作日内出具详细解决方案并告知预计完成时间。对不属于物业职责范围的，耐心解释并协助联系相关部门。回访确认为投诉处理完成后 3 个工作日内进行回访，确认投诉人满意处理结果。如投诉人不满意，重新研究方

案并再次处理。

（三）日常沟通协调机制

在每日沟通方面，秩序维护班长每日向项目经理报告当日安全情况；维修班长每日报告当日维修完成情况及未完成事项及原因；客服专员每日汇总当日服务受理和处理情况。

在每周沟通方面，项目经理每周向采购方后勤管理部门进行书面周汇报，内容包括本周维修完成数量、投诉处理情况、重点工作进展、下周工作计划、需协调事项等，周报格式统一、数据准确。

在月度报告方面，每月 5 日前向采购方提交上月物业服务月度报告，内容包括各项服务指标完成情况统计、维修工单统计分析（报修总数、完成数、及时率、返修率等）、投诉处理统计分析（投诉总数、分类、处理率、满意率等）、设施设备运行状况评估、安全生产及消防工作情况、人员到岗及变动情况、下月重点工作计划、需采购方协调解决的事项等。

在季度联席会议方面，每季度与采购方共同召开一次物业服务联席会议，由项目经理汇报季度工作，听取采购方意见和建议，协调解决重点难点问题，共同商定下季度工作重点。会议形成纪要，双方签字确认。

在年度总结会议方面，每年底召开年度物业服务总结会议，全面汇报全年工作完成情况，提交年度服务报告和满意度调查分析报告，制定下年度工作计划。

在紧急事项报告制度方面，发生重大突发事件（火灾、水灾、大面积停电、设备重大损坏、治安刑事案件等），项目经理须 15 分钟内电话向采购方负责人报告，1 小时内提交书面初步报告，重大进展和最终处置结果及时续报。

（四）夜间及节假日服务保障

夜间（20 时至次日 8 时）设值班经理（由项目经理或副经理轮值）全面负责夜间事务协调处理，值班经理电话 24 小时畅通。工程维修设夜间值班人员，负责处理紧急维修。秩序维护 24 小时不间断。节假日值班安排提前报送采购方备案，确保节日期间服务标准不降低。遇有停水、停电等重要事项，提前 48 小时（紧急情况除外）书面通知并公示。

四、服务保障措施

（一）制度保障体系

1. 建立完善的管理制度体系

我公司为本项目建立健全以下管理制度，所有制度编印成册，并组织全员学习贯彻落实。

行政管理类包括员工手册、考勤管理制度、请休假制度、印章管理制度、档案管理制度、保密制度。

业务管理类包括房屋及设施设备巡查管理制度、维修养护管理制度、秩序维护管理制度、环境保洁管理制度、绿化养护管理制度、消防管理制度、车辆管理制度。

服务规范类包括员工行为规范、服务礼仪标准、岗位操作规程、文明服务用语规范。

质量监督类包括服务质量检查制度、满意度调查制度、投诉处理制度、回访制度、绩效考核制度。

安全管理类包括安全生产责任制度、消防安全管理制度、突发事件应急预案、安全教育培训制度。

2. 推行岗位责任制

每个岗位制定明确的《岗位说明书》和《岗位职责卡》，做到“定岗、定人、定责、定标准”。岗位职责卡悬挂于各岗位工作区域，责任内容、工作标准、考核办法一目了然。实行“AB 角”制度，每个岗位均指定替补人员，确保人员请假时服务不中断。

3. 实行可视化管理和公示制度

在物业服务大厅显著位置设立物业服务信息公示栏，公示内容包括：物业服务承诺及服务标准；服务人员信息（照片、姓名、岗位、工号、联系电话）；服务流程图（报修流程、投诉处理流程、装修备案流程等）；物业服务收费标准及依据；24 小时服务热线和监督投诉电话；物业费收支情况（定期公示）；各类通知及温馨提示。

（二）质量监督检查保障

1. 三级质量检查制度

第一级为岗位自查，由各岗位员工每日进行，检查本岗位工作完成情况、服务标准达标情况，填写日检记录表。

第二级为部门巡查，由各部门主管每日或每周进行，检查本部门各岗位工作质量、问题整改落实情况，填写巡查记录并报送项目经理。

第三级为项目督查，由项目经理及品控专员每周或每月进行，对全项目服务质量进行综合检查、考评各部门工作，出具检查通报并限期整改。

2. 专项检查制度

节前检查方面，每个法定节假日前一周，组织全面安全检查、环境卫生大扫除、设施设备专项检查，消除各类隐患。

季节性检查方面，汛期前重点检查排水系统、防雷系统、地下室防水等；冬春季重点检查消防设施、供水管道防冻、取暖设备等。

不定期抽查方面，项目经理不定期对夜间值班、重点部位、薄弱环节进行突击抽查，确保全天候服务质量一致。

3. 问题整改闭环管理

各级检查中发现的问题，现场能整改的立即整改；不能立即整改的，下达《整改通知书》，明确整改责任人、整改措施、完成时限。整改完成后由检查人进行复查验收，验收合格方可销号。建立问题整改台账，对重复出现的问题进行分析，制定预防措施，杜绝类似问题反复发生。所有检查、整改、复查记录完整归档保存，随时接受采购方查阅。

4. 满意度调查制度

每季度开展一次业主满意度调查，采用问卷调查、电话访问、上门走访相结合的方式，样本量不低于总业主数的 30%。问卷内容涵盖整体服务满意度、各项服务分项满意度（保洁、维修、安保、客服、绿化等）、意见和建议。满意度调查结果进行统计分析，形成调查报告，分送采购方及公司总部。对调查中发现的问题，逐条制定整改措施并落实，整改结果向业主反馈。综合满意率低于 85%时，项目经理须向采购方提交专项整改方案。

（三）人员稳定与素质保障

1. 薪酬福利保障

按时足额发放员工工资，不拖欠、不克扣。依法为员工缴纳社会保险（养老、医疗、失业、工伤、生育）及住房公积金。发放高温补贴（6 月至 9 月）、防寒保暖用品（[illegible]月至[illegible]月）。提供统一工作服（含冬装、夏装）及劳保用品，定期

更换。设立月度及季度优秀员工奖励、年度评优评先表彰。关心员工生活，了解员工困难并及时帮扶，增强团队归属感。

2. 人员储备与应急补岗

建立人员储备库，在当地常备各类岗位替补人选，确保人员离职时 7 日内补充到岗。项目经理、部门主管等关键岗位实行 1:1 备岗制度，备岗人员熟悉本项目情况，随时可以接替。遇重大活动、节假日或突发事件，启动备勤增援机制，从公司其他项目调配人员增援，确保服务标准和响应速度不降低。

3. 人员变动报告制度

项目经理变更须提前 30 天书面通知采购方，征得采购方书面同意后方可调整。部门主管变更须提前 15 天书面通知采购方。其他人员变动按月汇总报告采购方。所有新入职人员均须完成培训考核后方可上岗，关键岗位新进人员须与原岗位人员完成不少于 7 天的工作交接。

（四）应急管理体系

1. 应急预案制定

针对本项目实际情况，制定以下专项应急预案，预案内容涵盖事件分级、处置流程、责任分工、物资准备、善后处理等：火灾事故应急预案；防汛防台应急预案；电梯困人应急救援预案；大面积停水应急预案；大面积停电应急预案；燃气泄漏应急处置预案；公共卫生事件（传染病疫情）应急预案；群体性上访及治安事件应急处置预案；极端天气（暴雪、高温、大风等）应急预案；重要设备（供配电、给排水等）故障应急预案。

2. 应急演练计划

消防灭火及疏散演练每半年至少组织一次，要求全员参演，人人会使用灭火器、消火栓，熟悉疏散路线。

电梯困人救援演练每半年至少组织一次，由工程部和电梯维保单位共同实施，要求 10 分钟内到达现场实施救援。

防汛防台演练每年汛期前组织一次，全员参演，内容包括沙袋堆放、排水设备操作、人员转移等。

停电应急处置演练每年至少组织一次，由工程部实施，要求发电机操作、倒闸操作熟练。

防暴恐演练每年至少组织一次，由秩序维护部实施，内容包括器械使用、协作配合、报警程序等。

每次演练有方案、有记录、有总结、有改进，演练资料存档备查。

3. 应急物资储备

建立应急物资仓库，储备以下物资并定期检查更新。

消防应急物资包括灭火器备用、消防水带、消防斧、防烟面罩、应急照明灯。

防汛物资包括沙袋、防水布、抽水泵、雨衣雨鞋、铁锹。

抢修工具包括各类管件阀门、电线电缆、电工工具、管道疏通机、发电机。

防疫物资包括消毒液、防护服、口罩、手套、测温枪。

其他物资包括融雪剂、防滑垫、警戒带、对讲机备用电池。

（五）合同履约保障

1. 设立履约保证金

我公司同意按照合同约定设立服务质量履约保证金。履约保证金专项用于服务不到位时的违约扣罚，扣罚资金归采购方用于公共管理维护。保证金被扣罚后，我公司在接到通知后 7 日内补足至约定金额。

2. 违约处罚机制

我公司自愿将服务承诺指标与违约扣罚挂钩。具体扣罚标准如下：

因我方原因未达到承诺指标，经采购方书面指出后 7 日内未整改到位的，每项扣罚 1000 元。

未按约定人数配备人员的，每缺少 1 人每天扣罚 200 元。

紧急报修未在规定时间内到达现场的，每次扣罚 500 元。

因我方责任发生火灾、治安刑事案件等重大安全事故的，视情节扣罚 5000 至 20000 元，并承担相应法律责任。

满意度综合评定低于合同约定标准的，每降低 1 个百分点扣罚 1000 元。

项目经理未经采购方同意擅自更换的，每人次扣罚 5000 元。

3. 退出机制

如连续两个季度满意度综合评定低于 85%，或发生重大责任事故造成严重后果的，我公司接受采购方按照合同约定启动退出程序。退出时，我公司承诺平稳交接，在采购方确定新物业公司前继续提供不少于 30 天的过渡期服务，确保服

务不中断。

（六）文明安全作业保障

所有维修、保洁、绿化等作业人员上岗必须穿戴工作服、佩戴工号牌。登高作业（2 米以上）必须佩戴安全帽、安全带，设置安全警示区域并安排监护人员，禁止在恶劣天气条件下进行露天登高作业。临时用电作业必须办理审批手续，由持证电工操作，严禁私拉乱接。动用明火作业（电焊、切割等）必须办理动火审批手续，清理现场易燃物，配备灭火器材并安排监火人。有限空间作业（化粪池、下水道、水箱等）必须执行“先通风、再检测、后作业”的原则，配备气体检测仪和呼吸防护用品，安排外部监护人员全程监护。保洁作业使用化学清洁剂时严格按照说明书稀释比例配制，酸性碱性清洁剂禁止混合使用，作业时佩戴橡胶手套和口罩，保持作业区域通风良好。绿化养护喷洒农药时选择无风或微风的晴好天气，作业人员佩戴防护用品，作业区域设置警示标识，作业后妥善处理农药容器。

（七）廉洁自律保障

我公司及派驻人员严格遵守廉洁自律规定，不向采购方相关人员赠送礼品、礼金、有价证券和支付凭证，不邀请采购方相关人员参加可能影响公正执行公务的宴请和娱乐活动，不通过不正当手段获取项目信息或竞争优势，不虚报冒领服务费用。采购方发现我公司人员有违反廉洁自律规定的行为，有权要求我公司立即撤换相关人员并追究相应责任。

以上承诺，我公司将严格履行，自觉接受采购方及使用人的监督与考核。如未达到承诺标准，我方愿按照合同约定承担相应的违约责任。