4.4服务承诺

（投标人根据招标文件要求自行编制）

我方完全响应本项目采购文件全部要求，针对7栋楼宇（2#、5#、6#、7#、9#、10#楼及质检大厦）供水、供电、空调管网运维、24台电梯维保、电梯机房井道养护保洁、故障抢修、应急处置、台账档案管理等全部服务内容，结合我方人员配置、物资装备、联动机制、应急预案等实施方案，郑重作出如下服务承诺，并建立为采购人排忧解难的专项制度安排，确保服务完整落地、高效可行、贴合政务楼宇实际需求，本承诺作为投标文件有效组成部分，对我方具备法律约束力。

一、总体服务承诺

（一）全面履约承诺

我方严格按照投标文件载明的人员配置、物资装备计划、养护保洁方案、人员管理方案、采购人联动机制、综合应急预案开展全部服务工作，不降低服务标准、不缩减服务项目、不转包、不分包、不委托第三方实施本项目核心维保作业。

履约的完整含义是：投标文件写了什么就做什么，合同约定了什么就兑现什么。中标后我方将投标文件中的各项方案转化为项目执行的作业计划、值班表、巡检路线、台账表单，做到方案与现场一致；合同期内如遇标准调整、设备增减、服务范围变化，按合同约定程序办理，不擅自增减服务内容、不另行收费。

我方不将本项目整体或部分转包、分包给他人，电梯维保、水电运维、机房井道保洁等核心作业全部由本项目在岗人员实施；确需专业厂家提供技术支持的（如电梯主板、变频器等核心部件的原厂检修），事前向采购人报告并说明必要性，经同意后由我方组织、我方负责，不由厂家直接对采购人承担责任。

（二）安全与规范承诺

坚持安全优先、预防为主、快速响应、闭环管理，严格遵守《中华人民共和国特种设备安全法》《电梯维护保养规则》、电气、给排水、暖通相关国家及行业规范，全力保障机关办公区域机电设备、电梯安全稳定运行，最大限度减少设备故障、维保作业对正常办公秩序的干扰。

安全承诺落到具体动作上：作业前班前交底、风险辨识；停水停电停梯作业上锁挂牌、验电确认；轿顶底坑双人作业、持证主导；受限空间先检测后进入、

井口专人监护；电气作业绝缘防护到位；动火作业审批、看护、清场。上述动作不做变通、不因“时间紧”而省略，任何一次省略都可能成为事故的起点。

（三）服从监管承诺

完全服从长葛市机关事务中心的统一监督、管理、检查、考核及调度，对采购人提出的工作要求、整改意见第一时间响应落实，主动配合日常巡查、专项督查、上级检查、特种设备检验等各项工作。

服从监管不是被动应付，而是主动接受：检查时如实提供资料，不临时补记、不隐匿问题；考核时正视扣分，不找理由辩解；调度时服从安排，不以“不在计划内”为由推脱。凡采购人提出的涉及安全和服务保障的要求，先执行、后沟通，需要说明的在执行中说明。

（四）闭环与排忧承诺

建立采购人排忧解难专项工作制度，对采购人提出的各类合理诉求、临时任务、疑难设备问题实行优先受理、优先处置、专人跟进，做到事事有登记、件件有回音、项项有闭环。

自觉接受采购人全过程监督，所有作业、记录、人员在岗情况均可随时抽查核验。我方主动向采购人开放三类信息：人员在岗与资质信息、作业记录与台账信息、隐患与整改信息，做到随时可查、当场可核，不设“内部资料不便提供”的门槛。

（五）承诺量化指标

为使承诺可衡量、可考核，将主要承诺转化为量化指标，见表1。指标值即我方自我约束标准，低于指标即视为未履行承诺，接受合同约定的相应处理。

表 1：服务承诺量化指标一览表

承诺事项	指标值	考核方式
专职人员在岗	6 人，在岗率 100%，空岗不超过 3 个工作日	签到表、现场抽查
持证上岗	电梯作业证、低压电工证持证率 100%，证件有效可核验	查验证件原件、官网核验
日巡检计划完成	月度计划完成率 100%，不漏点位、不缺项目	巡检记录与计划比对
电梯维保计划完成	半月、季度、半年、年度维保完成率 100%	维保记录、维保计划比对
隐患闭环	闭环率 100%，一般隐患 7 个工作日内闭环	隐患台账、销号记录

备案资料按身份类、资质类、经历类、背景类、合同类、管理类六类整理成册，纸质一套、电子一套，附报送清单并请采购人签收。项目负责人电梯作业证作为核心管控证件重点备案，全体电工操作证同步备案，采购人可随时核验原件。

我方承诺不使用“先上岗、后补证”“一人多证挂靠”等方式应付检查。证书到期前30日启动复审或换证，复审期间不安排该人员从事对应特种作业，由持证人员替代，不出现无证作业空档。

（三）人员稳定性承诺

严格执行人员调换报备审批制度，确因离职、健康、岗位适配等特殊情况需要调换项目人员，提前向采购人提交书面申请，报送替代人员简历、全套资质资料，替代人员资质标准不低于原岗位要求；未经采购人书面同意绝不擅自更换在岗人员；人员变动时组织完整工作交接，形成签字版交接记录，保障服务连续不中断。

我方进一步承诺人员稳定目标：合同期内项目负责人调换不超过1人次，水电维修人员年度调换不超过2人次；确需调换的，替代人员与原有人员并行过渡不少于5个工作日，交接内容包括设备现状、在途工单、隐患台账、档案资料、采购人对接事项，交接单经双方签字后报采购人备查。

（四）值班备勤承诺

落实错峰轮休制度，设置专职机动维修人员补位，同一片区主责人员不同时休假，不因人员休假造成片区运维缺位；严格落实7×24小时值班备勤制度，月度值班表定期报送采购人，夜间、周末、法定节假日全员通讯保持全天候畅通。

值班承诺具体为：值班电话接听率100%，未接来电5分钟内回拨；接到一级险情报警后5分钟内完成信息确认并报告采购人，30分钟内到场（同楼宇10分钟内）；节假日至少1人在岗值守、1人备勤待命，遇到重大保障任务增派人员现场驻守。

（五）培训考核与纪律承诺

落实常态化落实岗前培训、月度技能安全培训、季度应急演练、月度绩效考核；作业人员统一着装、佩戴工牌、文明作业，严格遵守机关院区门禁、保密、办公管理规定，严禁拍摄、泄露机关内部文件、影像及工作信息；采购人反馈人员履职、服务纪律问题，我方24小时内核查处置，对不合格人员约谈整改，整改仍不达标的立即调离本项目。

培训承诺量化：岗前培训不少于12学时、考核合格方可上岗；月度培训每次不少于2学时；季度演练每次不少于3学时；人均年培训不少于40学时。考核承诺量化：月度考核覆盖率100%，考核结果与绩效挂钩；采购人评价占考核权重不低于10%；连续两个月考核待改进的主动调岗。

人员配置与资质承诺的具体指标见表2。

表 2：人员配置与资质承诺表

岗位	配置人数	资质要求	稳定性承诺
项目负责人（电梯维保方向）	1 人	电梯特种设备作业证有效，具备机关楼宇机电运维管理经验	合同期内调换不超过 1 人次，交接并行过渡
水电维修人员	5 人	低压电工特种作业操作证有效，人证相符	年度调换不超过 2 人次，资质不低于原岗
片区主责（第一片区）	2 人	同上，熟悉 2#、5#、6#楼设备	同一片区不同时休假
片区主责（第二片区）	2 人	同上，熟悉 7#、9#、10#楼及质检大厦设备	同一片区不同时休假
机动备勤	1 人	同上，具备跨片区处置能力	承担夜间、节假日备勤与补位

承诺事项	指标值	考核方式
故障响应	接报 5 分钟内确认，紧急故障 15 分钟内到场，一般故障 30 分钟内到场	报修记录、到场时间
故障处置闭环	处置闭环率 100%，完工当日反馈结果	工单闭环记录
停水停电停梯报备	报备率 100%，未经同意不实施	报备审批单
记录真实性	虚构、补填、代签记录为零	记录抽查、现场比对
应急物资可用	可用率 100%，每月检查	物资台账、检查记录
培训与演练	人均年培训不少于 40 学时，季度演练不少于 1 次	签到表、演练记录
服务满意度	不低于 95%	采购人评价、使用部门反馈
档案完整	一梯一档、各类台账齐全，随时可调阅	档案抽查

（六）承诺的效力与兑现

本承诺作为投标文件有效组成部分，中标后同时作为合同附件执行。承诺的每一项内容都对应可核查的行动和记录，不是宣传口号；写了什么指标就按什么指标考核，承诺了多长时间就按多长时间响应，做不到即按第十一条接受处理。我方不以“客观原因”“特殊情况”为由降低承诺标准，确因不可抗力影响履约的，及时书面说明并采取替代措施，把影响降到最低。

二、人员方面承诺

（一）配置与专职承诺

严格足额配置项目负责人（电梯维保方向）1名，水电维修人员5名，合计6名专职人员，全部为本项目固定专职在岗人员，不在其他同类维保运维项目兼职，杜绝证书挂靠、人证分离、只备案不到岗、临时人员顶岗现象。

6名人员按两个责任片区加1名机动备勤编组：第一片区负责2#、5#、6#楼，第二片区负责7#、9#、10#楼及质检大厦，机动人员承担轮休补位、夜间备勤、跨片区应急支援。人员配置与片区划分在进场时以书面形式报采购人确认，后续调整按人员调换程序办理。

（二）资质与备案承诺

所有作业人员持证上岗，电梯特种设备作业证、低压电工特种作业操作证真实有效、可在线核验且在有效期内；人员进场前将身份证、资格证书、无犯罪记录证明、职称等全套资料报送采购人备案，未经采购人审核书面同意，人员不得进场开展任何作业。

（六）日常管理落地措施

人员承诺最终要落到日常管理上。我方在项目现场落实五项具体措施：岗位职责上墙、人员去向公示、每日签到核对、每周履职检查、每月考核讲评。岗位职责上墙，让每个人清楚自己该干什么；人员去向公示，让采购人随时知道人在哪里；每日签到核对，防止挂名不到岗；每周履职检查，对照计划查落实；每月考核讲评，把问题和改进讲透。

人员管理不搞“以罚代管”。考核差的先分析原因：是能力不足、培训不到位，还是安排不合理、工具不具备。属于能力问题的补训，属于安排问题的调整分工，属于条件问题的补齐装备，确实不适合岗位的再调换，做到既严格又讲理。

三、设备运维与电梯维保、保洁养护服务承诺

（一）巡检与隐患治理承诺

严格按照国家规范、采购文件及投标方案开展供水、供电、空调管网日常巡

检、保养、维修工作，按计划完成巡检任务，不漏点位、不缺项目、不补填虚假记录；巡检发现隐患按一般、较大、重大分级管控，建立隐患台账，实行闭环销号管理。

巡检承诺具体到频次与内容：7栋楼宇按日巡、周巡、月巡三级计划执行，日巡覆盖水泵房、配电室、电梯运行状态，周巡覆盖管网接口、阀门、风机，月巡覆盖配电柜测温、绝缘检查、空调滤网清理；每台电梯机房每月保洁1次、每季度深度养护1次，轿顶每季度、底坑每半年保洁1次，层门地坎每周清理1次。

巡检质量控制承诺：巡检不追求“走完一圈”，而要求“查出问题”。每次巡检对照清单逐项确认，对设备运行声音、温度、振动、渗漏、异味等异常状态如实记录；同一部位连续两次记录“正常”却在实际中出问题的，倒查巡检责任。巡检记录与现场实际不符的，视为记录不实，按考核细则处理。

隐患治理承诺：一般隐患7个工作日内闭环、较大隐患按报备方案工期闭环、重大隐患立即上报并采取临时管控措施；闭环率100%，未闭环的不在月度报告中按完成统计。对反复出现的隐患，除整改现象外分析原因，从保养标准、备件质量、作业方法上找根源。

（二）电梯维保承诺

24台电梯严格执行《电梯维护保养规则》（TSG T5002—2017）要求开展半月、季度、半年、年度维保作业，按时自检、配合特种设备检验机构完成年度定期检验；电梯维保记录、试验记录、配件更换记录、“一梯一档”档案完整、真实、规范，采购人可随时查阅、调取原件。

维保质量承诺：维保项目不漏项、不简化，制动器、限速器、安全钳、缓冲器、门锁等安全部件逐项检查试验并记录数据；钢丝绳、导靴、门机、平层精度按规范调整；维保发现需更换部件的，报采购人确认后实施，不以“还能用”为由拖延。

检验配合承诺：年检前完成自检自查并向采购人报送自检记录，检验时安排特证人员配合，检验后及时报送报告；检验发现不合格项的，制定整改方案、按期整改、复检合格，整改情况书面报采购人。

关键部件管理承诺：曳引钢丝绳、制动器、门锁、限位开关等安全部件建立专项检查记录，按规范周期检查、按磨损情况更换；钢丝绳断丝、直径减小、门系统异常等达到更换标准的，书面报告采购人并附检测数据，不拖到年检不合格才处理。

困人协同承诺：发生困人时，值班人员先到场安抚，持证人员同步赶赴，救援与报告并行；救援结束后当日完成电梯检查，故障未排除前不恢复运行；困人原因属门系统、平层装置、控制系统等可预防缺陷的，对同型号、同批次电梯开展一次专项排查，防止同类问题在其他楼宇重复出现。

（三）养护保洁承诺

落实电梯机房、轿顶、底坑、层门地坎、呼梯面板等区域养护保洁计划，严格遵守受限空间、电气安全作业规范，严禁用水直接冲洗控制柜、曳引机、传感器、随行电缆等电气部件；轿顶、底坑等高危区域作业必须持证人员主导、双人配合，杜绝无证违章操作；保洁养护优先安排夜间、周末、节假日错峰实施，避开办公高峰，减少噪音、停梯对办公的影响。

保洁质量标准执行“机房四无、井道三无、地坎一通”：机房无积尘、无杂物、无积水、无油污；井道无垃圾、无积水、无异物；地坎槽通畅、开关门顺畅无卡阻。每次保洁后按此标准自查，项目负责人每月全覆盖检查24台电梯的保洁落实情况。

（四）作业报备与现场恢复承诺

凡需要停水、停电、长时间停梯、封闭机房等影响机关正常办公的作业，严格执行事前书面报备制度，经采购人同意后方可实施；作业前做好现场警示、围挡、告知，完工后清理现场、恢复设备正常状态，做到工完场清、工完料净。

报备承诺：提前3个工作日报备，报备材料写明作业内容、影响范围、时间安排、安全措施、恢复方案；临时增加的停水停电停梯，先电话请示、后补书面材料；重大会议、公务接待期间暂停非必要停梯停水作业，确需实施的安排在活动结束后。

（五）故障响应承诺

故障响应承诺：接到采购人报修信息，一般故障30分钟内到场处置；紧急故障（电梯困人、管网爆管、配电室跳闸、机房进水等）15分钟内抵达现场开展处置；故障处置完成后及时向采购人反馈故障原因、处置过程、防范措施，维修工单、处置记录完整归档。

响应时限的完整口径为：接报5分钟内确认响应并记录，紧急故障15分钟内到场、一般故障30分钟内到场，到场后15分钟内启动控险动作，处置完成后当日反馈结果，24小时内提交书面记录。具体见表3。

表 3：故障响应与处置时限承诺表

故障类型	接报确认	到场时限	处置与反馈
电梯困人	5 分钟内	15 分钟内到场	到场即救援，救出后 30 分钟内报告结果
管网爆管、大面积漏水	5 分钟内	15 分钟内到场	到场 15 分钟内完成关阀止水
配电故障、停电	5 分钟内	15 分钟内到场	先查电梯困人，逐级排查后恢复
机房进水、底坑积水	5 分钟内	15 分钟内到场（同楼宇 10 分钟）	先断电停梯，再抽排，检测合格后恢复
一般水暖电故障	5 分钟内	30 分钟内到场	当日处置完毕并反馈
需备件更换的故障	5 分钟内	30 分钟内到场	说明预计修复时间，备件到货后即修

设备运维承诺的另一层含义是“不过度维修”。能够修复的不整体更换，能够调整参数解决的不更换部件，能够局部处理的不扩大作业范围。既避免因拖延造成小病大修，也避免因追求更换方便而增加采购人费用。每一次更换都说明技术依据，让采购人花得明白。

四、物资装备保障承诺

（一）配置与检定承诺

为本项目足额配齐维保专用工具、检测仪器、安全防护装备、救援器材；计量、强制检定类仪器按期送检，留存检定证书，不使用失效、破损、不合格工具、防护用品开展作业。

配置承诺细化：6名人员每人一套随身工具包；两个片区各一套公用工具柜；24台电梯就近配置2套盘车手轮与松闸扳手，定点存放机房；检测仪器按清单配置并出厂管理；安全防护用品全员配齐、按1.5倍配置备用。工具、仪器、防护装备清单与投标文件物资装备计划一致，不临时凑数、不以次充好。

工具管理承诺：工具仪器实行编号管理、定置存放、领用登记、用后归位；绝缘工具与普通工具分开放置、分别标识，防止误用；计量器具粘贴校验合格标识，超期未校一律停用；损坏工具当月维修或更换，不带病作业。工具丢失、损坏的查明原因，属人为责任的按内部制度处理。

（二）台账与储备承诺

建立独立项目物资台账，执行出入库登记、定期盘点，做到账、物、卡相符；常用易损件（接触器、指示灯、密封圈、阀门、地坎滑块等）在项目现场定点储备，保障日常维修与应急抢修；贵重、大型核心设备部件，提前向采购人提交方案及报价，经采购人审批同意后方可采购更换，不擅自更换重要设备、主部件。

储备承诺：常用备件设定最低库存与补货点，低于补货点即启动补充；常备备件现货满足率不低于90%；大件备件建立不少于3家供货渠道，紧急件24小时内到货。配件更换实行以旧换新、旧件回收，防止流失和重复领用。

（三）应急物资承诺

应急物资（潜水泵、堵漏胶、封堵管件、警示围挡、应急照明、电梯救援工具、绝缘防护用具等）定点分类存放，每月开展检查维护；汛期、重大会议保障前开展应急物资专项核查、测试，确保应急物资随时可调、即用有效。

物资库房做好防潮、防火管理，备件存放规范，避免备件失效损坏。库房实行分区管理、标识清晰、专人保管，非保管人不得自行取用；应急物资不得挪作日常维修使用。

（四）物资保障指标

物资装备保障的主要指标见表4，作为内部检查与采购人核查的依据。

表 4：物资装备保障承诺指标表

项目	承诺指标	检查方式
工具配备	配备率 100%，完好率不低于 98%	工具清单核对、现场检查
检测仪器	配备率 100%，校验合格率 100%	查验检定证书
防护装备	配备率 100%，完好率 100%	实物核对、到期更换记录
备件储备	常备备件现货满足率不低于 90%	库存台账与定额比对
应急物资	可用率 100%，每月检查一次	检查记录、试运行记录
台账管理	账、物、卡相符率 100%	月度盘点表
备件更换	报批率 100%，未经批准不更换	审批单与更换记录

五、沟通联动与资料报送承诺

（一）对接人与渠道承诺

严格执行采购人联动机制，指定项目负责人作为我方唯一固定对接人，统一

对接长葛市机关事务中心：建立工作微信群、现场对接、书面报送、会议会商多渠道联动模式，保障信息传递及时准确。

渠道承诺：项目负责人手机24小时开机，未接来电5分钟内回拨；工作群工作时段30分钟内回复确认；正式材料报送附签收清单；会议按约定时间到会、带材料、带数据。对接人休假或出差时指定代理人并提前告知采购人，不让采购人“找不到人”。

（二）分级报送承诺

实行分级处置机制：常规巡检保养等一般工作按方案自主开展；涉及停水停电停梯、部件更换、重大隐患等重要事项事前报备；突发事件遵循“先排险、后上报”原则，第一时间控制险情，同步电话上报采购人，后续补齐书面处置报告，坚决杜绝瞒报、迟报、谎报险情。

报送承诺的核心是“不瞒、不迟、不虚”：不瞒，出现的问题如实报告，包括我方自身的工作缺陷；不迟，重大险情5分钟内电话报告，一般事项按约定时限报送；不虚，数据与台账一致，不虚报完成率、不美化隐患整改情况。

（三）报告与资料承诺

按月向采购人报送《月度运维工作报告》，内容包含巡检维保完成情况、故障统计分析、隐患治理销号情况、电梯运行及维保检验情况、人员在岗情况、下月工作计划；人员备案资料、重大隐患专项报告、突发事件处置报告、应急演练记录、整改回复资料等，按采购人要求及时报送。

采购人下达的工作指令接收即确认，落实完毕主动反馈结果，形成指令—实施—反馈闭环管理。采购人组织的现场检查、联合勘查、专项排查、验收工作，我方项目负责人及相关作业人员随叫随到，全程配合。

报送时限与内容见表5。

表 5：信息报送与联动时限承诺表

事项	报送时限	报送内容	方式
月度运维报告	次月 5 日前	巡检维保、故障统计、隐患销号、电梯情况、人员情况、下月计划	书面＋电子
重大隐患报告	发现后 24 小时内	隐患情况、风险、处置方案、工期	书面＋电话
突发事件报告	处置后 24 小时内	事件经过、处置过程、原因分析、防范措施	书面
停水停电停梯申请	实施前 3 个工作日	作业内容、影响范围、时间、安全措施	书面
人员调换申请	拟调整前 5 个工作日	原因、替代人员资质、交接安排	书面
整改回复	按整改时限	整改措施、完成情况、佐证材料	书面＋现场复核
工作指令确认	接收后 30 分钟内	确认收到、承办人、完成时间	工作群＋电话

（四）沟通纪律与保密

沟通中的纪律同样属于承诺内容：不打听采购人内部事务，不评论机关工作，不将与工作无关的话题带入对接场合；不在工作群发布未经核实的信息，不转发涉及院区布局、人员信息的资料；对外一律以我方名义沟通，不代表采购人对外表态。

保密要求落实到人：全员签订保密承诺书，明确不得拍摄、复制、外传机关内部文件与影像；作业时如需拍照记录设备状态，拍摄范围限于设备部位，避开办公区域与文件资料；手机、存储介质不带入涉密场所。违反保密纪律的，立即调离并按内部制度追责。

六、应急处置承诺

（一）预案落实承诺

严格落实本项目综合应急预案，针对电梯困人、供水管网爆裂漏水、配电回路故障停电、汛期机房积水、电气火情、作业人员伤害等突发事件，细化处置流程、分工、救援步骤；以本项目在岗人员组建常设应急小组，明确指挥、操作、监护、上报岗位职责。

应急组织承诺：总指挥由项目负责人担任，下设电梯救援、水电抢修、排水抢险、物资保障、对外联络五个岗位，另设备勤支援与公司技术支持；任何时段可调动不少于2人处置、1人增援；应急联系卡放置于值班室、机房、库房，确保[illegible]时间找到人。

（二）处置原则承诺

发生突发事件坚持人员生命安全优先原则，快速到场、隔离风险、控制险情、防范次生事故；电梯困人救援严格按照规范流程操作，仅由持证电梯作业人员实施救援，严禁无证人员违规盘车、撬门。

处置承诺明确禁止行为：不无证盘车、不强行扒门、不让被困人员自行爬出轿厢；不带电灭火、不涉水带电作业；不盲目反复合闸；不在故障未排除时恢复设备运行；不擅自向外界披露险情信息。上述禁止行为列入培训考核，违反即按违章处理。

（三）演练与复盘承诺

每季度组织实战化应急实操演练，留存演练方案、签到表、影像、复盘记录，通过演练持续优化响应流程；日常强化前置隐患排查治理，从源头降低突发事件发生概率。

演练承诺：全年覆盖电梯困人、管网漏水、汛期积水、电气起火四类主要险情，每类每年至少演练一次，每名人员每年至少参加两次；演练设定真实难度（夜间、单人、高层等条件），记录各环节实际用时并与预案时限比对，暴露问题落实到整改并在下次演练复验。

险情处置完毕后2个工作日内组织内部复盘分析，查找诱因，落实预防整改措施，避免同类问题重复发生；重大险情单独提交书面专项处置报告报送采购人。复盘不只分析直接原因，还分析保养是否到位、备件是否充足、培训是否有效，避免“同一个问题反复发生、每次都说是意外”。

（四）应急响应指标承诺

应急响应承诺的具体指标见表6。

表 6：应急处置承诺指标表

指标	承诺值	考核依据
接报响应	5 分钟内确认并报告采购人	值班记录、通话记录
到场时限	紧急故障 15 分钟、一般故障 30 分钟内到场	到场签到、工单记录
电梯困人解救	到场后 30 分钟内完成解救（特殊情况说明原因）	救援记录
险情控制	到场后 15 分钟内启动控险动作	处置记录
演练频次	每季度不少于 1 次，全年覆盖四类险情	演练方案、记录、影像
复盘时限	一般险情 3 个工作日、重大险情 24 小时内初步分析	复盘记录
书面报告	处置后 24 小时内提交	报告归档

（五）外部资源与协同承诺

我方提前落实外部救援资源，与电梯维保厂家、供电供水部门、专业检测机构保持联系，重大险情可请求远程或现场技术支持；需要采购人协调消防、电力、特种设备检验等单位时，我方提供技术情况说明、配合对接，不把协调责任全部推给采购人。

应急物资承诺：应急物资定点存放、专账管理、每月检查，抽水泵每月试运行、灭火器每月查看压力、应急照明每月充放电；汛期与重大保障前专项核查测试。应急物资不挪作日常使用，避免关键时刻无物可用。

七、为采购人排忧解难专项制度安排

为切实做好服务，主动为采购人分担安全管理压力，我方建立以下专项制度，实实在在为采购人排忧解难：

（一）诉求快速受理制度

对采购人提出的工作诉求、临时任务、疑难设备问题，建立专项诉求登记台账，记录诉求内容、交办时间、处置责任人、计划完成时限、处置结果、采购人确认意见。

属于合同服务范围事项，优先调配人员处置；不属于本合同服务范围的事项，主动做好解释说明，可无偿提供技术踏勘、咨询参考意见，不推诿、不敷衍、不消极应付。采购人可通过电话、工作群、现场交办等任意方式提出诉求，我方不设置受理门槛，做到“有诉求必有响应、有响应必有跟进”。

受理时限承诺：接到诉求30分钟内确认、2小时内给出初步处置意见、当日明确完成时间；疑难问题24小时内组织技术研判并反馈方案。诉求台账每月汇总，未办结事项在月度沟通中说明原因和计划。

（二）重大活动专项保障制度

机关召开重要会议、接待、重大检查等活动期间，我方主动对接采购人，免费开展电梯、配电、供水、空调管网专项预排查；根据采购人需求安排人员现场[illegible]应急备勤；保障结束后主动提交简要保障小结，减轻采购人保障筹备[illegible]

[illegible]保障实施具体为：接到保障通知后当日确认保障楼宇、时段、重点部位；提前1至3日完成专项排查并报送排查记录；保障期间专人值守、重点部位加密巡查、应急物资[illegible]置；保障结束当日口头汇报、3个工作日内提交书面小结。

（三）隐患前置预警与合理化建议制度

我方在巡检维保过程中，发现设备老化、管线锈蚀、负荷不足、防水失效等潜在长期性风险，除按台账登记、落实整改外，主动向采购人提交隐患预警说明，结合楼宇现场实际提供技术处置、改造、更换的合理化建议，供采购人决策参考，帮助采购人提前规避安全风险。

预警承诺：每季度提交一次设备状态评估意见，对运行年限较长的设备、故障频发的点位逐一说明现状、风险等级和建议措施；涉及可能造成停运或安全风险的，随时专项报告，不等季度末。建议以“问题＋依据＋方案＋费用估算”的形式提出，便于采购人决策，不写空泛的“建议加强维护”。

（四）疑难问题协同会商制度

遇到复杂故障、历史遗留设备缺陷、多系统交叉疑难问题，我方无法独立稳妥处置的，不盲目拆解、不擅自改动设备：第一时间组织我方技术骨干到场勘查，主动邀约采购人共同现场会商，共同研判、商定处置方案，经采购人同意后再实施作业。

会商承诺：会商时提交现场情况、初步判断、可选方案及各自利弊，不把决策压力全部推给采购人；方案确定后明确实施步骤、时限、责任人和验收方式；实施中如发现与原判断不符，立即暂停并重新会商，不将错就错。

（五）问题整改闭环销号制度

采购人检查指出的各类问题、考核扣分事项，我方收到通知当日建立整改清单，明确整改措施、责任人、完成时限；整改完成后提交现场照片、记录等佐证材料，报请采购人复核确认，完成销号；做到问题不拖延、不隐瞒、不遗留。

销号标准：措施落实到位、现场确实消除、佐证材料齐全、采购人复核确认，四项缺一不销号。对反复出现的问题，在整改清单中单列“重复问题”标记，专项分析原因并向采购人说明改进措施。

（六）节假日及节点主动巡检制度

春节、汛期、高温、雨雪冰冻等关键节点前，我方主动安排人员开展节前专项全覆盖巡检，重点核查电梯安全装置、供配电系统、管网接口、机房防水排水、防氚设施，提前消除季节性风险，减轻采购人节假日安全值守压力。

节点安排：春节前15日完成全覆盖巡检并提交检查表；汛期前完成排水系统、抽水泵、机房门窗专项检查；高温前完成配电柜测温、空调系统检查；雨雪冰冻前完成管道保温、防冻措施检查。节日期间落实值守与每日运行报告，做到“无异常也报正常”。

（七）服务质量异议处理机制

若采购人对我方服务质量、作业规范、人员履职存在异议，我方不争执、不抵触：接到异议通知后24小时内开展内部核查，主动与采购人沟通，拿出可落地整改方案并限期落实改进，自觉接受采购人考核评价。

异议处理承诺：核查以事实为依据，调取记录、现场复核、访谈相关人员，不预设立场；核查结果无论是否属我方责任，均书面回复采购人，属我方责任的立即整改，非我方责任的如实说明并提供改进建议；对同一异议重复发生的，追究管理责任。

（八）专项服务事项一览

上述七项制度对应的服务事项、响应时限与免费范围见表7，便于采购人对照使用。

表 7：排忧解难专项服务事项表

专项事项	服务内容	响应时限	费用口径
诉求受理	登记、分办、跟进、反馈	30 分钟确认，当日明确完成时间	不收费
重大活动保障	专项预排查、现场值守、保障小结	接到通知当日确认	预排查与值守不另收费
隐患预警	季度设备评估、专项风险报告	季度一次，重大风险随时报	评估与建议不收费
疑难会商	技术勘查、方案会商、实施验收	24 小时内组织研判	会商不收费，实施按合同
问题整改	整改清单、佐证提交、复核销号	当日建单，按时限完成	不收费
节点巡检	节前全覆盖专项检查	节前 15 日启动	不另收费
异议处理	核查回复、责任整改	24 小时内启动	不收费
技术咨询	使用部门一般性技术咨询答复	当日答复	无偿提供

（九）主动服务与增值举措

除合同约定服务外，我方主动提供四项不另收费的服务：一是季度设备状态评估，用检测数据说明设备劣化趋势，供采购人安排改造预算参考；二是新入职使用部门人员的安全提示，配合采购人做好电梯安全乘用、停电应急的宣传；三是重大节日前设备专项体检，形成检查表报采购人；四是技术咨询答复，使用部门遇到设备使用、日常维护疑问，当日答复。

增值服务不冲抵合同服务内容，也不作为抬高报价的理由。做这些事的出发点很简单：把问题解决在前面，采购人少操心，我方也少应急。

八、档案管理承诺

建立独立、完整、分类清晰的项目电子加纸质双套档案，包含人员备案资料、巡检保养记录、电梯一梯一档、机房井道保洁养护记录、维修工单、隐患台账、物资出入库台账、应急演练资料、各类报送报告、会商及沟通记录、检验报告等；档案随作业同步更新，妥善保管，在服务期内完整留存；采购人需要查阅、复印、调取时及时提供，服务期满按采购人要求办理档案移交。

档案管理承诺细化三条：一是同步性，记录随作业当日填写，不事后补记、不集中补填；二是真实性，记录与实际作业一致，签字为本人签署，不代签、不虚填；三是可查性，档案按类别分卷、编制目录，采购人调阅时当日提供，不需要翻箱倒柜。

涉及采购人内部信息的资料，我方严格保管、限定使用范围，不复制、不外传、不带出院区；项目结束时整套移交，不私自留存。

档案的作用不只是应付检查，更是设备管理的“病历”。一部电梯几年的维保记录、故障记录、更换记录连起来看，能判断设备处于什么状态、哪些部位反复出问题、什么时候该考虑大修或更新。我方每半年对档案数据做一次归集分析，形成设备状态意见报采购人，让记录产生管理价值。

九、廉洁与文明服务承诺

我方及项目所有工作人员，不以任何形式向机关工作人员索要财物、回扣，不接受礼品、宴请、消费安排，不利用维保便利谋取不正当利益，严格廉洁自律。

廉洁承诺具体为：不指定配件品牌与供应商、不虚报更换数量、不虚增维修项目，配件采购留存比价记录与合格证明；全员签订廉洁从业承诺书，发现违反廉洁规定的立即调离并按内部制度追责。

作业人员尊重机关工作人员，服务态度文明礼貌；作业前做好防护警示，合理管控噪音、扬尘、积水，最大限度降低维保、抢修作业对办公环境的影响。

如我方项目人员出现违纪、违规、吃拿卡要行为，我方立即严肃内部处理，更换相关人员，并承担由此产生的全部责任。

文明服务还有一层要求：作业不扰民、不添乱。停梯作业提前告知并设置引导标识，让办公人员知道走哪部梯、绕哪条路；搬运工具材料避开办公高峰，不在走廊长时间堆放；作业结束当即清场，不留灰尘、水渍、杂物。这些细节做不好，再好的技术也会被投诉。

十、安全责任承诺

全面落实安全生产主体责任，落实班前安全交底、风险辨识、上锁挂牌、双人作业等安全管控措施：严格执行特种作业安全规范。因我方管理疏漏、违章作业、维保不到位、应急处置不当引发安全事故、设备损坏、人员伤害的，全部责任由我方承担，依法赔偿相关损失。

安全责任承诺不因采购人监督到位而减轻：即使采购人未发现、未指出，我方对自身作业安全负全责；涉及第三方（如使用部门人员、来访人员）因我方作业受到伤害的，同样由我方承担相应责任。

安全投入承诺：我方在安全防护、劳动保护、培训教育、应急物资上的投入不因成本控制而削减。绝缘用品按周期送检、防护用品到期更换、培训按学时落实、应急物资按清单配齐，四项支出列入项目固定成本，不因“用不上”而省掉。安全上的钱省下来，出事后赔的更多，这个账我方算得清。

我方为项目人员购买相应保险，落实劳保用品配备与职业健康防护，不安排未经培训、无证人员从事特种作业，不以任何理由要求人员冒险作业。

十一、违约处理承诺

若我方未履行上述服务承诺，未达到采购文件、合同及投标方案约定的服务标准，自愿接受采购人按照采购合同、考核管理办法进行扣分、扣款、限期整改等处理；情节严重的，接受采购人合同约定的其他违约处置措施。

我方进一步承诺：出现下列情形之一的，不推诿、不申辩，主动接受处理并立即整改：人员不足额、不持证、擅自换人；电梯维保漏项、记录造假；停水停电停梯未报备擅自实施；重大险情瞒报迟报；整改逾期不落实；发生因我方原因的安全事故。

对因我方原因造成的损失，除按合同承担违约责任外，另行赔偿采购人实际损失；情节严重的，接受采购人依合同约定解除合同的处理，并配合完成交接，不影响机关正常办公。

违约责任的认定不以“是否被发现”为标准。采购人未发现、未指出的问题，我方自查发现后同样按违约处理并整改；隐瞒问题、伪造记录、事后补记以应付检查的，从重处理。我方接受采购人按考核办法扣分扣款，也接受将履约情况记入企业信用记录，不搞“罚了款就了事”。

十二、承诺兑现保障机制

承诺不能只写在纸上，必须有内部机制保障兑现。我方建立四项保障措施。

一是承诺公示。将本承诺的主要指标制成公示牌，放置于项目现场，人员每天看得见、采购人随时可对照；内部会议上逐条讲解，让每名人员知道自己承诺了什么。

二是内部督查。公司质量管理部门每季度到现场督查一次，对照承诺指标逐项核查，发现问题下达整改通知并跟踪闭环；督查结果与项目部考核挂钩。

三是季度自评。项目部每季度开展一次承诺履行自评，形成自评报告报公司和采购人，实事求是不遮掩，对未达标项说明原因和补救措施。

四是违约自查。出现未履行承诺情形的，不等采购人指出，主动报告、主动整改、主动接受处理，把“被动挨罚”变成“主动纠错”。

（五）承诺兑现保障措施

四项保障措施的责任、频次与记录要求见表8，确保机制不停留在口头上。

表 8：承诺兑现保障措施表

保障措施	责任主体	频次	记录与运用
承诺公示	项目部	进场时设置，内容变更即更新	现场公示牌，人员学习签到
内部督查	公司质量管理部门	每季度 1 次	督查记录、整改通知、闭环情况
季度自评	项目负责人	每季度 1 次	自评报告报公司与采购人
违约自查	项目负责人	发现即报	自查报告、整改措施和结果
满意度回访	公司质量管理部门	每半年 1 次	回访记录，纳入项目部考核

同时欢迎采购人参与监督：我方每季度向采购人提交承诺履行情况说明，列明各项指标实际完成值和未达标项原因，请采购人核对并提出意见；采购人可随时抽查任一承诺事项的记录与现场，我方不设“提前通知”的前置条件。承诺兑现得好不好，由采购人评价，不靠自我表扬。

我方将以高度负责的态度完成本项目全部服务工作，严守安全底线、提升响应效率、主动靠前服务，全力保障楼宇机电、电梯持续安全稳定运行，积极主动为采购人排忧解难，保质保量圆满完成本项目全部服务任务。