

五、服务承诺

（一）总体承诺

我公司（郑州市雅洁物业管理有限责任公司）郑重承诺：若有幸中标"新乡市平原城乡一体化示范区管理委员会机关事务管理局机关大楼物业服务项目三次"（项目编号：新平招标采购-2026-35），将严格依据招标文件、投标文件及合同约定，秉持"服务至上、精细管理"的宗旨，全面履行新乡市平原示范区市民之家（总建筑面积约50000平方米综合行政办公大楼）的卫生保洁、设施设备维修维护、供水管理、电梯维保、公共秩序消防安全管理维护、服务品质提升等各项物业管理服务职责，按期、按质、按量完成合同义务，确保采购人满意率达到95%以上，服务期内不发生因管理失职导致的重大责任事故。

本服务承诺方案作为我方投标文件不可分割的组成部分，若中标，本承诺自合同签订之日起对我方具有完全约束力。

（二）作业人员工资福利发放、商业保险购买及伤亡用工纠纷独立处置承诺

针对"给作业人员按时发放工资及相关福利并为人员购买商业保险，独立解决道路伤亡事故和用工等纠纷"要求，我方作出如下详实、合理、可行的承诺：

2.1工资按时足额发放承诺

1. 我方派驻本项目的全部作业人员（项目负责人、保洁+水系+绿化人员 25 名、安保+消防+监控人员 26 名、维修人员 7 名、客服人

员4名，共63人）的工资，均按劳动合同约定日期按时足额发放，绝不拖欠、克扣。每人每月工资不低于新乡市现行最低工资标准。

2. 工资通过银行代发形式直接支付至员工本人工资账户，发放凭证（银行代发明细、工资表）留存备查，随时接受采购人查验。

3. 加班工资严格依照《中华人民共和国劳动法》规定执行，法定节假日安排工作的，按规定标准支付加班工资，随当月工资一并发放。

4. 我方承诺不拖欠员工工资。如出现拖欠员工工资现象，同意采购人从服务费中扣除相应款项，直接对员工发放。



2.2 福利保障承诺

1. 员工高温津贴、法定福利按河南省及新乡市相关规定执行，夏季高温时段（6-8月）为露天作业、高温岗位人员足额发放高温津贴，并合理安排作业时间，避开高温时段。

2. 按规定为员工配发工装、劳保用品（工作服、手套、雨衣、雨鞋、防滑鞋等），费用全部由我方承担，不向员工收取任何费用。

3. 员工宿舍、更衣室等由我方负责日常管理，配备必要的降温、取暖设施，保障员工休息条件。

4. 每年组织员工进行健康体检，直接接触饮用水供水设施的人员（如水箱管理人员）持健康体检合格证上岗。

5. 节假日按规定发放节日慰问福利，落实带薪休假等法定福利待遇。

2.3 商业保险购买承诺

1. 我方在员工上岗前，为派驻本项目的全部63名作业人员购买雇主责任险及人身意外伤害商业保险，保险额度不低于每人50万元，保险费用全部由我方承担，不向员工收取，也不增加采购人任何负担。

2. 特种作业岗位（电工、电梯安全管理、消防设施操作、高空作业等）人员，除上述保险外，另按岗位风险情况追加投保相应商业保险。

3. 员工保险自进场之日生效，服务期内不间断。我方将在进场前将投保凭证（保险单、被保险人名单）报采购人备案，续保凭证及时补充备案。

4. 员工发生保险事故时，我方在 24 小时内启动理赔程序，指定专人协助员工及家属办理理赔事宜，确保理赔及时到位。

2.4 伤亡事故和用工纠纷独立处置承诺

1. 我方派驻人员在我方管理和工作期间发生的任何人身伤亡事故，均由我方承担全部责任并负责处理，采购人不承担任何责任，费用全部由我方承担。

2. 我方独立处理员工上下班途中及工作中发生的道路交通事故、人身伤害事故，包括但不限于：现场救助、送医救治、家属安抚、赔偿协商、保险理赔、诉讼应诉等全部事宜，绝不将矛盾、纠纷转嫁采购人或推向社会。

3. 我方独立处理与员工的劳动争议、用工纠纷（包括劳动合同、工资福利、工伤待遇、经济补偿等各类争议），依法依规与员工协商解决或通过劳动仲裁、诉讼途径解决，不影响本项目物业管理服务的正常运行。

4. 若因我方员工伤亡事故或用工纠纷给采购人造成损失的，由我方承担全部赔偿责任；若因处理不当引发员工及其家属到采购人办公场所聚集、上访等情形的，我方承诺在 2 小时内到场处置，24 小时内妥善化解，并自愿接受采购人按合同约定进行的处罚。

5. 我方在项目现场建立员工诉求快速响应机制，设立员工意见箱

和项目负责人接待日（每周不少于1次），将用工矛盾化解在企业内部、化解在萌芽状态，从源头预防纠纷发生。

（三）重大活动配合及保障措施承诺

针对“遇重大活动时积极配合采购人进行作业并做出相应保障措施”要求，我方作出如下详实、合理、可行的承诺：

3.1 总体配合承诺



市民之家作为平原示范区集政府办公、群众服务于一体的综合行政办公大楼，重大会议、大型政务活动、迎检考察、群众办事高峰等情形较多，我方郑重承诺：凡采购人因重大活动、临时性工作和特殊情况需要我方配合时，我方无条件服从采购人的统一调动和安排，不计额外费用（合同约定费用已包含），保质保量完成任务，确保重大活动期间环境保障零差错、零投诉、零事故。

3.2 重大活动保障组织措施

1. 成立重大活动保障专班：由项目负责人任组长，各班组主管为成员，接到活动通知后1小时内启动保障预案，明确责任分工、完成时限和验收标准。

2. 提前部署：活动前组织对活动区域（会议场所、大厅、出入口、卫生间、道路、停车场等）进行全面深度保洁和环境布置，会前2小时完成全部准备工作并自检合格；会议场所按采购人要求完成桌椅摆放调试、环境温度调控、音响设备配合、茶水服务等会务配合工作。

3. 增派力量：活动期间从机动人员和其他班组调配人手加强现场保障，保洁随脏随扫、卫生间定时循环保洁、垃圾即时清运；安保加强门岗查验、车辆引导和现场秩序维护，确保活动区域秩序井然。

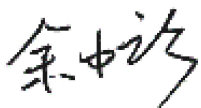
4. 重点时段值守：重大活动期间项目负责人和管理骨干全程在岗带班，各部门负责人通讯 24 小时畅通，随时接受采购人调度。

3.3 分级保障响应机制

1. 一级保障（重大会议、重要迎检、大型活动）：全员上岗、全员动员，启动最高保障标准，活动前一日完成环境集中整治，活动当日提前 2 小时到岗，现场保障人员数量在常规基础上增加 50% 以上。

2. 二级保障（一般性会议、常规迎检）：相关区域重点保障，提前完成保洁和秩序维护准备，现场值守加强。

3. 三级保障（日常工作日群众办事高峰）：加强大厅、办事窗口区域保洁频次和引导服务，确保高峰时段环境卫生和服务秩序。



3.4 迎检和上级检查配合承诺

遇上级部门检查、考核、观摩等突发性检查情形，我方承诺：接到通知后 30 分钟内完成保障部署，1 小时内完成责任区域环境提升（含积雪积水、突发污染等即时清理），检查期间安排专人值守待命，确保随时达到迎检标准。

3.5 应急处置保障承诺

重大活动期间如遇突发情况（设备故障、临时污染、恶劣天气等），我方按应急预案立即处置：维修人员 5 分钟内到场处置；突发污染 15 分钟内清理完毕；恶劣天气（暴风、暴雨、大雪等）立即启动应急作业，确保活动不受影响。因保障不力影响活动正常进行的，我方自愿接受采购人处罚并承担相应赔偿责任。

（四）结合本项目特点的实质性承诺

针对“结合本项目特点，作出的有利于本项目的实质性承诺”要求

，结合本项目为政府综合办公大楼、实行“一年一签、季度考核评分挂钩付费”、总建筑面积约50000平方米、人员配置63人等特点，我方作出如下有利于本项目的实质性承诺：

4.1人员配置及稳定性承诺

1. 严格按照招标文件要求配齐配足 63 名各岗位工作人员（项目负责人 1 人、保洁+水系+绿化人员 25 名、安保+消防+监控人员 26 名、维修人员 7 名、客服人员 4 名），各岗位人员资质、从业经验、持证条件、年龄全部满足招标要求，持证率 100%。未经采购人书面同意，不得擅自减少岗位编制、不随意更换项目负责人等核心管理人员。

2. 另外额外配置不少于 3 名机动人员（费用由我方自行承担），专门应对节假日、员工轮休、突发情况和临时任务，确保任何时候不出现空岗、缺岗。

3. 员工休息实行轮休排班制，休息人员的岗位由机动人员顶岗补位，确保 24 小时岗位不断人。

4. 项目负责人（本科及以上学历、35-45 周岁、三年以上物业管理经验）全职驻场，每天对服务岗位进行巡查，与采购人保持日常沟通，接受采购人定期约谈；服务态度不好、违反纪律、工作质量不达标的人员，接到采购人通知后 3 日内无条件更换。

5. 全体派驻人员统一着装、佩戴工牌，无违法犯罪记录（提供无犯罪记录证明），严格遵守国家法律法规和公安机关各项规定。

4.2服务质量量化承诺

1. 报事报修响应：接到通知后维修人员 5 分钟内到场处理，15 分钟内做出反应并给出处理方案，小修、急修 2 小时内解决，急修半小时内完成；维修及时率 100%，维修合格率 100%。

2. 电梯困人等专业应急处置：物业人员 3 分钟内到达现场，做好被困人员心理疏导并及时施救，同时通知维保单位按规定时间到场处理。

3. 保洁质量：公共区域达到"六无"标准（无积尘、无杂物、无污渍、无积水、厕所无异味、化粪池无漫溢）；地砖每年不少于 2 次结晶处理；外墙清洗每年不少于 1 次；水箱每 6 个月清洗消毒并水质检测 1 次；管道及化粪池每半年清掏 1 次；垃圾日产日清。

4. 投诉处理：客户投诉 24 小时内处理完毕，投诉处理及时率 100%、回访率 100%；因物业服务引起的投诉 2 小时内给出解决方案。

5. 满意率：业主（使用部门）满意率达到 95%以上；每年至少开展 2 次满意率调查，结果和整改情况向采购人公示。

6. 房屋及设施完好率：房屋外观完好率 98%以上，门窗完好率 98%以上，公共照明设备完好率不低于 95%。

4.3 考核配合与费用挂钩承诺

1. 完全接受本项目"物业服务合同实行一年一签、每年度服务期限届满前启动年度综合考核"的合同管理方式，完全接受"每季结束前由采购人进行服务质量评分、根据评分结果按比例支付服务费"的付费机制。

2. 每季度末主动配合采购人开展服务质量考评，如实提供考勤记录、工作记录、培训记录等考核资料，对考评发现的问题在考核结束后 3 日内提交整改方案，7 日内整改到位并书面反馈。

3. 季度考评力争 85 分以上，确保每季度考评不低于 75 分；如因我方原因造成考评失分，自愿接受按合同约定比例扣除当季服务费。

4.4 进场与开荒承诺

1. 中标后按采购人要求的时间进场，自合同生效之日起 7 个工作日内完成承接查验手续（含图纸资料、共用部位查验、档案资料移交接收）。

2. 进场一周内完成项目开荒保洁工作，大楼内外环境质量达到正常服务标准。

3. 物业管理方案（含各项规章制度、各岗位工作计划、工作流程、员工守则）在进场后 10 日内报采购人审定后执行。

4.5 物料设备投入承诺

1. 清洁物料、维修材料及工器具（含洗地机、巡逻电动车、对讲机、保洁工具、维修工具等招标文件列明的全部物资）全部由我方自行采购配备，费用全部包含在投标报价内，不向采购人另行收取任何费用。

2. 月度维修材料费用控制在合同约定额度（5000 元/月）以内，超出部分由我方自行承担。

3. 自行配备充足对讲机和巡逻专用电动车，夜巡人员依托巡逻电动车执行打卡，提升夜间应急响应速度。

4. 服务期内投入的机具设备保持完好可用状态，损坏的及时维修更换，不影响日常服务。

4.6 安全与廉洁承诺

1. 消防安全：落实消防安全责任制，消防中控室实行 24 小时专人持证值班，记录完整；消防全员培训每年不少于 4 次，每年组织不少于 2 次消防演练并动员业主参与；每月完成不少于 1 项应急预案演练。

2. 安全作业：带电作业、高空作业（双人操作）、环境消杀等特殊作业严格落实防护措施，按操作规程作业，杜绝违规操作；上岗前对全部员工进行自身安全及工作安全操作培训，并经培训合格后上岗。

3. 员工在上下班期间及工作中所发生的任何伤害事故均由我方承担全部责任，与采购人无关。

4. 派驻人员严格遵守采购人保密规定，对工作中接触的公文资料、会议内容、监控信息等严格保密，不外传、不留存、不挪用；严禁将楼内废弃文件、资料等涉密载体随意处理，统一按采购人规定处置。

5. 服务期内不发生有损采购人形象的行为，严禁服务人员向办事群众、使用部门索取任何财物。

4.7 廉洁履约与退出交接承诺

1. 我方不将本项目转包或分包给任何第三方，不将合同全部及任何权利义务向第三方转让。

2. 合同终止时，无条件配合采购人做好交接工作：将图纸资料及其他物业管理期间形成的全部档案资料完整移交给采购人，共同做好共用部位查验交接和善后工作，确保服务不断档、资料不缺失、不留后遗症。

3. 我方自愿接受采购人对服务质量、考勤等的监督权和处罚权，对工作中发生的质量问题接受口头或书面警告及经济处罚；因我方工作未达质量标准被相关职能主管部门查处处罚的，罚款由我方承担。

4. 服务期内采购人提出的其他服务要求，我方均予以全力配合。

(五) 违约责任承诺

上述承诺如有违反，我方自愿按照合同约定承担违约责任；给采购人造成损失的，依法承担赔偿责任。本承诺自投标文件递交之日起生效，投标有效期内对我方具有约束力；中标后作为合同附件，在服务期内持续有效。

投标人名称：郑州市雅洁物业管理有限公司（电子签章）

法定代表人：余中远（电子签章）

余中远

期：2026 年 10 月 19 日