

4.5 服务能力承诺

(供应商根据采购文件要求自行编制)

一、项目概况与服务目标

（一）项目概况

站前广场管理及保洁面积：35215m²；地下停车场管理及卫生保洁面积：11750m²；绿地保
洁养护管理面积：34785m²；公厕管理及保洁：2座；安全保卫、设施维护、地下停车场管理、
车辆监控管理等

根据精细化管理要求，结合服务区域实际情况，保洁(包含公厕)人员12人，保安人员10
人(含地上地面6人、地下停车场4人)，绿化养护人员6人，设施维护维修人员2人，管理人员
2人。中标单位根据采购方要求进行管养。

高铁站具有人流量大、服务时段长、设施设备密集、安全要求严苛等核心特点，需应对高
频次人流疏导、高负荷设施运维及高标准安全保障的多重挑战。

（二）服务目标

（1）保洁工作标准及内容：

项目范围	清洁项目	清 洁 规 程			清洁标准
		每 天	每星期	每 月	
公 共 区 域	站前广场地面	清拖二次，推尘数次，清除污渍、杂物并保洁			无污渍、痰渍、香口胶，保持洁净
	大门台阶	清拖，清除污渍、杂物并随时保洁			无污渍、痰渍、烟头、香口胶，洁净
	玻璃门、窗及玻璃饰品	用玻璃清洁剂清抹一次，随时保洁	用玻璃清洁剂全面刮洗一次		无蛛丝、污渍、手印，光洁明亮
	不锈钢门及饰品	用不锈钢清洁剂抹一次，随时保洁	擦不锈钢油一次，护理保养		无污渍、锈迹、手印，光洁明亮
	标识、指示牌（两米以下）	抹一次，随时保洁			无蛛丝、污渍、尘渍，光洁明亮
	消防楼道	清扫一次，随时保洁			无污渍、无杂物，光洁
	楼梯扶手、栏杆	清洁剂抹一次，随时保洁			无蛛丝、污渍、尘渍，光洁明亮

李嘉良

公共洗手间	烟灰桶 垃圾桶	清倒二次，整理清 抹桶身，随时保洁			无异味、污渍，光洁 明亮，垃圾不满
	消防门、 消防设施		清抹一次，保洁		无蛛丝、杂物、污渍、 灰尘，光洁
	绿化养护	正常养护			绿地整体环境干净、 整洁、精细，无影响 景观的杂物、干枯枝 叶、杂 草、树木、垃 圾等
	地 面	清拖二次，并随时 保洁	用 消毒水拖地 二次，杀菌		无污渍、痰渍、水渍， 洁亮
	墙 面	清抹一次，并随时 保洁	用 消毒水抹一 次，杀菌消毒		无污渍、灰尘，蛛丝， 光洁明亮
	天花、风口 灯饰、管道		用 消毒水抹一 次，杀菌消毒		无蛛丝、污渍、尘渍， 光洁明亮
	门面及隔板	清抹一次，并随时 保洁	用 消毒水抹一 次，杀菌消毒		无污渍、灰尘，蛛丝， 光洁明亮
	洗手台 洗手盆	随时抹净水渍、清 除污渍			无污渍、水渍，干燥， 光洁明亮
	镜 面	随时抹净水渍、清 除污渍	玻 璃 清 洁 剂 刮 洗镜面一次		无污渍、水渍，干燥， 光洁明亮
	大小便洁具	上下午各洗刷两 次，随时冲洗污垢	用 消毒水抹二 次，杀菌消毒	便池 放置 香丸 一次	无污、无垢，无臭， 外干燥，光亮如新
	配套设施和 公共设施	清抹一次，并随时 保洁	用 消毒水抹一 次，杀菌消毒		无污渍、灰尘，蛛丝， 光洁明亮
	杂物箱	清抹一次，清理杂 物，并随时保洁	用 消毒水抹一 次，杀菌消毒		无污渍、蛛丝，整洁
	垃圾篓	收集垃圾二次，洗 刷垃圾篓污渍	用 消毒水洗一 次，杀菌消毒		无污、无垢，无臭， 干燥，垃圾不能满
	灭蝇剂	夏季据情喷洒			无蚊蝇，无死蝇
停 车 场 部 分	地 面	清扫一次，局部除 渍并随时保洁		冲洗 一次	无污渍、果皮、纸屑、 杂物、积泥沙
	岗亭闸门	抹一次除渍，保洁			无污渍、蛛丝，光洁 明亮
	停车设施	抹一次，巡回保洁			无污渍、灰尘、蛛丝 及杂物，光洁

广告指示牌 (两米以下)	清抹一次并保洁			无污渍、乱粘贴, 光洁明亮
消防设施	清抹一次, 并保洁			无蛛丝、污渍, 玻璃无手印, 明亮
化粪池	清除杂物并保洁 随时疏通堵塞		冲洗一次	无杂物、无异味、无积泥沙、无堵塞

画



(2) 工作内容及内容:				
项目	督 查 内 容 标 准			
着 装	1. 上岗须着公司统一的保安员制服, 戴好帽, 系正领带, 扎紧武装带, 衣领纽扣全部扣好。 2. 上岗须佩戴好工作牌。工作牌统一佩戴在外衣左上衣袋上方。 3. 制服领口、袖口处不得显露个人衣物, 制服外不得显露个人物品 (如纪念章、笔、手机、锁匙扣等), 制服衣袋不得装过大过厚物品。 4. 非当值班时间, 除因公或经批准外, 不得穿着或携带制服离开辖区。			
行 为 举 止	1. 上岗时举止应文明、大方。 2. 头发要整洁, 不留长发。 3. 精神振作, 姿态良好, 抬头挺胸。不得东倒西歪、前倾后靠, 不得伸懒腰, 不袖手、背手、叉腰或将手插入衣袋。 4. 值勤时不得抽烟、吃零食, 不得看小说杂志、报纸、会客闲聊、吹口哨等与工作无关的事情, 不得随地吐痰、乱丢杂物。 5. 注意检查和保持仪表, 但不得当众整理个人衣物。 6. 不得将任何物件夹于腋下, 不得敲桌椅或玩弄其他物品。			
作 息 规 定	1. 保安员实行 24 小时值班制, 每班提前 10 分钟进行交接班。 2. 严格执行各岗制度, 休息 (假) 期间, 发生紧急情况, 一经召唤必须立即归队, 听候调遣。			
公 秩 器 械	1. 公秩器械包括对讲机、警棍等, 它是公秩人员执行任务的工具和武器, 属公共财产, 每个公秩员都有责任和义务将其保管好, 防止遗失或损坏。 2. 公秩器械只供公秩员执行公务时使用, 严禁用作其他用途。 3. 公秩器械严禁转借他人, 严禁个人携带外出, 如因工作需要须报服务中心批准。 4. 对讲机使用应严格按照规定频率正确操作, 严禁私自乱拆、乱拧、乱调其他频率。若有损坏视情节赔偿。 5. 执勤中禁止使用对讲机聊天、说笑, 以及谈一些无关工作的话题。严禁在检查时通风报信。 6. 警棍是制服犯罪分子以及自卫的武器, 严禁用来当作斗殴或威吓他人的工具。 7. 公秩员交接班时, 应做好公秩器械的交接验收记录, 防止出现问题时互相推卸责任。 8. 公秩器械不用时, 应由当事人交服务中心统一保管。			

李嘉良

固定岗	1. 熟悉本岗位职责，熟悉入住人员的基本情况，包括相貌特征、常规进出时间等。 2. 当发现双手提（拿）着重物的客户进出大门有困难时，应主动提供帮助。 3. 若遇领导或前来指导、参观的社会各界人士，应立即起立敬礼。 4. 外来人员进出，值班人员填写《来访登记表》，谢绝推销和其他闲杂人员进入。 5. 当用户搬出物品时，应区分不同情况，必要时值班人员查验用户《出入物品申报表》，后予以放行，同时收回《出入物品申报表》。 6. 对于出现的紧急情况，应及时上报。 7. 协助物业服务中心做好有关管理工作。
巡逻岗	1. 巡逻时要多走、多看、多听、多嗅。重点检查治安、防火、防盗等情况，消防等公共设备、设施是否完好，防盗门是否关好等。发现问题立即处理，做好《值班记录表》，并上报班长。 2. 巡逻中发现可疑人员，要前往盘查，必要时检查其所带物品。属三无人员，应驱赶出辖区；属推销、摆卖人员，应劝其离开辖区。 3. 巡逻车辆不间断在高铁北站范围内巡逻，对乱停乱放车辆及时疏导。对安全隐患及时发现及时处理。 4. 对于出现的紧急情况，应及时上报。 5. 协助服务中心做好有关管理工作。
监控系统	1. 全天 24 小时值班。 2. 负责进出车辆的管控。对进出口周边车辆进行疏导，保证畅通。

(3) 绿化工作标准及内容：

项目	督 查 内 容 标 准
草坪	标准：草坪长势旺盛，常绿，草高度不超过 15 厘米。 修剪：草坪禾草 15 厘米以上必须安排修剪，修剪后淋水一次，将侵入色块，绿篱的草去掉。 对破坏的草坪，及时进行平整。 除杂草：生长季 4-10 月，每月除杂草 3-4 次，非生长季每月除杂草 1-2 次，要求连根拔除。 浇水：主要安排少雨时期，5~7 天浇水一次。有专人值守，确保不乱流，节约用水。
绿篱	标准：生长良好，无断层缺株，上面平整，无杂草，寄生藤，绿篱内无垃圾和枯枝落叶堆积。 修剪整形：保持 0.9~1.2 米高，上面平整，边角整齐，线条流畅。新梢 8 厘米以上即修剪，生长季 4-10 月每月修剪 2 次，非生长季每月修剪 1 次。 浇水：主要安排少雨时期，5~7 天浇水一次。有专人值守，确保不乱流，节约用水。
灌木	标准：长势旺盛，枝繁叶茂，树形美观，修剪适度。 修剪：5 月开始，每月修剪 1 次，修阴枝，下垂枝，乔木要与周围环境协调，以增强园林美化效果。 松土、管理养护：每年 1~2 次松土、培土。 浇水：主要安排少雨时期，5~7 天浇水一次。 有专人值守，确保不乱流，节约用水。

李嘉良

时令花卉	标准：花木长势良好，色彩艳丽，无黄叶、枯叶、无因缺水造成的萎蔫、无病虫害造成的花、叶、枝残缺。 浇水：每天上午 8：30 至 10：00，下午 5：00-6：00 淋水各一次，共两次。有专人值守，确保不乱流，节约用水。 经常巡视，发现花卉有黄叶、枯叶枯花头及时剪除，对无观赏价值及时更换。
------	--

4) 日常维护维修工作标准及内容：

项目	督 查 内 容 标 准
建筑及构筑物	1. 应保持外观整洁，构件和各项设施完好无损。 2. 室内陈设应合理，并保持清洁、完好。 3. 应保持室内地面干燥，内外环境应整洁、卫生，并进行定期消毒。 4. 应消除结构、装修和设施的安全隐患。
道路和铺装广场	1. 铺装面、侧石、台阶、斜坡等应保持平整，无积水。 2. 应保持铺装面清洁、防滑，无障碍设施完好。 3. 损坏部分应及时修补，消除安全隐患。
给水、排水设施	3. 应保持管道畅通，无污染。 2. 外露的窨井、进水口、给水口、喷灌等设施应随时保持清洁、完整无损，寒冷地区冬季应采取防冻裂保护措施。 3. 防汛、消防等设备应保持完好、有效。
凳、椅	1. 应保持凳、椅的外观整洁美观，坐靠舒适、稳固，无损坏。 2. 维修与油漆未干时，应有明显标志。
公共部分	1. 应确保牌示的外观整洁，构件完整，指示清晰明显。对破损的牌示应及时修补或更换。 2. 雨水收集设施应确保雨水收集设施的外观整洁，设施通畅、完整无损，运行正常。 3. 应确保监控设施的外观整洁，设施完整无损，运行正常。

(5) 管理人员工作标准及内容：

项目	督 查 内 容 标 准
管理人员	1. 管理人员有较高的政治思想素养和业务水平，受过专门的物业管理培训。 2. 中标人所派管理服务人员必须恪守职责，遵守招标人的各项规章制度，服从采购单位的管理。采购单位有权对管理服务人员进行具体的工作安排，并对工作进行监督检查，对不称职的管理服务人员采购单位有权要求调换。 3. 中标人须定期对管理服务人员进行岗位再培训。经营服务所需用工必须符合《中华人民共和国劳动合同法》要求依法用工。如发生用工纠纷，由经营方自行承担。 4. 服务期间管理服务人员对于突发事件必须能够在第一时间进行现场处置。

李嘉良

二、核心服务模块

（一）安全管理服务

1. 人员安全管控

- 配置持证安保人员，实行“三班倒”24小时值守，重点区域（检票口、电梯口、换乘通道）定岗巡查，每小时记录1次巡查情况。

- 高铁站派出所建立“联动响应机制”，针对客流高峰（节假日、早晚高峰）增派安保力量，实时疏导人流，预防拥挤、踩踏风险。

2. 消防安全管理

- 每日检查消防设施（灭火器、消火栓、烟感报警器），每月开展1次消防设备联动测试，每季度组织1次全员消防演练，确保消防通道全天畅通无遮挡。

- 对高铁站餐饮区、商业用电区域实行“每日防火巡查”，重点排查燃气泄漏、电路过载等隐患，建立隐患整改台账，限时闭环。

3. 设施安全运维

- 对电梯（扶梯、直梯）、屏蔽门、照明系统等关键设施，实行“专业团队+厂家技术支持”双保障模式，每日晨检、每周维保、每月深度检测，留存完整运维记录。

- 建立设施安全预警机制，通过智能监测系统（如电梯运行数据、屏蔽门开关状态）实时监控设备状态，提前预判故障并干预。

（二）环境保洁服务

1. 分区保洁标准

- 候车大厅：每30分钟巡回清扫地面垃圾，每2小时擦拭1次座椅、扶手、检票机等高频接触部位，每日收班后进行全面深度清洁（含地面打蜡、玻璃擦拭）。

- 站台与通道：列车发车后10分钟内完成站台垃圾清理，通道地面每1小时清扫1次，确保无杂物、无积水。

- 卫生间：实行“一人一岗”责任制，每15分钟检查清洁状态（地面、洗手台、厕位），实时补充洗手液、卫生纸，定时喷洒除臭剂，保持无异味、无污渍。

2. 垃圾清运管理

- 建立“分类收集+定时清运”机制，在公共区域设置分类垃圾桶（可回收物、其他垃圾、有害垃圾），商业区域垃圾每2小时清运1次，公共区域每日清运3次，避免垃圾堆积。

- 与专业清运公司合作，确保垃圾日产日清，清运过程封闭化，避免二次污染。

（三）设施设备运维服务

1. 日常巡检与维保

- 制定《设施设备巡检清单》，涵盖供电系统、给排水系统、空调系统、弱电系统（监控、广播、指引屏）等，运维人员按“日巡+周检+月修”频次执行，发现问题立即上报并修复。

- 对关键设备（如变压器、中央空调主机）建立“设备档案”，记录安装时间、维保记录、故障历史，实现全生命周期管理。

2. 应急维修响应

- 设立24小时维修热线，接到报修后，一般故障（如照明损坏、水龙头漏水）30分钟内到场修复；复杂故障（如电梯停运、电路故障）1小时内到场处置，24小时内出具解决方案。

- 储备常用维修配件（如灯泡、水龙头、开关），确保小故障快速解决，减少对乘客出行的影响。

（四）客户服务

1. 乘客服务

- 在候车大厅、进出站口设置“物业服务咨询台”，配备专职客服人员，提供引导咨询（换乘路线、检票口位置）、便民服务（雨伞租借、充电服务、失物招领），服务时间与高铁站运营时间同步。

- 建立乘客投诉处理流程，接到投诉后1小时内响应，24小时内反馈处理结果，确保乘客诉求得到妥善解决。

2. 商业租户服务

- 为商业租户（如便利店、餐饮店）提供“一站式”服务，包括入驻手续协助、装修监管、水电故障协调，每月召开1次租户沟通会，收集需求并优化服务。

- 协助租户对接高铁站管理方，协调客流引导、活动宣传等事宜，保障租户正常经营。

三、应急管理预案

（一）客流高峰应急

1. 提前预判客流高峰（如春节、国庆、小长假），制定“高峰服务方案”，增派安保、保洁、客服人员，重点加强检票口、电梯口、换乘通道的人流疏导。

2. 若出现局部拥挤，立即启动“分区疏导”措施，通过广播指引、人工引导分流乘客，开放备用通道，避免人流聚集。

（二）设施故障应急

1. 若电梯、屏蔽门等关键设施突发故障，立即设置“禁止使用”警示标识，疏散周边乘客，维修人员10分钟内到场处置，同时通过广播告知乘客替代路线（如指引步行梯）。

2. 若发生停电、停水，立即启动备用电源（保障照明、应急通道、检票系统），通过广播安抚乘客情绪，同步联系供电、供水部门，明确恢复时间并及时告知。

（三）消防安全应急

1. 若发生火情，立即触发消防警报，安保人员第一时间疏散乘客（沿应急通道引导至安全区域），同时使用就近消防设施初期灭火，同步拨打119，协助消防部门开展救援。

2. 火灾扑灭后，配合高铁站管理方做好现场清理、隐患排查，评估设施损坏情况，制定修复方案，尽快恢复正常运行。

四、服务质量监督与改进

1. 日常监督：成立“服务质量监督小组”，每日抽查安保、保洁、客服工作质量，检查结果与员工绩效挂钩，确保服务标准落地。

2. 乘客反馈：通过高铁站公众号、咨询台问卷、线上评价等渠道收集乘客意见，每月汇总分析，针对满意度低的环节（如卫生间清洁、引导服务）制定改进措施。

3. 定期复盘：每季度召开“服务质量复盘会”，总结服务亮点与问题，调整服务方案（如根据客流变化优化人员排班、根据乘客需求增加便民服务），持续提升服务水平。

五、保证服务质量的承诺及措施

一）、质量体系各要素控制

本项目实行目标管理，强化质量管理和质量体系的运行。把管养标准的各个要素在项目上——落实。按质量体系的要求严格从合同评审到物资采购员培训、组织施工、项目回访等过程的质量控制，使工序、每种材料均处在受控状态。同时健全以责任制为核心的质量管理制度，实现全面质量管理。注重质量严格按照设计文件、技术标准、施工规范、操作规程施工，以工作质量保工程质量。强化质量检查，实行分析会制度，进行质量攻关，以此来确保工程质量目标实现。

二）、质量保证措施

1、绿化养护前做好现场调查，按照施工图纸的要求，组织有关人员学习设计文件，明确项目养护管理标准，熟悉合同规范、质量标准。

2、严格履行绿化养护前技术交底手续，做好施工前准备。

3、严格控制原材料、半成品和成品的质量。

4、认真执行技术监督制度、贯彻“谁施工谁负责质量，谁操作谁保证质量”的原则。

5、质量管理工作贯彻预防为主方针，实行自检、互检与专检的三级检查制度。

6、严格执行隐蔽工程验收制度。

7、对于工程质量事故，按“三不放过”原则严肃处理。

三）、材料质量控制

1、采购

材料采购前,选用具备资质的供货商并对其进行评价,经评价合格后方可从其处购买材料。
对采购的材料和设施进行检查和验收,并做好记录。

2、材料检验和管理

材料检验应按照招标文件和技术说明及有关的试验规程进行各项试验。采购物资应对其进行检验和试验状态的标识控制,坚持按用途归口管理、发放、以防止不合格的原材料交付使用。

四、施工过程质量控制

对影响项目质量的各种因素进行控制,确保施工按规定的方法和程序在受控状态下进行,从而保证工程质量符合设计、规范及合同要求。

1、一般工序控制

每一工序开工前,技术主管应向作业班组的有关人员进行技术交底,明确技术要求、质量控制标准和检查方法。

应严格遵守有关的工序操作规程和技术标准,不得违反规程操作。主要项目的绿化养护或采用新工艺、新技术的项目应在初次施工时进行试验性施工,并根据试验性施工的结果对施工工艺进行改进,以提高工序的施工质量和效率。

2、特殊工序控制

技术难度大和对绿化养护影响较大且不容易控制和检验的工序,可按特殊工序控制。

对特殊工序除按一般工序进行控制外,还应加强以下几个方面的控制:

- (1)、作业人员必须经过必要的培训,经培训合格并具有岗位操作证书才能上岗作业。
- (2)、制定更为详细的技术、质量和安全措施,并在施工中严格执行。
- (3)、对使用的材料、设备仪器的质量进行严格检查,确保其满足规定要求。
- (4)、加强对施工过程的监控和做好相关记录。

五)、检查和试验控制

1、质量监督检查措施

在施工过程中,严格实行三级检查制度。施工班组的自检,下一工序对上一工序的互检以及施工技术人员的检查是经常性的质检工作,每道工序都要认真进行,质量检验科检查应按质量保证计划在管理点进行,也可任意抽查。属隐蔽工程验收的工序,应会同业主一起进行隐蔽工程验收后,再进行下道工序的施工。

2、试验管理

工地试验室由工地试验人员在质检部门的直接领导下,承担规定的试验工作。在工地试验室不能进行的试验,应委托相应的具备相关资质的试验室进行。

六)、测量和试验设备的校准及检测

测量仪器，试验设备，各种仪器仪表、计量器具按照《中华人民共和国计量法》的规定进行定期或不定期的检查。新购置的和在使用的计量器具仪器均应进行检定，取得检定证书后方可使用。检定不合格者应即使修理、调换或报废。

人员执业的规范性

我公司承诺施工人员在建筑施工过程中的工作行为、操作流程、技能水平等方面符合相关标准，满足行业要求。

这包括以下几个方面：

1、资质与培训：施工人员应具备相应的从业资格证书，并且定期接受必要的安全、技术和职业素养培训，以确保他们具备完成工作任务所需的知识和技能。

2、遵守法规：严格遵守国家和地方的建筑法规、标准和规范，确保施工过程合法合规。

3、施工流程：按照既定的、科学合理的施工工艺流程进行操作，保证施工质量和效率。

4、安全操作：遵循安全操作规程，佩戴必要的防护设备，保障自身和他人的安全。

5、质量控制：对施工质量负责，认真执行质量检查和验收制度，及时纠正不符合质量标准的工作。

6、团队协作：与其他施工人员和相关部门进行有效的沟通与协作，确保施工进度和质量。

7、环保意识：在施工过程中注意环境保护，减少对周边环境的污染和破坏。

发生意外后意外伤害赔偿及善后工作处理的承诺及措施

我公司承诺为施工人员缴纳意外伤害险，保证若出现意外事件可以有利的防范风险。如果施工人员发生意外后，我们的意外伤害赔偿及善后工作的处理通常包括以下步骤和要点：

一、紧急救援和医疗救治

1、立即启动现场的紧急救援机制，确保受伤施工人员得到及时的医疗救助。

2、拨打急救电话，将伤者送往附近合适的医疗机构进行治疗。

二、事故报告和调查

1、施工单位应按照规定向相关部门报告事故，包括劳动监察部门、安全监管部门等。

2、成立事故调查组，对事故的原因、经过和责任进行全面、深入的调查。

三、确定赔偿责任

1、确定事故是否属于工伤：如果施工人员在工作时间、工作场所，因工作原因受到伤害，一般应认定为工伤。

2、区分责任：如果存在第三方责任（如其他供应商等），需要明确各方的责任比例。

四、意外伤害赔偿

3、工伤保险赔偿：如果施工单位为员工缴纳了工伤保险，受伤员工可以享受工伤保险待

遇，包括医疗费用报销、伤残津贴、一次性伤残补助金等。

4、用人单位赔偿：除工伤保险赔偿外，用人单位可能还需要承担一些费用，如停工留薪期间的工资福利、护理费等。

5、第三方赔偿：如果有第三方责任，受伤员工可以向第三方主张赔偿。

六、协助业主解决各种有关问题的承诺

构建客户一体化服务信息流转平台，确保多方沟通协调顺畅针对物业服务的系统性和服务的专业细分，建立以客服中心为核心的物业管理服务体系，客服中心作为整个管理处信息“中枢”为客户群提供通畅的一站式服务信息反馈渠道，确保各种需求能及时得到传递与关注，并进行有效组织、处理、回访。实现信息快速流转和高效服务。

2、建立“统筹管理、专业细分、一站式服务”项目客服中心服务运作模式

1、统筹管理

根据项目特点，在公司自身资源、社会资源、政府资源、客户资源进行整合的基础上，对管理服务的实施进行规划设计，使各种资源在公司的有效组织、监督下规范运转。

2、专业细分

根据项目特点，物业服务中心设置各个专业组，在公司专业公司资源支持下，提供专业、专项服务，保证项目的物业服务及时率和客户满意率。

3、一站式服务

项目客服中心是物业服务的指挥调度中心及信息枢纽，24小时接待客户服务需求，统一指挥、协调工作，处理日常管理事务和紧急事项，并进行回访，跟踪服务质量和效果。

(2) 政府有关部门是指市政、绿化、卫生、交通、治安、供水、供电、供气、供暖等行政主管部门和物业所在地人民政府。我公司应加强与政府有关部门的联系和协调，可获得政府有关部门的支持和配合，从而有利于矛盾的顺利化解和事情的顺利解决。如加强与自来水公司、供电局和煤气公司的联系和协调可及时掌握水、电、气的供应情况。日常管理中，加强与派出所的联系与协调，定期组织消防演练、应急预案联动等，有利于物业治安的管理和突发事件的处理。

七、配合采购人处理各种应急服务

一、当遇有抢劫或重大事故时

1、当遇有抢劫时，员工应主动上前帮助被害人制服歹徒。

2、如果歹徒持有凶器，员工不要盲目与歹徒搏斗，要讲究技巧与策略，必要时可采取正当防卫，但防卫不可过度。

3、制服歹徒时应交付公安机关处理或直接扭送至公安机关。

4、歹徒如未被制服而逃跑，应当记清楚其相貌特征及身高等，并报告给公安机关，必要时协助公安机关破案。

发生重大事故时：

1、当小区内发现人命案时，员工不要惊慌，必须保持冷静。

2、首先要逐级上报，由公司领导直接报告给小区相关部门，必要时亦可拨打“110”报警电话，报告公安机关。

3、要注意保护好现场，闲杂人等无权勘探现场。

4、公安人员到达现场后，案件发现人应协助公安机关侦破案件。

二、遇有打架斗殴时：

1、在小区内发现打架斗殴现象时，员工应上前阻止并劝解。

2、阻止劝解无效的情况下，应上报给领导或安保人员。

3、公司员工不要参与到其中，应保持坚定，公平的立场。

4、如有外人进入小区内寻衅闹事，立即通知安保人员阻止其进入，应避免与其发生正面冲突。

八、特色服务承诺

1、我公司承诺为项目业主提供高效、优质的服务，服务方案符合业主单位实际需求特点；公示24小时服务电话，编制服务手册向项目范围内各单位发放。

2、我公司承诺及时有效响应采购单位求助，有恶劣气候和停电、停水等突发情况的应急处置能力。

3、我公司具备统一调配公司总体资源，无偿提供用于解决本项目应急或特殊需要时的各类专用设备、工具和人员的能力。

4、我公司承诺满足采购单位举办大型活动、会议及各类评选工作时的临时服务需求，增加所需的服务、技术人员数量和相应工具。

5、我公司承诺满足业主单位非正常时间的会议、活动的相关服务保障工作，且不另外增加费用。

6、我公司承诺采取主动措施，充分发挥市场化、社会化监管资源，对物业服务品质进行全方位检查。

八、善后工作处理

1、对受伤员工及其家属进行安抚和关怀，及时沟通赔偿进展和治疗情况。

2、对施工现场进行整改，消除安全隐患，防止类似事故再次发生。

3、总结事故教训，对全体施工人员进行安全教育和培训。

4、在处理施工人员意外伤害赔偿及善后工作时，要遵循法律法规，保障受伤人员的合法权益，同时也要注意维护企业的正常生产经营秩序。



单位名称（盖章）：（联合体牵头人）长葛市志城物业管理有限公司

日期：2025 年 10 月 31 日

