

## 七、服务承诺

致：延津县文岩街道玉成实验学校  
我公司承诺：

我单位在参加延津县文岩街道中心学校延津县文岩街道玉成实验学校物业管理服务项目的竞争性磋商活动中，若我公司中标，我单位将做到以下服务：

### （一）中标后为采购人提供优质、快捷、满意的服务。

根据与校方签订的物业服务合同，我们将制定各个岗位的岗位职责、工作标准以及各个班组的作业指导书和相关的记录表格。认真落实合同中的每一点。力争做到校方满意，公司满意，自己满意。在物业服务的过程，我将积极与校方相关部门沟通，了解他们的需求，随时配合采购人进行管理，并遵守作业标准，具体措施为：

1. 我方承诺随时配合采购人进行实施，承诺遵守行业作业标准。
2. 我方承诺根据采购人要求随时进入现场进行服务，并针对现场实际情况，作出相应合理的保障措施。
3. 我方承诺中标后在服务期限内员工所产生的一切安全事故、纠纷等由我单位负责解决，与采购人无关。定期组织人员培训，对安全知识和业务能力定期培训和考核。形成事故安全第一责任人，时刻牢记安全使命。
4. 在我方服务过程中，若出现问题时，接到通知将第一时间到达现场并拿出实施方案。在学校物业管理服务过程中，将严格依照国家建设部制定的物业管理创优考评的各项标准开展工作，使物业各项使用功能正常，使物业各项工作有条不紊的开展。一年内深化管理服务，提高物业管理服务水平，提升物业管理服务形象，为广大师生提供舒适

、安全、宁静的学习、生活环境。消防管理：严格遵守有关消防管理，年检完好率 100%，确保无责任性消防事故。安全防范：管理范围内治安案件发率为零，无任何管理责任性事故发生。环境卫生实行动态保洁、环境卫生满意率在 98%以上；公共配套设施报修及时率 100%以上；楼内及配套设施、机电设施设备完好率 98%以上；管理服务人员持有相应的专业培训合格率达100%；对管理服务人员相应的专业培训合格率达 100%；环境卫生、消杀达标率为 98%以上。

5. 承诺接到工作任务后，积极配合采购人工作，投入充足的人员，并投入一定的专用设备及工具。

6. 承诺加强自身监管，采取具体的有效措施，充分发挥和利用市场化、社会化监管资源，对物业服务品质进行全方位检查。

7. 承诺接受采购人的监督和管理。加强与采人购的沟通，对物业服务实施过程中的相关问题及时深入的对接，保证服务质量。

## （二）接到采购人服务要求承诺时及时响应的承诺。

我公司根据招标人要求随时进入现场具体措施为：

接到电话后响应的时间为：10分钟；

解决问题的时间为：小问题立即处置解决，大问题（如需跟换配件或较复杂等）限时解决。如需更换配件，待配件到达后立即安装。复杂问题在24小时内解决。并在解决问题之后向采购人方的专人汇报且记录在案。

对物业的清洁质量直接反映着我公司管理服务的质量高低。我们将与学校共同制订工作制度和标准。按照学校的要求，完成各项清洁管理工作，为师生营造整洁干净的教学、学习和生活环境。

1、采取“零干扰”清洁管理服务

科学合理地调度安排，各区域推行“零干扰”工作思路，科学安排巡视保洁路线，努力做清洁管理“第一人”：到达工作现场第一人；接到相关信息第一人，发现问题第一人；处理问题第一人。

## 2、重视清洁中的礼节和礼仪

保洁做到快速、高效。清洁完毕，物归原位。

工作时清洁工具合理规范放置，工作完毕随人带走，不影响行人通行和教学楼的外观整洁。

上岗人员做到仪容端庄、仪表整洁。在公共场所不大声说话。清洁洗手间时一定要先敲门，确认无人在内时，方可开始清洁。清洁完毕马上撤出。

## 3. 秩序良好的需求

良好校园秩序是广大师生工作、学习的重要保障，同时也是对物业管理的第一要求，校园秩序的好坏，直接影响师生的工作、学习质量。因此，满足师生的良好秩序需求将是管理工作的重点。

## 4. 环境需求

优美的环境是工作、学习的重要保障，对环境的关注体现了现代人居住观念的更新，同时表明物业管理工作对环境的维护、美化的重要意义。给师生们提供一个良好、舒适的工作、学习环境，是我们物业管理工作的基本要求。

## 5. 、精神需求

随着生活水平的不断提高，除“衣、食、住、行”之外，师生对住宅的人文环境的要求也越来越高。因此，人们更多的是期望感受到一种理想的精神环境和文化大氛围。

6、出现问题时，能第一时间到达现场并拿出实施方案当师生来电或上门投诉时，须坚持“五清楚，一报告”的处理原则。

## 6.1、听清楚

6.1.1 在接待师生投诉时，应耐心听师生讲完，听清师生投诉的内容，允许师生发泄不满情绪；

6.1.2 不得打断师生说话，更不能急于表态；

6.1.3 对师生的遭遇或不幸表示歉意，让师生心理得以平衡。

## 6.2、问清楚

待师生讲完后，要进一步问清有关情况。切忌与师生正面辩驳，应客观冷静地引导师生叙述清楚实际情况。

## 6.3、跟清楚

6.3.1 受理师生投诉时，受理人要一跟到底，直到问题得到解决并回复师生为止。对不能解决的投诉，应婉转地向师生讲清楚，并确定下次回复的时间；



6.3.2 面对重大投诉问题，第一负责人必须亲自处理。

## 6.4、复清楚

6.4.1 对师生的投诉在充分了解有关情况后，应及时把处理的过程及结果清楚地回复师生，以表明师生的投诉已得到足够的重视和妥善的解决；

6.4.2 口头投诉可以电话回复（1个工作日内），师生来函投诉应回函答复（3个工作日内）。

## 6.5、记清楚

6.5.1 处理师生投诉后，立把投诉的事项、处理过程及结果清楚地记录于师生意见受理表内，由师生填写意见后收回存档；

6.5.2 将投诉事件及时编成案例，列入岗位培训教材。

## 6.6、报告

重大投诉，必须马上报告部门主管或公司领导。师生投诉处理程序。

### 1、一般性投诉

当接到一般性投诉时，将情况记录在师生意见受理表后，向有关职能部门反映，并立即将情况回复师生。

### 2、重大投诉

遇到重大投诉，超出部门处理权限，须将投诉事项移交公司领导处理，向投诉师生解释原因，并确定回复时间。

### 3、书面投诉

对师生的书面投诉，要在公司收文登记簿上登记后呈公司领导，按投诉性质一般以书面回复师生。

### 4、投诉汇总

每月对投诉进行一次汇总，记录在师生意见受理表上，并根据师生投诉情况，进行师生回访。

磋商供应商名称： 河南省智烁物业管理有限公司 (电子签章)



法定代表人或授权代理人： 邬王卫 (电子签章)



日期： 2024年07月30日