

附件 12:

服务承诺书

我方保证按以下承诺内容认真履行合同，如有违反，我方愿意接受相应处罚或承担相应违约责任：

格式自拟

一、服务内容

获嘉县高级中学-2023年后勤劳务外包项目

根据该项目实际情况，需设置宿舍管理、保洁、树木花草养护、道路卫生及维修等岗位 37 个（宿舍学生管理岗位 12 个；宿舍保洁卫生岗位 8 个；宿舍门岗 4 个；教学楼保洁岗 7 个；树木花草养护岗 3 个和水电维修岗 3 个）。

二、服务内容及工作规范

（1）、学校所有新旧教学楼行政楼和一座旱厕及其他临时的保洁任务内容及规范

（1.1）学校保洁服务项目工作措施

（1.1.1）保洁服务总要求

- 1、在总务处的领导下进行工作，并接受监督和检查。所有员工应热爱本职工作，遵守职业道德，热心服务，关心学生，主动地精神饱满地配合总务处做到“保洁一流，服务一流”工作，注意营造良好的后勤服务形象,从而为光大同学创造一个整洁、舒适、文明的生活环境。
- 2、保洁工作范围是学校范围内的卫生间、洗手间、走廊、楼梯及楼梯间等场所。
- 3、因学校学生众多，中标方所有员工应做到无传染疾病，且中标方需要出示所有所用员工的健康证，并留复印件以供卫生防疫部门监督检查;中标方和员工签订的用工合同也要备份到学校，中标方应该给自己所招聘的员工购买意外险等保障性保险。中标方所用员工年龄不能超过60岁。
- 4、中标方所用员工工作时应着装统一;工作时间按照学生上下课时间执行。

（1.1.2）保洁服务工序

- 1、逐层清扫走廊、窗台、厕所、洗手间、楼梯、楼梯扶手乱贴乱画的纸张字迹等。
- 2、楼内地面每天至少拖两次;楼梯扶手每周擦至少一次;墙壁、天花蜘蛛网每周至少清扫一次;盥洗池、便池至少每月1号、16号用草酸(或洁厕灵)各清洗一次。公共窗户玻璃至少每月20日擦洗一次(冬季除外)。

（2）、宿舍保洁标准

- 1、地面见本色，无垃圾、无杂物，无积水，卫生间无异味，无污物。
- 2、墙壁无广告纸、无乱贴乱画;
- 3、盥洗池、便池无黄垢，地砖、瓷片无污物;
- 4、墙壁、天花板无蜘蛛网;
- 5、当天的垃圾要当日清运到指定地点，上午下午各一次，不许堆积;
- 6、不准在走廊、厕所、楼梯间堆放清洁工具、废品、杂物等，不准在宿舍周围晾晒废纸、杂物等;
- 7、清洁工具摆放整齐，放在指定位置;
- 8、爱护清洁工具及用品，提倡节约;
- 9、废品要当天处理，休息间或清洁工具间不得存放废品或与工作无关物品。

10、上班时间不准清理整理个人废品，下班清洁工具应放在指定位置。

(3)、教学楼卫生间清洁、保洁标准

- 1、天花板、墙角、灯具目视无灰尘、蜘蛛网。
- 2、目视墙壁干净，坐便器、小便器等卫生洁具洁净无黄渍。
- 3、室内无异味、臭味。
- 4、地面无烟头、纸屑、污渍、积水，瓷砖无黄渍。
- 5、洗手池内无积水、污水、污物。
- 6、发现水龙头、管道损坏后要及时修换，若不能解决立即上报总务处。
- 7、将厕所纸篓里的垃圾清理到学校的垃圾箱内，全天保持干净。
- 8、如有检查活动按照要求打扫。

我公司承诺服务期间:地面打扫、拖把拖干净，无污物尘土，墙面灯罩无灰尘蛛网，室内家具窗台打扫干净，无污迹。卫生工具妥善放于屋外，每天及时打扫卫生间及清理垃圾。以上保洁服务标准及工作程序应达到的标准，中标方及员工应认真阅读，承诺按照规定完成工作。学校负责制订对中标方的考核制度并执行。

(3)、学校现有宿舍楼和学生住室的宿舍管理及公共区域的保洁任务

(3.1)、学生宿舍管理人员措施

为了进一步加强学校学生宿舍的管理，为全体寄宿生创设一个整洁、舒适、安全、温馨的生活环境，特制定宿舍管理员工作要求如下：

一、日常工作措施

- 1、保证24小时在岗，工作时间内认真完成本职工作，每晚从23点开始，一小时巡查整栋楼层一次，并做好记录。
。不擅自离岗、串岗，特殊情况需预先向主管部门请假，并安排好人员代班。
- 2、填写并做好来客登记，班主任寝室管理及值夜教师值日登记。
- 3、早、中、晚上课前督促学生离开寝室，按作息时间开关宿舍大门及电源。
- 4、积极主动地做好每日学生宿舍的各项检查工作，及时反馈，上交政教处，发现物品损坏要及时登记并报修。因失职导致学生及学校财产丢失的，管理人员应负赔偿责任。如属他人损坏宿舍中公共财物的，管理人员应找出侵害人，并向学校报告，否则管理人员应负赔偿责任。
- 5、竭诚为广大住校生服务，宿舍管理员为学生服务要热情周到，及时地为学生排忧解难。不与学生及家长发生冲突。服从学校主管部门安排的其他工作。

二、安全工作措施

- 6、按作息时间开关宿舍大门并做好安全工作。任何时间都要杜绝一切外来人员进入寝室，不准男、女生互窜寝室。如有特殊原因确需进入，须有班主任或者任课教师出具的证明并登记后进入。
- 7、早、中、晚关门后，及时对所管辖的区域清场。晚上熄灯后，应对寝室周围及内部各楼层

巡视一遍，发现问题及时反映，然后锁上大门，管好钥匙。锁门后,夜间无特殊情况做到不开门。

8、定期对宿舍内的各项设施以及楼梯灯、消防栓、灭火器、应急灯等进行检查发现安全隐患要及时上报。

9、教育并督促学生做好安全保卫工作，认真做好防偷、防火、防电(触电等)和防止其他意外事故的发生。

三、管理工作要求

10、督促学生做好每天的内务整理和室内卫生，并做好协助学校的卫生评分。

11、管理学生按时就寝并清点每个宿舍住宿学生人数、维持寝室纪律。

12、宿舍开门时间，管理员应密切关注寝室大门人员进出情况，需经常在宿舍楼内巡视检查，督促学生保持好卫生，制止违纪行为。

13、对学生在宿舍内怪叫、起哄、吵架、浪费水电、乱倒乱扔垃圾、挪用他人物品等举动，要给予正面教育，及时劝阻和制止，方法要得当。主动、积极向学校提出改进宿舍管理的意见和建议。

四、卫生工作措施

14、每日至少一次打扫公共场所卫生，然后保持宿舍区及周边地段的卫生，达到没有垃圾和明显污渍。无乱堆乱放现象。

15、每天做好宿舍管理员室的清洁卫生工作。

注:遵守学校纪律，服从学校领导；若有上级检查则随时上岗迎接检查。

(4)、获嘉县高级中学宿管要求

一、宿管的工作任务

对学生进行生活管理及安全管理(上下午活动课期间由上课教师负责)。

二、宿管工作总体要求:

(1)宿管在总务处的领导下进行工作，并接受监督和检查

(2)宿管工作期间统一着装，人员组成为:4 名男教官和 4 名女教官，年龄不超 45 岁且已婚。

(3)学校负责制订对中标方的考核制度并执行。

(4)工作应做到 :安全、规范 ;积极，认真。

三、具体工作内容和要求：

1、拟定纪律管理计划，负责对学生进行纪律管理工作。

- 2、按照《学生宿舍内务管理规范》的要求，组织学生进行内务整理的学习和训练。每天上午和下午活动课前对学生的内务整理进行检查和评比。
- 3、学生离开宿舍前，宿管要督促检查学生宿舍水电情况。
- 4、学生晚上就寝，宿管要轮流巡查，要求学生按时休息，保持安静，并及时处理学生偶发事件。
- 5、学生晚上活动期间，宿管要坚守岗位，确保学生安全。
- 6、晚上学生就寝前，须清点学生人数。
- 7、学生就寝后，要关锁宿舍楼大门。负责男女生寝室内务、纪律进行管理，每天对男女生寝室的内务达标情况进行登记。学生在寝室的时间，要加强巡视，及时制止学生在寝室内的违纪违规行为。
- 8、学生在校活动期间，宿管要按照学校的要求，对学生的行为习惯进行规范教育和正确引导，加强对学生的安全教育。
- 9、教育学生的过程中，严禁出现打骂学生、体罚学生、侮辱学生人格等行为。
- 10、晚上熄灯后要加强巡视，对学生的纪律情况进行登记。关注学生动向,在课余时间加强对校园、寝室的巡视，对学生日常行为进行管理，随时制止与教育学生不良行为，规范学生纪律，及时登记学生违纪情况配合班主任与政教处对学生进行教育。
- 11、协助学校及时制止校园学生打架斗殴及其他纠纷。

（5）、宿管考核办法

一、考核内容与考核细则

考核内容:对宿管的日常工作进行全面考核，着重于宿舍内务卫生、宿舍纪律等。

考核办法:由政教处安排专人检查，按相应考核程序与标准对宿管进行量化打分，主管领导全面督导，保证科学、公正、规范地对宿管日常工作进行考核评价，分级、分类考核量化打分。

二、具体考核细则：

（一）出勤与工作日志

（1）除法定假期及婚、丧假外，每请事假一天扣 1 分。

（2）宿管于每周五下午向总务处上交工作日志，周一领取，一次未交扣 1 分，不合格扣 2 分。

（3）宿管认真完成<宿管一日工作流程>，无故不执行的每次扣 2 分

（二）宿管纪律

（4）宿管着装不统一，每人次扣 1 分

（5）宿管在正常的工作期间私自带学生外出活动、喝酒、抽烟、公众场合嬉闹，体罚学生和变相体罚

学生等情况，如发生每人次扣 5 分，并根据实际情况扣取物业费用。

- (6)完成领导临时安排的任务，如不服从领导管理，没有请示、汇报意识，扣 2 分。
- (7)严禁酒后上岗，发现一次立即辞退，并扣物业费用 200 元，所产生的后果由物业公司自己负责，扣 10 分。
- (8)宿管坚决不允许和本校在校学生发生不正当关系，如若发现立即辞退并交相关部门处理，所产生的后果由物业公司自己负责，扣 10 分。

三、楼层管理

- (9)楼层管理方面包括：所属楼层学生发生聚众闹事、打架、酗酒闹事、夜不归宿等情况，发生管理责任事故《对学生危险行为没有进行必要教育》，根据造成的后果酌情扣 5 — 10 分。记录在工作日志上。
- (10)宿舍有长流水情况的，每处扣 1 分。
- (四)卫生宿舍内务
- 根据宿管所管理宿舍内务情况进行考核，考核部门为政教处，周一至周五检查宿舍，每周总结一次。
- (11)宿舍地面上有垃圾、污水或杂物，每处扣 1 分。
- (12)被褥没有叠、乱放、鞋子和生活用品没有摆放，每处扣 1 分
- (13)发现在宿舍养宠物(所有动物)，每次扣 2 分。
- (14)墙面有乱贴、乱画、乱挂现象，阳台有灰尘的每处扣 1 分。
- (15)卫生工具摆放不整齐，乱堆乱放的，每处扣 1 分。

(6)、宿舍纪律

- (16)各楼层宿管在 22:20 后逐一督促学生按时就寝，检查本楼学生就寝情况，宿管所负责楼层寝室纪律混乱、不按时熄灯每次扣 1-5 分。
- 以上各条，请认真执行，少于 60 分视为物业工作不合格，学校有权解除合同。
- 教学楼、宿舍楼卫生考核标准
- 凡是脱岗、在宿舍卖东西、学生无假条进入宿舍者，发现一次每人次扣物业费用 200 元。宿管全天在岗，违反者每人每次扣 1 分。
- 凡有以下情况者，每处扣 0.1 分，每栋楼 10 分，如有一栋楼分数扣完，均视为工作不合格。
- 1、走廊墙壁有灰尘；
 - 2、走廊有积水；
 - 3、楼梯间有明显垃圾、杂物；
 - 4、消防箱有灰尘；
 - 5、天花板、墙角有灰尘，蜘蛛网；
 - 6、卫生间墙壁有明显灰尘；
 - 7、卫生间地面有烟头、纸屑、污渍、积水；

- 8、洗手池内有污物；
- 9、开关、指示牌目测有灰尘；
- 10、厕所纸篓里的垃圾清理到垃圾箱内全天保持干净；
- 11、当天垃圾要当日清运到指定地方，不允许堆积；
- 12、清洁工具摆放整齐，放在指定位置；
- 13、走廊、楼梯间不允许堆放杂物；
- 14、垃圾桶定期擦洗，保持干净；
- 15、发现水龙头、灯未关的及时关闭；

(7)、宿管工作流程

- 1.早上 5 点 40 分督促学生回教室学习，如有学生留在宿舍，必须说明原因并及时通知班主任，此项工作 6 点前结束。
- 2.早上 7 点 40 检查宿舍楼周围设施，8 点锁大门，开始检查各个楼内宿舍卫生和设备及公共设施。设施有问题的，及时通知总务处并做好记录，此项工作 9 点以前结束。
- 3.宿舍卫生有问题的，及时通知政教处并做好记录，由政教处与班主任联系。学生回宿舍打扫卫生时必须有班主任签字条，宿管要及时督促学生把寝室卫生打扫干净，合格后由宿管在班主任签字条上签字确认并报政教处。此项工作 15.00 前结束，学校不定时抽查宿管工作
- 4.17 点 20 打开寝室大门，并有一个宿管关注学生情况，18.20 锁门 5.每天晚上 21 点--23 点每栋楼宿管必须全部在岗。晚自习下课铃声响后，及时打开宿舍大门，并有一宿管站在大厅关注学生情况。22.20 熄灯后由两个宿管从五楼开始查寝，清点学生人数并维持宿舍纪律。每天晚上 23 点、0 点、1 点、2 点巡查楼层一次并做好记录。注意：各楼层白天必须有一个宿管全天在岗！寝室锁门时间：8:00--17:20，18.20--22.00，凡学生进入宿舍，必须有班主任签字，否则一律不允许进入！

(8)、学校范围内的树木、花草维护和道路卫生等管理任务

(8.1) 花草养护管理措施

一、花草养护管理工作内容

- 1、配备一名有花草园林从业资质(证书)的人员做组长，制定每月及每周工作计划，(打药、修剪、除草、施肥、移植、补栽等)，合理及时安排针对性开展花草养护工作(负责全校花、草、树木种植与管理)。
- 2、对校园内的绿地，绿篱灌木、苗木、花、树，以及行道树进行日常的管理，包含浇水，除杂草，修剪，施肥，打药及虫害防治，保证绿化园区内植物正常生长。
- 3、清拣杂物(砖石、烟蒂、纸屑等)，做到草坪内无杂草，树木无枯枝维持绿地整洁无杂物。绿化养护过程中产生的废草、树枝、砖石等杂物，必须在当天清运完毕，不得乱堆、乱放、延迟清运。

- 4、对草坪及时进行修剪和清除杂草工作，维持草坪的纯度和高度。做好乔灌木的养护工作，按要求修剪树枝和清除枯枝死树。
- 5、保持绿地、绿化带整齐、美观、无杂草、无虫害。做好病虫害的预防工作，一旦发现及时上报并采取有效措施进行救治。
- 6、草、花、树木应安排好养护计划，并及时松土施肥、治虫保洁。

（8.2）、花草养护标准

- 1、割草:应使用割草机割草或进行人工割草 ;人工草坪草的高度不超过 8 公分一般绿地草的高度不超过 10 公分 ;路边及角隅草块也要及时进行割草养护。
- 2、除草:草坪中杂草须连根拔除，草坪纯度保持在 98%以上 :
- 3、修剪:行道树修剪，按美观原则，于春季进行 ;一般树木修剪，按美观原则，随时进行。
- 4、病虫害防治:积极做好树木、花草的病虫害预防工作，防先于治。一旦树木、花草发生病虫害，应及时进行喷洒药剂措施，喷洒药剂应均匀细致，并事后检查，效果不好应重新喷药。
- 5、校园绿化要坚持实用、经济、美观的原则。

（8.3）、花草养护管理措施

- 1、花草、树木要定期修剪，科学养护。
- 2、花草树木要及时浇水，合理施肥，适时喷洒农药、防虫、治虫，确保成活率和生长茂盛。
- 3、各种花草树木要明确其科属和生长习性，以便科学管理。
- 四、其他要求:
- 1、做好派工记录及工作日志，人员到岗及时。
- 2、学校将不定时进行抽查监督， 以上各条，凡达不到要求者，每条扣物业费用 100--200 元。

（8.4）、花草树木养护考核标准

分类	序号	分值	具体考核办法	扣分	备注
修剪	1	10	树木无枯枝，树枝分布均匀，每发现一处不合格扣 0.5 分		
	2	10	花草及绿篱修剪整齐，绿篱新枝长度不得超过 10 厘米，每发现一处扣 0.5 分		
	3	10	绿篱及花草无枯枝枯叶，无杂草，每发现一处扣 0.5 分		
	4	10	树坑及路牙无杂草，草坪目视整齐，每发现一处扣 0.5 分		
病虫害防治	5	10	病虫害防治要及时，无明显的病虫害枝条，枯枝，死枝，每发现一处扣 1 分		

浇水	6	10	适时浇水，无旱死枯死现象，每发现一处扣 0.5 分		
施肥	7	10	少量多次，不伤花草，目测检查，每发现一处扣 0.5 分		
日常养护	8	10	及时松土除草，无明显杂草，草坪纯度在 98%以上，每发现一处扣 0.5 分		
	9	5	及时补栽，缺株率在 5%以下，每发现一处扣 0.5 分		
绿化清洁	10	10	枯枝枯叶、绿化垃圾及时清理，每发现一处扣 0.5 分		
其他	11	10	随时抽查人员上岗情况，不到位者每人次扣 1 分，着装不符合要求每人次扣 1 分		

（9）、学校范围内水电设施的维修等措施

水电维修岗位职责

- 1.及时维护好全校的电路、水路、灯具，保障用电用水正常，检查督促安全用电、节约用电。
- 2.遵守电工操作安全制度，禁止违章作业，防止线路和人身安全事故的发生，及时维护好供电、供水设备，保障正常供水供电。
- 3.节约用料，不得大材小用，废旧材料要回收，不许拿公家的材料送人情或占为私有。爱护学校水暖设备，如有人为的责任事故应负责赔偿。
- 4.搞好年检、验照工作，并且负责水路、电路等小设备的安装工作。
- 5.每星期要检查教室和路灯、电器设备的实际使用情况，发现问题及时解决
- 6.有义务对水电的使用提出意见和建议，并能有创造性地工作，防止事故发生，减少事故损失。
- 7.每月抄报用水、电数交学校财务室。发现有盗水、电者应及时处理并上报学校。
- 8.完成领导交办的其他任务，牢固树立为学校服务的意识。

任职要求:

- 1、25-55 周岁、高中以上学历、身体健康；
- 2、有初级以上专业电工资格证书；
- 3、能独立上岗工作，具备 2 年以上相关工作经历者优先；
- 4、自身要求严格，吃苦耐劳，服从管理；

（10）总体承诺

我公司承诺，如中标完全响应采购人要求，并完全做到以下内容：

- 1、文明办公、首问负责。各岗位实行文明办公、首问负责制，职责覆盖面积的事及时办理，非职责范围的事做好联系引导工作。
- 2、尽心履职、优质服务。本着公司牢固树立主动、热情、文明服务的理念，做到急事急办、特事特办，努力帮助服务对象排忧解难，不推诿、不拖延、不敷衍。
- 3、创新工作、提高效率。积极进取，开拓创新，勤奋敬业。倡导务实、高效的办事作风，能办的事当日办结，不能办的事说明情况，解释清楚。
- 4、遵章守纪、廉洁从政。遵从各项制度，坚持一切按规矩办、按制度办的原则，不参加、不

接受可能影响工作的吃请和馈赠，严禁利用工作之便谋取私利，保持勤政、廉政、优政的优良作风。

5、信守承诺、接受监督。以奋发有为的竞技状态，办实事、做好事，力求看清楚事事有交代、件件有落实。信守服务承诺，自觉接受监督，凡有违诺，逐一追责，视情况严肃处理。

法定代表人(个人电子签章)：

投标人名称：(企业电子签章)新乡市金海综合服务有限公司

日期：2023年7月3日