

四、服务承诺

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

致：延津县职业中等专业学校、中世景弘工程项目管理有限公司

我公司在参加延津县职业中等专业学校物业管理服务项目 2 分包（二次）磋商活动中郑重承诺：

（1）承诺中标后为采购人提供优质、快捷、满意的服务。服务期内满足采购人服务要求，并有具体服务保证措施（如响应时间、应急预案等）。

我公司承诺中标后为采购人提供优质、快捷、满意的服务；

1、应急服务标准

1 我公司设立有应急制度项目负责人负责本项目的应急服务为用户单位提供 7×24 小时服务。

2 我公司承诺接采购人电话 30 分钟内响应，1 小时到用户指定地点。

2、应急服务原则

以采购人为基准充分调动公司一切资源确保准时优质、快捷、满意的服务。

3、应急工作制度

3.1 目的及适用范围

为预防和控制潜在的事故或紧急情况发生及时做出应急预警和响应最大限度地减少可能产生的事故后果特制定本制度。

本制度适用于我公司应急救援预案的制定和可能及已发生的安全生产事件的预防和处理。

3.2 应急管理原则

1 实行主要领导负责下的分级管理制在公司总经理的统一领导下建立健全“统一领导分级管理分线负责”的应急救援制度。健全应急救援组织体系建

立应急救援队伍制定完善应急预案开展应急救援演练。公司领导和管理人员各司其职、各负其责充分发挥应急响应的指挥作用。

2 以学生为本安全第一把保障生命安全和身体健康、最大程度地减少事故造成的人员伤亡和财产损失作为首要任务。切实加强应急救援人员的安全防护。

3 预防为主强化基础快速反应坚持预防与应急相结合、常态与非常态相结合常抓不懈在不断提高安全风险辨识、防范水平的同时加强现场应急基础工作做好常态下的风险评估、物资储备、队伍建设、完善装备、预案制定和演练等工作。强化一线一员的应急处置能力“早发现、早报告、迅捷处置”居安思危预防为主。

4 科学实用应急预案具有针对性实用性和可操作性。通过危险源辨识、风险评估进行编制应急对策简练实用通过演练不断完善改进。依法规范加强管理。

5 分级响应

应急工作按照事故的应急程度、波及和影响范围 实施分级应急响应。

3.3 组织领导及职责分工

1 组织领导成员单位售后服务组、技术组、管理组、采购组

2 各相关部门职责

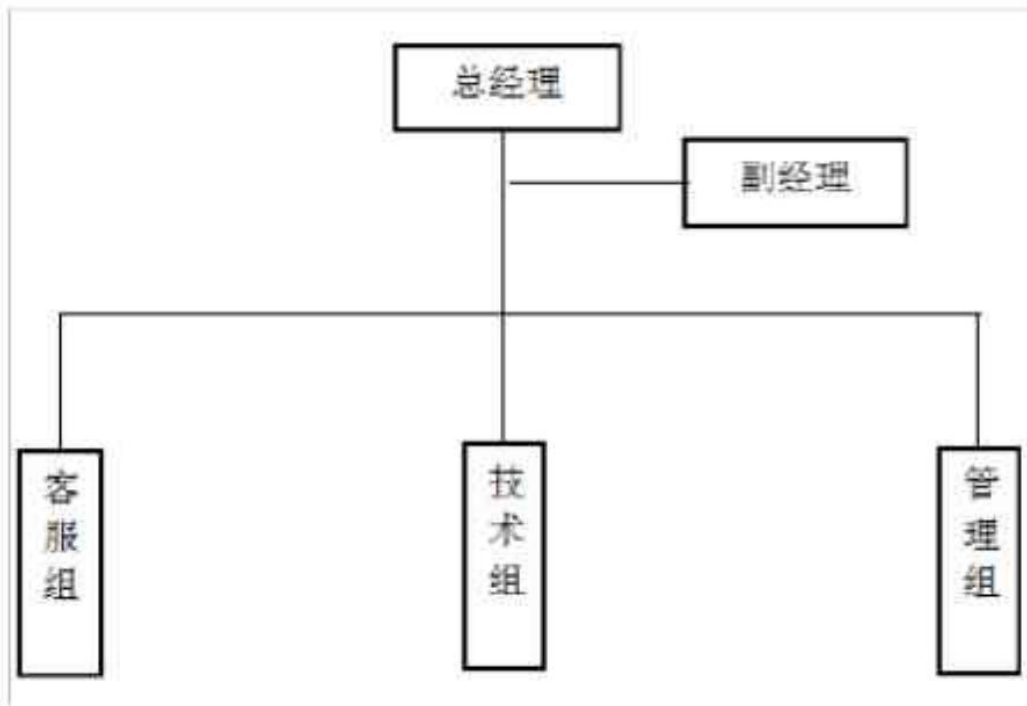
①接到客户投诉要按规定的时限认真进行处理并及时对客户予以回复直到客户满意为止遇有突发或重大服务质量问题的信息应及时会同相关责任部门处理遇到重大服务质量问题应及时向公司领导汇报并建议召开小组会议研究处理办法和组织实施。

②会同技术组研究制定应对和解决突发和重大服务质量问题的预案指定相关责任人对预案全面掌握并能随时操作和使用。而后将预案及时传达有关部门并做好培训工作。

工作事项。

二 应急服务组织机构及职责分工

1、应急组织机构图



应急响应

1 响应程序

指挥小组接到突发事件报告后应立即启动本预案。各成员单位按照指挥小组的统一部署和各自职责做好相应的应急响应工作。指挥小组办公室根据具体情况确定和适时调整队伍对突发事件进行应急处理。

2 应急通讯

指挥小组成员应当保证 24 小时通讯畅通并将手机、值班电话指挥小组办公室报告。

3 后期处置

1 结束程序

应急响应的终止由指挥小组根据突发事件的处理情况止应急响应。应急响应终止后指挥小组向上级领导和相关单位通报。

指挥小组办公室在应急工作结束后做好统计制定防范措施。

2 工作评估

指挥小组办公室在应急工作结束后应做好应急决策能力、应急保障能力、



预警预防能力、现场处置能力、等方面的调查评估总结经验教训完善本应急预案。

7、奖励与责任

对在公司应急救援工作中做出突出贡献的集体和个人给予表彰和奖励对不听指挥、玩忽职守并造成严重后果的责任者依法追究责任。

(2)承诺在接到采购人服务要求时为采购人提供及时响应服务并及时安排人员对接，

及时响应服务：我们承诺在接到采购人的服务要求时，将立即响应，并在最短的时间内安排专业人员进行对接。我们的目标是确保采购人在需要时能够得到及时的支持和服务。

专业人员对接：我们将安排经过专业培训的人员与采购人对接，确保他们具备足够的技能和知识来解决采购人的问题。这些人员将负责与采购人沟通，了解他们的需求，并提供相应的解决方案。

定期回访与维护：除了及时响应服务要求外，我们还将定期回访采购人，了解他们对服务的满意度，并根据他们的使用情况提供不定期的免费检修、日常维护及保养服务，以保证采购人权利。

特此承诺

供应商名称(电子签章)： 河南万之鑫实业有限公司

法定代表人（电子签章或签字）： 徐秋波

日 期： 2025 年 8 月 29 日

