



七、服务承诺及优惠承诺

我方郑重承诺，如我公司中标，将严格遵循招标文件及相关法律法规要求，为沁阳市中医院提供专业、高效、优质的服务，具体承诺如下：

一、服务质量承诺

1. 严格按照国家及行业标准、医院规章制度开展保洁、布草清洗、陪护等后勤服务，确保服务区域卫生达标率 100%，布草清洗消毒合格率 100%，陪护服务满意度 $\geq 98\%$ 。
2. 建立三级质量巡检体系，每日自查、每周抽检、每月联合医院质控部门全面检查，检查结果及时公示并整改，整改完成率 100%。
3. 针对保洁服务，承诺地面洁净无污渍、无积水，针对布草清洗，承诺做到无菌、无破损、无异味，收发及时准确；针对陪护服务，承诺陪护人员持证上岗，服务流程规范，尊重患者隐私与权益。

二、人员管理承诺

1. 所有上岗人员均通过严格的背景审查、专业技能培训，覆盖率 100%。
2. 建立完善的人员考核与激励机制，定期组织员工开展医疗安全、服务礼仪、应急处置等专项培训，每月培训时长不少于 8 小时，确保员工专业能力持续提升。
3. 承诺人员稳定率 $\geq 95\%$ ，若因特殊情况需更换人员，提前 7 个工作日书面通知医院并提交替补人员资料，经医院审核同意后方可更换，保证服务连续性。

三、应急响应承诺

1. 建立 12 小时应急响应机制，设立专属服务热线，确保突发情况（如突发公共卫生事件、设备故障、患者紧急需求等）接报后 10 分钟内响应，30 分钟内到达现场处置。
2. 制定完善的应急预案，定期组织应急演练（每季度不少于 1 次），确保员工熟练掌握应急处置流程，最大程度降低突发事件对医院运营的影响。
3. 针对医院突发大规模保洁需求、布草紧急更换需求等情况，承诺在 1 小时内调配备用人员及物资到位，保障医院正常运转。

四、安全保障承诺

1. 严格遵守医院消防安全、医疗安全等管理规定，定期对服务人员开展安全培训，杜绝因我方人员操作不当引发的安全事故，若因我方责任造成的损失，由我方承担全部赔偿

责任。

2. 为所有上岗人员购买足额的人身意外伤害保险，为服务过程购买公众责任险，确保人员及医院财产安全。

五、合作与改进承诺

1. 主动接受医院的监督与考核，每月向医院提交服务工作报告，每季度组织服务沟通会，及时听取医院及患者的意见建议，响应率 100%。

2. 承诺根据医院发展需求及患者反馈，持续优化服务流程，创新服务模式，不断提升服务质量与效率。

3. 若服务质量未达到承诺标准，我方自愿接受医院的考核处罚，并在规定时间内整改到位；若连续两次考核不达标，医院有权单方面终止合同，我方承担相应违约责任。

本公司将以诚信为本、服务至上的原则，履行以上所有承诺，为沁阳市中医院提供高品质的服务，助力医院提升整体运营效率与患者满意度。

投标供应商（盖章）：河南柯林时代物业管理有限公司

法定代表人或被授权人（签字或盖章）：

2026年 7 月 21 日

