附件3

**赣州市白蚁防治单位社会服务承诺书**

本单位自愿参加赣州市白蚁防治单位社会服务承诺活动，并向社会和服务对象作出以下承诺：

1、保证依法开展经营活动

自觉遵守国家法律、法规和政策；依法取得国家规定的资质和从业人员职业资格；不超越经营范围从事其他经营活动。

2、保证遵守行业规范化管理

接受赣州市城市房屋白蚁防治主管部门对我单位白蚁防治业务的管理，依照管理部门发布的相关规章从事白蚁防治业务,接受赣州市白蚁防治单位名录信用管理办法及其配套文件的管理和约束。

3、保证履行服务合同

签订的白蚁防治服务合同，载明防治范围、防治费用、质量标准、包治期限、双方的权利义务以及违约责任等内容，保证合同主体、程序、内容合法；按照合同的约定，提供相应的服务；未能履行白蚁防治服务合同的约定，导致业主人身、财产安全受到损害的，依法承担相应的民事和法律责任。

4、保证规范开展白蚁防治施工

严格按照国家和省有关城市房屋白蚁防治的技术规范和操作程序进行白蚁防治；及时向业主和房屋使用人告知注意事项和禁止行为。

5、保证规范使用白蚁防治药物

使用经国家有关部门批准生产的白蚁防治药剂，建立健全药剂使用管理制度。在施药过程中，遵守有关农药防毒规程，认真做好防治废弃物处理和安全防护工作，防止药剂污染环境和药剂中毒事故，确保药物使用安全。

6、保证提供诚信服务

严格执行相关管理部门的有关操作规范、收费标准，保证诚信服务，明码标价，不以恶性竞争扰乱市场秩序，不以价高质次的服务宰客欺客，做到业务有登记、服务有台账、收费有发票。

7、保证及时提供相关服务

热情接待业务来电来访，做到文明服务，礼貌待客。业务登记后，＿＿个工作日内与服务对象预约上门时间，＿＿个工作日内完成服务内容，服务回访率达到100%。

8、保证包治期免费服务

在防治施工后需要提供包治期服务的，严格按照有关规定足额提取包治基金。对包治期限内出现蚁害的，确保7个工作日内免费上门服务。

9、保证及时有效处理客户投诉

有接待及处理客户投诉的机构或人员，并有处理及回访制度，保证客户投诉处理及时率100%，有效投诉回访率100%，满意和基本满意率90%以上。

10、保证及时报备防治信息

根据赣州市城市房屋白蚁防治主管部门相关要求，及时向管理部门报告典型案例，定期向管理部门上报各类统计报表，建立完善白蚁防治台账，接受管理部门的监督指导。

以上承诺条款，若有违反，我单位愿接受相关处罚及法律责任。

承诺单位(盖章) 法人代表（签名）：

年 月 日