

五、服务承诺

(格式自拟)



致：原阳县住房和城乡建设和城市管理局

我方愿参加贵方组织的原阳县住房和城乡建设和城市管理局原阳县 2026-2028 年度城区环卫保洁市场化服务项目(项目名称)原交采 2025GB32 号 (项目编号)投标活动，并对此项目进行投标。我方就本次投标有关事项郑重承诺如下：

5.1.1 给作业人员按时发放工资及相关福利并为人员购买商业保险，独立解决道路伤亡事故和用工等纠纷的承诺

我方保证按以下承诺内容认真履行，如未履行，我方愿意承担违约责任：

如我方中标，我方承诺给作业人员按时发放工资及相关福利并为人员购买商业保险，独立解决道路伤亡事故和用工等纠纷，相关的一切事物均由我方承担。

5.1.2 承诺在重大节日或特殊时期随时配合采购人实施作业和遵守国家、省、市作业标准，并有具体实施措施

我方保证按以下承诺内容认真履行，如未履行，我方愿意承担违约责任：

如我方中标，我方承诺遇重大节日或特殊时期随时配合配合采购人

实施作业，承诺遵守国家、省、市作业标准并做出如下相应保障措施：



保障措施一：上级领导视察活动保障措施

我公司在接到甲方有关上级领导视察工作的通知后，积极做好迎接领导视察的准备工作。立即召开迎检预备会议，成立临时管理班子，部署工作任务和分工计划，制订详细的应急方案，确保遇到紧急情况时，能及时妥善处理。

要求项目管理人员全部投入到保障工作中去，到现场督察，详细了解现场工作的具体任务和重点难点，对重点路段的难点问题，进行现场部署。

各管理人员要求保证通讯畅通，确保遇到紧急情况时能及时和相关领导沟通，取得政府的支持。

召开动员会，布置任务，明确本次活动的质量标准、工作要求，让每个员工提前进入到应急状态中，将迎检工作提升为特级的保洁标准。

根据特殊的标准和要求，配备足够的物资材料、机械设备、保洁人员。物资、人员配置安排落实到位，公司仓库提前将物资材料准备充足。

成立特别应急小分队。要求车辆优先、物资优先、人员优先，按 10 分钟内到达现场的要求，能即时处理现场的清扫保洁任务。随时保证增加临时人员，以备现场特殊情况的需要，确保质量达标为 100%。为各种大型活动保证提供一个干净整洁的环境。





如有突击检查任务时，提前一小时组织应急小组对检查区域进行一次彻底的清扫保洁；要求在突击检查半小时前完成保洁工作，达到环境卫生保洁标准后，应急小组迅速撤离现场。

如接到领导视察通知任务时，要求在第一时间获知领导视察时间和视察路线，由项目负责人带领应急小组到相关责任路段、路段，深入清扫，保证在视察领导来前半小时内完成卫生保洁任务。

保障措施二：重大文体、喜庆活动应急预案

1 、提前获取活动信息

如提前获知开展大型活动的信息，项目负责人主动与活动负责人联系，了解活动进行的时间、地点，对活动地点进行现场考察分析之后，立即编制应对此活动的工作计划和环卫作业时间表，责任落实到个人。

2 、事后获取信息的补救

如之后获知大型活动开展的时间、地点等信息，项目负责人应立即调动应急小组，带上应急环卫器械前往活动现场，迅速展开环卫保洁工作，保证活动现场的洁净。

3 、活动期间工作开展

活动期间首先保证城市的安全问题，作业人员在不影响活动正常开展的情况下做好自己的本质工作，尽自己最大努力缩短垃圾滞留时间，努力创造良好的洁净环境。



根据活动现场的实际发展，项目负责人在发现现场作业量有逐步增大趋势，且程度可能远远超过预测，原有项目应急人员无法迅速完成应急任务的情况下立即电话增派人手，保证应急的完成。



4 、活动结束后的清理

大型活动结束后，对活动现场进行彻底的清理，一小时之内做到还原道路原貌。

保障措施三：五一、国庆等重要节日活动应急预案

1 、重要节日前人员准备

在节假日（例如国庆节、春节、清明节、端午节、中秋节等）到来之前，项目负责人做好节假日应急准备工作。首先，增加保洁工人数量，适当延长环卫保洁时间，编制出每一个保洁工人的上下班时间和责任区域，责任落实到每个人。

2 、五一、国庆等节假日前设备准备

在节假日到来前半月，增加垃圾运输车辆和保洁清扫工具数量，保证充足有效的器械设备。同时，在节假日到来前一周，项目负责人做到每天晚上彻底检查一次环卫器械设备，发现损坏的立即修缮和补充购置。

对垃圾量骤增的路段增加车辆作业班次，督促垃圾收压清运，车辆快速有序作业，按点按线完成突发作业量。

重点路段主要道路加派作业人员和调派应急作业车辆，定人定岗清



扫保洁，确保城市道路洁净、美观；垃圾中转站加派应急压缩车辆，定车定员收压清运，确保重点路段垃圾无积压，站内更洁净。



督查人员巡查各个城市主要道路、垃圾中转站作业情况，实时上报，及时处理，保障（节日期间）路面洁净、站点日产日清。

3、春节特殊时期工作开展

春节期间，烟花爆竹燃放后的残留物是环卫清洁的重要任务。要求环卫人员按照编制的工作时间和负责区域，在自己负责的区域内做到随脏随扫，保质保量完成保洁任务，为城市创造良好的生活环境。

4、节假日后的清理

在节假日的每一天晚上，项目负责人带来应急小组所有人员对整个项目所有路段进行清查，保证每天早晨都给市民良好的城市面貌。

5.1.3 承诺在采购人资金暂不到位情况下，保证不降低工作质量的前提下连续作业且不得发生集体讨薪等群体事件

我方保证按以下承诺内容认真履行，如未履行，我方愿意承担违约责任：

如我方中标，我方承诺在采购人资金暂不到位情况下，保证不降低工作质量的前提下连续作业且不得发生集体讨薪等群体事件。



5.1.4 承诺在服务期内按要求配备设备及人员，保障服务质量并做出相应措施



我方保证按以下承诺内容认真履行，如未履行，我方愿意承担违约责任：

如我方中标，我方承诺并做出在服务期内按要求配备设备及人员，保障服务质量。具体措施如下：

措施一：

严格按照招标文件要求及采购人要求，设立明确的服务质量目标，以服务质量为标准进行保洁服务。

措施二：

建立服务质量保证体系，全面落实本项目保洁质量管理责任制，特别加强落实重点路段、特殊区域的质量管理责任制，保证项目作业效果保质保量；加强项目质量检查和督促工作，及时处理项目区域内的环境卫生问题；组织制定并落实项目各类应急预案，组织专业应急预案演练；依法开展清扫保洁作业教育培训。

措施三：

本项目将从思想保证、组织保证、作业流程保证、现场督察保证、经济保证等五项措施着手确保环卫清扫保洁作业项目质量管理的顺利实施。





措施四：

加强公司质检部建设，配备齐全的质量检查组织网络，每月对项目部管理人员明查两次、暗查两次，检查管理是否勤政、作业是否符合流程，对员工作业现场进行跟踪、回访、反馈。

5.1.5 在服务期内按要求配备设备及人员、保证服务质量的承诺

我方保证按以下承诺内容认真履行，如未履行，我方愿意承担违约责任：

在服务期内按要求配备设备及人员，保证服务质量：在本次招标采购活动中，我公司承诺在服务期内按要求配备设备及人员，保证服务质量，并且与采购人积极配合、为采购人排忧解难，服从采购人安排，按时保质保量完成服务。我公司与车辆设备厂家签订设备集中采购协议可满足提供车辆设备需求。

5.1.6 在服务期内实施精品管理模式，打造精品亮点项目的承诺

我方保证按以下承诺内容认真履行，如未履行，我方愿意承担违约责任：

实施精品管理模式，打造精品亮点项目：对服务区域实行分级管理，对各重点区域实施精细化管理，从质量标准、作业方式、到作业形象均采用最高级别的管理标准，探索和创立各具特色的精品模式，彰显区域特色，提高环境品位和魅力，提升品牌形象。



5.1.7 项目实施区域责任制，层层落实管理责任的承诺

我方保证按以下承诺内容认真履行，如未履行，我方愿意承担违约责任：

实施区域责任制，层层落实管理责任：为保证管理服务不留死角和盲点，根据环境卫生地域特点将本项目分成不同片区，各片区再分成若干工作组，以便于日常的质量监管。在管理过程中，严格按照公司现有质量管理体系，实施层级管理（项目经理→运营管理部负责人→片区负责人→队长→保洁员），做到一级抓一级，层层抓落实，确保各项工作落到实处。

5.1.8 积极完成各类阶段性任务和突击性任务的承诺

我方保证按以下承诺内容认真履行，如未履行，我方愿意承担违约责任：

积极完成各类阶段性任务和突击性任务：在项目服务实施过程中，我们将以上级、专家提出的意见为指导，创新工作思路、工作方法，仔细分析存在的问题和薄弱环节并逐项落实整改。在具体工作中，我司将积极配合完成各类指令性任务，发挥公司的资源优势，大力予以支援，确保各项工作做到忙而不乱、有条不紊。

5.1.9 以安全和节约为重点目标，实现基础管理工作的精细化的承诺

我方保证按以下承诺内容认真履行，如未履行，我方愿意承担违约责任



责任：

以安全和节约为重点目标，实现基础管理工作的精细化：以加强安全教育和落实责任制为重点，在强化技防措施的基础上细化安全管理。以加强车辆设备维护保养为重点，提高完好率和使用率，充分发挥设备机械化资源优势作用，实现高效率、低成本安全运营。以贯彻实施定额为重点，规范用工制度，降低作业成本，合理开发利用人力资源。以增收节支为重点，广泛开展节油、节水、节电、节约开支和创收增收活动，确保环卫经济平稳运行和可持续发展。

5.1.10 本项目实施模块化管理的承诺

我方保证按以下承诺内容认真履行，如未履行，我方愿意承担违约责任：

模块化管理：根据辖区现状，成立垃圾清扫综合项目部，通过网格划分，设置若干相应一级、二级项目部（组），各级项目部（组）明确管辖范围和职责，配备设备和人员，实行动态管理。

5.1.11 本项目实施网格化管理的承诺

我方保证按以下承诺内容认真履行，如未履行，我方愿意承担违约责任：

网格化管理：按照“全覆盖、无缝隙”原则，将区内作业区域划分



为若干网格，实行“网格化”管理，做好每个网格信息统计，明确网格责任单位和责任人，通过对每个网格基本信息、存在问题、解决方案、解决时限的信息动态化更新，将网格分为问题网格和标准网格。依据动态网格信息，提高问题上报、分发处置、效果反馈等各环节的时效性，达到各司其职、各尽其责的闭环管理模式。

5.1.12 本项目实施智慧化管理的承诺

我方保证按以下承诺内容认真履行，如未履行，我方愿意承担违约责任：

智慧化管理：建立互联网环卫管理平台，综合利用互联网、云计算及物联网等技术，为环卫车辆加装 GPS 系统、感应元件，垃圾桶加装电子标签，人员配备互联网环卫通手机、卡片机、智能手环或佩戴含定位芯片的工作证等设备，实时传递车辆行驶轨迹、能耗情况、作业情况，通过 GPS 定位实时了解环卫人员的工作轨迹等。对环卫管理所涉及到的人、车、物、事进行全方位的实时监控管理。通过为各级环卫管理元素配备不同的感应设备、智能终端，利用大数据运算，形成一个信息互联的物联网络，达到对垃圾清运进行科学的数据化评价，提升作业质量，降低运营成本的目的。通过智能化、信息化物联网水平的提高，可以不断加强智能化管理水平，如，垃圾收集指挥系统，按照垃圾分类回收要求，向垃圾收集前端下达收运指令，运送至相应收纳场站，进行合理化回收再利用；实现信息化数据交互，搜集一线环卫作业信息，合理分配

环卫机械、人员力量，针对问题进行处置，进一步降低运行成本，最大限度提高环卫作业能效，做到“精准保洁”。



随着智能化、市场化、项目化运作，依托管理平台和相关技术应用，构建环卫衍生产业链，形成基础环卫运营、垃圾资源化处置、智能公厕运营、废旧物资回收、快递、广告、城乡物流、互联网增值服务为一体的互联网环卫产业集群，进而全面带动地区经济发展和社会服务体系的健全完善。

5.1.13 本项目实施督查考评管理的承诺

我方保证按以下承诺内容认真履行，如未履行，我方愿意承担违约责任：

督查考评管理：通过模块结合的方式，配齐网格化项目部（组）专职督查考评队伍，细化考评细则，制定科学的环卫作业方案。建立问题管理平台，实行限时销号制度，定期对各个网格项目部工作开展情况进行排名奖惩，对存在问题没有及时整改或整改不到位的责任人或责任网格项目部进行处罚。督查考评方式，采取抽样检查、巡视检查、集中考核、问卷调查等方式进行，最大限度发挥督查考评效用，做到奖罚明确、促进提升。

5.1.14 本项目实施精细化管理的承诺

我方保证按以下承诺内容认真履行，如未履行，我方愿意承担违约责任：





精细化管理：通过区域分级、网络管理和智慧化融合，细分小网格任务，对准“病灶”、精准实施，运用不同区域分级作业标准的细化，网格划分的全区域无缝覆盖和智能化的信息交互，在辖区内形成精细化、精准化的全区域环卫保洁态势，即提高作业效率，又减少人力、物力的浪费。



5.1.15 关于保障质量的承诺

我方保证按以下承诺内容认真履行，如未履行，我方愿意承担违约责任：

制定员工行为规范及岗位职责、业主投诉处理流程、突发事件处理流程等公司内部规章制度上墙，设置内部工作质量考核部门，配置环卫工作检查用车，确保项目的顺利实施。

作业流程实行定岗定人，层级监控，总部督导。

按照要求配齐足够的清扫保洁人员及设备，实行定岗定人管理，严格按照交接班管理制度。严格按照我公司的各项员工管理规章制度和各岗位的岗位职责进行分层管理，同时总部每月也不定期派遣管理人员对各种管理状况和管理水平进行全面暗检和明检。对不达标的项目向总经理提出合理化建议并及时通知责任人整改落实。

1) 考勤管理

我公司将参照现有的环卫考勤制度，并结合我公司的员工管理规章



制度，形成一套切实可行的员工管理方案实现在各保洁区域员工的考勤管理，不但可以杜绝代考勤问题以及上下交接班空岗问题；也能使各班组长详细了解各个小组的环卫工人是否在其负责作业的道路作业。



2) 管理精细化

对所有环卫作业管理人员配备智能化终端，其作业数据可上传并储存至环卫云系统，严格按作业标准和甲方的作业时间及线路等要求进行实时监控。

3) 工作考核评比

为进一步完善环卫管理考核办法，提升环境卫生管理水平和作业质量，建立环卫工作长效管理机制，根据项目实际，制定本考核办法。

4) 服务保障措施

➤ 人力资源分配

职责	人员	工作内容	备注
总指挥	项目经理	负责突击任务的下达，全局统筹	1、完全服从甲方单位突击性任务的调动 2、根据突击性任务作业量合理调
副指挥	生产主管	任务、责任分工，协调部门配合	
机械作业指挥	驾驶员队长	机械工作安排监督	

机械作业	驾驶员（4 人可 临时调动）	主要负责突发应急	度作业车辆 3、确保突击任务 高效、快速、保 质完成
作业时间：全天 24 小时			

➤ 服务响应时间

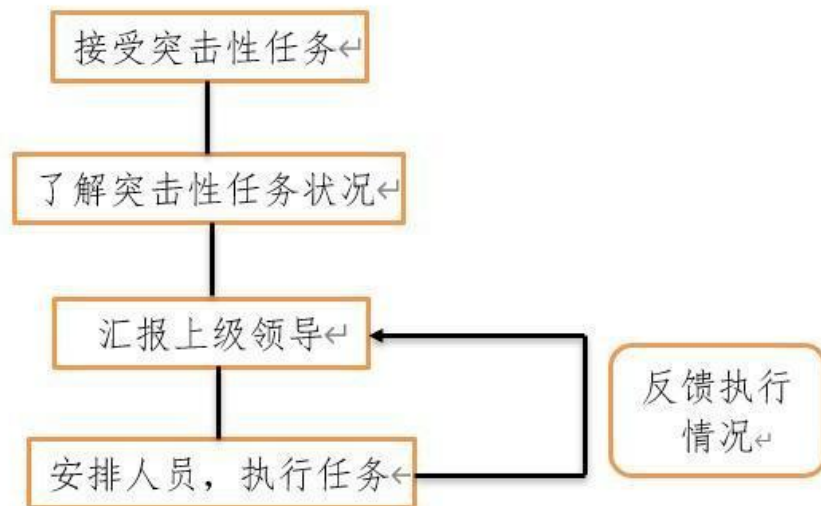
接到突击性任务时，突击队全体人员立即响应。根据调度指挥中心的安排 30 分钟内达到现场作业岗位。

➤ 突击性任务保障措施

（1）成立突击指挥组

突击负责与应急部门联络，负责协调期间各突击队伍的运作，统筹安排整个突击行动，保证任务快速、有序、有效地完成。确定各小组成员、联系人联系电话、值班电话（分白天和夜间）、传真电话。指挥组设在机械化作业部门，是整个突击处理工作的指挥中心。完全服从接受上级指派的突击性任务，并负责不间断向上级部门报告任务完成情况，

（2）建立突击性任务工作流程



（3）制定突击措施

制定突击措施应对安全生产、作业质量等突发性任务及下达的临时性突击任务。

提高执行突发任务的能力，高效快速的完成上级领导下达的突击任务。

（4）设立突击队伍

机械化作业部门设立突击指挥组，长期安排突击队伍，由管理人员和收运作业人员兼任。项目公司设立突击队伍（兼职），处理突发情况。

突击指挥组和项目公司突击队伍均应设有值班电话，保障 24 小时有人接听。

（5）突发性任务车辆设备保障

公司安排突击专用车辆、设备、物资。保障设备车辆随时出动，应



急物资满足紧急支取调拨要求。我公司根据需要可以调度周边的其他作业公司提供车辆、人员、物资到达该项目作业区，协助处置突击性任务。



(6) 突击性任务的人员配合

当接收到上级下达的突击性任务时，我公司所有人员必须服从招标单位的调度总指挥。各部门积极配合突击队的工作，认真完成各项突击任务。保证突击任务反应迅速，调度科学，措施完善，效果明显。

(7) 保证效率质量及其他相关服务措施

为保证突击任务完成的效率及质量，高效快速的完成突击性任务，公司各部门根据实际情况，分别制定详细、有效的工作措施，明确负责人、联系人及联系电话，做好突击期间值班工作安排综合管理部做好相关服务工作，准备好完成突击任务过程所需资金保障，提供好突击需要的劳动保护用具。保障安全可靠，使用方便有效。

供应商名称：原阳县金阳城市更新有限公司(电子签章)

法定代表人：张涛(电子签章)

日期：2025年12月26日

