

## 五、服务承诺

(格式自拟)

本公司已认真研究原阳县人民广场、文化公园清扫保洁服务项目招标文件的内容，承诺完全满足和响应招标文件中各项商务和技术要求。同时承诺如果我公司有幸中标，我们将严格履行招标文件中规定的每一项要求，按期、按质、按量履行合同的义务。我公司承诺一年 365 天、天天都要上岗作业，没有星期天和节假日，重大节假日，别人放假休息时，我公司环卫工人仍将坚守在环卫工作一线。承诺如果我公司中标，我公司将保证服务质量水平达到甲方预期目标，我公司充分知悉本项目服务范围包含人民广场与文化公园两大公共区域，明确人民广场承担清扫保洁、设施维护、秩序维护、公厕管理工作内容，文化公园承担清扫保洁、公厕管理工作内容。我公司严格依据采购人采购需求、公共区域运维服务行业规范及现场实际运营现状，本着专业履职、规范服务、诚信履约、长效运维的原则，郑重作出全方位、具体化、可落地、可考核的服务承诺。我公司承诺在整个服务周期内，全面履行合同约定全部工作职责，严格执行统一服务标准、统一作业流程、统一管理制度、统一质量考核标准，全方位保障人民广场与文化公园各项服务工作规范开展、稳定运行、品质恒定。所有服务承诺均贴合项目实际布局、服务板块划分与日常运营管理需求，内容完整详实，权责界定清晰，执行路径明确，具备完整的可操作性与约束力，完全契合采购人项目管理要求与评分评审标准。我公司将以严谨的管理模式、专业的作业团队、完善的保障体系，落实每一项服务承诺，全力保障公共区域环境卫生、设施状态、公共秩序、公厕运营始终维持高标准水平。具体如下：

一) 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

1、我公司郑重承诺，我公司中标后将为该项目环卫作业人员购买工伤、意外保险，为环卫工作人员提供应有的社会保障。

2、为环卫工人办理各项保险手续，及时足额缴纳保险费。把环卫工

人的合法权益落到实处。建立风险保障机制。所有一线作业的环卫工人均办理工伤保险和意外伤害保险；关心环卫工人身心健康，定期安排免费体检；设立环卫职工求助资金，对有特殊困难的环卫工人及家庭提供帮扶和救助。改善工作条件。为一线环卫作业人员配备专用服饰，逐步完善室外休息。

3、实施保障环卫工人权益和待遇的实施细则，配套实施环卫工人岗位津贴标准、环卫作业市场化动作监督管理办法等文件，推出基础工资、岗位津贴、保险等保障措施，全面实施环卫工人岗位津贴，规范环卫用工管理及社会保险政策，加大监督检查力度，确保环卫工人福利待遇的落实。同时，不断地对环卫设施设备的建设配置进行升级改造，改善环卫工人工作条件，降低环卫工人劳动强度。

4、按照有关规定，春节、中秋、环卫节按规定发放福利。节假日按规定双倍工资，所有劳保用品按时发放。

5、保证作业人员按时发放工资，实施保障环卫工人权益和待遇的实施细则，配套实施环卫工人岗位津贴标准、环卫作业市场化动作监督管理办法等文件，推出基础工资、岗位津贴、保险等保障措施，全面实施环卫工人岗位津贴，规范环卫用工管理及社会保险政策，加大监督检查力度，确保环卫工人福利待遇的落实。同时，不断地对环卫设施设备的建设配置进行升级改造，改善环卫工人工作条件，降低环卫工人劳动强度。

## 二) 遇重大活动做出相应保障措施

1、遇城区重大活动，按相关要求，有效组织环卫工人，全力做好环卫保障。我方保证积极配合招标人进行作业。

2、我公司承诺在服务期内按要求配备设备及人员。

## 三) 整体履约服务承诺

### 1、合规履约承诺

我公司承诺严格遵守国家及地方关于环境卫生管理、公共设施运维、公共场所管理相关管理规定，严格遵从采购人各项管理制度，现场管理

要求及工作指令。全程按照既定服务范围、工作内容、作业标准开展所有服务工作，不得擅自缩减服务项目、不随意降低服务标准、不私自调整作业范围、不省略规定作业流程。严格恪守合同约定权责义务，自觉接受采购人日常监督、现场检查、工作考评与业务指导，全程规范履约、诚信履职，保证项目服务全过程合法合规、流程规范、行为端正。

## 2、全域统一服务标准承诺

我公司承诺对人民广场与文化公园实行一体化服务管理标准，两大区域环境卫生保洁标准、人员作业规范、服务言行准则、质量考核要求保持统一标准执行。针对人民广场多业态综合服务属性与文化公园基础服务属性，在统一标准框架下实行分区精准管控，既保证全域服务品质均衡一致，又适配不同区域功能定位与服务需求，杜绝区域之间服务标准参差、作业质量失衡的情况发生。

## 3、全天候常态化服务值守承诺

我公司承诺根据广场与公园公共开放空间运营特点，建立常态化不间断服务值守机制。合理配置各岗位在岗人员，科学排布作业时段与值守班次，保障日常清扫保洁、设施巡检排查、秩序常态管控、公厕在岗管理全程无空档、无间断。无论常规时段还是市民活动集中时段，均保持岗位人员在岗在位、作业工作正常推进、管理措施有效落实，持续保障公共区域基础服务功能稳定运转。

## 4、全员责任落实承诺

我公司承诺建立层级化责任管理体系，明确项目管理负责人、片区负责人、各岗位作业人员的工作职责、管理权限、工作衔接流程。实行全员定岗定责、分区包干管理模式，将服务责任细化到每一个区域、每一个点位、每一名工作人员，做到事事有人负责、处处有人管控、问题可追溯、责任可界定，确保各项服务工作落地落实、闭环管理。

## 四) 清扫保洁专项服务承诺

### 1、全域全覆盖保洁作业承诺

我公司承诺对人民广场与文化公园全部服务区域实行无死角、无盲区



全覆盖清扫保洁作业，覆盖场地通行路径、活动场地、景观周边、园区步道、公共集散区域等所有区域。严格按照规范作业流程开展基础清扫、巡回保洁、日常清运工作，持续保持地面干净整洁、场地无积存杂物、无散落废弃物、无堆积垃圾，长期维持公共区域优良环境卫生状态。

## 2、定时与动态保洁结合承诺

我公司承诺实行基础定时清扫与动态巡回保洁相结合的作业模式，固定时段完成全域深度清扫整理工作，日间配置专职流动保洁人员开展不间断巡回作业。及时清理即时产生的各类散落杂物，维持场地实时整洁状态，适配公共区域人员流动带来的环境动态变化，保证任何时段场地环境卫生均符合服务标准。

## 3、保洁作业规范执行承诺

我公司承诺所有保洁作业人员严格遵循标准化作业流程与操作规范，按照规定方式、规定流程开展清扫、收集、清运等各项工作。作业过程中恪守文明作业准则，规范作业行为，合理安排作业节奏，保障作业质量的同时维护公共区域正常通行与市民休闲活动秩序。绝不出现敷衍作业、简化流程、遗漏点位等影响保洁质量的行为。

## 4、环境卫生长效维持承诺

我公司承诺建立环境卫生长效管控机制，坚持日常常态化保洁、定期专项环境整治、薄弱点位重点管控相结合的管理方式。针对易产生杂物堆积、易出现环境卫生波动的区域，加大巡检频次与保洁力度，从日常管控源头稳住环境卫生基础，实现公共区域环境卫生长期稳定达标、不反弹、不回落。

## 五) 人民广场设施维护专项服务承诺

### 1、设施日常全面巡检承诺

我公司承诺对人民公园范围内所有公共设施建立常态化日常巡检制度，安排专职人员按规范开展全域设施排查工作，全面掌握设施完好状态、运行功能与结构稳固情况。做到排查范围全覆盖、无遗漏、隐患不遗漏，第一时间发现设施破损、功能异常、部件松动等各类问题。

## 2、设施及时维修养护承诺

我公司承诺对巡检排查发现的各类设施问题实行即时处置、限时整改的服务原则。小型简易问题现场完成处置修复，复杂故障及部件损耗问题登记建档后按流程安排专业人员完成维修更换。同时建立周期性设施养护机制，按时开展设施保养、加固、调试工作，延缓设施老化损耗，提前规避故障隐患，保障公共设施始终保持完好可用状态。

## 3、设施运维台账规范承诺

我公司承诺建立完整规范的设施运维管理台账，如实记录日常巡检、周期养护、故障维修、整改复查全过程相关信息。做到运维过程可记录、可追溯、可核查，自觉接受采购人随时查阅与监督，保证设施维护工作流程规范、记录完整、管理透明。

## 六) 人民广场秩序维护专项服务承诺

### 1、常态化秩序管控承诺

我公司承诺在人民广场实行定点值守与全域动态巡逻相结合的秩序管控模式，在主要出入口、核心活动区域、人员密集点位设置固定值守岗位，配置巡逻人员沿固定路线开展全域巡回管控。全程维护广场通行秩序、活动秩序、公共场地使用秩序，保障公共空间运行安定有序。

### 2、文明劝导规范履职承诺

我公司承诺秩序维护工作人员严格恪守文明履职、耐心引导、规范劝导的工作准则。依规对各类不文明行为、无序聚集行为、影响公共秩序的行为进行合理引导与规范管理，坚持方式文明、态度端正、处置稳妥，不出现粗暴履职、违规管控等不当行为。

### 3、高峰时段强化管控承诺

我公司承诺结合市民活动规律，在人员流量增大、活动人员集中的时段，主动增派管控力量，加密巡逻频次，强化全域秩序管控力度。填补管理空档，防范无序行为滋生，保障高峰时段广场公共秩序平稳可控、通行顺畅安全。

## 七) 公厕管理专项服务承诺



### 1、双区域公厕标准化运营承诺

我公司承诺人民广场与文化公园公共公厕实行统一运营管理标准，配置专属管理人员定岗值守，全程落实公厕日常保洁、设施管护、通风除臭、定期消杀、物资补给各项工作。保证两处公厕运营流程规范、卫生标准统一、服务品质均衡，满足市民日常使用需求。

### 2、公厕日常保洁质量承诺

我公司承诺严格执行公厕分时保洁作业制度，常规时段完成全域深度清洁整理，人员集中时段增加巡回清洁频次，即时清理地面污渍、洁具残留与杂物堆积。持续保持公厕内部干净整洁、地面无积污、洁具无污垢、整体环境符合公共卫生服务标准。

### 3、公厕通风消杀卫生承诺

我公司承诺严格落实公厕常态化通风与定时消杀工作，保持内部空气正常流通，抑制异味滋生与病菌滋生。严格遵循公共卫生管理要求规范开展消杀作业，保障公厕公共卫生安全，营造洁净舒适的使用环境。

### 4、公厕设施与物资保障承诺

我公司承诺每日对公厕内部水电设施、洁具配套设备进行检查管护，及时处置各类设施故障问题，保障公厕基础功能正常运行。建立耗材常态化补给机制，按时补充各类清洁物资与卫生用品，确保物资储备充足、补给及时，不因物资短缺影响公厕正常运营服务。

## 八) 人员管理与队伍建设服务承诺

### 1、岗前及常态化培训承诺

我公司承诺建立完善的人员培训体系，所有新进人员必须完成岗前集中培训，培训内容涵盖项目服务标准、作业操作规范、岗位职责要求、文明服务准则、问题处置流程等核心内容。服务周期内定期开展在岗常态化培训与技能提升培训，持续强化队伍专业能力、责任意识与服务意识。

### 2、人员考勤行为管理承诺

我公司承诺严格执行全员日常考勤管理制度，规范人员到岗离岗时间、



在岗工作状态、日常言行举止。严禁无故缺勤、擅自离岗、在岗不作为等行为，统一约束全员工作纪律与职业行为，打造纪律严明、作风严谨、履职尽责的专业服务队伍。

#### 九) 服务质量管控与考核承诺

##### 1、全流程质量自查自纠承诺

我公司承诺建立内部多级质量自查机制，作业人员每日开展岗位自查，片区管理人员每日开展区域巡查，专职质量管理人员开展全域督导检查。对发现的服务质量问题即时整改、即时纠偏，做到问题早发现、早处置、不拖延、不遗留。

##### 2、三级监督检查落实承诺

我公司承诺严格执行每日巡查、每周普查、月度综评的三级监督检查制度，覆盖清扫保洁、设施维护、秩序维护、公厕管理全部服务内容与所有作业点位。全程留存检查记录、问题记录、整改记录，实现质量监督规范化、常态化、可追溯。

#### 十) 物资设备及后勤保障承诺

##### 1、物资足额配置保障承诺

我公司承诺根据人民广场与文化公园服务作业实际需求，足额配置各类保洁物资、运维耗材、公厕配套物资，实行统一采购、统一储备、统一调配。保证物资品类齐全、储备充足、补给及时，完全满足日常作业与常态化运维消耗需求。

##### 2、作业设备完好保障承诺

我公司承诺配齐配齐项目所需各类作业工具与运维设备，建立设备日常检查、定期保养、及时维修的管理机制。全程保障作业设备性能完好、运行正常，不因设备故障、设备缺失影响清扫保洁、设施巡检、日常作业等工作正常开展。

##### 3、后勤统筹服务保障承诺

我公司承诺建立完善的项目后勤保障体系，统筹人员管理、物资存储管理、设备维保管理、现场后勤配套等各项工作。为一线作业与管



理人员提供稳定可靠的后勤支撑，保障队伍稳定作业、各项服务工作有序推进。

#### 十一) 应急处置与突发情况服务承诺

##### 1、应急机制健全承诺

我公司承诺针对环境卫生突发污染、公共设施突发损坏、现场秩序突发波动、公厕突发运营故障、恶劣天气环境影响等各类突发场景，建立完善的应急处置预案与工作流程。明确应急响应流程、人员调配方式、现场处置措施，确保突发情况能够快速响应、规范处置。

##### 2、快速响应现场处置承诺

我公司承诺接到各类突发情况信息后，第一时间调度人员赶赴现场开展处置工作，快速控制现场状态、化解问题影响、恢复场地正常服务秩序。最大限度缩短问题滞留时间，降低对公共环境、市民活动、项目运营造成的不利影响。

##### 3、恶劣天气专项保障承诺

我公司承诺提前预判季节变化与天气环境变化，及时调整作业安排与值守力量配置。恶劣天气过后第一时间开展场地清理、杂物清运、设施排查、环境规整工作，快速恢复场地环境卫生与服务标准，保障服务工作不因天气变化出现断档降标。

#### 十二) 文明服务与廉政从业承诺

##### 1、文明服务言行承诺

我公司承诺全体工作人员严格恪守文明服务准则，对待市民群众礼貌谦和、耐心周到，规范言行举止，杜绝态度生硬、言语不当、行为失范等情况。自觉维护服务队伍整体形象，营造文明和谐的公共服务氛围。

##### 2、廉洁自律从业承诺

我公司承诺项目所有管理人员及作业人员严格遵守廉洁从业相关规定，坚守职业底线，不利用工作便利谋取不正当利益，不与无关人员发生违规往来，不出现徇私舞弊、敷衍履职、违规履职等行为。全程保持公正廉洁、规范履职的工作作风。



### 3、服从现场统一管理承诺

我公司承诺无条件服从采购人及现场管理部门的统一调度与工作安排，积极配合各类专项整治、重大活动保障、现场临时任务部署等相关工作。主动对接、积极配合、高效落实，全力保障各类临时工作与专项任务圆满完成。

### 十三) 服务持续优化与长效运维承诺

#### 1、服务动态优化承诺

我公司承诺在整个服务周期内，持续跟踪项目现场运营变化、市民需求变化、管理标准更新情况，动态优化作业流程、人员配置、管控方式与服务措施。持续补齐管理短板，完善服务细节，不断提升整体服务管理水平。

#### 2、长期品质稳定承诺

我公司承诺不以服务周期推进、人员更替、环境变化为由降低服务标准、放松管理要求。始终坚持同等标准、同等力度、同等规范开展各项服务工作，实现项目服务质量长期稳定、管理体系长效运行、履约标准始终如一。

供应商名称：原阳县绿城环卫有限公司 (电子签章)

法定代表人：\_\_\_\_\_ (电子签章)

日期：2026年5月

