

第九篇 服务承诺书

第一章 人员安全

第一节 人员安全承诺

致：新乡市红旗区渠东街道办事处

本人孙建方（姓名）系郑州两公里家科技有限公司（供应商名称）的法定代表人，现代表我公司作出如下承诺：

如我公司中标，我公司将保证服务质量水平达到甲方预期目标，具体如下：

- 1.服务人员必须身着符合有关规定的制服，并佩戴显著标识，客户可以确定环卫清扫保洁服务的人员身份。
- 2.服务人员必须持有健康证明和安全保障证，确保健康安全。
- 3.针对高危手段的使用和操作，我们将遵循严格的安全操作规程，确保服务过程中不发生安全事故。
4. 执行国家和地方有关环境法律法规，规范环卫清扫保洁操作流程，确保不造成环境污染。
5. 定期为服务设备进行清洁、养护和维修，达到节约能源、降低排放的效果。
6. 积极开展环保宣传和教育，提升服务人员的环保意识和素质。
7. 我公司负责作业过程中的事故处理并承担一切费用，并独立解决因事故引起的各项纠纷。坚决维护社会安定。
8. 我们将建立健全的风险管理与预警机制，及时发现和评估潜在的社会风险。我们将采取相应措施，并及时通报相关部门，以便及时应对和化解潜在风险。

如违背以上承诺，我公司将无条件接受采购人的一切处罚措施，

并承担由此导致的一切不利后果。

特此承诺。

供应商（电子章）：郑州两公里家科技有限公司

法定代表人、负责人、本人或授权代表(签字或电子印章)：

日期： 2026 年 5 月 25 日

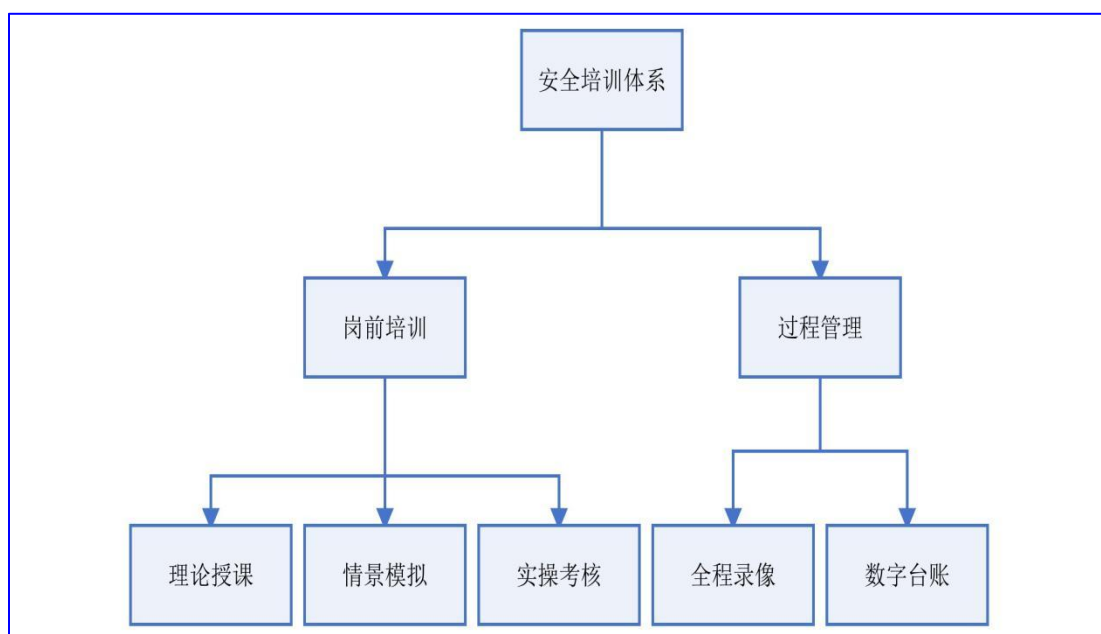
第二节 人员安全保障措施

一、人员安全承诺目标实现路径

1、全员覆盖的安全培训执行机制

零事故目标的根基在于每一名作业人员对安全规范的深度掌握与自觉践行。项目中标后，我单位将组织为期三天的集中岗前安全培训，覆盖全部**60**名保洁员及**3**名管理人员，培训地点设在渠东街道办事处指定会议室，采用“理论授课+情景模拟+实操考核”三段式模式。

理论部分由持有应急管理部颁发安全培训师资质的专职讲师授课，内容涵盖《环卫作业安全操作规程》《道路保洁高风险场景识别》《突发天气应对要点》等；情景模拟环节设置路面湿滑跌倒、电动三轮车起步盲区、狭窄巷道人车交汇等 12 类典型场景，由参训人员分组演练；实操考核要求每人独立完成安全防护用品穿戴、应急联络流程启动、简易伤情初步处置等动作，考核不合格者须补训直至达标。培训全程录像存档，培训记录将同步录入项目安全管理数字台账，确保可追溯、可验证、全覆盖。



第二章 工资发放

第一节 工资发放承诺

致：新乡市红旗区渠东街道办事处

本人孙建方（姓名）系郑州两公里家科技有限公司（
供应商名称）的法定代表人，现代表我公司作出如下承诺：

1. 我公司保证按时发放员工的工资，确保员工在每个月底或约定的日期之前收到工资。
2. 我公司承诺根据员工的实际工作情况和工资结构，合理计算和支付员工的工资，确保工资的合法性和合理性。
3. 我公司承诺按照国家规定的最低工资标准，确保员工的基本工资不低于该标准，并根据员工的业绩和努力，适当提高员工的工资水平。
4. 我公司承诺不得以任何原因扣留员工的工资或私自改动工资数额，保证每位员工能够准确获得应得的工资数额。
5. 我公司承诺建立完善的工资发放流程，确保该流程的合规性和公正性。
6. 我公司承诺将工资计算和发放的流程透明化，及时向员工解释工资的计算方法和发放时间，并为员工提供必要的支持和协助。
7. 我公司承诺严格贯彻公司的发薪政策，确保员工的工资在计算和发放过程中不会受到任何不合理的因素影响。
8. 我公司承诺接受政府相关部门和社会组织对工资发放情况的监督，积极响应各项政策和法律法规的要求。
9. 我公司将接受员工的监督和意见，及时改进工资发放机制和流程，提高工资发放的效率和准确性。

10. 我公司承诺对于故意扣留、随意变动员工工资或其他违规行为，将依法依规进行处理，并承担相应的法律责任。

11. 我公司承诺对处理结果公正、公开，并接受员工的合理质疑和申诉，保障员工的合法权益。

12. 我公司承诺不因任何原因以拖欠保洁人员工资为由，唆使或促成保洁人员罢工、闹访、集访等恶性事件的发生，并按规定签订合同，缴纳各种保险，享有福利待遇。

如违背以上承诺，我公司将无条件接受采购人的一切处罚措施，并承担由此导致的一切不利后果。

特此承诺。

供应商（电子章）：郑州两公里家科技有限公司

法定代表人、负责人、本人或授权代表(签字或电子印章)：

日期： 2026 年 5 月 25 日

第三章 文明作业保障措施

第一节 文明作业承诺

致：新乡市红旗区渠东街道办事处

本人孙建方（姓名）系郑州两公里家科技有限公司（
供应商名称）的法定代表人，现代表我公司作出如下承诺：

我们将严格按照城市环境卫生管理的有关法律、法规和政策规定，切实履行我们作为环卫服务商所承担的责任，提供高质量的服务。

1. 准时到岗:我们将按照合同约定时间，及时到达现场，并认真履行工作职责。

2. 保持整洁:我们将保持清洁卫生，按时保洁，确保公共设施无毁坏无卫生死角。

3. 服务热情:我们将提供热情优质的服务，倾心聆听、及时响应。

4. 我公司保证在日常清洁及保洁作业过程中，委派技术过硬、管理严格的管理人员和熟练的环卫工人进行日常清洁及保洁作业，如在清洁过程造成我方人员或因我方原因造成第三方人员伤亡，其责任由我公司承担，并承担一切经济损失。

5. 我公司保证在日常清洁及保洁作业过程中爱护公共财物，按规范化作业要求安全作业，如果因操作不当造成公共财产损失的由我公司承担一切责任，并照价赔偿。

6. 我公司保证在日常清洁及保洁作业过程中，所有保洁人员都是身体健康，没有疾病和传染病，精神正常，健康的完成各项保洁工作。

7. 我公司保证在日常清洁及保洁作业过程中，严格按照方案及合同中所制定的清洁卫生质量标准 and 程序作业。

8. 我公司保证在日常清洁及保洁作业过程中，认真落实各项管理

规章制度，使各项管理目标落到实处。

9. 我公司员工的劳动保险、医疗保险以及安全责任保险全由我公司承担。

9. 我公司保证严格履行合同的各项规定和条款，高效、安全、满意的完成日常清洁及保洁作业。

10. 我们将建立客户回访制度，对我们的管理、服务质量进行全面、客观、公正的考核评估。

11. 每周对服务情况、投诉问题及时进行跟进。

12. 在合同期内，不定期对客户服务情况进行不少于3次的回访，并及时处理客户提出的问题。

13. 建立并优化客户服务建议箱，倾听客户意见和建议，加强服务改进。

如违背以上承诺，我公司将无条件接受采购人的一切处罚措施，并承担由此导致的一切不利后果。

特此承诺。

供应商（电子章）：郑州两公里家科技有限公司

法定代表人、负责人、本人或授权代表(签字或电子印章)：

日期： 2026 年 5 月 25 日

第二节 为采购人排忧解难的承诺

致：新乡市红旗区渠东街道办事处

本人孙建方（姓名）系郑州两公里家科技有限公司（
供应商名称）的法定代表人，我代表我公司作出如下承诺：

1. 根据项目需求的实际情况，充分尊重并按照采购人的意见和要求，为招标人排忧解难、顾全大局，采取切实可行的服务措施，满足采购人的各项要求。

2. 根据项目需求的实际情况，充分尊重并按照采购人的意见和要求，与各相关职能部门、采购人各部门、公司各部门，密切配合、相互协作，认真完成采购人交代的各项服务任务，满足采购人的各项要求。

3. 根据项目需求的实际情况，充分尊重并按照采购人的意见和要求，严格服从需求单位的统一协调指挥，认真完成采购人下达的各项指令，满足采购人的各项要求。

4. 根据项目需求的实际情况，充分尊重并按照采购人的意见和要求，积极采取各项措施，建立服务体系，构建监督改进架构，健全各项规章制度，确保服务质量目标顺利实施，满足采购人的各项要求。

如违背以上承诺，我公司将无条件接受采购人的一切处罚措施，并承担由此导致的一切不利后果。

特此承诺。

供应商（电子章）：郑州两公里家科技有限公司

法定代表人、负责人、本人或授权代表(签字或电子印章)：

日期：2026 年 5 月 25 日

第三节 违背承诺的处罚措施

1、承诺内容：

根据项目需求的实际情况，充分尊重并按照采购人的意见和要求，为招标人排忧解难、顾全大局，采取切实可行的服务措施，满足采购人的各项要求。

2、违背承诺的处罚措施：

如我方中标本项目，如未履行以上承诺，或违背以上承诺的相关内容，我方自愿接受采购人的一切处罚措施，包括但不限于扣除一定比例的服务费、罚款、解除合同、追究经济及法律责任。

3、承诺内容：

根据项目需求的实际情况，充分尊重并按照采购人的意见和要求，与各相关职能部门、采购人各部门、公司各部门，密切配合、相互协作，认真完成采购人交代的各项服务任务，满足采购人的各项要求。

4、违背承诺的处罚措施：

如我方中标本项目，如未履行以上承诺，或违背以上承诺的相关内容，我方自愿接受采购人的一切处罚措施，包括但不限于扣除一定比例的服务费、罚款、解除合同、追究经济及法律责任。

5、承诺内容：

根据项目需求的实际情况，充分尊重并按照采购人的意见和要求，严格服从需求单位的统一协调指挥，认真完成采购人下达的各项指令，满足采购人的各项要求。

6、违背承诺的处罚措施：

如我方中标本项目，如未履行以上承诺，或违背以上承诺的相关内容，我方自愿接受采购人的一切处罚措施，包括但不限于扣除一定比例的服务费、罚款、解除合同、追究经济及法律责任。

7、承诺内容：

根据项目需求的实际情况，充分尊重并按照采购人的意见和要求，积极采取各项措施，建立服务体系，构建监督改进架构，健全各项规章制度，确保服务质量目标顺利实施，满足采购人的各项要求。

8、违背承诺的处罚措施：

如我方中标本项目，如未履行以上承诺，或违背以上承诺的相关内容，我方自愿接受采购人的一切处罚措施，包括但不限于扣除一定比例的服务费、罚款、解除合同、追究经济及法律责任。

第五章 优惠承诺

致：新乡市红旗区渠东街道办事处

本人孙建方（姓名）系郑州两公里家科技有限公司（供应商名称）的法定代表人，现代表我公司作出如下承诺：

一、应急任务无偿响应承诺

1 重大活动及迎检任务全程无偿保障

重大活动及迎检任务全程无偿保障是本项目服务响应机制的核心组成部分。项目中标后，我单位将立即启动专项保障预案，组建由3名管理人员牵头、不少于10名骨干保洁员组成的迎检突击队，实行24小时待命机制。

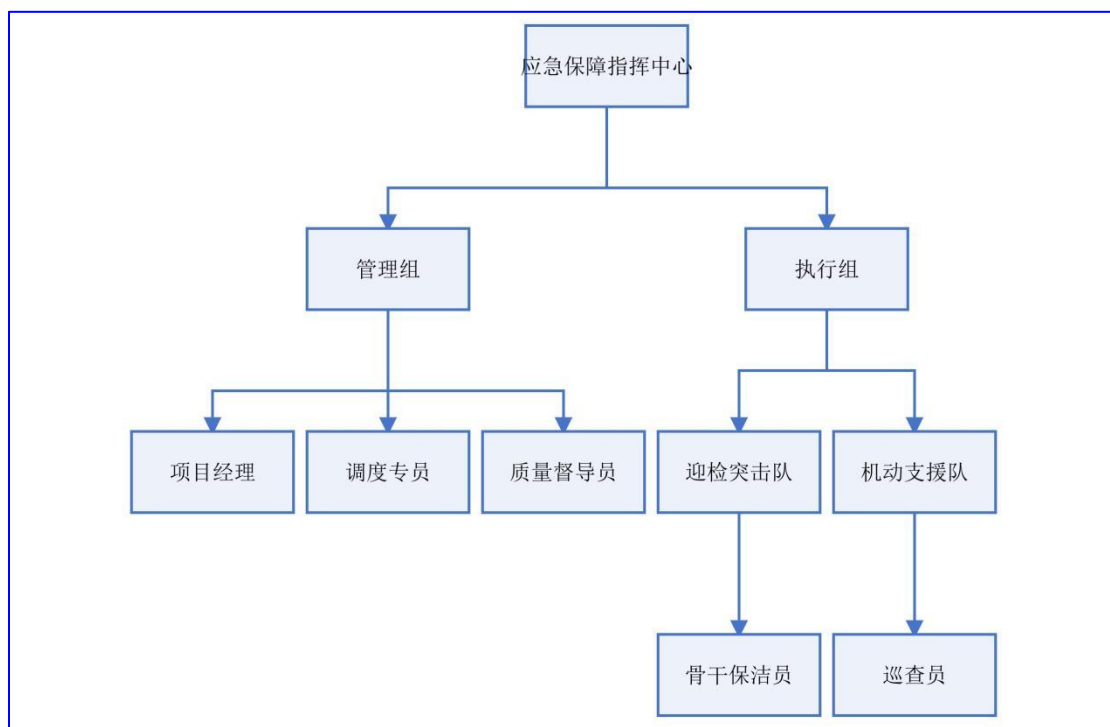
针对采购人提前3日以上通知的重大活动或上级检查任务，我单位将提前完成责任区域全覆盖式深度保洁，包括庭院地面油污、墙角积尘、绿化带内烟头纸屑等隐蔽点位的精细化清理；对渠东一路、果园北路等重点街巷实施“一巷一策”保洁升级，增加巡回保洁频次至每日不少于6轮，同步配置移动式高压冲洗设备对路面进行无死角冲刷。所有保障行动不额外收取人工、设备、耗材及管理费用，相关作业记录、影像资料及签到台账将在任务结束后24小时内提交采购人备案。

我单位将依托既有的标准化应急调度平台，实现任务指令10分钟内响应、30分钟内人员到位、2小时内形成作业闭环，确保迎检区域环境质量稳定达到优良等级。

2 突发性环境污染事件即时响应清理

突发性环境污染事件即时响应清理能力依托我单位已建成的网格化快速处置体系。项目中标后，我单位将在渠东街道辖区划分 7 个责任网格，每个网格配置 1 名专职巡查员与 2 名机动保洁员，实行每日早、中、晚三班轮值，确保污染事件发现即报、接报即动。

针对污水外溢、垃圾散落、动物粪便、油污泼洒等常见突发情形，我单位将按污染类型分类配备专用处置包，内含吸附型环保吸污粉可降解除味喷剂、便携式刮铲及防滑警示牌等工具，确保 30 分钟内完成初筛隔离、60 分钟内完成污染清除、120 分钟内完成复检消杀。所有处置过程严格遵循《城市环境卫生突发事件应急处置规范》要求，不因事件突发性降低作业标准，不因处置紧急性减免服务内容，不因任务临时性增加任何费用。我单位将同步启用车载 GPS 与作业 APP 双轨记录系统，全程留痕、实时上传，保障响应过程可追溯、可验证、可复盘。



二、庭院环境提质增效服务承诺

1 乱张贴、小广告等视觉污染免费清除

乱张贴、小广告等视觉污染免费清除是我单位庭院精细化保洁的重要延伸。项目中标后，我单位将为 83 个庭院每院配置 1 套专用清除工具组，含环保型脱胶剂、不锈钢铲刀、纳米海绵擦及可降解擦拭布，确保清除过程不损伤墙面、不残留胶痕、不产生二次污染。

每日安排保洁员开展 2 轮“贴纸巡检”，重点覆盖单元门、公告栏、电表箱及楼道转角等高频张贴区域，发现即清、清后即检。对顽固胶印、喷涂字迹等难点问题，我单位将启用低温蒸汽软化+物理刮除组合工艺，避免使用强腐蚀性溶剂。

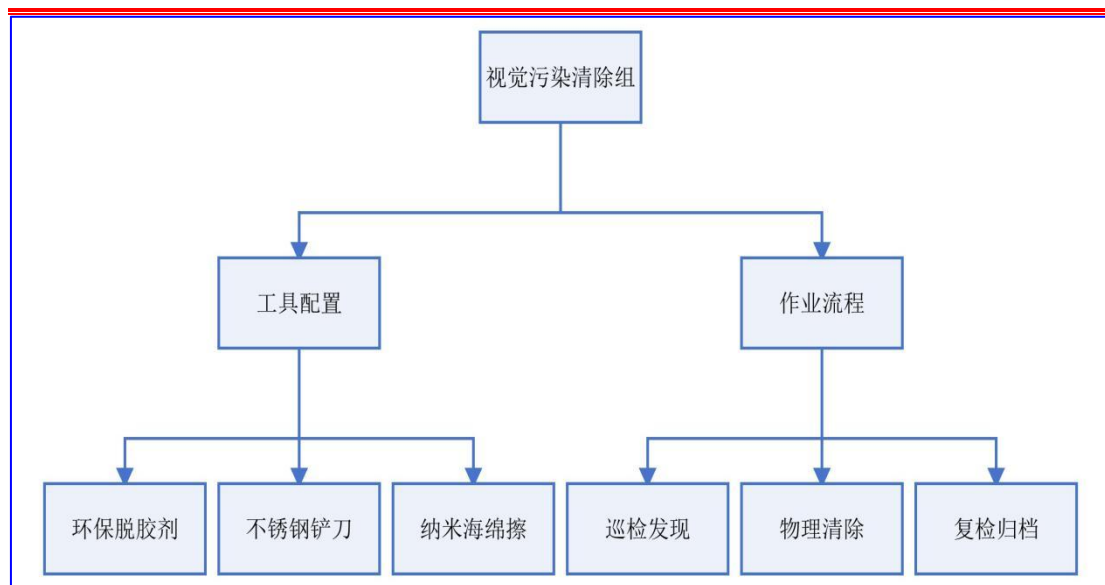


渠东街道突发环境污染事件应急处置现场全景



保洁员使用吸附型环保吸污粉处置路面油污作业特写

所有清除作业均纳入日常巡检电子台账，实行“一院一档、一事一拍、一日一报”，确保视觉污染动态清零。该项服务不设频次上限、不设区域限制、不设材质门槛，全部纳入基础服务范畴，不向采购人收取任何附加费用。



2 庭院公共区域乱堆乱放协助规整

庭院公共区域乱堆乱放协助规整服务聚焦居民实际需求与空间秩序重建。项目中标后，我单位将联合社区居委会建立“堆物堆料动态清单”，对楼道口、车棚旁、绿化带边等易发区域实行“标识化管理”，设置温馨提示牌与临时堆放指引点。保洁员在日常作业中同步承担规整协理职责，对纸箱、旧家具、废弃花盆等常见堆物，提供分类暂存、联系清运、协助搬运三项基础支持。

我单位将配置 8 台手推式多功能清运车，具备分格装载、防尘遮盖、升降卸货功能，确保规整过程不扰民、不扬尘、不占道。该项服务不替代居民主体责任，但全程提供无偿协助，所有人力投入、设备使用、场地协调成本均由我单位承担。

三、季节性作业强化支持承诺

1 落叶高发期集中清扫频次动态提升

落叶高发期集中清扫频次动态提升机制基于气象响应与作业节奏协同。项目中标后，我单位将接入本地气象预警系统，当预报连续3日日均气温低于15℃或出现大风天气时，自动触发落叶响应预案。

7个社区分别增配2名落叶专项保洁员，配备长柄扫帚、可折叠落叶收集袋及带盖式转运推车，对果园社区、新奥社区等乔木密集区域实施“随落随扫、即扫即运、日产日清”。重点街巷如果园南北路、文苑北街等路段，巡回保洁频次由每日4轮提升至8轮，落叶堆积厚度控制在2厘米以内。

所有增配人力与设备均从本项目既有资源配置，不新增人员编制、不新增设备采购、不新增管理成本，全部服务升级均在合同总价内完成。

2 雨雪天气后庭院及巷道积水积泥及时处置

雨雪天气后庭院及巷道积水积泥及时处置突出时效性与安全性并重。项目中标后，我单位将建立“雨雪响应双通道”：气象预警发布后1小时内完成人员集结与设备预检；降水停止后2小时内启动首轮排查，重点检查低洼院落、老旧巷道及排水口周边。对积水区域，采用便携式抽水泵与吸水推车组合排涝；对积泥路段，使用高压冲洗+干扫联合作业，确保路面无淤泥、无打滑、无异味。

所有作业人员配备防滑雨靴、反光雨衣及应急照明灯，作业区域同步设置防滑警示锥与夜间反光标识。该项服务不设响应门槛、不设处置时限、不设区域例外，全部纳入基础服务承诺，不产生额外费用。

3 高温高湿季节庭院异味防控辅助措施

高温高湿季节庭院异味防控辅助措施注重源头抑制与环境调节结合。项目中标后，我单位将在垃圾投放点、化粪池周边、绿化带阴湿区等重点区域，布设生物酶除味缓释装置，按周补充环保型微生物菌剂，抑制氨气、硫化氢等异味气体生成。同步对 83 个庭院排水沟、雨水井开展每月 2 次清淤疏通，防止有机物滞留发酵；对垃圾桶实行“一日两洗、一桶一消”，使用食品级柠檬酸溶液进行内壁喷淋与自然风干。

所有除味材料均通过国家环保认证，无毒无刺激、不污染土壤、不危害居民健康。该项服务覆盖全部庭院及街巷公共区域，不设点位限制、不设频次上限、不设材料品牌门槛，全部成本由我单位承担。

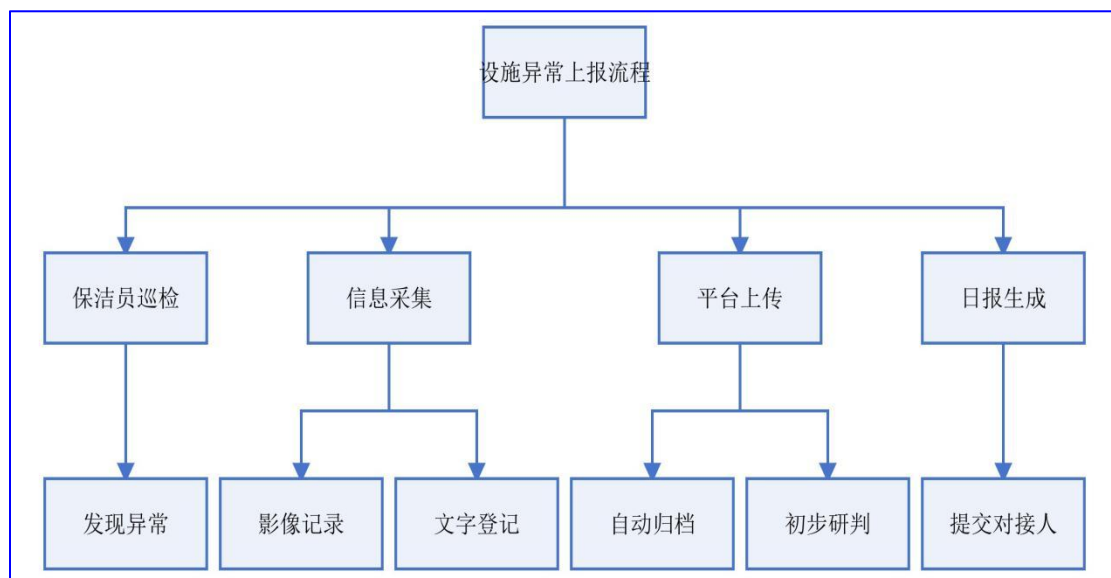
四、设施基础运维协同服务承诺

1 庭院照明与护栏损坏登记上报

庭院内照明设施及护栏等公共构件的日常状态巡检，将纳入保洁人员每日作业动线中同步执行。项目中标后，我单位将为每名保洁员配置标准化巡检记录表与便携式影像采集设备，用于实时记录照明灯具不亮、灯罩破损、护栏松动变形等简易损坏情形；所有影像与文字信息将通过专用移动终端上传至项目管理平台，由专职管理员在 2 小时内完成分类归档与初步研判，并于当日下班前汇总形成《庭院设施异常日报》提交至采购人指定对接人。该机制不依赖额外增派人员或专项投入，而是依托现有 60 人保洁队伍的网格化作业体系自然延伸，确保问题发现即登记、登记即上报、上报即留痕，全程闭环可控，杜绝漏报、迟报、误报。

2 井盖地砖隐患初步排查

公共区域井盖沉降、翘起、缺失及地砖松动、碎裂、空鼓等潜在安全风险，将作为保洁作业前必查项固化执行。在本项目实施过程中，我单位将依据各庭院及街巷实际布局，为每组保洁单元配置轻量化排查工具包，内含橡胶锤、水平尺、反光警示牌及防滑垫块，用于现场敲击听音判别空鼓、目测比对判断沉降、手动轻压确认松动状态；所



有初判异常点位将标注临时标识并同步上传定位信息，由项目技术组在4小时内完成复核评估，对确需专业处置的，立即启动联络协调流程。该排查动作不改变原有作业频次与路径，完全融入晨间普扫与午间巡保环节，实现“保洁即排查、排查即响应”的一体化运行。

3 维修单位联络协调支持

针对需专业力量介入的设施问题，我单位将依托已建立的本地化应急维修协作网络提供无缝对接服务。项目中标后，我单位将与不少于5家具备市政设施维修资质的本地单位签订服务意向协议，明确响应时限、作业标准与费用确认机制；当接到采购人确认处置指令后，我单位项目调度中心将在30分钟内完成维修单位指派、问题信息移交及现场对接安排，并全程跟踪维修进度，每日向采购人反馈处置节点。

该协调服务不增加采购人管理负担，所有联络、派单、反馈均由我单位专职岗位闭环完成，确保“问题有人接、过程有人跟、结果有人报”。

五、文明作业延伸服务承诺

1 居民通行与作息避让

作业时段安排将严格遵循居民生活节律，避开早间6:30—8:30送学高峰、午间11:30—13:30休息时段及晚间18:00—20:00家庭活动密集期。我单位将为各社区保洁班组制定差异化作业时间表，对临近学校、养老机构、临街商铺等特殊区域实行“错峰+静音”作业模式，使用低噪清扫设备与软质清扫工具，禁止在居民楼栋出入口、单元门厅等通行节点开展推式作业；所有作业人员上岗前须完成《社区生活敏感点识别》专项培训，熟记各庭院居民作息特征与重点避让区域，确保作业过程不干扰、不惊扰、不聚集，真正实现“人在景中扫，扫后人不知”。

2 工具物料规范存放

所有保洁工具、清洁药剂、临时收纳容器均实行“定人、定岗、定箱、定时”管理。项目实施过程中，我单位将为每个责任片区配置可移动式工具收纳箱，箱体统一编号、加装锁具、标注所属班组，固定存放于各庭院指定隐蔽点位（如门房侧室、车棚角落等），严禁堆放在楼道口、单元门前或消防通道；清洁药剂按品类分装于防漏密封容器，贴标注明名称与稀释比例，随箱存放；作业中临时使用的水桶、刮板等轻便工具，作业间隙须归置于箱内或靠墙立放，不得横置地面、倚靠护栏。该存放机制由班组长每日三次巡检确认，确保工具不落地、物料不外露、通道不占用。

3 作业后现场及时复位

每次作业结束前，保洁人员须执行“三查一清”收尾动作：查地

面有无残留水渍、查工具是否全部归位、查周边有无散落杂物，清空临时堆放的垃圾袋并更换新袋。对使用水洗、擦洗等湿法作业的区域，将采用吸水刮板与干拖布进行二次收干；对移动过垃圾桶、公示栏等固定设施的点位，须按原位、原向、原距复位并轻敲确认稳固；所有作业痕迹，包括水渍印、拖布痕、临时标识贴纸等，均须在离场前彻底清除。

该复位标准纳入每日质量抽检项，由质检员现场盲测打分，确保“人走场净、物归原位、不留痕迹”。

六、服务响应机制优化承诺

1 新增需求快速评估反馈

接到采购人提出的新增服务需求后，我单位项目响应中心将在1小时内启动内部联席评估，由技术、运营、人力三部门骨干组成临时研判小组，结合现有人员排班、工具配置、作业动线及安全规范，于4小时内出具《可行性评估简报》，明确可实施范围、所需资源调整建议及初步排期；对确需协调外部资源或调整合同条款的，同步提出替代方案与过渡期保障措施。该评估不设前置审批环节，全程线上留痕，确保“需求不过夜、反馈不隔日、方案可落地”。

2 服务范围微调主动衔接

若采购人因辖区规划调整需增减保洁院落或街巷，我单位将无条件配合，不设门槛、不提条件、不推诿责任。项目中标后，我单位将建立动态范围台账系统，所有庭院与街巷信息均以GIS电子地图形式标注，一旦接到调整通知，24小时内完成责任区域重新划分、人员重新编组、工具重新配置及作业路线重新规划，并同步更新巡检记录模板与考核指标；对新增区域，优先从相邻片区抽调机动人员覆盖，确

保“范围一调整、服务即到位、质量不滑坡”。

3 日常沟通渠道畅通响应

我单位将设立本项目专属服务热线与企业微信双通道响应机制，热线由专职客服人员 7×12 小时值守，企业微信由项目经理、运营主管、技术专员三人轮值在线，确保采购人信息 30 分钟内必响应、2 小时内必反馈、24 小时内必闭环。所有沟通记录自动归集至项目管理平台，形成可追溯的服务日志，杜绝“失联、迟复、推诿”现象，真正实现“事事有回音、件件有着落、次次有提升”。

七、履约诚意综合体现承诺

1 不以优惠承诺降低基础服务标准

本项目服务标准将严格对标国家及行业合格标准，所有保洁作业流程、频次、质量验收节点均按采购人明确的规范执行。项目中标后，我单位将配置符合人体工学设计的保洁工具套装，包括扫帚、簸箕、垃圾夹、抹布、拖把及配套清洁剂，所有耗材均选用无腐蚀性、无刺激性气味的环保型产品。针对 7 个社区 83 个庭院及 60341.4 平方米小街巷路面，我单位将划分 32 个责任网格，每个网格配备 1 名专职保洁员与 1 名机动巡查员，实行“定人、定岗、定时、定责、定标”五定管理。

每日开展不少于 2 轮普扫、3 次巡回保洁及 1 次重点区域深度清洁，对庭院出入口、单元门厅、垃圾投放点等高频接触区域实施湿式擦拭与消毒处理。所有作业过程纳入统一调度平台，通过移动端实时上传作业轨迹、时间节点与现场照片，确保服务过程可查、可溯、可

验。

管理人员每日开展不少于 3 次现场抽检，覆盖全部社区，抽检结果同步生成电子台账并推送至采购人指定端口。我单位承诺，任何优惠安排均不削减人员配置、不压缩作业时长、不降低清洁频次、不替换环保耗材，基础服务标准不因价格因素作任何让渡。

2 所有延伸服务均不另行收取费用

在本项目实施过程中，我单位将主动承担全部延伸服务内容，不设置任何附加收费条款。包括但不限于：雨雪天气后 4 小时内完成积水积雪清理；重大活动或迎检任务前 24 小时启动专项保洁响应；庭院内公共设施表面污渍、小广告、涂鸦的即时清除；垃圾容器周边 50 厘米范围内地面污迹的随产随清；庭院绿化带内散落垃圾的捡拾与分类处置；小街巷路面油污、口香糖残留等顽固污渍的专项处理；以及因季节变化导致的落叶集中清扫、沙尘天气后的浮尘降尘作业。



新乡市背街小巷保洁作业现场全景



保洁员在庭院内进行普扫作业

上述服务均纳入日常作业计划统一排班，不额外增派人员、不单独计费、不设置服务门槛。所有延伸服务执行标准与主服务一致，纳入同一质量考核体系，接受采购人按月度开展的全覆盖式检查与评分。我单位将建立延伸服务响应登记簿，对每次服务的时间、地点、内容、处置方式及完成状态进行结构化记录，并按周汇总报送采购人备案，确保服务行为真实、完整、可验证。

3 服务过程接受监督、承诺内容可验证可追溯

项目中标后，我单位将全面开放服务过程数据接口，支持采购人通过网页端或移动端实时调阅作业信息。所有保洁人员统一配备具备定位、拍照、录音功能的智能终端设备，每次作业启动与结束均需打卡签到，系统自动记录时间、坐标、作业时长及现场照片。

调度中心对每日任务派发、执行反馈、异常上报实行闭环管理，所有操作留痕并生成不可篡改的电子日志。我单位将按月向采购人提交《服务过程验证报告》，内容涵盖人员在岗率统计、作业轨迹热力图、重点区域清洁前后对比影像、抽检问题整改清单及闭环佐证材料。所有原始数据本地存储不少于 12 个月，支持按日期、社区、庭院、人员等多维度检索调取。

采购人可随时发起现场核查，我单位承诺**30**分钟内响应并配合调阅对应时段全部过程数据。所有承诺事项均嵌入服务合同附件《履约验证清单》，逐条对应验证方式、数据来源与责任主体，确保每一项服务承诺均可查证、可比对、可回溯。

如违背以上承诺，我公司将无条件接受采购人的一切处罚措施，并承担由此导致的一切不利后果。