

六、服务承诺

格式自拟

1、服务承诺书

承诺书

致：新乡市红旗区城市管理局

我公司此次参与由贵方组织的新乡市红旗区城市管理局红旗区 86 座区管公厕社会化购买保洁服务项目（项目编号：红旗招标采购-2026-10）政府采购活动，在此郑重承诺：完全响应招标文件中的服务要求标准。

一、服务的范围与内容承诺

（一）我公司承诺负责红旗区辖区内 86 座区管公厕（其中旅游公厕 14 座，一类公厕 32 座、二类公厕 22 座、三类公厕 18 座）的管理、保洁、维护服务和安全生产，实行统一管理。

（二）管理事项及内容

1、我公司承诺负责按照住建部《公共卫生间保洁与要求》和红旗区城市管理局公厕管理规定的要求，对 86 座区管公厕进行日常清扫保洁工作。

2、我公司承诺做好公厕的日常维护、维修、抢修，完善公厕设施，保障公厕正常使用。

3、我公司承诺接受甲方及上级管理部门的监督、管理、检查和考核，确保区管公厕在日常管理中不被群众举报、不被主管部门通报，在全市城管系统检查和各种迎检工作中不丢分。

4、我公司承诺根据甲方要求，做好节假日和重大事件期间的公厕管理和保洁工作。

5、我公司承诺负责甲方委托我方处理的其他与公厕管理相关的事项。

二、服务要求响应承诺

1、我公司承诺保证服从甲方的监督与领导，严格遵守国家的法律法规、红旗区城市管理局公厕管理规定和上级主管部门制定的各项考核、管理措施，接受甲方人员监督、检查和考核，积极配合甲方做好公厕日常管理和各种形式的迎检及应急工作，积极参与镇办公厕的监督、管理工作。

2、我公司承诺我方管理人员（项目负责人）、保洁人员不服从甲方管理，责任意识淡薄，影响公厕管理，甲方有权要求我方在一个月内更换该人员。缺岗人员保证在 24 小时内报备，新上岗人员保证在 72 小时内报备。

3、我公司承诺制定并落实各项安全规定，保证安全生产。本项目合同实施过程中的一切安全责任由我方承担。

4、我公司承诺严禁管理、保洁及相关人员在公厕内留宿过夜。

5、我公司承诺每座公厕按招标要求配足配齐公厕保洁人员。管理人员数量按公厕总数的

10:1 配置的基础上再增设 2 名管理岗人员，每人配有交通、通信工具。安排一名红旗区公厕管理专职项目经理负责公厕管理、保洁的整体工作：和甲方对接、接受甲方指导、主动配合甲方完成各项目标任务。

6、我公司承诺签订合同后，在 10 天内将管理人员、保洁人员信息、定点公厕、每月开资时间、维修应急方案、冬季应急措施、迎检应急预案、安全生产制度、安全员及应急小组名单、人员岗位职责、规章制度、保洁、维修、清掏、抽排、清运方案、质量保证措施报红旗区城市管理局备案。超过 10 天视为违约。

7、我公司承诺在承包期内保证按国家、省、市有关规定及时足额发放工人工资和有关福利待遇（如加班费、高温补助、防暑降温等）。劳动用工纳入劳动保障部门的巡查机制之中，违法违规用工被劳动保障部门发现的，根据情况扣除相应承包经费。

8、我公司承诺保证保洁人员身体健康，热爱环卫事业。我方负责对管理员和保洁员进行技能与安全教育培训，合格后挂牌上岗。

9、我公司承诺公厕保洁按要求定点取水用水，按计量缴费。及时支付公厕运行中所产生的水、电及其他一切费用。合同期满后在 15 天内结清合同期内公厕管理中的水费、电费和其他费用。

10、我公司承诺在公厕管理中出现的涉民涉企问题，由我方协商解决。存在争议时，城管局负责协调，产生的费用由我方承担。

11、我公司承诺给管理人员和保洁人员购买保障生活的相关保险，按时发放劳保用品、防护用品和福利。

12、我公司承诺按要求准时参加甲方组织的各种工作会议和活动并准备好所需物品。

13、我公司承诺在承包期内，我方保证根据甲方要求无条件接管新建公厕，按规定进行管理。新建公厕项目全部建成，经政府部门验收合格并全部投入使用后，次季度按同等类别公厕开始计酬。拆除公厕按拆除时间节点的次季度进行核减，停止支付管理费。

14、我公司承诺我方所有人员不以任何理由参加和组织上访。有事情逐级反映，杜绝上访事件发生。

15、我公司承诺在日常管理，各种保洁工具、用品及消杀消毒用剂，提前购买、配足，做到及时发放，随时领取，不以任何理由拒绝发放或保洁人员领取、更换保洁工具和物品。

16、我公司承诺公厕内外设施维修、维护保证按时间节点完成，做到随坏随修，维修率、完好率达到 100%。保证公厕 24 小时开放运行，在开放时间我方无权关闭公厕。

17、我公司承诺合同期满，我方保证将全部公厕完整无损交给甲方，并在 15 日内将水、电等相关手续按甲方要求完成交接和过户。

18、我公司承诺甲方有权根据国家政策、上级部门要求、作业标准调整和公厕管理需要，每年对红旗区城市管理局公厕管理规定进行补充和调整，我方保证无条件执行。

19、我公司承诺保证严格遵守以上要求，如有违约，甲方将按照红旗区城市管理局公厕管理规定进行处罚、停止资金拨付并有权单方终止合同。给甲方造成的损失由我方足额赔偿，给我方造成的损失自行承担。

三、承包责任承诺

1、我公司承诺负责承包范围内的安全作业管理，严格按有关部门的要求，制定有关规章制度。

2、我公司承诺负责对作业人员的思想教育，专业培训，做到遵纪守法，佩证上岗。

3、我公司承诺负责承包期内发生的一切事故，如治安、交通安全事故和劳资纠纷等，均由我方承担。

4、我公司承诺在承包期内按国家、省、市有关规定及时足额发放工人工资和有关福利待遇（如加班费、防暑降温、过年过节等）。劳动用工纳入区劳动保障部门的巡查机制之中，违规违法用工被区劳动保障部门发现的，甲方有权扣除相应的承包经费。

四、评审内容相关服务承诺

1、人员安全：我公司承诺负责在保洁工作中的人员安全问题，若出现意外，进行事故处理赔偿以及独立解决因事故引起的各项纠纷以及社会安定因素等。

2、工资发放：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。

3、文明作业保障措施：我公司承诺在履约期间做到文明作业的实施方案及保障措施。

4、合理化建议：我公司承诺针对本项目特点提出合理化建议，为采购人排忧解难，并有违背承诺的处罚措施。

5、优惠承诺：我公司承诺在满足招标文件基础上，提供实质性优惠服务或其他延伸性服务。

具体承诺内容详见后附。

特此承诺！

投标人：瑞德（新乡）路业有限公司（电子签章）

法定代表人：_____（电子签章）

日期：2026年6月17日

2、人员安全

承诺

致：新乡市红旗区城市管理局

我公司此次参与由贵方组织的新乡市红旗区城市管理局红旗区 86 座区管公厕社会化购买保洁服务项目（项目编号：红旗招标采购-2026-10）政府采购活动，在此郑重承诺：本公司负责在保洁工作中的人员安全问题，若出现意外，进行事故处理赔偿以及独立解决因事故引起的各项纠纷以及社会安定因素等。

1、负责在保洁工作中的人员安全问题

（1）安全文明作业：贯彻“安全第一、预防为主”的方针，切实加强劳动保护，做到安全文明作业。公司将成立由项目负责人为组长，项目管理员为成员组成的安全领导小组，管理本项目的人员安全问题，禁止违规操作，消除安全隐患。

（2）内部安全管理：经常性组织学习安全制度和安全操作规程，加强安全管理教育和宣传，形成人人重视安全，抓安全生产，使安全工作真正落到实处，防患于未然。公司内部签订安全生产责任书，制定目标管理指标，每月进行安全生产检查评比，奖优罚劣。

（3）人员安全保障：我公司承诺为每位员工足额购买保险，并保证按时缴纳相关保险费用，切实保障职工合法权益；按时给员工发放手套、口罩、毛巾等劳动保护用品，保证质量，确保员工生命健康安全。同时组织开展“安全生产月”活动，定期进行检查、评比，不符合安全要求的限期整改，直至符合要求。

2、独立解决因事故引起的各项纠纷

（1）独立解决纠纷：针对意外事故（包括交通事故、人员伤亡、设备故障、环境污染等），我公司承诺保证有能力独立解决因事故引起的各项纠纷，并承担事故纠纷的善后处理工作。

（2）迅速响应机制：我公司将建立并维护一套高效的意外事故响应与处理机制，确保在事故发生后能够第一时间介入，迅速查明事故原因，明确责任归属，并启动相应的纠纷解决程序。

（3）专业调解能力：我公司将配备具备丰富经验和专业知识的调解人员，负责意外事故纠纷的调解工作，力求通过友好协商的方式，达成双方都能接受的解决方案。

（4）法律支持保障：在必要时，我公司将聘请专业律师团队提供法律咨询与支持，确保在处理复杂或争议较大的意外事故纠纷时，能够依法依规，维护双方合法权益。

3、进行事故处理赔偿

（1）人身伤害赔偿：因作业导致的作业人员或其他第三方人身伤害，其医疗费用、误工费、残疾赔偿金、死亡赔偿金等一切相关费用，由我公司承担赔偿责任。

(2) 财产损失赔偿：因作业造成的设备、设施、车辆或其他第三方财产损失，我公司将依据评估结果，承担相应的修复或赔偿费用。

(3) 清理恢复费用：事故造成的环境污染或设施损坏，我公司将负责清理现场、恢复设施原状或进行必要的环境修复，并承担所有相关费用。

(4) 法律责任费用：如因我公司原因引发法律诉讼或仲裁，我公司将承担因此产生的律师费、诉讼费、仲裁费等一切法律费用。

4、意外事故预防和善后处理

(1) 严格遵守规定：严格遵守国家及地方关于安全生产的法律法规、规章制度及操作规程，确保作业人员的安全培训和防护措施到位。

(2) 应急准备：制定详尽的作业应急预案，包括但不限于交通事故、人员伤亡、设备故障、环境污染等突发事件，确保一旦发生事故能迅速响应。

(3) 现场处理：事故发生后，立即启动应急预案，组织现场救援，保护事故现场，防止事态扩大，并按照规定及时上报相关部门。

5、维护社会安定因素

(1) 预防为主：我公司将加强对作业人员的法制教育与职业道德培训，强化安全意识与责任意识，从源头上预防因作业不当引发的意外事故等社会安定因素。

(2) 积极沟通协作：与社区居民、周边商户及相关部门保持密切沟通，建立定期反馈机制，及时了解并响应公众关切，共同营造和谐、稳定的作业环境。

(3) 应急预案实施：针对可能引发社会安定问题的突发事件，如群体性事件、舆论风波等，我公司将制定详细的应急预案，确保在事件发生时能够迅速、有序地应对，有效控制和化解风险。

(4) 社会影响评估：在处理意外事故引起的纠纷及应对社会安定因素时，我公司将充分考虑社会影响，确保处理措施既合法合规，又符合社会主流价值观，避免造成不良社会影响。

特此承诺！

投标人：瑞德（新乡）路业有限公司（电子签章）

法定代表人：_____（电子签章）

日期：2026年6月17日

3、工资发放

承诺

致：新乡市红旗区城市管理局

我公司此次参与由贵方组织的新乡市红旗区城市管理局红旗区 86 座区管公厕社会化购买保洁服务项目（项目编号：红旗招标采购-2026-10）政府采购活动，在此郑重承诺：本公司保证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。

1、按时发放、不拖欠保洁人员工资

（1）承诺严格执行国家、省、市有关工资规定，保证保洁人员工资不低于原工资标准，并按时发放，不无故拖欠、克扣，切实保障保洁人员的合法权益。

（2）承诺设立专门的工资支付台账，详细记录保洁人员的工资支付情况，包括支付时间、支付金额、支付方式等信息，做到账目清晰、有据可查。

（3）承诺制定科学合理的工资支付流程，明确各部门在工资支付工作中的职责和分工，加强部门之间的沟通与协作，确保工资支付工作高效、有序进行。在工资支付过程中，严格按照流程操作，杜绝出现违规支付、拖欠工资等现象。

2、避免保洁人员罢工、闹访、集访等恶性事件的发生

（1）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。

（2）针对可能出现的罢工、闹访、集访等恶性事件，制定详细的应急预案，明确应急处置的组织机构、职责分工、处置流程和工作要求，同时密切关注网络、媒体等渠道的舆情动态，及时发现和掌握可能引发保洁人员不满的信息，对于负面舆情，及时进行回应和引导，避免舆情发酵升级。

（3）若因公司管理不善、工作失职等原因导致发生罢工、闹访、集访等恶性事件，我公司将严肃追究相关责任人的责任。同时，按照国家相关法律法规的规定，承担相应的法律责任和社会责任。

3、按规定签订合同

（1）承诺严格遵循相关法律法规要求，自用工之日起一个月内，与保洁人员签订合同，明确双方的权利和义务，包括工作内容、工作地点、工作时间、休息休假、劳动报酬、保险福利等重要条款，确保合同内容合法、公平、公正，切实保障保洁人员的合法权益，规范用工管理，构建和谐稳定的劳动关系。

（2）在签订劳动合同过程中，充分尊重保洁人员的意愿，与保洁人员进行平等协商，确

保合同条款是双方真实意思的表达。对于合同中的各项条款，将向保洁人员进行详细解释和说明，确保其充分理解合同内容。

(3) 若因工作需要或其他原因需要变更合同内容，如工作岗位调整、劳动报酬变动等，将及时与保洁人员进行协商，并签订书面变更协议。变更协议将作为合同的附件，与原合同具有同等法律效力。

(4) 在解除或终止合同时，严格按照法律法规规定的程序和条件进行操作，提前通知保洁人员。对于符合解除或终止合同条件的保洁人员，及时办理相关手续，出具解除或终止合同证明。

4、缴纳各种保险

(1) 承诺为每位保洁人员购买保险，以减轻他们在意外或疾病时的经济负担，并按时足额缴纳，提供充分的人员安全保障，切实保障保洁人员的合法权益。

(2) 承诺确保保险覆盖全面，包括保洁人员在工作中可能遇到的各种风险，并及时更新保险信息，确保保洁人员的保险始终有效。

5、享有福利待遇

(1) 承诺建立透明的薪酬和福利待遇制度，让保洁人员清楚了解自己的权益。

(2) 承诺相关福利待遇按照公司政策或合同的规定，及时、足额地发放给保洁人员，切实保障保洁人员的合法权益。

(3) 承诺在每年的传统节日（元旦节、中秋节、国庆节等）及环卫工人节（10月26日），发放节日福利慰问品。

特此承诺！

投标人：瑞德（新乡）路业有限公司（电子签章）

法定代表人：_____（电子签章）

日期：2026年6月17日

4、文明作业保障措施

承诺

致：新乡市红旗区城市管理局

我公司此次参与由贵方组织的新乡市红旗区城市管理局红旗区 86 座区管公厕社会化购买保洁服务项目（项目编号：红旗招标采购-2026-10）政府采购活动，在此郑重承诺：在履约期间做到文明作业。

1、文明作业实施方案

（1）文明目标

以提升公厕环境质量、规范作业流程、保障公众舒适体验、减少作业扰民为核心目标，通过文明作业管理，使公厕达到卫生整洁、设施完好、环境舒适、服务文明的标准，营造让市民满意的用厕环境，提升城市文明形象。

（2）文明要求

①不准穿拖鞋上岗，不准赤身上岗，不准酒后上岗。

②在公厕保洁过程中，要避开入厕高峰，对有碍作业的行为，要耐心劝阻，不能打人骂人或故意损坏他人的物品，不准有报复性动作。

③提倡文明用语，礼貌待人，文明操作。

④当入厕人员发生意外时，保洁人员应主动发出求救信息。

⑤在工作中如捡到他人遗留的物品应妥善保管，及时归还失主或上交管理人员。

⑥严禁保洁人员以各种名目擅自收费。

⑦对各级检查人员应文明礼貌，认真回答对方提出的问题。

（3）文明培训

①培训人员：培训人员涵盖本项目全体工作人员。

②培训方式：培训方式分为岗前培训、定期培训、专项培训。

③培训内容：培训内容包含文明作业规范、仪容仪表要求、服务意识培养、公厕清扫保洁作业流程、消毒操作方法、设备设施使用维护规范、安全作业知识（包括用电安全、化学品使用安全、高空作业安全）、应急处理预案（如突发污染事件、设备设施故障、与公众纠纷等的处理方法）等。

2、文明作业保障措施

（1）制度保障措施

①建立完善的公厕清扫保洁文明管理制度，明确各岗位职责和操作流程，制定公厕清扫保洁文明规范，确保作业过程符合文明要求。

②制定详细的文明作业考核办法，从作业质量、仪容仪表、服务态度、环保措施执行等方面进行量化考核，考核结果与保洁人员的绩效工资挂钩，激励员工严格遵守文明作业规范。

③设立奖惩机制，对在文明作业中表现突出的团队和个人给予表彰和奖励，如“文明作业标兵”“优秀作业团队”等称号，并发放奖金。对违反文明作业规范的行为，视情节轻重给予警告、罚款、调离岗位等处罚。

（2）监管保障措施

①公司内部监督，项目管理人员每日对各公厕的文明作业情况进行巡查，做好巡查记录。公司总部每周召开一次文明作业工作会议，听取各项目巡查情况汇报，研究解决存在的问题。

②采购人监督，邀请采购人每季度对公司文明作业情况进行评估，评估内容包括作业质量、公众满意度、环保指标等，对于发现的问题及时改正。

③社会监督，通过公厕管理公示牌、社交媒体等渠道公布文明作业监督电话和邮箱，接受社会公众的监督，对社会公众反映的问题，及时调查处理并反馈。

（3）环保保障措施

①落实环保指标，严格执行国家和地方有关环境保护的法律法规和标准，确保清洁用品的使用、垃圾处理、噪声控制等符合文明环保要求。定期对公厕的空气质量、水质、噪声等进行检测，确保各项指标达标。

②推广使用节能灯具、节水器具等，降低公厕的能源消耗，优化作业流程，减少水、电、清洁用品的浪费。鼓励员工提出节能减排的合理化建议，对有效建议给予奖励。

③加强对保洁人员的环保意识教育，定期组织环保知识培训，提高员工的环保操作技能。在公厕内设置环保宣传标语，引导公众养成良好的环保习惯，共同维护公厕环境。

特此承诺！

投标人：瑞德（新乡）路业有限公司（电子签章）

法定代表人：_____（电子签章）

日期：2026年6月17日