五、服务承诺

（格式自拟）

一、人员投入保障承诺（足额配置，科学管理）

（一）超额配置，保障作业力量

我方承诺按照并优于招标文件“最低 92 人”的标准配置项目团队，实际投入作业人员 122 人，全部人员均为我方自有员工或依法签订劳动（劳务）合同的人员，实名到岗、持证上岗、依法参保，不虚列人头、不借用外单位人员、不接受挂靠，甲方可按花名册逐人点验。

人员在三乡镇的分布与作业量相匹配。保洁员分布在全长 27069 米的 8 条道路上，其中 S229 线长 5627 米、保洁面积 166271.5 平方米，占全区保洁面积的 29.1%；新秀路长 8530 米、保洁面积 150370 平方米，占 26.3%；宝李线 2708 米、60071 平方米；滨河路 3383 米、79206 平方米；丰源路 2500 米、50940 平方米；李大线 2099 米、36287.8 平方米；凤翔路 1205 米、15424 平方米；迎宾大道 1017 米、17289 平方米。按面积折算，人均责任段约 480 米、1 万平方米，S229 线与新秀路两条主干道加密至每人 300 米左右，确保巡回路程可控、问题发现及时。

增配的人员不是简单加人头，而是补在三个最容易掉链子的位置。一是机动应急突击队，专门用于重污染天气增援、迎检前深度保洁、秋季落叶集中清扫、降雪后重点路段除冰、突发垃圾堆积清理。机动队配快速保洁车，接令后 30 分钟内到达指定点位。二是四个作业大区各配 1 名，另设 1 名专职暗访员，随机抽段、不打招呼、不走固定路线，每周暗访不少于 2 轮；质检岗直接对项目经理负责，不受片区长管辖，避免自查自纠变成走过场。

这样配置的实际意义，是在重污染天气、重大迎检、秋冬季落叶、防汛除雪这四类特殊时期真正做到“人员拉得出、顶得上”。以除雪为例，中雪以上天气需凌晨 4 时启动全员除雪，若没有机动队和顶岗池，只能从日常保洁岗位抽人，结果必然是主干道通了、背街小巷没人管。以迎检为例，迎检往往要求 24 小时内完成某条路段的深度保洁，仅靠该路段固定保洁员无法完成，只能靠

机动队集中突击。

（二）严格准入，规范用工管理

所有投入本项目的环卫工人均符合法定劳动年龄要求，并在此基础上执行更严格的内部准入标准：入职前统一体检，含血压、心电图、视力、听力、血常规，驾驶员加查色觉与肢体功能，凡有严重心脑血管疾病、癫痫、眩晕症病史的，不安排道路作业岗位；驾驶员持 B2 及以上驾照，具备 3 年以上大型环卫车辆驾驶经验，准驾车型与所驾车辆匹配且在有效期内；完成身份核验与无违法犯罪记录核查。

项目管理人员具备城乡环卫一体化项目的实际管理经验，熟悉乡镇道路保洁与农村生活垃圾收运的组织方式、考核口径和应急调度流程。管理人员常驻现场，分别负责全域统筹调度、质量管控与考核应对、安全生产与应急处置、资料台账与甲方对接，名单按招标文件第七部分要求随投标文件列明，不挂名、不兼职、不临时更换。

我方将与所有员工依法签订劳动合同或劳务合同，明确岗位、工作内容、工作时间、工资标准、支付时间、保险安排和双方权利义务，合同文本一人一份、本人签收。同时建立“一人一档”的人事信息台账，逐人登记身份证、体检报告、合同、保险单、培训记录、考核记录、银行卡信息、紧急联系人，统一编号存放，进场后 10 日内报甲方备案，人员增减 3 日内更新报备。本地用工比例不低于 70%，优先录用大块镇、潞王坟乡本地村民，既熟悉地形村情、沟通便利，也让这支队伍真正扎在本地、稳定在本地。

（三）网格化管理，责任到人

针对大块镇、潞王坟乡、耿黄镇的道路分布和 26 个行政村的点位分布，我方实施“定人、定岗、定责、定路段”的网格化管理。按地理位置和作业性质，全区划分为 4 个作业大区、12 个作业网格：道路保洁按 8 条道路的长度和面积切分为若干责任段，逐段落实保洁员；垃圾收运按行政村切分为若干收运单元，逐村落实巡检员和收运车组；每个网格设 1 名网格长，由管理人员或资深班组长兼任。

每个网格配一张责任清单，列明路段起止点、长度、面积、垃圾桶点位数量、作业频次、责任人姓名、替补人姓名；每个网格设一块公示牌，挂在路段起点或村口，写明责任人和监督电话，接受群众直接监督。这样做的目的是让“哪段路归谁扫、哪个桶归谁管”变成看得见、找得到、问得清的事，出了问题不需要层层追查，看一眼公示牌就能找到人。

（四）在岗保障

保洁时段严格按招标文件执行：春夏秋季 5 时 30 分至 19 时，冬季 6 时至 18 时，时段内责任段始终有人。人工普扫每日两次，分别于 7 时前、14 时 30 分前完成，普扫结束后转入巡回保洁，重点清理烟头、纸屑、塑料袋等白色垃圾。节假日、双休日不缩减人员，按平日班次运行，避免出现“工作日干净、周末无人”的情况。

（五）培训与晨会制度

严格落实岗前培训与每日晨会制度。岗前培训实行公司级、项目级、班组级三级安全教育，合计不少于 20 学时，内容覆盖道路作业避险、反光服与安全锥使用、车辆盲区识别、机械设备操作、消杀药剂使用、突发事件报告流程，考核合格签字后方可上岗，不合格者补训一次，仍不合格的调整岗位。

常态化技能培训每月不少于 1 次，全年不少于 12 次，主题随季节滚动安排：春季抑尘与杨柳絮清理，夏季高温防暑与垃圾异味控制，秋季落叶清扫与防汛排涝，冬季除雪融冰与结冰期作业安全；另安排 8 次专项培训演练，包括考核细则逐条讲解、机械化清扫死角处理、垃圾桶清洗消杀、交通事故应急处置、消防器材使用等。

每日晨会固定在 6 时 30 分（冬季 7 时）召开，时长 10 至 15 分钟，内容五项：一是酒精测试，驾驶员逐人吹检，不合格一律不得上车，这条不做例外；二是着装检查，反光背心、安全帽、劳保鞋逐人过一遍；三是路况与天气提示，通报当日洒水、洗扫安排和降雨降雪预警；四是任务分工，明确当日重点路段、迎检点位、临时任务；五是安全交底，针对路口作业、跨越隔离带、夜间作业等高发风险点做专项提醒。晨会记录当日归档，作为培训台账的组成部分。

（六）人员核验与动态报备

我方配合甲方对人员信息的全部核验：人员花名册每月更新一次；身份证、劳动合同、社保缴纳凭证、驾驶证、体检报告随查随有，甲方提出核验要求后 5 分钟内提供；人员增减 3 日内书面报备。不临时补材料，因为临时补出来的材料经不起核。

二、工资发放标准及权益保障承诺

（一）薪酬标准保障

我方承诺，一线环卫工人的工资标准严格遵守《中华人民共和国劳动法》《河南省最低工资规定》及新乡市现行最低工资标准的相关规定，并在此基础上上浮。这里的“综合收入”指基本工资、岗位绩效、满勤奖、各项津贴与加班费合计的月度应发金额，不含一次性专项奖励。为避免“基本工资卡在最低线、靠加班凑总额”的做法，我方每月编制《工资水平对照表》，把各岗位实发工资与当地现行最低工资标准逐项对照、标明上浮比例，随工资台账一并报甲方备案，可逐人核对。

工资结构由八项构成，标准清晰、口径统一：基本工资不低于当地最低工资标准；岗位绩效占工资总额 20%，与月度岗位考核结果挂钩，考核含出勤、作业质量、安全操作、群众反馈四项；无迟到早退旷工、事假累计不超过 2 日；加班与应急补贴按实际工时计。

结合岗位强度与技术含量，对驾驶员、冲洗操作员等技术工种在上述结构基础上给予岗位津贴倾斜，使薪酬水平在同行业中具有竞争力，也让持证、熟练的人愿意留下来。一线保洁员的收入不低于本地同类岗位平均水平，驾驶员收入按其准驾资质与作业时长单独核定，不搞一刀切。

（二）设立专户，按月足额直发

我方承诺中标后设立“凤泉区项目环卫工人工资专用账户”，实行工资与工程款分离管理。甲方服务费拨付到公司账户后 3 个工作日内，按当月工资预算优先划入专用账户，专款专用，严禁挪用于车辆采购、材料款、管理费等其他支出。专用账户由公司财务直接管理，项目部只有申报权、没有支付权，账

户信息在进场后 10 日内书面报甲方和当地劳动保障监察机构备案。

工资一律通过银行代发系统直接打入工人本人实名银行卡，每月 10 日前到账，遇节假日提前发放。禁止现金发放、禁止班组长代领、禁止他人代签。发放流程固定为五步，每步留痕：每月 1 日至 3 日完成考勤确认与工时核对，考勤表由班组长签字；4 日至 5 日核算工资并生成工资表，项目经理与财务双签；6 日至 8 日在项目部及各片区张贴公示；9 日财务复核并与银行对接；10 日前到账，银行代发回单留存归档。工人对金额有异议的，3 日内到项目部核对，核对结果书面答复。

建立工资支付台账，逐月登记应发、实发、代扣、到账日期，连同银行代发流水凭证、社保缴纳凭证复印件，于每月 15 日前报送甲方备案，随时接受甲方及人社、财政、审计部门核查。工资条发放到人，工人本人可随时核对当月工资的每一项构成。

公司总部专项用于本项目工资垫付，不参与其他项目周转。触发条件为：甲方服务费拨付延迟超过 15 日，或月度考核存在争议、当期服务费暂缓支付。触发后 3 个工作日内由总部直接垫付当月工资，不向工人解释原因、不让工人等待。这一安排的意义，是把“甲方付款进度”这一外部风险从工人身上彻底隔离出去，绝不因甲方款项支付进度而影响工人工资发放。

我方清楚这一项的违约代价：考核办法规定，因违反劳动法律法规或侵犯员工合法权益产生纠纷、未按月及时足额发放工资导致上访、闹事、罢工的，每次罚款 5 万元；合同条款同时约定，此类情形经督促仍未按期补发、造成舆情等重大恶劣影响的，甲方可单方解除合同，并按当期服务费总额 20%支付违约金。因此这一项不设任何弹性，内部实行欠薪“一票否决”：任何班组长、片区长以任何理由拖延、克扣、截留工人工资的，一经查实立即免职并追责；涉及代领、代签的一律开除。

（三）防暑降温与防寒保暖

针对户外作业特性，我方在夏季高温、冬季严寒期间严格落实津贴与劳保措施。6 月至 9 月按当地规定标准发放高温津贴，随工资一并发放，不折抵工资、

不以实物冲抵；12 月至次年 2 月发放高寒津贴，标准不低于内部核定的室外作业补贴线。津贴发放名单与金额列入工资表，可逐人核对。

防暑降温方面，5 月至 9 月在各作业片区设置饮水点，每日供应盐汽水、凉茶或淡盐水，配发藿香正气水、清凉油、十滴水等防暑药品，每个班组配 1 个急救箱；气温达到 37 摄氏度以上时调整作业时段，避开 11 时至 15 时高温时段，采取“早出工、晚收工、中间歇”的方式，缩短连续露天作业时间；对年龄偏大、有高血压病史的人员，夏季安排至机动岗或室内辅助岗。

防寒保暖方面，11 月底前完成全员冬装发放，含棉服、棉手套、棉帽、防滑棉鞋，反光条按标准配置，保证夜间和雾天可视距离；为早班人员配发暖贴、姜茶；结冰期在保洁班组配备防滑链、工业盐和融雪剂；遇极寒天气缩短单次室外作业时长，增加轮换频次，防止冻伤。所有劳保用品免费发放、登记签收。

（四）公示、监督与零欠薪

实行双线公示：每月 6 日至 8 日，在项目部办公点和四个作业大区的公示栏张贴《工资发放公示表》，列明姓名、岗位、出勤天数、应发金额、实发金额、发放日期，公示不少于 3 日；工资发放台账、代发流水、公示照片、签收记录按月归档，服务期内全程保存，合同终止后再保存 3 年。

项目部每月自查一次工资发放情况并形成记录，重点核对三项：是否全员到账、是否低于承诺标准、是否存在代领代签。自查发现问题的，当月纠正并在下月工资中补足差额。

我方承诺本项目实现零欠薪、零克扣、零代领、零上访，并为此承担全部责任。

（五）劳动权益与休息保障

依法保障一线工人的休息权利。按岗位实际实行轮班制，保证每人每周至少休息 1 日；法定节假日安排作业的，依法支付 300%加班工资或经本人同意后安排补休；不强迫超时劳动，单日连续作业时间不超过法定上限，确因应急需要延长的，事后安排补休并计发加班费。

落实女职工特殊保护，不安排孕期、哺乳期女职工从事高强度露天作业和

夜间作业，按需调整至室内或轻体力岗位。工伤职工在治疗期、康复期内保留岗位、正常缴纳社会保险，不因伤解聘、不降低待遇；康复后根据身体状况安排岗位调整，确保“伤有所养、岗有所留”。

三、工人保险费缴纳承诺

（一）依法缴纳社会保险

我方承诺，对符合法定参保条件、已建立劳动关系的员工，严格按照国家及新乡市规定，依法为其缴纳养老、医疗、失业、工伤、生育五项社会保险，缴费基数按实际工资核定，不按最低基数压低，做到应保尽保、应缴尽缴。

每月 10 日前完成申报缴费，缴费凭证随工资台账一并报甲方备查；人员增减 3 日内办理增减员手续，新进人员先参保后上岗，杜绝“人在岗、险未保”的空档。社会保险参保率 100%，服务期内不出现断缴、漏缴、欠缴。

（二）超龄人员商业保险全覆盖

环卫行业普遍存在超龄人员，这部分人已达法定退休年龄、客观无法办理社会保险，恰恰是风险最高、最需要兜底的人群。我方承诺：对达到法定退休年龄且客观无法办理社会保险的人员，100%投保雇主责任险并附加人身意外伤害险。

人身意外伤害保险覆盖项目全体作业人员，含机动队、质检员、顶岗人员，并附加意外医疗责任，保险期间覆盖全部服务周期。意外险与雇主责任险是叠加关系而非替代关系：意外险按伤残等级定额给付，雇主责任险按企业依法应承担的赔偿责任补偿，两者共同覆盖医疗费、伤残赔偿、误工费和相关法律费用。

（三）驾驶员及特种作业人员专项保险

针对洗扫车、洒水车、垃圾压缩车等大型车辆驾驶员及三轮冲洗车操作员，除上述人身保险外，我方为全部投入本项目的作业车辆购买机动车交通事故责任强制保险，并购买机动车第三者责任险，一旦发生涉及第三方人身伤害的事故，100 万元保额在严重情形下并不宽裕，超出部分要企业自负，最终会传导到服务保障能力上。把保额提上去，是把风险关在保险里，而不是留给项目。

13 台大型环卫车辆（18 吨洗扫车 2 台、18 吨洒水车 4 台、18 吨垃圾压缩车 5 台、12 吨垃圾压缩车 2 台）另投保车辆损失险和车上人员责任险；20 台快速保洁车、5 台小型三轮冲洗车按规定上牌、持证驾驶，全部纳入保险管理，不出现无牌、无证、无险车辆上路作业。

（四）保险期限、报备与续保

我方承诺全部保险的有效期覆盖整个服务周期，不出现任何脱保期。保单在进场后 10 日内报送甲方，逐人逐车登记险种、保单号、保额、起止日期、经办人，形成《保险管理台账》，每月核对一次，重点核对三项：新进人员是否已投保、到期保单是否已续保、离职人员是否办理变更。保单到期前 30 日完成续保并向甲方报送新保单，绝不出现“先干活、后补险”。甲方对保单真实性有疑问的，我方提供保险公司出具的投保凭证或批单，接受直接向承保机构核实。

（五）安全责任一肩挑

我方全面落实安全生产主体责任，承担作业全过程中的安全管理责任。若作业期间发生人员伤亡、财产损毁或第三方损害，所有赔偿及法律责任均由我方全权承担，绝不推诿，不给采购人增加任何额外负担与法律风险。因我方原因造成甲方被追责、索赔、通报、处罚或名誉受损的，由我方全额赔偿；需要向第三方追偿的，由公司法务负责到底。

四、针对性服务与应急保障承诺

（一）无条件服从调度

我方完全响应招标文件要求，在重污染天气橙色、红色预警期间，无条件服从甲方及生态环境部门的专项作业指令，洒水车、洗扫车全部满负荷运转，实行“人歇车不歇”的 24 小时不间断作业，重点区域不间断喷淋洗扫。接到作业指令后 10 分钟内回复确认，30 分钟内车辆出场，全过程留痕，指令落实率 100%。

建立四级应急响应机制：Ⅰ级（重大活动、红色预警）15 分钟内集结、30 分钟内到场；Ⅱ级（橙色预警、突发大面积垃圾堆积）30 分钟内到场；Ⅲ级（临

时迎检、单点突发）30 分钟内到场；Ⅳ级（一般性指令）2 小时内完成处置。遇突发垃圾堆积、重大迎检等应急任务，承诺 30 分钟内人员及车辆到场，按甲方要求时限完成处置并书面反馈结果。

除雪实行“以雪为令”：中雪以上天气凌晨 4 时启动全员除雪，先主干道、后次干道，先学校医院周边、后一般路段，融雪剂优先用于桥梁、路口、坡道，确保主要道路不积雪、不结冰、不断行。秋季落叶实行“清扫成堆、压缩车集中收集、洒水车冲刷”联合作业，严禁就地焚烧——考核办法对焚烧垃圾每次罚 1000 元并扣 1 分，对将垃圾填埋至坑塘沟渠的罚 5000 至 20000 元并扣 5 分，这两条属于绝对不能触碰的红线。

（二）作业标准承诺

机械化作业按招标文件上限执行：洗扫每日不少于 2 次，采取“前冲洗、后洗扫”编队作业，前车高压冲洗路面积尘，后车紧随洗扫吸污，确保路见本色；冬季结冰期不少于 1 次，气温低于 4 摄氏度时停止洒水、转入干扫或吸尘；洒水每日不少于 4 次，冲洗车速控制在 20 公里每小时以内，避免溅污行人和车辆。

人工作业不漏盲区：每日 7 时前、14 时 30 分前完成两次全面普扫；行道树树穴、绿化带边缘、背街小巷、路沿石根部等机械盲区，用长柄夹钳、防扬尘扫把逐段清理；普扫后转入全天候巡回保洁，确保路面无滞留垃圾。针对考核办法中“绿化带内漂浮物”“树穴内废弃物”“道牙浮土”等高频扣分项，纳入每日必查清单。

垃圾清运做到日产日清：26 个行政村生活垃圾一日两清，乡镇政府主干道一日三清；压缩车密闭运输，定期清洗排污阀，严禁沿途抛洒滴漏、散发异味，清运遗撒按每次 200 元并扣 0.5 分的内控标准自查；垃圾桶破损 24 小时内维修或更换，桶体满溢即时清运。

（三）智慧化与台账管理

建立完善的作业台账，含车辆运行轨迹、人员考勤、清运记录、桶点巡检、整改处置、培训教育、工资发放、社保与保险、应急值守、投诉处理、物资消

耗、考核扣分十二类，当日事当日记，关键节点留存照片或扫描件，每月归档，甲方调阅时 5 分钟内提供。

主动接入或配合甲方智慧环卫平台管理：作业车辆安装 GPS 并开放轨迹查询权限，人员实行电子考勤，清运量按车次、按村登记，数据与平台对接，接受甲方随时调阅核查。对甲方下达的整改通知，30 分钟内签收、24 小时内完成整改、提交带整改前后对比照片的书面回执；未按时整改的加倍处罚、拒不整改按 5 倍处罚，我方以内部标准提前一档自查，不等处罚落地才整改。

（四）人文关怀与队伍稳定

设立专项慰问金，用于困难员工帮扶、住院探望、家庭变故应急救助，单笔 500 至 2000 元；开展“优秀环卫工人”评选，每季度评选一次，给予物质奖励与公开表彰，评选结果与岗位晋级、工资档次挂钩；建立工资正常增长机制，服务期内结合当地最低工资标准调整和物价水平，每年评估一次工资水平，确保实际收入不下降。乡镇环卫最大的管理难题是队伍不稳定，人员一换，路段情况、村情关系、作业习惯全部要从头再来。我方通过本地用工、按时发薪、足额保险、人文关怀四条线降低流失率，服务期内年度人员流失率控制在 15% 以内，核心岗位（驾驶员、班组长、质检员）保持稳定，确保服务质量的连贯性。

（五）沟通协调机制

设专职联络员 1 名，每日向甲方汇报作业动态、人员在岗情况、指令落实情况，每周报送一次作业小结，每月报送一次运行分析；主动配合城管、生态环境、农业农村等部门的检查，检查意见当日接收、当日分解、按期反馈。

积极与 26 个行政村村两委沟通，协调解决乱倒垃圾、私设垃圾点、桶点位置调整、清运时间冲突等问题，形成“政企村”共治合力；对村民反映的垃圾桶异味、清运不及时等问题，24 小时内回应、48 小时内处置，处置结果向反映人回访确认。

五、承诺效力与违约责任

本承诺自中标并签订合同之日起生效，至服务期满、交接完成之日终止，

服务期内全程有效。承诺内容与招标文件、合同条款不一致时，按对采购人更有利的标准执行；承诺期内如因政策调整、作业范围变更确需调整，我方与采购人协商一致后书面确认，不擅自变更、不降低标准。

我方深知，环卫工人是“城市的美容师”，保障他们的合法权益是项目顺利运行的基础。人员配得足，路才扫得净；工资发得准，队伍才留得住；保险保得全，工人才敢上路。这三件事看起来是管理问题，实质上是良心问题，也是这个项目能不能三年稳定运行的根本。

我方将以高度的社会责任感，把上述承诺转化为切实的管理制度和财务保障：人员有花名册、有替补池、有考核记录；工资有专户、有流程、有凭证；保险有保单、有台账、有续保节点。所有承诺均可核查、可追溯、可问责，不做只写在纸上的表态。若我方有幸中标，以上承诺将作为合同的有效组成部分，如有违反，我方愿承担一切违约责任，并无条件接受甲方的相关处罚。

投标人：新乡市付氏物业管理有限公司 （企业电子签章）

法定代表人：_____(个人电子签章)

日　　期：2026 年 11 月 24 日