

一、服务承诺

我公司秉持“客户至上、诚信履约”的理念，特此做出以下全方位服务承诺，并辅以具体可行的保证措施：

（一）养护服务期限内服务承诺

承诺内容：我公司承诺，在 365 天的服务期内，提供全天候、不间断、快速响应的养护服务。确保所辖路段始终处于良好的技术状态，安全畅通，路容整洁，最终实现合同约定的所有质量、安全、环保目标。

时间保证：实行“5+2”、“白+黑”工作制，节假日、周末均安排值班领导和作业队伍。

响应保证：设立 24 小时值班电话，并指定专人接听。承诺接到采购人关于应急事件的指令后，30 分钟内做出响应并派出先遣人员，1 小时内主要应急人员和设备抵达现场。

质量保证：严格执行公司内部的质量管理体系来确保养护质量。

（二）保证农忙期间连续养护

承诺内容：我公司充分认识到农忙季节（尤其是夏收、秋收及春节前后）对劳动力稳定的冲击。特此承诺：在农忙等传统用工紧张时期，保证本项目养护工作连续不间断，保证核心团队（管理层及技术骨干）的稳定，保证一线作业人员的出勤率与在岗人数，始终满足日常养护及应急任务的人力需求。

经济激励：设立“农忙季节稳岗补贴”，在关键农忙月份，为核心骨干和一线工人发放额外的出勤补贴和全勤奖，用经济手段稳定队伍。

人文关怀：提前摸底员工家庭情况，对于确有困难的员工家庭，公司或项目部可组织互助或提供适当援助。合理安排调休，允许部分离家近的员工在完成关键任务后短期轮休。

协议保障：与合作的劳务公司明确约定，其派遣至本项目的工人为“长期稳定工”，在合同期内优先保障本项目用工。

预备队机制：与本地非农忙地区的劳务力量建立联系，作为极端情况下的后备补充。

（三）确保项目人员不变

承诺内容：为本项目配备的所有在《主要人员一览表》中列明的关键岗位人员（包括项目负责人、技术负责人、安全负责人等），在合同履行的整个 365 天服务期内，将保持全职、常驻在岗，未经采购人（洛阳市交通事业发展中心）事先书面批准，绝不擅自调整或更换。我们保证其将全部工作时间与精力投入本项目。

保证措施：，通过设立关键期稳岗补贴、将个人绩效与项目考核深度挂钩等方式进行激励。同时，公司将强化内部监督与问责，并完全接受采购方的检查，以多措并举确保团队核心人员稳定。

（四）其他专项服务承诺

沟通承诺：承诺主动、及时、透明地进行沟通。定期汇报工作，对存在的问题不隐瞒、不推诿。

服从承诺：承诺无条件服从采购人及其授权代表的现场管理和正当指令，积极配合其他相关单位的工作。

廉政承诺：承诺在业务往来中保持清正廉洁，杜绝任何形式的贿赂、馈赠及不正当利益输送。

资料承诺：承诺按照要求及时、准确、完整地编制并提交各类报表、总结、结算和归档资料。

我公司将把上述承诺转化为每一天、每一项具体工作的准则，接受采购人与社会各界的监督与考核，以卓越的履约表现兑现我们的诺言。