

2.4 服务承诺

2.4.1 人员配合的承诺

承诺

致：新乡市红旗区城市管理局

本公司此次参与由贵方组织的新乡市红旗区城市管理局新乡市红旗区先进制造业开发区主次道路清扫保洁服务采购项目（项目编号：红旗招标采购-2025-3）政府采购活动，在此郑重承诺，对投入人员进行岗前培训，能按时按质完成采购人安排的任务、重大或突发事件的人员配合的管理。

1、对投入人员岗前培训

（1）培训目的

通过培训，使得员工了解进驻时期的工作方式，熟悉掌握“以克论净、六净六无”、“双十”等环卫术语的内容要求，并能规范操作，独立上岗，满足工作需要，基本上达到清洁质量标准要求和—个环卫工人应有的基本素质。

（2）培训对象

环卫车辆驾驶员、环卫保洁员及管理人员等。

（3）培训方式

理论授课：通过讲解、演示、案例分析等方式，使受训人员全面了解相关知识。

实践操作：指导人员在模拟场景或实际场地进行实践操作，培养实际操作能力。

考核评估：对受训人员的培训成果进行考核评估，确保培训效果。

（4）培训计划

对环卫车辆驾驶员、环卫保洁员、管理人员分类按计划编写《培训计划表》，然后按培训计划表具体执行。

（5）培训流程

原有人员接收及新员工招聘---登记个人信息并进行基本素质教育---基本技能培训---集中综合考试---考核正式上岗---岗位不定期抽查考核（由项目管理人员执行记录）---调换岗位作业---实践考核（由项目管理人员执行记录）

（6）培训内容

环卫保洁员：由管理人员与保洁组长相结合，划分每个保洁员的责任区域，每天对自己的责任区卫生进行日常保洁，熟悉并掌握道路清扫保洁、果皮箱清掏保洁、花坛绿地保洁、垃圾收集、环卫设施维护等工作的作业标准和规范，并且要服从调动参与项目部集体活动。

环卫车辆驾驶员：要求每天对所负责区域清扫保洁、洒水降尘和垃圾清运，熟悉并掌握所驾驶车辆的操作、安全、保养、维修等作业标准和规范；结合 GPS 定位对司机每天作业区域进行掌握，检查司机工作标准应注重实际工作是否及时完成，主要驾驶安全及车辆操作可与指挥中心工作人员联系双方结合对司机进行培训。

管理人员：熟悉并掌握公司规章制度，规范管理项目人员，每天对所负责区域保洁员的上岗情况进行记录，准确反馈给项目部，明确所管辖区域，每天巡视环境卫生状况，对于没有清理干净的地方发现问题及时解决，对生活垃圾容易缠身的地方要做到心中有数，作为重点区域巡视，及时解决生活垃圾及漂浮现象。

（7）培训目标

要求经过培训后，合格率达到 100%，实际操作考核合格率达到 95%及以上，确保服务标准达到合格标准；符合国家、行业、地方政府有关法律法规及技术规范规定，并满足相关政策和质量的要求。

2、能按时按质完成采购人安排的任务

（1）承诺保证积极配合做好市、区、采购人布置的临时性、阶段性任务（含检查、突击整治重大活动等）中的环境卫生工作，采购人有权在特殊情况下调配我公司人员及车辆，我公司保证不推诿，服从调度。

（2）承诺项目负责人和项目管理员在任务期间保持通讯畅通，同采购人加强联系，确保在遇到紧急情况时能及时进行沟通并安排人员积极配合进行作业。

（3）任务完成时间

严格遵循时间要求：我公司承诺将严格按照采购人规定的时间开展道路清扫保洁工作，公司将根据任务时间要求制定作业时间计划表并严格执行，确保在规定的时间内完成采购人安排的道路清扫保洁任务。

及时响应临时任务：对于采购人临时安排的清扫保洁任务，如重大活动保障、突发事件后的环境清理等，我公司承诺将在接到通知后的 30 分钟内做出响应，并组织人员、设备到达现场开展工作，确保在最短时间内完成任务。

事后提交工作报告：按照采购人的要求，在完成安排的任务后及时提交道路清扫保洁工作报告，包括任务完成情况、存在的问题及整改措施等，报告提交时间严格遵守采购人规定，确保信息的及时性和准确性。

（4）任务完成质量

达到任务质量标准：我公司承诺严格按照国家和地方相关标准以及采购人的具体要求，确保任务完成的质量达到合格标准，符合国家、行业、地方政府有关法律法规及技术规范规

定，并满足相关政策和质量的要求，达到红旗区主次干道清扫保洁质量标准，包括“以克论净、六净六无”、“双十”等质量标准。

质量监督与改进：我公司承诺建立完善的质量监督机制，安排专人负责对清扫保洁质量进行巡查和抽查。对于发现的问题，及时整改，并分析原因，采取有效措施防止问题再次出现。同时，积极接受采购人的监督检查，对采购人提出的质量问题，及时完成整改并反馈整改情况。

（5）人员及设备保障

人员设备充足保障：承诺根据任务的作业标准和要求，配备足够的环卫工人、作业车辆和工具数量，保证充足的作业人员和器械设备能够随时配合采购人进行作业实施。

特别应急小队保障：承诺成立特别应急小分队，要求车辆优先、物资优先、人员优先，保证在最短时间内到达现场的要求，能即时处理清扫保洁及垃圾清运工作任务，随时保证增加临时人员，以备现场特殊情况的需要。

3、重大或突发事件的人员配合的管理

（1）承诺如遇重大或突发事件，公司将启动应急预案，项目负责人提前做好应急准备工作，保证项目人员全部投入到保障工作中去，通过现场督察，详细了解现场工作的具体任务和重点难点，对重点、难点问题，进行现场部署，明确重大或突发事件期间的质量标准、工作要求，让每个员工提前进入到应急状态中。

（2）人员配合管理措施

根据我司以往环卫工作经验，结合本项目现状和需要，建立健全“信息畅通、反应快捷、指挥有力、责任明确”的应急处置工作机制，保证人员配合管理工作有序开展，进一步优化本项目应急处理工作。

统一指挥协调：在重大或突发事件应急处理过程中，设立现场指挥部，由经验丰富的项目负责人担任指挥长。所有应急人员必须服从现场指挥部的统一指挥和调度，确保行动一致、高效协作。

明确职责分工：根据重大或突发事件的类型和特点，制定详细的人员职责分工方案。将应急人员分为清扫组、冲洗组、垃圾清运组、安全保障组等，各小组明确任务和责任，密切配合，形成工作合力。

信息共享与沟通：建立畅通的信息沟通渠道，确保现场指挥部与各应急小组之间、各小组之间能够及时、准确地传递信息。通过手机、对讲机等通讯设备，实时掌握工作进展情况，协调解决遇到的问题。

（3）人员设备管理措施

为保障在重大或突发事件期间能够更好的配合采购人作业实施，公司将成立应急指挥小组及应急突击队，且配备有充足的人员、作业车辆及相关机械设备，应急人员、设备均由当地分支机构统筹管理以应对各项应急事件，力求做到让“居民满意、业主放心”。

（4）突击检查管理措施

在重大或突发事件期间如有突击检查时，承诺积极配合采购人组织应急小组对检查区域进行一次彻底的保洁作业，要求必须在突击检查半小时前完成，达到质量要求的合格标准及采购人要求后，应急小组迅速撤离现场。

特此承诺！

瑞德（新乡）路业有限公司

2025 年 4 月 28 日

2.4.2 工资按时发放的承诺

承诺

致：新乡市红旗区城市管理局

本公司此次参与由贵方组织的新乡市红旗区城市管理局新乡市红旗区先进制造业开发区主次道路清扫保洁服务采购项目（项目编号：红旗招标采购-2025-3）政府采购活动，在此郑重承诺，保证工资按时发放、避免有欠薪及责任处理的管理。

1、工资按时发放、避免有欠薪

（1）承诺严格执行国家、省、市有关工资规定，保证环卫人员工资不低于原工资标准，并按时发放，避免有欠薪，切实保障环卫工人的合法权益。

（2）承诺设立专门的工资支付台账，详细记录环卫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。

（4）承诺为每位环卫人员购买保险，以减轻他们在意外或疾病时的经济负担，并按时足额缴纳，同时确保保险覆盖全面，包括环卫人员在工作中可能遇到的各种风险，并及时更新保险信息，确保环卫人员的保险始终有效。

（5）承诺建立透明的薪酬和福利待遇制度，相关福利待遇按照公司政策或合同的规定，及时、足额地发放给环卫人员，另外，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，切实保障环卫人员的合法权益。

2、相关责任处理的管理

（1）责任认定

直接责任：因财务部门资金调配失误、项目部预算申报延误或管理层决策失误导致的工资拖欠，相关责任人承担直接责任。

连带责任：跨部门协作中，若因信息传递不畅或工作衔接问题导致工资发放延误，相关部门负责人承担连带责任。

管理责任：公司高层管理人员对工资支付保障制度执行不力负有监督责任。

（2）责任处理

内部通报批评：对责任部门或个人进行全公司通报，责令限期整改。

岗位调整或降职：情节严重者，可调离原岗位或降职使用。

解除劳动合同：对恶意拖欠工资或拒不整改的责任人，依法解除劳动合同。

赔偿金支付：责任人需按比例承担公司支付的赔偿金。

罚款：对直接责任人处以 200 元至 500 元罚款；对部门负责人处以 500 元至 1000 元罚款。

（3）因欠薪导致的环卫人员罢工、闹访、集访等恶性事件的处理

应急处理：针对因欠薪导致的罢工、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，及时解决欠薪问题，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环卫人员不满的信息，对于负面舆情，及时进行回应和引导，避免舆情发酵升级。

责任承担：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。

特此承诺！

瑞德（新乡）路业有限公司

2025 年 4 月 28 日

2.4.3 事故处理承担费用的承诺

承诺

致：新乡市红旗区城市管理局

本公司此次参与由贵方组织的新乡市红旗区城市管理局新乡市红旗区先进制造业开发区主次道路清扫保洁服务采购项目（项目编号：红旗招标采购-2025-3）政府采购活动，在此郑重承诺，承担作业过程中的事故处理和一切费用并独立解决因事故引起的各项纠纷以及社会安定因素等。

1、承担作业过程中的事故处理和一切费用

（1）事故预防和善后处理

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。

应急处理准备：制定详尽的应急预案，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。

事故现场处理：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。

（2）事故造成的费用赔偿

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。

财产损失赔偿：因作业造成的道路、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。

清理恢复费用：事故造成的环境污染或道路损坏，我公司将负责清理现场、恢复道路原状或进行必要的环境修复，并承担所有相关费用。

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。

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，采购人无需承担任何责任。

（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、维护社会安定因素

（1）预防为先：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因素的突发事件，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维护社会安定因素时，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！

瑞德（新乡）路业有限公司

2025 年 4 月 28 日