

（五）服务承诺

1、在服务期间，服务内容完善，能及时解决合同履行过程中的问题。

在国省干线公路保洁服务期间，我司郑重作出以下承诺：

一、服务内容完善承诺

在国、省干线公路保洁服务期间，我方郑重承诺，将提供全面、细致且完善的保洁服务内容，具体包括但不限于：

1、日常保洁：对公路路面、边坡、边沟、桥梁、隧道、服务区、停车区等区域进行定期清扫和保洁，确保公路整体环境整洁、美观。

2、垃圾清理：及时清理公路路面垃圾，包括生活垃圾、建筑垃圾、动物尸体等，保持公路沿线环境的清洁和卫生。

3、应急保洁：在发生交通事故、自然灾害等突发事件时，迅速响应，对受影响的公路区域进行紧急保洁，恢复公路通行环境。

二、问题解决及时承诺

在合同履行过程中，我方承诺将及时解决出现的问题，确保保洁服务的高效、顺畅进行。具体包括但不限于：

1、建立问题反馈机制：设立专门的问题反馈渠道，接受甲方和公众的监督和反馈，对提出的问题进行及时记录和分类处理。

2、快速响应机制：建立快速响应机制，对提出的问题进行及时响应和处理。小问题在24小时内解决，大问题在72小时内提出解决方案并着手实施。

3、定期巡查与整改：定期对公路沿线进行巡查，及时发现并整改存在的问题。对于影响公路通行安全和环境整洁的突出问题，将立即进行整改，确保问题得到及时解决。

4、加强沟通协调：加强与甲方和相关部门的沟通协调，共同研究解决合同履行过程中出现的重大问题和难点问题，确保保洁服务工作的顺利进行。

5、持续改进与优化：根据甲方和公众的反馈意见，不断改进和优化保洁服务内容和服务方式，提高保洁服务的质量和效率。

三、严格服从安排，确保任务完成

王威

任务执行高效精准：对于业主下达的各项保洁工作任务，严格按照要求执行。从人员调配、设备使用到作业流程，都遵循业主的指示与标准。在接到任务后，迅速制定详细的执行计划，合理安排资源，确保按时保质保量完成。如遇到恶劣天气等不可抗力因素影响任务进度，及时向业主说明情况，并制定应急方案，最大程度减少延误时间。

工作质量严格把控：内部建立完善的质量监督体系，安排专人对保洁工作进行日常巡查与定期检查。每完成一项工作任务，都要经过内部质量验收环节，确保符合业主的质量标准。同时，积极配合业主的质量抽检工作，对于业主提出的质量问题，虚心接受并立即整改，以实际行动保障保洁服务工作的高质量完成。



王威

2、与采购人积极配合、为采购人排忧解难，服从采购人安排，按时保质保量完成工作任务。

一、积极配合与沟通承诺

1、积极响应与沟通：我方承诺，将设立专门的服务团队，负责与业主进行日常沟通与协调。对于业主提出的任何需求、建议或问题，我方将积极响应，确保在24小时内给予明确回复或解决方案。

2、灵活调整服务方案：在服务过程中，如业主因特殊原因需要调整服务内容、时间或标准，我方将充分理解并积极配合，根据业主的要求灵活调整服务方案，确保服务的连续性和稳定性。

3、定期汇报与反馈：我方将定期向业主汇报服务进展情况，包括保洁工作的完成情况、存在的问题以及改进措施等。同时，我方将主动收集业主的反馈意见，不断优化服务流程和质量。

二、排忧解难与服从安排承诺

1、排忧解难：我方承诺，在服务期间，如遇业主遇到任何与保洁服务相关的难题或紧急情况，我方将第一时间响应并提供专业解决方案，全力协助业主排忧解难。

2、服从业主安排：我方将严格遵守业主的各项规章制度和管理要求，服从业主的工作安排和调度。对于业主下达的各项任务指令，我方将无条件执行，确保按时、保质、保量完成。

三、按时保质保量完成工作任务承诺

质量要求：合格，符合招标文件第五章采购服务需求及要求。

1、明确时间节点：我方将根据业主的要求，制定详细的服务计划和时间节点，确保各项保洁工作按时启动、按时完成。

2、严格质量控制：我方将建立健全质量控制体系，对保洁服务的全过程进行严格监督和管理。同时，我方将定期对保洁效果进行检查和评估，确保服务质量符合业主的要求和行业标准。

3、量化考核与奖惩机制：我方将建立量化考核机制，对服务团队的工作表现进行定期考核和评估。对于表现优秀的人员和团队，我方将给予表彰和奖励；对于工作不力或违反规定的人员和团队，我方将严肃处理并追究责任。

王威

提供增值服务：在合同约定服务范围基础上，主动为业主提供额外的增值服务。例如，在重大节假日或重要活动前，对公路沿线进行深度清洁与美化，包括对交通标志进行翻新清洗、对绿化带进行修剪整理等，提升道路整体形象，为业主减轻活动筹备压力。



王威