

六、服务承诺

第一节、总体服务承诺

致：新乡市红旗区向阳街道办事处

我方作为参与“新乡市红旗区向阳街道办事处小街巷保洁服务项目”的供应商，基于对项目特征的深入理解及实地考察结果，结合招标文件要求，现作出以下服务承诺，确保在合理控制成本的前提下，为业主提供优质服务并实现环境提升目标。

1、总体服务目标

以“四净五无”（路面净、污水口净、隔离带墩下净、花坛净；无烟头、无垃圾、无污水、无粪便、无果皮纸屑等杂物）为核心标准，通过专业化管理与增值服务，提升辖区整体环境卫生水平，确保年度考核得分不低于 90 分，杜绝因保洁不到位导致的媒体曝光或上级通报情况。

2、增值服务内容

2.1、常态化环境提升

定期专项清洁每月开展 1 次“卫生死角清零”行动，针对绿化带、墙角砖缝、排水口等易积存垃圾的区域进行深度清理；每季度组织 1 次“公共设施焕新”活动，对辖区内垃圾桶、路灯杆等公共设施进行清洗、维护及防腐处理，提升环境整洁度。

垃圾分类指导联合社区开展垃圾分类宣传活动，每半年举办 1 次现场指导会，向居民发放分类垃圾袋，在无主庭院设置垃圾分类引导标识，协助业主逐步提升垃圾分类意识，从源头减少垃圾混投现象。

应急响应机制建立 24 小时突发情况响应小组，遇有暴雨、暴雪等极端天气或上级临时检查，30 分钟内响应并启动应急预案，2 小时内完成主干道及重点区域的清淤、除雪或突击保洁任务，确保辖区环境迅速恢复常态。

2.2 资源优化与成本控制

人员配置优化根据实地考察结果，动态调整保洁人员分布，对人流密集路段（如迎春路、纺织路）增加巡回保洁频次，对低人流区域实行“定时普扫 + 动态巡查”模式，避免人力浪费。预计通过优化配置，可减少 10% 的人力成本投入。

设备高效利用充分利用甲方现有设备作为辅助工具，定期对自有车辆及设备进行维护保养，确保作业效率。采用“机械 + 人工”协同作业模式，主干道每日机械化清扫 2 次，人行道及小巷实行人工精细化保洁，降低能耗及耗材成本。

成本透明化管理每月向业主提交保洁成本明细（含人工、设备、耗材等），主动接受监督。通过集中采购保洁工具、优化垃圾清运路线等方式，预计年度成本较预算降低 5%-8%，并将节约成本部分用于提升服务质量（如增加绿植养护、增设便民设施等）。

3、迎检保障措施

3.1、预前筹备机制

建立迎检清单接到迎检通知后，2 小时内制定专项保障方案，明确重点区域（如向阳新村、纺织路等）、责任人员及作业标准，确保任务分解到人、时效精确到小时。

强化培训与演练每季度组织 1 次迎检模拟演练，针对路面保洁、垃圾清运、应急处置等环节进行实战化训练，提升团队协作效率与应急响应能力。

3.2、迎检期间服务保障

重点区域强化作业迎检前 3 天起，对主干道、商业街区、社区出入口等关键点位实行“双岗双责”制，增加巡回保洁频次至每小时 1 次，确保可视范围内无垃圾滞留。

快速响应与零遗漏处置设立迎检期间专项投诉热线，接到问题反馈后 5 分钟内响应，15 分钟内到达现场处理。对检查中发现的问题，当场整改完毕并拍照留存，确保整改率 100%。

成本可控承诺迎检期间产生的额外成本（如临时增加的人力、设备投入）控制在年度预算的 3% 以内，通过内部调度与资源整合实现 “增效不增支”，避免向业主额外申请费用。

4、违约责任与保障

若因我方原因导致考核得分低于 80 分，自愿按招标文件约定接受扣款处罚；连续 2 个月考核不合格或年度累计 3 次不合格，我方同意终止合同并承担相应赔偿责任。

如未履行增值服务承诺或迎检保障不到位，业主有权扣除当月服务费的 5%-10%，直至整改达标为止。

我方承诺严格遵守反商业贿赂条款，杜绝任何违规行为，否则自愿承担法律责任并退出政府采购市场。

5、其他承诺

服务期间，主动接受业主及监管部门的全程监督，每季度提交服务报告，内容包括作业统计、成本分析、问题整改及改进计划等。

合同期满后，若未中标，我方承诺在过渡期内完全配合下一家中标单位进行交接，确保服务无缝衔接，不影响辖区环境质量。

投标人： 郑州两公里家科技有限公司 （电子签章）

法定代表人： （电子签章）

日 期： 2025 年 6 月 9 日