



## 五、服务承诺

致：封丘县住房和城乡建设管理局（采购人）

我方保证按以下承诺内容认真履行，如未履行，我方愿意承担违约责任：

### （一）在服务期内按要求配备设备及人员，保证服务质量

在本次招标采购活动中，我公司承诺在服务期内按要求配备设备及人员，保证服务质量，并且与采购人积极配合、为采购人排忧解难，服从采购人安排，按时保质保量完成服务。我公司与车辆设备厂家签订设备集中采购协议可满足提供车辆设备需求，与河南人才集团长期合作可保障人员配置需求。

### （二）实施精品管理模式，打造精品亮点工程

对服务区域实行分级管理，对各重点区域实施精细化管理，从质量标准、作业方式、到作业形象均采用最高级别的管理标准，探索和创立各具特色的精品模式，彰显区域特色，提高环境品位和魅力，提升品牌形象。

### （三）实施区域责任制，层层落实管理责任

为保证管理服务不留死角和盲点，根据环境卫生地域特点将本项目分成不同片区，各片区再分成若干工作组，以便于日常的质量监管。在管理过程中，严格按照公司现有质量管理体系，实施层级管理（项目经





理→运营管理部负责人→片区负责人→队长→保洁员)，做到一级抓一级，层层抓落实，确保各项工作落到实处。

#### （四）积极完成各类阶段性和突击性任务

在项目服务实施过程中，我们将以上级、专家提出的意见为指导，创新工作思路、工作方法，仔细分析存在的问题和薄弱环节并逐项落实整改。在具体工作中，我司将积极配合完成各类指令性任务，发挥公司的资源优势，大力予以支援，确保各项工作做到忙而不乱、有条不紊。

#### （五）以安全和节约为重点目标，实现基础管理工作的精细化

以加强安全教育和落实责任制为重点，在强化技防措施的基础上细化安全管理。以加强车辆设备维护保养为重点，提高完好率和使用率，充分发挥设备机械化资源优势作用，实现高效率、低成本安全运营。以贯彻实施定额管理为重点，规范用工制度，降低作业成本，合理开发利用人力资源。以增收节支为重点，广泛开展节油、节水、节电、节约开支和创收增收活动，确保环卫经济平稳运行和可持续发展。

#### （六）模块化管理

根据辖区现状，成立城区垃圾清扫综合项目部，通过网格划分，设置若干相应一级、二级项目部（组），各级项目部（组）明确管辖范围和职责，配备设备和人员，实行动态管理。

#### （七）网格化管理





按照“全覆盖、无缝隙”原则，将区内作业区域划分为若干网格，实行“网格化”管理，做好每个网格信息统计，明确网格责任单位和责任人，通过对每个网格基本信息、存在问题、解决方案、解决时限的信息动态化更新，将网格分为问题网格和标准网格。依据动态网格信息，提高问题上报、分发处置、效果反馈等各环节的时效性，达到各司其职、各尽其责的闭环管理模式。

## （八）智慧化管理

建立互联网环卫管理平台，综合利用互联网、云计算及物联网等技术，实时传递车辆行驶轨迹、能耗情况、作业情况。对环卫管理所涉及到的人、车、物、事进行全方位的实时监控管理。通过为各级环卫管理元素配备不同的感应设备、智能终端，利用大数据运算，形成一个信息互联的物联网络，达到对垃圾清运进行科学的数据化评价，提升作业质量，降低运营成本的目的。通过智能化、信息化物联网水平的提高，可以不断加强智能化管理水平，如，垃圾收集指挥系统，按照垃圾分类回收要求，向垃圾收集前端下达收运指令，运送至相应收纳场站，进行合理化回收再利用；实现信息化数据交互，搜集一线环卫作业信息，合理分配环卫机械、人员力量，针对问题进行处置，进一步降低运行成本，最大限度提高环卫作业能效，做到“精准保洁”。

随着智能化、市场化、项目化运作，依托管理平台和相关技术应用，构建环卫衍生产业链，形成基础环卫运营、垃圾资源化处置、智能公厕





运营、废旧物资回收、快递、广告、城乡物流、互联网增值服务为一体  
的互联网环卫产业集群，进而全面带动地区经济发展和社会服务体系的  
健全完善。

### （九）督查考评管理

通过模块结合的方式，配齐网格化项目部（组）专职督查考评队伍，  
细化考评细则，制定科学的环卫作业方案。建立问题管理平台，实行限  
时销号制度，定期对各个网格项目部工作开展情况进行排名奖惩，对存  
在问题没有及时整改或整改不到位的责任人或责任网格项目部进行处  
罚。督查考评方式，采取抽样检查、巡视检查、集中考核、问卷调查等  
方式进行，最大限度发挥督查考评效用，做到奖罚明确、促进提升。

### （十）精细化管理

通过区域分级、网格管理和智慧化融合，细分小网格任务，对准“病  
灶”、精准实施，通过细化不同区域的分级作业标准，网格划分的全区域  
无缝覆盖和智能化的信息交互，在辖区内形成精细化、精准化的全区域  
环卫保洁态势，即提高作业效率，又减少人力、物力的浪费。

### （十一）突击性任务保障

#### 1、服务响应时间

接到突击性任务时，突击队全体人员立即响应。根据调度指挥中心的  
安排 30 分钟内达到现场作业岗位。



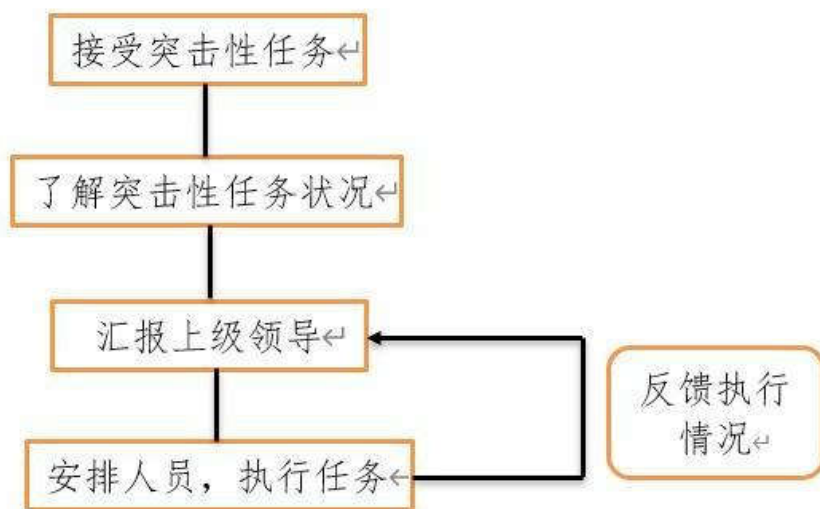


## 2、突击性任务保障措施

### (1) 成立突击指挥部

突击负责与应急部门联络，负责协调期间各突击队伍的运作，统筹安排整个突击行动，保证任务快速、有序、有效地完成。确定各小组成员、联系人联系电话、值班电话（分白天和夜间）、传真电话。指挥部设在机械化作业部门，是整个突击处理工作的指挥中心。完全服从接受上级指派的突击性任务，并负责不间断向上级部门报告任务完成情况，

### (2) 建立突击性任务工作流程



### (3) 制定突击措施

制定突击措施应对安全生产、作业质量等突发性任务及下达的临时性突击任务。

提高执行突发任务的能力，高效快速的完成上级领导下达的突击任







务。

#### （4）设立突击队伍

机械化作业部门设立突击指挥组，安排突击队伍，由管理人员和收运作业人员兼任。项目公司设立突击队伍（兼职），处理突发情况。

突击指挥组和项目公司突击队伍均应设有值班电话，保障 24 小时有人接听。

#### （5）突发性任务车辆设备保障

公司安排突击专用车辆、设备、物资。保障设备车辆随时出动，应急物资满足紧急支取调拨要求。我公司根据需要可以调度周边的其他作业公司提供车辆、人员、物资到达该项目作业区，协助处置突击性任务。

#### （6）突击性任务的人员配合

当接收到上级下达的突击性任务时，我公司所有人员必须服从招标单位的调度总指挥。各部门积极配合突击队的工作，认真完成各项突击任务。保证突击任务反应迅速，调度科学，措施完善，效果明显。

#### （7）保证效率质量及其他相关服务措施

为保证突击任务完成的效率及质量，高效快速的完成突击性任务，公司各部门根据实际情况，分别制定详细、有效的工作措施，明确负责人、联系人及联系电话，做好突击期间值班工作安排综合管理部做好相关服务工作，准备好完成突击任务过程所需资金保障，提供好突击需要





的劳动保护用具。保障安全可靠，使用方便有效。

## （十二）遇重大活动时积极配合采购人进行作业

具体措施如下：

### 1、提前获取活动信息

如已提前获知开展大型活动的信息，项目负责人会主动与活动负责人联系，了解活动进行的时间、地点，对活动地点进行现场考察分析后，立即编制应对此活动的工作计划和环卫作业时间表，责任落实到每个人。

### 2、事后获取信息的补救

如之后获知大型活动开展的时间、地点等信息，项目负责人应立即调动应急机动队伍，带上应急环卫器械前往活动现场，迅速展开环卫保洁工作，保证活动现场的洁净。

### 3、活动期间工作开展

活动期间首先保证公众的安全问题，作业人员在不影响活动正常开展的情况下做好自己的本质工作，尽自己最大努力缩短垃圾滞留时间，努力创造良好的洁净环境。

### 4、活动结束后的清理

大型活动结束后，对活动现场进行彻底的清理，一小时之内做到还原道路原貌。





我公司与采购人积极配合、为采购人排忧解难，服从采购人安排，按时保质保量完成服务工作。

### （十三）免费开展环卫宣传活动

定期组织项目公司员工在城区繁华路段及学校、企事业单位进行环境卫生主题宣传活动，不断提升封丘县环卫意识，让“创卫生县城、建美丽封丘”活动真正深入人心，形成全民共创的良好氛围。

投标人：城发城市服务科技（河南）有限公司（电子签章）

法定代表人：王勇（电子签章）



日期：2025年10月10日

