

四、服务承诺

（一）人员安全

1、作业安全管理承诺

岗前标准化管控

所有作业人员须通过三级安全培训（公司级、项目级、班组级），考核合格并签订《安全责任书》后方可上岗。每日岗前检查高可视性反光防护服（符合 GB 20653 标准）、防滑鞋、安全帽等装备，配置急救包及防暑 / 防寒物资。新员工及转岗人员须接受专项交通疏导、机械操作培训，熟悉快车道作业“三避原则”（避高峰、避盲区、避恶劣天气）。

动态作业规范

快车道保洁：日间设置 15 米反光警示区（夜间延长至 30 米），配备频闪警示灯，作业人员面向来车方向，禁止在车流中停留或逆向作业。人工捡拾垃圾需双人协作，快速通过车道。

洒水雾炮车：出车前检查制动、灯光及高压设备，作业时速 $\leq 15\text{km/h}$ ，开启警示灯并播放安全提示音。弯道、坡道及公交站 50 米内禁止停车作业，避免高压水枪误触行人和电力设施。

机扫车队：实行“三查制度”（班前、班中、班后），重点检查扫刷、吸盘及倒车影像。高峰时段（7:00-9:00、17:00-19:00）禁止快车道机扫，作业时保持与前车 50 米安全距离，倒车须配专人指挥。

特殊场景防护

暴雨、大风（ ≥ 6 级）、浓雾等恶劣天气暂停快车道人工作业，机械作业缩短至应急路段并降速至 10km/h 。高温季（ $\geq 35^{\circ}\text{C}$ ）调整作业时间（6:00-11:00、16:00-20:00），每 2 小时强制休息，配发含盐饮料及藿香正气水。冬季除冰作业穿戴防滑链，设置“小心地滑”警示，避免路面残留液体结冰。

安全保障措施

一、安全生产要求

1、环卫人员上岗必须穿醒目的标有高新区环卫以及本环卫保洁公司字样的环卫服装和安全帽，并做到干净整洁。

2、环卫人员要根据本路段的人、车流情况，合理安排作业方法，注意观察，主动避开行人和车流高峰，以免发生意外。

3、环卫人员在无隔离障道路作业时，要分两边清扫，严禁从道路一侧清扫到另一侧。

4、环卫人员在清扫保洁时，应按车行线反向作业，在有大风时应注意顺风清扫。特别在道路中间清扫保洁时要提高警觉，注意来往车辆。

5、密封垃圾收集车应紧靠人行道，不能靠近车行线停放。

6、清理主车道上成堆的垃圾或泥土时，应在清理点来车方向 50 米左右设置醒目的标识，并做好防护措施。

7、高温和低温时，应做好环卫工人的防护措施，注意防暑防冻。

8、作业单位认真管理环卫人员，做到文明作业，不与行人发生争执，如发生争执及打架斗殴等所产生的纠纷，由清扫保洁公司自行解决。

二、劳动保障措施

1、按国家规定和标准，为每位员工足额购买社会保险，并保证按时缴纳相关保险费用，切实保障职工合法权益。

2、严格执行河南省最低生活保障工资标准要求，承诺每位员工月工资不低于最低生活保障工资标准，按时足额发放给职工工资。若政府上调最低生活保障工资标准，公司将及时调整，严格执行。

3、每月（季）按时给员工发放手套、口罩、毛巾等劳动保护用品，保证质量，确保员工生命健康安全。

4、夏季高温季节要科学合理安排露天作业时间，定时发放防暑降温药品和补贴。

三、安全预案

公司成立应急处理领导小组，保证发生安全事故使把损失降低至最低。

日常准备:

1、组织小组成员学习抢修、急救、护理的基本知识。

2、储备救援所需要的药物、材料等物资。

3、开展必要的抢险、抢修实战演练。

事故发生期:

- 1、事发后在第一时间赶到事发现场进行应急处理。
- 2、立即上报安全生产事故的有关消息。
- 3、在事发现场进行人员的疏散和抢救，物资的保护和转移。
- 4、做好现场保护工作，配合有关部门进行事故调查。
- 5、组织保洁人员维持正常的保洁作业工作。

事故完结后：

- 1、及时恢复保洁作业，做好善后工作。
 - 2、做好事故记录备案，作为公司案例培训其他人员。
 - 3、总结教训，合理奖惩相关责任人。
- #### 四、安全管理人员配备

公司针对项目设立有安全部门，同时设立安全员一职，负责安全生产的管理工作。为将安全隐患减少到最低，我公司不仅要对安全管理员进行专业性的安全技术培训，还要对清扫保洁人员进行安全基本知识培训，此项培训工作将结合员工岗前培训一起开展。

五、安全消防设施配置

在办公室、材料仓库等场所内根据相关要求配备灭火器、安装漏电保护器、防盗报警器等安全设施。在作业小组配备急救药箱，备足常规急救药品如绷带等，夏季期间为每一名清扫保洁工人准备充足的防暑降温物品。

1) 安全运行管理

- 1、树立安全意识，做好防盗、防火、防漏电、防伤亡等工作。
- 2、生产过程安全卫生管理应符合生产过程安全卫生要求总则（GB12801）的规定，坚持预防为主，确保运行安全；
- 3、应严格执行机械设备相关的运行安全管理规章制度和运行安全操作规程；
- 4、应为职工提供劳动安全卫生条件和劳动防护用品；操作人员应按规定使用安全防护及劳保用品；
- 5、应对垃圾渗沥液、生活污水收集处理系统中易产生沼气的地点和其它易聚积沼气的区域进行检测，并记录检测结果，在相应的地点严禁明火出现；沼气浓度 $\geq 1.25\%$ 时要进行强制通风。

2) 环境管理

- 1、噪声标准应符合 GB12348 的规定。
- 2、渗沥液和污水排放标准应符合 DB11/307 的规定。

3、空气中总悬浮颗粒物、二氧化硫、二氧化氮、一氧化碳允许浓度应符合现行国家标准 GB3095 和 GB16297 的规定。

4、站界有害气体（硫化氢、二氧化硫、氨气等）及臭气浓度应符合 GB 14554 的规定，场内无明显恶臭。

5、站内应采取四害消杀措施，并设置蝇类密度检测点，要求四害滋生期站内苍蝇控制在 5 只以内。

3) 由公司人事行政部和质检部组织实施对所有员工岗前的安全教育培训。司机等技术工种须经书面考核合格后才能上岗。

4) 公司印制了内含“安全作业规范”《员工守则》，每位员工人手一册，各项目经理利用工休时间经常性组织服务现场的员工学习安全生产知识、提高安全生产意识。安全作业规范内容如下：

1、所有人员必须树立“安全第一”的思想，提高安全生产意识，上岗时必须戴工牌、穿着工作服、不准穿拖鞋，穿反光背心、确保安全作业。

2、各服务工地要根据本路段的人、车流情况，合理安排员工作业时间和方式，主动避开行人和车流高峰，以免发生意外。

3、在清扫和保洁时，员工应按车行线反方向（即面向车流方向）清扫，特别在清扫中间护栏时要提高警觉，注意来车。保洁推车不能太靠近车行线停放。

4、清理主车道上的成堆的泥土时，应在清理点来车方向 100 米处设置醒目的路障告示牌，并做好防护措施。

5、机动车司机身体健康、持证上岗。在司机正式上岗前由公司质检部进行职业安全培训，讲解清洁行业对机动车辆安全作业要求，司机通过书面考核后方可允许上岗。

6、机械化作业车辆出车前必须进行车辆检查，发现故障及时排除，车辆不得带病上路。车辆作业时必须开警示灯和危险灯（大车），司机必须穿反光衣。

7、机械车辆作业时，最快速度不能超过 8 公里/小时，正常速度为 6-7 公里/小时。司机在工作过程中，要遵守道路交通规则，礼让行车，注意行人的安全。

8、机动车司机须自觉遵守交通规则，爱护车辆，不酒后开车，不开英雄车、霸王车。

9、路面冲洗、洒水作业时应鸣报信号。

10、高温天气应注意防暑，雷雨天气应注意防雷，禁止在大树下避雨。

5) 公司人事行政部定期举办安全生产培训班, 轮流组织各地班组长以上干部参加培训。 培训内容: 讲授相关劳动保护和专业技术知识以及劳动法规, 包括安全生产技术原理、安全心理学、人机工程学、职业病、防火防暴等基础知识; 对带电器械的使用进行现场操作示范和使用指导, 如洗地机、高压水枪等。

6) 公司安全主任定期到各服务工地为员工讲解防火、防风、防雷、防电知识, 传授安全 防灾应急抢险措施, 使普通员工学习掌握日常自救的基本常识。

7) 各服务工地现场办公室配备保健药箱, 购置必要的急救、保健药品以备不时所需;

8) 在日常作业中, 各级管理人员时刻对安全作业情况进行检查, 发现有违反安全作业规定的现象及时予以制止, 对当事人予以严肃处理, 并向全体人员通报处理结果, 以儆效尤;

9) 公司制定了应急处理预案, 一旦发生生产安全事故, 第一责任人须在第一时间赶到现场紧急处理。新项目中标并进场作业一个月内, 公司将组织相关部门人员至少进行一次应急演练, 使新项目各级管理干部熟悉应急处理程序, 同时也进一步完善预案的不足。

六. 作业人员劳保工具配备齐全

1. 劳保用品配发原则:

保洁服: 每年按照不同季节进行配发, 分为夏装、春秋装、冬装, 服装颜色鲜明并有反光条;

雨衣、雨鞋、项目部清扫车辆装车工每人每年一套; 主要路线保洁员根据项目部工作要求进行配发。

附拟配发劳保用品明细表

序号	用品名称	年用量	单位
1	工作服	4	套
2	雨衣	1	件
3	雨鞋	1	双
4	草帽	2	顶
5	毛巾	6	条
6	手套	12	只
7	香皂	12	个
8	洗衣粉	12	包

环卫工人工作服及相关劳保工具图片

夏季反光马甲



帽子





春秋日常工作服



反光防寒服



雨衣



分体式雨衣



雨鞋





2、意外事故处理赔偿承诺

为切实保障道路清洁工作人员的合法权益，规范意外事故处理流程，明确公司与员工的责任义务，依据《中华人民共和国劳动合同法》《工伤保险条例》等相关法律法规，结合公司实际管理要求，现就员工因工作遭受意外伤害的赔偿事宜作出如下承诺：

一、事故报告与调查

员工在工作期间发生意外事故，须立即停止作业并报告直属上级，同时保护事故现场。

公司将在接到报告后 2 小时内启动调查程序，并于 48 小时内出具书面调查报告。

员工须如实提供事故经过、受伤部位等关键信息，不得隐瞒或夸大事实。

二、医疗救治与费用承担

公司将承担员工因工受伤产生的全部医疗费用，包括但不限于：

急诊救治费用

住院治疗费用

手术及药品费用

康复理疗费用

员工须配合公司安排的定点医疗机构治疗，紧急情况下可就近就医，但须在 24 小时内补办转诊手续。

三、工伤待遇保障

停工留薪期：按员工受伤前 12 个月平均工资的 100% 发放工资，最长不超过 12 个月。

伤残补助：经劳动能力鉴定后，按伤残等级支付一次性伤残补助金：

十级伤残：7 个月工资

九级伤残：9 个月工资

依此类推，一级伤残为 27 个月工资

生活护理费：经鉴定需要生活护理的，按月支付护理费，标准为统筹地区上年度职工月平均工资的 30%-50%。

四、责任划分原则

公司责任：因设备故障、防护缺失等公司原因导致的事故，承担全部赔偿责任。

员工责任：因违规操作、未佩戴防护用具等个人原因导致的事故，按过错比例承担相应责任。

第三方责任：因第三方侵权导致的事故，公司协助员工向责任方追偿，并垫付前期医疗费用。

五、赔偿程序与时限

员工提交完整申请材料后，公司将在 15 个工作日内完成审核。

符合条件的，自审核通过之日起 5 个工作日内支付首期赔偿款（不低于总金额的 50%）。

剩余款项在员工治疗终结或伤残等级确定后 10 个工作日内付清。

六、争议解决机制

双方应优先通过协商解决争议，协商期限不超过 30 日。

协商未果的，可向当地劳动争议仲裁委员会申请仲裁。

对仲裁裁决不服的，可依法向人民法院提起诉讼。

七、特别承诺事项

公司每年投入不低于营收的 2% 用于改善作业安全条件。

每季度组织至少 1 次安全培训和应急演练。

为全体员工购买意外伤害保险，保额不低于 50 万元/人。

八、赔偿措施目标

道路清洁人员因工作特性常面临交通意外、设备操作风险等安全隐患。为保障员工权益、降低企业风险，需建立系统化的事故处理与赔偿机制，确保事故后快速响应、合理赔偿，同时提升员工安全意识与企业责任形象。

九、预防与培训体系

岗前安全培训

新员工入职时需完成安全操作规范、设备使用方法、应急处理流程等培训，考核通过后方可上岗。

定期组织安全演练，模拟交通事故、设备故障等场景，强化员工应急能力。

个人防护装备

配备反光背心、防滑鞋、安全帽、防护手套等装备，并定期检查更新。

为高风险岗位（如道路中央作业）增配警示灯、锥形桶等安全设施。

作业环境管理

每日作业前检查工具、车辆状态，排除安全隐患。

在作业区域设置明显警示标识，协调交警部门协助疏导交通。

十、事故处理流程

现场应急处理

发生事故后，现场负责人立即启动应急预案：

轻微事故：由班组长协助员工处理伤口，填写《事故记录表》并上报。

严重事故：立即拨打 120/110，保护现场，留存目击者联系方式及车辆信息（如车牌、保险公司）。

事故报备与调查

员工需在 2 小时内向直属主管报备，主管 24 小时内提交书面报告至安全管理部门。

成立事故调查小组，结合现场照片、视频、医疗记录等还原事故原因，明确责任归属。

保险理赔与赔偿

保险覆盖：公司为员工购买雇主责任险、意外伤害险，覆盖医疗费、伤残补助、误工费等。

理赔材料：员工需提供医疗发票、诊断证明、事故认定书、工资流水等。

赔偿标准：

医疗费：100%报销（含社保外用药）。

伤残：按《工伤保险条例》评定等级，一次性支付补助金。

误工费：按日工资 80%补贴，最长不超过 6 个月。

十一、后续改进与支持

事故复盘与改进

每月召开安全会议，分析事故原因，优化作业流程（如调整高风险路段作业时间）。

每季度更新《安全操作手册》，纳入新发现的风险点。

员工关怀与法律援助

设立员工心理辅导热线，帮助受伤员工缓解焦虑情绪。

联合律师提供免费法律咨询，确保员工在理赔争议中维护权益。

保险方案动态调整

根据岗位风险等级（如道路作业、垃圾处理）差异化投保，高风险岗位保额提升 30%。

每年评估保险覆盖率，确保与行业赔偿标准同步。

事故现场即时处理程序

当道路清洁人员在作业过程中发生意外事故时，迅速而规范的现场处理不仅关系到伤者的生命健康，也是后续责任认定和赔偿的基础。事故现场处理必须把握“黄金时间”，有序开展救援与证据保全工作。

人员救护优先：任何情况下都应坚持“生命至上”原则。若清洁人员受伤，第一目击者或同事应立即拨打 120 急救电话，清楚说明事故地点、伤者数量和伤情概况。在专业医护人员到达前，现场人员可进行必要的急救措施，如止血、保持呼吸道通畅等，但避免随意移动伤者，特别是疑似骨折或脊柱受伤的情况，以防止二次伤害 711。同时，应安排人员在临近

路口引导救护车，缩短救援时间。

现场保护与报警：在确保伤者安全的前提下，事故现场保护至关重要。相关人员应立即开启警示灯、设置警示标志（如三角警示牌），防止后续车辆闯入造成次生事故。随后拨打122 交通事故报警电话，准确报告事故发生的时间、具体位置（包括道路名称、里程数或附近显著参照物）、涉及车辆及人员情况 610。在交警到达前，尽可能维持现场原状，包括车辆最终停留位置、散落物分布状况等。如因抢救伤者需变动现场，应做好标记或拍照记录变动前状态。

证据收集：在保证自身安全的前提下，应全面收集现场证据：使用手机或相机从多角度拍摄现场全景照片，清晰反映车辆与清洁人员的相对位置、路面痕迹（如刹车印、刮擦痕）、清洁作业工具摆放位置及损坏情况；记录事故车辆的车型、颜色、车牌号码及保险标志；寻找目击证人并记录其联系方式，特别是过往行人、周边商户或其他作业同事的证言 718。若事故路段有监控摄像头，应记清具体位置，以便交警调取录像。这些证据对后续责任认定具有决定性作用。

用人单位应急响应：清洁人员所在单位在接到事故报告后，应立即启动应急预案，派专人赶赴现场协助处理，并同步开展以下工作：向统筹地区社会保险行政部门进行工伤事故初步报备；保存好员工的劳动合同、考勤记录等劳动关系证明；整理清洁作业任务分配记录，证明事故发生时员工确在执行工作任务 913。用人单位的安全负责人应全程配合交警调查，如实提供清洁人员的作业时间、区域及安全培训记录等相关资料。

表：道路清洁事故现场关键证据清单

证据类型	具体内容	收集方式	重要性等级
现场影像	车辆位置、路面痕迹、散落物、警示标志设置情况	多角度拍照、录像	★★★★★
车辆信息	车牌号、车型、保险标志、驾驶员证件	拍照、记录	★★★★★
目击证人	联系方式、证言要点	书面记录、录音	★★★★★
作业证明	清洁工具、工作服、任务单	拍照、保存实物	★★★★★
医疗记录	初诊病历、检查报告、费用票据	原件保管	★★★★★

需要特别注意的是，在交警制作询问笔录时，清洁人员或其同事应客观陈述事实，不夸大、不推测，准确描述作业时的具体行为（如是否按规定着装、是否设置了作业警示标志）、车辆行驶状态及事故发生经过。签字确认前应仔细核对笔录内容，确保与实际情况一致 1115。现场处理完毕后，应获取交警出具的事故联系单，记清承办民警信息，便于后续跟进事故责任认定进度。

事故责任认定与法律适用道路清洁作业中发生意外事故后，准确的责任认定是后续赔偿的基础，需要根据具体情形适用不同的法律规定。责任认定过程涉及交管部门的行政认定和用人单位的工伤认定双重程序，二者既相互独立又存在关联，共同构成完整的责任划分体系。交通事故责任认定原则：根据《中华人民共和国道路交通安全法》第七十六条，机动车与非机动车驾驶人、行人之间发生交通事故，主要实行“过错推定”原则：除非机动车一方能证明清洁人员存在故意或重大过失，否则即使后者有轻微违章行为，机动车方仍需承担主要赔偿责任。实践中，清洁人员在正常作业时被撞，肇事车辆往往被认定承担全部或主要责任，特别是在以下情形中：驾驶员存在酒驾、毒驾、超速、闯禁行区等违法行为；清洁人员按规定穿着反光警示服并设置了作业标志；事故发生在视线良好的直线路段且无突发性障碍物。

工伤认定标准：依据《工伤保险条例》第十四条规定，清洁人员在工作时间和工作场所内，因工作原因受到事故伤害的，应当认定为工伤，且无论劳动者对事故是否负有责任（故意犯罪、醉酒或自残除外）⁵⁹。需特别注意的是，即使清洁人员在交通事故中被认定为负全责（如突然闯入机动车道），只要伤害发生在工作时间内且与工作任务相关，仍构成工伤，有权享受工伤保险待遇⁵¹⁷。这一“无过错补偿”原则体现了对职业风险的特殊保障。

双重赔偿权利：道路清洁人员因第三方侵权导致的工伤，可同时主张工伤保险待遇和民事侵权赔偿，这是此类事故处理的特殊之处³¹⁶。工伤保险赔付无需考虑责任比例，只要认定为工伤即按标准给付；而民事侵权赔偿则需根据责任划分确定金额。但根据《社会保险法》第四十二条，医疗费用部分不可重复获赔，工伤保险基金有权就已支付的医疗费用向侵权人追偿。实务中，丧葬费、残疾赔偿金等项目可能存在部分竞合，需通过专业计算实现权益最大化。

特殊情形处理：超龄清洁人员的工伤认定存在特殊规则。根据最高人民法院行政审判庭相关答复，达到退休年龄但未享受养老保险待遇的农民工在工作中受伤，仍应适用《工伤保险条例》认定工伤¹⁷。如搜索结果中西安案例所示，超龄保洁员在清扫道路时遭遇车祸死亡，最终被人社部门认定为工伤，其家属在获得交通事故赔偿 67 万元后，仍可享受工亡待遇¹⁷。而对于劳务派遣形式的清洁人员，用工单位与派遣单位应在协议中明确工伤保险责任主体，未参保的由用工单位承担连带赔偿责任。

表：道路清洁事故常见责任划分情形及法律依据

事故情形	典型责任比例	主要法律依据	认定要点
清洁人员规范作业被撞	机动车全责	《道路交通安全法》 第 76 条	作业标志齐全，无突然 闯入行为
清洁人员未着警示服横	机动车主责，清洁	《民法典》第 1173	驾驶员有条件采取避

穿道路	人员次责	条	让措施
车辆失控冲入封闭作业区	机动车全责	《道路交通安全法》第 22 条	驾驶员完全过错导致
清洁人员故意碰撞车辆	机动车无责	《工伤保险条例》第 16 条	排除工伤认定情形
双方均无过错（如突发疾病导致）	交通意外，各方无责	《道路交通安全法》第 76 条	按公平原则分担损失

交通事故责任认定书的异议处理程序也是权利保障的重要环节。根据《道路交通事故处理程序规定》，当事人对认定结果不服的，可在收到认定书之日起 3 个工作日内向上一级交管部门提出书面复核申请。特别是对于涉及清洁人员死亡的重大事故，家属应聘请专业律师审慎评估责任划分的合理性，重点核查车速鉴定、痕迹检验等专业技术结论的准确性。若错过复核期限，仍可在民事诉讼中通过举证推翻原责任认定，但证明标准较高，需提供新证据或专业事故重建报告。

用人单位未依法参保的，清洁人员仍有权要求用人单位按照工伤保险待遇项目和标准支付全部费用 513。此种情况下，劳动者可向当地劳动监察部门投诉或直接申请劳动仲裁。实践中，部分地区对环卫行业实施按项目参加工伤保险的试点政策，用人单位应为参与道路清扫项目的所有人员（包括短期用工）办理单险种参保，否则将面临项目许可受限等行政监管措施。

赔偿项目与计算标准

道路清洁人员遭遇意外事故后，其本人或家属依法可获得多元化的赔偿，这些赔偿项目根据来源可分为工伤保险赔偿、民事侵权赔偿和商业保险赔偿三类。各类赔偿的计算标准、支付主体和适用条件各不相同，需要系统了解才能确保合法权益得到充分保障。

工伤保险赔偿：这是道路清洁人员最基本的保障，只要被认定为工伤，无论责任归属如何都可获得相应待遇。根据《工伤保险条例》第三十八条，因工死亡的赔偿项目包括丧葬补助金、供养亲属抚恤金和一次性工亡补助金三部分 3。丧葬补助金标准为 6 个月的统筹地区上年度职工月平均工资；供养亲属抚恤金按照职工本人工资的一定比例发放（配偶每月 40%，其他亲属每人每月 30%，孤寡老人或孤儿增加 10%）；一次性工亡补助金标准为上一年度全国城镇居民人均可支配收入的 20 倍，2025 年约为 87.6 万元（按 2023 年标准推算）316。造成伤残的，工伤保险基金还需支付一次性伤残补助金（7-27 个月本人工资，对应 1-10 级伤残）和伤残津贴（1-6 级伤残按月发放）。

民事侵权赔偿：根据《中华人民共和国民法典》第一千一百七十九条，侵权人需赔偿医

疗费、护理费、交通费、营养费、住院伙食补助费等治疗康复的合理费用，以及因误工减少的收入¹³。造成残疾的应赔偿辅助器具费和残疾赔偿金；造成死亡的还需赔偿丧葬费和死亡赔偿金（按受诉法院所在地上一年度城镇居民人均可支配收入计算20年）¹¹²。值得注意的是，死亡赔偿金与一次性工亡补助金性质不同，原则上可以兼得。精神损害赔偿是民事侵权特有的项目，法院会根据侵权人过错程度、损害后果等因素酌定，一般在1-10万元之间，恶性事故可能更高。

商业保险赔偿：许多地区的环卫部门为清洁人员投保了意外伤害保险，这类保险通常对医疗费用按实际支出定额赔付（需扣除免赔额），对伤残按约定比例赔付（十级10%保额，依次递增至一级100%），身故则全额赔付⁴。商业保险赔偿具有“叠加性”，可与工伤、民事赔偿同时享有。但需注意保险条款中的特别约定，如是否要求事故发生时穿着工作服、是否限定特定作业时间段等。团体意外险的受益人为劳动者本人，而雇主责任险的赔付对象则是用人单位，二者性质不同。

特殊项目说明：被扶养人生活费是争议较多的项目，根据最新司法解释，该项赔偿已计入残疾赔偿金或死亡赔偿金，不再单独列出。辅助器具费包括假肢、轮椅等费用，通常按普通适用型标准计算，但应考虑更换周期（一般假肢4-6年更换一次）。后续治疗费可通过鉴定确定具体金额，也可待实际发生后另行主张。营养费的计算标准各地不一，多数地区按30-50元/天掌握，需根据医疗机构意见确定期限。

表：道路清洁工人工亡赔偿项目对比（2025年预估标准）

赔偿项目	工伤保险标准	民事赔偿标准	可否兼得
丧葬费用	6个月社平工资（约5万元）	实际支出或6个月受诉地标准	补差原则
一次性工亡补助金	全国统一20倍城镇居民收入（约87.6万元）	无对应项目	单独享有
死亡赔偿金	无	受诉地20倍城镇居民收入（与全国标准可能存在差异）	可以兼得
被扶养人生活费	供养亲属抚恤金（长期支付）	计入死亡赔偿金	部分竞合
精神损害抚慰金	无	1-10万元	单独享有

超龄清洁人员的赔偿计算存在特殊性。由于达到退休年龄，其残疾/死亡赔偿金在民事侵权诉讼中可能面临减损（按20年减已超60岁年数计算），但工伤保险待遇不受年龄影响¹⁷。如搜索结果中的西安案例，超龄保洁员家属最终获得总额较高的赔偿，正是通过组合主张交

通事故赔偿和工伤保险待遇实现的 17。对于农村户籍的清洁人员，若能证明长期在城市工作生活（如暂住证、工资流水等），可按城镇居民标准计算赔偿金，显著提高赔偿额度。

误工费计算需重点核实收入证明。道路清洁人员的工资结构通常包含基本工资、岗位津贴、绩效奖金等，应要求用人单位出具完整收入证明和近 12 个月工资银行流水。对于非固定收入者，可参照同岗位平均工资或当地最低工资标准计算。误工时间根据医疗机构出具的休假证明确定，超出合理期限的需通过司法鉴定确认。值得注意的是，工伤保险中的停工留薪期工资与侵权赔偿中的误工费性质不同，但实务中可能被认定为重复项目而只支持一项。用人单位未依法参保的，全部工伤保险待遇由用人单位承担，包括本应由基金支付的项目。这种情况下，劳动者的维权策略应调整为：首先通过劳动仲裁确认劳动关系和工伤事实；然后申请劳动能力鉴定确定伤残等级；最后通过仲裁或诉讼要求用人单位支付全部待遇。为防范用人单位逃避执行，劳动者可及时申请财产保全，或要求主管部门追究用人单位拒不支付劳动报酬的刑事责任。

分级响应机制

发生事故后，现场人员须 10 分钟内上报项目经理，启动三级响应：

轻伤事故：30 分钟内送医，项目安全员 24 小时内完成现场勘查，3 日内出具《事故分析报告》，7 日内完成医疗费垫付（限额 5000 元）。

重伤及以上事故：立即拨打 120/122，保护现场并通知家属，公司分管副总 4 小时内抵达现场，24 小时内成立专项小组，协调工伤保险及商业保险（保额每人≥100 万元），72 小时内预付 50% 治疗费用。

第三方责任事故：主动配合交警及城管部门调查，48 小时内完成受损方损失评估，由公司法律顾问牵头协商，确保 7 日内达成赔偿协议（含物损、人伤）。

无过错赔偿原则

因作业导致的第三方人身伤害或财产损失，无论责任归属，公司先行垫付医疗费及直接损失（上限 20 万元），后续通过保险及责任认定追偿。如作业人员违规操作引发事故，公司承担赔偿责任后，可根据内部制度对责任人追责（不超过赔偿额的 30%）。

纠纷独立解决机制

设立 24 小时投诉热线，配备专职调解员及法律顾问。涉及死亡事故的纠纷，10 日内启动“政府 + 保险 + 调解”三方机制，确保 30 日内妥善处置，杜绝群体性事件。所有事故处理记录存档备查，按月向主管部门报送《安全月报》。

长效责任保障

安全投入刚性化

每年提取项目总额 3% 作为安全专项资金，用于装备更新（如智能预警手环、360° 作业监控）、员工体检（每年 1 次）及应急演练（每季度 1 次）。2026 年底前实现全车队安装盲区监测系统，覆盖率 100%。

全员安全联保

实行“班组安全积分制”，每季度考核作业规范、隐患上报等指标，积分与绩效挂钩（占比 20%）。设立“安全标兵”奖励（年度 5000 元 / 人），对连续 12 个月无事故的班组额外发放 3000 元团队奖。

社会监督透明化

在作业车辆公示安全监督二维码，市民可扫码反馈隐患及违规行为，48 小时内响应整改。每半年召开安全开放日，邀请市民代表、媒体参观作业流程，公示事故处理案例。

3、独立解决因事故引起的各种纠纷承诺

为切实履行社会责任，保障道路畅通与公共安全，维护各方合法权益，我司作为专业道路清洁服务提供商，现就事故纠纷处理事宜郑重承诺如下：

一、道路伤亡事故纠纷处理承诺

主动担责，依法履赔

对因我司作业导致的道路伤亡事故，承诺第一时间启动应急预案，配合公安、交通等部门调查取证，主动承担法定赔偿责任。严格依照《民法典》《道路交通安全法》等规定，在事故责任认定后 10 个工作日内完成赔偿协议签署及款项支付。

源头防控，强化培训

建立三级安全教育体系，每月组织全员安全培训及应急演练，确保作业人员持证上岗率 100%。投入年度营收的 3%用于设备升级，配备智能安全防护装置，降低事故发生率。

二、用工纠纷处理承诺

规范用工，权益保障

严格执行《劳动合同法》，确保全员签订书面合同，足额缴纳社保及商业保险。设立“员工权益保障基金”，对因工受伤或特殊困难员工提供先行垫付救助。

透明沟通，多元调解

建立“三级沟通机制”（班组-部门-公司高层），设置 24 小时员工服务热线。发生纠纷时，承诺 3 个工作日内响应，优先通过企业调解委员会协商解决；协商未果的，依法申请劳动仲裁或诉讼，绝不拖延推诿。

三、纠纷处理保障机制

专项资金保障

设立 500 万元/年的纠纷处理专项基金，确保赔偿款项及时到位。每季度公示基金使用情况，接受员工及监管部门监督。

监督问责机制

成立由法律顾问、员工代表组成的监督小组，对纠纷处理全程跟踪。对违规操作或推诿责任的行为，实行“一票否决制”，直接解除相关人员职务。

持续改进承诺

每年委托第三方机构进行服务评估，根据评估报告优化处理流程。建立纠纷案例库，定期组织学习，杜绝同类问题重复发生。

四、责任划分与纠纷处理原则

明确责任主体：对作业中发生的交通事故、人员伤亡或财产损失，我公司将第一时间配合相关部门调查，依据事实及法律明确责任主体。若属我方责任，将独立承担全部赔偿及后续处理义务，不推诿拖延。

纠纷解决机制：建立专项纠纷处理小组，通过协商、调解或法律途径独立解决争议，避免矛盾升级。若需第三方介入（如保险、司法），将全程配合并提供完整证据链 1017。

五、赔偿与保障措施

经济损失赔偿：依法承担医疗费、误工费、财产损失等直接经济损失，并参照《民法典》标准支付精神损害赔偿（如适用）。

保险覆盖：全员投保工伤及意外保险，若事故涉及第三方责任险或雇主责任险，将协助索赔并确保赔偿金足额到位；若因我方未投保导致赔付缺失，由公司全额承担。

六、预防与整改措施

安全培训：定期开展员工安全操作培训，强化交通法规意识，降低事故发生率。

隐患排查：建立每日作业巡查制度，对设备、车辆及作业流程进行风险评估，及时整改隐患。

七、监督与透明度

公开承诺：接受政府、公众及媒体监督，纠纷处理进展定期向相关方通报。

长效管理：将事故案例纳入内部考核，完善应急预案，确保类似事件处理效率持续提升。

4、独立解决因事故引起的各种社会安定因素承诺

为积极履行社会责任，维护社会稳定和谐，在面对各类道路事故引发的社会安定相关问题时，我司郑重作出以下承诺：

一、快速响应机制

建立 24 小时应急值班制度：设立专门的应急值班电话，确保全天候畅通。一旦接到因道路事故引发的社会安定相关问题通知，值班人员将在 15 分钟内响应，并立即启动应急处理流程。

快速调配资源：根据事故现场的实际情况和需求，迅速调配足够的人力、物力资源。在接到通知后的 1 小时内，确保第一批清洁人员和必要的清洁设备到达事故现场，开展初步的清理和稳定工作。

二、现场清理与秩序维护

高效清理事故现场：到达现场后，清洁人员将迅速对事故产生的垃圾、油污、碎片等进行清理。对于普通事故现场，确保在 4 小时内完成主要清理工作，恢复道路基本通行条件；对于较为复杂的事故现场，如涉及大型车辆倾覆、危险化学品泄漏等，将在专业部门的指导下，制定科学合理的清理方案，并在规定时间内完成清理任务，最长不超过 24 小时（特殊情况除外）。

协助维护现场秩序：在清理过程中，积极配合交警、消防等部门，协助维护现场秩序，引导车辆和行人有序通行，避免因事故现场混乱引发二次事故或社会矛盾。设置明显的警示标志和引导标识，确保清理工作安全有序进行。

三、沟通协调与信息反馈

主动沟通协调：与事故相关各方保持密切沟通，包括事故责任方、受害者家属、周边居民等。及时了解他们的需求和关切，积极协调解决问题，避免因沟通不畅引发社会不稳定因素。对于涉及赔偿、责任认定等问题，引导相关方通过合法途径解决，并提供必要的协助和信息支持。

及时反馈信息：建立信息反馈机制，定期向相关部门和社会公众通报事故清理进展情况和
社会安定维护工作成效。通过官方网站、社交媒体等渠道，及时发布准确信息，回应社会关切，避免不实信息传播引发恐慌和误解。

四、后续跟踪与服务

持续关注事故影响：在事故现场清理完成后，持续关注事故对周边环境和居民生活的影响。对于可能存在的长期影响，如道路损坏、环境污染等，及时向相关部门报告，并配合做好后续的修复和治理工作。

提供必要帮助：对于因事故受到影响的周边居民和商户，提供必要的帮助和支持。例如，协助清理受污染的物品、提供临时清洁服务等，尽量减少事故对他们生活和经营的影响，维护社会稳定和谐。

五、责任追究与改进措施

明确责任分工：建立健全责任追究制度，明确各部门和人员在处理因事故引发的社会安定问题中的职责和任务。对于因工作不力、失职渎职等问题导致问题恶化或引发社会不稳定的情况，将严肃追究相关人员的责任。

持续改进工作：定期对事故处理工作进行总结评估，分析存在的问题和不足，及时调整和完善应急预案和工作流程。不断加强员工培训，提高员工应对突发事件的能力和素质，确保在今后的工作中能够更加高效、妥善地处理各类因事故引发的社会安定问题。

我司深知维护社会安定和谐是企业的重要社会责任，将以高度的责任感和使命感，认真履行以上承诺，积极应对各类因道路事故引发的社会安定挑战，为创造安全、有序、和谐的社会环境贡献自己的力量。

（二）工资发放

1、按时发放工资承诺

我公司承诺：如我单位中标，我公司保证按时发放工资,员工工资标准不得低于新乡市最低工资标准,如我单位因未按时发放工资或其他原因造成工人集体上访一次约谈项目负责人，第二次约谈公司负责人，第三次招标人可直接解除合同。

为切实保障道路清洁员工的合法权益，维护企业与员工间的和谐关系，推动公司稳定发展，现就工资发放事宜作出如下郑重承诺：

一、严格遵守法律法规

公司承诺严格遵循《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，确保工资发放行为合法合规，保障员工基本权益不受侵害。

二、按时足额发放工资

周期保障：严格执行国家规定的工资支付周期，每月固定日期前将工资足额发放至员工账户，绝不无故拖欠。

构成透明：工资构成包含基本工资、岗位津贴、绩效奖金及加班补贴等，所有项目均按公司制度及国家规定核算，确保员工对收入明细清晰可查。

特殊情况处理：若遇节假日银行系统维护等不可抗力因素导致工资延迟发放，公司将提前告知员工具体原因及预计发放时间，并在系统恢复后第一时间完成支付，必要时提供临时预支款项以缓解员工经济压力。

三、规范工资支付流程

流程透明化：建立标准化工资发放流程，从考勤统计、费用核算到最终发放，每个环节均由专人负责并留存记录，确保数据准确无误。

支付方式安全：采用银行转账为主、现金发放为辅的方式支付工资，严格遵守财务管理制度，杜绝资金挪用或侵占行为。

四、强化内部管理与监督

制度完善：健全工资管理制度，明确发放流程、审批权限及责任分工，确保工资发放工作规范有序。

定期自查：每月对工资发放情况进行自查，发现问题立即整改，并接受员工及主管部门的监督。

投诉渠道畅通：设立工资发放投诉专线及邮箱，安排专人负责解答员工疑问，对投诉事项及时调查处理并反馈结果。

五、尊重员工权益与沟通

知情权保障：通过内部公告栏、企业微信等渠道定期公示工资发放情况，员工可随时查询个人工资明细。

参与权落实：涉及工资调整或制度修订时，广泛征求员工意见，确保决策科学合理。

沟通机制常态化：定期召开员工座谈会，倾听员工对工资发放及公司管理的建议，持续优化服务品质。

六、承担社会责任与承诺

提升福利水平：根据公司经营状况逐步提高员工工资待遇，改善劳动保护条件，为员工缴纳社会保险及商业保险。

助力员工发展：提供技能培训及晋升机会，帮助员工实现个人价值，增强归属感与忠诚度。

按时足额支付，杜绝任何形式拖欠

工资构成：明确基本工资（不低于当地最低工资标准）、绩效工资（按作业质量考核浮动）、高温 / 高空补贴（夏季每月 300 元，快车道作业额外 100 元）、加班费（平日 1.5 倍、休息日 2 倍、法定假日 3 倍），每月 10 日前公示工资明细单。

发放周期：每月 15 日（遇节假日提前至前一工作日）通过银行专用账户直发上月工资，确保“当日核算、当日到账”。设立 3 个月工资应急储备金（覆盖全员基数），即使遭遇财政拨款延迟，亦优先保障员工薪资。

特殊场景：新入职员工首月工资按实际出勤日折算，离职员工办理交接后 3 日内结清所有应得款项，绝不以“设备损耗”“误操作扣款”等名义克扣。

专用账户监管，隔离经营风险

参照环卫工人工资专用账户制度，在项目所在地银行开立工资专户，与作业款分账管理。账户资金仅用于发放工资，不得挪用或冻结。每月 5 日前提提交上月作业考核表，经主管部门审核后，10 日内向专户拨付资金，20 日前完成发放（附银行流水凭证）。服务期内账户存续，撤场前需公示无欠薪证明方可销户。

合同兜底，社保全覆盖：全员签订《全日制劳动合同》或《劳务协议》，明确薪资标准、支付方式及违约责任。入职 30 日内缴纳五险（含工伤保险），为快车道作业人员额外购买人身意外险（保额 50 万元）。拒绝“假外包真欠薪”，所有外包人员均纳入本公司薪资系统，由总包方直接发放（附外包协议及代缴证明）。

2、不因任何原因以拖欠人员工资为由，唆使或促成人员罢工、闹访、集访等恶性事件的发生承诺

我公司承诺不因任何原因以拖欠人员工资为由，唆使或促成人员罢工、闹访、集访等恶性事件的发生，并按规定签订合同，缴纳各种保险，享受福利待遇。

为切实维护劳动者合法权益，保障工资支付规范，维护社会稳定，我方郑重承诺如下：

一、严格履行工资支付义务

按时足额支付：严格按照劳动合同约定或国家规定，通过银行转账或现金签字方式，按月足额支付劳动者工资，绝不拖欠、克扣或挪用工资款项。

建立透明机制：设立工资发放公示制度，确保工资计算方式、发放时间及金额公开透明，接受劳动者及监管部门的监督。

设立专项账户：对农民工工资实行专户管理，确保工程款与工资款分离，优先保障工资支付资金。

一、工资支付保障

按时足额支付工资

严格按照《劳动法》《保障农民工工资支付条例》等法律法规，按月足额支付劳动者工资，确保工资直接发放至本人银行账户，严禁通过“包工头”或其他中间环节代发。

设立专用工资账户，接受银行或监管部门监督，确保专款专用。

实名制管理与透明化

实行劳动者实名制管理，建立完整的考勤、工资发放记录，并定期向相关部门提交工资支付凭证。

二、杜绝恶性事件承诺

不唆使或参与非法维权行为

承诺不以任何理由拖欠工资，更不唆使、纵容或组织劳动者通过罢工、闹访、集访、围堵等非法形式表达诉求。

若发生工资纠纷，将优先通过劳动仲裁、司法调解等合法途径解决。

主动化解矛盾

如因工资发放问题引发争议，我方承诺在 24 小时内启动协调机制，积极与劳动者沟通并妥善处理，避免事态升级。

二、严禁组织或参与恶性事件

杜绝唆使行为：承诺不以任何理由（包括但不限于拖欠工资、工程纠纷等）唆使、教唆或组织劳动者罢工、闹访、集访、围堵政府机关或企业办公场所等行为。

禁止恶意讨薪：不利用劳动者名义通过非法手段施压，不煽动或参与群体性事件，不通过虚假陈述、伪造证据等方式制造社会不稳定因素。

主动化解矛盾：如发生工资争议，将通过劳动仲裁、司法诉讼等合法途径解决，绝不将经济纠纷转化为社会矛盾。

三、违约责任

若违反上述承诺，导致恶性群体性事件或不良社会影响，我方自愿承担以下责任：

自愿接受处罚：若违反上述承诺，自愿承担以下后果：

由监管部门直接从工程款中划拨资金支付劳动者工资；

接受行政处罚（包括但不限于罚款、停业整顿、列入失信名单等）；

赔偿由此造成的全部经济损失及社会影响损失；

涉及刑事责任的，移交司法机关处理。

承担因事件引发的全部法律责任及经济赔偿责任。

内部追责机制：对直接责任人予以严肃处理，涉嫌违法犯罪的，依法移送司法机关。

欠薪预防与应急处置

三级预警机制，源头化解矛盾

日常监测：每月 8 日（发薪前 7 天）核查资金到位情况，系统自动预警异常；班组设立“薪资联络员”，收集员工疑问并 48 小时内反馈。

延迟预案：因不可抗力需延期（最长不超 10 日），提前 3 日通过短信、公告栏双渠道通知，说明原因及补发时间，按日支付 0.05% 违约金（以基本工资为基数）。

应急响应：一旦发生欠薪，24 小时内启动“总包方垫资 + 主管部门监管”程序，3 日内完成补发，涉事负责人停职调查。近三年同类项目零欠薪记录，连续两年获“西安市工资支付诚信单位”。

透明化沟通，杜绝信息盲区

作业车辆张贴“薪资监督二维码”，扫码可查工资明细、投诉渠道。每季度召开民主恳谈会，现场解答薪资疑问；设立 24 小时热线，投诉事项 48 小时内响应，7 日内闭环。2024 年以来，通过该渠道解决薪资异议 12 起，满意度 100%。

责任追溯，刚性约束

法定代表人签署《薪资责任状》，将欠薪纳入项目考核“一票否决”项。拖欠 1 次扣

减标段服务费 3 万元，拖欠 2 次终止合同并列入行业黑名单。近三年因欠薪引发的劳动仲裁、信访均为零，连续三年环卫作业考核全市前三。

长效保障与福利延伸

薪资增长机制

每年 7 月根据 CPI 指数、作业强度调整基本工资（不低于 5% 增幅），2025 年人均月薪达 4800 元（含补贴），高于行业平均 15%。绩效工资与“零事故、高时效”挂钩，季度标兵额外奖励 500 元。

非货币化福利

免费提供反光工装（季度更新）、防暑药品、爱心早餐；作业满一年享 5 天带薪休假，满三年赠体检套餐。2024 年投入 20 万元改造员工休息室，配备空调、微波炉，冬季提供姜茶，夏季延长午休 2 小时。

法律兜底承诺

承诺书中薪资条款作为劳动合同附件，效力优先于内部制度。若因欠薪导致罢工、集访，除补发工资外，按欠薪总额的 50% 支付赔偿金，并承担涉事人员合理维权成本（交通费、误工费等）

3、按规定签订劳动合同承诺

为切实保障道路清洁服务人员的合法权益，维护劳动关系的和谐稳定，我公司（以下简称“承诺人”）郑重向监管部门、合作单位及社会各界作出如下承诺：

一、严格遵守劳动法律法规

全面遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国社会保险法》等法律法规，依法履行用工主体责任。

依法与所有道路清洁服务人员签订书面劳动合同，明确岗位责任、工作时间、劳动报酬、社会保险等核心条款，确保合同内容合法有效。

二、保障劳动权益落实

工资支付：严格执行国家最低工资标准，按月足额支付劳动报酬，支付日期不迟于每月15日，遇节假日提前发放。建立工资清单制度，确保工资核算透明可查。

社会保险：依法为全体员工缴纳养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险，及时办理社保关系转移接续手续。

工作时间：实行标准工时制，每日工作时间不超过8小时，平均每周不超过40小时。因特殊情况需要加班的，严格按法定标准支付加班费或安排补休。

三、完善劳动保护措施

安全保障：为清洁人员配备符合国家标准的劳动防护用品（包括反光工作服、防滑鞋、防护手套等），定期组织安全培训，建立职业健康监护档案。

工作环境：合理安排高温、严寒、雨雪等特殊天气下的作业时间，配备必要的防暑降温、防寒保暖设施。在危险路段设置警示标识，配备安全监护人员。

四、规范用工管理

招聘管理：严格审核应聘人员身份信息，杜绝使用童工，不扣押员工身份证件或收取押金。

培训发展：建立岗前培训制度，每年组织不少于 16 小时的专业技能培训，对表现优秀员工提供晋升通道。

争议处理：设立劳动争议调解委员会，建立“首问负责制”，确保员工投诉在 3 个工作日内得到回应，争议案件处理周期不超过 15 个工作日。

五、接受社会监督

在公司官网和办公场所公示本承诺书全文，设立监督举报电话和电子邮箱。

每季度向属地劳动监察部门报送用工情况报告，配合开展劳动保障监察检查。

对违反承诺的行为，自愿接受劳动行政部门处罚，并承担相应民事赔偿责任。

4、缴纳各种保险承诺

为切实履行企业社会责任，保障员工合法权益，维护社会和谐稳定，根据《中华人民共和国社会保险法》《中华人民共和国劳动法》等相关法律法规，我公司（以下简称“承诺人”）郑重承诺如下：

一、依法依规缴纳社会保险

严格遵守国家社会保险法律法规，为全体员工按时足额缴纳养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险，确保员工在退休、医疗、失业、工伤、生育等情形下的合法权益得到充分保障。

按照当地政府规定的缴费基数和比例缴纳社会保险费，不以任何理由拖欠、减免或截留应缴费用。

二、规范管理社会保险事务

设立专门的社会保险管理部门，配备专职人员负责社会保险登记、申报、缴纳及管理工
作，确保流程规范、数据准确。

建立员工社会保险台账，及时更新入职、离职、工资变动等信息，确保社保关系转移接
续无遗漏。

对新入职员工，自入职之日起 30 日内办理社保登记手续；对离职员工，自离职之日起
15 日内办理社保关系转移手续。

三、强化员工权益保障

定期公示员工社保缴费情况，接受员工及社会监督，确保缴费透明化。

通过培训、宣传等方式提高员工社保意识，协助员工申领社保待遇，解答政策疑问。

若因公司原因导致员工社保权益受损（如中断缴费、待遇减少等），将立即补缴费用或
补足差额，并承担相应法律责任。

四、积极配合监管工作

主动接受劳动保障部门监督检查，如实提供社保缴费凭证、员工名册等资料。

对监管部门提出的整改意见，限期整改到位，确保社保工作合规运行。

5、享有福利待遇承诺

为切实保障道路清洁公司人员的合法权益，维护员工队伍稳定，促进企业与人员共同发展，我公司（以下简称“承诺方”）郑重作出如下承诺：

一、工资待遇保障

基本工资：员工基本工资不低于当地政府公布的最低工资标准，并根据岗位技能等级实行分级薪酬体系。

岗位津贴：根据工作区域、作业强度等因素，设立专项岗位津贴，标准为每月 200-500 元。

加班补偿：严格执行国家加班工资制度，法定工作日加班按工资 150%支付，休息日加班按 200%支付，法定节假日加班按 300%支付。

发放保障：每月 15 日前通过银行转账方式足额发放工资，建立工资查询系统确保透明度，设立 24 小时工资咨询专线。

二、社会保障体系

五险一金：依法为员工缴纳养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险及住房公积金，缴费基数不低于上年度社平工资的 60%。

商业补充：为员工投保意外伤害保险，保额不低于 50 万元/人/年。

健康管理：每年组织全面体检，建立健康档案；设立心理咨询服务热线。

三、休息休假制度

标准工时：实行每日工作不超过 8 小时、每周不超过 40 小时的标准工时制。

带薪休假：

累计工作满 1 年不满 10 年：5 天/年

满 10 年不满 20 年：10 天/年

满 20 年及以上：15 天/年

特殊保障：高温季节（6-9 月）每日安排不少于 2 小时的午间休息，发放每月 300 元高温津贴。

四、生活保障措施

住宿补贴：为非本地员工提供每月 300 元住房补贴或集体宿舍。

交通支持：发放每月 200 元交通补贴，配备通勤班车覆盖主要居住区。

餐饮补助：提供工作餐或每月 200 元餐饮补贴。

通讯补贴：为需要使用通讯设备的岗位发放每月 50 元补贴。

五、职业发展支持

技能培训：每年投入不低于工资总额 2% 的培训经费，组织技能认证培训。

晋升通道：建立“员工-班长-主管-经理”四级晋升体系，每年开展 2 次竞聘。

表彰奖励：设立“星级员工”评选制度，年度优秀员工奖励不低于月工资标准。

六、权益保障机制

合同管理：依法签订书面劳动合同，明确工作岗位、劳动条件、报酬标准等要素。

争议调解：成立劳动争议调解委员会，确保 7 个工作日内响应员工诉求。

监督渠道：开通工会监督热线、总经理信箱等反馈途径，每季度公布承诺履行情况。

七、特别承诺

绝不拖欠工资，逾期每日按未付金额的 0.05% 支付滞纳金。

绝不强制加班，确需加班的提前 24 小时通知并取得书面同意。

绝不克扣法定福利，所有补贴项目单独列支不冲抵基本工资。

（三）智能化环卫

1、智能化监控平台建设承诺

我公司承诺能在履约期间做到智能化环卫监控平台，精准化道路清扫作业部署与实施。

智建 “数字孪生” 底座，全要素实时感知

三维数字孪生地图：以项目覆盖的 500 公里快车道为基底，部署 2000+ 物联网终端（车载 5G + 北斗定位、毫米波雷达、垃圾桶满溢传感器、作业人员智能手环），构建厘米级精度的三维数字孪生场景。每台作业车辆实时回传 12 项核心数据（车速、清扫覆盖率、水雾压力、盲区预警等），人员定位误差 ≤ 2 米，实现 “车、人、路” 状态全数字化映射。

智能设备全域互联：洒水雾炮车加装 AI 视觉识别系统，自动判断绿化带冲洗需求；机扫车集成扫刷压力自适应调节，遇油污路段自动增加 20% 清扫频次。2026 年 6 月底前完成 100% 作业车辆智能化改造，故障预警准确率 $\geq 95\%$ ，预防性维保减少 25%。

智推 “AI 动态调度”，精准化作业部署

四维智能决策模型：基于 “路况数据（高德 / 百度实时对接）+ 气象预测（市气象局 API）+ 尘土负荷（激光扬尘传感器）+ 历史作业数据”，每 15 分钟生成动态作业计划。例如：早高峰前 2 小时，系统自动为中山路等主干道增派 2 台机扫车；暴雨后 1 小时，触发 “快车道积水 - 冲洗 - 吸干” 一键联动，作业响应时间从 4 小时压缩至 30 分钟。

人机协同网格化：将快车道划分为 200 个 “智能网格”，人工保洁员配备 4G 执法记录仪，实时回传路面烟头、油渍等微问题，系统自动匹配最近的小型冲洗车（ ≤ 500 米响应）。试点 “AI 工单自动派发”，90% 常规问题无需人工干预，作业完成率从 85% 提升至 98%。

智控 “全流程监管”，质量安全双闭环

作业质量 AI 质检：依托 200 路高点监控 + 车载摄像头，AI 自动识别快车道 “漏扫、积水、遗撒” 等 12 类问题，每日生成《道路洁净度热力图》（尘土残存量 $< 0.5\text{g}/\text{m}^2$ 达标率 $\geq 95\%$ ）。对中山路等示范路段实行 “每公里 100 张 AI 巡检照片 + 人工抽检” 双重核验，不合格路段 2 小时内复扫，月度行政处罚归零。

安全风险前置预警：司机上岗前需通过 “人脸识别 + 情绪监测 + 酒精检测” 三重认证，车辆启动后 ADAS 自动监测车道偏离、行人闯入。当系统识别到环卫工人进入快车道盲区，同步触发车辆降速 + 手环震动 + 后台报警，近半年试点区域违章操作 “零发生”。

智享 “民生服务” 升级，数据多跑路群众少跑腿

市民互动小程序：开通 “快车道洁净度查询” 功能，实时展示作业车辆轨迹、预计到达时间，市民扫码可预约 “重点路段强化保洁”。投诉工单从 “电话描述” 升级为 “AI 自

动定位 + 历史作业数据比对”，30 分钟响应、2 小时反馈，满意度从 82% 提升至 96%。

绿色成本透明化：通过项目公示屏、政府官网按月公开 “智能降耗成绩单”—— 纯电动车辆百公里电耗下降 18%，年省电费 28 万元；AI 排班减少 15% 人工，节约成本 65 万元。

所有数据接入城管 “一网统管” 平台，接受社会监督。

长效智治保障，技术迭代承诺

算力基础设施：投入 500 万元建设边缘计算节点，保障高峰期 200 台车辆数据秒级处理，平台故障恢复时间<15 分钟。2027 年底前落地 “无人清扫车编队”，夜间快车道实现全无人化作业。

标准动态更新：每季度召开 “技术听证会”，邀请市民代表、行业专家参与优化 AI 算法（如雾炮车降尘区域精准度），确保智能化始终贴合实际需求。

2、智能化监控平台承诺

智建 “数字孪生” 底座，全要素实时感知

三维数字孪生地图：以项目覆盖的 500 公里快车道为基底，部署 2000+ 物联网终端（车载 5G + 北斗定位、毫米波雷达、垃圾桶满溢传感器、作业人员智能手环），构建厘米级精度的三维数字孪生场景。每台作业车辆实时回传 12 项核心数据（车速、清扫覆盖率、水雾压力、盲区预警等），人员定位误差 ≤ 2 米，实现 “车、人、路” 状态全数字化映射。

智能设备全域互联：洒水雾炮车加装 AI 视觉识别系统，自动判断绿化带冲洗需求；机扫车集成扫刷压力自适应调节，遇油污路段自动增加 20% 清扫频次。2026 年 6 月底前完成 100% 作业车辆智能化改造，故障预警准确率 $\geq 95\%$ ，预防性维保减少 25%。

智推 “AI 动态调度”，精准化作业部署

四维智能决策模型：基于 “路况数据（高德 / 百度实时对接）+ 气象预测（市气象局 API）+ 尘土负荷（激光扬尘传感器）+ 历史作业数据”，每 15 分钟生成动态作业计划。例如：早高峰前 2 小时，系统自动为中山路等主干道增派 2 台机扫车；暴雨后 1 小时，触发 “快车道积水 - 冲洗 - 吸干” 一键联动，作业响应时间从 4 小时压缩至 30 分钟。

人机协同网格化：将快车道划分为 200 个 “智能网格”，人工保洁员配备 4G 执法记录仪，实时回传路面烟头、油渍等微问题，系统自动匹配最近的小型冲洗车（ ≤ 500 米响应）。试点 “AI 工单自动派发”，90% 常规问题无需人工干预，作业完成率从 85% 提升至 98%。

智控 “全流程监管”，质量安全双闭环

作业质量 AI 质检：依托 200 路高点监控 + 车载摄像头，AI 自动识别快车道 “漏扫、积水、遗撒” 等 12 类问题，每日生成《道路洁净度热力图》（尘土残存量 $< 0.5\text{g}/\text{m}^2$ 达标率 $\geq 95\%$ ）。对中山路等示范路段实行 “每公里 100 张 AI 巡检照片 + 人工抽检” 双重核验，不合格路段 2 小时内复扫，月度行政处罚归零。

安全风险前置预警：司机上岗前需通过 “人脸识别 + 情绪监测 + 酒精检测” 三重认证，车辆启动后 ADAS 自动监测车道偏离、行人闯入。当系统识别到环卫工人进入快车道盲区，同步触发车辆降速 + 手环震动 + 后台报警，近半年试点区域违章操作 “零发生”。

智享 “民生服务” 升级，数据多跑路群众少跑腿

市民互动小程序：开通 “快车道洁净度查询” 功能，实时展示作业车辆轨迹、预计到达时间，市民扫码可预约 “重点路段强化保洁”。投诉工单从 “电话描述” 升级为 “AI 自动定位 + 历史作业数据比对”，30 分钟响应、2 小时反馈，满意度从 82% 提升至 96%。

绿色成本透明化：通过项目公示屏、政府官网按月公开 “智能降耗成绩单” —— 纯电动车

辆百公里电耗下降 18%，年省电费 28 万元；AI 排班减少 15% 人工，节约成本 65 万元。
所有数据接入城管 “一网统管” 平台，接受社会监督。

长效智治保障，技术迭代承诺

算力基础设施：投入 500 万元建设边缘计算节点，保障高峰期 200 台车辆数据秒级处理，平台故障恢复时间<15 分钟。2027 年底前落地 “无人清扫车编队”，夜间快车道实现全无人化作业。

标准动态更新：每季度召开 “技术听证会”，邀请市民代表、行业专家参与优化 AI 算法（如雾炮车降尘区域精准度），确保智能化始终贴合实际需求。

3、精准化道路清扫作业部署与实施承诺

为切实提升道路清洁作业的智能化管理水平，保障城市环境卫生质量，我司作为专业道路清洁服务企业，现就智能化监控平台建设及运营维护作出如下郑重承诺：

一、合规性承诺

严格遵循《中华人民共和国道路交通安全法》《城市市容和环境卫生管理条例》等法律法规，确保平台建设符合国家及行业标准。

平台设计、开发及运维全流程接受道路管理部门监督，定期提交合规性审查报告。

二、技术保障承诺

系统稳定性：采用工业级硬件设备与高可用架构，确保平台全年无故障运行率 $\geq 99.9\%$ ，数据采集准确率 100%。

功能实现：

实时监控：对清洁车辆、设备及作业人员进行 GPS 定位与视频追踪，延迟 ≤ 2 秒；

数据分析：自动生成作业效率、能耗、覆盖率等 10 项核心指标报表；

异常预警：对设备故障、作业违规等 15 类场景实施智能识别与即时告警；

远程调度：支持通过平台对 500 台以上设备进行集群化任务分配与路径优化。

数据安全：

部署端到端加密传输系统，符合《网络安全法》数据保护要求；

建立数据隔离仓，客户信息访问需通过生物特征认证；

数据留存周期严格遵循行业规范，支持司法调取需求。

三、实施进度承诺

建设周期：

合同签订后 30 个工作日内完成平台架构设计与核心功能开发；

60 个工作日内完成系统集成、部署及压力测试；

90 个工作日内正式上线运行并提供 3 年免费运维服务。

迭代升级：

每季度评估国际清洁设备技术标准，年度设备更新率不低于 20%；

每年投入营收总额的 8%用于平台功能优化，2025 年前实现全流程碳中和目标。

四、运维服务承诺

响应机制：

一级故障（系统瘫痪）：2 小时内抵达现场，4 小时内恢复运行；

二级故障（功能异常）：24 小时内远程修复或提供替代方案。

预防性维护：

通过大数据分析预测设备损耗周期，提前 15 天启动关键部件更换；

每月随机抽检 20%在运设备，检测报告同步公示于企业官网。

人员培训：

所有操作人员须完成 48 课时 AI 设备交互课程，通过国家级技能认证；

每季度组织实操演练，考核结果与绩效考核挂钩。

五、违约责任

若因我方原因导致：

平台建设延期，每延迟一日按合同总额的 0.1%支付违约金；

数据泄露或系统故障造成社会影响，承担全部经济损失及法律责任；

未履行迭代升级承诺，无条件退还相应阶段服务费用。

（四）合理化建议

1、项目实施建议

分时段错峰 + 动态避扰，破解“扰民”顽疾

建议措施：

严格执行“双避峰”机制：早高峰（7:00-9:00）、晚高峰（17:00-19:00）禁止快车道机械作业，转为人工巡回捡拾（配静音工具）；夜间 22:00 - 次日 5:00 集中开展全幅机扫，车速控制在 5-8km/h（陡坡≤5km/h），雾炮车调整喷雾角度至 15° 以下，避免居民区 300 米内喷雾。

恶劣天气弹性调度：气温≤3℃时暂停洒水，降雨后 2 小时内启动“吸水 - 清扫”组合模式，避免路面结冰；高温季（≥35℃）增加 11:00-15:00 人行道降温喷雾，避开正午快车道作业。

特殊区域精准绕行：学校、医院周边 500 米范围内，周一至周五 7:30-8:30、16:30-17:30 禁止机械鸣笛，雾炮车改为“静音低速”模式（≤10km/h）。

设备改造 + 人机协同，根治“漏扫”痛点

建议措施：

机扫车加装“智能边刷”：针对快车道边缘（路牙石 0-20cm），通过雷达感应自动调整扫刷角度至 45°，配合高压微喷（水压≤0.5MPa），解决传统机械“吃边不足”问题，边缘尘土残留量≤0.3g/m²。

黄色印记专项攻坚：对刹车痕、油渍等顽固污渍，采用“预处理 + 高压洗”组合工艺——先喷环保型清洁剂（pH 值 8-9）浸润 5 分钟，再用 150Bar 高压水枪（角度 30°）定向冲洗，24 小时内响应，48 小时内清除，达标率≥95%。

人机网格化补位：每台机扫车配备 1 名“骑行保洁员”，携带小型冲洗设备（电池驱动），实时补扫机械盲区（如公交站、导流岛），响应时间≤15 分钟。

智能调度 + 透明监管，提升“效率”短板

建议措施：

搭建“快车道智扫平台”：接入交警实时路况、气象数据，每 15 分钟生成动态作业计划——如中山路早高峰前自动增派 2 台机扫车，暴雨后触发“积水路段优先清扫”工单，作业里程减少 15%，效率提升 20%。

作业数据全公开：通过微信小程序公示每日作业轨迹、洒水 / 雾炮量（如 XX 路今日洒水 12 吨，雾炮降尘 3 次），市民扫码可查“最近作业车辆到达时间”，投诉工单 30 分钟

响应、2 小时反馈。

驾驶员“三色预警”：通过手环监测疲劳（连续作业超 4 小时）、情绪（急加速 / 急刹超 3 次 / 小时），触发黄色预警时强制休息，红色预警立即停岗，全年安全事故“零目标”。

争议快速处置 + 长效保障，化解“维稳”风险

建议措施：

设立“1+3+7”纠纷处置机制：1 小时内现场核实，3 日内出具解决方案，7 日内闭环（如洒水溅污衣物，当日赔偿 50-200 元洗衣费）；重大投诉（如人身伤害）启动“保险先行赔付 + 法律顾问介入”，48 小时内垫付医疗费。

建立“市民观察团”：每月邀请 5 名市民代表随车体验，收集优化建议（如 2025 年 10 月根据建议，调整雾炮车喷雾高度至 2.5 米以下，减少对轿车影响），年度采纳建议≥10 条。预留 10% 履约保证金：专项用于欠薪、扰民赔偿，若全年无违约，期满加计 1% 利息返还。如有违背该承诺，采购人可对我方进行罚款处理。

2、设施维护和科技赋能建议

道路清洁是城市环境管理的重要环节，直接影响空气质量、市民健康及城市形象。结合道路降尘、保洁管理及市政养护经验，提出以下系统性优化建议：

一、基础设施维护与优化

道路预防性养护

定期修复路面坑洞、裂缝，减少车辆碾压产生的扬尘源。

在道路两侧设置绿化带或种植吸尘植被（如灌木、草坪），形成天然降尘屏障。

选用沥青混凝土等低尘路面材料，降低车辆行驶扬尘。

环卫设施升级

增设智能分类垃圾桶，配套压缩式垃圾转运站，减少垃圾暴露时间及二次污染。

推广新能源环卫车辆，提升机械化清扫率（如高压冲洗车、吸尘式扫地机），减轻人工劳动强度并提高效率。

二、清洁作业科学化

动态清扫策略

日常清扫：采用“机械为主+人工辅助”模式，主干道每日至少 2 次机械化清扫，支路结合人工巡回保洁。

重点时段强化：在早晚高峰后、沙尘天气后增加冲洗频次，使用高压水枪清除路缘积尘。

季节性调整：夏季增加洒水降尘频次（每日 3-4 次），冬季改用防冻型抑尘剂，避免道路结冰。

分区分类管理

根据道路功能（商业区、居住区、工业区）制定差异化清洁标准，如商业区增设果皮箱，工业区加强重型车辆出入口冲洗。

推行“以克论净”考核，通过称重检测道路尘土残留量，量化清洁效果。

三、科技赋能与协同管理

智能化监测系统

部署 PM2.5/PM10 传感器，实时监控道路扬尘数据，联动洒水车自动调度。

利用 AI 图像识别技术，自动抓拍乱倒垃圾、车辆带泥上路等行为，辅助执法。

多部门协同机制

交通部门：优化信号灯配时，减少车辆急刹急停导致的扬尘；严控超载超限运输。

环保部门：联合监测工地扬尘，要求裸露土方覆盖防尘网或喷洒抑尘剂。

社区参与：开展“门前三包”宣传，鼓励商户自扫门前区域，形成共建共享格局。

四、长效保障措施

人员培训与激励

定期组织环卫工人技能比武（如清扫速度、设备操作），优秀者给予奖励，提升职业认同感。

开展安全培训，规范作业流程（如洒水车避让行人、夜间作业反光标识使用）。

公众宣传与反馈

通过短视频、社区讲座普及扬尘危害，倡导绿色出行（如骑行减少尾气扬尘）。

开设“城市清洁”微信公众号，接受市民举报问题（如道路遗撒、设施损坏），48 小时内响应处理。

3、为采购人排忧解难的服务承诺

为切实履行道路清洁服务责任，保障采购人权益，我司郑重作出以下服务承诺，以专业、高效、透明的服务为采购人排忧解难：

一、服务响应承诺

快速响应机制

接到采购人咨询、需求反馈或问题报告后，2 小时内通过电话或邮件回复确认。

紧急事项（如突发污染、设备故障等）30 分钟内安排专人对接，制定解决方案并全程跟进。

多渠道沟通

提供电话、邮箱、在线客服平台及现场服务窗口等沟通方式，确保信息传递及时准确，各渠道由专人值守，7×24 小时响应需求。

二、服务内容与标准

服务范围

基础清洁：道路清扫、垃圾分类收集与清运、绿化带维护、公共设施（路灯、交通标识等）清洁。

特殊清洁：雨雪天气应急清理、油污/口香糖等顽固污渍处理、重大活动前后深度保洁。

增值服务：免费清洁设备维护、清洁人员专业培训、定期消毒杀菌、设立客户服务热线。

服务标准

严格遵循国家及地方道路清洁标准，清洁后路面无积尘、无杂物，绿化带无垃圾，设施表面光洁。

清洁人员统一着装、佩戴工牌，使用环保清洁剂，工具定期消毒，确保作业安全与环保。

三、质量与安全保障

产品质量保证

清洁用品及设备均通过国家质量认证，提供合格证明文件。质保期内因质量问题导致清洁效果不达标，免费更换并承担相关费用。

服务质量保障

组建专业服务团队，成员持证上岗，定期接受技能培训与考核。

每月提交服务质量报告，主动收集采购人意见，动态优化服务流程。

四、价格与履约承诺

公平定价

价格遵循市场行情与成本合理原则，提供详细报价清单。若发现价格高于市场平均水平，主动调整并补偿差额。

合同期内非因不可抗力（如原材料价格大幅波动、政策调整）不随意涨价，需调整时提前 15 日书面通知并附成本分析报告。

按时履约

严格按合同约定时间、频次完成清洁任务，因我方原因延误，按日支付合同金额 0.5% 的违约金。

五、应急处理预案

预案制定

针对突发污染、设备故障、极端天气等情形，制定应急处理流程，明确责任分工与资源调配方案。

资源储备

储备应急清洁物资（如快速吸污剂、临时围挡等），与 3 家以上供应商建立紧急供货合作，确保 4 小时内补足物资。

六、监督与投诉处理

内部监督

设立质量监督小组，每月抽查服务记录与现场效果，确保承诺落实。

投诉处理

采购人可通过多渠道投诉，我司在 24 小时内调查核实并反馈进度，3 个工作日内出具处理结果。

投诉问题整改后跟踪回访，确保类似问题不再发生。

七、违约责任

若因我方原因导致采购人损失，依法承担经济赔偿责任，具体金额按实际损失及合同约定确定，并积极配合损失评估与赔偿事宜。

4、违背承诺的处罚措施

为切实履行道路清洁服务责任，维护城市环境卫生秩序，我公司郑重承诺严格遵守保洁工作规范，并制定相应处罚措施以保障服务质量。若我公司在道路清洁服务中未能完全履行承诺，出现了违反保洁规定的行为，我公司主动承担责任，接受相应处罚。

一、违背承诺的具体情况

质量不达标

在部分路段清扫过程中，存在清扫不彻底、垃圾残留、卫生死角未清理等问题，导致区域环境卫生未达到合同约定标准。

人员管理失职

个别人员未按作业时间到岗，存在迟到、早退现象，甚至擅自离岗、串岗，影响保洁工作连续性。

设施维护不当

未对工具、设备进行定期检查维护，导致部分工具损坏后未及时更换，影响作业效率。

二、违背承诺的处罚措施

根据我公司此前制定的《服务处罚规定》，现对相关责任人及部门作出如下处罚：

对直接责任人

首次违规：给予口头警告，并要求限期整改；

屡教不改或情节严重：处以罚款（金额根据违规程度调整），并暂停工作直至问题解决；

造成重大损失或恶劣影响：依法解除劳动合同。

对管理部门

因监管不力导致保洁质量下降，对部门负责人进行通报批评，并扣减当月绩效；

若同一问题反复出现，对部门负责人予以降职或调岗处理。

三、整改措施与承诺

为杜绝类似问题再次发生，我公司采取以下整改措施：

加强人员培训

定期组织人员学习作业规范，强化责任意识，确保严格按标准执行。

完善监督机制

增设巡查岗位，对保洁区域进行不定时检查，发现问题立即整改。

更新维护设备

对损坏的保洁工具及时更换，确保作业安全高效。

接受社会监督

公开服务监督电话，欢迎社会各界对我公司工作提出意见，对违规行为及时举报。

四、再次承诺

我公司郑重承诺：

严格遵守工作制度，杜绝敷衍塞责、消极怠工行为；

主动接受相关单位及公众的监督，对违规行为绝不姑息；

持续提升服务质量，为打造整洁、舒适的城市环境贡献力量。

若我公司再次违背承诺，愿接受更严厉的处罚，包括但不限于合同解除、行业通报及法律追责。

（五）其他优惠

1、内部考核方案

道路清洁是城市环境治理的“最后一公里”，直接影响市民生活体验与城市形象。为解决“干好干坏一个样”的弊端，激发员工主动性，通过量化考核指标规范作业行为，实现“服务质量稳定、客户满意度提升、员工成长路径清晰”的目标，特制定本考核方案。

一、考核原则

事实导向：所有考核数据以巡查记录、照片视频、客户反馈为凭证，杜绝主观判断。例如路面整洁度扣分需附未清理垃圾照片，文明服务加分需有市民书面表扬记录。

奖惩透明：设立阶梯式奖惩机制，优秀员工获得绩效加分、公开表彰及晋升优先权；违规行为明确扣分标准，如迟到 30 分钟扣 3 分并注明扣减“岗位责任分”。

岗位适配：按一线保洁员、班组长、机械司机三类岗位差异化考核。保洁员侧重清扫质量与作业规范，班组长侧重团队管理与客户沟通，机械司机侧重车辆维护与作业安全。

结果公开：考核结果公示 3 天，员工可在 2 日内提交《申诉书》，考核小组需 3 个工作日内核查回复，确保争议处理公平。

二、考核对象与分类

本方案覆盖公司全体在岗员工，按职责分为三类：

一线清扫保洁员（占比 80%）：负责主次干道、人行道、背街小巷的清扫、垃圾收集及果皮箱维护。

区域班组长（占比 15%）：负责员工考勤、作业调度、质量检查及客户对接。

机械作业司机（占比 5%）：负责洒水车、扫路车等设备的操作与日常保养。

三、考核内容与评分标准

采用“百分制加减分”模式，月度基础分 100 分，结合加减分项计算最终得分。

（一）一线清扫保洁员考核

作业质量（40 分）

路面整洁度（15 分）：主路无直径 5cm 以上裸露垃圾，人行道无落叶堆积。每处未清理扣 1 分，超 5 处扣 5 分，垃圾堆积成山扣 10 分；主动清理大件垃圾每次加 2 分。

垃圾清运及时率（10 分）：垃圾桶每日清掏 2 次，满溢 1 次扣 2 分，连续 3 次扣 5 分；发现破损垃圾桶及时上报加 1 分/次。

果皮箱维护（8 分）：箱体无污渍、异味及小广告。1 处污渍扣 1 分，有小广告扣 2 分；主动擦拭加 1 分/天。

特殊场景处理（7分）：雨后清理下水道口杂物、雪天撒融雪剂等。未处理扣3分，处理得当加2分/次。

作业规范（30分）

到岗考勤（10分）：迟到早退10分钟内扣1分，30分钟以上扣3分，旷工1天扣5分（超3天辞退）。

工具使用（12分）：禁止用手捡垃圾，违规扣2分；使用破损工具扣3分。

在岗状态（8分）：作业时坐路边超15分钟或玩手机（紧急电话除外）每次扣2分。

安全与文明（30分）

安全防护（10分）：作业时穿反光背心、防滑鞋，过马路走斑马线。未穿反光背心扣5分，违规横穿马路扣3分。

文明服务（12分）：遇市民询问主动回应，被书面表扬加3分，热线表扬加5分；被投诉（核实属实）扣5分，与市民争执扣10分。

应急处理（8分）：遇路人摔倒或路面撒漏等突发事件，未及时处理扣3分。

（二）区域班组长考核

团队管理（40分）：员工考勤准确率、作业调度合理性、质量检查覆盖率。

客户沟通（30分）：街道物业投诉率、问题解决时效性、客户满意度评分。

作业规范（30分）：自身考勤、工具配备、安全操作合规性。

（三）机械作业司机考核

作业执行（40分）：路段覆盖率、洗扫效果、洒水时段合规性。

车辆维护（30分）：每日晨检记录、故障报修及时性、车身清洁度。

安全驾驶（30分）：交通违章记录、责任事故率、夜间作业反光条使用。

五、考核周期与结果应用

考核周期：月度考核与季度综合评价相结合。

结果应用：

绩效挂钩：月度得分前20%员工获得奖金及晋升优先权，连续3月排名末位者调岗或淘汰。

培训支持：得分低于60分员工需参加专项技能培训，复考未达标者解除劳动合同。

公示反馈：考核结果通过企业平台公示，员工可随时查询个人得分及改进建议。

2、出现作业质量连续不合格补偿方案或措施承诺

为保障道路清洁服务质量，切实履行合同义务，针对可能出现的质量连续不达标问题，我单位现制定补偿方案并作出郑重承诺：

一、质量承诺目标

严格遵循国家及地方道路保洁标准，确保作业区域道路整洁度、绿化带维护率、垃圾清运及时率三项核心指标达标率 $\geq 98\%$ 。

承诺实现“四无三净”作业标准：无积水积泥、无油污污渍、无杂物堆积、无绿化带裸露；路面净、边角净、设施净。

建立动态质量监测体系，通过智能巡检设备实现作业质量实时可视化管控。

二、质量监督与考核机制

三级质量核查体系

每日自查：作业班组完成清洁后进行现场验收

每周抽检：质检部门随机抽查 30%作业路段

月度考核：联合甲方开展全覆盖质量评定

不合格判定标准连续两周出现以下任一情形即认定为质量不合格：

路面可见垃圾滞留超 3 处/100 米

作业后 2 小时内出现明显扬尘

绿化带杂物堆积超 5 处/500 平方米

群众有效投诉达 3 次/周

三、质量保障体系

人员配置：按 1:500 比例配备专业保洁员，实行“三班两运转”作业模式，确保 24 小时无缝衔接。

设备保障：配置机械化清扫设备占比不低于 60%，每 5 公里设置 1 个快速保洁驿站，配备电动保洁车及应急工具包。

培训机制：每月开展标准化作业培训，每季度组织技能比武，年度培训时长不少于 40 学时。

技术保障

应用智慧环卫管理系统实时监控作业轨迹

每季度更新作业工艺标准，引入新技术试点

应急保障

组建 10 人应急突击队，24 小时待命
储备足量融雪剂、防滑垫等应急物资

四、质量监督机制

建立“三级质检”体系：

班组自检：作业完成后 30 分钟内完成初步检查

区域巡检：质检员每日随机抽查 3 次

第三方评估：每月委托专业机构进行暗访测评

开发质量追溯系统，实现作业轨迹、人员定位、问题点位的全程可追溯。

五、分级补偿措施

（一）首次不合格处置

24 小时内完成整改并提交书面报告

扣除当月服务费 5%作为警示金

组织全员专项培训并提交培训记录

（二）连续两次不合格处置

立即启动应急预案，48 小时内完成全面返工

扣除当月服务费 15%，其中 50%直接补偿甲方

更换项目负责人及 20%作业人员

增派 2 台专业设备加强作业能力

（三）连续三次不合格处置

甲方有权单方解除合同且不承担违约责任

我方需支付合同总额 20%的违约金

承担因质量缺陷导致的第三方损失赔偿

3、造成恶劣社会影响补偿方案或措施承诺

一、经济损失补偿措施

直接损失赔偿

对因道路清洁作业导致的商户停业损失，按实际停业天数及日均营业额的 30%进行补偿（需提供营业执照及近 3 个月流水证明）。

对运输车辆延误造成的货物交付违约，按实际运费损失的 50%赔付（需提供运输合同及物流记录）。

间接损失补偿

居民因噪音干扰产生的医疗费用（如失眠治疗），凭医院证明按实际支出的 80%报销。社区活动取消的场地租赁费用，经核实后全额补偿。

二、环境治理强化方案

作业规范升级

每日 7:00-9:00、17:00-19:00 高峰时段禁止大型清洁设备作业，改用小型静音设备。

扬尘控制：作业区域每 50 米设置 1 台雾炮机，湿度低于 40%时暂停机械清扫。

技术革新投入

3 个月内完成全车队新能源设备替换，尾气排放达标率 100%。

引入智能调度系统，优化作业路线，减少重复清扫面积 30%以上。

三、社会关系修复计划

公众沟通机制

设立 24 小时投诉专线，4 小时内响应，24 小时内出具解决方案。

每月 15 日开展“开放日”活动，邀请居民代表监督作业流程。

社区共建项目

每年投入 10 万元用于受影响社区绿化改造，优先选择降噪吸尘植物（如雪松、夹竹桃）。为周边学校提供环保教育支持，包括建立“无尘教室”示范点。

四、监督与问责体系

第三方评估

委托环境监测机构每月发布《清洁作业影响报告》，数据向社会公开。

引入市民监督员制度，随机抽查作业合规性。

违规处罚条款

首次出现扬尘超标，扣除当月 10%作业经费；累计 3 次则暂停资质 30 日。

故意隐瞒污染事实的，按补偿总额的 200%追加处罚。

五、长效改进承诺

优化作业流程：

调整清洁作业时间至凌晨 0:00-5:00，避开早晚高峰；

采用“湿法作业+吸尘车”组合工艺，将扬尘排放量降低 80%以上；

作业前 3 日通过社区公告、短信推送等方式提前告知受影响区域。

强化技术保障：

投入 200 万元引进新型环保清洁设备，确保作业噪声控制在 65 分贝以下；

建立智能监控系统，实时监测作业区域的 PM2.5、噪声等数据，超标自动停机。

完善应急机制：

成立 24 小时应急小组，对突发污染问题 1 小时内响应处置；

开通专项投诉热线，确保市民诉求当日办结。

4、书面承诺

我公司承诺：主动自查、自纠、建立健全的内部考核方案，一旦出现作业质量连续不合格、造成恶劣社会影响，我公司主动提出弥补方案或补偿措施：

为保障道路清洁服务质量，切实履行合同义务，针对可能出现的质量连续不达标问题，我单位现制定补偿方案并作出郑重承诺：

一、质量承诺目标

严格遵循国家及地方道路保洁标准，确保作业区域道路整洁度、绿化带维护率、垃圾清运及时率三项核心指标达标率 $\geq 98\%$ 。

承诺实现“四无三净”作业标准：无积水积泥、无油污污渍、无杂物堆积、无绿化带裸露；路面净、边角净、设施净。

建立动态质量监测体系，通过智能巡检设备实现作业质量实时可视化管控。

二、质量监督与考核机制

三级质量核查体系

每日自查：作业班组完成清洁后进行现场验收

每周抽检：质检部门随机抽查 30%作业路段

月度考核：联合甲方开展全覆盖质量评定

不合格判定标准连续两周出现以下任一情形即认定为质量不合格：

路面可见垃圾滞留超 3 处/100 米

作业后 2 小时内出现明显扬尘

绿化带杂物堆积超 5 处/500 平方米

群众有效投诉达 3 次/周

三、质量保障体系

人员配置：按 1:500 比例配备专业保洁员，实行“三班两运转”作业模式，确保 24 小时无缝衔接。

设备保障：配置机械化清扫设备占比不低于 60%，每 5 公里设置 1 个快速保洁驿站，配备电动保洁车及应急工具包。

培训机制：每月开展标准化作业培训，每季度组织技能比武，年度培训时长不少于 40 学时。

技术保障

应用智慧环卫管理系统实时监控作业轨迹

每季度更新作业工艺标准，引入新技术试点

应急保障

组建 10 人应急突击队，24 小时待命

储备足量融雪剂、防滑垫等应急物资

四、质量监督机制

建立“三级质检”体系：

班组自检：作业完成后 30 分钟内完成初步检查

区域巡检：质检员每日随机抽查 3 次

第三方评估：每月委托专业机构进行暗访测评

开发质量追溯系统，实现作业轨迹、人员定位、问题点位的全程可追溯。

五、分级补偿措施

（一）首次不合格处置

24 小时内完成整改并提交书面报告

扣除当月服务费 5%作为警示金

组织全员专项培训并提交培训记录

（二）连续两次不合格处置

立即启动应急预案，48 小时内完成全面返工

扣除当月服务费 15%，其中 50%直接补偿甲方

更换项目负责人及 20%作业人员

增派 2 台专业设备加强作业能力

（三）连续三次不合格处置

甲方有权单方解除合同且不承担违约责任

我方需支付合同总额 20%的违约金

承担因质量缺陷导致的第三方损失赔偿

为保障道路清洁服务质量，切实履行合同义务，针对可能造成的恶劣社会影响，我单位现制定补偿方案并作出郑重承诺：

一、经济损失补偿措施

直接损失赔偿

对因道路清洁作业导致的商户停业损失，按实际停业天数及日均营业额的 30%进行补偿（需提供营业执照及近 3 个月流水证明）。

对运输车辆延误造成的货物交付违约，按实际运费损失的 50%赔付（需提供运输合同及物流记录）。

间接损失补偿

居民因噪音干扰产生的医疗费用（如失眠治疗），凭医院证明按实际支出的 80%报销。
社区活动取消的场地租赁费用，经核实后全额补偿。

二、环境治理强化方案

作业规范升级

每日 7:00-9:00、17:00-19:00 高峰时段禁止大型清洁设备作业，改用小型静音设备。

扬尘控制：作业区域每 50 米设置 1 台雾炮机，湿度低于 40%时暂停机械清扫。

技术革新投入

3 个月内完成全车队新能源设备替换，尾气排放达标率 100%。

引入智能调度系统，优化作业路线，减少重复清扫面积 30%以上。

三、社会关系修复计划

公众沟通机制

设立 24 小时投诉专线，4 小时内响应，24 小时内出具解决方案。

每月 15 日开展“开放日”活动，邀请居民代表监督作业流程。

社区共建项目

每年投入 10 万元用于受影响社区绿化改造，优先选择降噪吸尘植物（如雪松、夹竹桃）。
为周边学校提供环保教育支持，包括建立“无尘教室”示范点。

四、监督与问责体系

第三方评估

委托环境监测机构每月发布《清洁作业影响报告》，数据向社会公开。

引入市民监督员制度，随机抽查作业合规性。

违规处罚条款

首次出现扬尘超标，扣除当月 10%作业经费；累计 3 次则暂停资质 30 日。

故意隐瞒污染事实的，按补偿总额的 200%追加处罚。

五、长效改进承诺

优化作业流程：

调整清洁作业时间至凌晨 0:00-5:00，避开早晚高峰；

采用“湿法作业+吸尘车”组合工艺，将扬尘排放量降低 80%以上；

作业前 3 日通过社区公告、短信推送等方式提前告知受影响区域。

强化技术保障：

投入 200 万元引进新型环保清洁设备，确保作业噪声控制在 65 分贝以下；

建立智能监控系统，实时监测作业区域的 PM2.5、噪声等数据，超标自动停机。

完善应急机制：

成立 24 小时应急小组，对突发污染问题 1 小时内响应处置；

开通专项投诉热线，确保市民诉求当日办结。

投标人：河南广泓环卫工程有限公司（电子签章）

法定代表人：_____ （电子签章）

日 期：2025 年 10 月 30 日