

五、服务承诺

为高标准、高质量完成七里营镇、小冀镇农村环境保洁项目，全面履行合同义务，我司谨以企业信誉和行业责任，向贵方及两镇全体居民郑重承诺如下：

（一）总体服务承诺

- 1、依法合规承诺：**严格遵守国家及地方相关法律法规、行业规范及招标文件全部要求，诚信履约，自觉接受政府、贵方及社会公众的监督。
- 2、资源保障承诺：**确保为本项目配备充足、专业的管理团队、作业人员及先进、完好的机械设备，并建立稳定的资金投入保障机制。
- 3、长效管理承诺：**致力于建立并不断完善科学化、精细化、智能化的长效管护机制，确保服务质量不滑坡、环境面貌稳提升。

（二）质量目标承诺

我们承诺，在合同期内，确保以下核心质量指标全面达标并力争超越：

序号	质量指标项目	承诺标准	测量/评估方式
1	道路可视垃圾清洁率	主次干道 $\geq 98\%$ ，背街小巷及村庄道路 $\geq 95\%$	每日巡查抽检，每月全覆盖检查
2	生活垃圾日产日清率	100%	收运台账核查、智慧平台监控、随机抽查

新乡县七里营镇、小冀镇农村环卫保洁项目

序号	质量指标项目	承诺标准	测量/评估方式
3	垃圾收集运输密闭率	100%（无抛洒滴漏）	作业过程监督、运输路线抽查
4	环卫设施（桶、箱、站）完好与清洁率	≥95%	月度全面普查
5	公共厕所管护达标率	100%（达到“四净三无两通一明”标准）	每日检查、公众评价
6	水域（沟、渠、塘）保洁达标率	水面无漂浮垃圾，岸坡整洁率≥90%	每周巡查
7	重大活动/应急保障到位率	100%	预案完备、响应及时、效果评估
8	群众有效投诉处理及时率	100%（接报后30分钟内响应，24小时内处理并反馈）	投诉处理台账核查、回访
9	服务综合满意度	年度测评满意度≥90%	第三方或贵方组织的问卷调查

（三）管理效能承诺

1、响应时效承诺：

- 1.1 常规事务：接到贵方工作指令或通知后，30 分钟内响应，2 小时内给出明确解决方案或行动计划。
- 1.2 应急事件：接到应急指令后，15 分钟内启动应急预案，应急队伍 30 分钟内抵达现场开展先期处置。
- 1.3 投诉建议：30 分钟内联系投诉人，一般问题 24 小时内解决并反馈。

2、沟通汇报承诺：

- 2.1 指定专职项目经理作为对接负责人，保持 24 小时通讯畅通。
- 2.2 定期（每周/每月）以书面或会议形式汇报工作进展、存在问题及改进计划。
- 2.3 重大事项、突发情况第一时间专题报告。

3、创新提升承诺：

- 3.1 每年至少引入 1 项切实可行的管理或技术优化措施。
- 3.2 积极配合并探索智慧环卫、垃圾分类等新模式的试点与应用。

（四）安全文明承诺

1、安全生产承诺：

- 1.1 确保年度安全生产责任事故为零，重大交通安全事故为零。

1.2 员工安全培训、持证上岗率 100%，劳动防护用品配发率 100%。

1.3 定期开展安全隐患排查与应急演练。

2、文明作业承诺：

2.1 员工统一着装、持证上岗，言行文明，作业规范。

2.2 最大限度减少作业对交通和居民生活的干扰（如错峰作业、控制噪音与洒水）。

2.3 主动接受群众监督，虚心听取意见建议，构建和谐社群关系。

3、环境保护承诺：

3.1 作业过程符合环保要求，控制扬尘、噪音、污水排放。

3.2 积极配合垃圾分类工作，提高资源化利用率。

（五）保障与违约责任承诺

1、**人员保障：**保证项目核心管理人员及技术骨干的稳定性，未经贵方书面同意不得擅自更换。若需更换，保证继任者资质与能力不低于原任。

2、**设备保障：**投入本项目的主要机械设备均为我司自有或长期租赁，性能良好，并承诺在服务期内根据需要及时更新、增补。

3、**资金保障：**设立项目独立账户，确保运营资金充足，绝不因我方原因造成工资拖欠或服务中断。

4、**问题整改：**对于贵方检查、考核中指出的问题，我们承诺无条

件立即整改，并在规定时限内提交整改报告。

- 5、**违约责任：**若因我方原因未能达到本承诺书及合同约定的主要服务标准，我方自愿接受合同约定的各项违约处罚，并承担由此产生的一切责任。

(六) 对招标文件中采购需求完全响应的承诺

我公司完全响应以下内容：

第一章 项目采购需求及要求

一、管理年限

本项目服务期限为二年，合同周期为一年一签，服务质量达标，次年续签合同；服务期限不达标，采购人可解除合同，次年不再进行合同签订。

二、服务范围

1. 新乡县七里营镇、小冀镇的所有村庄和主次干道、背街小巷的清扫保洁和垃圾清运，涉及人口数约 17.8 万人，81 个村庄；
2. 环卫公共设施维护、新增环卫设备投入；
3. 临时性的工作任务以及政府接待检查的突击任务。

三、服务内容及要求

1. 生活垃圾必须做到日产生日清运。垃圾清运包括：生活垃圾。
2. 保洁人员（含农村保洁员和镇区道路保洁员）按不低于常住居民人数的千分之一配备。
3. 垃圾桶破损、丢失应及时更新、补足。
4. 服务方应有完善的应急预案，有充分的应急车辆、人员、物质，

以应对各种紧急情况。

5. 承包期内出现安全事故，一切责任和费用全部由中标单位承担。

6. 中标单位应服从政府接待任务以及各种突击性迎检任务。

四、质量目标考核及处理措施

详见附件一新乡县农村环卫考核管理办法

五、相关标准、规范：参照以下标准执行

《中华人民共和国环境保护法》（主席令第 9 号）

《全国县级文明城市指标体系（2025 年版）》

《国家卫生城市和国家卫生县标准》（2021 年版）

《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》（2020 版）

《城市市容和环境卫生管理条例》（国务院令第 101 号）

《城市环境卫生质量标准》（建城 [1997] 21 号）

《城市生活垃圾管理办法》（建设部令第 157 号）

《城市道路和公共场所清扫保洁管理办法》（建设部建城 [1994] 238 号）

《环境卫生设施设置标准》（CJJ 27-2012）

《生活垃圾收集运输技术规范》（CJJ205-2013）

《生活垃圾转运站运行维护技术标准》（CJJ/T109-2023）

《城市道路清扫面积测算方法》（CJ/T277-2008）

《城市道路清扫保洁与质量评价标准》（CJJ/T126-2022）

《河南省城市市容和环境卫生管理条例》

《新乡市市区道路环卫作业规范》

六、其他要求：

1. 负责按国家、省、市有关规定按时支付环卫工人工资及福利待遇，并按规定签订劳动合同，缴纳保险。
2. 严格按照招标要求及时组织对道路、村镇、行政村等进行清扫保洁和洒水降尘。
3. 配合做好市、县、镇布置的临时性、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。

第二章 项目有关要求

1. 服务费支付方式：支付服务费：每月月底进行考评，每月考评合格后支付当月服务费。支付服务费前中标供应商开具正规发票交给采购人，用于支付服务费。
2. 如因服务方原因无法继续履行合同，业主方有权单方解除合同，并有权追究服务方责任（不仅限于扣除服务费）。
3. 服务方应有完善的应急预案，有充分的应急车辆、人员、物资，以应对各种紧急情况。

附件一：

新乡县农村环卫考核管理办法

为进一步建立健全农村环卫工作机制，提升农村环卫工作水平，确保农村环境质量，打造整洁优美的农村人居环境，结合新乡县实际，特制定本考核办法。

一、考核对象及原则

考核对象：各乡镇

考核原则：坚持公开、公平、公正的原则，围绕环境卫生的工作

重点，统一考核标准和工作办法，采取周检查、月汇总相结合的检查制度，使考核精细化、常态化、规范化。

二、考核方式

新乡县城市管理局负责对全县垃圾治理进行检查、考核和督导，各乡镇（区）人民政府负责对本辖区内垃圾治理进行检查、考核和督导。对发现的问题采取县乡执法人员可以采取警告、通报批评、责令整改、行政处罚（县乡行政处罚金分别入各自的财政账户）等方式，通知各乡镇环卫保洁公司对检查、巡查发现的问题给予整改和落实；每月考核成绩为环卫保洁公司的季度考核成绩。

三、考核标准

1、农村路段每天实行 12 小时保洁。时限为早 6:00-18:00；每天两次普扫。第一次夏秋季早晨 7:00 前完成，冬春季早晨 7:30 前完成。第二次普扫夏秋季 15:00 以前完成，冬春季 14:00 以前完成。用餐时间内道路上要求每路段留人保洁。未按规定时间完成作业任务发现一处扣 0.5 分。

2、普扫时，必须对路面、人行道、道牙、沙井口、树根(穴)周围进行全面清扫,做到“五无五净”和镇区主次干道“以克论净”(五无:无堆积物、无果皮纸屑、无砖瓦上石、无污染积水、无痰迹;五净:果皮箱边净、沙井沟眼净、道边石牙净、花坛绿化带净、树穴净;以克论净:机动车道不超过 10 克每立方米,非机动车道不超过 10 克每立方米。未达到质量标准的,每超 10 克扣 0.5 分。

3、环卫保洁员必须巡回保洁,及时清扫各类散落垃圾,做到勤走、

勤看、勤扫,确保路面整洁。可视范围内无散落垃圾和成堆垃圾、无泥渣积水。路面清扫保洁的垃圾应倒入保洁车或就近的垃圾站、垃圾收集点等指定的垃圾容器中。禁止往泄水井、绿化带、人行道、果皮筒倾倒垃圾;严禁焚烧垃圾等。

(一)、保洁路段每 30 分钟没有巡回保洁一遍的扣 0.5 分。

(二)、可视范围内发现有散落垃圾和成堆垃圾,15 分钟内未清理的,每处扣 0.5-3 分。

(三)、垃圾未倒入指定垃圾站、点的,每次扣 2 分。

(四)、焚烧垃圾的,发现一处扣 5 分。

(五)、任意往绿化带、人行道等地倾倒、堆放垃圾的,每处扣 3 分。

(六)、垃圾落地超过 5 分钟无人前去处理的,每超过 5 分钟扣 0.5 分。

4、垃圾收集:道路两侧垃圾桶,各清扫保洁员实行随有随清,收集后的垃圾倒入指定的垃圾收集站点容器内。垃圾溢出的扣 2 分,未按规定时间收集的扣 1 分。

5、保洁车辆:车辆整洁完好、标识清楚,无破损、锈迹,定期检修刷漆,装运过程中不得满溢、洒漏:保洁车辆不能积存垃圾过夜,严禁在车辆内焚烧垃圾。车体外不准悬挂与工作无关的物品。

(一)、外表不整洁、有悬挂与工作无关的物品的,每次扣 0.2 分。

(二)、装运过程中有满溢、洒漏、在车辆内焚烧垃圾积存垃圾过夜的,每次扣 0.5 分。

6、果皮箱（垃圾桶）保洁：作业范围内的果皮箱，每天清洗一次，保持果皮箱（垃圾桶）外表清洁，无痰迹、污垢。不准用有可能损坏箱体的工具洗刷果皮箱（垃圾桶）。每天清掏不少于二次，确保早上 9:00 时前和下午 16:00 时前完成，做到垃圾每天定时清除，无满溢、无污水溢出，周边无堆物，做到及时上锁，确保锁具齐全有效、发现破损、歪斜和倒下的果皮箱（垃圾桶），作业人员应及时修理、紧固。果皮箱（垃圾桶）被盗或严重损坏应及时报告并更换。果皮箱（垃圾桶）外表不清洁、有歪斜和倒下现象；每天未清洗；发现破损、被盗未及时上报、更换的，每项、每个扣 0.5 分，果皮箱（垃圾桶）未及时清掏，有散落垃圾的，每项扣 1 分。

7、清扫保洁员必须着行业标志服上岗（带反光），不准打伞、穿拖鞋、高跟鞋、赤膊上岗。上班不得迟到、串岗提前离岗、在路边看牌、看棋、做与工作无关的事。每发现一人扣 0.5 分。

8、乡镇主次干道确保机械清扫率达到 100%。未达到机扫率每次扣 2 分。

9、冲洒水完成作业时限：夏秋季必须在早晨 6:00 时，冬春季在早晨 7:00 时前开始冲洒水作业任务（特殊天气或特殊任务应根据要求进行调整）。未在规定时间内完成冲洒水作业每次扣 0.5 分。

10、主干道洒水降尘（冬春季）每天不得少于六次。次干道每天不得少于三次。车速不得高于 20 公里/小时。所有道路的洒水要全程覆盖、不得丢段、丢道、丢块。每天少一次扣 0.5 分，丢段、丢道、丢块，每发现一次扣 0.5 分。

11、道路清洗分车道清洗和人行道清洗。主要路段每周清洗三次，次干道每周清洗一次。人行道清洗采用洒水车加人工的方式进行(人行道清洗,除司机外每车不得少于 2 人)。道路清洗工作按计划组织实施。无道路清洗工作计划的扣 0.5 分,擅自改变作业计划的扣 0.5 分,人行道清洗每少 1 人扣 0.5 分,未完成道路清洗任务的,每少一次扣 2 分。

12、要确保道路无积尘、泥沙,无漏洗痕迹,无积水,道牙净、雨水口净、路边石净,路面和交通标志线见本色。(应注重雨后清洗)道路侧边石有泥沙、积尘的,每 20 米扣 0.5 分。道路油渍每平方米扣 0.5 分。道路交通标志不洁每 20 米扣 0.5 分。

13、机械化作业时,要求车况良好、车容整洁,必须安全、文明作业,尽可能不造成交通拥堵,遇过路行人应减速提示,按规定使用警示音乐、前后警示灯。未按要求作业、出现惊扰群众的,每项扣 1 分。

14、建立健全相关管理制度。每少一项扣 1 分。

15、各路段清扫保洁员向单位、门店、居民违规收取垃圾处理费的。每发现一次扣 5 分。

16、被主管部门督查后,承包公司管理员处理措施不到位的。每次扣 2 分。

17、刁难和谩骂督查人员,严重不服从管理的。每次扣 5 分。三次自动清退。

18、无故不完成其他交办任务的。每次扣 5 分。

19、工作期间酗酒每次扣 10 分。

20、被媒体曝光、群众投诉或被县、局领导严厉批评,造成恶劣影响的。 每次扣 10 分。

21、必须保证垃圾中转站和中转设施的正常运行。未能按要求正常运行的每次扣 3 分。

22、要求垃圾不能二次落地、不得露天堆放。清运车辆整洁完好、标识清楚,无破损、锈迹,定期检修刷漆,装运过程中不得满溢、洒漏:清运车辆不能积存垃圾过夜,严禁在车辆内焚烧垃圾。车体外不准悬挂与工作无关的物品。每项扣 0.5 分。

23、根据县级的通报和督办情况及媒体监督的情况进行处罚。对下达的督办要及时回复,超时 2 次扣除 200 元,超时 3 次扣除 400 元,警示扣除 5000 元。凡受到市领导和市城管执法局点名批评、通报、督办或受到报纸、电视等媒体监督曝光的,经查证属实,每宗扣款 5000 元,并以此类推,二次批评、通报、督办扣除 10000 元,三次批评、通报、督办扣除 15000 元。同时,其存在的问题仍按上述标准进行扣分。

24、受到县、市有关部门表彰或者在各类任务中作出突出贡献受到通报表扬的加 5 分,被媒体报道正面新闻加 3 分。

四、考核计分

根据考核情况,每月考核成绩作为拨付当月环卫保洁费用的依据。

1、考核得分 80 分以下的,每低于 1 分相应扣除当月清扫保洁服务费 500 元:70 分以下的加倍扣款,即每低于 1 分相应扣除当月清扫保洁服务费 2000 元,以此类推。

2、连续3个月或同一年度内累计有4个月考核得分60分以下可以终止合同并扣除当月经费。

本考核办法自发布之日起执行，由新乡县城市管理局负责解释。

（七）事故、纠纷的预防措施的承诺

1、分层级配备管理人员，分层级召开会议，教育工人统一着装，安全意识警钟长鸣，减少事故发生。

2、安排部署日常劳务管理的宣贯与劳务工作检查落实，提高项目劳务管理意识。

3、根据公司劳务管理办法，监督、落实项目劳务管理工作的开展情况，及时收集项目劳务管理现状，经整理后提出劳务工作改进意见。

4、制定应急预案，组织人员认真学习方案内容，明确职责，确保在发生事故后，能迅速处理问题，将影响降至最低。

5、定期开展急救、护理的基本知识，在项目部储备救援所需的药品。对出现较轻的道路伤害事故，项目主管第一时间赶到事故现场，并将事故上报项目经理，组织人员对伤者开展救护。同时，疏散现场人员。对物资进行保护和转移，做好现场的保护工作。对出现较严重的道路伤亡事故，项目经理第一时间赶到事故现场，并将事故上报公司安全部。配合医疗人员对伤者开展救护，同时疏散现场人员，做好现场的保护工作，配合有关部门进行事故调查。

6、环卫事业面向社会，在服务过程中可能会发生环卫工作人员与社会其他人员发生矛盾、项目内部劳资纠纷、管理人员与作业人员

发生纠纷等。遇到纠纷情况，项目经理必须在 30 分钟内到达现场，处理并解决纠纷，防止纠纷进一步扩大。

(八) 严格遵守以下国家、省、市等作业标准的承诺

我公司保证严格遵守以下相关作业标准：

《中华人民共和国环境保护法》（主席令第 9 号）

《全国县级文明城市指标体系（2025 年版）》

《国家卫生城市和国家卫生县标准》（2021 年版）

《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》（2020 版）

《城市市容和环境卫生管理条例》（国务院令第 101 号）

《城市环境卫生质量标准》（建城 [1997] 21 号）

《城市生活垃圾管理办法》（建设部令第 157 号）

《城市道路和公共场所清扫保洁管理办法》（建设部建城 [1994] 238 号）

《环境卫生设施设置标准》（CJJ 27-2012）

《生活垃圾收集运输技术规范》（CJJ205-2013）

《生活垃圾转运站运行维护技术标准》（CJJ/T109-2023）

《城市道路清扫面积测算方法》（CJ/T277-2008）

《城市道路清扫保洁与质量评价标准》（CJJ/T126-2022）

《河南省城市市容和环境卫生管理条例》

《新乡市市区道路环卫作业规范》

(九) 项目稳定的承诺

我公司保证：

在甲方单位暂时拖欠服务费的情况下，保证不拖欠环卫工人工资，不降低服务质量标准，杜绝集体围堵、讨薪等恶劣影响的情况的发生。

我们深知，承诺贵在践诺，口碑源于行动。我公司将以此承诺为鞭策，集结最优资源，倾注最大努力，以专业的技能、严谨的管理和赤诚的用心，为七里营镇、小冀镇打造一个“天更蓝、水更清、地更净、村更美”的宜居环境，交出一份令政府放心、让群众满意的优异答卷！

投标供应商：新乡县健泽市政环卫有限公司（电子签章）

法定代表人：_____（电子签章）

日 期：2025 年 12 月 29 日