



（五）项目服务方案

中国石化销售股份有限公司河南新乡石油分公司（以下简称“我公司”）作为本项目拟定单一来源供应商，深知氢能源垃圾清运车加氢服务对保障城市环境卫生工作的重要性。基于贵中心的采购需求，我公司结合自身在能源供应、安全运营、服务保障等方面的核心优势，特制定本服务方案，承诺以高标准、严要求、全方位的服务，确保项目顺利推进，满足贵中心清运工作需求。

一、项目概述与服务目标

（一）项目概述

本项目为贵中心 5 辆氢能源垃圾清运车提供为期 5 年的加氢服务，我公司将严格按照采购要求，供应纯度 $\geq 99.97\%$ 的高纯氢气，全程保障服务质量与安全运营，助力贵中心环卫作业高效开展。

（二）服务目标

1. 质量目标

氢气质量始终符合国家、行业及地方最新标准，纯度稳定在 99.97% 及以上，计量精准无误，杜绝掺杂使假、不合格产品供应情况。

2. 效率目标

保障 24 小时不间断加氢服务，优化加氢流程，减少车辆怠速等待时间，为紧急任务车辆开辟绿色通道，确保环卫作业不中断。

3. 安全目标

建立全方位安全管理体系，实现加氢作业零事故、设备运行零故障、人员操作零违规，筑牢安全生产防线。



4. 服务目标

提供便捷的查询服务、专业的人员支持、高效的应急处置，主动配合贵中心管理要求，打造定制化、精细化加氢服务体系。

二、核心服务内容与实施措施

（一）加氢服务能力保障

1. 稳定供应能力

我公司依托中国石化集团完整的氢能产业链优势，拥有合格的成品氢气供应渠道，具备充足的氢气存储能力，可有效应对氢源紧张、价格调整等各类突发情况，确保服务期限内氢气供应不间断、质量不降低。

2. 24 小时服务保障

指定专属加氢站点，配备轮班值守人员，实行 24 小时在岗制度，确保贵中心垃圾清运车无论何时到站均可即时加氢，同时提供预约加氢服务，进一步提升服务效率。

3. 紧急绿色通道服务

针对执行紧急任务的车辆，建立专属识别机制，开通加氢绿色通道。车辆到站后由专人引导，优先完成加氢操作，最大限度缩短停留时间，保障紧急环卫任务顺利推进。

（二）氢气质量与计量管理

1. 质量管控体系

建立“源头把控-过程检测-出厂核验”全流程质量管控机制，氢



气采购环节严格审核供应商资质，入场时经专业设备检测，确保纯度 $\geq 99.97\%$ ；服务期间定期开展质量抽检，留存检测记录，主动接受贵中心监督。同时，密切跟踪国家及地方氢气质量标准更新动态，第一时间同步升级供应标准，绝不滞后。

2. 精准计量保障

加氢机等计量器具均符合国家质量监督检验检疫总局相关规定，定期委托具备资质的机构进行检定，张贴检定合格标识，确保计量精准。建立计量器具台账，详细记录检定时间、结果及维护情况，保障氢气供应数量符合计量标准。



3. 查询服务提供

开通电话、企业官网、专属电子邮箱三重查询渠道，为贵中心提供即时查询和定期查询服务。定期生成加氢消费明细，免费提供纸质单据及合理明细，单据包含车辆编号、加氢时间、加氢量、纯度检测结果等关键信息，确保消费透明可追溯。

（三）加氢站点规范运营

1. 站点布局与设施合规

选用地理位置合理的加氢站点，覆盖贵中心垃圾清运车作业区域，便于车辆就近加氢。站点设施设备设置严格遵循国家及新乡市相关规定，危化品仓库、废弃物处理间等污染场所独立设置，与作业区、生活区有效隔离；加氢设备定期检修维护，杜绝跑冒滴漏现象，确保照明、水冲、盥洗、通风设备完好，保持站点环境卫生整洁。

2. 加氢现场管理



站点配备全程监控系统，摄像头覆盖加氢机、支付位置等关键区域，监控记录存储时长不少于 90 天，可供贵中心随时调取核查。制定科学的加氢工作引导流程，设置专属加氢区域和引导标识，安排专人疏导交通，减少站内机动车怠速等待时间，提升加氢流转效率。按贵中心要求详细记录车辆加氢相关数据，定期汇总上报。

（四）服务人员专业配置

1. 人员资质保障

加氢站工作人员均经系统培训考核合格后上岗，熟练掌握氢气商品知识、机具操作要领及站点管理制度，严格执行操作规范。主要负责人、安全生产管理人员、加氢作业人员及特种作业人员均按国家规定经培训考核，取得相应上岗资格证书，持证上岗率 100%。

2. 专项培训提升

建立常态化培训机制，定期组织工作人员开展安全生产教育、氢气作业技能、应急处置能力等专项培训，结合事故案例分析强化安全意识，确保具备事故预防和应急处理能力。配备专（兼）职计量人员，接受专业计量业务知识培训，负责站点计量管理工作，保障计量精准。

3. 专属服务团队

指定专人组建本项目专属服务团队，负责车辆加氢咨询、信息沟通、工作协调等事宜，在响应文件中提供详细的联系人名单、职务及联系方式（电话、微信、邮箱），确保沟通渠道畅通。服务团队负责人常驻项目现场，未经贵中心同意，绝不擅自调换或撤离核心服务人员，如需调整主动提前报备并经贵中心确认。



三、安全文明作业与应急处置

（一）安全文明作业管理

1. 资质与制度保障

我公司及相关协作单位具备新乡市及行业管理部门规定的全部资质、资格及手续，自行承担相关事宜及费用。建立健全氢气经营管理制度、消防安全管理制度、安全生产标准等全套制度，明确各岗位安全职责，落实“横向到边，纵向到底”的安全责任体系，法定代表人与项目部、项目部与各责任部门签订安全协议书，层层压实责任。

2. 现场安全管控

严格执行国家及新乡市安全文明施工管理规定，落实安全用电、动用明火申请批准等制度，配备专职安全监管人员，对加氢作业现场进行全程监督。定期召开安全生产工作会议，组织开展常态化安全检查，排查隐患并建立台账，限期整改闭环。落实防火安全责任制，配备齐全的消防设施，定期检查维护，确保完好可用。

3. 保险与防护配置

为所有作业人员购买工伤保险、人身意外伤害保险及第三方责任险，相关费用已纳入项目预算。按规定为工作人员安排专业健康体检，配备符合标准的劳动防护用品（防护服、防护镜、防毒面具等），保障人员作业安全。

（二）突发事件应急处置

1. 应急预案制定



制定完善的突发事件应急处置方案，明确组织领导体系、预警预防机制、应急响应措施、临时交通组织方案及应急人员、物资、机械设备、资金等保障内容，报贵中心备案后严格执行，并根据实际情况动态优化。

2. 应急体系建设

成立应急指挥领导小组，负责应急救援总体指挥，明确各部门职责分工；与新乡市气象、交警、消防、医疗等部门建立常态化联动机制，确保突发情况时能快速协同处置。组建专业应急救援队伍，配备应急加氢设备、堵漏工具、消防器材、急救药品等物资，定期检查物资储备情况，确保数量充足、设备完好。

3. 应急响应与演练

实行 24 小时应急值守制度，安排专职人员监测、收集各类信息，应急值班联系电话保持畅通。一旦发生突发事件，立即启动应急预案，第一时间赶赴现场处置，同时以电话口头初报、随后书面报告的形式上报贵中心，确保信息真实准确，不瞒报、谎报、拖延不报。定期开展多类型应急演练，总结评估演练效果，持续完善应急预案，提升应急队伍响应速度和救援能力。

四、综合管理与服务保障

（一）项目管理规范

1. 管理方案执行

根据本项目特点及贵中心要求，制定专项管理方案，成交后进一



步细化完善，经贵中心确认后严格执行，接受贵中心代表对管理质量的检查、监督和考核。未经贵中心书面许可，绝不自行调整管理方案或更改管理措施；若贵中心提出合理调整要求，积极配合执行，如需增加费用，提前提供预算及依据，经贵中心确认后由贵中心承担。

2. 人员与物资管理

建立职工（含劳务工）花名册等完整档案资料，与所有人员签订劳动合同，依法办理各项社会保险，规范用工管理。项目所用材料、设备均符合相关技术规程及环保要求，优先选用绿色、节能、环保产品，送达后负责验收交割及日常保管工作，建立物资台账，确保可追溯。

（二）售后服务与预充值卡保障

1. 优质售后服务

建立快速响应售后服务机制，确保贵中心遇到问题时能及时得到解决。开通专属售后客服电话，24 小时受理咨询、投诉及求助，承诺一般问题 2 小时内响应，复杂问题 24 小时内提出解决方案。

2. 预充值卡服务承诺

为贵中心提供预充值卡专属服务，承诺卡片使用安全、充值便捷，支持余额查询、交易明细查询功能。建立预充值卡售后保障体系，提供挂失补卡、余额退还等服务，补卡流程简便高效，最大限度减少贵中心损失。详细说明预充值卡使用规则、售后流程，确保服务透明规范。

（三）保密管理要求



严格遵守合同约定及贵中心保密要求，对贵中心提供的涉密资料严格管控，主动签订保密协议，明确双方保密义务。严禁利用工作之便外泄资料或用于其他用途，对项目相关信息、数据实行专人管理、加密存储。本保密要求效力覆盖我公司及所有雇用人员，若发生泄密情况，自愿承担相应法律责任及贵中心经济损失。



五、服务承诺与违约责任

（一）核心服务承诺

1. 严格遵守本方案及采购需求所有条款，服务期限内绝不降低服务质量及安全标准，氢气纯度、计量精度始终达标。
2. 保障 24 小时加氢服务及紧急绿色通道畅通，因我方原因导致车辆无法及时加氢影响作业的，承担相应责任。
3. 主动接受贵中心监督、检查与考核，对提出的问题及时整改，确保整改到位。
4. 按要求定期提供加氢明细、检测报告、应急预案演练记录等资料，确保服务全程可追溯。

（二）违约责任

若我公司未履行本方案承诺，出现氢气质量不达标、计量不准确、服务中断、泄密等情况，愿意承担由此给贵中心造成的全部经济损失，并接受贵中心相应处罚，直至终止合同。

中国石化销售股份有限公司河南新乡石油分公司凭借强大的氢能供应能力、完善的安全运营体系、专业的服务团队及丰富的能源服



务经验，有信心、有能力圆满完成本项目加氢服务任务。我公司将以客户为中心，以质量为核心，以安全为底线，全力配合贵中心各项工作，为新乡市环境卫生事业高质量发展提供坚实的氢能服务保障。

