

服务承诺

4.4 售后服务方案

一、服务承诺

1、若我单位有幸中标，我司将严格依照当地公园管理条例、当地公园管理规范以及当地林业和园林局绿化管理检评要求和评分标准进行绿化养护，认真落实岗位负责制，服从采购人和当地的安排、管理、监督。主要服务内容有：负责示范区水系内容如下：水面保洁、岸上设施保洁、绿化养护、水生植物运输处置、焚烧、防溺水、安保、花岗岩广场维护、防腐木栈道维护、红色步砖园路维护、红色沥青人行道破损维护、垃圾桶破损更换、景观灯维护、公厕维护、管理房维护、体育游乐健身设施管理及维护、公益广告更换、防腐木栈道刷漆保养及维护、花岗岩园路破损维护、砼路面破损维护、人行道混凝土砖破损维护、人行道花岗岩破损维护、灯杆维护、路灯和线路日常检修维护、喷泉维护、透水砖破损维护、另行设施维修等水系及广场管养项目，垃圾分类设施的增添及维护。

2、工期承诺：

若我单位有幸中标，确保履约时间：自合同签订之日起三年。

3、质量承诺：

3.1 满足国家、行业及我市相关安全及文明施工管理要求，进场人员及机械服从相关管理制度。

3.2 认真完成工作标准规定的作业项目，确保卫生质量，达到采购单位满意。

3.3 劳务人员数量应按采购单位的要求，定人定岗。

3.4 员工在工作期间不得随意离开工作岗位，若主管责任人不在现场，临时负责人应接受采购单位主管负责人的监督指导，并按采购单位的工作标准进行检查。

3.5 派出一名项目负责人工作质量检查和紧急情况的处理，及时应出现的各种突发事件，及时采取有效措施并报告，因处置不当、不及时造成的严重后果的，我司承担责任。

3.6 在作业中应严格要求工作人员，做好各种防护措施，不得擅自挪用采购单位的物品，加强管理，安全工作。

3.7 采购单位承担本管理项目所需能源费用，我司服从采购单位能源节约要求。

4、保洁承诺

4.1 作业服务质量承诺:

绿地保洁: 绿地整体环境干净、整洁、精细, 无影响景观的杂物、干枯枝叶、杂草、树挂、垃圾等。收集的垃圾杂物和枯枝落叶应及时清运, 日产日清, 不得焚烧。绿地附属设施应经常清洗, 保持干净卫生。应及时清理各种与绿地无关的张贴物或设施。

地面保洁: 落实每天“两清扫、全天保洁”制度, 执行“六不见”(不见尘土、不见烟头、不见纸屑杂物果皮、不见痰迹、不见死角、不见落叶) 的卫生质量标准。

4.2 垃圾收转运承诺:

作业质量承诺: 道路两侧、人行道、树坑内, 不积存垃圾。及时清理垃圾收集容器里的生活垃圾, 确保垃圾不胀桶。密闭运输, 在运输过程中无垃圾扬、撒、拖挂和污水滴漏; 垃圾应清运至指定的地点, 严禁乱倒、乱卸垃圾; 垃圾清运车辆运输作业结束, 应将车辆清洗干净, 保持车容整洁, 车体外部无污物、灰垢。

人工清扫、保洁:

上岗时间: 夏季为 5:30, 其余季节为 6:00。

普扫时间: 夏季 07:00 时之前完成普扫, 冬季或无路灯路段推后半小时。

作业频率: 一天一普扫, 全天候保洁。

作业方法: 人工清扫道路时做到小心推扫, 不漏扫、扬扫, 控制扬尘。保洁时, 巡回走扫, 及时清除路面生活垃圾。

5、绿化作业质量承诺:

我司将进一步完善绿化养护技术, 管理得当, 科学合理地进行植物配置, 绿地达到不黄土裸露。

保证园林树木树冠完整美观, 主侧枝分布匀称、数量适宜, 枝条粗壮, 修剪科学合理, 通风透光, 无枯枝死杈。生长旺盛, 枝叶健壮, 树形美观。

行道树下缘线整齐, 修剪适度, 干直、冠美, 无死树缺株, 无枯枝残叶, 景观效果优良。

5.1 树木

整体效果: 树林, 树丛群落结构合理, 植株疏密得当, 层次分明, 林冠线和

林缘线清晰饱满；孤植树树形完美，树冠饱满；行道树树冠完整，规格整齐一致，缺株 $\leq 3\%$ ，树干挺直；绿篱无缺株，修剪面平整饱满，直线处平直，曲线处弧度圆润；

生长势：枝叶生长茂盛，观花、观果树种正常开花结果，彩色树种季相特征明显，无枯枝；

排灌：(1) 暴雨后 2h 内无积水；(2) 植株未出现失水萎蔫和淤涝现象；

病虫害防治：(1) 基本无病虫害危害状；(2) 枝叶受害率 $\leq 8\%$ ，树干受害率 $\leq 5\%$ ；补植完成时间 ≤ 3 天。

5.2 花卉

整体效果：(1) 缺株倒伏的花苗 $\leq 3\%$ ；(2) 基本无枯枝、残花；(3) 花期一致；

生长势：(1) 植株生长健壮；(2) 茎干粗壮，基部分枝强健，蓬径饱满；(3) 花型美观，花色鲜艳，株高一致；

排灌：(1) 排水流畅，暴雨后 1h 无积水；(2) 植株不得出现失水萎蔫现象；

病虫害防治：(1) 基本无病虫害危害状；(2) 植株受害率 $\leq 5\%$ ；杂草率 $\leq 2\%$ ；补植完成时间 ≤ 3 天。

5.3 草坪

整体效果：(1) 草坪高度符合要求，平坦整洁；(2) 修剪后无残留草屑，剪口无焦枯、撕裂现象；(3) 生长茂盛；

排灌：(1) 暴雨后 2h 内无积水；(2) 草坪无明显失水萎蔫现象；

有害生物防治：(1) 草坪草受害度 5% 以下；(2) 杂草率 2% 以下；

覆盖率：应符合 95% 要求；补植完成时间 ≤ 3 天。

5.4 地被

整体效果：(1) 植株规格一致；(2) 无死株，群体景观效果好；

生长势：生长茂盛；

排灌：(1) 木本地被暴雨后 2h 内无积水；草本地被雨后 1h 无积水；(2) 植株无失水萎蔫现象；

有害生物防治：(1) 基本无病虫害危害状；(2) 受害率 $\leq 10\%$ ；(3) 无影响景观杂草；覆盖率 $\geq 95\%$ ；补植完成时间 ≤ 3 天。

5.5 水生植物

整体效果：景观效果美观，无残花败叶漂浮。

生长势：（1）植株生长健壮。（2）叶色正常；观花、观果植株正常开花结果；
花开艳丽；（3）枯死植株 $\leq 5\%$ ；

排灌：暴雨后 4h 恢复常水位；

有害生物防治：基本无病虫害危害状，无杂草；

覆盖率 $\geq 95\%$ ；补植完成时间 ≤ 3 天。

5.6 竹类

整体效果：（1）竹竿挺直，枝叶青翠；（2）死竹及枯竹 $\leq 3\%$ ；（3）有完整的林相；

生长势：（1）竹丛通风透光，植株生长健壮；（2）新、老竹生长比例适当；
（3）竹鞭无裸露；

排灌：（1）暴雨后 2h 内无积水；（2）植株无失水萎蔫现象；

病虫害防治：（1）基本无病虫害危害状；（2）竹叶、竹梢、竹竿受害率控制在 $\leq 5\%$ 以下；补植完成时间 ≤ 3 天。

6、我会进一步加强与采购人的联系，密切配合，听从采购人的指挥安排，共同保证工程质量目标的实现。

二、为采购人排忧解难的措施

解决和协调好周边关系有利于工程项目的正常实施针对本工程实际情况，结合公司多年以来的协调经验，公司将在项目上设专人进行外部协调，与政府和相关部门人员进行沟通交流，分析可能出现的问题，对可能出现的事件及早处理，避免事态发展，同时采取多种措施劝止周边居民干扰、保证正常施工。

施工期间加强文明施工管理，减少噪音扰民，夜间不安排噪音大的工序施工。

在设备选择上优先使用低噪音设备，以减少对周边居民的噪音干扰。

教育作业工人夜间装卸尽量慢起轻放，减少装卸的磕碰声和机械的轰鸣声。

三、保修、回访服务承诺：

1、保修期内的服务承诺：

我公司不仅重视施工过程中的质量控制，而且也同样重视对工程的保修服务，自工程交付之日起，我方的工程保修工作也随即展开，在工程保修期间，我方将

依据保修合同，本着“为用户服务，向用户负责，让用户满意”的宗旨，以认真的态度、合理的措施、迅速的行动和优质的服务来回报用户。

为使回访维修及时、且保质保量达到用户满意，接到用户信息后，确保 4 小时内到场维修，并实行了工程交工后 1 个月内回访一次，以后每 3 个月回访一次的领导带队定期回访制度，尽量满足用户使用功能的需要，视用户为“上帝”，尊重用户意见急用户所急，想用户所想，及时为用户排忧解难。

2、保修期外的服务承诺：

合同约定的保修期过后，我公司将按照保修期内的服务标准一如既往的对本工程实行回访维修服务。

四、其它承诺情况

本投标人郑重承诺，确保人员工资支付到位，如出现人员上访、群访等情况，招标人有权解除合同。

