

4.6 服务承诺

（供应商根据招标文件要求自行编制）

（一）、优惠条款承诺

一、严格执行招标文件分项控制单价报价承诺

我们公司郑重承诺：本项目投标报价严格对照招标文件公布的各分项单价执行，各分项精准分项报价，任一分项报价均不超过对应控制单价，投标总报价不超过本项目预算金额（最高限价）3404103.30 元。

报价编制过程中，我们对清单工程量进行了复核测算，结合三年服务期内的人工、材料、机械及管理成本实际走势，在控制单价框架内确定各分项报价。所有单价均为包含涂料、玻璃珠、底漆、机械台班、人工、交通组织、安全防护、税费及后续服务在内的全费用综合单价，结算时不再另行计取任何借口性费用。中标后，该分项报价即作为合同结算单价的唯一依据，三年服务期内不因市场价格波动向采购人提出任何调价主张。若因我们公司报价计算错误导致让利损失，由我们公司自行承担，绝不影响服务标准与质量投入。

二、项目据实结算，配合采购人工程量核算承诺

我们公司承诺：本项目严格按照"以实际发生为准、据实结算"的原则与采购人办理结算，与合同约定的每季度末支付上季度费用的支付节奏完全匹配。

具体落实措施包括：每一作业批次完成后，向采购人提交该批次的实测工程量清单，常温标线、热熔标线以现场实测面积（m²）计量，停车位

以现场清点个数（个）计量，清除标线以实测清除面积（m²）计量，计量结果经采购人代表或其委托人员现场签认后进入台账；每季度末汇总当季各批次签认工程量，编制季度结算资料，随附批次作业记录、前后影像及签认凭证，报送采购人审核后据实结算。我们公司无条件配合采购人组织的工程量核算、复核与现场抽查，对核算中提出的疑义点位，在3个工作日内提供完整的影像、记录等佐证材料；经核实确属我方计量误差的，无条件按核实结果调整，多退少补。三年服务期内所有计量台账完整留存，随时可供采购人调阅查验。

三、本项目无合同外新增费用承诺

我们公司承诺：在本项目合同履行范围内，除按合同分项单价与实际工程量据实结算的费用外，不向采购人主张任何合同外新增费用。

投标报价中的综合单价已完整覆盖以下成本内容：材料采购与运输、进场复验检测、机械清除作业、占道施工的交通组织与警示设施、安全防护用品、夜间作业照明、成品养护看护、批次自检、返工整改、施工台账与影像资料整编、质保期内的维修补划以及税费、管理费、利润等全部费用。服务期内因材料涨价、人工成本上升、油价波动等市场因素增加的成本，均由我们公司在报价中自行消化。对于采购人另行委托、超出合同约定范围的额外工作，我们将事先书面报请采购人确认工作内容与计价口径，未经采购人书面确认不得擅自实施、不事后追索费用。凡因我们公司自身管理不善、返工返修、安全事故等产生的损失与费用，一律由我方自行承担，绝不以任何名义列入结算。

四、积极配合审计、结算、资料归档工作承诺

我们公司承诺：无条件配合财政、审计等部门对本项目开展的各项审计、检查与结算审核工作，并按档案管理要求完整归档项目资料。

配合措施具体到三项承诺。一是资料完整供给：审计、结算审核所需的招投标文件、合同、分项报价构成、材料合格证与检测报告、批次计量签认单、影像资料、结算报表等，在采购人或审计部门提出要求后5个工作日内整套提供，原件随时可查。二是人员到场配合：审计、核查需现场询问、实地丈量复核时，项目负责人及原始记录经办人按时到场，如实说明情况，不推诿、不隐瞒。三是整改落实到位：审计及结算审核中发现的问题，按要求的期限逐项整改，涉及资料补正的补正、涉及数据更正的更正，整改结果书面反馈。资料归档方面，我们公司按批次建立档案，每批次档案含作业方案、放样复核记录、材料复验报告、工序交接单、自检报告、验收记录、计量签认及影像光盘，三年服务期满后全部整理成册向采购人移交，移交清册双方签认，保证采购人在项目结束后仍具备完整可溯的过程档案。

五、服务期内优化作业方案，节约财政资金配套承诺

我们公司承诺：在保证服务质量不低于招标文件要求的前提下，服务期内持续优化作业方案与资源配置，主动为采购人节约财政资金，并承诺优化收益让利于采购人。

优化路径主要有三条。其一，通过精细化排查台账提高补划精准度，做到“该补的补到位、不需施划的不浪费”，避免过度施划与重复施划，使

每一平方米财政投入都对应真实的标线功能需求。其二，通过施工组织优化降低单位作业成本：多点位连片排产减少设备转场空驶、常温与热熔班组并行作业压缩占道时间、清除料渣集中处置降低清运成本，节约的空间反映在长期履约中。其三，通过材料管理优化减少损耗：按批次需求量精准采购、先进先出杜绝过期报废、边角料合理利用，将材料损耗率控制在合理水平。所有优化措施均不降低材料标准、不压缩必要工序。若因我方优化措施使实际结算金额较同类作业口径的成本明显下降，节约效果在季度报告中如实反映，使采购人对财政资金使用效益有清晰掌握。本承诺是长期承诺，贯穿三年服务期全程。

（二）、服务质量承诺

一、严格对标国家、行业技术标准施工承诺

我们公司承诺：本项目全部作业严格对标现行有效的国家标准、行业标准及招标文件技术要求组织实施，总体质量达到采购文件"符合国家标准、行业标准要求并达到合格标准"的规定。

执行的标准体系包括：GB 5768.2-2022《道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标线》对标线设置、颜色、形状、尺寸的规定；JT/T 280-2004《路面标线涂料》对常温溶剂普通型涂料容器中状态、粘度、密度、软化点等指标的规定；GB/T 16311-2009《道路交通标线质量要求和检测方法》对标线外观、尺寸、厚度、逆反射性能的检测要求；以及招标文件第二章载明的热熔标线全部理化指标。施工前由技术负责人将上述标准逐条转化为作业指导文件与工序检查表，向班组书面交底；施工中按工序检查表逐

项落实、逐项签认；完工后按标准开展自检，任何指标不合格的点位不报验、不交付。标准更新时，我们公司及时跟进采用现行有效版本，不以旧版标准搪塞。

二、常温标线涂料性能、施工成品质量保障承诺

我们公司承诺：常温标线（约 56290 m²）所用涂料为常温溶剂普通型涂料，其容器中的状态、粘度、密度、软化点等性能指标完全符合 JT/T 280-2004《路面标线涂料》的规定，固体含量大于 60%，施工成品质量满足验收合格标准。

质量保障从三个环节落实。材料环节：每一批次涂料进场时核验出厂合格证与型式检验报告，按批次抽样送有资质的检测机构复验，复验不合格的整批退场，绝不降级使用。施工环节：作业前路面清扫吹尘、干燥洁净后开划；划线机匀速行走一次成线，线条顺直、边缘清晰、无明显流淌与接茬错位；指路箭头、复合型指路箭头采用经复核的模板放样喷涂，图形不走样变形；低温、雨天及路面潮湿时段不作业。成品环节：批次完成后对外观、线宽、线位、漆膜状况逐项自检，自检记录归档，不合格点位列入返工清单限期整改。成品在干燥前设专人看护，防止碾压破坏。三年服务期内，常温标线成品出现非人为因素导致的大面积早期脱落、失光等质量问题，我们公司无条件负责补划修复。

三、热熔标线原材料参数及成品施工质量承诺

我们公司承诺：热熔标线（约 4561 m²）所用原材料及成品质量完全满足招标文件第二章载明的全部技术指标，具体承诺值如下表所示。

检验项目	招标文件指标	我公司承诺
相对密度	1.8-2.3	完全响应，材料复验达标后使用
软化点	90-125℃	完全响应
不粘胎干燥时间	≤3 分钟	完全响应，干燥确认后开放交通
抗压强度	>12MPa	完全响应
耐磨性	<80mg（200r/1000g）	完全响应
亮度因数	白色≥0.75、黄色>0.45	完全响应
耐水性、耐碱性	浸泡 24 小时无异常	完全响应
玻璃珠含量	18%-25%	完全响应，内混与面撒合计达标
加热稳定性	200℃-220℃搅拌 4h 无泛黄焦化结块	完全响应，超时存料废弃
人工加速耐候性	不龟裂剥落，亮度因数变化≤原样板 20%	完全响应

成品外观承诺：干燥后无皱纹、斑点、起泡、裂纹、脱落及表面无发粘现象，颜色范围符合 GB/T 2863 规定的色品坐标范围。施工过程中，热熔釜料温严格控制在工艺区间并持续搅拌，釜内存料达到时限或出现焦化迹象的坚决废弃；底漆涂布均匀、表干后熔划，保证层间粘结；玻璃珠在涂层熔融状态时均匀撒布。每批次材料复验报告、现场施工记录与自检实测值一并归档，随时备查。任一指标经检测不达标的成品，无条件返工重划，费用由我方承担。

四、机械清除旧标线清除干净无残留质量承诺

我们公司承诺：旧热熔标线清除（约 285 m²）全部采用机械清除工艺，清除质量达到“清除干净、不得残留”的招标文件要求，不留任何对交通辨

识造成干扰的线迹。

承诺的落实标准包括四项：一是线迹清除彻底，白天自然光下目视无残留标线痕迹，近距检查无线边残漆，夜间灯光照射下不出现误导性反光线迹；二是路面不受损伤，铣刨刀深按旧线厚度设定，路面薄弱部位降参数处理，不出现超标刨痕与骨料松脱；三是作业面洁净，铣刨渣、漆皮碎屑、浆水全部清理，不污染雨水口与周边环境；四是清除范围受控，与批准的点位方案一致，不超范围作业。每个点位清除完成后执行班组自查加质检员复查的双检程序，逐项签认《清除点位验收记录表》，并拍照留存前后对比影像。凡发现残留或不合格点位，无条件返工补清直至达标，返工不另计费用。同时承诺机械清除日作业能力不少于 200 m²，满足招标文件对清除产能的要求。

五、停车位标线尺寸、位置、外观质量承诺

我们公司承诺：停车位施划（约 5732 个）严格执行招标文件规定的参数标准与采购人确认的点位方案，尺寸、位置、外观三项质量全部达标。

尺寸方面，标准停车位长度 6m、宽度 2.5m、线宽 0.15m，单个车位施划面积按招标文件口径执行（6m×0.15m×2 两条长线，加 2.5m×0.15m 一条短线），放样后经质检员复核方可喷涂，抽检合格率要求 100%，杜绝车位宽窄不一。位置方面，严格按采购人批准的点位方案布设，不得擅自增减车位数量、不变更布设形式；涉及通行组织的点位事先征求交管部门意见，车位与缘石、消防设施、井盖等保持合理净距。外观方面，采用常温涂料喷涂，线条顺直、四角方正闭合、边角用模板收口、无明显接茬与流淌，与既有车位序列顺接自然。每完成一个点位，现场清点登记车位数

量，实划数量与台账、结算口径一致。验收时配合采购人清点核验，任何尺寸、位置、外观不达标的车位，无条件返工整改，直至验收合格。

六、进场原材料合格证、国家级检测报告提供承诺

我们公司承诺：本项目全部进场原材料（常温溶剂普通型涂料、热熔标线涂料、玻璃珠、底漆等）均随附出厂合格证，热熔涂料及主要材料同步提供具备国家级检测资质（CMA/CNAS）机构出具的型式检验报告，材料信息可追溯。

承诺的执行要求包括：材料进场执行"双证查验"制度，无合格证或检测报告不齐全的材料一律拒收；型式检验报告的检测项目须覆盖招标文件载明的对应指标（相对密度、软化点、不粘胎干燥时间、抗压强度、耐磨性、亮度因数、玻璃珠含量、加热稳定性、耐候性等），报告在有效期内、与供货批次对应。查验与复验记录按批次建立台账，载明材料名称、规格型号、生产批号、进场数量、查验结论与复验结果。所有合格证与检测报告复印件随批次资料归档，季度结算时向采购人同步报送当期材料批次清单。采购人有权随时抽查材料证件与实物，抽检送检费用经确认后按合同办理。若发现任何以次充好、证件造假情形，我们公司承担全部责任并接受合同约定的违约处理。

七、施工过程自检、问题点位无偿返工整改承诺

我们公司承诺：本项目实行全过程自检制度，对自检发现的及采购人、交管部门、验收小组指出的问题点位，无条件无偿返工整改，直至满足验收合格标准。

自检制度按工序嵌入：放样复核、清除双检、喷涂过程巡检、批次完

工自验四道关口环环相扣，自检记录逐项签认归档，发现问题当场列入整改清单。返工整改的执行标准是"三个不放过"：原因不查明不放过、整改不到位不放过、同类问题预防措施不落实不放过。对验收小组按合同约定提出的每一项技术、服务、安全标准的整改意见，我们公司在约定期限内完成整改并书面反馈整改结果，附整改前后影像；紧急问题点位当日响应处置。所有返工整改均不向采购人另行收取费用，属我方责任的质量问题其返工材料、人工、机械消耗全部由我方承担。三年服务期内返工整改情况纳入季度报告，整改及时率与整改合格率作为内部考核指标持续管理。

八、竣工成果满足采购人验收标准承诺

我们公司承诺：本项目各批次竣工成果严格按照招标文件及合同约定的验收标准组织交付，全部满足"由采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行实质性验收"的要求，验收合格率目标 100%。

为兑现该承诺，我们公司执行"内部预验先行"制度：每个批次完工后，先由技术质量组对照合同约定逐项预验——技术标准方面核查标线性能与外观指标、材料复验与检测报告齐备性；服务标准方面核查作业计划执行、台账与影像完整性；安全标准方面核查占道作业警示设施配置与安全记录。预验发现的问题闭环销号后，再向采购人提交验收申请，随附成套验收资料。验收过程中，我们公司全程配合验收小组现场核查、抽检丈量、资料调阅；验收提出的整改事项限期完成并申请复验。三年服务期满，各批次验收资料汇总成册完整移交，保证整个服务周期的竣工成果批批可验、项项合格、全程可溯。

（三）、服务时效承诺

一、接收采购人任务指令响应时限承诺

我们公司承诺：对采购人下达的各类任务指令建立快速响应机制，设置综合协调组专岗联络员，保持 7×24 小时通讯畅通，做到接收指令不迟滞、传达落实不过夜。

具体响应时限承诺为：接到采购人电话或书面任务指令后，联络员在 30 分钟内完成登记并向项目负责人报告；项目负责人在 2 小时内组织相关管理人员明确任务内容、责任班组与初步安排；需要现场察看确认的任务，管理人员在 4 小时内到达指定现场（市区范围内）；常规任务在接到指令后 1 个工作日内提交实施安排（作业时间、点位、组织方式），经采购人确认后组织实施。交管部门通过联络渠道转达的紧急任务，按紧急抢修时效承诺执行。每次响应过程在台账中记录接收时间、响应时间与落实安排，季度报告如实反映指令响应情况，接受采购人监督考核。因我方响应迟缓造成任务延误的，按合同约定承担责任。

二、日常道路标线磨损缺失问题处置时效承诺

我们公司承诺：对日常巡查发现的及采购人、交管部门通报的道路标线磨损、模糊、缺失问题，按分级时限完成处置，保障全市道路标线始终处于清晰有效的受控状态。

分级处置时限承诺见下表。

问题级别	问题特征	承诺处置时限
一级（紧急）	停止线、斑马线、双黄线等安全关键标线严重磨损缺失，影响安全	2 小时内到场处置，12 小时内完成补划
二级（重点）	明显模糊、断线，短期内影响辨识	1 个工作日内到场核查，纳入当月批次，2 个工作日内完成
三级（一般）	轻微褪色、局部缺损	纳入台账观察名单，随季度批次计划在 15 个工作日内完成

处置流程为：接到问题通报或巡查发现后，先登记台账、核实现场，按上表分级确定处置时限；处置完成后拍照销项并回报采购人。遇不宜施工天气，时限顺延至天气条件允许后立即补做，顺延情况向采购人说明。凡纳入承诺时限的问题点位，均建立"发现—核查—处置—销项"闭环记录，月度报告汇总处置及时率，目标为 100%按期处置。

三、新建路口、新修路面标线施划到场处置时效承诺

我们公司承诺：对新建路口、新修路面移交的标线施划任务，及时组织勘测与施划，不让无标线路段长期裸露运行。

具体时限承诺为：接到采购人新建路口、新修路面标线施划任务后，1 个工作日内安排测量放样员与技术管理人员到场勘测复核，实测路口几何要素、核查路面施划条件；3 个工作日内完成布设方案（有设计图的核对确认，无设计图的按 GB 5768.2-2022《道路交通标志和标线 第 2 部分：道路交通标线》拟定）并报送采购人及交管部门确认；方案确认后 5 个工作日内组织进场施划（批量任务按双方确认的排期计划执行）；单路口作业按批准的占道方案集中连续施工，一般控制在 2 个工作日内完成全部线型施划，最大限度缩短路口标线不完整状态的持续时间。新铺路面尚未具

备施划条件（如沥青表面未稳定、混凝土未达养护龄期）的，在勘测确认单中注明，待条件满足后主动提请安排施划，不被动等待。整个到场处置链条的各环节时间节点均记入台账，向采购人报送进度。

四、标线破损、模糊紧急抢修任务处置时效承诺

我们公司承诺：对标线突发破损、因事故或施工造成的标线毁损、重大警卫活动及节假日保障前临时指出的紧急标线问题，执行紧急抢修时效标准，随叫随到、快速成活。

承诺的时效标准为：接到紧急抢修任务后，市区范围内 2 小时内人员、设备、材料到达现场；现场具备作业条件的，当日组织完成抢修补划；夜间及不利时段需作业的，加设照明与警示设施连续作业；确因车流、天气等客观原因无法当场作业的，先行采取临时警示措施，并在条件具备后 24 小时内完成补划。紧急抢修实行"任务直达班组"机制，联络员登记后直接调度就近作业班组，同步通知项目负责人，事后补全书面手续。抢修所需常温涂料、热熔料、玻璃珠在项目部仓库常备周转存量，保证随取随用不待料。每次紧急抢修记录任务来源、到场时间、完成时间与前后影像，单独归档供采购人查验，抢修响应及时率纳入我们公司内部考核并按季度报告。

五、恶劣天气过后病害标线排查补划时效承诺

我们公司承诺：暴雨、冰雪、大风等恶劣天气过后，主动组织全市标线状况排查，及时处置天气病害造成的标线问题，不依赖采购人催办。

承诺安排如下：恶劣天气过程结束后 24 小时内，机动巡查班组上路排查，重点检查低洼积水路段、易积雪结冰路段、桥面及坡道处的标线状

况——涂层起皮、脱落、被冰雪撕揭、被积水浸泡脱层等问题点位逐一登记；48 小时内完成受影响片区的排查汇总，形成天气病害排查报告报送采购人；排查发现的病害标线，按问题分级时限承诺组织补划，其中影响行车安全的停止线、分道线、双黄线等关键线位，在具备作业条件后 3 个工作日内完成修复。冬季冰雪天气后的补划，合理选择气温与路面干燥窗口期作业，确保涂层与路面粘结质量。天气病害排查与补划情况逐次建立专项记录，年度汇总分析病害多发路段，向采购人提出针对性维护建议，实现从被动修复向主动预防的转变。

六、问题反馈回复、闭环整改完成时限承诺

我们公司承诺：对采购人、交管部门及验收小组以任何形式提出的问题、意见与整改要求，建立"接收—回复—整改—反馈—销项"的闭环管理机制，限时办结。

承诺的时限标准为：一般问题（咨询、资料需求、常规意见），2 个工作日内书面回复；需要整改的质量与服务问题，1 个工作日内回复整改安排（措施、责任人、完成时限），按承诺时限完成整改并附整改前后影像书面反馈；验收小组提出的整改事项，在合同约定或验收方要求的期限内完成并申请复验；涉及技术方案的复杂问题，3 个工作日内提交专项处理方案。所有问题统一登记《问题闭环管理台账》，逐条编号、逐条销项，未办结事项每周跟踪催办，不得悬空积压。对同类问题重复发生的，启动原因分析并修订作业指导文件，从源头消除。闭环台账按季度向采购人报送办结情况，问题按期办结率目标为 100%，凡因我方拖延造成问题扩大或验收延误的，按合同约定承担相应责任。

(四)、服务效率保障承诺

一、项目固定作业人员配置稳定保障承诺

我们公司承诺：为本项目配置固定的项目管理班子与作业班组人员，三年服务期内保持人员稳定，不因人员流动造成服务断档。

具体保障措施为：项目班子实行定员定岗，项目负责人（具备公路工程专业二级注册建造师资格并持有效安全生产考核合格证书）自始至终主持本项目，不担任其他在建项目职务；技术负责人、质检员、安全员、测量放样员等关键岗位人员书面明确到人、保持连续。作业班组按常温标线、热熔标线、机械清除、停车位施划、机动巡查五个专业定编，人员花名册报采购人备案，调整时提前书面告知。关键岗位执行"AB 角"制度，任何岗位人员因故缺位的，24 小时内由同资格人员补位接手，工作交接有记录。所有进场人员完成岗前安全教育与岗位技术交底，特种作业人员持证上岗。人员出勤实行考勤管理，采购人可随时核查在场人员与备案花名册的一致性，杜绝名义配置、实际缺员。

二、施工机械设备配置及完好率保障承诺

我们公司承诺：为本项目配置数量充足、性能良好的施工机械设备，并保持设备完好率不低于 95%，关键设备设有备用机，不因设备故障延误作业。

设备配置承诺清单如下表。

设备类别	配置数量	用途	完好率保障
机械清除设备（铣刨/高压水射流）	4 台（1 用 1 备）	旧热熔标线清除	备用机随时可动
热熔划线车	10 台	热熔标线施划	定期检修

设备类别	配置数量	用途	完好率保障
手推式划线机	10 台	常温标线、停车位 施划	峰值时段全数 可用
放样测量设备	全站仪、钢尺、卡板 等	放样复核	定期校验
清扫吹尘及辅助设备	按班组配置	路面预处理	随班组保养
交通警示设施	锥筒、标志、警示灯 若干	占道作业防护	每次作业前检 查

设备管理执行“日检周保月修”制度：每台设备建立运行与保养台账，班前检查、班后清洁，热熔设备每批次校验料温仪表，清除设备定期更换磨损刀头。设备发生故障的，小修不过夜、备机即顶上，确保作业计划不受影响。设备完好状况接受采购人随机抽查，因设备保障不力导致批次工期延误的，我们公司按合同承担责任。

三、旧标线机械清除日作业产能保障承诺

我们公司承诺：具备每天清除旧热熔标线不少于 200 m²的作业能力，满足并超过招标文件对清除产能的要求，保障清除批次按计划完工。

产能构成与保障措施为：配置清除设备 2 台（1 用 1 备），正常工况下合计日清除能力不低于 200 m²；清除班组实行定机定人，操作人员熟练掌握铣刨走刀与水射流参数标定，减少无效耗时；清除点位按片区预排作业路线，设备转场时间纳入排班计算，避免窝工。遇到单日产能受制约的情况，通过三项手段补足：启用备用机与增派辅助人员并行作业；利用车流低谷时段延长有效作业时间；后续时段加密排班追赶计划进度。同时承诺清除产能与清除质量并行保证——产能提升不以残留、毛糙为代价，每个点位仍执行双检程序签认后方可销项。日清除量记入作业台账，批次结

束后汇总核对总工期，采购人可随时调阅产能记录核验承诺兑现情况。

四、多点位分散施工人员设备机动调配承诺

我们公司承诺：针对本项目作业点位分散于长葛市各道路的特点，建立人员设备的机动调配机制，实现多点位并行推进、快速转场，不让分散性成为效率短板。

调配机制的运行方式为：每日班前调度会统筹排定当日各点位任务与资源分配，按"专业对口、就近连片"原则分派班组；项目部对人员设备实行动态台账管理，各点位完工即报告，调度即时安排下一任务，压缩转场空档；设备调度按工序紧急程度排序，多点位同时需要划线设备时由备用机与错峰使用化解冲突；应急任务出现时，就近班组立即抽调支援，联络员同步调度补充力量。跨片区的大规模批次，常温、热熔、清除、车位四个班组按点位分布划分作业单元同步展开，巡查班组穿插复核，形成覆盖全市的作业网络。每次调度安排记录留痕，季度复盘分析转场耗时与设备利用率，持续优化排班模型。承诺的最终标准是：采购人下达的多点位任务，按确认的计划工期完成，不出现因调配不力导致的点位积压。

五、三年全服务周期人员、设备不缺位保障承诺

我们公司承诺：三年服务期内始终保持满足履约需要的人员与设备投入，任何时段不出现管理人员空岗、作业班组缺员、关键设备缺位的情况。

保障机制从三个层面建立。制度层面：项目部人员设备配置标准写入内部管理制度，年度复核一次配置与实际工作量规模的匹配性，工作量增长时同步增配，不摊薄原有投入。储备层面：公司与本项目依托的作业队伍保持稳定合作关系，储备人员名单定期更新，突发减员时按 AB 角与储

备名单双通道补位；设备与协作供应商建立备援约定，本项目设备进厂大修期间由备援设备顶岗，作业不中断。核查层面：接受采购人对人员设备到位情况的随时核查，季度报告如实反映人员设备动态与投入台班情况。节假日及重大保障时段，项目部安排管理人员与应急班组值班备勤，保证三年中每一天都有可调度的作业力量。因我方人员设备缺位影响任务完成的，按合同约定承担违约责任，绝不以"人手不足""设备维修"为由推脱履约义务。

六、错峰施工，减少道路交通影响作业效率承诺

我们公司承诺：全部占道作业坚持错峰安排、快进快出，最大限度减少施工对长葛市道路交通的影响，把效率承诺同时兑现给采购人和道路使用者。

具体安排为：占道批次作业优先安排在车流低谷时段（清晨、平峰及夜间视线可控时段），主要道路、路口等重点位置严格避开早晚高峰与节假日车流高峰；作业前通过调度核算占道时长，能一次成活的点位一次封控完成，避免重复占道；作业中分区流水、多工序并行压缩占道时间，热熔标线利用不粘胎干燥时间不大于 3 分钟的特性快速开放交通；占道现场警示设施按规范布置，看护人员维护通行秩序，减少作业区对车流的扰动。每次占道作业的时间、地点、时长记入台账，重大占道安排事先向采购人及交管部门报备，接受调整。作业计划因恶劣天气或车流管制无法执行的，主动顺延并重新报批，不在不当时段强行施工。我们将"少占一米路、少占一分钟"作为班组考核内容，使减少交通影响成为全体作业人员的自觉行为。

（五）、配套保障补充承诺

一、服从采购人统一调度、工作安排承诺

我们公司承诺：在合同履行期内自觉服从长葛市公安局的统一调度与工作安排，围绕采购人的管理要求组织各项服务工作。

承诺的具体表现为：项目实施计划、批次作业安排、占道时段均事先报采购人确认，采购人提出调整意见的，无条件服从并重新组织；采购人因勤务需要、重大活动保障、突发事件处置对作业时间地点作出临时安排的，我们公司第一时间响应调度，需要暂停作业的立即暂停、需要腾出作业面的限时腾出；采购人召集的项目会议按时参加，布置的工作事项按期办结反馈。我们公司与交管部门的日常协调服从采购人的统筹，不自行其是。三年服务期内，我们公司把"服从调度、令行禁止"作为项目管理第一纪律写入内部制度，对不服从调度安排的责任人严肃处理。凡因我方不服从调度影响采购人工作部署的，承担相应合同责任。

二、安全文明作业、杜绝安全责任事故承诺

我们公司承诺：坚持安全第一、文明作业，三年服务期内杜绝安全责任事故，实现占道作业警示设施设置率 100%、安全教育培训覆盖率 100%。

安全管理措施承诺包括：每个占道作业面警示设施按规范布置并经安全员检查后开工，锥筒、导向标志、警示灯配置到位，看护人员专职监视来车；作业人员全员穿着反光服装，班前交底明确站位与撤离路线，作业中不背对来车方向；夜间及恶劣天气的作业从严管控，不具备安全条件的坚决停工。安全责任落实方面，项目负责人为安全第一责任人，安全员对作业面实施日常巡查，安全隐患当日整改。文明作业方面，作业现场做到

工完场清，渣屑不落地、浆水不漫流，不扰民、不污染环境；与市民接触保持礼貌规范，对现场咨询耐心解答。建立安全台账记录教育培训、交底、检查与整改情况，每季度向采购人报告安全履约情况。一旦发生涉我方责任的安全事故，立即上报采购人并按规定处置，绝不迟报瞒报。

三、定期巡检维保，长效运维保障承诺

我们公司承诺：把本项目作为三年长效运维服务来经营，建立定期巡检维保制度，使全市标线在服务期内持续保持良好状态，而非“划完即止”。

巡检维保安排承诺为：机动巡查班组按片区周期巡回检查，每季度对全部在役标线覆盖巡查一遍，重点路段（学校、医院、商圈周边及事故多发点段）每月巡查；巡查结果录入台账形成《标线状况报告》，按月报送采购人，作为批次补划计划的共同依据；对轻微病害及时安排维保性处置，防止小病拖成大修；每年年末提交年度标线状况分析报告，汇总全年补划、维修、巡查数据，评估标线整体状态并提出下年度维护建议。维保作业执行与正式施划一致的质量标准，不因属维保性质而降低要求。通过“定期巡检—及时维保—年度评估”的循环，保证三年服务期结束时向采购人交付的是一份状态清晰、过程完整、长效受控的标线运维成果。

四、质保期内非人为损坏免费维修补划承诺

我们公司承诺：我方施划的标线成品，在合同约定的质保期内因涂层材料、施工质量等非人为原因出现脱落、起皮、失光、严重磨损等质量问题的，我们公司免费维修补划，不收取任何费用。

承诺的执行边界与方式为：免费维修的范围限于我方施划成品因材料或施工质量缺陷导致的问题，包括涂层与路面粘结失效的成片脱落、涂层

自身起皮开裂、玻璃珠撒布不均导致的逆反射明显不足等；因交通事故撞击、第三方施工破坏、路面翻修开挖等人为外因造成的损坏，不属于免费范围，但可按采购人指令以合同单价及时组织修复。质量问题一经发现或经采购人指出，我们公司按问题分级时限到场核查，属我方责任的纳入返工清单限期免费修复，修复标准不低于原施划标准，修复后重新自检销项。质保责任与三年服务期同步起算与追溯，批次验收资料、材料复验报告作为质量责任判定的依据，确保责任界定清楚、承诺兑现到位。

五、完整报送施工台账、影像资料承诺

我们公司承诺：对全部作业过程建立完整台账并留存影像资料，按期向采购人完整报送，保证每一平方米工程量、每一个车位都有据可查。

报送内容与频次承诺见下表。

资料类别	内容	报送安排
月度报告	标线状况巡查结果、当月作业汇总、问题处置情况	每月
批次资料	作业方案、放样复核、材料复验、工序交接、自检与验收记录、前后影像	每批次完成即报
季度结算资料	实测工程量签认单、台账汇总、材料批次清单、安全记录	每季度末
年度报告	全年作业与运维数据汇总、标线状态评估、下年度建议	每年年末

影像资料实行"作业前、作业中、作业后"三阶段留存，关键工序同步拍照，按点位编号归档，与计量台账一一对应，确保结算工程量与影像证据可交叉印证。服务期满时全部台账与影像资料整理成册，连同电子档案一并移交采购人，移交清册双方签认。资料真实性方面，我们公司承诺所有台账记录、影像资料真实反映作业实际，接受采购人随时抽查比对，发

现弄虚作假按合同承担违约责任。

六、不转包、不分包本项目服务工作承诺

我们公司承诺：本项目全部服务工作由我们公司自行组织实施，绝不以任何形式将项目转包或违法分包给第三方，全部作业人员纳入我方直接管理。

承诺的执行标准为：项目管理班子与作业班组均由我方直接聘用或长期合作的人员组成，签订用工协议，接受我方考勤、培训与考核管理；机械清除、热熔施划、常温喷涂等各分项作业均由我方班组以自有设备完成，不交由其他单位或个人以我方名义承揽实施；不以劳务合作、设备租赁等名义行转包之实，不将项目主体工作整体或肢解后交由第三方完成。材料采购由我方统一实施并对质量负责，不通过转包主体采购以转嫁责任。本承诺自合同签订之日起至服务期满持续有效，采购人有权核查我方人员设备归属与用工关系，发现转包分包情形的，我们公司接受合同约定的全部违约处理。人员稳定与责任直达是三年服务质量的根基，我们公司以此承诺维护项目管理的完整性与责任的可追溯性。

七、建立服务回访机制，持续优化服务质量承诺

我们公司承诺：建立常态化服务回访机制，主动收集采购人、交管部门及道路使用者对服务质量的意见，以回访促改进，实现服务质量的持续提升。

回访机制的具体安排为：项目负责人按季度对采购人进行正式回访，听取对作业质量、响应时效、配合程度、人员设备管理等方面的评价与意见，形成回访记录；日常通过联络员与交警大队各勤务单位保持沟通，随

时收集一线意见；结合巡查与现场作业，收集市民对停车位施划、路口标线设置等直接相关的反映，经核实后并入台账处置。回访收集的意见实行分类管理：属质量与时效问题的，按问题闭环整改承诺限期办结；属服务改进建议的，纳入季度复盘会研究，形成改进措施后写入下季度作业指导文件；属采购人管理要求的，即时调整落实。每年度对回访意见的办理情况汇总分析，向采购人报告改进成效。我们将回访机制作为三年服务的一面镜子，以持续的自我审视保证服务质量不衰减、不断优化，直至服务期满交出满意的履约答卷。

供应商名称（并加盖公章）：（联合体牵头人）长葛市正兴建筑有限公司

日 期： 2026 年 10 月 19 日