4.3 服务承诺

致：禹州市公路事业发展中心

我公司郑重承诺，若中标承接禹州市公路事业发展中心禹州市 2026 年度国省干线路域扬尘管控项目，将严格按照招标文件要求及《许昌市环卫精细化管理标准》等相关规范，从基础服务、响应整改、人资保障、违约追责四个维度全面履行义务，确保管养路段机械化清扫率与洒水降尘质量达标。

针对本项目的要求，我们考虑机械化和人工交替作业，以保证本项目的保洁高效优质。

为全面提升主城区道路环境卫生质量，构建“机械化为主、人工为辅”的精细化作业体系，确保道路洁净、扬尘受控、通行安全，我方郑重作出如下服务承诺：

1、提供作业设施设备的自有和租赁凭证为真实有效凭证。

2、以上机具全部固定用于本项目，未经贵方同意，我方不擅自减少或更换机具。

3、我方保证在签订合同之日起安排以上机具全部进场并进行作业。

4、保洁 车辆做到每天清洗，保持车容整洁，安装反光警示条，无吊挂杂物，做到密闭化运输。

5、建立应急响应机制和处置工作。遇到路面污染现象时，组织人员及时清除并冲洗受污路面，以保证路面整洁。

6、遇到高温或雾霾天气，适当增加酒水频率。

7、机械化保洁 作业履盖率达到规范要求，并服从甲方单位临时交办的作业任务。

一、基础服务达标承诺

1. 作业频次与时间刚性达标

我公司承诺严格执行采购人关于机械清扫与洒水作业的频次规定。在机扫作业方面，清除路面尘土、泥沙、散落垃圾、果皮纸屑、落叶等杂物，同步完成路缘石根部清扫，确保路面无明显积尘、无漏扫区域。确保每日按规定次数每日 4 次全路段机械化清扫作

业，避开早晚交通高峰时段；首班机扫作业于每日 7:00 前结束，并严格采用“二车联合”或“三车联合”模式进行组合作业，确保主次干道机械化清扫率达到 100% 。

机械清扫：严格执行“机械主导、人工补位”作业模式。主干道实施全天候机械化洗扫全覆盖，确保路面无积尘、无砂石、无白色垃圾。针对路口转角、绿化带边缘等机械盲区，由人工进行精细化清理，实现从“主要道路洁净”向“全域范围整洁”提升。

在洒水作业方面，承诺根据季节调整频次：每日完成 4 次全路段洒水降尘保湿作业，且路面冲洗需在每日 **6:30 前**完成，作业时鸣报信号，确保路面见潮不见水、下水口不堵塞。特殊情况调整：气温低于 4℃时停止洒水作业，防止路面结冰引发安全事故；中雨及以上降雨天气暂停洒水作业，雨后路面积尘较多时，根据采购人通知增加洗扫 + 洒水作业；高温天气（日最高气温≥35℃）、重污染天气应急响应期间，根据采购人要求增加洒水作业频次。

路面洒水：依据气温、空气质量及交通状况科学调度。高温天气及空气质量不利时，增加喷雾洒水频次以抑制扬尘；雨天、低温天气（气温≤3℃）或大风天气（五级及以上），严格禁止洒水冲洗作业，防止路面结冰打滑或资源浪费，保障市民出行安全。

作业时间管控：避开交通高峰期（如 7:00-9:00，17:00-19:00）进行慢速清扫和高压冲洗作业，减少对城市交通的影响。夜间实施深度清扫和冲洗，白天以保湿降尘为主。

2. 作业质量与环保标准

我公司承诺作业后路面达到“双五双十”或“以克论净”标准，主次干道无明显可见积尘、泥沙；路面见底色，无明显积尘、泥沙堆积，无成片散落垃圾、杂物；路缘石及根部无积土、无垃圾残留；作业覆盖率 100%，无漏扫、漏保路段。机械清扫作业时必须开启喷水降尘装置，杜绝干扫扬尘；洒水作业遇人群密集时降低车速、调小水量，避免扰民。若遇气温低于 **4℃**，承诺立即停止洒水及冲洗作业，防止路面结冰引发安全事故。

洒水作业质量：洒水覆盖全路面，喷洒均匀，无空白遗漏路段；路面保持湿润状态，无明显扬尘；洒水压力适中，避免污水溅至行人、路边商铺及车辆。作业车辆按规定开启警示灯、警示提示音，遵守交通规则，文明作业。

道路可见垃圾停留时间不超过规定时限，路面尘土量符合《城市环境卫生作业服务质量标准》要求。

机械化作业车辆作业时速严格控制：冲洗作业不超过 8 公里/小时，洒水作业不超过 10 公里/小时，确保作业效果均匀、彻底。

3. **特殊天气应急达标**

针对大风沙尘天气，承诺提前半小时全员到岗，采用三级或四级联合作业模式进行高频次冲洗降尘；针对降雨天气，承诺利用中雨时段进行人工推水与洗扫车吸水作业，雨停后 2 小时内完成路面树枝、淤泥清理。冬季除雪依据城管局统一调配，确保雪停路通。

二、响应与整改承诺

1. 数字化案件与督查响应

我公司承诺设立专人对接数字化城管及环卫督查案件，建立“接单-处置-反馈”闭环机制。对于采购人或监管部门下发的整改通知（含微信、电话、书面形式），承诺 30 分钟内到达现场核实，2 小时内完成一般性整改并上传对比照片；对于涉及车辆调度或大面积污染的重大案件，承诺 4 小时内处置完毕，案件办结率与合格率均保证 100% 。对于主管部门下达的指令性任务、重大活动保障需求或突发污染事件，承诺在接到通知后 30 分钟内响应，迅速调配人员车辆赶赴现场。

2. 重大活动与突发污染保障

遇有重大检查、观摩活动或突发性路面污染（如渣土遗撒、油污泄漏），我公司承诺无条件服从采购人调度，15 分钟内启动应急预案，增派洗扫车与高压冲洗车进行突击作业，确保在活动开始前 1 小时恢复路面本色。不因突发任务向采购人追加任何费用。

3. 整改不达标接受升级处理

若同一路段同类问题（如洒水频次不足、机扫漏扫）在月度考核中被连续通报 **2 次**以上，我公司承诺主动更换该路段作业班组负责人，并提交书面整改方案；若连续 **3 次**整改仍不达标，自愿接受采购人依据合同条款作出的加重扣款或终止部分路段服务合同的处置。

日常巡查：实行“日巡查、周小评、月总结”制度，项目经理及考核员每日对作业质量进行全覆盖检查。

问题整改：对于群众投诉、媒体曝光或主管部门指出的问题，承诺在当天内完成整改，并将整改结果（含前后对比照片、处理说明）报送管理部门。

动态调整：根据季节变化、道路施工情况及主管部门新要求，及时优化作业方案和时间表，确保持续达标。

三、人员与物资保障承诺

1. 车辆设备足额投入与新能源化

我方承诺严格按照投标文件及招标要求配齐作业车辆。确保投入大型洗扫车（18吨及以上）、新能源大型洗扫车、中型洗扫车、大型洒水车（25吨）及新能源抑尘车等共计不少于满足招标文件要求的数量，并保证所有车辆在合同签订后 10 个工作日内配备到位、挂牌上路。所有作业车辆安装 GPS/北斗定位系统及作业状态监控传感器，实时接入采购人或城管局监管平台，车速控制符合规范（机扫≤10km/h，洒水≤25km/h）。

2. 人员配置与权益保障

承诺按照定岗定量原则配备管理人员、驾驶员及辅助保洁人员，并依法与所有员工签订劳动合同，按月足额发放工资（不低于当地最低工资标准），缴纳社会保险或购买高额意外伤害险。若发生因拖欠工资导致的停工或上访事件，我方愿承担一切法律责任及采购人的连带信誉损失。所有驾驶员必须持证上岗，且通过采购人组织的安全驾驶与文明作业考核后方可上路。

足额配备：严格按照招标文件及行业标准配备足额的驾驶员、操作员及辅助保洁人员，优先录用本地职工，保障一线工人工资不低于当地最低工资标准的 110%，并依法缴纳社保。

专业培训：所有上岗人员必须经过职业道德、作业标准、安全生产、文明服务等岗前培训，考核合格后方可上岗。定期开展技能竞赛和业务复训，提升队伍专业化水平。

车辆配置：投入性能优良、符合环保标准的机械化清扫车、洒水车、雾炮车等设备，

确保车辆完好率 95%以上。所有车辆安装 GPS 定位及作业监控系统，实时上传作业轨迹、时速、水压等数据，接受智慧化监管。

后勤支持：建立固定的机械停放、维修保养车间，确保车辆故障及时修复。提供充足、安全的劳动保护用具，保障员工职业健康。

资源优先：承诺本项目所需的人员、资金、物资在公司内部享有优先调度权，确保服务不间断。

3. 物资储备与应急调度

承诺设立项目专用仓库，常备易损扫刷、液压油、融雪剂、防滑链等应急物资，确保关键部件损坏后 2 小时内完成更换。在中标后 15 日内，在管养区域范围内设立固定的项目部或办事机构，确保管理人员靠前指挥，夜间及节假日有 24 小时值班车辆与驾驶员待命。

四、违约与追责承诺

若未按合同约定配备人员或设备，或服务质量连续不达标，我方自愿接受合同约定的违约金处罚，并无条件配合采购人进行整改。

若因违规作业（如高峰期作业、低温洒水致滑等）造成交通事故或不良社会影响，我方承担全部法律责任及经济赔偿责任，并接受主管部门的通报批评或取消服务资格处理。

1. 接受严格考核与扣款

我是公司完全认可并接受采购人实施的月度考核。若因我方作业不达标（如机扫率未达 100%、洒水频次短缺、路面严重积尘）导致扣分或产生罚金，自愿接受从当月服务费中直接扣除相应违约金。若因洒水作业不规范（如野蛮洒水溅湿行人、低温洒水致结冰摔伤）引发市民投诉或媒体曝光，经核实后，我方承诺承担由此产生的全部赔偿责任及上级部门的处罚金，并额外向采购人支付每次 1000 元的违约金。

2. 安全事故独立担责

在服务期内，因我方车辆违章行驶、违规操作或人员疏忽导致发生交通事故、安全

生产事故或第三方人身财产损害的，全部法律责任及经济赔偿由我方独自承担，与采购人无关。若因此导致采购人被追责或垫付费用，我方承诺在 10 日内全额补偿采购人，并自愿放弃就此事向采购人主张任何抗辩权。独立风险责任

承诺独立承担作业过程中的意外风险责任，包括车辆事故、人员伤亡等，自行处理善后事宜，不推诿扯皮，不影响正常环卫作业秩序。

我方将以高度的责任感和专业的服务能力，全力筑牢城市环境卫生保障防线，打造整洁、有序、宜居的主城区道路环境，接受政府、媒体及广大市民的监督。

3. 合同履约保证金扣除

若发生擅自将管养路段转包、分包或无故停止作业超过 24 小时的严重违约行为，我方同意接受处罚，并保留进一步追偿因停工造成的环境质量恶化损失的权利。

投标人 ：禹州市公路养护工程有限公司

日　　期： 2026 年 11 月 3 日