

4.4 服务承诺

(供应商根据谈判文件要求自行编制)

为切实履行长葛市河湖事务中心中心城区水面保洁项目各项职责，严格遵循城市创建及河道精细化管理要求，围绕东小洪河、东干渠城区段等8条河渠长效保洁工作，全力实现“水清岸绿、景美畅通”目标，助力人居环境改善、水环境保护及城乡经济可持续发展，我方郑重作出以下服务承诺，自愿接受长葛市河湖事务中心及相关部门、社会公众的监督考核，严格履约、失信追责。

一、合规履约承诺

1. 严格遵守《中华人民共和国水法》《河道管理条例》及长葛市河道管护、城市创建相关法律法规及规范性文件，全面落实本项目投标方案所有内容，不擅自缩减作业范围、降低作业标准、减少人员设备配置。

2. 依法开展项目运营，规范签订劳动合同，为所有作业人员足额购买工伤保险、意外伤害保险，依法缴纳各项社会保险，保障作业人员合法权益，杜绝拖欠工资、违规用工等问题。

3. 严格执行生活垃圾处置相关规定，打捞垃圾分类收集、密闭转运，全程做好防撒漏措施，统一运送至指定生活垃圾处理点，绝不随意倾倒、堆放，杜绝造成二次污染。

二、保洁质量承诺

1. 全覆盖保洁：作业区域覆盖东小洪河、东干渠城区段等8条河渠的水面及近岸区域，保洁覆盖率100%，无遗漏、无死角。

2. 高效处置：水面漂浮物打捞及时率 $\geq 98\%$ ，岸线无散落垃圾、无成片漂浮物，有害水生植物及时清理，不影响河道行洪及景观效果；垃圾实现日产日清，当日打捞垃圾当日转运完毕，日清率100%。

3. 标准化作业：所有保洁人员严格按照既定作业流程、作业规范开展工作，机械化与人工打捞协同推进，拦截设施规范布设、定期清理，确保作业流程规范、保洁效果达标。

4. 动态优化：根据季节变化、水流情况、垃圾产生量及城市创建要求，及时调整作业频次、作业方案，确保保洁质量持续符合考核标准。

三、人员设备承诺

1. 人员配置：严格按照投标方案配备管理人员、保洁人员、应急人员，所有人员持证（安全培训合格证书）上岗，岗前完成作业标准、安全规范、设备操作等专项培训，考核合格后方可开展工作；人员在岗率 100%，不得擅自更换核心管理人员及保洁骨干，确需更换的，提前书面报备并确保接替人员资质达标、能力匹配。

2. 设备保障：按方案足额配备清漂船、垃圾转运车、打捞工具、防护设备、应急设备等，所有设备性能良好、符合作业要求，定期开展保养、维修，设备完好率 $\geq 95\%$ ；备用设备随时待命，确保设备故障、应急处置时可快速启用，不影响保洁工作连续性。

3. 防护规范：所有水上作业人员全程穿戴救生衣、反光背心等防护用品，岸线作业人员配备相应防护装备，严格遵守安全作业规范，杜绝违规操作。

四、安全作业承诺

1. 建立健全全员安全生产责任制，定期开展安全培训、安全巡查及应急演练，提升作业人员安全意识及应急处置能力，杜绝安全责任事故、人员意外伤害事故发生，实现安全作业零事故。

2. 规范处置作业过程中的各类安全隐患，发现河道隐患、设备安全隐患及人员违规操作行为，立即停工、整改，隐患未消除前不恢复作业；主动配合河湖事务中心及相关部门开展安全检查，及时落实整改要求。

3. 作业期间设置明显警示标识，避免影响周边群众通行及生产生活，妥善处置作业过程中与群众的沟通事宜，营造安全、有序的作业环境。

五、应急处置承诺

1. 严格落实应急保障方案，应急处置小组 24 小时待命，接到应急指令（恶劣天气、垃圾激增、突发污染等）后，1 小时内启动应急响应，全员到岗、设备到位，开展突击保洁及应急处置工作。

2. 暴雨、大风等恶劣天气后，24 小时内完成全区域垃圾清理、河道排查，恢复河道清洁畅通；节假日、重大活动期间，主动增加作业人员、设备，延长保洁时间，加大巡查频次，确保河道环境达标。

3. 妥善处置设备故障、人员意外伤害等突发情况，快速完成人员替补、设备维修或启用备用设备，确保保洁工作不中断；事后及时总结复盘，完善应急措施，提升应急处置能力。

六、管理与沟通承诺

1. 严格执行项目管理体系，建立完善的作业台账、考核台账、安全台账、设备台账，做到各项工作有记录、可追溯，按要求定期向长葛市河湖事务中心提交作业报表、考核资料。

2. 建立高效沟通反馈机制，每日对接现场作业情况，每周向河湖事务中心汇报保洁工作进展、存在问题及整改措施，及时响应各类意见建议，做到1小时内响应、4小时内处置、24小时内整改反馈。

3. 主动接受河湖事务中心的监督、考核，对考核中发现的问题，无条件按要求限期整改，整改完成后及时申请复查，确保考核达标；不规避、不拖延、不隐瞒作业过程中的问题。

七、长效维护与后续服务承诺

1. 坚守“长效保洁、持续提升”原则，构建常态化、标准化的保洁长效机制，持续优化作业流程、提升保洁质量，助力长葛市河道精细化管理水平提升。

2. 结合日常作业发现的问题，定期向河湖事务中心提交河道管护优化建议，协助完善河道漂浮物管控、水生植物治理等相关措施，配合开展河道生态修复工作，兼顾清洁与生态保护。

3. 项目服务期间，全程配合长葛市城市创建、河湖管护等相关工作，主动对接各项要求，及时调整工作安排，全力完成各项保洁任务；服务期满后，做好工作交接，确保河道保洁工作平稳衔接。

八、失信追责承诺

若我方未履行上述任何一项承诺，导致保洁质量不达标、安全事故发生、未按要求完成应急处置或违规履约的，自愿接受长葛市河湖事务中心及相关部门的处罚，包括扣除服务费用、中止合同等；若造成河道污染、生态破坏或其他损失的，自愿承担全部赔偿责任，并承担相应的法律责任。

单位名称（盖章）：长葛市顺清河道维护有限公司

日期：2026年2月6日

