

五、服务承诺

(格式自拟)

1. 针对本项目的服务承诺

致：辉县市常村镇人民政府（采购人名称）

我方愿参加贵方组织的(项目名称) 辉县市常村镇人民政府垃圾清运服务项目（项目编号）辉交采 2023DZB039 号 磋商活动，并对此项目进行投标，并就本次投标有关事项郑重声明如下：

一、服务清运范围承诺：

辉县市常村镇 35 个行政村内垃圾清运。分别为:常东、常西、常北、百间寺、石圪节、冯窑、沿 江、仓房、沿西、沿东、沿北、宰坡、燕窝、井沟、西连岩、申屯、万桑、郝凹、罗池、侯家坡、磊 山村、党子口、胡坡、王井村、王村铺、杨庄、荒里、北陈马、毡匠屯、赵凝屯、古章、周卜村、固南、固西、固东村。

二、承诺达到的清运要求

1.垃圾桶内的生活垃圾及时清运,做到“日产日清”。保证垃圾收集点周边清洁，不得焚烧垃圾，垃圾收集设施要做到体外干净。

2.垃圾清运器具干净整洁，无破损、缺失、无污水、恶臭，周边内无垃圾积存；消杀制度落实。

3.垃圾转运车辆外观干净整洁， 无明显破损、污渍， 无乱牵乱挂； 车体密闭性完好， 无污水滴漏、垃圾漏撒。

4.如遇上级重要活动，应按镇政府要求在指定的作业时间和区域内清理完毕并保持整洁。

5.镇政府及其上级有关部门有权对保洁公司作业质量、文明、安全作业情况进行定期检查考评，检查考评结果作为每季度发放给承包方承包费用的依据。

6.未经镇政府同意，清运公司不得擅自将所承包的合同转变给他人，或肢解分包给他人。

三、机构管理和权益保障

1.车辆定额

中标方应按照《全国城镇市容环境卫生统一劳动定额》中机械化作业定额标准，配备相关环卫机械设备，环卫车辆必须安装卫星定位系统,保证正常运行并纳入系统平台管理。相关环卫车辆及人员按要求办理各种保险。

2.机构管理

中标方必须在辉县市设立分支机构，建设网络监管平台。

3.权益保障

中标方必须严格执行《中华人民共和国劳动法》等国家、省、市法律、法规、规章和规范性文件，为雇佣人员办理保险，被雇佣人员工资待遇不低于原工资标准，确实保障环卫工人合法权益，保障期间环卫工人享受国家规定的工资标准和相关福利待遇。

以上内容，我公司自愿接受采购人监督。

投标人： 河南康盈环保科技有限公司 (电子签章)

法定代表人： _____ (电子签章)

日 期： 2023 年 12 月 21 日

2. 保证服务质量的承诺及措施

致：辉县市常村镇人民政府（采购人名称）

我方愿参加贵方组织的(项目名称) 辉县市常村镇人民政府垃圾清运服务项目（项目编号）辉交采2023DZB039号 磋商活动，并对此项目进行投标，并就本次投标有关事项郑重声明如下：

1.选派骨干管理人员主导项目

我司将选派“高素质、高能力、高学历”的骨干管理人员主导项目。并根据项目保洁服务模式、岗位特征、企业文化以及顾客要求和现有高层管理人员的素质和能力，确定企业将来所需高层管理人才应具备的素质和能力，并把这些指标细化、量化，纳入性格、气质、决策、判断、表现以及“软技能”等因素。通过绩效评估以及评价中心等能力测试手段定期充实经营管理人才信息，实施评估。通过高层管理评价会议决定提拔人选及制定候选人的职业计划；提供反馈与实施计划，把评价结果反馈给候选者，并对有关数据与发展计划定期更新。

2.签订安全、质量协议责任到人

公司安排专业的安全主管、质量主管，负责保洁现场的安全与质量。采用项目负责人负责制，赋予其经济处罚权利，对保洁现场按照层级签订质量、安全承包协议。形成“团结紧张，居安思危”的工作气氛；同时公司支持项目部的合理化建议，物有所值，合理投入，防范未然，最终促进管理目标的实现。

3.建立"零干扰"的服务作业制度

合理安排作息时间和方式，采用日常、定期作业方式，实现“零干扰”的作业服务。导入高品位的视觉形象标准，选用身高年龄相近、形象良好的管理人员，统一工作着装，佩带工牌，统一规范员工的行为方式、言谈举止。在服务工作中做到语言文明、态度和蔼、着装整洁、精神饱满，遵从整体管理规定，做到与公司的品位相协调，展现服务特色。

4.建立多重质量管理控制体系

1) 采用多重服务保障策略，实现服务人员、技术、措施、物资的多重保障，培养员工的全员保洁意识，每一个保洁员不仅要保持自己责任区域内的工作达标，还有义务维护整个项目的清洁形象。

2) 实行三级检查（主管抽查、班长定检、保洁人员自检）和品质管理员巡查相结合的质量检查考核和作业验收制度；

3) 实施分区域包干目标管理责任制，推行五定管理原则，即定人员、定时间、定地点、定质量、定任务，实施专业作业，强化服务质量，方便质量控制；

4) 实行上岗资格认证和人员再培训工程，根据不同阶段的各种变化和服务质量要求，组织员工进行针对性再培训，促进员工不断提高作业服务技能和自身素质，满足业主高质量的服务要求；

5) 严格按确定的计划、标准、程序开展工作。对不按标准和程序操作的人员实行严厉的处罚，凡对操作程序不熟悉的人员一律下岗接受再培训，培训不合格者不予上岗，保障服务质量。

5.采用专业分类作业方式

根据作业服务对象的特点和要求，采用“专业分类”作业方式，划分作业环节，设计作业程序，确定每个工作环节的工作量，分配作业时间、并配置人员和物资。操作人员按程序要求，在确定的时间内有规律地从一个环节到下一个环节处理工作任务，实现高效率、高效益的专业化作业。采用专业分类作业方式，不仅可以解决任务分配的盲目性，作业的无序化，还可以降低管理和作业难度，减少人材物的浪费和员工之间的矛盾，提高作业的精细化程度，提高设备的利用率，实现规范化运作，有效地保障作业人员和设施设备的安全运转。

6.建立快速应急处理机制

建立畅通的信息采集渠道，开设 24 小时服务热线，设置专职接待人员处理意见、建议和投诉；建立快速的投诉处理和回访体系，推行首问责任制和限时处理制，对于顾客反映的每一个投诉问题将以快捷的方式予以安排落实，用最短的时间予以解决；成立“应急处理组”。

7.完善的培训体系

项目公司的保洁人员建立完善的培训体系，除公司培训导师的授课外并请第三方进行保洁车辆操作、垃圾清运、安全教育等专业的培训和讲授导入新的课程，对所有将投入道路作业和接管的保洁员进行专业的岗前培训，并核发道路清扫保洁作业资格证书，使员工能迅速胜任新岗位的工作。

8.建立规范的档案资料管理体系

建立严格档案管理制度，设专人负责档案资料的管理，建立建全档案资料目录；做好资料的收集、移交验收、登记和管理的工作，特别是技术资料的收集和保管工作；保证及时，准确地提供档案资料，支持环境管理高效化运作，方便员工快捷准确地开展工作。

9.质量监督体系

1) 业主监督

业主监督是指当地环卫主管部门的监督。业主监督是社会监督的主要形式，对公司具有无上的约束力。

公司高度重视业主监督，将业主的评价视为公司服务质量好坏的标志，将业主的指示视为本项目合同的补充。同时，我们也欢迎业主监督，这也是公司不断前进和发展的动力。

2) 社会监督

社会监督主要分为公众监督和媒体监督等形式，要把本项目工作做好要建立良好的社会监督网络，形成完善的社会监督工作机制。

①居民监督

居民监督主要是指市民通过批评、建议等基本方式对公司工作人员的项目作业质量进行监督。不断扩大公众参与范围，方便社会公众了解情况、参与监督，提高监督实效。

环卫作业是与市民关系最为密切的活动。服务质量的好坏，市民最能感同身受。市民满意度调查以问卷的形式进行。具体操作由项目部综合办公室负责，每半年进行一次。

②舆论监督

舆论监督是指社会利用各种传播媒介和采取多种形式，表达和传导有一定倾向的议论、意见及看法，以实现对公司保洁质量的监督。建立完善舆论

监督反馈机制，对新闻媒体有关的批评性报道，要本着有则改之、无则加勉的态度，实事求是地及时进行调查和处理，并在报道后最快时间内，将整改结果或查处进展情况向有关部门和新闻媒体反馈。

3) 信息反馈体系

①业主的信息沟通与反馈渠道

与业主的信息沟通与反馈渠道主要有以下四种方式：一是以会议的形式进行汇报；二是以公文的形式请示汇报；三是电话形式；四是业主的检查监督行为。

②横向信息沟通与反馈渠道

横向信息沟通与反馈渠道包括与居民、街道、居委会、公安、消防、媒体等单位 and 个人的信息交流。

以上内容，我公司自愿接受采购人监督。

投标人： 河南康盈环保科技有限公司 (电子签章)

法定代表人： _____ (电子签章)

日 期： 2023 年 12 月 21 日