

五、服务承诺

服务承诺

1、保洁任务重，人员清扫作业困难

本项目作业范围较广，部分路面垃圾比较多。任务很艰巨。

解决措施：

1.1 提高管理意识，加强保洁效果。本项目道路都应该以一类道路的标准来进行保洁，既能提高环境卫生质量，给村民一个干净整洁的家园，又能打响企业的品牌。

1.2 保洁质量达到路面、人行道“五无”、“五净”。即“五无”：道路无垃圾、无杂物、无积泥、无积水、无污迹；“五净”：路面干净、绿地和树圈干净，边角侧石干净，雨水井沟眼畅通干净、果屑箱等环卫设施及交通隔离栏(墩)、路灯杆和交通信号杆(2.2 米以下部分)干净。

2、市场路面白色垃圾散落情况严重

目前现有住户环境卫生意识淡薄，随地乱扔垃圾现象严重，路面散落大量白色垃圾，而且对此现象习以为常，人人效仿。

解决措施：

2.1 做好家商店铺前路面的保洁工作，及时清扫和收集水果皮与散落白色垃圾，做到随脏随扫，还路面清洁。

2.2 巡回保洁员加强路面巡回保洁，及时捡拾路面白色垃圾，并提高作业标准(路面废弃物滞留时间不能超过 5 分钟)和延长保洁作业时间至 19:00，竭尽所能做好项目路面保洁工作。

2.3 管理组人员与社区、街道领导加强沟通交流，张贴环保标示标语，引导

人们将垃圾扔进垃圾箱内，从源头上减少乱扔垃圾，路面脏乱差的现状，提高环境卫生。

2.4 发放商家联系沟通函，做好环境卫生宣传工作。

3、卫生死角突击进场清理

部分路面脏乱差现象严重。

解决措施：

3.1 进场前期安排突击清理小组对类似卫生死角进行集中整治清理、清运、清洗，还原路面本色；日常保洁时，达到标准，随脏随扫，保持路面整洁。

3.2 保洁员和管理员加强巡回保洁频率，不光要做好路面保洁的工作，同时也要做好环境卫生引导员的工作，高速村民不要将此处当做临时垃圾收集场所，将建筑废弃物倾倒在垃圾箱或移动垃圾桶内，从本质上解决问题。

其他承诺

1. 我公司保证在日常清洁及保洁作业过程中，委派技术过硬、管理严格的管理人员和熟练的技术工人对各位尊朋进行日常清洁及保洁作业，如在清洁过程造成我方人员或因我方原因造成第三方人员伤亡，其责任由我公司承担，并承担一切经济损失。

2. 我公司保证在日常清洁及保洁作业过程中爱护尊朋财物，按规范化作业要求安全作业，不损伤各种饰材，饰物及附属设施，如果因操作不当造成贵公司损失的由我公司承担一切责任，并照价赔偿。

3. 我公司保证在日常清洁及保洁作业过程中，所有保洁人员都是身体健康，没有疾病和传染病，精神正常，健康的完成各项保洁工作。

4. 我公司保证在日常清洁及保洁作业过程中，女性保洁员都不在生理期时间内工作，让各位尊朋更放心没忌讳，人性化的呵护女性健康，平时更出色的完成各项保洁工作。

5. 我公司保证在日常清洁及保洁作业过程中，严格按照方案及合同中所制定的清洁卫生质量标准 and 程序作业。

6. 我公司保证在日常清洁及保洁作业过程中，认真落实各项管理规章制度，使各项管理目标落到实处。

7. 我公司员工的劳动保险、医疗保险以及安全责任保险全由我公司承担。

8. 我公司保证严格履行合同的各项规定和条款，高效、安全、满意的完成各位尊朋的日常清洁及保洁作业。

履职尽责的承诺

1、加强对作业质量管理，做好作业质量自查日记并报监管部门，每月 25-26 日提交本月工作情况自查表、有关情况书面报告和下月作业安排计划。

2、规范管理、文明作业，自觉接受管理部门及上级各部门领导的检查和社会监督，对发现的问题及时整改。

3、清扫保洁员上岗统一着装，佩戴上岗证、穿安全反光黄背心和戴反光安全帽，对发现的问题及时整改。

4、作业时严格遵守劳动纪律，遵守安全操作规程，确保安全。发生各种意外事故由我单位自行依照法律法规妥善处理。

5、不向沿街单位和个人擅自收取任何费用，欢迎各单位进行举报。

6、保持取水栓、果屑箱等设施的整洁完好，承包期间由于管理不善造成破损的，由我单位负责赔偿或修复；对不能修复的设施及时上报管理部门。

7、保洁时杜绝垃圾、污水溅到行人身上，垃圾倾倒指定地点。

8、作业时作业工具摆(停)放地点适当，不影响行人和交通。

9、专用作业车辆做好编号、监督电话、负责单位等信息展示工作，并按规定安装 GPS。

10、遇到乱丢、乱扔、渣土抛洒污染路面等不文明行为及未及时按《我地区市城市市容和环境卫生管理条例》有关要求处置垃圾的店家、单位进行劝阻，并进行市容环卫法规的宣传教育，做到说话文明，以理服人，对不听劝阻造成不良影响的及时向管理部门报告。

11、严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等劳动法规，保障职工合法权益，不采用劳务派遣的用工形式。保洁人员工资不低于文件规定的工资标准，落实职工劳保福利待遇，为职工缴纳社会保险费，保障职工休息休假权利，加班足额支付加班费，环卫职工的工资、岗位津贴、加班工资等确保按月发放。

12、环卫职工的工资、岗位津贴、加班工资等确保按月发放。

13、杜绝使用消防栓取水用于环卫作业。

14、加强与执法协作，保洁员在环卫保洁作业时发现的序化管理问题及时告知甲方。

对项目保洁服务目标的承诺

我公司郑重承诺:以最优质、专业的保洁服务，为本项目营造一流的整洁、舒适、优美的清洁环境，并不断提升清洁服务水平及质量，特拟定以下指标。

上级领导、业主单位对我们的管理团队工作满意度 98%以上供的服务感到满意。

全体员工百分之百地努力做好各类工作。

作业人员佩证上岗，作业期间穿反光衣工作，做到无重大安全事故发生，防微杜渐，防患于未然。

安全事件处理：安全事故杜绝在事发前，建立跟踪、回访、记录。

按客服程序做细各项工作，提高管理人员客户投诉处理素质，协调关系，服务业主，及时处理客户投诉。

员工上岗(培训) 培训合格的上岗人员。培训方式，集中培训与个人自学相结合，每半年轮训一次。

清洁区域洁净卫生，垃圾日产日清，清扫环境卫生质量 99%以上，保洁达到“五无五净”的标准，环境卫生达标率清洁度达 99%以上。

建立巡视制度，跟踪管理。

档案资料建立员工，在岗率达 100%；建立资料库，档案完好齐全，管理完善。

不拖欠工人工资的承诺

截止目前为止我公司未出现拖欠工人工资情况，而且保证本项目不发生拖欠和克扣工人工资现象，更不会出现上访事件，保证措施为：

1、中标后我公司将积极的按照建设主管部门的要求，足额缴纳工人工资保障金，以保证政府行政监督的实施。

2、公司将对每个工人进行实名制管理并办理银行工资卡，由公司通过银行直接发到工人手中，通过公司、项目、工人之间的工资发放链条来确保工人都能拿到该拿的工资，不发生停工和上访现象，以促进社会和谐安定。

供应商：辉县市永亮保洁有限公司（电子签章）

法定代表人：_____（电子签章）

日期： 2024 年 01 月 04 日