

针对本工程的维护服务体系服务承诺

一、服务理念与总体目标

1. 服务理念：秉持“预防为主、防治结合、科技引领、精细管理、安全至上、服务民生”的核心维护理念。我们将不是被动地等待道路出现损坏再进行修复，而是主动地进行预防性养护和周期性检查，将问题消除在萌芽状态。充分利用现代科技手段提升养护效率与决策科学性，实施精细化、标准化的管理流程，始终将行车安全、行人安全和道路结构安全放在首位，最终服务于广大农村居民的便捷出行和区域经济社会发展。

2. 总体目标：

- 路况优良化：确保改造提升后的道路在承诺服务期内，路面平整度、破损率、车辙深度等关键指标持续符合或优于国家及地方相关技术规范要求，年平均优良路率保持在 95%以上。

- 设施完好化：保障路基、路面、桥涵、交通安全设施（标志、标线、护栏、警示桩等）、排水系统以及绿化等附属设施始终处于完整、良好的技术状态，完好率达到 98%以上。

- 运行安全化：通过及时维护和隐患整治，极大降低因道路设施缺陷导致的交通事故风险，营造安全、畅通的交通环境。

- 响应快速化：建立 24 小时应急响应机制，对突发性道路损坏、交通事故导致的设施损毁以及恶劣天气影响等，做到快速接报、快速出动、快速处置。

- 成本效益化：通过科学规划和预防性养护，优化资源配置，

降低全生命周期养护成本，实现经济效益与社会效益的最大化。

- 服务长效化：建立并持续完善长效管护机制，确保维护服务的连续性、稳定性和可持续性，摆脱“重建设、轻管养”的窠臼。

二、 维护服务范围与内容

本维护服务承诺覆盖经改造提升的所有农村道路项目，包括但不限于：

1. 路基维护：定期巡查路基稳定性，处理边坡滑塌、路基沉陷、冲刷淘空等病害，保持路肩整齐、坚实。

2. 路面维护：

- 沥青路面：及时处理裂缝（灌缝、贴缝）、坑槽（冷补、热补）、松散、拥包、沉陷等病害；定期进行微表处、薄层罩面等预防性养护；依据路面技术状况评定结果，适时安排中修或大修。

- 水泥混凝土路面：及时处理裂缝（清缝灌缝）、板角断裂、错台、唧泥等病害；进行板底脱空处治（灌浆）；更换破碎板。

- 其他类型路面：按相应规范进行针对性养护。

3. 桥涵构造物维护：定期检查桥梁、涵洞的技术状况，清理涵洞淤塞；维护桥面铺装、伸缩缝、支座、栏杆、护坡等；对出现的结构性或功能性病害进行专业维修加固。

4. 交通安全设施维护：定期清洗、修复或更换交通标志、标线（确保清晰醒目）、护栏、轮廓标、警示桩、道口标柱等；保证夜间反光效果符合标准。

5. 排水系统维护：定期清理边沟、排水沟、截水沟、急流槽、

涵洞等排水设施，确保排水畅通，防止水流对路基路面的侵蚀。

6. 绿化养护：对路肩、边坡、分隔带等处的绿化植物进行定期修剪、除草、施肥、浇灌、病虫害防治及补植，美化路域环境。

7. 应急抢险：针对洪水、滑坡、泥石流、冰雪冻雨等自然灾害以及交通事故造成的突发性道路中断或设施损毁，立即启动应急预案，组织抢通保通和修复工作。

8. 日常保洁：根据道路等级和交通量，定期进行路面清扫、洒水降尘，保持路容路貌整洁。

三、 组织架构与人员保障

1. 专业化团队：成立专门的农村道路养护项目部，配置具有丰富经验和相应资质的技术负责人、养护工程师、安全管理员、质量检验员及熟练的养护作业队伍。核心管理人员均具备多年公路养护管理经验。

2. 人员培训：制定年度培训计划，定期对全体养护人员进行技术规范、安全操作规程、新材料新工艺应用、应急处理等方面的培训与考核，确保人员技能持续满足养护工作要求。

3. 责任体系：实行项目负责人总负责制，明确各岗位职责，建立清晰的汇报和问责机制，确保各项维护工作责任到人、落实到位。

四、 制度体系与流程管理

1. 巡查检查制度：

- 日常巡查：养护人员每日进行定线巡查，直观检查路面、设施状况，记录轻微病害。

- 定期检查：每季度组织一次全面徒步检查，详细记录路况技术数据（PCI、RQI 等）。每年委托具备资质的检测单位进行一次全面的路况检测与技术状况评定，为制定年度养护计划提供科学依据。

- 特殊检查：在恶劣天气过后或发生重大事件后，立即进行专项检查。

2. 计划管理制度：根据年度路况评定结果和巡查记录，科学编制年度、季度、月度养护维修计划与预算，明确工作内容、技术方案、时间节点和资源需求，按程序报批后严格执行。

3. 作业规范化管理：所有养护作业严格遵循《公路养护技术规范》、《公路沥青路面养护技术规范》、《公路水泥混凝土路面养护技术规范》等国家及行业标准。制定各类养护作业的标准化操作规程（SOP），确保施工工艺、材料用量和质量控制符合要求。

4. 档案信息管理制度：建立“一路一档”电子化档案管理系统，完整记录每条道路的设计文件、施工记录、历次检查数据、养护维修历史、材料检测报告、验收资料等。利用信息化手段进行数据分析，预测路况发展趋势，支持科学决策。

5. 安全生产管理制度：严格遵守《公路养护安全作业规程》（JTG H30），制定详细的安全保障方案。养护作业现场必须规范设置安全警示标志、标牌和防护设施，加强作业人员安全教育，配备必要安全防护用品，杜绝安全事故发生。

6. 材料设备管理制度：建立合格的原材料供应商名录，所有进场材料均需检验合格后方可使用。建立养护机械设备台账，定期进行

保养维修，确保设备性能良好，满足作业需求。

7. 考核与奖惩制度：建立内部绩效考核体系，将路况质量、维修及时率、安全生产、成本控制等指标与团队和个人绩效挂钩，奖优罚劣，持续提升服务积极性与有效性。

五、 技术支撑与创新应用

1. 技术咨询与合作：与专业的公路科研院所或检测机构建立长期合作关系，为复杂病害处治、材料选择、工艺优化等提供技术支持和咨询。

2. 先进技术应用：积极引进和推广应用预防性养护新技术（如雾封层、微表处、超薄磨耗层等）、快速修复材料（如冷补料、快速固化材料）、高效节能设备（如综合养护车、智能清扫设备）等。

3. 智慧养护探索：逐步探索应用路况快速检测系统（如激光断面仪）、物联网（IoT）传感器（监测结构健康、环境条件）、无人机巡检、大数据分析等智慧化手段，提升养护工作的精准性和效率。

六、 服务质量标准与指标承诺

我们承诺在服务期内达到以下具体量化指标：

1. 巡查检查率：日常巡查覆盖率 100%，定期检查执行率 100%。

2. 病害处置及时率：

- 坑槽、井盖缺失等严重影响行车安全的病害：发现后 24 小时内完成临时处置或修复。

- 路面裂缝、轻微破损等一般病害：根据计划在规定的周期内（如裂缝每年春季集中灌缝）完成处置。

- 标志标线损坏、护栏缺损：发现后 72 小时内修复。

3. 修复验收合格率：所有养护维修工程一次验收合格率不低于 98%，最终合格率 100%。

4. 应急响应时间：接到应急事件报告后，30 分钟内做出响应，2 小时内（视距离和天气条件）应急队伍和设备到达现场开始处置。

5. 用户投诉处理：设立并公布服务热线/投诉渠道，接到投诉后 4 小时内响应，48 小时内给出处理意见或解决方案。

6. 道路畅通保障：除计划性封闭施工（需提前公告绕行方案）外，因养护作业造成的交通中断时间最小化。应急抢通力争在最短时间内恢复基本通行条件。

7. 安全目标：全年无重大安全责任事故。

七、 应急保障机制

1. 应急预案：制定完善的防汛、防滑（冰雪）、防火、重大交通事故等专项应急预案，明确组织指挥体系、人员分工、处置流程、物资储备和后勤保障。

2. 应急队伍：组建常备应急抢险队伍，并进行定期演练，确保关键时刻拉得出、顶得上、打得赢。

3. 物资设备储备：根据地域特点和风险分析，储备必要的应急材料（如砂石料、融雪剂、冷补料、编织袋等）和设备（如装载机、挖掘机、洒水车、除雪设备、发电机、照明设备等），并定期检查更新。

4. 联动机制：与当地气象、水利、公安、交警、应急管理等部门

门建立信息共享和应急联动机制，及时获取预警信息，协同应对突发事件。

八、 沟通与监督机制

1. 定期报告：定期（每季度或每半年）向项目业主方或主管单位提交维护服务工作报告，内容包括路况水平、已完成的工作、资金使用情况、存在的问题及下一步计划。

2. 公众沟通：通过设立公示牌、服务电话、微信公众号等方式，公开服务承诺和联系方式，方便沿线村镇和群众反映路况问题、提出意见建议。

3. 接受监督：自觉接受业主方、政府相关职能部门、审计机构以及社会公众的监督。定期邀请相关方进行现场检查评议。

4. 持续改进：建立服务质量反馈和改进机制，对收集到的意见、投诉和审计监督结果进行认真分析，不断优化维护方案和管理流程。

九、 服务期限与承诺效力

本服务承诺的有效期与合同约定的维护服务期一致。将严格履行本承诺书所列各项条款。若因我方原因未达到承诺的服务标准和质量要求，愿意按照合同约定承担相应的违约责任和经济处罚。