




缺影响处置进度。

#### 4.4 安全管理制度

为确保施工、养护、维护过程中的人员、财产安全，杜绝安全事故发生，建立安全管理制度，具体内容如下：

  
安全培训制度：施工、养护人员上岗前，必须进行安全培训，学习安全操作规程、安全注意事项，考核合格后方可上岗；定期开展安全培训，提升人员安全意识和应急处置能力。

安全操作规程：明确施工、养护、维护过程中的安全操作规范，如施工时设置警示标志、佩戴安全防护用品，高空作业时做好安全防护，使用农药时遵守安全用药规定等，严禁违规操作。  


安全巡检制度：安排专人负责安全巡检，每日检查施工、养护现场的安全情况，排查安全隐患，如警示标志是否齐全、工具是否安全、人员操作是否规范等，发现隐患及时整改，杜绝安全事故发生。  


应急安全处置制度：制定安全事故应急预案，明确应急处置流程、责任分工，遇到安全事故（如人员受伤、设备损坏等），立即启动应急预案，组织救援、处置，及时上报相关部门及采购人。

#### 4.5 售后服务制度

为做好项目售后工作，提升采购人满意度，建立售后服务制度，具体内容如下：

售后回访制度：养护期结束后，组织售后回访，征求采购人对项目质量、服务质量的意见和建议，做好回访记录；对回访中发现的问题，及时组织整改，直至采购人满意。

技术咨询服务制度：建立长期技术咨询服务机制，养护期结束后，为采购人提供道路绿化养护技术咨询服务，解答采购人提出的相关问题，提供技术指导。

售后投诉处理制度：畅通售后投诉渠道，接收采购人及社会各界的投诉，对投诉问题及时核实、处置、反馈，确保投诉处理率 100%，投诉满意度 100%以上。

### 5、服务承诺

我方郑重承诺，严格按照本质量保证、维护、服务体系及各项服务制度开展项目工作，恪守以下承诺，接受采购人及相关部门的监督，若违反承诺，愿意承担相应责任：

质量承诺：项目施工质量合格，达到国家及相关部门验收标准；养护期内苗木成活率 100%，死亡苗木 24 小时内免费补植，确保全年景观效果良好。

工期承诺：严格按照要求，自合同签订之日起 5 日内完成施工（以采购人通知开工日期为准），不延误、不逾期，确保按时提交验收。

服务承诺：提供 7×24 小时应急响应服务，接到维护需求后立即响应并到达现场处置；主动与采购人沟通，及时反馈项目进展情况。

安全承诺：严格遵守安全管理制度，杜绝安全事故发生；施工、养护、维护作业不影响行人、车辆通行，不造成环境污染。

履约承诺：严格履行合同约定，按时、按质、按量完成项目各项工作，不得擅自变更施工、养护方案，不推诿、不敷衍；积极配合采购人的检查、监督、验收工作，及时整改存在的问题。