

查，包括检查故障登记台账的完整性、故障处理的及时性、维修质量的达标情况、师生反馈的满意度等，对未按要求进行故障处理的情况进行督促整改，并追究相关人员责任。

定期故障统计与分析：每月对各类故障的发生次数、类型、原因、处理时间、处理效果等进行统计，形成《绿化故障月度统计分析报告》，分析故障发生的规律及主要原因。

持续改进措施：根据故障统计分析结果，制定针对性的改进措施。如针对植物生长异常故障频发的情况，加强日常水肥管理及病虫害监测，优化养护方案；针对设施老化导致的故障，制定设施定期检查及更新计划，提前更换老化设施；针对人为破坏导致的故障，加强校园绿化保护宣传，增加巡查频次，及时发现并制止破坏行为。通过持续改进，不断降低故障发生率，提高故障处理效率及质量。

4. 服务承诺与保障

校园绿化是学院生态环境建设的核心组成部分，不仅承载着美化校园、净化空气的基础功能，更在营造育人氛围、提升师生生活品质方面发挥着关键作用。为全面确保淄博职业技术大学校园绿化养护管理服务的标准化、专业化与精细化，切实履行服务单位的服务职责，保障学院及全体师生的合法权益，特制定本服务承诺与保障体系，涵盖服务承诺、保障措施及违约责任三大核心板块，为校园绿化养护工作提供全面、系统的行动指南。

4.1 服务承诺

以科学养护、品质服务、师生满意为核心目标，从绿化植物养护、服务响应与处置、安全作业、人员素质四个维度，向学院及全体师生作出郑重承诺，所有承诺条款均建立在可量化、可监督、可追溯的基础上，确保落地执行。

4.1.1 绿化植物养护承诺

绿化植物是校园绿化景观的核心载体，其成活率、生长状态与景观效果直接决定了校园绿化的整体品质。服务单位将依托专业技术团队与科学养护方案，实现对校园乔木、灌木、花卉、草坪的全周期精细化管理。

4.1.1.1 成活率保障

校园绿化植物涵盖乔木、灌木、花卉及草坪四大类，年度总体成活率承诺不低于 98%。为精准保障成活率，服务单位将建立“一木一档”管理机制，对每一