

## （二）服务承诺及后续服务质量保证措施

### 服务承诺及后续服务质量保证措施

#### 第一节 服务目标

##### 一、服务第一，客户至上

通过系统的培训，强化员工对管理服务的认识和服务技能，做到以客户至上，服务第一为宗旨。

##### 二、专业管理，国际认证

根据国家及行业的需求，按照 ISO9001:2000 国际质量体系，融合专业化的规章制度，全面推行高水平的物业服务。

##### 三、树立形象，打造品牌

以服务质量的提升，附以我司完善的管理制度和体系，令客户亲身感受优质而专业的服务，并且通过我们优质的管理帮助本项目树立形象，共同打造品牌声誉。

#### 第二节 管理目标

##### 一、管理总目标

为高青县域内 11 条县级以上河道、14 条县管渠道总计 352.9 公里的河道进行巡查和卫生保洁服务。确保河道清洁畅通，改善城乡河道水生态环境，恢复河道功能，维持人水和谐共处，促进城乡环境美化和经济社会可持续发展，在单位内部现行的业务质量管理网路基础上，将本项目需要巡查和保洁作业的河道作业标准及要求作为我们工作中的重点，通过加强技能培训、完善管理方法、增强考核力度等手段来提高该项目的保洁管理水平，积极做到人无我有、人有我优，确保达到政府职能部门制定的保洁标准和管理要求，使群众满意、领导满意。

##### 二、具体目标

## 1. 河道卫生保洁

(1) 水面清洁无明显漂浮物，无明显阻水物；桥角、桥墩边、水闸前无垃圾及漂浮物，水面感观良好。

(2) 岸坡清洁，垃圾日产日清，河道保洁范围内无有色垃圾、无明显堆积物，保持河道沿线整洁美观。

(3) 清理、打捞的垃圾要及时清运，不得就地进行焚烧。

(4) 甲方安排的其他工作内容。

## 2. 河道巡查

(1) 河道保洁员必须下载、安装并使用甲方指定巡河 APP 进行河道巡查，确保河道巡河有效率、覆盖率和入河排口巡查率达到 99% 以上。

1) 巡河有效率：河道保洁员使用巡河 APP 每天必须对所负责的河湖巡查一次，巡查距离不少于 200 米，且巡查时间不少于 10 分钟。

2) 巡河覆盖率：河管员使用巡河 APP 每个周期内（7 天）必须完成一次所负责河道（段）范围的全部巡查。

3) 入河排口巡查：河管员使用巡河 APP 每天对所辖河道（段）范围内的每一个入河排口进行扫码打卡并上报排口巡查情况。

(2) 发现河道范围内有倾倒生活垃圾、渣土、泥浆、建筑垃圾、搭建建筑物等违章、违法行为要制止，制止不了的要及时向县水利局或相关镇（街道）反映。

(3) 遇到涉河建设项目施工，必须正常开展河道保洁工作，并监督建设单位做好建设期间的河道保洁，防止建设单位向河道乱丢、乱弃、乱倒建筑垃圾和生活垃圾污染河道，制止不了的要及时报告并保存照片等资料，以便于执法人员进行责任追查。

(4) 对损坏河道各类设施，随意取土，随意设立取水口、排污

口等行为要制止，制止不了的要及时报告并保存照片等资料，以便于执法人员追查，如未现场发现的要积极开展调查，并将调查情况及时反馈，协助追查责任人。

(5) 发生突发污染事件、河水水质（水发黑、发黄、异味重）问题及其他事件的，立即向县水利局报告，并积极配合妥善处置。

(6) 加强河道日常巡查，及时清理散落沟渠的秸秆，发现弃置、堆放秸秆等违法违规行为及时制止，对不听劝阻的及时上报水利局，配合执法机构做好执法相关现场确认等工作。

(7) 甲方安排的其他工作内容。

### 3. 公示牌及警示牌维护

(1) 河长制公示牌更新维护：发现公示牌破损及时修复、更换；及时按要求对公示牌内容进行更新。

(2) 入河排口公示牌更新维护：发现公示牌破损、丢失，及时修复、安装；及时按要求对公示牌内容进行更新。

(3) 河道安全警示牌安装维护：及时对警示牌进行维护，发现警示牌缺失、破损，及时安装、修复。

(4) 甲方安排的其他工作内容。

4. 人员及设备安全：保洁人员严格按河道保洁要求配置，并必须经过岗前培训后方可上岗，上岗时统一穿戴印有“河道保洁”字样的服装或标志，工具齐全、安全作业；使用的一切打捞用具及安全设备由我公司负责配备，水深的河段安排熟悉水性的保洁人员，穿救生衣或在船只上配备救生设备，保洁员严格禁止酒后作业。

5. 我公司在承包期间完全服从县水利局的管理调度及考核考评。

6. 遇有重大活动、检查或其他特殊情况，严格服从县水利局统一安排和调度，做好活动或节日期间的突击性保洁工作，保证河道范围

内干净整洁。

7. 严格避免各级通报、媒体曝光与投诉的发生。

8. 加强职工对安全法规的学习，增强作业安全意识，严格督查管理，制定安全作业措施，避免安全事故发生。一旦发生事故，应妥善处理，不得违规操作，产生的后果均由我公司承担。

9. 管理具体目标为：

- (1) 保持河道畅通，河中无障碍物；
- (2) 河面无影响水生态的杂草；
- (3) 水面无漂浮废弃物；
- (4) 河道管理范围内无垃圾，干净整洁；
- (5) 河道管理范围内无违章建筑；
- (6) 水环境保持良好，水质感官好（水清、无异味）。

10. 项目地点：淄博市高青县（甲方指定地点）。

11. 服务期：本项目服务时间为1年。合同采取1+1+1续签模式，每年合同期满前三个月采购人根据考核成绩及供应商的履职、履约情况决定是否续签合同，如供应商履行合同较好，合同期满经采购人同意后续签合同。

期间我公司若不能严格履行合同或因我公司的原因给采购人造成重大负面影响，采购人有权终止合同并取消其服务资格，由此产生的一切后果由我公司负责并赔偿造成的损失。

12. 质量要求：符合甲方及相关行业规定。

13. 安全要求：安全且符合国家标准。

14. 我公司对成果资料和采购人提供的所有资料负有保密责任。未经采购人同意，不得将采购人提供的资料再次提供给与本项目无关的任何单位及个人使用。我公司妥善保管采购人提供的资料。如因我

公司原因丢失，负责赔偿采购人相关的经济损失。

### 三、措施

1. 坚持以科学发展观为指导，以建设优美环境为目标，按照“水清、流畅、岸绿、景美”的总体要求，坚持“政府主导、部门配合、突出重点、标本兼顾、市场运作、群众参与”的工作方针，巩固河道整治成果、改善和保护河道的水生态环境，恢复河道自然功能，建立河道保洁工作的长效管理机制，实现“河面无漂浮废弃物、河中无障碍、河岸无垃圾”的“三无”目标。

2. 要始终保持日常的环境标准，又要兼顾客流高峰的保洁服务工作，在专业物业的统一协调下，能够及时有序的进行人员调整配备，使河道两岸及河面环境不断美化、整洁。

3. 河道保洁作业复杂，因此需要更加专业、丰富的保洁管理经验和更为专业的保洁技术手段，通过有计划的组织与逐步推进对各区域范围进行清扫服务，确保环境的协调性。

4. 5. 通过引入有效的经营机制、科学的管理手段、成熟的运作模式，项目环境卫生及保洁项目的管理，必将助力发挥整体资源优势，提高其资本质量，提升其资产价值，树立良好的社会形象。

### 第三节 服务承诺

#### 一、保洁作业质量承诺

1. 在组织分工方面，由项目部负责与相关管理部门方面的联络和协调，并委任专职的保洁管理员和考核员进行日常保洁作业质量的管理，形成专职的保洁管理层。同时根据不同的作业内容和地理位置设置保洁组和组长，从而在组织上保障道路保洁的质量。

2. 在管理制度方面，我司将在现行的管理机制基础上按照《山东省城市环境卫生作业服务质量标准》和招标方在招标文件中关于《项

目市政道路清扫保洁作业标准及要求》等细则来制定和完善内部的规章制度、岗位职责、作业方式、作业标准、考核办法、奖惩措施等，以次规范员工的保洁行为，使保洁员在保洁作业中有章可循，形成一种自觉、自愿、自我约束的工作态度，从而在制度上保障质量。

3. 保洁人员方面，依据招标文件中的要求，新录用的保洁员都需要参加包括职业道德规范、保洁质量标准、文明服务礼仪、安全生产规范等在内的岗前培训，合格后方能上岗，以此来提高服务水平，从而在人力资源上保障了保洁质量。

4. 保洁工具方面，我单位目前已经初步落实该项目所需的垃圾运输车、洒水车、垃圾收集车、船等机动车辆；扫帚、簸箕等一批工具，用于清理乱涂乱贴的全套作业工具和清洁剂，从而在物质资源上保障今后的保洁质量。

5. 保洁工作维护方面，凡是该保洁项目所需的人、财、物均在单位内优先调动使用，从而在生产要素上保障了保洁质量。

6. 内部考核方面，将参照考核标准，结合单位制定的奖惩制度，强化保洁质量的检查考核力度和考核责任制，对苏宿工业园区道路清扫保洁工作做到日巡查、周小评、月总结，并做好台账记录，从而在考核手段上保障保洁质量。

7. 服务质量跟进方面，我单位将主动地同主管部门加强联系和沟通，不断地根据主管部门的新任务、新要求，结合苏宿工业园区道路清扫保洁管理的实际情况，对管理方案加以改进和完善。同时及时的将保洁工作中的新情况反映给主管部门，使主管部门及时掌握保洁工作中的各种信息，从而在服务质量完善上保障保洁质量。

8. 安全规范方面，岗前培训是做好防火、防电、防工伤事故、防操作事故、防交通事故，以及治安法制宣传和自我保护意识的培训工

作，在日常保洁工作中由管理人员加强安全管理，从而在安全生产上保障保洁质量。

9. 突发情况处理方面，在全体员工中建立应急突击队，由项目部负责人任队长，遇突发情况时到现场指挥，并调动一切资源作好突发情况的处理。

10. 补救措施方面，组长、考核员、项目处负责人都有责任对保洁作业情况进行监督管理，若在巡视时发现不足之处立即采取补救，力争在造成影响前补救到位。

11. 整改措施方面，对群众、主管部门提出的在招标项目内的整改要求必须在当天进行并完成，并将整改结果报有关管理部门。

## 二、保洁作业服务承诺

1. 承诺中标后在本招标项目中优先录用本市职工。

2. 承诺愿意遵守《山东省城市环境卫生作业服务质量标准》和招标方在招标文件中关于《项目市政道路清扫保洁作业标准及要求》等细则的全部条款。

3. 承诺中标后接受各种原因需改变垃圾运送地点时，并服从主管部门做出的安排。

4. 承诺在中标后接受因道路、河道施工、区域开发建设带来的保洁任务量的增加，并服从主管部门做出的安排。

5. 承诺在中标后保质保量按时完成主管部门安排的指令性任务。

6. 承诺在中标后向招标方交纳规定的履约保证金。

7. 承诺愿意根据管辖范围内道路清扫保洁的实际情况或主管部门的要求来完善和提高管辖范围内道路保洁作业的管理标准。

## 三、优惠条件承诺

1. 确保提供有效地资金保证，承诺在合同期内不减少投资金额或

转移投资。

2. 承诺提供满足管辖区内道路、河道保洁作业需要的启动资金。

3. 确保管辖区内道路、河道清扫保洁项目在单位业务中的优先性，承诺园区道路清扫保洁所需的人员、资金、物资等在单位内部优先调度使用。

4. 承诺独立承担意外风险责任，发生意外后独立处理善后事宜。

5. 承诺不利用管辖区内道路、河道清扫保洁项目进行商业炒作和做不利于形象的商业宣传，积极利用车辆、服装等平面载体进行公益宣传。

6. 承诺对垃圾收集运输车辆、洒水车、洗地车等机动车辆进行以避免滴漏为目标的技术改良，技术改良成果可以共享。

7. 承诺在重大活动或节日等人流量较大的情况下，可以根据主管部门要求改变垃圾运输线路。