

九、服务承诺书

第一章 人员安全

第一节 人员安全承诺

致：新乡市红旗区向阳街道办事处

本人司俊丽（姓名）系郑州绿意家政服务有限公司
（供应商名称）的法定代表人，现代表我公司作出如下承诺：

如我公司中标，我公司将严格按照国家安全生产法律法规及本项目采购需求，全面落实保洁作业人员安全管理责任，确保服务期间人员安全管理达标，独立承担在保洁工作中的人员安全问题，若出现意外，我公司独立进行事故处理赔偿以及独立解决因事故引起的各项纠纷以及社会安定因素，具体承诺如下：

1、严格执行小街巷及庭院保洁作业安全规范，所有保洁人员上岗前必须接受专项安全培训并考核合格，作业时统一穿着带有反光标识的工作服，佩戴工牌，确保人员身份可识别、作业行为可追溯。

2、为全部保洁人员、驾驶员及管理人员依法签订劳动合同，足额缴纳社会保险，并投保不低于50万元/人的雇主责任险及公众责任险，确保意外发生时赔偿资金充足、理赔渠道畅通。

3、针对小街巷狭窄、人车混行、庭院井盖密集等高风险作业场景，制定专项安全操作规程，配备安全防护装备，严禁酒后作业、违规操作电动保洁车辆，确保作业全过程零重大安全事故。

4、服务期内若发生任何人员意外伤害、交通事故或其他安全事故，无论责任归属如何，均由我公司全权负责事故处理、医疗救治、经济赔偿及善后安置工作，承担全部直接与间接费用，不向采购人转嫁任何经济或法律责任。

5、独立承担并妥善处理因安全事故引发的各类纠纷，包括但不

限于劳资纠纷、家属索赔、第三方侵权争议、邻里矛盾等，安排专人负责沟通协调，确保矛盾不上交、纠纷不扩大、不影响辖区正常秩序。

6、坚决维护社会安定，杜绝因安全事故处理不当引发的集访、闹访、群体性事件或负面舆情。建立舆情监测与应急响应机制，一旦发生突发事件第一时间启动预案，主动向采购人汇报并配合做好维稳工作。

7、建立健全安全隐患排查治理体系，每日对作业路段、庭院的井盖、线缆、照明、积水结冰等风险点进行巡查，发现隐患及时处置或上报，从源头上防范安全事故发生。

8、严格落实季节性安全防护措施，夏季做好防暑降温、冬季做好防寒防滑，雨雪冰冻天气及时调整作业方案，为一线人员配备相应防护物资，保障极端天气下的作业安全。

9、定期组织安全应急演练，包括跌倒摔伤、车辆剐蹭、突发疾病等常见场景，提升作业人员自救互救能力，确保事故发生时能够快速响应、有效处置。

我公司郑重承诺：以上条款均为真实意愿表达，如违背任何一项承诺，我公司自愿接受采购人的一切处罚措施，并承担由此产生的全部法律责任及经济损失。

特此承诺。

供应商（电子章）：郑州绿意家政服务有限公司

法定代表人、负责人、本人或授权代表(签字或电子印章)：

日期： 2026 年 7 月 27 日

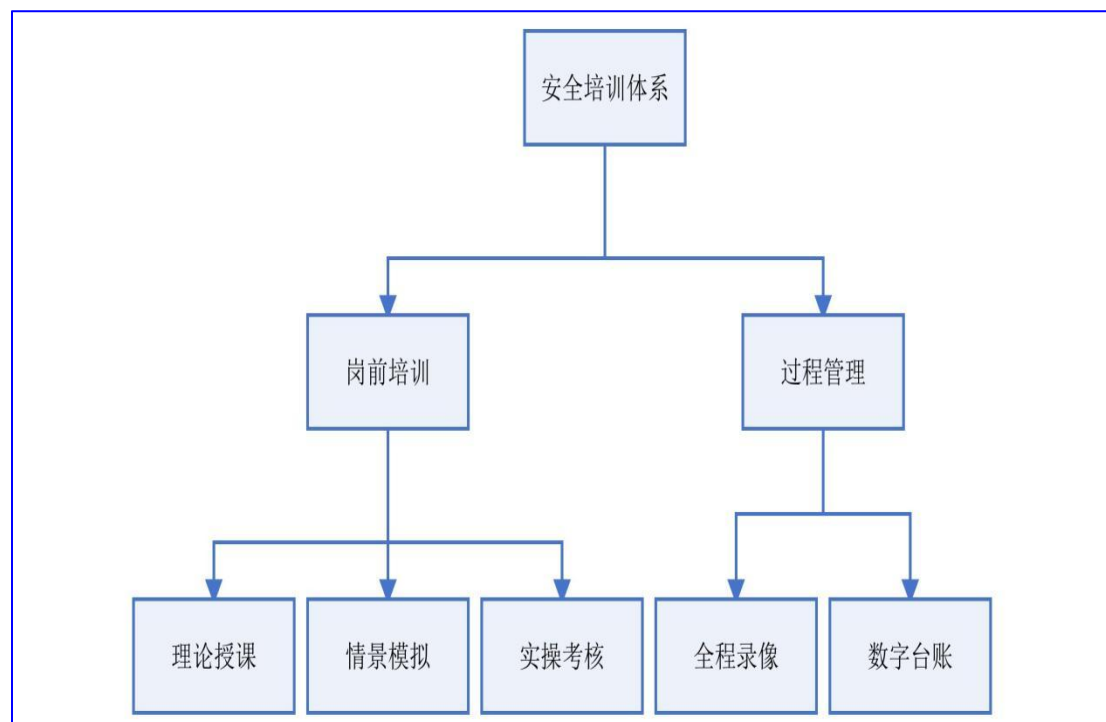
第二节 人员安全保障措施

一、人员安全承诺目标实现路径

1、全员覆盖的安全培训执行机制

零事故目标的根基在于每一名作业人员对安全规范的深度掌握与自觉践行。项目中标后，我单位将组织为期三天的集中岗前安全培训，覆盖全部保洁员及管理人员，培训地点设在向阳街道办事处指定会议室，采用“理论授课+情景模拟+实操考核”三段式模式。

理论部分由持有应急管理部颁发安全培训师资质的专职讲师授课，内容涵盖《环卫作业安全操作规程》《道路保洁高风险场景识别》《突发天气应对要点》等；情景模拟环节设置路面湿滑跌倒、电动三轮车起步盲区、狭窄巷道人车交汇等 12 类典型场景，由参训人员分组演练；实操考核要求每人独立完成安全防护用品穿戴、应急联络流程启动、简易伤情初步处置等动作，考核不合格者须补训直至达标。培训全程录像存档，培训记录将同步录入项目安全管理数字台账，确保可追溯、可验证、全覆盖。



2、常态化班前安全提醒与确认流程

班前安全提醒是每日作业启动前的“安全第一课”，是防范人为疏失的关键防线。在本项目实施过程中，我单位将严格执行每日上岗前**15分钟**班前会制度，由各片区组长主持，覆盖所辖全部保洁员。会议内容固定包含三项核心动作：一是通报当日天气预警与路面状况（如雨后积水、霜冻路段、临时施工围挡等），二是逐人核查防护用品佩戴情况（反光背心、防滑鞋、手套等），三是组织全员进行安全确认应答——每人清晰复述“我已知晓风险点、我已检查装备、我承诺规范作业”。

所有班前会均使用统一印制的《班前安全确认记录表》现场填写并签字，表格当日交至项目安全主管归档；同步启用便携式录音设备留存语音记录，确保提醒不流于形式、确认不走过场、责任可即时回溯。

3、作业区域动态安全巡查安排

动态巡查是及时发现并消除现场安全隐患的主动防控机制。项目中标后，我单位将配置**3名**专职安全巡查员，实行“三班两运转”排班，确保每日**6时至20时**保洁作业高峰时段全程在岗。巡查路线覆盖全部**41个**庭院及**20条**小街巷，按“庭院—巷口—主通道—交叉口”逻辑分层设定**12个**必查点位，重点检查路面障碍物堆积、井盖缺失、线缆垂落、电动保洁设备停放状态等**18类**高频风险项。

巡查采用“手持终端扫码打卡+图文实时上传”方式，发现隐患即刻标注位置、类型与风险等级，系统自动推送至片区组长及项目安全主管手机端，要求**30分钟内**响应、**2小时内**处置闭环，并在电子巡查日志中完整记录处置过程与结果。巡查数据按日生成热力图，用于动态优化次日巡查频次与重点区域。

二、安全责任落实机制

1 意外事故全责承担书面承诺

安全责任的刚性约束是项目履约的底线保障。我单位在投标文件中已签署《安全责任不可撤销承诺书》，明确承诺：如在本项目服务期内发生任何意外事故，无论原因、性质或责任归属，均由我单位承担全部法律责任、经济赔偿及善后处置工作，包括但不限于医疗费用、误工补偿、伤残赔偿、家属安抚、舆情应对等全部直接与间接支出。该承诺书经法定代表人签字并加盖公章，作为合同附件具有同等法律效力；同时，我单位已向具备承保资质的保险公司足额投保公众责任险与雇主责任险，保单信息及承保金额将在合同签订后5个工作日内向采购人报备，确保赔偿能力可验证、可兑现、无缺口。

2 现场应急处置与善后协同流程

快速响应是控制事故影响、降低次生风险的核心能力。项目实施过程中，我单位将建立“1分钟响应、5分钟到场、30分钟初控”三级应急响应机制。

每名保洁员配发印有应急联络码的工牌，扫码即可直连项目应急指挥中心；现场突发情况由第一发现人立即启动语音报警，指挥中心同步调度最近巡查员与片区组长双线赶赴，携带急救包、警示锥、反光隔离带等应急物资；到达后按《现场应急处置操作卡》执行：先设置安全隔离区、再实施基础救助、同步上报详细信息。所有应急过程全程录音录像，处置结束后2小时内提交《应急事件简报》，24小时内形成含原因分析、整改措施、责任认定的《完整善后报告》，全程与采购人保持信息同步、行动协同、口径一致。

3 与采购人责任边界清晰界定说明

权责清晰是保障双方高效协作、规避管理摩擦的前提。我单位

将严格依据采购文件第六条“安全目标”及合同约定，将安全责任边界明确限定为“作业过程全周期管理责任”：即我单位对保洁人员招聘、培训、装备配备、作业指令下达、现场巡查、应急处置等全部自主管理行为负全责；采购人履行属地监管、检查督导、信息通报等法定职责。

双方不因管理界面交叉而产生责任混同，所有协作事项均以书面函件或会议纪要形式确认留痕。项目启动前，我单位将与采购人联合召开安全责任交底会，签署《安全责任界面确认书》，逐条列明双方在人员准入、设备使用、隐患整改、信息报送等12类事项中的具体职责与交付标准，确保边界可识别、执行可衡量、争议可厘清。

三、人员健康与防护保障

1 保洁人员健康状况动态跟踪机制

健康是安全作业的生理基础。项目中标后，我单位将为全部项目人员建立专属《健康动态档案》，实行“入职体检+季度随访+症状日报”三级健康监测。

入职前须完成包含心电图、血压、血糖、肺功能等12项指标的专项体检，体检报告由具备资质的医疗机构出具并归档；每季度组织上门健康随访，由签约社区卫生服务中心医生开展血压监测、用药指导、慢性病评估；每日上岗前，保洁员通过企业微信“健康打卡”模块填报体温、乏力、咳嗽等6项基础症状，系统自动识别异常并触发预警，由项目健康管理员15分钟内电话复核并安排临时离岗。所有健康数据加密存储于本地服务器，仅限项目安全主管与指定医生查阅，确保隐私受控、干预及时、风险可控。

2 作业防护用品规范配备与更换管理

规范佩戴防护用品是阻断职业伤害的第一道屏障。我单位将依据《环卫作业人员劳动防护用品配备标准》，为每名保洁员足额配备反光背心、防滑胶鞋、防尘口罩、防护手套、遮阳帽等5类基础防护用品，并按季度免费更换。所有用品均选用通过GB标准认证的合格产品，采购合同、检测报告、入库验收单全部存档备查；建立“一人一卡”领用台账，记录每次领用时间、品类、数量及旧品回收情况；设置3个社区级防护用品自助更换点，配备智能柜实时监控库存，库存低于安全阈值时系统自动提醒补货。

更换管理实行“以旧换新”原则，旧品统一回收交由具备资质单位无害化处理，杜绝混用、代用、漏用，确保每件用品始终处于有效防护状态。

3 季节性健康风险提示与应对安排

环境变化带来差异化健康挑战。我单位将按季节特征制定《保洁作业健康风险应对指南》，并嵌入日常管理。夏季重点防控中暑与蚊媒疾病，为高温时段作业人员配发降温湿巾、电解质补充剂，调整作业时段避开11时至15时高温峰值，每2小时强制轮休15分钟；冬季聚焦防寒防滑，为低温作业区增配保暖手套、防滑鞋套，对结冰巷道提前撒布环保型融雪剂；春秋季加强呼吸道防护，随岗配发N95口罩，对扬尘集中区域增加雾炮车辅助降尘频次。

所有季节性措施均提前10日完成物资储备、人员培训与点位部署，并通过社区宣传栏、微信群、班前会多渠道同步发布风险提示与应对指引，确保防护响应及时、覆盖全面、执行到位。

四、安全管理制度支撑

1 安全生产责任制逐级落实措施

安全生产责任制是本项目安全管理的基石。项目中标后，我单

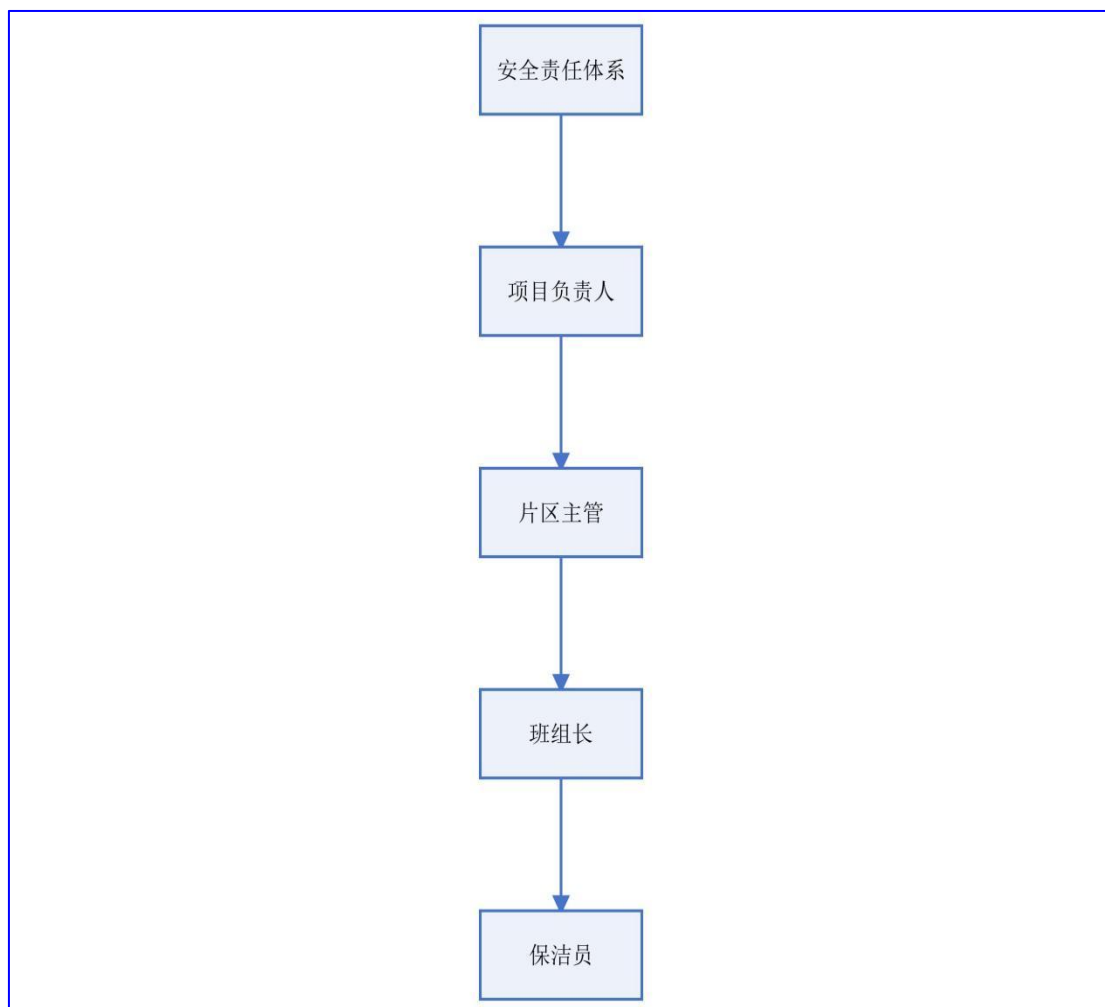
位将依据《安全生产法》及地方环卫作业规范，建立覆盖项目负责人、片区主管、班组长、一线保洁员的四级责任体系，明确各层级安全职责边界与履职标准。

项目负责人将牵头签订《岗位安全责任书》，将安全目标分解至每个作业单元，确保责任到岗、到人、到时段。所有管理人员须持证上岗，接受不少于16学时的岗前安全履职专项培训，内容涵盖风险辨识、应急处置、劳动防护用品规范使用等实操模块。班组长每日开工前组织10分钟班前安全交底，记录交底内容、参与人员及确认签字；一线人员须通过安全知识应知应会线上测试方可进入作业现场。

我单位将同步启用电子化安全责任台账系统，实现责任书签订、培训记录、交底留痕、履职检查等全过程线上归集与动态追溯，确保责任链条可查、可溯、可考。

2 安全操作规程现场可视化执行方式

安全操作规程的落地关键在于看得见、记得住、用得上。项目实施过程中，我单位将为全部41个庭院及20条小街巷作业点位统一配置标准化安全操作规程可视化看板，内容涵盖道路清扫、垃圾清运、雨雪天气作业、夜间保洁等7类高频场景，每块看板采用图文结合、流程图解、风险图标标注形式，避免文字堆砌。



所有看板均采用防水反光材质，安装于各院落出入口及街巷作业集中区，高度适配人员视线。同步为每位保洁员配发便携式安全操作提示卡，卡片正反面印制关键动作要领与禁忌行为，如“推扫作业时身体重心前倾，扫帚杆与地面夹角保持30度至45度”“清运桶装垃圾时须双手托底，禁止单手提拉桶沿”。

我单位还将组织“规程进庭院”现场示范活动，由安全督导员逐院演示标准动作，邀请作业人员同步跟练并现场纠错，确保规程从墙上走到手上、从纸上落到脚下。

3 安全隐患排查与闭环整改机制

隐患排查不是走过场，而是动态闭环管理的过程。项目中标后，我单位将实行“日查、周核、月评”三级排查机制：保洁员每日作业中即时记录路面坑洼、井盖缺失、电线垂落等即发性隐患，通

过企业微信“随手拍”功能上传至安全平台；片区主管每周带队开展全覆盖巡检，重点核查消防通道占用、电动三轮车充电区防火措施、工具存放规范等系统性风险；项目安全总监每月组织跨片区交叉互查，引入第三方安全顾问参与评估。

所有隐患统一纳入数字隐患台账，自动标注风险等级、责任单元、整改时限，系统在到期前48小时向责任人推送提醒，整改后须上传现场对比照片及班组长签字确认单。对重复出现或超期未改隐患，自动升级至项目负责人督办，确保整改完成率、验收合格率、复核通过率均达100%。

五、作业现场风险防控

1 背街小巷及庭院作业环境风险识别

背街小巷与无主庭院环境复杂，风险识别必须前置化、场景化、差异化。项目实施过程中，我单位将组织安全工程师联合片区主管，对全部38.5万m²保洁区域开展全覆盖风险踏勘，按“一院一档、一巷一册”建立电子风险地图，标注狭窄通道、陡坡台阶、低垂枝干、破损围挡、私拉电线、积水点位等12类典型风险要素。针对老旧院落通道平均宽度窄的特点，专项制定“单人错峰通行+语音提示”作业方案；针对车流量较大街巷，设置移动式反光警示锥与夜间频闪警示牌；针对老年人集中区域，增加防滑垫铺设与扶手清洁频次。

所有风险识别结果将同步推送至保洁员移动端APP，作业前自动弹出该点位专属风险提示与应对建议，实现风险识别从经验判断转向数据驱动、从被动响应转向主动预控。

2 人机协同作业安全距离与时段管理

人机协同是提升效率的关键，更是安全管控的重点。项目中标

后，我单位将为全部作业区域划定人机协同安全作业区，明确电动清扫车、手推式清扫机等设备与保洁员之间的最小安全距离：设备行进中保持横向3米、纵向5米间隔，转弯、倒车、装卸垃圾时须鸣笛并停车确认。

所有设备加装360度环视影像与声光报警系统，当检测到人员进入设定距离时自动降速并语音提示。作业时段实施差异化管理：早6:00—8:00为人工精细保洁高峰，设备暂停运行；午间11:00—13:00为设备集中作业时段，人工转为巡查与辅助；晚18:00后恢复人工作业，设备全部停运。

我单位将为每位设备操作员配备智能手环，实时监测心率、疲劳度，超限自动锁定设备启动权限，从人、机、时三维度筑牢协同作业安全防线。

3 特殊地形与设施周边作业防护要点

特殊地形与设施周边是事故高发区，防护必须精准匹配。项目实施过程中，我单位将针对存在台阶高差的庭院，为保洁员统一配发防滑性能达标的劳保鞋，并在每处台阶边缘加贴荧光防滑条；针对临街无护栏路段，设置可移动式软质隔离带，高度不低于0.8米；针对架空线密集区域，明确“三不原则”：不使用金属长柄工具、不举高清扫、不雨天作业；针对地下管网检修井盖周边，实行“井盖开启必设围挡、作业必系安全绳、收工必复位检查”三步防护法。所有防护措施均纳入岗前实操考核，考核不合格者不得上岗，确保防护要点从制度文本转化为肌肉记忆。

六、安全监督与考核联动

1 安全履职情况纳入日常考核内容

安全履职不是附加项，而是绩效考核的硬指标。项目中标后，

我单位将把安全责任履行情况作为一线人员月度考核的首要维度，权重不低于40%，考核内容包括班前交底参与率、隐患上报及时性、防护用品佩戴规范度、应急演练达标率等6项可量化指标。

管理人员考核同步嵌入安全履职项，片区主管须每月提交《安全履职报告》，详述风险排查次数、整改闭环情况、员工谈心谈话记录等。所有考核结果实时同步至企业人力资源系统，与绩效工资、星级评定、岗位晋升直接挂钩。我单位将设立安全履职“红黄牌”预警机制，连续两月考核低于85分者亮黄牌并接受强化培训，累计三次者亮红牌启动岗位调整程序，真正实现安全履职由“软约束”变为“硬杠杆”。

2 管理人员安全带班与巡查记录要求

管理人员带班不是挂名，而是现场指挥与实时纠偏。项目实施过程中，我单位将严格执行“三带班”制度：项目负责人每周至少2次深入高风险庭院带班作业；片区主管实行“每日必到、每院必查、每患必督”；班组长全程跟班，重点盯防交接班、雨雪天、早晚高峰等关键时段。所有带班巡查须使用统一电子巡查终端，实时定位、定时打卡、现场拍照、语音记录，系统自动生成《带班巡查日志》，包含时间、地点、发现问题、处置措施、闭环状态等要素。

日志数据每日汇总至项目安全中心，每周形成《带班效能分析简报》，对巡查覆盖率、问题发现率、整改及时率进行横向排名，结果在项目例会上通报，确保带班不走过场、巡查不留死角、记录不流于形式。

3 安全绩效与奖惩机制挂钩说明

安全绩效必须与真金白银、职业发展强关联。项目中标后，我单位将设立专项安全绩效基金，按月度安全考核结果差异化发放：考核达95分以上者，发放全额安全绩效；90—94分者发放80%；低于

90分者不予发放。同步建立“安全之星”季度评选机制，对隐患上报数量多、应急处置得当、带教新人成效显著的员工，给予物质奖励与优先推荐参评区级环卫标兵资格。

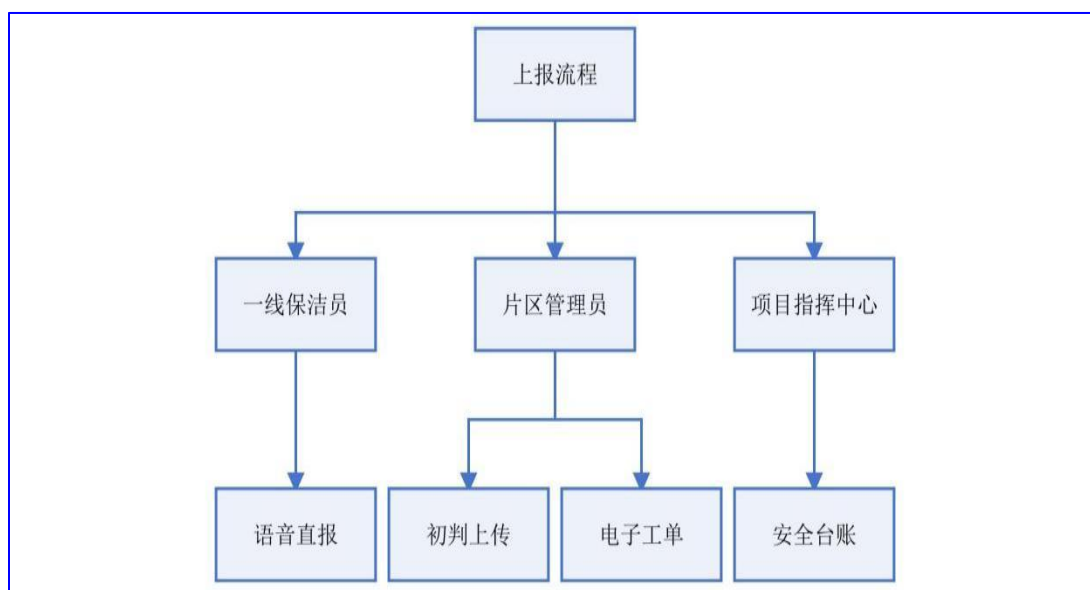
对因违章作业导致险肇事件者，除扣减当月安全绩效外，须接受不少于8学时的脱产再教育；对瞒报、迟报隐患或整改弄虚作假者，一律调离一线岗位。所有奖惩记录纳入员工个人安全档案，作为合同期满续聘的核心依据，真正让守规者得实惠、失责者受约束。

七、应急响应与协同保障

1 突发安全事件信息即时上报流程

突发安全事件信息即时上报流程是保障人员安全的核心环节。项目中标后，我单位将启用三级响应信息通道，一线保洁员发现异常情况，须在30秒内通过专用对讲终端语音直报片区管理员；管理员收到信息后，须在2分钟内完成事件初判并同步上传至街道办指定信息平台，内容包括事件类型、发生位置、现场状态、初步处置措施等要素；同步启动电子工单系统，自动生成带时间戳的事件记录并推送至项目指挥中心。所有上报信息将自动归集至统一安全台账，支持实时调阅与回溯。

我单位将配置具备防尘防水功能的数字对讲终端、离线可运行的移动信息采集APP、街道办指定平台接口模块等工具，确保在无网络信号区域仍可通过本地缓存+回传方式完成信息补录。全部上报动作均嵌入日常考勤打卡流程，实现安全信息与作业轨迹双重绑定，杜绝漏报、迟报、瞒报。



2 与街道办及社区的安全联动响应机制

与街道办及社区的安全联动响应机制是落实属地协同的关键支撑。项目中标后，我单位将与向阳街道办事处及所辖社区联合签署《安全协同响应备忘录》，明确信息互通、力量支援、现场交接三类响应标准。在日常作业中，片区管理员每日定时与社区网格员开展15分钟线上联席会，同步当日高风险点位及人员动态；遇突发情况，我单位将按预案在5分钟内向街道办值班室电话报备，并同步推送现场定位与影像；街道办或社区提出支援需求后，我单位将按就近原则调度3公里范围内机动人员携带急救包、警示锥、反光背心等基础装备10分钟内抵达现场。

我单位将配备统一标识的社区联络手簿、预置通讯录的应急联络卡、可快速展开的临时隔离带等实体工具，所有联动动作均纳入月度安全演练考核，确保响应动作标准化、可视化、可验证。

3 安全事件复盘与持续改进机制

安全事件复盘与持续改进机制是实现闭环管理的重要保障。项目中标后，我单位将执行“24小时初复盘+7日深度复盘”双轨机制：事件发生后24小时内，由项目安全主管牵头召开线上复盘会，调取作业轨迹、语音记录、现场影像等原始数据，形成《事件还原图

谱》；7日内组织街道办、社区代表及一线骨干开展现场复盘，重点验证防护措施有效性、流程衔接堵点、人员应变能力三方面内容，并输出《改进措施清单》。所有复盘结论将同步更新至安全培训题库、作业指导卡及岗前提示语音包。

供应商（电子章）：郑州绿意家政服务有限公司

法定代表人、负责人、本人或授权代表(签字或电子印章)：

日期： 2026 年 7 月 27 日