

八、服务承诺

(格式自拟)

8.1、人员安全专项服务承诺

我方深刻落实本项目安全生产管理要求，针对绿地修剪、药剂消杀、车辆作业、高空枯枝清理、极端天气抢险、道路周边作业等各类养护场景，建立全流程人员安全管控体系，全面保障项目所有在岗工作人员人身及作业安全，郑重承诺如下：

1、安全管理制度全覆盖：建立完善的项目安全生产责任制，明确项目负责人、技术人员、巡查人员、一线养护人员各级安全职责，进场前对所有作业人员开展专项安全培训，内容包含器械操作安全、农药消杀安全、道路作业交通安全、极端天气作业规范、应急避险流程等，培训合格后方可上岗作业。所有作业人员必须统一着装、佩戴安全防护用具，高空作业、机械作业、喷药作业严格执行专项安全操作规范，杜绝违规作业行为。

2、安全保障设施足额配置：我方为本项目足额配备安全帽、防护手套、防护服、防滑鞋、消杀防护面罩、应急医药箱、警示警示牌、道路围挡等全套安全防护物资，定期检查更新；所有作业车辆、修剪设备、浇灌消杀设备定期检修维保，杜绝设备带病作业，从源头规避安全事故。

3、事故独立处置与赔偿承诺：本项目服务周期内，若因我方管理不当、作业不规范、设备故障、防护不到位等原因，发生任何人员工伤、交通意外、人员伤亡等安全事故，全部事故责任、经济赔偿、善后处理工作均由我方独立全权承担。我方自行承担所有医疗费用、伤残赔偿、误工补偿等一切费用，无需采购人承担任何连带责任。

4、纠纷维稳处置承诺：针对安全事故引发的人员纠纷、家属争议、舆情问题、社会安定隐患等全部问题，由我方全权对接、独立协商、妥善化解，全程闭环处理，确保不发生信访、闹访、舆情扩散、群体纠纷等影响项目履约及区域稳定的事件，全力保障项目平稳运行、辖区社会秩序稳定。若因安全事故处置不当造成不良影响，我方自愿接受采购人全部处罚。

5、应急安全保障机制：建立安全生产应急预案，针对暴雨、暴雪、大风、高温、霜冻等极端天气及突发作业事故，第一时间启动应急处置，快速疏散人员、排查隐患、处置险情，最大限度降低安全风险，切实保障作业人员生命财产安全。

8.2、薪酬待遇及工资发放专项承诺

为规范项目人员管理，稳定养护作业团队，杜绝劳资纠纷及各类信访事件，严格遵守《劳动法》及本项目合同奖惩要求，针对项目全体在岗人员薪酬、社保、福利、工资发放事宜，郑重承诺如下：

1、规范用工管理：我方所有投入本项目的管理人员、技术人员、巡查人员、一线养护人员，全部依法签订正式劳动合同，明确工作岗位、薪酬标准、工作时长、福利待遇，严格遵守国家劳动法律法规，合法合规用工，无临时用工、违规用工、无证上岗等问题。

2、足额缴纳社会保险：我方将严格按照国家及地方社保政策，为全体项目在岗人员足额、按时缴纳养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险，保障员工合法权益，留存完整社保缴纳凭证，随时接受采购人核查。

3、工资按时足额发放：建立专项工资发放台账，固定每月薪酬发放周期，承诺不因资金周转、项目整改、考核扣款、季节施工淡季旺季等任何理由拖欠、克扣、延迟发放员工工资，保障员工薪资足额、准时到账，每月留存工资发放流水、签字台账备查。

4、完善福利待遇保障：为项目人员提供完善的岗位福利，包含高温补贴、防寒补贴、节假日福利、作业劳保用品、加班补助等，严格落实带薪休假制度，全方位保障员工福利待遇，稳定作业团队。

5、零恶性劳资事件承诺：我方郑重承诺，绝不因工资发放、薪酬待遇、岗位调整等劳资问题，唆使、纵容、促成员工罢工、消极怠工、越级信访、集体闹访、围堵投诉等恶性事件。若出现区级、市级、省级劳资信访登记事件，我方自愿严格按照合同条款接受对应罚款处罚，承担全部违约责任，情节严重的自愿接受终止合同、三年内禁止参与红旗区绿化招标的处罚。

8.3、廉洁履约及考勤管理专项承诺

为规范项目履约全过程管理，打造文明、廉洁、高效、规范的养护服务团队，严格落实招标文件人员管理、廉洁作业、文明服务要求，现就考勤管理、人员管控、廉洁履约、文明服务作出如下承诺及保障措施：

（一）考勤管理保障措施及承诺

1、实行项目全员实名制考勤管理，采用线上打卡+现场巡查签到双重考勤模式，项目负责人每日在岗值守，技术人员、巡查人员、养护人员全员定岗定责、定点考勤，杜绝脱岗、空岗、迟到、早退、无故旷工现象。

2、建立完善考勤台账，每日记录人员到岗、离岗、出勤情况，每周汇总、每月公示，随时接受采购人抽查核验；严格落实岗位值守制度，养护作业期间保证各片区人员在岗在位，全力保障日常养护、突击任务、应急处置工作有序开展。

3、严格执行人员请假、调岗审批制度，所有人员离岗必须报备，顶岗人员到位后方可离岗，杜绝岗位空缺、无人值守问题，确保115156.45m²养护区域全覆盖、无空档管理。

（二）人员现场管理承诺

1、所有作业人员统一着装、佩戴企业标识，规范作业形象，文明上岗、规范操作；严禁作业人员在岗期间酗酒、嬉戏、消极作业、违规作业，严禁破坏辖区绿植、园林设施、公共环境。

2、实行片区网格化管理，将整体养护区域划分对应责任片区，明确各片区养护人员、巡查人员岗位职责，责任到人、定岗定责，确保养护工作无死角、管理无漏洞。

（三）廉洁履约承诺及保障措施

1、我方严格遵守政府采购廉洁纪律，在项目履约全过程中，坚决杜绝商业贿赂、徇私舞弊、弄虚作假等违规行为，不向采购人、监管人员、评审人员提供礼品、礼金、宴请、福利等不正当利益，不发生任何违规违纪履约行为。

2、严禁项目工作人员利用岗位便利，私自占用、损坏园林苗木、设施设备，严禁私自接受商户、群众馈赠财物，严禁以养护服务为由索取不正当利益，坚守廉洁从业底线。

3、建立内部廉洁监督机制，由项目负责人牵头开展常态化廉洁自查，对违规违纪人员严肃内部追责，确保项目全程廉洁、公正、规范履约。

（四）文明服务承诺

1、作业期间全程文明施工，规范摆放作业工具、警示标识，修剪垃圾、作业废料当日清运，不占用道路、公共区域，不影响市民通行及辖区市容环境。

2、对待市民群众、采购人工作人员礼貌友善，耐心解答群众咨询，积极处置群众反馈的绿化养护问题，主动配合城市管理、文明创建等各项工作，树立良好养护服务形象。

3、及时响应12345政务热线、城管110曝光问题，限时整改、闭环处置，不推诿、不拖延、不敷衍，全力提升辖区绿化养护服务满意度。

8.4、项目合理化建议及违约处罚承诺

结合本项目红旗区城区游园绿地分散、养护面积广、季节性作业要求高、市容保障任务重、应急处置频次多的项目特点，为进一步提升辖区绿化养护品质、减轻采购人管理压力、优化城市园林景观，我方针对性提出以下切实可行的合理化服务建议，同时明确违背承诺的处罚措施：

（一）精细化养护优化建议

1、建立苗木分级台账精细化管理：针对项目89874.60m²绿地、25281.85m²游园所有乔木、灌木、草坪、地被、时令草花及园林设施，建立一区域一台账、一苗木一档案，详细记录苗木品种、树龄、栽植位置、养护周期、病虫害记录、补植更新记录、设施维保记录，实现养护工作数字化、精细化管控，便于采购人随时核查、季度面积核定、年度考核，大幅提升管理效率。

2、推行季节性前置养护机制：结合本项目1-12月月度养护管理细则，提前制定季度、月度前置养护计划，春季提前做好施肥、补植、病虫害预防；夏季重点做好抗旱排涝、修剪疏枝、防汛抢险；秋季做好草坪养护、枯枝清理、苗木复壮；冬季做好防寒涂白、积雪清理、越冬病虫害防治，提前规避养护短板，杜绝季节性养护滞后问题，持续保持绿地景观完好状态。

（二）市容保障优化建议

1、常态化除尘保洁升级服务：依托自有小型冲洗车辆，在招标文件基础上，增加重点路段、出入口游园、人流量大的景观区域常态化冲洗除尘频次，有效解决城区绿地、游园积尘、落叶堆积问题，提升城区市容景观效果，助力文明城市创建。

2、重点区域专项值守保障：针对辖区主干道、交叉口游园、重点商圈周边绿化区域，设立专项值守岗位，增加巡查频次，及时清理垃圾、补植斑秃苗木、修复破损设施，全力保障重点区域景观品质，应对各类迎检、突击保障任务。

（三）应急处置优化建议

建立24小时应急响应机制，针对极端天气、苗木倒伏、设施损坏、人为破坏、突发舆情、政务投诉等各类突发问题，组建专项应急小组，30分钟内到场处置，优先完成险情排查、现场清理、问题整改，最大限度降低不良影响，为采购人减负解忧。

（四）违背合理化建议承诺处罚措施

1、若我方未落实上述精细化养护、市容保障、应急优化等合理化服务措施，养护工作出现滞后、缺位、不达标情况，自愿接受采购人月度、季度考核扣分处理，主动承担对应考核扣款。

2、若因我方未落实优化服务措施，导致辖区绿化景观不达标、多次被群众投诉、被监管部门通报批评，我方自愿接受采购人书面整改处罚，单次承担2000元违约金，累计三次违规，采购人有权终止合同，我方自愿三年内不参与新乡市红旗区绿化养护类招标项目。

3、若我方台账管理混乱、应急处置不及时、常态化养护缺位，造成采购人管理压力增加、项目履约质量下降，我方无条件按照采购人要求限期整改，整改不力自愿接受加倍处罚及合同终止处理。

8.5、实质性优惠及延伸服务承诺

在完全满足本项目招标文件全部采购需求、养护标准、合同条款、考核要求的基础上，我方自愿提供以下实质性优惠服务及免费延伸增值服务，全程无偿履约，不向采购人收取任何额外费用：

1、免费苗木补植升级服务：服务期内，针对养护区域内自然死亡、枯萎、斑秃的苗木、草坪、地被，在招标文件要求基础上，我方免费提供同等规格、同等品质苗木进行补植更新，优先选用长势优良、成活率高的本土苗木，保障苗木成活率100%，持续保持绿地无缺株、无斑秃、无黄土裸露，无需采购人承担任何苗木采购及栽植费用。

2、园林设施免费维保升级服务：针对游园座椅、照明设施、体育器材、护栏、花架、园路等附属设施，超出常规维保范围，提供免费除锈、刷漆、紧固、翻新、小型破损修复服务，常态化保持游园设施完好美观、安全可用，提升游园整体品质。

3、免费重大节庆景观保障服务：在春节、国庆、植树节等重大节假日及文明创建、各类迎检活动期间，我方无偿提供专项景观提升服务，对辖区重点游园、道路绿地进行全面修剪、保洁、除尘、景观优化，免费完成枯枝清理、景观规整、绿植美化工作，助力城区市容景观升级。

4、免费技术咨询及科普服务：服务期内，无偿为采购人提供绿化养护技术咨询、苗木病虫害防治、景观优化升级等专业技术支持；配合辖区绿化科普宣传工作，协助开展绿植养护科普、文明护绿宣传等公益服务。

5、免费应急兜底保障服务：针对暴雨、暴雪、大风等极端天气及突发绿化险情，我方无偿提供全员、全设备应急抢险服务，免费完成树木扶正、断枝清理、积雪清运、积水排涝、险情处置等兜底工作，全力保障辖区绿化安全及市容环境稳定。

6、台账资料免费整理归档服务：我方全程无偿整理项目养护台账、设备台账、人员台账、整改台账、月度养护资料、年度总结资料，定期整理归档，免费向采购人提供全套完整资料，助力采购人高效完成项目核查、考核、备案工作。

特此承诺

投标人名称：青岛花林实业有限公司（电子签章）

法定代表人或授权委托人：（电子签章）

日期：2026 年 9 月 9 日