

四、服务承诺

(格式自拟)

我公司结合新乡县住房和城乡建设和城乡管理局新乡县道路绿化养护项目施工需求及实际工作特点，我公司作出如下详细合理、切实可行的承诺：

1、人员安全

一、安全管理体系与预防保障

建立健全项目专属安全管理体系，设立安全管理小组，由项目负责人担任组长，配备专职安全员，各作业路段明确安全责任人，实行“定人、定岗、定责”的安全管理机制，确保安全管理覆盖所有作业环节和人员。

作业前对所有参与绿化养护的人员进行全面的安全培训，内容包括道路作业安全规范、绿化工具操作流程、交通安全防护知识、应急处置方法等，经考核合格后方可上岗；每月组织不少于 1 次安全再培训及安全演练，强化人员安全意识和应急处理能力。

为所有作业人员配备齐全且符合国家标准的安全防护用品，包括安全帽、反光背心、防滑手套、防护鞋等，确保作业期间全程规范佩戴；定期对防护用品进行检查、更换，杜绝使用破损、失效的防护装备。

作业现场设置明显的安全警示标志，在道路旁作业时，按规定摆放锥形桶、警示灯、警示牌等，划定安全作业区域，必要时安排专人疏导交通，防范过往车辆、行人对作业人员造成安全威胁；严禁在无安全防护措施的情况下进行高空修剪、边坡作业等危险操作。

建立作业设备安全检查制度，每日作业前对修剪机、洒水车、割草机等机械设备进行安全性能检查，重点排查电路、油路、刀具等关键部位，确保设备正常运行，无安全隐患；操作人员必须严格按照设备操作规程作业，严禁违规操作。

二、事故处理与赔偿机制

若作业过程中发生人员安全意外（包括工伤、交通事故等），我方将立即启动应急救援预案，第一时间组织抢救受伤人员，拨打 120 急救电话送医治疗，同时保护好事故现场，防止事态扩大。

成立事故专项处理小组，在事故发生后 24 小时内介入处理，全面调查事故原因、核实受伤情况，及时向采购人及相关部门报告事故进展。

我方已为所有作业人员购买足额的工伤保险及人身意外伤害保险，事故发生后，将积极配合保险机构办理理赔手续，确保受伤人员能够及时获得保险赔偿。

对于保险赔偿范围外的损失，我方将承担全部赔偿责任，包括但不限于医疗费、误工费、护理费、伤残赔偿金、丧葬补助金等相关费用，赔偿标准严格按照国家相关法律法规及政策规定执行，确保赔偿金额足额、及时支付给受害人或其家属，绝不拖延、克扣。

三、纠纷解决与社会安定保障

若因安全事故引发各类纠纷（包括与受害人及家属的赔偿纠纷、与第三方的责任纠纷等），我方将主动承担全部责任，独立负责纠纷的协商、调解、仲裁或诉讼等事宜，不将责任转移给采购人，不要求采购人参与纠纷处理。

建立纠纷快速响应机制，接到纠纷诉求后 2 小时内与相关方取得联系，72 小时内给出明确处理方案；安排专人负责与纠纷相关方保持沟通，耐心听取诉求，积极协商解决，避免矛盾激化。

若纠纷无法通过协商达成一致，我方将通过合法途径解决，自觉遵守仲裁机构裁决或法院判决，确保纠纷处理过程合法合规。

全力维护社会安定，采取有效措施防范因事故纠纷引发的群体性事件或不良社会影响；若出现不稳定苗头，及时向当地政府相关部门报告，配合做好稳控工作，确保项目区域社会秩序稳定。

四、责任追究与承诺保障

若因我方安全管理不到位、防护措施不落实、应急处理不及时等原因导致安全事故发生，我方愿意承担相应的管理责任，接受采购人及相关部门的处罚；同时对事故相关责任人进行内部追责，完善安全管理漏洞，杜绝类似事故再次发生。

我方严格遵守本承诺书中的所有条款，若未履行上述承诺，愿意承担由此造成的一切损失和法律责任，采购人有权根据情节严重程度扣除相应履约分值或解除合同。

2、文明作业保障措施

（一）作业时间规范

主干道路（如中央大道、和谐大道、青年路等）绿化养护作业，避开早晚交通高峰时段（7:00-9:00、17:00-19:00），优先选择 9:30-16:30、20:00 后至次日 6:00 前进行；学校、居民区周边路段（如一中花园北路、望杨街等），避开学生上下学、居民出行及休息时段（7:00-8:30、11:30-14:00、16:30-22:00），作业时间调整为 14:30-16:30、22:00 后至次日 6:30 前。

迎检、应急抢修等特殊情况需在高峰时段作业的，提前 24 小时向采购人及交管部

门报备，制定专项交通疏导方案后再施工。

（二）作业现场管理

作业前在现场设置标准化警示标识，包括反光锥、警示灯、“绿化养护作业，请注意安全”“减速慢行”等警示牌，警示范围主干道不小于 50 米，支路及居民区路段不小于 30 米；夜间作业配备足够的照明设备，确保现场亮度充足，醒目可见。

划分明确的作业区域，用警示带隔离作业范围，严禁作业人员超出划定区域施工；现场安排 1-2 名专职交通疏导员，引导过往车辆、行人安全通行，避免交通拥堵或安全隐患。

作业所需工具、设备（如修剪机、洒水车、肥料袋等）有序摆放于作业区域内，不得占用行车道、人行道主干道，确保现场整洁有序，不影响公共通行空间。

（三）环保作业要求

植物修剪产生的枯枝、落叶、杂草等废弃物，采用密闭式工具收集，随产随清，做到“工完、料尽、场地清”；当日作业产生的废弃物不得在现场堆积，最迟于作业结束后 2 小时内清运至指定垃圾处理点，严禁随意丢弃、焚烧或堆放于绿化带、人行道、路边沟内。

洒水养护作业时，控制水压和洒水范围，避免水流溅湿行人衣物、冲刷路面污染环境；对路边停放车辆、商铺门口等区域提前避让，必要时采取遮挡措施。

施肥、喷药作业使用环保型肥料和低毒、低残留农药，提前查看天气预报，避开雨天、大风天作业，防止肥料流失、农药飘散污染土壤和水源；喷药前在作业区域周边张贴公告，告知居民注意事项，必要时设置临时围挡。

（四）人员行为规范

所有作业人员统一穿着印有公司标识的工作服、反光背心，佩戴安全帽，仪容整洁、举止文明，严禁赤膊、穿拖鞋作业。

作业期间遵守公共秩序，不大声喧哗、嬉笑打闹，不与过往行人发生争执；遇到居民咨询或投诉时，耐心倾听、礼貌回应，及时解决合理诉求，不得推诿扯皮。

严禁作业人员在现场吸烟、随地吐痰、乱扔垃圾，不得占用居民公共设施，不损坏周边公共财物（如路灯、公交站牌、绿化带护栏等）。

二、文明作业保障措施

（一）组织保障

成立文明作业管理小组，由项目负责人担任组长，配备 2 名专职文明督导员，负

责日常作业的文明监督、检查及问题整改，确保文明作业要求落实到每个作业班组、每个作业环节。

作业前对所有人员进行文明作业专项培训，内容包括本方案要求、交通规则、环保知识、沟通礼仪等，培训合格后方可上岗；每月组织 1 次文明作业再教育，强化人员文明作业意识。

（二）制度保障

制定《文明作业考核细则》，将作业时间合规性、现场标识设置、废弃物清运、人员行为规范等纳入考核范围，实行“日检查、周汇总、月考核”，考核结果与作业人员绩效直接挂钩。

建立文明作业投诉处理机制，公开投诉电话（24 小时畅通），接到投诉后 1 小时内响应，24 小时内处理并反馈结果；对投诉反映的问题及时整改，形成“投诉 - 处理 - 整改 - 回访”闭环管理。

（三）技术保障

选用低噪音、低污染的绿化养护设备（如电动修剪机、静音洒水车等），减少作业噪音对周边环境的影响；定期对设备进行维护保养，确保设备运行稳定，避免因设备故障产生额外污染或安全隐患。

优化作业流程，采用“分区、分段、分时”作业模式，避免多个班组在同一区域集中作业造成拥堵；对大规模修剪、施肥等作业，提前制定专项方案，合理调配人力、设备，提高作业效率，缩短作业时间。

（四）应急保障

制定文明作业突发事件应急预案，针对作业期间可能出现的交通拥堵、设备故障、居民投诉激化等情况，明确应急处置流程和责任人员，确保快速响应、妥善处理。

配备应急物资（如临时围挡、警示标识备用件、清洁工具、饮用水等），存放于作业车辆内，便于突发情况时及时取用；定期组织应急演练，提升作业人员应急处置能力。

我方严格遵守以上文明作业实施方案及保障措施，若未按要求执行，愿意接受采购人的相应处罚，承担由此造成的一切损失和不良影响。

3、合理化建议

一、合理化建议

（一）绿化养护精细化管理建议

按路段特性分类养护：针对主干道（如中央大道、青年路）、居民区路段（如望杨

街、一中花园北路）、游园区域（和谐大道游园、中央大道游园）的不同使用场景，制定差异化养护标准。主干道侧重绿植造型整洁、应急响应快速，居民区路段侧重噪音控制、避免影响居民生活，游园区域侧重景观效果提升、设施维护到位。

建立绿植健康档案：为各标段主要绿植（行道树、灌木、地被等）建立电子健康档案，记录种植位置、品种、生长状况、养护记录（修剪、施肥、病虫害防治等），通过数据化管理实时监控绿植生长状态，提前预判问题并精准施策，减少盲目养护成本。

推广生态环保养护方式：优先采用生物防治手段（如引入天敌昆虫、使用生物农药）防治病虫害，减少化学农药对环境和居民健康的影响；选用本地适生绿植品种进行补植，提高存活率，降低后期养护难度；收集雨水或利用再生水进行灌溉，节约水资源。

（二）管理效率优化建议

搭建信息化管理平台：开发简易版项目管理小程序，实现养护任务派发、进度跟踪、问题上报、验收确认等功能。采购人可实时查看各路段养护情况、人员到岗状态、设备使用记录，我方定期上传养护照片、视频及数据报表，实现透明化管理，减少沟通成本。

建立联合巡检机制：每月联合采购人开展 1 次联合巡检，共同排查养护问题、确认整改效果。我方提前制定巡检路线和重点检查项，形成巡检报告并明确整改时限，确保问题及时闭环，避免重复整改和责任推诿。

优化人员调配方案：根据季节特点和养护需求动态调配人员，如春季绿植萌发期增加修剪、浇水人员，雨季增加排水、扶正人员，冬季增加防寒、应急人员，避免人力浪费或短缺，提升养护效率。

（三）成本控制与风险防范建议

耗材集中采购与循环利用：对肥料、农药、工具等耗材进行集中采购，降低采购成本；对可循环使用的工具（如修剪刀、灌溉设备）进行定期维护保养，延长使用寿命；将修剪产生的枯枝落叶粉碎后作为有机肥料回用于绿地，实现资源循环利用。

建立极端天气预警响应机制：提前与气象部门对接，获取暴雨、大风、寒潮等极端天气预警信息，针对性制定防护措施（如加固行道树、覆盖防寒布、清理排水通道），减少极端天气对绿植的损害，降低后期修复成本。

预留应急备用资源：储备一定数量的常用绿植幼苗、急救工具、防护物资，针对突发情况（如绿植倒伏、病虫害爆发、设施损坏）可快速响应处置，避免因资源短缺导致问题扩大。

二、服务承诺

严格落实上述合理化建议，将建议内容纳入项目实施方案，明确责任部门、执行流程和完成时限，确保各项建议落地见效。

主动接受采购人监督，定期向采购人汇报建议实施进度和效果，根据采购人反馈及时调整优化方案，确保建议符合项目实际需求。

承诺通过合理化建议的实施，实现养护成本较常规方式降低 5% 以上，绿植存活率提升至 95% 以上，采购人满意度达到 90 分以上（满分 100 分）。

若因我方原因导致建议无法落实或未达到预期效果，主动承担相应责任，积极采取补救措施。

三、违背承诺的处罚措施

若未按承诺推进合理化建议实施，每逾期 1 项，向采购人支付合同总金额 0.5% 的违约金；逾期超过 30 日仍未整改的，采购人有权扣除相应履约考核分值，情节严重的可解除合同。

若建议实施效果未达到承诺标准（如养护成本未降低、绿植存活率未达标、满意度未达标），按差距比例扣除相应服务费用：成本降低未达目标的，按差额部分的 2 倍扣除；存活率每低于目标 1 个百分点，扣除合同总金额 1%；满意度每低于目标 1 分，扣除合同总金额 0.8%。

若存在虚假上报建议实施情况、敷衍了事等行为，一经查实，向采购人支付合同总金额 3% 的违约金，并在 3 日内提交整改报告，整改期间暂停支付服务费用；若再次出现同类问题，采购人有权终止合同，并追究我方相应法律责任。

4、优惠承诺

一、实质性优惠服务

（一）养护费用优惠

本项目服务期限为 2 年，我方承诺在合同履行满 1 年后，为采购人提供 1 个月养护服务费用减免优惠（减免金额按合同月均养护费用计算），直接降低项目整体采购成本。

若采购人需在合同约定范围外增加少量应急养护任务（如单条路段临时杂草清理、小型绿植补植等，单次作业量不超过合同约定单月养护量的 10%），我方承诺免费提供服务，不额外收取人工、耗材等费用。

（二）耗材与设备升级优惠

养护过程中使用的肥料、农药等耗材，承诺全部采用高于招标文件要求的环保型产

品（提供产品合格证书及环保认证报告），且不提高投标报价，变相为采购人提升养护品质。

免费提供养护设备升级服务，在作业过程中根据实际需求，将常规修剪机、洒水车等设备替换为更高效、低噪音的升级款设备，减少对周边环境及居民生活的影响，且设备升级产生的额外成本由我方自行承担。

（三）验收与质保优惠

承诺将项目质保期在招标文件要求基础上延长 6 个月，质保期内除正常养护外，对因我方养护不当导致的绿植死亡、设施损坏等问题，免费提供补植、维修及更换服务，确保绿化景观效果持续稳定。

验收过程中提供全程技术支持服务，免费协助采购人组建验收工作组，提供专业的验收标准解读、养护成果检测方法指导，确保验收工作高效、顺利完成。

二、延伸性服务承诺

（一）绿化养护技术延伸服务

每季度免费为采购人提供 1 次绿化养护技术培训，培训内容包括绿植日常养护技巧、病虫害识别与防治、应急处置方法等，培训对象为采购人相关管理人员及一线工作人员，培训形式可采用现场实操教学或线上直播授课。

建立专属技术咨询服务通道，提供 24 小时技术咨询热线及线上咨询平台，采购人在日常绿化管理中遇到任何技术问题，我方将在 1 小时内响应，4 小时内提供解决方案，24 小时内如需现场指导可派员到场。

每年免费为项目范围内所有绿植进行 1 次全面“健康体检”，出具详细的体检报告，包含绿植生长状况评估、潜在病虫害风险预警、针对性养护建议等内容，为采购人提供科学的绿化管理决策依据。

（二）绿化景观优化延伸服务

结合季节特点及节日需求，免费提供 2 次 / 年绿化景观提升方案设计服务，如春季花卉搭配、节日氛围绿植装饰等，方案经采购人确认后，我方可协助联系优质苗木供应商（采购价格不高于市场同期均价），并提供免费的种植指导服务。

针对项目内游园区域（和谐大道游园、中央大道游园），免费提供景观设施维护延伸服务，包括游园座椅、指示牌、灌溉设施等的日常检查与小型维修（维修耗材费用低于 500 元 / 次的由我方承担），提升市民游园体验。

（三）应急保障延伸服务

除招标文件要求的应急保障措施外，我方承诺建立专项应急支援队伍，在新乡县境内发生重大自然灾害（如暴雨、台风、寒潮等）导致的大范围绿化损毁时，免费提供应急支援服务，协助采购人开展绿植扶正、清理、补植等工作，支援时长累计不超过 10 个工作日。

免费为采购人建立项目绿化养护电子档案数据库，实时记录绿植生长状态、养护记录、设备使用情况等信息，合同期满后，将完整的数据库及相关资料无偿移交采购人，方便后续养护工作衔接与管理。

三、承诺履行保障

我方将上述优惠服务及延伸性服务内容纳入正式合同附件，明确服务标准、履行时间及责任划分，确保各项承诺可落地、可追溯。

安排专人负责优惠服务及延伸性服务的统筹协调，每月向采购人提交服务进展报告，接受采购人的监督与考核，确保服务质量符合承诺要求。

若我方未按承诺提供相应优惠及延伸性服务，每违约 1 项，向采购人支付合同总金额 1% 的违约金；若因服务缺失给采购人造成实际损失的，我方将另行承担赔偿责任。

5、承诺不拖欠农民工工资，并有违背承诺时的自罚措施

一、不拖欠农民工工资承诺

严格遵守《保障农民工工资支付条例》《中华人民共和国劳动法》等相关法律法规，建立健全农民工工资支付管理制度，明确工资支付流程、责任部门及监督机制，确保工资支付合法合规。

项目用工前与所有农民工依法签订书面劳动合同，明确工作内容、工资标准、支付周期（按月足额支付）、支付方式等核心条款，严禁口头约定用工关系，劳动合同一式两份，农民工本人留存一份。

实行农民工实名制管理，为每位农民工建立个人用工档案，记录考勤情况、工资核算及支付明细，考勤记录由农民工本人签字确认，确保工资核算依据真实准确。

开通农民工工资专用账户，专项用于支付本项目农民工工资，账户资金实行专款专用，不挪作他用；每月 5 日前足额支付上月工资，通过银行转账方式直接发放至农民工本人银行卡，不通过任何第三方代发，确保工资足额、及时到账。

在项目作业现场及农民工住宿区显著位置公示工资支付情况（包括工资表、支付时间、支付金额）、项目负责人及劳资专管员联系方式、当地劳动监察部门投诉电话，接

受农民工及社会各界监督。

不要求农民工缴纳押金、保证金等费用，不扣押农民工身份证、银行卡等证件；项目存续期间，若农民工中途离职，按实际出勤天数核算工资，在办理离职手续后 5 个工作日内一次性结清全部工资。

二、违背承诺的自罚措施

若出现未按月足额支付农民工工资的情况，自逾期之日起，按逾期支付工资总额的每日 1% 向农民工支付赔偿金；同时向采购人支付合同总金额 2% 的违约金，并在 3 个工作日内补足所欠工资及赔偿金。

若存在克扣农民工工资、伪造考勤或工资核算记录等违规行为，一经查实，向采购人支付合同总金额 5% 的违约金；立即整改并补足克扣工资，额外向受影响农民工支付克扣金额 2 倍的补偿金；同时接受采购人暂停支付当月服务费用的处理，直至整改验收合格。

若因拖欠工资引发农民工集体上访、投诉或造成不良社会影响的，除承担上述全部责任外，额外向采购人支付合同总金额 8% 的违约金；采购人有权根据情节严重程度扣除相应履约考核分值，甚至解除合同。

若出现拖欠工资情况后，未在采购人或相关部门规定期限内完成整改的，采购人有权终止合同，我方无条件退场，同时承担由此给采购人造成的一切损失（包括但不限于重新招标费用、工期延误损失等）；我方自愿被列入采购人后续采购活动黑名单，3 年内不得参与新乡县住房和城乡建设和城市管理局组织的任何采购项目投标。

上述自罚措施独立于法律法规规定的其他法律责任，若因拖欠工资行为违反相关法律规定，我方自愿接受行政主管部门的行政处罚，承担相应法律责任。

投标人： 河南顺本市政工程有限公司 (电子签章)

法定代表人： _____ (电子签章)

日 期： 2026 年 1 月 6 日