

五、服务承诺

服务承诺及合理化建议（格式自拟，并加盖企业电子签章）

（一）针对本项目服务承诺

致：辉县市城市管理局（采购人）

我方保证按以下承诺内容认真履行，如未履行，我方愿意承担违约责任：

1. 在服务期内按要求配备设备及人员，保证服务质量

在本次招标采购活动中，我公司承诺在服务期内按要求配备设备及人员，保证服务质量，并且与采购人积极配合、为采购人排忧解难，服从采购人安排，按时保质保量完成服务。我公司与车辆设备厂家签订设备集中采购协议可满足提供车辆设备需求，与河南人才集团长期合作可保障人员配置需求。

2. 服务质量保障

制定员工行为规范及岗位职责、业主投诉处理流程、突发事件处理流程等公司内部规章制度上墙，设置内部工作质量考核部门，配置环卫工作检查用车，确保项目的顺利实施。

作业流程实行定岗定人，层级监控，总部督导。

按照要求配齐足够的保洁人员及设备，实行定岗定人管理，严格按照交接班管理制度。严格按照我公司的各项员工管理规章制度和各岗位的岗位职责进行分层管理，同时总部每月也不定期派遣管理人员对各种管理状况和管理水平进行全面暗检和明检。对不达标的项目向总经理提出合理化建议并及时通知责任人整改落实。

（1）考勤管理

我公司将参照现有的环卫考勤制度，并结合我公司的员工管理规章制度，形成一套切实可行的员工管理方案实现在各保洁区域员工的考勤管理，不但



李凡

可以杜绝代考勤问题以及上下交接班空岗问题；也能使各班组长详细了解各个小组的环卫工人是否在其负责作业的道路作业。

(2) 管理精细化

对所有环卫作业管理人员配备智能化终端，其作业数据可上传并储存至环卫云系统，严格按作业标准和甲方的作业时间及线路等要求进行实时监控。



(3) 工作考核评比

为进一步完善环卫管理考核办法，提升环境卫生管理水平和作业质量，建立环卫工作长效管理机制，根据项目实际，制定本考核办法。

(4) 服务保障措施

1 人力资源分配

职责	人员	工作内容	备注
总指挥	张岩	负责突击任务的下达，全局统筹	1、完全服从甲方单位突击性任务的调动 2、根据突击性任务作业量合理调度作业车辆 3、确保突击任务高效、快速、保质完成
副指挥	赵晓刚	任务、责任分工，协调部门配合	
机械作业指挥	机械作业班长	机械工作安排监督	
机械作业	驾驶员（10人）	主要负责突发应急	

李凡

	可临时调动)		
作业时间：全天 24 小时			



2 服务响应时间

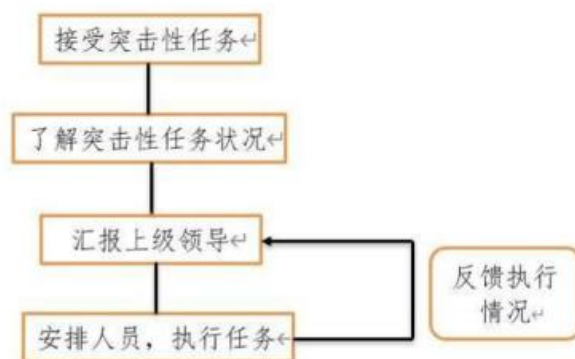
接到突击性任务时，突击队全体人员**立即响应**。根据调度指挥中心的安排**30 分钟内**达到现场作业岗位。

3 突击性任务保障措施

1) 成立突击指挥组

突击负责与应急部门联络，负责协调期间各突击队伍的运作，统筹安排整个突击行动，保证任务快速、有序、有效地完成。确定各小组成员、联系人联系电话、值班电话（分白天和夜间）、传真电话。指挥组设在机械化作业部门，是整个突击处理工作的指挥中心。完全服从接受上级指派的突击性任务，并负责不间断向上级部门报告任务完成情况，

2) 建立突击性任务工作流程



3) 制定突击措施

制定突击措施应对安全生产、作业质量等突发性任务及下达的临时性突击任务。

提高执行突发任务的能力，高效快速的完成上级领导下达的突击任务。



4) 设立突击队伍

机械化作业部门设立突击指挥组，长期安排突击队伍，由管理人员和收运作业人员兼任。项目公司设立突击队伍（兼职），处理突发情况。

突击指挥组和项目公司突击队伍均应设有值班电话，保障 24 小时有人接听。

5) 突发性任务车辆设备保障

公司安排突击专用车辆、设备、物资。保障设备车辆随时出动，应急物资满足紧急支取调拨要求。我公司根据需要可以调度周边的其他作业公司提供车辆、人员、物资到达该项目作业区，协助处置突击性任务。

6) 突击性任务的人员配合

当接收到上级下达的突击性任务时，我公司所有人员必须服从招标单位的调度总指挥。各部门积极配合突击队的工作，认真完成各项突击任务。保证突击任务反应迅速，调度科学，措施完善，效果明显。

7) 保证效率质量及其他相关服务措施

为保证突击任务完成的效率及质量，高效快速的完成突击性任务，公司各部门根据实际情况，分别制定详细、有效的工作措施，明确负责人、联系人及联系电话，做好突击期间值班工作安排综合管理部做好相关服务工作，准备好完成突击任务过程所需资金保障，提供好突击需要的劳动保护用具。保障安全可靠，使用方便有效。

3. 遇重大活动时积极配合采购人进行作业的措施

在本次招标采购活动中，我公司承诺中标后遇重大活动时积极配合采购人进行作业，具体措施如下：

a. 提前获取活动信息

如已提前获知开展大型活动的信息，项目负责人会主动与活动负责人联系，了解活动进行的时间、地点，对活动地点进行现场考察分析后，立即编制应对此活动的工作计划和环卫作业时间表，责任落实到每个人。

b. 事后获取信息的补救

如之后获知大型活动开展的时间、地点等信息，项目负责人应立即调动应急机动队伍，带上应急环卫器械前往活动现场，迅速展开环卫保洁工作，保证活动现场的洁净。

c. 活动期间工作开展

活动期间首先保证市民人员的安全问题，作业人员在不影响活动正常开展的情况下做好自己的本质工作，尽自己最大努力缩短垃圾滞留时间，努力创造良好的洁净环境。

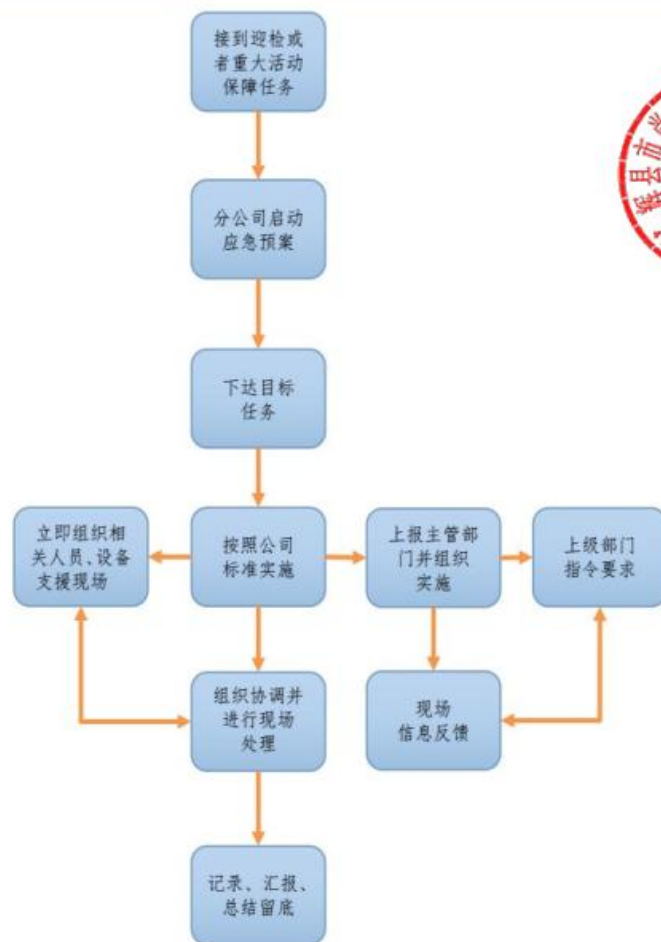
d. 活动结束后的清理

大型活动结束之后，对活动现场进行彻底的清理，一小时之内做到还原道路原貌。

我公司与采购人积极配合、为采购人排忧解难，服从采购人安排，按时保质保量完成服务工作。



李凡



保障流程图

4. 服务期间若发生意外，意外伤害赔偿及善后工作处理措施

我公司承诺：

一、承诺范围

本承诺适用于由我公司提供的辉县市城市管理局辉县市农村全域垃圾清

李凡

运一体化服务项目，在服务期内发生的任何意外事件，包括但不限于人身伤害、财产损失等意外状况。我公司将妥善处理赔偿及善后工作。

二、安全措施

我司承诺在服务期间，将遵循国家相关法律法规及行业标准，采取一切必要措施以确保服务的安全性，包括但不限于定期培训员工、维护设备、实施风险评估及控制程序。



三、应急响应

一旦发生任何意外事件，我司将立即启动应急响应计划，采取行动以控制事态发展，防止损失扩大，并在最短时间内通知贵局，确保信息的及时透明。

四、责任承担

若经调查证实，意外事件的发生系因我司过错所致，我司将承担相应的法律责任，包括但不限于赔偿贵局的直接经济损失、支付合理的修复费用及其他依据法律规定应由我司承担的费用。

五、保险覆盖

我司已购买了充分的商业保险，包括但不限于公众责任险和职业责任险，以确保在发生意外事件时，能够为贵局提供额外的经济保障。

六、通知与沟通

在服务期间内，双方应保持有效的沟通渠道，任何关于安全、质量或服务的紧急情况应及时通报。

七、争议解决

任何因本承诺书引起的争议，双方应首先通过友好协商解决。若协商不成，则应提交至辉县人民法院，按照其程序和规则进行仲裁或诉讼。

(1) 员工意外伤害事故处理办法

第一章 总 则

第一条 为规范公司员工意外事故管理，加强公司安全管理，最大限度地降低公司和员工的意外事故风险，保障公司及员工的合法权益，根据《中华人民共和国劳动法》《工伤保险条例》等法律法规，结合公司实际情况，制定本办法。

第二条 本办法适用于公司全体员工。

第二章 类别和定义

第三条 意外伤害是指外来的、突发的、非本意的、非疾病的使身体受到伤害的客观事件。

第四条 工伤事故是指员工在工作过程中发生的人身伤害和急性中毒事故。下列情形，均属于工伤事故范畴：

(一) 在工作时间和工作场所内，因工作原因受到事故伤害的；

(二) 工作时间前后在工作场所内，从事与工作有关的预备性或者收尾性工作受到事故伤害的；

(三) 在工作时间和工作场所内，因履行工作职责受到暴力等意外伤害的；

(四) 患职业病的；

(五) 因工外出期间，由于工作原因受到伤害或者发生事故下落不明的；

(六) 在上下班的规定时间和必经路线上，发生无本人责任或者非本人主要责任的道路机动车事故伤害的；

(七) 法律、行政法规规定应当认定为工伤的其他情形。

第五条 有下列情形之一的，不纳入工伤事故范畴内：

(一) 因犯罪或者违反治安管理伤亡的；

- (二)醉酒而导致伤亡的;
- (三)自残或者自杀的;
- (四)未经任何授权、许可便擅自行事而发生的伤亡事故;
- (五)其它意外伤害情形。



第三章 意外伤害事故申报

第六条 发生意外伤害事件时,事故发生部门负责人必须及时采取救治措施,并第一时间向项目负责人汇报:

- (一)涉及治安或交通事故须第一时间报警处理;
- (二)发生人身伤害情况,须报“120”急救或送至附近医院及时治疗。

第七条 受伤害员工或其家属需在事发一周内填写《员工意外伤害事故报告表》按流程报备审核,因个人原因迟报所致的相应责任由本人承担。

第八条 部门负责人承担本部门的意外伤害事件的调查工作,于一周之内形成文字报告与《员工意外伤害事故报告表》一并交至公司工程管理部。调查报告由以下内容组成:当事人姓名,具体岗位和到岗时间、意外伤害事件的具体经过、原因分析、事故责任的初步认定及理由、事后的整改与预防措施。

第九条 安全生产部接到《员工意外伤害事故报告表》,需进行登记、调查、形成初步处理意见,依据相关法规条例及公司规定分类报送。

- (一)涉及工伤的,应按照公司工伤事故处理规定执行;
- (二)不属于工伤事故的,应协助员工所在部门、受伤员工本人及其家属做好善后工作,保障员工权益。

第四章 工伤事故处理

第十条 工伤分类根据事故的严重程度,工伤事故可分为五类:

- (一)轻度伤害事故:指造成员工受伤,但伤情甚微,造成病休未满一周(含

一周)，且医疗费用在 800 元以下、无需住院治疗的事故。

(二)一般伤害事故:指造成员工肢体伤残,表现为劳动能力轻度或暂时丧失。一般指员工负伤后需要住院治疗,或虽未住院治疗,但病休时间在一周以上,一个月内的(含一个月),医疗费用一般在 800 元-3000 元,未达到重伤程度的失能伤害。通常是指手指骨折或食指、中指、无名指、小指任何一只轧断一节;轻微脑振荡,轻度灼伤、烫伤等。经劳动能力鉴定结果为十级伤残或未达等级的。

(三)严重伤害事故:指造成员工肢体残缺或视觉、听觉等器官受到严重损伤,无死亡的事故,一般能引起长期存在功能障碍或劳动能力有重大损失的伤害,病休时间在一个月以上的第 4 页共 9 页医疗费用在 3000 元以上的。经劳动能力鉴定结果为九级伤残及以上的。

(四)死亡事故:是指员工因设备、设施、作业环境不良或者违章操作导致员工当场致命伤害,经抢救无效死亡的事故。

(五)职业病:是指生产活动中,因接触粉尘、放射性物质和其他有毒有害物质等因素而引起的疾病。

第十一条 处理机构

(一)工伤处理小组

1、由公司分管安全副总经理、安全生产部负责人、综合管理部负责人、专职安全员组成公司工伤处理小组。

2、安全生产部为工伤事故处理的日常管理机构,对各部门上报的工伤事故进行核实,必要时组织调查及监督实施;

3、综合管理部为工伤事故处理的协调管理机构,负责向人力资源和社会保障部门申请工伤认定等相关事宜的办理;建立健全公司工伤事故和员工职业健康档案。

(二)工伤处理小组应做好工伤事故责任认定工作,确定事故性质,作出

相应事故处理决定，监督纠正、预防措施的实施，并向上级报告工作。

第十二条 工伤事故调查

(一)发生工伤事故后，事故发生部门应进行自查，查明事故发生原因、伤害情况，分清事故性质和责任，拟定改进措施，提出对事故责任者的处理意见，以书面形式报安全生产部。

(二)公司专职安全员负责《工伤事故调查报告》的填写和相关资料、信息的搜集整理工作，报各级领导审批，并归档备案。

(三)发生重度伤害及以上事故的，应对事故调查情况及处理措施进行公示。

第十三条 确定事故责任的原则

1、因工艺条件或技术操作确定上的错误和缺陷，或因无工艺安全操作规程而发生的事故或造成严重后果的，由工艺条件或技术操作确定者负责；

2、因设备缺乏维护保养或带病运行而造成事故，由设备管理人员负责；

3、因无设备作业指导书，或在设备作业指导书中没有对设备重要运行参数的调整要领及调整方法作出详细说明，导致操作不当发生事故的，由设备管理人员负责；

4、因随意拆除安全防护装置而造成事故的，由拆除者或决定拆除者负责；

5、因工作安排原因而发生事故的，由安排工作者负责；

6、因违反规定或操作错误而造成的事故，由操作者负责，但因部门未认真组织三级安全教育和考试，操作者未经相关安全操作知识培训而发生的事故，由安排工作者负责；

7、劳动防护用品、用具、生产工器具的质量不符合国家标准从而导致事故，由采购、供应部门负责人负责；

8、对于已发现的重大事故隐患，部门能解决但未能及时解决而造成的事故，由部门负责人负责；部门无力解决且已呈报有关部门，未及时解决而造成

事故，由贻误部门负责人负责。

第十四条 事故责任分析

根据工伤事故调查所确认的事实及事故发生的原因，按照当事人在事故过程中的作用，分析事故责任，事故责任分为直接责任、间接责任和领导责任三类。



(一)直接责任指对事故的发生、延续、发展有直接因果关系的人员。有下列行为的人员，应负直接责任：

- 1、违章指挥，强令他人冒险作业而造成事故的；
- 2、故意拆除或损坏安全防护装置、安全标志而造成事故的；
- 3、发现事故隐患，未及时采取防范措施而导致事故发生的；
- 4、采购质量低劣的设备、工具、原料、材料等造成事故的采购人员和管理人员；

- 5、不积极参与抢救，致使事故延续、发展的现场有关人员；
- 6、对事故发生、延续、发展有直接因果关系的其他人员。

(二)间接责任是指对事故的发生、延续、发展有间接因果关系的人员。有下列行为的人员，应负相关责任：

- 1、事故所在部门负有管理责任的项目负责人、班组长等人员；
- 2、在事故调查中，干扰正常事故调查，隐瞒事故真相的人员；
- 3、与事故发生、延续、发展有关联的其他人员。

(三)领导责任是指对事故的预防和事故的发生、延续、发展负有组织、教育、管理责任的部门负责人和其他管理人员。有下列情形之一的人员，应负领导责任：

- 1、规章制度不健全，或擅自变更规章制度和原定方案，或对违章作业不加以制止而造成事故的；
- 2、对员工不按规定进行安全教育和技术培训，或指派不熟悉某岗位的人

员进行该岗位操作，或安排未经培训安排上岗造成事故的；

3、未定期或未及时安排安全和设备检查，未及时排查设备、设施、作业环境等存在的隐患而造成事故的；

4、对已发现的隐患和缺陷，未及时采取措施防范和整改，导致事故发生；

5、对有关部门和个人提出的消除不安全因素的合理意见和建议不采纳、不整改，或对已发生过的事故不认真采取有效措施进行防范，导致同类事故重复发生的；

6、指派专职司机驾驶非公司车辆或非专职司机驾驶本公司车辆而发生事故的；

7、强令司机驾驶故障车辆而发生事故的；

8、对事故发生、延续、发展负有组织管理责任的其他人员。

第五章 惩处办法

第十五条 发生工伤事故后，对工伤事故责任人必须追究其应承担的相应责任，视其情节轻重程度进行相应的处罚。对工伤事故责任者的处罚分为下述三种方式，处罚可按照下述一种或多种方式同时进行：

(一)行政处罚，从低到高依次分为：警告、通报批评、调离岗位、撤职、留用察看、开除；

(二)经济处罚：一次性罚款、下调工资；

(三)停岗学习第十六条在公司生产经营过程中，发生工伤事故的，由工伤处理小组按照下列条款予以处罚：

(一)造成轻度伤害事故的，视情节对直接责任人及部门负责人处 50-100 元的罚款；

(二)造成一般伤害事故的，视情节对直接责任人及部门负责人处 200-4

00 的罚款;

(三)造成严重伤害事故的,视情节对直接责任人给予停岗学习 3-7 天,并处 500-1000 元的罚款;对间接责任人作警告处分,并处 200-400 元的罚款;对事故发生部门负责人作通报批评,并处 500-1000 元的罚款;

(四)造成死亡事故的,对直接责任人作开除处理,并处 1000-3000 元的罚款;对间接责任人作警告处分,并处 500-1000 元的罚款;对事故发生部门负责人作撤职处分,并处 2000-5000 元的罚款,情节严重的作开除处理;对分管领导及安全主管部门负责人处 1000-3000 元的罚款;对公司专职安全员及事故发生部门安全员作警告处分,处 500-1000 元的罚款;

(五)造成职业病的,参照严重伤害事故处理。

(六)相关人员有下列行为之一者,视情节处 100-1000 元的罚款,作警告处分,直至开除处理:

- 1、对已发生的工伤事故未及时上报,或存在隐瞒不报、谎报;
- 2、未保护事故现场,或故意破坏事故现场的;
- 3、阻碍、干涉事故调查工作正常进行的,无正当理由,拒绝接受事故调查或者拒绝提供与事故有关证据和资料的;
- 4、对提出的工伤事故纠正预防措施,在规定的时间内未能有效实施的;
- 5、多次不服从管理,违反规章制度,强令员工冒险作业的;
- 6、对批评、制止违章行为,如实反映事故情况的人员进行打击报复的;
- 7、发生事故后,未迅速采取必要措施抢救伤员和财产的;
- 8、轻度伤害或以上事故存在违章操作等严重人为责任的、或情况严重、性质恶劣的;
- 9、违反本办法其他规定且情节较为严重的。

第十六条 在公司生产经营过程中,既造成设备事故又造成工伤事故的,应按照本管理办法规定对应条款的上限进行处罚,并参考设备管理相关规定

进行处罚。

第十七条 因未知技术领域或因自然界不可抗拒因素等导致的工伤事故，免于处罚，但应视其伤害程度给予警告或通报批评。

投标人：辉县市尚行建设发展有限公司(电子签章)

法定代表人：_____李凡(电子签章)

日 期：2024年10月11日

李凡

第四部分 价格部分

开标一览表



标题	内 容
投标单位名称：	辉县市尚行建设发展有限公司
项目名称：	辉县市城市管理局辉县市农村全域垃圾清运一体化项目
分包编号：	(县区)2024ZBDL153 号
报价金额（小写）：	45600000.00 元
报价金额（大写）：	肆仟伍佰陆拾万元整
服务期限：	三年



投标人(电子签章)：辉县市尚行建设发展有限公司

法定代表人(电子签章)：李凡

日期：2024 年 10 月 11 日

填写说明：

开标一览表中的“投标总价”应包括招标文件所规定的招标范围的全部内容，包括货物（服 务）价格、培训、运费、验收、安装、调试、维护、税金等相关所有费用；

李凡

标题	内容
投标单位名称:	辉县市尚行建设发展有限公司
项目名称:	辉县市城市管理局辉县市农村垃圾清运一体化项目
分包编号:	(县区)2024ZBDL153号
报价金额(小写):	45600000.00元
报价金额(大写):	肆仟伍佰陆拾万元
交货及完工期:	三年



李凡