

五、服务承诺

(格式自拟)

5.1服务承诺

5.1.1针对本项目的服务承诺

致：辉县市占城镇人民政府（采购人）

我方愿参加贵方组织的(项目名称) 辉县市占城镇人民政府生活垃圾清运市场化服务项目（项目编号）辉交采2023DCS117号 磋商活动，对此项目进行投标，如我公司在本项目中标，就本次投标有关事项郑重声明如下：

一、服务清运范围承诺：

负责辉县市占城镇镇区道路清扫保洁及全镇垃圾清运。以双方共同测量并认可的实际作业面积为准，测绘的费用由中标人自行承担。由中标人自行配备垃圾桶、垃圾箱等清运设施，确保生活垃圾不落地，做到垃圾源头清运。责任义务：承担环卫工人以及车辆的相关法律责任、经济责任。更换项目负责人前一周必须告知业主单位。以双方共同测量并认可的实际作业面积为准，测绘的费用由中标人自行承担。

二、清运要求承诺：

- 1.垃圾桶内的生活垃圾及时清运,做到“日产日清”。保证垃圾收集点周边清洁，不得焚烧垃圾，垃圾收集设施要做到体外干净。
- 2.垃圾清运器具干净整洁，无破损、缺失、无污水、恶臭，周边内无垃圾积存；消杀制度落实。
- 3.垃圾转运车辆外观干净整洁，无明显破损、污渍，无乱牵乱挂；车体密闭性完好，无污水滴漏、垃圾漏撒。

4.如遇上级重要活动，应按镇政府要求在指定的作业时间和区域内清理完毕并保持整洁。

5.镇政府及其上级有关部门有权对保洁公司作业质量、文明、安全作业情况进行定期检查考评，检查考评结果作为每季度发放给承包方承包费用的依据。

6.未经镇政府同意，清运公司不得擅自将所承包的合同转变给他人，或肢解分包给他人。

三、机构管理和权益保障

1.车辆定额

中标方应按照《全国城镇市容环境卫生统一劳动定额》中机械化作业定额标准，配备相关环卫机械设备，环卫车辆必须安装卫星定位系统,保证正常运行并纳入系统平台管理。相关环卫车辆及人员按要求办理各种保险。

2.机构管理

中标方必须在辉县市设立分支机构，建设网络监管平台。

3.权益保障

中标方必须严格执行《中华人民共和国劳动法》等国家、省、市法律、法规、规章和规范性文件，为雇佣人员办理保险，被雇佣人员工资待遇不低于原工资标准，确实保障环卫工人合法权益，保障期间环卫工人享受国家规定的工资标准和相关福利待遇。

四、其他相关承诺

1、服务期限：签订合同后一年；

2、服务地点：采购人指定地点；

3、我公司接受以下付款条件：财政拨款到采购单位账户后 3-5 日内，按照中标价格，按季度平均支付（实际支付数以甲方对乙方考核和扣罚后的数额为准）。

4、质量要求：合格。

以上内容，我公司自愿接受采购人监督。

供应商： 河南康盈环保科技有限公司 (电子签章)

法定代表人： _____ (电子签章)

日期： 2023 年 11 月 01 日

5.1.2承诺在服务期内按要求配备设备及人员,保证服务质量的承诺及措施

致: 辉县市占城镇人民政府 (采购人)

我方愿参加贵方组织的(项目名称) 辉县市占城镇人民政府生活垃圾清运市场化服务项目 (项目编号) 辉交采2023DCS117号 磋商活动, 对此项目进行投标, 如我公司在本项目中中标, 就本次投标有关事项郑重声明如下:

1.选派骨干管理人员主导项目

我司将选派“高素质、高能力、高学历”的骨干管理人员主导项目。并根据项目保洁服务模式、岗位特征、企业文化以及顾客要求和现有高层管理人员的素质和能力, 确定企业将来所需高层管理人才应具备的素质和能力, 并把这些指标细化、量化, 纳入性格、气质、决策、判断、表现以及“软技能”等因素。通过绩效评估以及评价中心等能力测试手段定期充实经营管理人才信息, 实施评估。通过高层管理评价会议决定提拔人选及制定候选人的职业计划; 提供反馈与实施计划, 把评价结果反馈给候选者, 并对有关数据与发展计划定期更新。

2.签订安全、质量协议责任到人

公司安排专业的安全主管、质量主管, 负责保洁现场的安全与质量。采用项目负责人负责制, 赋予其经济处罚权利, 对保洁现场按照层级签订质量、安全承包协议。形成“团结紧张, 居安思危”的工作气氛; 同时公司支持项目部的合理化建议, 物有所值, 合理投入, 防范未然, 最终促进管理目标的实现。

3.建立“零干扰”的服务作业制度

合理安排作息时间和方式, 采用日常、定期作业方式, 实现“零干扰”的作业服务。导入高品位的视觉形象标准, 选用身高年龄相近、形象良好的管理人员, 统一工作着装, 佩带工牌, 统一规范员工的行为方式、言谈

举止。在服务工作中做到语言文明、态度和蔼、着装整洁、精神饱满，遵从整体管理规定，做到与公司的品位相协调，展现服务特色。

4.建立多重质量管理控制体系

1) 采用多重服务保障策略，实现服务人员、技术、措施、物资的多重保障，培养员工的全员保洁意识，每一个保洁员不仅要保持自己责任区域内的工作达标，还有义务维护整个项目的清洁形象。

2) 实行三级检查（主管抽查、班长定检、清扫保洁人员自检）和品质管理员巡查相结合的质量检查考核和作业验收制度；

3) 实施分区域包干目标管理责任制，推行五定管理原则，即定人员、定时间、定地点、定质量、定任务，实施专业作业，强化服务质量，方便质量控制；

4) 实行上岗资格认证和人员再培训工程，根据不同阶段的各种变化和服务质量要求，组织员工进行针对性再培训，促进员工不断提高作业服务技能和自身素质，满足业主高质量的服务要求；

5) 严格按确定的计划、标准、程序开展工作。对不按标准和程序操作的人员实行严厉的处罚，凡对操作程序不熟悉的人员一律下岗接受再培训，培训不合格者不予上岗，保障服务质量。

5.采用专业分类作业方式

根据作业服务对象的特点和要求，采用“专业分类”作业方式，划分作业环节，设计作业程序，确定每个工作环节的工作量，分配作业时间、并配置人员和物资。操作人员按程序要求，在确定的时间内有规律地从一个环节到下一个环节处理工作任务，实现高效率、高效益的专业化作业。采用专业分类作业方式，不仅可以解决任务分配的盲目性，作业的无序化，还可以降低管理和作业难度，减少人材物的浪费和员工之间的矛盾，提高作业的精细化程度，提高设备的利用率，实现规范化运作，有效地保障作业人员和设施设备的安全运转。

6.建立快速应急处理机制

建立畅通的信息采集渠道，开设24小时服务热线，设置专职接待人员处理意见、建议和投诉；建立快速的投诉处理和回访体系，推行首问责任制和限时处理制，对于顾客反映的每一个投诉问题将以快捷的方式予以安排落实，用最短的时间予以解决；成立“应急处理组”。

7.完善的培训体系

项目公司的保洁人员建立完善的培训体系，除公司培训导师的授课外并请第三方进行保洁车辆操作、人工清扫保洁、安全教育等专业的培训和讲授导入新的课程，对所有将投入道路作业和接管的保洁员进行专业的岗前培训，并核发道路清扫保洁作业资格证书，使员工能迅速胜任新岗位的工作。

8.建立规范的档案资料管理体系

建立严格档案管理制度，设专人负责档案资料的管理，建立健全档案资料目录；做好资料的收集、移交验收、登记和管理工作，特别是技术资料的收集和保管工作；保证及时，准确地提供档案资料，支持环境管理高效化运作，方便员工快捷准确地开展工作。

9.质量监督体系

1) 业主监督

业主监督是指当地环卫主管部门的监督。业主监督是社会监督的主要形式，对公司具有无上的约束力。

公司高度重视业主监督，将业主的评价视为公司服务质量好坏的标志，将业主的指示视为本项目合同的补充。同时，我们也欢迎业主监督，这也是公司不断前进和发展的动力。

2) 社会监督

社会监督主要分为公众监督和媒体监督等形式，要把本项目工作做好要建立良好的社会监督网络，形成完善的社会监督工作机制。

①居民监督

居民监督主要是指市民通过批评、建议等基本方式对公司工作人员的项目作业质量进行监督。不断扩大公众参与范围，方便社会公众了解情况、参与监督，提高监督实效。

环卫作业是与市民关系最为密切的活动。服务质量的好与坏，市民最能感同身受。市民满意度调查以问卷的形式进行。具体操作由项目部综合办公室负责，每半年进行一次。

②舆论监督

舆论监督是指社会利用各种传播媒介和采取多种形式，表达和传导有一定倾向的议论、意见及看法，以实现对公司保洁质量的监督。建立完善舆论监督反馈机制，对新闻媒体有关的批评性报道，要本着有则改之、无则加勉的态度，实事求是地及时进行调查和处理，并在报道后最快时间内，将整改结果或查处进展情况向有关部门和新闻媒体反馈。

3) 信息反馈体系

①业主的信息沟通与反馈渠道

与业主的信息沟通与反馈渠道主要有以下四种方式：一是以会议的形式进行汇报；二是以公文的形式请示汇报；三是电话形式；四是业主的检查监督行为。

②横向信息沟通与反馈渠道

横向信息沟通与反馈渠道包括与居民、街道、居委会、公安、消防、媒体等单位和个人信息交流。

以上内容，我公司自愿接受采购人监督。

供应商： 河南康盈环保科技有限公司 (电子签章)

法定代表人： _____ (电子签章)

日期 2023 年 11 月 01 日

**5.1.3 承诺给作业人员按时发放工资及相关福利并为人员购买商业保险，
独立解决道路伤亡事故和用工等纠纷**

致：辉县市占城镇人民政府（采购人）

我方愿参加贵方组织的(项目名称) 辉县市占城镇人民政府生活垃圾清运市场化服务项目（项目编号）辉交采2023DCS117号 磋商活动，对此项目进行投标，如我公司在本项目中中标，就本次投标有关事项郑重声明如下：

1.按时发放工资措施

1) 依法签订劳动合同

实行劳动合同制，我公司严格按照《劳动合同法》与工人签订双方劳动合同，依法保证工人合法权益。同时为工人购买商业险，为工人提供过节福利、高温补贴、发放劳保工具等相关福利措施。

2) 按月发放工资

由各项目部人事专员每月5日前根据上月每日出勤情况制作工资表，同时发至工人核对。双方确定无误后，人事专员将工资表提交至财务部门进行工资结算。财务部门安排专人每月25日准时足额发放工人工资。

3) 预留工人工资

结合目前市场环境，避免出现资金困难等相关问题使得工人工资发不下去，我公司特每月预留工人资金，专款专用，保证了工资的按时发放。

4) 开设工资发放调查小组

成立由公司总经理为第一责任人的调查小组，专门调查解决工人工资拖欠、纠纷等现象，一经发现公司将所属项目部处罚1000元。对于涉事的工人足额发放工资，并提供因讨薪而产生的误工补偿（误工费按照工资标准足额计算）。做到“项目清工资清，绝不拖欠工人一分钱”。

5) 成立工会保障合法权益

我公司在每个项目部都设立有康盈工会，工会主要负责员工福利、礼品的发放、日常活动组织及关注员工工资发放、家庭问题等方面。若工人出现欠薪的情况，可直接向项目部工会反馈。项目部工会查实相关证据事实后，应对于涉事的工人足额发放工资，并提供因讨薪而产生的误工费补偿（误工费按照工资标准足额计算）。

2.相关福利保障措施

1) 建立完善的劳动保障福利制度

福利是企业在工资以外以货币或非货币形式间接或直接支付给职工的物资补偿和待遇。良好的福利待遇会使职工增强对企业的满意感和忠诚度，从而降低职工的离职率，为企业节约大量因离职而带来的高成本。全面完善而又灵活的福利制度，会使职工因受到体贴、照顾而体会到大家庭的温暖和企业对职工的爱护，从而产生一种强烈的归属感，从而增强职工对企业的忠诚心、责任心和义务感。

为保障员工的合法权益，一直以来，公司都严格按照《中华人民共和国合同法》及国家、省、市有关规定，提供各项福利，主要包括：除基本工资外，另发放福利补贴。公司会根据一年的重大节日如元旦、春节、中秋节、劳动节为广大员工安排多姿、丰富的业余生活。公司每年都会派送食品、生活用品给员工，如花生油、大米、洗涤用品等。到了春节，公司还安排派红包，派一些过节的糖果给员工，让在职员工欢度一个喜庆的春节。

2) 工会组织活动丰富

a) 夏季为各个项目养护工人发放药品、凉茶等防暑降暑物品。让员工感受到来自我们公司大家庭的关怀与关注。

b) 关心困难员工生活，予以帮助。

c) 组织工人聚餐，表彰优秀工人。

d) 响应总工会的安排，组织员工参加活动。

3.人员购买商业保险措施

依照我国《劳动合同法》的有关规定与管理人员、一线工人签定劳动合同，并按规定发为一线工人购买商业保险，选择信誉度高的保险公司作为我司拟投保的保险公司。

管理人员依法缴纳社会保险（养老、失业、工伤、生育、医疗）。对所录用人员严格审查，保证录用人员没有刑事犯罪记录，身体健康。对各类岗位的员工不得随意更换，每次更换的比例不超过各类工作人员的 3%，在新的员工未到岗之前，原来的岗位不得缺岗。

保险责任	管理人员保费	清洁人员保费
一、身故保险金额：100万	480元/人/年	600元/人/年

人员投保险种及保费（意外伤害险或雇主责任险）明细表

1) 在整个项目合作期限内，我司自费购买上述约定的保险，投保险种及金额能够防范项目设施的主要风险，并始终使保险单保持有效的保险金额。未经业主方书面同意，我司投保的险种和数额不得随意变更。如果并非我司的疏忽或故意行为，而无法投保某种特别险种，不视为我司违约。

2) 我司确保所有保险单均注明，保险人在取消保险或对之进行重大改变之前至少提前三日书面通知业主方。未经业主方书面同意，我司不得变更该等保险单据。

3) 承诺督促保险人或保险人的代理人在投保或续保后尽快向政府提供保险凭证，以证明我司已按合同规定取得保单并支付保费；

4) 承诺如果我司没有购买或维持合同约定的某项保险，则政府可以投保该项保险，并从履约保函项下扣抵其所支付的保费或要求我司偿还该项保费；

5) 承诺向保险人或保险代理人提供完整、真实的项目可披露信息;

6) 承诺在任何时候不得做出或允许任何其他人做出任何可能导致保险全部或部分失效、可撤销、中止或受损害的行为;

7) 承诺未经政府方同意, 不得对保险合同的重要条款(包括但不限于保险范围、责任限制以及免赔范围等等) 做出实质性变更。

4.独立解决道路伤亡事故措施

我公司承诺, 独立解决道路伤亡事故, 启动交通安全事故应急预案和重大安全事故预案, 并按照相关法律法规进行赔偿和补偿, 我们将积极配合相关进行调查, 并承担相应责任。加强员工的安全教育和安全作业培训, 提高员工的安全意识和技能水平, 减少道路交通事故的发生。

1) 应急响应

根据信息来源, 确认现场情况。项目负责人做为应急指挥部总指挥在项目公司进行指挥。副总指挥及时赶赴现场, 协调公司有关部门组成现场指挥部, 配合、协调、组织有关部门专家, 采取有效应急措施, 防止事故进一步扩大, 避免抢险救援造成二次人员伤亡。应立即拨打报警电话110、医院救援电话120, 如现场发生火灾应拨打火警电话119, 现场应急抢险作业队听从现场指挥部领导统一调遣, 积极配合。与项目应急指挥部保持通讯畅通, 随时向项目公司报告应急工作进展情况。相关救援队伍到达现场后, 应协助救援人员听从指挥, 做好应急任务, 协助伤亡人员撤离现场。伤亡人员撤离现场后, 应立即组织清扫作业, 根据现场指挥指示, 及时撤离现场;

2) 应急措施

制定应急措施应对安全生产、作业质量突发事件及下达的临时性应急任务。提高应对突发事件的应急能力, 最大限度的减少人员和财产的损失, 尽可能的降低不良的社会影响。

为保证各类应急事件发生时，能够得到正确、有效、及时的处理，在应急处理管理上实行三级安全防范的措施，即：

一是教育员工提高安全意识，使每个作业员均是安全巡视员，发现问题或异常职责范围内的第一时间处理，非职责范围内的立即向上级、甲方主管报告。

二是建立应急机动队伍，在有紧急突发事件发生时，迅速赶赴现场，快速处理。

三是建立后备应急机动队伍，在需要增援时启动联动增援机制，实现应急处理联动。为应急队伍合理配置必须的装备、设备，提供有力的资源保障，以便快捷、高效的排除危机。

5.独立解决用工等纠纷措施

我公司独立解决用工等纠纷，因此产生的一切纠纷与采购人无关，并采取如下措施：

1) 我公司遵章守法、不触犯各项法律、法规,严格管理，规范用工，坚持“调防结合、以防为主”的工作方针，牢固树立超前预防意识，提前介入，积极开展各项防范工作，从根本上预防用工纠纷的发生。

2) 当发生用工纠纷时，我们将秉持公平、公正、诚信的原则，与员工进行充分沟通和协商。我方通过和解、调解、仲裁、诉讼等方式，客观公正、合理彻底地解决纠纷矛盾，保障员工的合法权益。

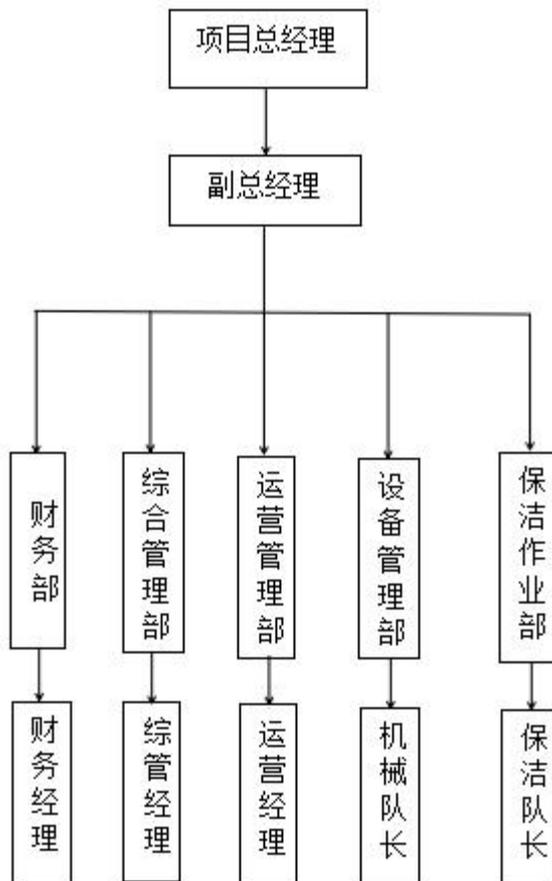
3) 我公司将一如既往地关注和关心员工的生活和工作，积极营造和谐稳定的劳动关系，为员工创造良好的工作环境和发展机会。积极探索预防化解纠纷，制定制度，建立长效机制，保证预防化解措施落实到位，有效预防、化解各类矛盾纠纷，强化用工纠纷的事后完善。

4) 设立绿色通道及意见箱

5.2 履职尽责承诺

(一) 项目组织结构图

为了能够保质保量完成本项目，经过我公司研究，决定在中标后立即组建项目管理团队。根据项目的设置原则，组织机构的层次要少，人员要精干，一岗专职，建立健全各部门岗位责任制，争取成为一个合理的、精干的、高效率项目管理团队。全面履行合同、对过程进行组织、指挥、管理、协调和控制等五大职能，协调内外部及人员间关系，发挥各项业务职能的能动作用，满足现场的作业准备、作业计划、生产调度、管理、质量控制、安全管理、机具车辆、成本核算、生活等需要，对本项目全面负责，确保各项目标的完全实现。



（二）项目各岗位履职尽责的承诺

1.项目总经理履职尽责的承诺

- 1) 带领公司所属员工贯彻执行公司的相关规章制度，严格执行本分公司的各项操作程序，确保各岗位的工作标准达到要求；
- 2) 组织招聘人员，并制订培训计划，督导部属培训内容，落实到各工作岗位，并随时检查培训效果，确保员工了解业主单位约定的工作要求；
- 3) 认真考察项目的工作区域、工作难度、工作时段，根据实际情况提出合理的定岗定员建议，经公司批准后并严格执行；
- 4) 根据环卫实际情况因地制宜，制定本分公司的各项管理制度，经批准后组织所属员工学习并执行；
- 5) 根据项目的污染情况和各类突发性状况，设置应急事件科目及内容，并拟订应急事件的处理程序和方案，经批准后遵照执行；
- 6) 制定月度工作计划并确保工作计划的完成，检讨计划未完成的原因并找出解决办法，撰写各类文件报告及工作总结；
- 7) 在职权范围内审核批复所属员工的各类假期，检查员工的每日出勤情况，审核所管项目员工的考勤；
- 8) 对表现优秀的员工和违纪员工在职权范围内实施奖罚或建议奖罚，对队长及以上员工每月做绩效考核；
- 9) 听取副总经理或队长的工作汇报，并协助解决他们工作中遇到的困难，及时了解他们及其他部属的思想动态、工作情绪，关心部属的生活情况，确保项目人员稳定；
- 10) 定期向公司汇报分公司的工作情况，根据实际运作情况，提出人员的增减建议及需要特别支持时的理由；
- 11) 准确掌握项目人员的流动规律，提前做好补充人员的招聘申请并上报，以便公司掌握准确信息进行人员招聘，以保证项目的人员配制；

- 12) 加强与业主单位的沟通，主动了解他们的服务要求及工作意见，并妥善处理；
- 13) 在保证日常工作完成的前提下，业主单位对合同之外的要求视工作量尽量想办法完成；
- 14) 虚心接受公司、政府有关部门和业主单位的监督与检查，对存在问题及时整改，并及时传递业主单位对公司满意情况的信息；
- 15) 参加业主单位和公司要求参加的各种会议，并向下属传达会议精神，组织召开分公司的各种会议，做好会议记录并存档；
- 16) 加强自身素质的提高，不断学习环卫行业的新技术、新方法，并培训部属尽快掌握。
- 17) 教育所属员工洁身自爱，不私自挪用居民和其它单位的财物，并养成拾金不昧的良好习惯；
- 18) 定期对员工进行安全工作教育，培养员工的安全意识和自我保护意识，确保在工作岗位上的人身安全；
- 19) 做好项目的成本预算，并确保分公司各项费用的开支在预算的范围；
- 20) 做好环卫清洁器械、物料的申购、使用、保管工作，确保申购的物品及时到达；
- 21) 教育部属爱惜使用环卫清洁设备，规范操作，做到开源节流。

2. 副总经理履职尽责的承诺

- 1) 配合项目总经理做好公司的管理工作；
- 2) 协助贯彻执行公司的相关规章制度，严格执行本分公司的各项操作程序，确保各岗位的工作标准达到要求；
- 3) 认真做好分管部门的工作，主要包括生产作业部和技术质量部，并配合协助其他部门的工作；
- 4) 根据环卫实际情况因地制宜，制定本分公司的各项管理制度，经批准后组织所属员工学习并执行；

- 5) 根据项目的污染情况和各类突发性状况，设置应急事件科目及内容，并拟订应急事件的处理程序和方案，经批准后遵照执行；
- 6) 制定月度工作计划并确保工作计划的完成，检讨计划未完成的原因并找出解决办法，撰写各类文件报告及工作总结；
- 7) 在职权范围内审核批复所属员工的各类假期，检查员工的每日出勤情况，审核所管项目员工的考勤；
- 8) 对表现优秀的员工和违纪员工在职权范围内实施奖罚或建议奖罚，对队长及以上员工每月做绩效考核；
- 9) 听取经理或队长的工作汇报，并协助解决他们工作中遇到的困难，及时了解他们及其他部属的思想动态、工作情绪，关心部属的生活情况，确保项目人员稳定；
- 10) 定期向公司汇报分公司的工作情况，根据实际运作情况，提出人员的增减建议及需要特别支持时的理由；
- 11) 准确掌握项目人员的流动规律，提前做好补充人员的招聘申请并上报，以便公司掌握准确信息进行人员招聘，以保证项目的人员配制；
- 12) 加强与业主单位的沟通，主动了解他们的服务要求及工作意见，并妥善处理；
- 13) 在保证日常工作完成的前提下，业主单位对合同之外的要求视工作量尽量想办法完成；
- 14) 虚心接受公司、政府有关部门和业主单位的监督与检查，对存在问题及时整改，并及时传递业主单位对公司满意情况的信息；
- 15) 参加业主单位和公司要求参加的各种会议，并向下属传达会议精神，组织召开分公司的各种会议，做好会议记录并存档；
- 16) 加强自身素质的提高，不断学习环卫行业的新技术、新方法，并培训部属尽快掌握。

17) 教育所属员工洁身自爱，不私自拿用居民和其它单位的财物，并养成拾金不昧的良好习惯；

18) 经办上级交办的工作及本项目管理规定的其它事项等。

3.财务人员履职尽责的承诺

1) 掌握会计制度和有关法规、费用开支范围和标准，分清资金渠道，专款专用。

2) 进行财务核算，计划、控制工作，编制各种财务会计报表，并做到报表数字真实、计算准确、内容完整、说明清楚。组织公司日常会计核算工作，发现问题及时查实和向有关领导汇报。

3) 认真执行财务制度，按时做好记账、算账、报账工作，如实全面地反映公司资金活动情况，做到手续完备，内容真实，数据准确，帐目清楚，按期结报。

4) 负责公司费用、成本及利润的核算，计提各类应交税金，办理纳税申报工作。定期核对往来账款，及时清算应收应付款。

5) 保管好所有财务凭证，按照规定对各种会计资料，定期收集、审查、核对，整理立卷、编制目录、装订归档并妥善保管，防止丢失损坏。

6) 妥善保管财务帐簿，会计报表和会计资料，保守财务秘密。

7) 负责现金支票的收入保管、签发支付工作和银行存款收付工作，并及时编制会计凭证。

8) 对现金支票发票要做到收有记录，支有签字。对库存现金要严格按限额留用，不得肆意超出限额。办理各部门费用报销工作，协助上级核算各部门的成本费用。

9) 对现金收、支的原始凭证认真稽核，杜绝白条抵库，不符合规定的有权拒付。负责银行账户、转账支票与发票、银行卡、u盾及其他重要单证的保管。

10) 每天下班前做好现金和各个银行帐户的盘点工作，现金要日清月结，按日逐笔记录现金日记帐，并按日核对库存现金，保证数字准确，帐实相符。

11) 做好员工的工资发放和社保缴纳等工作。

4.综合管理人员岗位职责

1) 公司各项制度及重要工作信息的收集、汇总、上传下达及处理工作。

公司各类会议、庆典、宾客接待的组织安排及其他活动的后勤保障工作。

2) 起草公司一般性的制度文件及公文函件，协助审核由各部门起草的对外文函。

3) 协助经理、总经理组织安排工作会议，做好会议纪录，撰写决议和会议记录。

4) 公司财产的调配、保管、维护及处理工作并对公司固定资产进行管理。

6) 公司印章管理及各类证照的注册、注销、年检工作。安排公司办公场所的安全保卫、消防、卫生清洁工作。

6) 负责人员招聘、面试，协助集团人事开展所属分公司的人员招聘工作。公司员工的社保办理、商业险增减办理工作。

7) 统计员工考勤数据，核算保洁人员薪资。协助领导做好员工考核工作，考核要及时、真实、公平公正。

8) 做好人员月报及相关人事资料统计分析工作，正确及时填报各类报表。

9) 负责劳动合同的管理，做好劳动合同签订、续订和终止工作，劳动争议的调节和处理工作。员工的入离职手续、岗薪变动手续等人事异动的办理。

10) 做好人员工资的核算、社保等核算上报工作。

11) 建立、完善、保管公司员工人事档案、工作档案和电子数据库，及时更新调整有关人事资料，做到资料、档案完备准确。

5.质量监督员及技术安全员履职尽责的承诺

1) 加强环卫队伍的管理，提高清扫保洁质量，夯实工作责任完成清扫保洁任务。

2) 负责管理工作，热爱本职工作，有高度的工作责任心，爱岗敬业、勤勤恳恳，遵纪守法，严守秘密。

3) 在上级领导下，负责环境卫生管理，落实各种规章制度，积极圆满完成上级交给的各项工作。

4) 及时反馈各片区的真实情况并妥善和当地相关方沟通。负责保洁人员的工作指导、监督、检查并提出、落实奖罚意见。

5) 建立安全、稳定、高效、文明有序的管理机制，提高保洁人员的安全意识和服务意识。

6) 合理安排保洁人员的工作量。主动听取大家的意见，关心下属生活、思想，尽可能的解决他们的困难，引导保洁人员努力工作，取长补短，发扬奉献。努力提高管理水平，提高公司下发用品的使用效率。

7) 要严格遵守作业时间和工作纪律，按时上下班，不迟到早退，工作时间不得擅自离开岗位、确保上班时要在岗，在岗期间有作为。中午期间严禁饮酒。

9) 每日在微信群里汇报当天工作情况。

10) 坚持原则，奖罚分明，以身作则，严以律己，不徇私情，严格考核，做到奖罚分明。

6.运营经理岗位履职尽责的承诺

1) 热爱本职工作，有高度的工作责任心，爱岗敬业、勤勤恳恳，遵纪守法，严守秘密。服从领导的安排，积极完成上级交给的各项工作任务。

- 2) 负责安全监察管理工作，及时发现在工作中出现的问题，拍照记录并将检查出的问题督促其定期整改和处理。
- 3) 收集、了解环卫一线工人对安全工作的意见和建议，并及时向公司反馈处理。及时协调处理日常工作中发生的安全问题，避免发生安全事故。
- 4) 坚持原则，以身作则，严以律己，不徇私情,严格考核，做到奖罚分明。定期做好员工的安全教育、安全培训工作。定期开展安全活动，组织检查班组安全活动情况。

7.驾驶员履职尽责的承诺

- 1) 认真完成公司的派车任务要求，服从派车调度人员指挥。
- 2) 坚持行车安全检查，每次出车前、回场后按公司要求检查车辆，发现问题及时排除，确保车辆运行。
- 3) 安全驾驶，正确执行驾驶操作规程，听从交通管理人员的指挥，行车时集中精力驾驶。
- 4) 严禁酒后开车，不开“英雄车”、“赌气车”。
- 5) 车辆用毕后，车辆停泊在指定位置，锁好方向盘、门窗等。做好车辆的维护、保养工作，保持车辆常年整洁和车况良好。
- 6) 对车辆事故、违章、损坏等异常情况及时汇报。对车辆运行里程和耗油情况进行统计分析，提出降低成本的合理建议。
- 7) 驾驶员确保良好的休息、足够的睡眠，以充沛的精力和体力保证安全行车。
- 8) 驾驶员应有敬业精神，熟悉交通法规、路况和车辆性能，不断提高自己的技术水平和积累行车经验。驾驶员上班期间按公司要求穿戴工装，衣着整洁、礼貌待人、热情服务，和其他人员配合好工作，不藐视公司及其他普通员工。

8.维修保养人员履职尽责的承诺

- 1) 认真学习，掌握车辆工作原理的构造、性能和易出故障的部位。

2) 严格按照公司要求对车辆进行定期保养维护，每月保养需填好保养记录表。

3) 要做到三好（管好、用好、修好），四会（会使用、会保养、会检查、会排除故障）。

4) 维修设备时，必须及时通知车队队长做好合理的时间安排。督促和指导驾驶员做好车辆的日常保养工作，发现隐患及时处理，保证车辆设备正常运转。

5) 负责申报设备维修配件、外修计划。

6) 车辆和设备发生故障时，及时组织抢修，以最快的速度排除，保证生产顺利进行。

服从公司调度，坚守岗位，对负责维修的车辆、设备要严格按照操作规程和质量标准维修，保证维修质量。

7) 做好修旧制度，努力降低维修成本。对使用工具妥善保管，认真保养。

8) 完成领导交办的其他任务。

9.保洁人员(道路)岗位职责履职尽责的承诺

1) 清扫保洁人员必须有高度的工作责任心，爱岗敬业、勤勤恳恳，按时完成清扫保洁任务。

2) 清扫保洁人员要语言文明，以理服人，不准辱骂过往行人和个体摊点、食堂、门市经营者。发现有乱倒垃圾、乱泼污水、乱扔杂物等现象，要文明规劝，主动清扫；有蛮不讲理者，应及时报告管理人员以取得妥善解决，不可擅自处理，以免发生意外情况。

3) 道路清扫坚持一把扫帚扫到底的原则，人工清扫作业每日从凌晨开始至6:30结束，人工保洁作业从6:30至22:30结束。一级道路达到18小时扫保作业，二级道路达到14小时扫保作业，三、四级道路和背街里巷达到12小时扫保作业。针对早、中、晚出行高峰时段增加人员进行保洁作业。

（冬季天气及重大活动可进行调整）。路面必须达到“四无、六净、二不”标准，（四无：路面无落地生活垃圾、建筑垃圾和杂物；无积水；无人畜粪便；无各类垃圾漏收堆积；六净：路面净，下水口净，人行道净，树坑墙根净，绿化带净，垃圾容器净；不丢堆、不漏段）。

上岗时，必须着标志衣帽，服从管理，作业期间要时刻注意来往行人和车辆，确保自身安全，杜绝不安全事故发生。垃圾及时入桶，不得随意堆放，乱丢；责任区内设置的垃圾桶要及时进行清掏、擦洗，保证周围干净整洁。

4) 爱护公物，对统一配发的工具要妥善保管，不得随意损坏，时刻保持工具完好无损；着标志衣帽时必须保证干净整洁，严禁着陈旧脏烂的服装上岗。

5) 要严格遵守作业时间和工作纪律，按时上下班，不迟到早退，工作时间不得擅自离开岗位、确保上班时要在岗，在岗期间有作为。

10.保洁队长的岗位履职尽责的承诺

1) 保洁队长在项目负责人的直接领导下开展工作，负责所辖片区的全面管理，带领片区全体班组长和一线环卫工人完成各路段每天的普扫和保洁任务；

2) 负责组织所辖区域的员工进行必要的培训、学习和教育，每周按班组或路段进行工作讲评、情况收集、安全检查等例会，能够保证集团公司和分公司的管理信息传递流畅，基层员工反应的情况上报及时；

3) 负责对所辖片区的全体成员进行管理与监督，处理、处罚班组长和环卫工人在工作中出现问题、错误；向生产作业部经理汇报所属员工的思想动态，解决一线环卫工人和班组长反映的问题；下达集团公司和分公司的各项决策和决定，并监督检查各班组的执行情况；

4) 对主管部门、区内居住市民、项目其它部门和人员、每次组织的明检暗访所反映、暴露、发现、投诉的问题进行调查。经调查核实为该片区扫

保不到位，员工擅自离岗、坐岗、串岗、聚堆、偷懒所致，应立即命令该路段班组长组织整改。同时根据《路段员工岗位职责》作出相应处罚，并将处罚结果向部门经理汇报。片区主管不履行或怠于履行此职责的，由部门经理进行处罚，片区主管承担连带责任；

5) 对环卫处领导和检查人员、临街（路段）企业、门店、摊主以及项目内部人员反映片区所属人员行为不规范、服务态度不佳、乱要东西乱收费等情况时，必须尽快进行调查。经调查属实的，片区主管应组织班组长和路段员工即刻进行整改，挽回影响，并继续跟进直到事情彻底解决。同时根据《路段员工岗位职责》作出相应的处罚，并将处罚结果向项目部门经理汇报。片区主管不履行或怠于履行此职责的，由项目部门经理进行处罚，片区主管承担连带责任；

6) 保洁队长每天对各班组各路段的每位环卫工人的出勤情况进行检查、核实，每周一统计汇总上周的考勤记录报人事行政部，每月4号之前负责将上月的考勤表、处罚单、请假单、调休单、加班申请单等一系列考勤依据报人事行政部，所有上报资料均需相关当事人确认签名；

7) 保洁队长每天必须对所辖区域进行日常巡查，组织各级环卫工人和班组长主动发现环境卫生死角、盲点、垃圾箱外堆（容器外）、道路洒漏、渣土污染、车轮带泥、重度污染、重复污染等情况，并及时予以报告和整改；

8) 每天组织员工对所辖区域的道路进行轮流“开荒”，让重度污染区和重复污染区能得到周期性地彻底整治，争取让我们的环卫工人成为城市的一道风景线，发动更多的市民讲究和爱护环境卫生。

11.机械队长履职尽责的承诺

1) 车队长在分公司部门经理的直接领导下开展工作，负责车队的全面管理，带领车队全体司乘人员完成项目的每天各路段的机械作业任务；

- 2) 坚决贯彻执行各级政府安委会和公安交警部门的有关决定、指示，宣传道路交通安全法规、政策及有关规定，及时传达各级安委会有关指示精神，组织项目车队驾驶员的安全学习，交通竞赛评比，积极开展各类安全活动；
- 3) 负责处理本项目管辖机动车和驾驶员的有关事项，负责新车上牌、机动车和驾驶员牌证的年检年审、驾驶员招聘测试、机动车报废、异动登记等有关业务工作、负责车辆的路桥费、油票及各项交通管理规费车船使用税的交纳。主动协助交警部门处理本项目辖区内驾驶员的交通违章、交通事故及与之有关事宜；
- 4) 负责车队管理规章制度的拟定及执行，车队日常管理工作，统筹安排出车任务负责驾驶员的考核工作。负责车队资料的收集、整理、统计、归档，为考核驾驶员提供理论依据。切实抓好制度管理，严格执行公司有关制度规定，搞好驾驶员的日常监督与管理，严明组织纪律，严明奖惩制度和其他制度，使各项制度得以落实；
- 5) 负责车辆统一调度，合理安排车辆和各路段的机械作业编排，随时保持通讯联系畅通，认真做好上传下达工作。为所有车辆建立技术档案，详细记录车辆基本状况，维修保养情况等等；
- 6) 坚决贯彻执行集团公司有关决定，认真做好车队内部的管理工作，以身作责、严格要求自己。待人热情、对人和气，团结同志、公平处事，搞好车队的内部团结和稳定；
- 7) 加强对外联系，妥善处理有关事宜，协调车队各班与项目其他部门的关系；
- 8) 维护车队和驾驶员的正当利益，尽力为驾驶员排忧解难；
- 9) 负责联系车辆、驾驶员参保，积极协助配合物价、保险部门勘审定损，有责任协助事故驾驶员尽快追回索赔款，尽能力减少项目的经济损失；

10) 负责监督审核车辆维修与备件采购，登记审核车辆使用情况的油耗和费用并进行考核；

11) 负责检查项目使用车辆安全技术状况，检查车队所有车辆出车前的“三检”工作和收车后的入库停放工作。

（三）履职尽责的承诺

1. 财务部履职尽责的承诺

- 1) 参与制定分公司财务制度及相应的实施细则；
- 2) 负责财务数据资料的整理编报；
- 3) 负责对财务工作有关的外部及政府部门，如税务局、财政局、银行、会计事务所等联络、沟通工作；
- 4) 负责资金管理、调度；
- 5) 编制月、季、年度财务情况说明分析，向公司领导报告公司经营情况；
- 6) 负责每月转账凭证的编制，汇总所有的记账凭证；
- 7) 负责公司总帐及所有明细分类账的记账、结账、核对，每月5日前完成会计报表的编制，并及时清理应收、应付款项；
- 8) 负责公司全年的会计报表、帐簿装订及会计资料保管工作；
- 9) 负责银行财务管理，负责支票等有关结算凭证的购买、领用及保管，办理银行收付业务；
- 10) 负责先进管理，审核收付原始凭证；
- 11) 负责编制银行收付凭证、现金收付凭证，登记银行存款及现金日记账，月末与银行对账单和对银行存款余额，并编制余额调节表；
- 12) 负责公司员工工资的发放工作，现金管理工作。

2. 综合管理部履职尽责的承诺

- 1) 负责集团公司企业文化的导入和分公司的团队建设；
- 2) 起草、修改、建立、完善分公司的各项规章制度，严格贯彻执行集团公司的指示精神；
- 3) 负责分公司的人力、行政和采购的日常管理工作；

- 4) 负责根据各部门人力需求和人力储备计划进行招聘，严把验证关、面试关和笔试关，并协助用人部门进行复试；
- 5) 调查处理分公司的各类违规违纪和纠纷投诉事件，并做好相关公告及宣导教育工作；
- 6) 建立健全分公司员工个人培训档案，对新进员工必须进行岗前培训；
- 7) 检查跟进各部门设备维修、设施保养工作；
- 8) 负责分公司所有员工环卫服装、清洁工具的发放管理工作；
- 9) 负责出勤情况的统计、核对与稽查工作，并拟定相关管理办法予以实施；
- 10) 负责岗位、薪资异动和入职、离职手续的办理，并对人员流动进行分析；
- 11) 负责员工福利措施的安排与落实；
- 12) 负责分公司各类物品和办公用品的采购和其它方面的杂项采购及分发工作；
- 13) 负责各类保险的办理工作。

3.运营管理部门的履职尽责的承诺

- 1) 向分公司传输有价值的信息；
- 2) 督导各部门按章办事，纠察违章犯规，监察员工工作；
- 3) 组织现场质量检查、安全管理、劳动纪律纠察、第三方客户满意度调查，协助制定改善方案并监督整改、验收（复检）操作，建立相应的档案管理体系；
- 4) 开发与管理各类投诉渠道，调查处理各类违纪违规行为，维护公司利益，为其发展保驾护航；
- 5) 配合甲方和政府相关部门对我司的质量检查、整改、验收工作，采集数字化和网格化有关信息、资料并负责抽样跟踪检查，限期整理汇总后予以呈报；

- 6) 严格执行分公司的规章制度和管理规定;
- 7) 采集并掌握整个分公司的突击任务信息;
- 8) 组织突击队员进行安全培训与检查, 并全员签订相关责任书;
- 9) 保证各级政府组织的各类环境卫生检查不丢分;
- 10) 协助分公司完成各项应急任务。

4. 设备管理部履职尽责的承诺

- 1) 负责公司所有车辆、设备、设施等的日常维护、保养和更新工作, 制定公司设备、设施的定期维护计划, 监督和检查设备运行情况, 提高和完善设备安全保证体系;
- 2) 抓好日常的安全教育工作, 定期召开安全会议, 分析影响安全生产的各类问题和事故隐患, 并提出防范措施和处理意见;
- 3) 负责处理行车的突发事故, 负责做好交管部门的协调工作, 定期办理车辆年审、保险等后续工作;

5. 保洁作业部的履职尽责的承诺

- 1) 负责环卫作业车辆、机械设备的购置申请、接车验收、证照办理、随车工具和资料保管;
- 2) 实施机械车辆的维修与保养;
- 3) 办理机械设备的保险与年审;
- 4) 建立健全车队的各项规章制度及管理规定;
- 5) 招聘培训车队所有相关的驾驶员及跟车人员;
- 6) 按照甲方和分公司的要求, 针对作业机械和道路状况进行作业编排;
- 7) 根据甲方和环卫现场的实际需要调度车队所有车辆;
- 8) 按时保质保量完成每天的环卫作业任务;
- 9) 对车队每天人员出勤和作业出车进行严格管理与监督, 并做好相关的记录存档工作;

- 10) 严格管控车队各类成本的投入，包括人工、耗材、维修、折旧等等费用；
- 11) 配合甲方和分公司处理各类突发性污染事件以及紧急调派任务；
- 12) 主导处理车队所有违章及交通事故；
- 13) 加强设备的安全检查和人员的安全培训工作；
- 14) 负责招聘和培训所辖区域的一线环卫工人，确保人员不缺编、不超龄，熟悉环卫作业技能与技巧，身体健康无残疾；
- 15) 主导执行甲方和分公司的环卫作业标准；
- 16) 完成每天的人工扫保作业任务；
- 17) 严格管理现场员工的劳动纪律和作业效果；
- 18) 每天组织整改各类投诉和存在的问题；
- 19) 巡查统计所辖区域内每天的污染情况和垃圾清运情况并予以上报；
- 20) 严格执行分公司的考勤管理规定，做好出勤、请休假和转班登记；
- 21) 编制《路段员工岗位职责》并予以执行；
- 22) 有责任教育环卫工人作业时不扰民、不乱收费，遵守分公司的各项管理规定。