4.5 服务承诺

（供应商根据磋商文件要求自行编制）

1、工程质量服务承诺

（1）工程质量目标承诺

我公司承诺：质量要求：合格（符合国家现行的验收规范和标准）；

本工程交工验收合格率达 100%，修补路段质量评定达到国家市政道路工程“合格”标准，路面平整无病害，结构稳固耐久，确保长期通行安全。

（2）质量管理体系

承诺建立项目经理总负责、技术负责人统筹、专业监理全程管控、施工班组具体落实的四级质量责任体系，明确各岗位质量职责与权限边界，实现质量问题终身追责[5]。

严格落实无方案不施工、无交底不作业原则，道路改造专项施工、安全文明、质量整改方案未审批、交底未落实，严禁开工建设。

质量保证体系职责分工表：

责任层级	责任人	主要职责
第一层	项目经理	质量总负责，统筹全局质量管理
第二层	技术负责人	技术方案把关，质量标准制定
第三层	专业监理	施工过程全程管控，隐蔽工程验收
第四层	施工班组	具体落实施工工艺，执行操作规范

各层级职责分工详见下表，确保责任到人、管控到位。

（3）材料控制

承诺严格把控材料采购环节，确保所采购的材料符合国家标准，选用优质原材料，确保工程材料质量符合要求，严格执行施工工艺。

材料质量控制流程表：

控制环节	控制要点	控制标准
采购环节	供应商资质审查、材料抽样检验	符合国家标准及设计要求
进场环节	材料报验、见证取样送检	合格证、检验报告齐全
存储环节	分类堆放、防潮防污	材料性能不受影响
使用环节	施工前复检、不合格材料清退	严禁使用不合格材料

具体而言，所有进场材料须经现场抽样复检，杜绝不合格品流入施工环节。

（4）施工过程质量控制

承诺施工过程中严格遵守相关技术规范和标准，设立专门的监督管理部门或聘请第三方监理机构，对施工过程进行监督和检查，确保施工符合要求。

采用标准化施工流程和操作规范提高施工质量的一致性和规范性。针对破损段修补工艺，执行以下量化控制指标：

施工过程关键工序质量控制指标：

控制工序	控制指标	检验方法
基层处理	压实度≥95%，平整度≤10mm	环刀法、3m 直尺
沥青摊铺	温度控制在 135℃-155℃	红外测温仪
路面碾压	初压、复压、终压遍数≥2 遍	现场记数核查
接缝处理	紧密平顺，高差≤3mm	3m 直尺测量

（5）验收程序

承诺完成施工后严格按照国家相关验收标准进行质量验收，实行分包的分项、分部工程应制定质量验收程序和质量保证措施，隐蔽工程实行分项工程验收制。

质量验收程序及执行标准：

验收阶段	验收对象	执行标准与要求
隐蔽工程验收	路基、基层处理	未经监理签字确认，严禁进入下道工序
分项工程验收	沥青面层摊铺、接缝处理	按市政道路质量检验评定标准全数检查
竣工预验收	破损段修补整体工程	建设单位、监理单位联合核查实体质量
交工验收	全部合同工程内容	达到国家验收合格标准，移交使用方

2、工程工期服务承诺

（1）工期目标承诺

合同履行期限：自签订合同之日起 45 日历天。

公司严格按合同约定时间完成鄢陵县创业大道破损段修补工程，确保按期交付使用。

我方承诺加强施工进度管理，建立动态进度台账，合理安排施工时间，尽可能减少对周边居民的影响。通过建立健全市政道路维修管理体系，优化维修流程，缩短维修周期，最大限度减少道路维修对市民出行的影响。

规范养护作业流程，制定详细的作业方案，提前告知市民，减少对交通的影响。遇突发破损需限时维修时，接到维修通知后在规定时间内到达现场进行维修，确保道路尽快恢复正常通行。

同时配备应急抢险队伍与备用材料储备，确保各类突发状况下均能快速响应、高效处置，切实保障道路通行安全与市民出行便利。

（2）进度计划编制

依据合同总工期及现场条件，将工程划分为五个关键阶段，明确各阶段工作内容与工期节点。

工期进度计划表：

施工阶段	主要工作内容	工期目标
施工准备阶段	现场踏勘、材料进场、围挡搭设	开工前 3 日内完成

路面破除阶段	破损路面铣刨、切割、清理	按分段进度推进
基层修补阶段	路基处理、基层材料铺筑压实	分层施工、逐层验收
面层铺筑阶段	沥青混合料摊铺、碾压成型	连续作业、一次成型
收尾验收阶段	标线施划、现场清理、竣工验收	完工后及时交付

（3）进度控制措施

建立动态进度管控体系，通过组织、技术与管理多维度保障各阶段节点按期达成。

进度控制保障措施表：

保障维度	具体措施	责任主体
组织保障	实行项目经理负责制，每日召开进度碰头会，每周汇总周报	项目经理
技术保障	采用分段流水作业，提前进行技术交底，优化机械组合	项目总工
物资保障	提前签订材料供应合同，储备关键物资，确保机械完好率	物资部
动态监控	对比实际进度与计划进度，发生偏差大于 1 日立即启动干预	生产调度

（4）工期延误应对

针对可能导致工期延误的风险因素，制定前置预防与快速响应机制。

工期延误风险应对表：

风险类别	预防及应对措施	响应时限
极端天气	关注气象预报，遇雨天调整室内作业，雨后迅速恢复施工	预警后 2 小时内

材料断供	启动备用供应商库，增派运输车辆保障物流	断供预警后 4 小时
机械故障	现场配备关键设备易损件，联系备用设备进场	故障发生后 1 小时
交叉干扰	优化交通疏导方案，加强与交警及周边协调	接到反馈后即时

3、安全生产承诺及保障措施

（1）安全生产目标承诺

坚持“安全第一、预防为主”的国家安全生产方针，切实保障职工在生产过程中的安全与健康，建立安全生产责任制和文明工地创建责任制。本承包人郑重承诺：鄢陵县创业大道破损段修补工程项目施工期间，严格执行安全生产相关法律法规，实现“零死亡、零重伤、零重大机械设备事故、零火灾事故”的安全目标，确保过往行人、车辆及施工作业人员的绝对安全。

为此，项目部将设立专职安全员，落实每日巡查与班前安全交底制度，将安全责任层层分解至各作业班组，做到隐患早发现、早整改，从源头筑牢安全防线。

（2）安全管理体系

建立覆盖全过程的安全管理网络，强化施工现场安全教育、检查整治，建立安全生产监督管理机制，对施工质量进行全过程跟踪。项目部成立以项目经理为第一责任人的安全生产领导小组，下设专职安全员，各作业班组设兼职安全员，形成三级安全管理网络。

安全管理体系职责分工：

管理层级	职务/岗位	核心安全职责
第一级	项目经理	全面负责安全生产责任制落实，审批安全专项方案
第二级	专职安全员	监督现场安全规范执行，开展日常隐患排查与整改
第三级	班组兼职安全员	检查作业面防护设施，纠正班组人员违章操作

（3）施工现场安全防护

严格执行养护作业安全规范，配备必要的防护设备，保障作业人员及过往行人的安全。市政设施养护维修施工现场应设置规范的警示标志，标明修复期限，采取安全防护措施，保障行人、车辆安全。严格按照中华人民共和国消防条例建立和执行防火管理制度，设置符合要求的消防设施并保持完好状态，对容易发生火灾地区或储存时采取相应的消防安全措施。

上述安全防护措施的具体类别、实施要求及执行标准详见如下表所示。

施工现场安全防护措施表：

防护类别	具体措施	执行标准
交通警示	设置规范警示标志、标明修复期限	保障行人车辆安全
人员防护	配备安全帽、反光背心、防护手套	严格执行安全规范
现场围护	施工区域封闭隔离、专人值守	防止非施工人员进入
消防安全	设置消防设施、易燃物隔离存放	消防条例规定
用电安全	规范临时用电、漏电保护装置	施工现场临时用电规范

（4）安全教育培训

所有进场人员必须接受全覆盖的安全教育培训，经严格考核合格后方可上岗作业。针对创业大道修补工程的市政道路养护特性，编制专项安全培训教材，重点强化交通疏导、机械伤害预防及路面开挖作业安全交底，具体安排如下表所示。

安全教育培训计划：

培训类别	培训对象	培训频次	培训核心内容
三级安全教育	全体新进场人员	进场前 1 次	国家安全法规、现场安全纪律、应急常识
专项安全交底	特种作业及一线操作人员	每道工序施工前	沥青修补安全操作规程、交通警示布设

班前安全喊话	全体当班作业人员	每日班前 1 次	当日作业危险源告知、防护用品检查

（5）应急处置

建立快速响应的应急救援机制，确保突发安全事件在第一时间得到有效控制。项目部成立应急救援指挥小组，编制防触电、防高处坠落、防交通事故、防火灾等专项应急预案，并定期组织演练。

现场配备急救箱、担架及通讯设备，一旦发生险情立即启动预案，同时向建设单位及相关主管部门报告，最大限度减少人员伤亡与财产损失。

通过常态化演练检验预案可行性，持续优化响应流程，确保各岗位人员熟练掌握应急处置职责与操作要点。

4、文明施工服务承诺

我方郑重承诺：在鄢陵县创业大道破损段修补工程中，严格落实施工封闭化、围栏标准化、现场硬地化等文明施工标准，最大限度减少施工对周边环境与居民的影响，实现施工现场规范化管理。

施工期间将安排专人负责日常巡查与维护，确保各项措施持续有效落实到位。

（1）文明施工目标与管理体系

为实现施工封闭化、围栏标准化、现场硬地化、厨房厕所卫生化、宿舍和办公室规范化，以减少对周围环境的污染和影响，爱护环境、保护环境，教育工人做到文明施工。

我方对现场的设备、材料堆放、场地道路、临时生产和生活设施进行统一合理布局，并纳入施工组织设计，经建设单位的监理单位审核同意后执行。

通过上述措施，确保现场整洁有序，最大限度降低施工干扰，切实履行环保责任。

（2）围挡标准化与现场管理

施工现场实行全封闭管理，围挡设置与现场布置严格遵循标准化要求。专职人员负责定期维护清洗，确保施工区域与外部环境有效隔离，具体管理项目及标准要求如下表所示。

文明施工标准化管理表：

管理项目	标准要求	责任落实
施工围挡	标准化围挡、封闭高度达标、保持整洁	专职人员定期维护清洗
现场硬地化	道路硬化处理、材料分类堆放	统一布局纳入施工组织设计
车辆冲洗	出入口设冲洗设施、专人冲洗车辆	出场车辆全覆盖防遗洒
噪音控制	合理安排施工时间、设置隔音设施	减少对周边居民影响
沟通协调	及时解答居民疑问、听取市民意见	建立沟通反馈机制

（3）交通疏导与车辆管理

针对创业大道交通流量大、重型车辆密集的交通特性，在场地出入口规范设置自动化冲洗设施，并配备专人严格对所有出场地的运输车辆进行高压冲洗，确保轮胎及底盘无泥土残留。运输车辆须用塑料编织布或雨布严密覆盖车厢，防止落土掉碴污染道路。

在施工路段前后设置醒目的交通警示标志与导向牌，安排专职交通协管员在高峰时段指挥疏导，保障社会车辆安全通行。

（4）周边协调与降噪措施

合理安排施工时间，避开居民午休与夜间休息时段，尽可能减少对周边居民的噪音影响。在施工现场周围设置隔音墙或使用降噪设备，从声源和传播途径两方面减少施工机械噪音的传播。

与周边单位或居民保持良好的沟通与协调，通过公示工程信息、设立热线电话等方式及时解答他们的疑问和意见，减少对他人的影响。在施工过程中广泛听取市民意见，不断优化施工方案，提高工程满意度。

建立投诉快速响应机制，对居民反馈的问题在 2 小时内派人现场核查处理。

5、环境保护服务承诺

我方郑重承诺：严格遵守国家及地方有关环境保护的法律法规，对施工全过程中的废水、废气、固体废物及噪声进行妥善处理，确保不对周边环境造成污染，

采用环保型的建筑材料。

同时建立专项环境监测制度，落实绿色施工要求。

（1）环保目标承诺与总体控制

我方承诺：施工全过程达到环保达标要求，扬尘、噪声、废水排放符合国家及地方标准，杜绝环境污染事故。

针对本修补工程特点，建立分类环保控制体系，量化执行指标，确保各项措施落实到位，如下表所示。

环境保护措施分类表：

污染类别	控制措施	执行要求
扬尘污染	封闭隔离施工、密目网覆盖、湿法作业	封闭高度高于作业面2.4米
噪声污染	低噪声设备、合理安排作业时间、隔音降噪	符合环境保护要求
水污染	废水沉淀处理、严禁直排	妥善处理施工废水
固废污染	垃圾分类存放、及时清运至指定处理场	可回收与不可回收分类
材料防尘	散体材料遮盖存放、运输覆盖防遗洒	卸运时采取降尘措施

（2）扬尘控制措施

我方承诺：严格落实防尘降尘措施，做到工完场清，杜绝施工扬尘对周边大气环境造成影响。

施工现场应对施工区域实行封闭或隔离，封闭高度应高于施工作业面 2.4 米以上，同时采取有效防尘措施，建（构）筑物应采取封闭或隔离施工，封闭材料必须选用防尘密目网，并湿法作业减少扬尘污染。

注意水泥和其他易飞扬细颗粒散体材料的存放，应设置专用封闭库房或挡风墙，运输时须采取遮盖物覆盖，防止遗洒、飞扬，卸运时应有降尘措施，加强施工道路路面清扫、洒水，保持路面湿润，采取有效措施防止二次扬尘。

严禁高空抛撒建筑垃圾，防止尘土飞扬，清扫场地必须采用湿法作业，建筑

垃圾应及时清运，适当洒水减少扬尘，并在指定的垃圾处理场处理。

各施工班组须每日检查防尘措施落实情况，确保降尘设施正常运行，切实维护周边空气质量。

（3）噪声控制措施

我方承诺：施工噪声严格控制在规定范围内，避免夜间扰民作业。

施工时应当采取低噪声、防扬尘的施工设备和施工方法，符合环境保护要求。

对从事噪声超高的作业项目，施工人员应采取戴耳塞、头盔等劳保措施。

同时，在施工现场周边设置隔音屏障，定期监测噪声排放水平，确保各项指标持续达标。

（4）废水废气固废处理措施

我方承诺：规范废弃物处置流程，实现废水沉淀处理、固废分类清运。

一般废弃物按可回收、不可回收分类存放并做好醒目标识，现场垃圾桶按可回收、不可回收分别设置。

工程凿除的混凝土片石可用作建筑物垫层基层，碎石可用作回填排水盲沟，从而实现废弃材料的资源化再利用。

（5）生态保护措施

我方承诺：最小化施工生态扰动，落实建筑废料资源化利用。

通过上述分类处置与回收利用机制，将工程废弃物转化为垫层及排水盲沟回填材料，减少自然资源消耗。施工结束后及时清理现场临时设施，恢复场地原貌，确保周边生态环境不受破坏。

同时，建立废弃物台账，定期核查去向，确保全程可追溯。

6、售后服务承诺及保修措施

（1）保修期承诺与服务体系

承诺自工程竣工验收合格之日起，严格履行缺陷责任期与法定保修义务，建立高效售后服务体系。

我方承诺工程自竣工验收合格之日起正式进入保修期，保修期限严格遵照国家法定标准及合同约定执行，确保不低于法定最低年限。在保修期内，对因施工材料、工艺或操作等原因出现的任何施工质量缺陷，我方承诺承担全部免费维修责任，绝不以任何理由推诿或收取额外费用。同时，我方建立快速响应机制，接

到维修通知后在规定时间内到达现场进行维修，确保道路尽快恢复正常通行。

为保障售后服务质量，我方建立专项售后服务体系，成立由项目经理牵头、技术骨干参与的保修工作小组，统筹协调维修资源，明确各岗位职责分工。售后服务体系涵盖常态化巡查、缺陷报告受理、现场勘查、方案制定、修复实施及验收回访等全流程环节，确保各项保修工作闭环管理，做到问题发现及时、处理彻底、反馈到位。

（2）回访制度与长效维护

承诺建立定期回访制度与市政设施常态化巡查维护机制，实现长效管理。

我方承诺建立并严格执行定期回访制度，通过电话回访、现场走访等多种方式主动收集建设单位反馈并持续改进。同时，建立道路、桥梁、排水、照明等市政设施常态化巡查维护制度，清晰界定工作职责、明确巡查范围与频率，并细化责任到人。

围绕重点道路、投诉高发路段及在建工程维修路段系统开展市政道路养护安全专项检查，做到关键区域全覆盖、风险隐患不遗漏。

通过长效维护机制，进一步提升精细化管理水平，确保常态干净、整洁、有序，路平、桥安。

同时建立问题台账与销号机制，对巡查发现的隐患实行闭环跟踪管理，确保整改到位。

7、协调配合承诺及综合保障措施

（1）与各参建方及管理部门协调承诺

全面压实主体责任，密切配合各参建方与管理部门，确保施工方案科学可行与工程造价透明化。

我方将严格从知责履责入手，全面压实参建单位主体责任，督促和指导项目参建企业从体制机制上查找漏洞短板，层层传导压力。在施工方案确定之前会同设计、市政、防汛、公用等有关部门进行协调，确保施工方案的科学性和可行性。和业主及当地有关部门密切配合，严格按照集中施工、快速施工、文明施工的十二字方针，精心组织，合理安排，文明施工。积极配合贵部门及审计单位的工作，及时提供工程造价的相关资料，确保工程造价的透明化，合理使用人力、物力、财力，确保工程成本控制在预算范围内。

协调配合责任分工表：

配合对象	配合内容	承诺事项
建设单位	工程资料提供、造价透明化	积极配合审计监督
监理单位	施工过程接受监督、整改落实	严格执行监理指令
交通管理部门	施工期间交通疏导方案报批	减少交通影响
周边居民	施工信息告知、意见反馈处理	文明施工减少扰民
设计单位	施工方案会审、技术交底	严格按图施工

（2）违约责任承诺

严格履行合同义务，对因我方原因导致的工期延误、质量不达标或协调不力承担全部违约责任。我方将切实加强内部管理，确保各项施工节点严格按既定计划推进，杜绝因组织不当或资源投入不足而影响整体工程进度。

若因我方配合不到位、协调不力导致工程延误或产生不利影响，我方承诺承担由此产生的一切直接经济损失。在施工全过程中，如违背上述协调配合承诺事项，自愿按合同约定接受建设单位及监理单位的违约处罚，并限期完成整改。