

附件 11:

服务承诺

(格式自拟)

1、在工程施工过程中，对本工程做出质保期内及质保期外的承诺

工程保修期内的服务承诺

1、保修期内的服务承诺：我公司不仅重视施工过程中的质量控制，而且也同样重视对工程的保修服务，自工程交付之日起，我方的工程保修工作也随即展开，在工程保修期间，我方将依据保修合同，本着“为用户服务，向用户负责，让用户满意”的宗旨，以认真的态度、合理的措施、迅速的行动和优质的服务来回报用户。

2、保修期内每一季度回访一次，凡属施工原因造成的质量问题，我公司将及时全面的进行维修，做好修复记录。

3、保修期内对于种种原因，造成了在使用中所碰到的质量问题与我公司的意见，我公司认真对待，立即派人了解，调查并分析原因，凡属其它原因造成的质量问题，我公司可向业主解释，并积极参加配合修复。

4、在质保期内，我方留有质保联系地址与主要联系人及电话号码，并保证通讯畅通且能够随时联系上我方，如我方更换质保通讯方式第一时间通知发包人。

5、属于工程服务保修范围和内容的项目，我司在接到修理通知之日后 24 小时内派人修理，急需修理项目随叫随到。在约定期限内，我司未派人修理，发包人可委托其他人员修理，保修费用从质量保修金内扣除。

6、发生须紧急抢修事故，接到事故通知后，我司将立即到达事故现场抢修。非我司施工质量引起的事故，抢修费用由发包人承担。

7、在国家规定的工程合理使用期限内，确保本工程的质量。因我司原因致使工程在合理使用期限内造成人身和财产损害的，我司承担损害赔偿责任。

8、工程竣工交付使用后，对工程的服务保修是我公司服务业主的重要环节。保修服务我们力求做到及时、迅速、热情、周到。定期回访听取业主意见，建立全面的回访档案，以便将存在的质量问题进行分析，在今后的施工中对工程质量进一步提高和改善。

9、负责所有保修期间内工程的保修服务工作。定期回访，收集相关维修资料，建立维修档案，常发的维修问题应及时通报公司技术主管。保修服务联系人：及时向保修服务主管反馈工程保修期间相关部门的维修要求，并将时间、业主联系人信息记录归档备查。维修结束后联系业主相关部门对维修结果予以确认。

10、我公司将站在工程全局的角度，积极主动高效地为业主服务，协助业主落实重大施工事宜和施工条件，解决工程实施过程中的重大问题，协助业主做好专业分包商和材料设备选型和招标工作，充分体现文明、高素质的施工企业形象。

工程保修期外的服务承诺

(1) 投标产品均属于国家规定“三包”范围的，并保证产品质量保证期不低于“三包”规定；质量保证期承诺优于国家“三包”规定的，按供应商实际承诺执行；

(2) 工程竣工后，我方将负责壹年的工程质量无偿保修，以优质的服务，实现我们忠实的承诺；真正做到以一流的施工，创一流的质量的服务宗旨；

(3) 我方保证在工程竣工，经相关部门认证合格后2个工作日内，对招标方提供上门“集中式”培训服务，确保使用人在操作前充分了解产品性能，使用规范；消灭事故隐患，提高工作效率；

(4) 电话咨询：在质量保质期内提供技术援助电话，解答招标方在使用中遇到的问题，及时为招标方提出解决问题的建议；

(5) 现场响应：

A. 我方在接到报修通知后，电话咨询不能解决的，我方承诺在24小时内到达现场进行处理，确保产品正常工作；

B. 无法在24小时内解决的，将在24小时内提供备用产品，使招标方能够正常使用。若故障在24小时内未得到解决的，招标方有权自行处理故障，发生费用在质量保修金中扣除。

C. 发生紧急抢修事故的，我方在接到通知后，确保做到立即到达事故现场。

D. 对于涉及安全的质量问题，按照《建筑工程质量管理条例》的规定，做到立即报告，及时采取防范措施。

E. 质保期外服务承诺：质量保证期过后，我方同样提供免费电话咨询，并承诺提供产品上门维护服务。

F. 如招标方有产品升级、更新、换代、维修等需求时，我方承诺以优惠价格提供售后服务。

G. 建立回访制度，进行定期不定期回访，每年内工程回访不少于两次；

H. 工程回访计划：交工后三个月即进行工程回访，一年内再不定期回访一次，满一年再进行一次回访，并对存在的问题进行彻底的整改，方将本着服务热情、周到、随叫随到的原则及时对工程存在的问题进行整改。

2、针对本工程的特点要求，结合自身的条件和潜力，有利于安全文明施工及不拖欠农民工工资等方面的承诺

安全文明施工的承诺

为落实安全管理措施，确保该项目安全顺利实施，我公司就工程项目进场施工期间做出如下承诺：

(1) 开工前必须对所属人员进行安全注意事项、措施交底的安全教育，不安排未经安全教育人员进入作业场地。

(2) 教育己方施工人员严格遵守甲方安全保卫规章制度和施工的各项流程规范，自觉服从甲方的工程管理负责人和保卫人员现场的安全管理工作。

(3) 严格遵守安全生产规章制度、自觉接受安全监督、管理和指导，做好安全、文明施工作业。

(4) 所有现场出入的施工人员的须佩戴由保卫部门核发的临时出入证，并接受管理人员的监督检查。

(5) 认真贯彻执行《建筑法》、《安全生产法》、《建设工程安全生产管理条例》等安全生产法律法规，坚持“安全第一、预防为主”的方针，建立健全企业和项目部安全生产管理体系，并使之正常有效运转。

(7) 加强对进场作业人员的安全教育培训。特种作业人员均做到持有效证

上岗；所有作业人员均经“三级”安全教育培训并考核合格后上岗。

(8) 加强对施工现场文明施工的管理，教育职工自觉抵制“四乱”行为，现场围墙、大门、冲洗台、道路硬化、材料堆放、建设立面、临建设及餐饮等均符合文明卫生要求。

(9) 发生生产安全事故，将按照事故管理规定及时上报建设行政主管部门、地方安全生产监管部门等有关部门，并积极配合做好事故调查处理工作，决不瞒报或拖延报告。

不拖欠农民工工资的承诺

为保障工程中的农民工工资发放工作进行和落实，我项目部做出如下承诺：

(1) 根据国家有关规定，我项目部按照制式合同，与农民工签定用工合同，规定工资支付标准、支付方式、支付周期和日期及特殊情况下工资支付内容。施工作业班组、劳务分包单位等不具备用工主体资格，不得与农民工签订劳动合同。

(2) 我项目部对农民工工资的支付负直接责任，全面负责与之形成劳动关系的农民工的用工管理。

(3) 我部若有拖欠农民工工资的行为是我项目部与农民工之间发生的违约责任，其法律责任与法律后果分包方不负任何责任。

(4) 我项目部农民工工资的支付工作接受分包方监督管理，双方签定的分包合同必须就分包方农民工工资的支付作出约定，我项目部按分包方提供的规范文本签定保障农民工工资发放工作的承诺书。我项目部若有违反合同约定中农民工工资支付相关条款及承诺书中条款的行为，全部责任由我项目部承担，并按合同约定的违约条款对分包方负责。

(5) 每月安排专职农民工管理人员和专职财务人员，根据工资支付表将工资由农民工工资存入专用预储帐户转帐到农民工登记在册的工资银行卡。不得通过“包工头”、“带班长”等代发。我部编制的农民工工资支付表在工资发放之后必须由领取工资的农民工本人签字确认。

(6) 每次发放工资后，我部将有农民工签字确认的农民工工资支付表及银行转帐清单等资料全套复印一份并加盖我部公章后送交承包方备查。

(7) 我部承诺将农民工工资保证金专款专用，不得挪作他用。

(8) 我部不得因任何原因以拖欠农民工工资的手段唆使或促成农民工罢工或闹事等恶劣事件，否则分包方有权追究我部的责任。

(9) 严格遵守国家和地方关于农民工工资的其他有关规定。

投标人：河南正航建设工程有限公司(电子签章)

法定代表人：_____ (电子签章)

日期：2025年05月27日