

九、服务承诺(格式自拟)

1、工程质量保修期内、外的服务承诺

1、质保期内优惠承诺

①工程交工后向建设单位出具保修书，在工程的保修范围和保修期限内发生任何质量问题，我单位将积极履行保修义务，并对造成的损失承担赔偿责任。

②工程交付使用后，我公司将派专人定期或不定期到甲方进行回访，在使用过程中在接到甲方人员通知后4小时内到位，及时维修。且公司成立回访保修办公室，具体负责回访保修工作。

③项目部要制定回访计划，在保修期内从工程成品移交业主之日起一年内回访不少于两次，对容易出现工程质量通病的部位要进行重点回访，甲方提出要求时要随时回访和维修。工程交付业主使用时，应向业主提交《建设工程保修书》和《建设工程质量维修通知书》。

④保修期内发生不属于我方原因造成的质量问题，我方将积极协助建设单位进行维修；若出现争议的质量问题，我方首先进行维修，然后再会同建设单位共同分析原因。

⑤牢固树立为用户服务的思想，并派专业保修服务人员上门跟踪服务、随叫随到，以确保服务质量，使用户满意。

2、质保期外优惠承诺

质保期外做到每月与建设单位联络一次，每半年登门回访一次征求意见，发现问题立即解决，我公司在接到用户的投诉和回访中发现缺陷后，应自通知之日起24小时内对有关质量问题进一步确认，填写维修记录表，并与业主就返修内容达成协商。针对存在的问题，分析产生原因，制订返修措施，经部门主管审核后，提交单位主管领导审批实施。工程部门将维修记录发给指派维修人员，并对其进行技术交底，强调公司服务原则，下达维修任务，安排尽快维修。维修人员按维修任务书中的内容进行工作。当维修任务完成后，应通知单位质量部门对维修项目进行检验，合格后再提请用户验收并签署意见，维修负责人要将工程管理部门发放的工程维修记录返回工程部门。

2、承诺在甲方资金不到位的情况下连续施工、确保总工期不变,并有违背承诺时的自罚措施。

我方承诺：在甲方资金不到位的情况下连续施工、确保总工期不变。具体措施如下：

(1)施工作业队伍保证在选择专业班组时，对不受农忙季节及传统节日影响，业务素质、操作技能好优先考虑。对工期进度计划进行合理编排，在不影响总工期情况下，把大量使用劳的工序尽可能提前，尽量不安排在农忙及传统节日期间。

调整工序，增加流水作业段，在施工黄金季节时加大投入量交插施工。

我公司将对在农忙季节及节日施工期间贡献大的生产班组给以奖励，对在农忙及节假日坚守岗位上班的工人进行经济补助。赶前不赶后的施工理念，在农忙时节之前，提前达到网络计划节点。

发挥公司集团优势，做好重点项目劳力调配。确保人财物的充足供应。

公司全力以赴做好各项保障工作：资金保障；技术保障；原材料构配件供应保障；各种现代化施工机械设备保障。

（2）节假日、农忙季节连续施工措施：一是保证施工人员一如既往充足供应，从项目管理体系到施工班组能够坚守岗位，保证劳动力充沛不减员；

（3）施工资源持续充足供应。具体如下：

项目部管理机构保证工程开工后，项目部所有管理人员原则上取消节假日，坚守岗位，各司其职，各负其责。

公司总部会从总体调度，经甲方和监理认可后补充因紧急事情而脱岗的管理人员，保证项目管理体系完善、高效运转。

项目部管理人员明确职责，协调一致，为保证节假日及农忙季节连续施工创造条件，落实网络计划，实现工期目标。

对节假日在岗人员实行岗位工资制，对全勤人员进行阶段性奖励。

违背承诺时的自罚措施

因我方原因造成工期延误的，愿意接受甲方处以的逾期违约金罚款。在支付逾期竣工违约金后，继续完成工程及修补缺陷的义务。

3、承诺生产安全零事故,并有发生安全事故相应自罚措施

我公司承诺中标后，施工期间加强安全防护措施，承诺生产安全零事故。

保证连续安全施工，在规定日期内完工，工程质量达到合格标准。严格遵守招标文件所规定的工程施工工期，根据本合同工程的特点和要求，优化资源配置，组织施工，最大可能地避免不必要的重复工作，不受外界任何因素影响，以保证施工连续均衡、有节奏的进行。同时充分考虑气候、季节对施工的影响。安全防护措施如下：

1、我公司将建立安全文明施工组织机构，健全安全文明各种管理制度，由项目经理负责，现场有专职的安全员。坚持“安全第一、预防为主”的方针。

2、我公司严格贯彻执行国家和本市颁发的有关安全生产的法律、法规，严格按照中华人民共和国建设部建标（99）79号“关于发布行业标准《建筑施工安全检查标准》的通知”

（编号JGJ 59 - 99）的要求加强内部安全管理，落实各项安全防护措施，确保在工程建设中不发生重大安全生产和人员伤亡事故。如有发生由我司承担一切责任。

3、我公司多承诺把安全文明施工责任逐层落实到人，从项目经理，管理人员、各班组长，工人逐层签订《安全目标责任书》。做到人人抓安全，人人有责。

4、我公司承诺将各分包单位及外聘人员的安全生产工作纳入本单位的统一管理范围，明确要求，签订安全责任书。应加强对全体施工人员安全作业、文明施工和自我保护的宣传教育；做好上岗前的安全培训并为农民办理平安卡，特殊工种作业人员必须做到持证上岗。进入本市施工的外省市特殊作业人员，还须经本市有关特种作业管理站进行审证教育，禁止实习、学习人员实施现场作业。严格执行各项安全操作规程，确保生产安全。

5、我公司承诺因疏于管理或违章、违法作业发生安全事故或造成人员伤亡的，应在积极抢救受伤人员和保护现场的同时，严格按安全事故上报的规定时限向包人和当地劳动行政部门报告，不得迟报或瞒报。

发生安全事故相应自罚措施：如发生任何事故我公司承担一切责任及费用，所发生的一切事故招标人不承担连带责任。

4、对本工程材料质量的承诺,并有违背承诺时的自罚措施

我公司承诺：为了保证施工质量，认真执行建设工程施工质量规范、标准（包括强制性标准）的相关规定，施工前向施工人员进行技术交底，直到每个工人熟悉操作工艺，施工中要求严格按操作工艺施工，对施工质量严格按“三检制”（自检、交接检、专业检）进行检查，每道工序不检查或检查不符合质量要求的，决不进行下道工序施工，并建立建全质量管理体系和质量保证体系，确保工程质量达到合格标准。其措施如下：

本项目成立施工质量管理领导小组，负责制定工程质量方针，策划、布置、安排工程质量管理各项活动，掌握工程质量动态，采取各种强有力的措施促使工程质量按照预定目标良性发展；并对驻地监理办、施工单位施工质量管理机构的工作进行检查、指导、监督，协助配合上级主管部门查处重大、特殊质量事故。

项目部负责全线施工质量的统一管理，组织实施各项工程质量活动，召开工程质量分析会，负责施工质量的综合巡查和质量动态通报。负责组织一般性工程质量事故的处理，对重大或特殊工程质量事故的调查，并协助领导小组进行处理、上报。

质量保证措施：

（1）建立健全质量保证体系。我方将成立质量管理领导小组，负责指导、督促、检查质量工作。要把质量工作放在一切工作的首位，配专职质检员督促、检查。全面实施技术岗位

责任制。

(2) 严格按照技术管理程序，采取定人、定岗、定职、定则管理，全面实施技术岗位责任制。坚持图纸会审、技术交底、工序“三检”、技术干部现场值班、关键工序内部旁站监督，报检报验等制度，做到技术保障到位，技术支持有力。

(3) 强化过程控制和措施。在施工中把抓工序质量和过程控制作为重点工作，着重把好材料质量关，严格按设计图、施工规范施工，按操作规范进行操作，按验标进行检验。原材料未经检验合格，不准进入施工现场；不擅自修改工程设计，不偷工减料；未进行技术交底，不准开工；严格工序管理，隐蔽工程未经检验合格签字，不准覆盖；本工序未经检验，不准计价。

违背承诺时的自罚措施：

定期召开工程质量分析会，主要是根据检查和平时掌握情况分析全线工程质量情况和存在问题，通报检查结果，并向领导小组报告。对质量落后单位督促整改，对存在问题的单位和个人进行处理。

5、不拖欠农民工工资的承诺

为保护农民工工资合法权益，本公司保证并承诺不拖欠农民工工资，对本项目的工人实行实名制管理，签订劳动合同，每月按照约定发放工资，有工人本人签字按手印之后领取。若发生违反以上承诺的行为，我单位承担全部责任，启动清欠应急预案，无条件同意相关建设行政主管部门动用我单位预缴的农民工工资支付保证金先行垫付拖欠的农民工工资，并接受相应处罚。具体措施如下

1、若我方中标，我单位保证绝不拖欠农民工工资，不造成上访事件；

2、若我方中标，我方保证及时、足额按规定向建设行政主管部门提交农民工工资保证金；

3、若我方中标，建立健全本工程农民工工资（劳务费）专用账户管理，若我方违背承诺，本建设项目中出现拖欠农民工工资情况，自愿接受上级主管部门处罚，可由建设行政主管部门或劳动主管部门从缴纳的工资保证金中先于划支，缴纳的农民工工资保证金被使用后，在十个工作日内补足。

4、我公司保证每月及时足额支付施工人员工资，不以任何借拖延，并接受建设行政主管部门的监督检查。

违背承诺时的自罚措施

1、一经发现我公司存在拖欠参加本工程项目施工人员工资行为，我公司保证将无条件筹集资金立即发放所拖欠的工人工资，并愿意接受建设单位的任何针对性的惩罚措施。

2、明确工资支付各方主体责任，我公司将无条件将工程项目的进度款先支付给工人，并承诺不因任何原因以拖欠劳务工工资为理由唆使或促成农民工罢工或闹事等恶劣事件，若发生类似事件造成的一切后果我公司将负全部责任。

供应商名称：河南旭焱建设工程有限公司（电子签章）

法定代表人：（电子签章）

日 期： 2025 年 6 月 17 日