

五、服务承诺书

致：封丘县农业综合开发服务中心（采购人）

我方保证按以下承诺内容认真履行合同，如有违反，我方愿意接受相应处罚或承担相应违约责任：

供应商根据谈判文件要求和自身实际情况做出承诺：

一、承诺严格按照图纸、相关规范等要求进行施工

1 严格按照施工图纸与设计通知施工，严格执行《施工技术验收规范》。尊重和服从业主、监理单位及甲方管理人员的监督与指挥，对工程质量全面负责并确保达到优良等级以上。

2 强化施工人员的安全生产教育，严格按操作规程施工，不强行、违规施工，严格杜绝火灾等其他安全事故的发生。否则有乙方承担由此产生之全部责任。

3 工人进入施工现场必须佩戴安全帽‘不穿拖鞋，做到文明、安全施工、工完场清。

4 必须保证充足的施工人员及技术力量，人数稳定，工作效率高，否则因此而造成的延期交工、工程质量等问题均有乙方承担。

5 工程完工后，向甲方及时上报该工程的施工总结。

二、工程质量保修期内、外的服务承诺

工程质量保修期内的优惠及服务承诺：

1、工程竣工后，及时提供《质量保修书》，保证按照国家的质量管理条例规定的内容承担保修责任。

2、建立以专业组成的维修小组经常回访发现问题及时免费维修，工程交付使用后三天内组织第一次质量回访，指导工程设备的使用，维修与保养，及时了解和指导在使用上存在的不足；在使用六个月后进行第二次全面服务回访；一年后进行第三次质量回访，征询客户意见。

在回访过程中，对业主提出的任何质量隐患和意见，我方都将虚心听取，认真对待，并做好回访记录。对属于施工原因造成的质量问题，我方将承担全部维修费用，并及时采取措施，派专人进行维修，保证不影响用户使用；对非施工原因造成的质量问题，我方将积极为业主着想，提供解决办法。征求意见及时处理问题，设立维修电话，随叫随到，做到优质快捷服务。

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，从工

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，向业主负责，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维护用户的利益。

我公司配备有专门的产品质量回访车，严格按我公司的社会服务承诺进行服务回访。

(1)、工程竣工后，及时提供《质量保修书》，保证按照国家的质量管理条例规定的内容承担保修责任。

(2)、建立以专业组成的维修小组经常回访发现问题及时免费维修，工程交付使用后三天内组织第一次质量回访，指导工程设备的使用，维修与保养，及时了解和指导在使用上存在的不足；在使用六个月后进行第二次全面服务回访；一年后进行第三次质量回访，征询客户意见。

在回访过程中，对业主提出的任何质量隐患和意见，我方都将虚心听取，认真对待，并做好回访记录。对属于施工原因造成的质量问题，我方将承担全部维修费用，并及时采取措施，派专人进行维修，保证不影响用户使用；对非施工原因造成的质量问题，我方将积极为业主着想，提供解决办法。征求意见及时处理问题，设立维修电话，随叫随到，做到优质快捷服务。

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，从工程交付之日起，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，向业主负责，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维护用户的利益。

我公司配备有专门的产品质量回访车，严格按我公司的社会服务承诺进行服务回访。

1、本公司郑重承诺所提供货物是通过正当合法来源获得的全新的、未使用的产品，并对之具有完全所有权；任何有关产品的所有权、知识产权或担保物权可能提出的异议、有关索赔责任及费用或法律责任，均由谈判响应供应商承担。产品完全符合招标文件所规定的质量、规格和性能要求。

2、本公司将根据业主要求的时间、地点进行安装及调试。免费为业主提供所涉及的设备的操作使用及维护的培训服务。

3、本着切实为客户服务的思想，公司提供长期良好的售后服务。公司设有固定的维修场所，并库存有一定批量的备品备件，能够快速提供良好的售后服务支持。

4、确立质量回访制度，并定期做《保修期产品质量反馈调查》。交付业主安装使用后，回访工作主要是通过以下二种方式：

(1)自访。

(2)根据用户的要求进行回访。

5、我司将对该工程进行定期或不定期的维护。使用过程中，根据使用情况（如材料使用年限，结构使用环境条件等），定期对结构进行必要维护，以确保使用过程中的结构安全。

6、对业主所反映的问题，将作好详细的分析与记录，根据问题所造成的对象不同，分别加以处理。

7、在维修工作中，要求回访人员积极做好产品正确使用的宣传工作，以满腔热情来为业主服务，使业主放心、满意。

8、回访过程是产品信息反馈的过程，要求回访维修人员认真做好上岗记录，质量问题情况统计和分析，以待更好的改善和提高产品质量。

9、公司将经考核，挑选回访人员，并通过专业培训和政治学习，不断提高回访维修人员素质和工作责任感，更好地为客户服务，维护公司的荣誉。

10、在接到业主书面通知一周内按时足额地依照业主要求提供零配件、易损件及备品备件。

保修制度

在保修期内，我公司提供免费的维修服务，维修部绝对备用足够的材料，并保证所有的维修材料质量好于或同于原有的材料。

在保修期满后，本公司仍坚持随叫随到保证维修，并且只收业主主要材料费。

每一次维修结束，我公司都由专业人员就造成维修原因、维修措施、维修的可靠性等向贵方提出书面报告，此报告一式三分，供甲乙、双方留存。

项目竣工后，我公司向贵公司提供书面的质量保证书，对贵方产品提供完全产品质量保证。

工程完工后，建立工程维修卡，及时调查了解工程的质量状况，了解业主要求，解决发现的问题；

在工程保修期内，因施工造成的质量问题均免费维修，即使是使用造成的问题，也积极给予解决；

严格贯彻公司的质量方针，服务热情、周到、随叫随到；建立维修工程专班专人负责制，由公司生产、质量部门派专人负责。

工程质量保修期外的优惠及服务承诺：

(1)、严格按照国家规定的保修期限保修。

(2)、长期咨询优惠服务;对保修期满的工程,实行优质优价服务,工程结束,友谊长存,继续与用户保持联系,无偿提供工程咨询服务。

(3)、质保期外做到每3个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48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议。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。

1、长期咨询优惠服务;对保修期满的工程,实行优质优价服务,工程结束,友谊长存,继续与用户保持联系,无偿提供工程咨询服务。

2、质保期外做到每3个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48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议。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。

在工程保修期满后,我公司将一如既往进行定期回访,如果工程出现质量问题或由于操作不当等其他原因造成的问题,我公司本着负责到底和优质服务的宗旨,在酌情收到一定成本费用情况下,全力组织技术力量进行保修,让业主完全可以放心使用。同时保修期外的维修费用将给予最廉价之优惠。

综上所述,我公司郑重承诺,在工程质量保修工作,我单位将本着用户至上的原则,让业主满意。客户的满意和支持,将是我单位的生存源泉之水,在工程施工、质量保修阶段,我单位将始终如一的为业主服务。

工程回访与保修

(1)工程交工验收后,我公司将启动“工程回访与保修程序”,定期进行回访并做好

记录，及时了解工程竣工后的使用情况和质量情况，以使在以后的工作中加以改进，工程一旦出现质量问题，我公司将 24 小时内到位进行修理、维护直至工程合格为主提供满意的后期服务。

(2) “工程回访与维修小组”由公司工程部相关人员构成，由公司直接领导，负责在缺陷责任期内提供满意的后期服务

3) 合同规定缺陷责任期结束，并且修缮任务完成时，公司负责与业主签订移交手续，保证向业主交出优质的产品。

2、用户服务目的

全方位、全过程为用户提供“至诚至信的完美服务、百分之百的用户满意的服务”是我公司的企业宗旨，是工程项目施工管理中始终遵循的原则。目的在于完善产品的质量和售后服务，创造优质、全方位的服务。以一流的管理、一流的技术、一流的施工、一流的服务去实现我们对业主的承诺，创建用户完全满意的工程。

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。

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。以上是我方对该工程的售后服务的承诺，若我方达不到甲方要求及我方承诺标准在售后服务中给贵方造成了巨额损失，我方甘愿受法律法规处罚；承担由此造成的责任，并赔偿由此造成的一切经济损失。为保证工程在施工完成后达到建设单位对工程质量、及工程回访、保修等方面的要求，最大限度的达到工程的建设目的，满足建设单位要求。

工程交付后建立保修业务档案，服务保修小组成员由工程经验丰富、技术好、处理问题能力强、工作认真的原项目施工管理人员及作业人员组成。配合业主做好保修工作，向业主提供详尽的技术说明资料。

保修小组在接到业主维修要求后，立即到达现场与业主商定处理办法，能立即处理的，保证在 1~3 日内给予解决，需有关部门配合方可解决的问题应上报项目管理部，及时妥善处理，决不影响业主正常使用。

技术部将对保修工作进行技术指导，项目管理部进行过程监督、质量控制，物资部及时供应保修工作所需用的材料、机械、工具，全力以赴组织维修工作，做到令业主满意。

若业主对我们的接待及维修人员行为、维修速度、维修结果等方面不满意或对我们

的工作有建议，可以：填写意见反馈卡或拨打单位项目管理部电话。我单位将认真对待、落实整改，达到业主满意。保修实施时，认真做好成品及环境卫生的保护工作，做到工完场清，达到业主满意。

三、承诺不拖欠农民工工资

我公司保证不拖欠农民工工资，并按招标文件要求缴纳农民工工资保障金。

我公司保证按照劳动保障法律法规规定使用依法与农民工签订劳动合同，执行国家社会保险、工时制度支付规定，按时发放农民工工资，绝不拖欠农民工工资。否则，愿意向招标人支付违约金且承担一切后果。

(1)、严格按照《建筑法》、《劳动合同法》、《河南省工资支付条例》等法律、法规开展工程建设活动，做到：（一）不将工程劳务违法分包、转包给无资质的“包工头”等不具备用工主体资格的组织或个人；按规定与录用的每位农民工签订《建筑企业劳动用工合同》，明确工资支付方式、标准和结算时间等；（二）将农民工工资按时、足额直接支付给农民工本人，不发放到“包工头”等不具备用工主体资格的组织或个人。

(2)、认真履行企业在清理拖欠农民工工资工作中的责任和义务，做到：（一）对工程中发生的农民工工资承担全部的支付责任，对农民工工资负有直接支付责任；（二）坚持诚信原则，不为任何单位组织或个人开具虚假清欠证明，否则承担全部责任。

(3)、建立健全清理拖欠农民工工资应急预案，接受建设行政主管部门监督，积极贯彻落实清欠工作。凡我单位承接的工程项目发生因拖欠农民工工资引发集体上访或群体性事件的，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。

工程项目经理部是联系发包人、监理、设计、设备、材料供应等单位的纽带，也是协调各专业作业队施工协作配合的中心，充分发挥项目部的组织协调配合作用是确保工程施工顺利进行的关键，同时，其组织协调能力体现了项目经理部的工作水平和施工组织质量的体现，也代表着我公司的工作作风和形象，所以为了搞好施工现场的组织协调管理，项目部的全体工作人员，除充分了解业主对工程使用功能的要求，质量要求及设计意图，熟悉施工规范、规程，各项工程质量检验评定标准和验收标准，工序衔接外，还必须重点做好以下工作。

措施

1、严格按照《建筑法》、《劳动合同法》、《河南省工资支付条例》等法律、法规开展工程建设活动，做到：（一）不将工程劳务违法分包、转包给无资质的“包工头”等不具备用工主体资格的组织或个人；按规定与录用的每位农民工签订《建筑企业劳动用工合同》，明确工资支付方式、标准和结算时间等；（二）将农民工工资按时、足额直接支付给农民工本人，不发放到“包工头”等不具备用工主体资格的组织或个人。

2、认真履行企业在清理拖欠农民工工资工作中的责任和义务，做到：（一）对工程中发生的农民工工资承担全部的支付责任，对农民工工资负有直接支付责任；（二）坚持诚信原则，不为任何单位组织或个人开具虚假清欠证明，否则承担全部责任。

3、建立健全清理拖欠农民工工资应急预案，接受建设行政主管部门监督，积极贯彻落实清欠工作。凡我单位承接的工程项目发生因拖欠农民工工资引发集体上访或群体性事件的，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。以下为主要保障措施：

第一、设立组织机构及职责

公司层面，设立一总经理为组长的农民工工资处理小组，项目部成立以项目经理为首的工作领导小组，统一领导、部署、排查、处理拖欠农民工工资突出问题；建立和完善项目部处理拖欠农民工工资事宜，重要事件的协调处理工作。

第二、设立民工工资预留帐户

公司按照每年施工产值实际完成情况，按照比例计提预留金。预留金划入专用民工工资预留帐户。工程中遇到一些复杂问题而造成资金困的时候，可以由项目部申请，总经理批准动用民工工资预留帐户。避免工资迟迟发不下去的困难。建立预留帐户正是能保障工程在危急时候能够保证民工工资。

第三、加强农民工维权、用工管理，建立农民工用工工资档案制度

项目部应该按照相关规定在项目施工现场设立“农民工维权告示牌”，告知农民工劳动保障权益主要内容和注意事项。

项目部招用农民工，应严格劳动用工制度，必须依照《中华人民共和国劳动法》及相关规定，与农民工签订劳动合同。劳动合同要明确合同期限、劳动报酬、工作内容、工作时间、劳动保护、劳动条件、工资支付的方式及违反劳动合同的责任等内容。

农民工工资档案（含农民工花名册、农民工工资支付表、劳动用工及工资支付情况汇总表）以书面形式记录支付农民工工资的数额、时间、领取者的姓名以及签字等，并

保存两年以上以备查。

第四、建立农民工直接发放和工资领取现场签证拍照记录制度

《劳动法》第五十条规定：“工资应当以货币形式按月支付给劳动者本人。”这应该是农民工工资受到的最低保护。对工期不足一个月的还应进一步规定“按周支付”。由公司财务将工资直接发放给农民工本人，不得发放给“包工头”或其他不具备用工主体资格的组织和个人。

项目部按照与农民工依法签订的集体合同或劳动合同约定的日期，按月支付农民工工资，实行月结月清制度，支付的工资不得低于当地最低工资标准。每月按照项目部预定的工资发放日，在项目部集中发放农民工工资，以书面形式记录支付农民工工资的数额、时间、领取者的姓名以及签字等，并现场拍照记录。并保存两年以上以备查。

有劳务公司参建的项目，劳务公司派专人参加，项目部现场发放农民工工资。其劳务进度款在发放农民工工资后的剩余部分才是劳务公司当月的应得利润或者其他结余，劳务公司不得以任何理由扣留该部分资金。

第五、加强财务管理监测与预警

各项目部落实监测人员、完善监测网络、收集拖欠农民工工资的信息，做到早报告、早发现、早处置。

为确保农民工工资月结月清，公司将项目部上月农民工工资支付清单作为拨付当月工程进度款的前置条件。若上月农民工工资未按约定付清，在建设行政主管部门和劳动保障行政部门和建设单位的监督下，公司可以使用应支付项目部的当月工程款直接支付农民工工资。

第六、设立农民工调查小组

俗话说，一份辛劳一份收获，我公司各有关部门积极采取措施，保证农民工工资及时发放、让农民工劳有所得，也促进了建筑施工企业的发展。为了保证工人工资得到保障，我公司单独开设了农民工调查小组。专门调查解决农民工拖欠、纠纷等现象，一经发现公司将对其严厉处罚，做到“工程清工资清”，决不拖欠民工一分钱。

第七、设立绿色通道及意见箱

公司为民工设立了绿色通道及意见箱，民工有意见或事情可以直接到公司找相关单位，并且为其大力解决难题。

第八、施行“举证责任倒置”制度

公司采取“举证责任倒置”办法，即由项目部负责举证，项目部拿不出工资发放证

据就视为欠薪，解决了农民工讨薪时“举证难”的问题。在目前农民工讨薪难的大环境下，不失为一种方便农民工的行政举措。

1、对内的协调配合管理

1.1 协调管理方式

(1) 项目经理部制订日生产协调会制度。项目经理牵头每天下午 5:00 组织由项目部各相关部门管理层参加的生产协调会，及时协调解决有关施工对接的矛盾。

(2) 公司每周召开一次施工生产协调会，各项目经理部经理、总工参加，分析上周计划完成情况和存在的问题，公司下达下周施工生产计划。

(3) 按照进度计划制定控制节点，组织协调工作会议，检查网络节点完成情况，并分析原因，制定修正或纠偏措施，提出下一个节点的实施要求。

(4) 完善内部管理体制和管理制度，明确分工和职责，奖优罚劣。

1.2 对内的协调管理措施

(1) 各作业队应严格按照施工平面布置图，组织材料、机具进场及临时的道路，临时水、电和临时设施的建设。并按公司规定的现场标准化施工的文明管理规定，做好施工现场的标准化管理工作。

(2) 作业队进场前均必须签订内部工程承包合同，严格按合同条款检查，落实各作业队的责任、义务。

(3) 责成各施工班组严格按照施工进度计划和施工组织化设计进行施工，建立合理的质量保证体系，确保施工目标的实现。

(4) 项目部将以各个指令，组织指挥各专业队进行作业，协调施工过程中所产生的各类矛盾，以合同中的明确的责任，追究违约责任，尽可能消除施工中出现的责任不明和扯皮现象，以免耽误工期对工程施工造成损失。

(5) 项目部将尽最大努力为各专业施工的开展创造条件，协调解决其施工所必须的必要条件，确保其工程施工的顺利进行。

(6) 各专业队在施工过程中，应严格按照项目部制订的统一的施工部署和施工顺序开展工作。

(7) 项目部不断加强对各专业的教育，树立质量、安全意识，增强市场经济的危机感，使其配合项目部高速、优质、安全地完成施工任务，并节约成本，为企业创造经济效益。

(8) 提请各专业队增强成品保护意识，做到下道工序对上道工序负责，使成品不受

污染，不被损坏。

以上内容必须如实、详细填写，如表格不足可自行添加。

谈判供应商：河南荣庆建筑工程有限公司(电子签章)

法定代表人：_____ (电子签章)

日期：2025年9月29日