

4.3 服务承诺

致：鄱陵县鹤鸣湖风景区管理服务中心

1、替甲方排忧解难，优先完成示范段工程承诺：

(1) 我方承诺负责施工过程中地方政府及相关职能部门和周边关系的协调工作，期间发生的协调费用由我方承担。我方负责协调好工程当地各职能部门及四邻关系，办理施工中各种手续证照，该部分费用由我方承担。

(2) 免费向甲方及监理单位提供现场办公用房两间，并配备冷暖空调和必备的生活及办公用品。

(3) 我方将积极主动地熟悉周围环境，努力与沿线群众、政府建立融洽的关系，尊重当地居民的生活习惯和风俗，取得他们的支持和帮助，解决施工中遇到的相关问题，减少来自各方面的干扰。

(4) 严格执行国家、省、市环境保护标准及要求，控制噪音及建筑垃圾、污水排放，减少噪声和环境污染，确保施工期间不扰民，并为附近居民提供便利交通条件和我们力所能及的便民利民项目

2、提高工程质量承诺，加快工程进度的服务承诺措施：

(1) 我公司施工中严格按照有关技术规范和甲方的要求进行施工；我公司承诺：保证工程质量合格。如我公司原因造成工程质量达不到投标文件要求的质量标准，我方无条件进行返修并愿意接受招标人的罚款。

(2) 若我单位中标，我单位将根据设计进度，在接到招标人书面通知后三日内进场，具备全面开工条件，保证按投标工期按期完工，否则每推迟一天愿按招标文件及合同条款接受处罚；我单位尽可能提前完工，且不计取工期提前奖。

(3) 积极主动和工程所在地街道办事处、居委会、派出所、市政管理部门、交通管理部门等联系，取得到他们的信任、支持和帮助，为施工提供方便。

(4) 由我方采购的主要材料或设备，材料在使用前均按规定检验，且保证其规格、标准、质量符合设计要求并满足工程需要。

(5) 项目部将负责向业主报送总体工期网络计划，并积极协助业主确定栽植、养护队伍及供货材料的进退场和中间交接事宜，配合业主合理解决施工用水、电、材料堆放、场地划分等事项。

(6) 每月的施工进度计划、劳动力计划和材料进场计划, 经监理审核后报业主进行最后定板。

(7) 提前 3 天向业主提供苗木及所有材料数量、规格、及进场时间计划, 现场设置材料样板间, 并积极配合供业主选择定货。

(8) 每周召开工程例会, 由监理主持, 业主及项目经理部参加。通过工程例会这一制度完善施工与监理、业主之间的关系, 协调施工过程中出现的各种问题, 确保工程顺利进行。

(9) 召开工程例会时项目经理部将向业主提交每周工作汇报及下周工作计划, 在报告中将详细说明工程的进展情况, 在计划中详细进度、材料、劳力、设备、资金等的细部计划。

3、交工后回访、保修等方面的承诺:

(1) 保修期内的服务承诺:

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) 保修期外的服务承诺:

①工程保修期外发生质量问题, 保证在接到甲方维修通知 8 小时内组织维修, 对这部分所发生的费用, 我单位仅计取维修成本费。

②工程保修期满后, 项目经理部及时将该工程的保修资料交我公司回访保修服务组, 并填写回访保修服务卡。工程回访保修服务组每季度电话回访一次, 每半年派专人回访一次。

③在工程回访中发现质量问题或接到用户投诉, 确保在 8 小时内派维修服务人员进驻现场进行维修, 确保用户满意。

④公司工程部设保修服务电话：0374-7756605，并设有专人接听，随时解决业主提出的问题。

4、能做到不因资金问题影响工程进度，做到连续施工的承诺：

（1）按照施工进度计划，准备好人工及材料款。如发现资金不够，提前向公司内部银行申请贷款，以保证施工顺利进行。

（2）项目部坚持每日生产调度会平衡协调各工序的衔接及穿插，保证资金、图纸、材料、人员、设备的供应。

（3）合理使用资金分轻重缓急，项目部储备部分资金，作为应急资金，以保证资金紧张时，工程连续施工。

（4）我单位向建设单位郑重承诺：如果资金暂不到位，一个月内保证连续施工，如延误工期，我方愿承担一切责任。



单位名称（盖章） 鄢陵晓琳花木有限公司

日期： 2024 年 2 月 4 日