

六、服务承诺

(格式自拟)

1. 质量保证期内、外的服务承诺

工程保修期内的承诺:

(1)、保修服务范围: 严格按建设部《建设工程质量管理条例》及《工程施工总承包合同》、《工程质量保修书》中的规定执行。对于工程承包范围内的施工项目, 自工程竣工验收合格之日起进入工程质量保修阶段。

在保修阶段, 凡因工程不符合规程、规范和工程合同规定而造成工程实体损坏, 我公司将无条件进行保修。并在缺陷责任期及保修期内承担相应的工程维修责任。

我公司承诺自接到用户报修后, 即时响应, 6 小时内到达用户现场并解决问题。每年至少一次免费全面检查, 并写出正式报告, 如发现潜在问题, 提出明确解决方案

(2)、保修期: 按招标文件和国家规定执行

(3)、工程保修及服务承诺: 我单位对所提供施工自投入使用之日起, 严格按照工程总承包合同有关保修的条款执行; 严格贯彻公司的质量方针, 本着客户至上的原则, 服务热情, 周到, 随叫随到; 建立回访制, 进行定期、不定期回访, 每年内工程回访不少于两次, 认真听取建设单位意见, 并形成回访记录; 建立维修工程专班专人负责制, 由公司工程部、技术部派人负责。

工程保修期外的承诺:

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。

保修期外服务：我们提供全面的保修期外服务，包括维修、更换零件和系统升级等。我们的专业团队将根据您的需求提供个性化的解决方案。

技术支持：无论您的设备是否在保修期内，我们的技术团队都将为您提供全天候的技术支持。您可以通过电话、电子邮件或在线聊天与我们的技术专家联系。

零件供应：我们承诺在保修期外继续为您提供高质量的零件供应。您可以通过我们的官方网站或授权经销商购买所需的零件。

定期维护：为了确保您的设备长期稳定运行，我们建议您定期进行设备维护。我们提供定制的维护计划，以满足您的特定需求。

客户培训：我们提供全面的客户培训服务，帮助您更好地了解和使用我们的产品。无论您是新客户还是老客户，我们都会为您提供必要的培训支持。

2. 替甲方排忧解难的承诺

一、项目规划与沟通承诺

深度需求调研：项目启动之初，我们将安排专业团队与您及相关部門深入沟通，全方位了解教学楼与宿舍楼整修改造的具体要求、功

能期望以及特殊需求。不仅局限于空间布局、设施配备等常规方面，还将细致探讨如教学活动对空间的特殊要求、学生生活便捷性的考量等细节，确保我们的规划与您的设想高度契合。

定制专属方案：基于调研结果，为您量身定制整修改造方案。方案不仅涵盖工程设计、施工工艺、材料选用，还将详细规划施工进度、质量管控节点以及安全保障措施，每一个环节都紧密围绕您的核心需求展开，为您呈现一个全面、清晰且可落地的项目蓝图。

及时沟通反馈：在项目推进过程中，建立常态化沟通机制。定期向您汇报工程进展情况，包括已完成的工作、当前遇到的问题及解决方案。对于重要决策点，提前向您汇报并充分征求您的意见，确保您始终对项目保持清晰的了解和掌控。

二、工程质量保障承诺

优质材料选用：严格把控材料质量关，只选用符合国家标准且具备良好口碑的优质材料。在材料采购前，向您提供详细的材料清单及品牌、规格、质量检测报告等资料，确保您对材料的来源和品质完全放心。对于关键材料，如建筑结构用材、水电管材等，将优先选用行业内知名品牌，从源头上保障工程质量。

精湛施工工艺：组建经验丰富、技术精湛的施工队伍，所有施工人员均具备相应的专业资质和丰富的类似项目施工经验。在施工过程中，严格遵循施工规范和标准工艺操作，每一道工序完成后，都将进行严格的质量自检和专检，确保每一个环节都达到高质量标准。对于隐蔽工程，将在覆盖前邀请您及相关监理人员进行验收，留存影像资

料，确保质量可追溯。

严格质量验收：建立三级质量验收制度，即施工班组自检、项目部专检、公司总检。在每一个分部分项工程完成后，先由施工班组进行全面自检，合格后报项目部进行专项检查，项目部检查通过后，由公司组织专业人员进行最终验收。在工程竣工后，积极配合您及相关部门进行验收，确保一次性通过验收，交付高质量的整修改造成果。

三、工程进度把控承诺

科学进度计划：制定详细、科学的施工进度计划，以倒排工期的方式明确各个关键节点的完成时间。计划将充分考虑天气、节假日等不可预见因素，预留一定的弹性时间，确保进度计划切实可行。同时，将进度计划细化到每周、每日的工作任务，并向您及项目相关方进行公示，便于各方监督。

高效资源调配：为确保工程按计划推进，我们将提前做好人力、物力、机械设备等资源的调配工作。根据工程进度需求，及时增加或调整施工力量，保证施工人员充足、材料供应及时、机械设备正常运转。建立资源储备机制，应对可能出现的资源短缺情况，确保工程不因资源问题而延误。

进度跟踪与调整：设立专门的进度跟踪岗位，实时监控工程进度情况。一旦发现实际进度与计划进度出现偏差，立即组织分析原因，并采取针对性的措施进行调整。如增加施工人员、延长作业时间、优化施工流程等，确保工程进度始终处于可控状态，按时交付使用。

四、安全文明施工承诺

完善安全体系：建立健全安全管理体系，明确各级管理人员和施工人员的安全职责。制定详细的安全操作规程和安全检查制度，对施工现场的各类安全隐患进行定期排查和整改。在项目开工前，对所有施工人员进行全面的安全培训，确保每一位施工人员都具备必要的安全意识和操作技能。

强化安全措施：在施工现场设置明显的安全警示标志，配备齐全的安全防护设施，如安全帽、安全带、安全网等。对施工用电、高处作业、动火作业等危险环节，制定专项安全措施并严格执行。加强对施工机械设备的安全管理，定期进行维护保养和安全检查，确保设备安全运行。

文明施工管理：注重施工现场的文明施工管理，保持施工现场整洁有序。合理安排施工时间，尽量减少对周边教学和学生生活的影响。对施工产生的建筑垃圾，及时进行清理和运输，做到日产日清。采取有效的降噪、防尘措施，降低施工过程中的环境污染，营造良好的施工环境。

3. 施工期间保证不发生安全事故的承诺

在施工期间，我们承诺将采取一切必要措施确保不发生交通事故。如若不幸发生交通事故，我们将承担由此产生的一切费用和经济处罚。为预防交通事故的发生，我们特此提供以下预防措施：

定期对施工人员进行安全培训，确保他们了解并遵守安全操作规程。

对施工现场进行定期安全检查，及时发现并消除安全隐患。

为施工人员配备必要的安全防护设备，如安全帽、安全带等，并确保他们正确使用。

制定应急预案，以便在发生紧急情况时迅速采取措施，减少损失。

加强施工现场的监管，确保施工人员按照设计方案和施工计划进行作业。

与相关政府部门和专业机构保持密切合作，确保施工过程符合法律法规和行业标准

4. 工程进度承诺

在甲方资金暂不到位的情况下，可垫付部分资金，保证工程的连续性。

充分发挥公司自有大量施工设备的优势，在甲方资金暂不到位时，仍然可保证工程施工的连续性。

充分发挥我公司长期从事工程施工所建立的材料供应保障体系，保证在甲方资金暂不到位时，仍然可保证工程施工的连续性。

充分发挥我公司长期从事建筑工程施工所建立的劳务合作关系保证施工劳动力的供应。

公司将进行统筹安排，在甲方资金暂不到位的情况下，对该工程所需的机械、设备、技术人员、劳动力、材料、资金等资源给予优先保证。

有项目部总工程师全面负责该项目的施工技术管理，项目经理部设置工程技术部，负责制定施工方案，编制施工工艺，及时解决施工

中出现的问题，以方案指导施工，防止返工现象而影响工期。

开工前，公司物资部门，计划部门编制出详细的物资用量计划和进场时间计划，提前做好各种物资供应商的考察洽谈工作，保证物资及时充足的供应。

为了保证工程施工的连续性，我公司将投入充足的性能良好的机械设备，并且对容易发生故障的机械设备，做好备份，施工前对所有设备进行调试和检修，另配专职设备管理员，负责机械设备的日常维修保养，确保各种机械设备在施工过程中能够正常运行。

我公司确保工程资金专款专用，并对资金进行合理分配，保证施工进度落实和完成。

5. 履职尽责承诺

(1) 书面保证技术措施落实到位的承诺和落实不到位的处理承诺

我单位承诺，中标后保证人员及技术措施落实到位。具体保证技术措施如下：

项目管理人员落实到位的承诺及技术保证措施

(1) 我单位承诺，中标后拟派项目管理机构关键岗位人员（项目经理、技术负责人、施工员、质量员、安全员、造价师、资料员等）按时进场组织施工，确保履职尽责。

(2) 在接到开工通知后 7 日内提交项目管理机构及施工现场管理人员安排报告，现场施工人员与投标时所承诺的人员一致，只能增加不能减少，并保证常驻现场，项目经理和技术负责人不得同时离开

现场。

(3) 未经发包人和监理人的事先同意，投入人员不得随意调换。如确属需要，须选派在资历和能力等方面不低于其前任的人员报请监理人审核，并经发包人审批后方可替换。

(4) 项目经理及主要项目管理人员在施工现场实行请假制度，请假须招标人或监理单位的认可。

我单位承诺如我单位保证人员及技术措施落实不到位愿意接受业主罚款或终止合同。具体措施如下：

项目经理及主要施工管理人员更换及落实不到位的处罚措施

(1) 我单位承诺，项目部主要组成人员，在工程开工前 20 日内全部到达施工现场，保证不在其他工地兼职；在工程施工过程中，以上人员原则不得变动，若确需变动，应向发包人和监理单位提交人员变动报告，取得书面批准后执行；对于不称职的施工管理人员，发包人有权更换，在接到发包人人员变更通知后应立即给予更换，因此造成的损失由承包人负责。

我单位承诺，未经甲方许可不得擅自更换主要施工管理人员。

如我单位中标承诺保证各关键岗位人员项目经理、技术负责人、施工员、质量员、安全员、造价师、资料员等）的在岗、更换等履职尽责。

6. 履约保证承诺

我公司承诺：

1. 监督和管理制度：建立有效的监督和管理制度，确保项目的规

范运行。包括明确责任分工，建立项目履约管理团队，制定项目计划和进度安排，并定期进行评估和监控。

2. 合同履约：制定详细的合同条款，明确双方的权利和义务，并约定相应的奖惩措施。例如，合同约定项目完成时间，并规定如果超过时间限制将会扣除一定的款项作为违约金。

3. 资金保障：确保项目有足够的资金支持，包括资金拨款的及时性和充足性。同时，确保资金的使用符合合同约定，并建立专门的财务管理制度和审计制度，以保证资金的安全和透明。

4. 项目计划和进度管理：建立有效的项目计划和进度管理机制，制定详细的项目工作安排和进度表。通过不断跟踪和监控项目进展情况，及时解决工期延误和问题，确保项目按时完成。

5. 质量保证：建立科学的质量管理制度，确保项目交付的产品或服务符合合同约定的质量要求。包括制定标准和规范，进行监督和质量检验，并及时纠正和改进工作中存在的质量问题。

6. 人员培训和管理：提供必要的人员培训和技术支持，确保项目团队具备足够的能力和专业知识，能够胜任项目要求的工作。同时，建立人员管理制度，包括合理的薪酬制度和激励机制，提高员工的积极性和工作效率。

7. 风险管理：识别和评估项目的各种风险，并采取相应的措施进行管理和控制。例如，建立风险管理机制和应急预案，及时应对和解决风险事件，确保项目的顺利进行。

8. 合作沟通：建立良好的合作关系和沟通机制，确保项目双方的

意见和需求能够得到充分的交流和理解。及时解决合作中出现的问题和冲突，促进项目的顺利进行。

9. 监督和验收：建立独立的监督机构或专门的验收团队，对项目的进展和成果进行监督和评估。及时发现问题和隐患，并采取相应的措施进行改进。

10. 法律保障：遵守法律法规和合同约定，确保项目的合法性和合规性。在合同中明确违约责任和违约处理方式，并依法保护双方的合法权益。

供 应 商 河南煌坤建设工程有限公司 （电子签章）

日 期：2025 年 07 月 23 日

