



## 十一、服务承诺

我方在此承诺：

### 一、工程质量保修期内的优惠及服务承诺

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，在使用中接到甲方人员通知 24 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，在保修期内从项目验收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《建筑工程保修书》和《建筑工程质量维修通知书》。

④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。

⑤质保期内，我公司承诺将坚持贯彻落实《工程质量保修办法》对工程进行保修，并且保修期在国家有关规定执行。并定期对工程进行回访，我公司保证在接到业主质量问题后立即派人维修。

⑥工程回访或维修时，由总公司工程部建立该工程的回访保修卡，工程部根据工程情况安排回访计划，确定回访日期。

### 二、工程质量保修期外的优惠及服务承诺

①工程保修期外发生质量问题，保证在接到甲方维修通知 24 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；如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。

③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。

④在工程回访中发现质量问题或接到用户投诉，确保在 24 小时内派维修服务人员进驻现场进行维修，确保用户满意。

⑤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。

⑥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。

⑦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。

⑧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的，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。

⑨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、保证并承诺不受外界任何因素，确保工程连续性施工

我方承诺在施工期间保证并承诺不受外界任何因素，确保工程连续性施工。措施如下：

1、保证做到节假日和农忙期间所有人员不放假确保工程连续施工，选择节假日和农忙期间不回家且工人技术水平好的作业队，与施工班组订立劳动力合同计划，制定详细的劳动力稳定措施。制定奖惩措施，设立作为施工班组的赶工补助和激励资金。

2、由公司企管人事部组织协调小组，负责组织和调配技术、劳务人员，使本工程有可靠的组织保障。项目劳务用工由协调小组整合整个公司的劳务资源择优调配，确保在农忙季节或其他不利因素影响下能正常连续施工。

3、雨季施工期间，提前编制可行的专项施工方案并责任到人、落实到位。增加雨季施工所需机具、雨具，防汛器材等投入，避免天气原因影响进度，保证连续施工。

4、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，保证工程施工的连续性。

5、公司将进行统筹安排，在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。

6、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。

7、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，另配备专职设备管理员，负责机械设备的日常保养维修，确保各种机械设备在施工过程中能够正常运行。

8、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。

### 四、对不拖欠工人工资，不造成上访事件提出相关明确措施的

截止目前为止我公司未出现拖欠农民工工资情况，而且保证本工程施工期间不拖欠农民工工资并按招标文件要求缴纳农民工农资保障金，更不会出现上访事件，保证措施为：

1、中标后我公司将积极向建设行政主管部门缴纳农民工工资保证金，以保证政府行政监督的实施。

2、与农民工工签订劳动合同，建立职工名册。

3、公司将对每个工人进行实名制管理，建立农民工工资专用账户，并办理银行工资卡，由公司通过银行直接发到工人手中，通过公司、项目、工人之间的工资发放链条来确保工人都能拿到该拿的工资，不发生停工和上访现象，以促进社会和谐安定。

4、在工程项目部配备劳资专管员，建立施工人员进出场登记制度和考勤计量、工资支付等管理台账。

5、保存经农民工本人签字确认的工资支付书面记录。

6、我公司无条件接收招标人对我参建施工人员月工资发放情况的监察，并积极提供相关资料。

7、我公司承诺不因任何原因以拖欠农民工工资为由，促成出现拖欠农民工工资导致农民工堵路、围堵机关政府单位、聚众闹事等可能再现的问题，如有发生，我公司承担由此而引起的一切相关事宜费用及责任。

五、投标人针对本工程的特点和要求，结合自身条件和能力，为招标人排忧解难，有利于提高工程质量，加快工程进度等方面的承诺：

1、与发包人的配合与协调措施

1. 我公司一旦中标后，立即与发包人取得联系，办理合同签订文档相随等相关事宜，并按照投标承诺做好人员、施工设备等施工资源的组织工作。

2. 合同协议签订后，将尽快与现场发包人代表取得联系，根据发包人代表在本项目中各管理部门的职能和工作权限，成立相应的组织管理机构，明确职责分工及与发包人的主要接口人员，并报发包人备案，以便施工过程中与发包人的联系和沟通。

3. 工程进点后，按合同规定及时接收由发包人提供的施工场地、施工营地、施工通道、施工电源、生活用水接口、通讯接口及测量控制网。具体落实与本标相关的工作程序与要求。与供电、供水管理部门联系落实与本标相关的工作程序与要求，为各部门在现场开展的各项工作提供方便。

4. 与发包人协商确立工程协调例会制度、双方文件收发及信息传递方式等。施工过程中及时向发包人代表通报施工情况，协商工作事项，解决施工中存在的问题。

5、施工过程中积极参加发包人组织的工程协调会，工作例会，及时圆满完成发包人分配的各项工作；

6. 施工中积极派员参加发包人组织的验收，并协助发包人和监理人对由本标负责安装的管网等隐蔽工程进行验收。

7. 统一服从发包人对营地的管理，主动与其它承包人和当地政府及居民共同处理好关系，特别是尊重当地民族的习俗。

#### 2、施工场地协调：

严格按招标文件界定的场地进行施工布置，在发包人、监理人的统一协调下处理干扰问题。对于规划不尽合理的场地，本着实事求是、公平合理的原则协商处理。不占用其它场地，在满足本标使用的前提下为其它人或单位提供便利。

#### 3、施工期间的保通承诺：

本着“确保地方路安全、畅通、保持正常通行”的原则进行组织，同时为了保证施工顺利进行和车辆行人的正常通行，坚持保障安全、最大限度提高通行能力和“施工服从于保通、保通服务于施工”的原则，处理好施工与保通的关系，制定科学合理的交通保障措施。

#### 4、加快工程进度的承诺

我公司将按时开工，及时完工，并将严格按照合同规定的期限完成全部任务。如果延误工期，我方除自行承担采取赶工措施所需的费用外，还应支付违约金，由此造成的损失均由我方承担。

##### (1) 机械保证

为确保工期完成，我公司将选择一支由同类工程施工经验的、具有较高施工技术水平和丰富的施工经验的施工队进场承担施工任务。

同时我公司将为本工程配备运行良好，数量充足的机械设备。机械设备建立“三定”制度，即定人、定机、定岗位。操作人员经常检查机械的运行情况，并负责日常维修、保养，以确保施工机械正常运转。

##### (2) 材料保证

科学合理地利利用场地及安排材料进出场时间。本工程主要材料由我公司统一采购，零星材料及急用材料由现场采购，所有进场材料需要进行检验，合格后方可使用，如此既保证了工程不因材料短缺而停工，又保证施工时不会因材料质量出现问题而返工的现象。保证料源充足。

##### (3) 劳动力保证措施

在选择专业劳务队时就加以考虑农忙季节，不受农忙季节及传统节日影响，且工人技术水平、操作技能又好的劳务队优先考虑。

到农忙及传统节日前，先落实劳务队的最大出工率，当发现不能满足施工需要时，要及早预备劳务队，及时进行补充。

特此承诺。

供应商： 河南王延建设发展有限责任公司（电子签章）  
法定代表人： 孙海（电子签章）  
2023年12月27日

