

六、服务承诺

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：

履职尽责承诺

一、具有全面、详实、可行、合法有效的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的

为确保本工程达到安全、优质、按期完成的目标，选派具有丰富理论和施工经验的施工团队，具有施工专业知识和一定施工经验，使技术管理从组织上得到较好保障。

认真贯彻落实安全生产的方针政策和法律法规，建立健全企业安全生产责任制及操作规程，并切实加强工程项目安全管理，确保法律法规、规范标准及本公司各项制度和操作规程在本项目上得到认真落实。

建立健全安全管理制度，规范技术措施体系，强化以项目经理为首技术管理责任，严格按照技术政策和规程的要求，抓好安全管理的基础性工作。规范各岗位人员管理工作，严格规程、措施的审批程序，保证技术措施的针对性和可操作性，严格执行“一工程一措施”，技术措施不到位、不完善坚决不允许施工。

1、组织有关职能人员及施工技术人员熟悉图纸参加图纸会审，接受设计院的设计交底，了解设计意图和业主要求，掌握工程结构特点和采用的新材料、新工艺。

2、根据现场的平面与外形，结合现场条件，绘制施工平面图。

3、根据合同文件的规定和工程结构特点，结合本公司技术水平，管理能力

及机械设备，周转材料装备条件，按保证方便施工进行统筹考虑，确定施工方案，编制施工组织设计。

4、由项目部进行一级交底，组织编制二级技术交底文件。

技术组织保证措施：

1、建立高效精干的项目管理机构，按项目法施工，设置项目经理部的各个部门，人员全从公司范围内选聘精兵强将，建立工程质量责任制，各项质量责任必须有明确的责任人，并和公司签订质量责任状，项目经理是第一个责任人。

2、成立全面质量管理领导小组，管理人员制定奖罚制度。

3、质量保证的核心是人的工作质量，凡参加施工的全体干部职工，都要认真学习质量保证手册和程序文件，学习施工组织设计、施工方案和有关的规程、规范。

4、配备专职质量检查人员，作好施工工序的质检工作，并积极配合甲方及监理人员工作。

5、配备专职试验人员，加强原材料的试验检验工作，按先试验，后使用的原则把关，试验人员及时做好配合比试配工作，确保原材料的质量。

6、认真做好三检，隐蔽项目未经验收不得进行下道工序施工。

本公司在此郑重承诺：我们将严格按照各类技术措施的要求，认真落实技术措施，确保技术措施的有效落实。

如果发现落实不到位的技术措施，我们将及时关注，重新落实技术措施，确保技术措施的有效落实；如存在落实不到位的技术措施，我们将积极采取措施，贯彻执行技术措施；对于因落实不到位而导致的安全风险，我们将及时采

取措施，积极有效地解决。

我单位在此承诺，若因此项目的技术措施不能按要求落实到位，自愿接受建设方的相应处罚，并及时整改到位，若处罚后还不能整改到位的，自愿放弃中标资格。

以上是我公司对该工程的质量承诺，若在施工中我方达不到甲方要求及我方承诺的标准，在施工中出现质量问题与我方有直接责任时，我方愿受罚处罚。严重时，甘愿受法律法规处罚，并自动撤出现场。

二、提供各关键岗位人员（项目经理、技术负责人及施工员、质量员、安全员、材料员等）的在岗、更换等履职尽责承诺：

1、我单位承诺，按投标文件拟派的项目管理机构人员组成现场工程项目管理机构：

2、严格执行现场关键岗位（项目经理、技术负责人及相关技术人员、质量员、安全员、材料员、施工员）管理人员的考勤机制，确保关键岗位人员在岗履职每周不少于5个工作日；

3、原则上，我单位不更换项目管理机构人员，确保现场关键岗位人员（项目经理、技术负责人及相关施工员、质量员、安全员、材料员、施工员）与拟派人员一致，若因特殊情况需更换现场关键岗位管理人员的，首先要征得建设方及监理方的书面同意，且保证替换人员的个人能力要优于被更换人员，且能满足项目管理需要。

项目经理岗位职责

1、认真贯彻国家和上级有关方针、政策、法律法规以及公司制定实施的各项规章制度，自觉维护企业形象和职工的权益，确保公司下达的各项指标全面

完成。

2、负责工程项目施工管理全面工作，对项目管理内的各分项工程的工作进度、质量、安全和文明施工等进行全面监督管理。

3、组织制定工程项目的施工组织设计，包括工程进度计划和技术方案，制定安全生产和质量保证措施，并组织实施。

4、根据公司年(季)度施工生产计划，组织编制季(月)度施工计划，包括劳动力、材料构件和机械设备的使用计划，在实施中随时调配。

5、科学组织和管理进入项目的人力、材料、物资，协调单位之间的关系，及时解决施工中出现的问题。

6、负责组建项目经理部组织机构，组织制定项目经理部各类岗位人员的岗位职责、权限和各类管理规章制度并监督实施。

7、搞好与各业务部门的关系，积极迎接上级的各职能部门对本项目工程各类检查。

技术负责人岗位职责

1、全面负责项目经理部的技术、质量管理工作，包括与项目经理部各部门、社会各级相关部门及有关组织的技术、质量相关工作。

2、遵守国家、行业、地方和企业的技术政策、标准、规范、制度等。

3、建立健全项目部技术质量管理体系和规章制度，明确项目技术质量人员岗位责任制。

4、组织本项目施工组织设计、施工方案、技术交底的编制和论证工作并实施管理。

5、负责本项目测量、实验、计量、工程资料以及技术标准的编制、技术培

训工作等。

6、组织对施工样板、分项、分部工程质量检验评定工作，参加单位工程的竣工验收。

7、负责项目质量目标的确定和实施过程的监控。

8、领导项目部技术部门进行新工艺、新材料、新技术的推广和应用。

施工员岗位职责

1、协助项目总工程师组织图纸会审并参与设计交底。

2、协助项目总工程师组织施工方案的编制并实施管理。

3、负责组织编制并审核施工方案，做好对分包单位的技术交底工作。

4、办理设计变更或技术洽商，充分利用多媒体影像资料，收集工程中的差、错、漏项及不可预见因素引起工程变更的有关资料。

5、熟悉合同文件、技术规范、设计图纸，在施工过程中对质量、进度进行全面控制，施工中出现问题要按规范要求提出处理意见，对不能解决的问题要及时汇报，请示项目总工程师处理。

6、研究解决本项目施工中遇到的施工难题。按照有关技术规范、规则，解决技术问题，推广新技术新材料新设备新工艺的使用。

7、组织、指导现场施工人员进行施工，填写工程日记和各种施工记录，负责工程质检资料、验收资料、施工图表、竣工资料的收集、整理和汇总并进行检查和监督。

8、负责所管项目，向施工队提供测量资料、设计图纸并进行交桩和技术标准、关键工艺、注意事项等交底；监督放样，校核平面位置及标高；监督操作工艺，组织中间抽检及分部、分项的承包人验收；对关键工序和隐蔽工程督促施工

员作好记录等。

质量员岗位职责

1、认真贯彻执行国家工程质量检验评定的有关标准，严格按照国家标准的有关要求开展质量管理活动，参加施工项目的预检、隐检、验收和样板工序质量检验等。

2、深入项目各班组，随时进行工程质量检查，检查中发现问题及时处理，确保将质量事故消灭在萌芽状态。

3、认真督促检查原材料质量情况，查验有关质保书，发现不合格原材料立即停止使用，检查原材料试块制作、保管情况，协助物资部门按有关技术标准进行监督检查；对需要试验的物资，督促材料人员和试验员按时取样送检，把好原材料质量关。

4、把好工序质量关，实施工程质量预控，严格执行“三检制”，用工序质量来保证分项工程质量。

5、组织制定项目部质量管理规章制度和创优目标计划，并监督实施。

6、督促项目建立健全质量保证体系，对分包项目质量人员进行管理。

7、组织项目质量例会，分析质量形势，提出质量改进意见，并监督实施。

8、有权制止违章作业、违章指挥，有权按规定实施停工和处罚。

9、参加施工项目质量问题、质量事故的调查、处理工作，并监督、验证纠正措施的执行情况。

安全员岗位职责

1、严格执行各项安全生产、劳动保护的方针、政策、法令及规章制度，做好项目的安全生产管理工作。

2、熟悉安全技术操作规程和掌握安全防护标准，制定安全生产制度、安全检查制度和安全教育制度并负责贯彻实施。

3、配合安全领导小组开展旬(周)例行安全生产大检查，做好记录，督促整改和实施奖惩。

4、每天进行项目安全巡查，制止违章指挥和违章作业，做好安全生产工作日记;对违反安全条例和有关安全法规的行为，经劝说无效，有权提出处理意见，报有关领导批准后执行。

5、督促项目分包单位建立健全安全保证体系，对分包项目安全人员进行管理。作好特殊作业人员的登记管理工作，督促遵守安全生产制度，持证上岗，不违章作业。

6、按时上报项目各类统计报表，按上级有关要求收集、整理各项安全管理资料。

7、有权制止违章作业、违章指挥，有权按规定实施停工和处罚。

8、参加施工项目安全问题、安全事故的调查、处理工作，并监督、验证纠正措施的执行情况。

9、参与劳保用品和防护用品的采购、验收、发放工作，协助有关部门做好安全施工宣传、教育工作，做好安全标志牌挂放等。

材料员岗位职责

1、根据工程进度情况，按月(周)编制物资采购和租赁计划，经项目经理审批后及时供应施工用材料、机具、附件等，采购材料采取“比质量、比价格、比服务、算成本”三比一算的方法，优质优价，货比三家，努力降低工程成本。

2、认真贯彻执行党和国家及地方的有关物资政策的法令、法规和企业的各

项规章制度，确保公司物资系统的经营活动不发生重大违规、违章行为。

3、建立健全并不断完善项目部物资管理的各项制度，保证物资从计划到采购、加工订货，到现场消耗、回收利用的各个环节均处于受控状态。

4、按照施工组织设计及现场施工平面图的要求，严格材料码放的位置，安全合理堆放，防止料具堆放倒塌，造成人身伤害。

5、对危险品(易燃、易爆、有毒)材料的储存、发放，应有严格的管理措施和应急措施，采购运输有专[的安全教育和交底。

6、及时组织工程所需物资的采购计划、评审、签订工作。认真审核各种物资的采购计划和资金计划，最大限度地发挥资金的作用，以最少的投入获取最大的效益。

7、负责做好材料的进退场计量、验收，做好材料报表，及时汇总上报。加强周转材料的管理，严防周转材料损伤短缺，严格执行周转材料制度及管理责任书。

资料员岗位职责

1、主动向相关业务部门(人员)收集应存档资料进行入档。

2、资料入档后，有关人员确需临时借用的，必须进行详细登记(用途、内容、张数或页码)。

3、所有(包括临时)入档后的资料，必须符合有关职能部门的要求，并随时达到迎接检查的标准。

4、加强业务学习，不断提高资料管理水平。

服务承诺

一、文明施工及质量控制、进度控制承诺

1、文明施工保证承诺：

我公司承诺中标后，承诺严格按照工程量清单、相关规范等要求进行施工。

认真做好不扰民施工的各项措施，搞好环境保护。调和处理好周边关系，如遇影响到工程正常进行的问题，保证不推托，不扯皮。本工程按安全文明标准化工地的要求施工，虚心接受业主、监理的指导 and 协调，我们已拟好各项安全，文明施工措施和要求，力争将事故控制在“0”。我方承诺施工各阶段全力配合招标人。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，我方负责协调好工程当地各职能部门及四邻关系。

1、施工现场设置封闭围挡，挂设五牌一图。

2、按照施工总平面布置图设置各项临时设施。现场堆放的大宗材料、成品、半成品和机具设备不得侵占场内道路及安全防护等设施。

3、施工现场用电线路、用电设施的安装和使用必须符合安装规范和安全操作规程，严禁任意拉线接电。施工现场必须有保证施工安全的夜间照明。

4、施工机械进场须经过安全检查，经检查合格的方能使用，施工机械操作人员必须经培训合格，并依照有关规定持证上岗，禁止无证人员操作。

5、保证现场道路通畅，排水系统处于良好的使用状态；保持场容场貌的整洁，随时清理建筑垃圾，并排放到指定地点。在车辆、行人通行的地方施工，应当设置施工标志。

6、施工现场各种安全设施和劳动保护器具，必须定期进行检查和维护，及

时消除隐患，保证其安全有效。

7、施工现场建立和执行防火管理制度，设置符合消防要求的消防设施，并保持完好的备用状态。

我单位自愿按规定交纳保证金，凡出现工程质量不合格，进度滞后、文明施工未达标的，同意按贵单位管理制度的规定进行经济处罚，未按时缴纳罚款的同意贵单位从保证金中加倍扣除。

2、质量控制承诺：

1、建立健全教育培训制度，加强对职工的教育培训，未经教育培训和培训不合格的工人，不得安排上岗作业。

2、凡是进入施工现场的材料，必须要有合格证和检验报告单，需经甲方和监理方检验确认，不合格、不符合设计和规范要求不得使用于工程。

3、为了保证施工质量，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，并建立健全质量管理体系和质量保证体系。

4、严格按照工程设计图纸和施工技术标准施工，不得擅自修改工程设计，不得偷工减料。施工过程中发现施工设计文件或施工图有差错的，及时提出意见和建议。

5、施工过程中对技术经验不足的技术人员、施工作业人员或工程出现返工、返修，造成质量事故的施工班组应及时进行更换。

6、严格履行质量保修期内保修义务。

2、工期控制承诺：

工期承诺：如果中标，我司保证在接到开工通知后，在规定时间内开工，并保证按合同工期、节点要求完成全部工程施工。

成立项目部，由项目部统一协调组织施工管理，及时落实材料、机具、劳动力的进场和调度、管理。做好工序安排，提前做好工作面的准备工作。

2、管理人员每周安排计划，下达班组完成任务量，明确责任；每天安排管理人员对进度进行检查，提出完成计划的具体措施。每周召开协调会，协调工序和施工进度，及时解决延误施工工期的因素。

3、根据生产单位要求合理穿插施工，施工尽量减少与生产系统的交叉作业，交叉作业时，以保证生产系统正常运行为主，施工为辅。

二、加强安全防护，保证不发生各种安全事故，事故自罚承诺

为做好安全生产工作，有效防范和遏制事故发生，现郑重承诺如下：

1、定期主持召开安全生产例会，听取安全生产工作汇报，协调解决安全生产中的重大问题。

2、依法建立安全生产管理机构，配备安全生产管理人员，并确保本企业安全管理工作逐步实现规范化、制度化、科学化。

3、建立健全安全生产“三项制度”（责任制、规章制度和操作规程），并严格执行，实行安全生产责任保证金制度。

4、确保资金投入满足安全生产条件需要，持续具备法律、法规、规章、国家标准和行业标准规定的安全生产条件。

5、建立隐患自查自改工作机制，督促、检查本单位安全生产工作，及时发现、治理和消除生产安全事故隐患。

6、依法组织从业人员参加安全生产教育和培训，努力提高从业人员安全素

质，杜绝“三违”现象发生。

7、保护职工合法权益，依法参加工伤社会保险，为职工足额缴纳保险费，为特殊岗位的从业人员提供符合国家标准劳动防护用品。

8、对重大危险源和易发事故的重点部位实施有效监测、监控；组织制定并实施本单位的生产安全事故应急救援预案。

9、依法依规上报生产安全事故。

为切实履行安全生产主体责任，本企业郑重承诺如下：

严格按《建筑法》、《安全生产法》、《建设工程质量管理条例》、《建设工程安全生产管理条例》和有关法律、法规、标准规范和规范性文件组织开展建筑活动。

主动公开本单位承建工程涉及周边安全的事故风险，并落实相关安全防护措施。

汲取事故教训，落实防范和整改措施，避免类似事故发生。

自觉接受社会舆论监督，积极回应社会安全生产关切。

加强事故隐患排查治理，杜绝较大及以上生产安全事故。

落实政府年度重点安全生产工作要求。

如果出现违反有关建筑工程管理的法律法规、标准规范、规范性文件以及本承诺书行为的，自愿接受有关监督管理部门依法依规作出的行政处罚或相关处理。

牢记“安全第一，预防为主”的安全方针，自觉履行本岗位安全职责，在生产与安全发生矛盾时，坚持安全第一，做到以人为本，安全为天。

在不违背国家有关法律法规的公民基本权利情况下，本人自愿接收上级领

导和安全委员会职能人员的安全检查与监督，自觉接收化工厂封闭式和半军事化管理。

在工作中，自觉遵守国家、地方的法律法规其他要求，自觉遵守公司有关安全安全生产管理制度和规定，不违反安全安全操作规程，自觉遵守危险化学品安全管理规定等，自觉正确使用个人劳动防护用品和安全防护用具。

增强自我保护意识，在工作中做到我不伤害人，我不被伤害。我不伤害自己，不在工作时间从事与工种无关的活动。

建立安全生产责任制度和安全教育培训制度，制定安全生产规章制度、安全生产检查制度和操作规程，保证对该工程定期进行专项安全检查，并做好安全检查记录。

对该工程项目的安全施工负责，落实安全生产责任制度、安全生产规章制度和操作规程，确保安全生产费用的有效使用，并根据工程的特点组织制定安全施工措施。消除安全事故隐患，及时、如实报告生产安全事故，并保证每周在施工现场履职时间按招标投标合同中的要求执行。

三、工程保修期内的服务承诺

工程在质量保修期内出现问题，我们保证在接到通知之日起24小时内派技术人员到达现场认真查找原因。若是产品质量和我公司施工质量问题的，在两个工作日内做出方案并维修完毕，我们免费负责维修。若是外界或其它因素造成的破坏问题，我们也会根据破坏程度，做出相应的补修方案有偿的配合甲方解决问题，只收取成本费用。

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。

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24小时内到场，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。

保修服务范围：严格按住建部《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所造成工程实体损坏，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。

保修期限按国家、省、市的有关规定及工程质量保修书执行。

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。

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》。

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。

工程竣工后，将按照我公司的管理制度要求建立回访保修卡，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。

建立以专业组成的维修小组，发现问题及时免费维修，并保证每月主动上门回访一次，在回访过程中，对业主提出的任何质量隐患和意见，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，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。

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。

四、工程保修期外的服务承诺

我公司承诺对工程质量实行终身维修。超出工程保修期后，若业主使用中发现问题，我方立即赶到现场维修，并保证随叫随到，提供优质服务。

建立回访制度，进行定期不定期回访，每年内工程回访不少于两次。

工程回访计划：交工后三个月即进行工程回访，一年内再不定期回访一次，满一年再进行一次回访，并对存在的问题进行彻底的整改，我方将本着服务热情、周到、随叫随到的原则及时对工程存在的问题进行整改。

所建工程项目交付用户使用后，施工单位根据施工合同，定期安排回访计划，经工程技术科批准后实施。对回访中发现的问题，及时提出修整措施，在规定时间内实施完成，并请用户在回访意见书上电子签章，整理归档，保存，并报工程技术科备案。对回访过程中发现的质量问题，及时进行处理。

工程保修期外发生质量问题，单位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，我单位仅收取维修成本费。

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。

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。

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。

本公司承建施工的工程项目，按“合同规定”按期进行回访，提供优质服务。对用户提出的意见，保证诚恳、热情接待，及时传递，认真查处，不推委、不扯皮，确保件件落实。对回访中发现的质量问题，保证及时处置，按指定时间实施完成、交验，并达到质量要求，使用户满意。

我公司一向重视对质量的保修和业主的意见，公司自成立以来，始终抱着“全心全意为业主”的服务理念开展各项工作。

在工程保修期满后，我公司将一如既往地定期进行回访，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。

我公司一直本着“把每一个工程都做成经典工程”的精神，为客户提供服务，使客户满意。

以上内容必须如实填写，如表格不足可自行添加。

供应商：林州市顺鑫建筑有限公司（电子签章）

法定代表人： 闫常青 （电子签章）

日期：2024年1月12日