

五、服务承诺

(格式自拟)

服务承诺

辉县市城市管理局 (采购人名称)

我方在此承诺,保证按以下承诺内容认真履行合同,如有违反,我张嘉彬
受相应处罚或承担相应违约责任。

一、工期、质量、安全的承诺

(一) 工期的承诺

1、工期目标

工期目标:合同履行期限(交货及完工日期):合同签订之日起12个月;;

2、违约责任

因我方原因造成工期延误的,可以在专用合同条款中约定逾期竣工违约金的计算方法和逾期竣工违约金的上限。我方支付逾期竣工违约金后,不免除承我方继续完成工程及修补缺陷的义务。

3、工期保证措施

在实施过程中,我们将积极组织,动态管理,确保计划进度目标的实现。

为确保工期目标的实现,特制定以下措施:

(1) 优化施工方案,优化配套机械设备,提高设备利用率和机械化作业程度,为工程施工赢得时间,确保工期。

(2) 精心编制实施性施工组织设计,实行动态网络管理,及时高速各分项工程的计划进度和劳动力调度。

(3) 加强组织领导,按照“精干机构、精良设备、精兵强将”的原则组建项目经理部,根据工程特点投入足量的专业化施工队伍进行施工。

(4) 做好施工准备工作。我们将充分发挥投入本工程的施工队伍及主要施工机械设备积极能动性的有利条件,尽量缩短进场准备时间,保证“三快”,即“进场快、安家快、开工快”,并组织强有力的组织机械,突击施工便道,确保主体工程按时顺利展开。

(5) 重抓质量、安全,以促进进度,确保不出任何安全质量事故,精心施工,加强预测手段,科学施工,确保工程顺利开展。

(6) 强化施工调度指挥与协调工作,超前布局谋势,密切监控落实,及时解决,避免搁置延误。重点基础上或工序采取垂直管理,横向强制协调的强硬手段,减少中间环节,提高决策速度和工作效率。

(7) 严密组织,精心安排工序,实行均衡生产,掀起阶段施工高潮,提早解除工期警报。根据工程特点,恰当安排季节性施工项目,增加全年施工天数,

避开不利时间，争取最好效果，提高劳动生产率，达到提前工期的目的。

(8) 加强材料管理，保证合格材料供应。项目经理部设专业材料供应系统，根据材料计划采购材料。充分备好所需的工程材料和施工周转材料，同时加强材料检测，确保工程材料质量，满足施工生产需要。

(9) 强化施工调度指挥与协调工作，超前计划，密切监控落实，及时解决问題，避免搁置延误。重点工序采取垂直管理和横向强制协调的强硬手段，减少中间环节，提高决策速度和工作效率。

(二) 质量的承诺

张嘉怡

1、质量目标

质量目标：合格。

2、质量承诺

我方在此承诺，严格按国家现行的质量评定标准和施工技术规范进行验收。工程质量不合格，不符合设计标准、达不到设计要求的，或施工程序不按有关规定的，采购人有权要求中标人停工和返工。因停工和返工造成的一切损失由中标人自行承担，工期不顺延，采购人有权要求中标人赔偿因此而给招标人造成的损失。

3、质量保证措施

为确保工程的施工质量，将依据施工合同对本次施工范围内的工程质量承担全部责任。保证措施如下：

(1) 建立健全质量保证体系，充分发挥其作用。

(2) 做好技术交底工作，让施工人员熟悉规范和技术要求，并设立专职质量检查员检查督促。

(3) 制定主要施工工作质量控制点，认真做好自检、互检、专检工作，控制点(A、B)与隐蔽工程必须经招商单位和监理单位验收合格并签证后再进行下一道的施工。

(4) 严格实行质量奖罚制度，坚持谁施工谁负责、将责、权利挂钩、调动创造性和积极性。

(5) 施工后，要做到交工资料齐全、及时、准备，并且各项工程有质量评定。

(6) 建立以总工程师为首的相关技术质量管理人員参与的项目技术质量管理体系。明确各自的责任和工作内容，确保技术质量工作扎实有效的真正落到实处。在遵守法律、法规和相关规定的基礎上全面做好质量工作。

(7) 建立质量责任制，对该工程的施工质量负责。要求项目负责人、技术人员、质量管理人员认真熟习图纸并编制出科学的、切实可行的施工方案指导施工。做好施工现场记录，将责任划分到人，对各分部分项工程负责。若发生质量问题，项目负责人承担连带责任并按我公司相关制度处罚。

(8) 坚决按照工程设计图纸、施工技术标准 and 规范组织施工。决不擅自修

改工程设计，决不偷工减料，严格按图施工。在施工过程中若发现设计文件和图纸有差错的，向建设单位和监理单位即时提出意见和建议。

(9) 按照工程设计要求、施工技术标准及合同约定，对所有进场的建筑材料、构配件、设备和商品混凝土等实行检验。未经检验或检验不合格的决不使用，若做不到甘愿受罚。

(10) 建立健全施工质量的检验制度（自检），严格工序管理，做好隐蔽工程的质量检查和记录。

(11) 对涉及结构安全的试块、试件及相关资料，在建设单位或监理单位见证下现场取样，并送具有相对应资质等级的质量检测单位实行质量检测。

(12) 培训制度，增强对职工技术质量的教育培训。未经教育培训或者考核不合格的人员不允许上岗作业。

(13) 依法履行建筑工程质量保修义务（质量保修期自工程竣工验收合格之日起计算）。

(三) 安全的承诺

1、安全目标

安全目标：杜绝重伤、死亡事故。

2、安全保证措施

在施工期间，加强安全防护措施，保证安全文明施工，不发生各种安全事故，承担安全文明施工费用，且保证措施合理可行；施工期间不发生安全质量事故。杜绝责任交通伤亡事故，减少一般事故；杜绝责任职工死亡事故和责任从业人员死亡及以上事故，无人身重伤事故；杜绝责任火灾、重大爆炸及以上事故，无等级火警事故。满足《建筑施工安全检查标准》JGJ59—2011 要求，确保达到行业、地方和业主的安全规定，争创安全达标工地。

3、安全施工保证措施

我方在此承诺，保证在项目部成立安全管理组织机构，建立健全各级安全管理网络和专职安全检查人员，加大安全教育宣传力度，制定各项安全操作规程，实施各种安全防护措施，实行预防和治理相结合，把一切不安全因素排除在萌芽状态，并制定出防止扰民措施，杜绝扰民事件发生，实施安全工程无事故，争创安全文明施工工地。

(1) 凡进入施工现场必须戴好安全帽，自觉遵守现场施工的有关规章制度，严禁赤脚或穿拖鞋进入施工现场。

(2) 严格遵守施工用电安全规范，电源线不能乱拉乱接及拖地。

(3) 工程施工阶段，注意楼梯口，预留洞口电梯井口管道井间的维护安全栏，特别在其范围施工，更要切实作好安全保护措施。

(4) 牢记《建筑工地安全措施十四项技术措施》的有关要求。

(5) 施工现场要听从管理指挥，虚心接受质安管理及相关人员的检查。

(6) 现场动火，必须清理易燃物品，焊工必须配备灭火器材到现场，施焊

时并且要有人监护，离开现场时必须检查有无火种，杜绝事故隐患。

(7) 在楼层边悬空施工时，应系好安全带，高空焊接时，地面（或下层）要有人监护。

(8) 现场施工，每个工作面安装完毕后，必须清理现场，作到工完场清。

(9) 高空作业使用梯子时，应系好安全带，梯脚要麻布包缠，并且地上要有人监护。

(10) 在管井施工时，管井口要有标志，防止管井坠物伤人。

(11) 在吊机下面不允许站人。

(12) 临时配电箱要有接地保护系统，严禁用铜线代替保险丝，手持电动工具要用插头连接，并要接有漏电保护器的配电箱。严禁把导线搭在保险丝上接取电源，手持电动工具外壳要有良好的接地保护。临时电源引线要用护套或电缆，移动电动工具的移动软线采用双层三芯（三相设备采用五芯）橡皮绝缘导线，移动时应停电。

(13) 施工管理人员在下达任务单的同时，必须做安全交底记录，施工过程中加强检查监督，并对质安部提出的安全隐患，整改得力。

(14) 使用钻类，不准戴手套操作。安装砂轮前，必须检查有无裂纹，使用时，须待转速稳定后再用，操作必须站在机旁，不可正对砂轮，防止发生危险，操作人员必须戴防护眼镜。

(15) 安全生产与经济挂钩，奖罚分明。

二、根据本工程的特点和要求，结合自身的条件和潜力，对安全文明施工、提高工程质量的承诺；

1、安全

(1) 建立健全安全生产责任制，明确各级管理人员的安全职责，确保安全管理无死角。

(2) 制定并执行严格的安全生产规章制度，确保所有施工活动都在安全受控的状态下进行。

(3) 定期组织安全教育培训，提高全体员工的安全意识，确保每一位员工都能熟练掌握安全操作技能。

(4) 严格执行安全检查和隐患排查制度，对发现的问题及时整改，确保施工现场的安全稳定。

2、文明施工承诺

(1) 严格遵守国家相关法律法规，做到施工规范、文明有序。

(2) 加强施工现场管理，减少噪音、扬尘等环境污染，确保施工活动不对周边环境造成不良影响。

(3) 加强与周边居民、企事业单位的沟通与交流，积极听取他们的意见和建议，及时改进我们的工作方式。

(4) 营造积极向上的企业文化氛围，倡导文明施工，树立良好的企业形象。

3、文明施工保证措施

- (1) 执行建委业主及公司要求，实行项目管理制度。
- (2) 作到材料堆放整齐并编号挂牌，无施工垃圾，施工不混乱，井井有条。
- (3) 注意搞好现场各兄弟单位之间的团结协作，作好互谅互让，讲文明讲礼貌不吵架不打架遵章守纪。绝对服从项目部现场管理。
- (4) 加强对员工的文明施工教育，每周最少一次的质安例会，对现场文明的总结，并与经济挂钩，实行奖罚制度。
- (5) 实行限额领料制度，杜绝浪费现象所引起的乱丢乱弃。
- (6) 工地仓库宿舍办公室等不得随意乱丢烟头，吸烟应到指定地点。
- (7) 加强宣传工作，严格保护好安装成品或半成品，严厉打击盗窃行为。
- (8) 对不遵循章法的伪劣施工者，质安员有权立即将其解聘出场，结合季度质安评优工作，推动施工文明建设。

4、施工现场扬尘治理承诺

我方在此承诺，严格按照国家、省、市扬尘污染防治标准及各项扬尘管控指令，做到达标生产；严格遵守大气污染防治的相关规定，按业主要求施工。且对本项目扬尘防治工作做出以下郑重承诺：

- (1) 认真贯彻执行大气污染防治的法律法规及政府和行业的有关规定，认真履行扬尘治理责任，全面加强本项目施工扬尘控制与管理。
- (2) 加强对扬尘工作防治的领导，建立本项目扬尘治理责任制，明确项目领导班子、相关人员及各分包单位的扬尘防治责任，并严格检查考核，确保扬尘治理任务、责任落到实处。
- (3) 根据本项目可能发生的扬尘情况，组织编制施工扬尘防治专项方案，报建设行政主管部门备案，并认真组织实施。
- (4) 在施工现场出入口设立扬尘治理公示监督牌，标明项目名称、建设单位、施工单位、监理单位、施工工期、项目经理、扬尘防治负责人、联系电话、监督举报电话等内容，自觉接受社会监督。
- (5) 配备洒水设备，配备现场保洁员，专门负责现场洒水降尘和扬尘垃圾清扫，保持现场环境卫生整洁。
- (6) 城市建成区施工禁止现场搅拌混凝土和配制砂浆，暂时未建预拌混凝土和砂浆搅拌站的，以及预拌混凝土、砂浆搅拌站不予供应的特种或少量混凝土、砂浆除外。
- (7) 工程按标准要求进行全封闭，建筑垃圾采用洒水降尘清理，现场建筑垃圾集中存放，封闭管理。
- (8) 重污染天气或四级以上大风天气，不进行拆除作业、土方开挖、回填及清运作业。
- (9) 自觉接受当地建设行政主管部门及有关部门的监督检查，对检查提出的问题，确保在最短时间内整改到位。

(10) 严格落实扬尘除沙环保工作标准和要求，切实做到6个百分之百：

(A) 施工现场100%按标准要求设置封闭围挡，确保围挡严密、坚固、美观，高度符合标准要求。

(B) 施工现场主要场区及道路100%进行硬化。

(C) 出场车辆100%冲洗干净。

(D) 工程拆除及土方工程实施100%湿法作业。

(E) 施工现场的土方、散碎物料100%覆盖严密。

(D) 渣土车辆100%密闭。

(11) 在施工过程中做到“渣土物料覆盖、洒水清扫保洁、物料密闭运输、施工车辆清洗、扬尘防治治理工作。”

我公司保证在进行各类施工作业时须严格落实六个百分之百扬尘污染防治标准，施工期间，若出现重污染天气或市攻坚办发布应急响应控制时，要坚决落实市攻坚办调度指挥，做到令行禁止。

以上承诺，确保全面落实，如有违反，愿接受一切处理。

5、质量控制机制

(1) 建立完善的质量管理体系，确保工程质量符合相关标准和规范。

(2) 严格执行施工工艺流程，确保每一道工序都经过严格的质量检查和验收。

(3) 加强对原材料的检验和质量控制，确保所使用的材料符合设计要求。

(4) 定期组织质量检查活动，对发现的质量问题及时整改，确保工程质量稳定可靠。

6、人员培训与资质

(1) 我们将加强对员工的培训和教育，提高他们的专业技能和综合素质。

(2) 鼓励员工参加各种专业培训和资格考试，提高整个团队的综合素质和专业水平。

(3) 严格执行人员资质管理制度，确保所有从事关键岗位工作的人员都具备相应的资质和证书。

7、设备与技术保障

(1) 我们将投入先进的施工设备和技术手段，提高施工效率和质量。

(2) 定期对施工设备进行检查和维护保养，确保设备的正常运行和安全性能。

(3) 加强技术研究和创新工作，积极引进新技术、新工艺和新材料，提高施工水平和工程质量。

8、监督与反馈机制

(1) 我们将建立健全监督体系，对施工过程进行全程监督和管理。

(2) 设立专门的监督机构或监督人员，对施工现场进行定期或不定期的检查和巡查。

(3) 设立投诉和建议渠道，及时收集和处理来自各方面的意见和建议。

(4) 对发现的问题和不足之处及时进行调整和改进，确保施工活动的顺利进行和工程质量的稳步提升。

三、根据不拖欠农民工工资的具体承诺、相应措施和便于落实的程度；

(一) 不拖欠农民工工资的具体承诺

我方在此承诺，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。

1、不拖欠农民工工资承诺

我方在此承诺，我方严格遵守《保障农民工工资支付条例》，且未被列入尚在执行期的拖欠农民工工资黑名单；农民工工资保证金严格按照河南省住房和城乡建设厅等 7 部门下发的《河南省工程建设领域农民工工资保证金实施办法》（豫人社规〔2022〕4 号）向有关部门缴纳，严格按照规定交纳农民工工资保证金、在工程实施中不拖欠农民工工资、保证按时发放，并有违反承诺的自罚措施。

2、不拖欠农民工工资保证措施

(1) 中标后，将积极响应国家及省市有关保护农民工的政策规定，并按建设行政主管部门规定按时足额缴纳农民工工资保证金，保证农民工工资按时足额发放，树立良好的企业形象，为市的建设增光添彩。

(2) 按建设工程合同约定及时足额支付工程价款；

(3) 一旦其承包的建筑工程项目出现拖欠农民工工资情况的，可由建设行政主管部门从工资保证金中先予划支。

(4) 在投标截止日前所承建的工程中不存在拖欠或克扣农民工工资的现象与行为。

(5) 本次投标中标后，若本建设工程项目中出现拖欠农民工工资情况，可由甲方从工程款中先予划支。

(6) 保证农民工工资按时足额发放，每发现一次拖欠农民工工资问题愿接受罚款，决不会因拖欠农民工工资发生农民工闹事、上访事件。

3、对农民工工资保证金作出以下承诺

(1) 在国家相关政策的指引下，全面贯彻《劳动合同法》等法律法规，充分了解并遵循国家关于农民工工资支付的各项规定。制定详细的薪酬制度，建立健全员工档案，确保及时足额支付农民工工资。

(2) 按时制定工资发放计划，并按照计划进行发放，保证工资的及时足额支付；

(3) 建立健全员工档案，确保农民工的个人信息和薪酬待遇准确无误；

(4) 设立专门的薪酬管理部门，负责监督工资的发放情况，确保工资发放的公平、公正和透明。

（二）不拖欠农民工工资相应措施和便于落实的程度

我方在此承诺，在工程实施中不拖欠农民工工资、保证按时发放，并有违反承诺的自罚措施。

为确保在工程实施中不拖欠农民工工资，并保证按时发放，同时设立违反承诺的自罚措施，可以制定以下详细方案：

1、工资发放保障措施

（1）设立专项资金账户：项目开工前，在指定银行设立农民工工资专用账户，确保资金专款专用，不被挪用或占用。

（2）制定工资支付计划：根据工程进度和农民工实际工作情况，制定详细的工资支付计划，并在项目现场公示，确保农民工工资足额发放。

（3）实名制管理：实行农民工实名制管理，建立农民工个人信息档案，记录其姓名、身份证号、工作岗位、工作时间等信息，确保工资发放到个人。

（4）签订劳动合同：与农民工签订正规劳动合同，明确工资标准、支付方式、支付时间等条款，保障农民工合法权益。

（5）定期检查和审计：定期对农民工工资专用账户进行检查和审计，确保资金安全，并向农民工公示检查结果。

2、违反承诺的自罚措施

（1）滞纳金制度：如因项目方原因导致工资未按时支付，需向农民工支付滞纳金，滞纳金标准按日计算，具体金额根据项目实际情况和合同约定确定。

（2）信用惩戒：对于拖欠农民工工资的项目方，将其纳入信用惩戒名单，并在行业内进行公示，限制其参与政府投资项目、招投标等活动。

（3）法律责任追究：对于严重拖欠农民工工资的项目方，依法追究其法律责任，包括行政处罚、民事赔偿等。

（4）暂停或取消项目：对于连续拖欠农民工工资或拒不支付的项目方，可暂停其项目施工，直至问题解决；情节严重者，可取消其项目承接资格。

（5）行业自律约束：鼓励行业协会或组织制定自律公约，对拖欠农民工工资的项目方进行行业自律约束，包括警告、通报批评等。

3、监督与投诉机制

（1）设立投诉渠道：在项目现场设立农民工投诉渠道，如投诉箱、投诉电话等，方便农民工反映问题。

（2）及时处理投诉：对农民工反映的拖欠工资问题，要及时进行调查核实，并在规定时间内给予答复和处理。

（3）加强监管力度：政府部门要加强对工程项目的监管力度，定期巡查项目现场，了解农民工工资支付情况。

（4）鼓励社会监督：鼓励媒体和公众对项目方的工资支付情况进行监督，发现问题及时曝光并推动解决。

四、售后服务承诺

1、服务内容

- (1) 项目免费质保期：3年；
- (2) 响应时间：接用户报修电话2小时内到达现场；24小时内解决问题；
- (3) 技术培训要求：免费培训技术操作人员5-10名；
- (4) 技术支持

(A) 配备专业的技术支持团队，包括技术支持工程师、维护人员和培训师，提供技术支持、维护、培训以及故障排除服务。

(B) 提供全天候的客户支持热线，以便客户随时联系技术支持团队。

(5) 远程监控和诊断：

(A) 通过远程监控和诊断系统实时监控信号灯控制系统的性能，及时发现和解决问题。

(6) 定期回访和维护

(A) 每个季度定期进行回访维修，确保系统的稳定性和可靠性。

2、服务承诺

(1) 快速响应：确保对客户请求和问题能够迅速响应，最大程度减少系统停机时间。

(2) 预防性维护：制定定期维护计划，以预防性维护为主，降低系统故障率。

(3) 质量保证：保证所有系统材料的质量均达到相关国家标准中的技术要求，每批次材料都提供出厂检测报告和出厂合格证。

特此承诺



投标人：辉县市万盛源商贸有限公司（电子签章）

法定代表人：张嘉怡（电子签章）

日期：2024年07月25日