（三）服务承诺

致：（采购人名称） 原阳县桥北乡人民政府

我们郑重承诺，作为公路工程相关人员，将始终以客户满意为中心，坚持高质量、高效率的工作态度，为公路工程项目提供以下服务：

一、承诺替招标人排忧解难，协调周边关系，且措施合理可行

我方承诺替甲方排忧解难，协调当地关系，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。如遇影响到工程正常进行的问题，我方全力自行解决，所发生的全部费用完全有我方承担；接受业主、监理的指导和协调，保证工程正常施工；在施工过程中，对可能触及到的各种管道、线路。施工前项目部将充分了解并在施工时给予明确的标识。

解决和协调好周边关系有利于工程项目的正常实施，针对本工程实际情况，结合公司多年以来的协调经验，公司将在项目，上设专人进行外部协调，与政府和相关人员进行沟通交流，分析可能出现的问题，对可能出现的事件及早处理，避免事态发展，同时采取多种措施劝止周边居民干扰、保证正常施工。

施工期间加强文明施工管理，减少噪音扰民，夜间不安排噪音大的工序施工;在设备选择上优先使用低噪音设备，以减少对周边居民的噪音干扰。教育作业工人夜间装卸尽量慢起轻放，减少装卸的磕碰声和机械的轰鸣声。

我方针对本工程将组建有着丰富同类施工经验的项目领导班子，在公司总经理的领导下，切实做好各项工作，对可能出现的问题早分析、早发现、早落实。我们能够解决的问题绝不推脱给业主和其他施工单位。本着全力服务于工程的目的，做好各项关键工作提前准备，落实各难点到责任人。对于需要与各行政主管部门协调事宜我公司将充分发挥我公司各种潜在优势，协助或帮助业主办理，及时为业主排忧解难。

处罚措施：若因我公司原因对本工程造成负面影响，或影响工程施工进度，我公司愿承担责任并赔偿由此造成的各种损失。

1、协调承诺

（1）如果我公司中标后，承诺充分利用多年来在施工过程中同当地百姓建立的友好、合作关系的经验，主动并无偿地帮助业主协调与当地百姓的关系，创造良好外部施工环境、促进工程顺利施工。如果在协调与周边白姓关系的过程中发生的一切费用，出我公司承担。

（2）承诺施工过程与招标人、监理工程师道路等相关单位做好积极主动的配合，保证我公司在施工过程中不扰民，做好环境保护工作，创建精神文明。

（3）项目经理、项目主要管理人员每周现场办公不少于5个工作日、项目主要管理人员每周现场办公不少于5个工作日。在施工过程中不经招标人同意不擅自离开工作岗位。

（4）保证服从业主方的统筹调度，接受业主的施工单位管理办法，配合各责任主体职责范围内的工作。

2、与发包人、监理及设计人的配合

（1）按总进度计划制定控制节点，组织协调工作会议，检查本节点实施的情况，制订、修正、调整下一个节点的实施要求。

（2）项目部会同建设单位定期或不定期的组织对工程节点、工程质量、现场标准化、安全生产、计量状况、工程技术资料、原材料及电器设备等方面检查，制订必要的奖罚制度，奖优罚劣。

（3）项目经理负责主持施工协调会并定期召开，一般情况下以周为单位进行协调。

（4）项目部以周为单位，提出工程简报，向建设单位及各有关单位反映，通报工程进展情况及需要解决的问题，使有关方面了解工程的进展情况，及时解决施工中出现的困难和问题。

3、与设计单位的工作协调

（1）加强与设计院的联系工作，进一步了解设计意图及工程要求，根据设计意图提出我们的施工实施方案。向设计单位提交的施工实施方案中包括施工中可能出现的各种结构情况，以协助设计院完善施工图设计。

（2）主持施工图审查，协助招标单位会同驻场工程师提出建议，完善设计

内容和设备物资选型。

（3）对施工中出现的情况，除按驻场工程师、监理的要求及时处理外，还应积极修正可能出现的设计错误，并会同招标单位、工程师按照总进度与整体效果要求，进行部位验收、中途质量验收、竣工验收等。

（4）协调各施工分包单位在施工中需与驻场工程师协商解决的问题，协助驻场工程师解决标高等平衡协调工作，协助驻场工程师解决不可预测因素引起的地质沉降、裂缝等变化。

3、与建设单位的工作协调

（1）定期邀请建设单位、监理及设计单位召开工程协调会，向建设单位详细汇报前一阶段的施工情况及下一阶段的施工计划，并认真听取建设单位意见，做好会议记录，并按建设单位要求认真落实各改进意见，完成后以书面形式请建设单位认证。

（2）根据建设单位指令，组织设计单位、监理单位参加用料选材和定货，参加新材料定样采购。

（3）协助建设单位组织进行小样板间验收、分部验收、中途验收、竣工验收。

（4）在工程质量管理上，对于建设单位提出的质量整改意见，必须落实到人，完成后由建设单位认证。

4、与监理工程师工作的协调

（1）在施工全过程中，严格按照经招标单位及监理工程师批准的“施工大纲”、“施工组织设计”进行对施工单位的质量管理。在单位“自检”和专检的基础上，接受监理工程师的验收和检查，并按照监理要求，予以整改。

（2）贯彻投标单位已建立的质量控制、检查、管理制度，并据此对各分包施工单位予以检控，确保产品达到合格。投标单位对整个工程产品质量负有检测责任，因而杜绝现场施工分包队不服从监理工作的不正常现象发生，使监理工程师的一切指令得到迅速、正确、全面执行。

（3）所有进入现场甲供的成品、半成品、设备、材料、器具，均应主动向索要产品合格证或质保书，应按规定使用前进行物理化学试验检测的材料，主动

递交检测结果报告，使所使用的材料、设备不给工程造成浪费。

5、项目部内部各专业班组的工作协调

（1）由于本工程需要的施工班组较多，交叉作业频繁。各班组必须服从项目经理部的统一领导，按照项目质量、工期计划指导施工。

（2）由项目部组织定期召开各班组协调会，现场解决各班组配合难题，协调各段工程进度，满足总体进度的要求。

（3）要求各施工班组长每日参加班前晨会和班后小结会，明确各工种施工内容，采取措施减少交叉作业面。

二、在施工期间不拖欠农民工工资承诺

为保护农民工的合法权益，不拖欠农民工工资，本单位如果中标承建，建立农民工权益保障制度。本工地将设立专门的农民工工资账户，专款专用，并有专人管理。工地现场对工人进行安全、质量教育的同时还将进行长期的农民工权益教育，工地现场还将悬挂农民工权益标识牌，注明公司主管副总经理电话，农民工可直接投诉，同时写明劳动部门的举报电话。

1、不拖欠农民工工资的承诺

为了切实维护农民工的合法权益，保证农民工工资按时足额支付，根据要求，我公司承诺：如果我公司中标，严格遵守国家和地方关于农民工工资的其他有关规定以及招标文件要求的农民工工资保证金缴纳方式和金额，按时、按足缴纳农民工保证金，保证不拖欠农民工工资，按时足额支付农民工工资。

如果发生违反规定拖欠或克扣农民工工资行为，造成农民工上访，本单位愿意无条件接受业主采取的经济等处罚，同时愿意接受交通行政主管部门依照有关规定作出的其它处罚决定。

2、农民工工资保障措施

1）与农民工签订劳务合同，建立职工名册。按照《劳动法》规定雇佣和使用农民工，与农民工签订劳务合同，建立职工名册。工资将直接发放给农民工本人，严禁发放给“包工头”。我单位分包单位雇佣农民工的，将要求分包单位按照规定签订劳动合同，并负责督促其按照合同规定及时结付农民工工资。如因我

公司未按合同约定与分包单位结清工程款，致使后者拖欠农民工工资的，将由我公司先行垫付欠款。本公司对分包单位清偿拖欠农民工工资负总责。

2）实行农民工实名制管理，建立专门的农民工工资账户。实行农民工实名制管理，建立专门的农民工工资账户，专款专用，并有专人管理。工地现场对工人进行安全、质量教育的同时还将进行长期的农民工权益教育，工地现场还将悬挂农民工权益标识牌，注明公司主管副总经理电话，农民工可直接投诉，同时写明劳动部门的举报电话。

3）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。

4）保存经农民工本人签字确认的工资支付书面记录。严格按照国家相关规定、劳务合同及劳资专管员记录的施工人员进出场登记和考勤计量发放农民工工资，制定工资支付单，经农民工本人签字确认并保存。

5）项目经理部是民工工资支付行为的主体，承包人的项目经理是民工工资支付的责任人。项目经理部要建立全体民工花名册和工资支付表，确保将工资直接发放给民工本人

6）工资支付表如实记录支付单位、支付时间、支付对象、支付数额、支付对象的身份证号和签字等信息。民工花名册和工资支付表报监理人备查。

7）分解工程价款中的人工费用，在工程项目所在地银行开设民工工资（劳务费）专用账户，专项用于支付民工工资。民工工资（劳务费）专用账户向人力资源社会保障部门和交通运输主管部门备案，并委托开户银行负责日常监管，确保专款专用。开户银行发现账户资金不足、被挪用等情况，应及时向人力资源社会保障部门和交通运输主管部门报告。

8）施工项目部在领取到所拨付的工程款后，优先支付农牧民工工资，如因未按合同约定结清工程款而拖欠农牧民工工资的，由我公司进行及时跟进处理，并给予合理满意的处理方法。

9）我公司为民工设立了绿色通道及意见箱，民工有意见或事情可直接到公司找相关单位，并且为其大力解决难题。

10）我公司各有关部门积极采取措施，保证农民工工资及时发放、让农民工

劳有所得，也促进了建筑施工企业的发展。为了保证工人工资得到保障，我公司单独开设了农民工调查小组。专门调查解决农民工拖欠、纠纷等现象，一经发现公司将对其严厉处罚，做到“工程清工资清”，决不拖欠民工一分钱。

11）我公司在申请工程进度款时，将按上期或上实际施工内容报相应班组人员工资发放记录，不涉及人员无需上报，并由班组责任人签字确认，如不按上述要求提供资料或者弄虚作假的，贵司可以拒付进度款，由此发生的一切责任由我司承担。

12）我公司民工工资的支付工作接受建设单位监督管理，双方签订的施工合同就民工工资的支付作出约定，我公司按建设单位提供的规范文本签订保障民工工资发放工作的承诺书。我公司若有违反合同约定中民工工资支付相关条款及承诺书中条款的行为，全部责任由我公司承担，并按照合同约定的违约条款对建设单位负责。

13）如因拖欠农民工工资发生围堵政府机关或交通要道事件，我公司将积极配合政府解决问题并接接受相关行政处罚。

14）在施工合同签订后，我公司将参与项目工程施工班组负责人和劳务人员资料(姓名、身份证复印件、住址、工种)及劳务分包单位与劳务作业人员签订的劳动合同复印件等上报建设单位项目部和项目监理部。在施工过程中班组负责人和劳务人员发生变化时，我公司及时上报给建设单位项目部和项目监理部，经同意后变更班组负责人。

15）我公司在申请工程进度款和退还履约保证金时，将按上期或上月实际施工内容上报相应班组劳务人员工资发放记录(不涉及人员不上报)，并由班组负责人和劳务人员签字、按押确认，有必要时提供工资发放的影像资料。如不按上述要求提供相关资料或者弄虚作假的，建设单位和监理部可以拒付工程款，由此发生的一切责任和后果均由我公司承担。

16）我公司严格根据《劳动合同》或依法签订的集体合同约定的劳务人员工资标准等内容按约定的日期及时足额支付劳务人员工资。工资支付办法至少包括以下内容：支付项目、支付标准、支付方式、支付周期和日期、加班工资计算基数、特殊情况下的工资支付及其他工资支付内容。

17）我公司保证将工资直接发放给农民工本人，严禁发放给“包工头”或其他不具备用工主体资格的组织和个人。在发放工资时，按照劳动管理部门规定由领取工资的劳务人员亲自签字画押，并留取影像资料等证据。

18）严格遵守国家和地方 关于农民工工资的有关规定。

19）按照《劳动法》规定雇佣和使用农民工，工资将及时如数发给农民工。

20）我公司劳务班组雇佣农民工的，要求各班组按照规定签订用工合同，并负责督促其按照合同规定及时结付农民工工资。

21）按照劳动法规定雇佣和使用农民工，工资将直接发放给农民工本人，严禁发放给包工头。

22）我公司对农民工工资的支付负直接责任，全面负责与之形成劳务关系的农民工的用工管理。

23）我公司农民 I 工资的支付工作接受上级主管部门监督管理,双方签订的施工合同就农民工工资的支付作出约定，我公司按上级主管部门]要求签订保障农民工工资发放工作的承诺书。我公司若有违反合同约定中农民工工资支付相关条款及承诺书中条款的行为，全部责任由我公司承担，并按照合同约定的违约条款对上级部门负责。

24）坚决杜绝农民工上访，遇到问题本公司马上解决，杜绝不良影响。

25）我公司相关人员积极配合承包方落实保障农民工工资发放的各项工作，协调各方面关系，及时按要求送交各项资料。

三、优惠承诺应是书面的符合工程实际情况，确保依法依规，优惠合理，详实可行。（含质保期内服务承诺、质保期外服务承诺）

第一、优惠承诺

结合我公司自身条件和潜力，我公司将最大限度地为招标人排忧解难，具体做出如下优惠承诺：

1、在施工过程中，如甲方资金暂不到位，我方保证连续施工。

2、我公司对本工程承担总承包责任，决不分包、转包。

3、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。

4、本工程按安全文明标准化工地的要求施工，虚心接受业主、监理的指导和协调，我们已拟好各项安全，文明施工措施和要求，力求将事故控制在“0”。

5、我们将严格按照市政府的相关政策，履行各项规定的优惠条件，确保优惠政策得以有效执行。

6、我们将认真核实并按要求提供相关的证明材料，确保我们符合享受市政府优惠条件的资格。

7、我们将主动配合市政府和相关部门的政策宣传和宣讲活动，确保员工和业务合作伙伴在优惠政策上有全面的了解。

8、我们将及时办理相关的申请手续，确保按时享受市政府规定的各项优惠条件。

9、我们将严格按照市政府的相关规定和要求履行报告义务，确保透明度和公正性。

10、服从招标人的正常管理，如果违犯招标人的规章制度，造成施工现场混乱、工期延后、质量及安全问题者，招标人有权对我公司进行经济处罚、通报批评和媒体曝光，直至中止合同。

11、中标后，本承诺书和正式合同一样，具有同等法律效力，一直对我们具有约束力。

12、一旦在业主资金不到位的情况下，我公司先期垫资，决不能因为资金问题影响施工。

13、妥善处理好当地群众的关系，及时处理矛盾，不给业主找麻烦。

14、我公司对本工程承担总承包责任，绝不分包、转包。

15、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，保证不推脱。

第二、质保期内服务承诺

为保证工程在施工完成后达到招标单位对工程质量、及工程回访、保修等方面的要求，最大限度的达到工程的建设目的，满足招标单位要求，我公司就工程质量保修向招标单位做如下郑重承诺：

（一）保修期：按照合同执行。

（二）工程保修

（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，自实际交工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。

（2）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。

（3）工程交付使用后，为更好的服务于业主，及时解决工程施工遗留下来的缺陷，满足业主的需求，我公司将派专人定期或不定期到甲方进行回访，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。

（4）保修期内每隔半年回访一次，凡属施工原因造成的质量问题，我公司将及时全面的进行维修，做好修复记录，并经业主签字认可。

（5）保修期内发生不属于我方原因造成的质量问题，我方将积极协助业主单位进行维修；若出现争议的质量问题，我方首先进行维修，然后再会同业主单位共同分析原因。

（三）保修责任

（1）属于工程服务保修范围和内容的项目，我司在接到修理通知之日后 4 小时内派人修理，急需修理项目随叫随到。在约定期限内，我司未派人修理，发包人可委托其他人员修理，保修费用从质量保修金内扣除。

（2）发生须紧急抢修事故，接到事故通知后，我司将立即到达事故现场抢修。非我司施工质量引起的事故，抢修费用由发包人承担。

（3）在国家规定的工程合理使用期限内，确保本工程的质量。因我司原因致使工程在合理使用期限内造成人身和财产损害的，我司承担损害赔偿责任。

工程竣工交付使用后，对工程的服务保修是我公司服务业主的重要环节。保修服务我们力求做到及时、迅速、热情、周到。定期回访听取业主意见，建立全面的回访档案，以便将存在的质量问题进行分析，在今后的施工中对工程质量进一步提高和改善。

（四）服务保修原则

服务保修表现为“快、紧、高”，即接到维修任务后做到“反应快、工序安排紧、维修质量高”。

维修材料的选择应以原工程用料为首选，对于工程中特殊加工的材料或无法找到原工程所用的材料时，在征求业主同意的前提下，以接近和相似的材料进行替代为准。服务保修记录的管理每一次服务保修，都必须填写《工程维修确认单》，写清楚维修时间、地点、联系人、维修部位、维修项目、维修人等内容，将详细信息记录在案，以便归档总结。

（五）保修制度

（1）在保修期内，我公司提供免费的维修服务（本身质量原因），维修部绝对备用足够的材料，并保证所有的维修材料质量好于或同于原有的材料。

（2）在保修期满后，本公司仍坚持随叫随到保证维修，并且只收业主主要材料费。

（3）每一次维修结束，我公司都由专业人员就造成维修原因、维修措施、维修的可靠性等向业主提出书面报告，此报告一式两份，供双方留存。

（4）项目竣工后，我公司向业主提供书面的质量保证书，提供完全产品质量保证。

（六）服务组织机构和管理体系

(1)用户服务的组织机构

本工程施工阶段，公司将委派优秀的管理人员组成工程项目管理班子，按照项目管理手册和程序文件的要求进行项目施工管理。严格按照公司的质量保证体系来运作，以全面质量管理为中心环节，出色地完成施工阶段的服务目标。工程

竣工后，由公司直接负责对工程竣工后保修期内，售后服务的组织工作和保修结束后为业主提供维修保养计划。

(2)用户服务管理体系

①前期策划服务

工程开工前期，我公司可协助业主进行工程前有关组织工作的具体运作，帮助业主协调周边环境等工作。

②过程精品服务

在施工过程中，要考虑用户的需求和利益，尽可能满足用户潜在的要求，以“精品工程”回报业主。同时，我公司可利用技术优势，为工程提供细部结点的深化设计和提出合理化的建议供设计单位参考。

(3)服务管理的内容

①根据用户的要求完善我们的施工方案，和设备物资选型等工作。

②对施工中用户提出的问题及时办理。

③对用户在施工管理过程中提出的意见，项目经理部及时分析、汇总。作为质量改进和改善管理工作的依据。

④公司于项目部、项目部与班组之间建立良好的沟通体系，使人员、材料、机械等均达到最佳工作状态。使各工序之间形成良好的衔接。

(4)定期服务

①在工程保修期内对用户进行回访，了解用户对使用功能不完善方面的意见和处理急需解决的质量问题。

②保修期内每月至少一次电话回访，每月至少一次到现场调查。

③保修期结束前一个月进行交接回访，了解用户对建筑产品的全面评价及后期出现的质量问题，并及时改正，以便互相交流意见。

④保修期阶段根据工程情况制订保修计划，该阶段的模式为“一、二、三、四”模式。

一个结果—用户完全满意；

二个理念—带走用户的烦恼；保质保量文明施工；

三个降低—降低用户投拆率，降低服务遗漏率，降低服务质量不满意度；

四个不漏——一个不漏地记录问题；一个不漏的处理问题；一个不漏地复查结果；一个不漏地反馈问题。

(5)后期延伸服务

保修期过后，根据业主的要求，我公司可为业主提供其他特殊服务。比如：局部有偿维修。

（七）维修保护内容

工程完工时，首先成立由项目总工为组长，技术干部及有关人员组成的工程回访与保修小组，负责缺陷责任期内对工程的维护工作。

缺陷责任期内，工程回访与保修小组要定期对所建工程进行全面、仔细的组织检查，遇地震、暴风等不可抗拒的自然灾害后要随时组织检查，对出现的工程缺陷要登记清楚，分析原因，及时向业主上报缺陷数量、缺陷范围、缺陷责任及原因，并立即组织维修。

缺陷责任期限内工程的维护，要在不影响正常使用的情况下进行，必要时采取可行的防护措施，确实需要中断交通时，必须在业主同意后方可进行。各项缺陷的修复必须符合规范要求并取得业主的认可。

缺陷责任的维护分两种情况，若因本公司施工质量问题造成的，本公司自己拿出修复方案并报业主批复后立即实施，若属非本公司责任造成的缺陷，本公司将及时上报业主，并按照业主批复的方案组织维修。

缺陷责任期内本公司成立的维护小组，将保证管段内排水畅通，没有淤积物和阻塞物，道路两侧各种设施齐全，无损害，行车标志醒目无毁坏。

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 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。

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。

牢固树立为用户服务的思想，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。

保修期限承诺按照国家及省市有关规定。

第三、质保期外服务承诺

保修期过后我公司仍将按照保修期内的服务标准一如既往的对本工程实行维修服务。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。

工程保修期满后，项目部及时将该工程保修资料交我公司工程管理处，并填写回访维修服务卡，工程管理处根据计划保证每月与建设单位联络一次，每季主动上门回访一次。在回访过程中，对业主提出的任何质量隐患和意见，我方都将虚心听取，认真对待，并做好回访记录。工程回访中，发现缺陷后，应对发现的缺陷加以认真量度、记录、较为严重的应加以照片、录像形式记录，将情况填入维修任务书，由专业技术人员分析存在的问题，找出主要原因，制定措施。由我公司组织专业人员组成维修队，指定专人负责，维修队按维修任务书内容进行维修工作。长期为业主提供免费的技术服务和技术支持，对于业主的要求，我们保证随叫随到，决不拖延。

（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予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）投标产品均属于国家规定“三包”范围的，并保证产品质量保证期不低于“三包”规定；质量保证期承诺优于国家“三包”规定的，按供应商实际承诺执行。

（5）投标产品有专业售后服务机构，将在投标文件中予以明确说明，并附制造商售后服务承诺。

（6）工程竣工后，我方将负责壹年的工程质量无偿保修，以优质的服务，实现我们忠实的承诺；真正做到以一流的施工，创一流的质量的服务宗旨。

（7）我方保证在工程竣工，经相关部门认证合格后 2 个工作日内，对招标方供应上门“集中式”培训服务，确保使用人在操作前充分了解产品性能，使用规范：毁灭事故隐患，提高工作效率。

（8）电话询问：在质量保质期内供应技术救济电话，解答招标方在使用中遇到的问题，准时为招标方提出解决问题的建议。

（9）现场响应：

我方在接到报修通知后，电话询问不能解决的，我方承诺在 24 小时内到达现场进行处理，确保产品正常工作；无法在 24 小时内解决的，将在 24 小时内供应备用产品，使招标方能够正常使用。

若故障在 24 小时内未得到解决的，招标方有权自行处理故障，发生费用在质量保修金中扣除。

发生紧急抢修事故的，我方在接到通知后，确保做到马上到达事故现场。

对于涉及平安的质量问题，根据《建筑工程质量管理条例》的规定，做到马上报告，准时实行防范措施。

（10）质保期外服务承诺：质量保证期过后，我方同样供应免费电话询问服务，并承诺供应产品上门维护服务。

（11）如招标方有产品升级、更新、换代、修理等需求时，我方承诺以优待价格供应售后服务。

（12）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。

（13）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，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。

（14）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。

（15）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。

（16）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。

（17）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。

（18）公司工程部设保修服务电话：0373-5277566，并设有专人接听，随时解决业主提出的问题。

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。

特此承诺

磋商供应商名称（电子签章）：新乡万兴路桥有限责任公司

日期：2024 年 01 月 03 日