

四、服务承诺（格式自拟）

注：供应商若中标后必须按投标文件中所承诺执行，否则视为虚假应标并取消中标资格。

1、工程质量保修期内、外的优惠及服务承诺，并有违背承诺的处罚措施。

（1）工程质量保修期内的优惠及服务承诺：

对业主进行跟踪服务！我们本着“一切追求高质量，用户满意为宗旨”的精神，以“坚持质量第一、最周到的服务、最可靠的质量”的原则向您郑重承诺：

服务宗旨：及时、果断、准确、全面、彻底

服务目标：服务质量赢得业主满意

服务效率：随叫随到 高效快捷

服务原则：工程在保修期内我方将及时维修属施工原因造成的一切质量问题。

属于保修范围、内容的项目，我公司在接到保修通知之后起7天内派人保修。

发生紧急抢修事故，我公司在接到事故通知后，将立即到达事故现场抢修。

质量保修完以后，由贵单位组织验收。

承诺工程竣工交验后，我公司将建立工程质量及功能使用情况后回访制度。

我公司严格执行市建委关于保修维修的规定，主动与建设单位签订保修合同，发放保修服务卡，实行三公布，保证客户能及时向我们反映工程情况。自工程竣工后验收交付使用开始，树立“客户是上帝”用户至上的思想意识，严格按国家规定的保修期限，进行周到的服务。工程交验半年后进行第一次回访，了解工程在质量和功能使用等方面的问题，并备案，尽快组织有关人员进行维修和处理，直至全部整修完毕。工程交验一年后进行第二次回访，详细了解客户对工程的意见和建议，并短期内予以答复，让客户满意。每次回访均要做好回访记录，以便考虑新的整修方案，及时解决存在的问题。保修期后，在公司建立用户热线，及时热情解答用户咨询和解决用户困难，随叫随到。贵单位可按工程结算额预留3%的工程质量保修金，待保修期满后归还。我公司在此承诺：

我方承诺严格执行国家《建设工程质量管理条例》，工程竣工验收时，提供质量保修书，并无条件履行应尽的保修义务。施工过程中或工程竣工后所发生的凡涉及我方的一切问题，我方保证两小时解决处理，定期对竣工工程进行回访，

直接听取业主意见，并填写评价意见卡保修期内的承诺；

在保修期内若我公司不能及时承担保修义务，贵单位可安排其他施工单位进行维修，所发生维修费用全部从质量保证金中扣除，并对我公司处以质保金额的100%违约金处罚。

质保期内我方每隔一个月回访一次，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。

质保期内对于种种原因，造成了影响使用功能问题而投诉于我公司的意见，我公司认真对待，立即派人调查并分析原因，积极修复，直至达到业主满意。

适时邀请用户座谈，请用户对我公司的工程施工质量情况多提出宝贵意见，以便今后不断改进。

严格遵守国务院颁发的《建设工程质量管理条例》的规定，加强施工过程控制，减少质量通病。

树立为用户服务的思想。派驻专业保修服务人员跟踪服务，工程交工后，采取定期和不定期回访、电话回访、季节性回访相结合的方式，保证服务质量，专门负责本工程有关保修事宜。

设立保修服务热线，派专职维修工人进行保修服务。

当工程回访中发现质量问题后，如我公司提供服务未能达到发包人要求，我公司愿接受甲方处罚。严格遵守国务院颁发的《建设工程质量管理条例》的规定，加强施工过程控制，减少质量通病。

树立为用户服务的思想。派驻专业保修服务人员跟踪服务，工程交工后，采取定期和不定期回访、电话回访、季节性回访相结合的方式，保证服务质量，专门负责本工程有关保修事宜。

设立保修服务热线（0373-7535391），派专职维修工人进行保修服务。

当工程回访中发现质量问题后，如我公司提供服务未能达到发包人要求，我公司愿接受甲方处罚。

保修期间，因施工原因出现质量问题影响使用，顾客可以口头或书面方式通知工程科。工程科接通知后，立即派人前往调查，并会同顾客对质量问题作出分析，提出处理方案，组织人力、物力进行修补。

售后服务承诺



1、工程回访与保修

(1) 工程交工验收后，我公司将启动“工程回访与保修程序”，定期进行回访并做好记录，及时了解工程竣工后的使用情况和质量情况，掌握第一手材料厂，以便在以后的工作中加以改进，工程一旦出现质量问题，我公司将 24 小时内到位进行修理、维护直至工程合格，为业主提供满意的后期服务。

(2) “工程回访与保修小组”由公司工程部相关人员构成，由公司直接领导，负责在缺陷责任期内提供满意的后期服务。

(3) 合同规定缺陷责任期结束，并且修缮任务完成时，公司负责与业主签订工程移交手续，保证向业主交出优质的产品。

2、用户服务目的

全方位、全过程为用户提供“至诚至信的完美服务、百分之百的用户满意的服务”是我公司的企业宗旨，是工程项目施工管理中始终遵循的原则。目的在于完善产品的质量和售后服务，创造优质、全方位的服务。以一流的管理、一流的技术、一流的施工、一流的服务去实现我们对业主的承诺，创建用户完全满意的工程。

释义：用户：指产品的用户，即业主（或使用者）。

全方位：指用户对产品的要求和意识（包括潜在意识）；

全过程：指工程的四个阶段（工程开工前期、工程施工中期、工程保修期、保修期结束）。

3、用户服务目标

“至诚至信的完美服务、百分之百的用户满意的服务”，

(1) 工程施工阶段服务目标：

在工程施工及管理的全过程中，完成业主对项目明确和潜在的服务需求，以达到工程预定的工程质量目标，实现对业主的承诺。

(2) 工程竣工后的服务目标：

保证道路及附属工程的安全和使用功能，协助业主对道路及附属工程进行全面的维护。

4、用户服务工作的原则及标准

站在客户的立场上考虑问题、解决问题，把客户的需求和满意放到一切考虑因素之首，同时必须做到兼顾企业利益，使客户利益与企业利益相得益彰。必须做到：服务热情周到，信息交流畅通，反应快速准确，质量保证完善。

5、保修期限

工程保修期限：按合同和国家规定执行。

6、用户服务的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——降低用户投诉率，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。

维修保护内容

工程完工时，首先成立由项目总工程师为组长，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前提下进行，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。

（2）工程质量保修期外的优惠及服务承诺；



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。

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；

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每季回访一次，每半年派专人回访一次。

在工程回访中发现质量问题，确保在 24 小时内派维修服务队到现场，根据我公司有关规定无条件维修因我公司原因造成的质量问题；对非我公司原因造成的质量问题，维修时仅收取成本费。

如贵方发生需要维修的内容，需要我公司派人参加，我公司保证在接到通知之日起 48 小时，派人维修。

维修人员主动配合贵方，对贵方提出的要求，尽可能满足，绝对不让贵方感到保修期内外的差别。如需紧急抢修，我公司承诺接到通知后 24 小时内做好准备并赶往现场进行抢修。

如果我公司中标，我公司将在工程保修合同期满后继续提供维修业务，同时配备相应的保修人员、技术人员，对工程质量维修、维护等问题及时解决处理，尽可能满足业主的需求。

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，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。

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。

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，决不影响业主正常使用。

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。

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

如果我公司中标，我公司将在工程保修合同期满后继续提供维修业务，同时配备相应的保修人员、技术人员，对工程质量维修、维护等问题及时解决处理，满足业主的需求。

保修期外的质量问题，我方将及时免费进行维修，直至业主满意。

我公司将始终和业主保持密切联系，在保修期外，编制回访工作计划，建立回访制度，把例行性回访，季节性回访、技术性回访、特殊性回访有机地结合在一起，收集信息，填写回访录，反馈到维修部门，若发现问题，立即维修，并保证随叫随到，提供优质服务，让业主满意度达到100%。

1、工程回访与保修

(1) 工程交工验收后，我公司将启动“工程回访与保修程序”，定期进行回访并做好记录，及时了解工程竣工后的使用情况和质量情况，掌握第一手材料，以便在以后的工作中加以改进，工程一旦出现质量问题，我公司将24小时内到位进行修理、维护直至工程合格，为业主提供满意的后期服务。

(2) “工程回访与保修小组”由公司工程部相关人员构成，由公司直接领导，负责在缺陷责任期内提供满意的后期服务。

(3) 合同规定缺陷责任期结束，并且修缮任务完成时，公司负责与业主签订工程移交手续，保证向业主交出优质的产品。

2、业主服务目的

全方位、全过程为用户提供“至诚至信的完美服务、百分之百的用户满意的服务”是我公司的企业宗旨，是工程项目施工管理中始终遵循的原则。目的在于完善产品的质量和售后服务，创造优质、全方位的服务。以一流的管理、一流的技术、一流的施工、一流的服务去实现我们对业主的承诺，创建用户完全满意的工程。

释义：用户：指产品的用户，即业主（或使用者）；

全方位：指用户对产品的要求和意识（包括潜在意识）；

全过程：指工程的四个阶段（工程开工前期、工程施工中期、工程保修期、保修期结束）。

3、用户服务目标

“至诚至信的完美服务、百分之百的用户满意的服务”，

(1)工程施工阶段服务目标：

在工程施工及管理的全过程中，完成业主对项目明确和潜在的服务需求，以达到工程预定的工程质量目标，实现对业主的承诺。

(2)工程竣工后的服务目标：

保证工程的安全和使用功能，协助业主对工程进行全面的维护。

4、业主服务工作的原则及标准

站在业主的立场上考虑问题，解决问题，把业主的需求和满意放到一切考虑因素之首，同时必须做到兼顾企业利益，使业主利益与企业利益相得益彰。必须做到：服务热情周到，信息交流畅通，反应快速准确，质量保证完善。

5、产品标识与可追溯性管理

严格按照公司文件运作，做到材料采购、验收、检验、使用等环节的可追溯性。对材料在记录上和实物上进行标识，对重要材料还要记录，跟踪其使用部位，对施工过程在记录上和实物上标识，特殊工序还要记录、跟踪其使用部位。

6、原材料的验收及试验

材料优劣直接关系到工程质量的好坏，为此各种原材料特别是钢材、水泥、砌块进场必须有出厂合格证。钢材、水泥、砌块等材料进场后必须检验合格方可使用，施工工地设专职检验员，及时将各种材料送检，经检验不合格的材料及时封存退货。

保修期外应急措施安排：

保修期外严格按照 ISO9001 国际质量体系所规定的工程维修服务程序执行，如遇应急事件，则从解决问题为前提，并在接甲方通知后四十八小时内到达现场并着手解决所需维修的部位，小问题在接通知后当天内解决，如工艺难度大，则应以最快的速度完成应修缮的部位，完成修缮任务后请业主进行验收检查；

保修期满后，我司仍将长期跟踪，保持维修热线；

我司将根据本项目之特点向业主提交《保修手册》，对本工程之日常维护和保养常识以及日常维护之消耗材料、维护工具等均列具详细计划；

本着一切为用户服务的思想，处处要为用户着想，工程竣工验收，但是竣工后的服务工作尚未完结。为使用户满意、放心，工程竣工后，我们将继续为用户提供方便，并做好下列工作：

- 1) 向用户提供所有的工程技术档案，有关说明及各种原始资料；
- 2) 执行工程竣工后回访保修制度：竣工后随即向用户发放回访保修卡，认真履行合约及有关规定。凡属施工原因造成的质量问题，我公司将及时全面负责修复，做好修复记录，并经业主签字认可；
- 3) 保修期外对于种种原因，造成了在使用中在碰到的质量问题而投诉我公司的意见，我公司认真对待，立即派人了解、调查并分析原因。凡属施工原因造成的问题，我公司负责立即派人修复。凡属其他原因造成的质量问题，我公司将向用户解释，并积极参与配合修复；
- 4) 适时邀请用户座谈，请用户对公司的质量情况多提出宝贵意见，以便今后不断改进；
- 5) 为了更好的服务于业主，及时解决工程施工遗留的缺陷，满足业主的需求，在公司设有专业维修服务部，公司服务部提供全方位项目维修服务，维修工作全天候 24 小时持续服务；
- 6) 每一次维修结束，我公司都由专业人员就造成维修的原因、维修措施、维修的可靠性等向贵方提供书面报告，此报告一式二份，供甲、乙双方留存；

回访制度

1) 电话回访

我司会根据各分部分项工程的不同特点按以下情况进行电话回访，并在回访服务后做好服务记录和登记工作。

2) 上门回访

a、对工程设置的监测点进行检查，及时发现工程自然损耗等情况。对于发现的问题及时制定处理方案，最大限度减少精度的损失；

b、在回访服务后做好服务记录和登记工作，如需要进行再次回访服务的，与

业主预约好下次回访时间和内容。

3) 上门维修

- a、如接到业主的报修要求，公司将立即派专业维修人员上门服务；
- b、维修服务不中断进行，直到完全修复；
- c、实行先检查维修服务，后论责任的原则；
- d、在回访服务后做好服务记录和登记工作；

(3) 违背承诺的处罚措施

违约经济处罚：如我公司完成工程施工竣工验收后，我公司承诺：如我公司未执行以上保修措施和承诺，则愿接受不低于所投工程总造价的 5%的经济处罚。

2、承诺生产安全零事故, 并有发生安全事故相应自罚措施的承诺。

我公司承诺：生产安全零事故, 并有发生安全事故相应自罚措施。

坚决贯彻“安全第一、预防为主”的方针，以防为主、防管结合，专职管理和群众管理相结合，做到精心组织、文明施工、杜绝重大伤亡事故。建立以项目部、施工队、班组三级安全生产保证体系，坚决贯彻“管生产必须管安全”的基本原则。成立以项目经理为组长的安全生产领导小组，认真实施安全例会制度和安全生产一票否决权，深入开展安全教育，强化“安全生产”意识，并充分发挥安全监督职能作用。坚持安排生产的同时，安排安全工作目标、措施及安全要点、并落实到人，在向施工队下达生产任务的同时，必须下达书面安全技术交底，并应具有针对性。安全生产要做到：临时施工用电标准化、临时防护设施标准化、安全标志标准化，开创良好的安全施工环境，支持文明施工。

承诺在施工期间，严格按公司的要求，依照《建筑施工安全检查标准》，明确安全责任，做好施工组织设计和施工安全技术交底，服从公司相关部门的日常管理和检查。

承诺对本单位施工人员进行安全教育，有健全的安全管理制度，保证施工人员遵守公司的规范，服从公司现场管理人员的管理。

承诺文明施工，保证现场不出现消防安全事故和工伤事故，设立现场安全负责人。公司监管人员发现有重大不安全因素时，随时有权要求施工方停工整改，施工方不得继续违章操作强行施工。如因施工发生任何意外或造成人员伤亡，施工方承诺承担完全负责，与公司无关。

承诺施工期间不影响周边人员、公司生产和卫生、环境安全，对本单位施工
人员造成的一切不良影响负责。

本承诺书是公司对外来施工安全监管的有效证明文件，是合同的附件，具有
法律效力。

安全问题包括不仅限于上述情况，如有未尽详细事宜，参照国家法律法规的
有关条款执行。

如我公司完成工程施工竣工验收后，我公司承诺：如我公司未执行以上保修
措施和承诺，则愿接受不低于所投工程总造价的 5%的经济处罚。

3、针对招标项目的特点所提出的合理化建议，为招标人排忧解难的服务承诺，并 有违背承诺的处罚措施。

一、合理化建议

本投标人经过认真研究招标文件，初步设计图，以及现场踏勘所了解及收集
的信息，结合本投标人类似工程施工经验综合分析，我公司初步提出以下建议，
供建设单位参考：

1. 建议部分设备在满足使用功能的情况下优先选用国产设备。提出该条的主
要原因是，国外进口设备大部分都是采购商供应，现场的技术协调和配合不能及
时有效的进行，有时设备存在的问题多次反映不能解决，另外，国产设备即便在
投运后，运营单位可以与生产单位联系进行后期的保修和备品备件的采购工作，
如选用国外进口设备，这方面的工作实施较为困难。

2. 建议统筹安排，在提前进行控制性工程施工的同时，可提前安排道路的施
工。因本工程工作量大，很多道路在主体工程施工中就要使用，这样为工程建设
创造条件的同时，可以缩短主体工程施工周期，并及时显现主体施工所需的对外
协调工作。

3. 建议强化影像资料收集和归档，在加强全过程影像资料的保存和整理更具
有资料的真实性和可追溯性，也督促承包商和监理单位加强质量过程控制。

4. 建议采用 BIM 技术进行设计施工管理

BIM 技术是工程建设领域的一项革命性应用技术，亦将是今后的发展趋势。简
单来说，BIM 即是三维立体制图技术，具有以下几个特点：

(1) 可视化：BIM 技术让人们以往的线条式的构件形成一种三维的立体实物

图形展现在人们面前。

(2) 协调性: BIM 技术可在建筑物建造前期对各专业及专业内的碰撞问题进行协调, 生成协调数据提供出来。

(3) 模拟性: BIM 技术在设计阶段可以对设计上需要进行模拟的一些东西进行模拟实验, 如紧急疏散模拟、日照模拟等, 在招投标和施工阶段可以进行 4D 模拟(三维模拟加项目发展时间), 也即是根据施工的组织设计模拟实际施工, 从而确定合理的施工方案来指导施工。

(4) 优化性:

1) 项目方案优化, 把项目设计和投资回报分析结合起来, 设计变化对投资回报的影响可以实时计算出来。

2) 特殊分项工程的设计优化, 可带来显著的工期和造价改进。

3) 可出图性: BIM 技术通过对建筑物进行可视化展示、协调、模拟、优化以后, 可以帮业主出以下图纸:A. 综合管线图(经过碰撞检查 and 设计修改, 清楚了相应错误以后)。B. 综合结构留洞图(预埋套管图)。C. 碰撞检查侦错报告。

(5) BIM 技术在工程中的应用可以实现如下价值:

1) 三维碰撞检查: 应用 BIM 技术进行三维管线的碰撞检查, 不仅能够彻底清除硬碰撞、软碰撞, 优化工程设计, 减少在建筑施工阶段可能存在的错误损失和返工的可能性, 而且优化净空, 优化管线排布方案。最后, 施工人员可以利用碰撞优化后的三维管线方案进行施工交底、施工模拟, 提高施工质量。

2) 虚拟施工: 随时随地都可以非常直观、快速地知道计划是什么样的, 实时进展如何。无论是施工方、监理方甚至非工程行业出身的业主领导都可以对工程项目的各种问题和情况了如指掌。这样, 通过 BIM 技术结合施工方案、施工模拟和现场视频监控, 大大减少建筑质量问题, 减少返工和整改。

3) 三维动画渲染和漫游: 业主在进行销售或有关建筑宣传展示的时候需要用到经过渲染的三维动画, 给人以真实感和直接的视觉冲击, 包含工程数据的 BIM 可以成为二次渲染开发的模型基础, 大大提高三维渲染效果的精度和效率。

4) 三维模型校验: 目前的三维可视化技术可以直观的讲工程建筑与实际工程对比, 考察理论化与实际的差距和不合理性。同时, 三维模型的对比可以使业主对施工过程及建筑物的相关功能性进行进一步评估, 从而提早反应, 对可能发生

的情况做及时的调整。

二、为招标人排忧解难的服务承诺

我公司承诺：为招标人排忧解难。具体措施如下：

1. 为业主服务，使业主从繁杂的事务中解脱出来。针对这种情况，作为承包商，我们会主动协助业主处理一些力所能及的事务性工作，为业主省去了很多的时间和精力，必将有力的推进工程进程。

2. 施工过程中，成立工程协调部，负责与业主、监理、设计院、勘察单位、相关建设行政主管部门进行沟通协调，确保工程顺利进行。

3. 在施工全过程中，严格按照经业主和监理批准的“施工组织设计”进行施工的全面质量管理，以严肃的施工管理程序，达到工程所要求的各项技术、质量、经济指标。在施工班组“自检”和项目部的“专检”的基础上，服从监理公司的“三控”（质量控制和工程成本和造价控制）、“两管”（合同管理和数据管理）和监督、协调，虚心接受和服从监理公司的验收和检查，并按照监理工程师提出的要求，予以整改，以减少在工程监督过程中的管理难度。

4. 与地方政府部门之间的协调，公司具有与政府部门联系沟通并建立相互信任、相互支持、相互理解的良好关系的成熟经验。在与相关政府部门已经建立的良好关系基础上，将进一步与相关政府部门进行接洽、沟通和关系联络，为及时有效贯彻政府部门的各项政策、法规等做好充分准备，在施工过程中树立良好的社会形象，为工程顺利进行创造良好的外部环境。

5. 与周边相关单位和居民之间的协调，我公司具有与工程现场周边居民联系沟通并建立相互信任、相互支持、相互理解的良好关系的成熟经验。在进场的同时及时与周边相关单位和居民取得联系，进行沟通，相互建立良好的谅解关系，采取有针对性的措施，重点控制对周边的噪音干扰和污染、保证周边居民的安全。在施工的过程中使周边居民能达到谅解，强噪音施工的项目尽可能调整避开居民休息的时间，对于居民提出的扰民问题应虚心接受，并研究采取相应的避免措施，从而与周边居民建立良好的协作关系，彻底解决扰民问题。

如我公司完成工程施工竣工验收后，我公司承诺：如我公司未执行以上保修措施和承诺，则愿接受不低于所投工程总造价的 5% 的经济处罚。

投标供应商：新乡平原示范区投资集团有限公司（电子签章）



法定代表人：王勇（电子签章）



日期：2024 年 06 月 27 日

