

5、服务承诺

服务承诺

一、质保期内质、保期外作出的实质性承诺和对本工程建筑材料质量的承诺。

1、质保期内质、保期外作出的实质性承诺

为保证工程在施工完成后达到建设单位对工程质量、及工程回访、质保等方面的要求,最大限度的达到工程的建设目的,满足建设单位要求, 我就工程质量质保向建设单位做如下郑重承诺:

(1) 质保期内的服务承诺:

1) 在质保阶段,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质保。并在缺陷责任期及质保期内承担相应的工程维修责任。

2) 质保期限按国家、省、市的有关规定及工程质量质保书执行。

3) 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。

4) 严格贯彻公司的质量方针,服务热情、周到、随叫随到。

5) 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。

工程质保及服务承诺: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质保的条款执行;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。

(2) 质保期外的服务承诺:

在工程质保期满后,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质保,让业主完全可以放心使用.同时质保期外的维修费用将给予最廉价之优惠。

1) 工程保修期外发生质量问题,保证在接到业主维修通知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。

2、对本工程建筑材料质量的承诺

如果我公司有幸中标,为了确保本工程项目的的高质量完成,我们深知建筑材料作为项目基石的重要性。因此,我们特此作出以下庄严承诺,涵盖建筑材料从采购到使用的全过程,确保我司所供应的工程施工建筑材料质量符合国家相关标准、规范及设计要求。

(1) 我公司承诺,所提供的所有建筑材料均来源于正规、合法的生产厂家,且所有产品的生产许可证、经营许可证、产品合格证、质量检测报告等证件齐全、真实有效。我们保证在材料进场前,向贵方提交完整的资质文件复印件以供审核,确保每一批次材料均有可追溯性。

(2) 我公司承诺,每批次建筑材料均附有生产厂家出具的产品合格证明,包括但不限于质量检验报告、出厂检验报告等。同时,我司将积极配合贵方或第三方检测机构进行抽样检验,确保材料质量符合合同约定及国家标准要求。

(3) 在合同约定的材料品牌、规格、型号及技术要求范围内,我公司承诺不随意更换材料。如遇特殊情况需变更材料时,将提前书面通知贵方,并详细说明变更原因及替代材料的详细情况,经贵方书面同意后方可实施。

(4) 我公司承诺,所提供的建筑材料自验收合格之日起,享有国家规定或合同约定的质量保证期。在质量保证期内,如发现材料存在质量问题,我司将负责免费更换或维修,并承担因此产生的一切费用。

(5) 我公司将建立严格的材料验收制度,对所有进场材料进行严格把关,确保材料数量、规格、型号及质量均符合合同要求。同时,我们也将积极配合贵方及监理单位的验收工作,提供必要的协助和支持。

(6) 为了进一步保障材料质量,我们建立了严格的抽检复验制度。所有进场材料均需经过项目现场的质量管理部门进行随机抽样,并送至具有相应资质的检测机构进行复验。一旦发现质量问题,立即启动退换货程序,并追究供应商责任。

(7) 如贵方在使用过程中发现我司提供的建筑材料存在质量问题或不符合合同约定,我司承诺无条件接受退换货要求,并在接到通知后最短时间内完成退换货工作,确保工程进度不受影响。

二、替采购人排忧解难,协调周边关系。

如果公司中标。将严格按照有关标准的要求,建立、健全各项管理制度,认真履行对甲方的各项承诺,针对本工程的特点和要求,结合我单位自身条件和潜力,积极配合业主协调、处理好施工现场周边环境及各方关系,并承担相关协调费用;土简单劳动力优先选择使用当地劳动力,真正把政府服务于民的工程落实到实地,从而调动当地群众与大家携手共建家园的积极性,保证工程建设得让政府满意、让广大老百姓满意,从而创建良好、和谐的施工环境;我们将以优质的服务和良好的信誉赢得甲方的好评,积极为甲方排忧解难。

1、协调处理周边关系,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、监理的指挥和协调,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标识。

2、保证安全文明施工:现场用围挡封闭施工,夜间照明满足要求,警示灯、牌齐全;现场做好降尘、降噪音、降污染措施;教育工人遵纪守法。

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。

3、连续施工承诺:一旦确认我公司为中标单位,我公司将筹集用于本项目施工的专项资金,该项资金未有项目经理签字任何人不得支取,专款专用,确保工程施工中不以资金原因而中断,从而保证在采购人资金暂不到位时,仍能保证工程正常进行,以减轻采购人资金压力。

4、交工后回访、保修承诺:工程完工交付使用后,本着一切为业主着想,为业主服务的宗旨。按照我

单位承诺的保修期限进行保修，建立工程回访制度，工程竣工后，每季度进行回访一次。并填写工程质量回访单，报公司备案。回程过程中要积极征求业主对工程质量、使用功能等方面意见，对在保修期内存在的问题，及时维修，保证不影响用户使用，并承担全部维修费用。

5、与业主、监理配合协调

(1) 严格履行合同管理对工程各项要求，在施工安排上采取相应措施。

(2) 进场时及时编制具体的施工组织设计与临时平面布置，请业主、监理审批，经审批同意后方可实施。

(3) 各种原原材料进场时及时向业主、监理提交质保单或合格证进行复核。

(4) 及时邀请业主与监理工程师对施工过程中的隐检与质量进行监督，并服从业主、监理工程师的一切指令，严格工程质量管理。

(5) 对施工过程中出现的设计变更，及时与业主、监理工程师进行商讨并提出诚恳的意见，征得业主、监理同意后方可按书面更改要求后施工。

(6) 施工过程中积极与监理工程师取得联系，及时处理各类施工中出现的各种问题。

(7) 按合同规定的内容和时间编制各项施工报表，按期提交业主与监理。

(8) 遵守国家和地方有关法令和规定，采取必要措施保护工地、附近环境及城市道路和公共设施免受因施工引起的污染和损害，维护双方的利益与信誉。

(9) 及时清理现场和按期撤退人员、设备和剩余材料，确保工程顺利交付使用。

6、与各种管线施工单位的配合协调

(1) 在施工前，由监理牵头并由各管线施工单位组成的施工现场会，明确现场施工情况。

(3) 为进场施工创造有利条件，积极配合他们施工，确保按期交付使用。

7、与市政、市容、环保、交通、治安等配合措施

(1) 土方开挖前应向市政管理等部门了解周围市政管线情况，采取相应保护措施。

(2) 积极与市容管理部门配合，接受他们的监督和检查，工地出入货物车辆，工地内外排废污水接受他们的统一管理。

(3) 工地全封闭施工，符合市容需要。

(4) 积极配合当地公安机关对外来人员的监督管理，外来人员都应办理暂住证，教育广大职工遵纪守法，遵章守规。

(5) 积极收集、学习当地有关法规、文件，及时办理有关事宜，制定工地遵章守纪制度。

三、针对环保达标作出承诺。

为确保项目的施工顺利，施工现场环保达标，在我公司施工责任区内无环境污染及扬尘现象的发生，特作出如下承诺：

1、施工期间我公司将严格遵守安全生产、环保法律、法规，执行安全生产、环保的规章制度、技术标准，遵守采购人安全、环保管理制度，接受采购人的安全、环保监督、检查、考核。

2、在施工作业中积极配合采购人防治扬尘、噪声、固体废物和废水等污染环境的相关措施。

3、作为责任主体，我公司对施工期间造成的安全事故、不良环境影响及由此产生的所有费用及损失承担全部责任，并愿意接受采购人依据安全事故严重程度给予的处罚，并自愿放弃招采购人的抗辩。

4、我公司将遵守相关法律法规及其他要求，采取有效措施控制噪音、扬尘、空气污染，保护作业环境和作业人员、周围人员的职业健康。

5、配合采购人做好施工人员的安全生产、环保教育培训，对经考核合格的人员上岗作业。施工期间，我公司不定期对施工人员进行安全教育培训。

6、我公司在施工中将采取有效措施洒水控制扬尘，对裸露路面 100%覆盖，杜绝造成环境污染。

7、施工废料按规定地点分类堆放和处理，特别是严格按照要求堆放和处理危险废弃物，做到工完、料净、场地清，杜绝安全隐患和环境污染。

8、我公司在遇有四级风以上天气时，停止进行土方回填、转运以及其它可能产生扬尘污染的施工，听从和配合采购人对施工现场及时覆盖和洒水降尘等措施。

9、为防止施工扬尘，我公司将根据现场情况派专人负责我单位施工责任区内的清扫洒水等降尘措施（雨雪天及地表结冰的天气除外）；在土方施工、干燥天气、风力四级以上的天气条件下，应适当增加洒水次数。

10、我放在使用脚手架时，严格按照规范要求用密目安全网（颜色为绿色）沿外架内侧进行封闭，安全网之间必须连接牢固，封闭严密，并与架体固定。密目安全网要定期清理，保持干净、整齐、清洁。防止施工中物料、建筑垃圾和渣土等外逸，避免粉尘、废弃物和杂物飘散。

11、施工现场生活垃圾和施工垃圾按规定进行分类集中存放，及时清运消纳。

12、我公司在现场存放的油料的库房进行防渗漏、储存、使用等的安全隐患检查，防止油料泄漏，污染土壤水体。

13、我公司在施工现场中使用的强噪声设备按照有关规定必须采取防噪声污染措施，最大限度的降低噪声污染，达到相关噪声排放标准；并对易产生扬尘的施工机械配备降尘防尘装路。

14、我公司对使用的机械设备、车辆等进行全面的自护、自检，停止不合格的机械设备、车辆的使用，积极配合采购人进行机械设备、车辆等防治大气污染的检查。

15、我公司将积极配合采购人对施工现场使用的电锯、电刨、搅拌机、固定式砼输送泵、大型空气压缩机等强噪声设备产生的噪声污染进行检查和检测，对我公司使用强噪声设备未采取防噪声污染措施或达不到标准要求的机械设备进行停工整顿并按采购人的相关奖罚制度进行处罚。

16、我公司将加强对施工人员日常环保（扬尘治理）知识的教育工作，纳入每日班前讲话教育活动中，切实从本单位自身提高施工作业人员的环境保护意识。

四、承诺不拖欠民工工资。

一旦确定本公司中标，我公司在施工期间保证不拖欠农民工工资，特作以下承诺：

1、我公司承诺，如果我公司有幸中标，我公司承包的工程按照国家规定、合同支付农民工工资，绝不拖欠农民工工资，确保农民工工资及时全额支付。

2、我公司以前所承建工程中均已支付农民工工资，在截止竞标之日止，不存在拖欠或克扣农民工工资

的行为。

3、我公司中标后，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障金，保证农民工工资按时足额发放，我公司绝不拖欠我方参建施工人员的月工资或劳动报酬，树立良好的企业形象，为城市的建设增光添彩。

4、如若我公司承包的工程项目中出现拖欠农民工工资情况时，我公司无条件同意由相关部门从工资保障金中先予划支。

5、我公司无条件接收采购人对我参建施工人员月工资发放情况的监察，并积极提供工资单等相关资料。

6、我公司保证与每个参建施工人员签订用工协议。

7、我公司承诺留存足额的农民工工资保证金。

8、若我方拖欠农名工工资，我方愿意接受相关部门的处罚，并按照合同约定价格赔偿有关方。

9、如出现农民工讨薪，立即启动应急预案，公司拿出专款解决，并同意从农民工工资保证金中直接扣除。每发生一次拖欠农民工工资现象，愿意接受处罚。

10、如果我公司出现农民工工资拖欠事件，除接受上述措施外，还自愿接受相关部门的其他处罚。

11、如果我公司有幸中标，我公司承诺按照国家规定、合同约定支付农民工工资，绝不拖欠农民工工资。如果发生违反规定拖欠或者克扣农民工工资行为，造成农民工上访，及其它突发事件或公共事件，我公司愿意接受建设、人力资源社会保障、公安等部门依照有关规定作出的处理和处罚决定。

12、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平安、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，注明公司主管经理，农民工可直接投诉，同时写明劳动部门的举报。我单位承诺，如果出现拖欠农民工工资现象，可有建设行政主管部门从工资保障金中先予划支。

具体措施为：

1、施工单位与所有民工签订劳动合同。

2、开设专门帐户，由公司财务派专人专管，保证工程款的专款专用。

3、根据工程进度计划，制订出民工工资支付计划表。

4、将民工工资的支付情况纳入项目经理部的各项考核指标中进行统一考核。

5、严格按行政主管部门规定，足额发放农民工工资，及时支付施工机械费，如果发生拖欠现象，无条件接受上级主管部门处罚，无条件接受建设单位直接从拨付的工程款中扣除所欠农民工工资或施工机械费。

五、承诺可连续施工

我公司承诺:如果我公司有幸中标,保证不受外界任何因素,按照合同和招标文件要求的工期内完成招标文件和工程量清单规定的内容,施工确保工程连续性施工

1、如我公司中标，我公司保证在接到进场通知后三日内迅速进场，组织管理施工。

2、在建设方建设资金出现短期困难及其它特殊的情况下，我公司保证配合其它工种按着建设方的要求连续施工。我方承诺在建设方资金暂不到位的情况下，可垫付部分资金，保证工程施工的连续性。

3、利用新工艺、新技术、延长劳动时间和增加劳动力等措施确保按期交工，并保证节假日、农忙时节

人员充足使工程无间断的连续施工确保工期。若不能按期完工，招标单位有权对我单位进行处罚。

4、充分发挥公司自有大量施工设备的优势，在甲方资金暂不到位时，仍然可保证工程施工的连续性。

5、充分发挥我公司长期从事建筑工程施工所建立的材料供应保障体系，保证在甲方资金暂不到位时，仍然可保证工程施工的连续性。

6、充分发挥我公司长期从事建筑工程施工所建立的劳务合作关系，保证施工劳动力的供应。

7、公司将进行统筹安排，在甲方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。

8、由项目部技术负责人全面负责该项目的施工技术管理，项目经理部设置工程技术部，负责制定施工方案，编制施工工艺，及时解决施工中出现的問題，以方案指导施工，防止出现返工现象而影响工期。

9、若不能按时完工我方愿意承担一切后果，并与甲方协商赔偿损失问题，绝不逃避问题。

10、具体措施：

（1）人力保证连续施工的措施

发挥公司优势，在施工期间保证劳动力充足，若发生实际施工人数低于标书中劳动力计划人数的 5%，接受有关的罚款。

我单位职工有着善打硬仗的优良传统，保证秋收种麦、节假日不放假，照常施工，其措施如下：

1) 全体动员，进行重点工程教育，树立全员质量、工期意识，使全体职工在秋收种麦期间集中精力，想工程之所想，急工程之所急；确保工程按期交付业主使用。

2) 选择节假日和农忙期间可以不回家且工人技术水平好的作业队，我公司提供全力支持，负责组织和调配劳务人员，确保在农忙季节不利因素影响下能正常连续施工。

3) 对选择好的专业劳务队签订劳务合同，制定详细的劳动力稳定措施，以保证切实可行；首先解决好工人的后顾之忧，由组织上解决那些家在农村的施工人员的家庭收种问题，使前方工人能安心一线工作。

4) 实行经济责任制，以经济为杠杆制定农忙期间保证劳动力、保证工期进度的奖罚措施；农忙期间，从资金上予以保证：保证一线工人正常开支，保证工人吃好吃饱；二是对不回原籍坚守岗位上班的工人家庭，全额邮寄资金，真正从根本上解决一线和后方思想上、经济的后顾之忧。

（2）机械保证连续施工的能力

为了保证工程质量和工程进度，在本工程施工期间，我集团公司所属的机械设备提供全力支持，确保连续施工不停工。我公司配备齐全的施工机械，保证设备在施工中的正常运行，满足《投入本工程的主要施工设备表》表中投入机械设备的供应，并根据业主要求随时做以调整。

（3）物资投入保证连续施工的能力

为满足该工程的施工进度，中标后材料采购部门按照设计和有关标准要求采购有产品合格证明的工程所需材料设备，采购的主要材料在征得采购人的同意并经监理工程师认可后再进行采购，到施工现场的材料按规定进行复验，一旦发现不合格材料我方免费清运出施工现场，对施工所用的材料合理组织，有序入场，保证物资供应满足施工进度要求。

我公司在保持施工制定规章，在公司中标的项目施工不允许有间断施工，如果发现项目部不能连续

施工的公司给予重罚,并愿承担对采购人造成经济损失。

特此承诺。

供应商（电子章）：河南东鼎建设工程有限公司

日期：2024 年 9 月 14 日

