

服务承诺

致范县颜村铺乡人民政府：

我公司参加范县颜村铺乡颜村铺村红色研学基地项目，针对招标文件要求，特做出以下承诺：

1. 工程质量保修期内的优惠及服务承诺

一、工程质量保修期内服务承诺

（一）免费保修服务

在工程质量保修期内（根据合同约定或国家相关规定执行），我司对因施工质量问题或材料质量缺陷导致的故障，提供免费维修服务，包括材料更换、人工费用等全部支出。接到报修通知后，我司承诺：紧急情况（如渗漏、水电故障等影响正常使用）2 小时内响应，4- 8小时内抵达现场进行抢修；一般质量问题4小时内响应，24小时内安排专业维修人员到达现场处理。

（二）定期回访与维护

每季度安排专业技术人员对工程进行定期回访，主动检查工程质量状况，排查潜在问题，提前进行预防性维护。针对回访中发现的质量隐患，即使未造成实际故障，也将免费进行修复和处理，确保工程始终处于良好运行状态。

（三）快速响应机制

建立专门的保修服务团队，配备充足的维修设备、工具和常用材料，确保能够及时、高效地完成维修任务。对维修过程进行全程跟踪记录，维修完成后，由建设单位或使用单位签字确认，保证服务质量和效果。

二、工程质量保修期外服务承诺

（一）优惠维修服务

保修期结束后，我司继续为工程提供终身维修服务。对于维修所需的材料费用，按成本价收取；人工费用给予不低于市场价8折的优惠。同时，针对批量维修或长期合作项目，可进一步协商更优惠的价格方案。

（二）优先服务保障

建设单位或使用单位在保修期外提出维修需求时，我司将优先安排维修人员和资源，响应时间与保修期内保持一致，确保问题能够及时得到解决，最大限度减少对正常使用的影响。

（三）增值服务项目

提供年度维护保养套餐，根据工程实际情况制定个性化的保养方案，包含全面检查、清洁、调试、部件更换等服务内容，以优惠价格为客户提供一站式维护服务，延长工程设施使用寿命。针对技术升级或改造需求，我司将利用自身技术优势，提供免费的方案设计咨询，并在施工过程中给予技术指导，在同等条件下，优先承接相关改造业务，且工程费用给予一定优惠。

（四）服务质量保证

保修期外的维修服务同样遵循严格的质量标准，维修完成后提供一定期限的质保期（不低于3个月），质保期内出现相同问题，将免费进行返修，确保服务质量可靠、客户满意。

三、服务监督与保障

设立服务监督电话，接受建设单位、使用单位及社会的监督，对服务过程中出现的态度不佳、拖延维修等问题，一经查实，将严肃处理相关责任人，并及时整改。

定期收集客户反馈意见，不断优化服务流程和质量，持续提升客户满意度，以实际行动践行服务承诺。我司将以高度的责任心和专业的服务水平，切实履行工程质量保修期内、外的各项优惠及服务承诺，为工程的长期稳定运行和客户的持续满意保驾护航。

2. 保证不拖欠农民工工资承诺

一、严格遵守法律法规

我单位将严格贯彻执行国家及地方关于农民工工资支付的各项法律法规和政策规定，依法与农民工签订书面劳动合同，明确约定工作内容、劳动报酬、支付方式、支付时间等核心条款，确保劳动合同签订率100%，从源头上保障农民工权益。

二、落实工资支付制度

实名制管理：建立农民工实名制管理台账，对所有参与项目施工的农民工进行身份信息登记、考勤记录，通过门禁系统、人脸识别等信息化手段，准确掌握农民工出勤情况，作为工资发放的重要依据。

工资专用账户：在工程项目所在地银行开设农民工工资专用账户，建设单位按照合同约定及时将人工费用拨付至该账户，确保专款专用。我单位不得以任何理由挪用该账户资金，保障农民工工资足额发放。

按月足额支付：确保每月按时、足额将工资直接发放至农民工本人的银行账户，不采取实物或有价证券等其他形式替代货币支付。对于因故未能及时发放的情况，提前与农民工沟通并明确补发时间，杜绝拖欠行为。

三、规范工资支付流程

每月定期统计农民工考勤及工作量，编制工资支付表，经农民工本人签字确认后，作为工资发放凭证留存备查，工资支付表保存期限不少于3年。委托银行通过农民工工资专用账户直接代发工资，发放完成后及时将工资支付明细告知农民工，并在施工现场醒目位置进行公示，公示期不少于5个工作日，接受全体农民工及社会监督。

四、强化监督与应急管理

设立维权渠道：在施工现场显著位置设立维权信息告示牌，公开劳动保障监察投诉电话、建设单位及我单位项目负责人联系方式，畅通农民工维权渠道，及时受理和处理农民工工资投诉。

建立应急机制：制定应对拖欠农民工工资突发事件的应急预案，预留一定比例的应急周转资金。如遇特殊情况导致资金周转困难，优先保障农民工工资支付，确保不引发群体性事件。

配合监督检查：积极主动配合人力资源社会保障部门、建设行政主管部门等相关部门对农民工工资支付情况的监督检查，如实提供相关资料和信息，对检查中发现的问题立即整改。

五、违约责任

若我单位违反上述承诺，出现拖欠农民工工资行为，愿意承担以下责任：

接受相关部门依据《保障农民工工资支付条例》等法律法规作出的行政处罚，包括但不限于罚款、责令限期改正、列入拖欠农民工工资失信联合惩戒对象名单等。承担因拖欠工资引发的一切法律责任和经济赔偿责任，包括农民工的工资、赔偿金、诉讼费等，并承担由此给建设单位造成的全部损失。自愿接受建设市场信用体系的不良信用记录，并在一定期限内限制参与工程投标等活动。

3. 安全承诺

一、严格遵守安全法规

严格执行《中华人民共和国安全生产法》《建设工程安全生产管理条例》等相关法律法规及行业标准，确保工程建设全过程符合安全规范要求，杜绝违法违规施工行为。

二、健全安全管理体系

组织架构：建立以项目经理为第一责任人的安全生产管理领导小组，明确各层级、各岗位安全职责，配备足额专职安全管理人员，确保安全管理工作层层落实。

制度建设：制定完善安全生产责任制、安全教育培训制度、安全检查制度、安全技术交底制度、应急预案等安全管理制度，确保安全管理有章可循。

三、强化安全教育培训

对所有入场人员进行三级安全教育，内容涵盖安全法律法规、操作规程、岗位风险及应急处置等，考核合格后方可上岗，培训覆盖率达100%。

针对电工、焊工、架子工等特种作业人员，确保其持证上岗，并定期组织专项技能及安全再培训，提升安全操作水平。

四、落实安全防护措施

“三宝四口五临边”防护：为作业人员配发合格的安全帽、安全带、安全网等防护用品；对楼梯口、电梯井口、预留洞口、通道口及基坑临边、楼层临边等危险部位，设置标准化防护栏杆和警示标识，防护设施完好率达100%。

施工设备安全：对施工升降机、起重机等大型机械设备，严格执行安装、验收、使用、维修等管理制度，定期检查维护，确保设备安全运行。

五、规范安全施工操作

危险性较大的分部分项工程（深基坑、起重吊装等）严格执行专项施工方案编制、专家论证制度，按方案组织施工，并安排专人现场监督。加强临时用电管理，采用 TN-S 接零保护系统，实行“一机、一闸、一漏、一箱”，定期检查线路及设备，杜绝电气安全隐患。

六、加强安全监督检查

建立常态化安全检查机制，开展日常巡查、专项检查、季节性检查及节假日检查，对检查发现的安全隐患，定人、定时、定措施整改，实现隐患整改闭环管理。

设立安全举报电话及邮箱，鼓励从业人员及社会公众对安全隐患和违规行为进行监督举报，及时核查处理。

七、完善应急管理体系

针对高处坠落、物体打击、坍塌、触电、火灾等可能发生的事故，制定专项应急预案，明确应急组织机构、响应程序及处置措施。

定期组织应急演练，配备充足的应急救援物资和设备，确保发生事故时能够迅速响应、科学处置，最大限度减少人员伤亡和财产损失。

八、承担违法违规责任

若因我单位管理失职、违规操作等原因导致安全事故发生，我单位愿承担相应的法律责任、经济赔偿责任，并接受相关部门的行政处罚及信用惩戒。

4. 节能减排、绿色施工经费保障承诺

一、明确经费投入目标

严格执行《绿色施工导则》《建筑工程绿色施工评价标准》等规范，确保节能减排、绿色施工专项经费投入不低于工程造价的10%，并根据工程进度和实际需求及时调整，保障绿色施工措施有效落实。

二、专项经费专款专用

独立建账管理：在项目财务体系中设立“节能减排、绿色施工专项经费”独立科目，实行专款专用，严禁任何形式的挪用、挤占或截留。

严格审批流程：建立专项经费使用审批制度，所有支出须经项目绿色施工管理小组审核、项目经理审批，确保资金使用合理合规。

三、经费使用范围保障

专项经费主要用于以下绿色施工关键环节，确保足额投入：

扬尘污染防治：围挡封闭、防尘网覆盖、洒水降尘设备（雾炮机、喷淋系统）、车辆冲洗平台建设及日常维护费用。

水污染处理：沉淀池、隔油池、化粪池建设，污水处理设备购置，水质检测及达标排放相关支出。

噪声与光污染控制：隔音屏障、降噪设备采购，夜间施工照明定向控制设施及遮光板费用。

节材与材料资源利用：建筑垃圾资源化处理设备、可周转材料（如铝合金模板、盘扣式脚手架）租赁或购置，余料回收再利用成本。

节水与水资源利用：节水型器具采购，雨水收集系统、中水回用设备建设及维护费用。

生态环境保护：植被恢复、表土保护、水土保持设施建设，生态环境影响评估及修复费用。

绿色施工技术研究与推广：新技术、新工艺、新材料的试验、应用及培训费用，绿色施工创新奖励基金。

四、监督与公示机制

内部监督：项目财务部按月统计专项经费使用情况，形成报告提交建设单位、监理单位及上级主管部门审核；审计部门定期开展专项审计，确保资金使用透明、高效。

外部公示：在施工现场显著位置设立“绿色施工经费公示栏”，每季度公开经费投入、使用明细及实施效果，主动接受行业主管部门、社会公众及参建各方监督。

五、责任追究与整改

若出现专项经费投入不足、使用不当等问题，我单位将立即采取整改措施：限期补足经费缺口，调整资金分配方案，确保绿色施工措施正常实施。对违规挪用经费的责任人员依法依规严肃处理，并承担由此导致的一切经济、法律责任。主动接受建设行政主管部门、环保部门的行政处罚及信用惩戒，整改完成前不得申请绿色施工相关奖项。

5. 其他优惠服务承诺

一、施工过程增值服务

免费优化设计配合：利用 BIM 技术对施工图纸进行深化设计，协助建设单位优化管线综合排布、空间利用及施工工艺，减少设计冲突与返工，在不增加成本前提下提升工程品质。

材料集中采购让利：凭借企业供应链优势，对钢材、混凝土、装饰材料等大宗物资进行集中采购，将采购成本降低部分的2% 直接让利给建设单位，有效控制工程成本。

新技术应用支持：免费提供智能建造技术（如无人机测绘、智能监测系统）、绿色施工技术（装配式建筑、节能保温材料）的应用指导，助力项目打造绿色、智慧标杆工程。

二、验收及交付服务

免费预验收整改：在正式竣工验收前，组织专业团队对工程进行3次以上全面预验收，主动排查质量隐患，对发现问题免费整改，确保一次性通过政府验收。

数字化交付礼包：向建设单位免费提供完整的工程数字化交付成果，包括BIM竣工模型、设备运维手册、材料质保档案等电子资料，便于后期管理维护。

产权办理协助：安排专人协助建设单位办理工程规划验收、消防验收、不动产登记等手续，提供政策咨询及资料整理服务，缩短办证周期。

三、保修期外长期服务

终身成本价维护：工程质保期结束后，对结构维修、设备更换、装饰翻新等需求，承诺以材料成本价+人工费8折提供服务，并优先安排施工资源。

年度免费巡检：提供终身年度免费巡检服务，由专业工程师对建筑结构、水电系统、消防设施等进行全面检查，出具检测报告并提出维护建议。

四、客户关怀与应急保障

24小时应急响应：设立7×24小时应急服务热线，保修期内外接到工程突发问题（如渗漏、设备故障）通知后，2小时内响应，4小时内派遣技术人员抵达现场处理。

五、服务监督与保障

设立总经理直通投诉渠道，对服务过程中出现的拖延、推诿等问题，24小时内介入处理，确保客户诉求得到及时响应。

我公司将严格按照以上承诺完成本工程，若我方违反以上承诺或弄虚作假，我公司自愿接受招标人一切处罚。

特此承诺。

投标单位：濮阳航龙建设工程有限公司（盖章）

2025年5月28日