



十三、服务及优惠承诺

我公司承诺：本投标文件的所有承诺完全符合工程实际情况，依法依规，优惠合理，详实可行，确保依法依规。

- a、在业主资金暂不到位的情况下，我公司可垫付部分资金，保证工程施工的连续性。
- b、充分发挥公司自有大量施工设备的优势，充分发挥我公司长期从事工程施工所建立的材料供应保障体系，在业主资金不到位时，仍然可保证工程施工的连续性。
- c、充分发挥我公司长期从事工程施工所建立的劳务合作关系，保证施工劳动力的供应。
- d、公司将进行统筹安排，在业主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。
- e、由项目部总工程师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问题，以方案指导施工，防止出现返工现象而影响工期。
- f、开工前，公司物资部门、计划部门编制出详细的物资用量和进场时间计划，提前做好各种物资供应商的考察洽谈工作，保证物资及时充足的供应。

g、为了保证工程施工的连续性，我公司将投入充足的、性能良好的机械设备，并且对容易发生故障的机械设备做好备份，施工前对所有设备进行调试和检修，另配备专职设备管理员，负责机械设备的日常保养维修，确保各种机械设备在施工过程中能够正常运行。

我公司承诺施工及缺陷责任期内出现质量问题，我公司自接到维修通知 24 小时内响应，并在招标人要求时间内免费完成维修。

在保修期满后，质保期外我们将一如既往为用户进行全面的服務，定期进行回访，对业主提出的问题及时处理，为了让业主放心，我们将指定专人对该工程负责用户服务工作，并定期向用户提供有关建筑工程方面的咨询，做好业主的参谋。

工程维护的日常例行工作，由售后服务部负责日常实施，具体规定如下：

- 1、建立工程维护工作档案，详细记录各工程系统的日常维护工作，做到可以交由本部门任何一名技术人员随时进行，而不会因为缺少相关资料或不是本人经办而无法开展工作。
- 2、工程质保期过后，维修维护率达到每月与用户的使用人员电话交流一次，做到对工程使用情况心中有数，对用户使用过程中碰到的各种问题耐心解答，使得用户可以用好系统，充分发挥系统的功能与作用，将各种故障尽量消除在问题出现前。
- 3、工程质保期过后，维修维护率达到每三个月对工程的情况进行一次例行检查，并且尽可能邀请用户的使用人员陪同检查，同时可以对使用人员的使用和日常维护能力进行实



的进一步培训和提高。

4、工程质保期过后，维修维护率达到每六个月对所有设备进行一次全面检查，尽量使得设备性能维持在交付使用时的良好状态。对于由于使用时间过久，而性能偏差太大影响系统的整体效果的，应该尽量说服用户予以更换，以确保系统的正常使用。

我公司承诺主动协调周边施工环境。

1、与招标人的配合

“服务业主、使业主满意、让业主放心”是本公司一贯遵循的原则，全体人员将确立“业主是顾客”的观念，把“服务业主”作为宗旨，把业主期望的工期和工程质量作为核心，为业主提供一流的设备，让业主满意。接受按合同规定由业主签发的变更、通知、指令等，并认真履行职责。定期向业主报告工作进展情况，并认真听取业主的建议。为保证工程项目的顺利建设，应积极与业主交流沟通，尽本公司所能主动为业主排忧解难，想业主所想，急业主所急，和业主融洽相处。替甲方排忧解难，无条件协助甲方办理与本项目相关手续。

2、与监理的配合

正确处理与监理单位的关系，双方很好地配合协作，使工程顺利地进展，熟悉合同内容，明确承包商作为合同当事人应承担的义务和应负的责任，以及应享的权利。认真履行合同义务，圆满地执行监理工程师的符合合同、有关法规、标准及规范的指示。建立与监理单位的联系制度，例如定期会议和报表制度等。处理好公共关系，为双方创造一个和谐友好共事的环境。

3、与设计部分的配合

和设计部门密切联系，做好图纸会审，积极参加专业会审，主动解决协作疑难，公正承担协作义务。在施工过程中积极与设计院配合，取得一致意见。

4、周边关系的协调

建立外部协调机制，保证现场施工有序、高效进行，提高工作效率。根据公司的相关规定，结合现场施工的实际情况，及时修定外部协调程序。现场项目经理及管理人员根据外部协调程序的规定，积极与业主方、监理方等单位协调、沟通，确保工程顺利完成。我公司保证替甲方排忧解难，无条件协助甲方办理与本项目相关手续。

我公司承诺保证不拖欠工人工资，不造成上访事件。

我公司如在本项目中标，为保障工程建设农民工工资及时顺利发放，我公司做出如下承诺：



1、我公司依法与农民工签订劳动合同，设立农民工工资专用账号，不得以任何理由拖欠农民工工资，保证按时发放。一旦出现拖欠农民工工资情形的，招标人可以从中标人工程款中先予划支。若有虚假一经查实，愿意承担一切责任，并承担由此造成的一切损失。

2、我公司严格按照《劳动法》、《工资支付暂行规定》和《最低工资规定》等有关规定支付农民工工资，不出现拖欠或克扣现象，将工资支付办法，按月支付工资，并不得低于当地最低工资标准。

3、我公司将工资直接发放给农民工本人。

4、如出现我公司克扣农民工工资等问题，我公司同意将在支付我公司的工程费中扣除，并承担业主为此造成的一切损失和法律责任。

施工保修期内的承诺

根据工程性质严格遵守工程施工合同及保修书中的规定，确定工程质量保修期限，按照双方所签订合同的具体约定进行处理。

1)、我单位对所提供的产品及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。

2)、严格贯彻公司的质量方针，本着客户至上的原则，服务业主，回报社会。

3)、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。

4)、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。

5)、按照工程维修事件的紧急程度确定事故处理办法，并做到以下几点：

A、在保修期内，一旦出现问题，我公司免费提供所需的工作人员和材料进行维修。承诺接到业主的维修通知后2天内进入处理，并针对现场破坏程度，制定相关处理方案，得到业主同意后，对工程进行维护修复工作。

B、我公司在保修期内提供24小时随传随到的紧急维修服务。

C、在收到紧急事故招唤时，我公司在正常工作时间于24小时之内到场进行抢修工作；在非工作时间于36小时之内到场进行抢修工作。

6)、工程保修原则及计划

A、工程保修原则

①、在保修期间，我方将依据工程合同，本着“对客户服务，向业主负责，让用户满意”的认真态度，以有效的制度及措施作保证，以优质迅速的维修服务维护用户利益。



②、在保修期内由于本身质量原因造成的任何损伤和损坏，我公司将对有缺陷的部位进行无偿修理与更换，并承担由此而引起对建设单位的直接损失。

B、工程保修回访计划

①、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，并对存在的问题形成文字记录，制定方案，并进行彻底的整改。

②、回访期间对存在的任何质量问题进行整改，本着客户至上，服务热情的原则，及时对工程存在质量问题进行整改，直至业主满意。

优惠承诺如下：

- 1、在施工过程中，如甲方资金暂时不到位，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、认真做文明施工的各项措施，做好环境保护。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、向发包人和监理工程师免费提供配备有办公桌椅、冷暖空调的现场办公及生活用房2间。

施工保修期外的承诺

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、保修等方面的要求，最大限度地达到工程建设的目的，满足建设单位要求，我公司就工程质量保修向建设单位做如下郑重承诺：

一、保修期外的服务项目

1、保修服务范围

1)、保修的内容按建设部《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。

2)、对于工程承包范围内的施工项目，自工程竣工验收合格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。

3)、由于工程设计、社会人为因素、或因甲供主材质量问题等原因造成工程缺陷，或已超出工程质量保修期限的问题，我公司按照业主认可的工程技术维修方案及费用进行修复处理。



保修期满后，我方建立顾客服务卡制度，定期回访，若发现问题，我方及时派人协助业主处理好问题，保证业主的正常使用。

本工程竣工后严禁“三拖”（拖竣工验收、拖竣工资料、拖工程移交）。否则发包人有权依据监理人出具的鉴定结论书，自行组织有关部门验收，并提出修改意见。承包人必须严格按要求整改，由此发生的整改费用从未付的工程款中扣除，不足部分发包人有权向承包人追偿。当验收通过后具备交付使用条件时，承包人不得以任何借口拒绝移交工程，否则，发包人有权强行使用，由此发生的一切后果，由承包人负责。

1. 属于保修范围、内容的项目，承包人应当在接到保修通知之日起7天内派人保修。承包人不在约定期限内派人保修的，发包人可委托他人修理，由此产生的费用由承包人承担。

2. 发出紧急事故需抢修的，承包人在接到事故通知后，应当立即到达事故现场抢修。如承包人接到通知24小时内未到现场，发包人可委托他人维修，费用由承包人承担。

3. 对于涉及结构安全的质量问题，应当按照《建设工程质量管理条例》的规定，立即向当地建设行政主管部门和有关部门报告，采取安全防范措施，并由原设计人或者具有相应资质等级的设计人提出保修方案，承包人实施保修。

4. 质量保修完成后，由发包人组织验收。承包人收到保修通知并到达工程现场的合理时间：24小时。

承包人应当在接到保修通知之日起24小时内派人保修；承包人不在约定期限内派人保修的或维修后仍不能达到本合同所依据的相关法规文件及设计要求的，发包人可委托第三方修理或更换设备，维修费用从质量保修金内扣除，对此承包人无条件同意扣除维修费用金额；若质保金已经返还或不足够支付维修费用，承包人还应当承担相应的维修费用；同时承包人应当承担因此给发包人带来的所有损失。

综上所述，我公司郑重承诺，在工程质量保修阶段，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。

为确保工程质量安全，保证工程投标施工现场管理人员中标后及时到岗到位，认真履行施工现场工程管理职责。

1、工程开工后，除不可抗力外，严格按投标文件的承诺派出项目负责人（注册建造师、项目经理）和关键岗位管理人员（施工员、质量员、资料员、安全员、造价员等），且每月在施工现场履职时间不少于 22 天。



2、2、不随意变更项目部施工现场管理人员，若我单位变更项目部施工现场管理人员中的项目负责人（注册建造师、项目经理），变更关键岗位管理人员（施工员、质量员、资料员、安全员、造价员等），需经甲方同意后再申请变更。上述人员变更因不可抗力、人员离职或解除（需提供单位人员注销证明材料）、不能胜任工作岗位项目业主单位要求更换人员（项目业主单位要求更换人员的，该人员一年内不得担任其它工程的项目班子管理人员）的情况除外。

3、自觉接受建设行政主管部门的监督检查，只要建设行政主管部门检查时上述人员不在岗的视为缺勤；。

4、为确保按期交工，公司将该工程列为重点工地，现场建立工期控制小组。由计划处编制施工进度计划，由计划处编制月进度控制计划和施工网络计划图。

5、公司安排一批有丰富管理经验的管理人员和高素质的工人来承担该工程的施工。要用立体交叉多工作面，流水作业，来缩短工期。

6、建立完整物资供应体系。计划、采购、供应三位一体，保证各种工程材料及时进厂。

7、积极开展劳动竞赛，工种与工种，班组与班组，比工期，比质量，为充分利用时间，除安排加班外，还要加强雨季施工措施，做到风雨无阻，确保总工期的实现。

停水、停电保证正常施工措施

1、工地设置水箱一个，潜水泵一台，备足施工用水，如果工地停水，可以利用备用水保证工程连续施工。

2、工地备柴油发电机一台，如果临时停电，可以保证各种机具设备以及施工场地内临时用电。

保证资金使用，确保工期措施

1、首先让工程使用公司的储备周转金。

2、我公司保证本工程款专款专用，决不挪作他用。

保工期内部奖罚及制约措施

1、各工序必须正常按照网络计划图施工，各工序之间要相互衔接。

2、对于作业班组，按照施工网络图的时间要求，每延误一天按规定进行罚款，确保该工程工期

在施工组织中将定期召开生产例会，由工长、内业以上的管理人员参加，特殊情况可以使参加人员范围扩大到班组长，生产例会主要通报并完成以下内容：工程合同和分阶段计



划以及劳动力、材料、机具、设备计划的执行情况。工序产品质量情况检查总结，防止不合格的工序产品进入下道工序，减少不必要的返工、延误工期。

质量等标准进行施工以及按业主要求按时进场施工

根据本工程的工程量、质量及工期的要求，施工中必须有效地组织好各专业施工队伍，选择素质好、技术水平高的施工队伍上岗操作。各专业工种与施工人数见劳动力计划表。组织技术过硬、素质过高的施工作业队伍，加强施工过程中的组织管理，平衡调度，实行二班作业，制定合理的工期奖罚制度。

施工中根据施工进度计划和施工预算中的工料分析编制工程材料需用量材料，作为备料、供料和确定仓库和堆场面积人及组织运输的依据。按材料计划做好材料的订货和采购工作，按进度计划分批进场，并作好发放与保管工作。

以工程总控计划为依据，制定分阶段工期控制目标。通过控制分段计划来确保总工期。根据总控计划，分段计划以及招标单位不同时期对工程工期的要求，适时制定更加详细的月度计划、周计划，每周检查、对比、分析，找出关键问题，当月计划必须当月完成。

施工进度计划的控制结果作为投标单位对项目的重点考核指标，月度进行全面检查，并与经济指标挂钩的手段，确保工期按各节点要求准时直至提前完工；同时明确项目负责人主管并落实阶段性施工计划的落实。项目经理及专职生产调度员负责对施工生产的整个过程实施控制管理，并进行动态控制，及时掌握现场生产情况，进行合理调整。

在本工程施工质量管理中，我们将有力地运作我公司质量体系，实施标准化质量管理。工程质量管理是施工企业经营管理的中心环节，是对建筑产品从原材料、成品、半成品以及施工全过程各个环节进行的质量管理，全体员工和各职能部门都要以各自的工作质量来保证工程质量，并依照本规定承担相应的质量责任。

(一)、质量管理机构

建立健全质量管理机构，公司本部设全面质量管理办公室和质量科，项目部设质量安全环境科，工区设立质量管理组。各级质量管理机构中，配备具有一定的专业理论基础和施工实践经验，熟悉施工规范、规程和技术标准，责任心强的质量管理人员，严格把好工程质量关。

(二)、落实岗位职责

制定岗位责任制，明确施工各级管理及技术、施工、操作人员的岗位职责，让人人对质量各负其责。坚持工程质量“谁主管谁负责”的原则，各级行政一把手是质量的第一责



责任人，对本单位承建的工程质量负全面责任；各单位技术负责人要对承担的工程质量负技术责任。

(三)、施工过程质量管理

1、各单位必须严格依据设计文件、技术标准、施工规范和规程认真编制施工组织设计、审核图纸，精心组织施工，对所承包工程的施工质量负责。

2、各单位应根据所承包工程的规模、特点配备相应的质检人员，在施工现场，施工人员与质检人员职责要分开，按照各自的范围开展技术和质量管理工作。

3、工程材料和辅助材料(包括构件、半成品)都是构成建筑工程的实体，保证工程材料质量是提高和保证工程质量的前提，各单位对采购的原材料、构(配)件、半成品等材料，必须健全进场前检查验收和取样送检制度，杜绝不合格材料进入施工现场。

4、施工操作的质量管理措施

(1)施工操作人员是工程质量的直接责任者，对专业性强的工序，必须具备相应的操作技能，并经考核持证上岗。

(2)施工操作中，要坚持自检、互检、交接检制度，要牢固树立“上道工序为下道工序服务”的思想，坚持做到不合格工序不交工。

(3)操作过程中，要坚持工前有技术交底，工中有检查，工后有验收的操作管理方法，做到施工操作程序化、标准化、规范化。

5、技术管理

工程技术包括施工图纸会审、施工组织设计编制、技术交底、技术检查、拟定各项技术措施和实施各种技术规程、进行技术培训等。加强技术管理，采取有力措施，落实项目部各级技术人员的职责，充分发挥技术人员的积极性和创造性。在施工中，确保设计意图按照有关规范、技术标准在施工中得以实现，并推广应用新技术和新工艺，确保工程的质量和进度。在施工前，严格按照要求编写施工组织措施、作业指导书等，对施工方法、施工参数、质量、安全、进度、人员组合、设备、材料等进行计划及控制，对施工过程中的特殊工序、关键过程、重点等进行指导，对产品进行防护。

承 诺 人： 河南万元建筑工程有限公司 （供应商电子签章）

2025 年 08 月 1 日