

十二、服务承诺

1、工程质量保修期内的优惠及服务承诺：

1、工程竣工后，及时提供《质量保修书》，保证按照国家的质量管理条例规定的内容承担保修责任。

2、建立以专业组成的维修小组经常回访发现问题及时免费维修，工程交付使用后三天内组织第一次质量回访，指导工程设备的使用，维修与保养，及时了解和指导在使用上存在的不足；在使用六个月后进行第二次全面服务回访；一年后进行第三次质量回访，征询客户意见。

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。对属于施工原因造成的质量问题，我方将承担全部维修费用，并及时采取措施，派专人进行维修，保证不影响用户使用；对非施工原因造成的质量问题，我方将积极为业主着想，提供解决办法。征求意见及时处理问题，设立维修电话，随叫随到，做到优质快捷服务。

我公司不仅重视施工过程中的质量控制，而且也同样重视对工程的保修服务，从工程交付之日起，我方的工程保修工作也随即展开。在工程保修期间，我方将依据保修合同，本着“为用户服务，向业主负责，让用户满意”的宗旨，以认真的态度、合理的措施、迅速的行动和优质的服务来维护用户的利益。

我公司配备有专门的产品质量回访车，严格按我公司的社会服务承诺进行服务回访。

2、工程质量保修期外的优惠及服务承诺：

1、严格按照国家规定的保修期限保修。

2、质保期外做到每3个月与建设单位联络一次，每半年登门回访一次征求意见，发现问题立即解决，我公司在接到用户的投诉和回访中发现缺陷后，应自通知之日起48小时内对有关质量问题进一步确认，填写维修记录表，并与业主就返修内容达成协商。针对存在的问题，分析产生原因，制订返修措施，经部门主管审核后，提交单位主管领导审批实施。工程部门将维修记录发给指派维修人员，并对其进行技术交底，强调公司服务原则，下达维修任务，安排尽快维修。维修人员按维修任务书中的内容进行工作。当维修任务完成后，应通知单位质量部门对维修项目进行检验，合格后再提请用户验收并签署意见，维修负责人要将工程管理部门发放的工程维修记录返回工程部门。



3、长期咨询优惠服务;对保修期满的工程,实行优质优价服务,工程结束,友谊长存,继续与用户保持联系,无偿提供工程咨询服务。

3、保证并承诺不受外界任何因素,确保工程连续性施工的承诺:

(1) 我公司承诺,不因农忙、雨季、工程款不能及时拨付等情况影响施工进度,且保证不拖欠农民工工资,确保连续施工,保证总工期不变。

(2) 全公司范围内组织技术过硬、素质高的施工作业队伍,主要工程项目实行二班作业。

(3) 按项目管理体制,实行项目经理负责制,推行项目法施工。

(4) 严格采用网络计划施工,实行三级网络计划控制,利用微机进行动态管理,通过对网络图进行时间参数的计算,找出计划中的关键工种和关键线路,针对关键工种和关键线路合理调配人力、物力、资金,确保计划目标的完成。

(5) 在计划安排中落实冬雨季施工措施,保证施工的均衡性、连续性。

(6) 针对场平施工特点,合理安排施工计划,进行分区并行施工,交叉施工,加快施工进度。

(7) 在总体施工计划下,制定各工种月、旬、周计划。制定合理的工期目标奖罚制度。项目经理部坚持每周例会制度,施工队坚持每日工程进度调度统计、报告制度。

(8) 施工队、班组以责任承包与效益挂钩,充分调动全体人员的积极性和创造性。

(9) 加强质量管理,严格控制每一道工序的施工质量,避免返工。

(10) 正确处理工程进度与经济性的关系,必要时加大人、财、物的投入,确保连续性施工及确保工期目标的实现。

(11) 做好各项施工准备工作,特别是原材料、机械设备应提前做好计划,按要求时间进场、保质、保量及时到位。

4、保证不拖欠农民工工资承诺

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,并结合工程项目的实际施工情况,特做如下慎重承诺:

1. 我项目部将严格河南省建设行政主管部门以及管委会关于农民工工资发放的相关要求,切实做好农民工工资发放工作。

2. 我项目部保证不拖欠农民工工资,一定将农民工工资足额直接发放到农民工手中。

3. 如因农民工工资发放不到位或处置不力,导致农民工有不同形式的上访、闹访、集访等事件的发生,我项目部愿意承担由此造成的一切不良后果。

5、为招标人排忧解难,有利于提高工程质量,加快工程进度



恶意讨薪事件的发生。如有发生所产生的一切不良后果由我项目部承担。

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。

供应商：河南隆盈建设工程有限公司（电子签章）

法定代表人：  （电子签章）

2025 年 6 月 17 日

