

十二、服务承诺

(格式自拟)

服务承诺

1、投标人在工程施工过程中，对本工程做出质保期内及质保期外的承诺。

(一) 工程保修期内的服务承诺

1、质保期：符合招标文件和相关国家标准规定。

2、工程保修

(1) 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。

(2) 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。

(3) 保修期内每隔半年回访一次，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。

(4) 保修期内对于种种原因，造成了在使用中所碰到的质量问题而投诉与我公司的意见，我公司认真对待，立即派人了解，调查并分析原因，凡属其它原因造成的质量问题，我公司可向用户解释，并积极参加配合修复。

(5) 适当邀请用户座谈，请用户对我公司的质量情况多提出宝贵意见，以便今后不断改进。

3、保修制度

(1) 在保修期内，我公司提供免费的维修服务，维修部绝对备用足够的材料，并保证所有的维修材料质量好于或同于原有的材料。

(2) 在保修期满后，本公司仍坚持随叫随到保证维修，并且只收业主主要材料费。

(3) 每一次维修结束，我公司都由专业人员就造成维修原因、维修措施、维修的可靠性等向贵方提出书面报告，此报告一式三分，供甲乙、双方留存。

4、我方将对所承诺的产品，在工程竣工后对质量进行回访，征求意见，以积极的态度做好服务，确保总体工程的质量达到更优秀的标准。

5、严格按照本公司质保体系的规定，按国家、地方规定和合同文件要求，明确本公司的责任并在质保期内提供免费保修服务。

6、在质量保质期内我方将提供技术援助电话，解答贵公司在使用中遇到的问题，工程竣工验收后质保期内，施工维修接到通知 12 小时内到达损坏现场及时维修，并 72 小时内进行处理，确保贵方的正常工作。

7、发生紧急抢修事故的，我方在接到通知后，确保做到立即到达事故现场。

8、对于涉及安全的质量问题，按照《建筑工程质量管理条例》的规定，做到立即报告，及时采取防范措施。

9、质保期外服务承诺：质量保证期过后，我方同样提供免费电话咨询服务，并承诺提供产品上门维护服务。

10、如招标方有产品升级、更新、换代、维修等需求时，我方承诺以优惠价格提供售后服务。

（二）工程保修期外的服务承诺

1、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，可能满足业主的需求。

2、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；

3、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。

4、我公司承诺对工程质量实行终身维修。超出工程保修期后，若发现问题，我方立即赶到现场维修，并保证随叫随到，提供优质服务。当用户发现工程质量问题时，在合同保修期内及时通知工程技术科，工程技术科负责组织分公司，项目部对发生的质量问题进行处置，提出修正措施，及时安排实施、验证，并做好记录交由用户签字后报工程技术科备案，项目部对发生的质量问题进行处置，提出修正措施，及时安排实施、验证，并做好记录交由用户签字后报工程技术科备案。合同约定的保修期过后，我公司将按照保修期内的服务标准一如既往的对本工程实行回访维修服务。

2、投标人针对本工程的特点和要求，结合自身的条件和潜力，有利于安全文明

施工及不拖欠农民工工资等方面的承诺。

（一）安全文明施工承诺

我公司承诺施工期间，加强安全防护措施，施工现场符合安全文明施工标准，保证不发生各种安全事故，并承担由此发生的费用。

1、开工前必须对所属人员进行安全注意事项、措施交底的安全教育，不安排未经安全教育人员进入作业场所。

2、教育己方施工人员严格遵守甲方安全保卫规章制度和施工的各项流程规范，自觉服从甲方的工程管理负责人和保卫人员现场的安管理工作。

3、严格遵守安全生产规章制度，自觉接受甲方单位的安全监督、管理和指导，做好安全、文明施工作业。

4、所有现场出入的施工须佩戴保卫部门核发的临时出入证，并接受管理人员的监督检查。

5、执行施工时间计划安排，如在非计划时间施工，应提前向工程项目负责人申请批准后报保卫部核批备案。

6、不在施工现场从事任何形式的商业活动。

7、自觉保护施工现场的财物以及消防、电器、办公等设备设施的完好无损。

8、不在施工现场大声喧哗、吵闹、起哄、打架斗殴等。

9、不在施工现场内吸烟、酗酒、赌博和影响他人的不文明举止行为。

10、不在施工现场留宿，如遇特殊情况，必须经甲方同意。

11、如因我方原因导致的安全事故，由我方全部承担其一切后果。

12、施工期间我方将严格遵守安全生产、环境法律、法规，执行安全生产、环保的规章制度、技术标准，遵守甲方安全、环境管理制度，接受甲方的安全、环境监督、检查、考核。

13、在施工作业中积极配合甲方实施本工程的施工组织设计中防治扬尘、噪音、固体废物和废水等污染环境的相关措施。

14、作为责任主体，我方对施工期间造成的安全事故、不良环境影响以及由此所产生的所有费用及损失承担全部责任（包括给第三人造成损害导致的赔偿责任），并愿意接受甲方依据安全事故严重程度给予的处罚。

15、我方将遵守相关法律法规及其他要求，采取措施控制噪音、扬尘、空气

污染，保护作业环境和作业人员的职业健康。

16、配合甲方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，我方不定期对施工人员进行安全教育和培训

17、施工期间我方将严格遵守安全生产、环境法律、法规，执行安全生产、环保的规章制度、技术标准，遵守甲方安全、环境管理制度，接受甲方的安全、环境监督、检查、考核。

18、在施工作业中积极配合甲方实施本工程的施工组织设计中防治扬尘、噪音、固体废物和废水等污染环境的相关措施。

19、作为责任主体，我方对施工期间造成的安全事故、不良环境影响以及由此所产生的所有费用及损失承担全部责任（包括给第三人造成损害导致的赔偿责任），并愿意接受甲方依据安全事故严重程度给予的处罚。

20、保证措施：

（1）项目部健全安全生产保证体系，设置安全生产管理机构，配备专职安全监督管理人员，并赋予一定的管理权限。建立健全安全生产责任制，严格执行安全生产的法律、法规、标准和企业安全规章制度，确保安全生产。

（2）施工现场建立安全管理小组，由主管生产负责人主持安全活动，建立行业检查，职工自检和安全值日巡回检查制度，发现隐患，立即整改。

（3）建立健全职工安全培训教育制度，特殊工程作业人员持证上岗，凡未经安全培训教育的施工人员不得上岗作业。执行每周一安全例会制度，和班前安全活动制度，对全体参与施工的管理及操作人员进行安全教育，学习安全技术知识，操作规程、设备性能、安全制度和严禁事项，贯彻有关安全文件精神，落实安全生产岗位责任制及现场安全规章制度，并定期对管理人员进行安全技术考核。

（二）不拖欠农民工工资的承诺

1、我公司承诺：我公司保证在施工期间不拖欠工人工资，不造成上访事件。

2、措施

（1）如果发现我公司存在拖欠参加本工程项目施工的工人工资行为，我公司保证将无条件筹集资金立即发放所拖欠的工人工资，并愿意接受相关部门任何针对性的惩罚措施。

（2）我公司承诺一但发生拖欠工人工资的情况，我公司将无条件接受发包

人代扣本工程项目的进度款直接支付给工人的权利,并对由此造成的一切后果承担全部责任。

(3) 严格遵守施工合同,保证工程如期竣工。

(4) 如因拖欠农民工工资发生围堵政府机关或者交通要道事件,我公司将积极配合政府解决问题并接受行政处罚。

(5) 我公司各有关部门积极采取措施,保证农民工工资及时发放。为了保证工人工资得到保障,我公司单独开设了农民工调查小组。专门调查解决农民工拖欠、纠纷等现象,一经发现公司将对其严厉处罚,做到“工程清工资清”,决不拖欠民工一分钱。

(6) 我公司为民工设立了绿色通道及意见箱,民工有意见或事情可以直接到公司找相关单位,并且为其大力解决难题。

(7) 在工程管理部门的规定下,我公司与民工签订劳动合同,保证民工及时拿到自己的工资,也保证建设工程的顺利进展。

3、其他服务承诺

(一) 质量控制承诺

1、建立以项目经理为首的质量管理人员参与的项目质量管理体系。明确各自的责任和工作内容,确保技术质量工作扎实有效的真正落到实处,在遵守法律法规和相关规定的基礎上全面做好质量工作。

2、建立质量责任制,对该工程的施工质量负责。要求项目经理、技术人员认真熟悉图纸并编制出科学的、切实可行的施工方案。做好施工现场记录,将责任划分到人,对各分部分项工程负责。若发生质量问题,项目经理承担连带责任并按我公司相关制度处罚。

3、坚决按照工程设计图纸、施工技术标准 and 规范组织施工。决不擅自修改工程设计,决不偷工减料,严格按图施工。在施工过程中若发现设计文件和图纸有差错的,向建设单位和监理单位及时提出意见和建议。

4、按照工程设计要求、施工技术标准及合同约定,对所有进场的材料、设备等进行检试验。未经检试验或检试验不合格的决不使用,若做不到甘愿受罚。

5、建立健全施工质量的检验制度,严格工序管理,做好隐蔽工程的质量检查和记录。

6、对涉及结构安全的试块、试件及有关资料,在建设单位或工程监理单位

见证下现场取样，并送到具有相应资质等级的质量检测单位进行质量检测。

7、加强员工的质量意识教育，在施工的全过程中，树立“质量第一”的思想，在确保施工质量的前提下抓进度、求效益。

8、施工前作好现场调查，按照施工图纸要求，组织有关人员学习设计文件，明确设计意图和技术要求，熟悉合同规范、质量标准。

9、精心编制施工组织设计，报项目经理部相关负责人审核，一经批准则严格遵照执行。

10、严格履行施工前技术交底手续，做好施工前准备。

11、严格控制原材料、半成品、成品的质量。

12、认真执行技术监督制度，贯彻“谁施工谁负责质量，谁操作谁保证质量”的原则。

13、质量管理工作贯彻预防为主的方针，实行自检、互检与专检的三级检查制度。

14、严格执行隐蔽工程验收制度。

15、对新、特施工工艺、重要或复杂工序，进行试验性施工。当确认典型施工能保证工程质量后，再进行正式施工。

16、对于质量事故，按“三不放过”原则严肃处理。

17、班组坚持“三检制”，自检合格后，专职质检员进行全面检查验收。然后由项目部质检工程师验收合格，报请监理工程师验收签字。

18、发现违反施工程序，不按设计图纸、规范、规程施工，使用不合格的原材料、成品和设备时，各级质检人员有权制止，必要时向主管领导汇报并提出停工整顿建议。

（二）进度控制承诺

1、我公司承诺：保证按照招标文件要求的工期完工。

2、按项目管理体制，实行项目经理负责制，推行项目法施工。

3、全公司范围内组织技术过硬、素质高的施工作业队伍。

4、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。

5、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。

6、在计划安排中落实雨季施工措施，保证施工的均衡性、连续性。

7、针对本工程施工特点，合理安排施工进度计划，进行分区并行施工，交叉施工，加快施工进度。

8、在总体施工计划下，制定各工种序、包工段计划。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。

9、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。

10、加强质量管理，严格控制每一道工序的施工质量，避免返工。

11、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，确保工期目标的实现。

12、协调处理好周边关系，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由我方承担。确保工程连续性施工。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的标识。我公司主动做好地方关系的协调，保证工程的顺利进行。

13、工程施工过程中制定具体的施工环境保护措施、文明施工措施，做到不扰民或少扰民，把工程施工对当地工作、生活造成的影响降到最低。

14、做好与当地政府及人民的沟通工作，建立切实可效的沟通渠道，加强宣传和正确引导，争取得到当地人民对工程的支持。

15、配备专门的人员、交通工具，并赋予必要的权力负责协调、处理与地方关系，对与本工程施工有关的事件做到早发现、早处理，坚决杜绝集体上访事件。

16、严格落实施工过程控制的责任适应程序的具体规定，保证施工过程按照规定进行有效控制，以满足业主要求。

17、工程以项目经理为质量保证第一人，项目经理、技术员、各工种工长亲临现场，责任分明，层层落实。

18、项目经理根据施工技术方案、工艺标准、质量计划、明确质量管理重点和管理措施，对班组长和全体操作人员进行技术交底。

19、技术交底一律通过书面形式进行，项目经理、操作人员签字齐全，交至每个工人。

20、主要工种实现专业化施工。

21、深化图纸，优化施工方案，提出针对本工程的合理化建议，编排合理的施工工序流程图。利用我公司成熟的施工经验，应用高新技术，科学技术合理地加快施工进度。

22、组织施工队伍对各分部分项工程进行技术、质量交底，避免返工。

23、采取跟踪管理，在第一时间解决施工中技术问题。经常查阅蓝图、翻样图、修改图图纸及会审纪要，按图、按操作规程施工。

24、材料及设备的采购

对进场材料、构配件、设备严格按要求检查，材料要按规定取样复验，检验合格后方可使用。不合格材料严禁进场，对进场后发现的不合格材料，要坚决清除出场，并追究责任。

25、施工班组选择

选择有经验、有技术，敢于吃苦耐劳的施工班组作为一线施工队伍，及时对他们进行技术和安全交底，并组织足够的后备施工力量。特殊工种人员一律实行持证上岗。

（三）加强安全防护，保证不发生各种安全事故，事故自罚承诺

1、我公司确保施工安全，承诺生产安全零事故，否则愿意向招标人支付违约金且承担一切后果。

2、安全施工承诺：

（1）施工期间我方将严格遵守安全生产、环境法律、法规，执行安全生产、环保的规章制度、技术标准，遵守甲方安全、环境管理制度，接受甲方的安全、环境监督、检查、考核。

（2）在施工作业中积极配合甲方实施本工程的施工组织设计中防治扬尘、噪音、固体废物和废水等污染环境的相关措施。

（3）作为责任主体，我方对施工期间造成的安全事故、不良环境影响以及由此所产生的所有费用及损失承担全部责任（包括给第三人造成损害导致的赔偿责任），并愿意接受甲方依据安全事故严重程度给予的处罚。

(4) 我方将遵守相关法律法规及其他要求，采取措施控制噪音、扬尘、空气污染，保护作业环境和作业人员的职业健康。

(5) 配合甲方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，我方不定期对施工人员进行安全教育培训

(6) 施工期间我方将严格遵守安全生产、环境法律、法规，执行安全生产、环保的规章制度、技术标准，遵守甲方安全、环境管理制度，接受甲方的安全、环境监督、检查、考核。

(7) 在施工作业中积极配合甲方实施本工程的施工组织设计中防治扬尘、噪音、固体废物和废水等污染环境的相关措施。

(8) 作为责任主体，我方对施工期间造成的安全事故、不良环境影响以及由此所产生的所有费用及损失承担全部责任(包括给第三人造成损害导致的赔偿责任)，并愿意接受甲方依据安全事故严重程度给予的处罚。

3、保证措施：

(1) 项目部健全安全生产保证体系，设置安全生产管理机构，配备专职安全监督管理人员，并赋予一定的管理权限。建立健全安全生产责任制，严格执行安全生产的法律、法规、标准和企业安全规章制度，确保安全生产。

(2) 施工现场建立安全管理小组，由主管生产负责人主持安全活动，建立行业检查，职工自检和安全值日巡回检查制度，发现隐患，立即整改。

(3) 建立健全职工安全培训教育制度，特殊工程作业人员持证上岗，凡未经安全培训教育的施工人员不得上岗作业。执行每周一安全例会制度，和班前安全活动制度，对全体参与施工的管理及操作人员进行安全教育，学习安全技术知识，操作规程、设备性能、安全制度和严禁事项，贯彻有关安全文件精神，落实安全生产岗位责任制及现场安全规章制度，并定期对管理人员进行安全技术考核。

(四) 投标人对于环境协调的承诺及措施

1、认真贯彻执行大气污染防治的法律法规及政府和行业的有关规定，认真履行扬尘治理责任，全面加强本项目施工扬尘控制与管理。

2、加强对扬尘工作防治的领导，建立本项目扬尘治理责任制，明确项目领导班子、相关人员及各分包单位的扬尘防治责任，并严格检查考核，确保扬尘治理任务、责任落到实处。

3、根据本项目可能发生的扬尘情况，组织编制施工扬尘防治专项方案，报建设行政主管部门备案，并认真组织实施。

4、在施工现场出入口设立扬尘治理公示监督牌，标明项目名称、建设单位、施工单位、监理单位、施工工期、项目经理联系电话、监督举报电话等内容，自觉接受社会监督。

5、配备洒水设备，配备现场保洁员，负责现场洒水降尘和扬尘垃圾清扫，保持现场环境卫生整洁。

6、重污染天气或五级以上大风天气，不进行拆除作业、土方开挖、回填及清运作业。

7、自觉接受当地建设行政主管部门及有关部门的监督检查，对检查提出的问题，确保在最短时间内整改到位。

8、严格落实扬尘防治工作标准和要求，切实做到7个百分之百。一是施工现场100%按标准要求设置封闭围挡，确保围挡严密、坚固、美观，高度符合标准要求。

（五）投标人对于环保达标的承诺及措施

一、环保达标承诺

遵守法律法规：我司承诺全面遵守《中华人民共和国环境保护法》、《建设项目环境保护管理条例》等相关法律法规，以及项目所在地关于环境保护的具体规定，确保项目从设计、施工到运营的每一个环节均符合环保要求。

实施绿色施工：在施工过程中，采用低噪音、低排放的施工设备和工艺，有效控制施工扬尘、废水、噪声和固体废物排放，实施垃圾分类和资源回收利用，减少对环境的影响。

节能减排：优化设计方案，采用高效节能技术和产品，如LED照明、节能型建材等，减少能源消耗和温室气体排放。同时，建立能源管理体系，定期进行能效评估，持续改进节能效果。

生态保护：保护项目周边的自然生态，避免破坏植被、水体等自然资源。对于不可避免的生态影响，将按照“谁破坏、谁恢复”的原则，实施生态补偿和恢复措施。

污染预防与控制：建立健全环境污染预防和控制体系，确保废水、废气、噪

声和固废处理设施正常运行，达标排放。定期进行环境监测，及时发现并解决问题。

公众参与与信息公开：积极与项目所在地社区沟通，听取公众意见，及时公开项目环保信息，接受社会监督，共同促进项目与环境的和谐发展。

二、具体措施

环保管理体系建立：成立专门的环保管理小组，负责监督环保政策的执行，定期组织环保培训，提升全员环保意识。

环保方案设计：在项目设计阶段，结合项目特点，制定详细的环保施工方案，包括但不限于污染防治措施、生态恢复计划等。

环保设施投入：确保环保设施与主体工程同时设计、同时施工、同时投产使用（即“三同时”原则），并投入足够资源确保设施高效运行。

应急响应机制：制定环境污染应急预案，定期组织应急演练，确保在发生环境突发事件时能迅速有效应对，减少环境影响。

持续监测与评估：委托有资质的第三方机构进行环境监测，定期向相关部门报告监测结果，并根据监测结果调整环保措施，持续改进环保绩效。

供应商：河南昊庆建设工程有限公司（电子签章）法定代表人：邵卫敏（电子签章）

日期 2025 年 11 月 18 日