

六、服务承诺（格式自拟）

致：延津县魏邱乡人民政府（招标人名称）：

一、确保施工安全，承诺安全生产零事故，否则愿意向招标人支付违约金且承担一切后果的承诺；

我方承诺，我方保证施工现场严格落实安全生产零事故原则，若发生事故愿意向招标人支付违约金且承担一切后果，具体措施如下：。

为了进一步贯彻落实《安全生产法》、《建设工程安全生产管理条例》等法律法规及规程规定，确保工程现场的施工生产安全，本人作为项目第一安全责任人，对安全工作负全面责任，现郑重承诺如下：

一、严格遵守国家法律、法规，坚持贯彻“安全第一，预防为主，综合治理”的安全生产方针，切实落实各级人员安全生产责任制，努力实现安全生产可控、在控和能控。

二、保证安全文明生产经费的投入，按规定设置现场标志牌（五牌一图）和安全警示标志，对涉及社会公众安全的，要在显著位置设置警示牌，并采取相应保护措施。安全文明生产设施、设备按标准设置，配套齐备，牢固可靠。

三、保证安全文明生产经费的投入，按规定设置现场标志牌（五牌一图）和安全警示标志，对涉及社会公众安全的，要在显著位置设置警示牌，并采取相应保护措施。安全文明生产设施、设备按标准设置，配套齐备，牢固可靠。

四、工地设保洁工或卫生值班人员，保持施工现场整洁有序，各种材料分类存放、堆码整齐，建筑垃圾及时清运处理，各工种完工后做到“工完料尽场地清”，严禁在施工现场以外堆放材料、垃圾。现场场地进行“硬化”处理，做到场内道路平整、通畅、不积水，泥浆、废水不外流，不尘土飞扬，不排泄有毒有害气体。

五、施工现场布局及工序安排应考虑噪声、照明控制，严格按照省市有关规定执行，避免扰民；施工现场必须设置专用厕所，并有专人管理，严禁随意大小便；土方外运过程，严格按程序操作，不得在工地外遗洒，同时应有避免扬尘的措施。

六、外地施工人员必须办理相关证件，禁止非施工单位人员在工地留宿，施工现场禁止聚众打牌、饮酒闹事、传阅淫秽物品；禁止施工人员在非施工区随意走动，严禁和当地居民发生冲突。

七、施工车辆进出工地时注意交通安全，必须缓速行驶，大型机械进出场应

王培芝

提前和建设单位协商，避开市区交通高峰期，必须封路施工时，须征得建设单位同意，并在路口设置明显的提示标志。

八、施工现场临时用电必须符合《施工现场临时用电安全技术规范》，采用TN——S系统，做到“一机一闸一漏一箱”，使用标准电箱，电线、开关、漏电保护器等使用合格产品；固定式配电箱应设置围栏并有明显的安全警示标志，严禁非专业人员接拆电线，防止发生触电事故，严禁使用电炉子等妨碍现场安全的用电设备。

九、现场消火栓及其他消防器材配备齐全、位置合理，应有明显的警示标志，严禁挪用，保证消防道路畅通；施工现场严禁吸烟，剧毒、易燃易爆物品及施工动火必须有专人负责管理。

十、现场施工人员进入施工现场必须佩带安全帽，高空作业必须系好安全带，严禁工人酒后上岗，严禁攀爬脚手架，高处作业严禁向下抛掷物品。

十一、脚手架搭设、基坑支护及塔吊、升降梯等大型机械安装必须有上级主管安全部门审批的施工方案，各种施工机械的合格证、检测证及安全防护装置齐全，使用经过检测合格的安全网，做好四口五临边防护，明确各楼层防护责任人。杜绝发生高空坠物、土方坍塌等一切施工安全事故。

十二、施工现场使用的建筑材料、构配件、安全防护用品、安全设施、机具、机械设备和电气装置等，必须符合建筑施工安全和其他有关技术规范、标准的要求，并按规定进行检测检验。否则，一律不投入使用。

十三、制订重大人员伤亡、设备损坏等安全事故应急处理预案，建立有系统、分层次、上下一致、分工明确、相互协调的安全事故应急处理体系，并组织实施。

十四、我方承诺，若我方出现安全事故，我方将积极主动配合相关部门协查，并根据事故大小做出相应处罚措施。

安全措施

安全会议作为交流安全工作经验和安全条件的一种手段，项目经理部必须保持所有的安全会议记录，必要时接受上级主管部门及业主的检查，其主要内容如下：

- (1) 项目经理部组织月度安全会议，有项目经理部有关安全人员参加。
- (2) 项目经理部每周召开安全会议，对其员工进行安全教育和学习。
- (3) 项目经理部设安全建议箱收集员工的安全建议。

王培芝

(4) 其他与安全有关的事宜在每天的生产调度会及每周的生产协调会议上解决。

事故报告：一切事故，包括职员和工人的死亡或重伤，应立即向监理工程师报告，并提供有关职员或工人的一切事故的月报，内容包括时间的损失以及监理工程师所有要求的详细资料。项目经理部必须记录并保存下述安全记录：

- (1) 工伤事故
- (2) 设备及车辆事故记录
- (3) 工程损害记录
- (4) 灾害损失记录

3、员工安全教育及培训

(1) 特殊工作人员：特殊工作人员（电工、焊工、司机等）均经政府有关部门培训。考核合格后资格证书上岗，并按规定的时间参加复审考核验证。

(2) 安全培训：项目经理部组织基本的安全培训。

(3) 持证上岗：项目经理部所有员工均要参加政府劳动部门要求的企业员工劳动安全卫生教育，持有关证书，并按规定的时间和方式参加复审考核验证。

(4) 安全学习及记录：项目经理部每月举行两次安全学习活动，由项目经理部专职安全员及班组兼职安全员组织实施，按规定填写记录，保存备查。

4、安全检查及核查

(1) 除专职安全员每天进行例行检查外，项目经理部安全生产管理委员会每月组织一次安全大检查。

(2) 所有不安全的施工条件和操作都由项目经理部及时纠正。

(3) 项目经理部协助业主及政府有关部门对工程施工进行安全检查，并根据检查结果及时整改。

5、安全要求

项目经理部制定施工区和生活区防火计划，每月进行防火安全检查。每个工棚及办公室配备 1 个泡沫灭火器。

(1) 电气线地和设备均接地保护并安装漏电保护开关。

王培芝

(2) 所有临时配电箱必须安装接地保险，所有电气设备均必须接地良好。

(3) 没有穿戴防护用品的员工不得进入施工现场。

(4) 高空作业必须系安全带。

(5) 所有机械的运动部分、设备或电动工具必须安装防护罩，防止人体接触。

(6) 所有设备必须由合格人员操作，操作者必须持有相应的资格证书。

(7) 所有设备有项目经理部在现场开工前进行检验，检验标志应附在设备上，检验应由合格的人员进行。

(8) 在所有配电箱及发电机旁设立警告性指示牌，所有标志的尺寸、颜色、文字与架设地点，均应使监理工程师满意。

二、确保施工期间和村民处理好关系，不出现工期内、外村民围堵甲方或市政部门，否则，愿意向招标人支付违约金且承担一切后果的承诺；

我方承诺，确保施工期间和村民处理好关系，不出现工期内、外村民围堵甲方或市政部门，否则，愿意向招标人支付违约金且承担一切后果，具体措施如下：

一、与当地村民处理好关系。

客观正确对待群众的要求；

着眼我单位内部。要着眼单位内部，重视搞好自身建设的原则，如果没有良好的员工素质和在村民中的良好声誉，施工单位无法得到群众认可。要教育员工站在党和国家利益的高度，认识与当地政府和群众搞好团结的意义，认识到施工单位与当地群众只是眼前利益与长远利益的矛盾，没有根本的利害冲突，这是处理企地关系的根本前提。对群众中存在的一些问题，应该用说服教育的方法，绝不能采取对立态度和过激方法。

尊重当地风俗习惯。要入乡随俗，我单位在施工进场前要派人搞好社情、乡俗调查，使员工尽快适应新环境，主动搞好与地方的关系，增进团结。只有真诚的尊重和爱护当地政府群众，才能得到地方和群众的理解和支持。

二、与建设单位的关系

项目经理部全体人员要确立“业主是上帝”的观念，把建设单位期望的工期和工程质量作为核心，为业主建造一流的建筑产品，让业主满意。

王培芝

在施工过程中，在技术、质量、进度、设计更改、分包协调等方面，主动听取并尊重业主的建议和意见，为主排忧解难，想业主所想，急业主所急，和业主融洽相处，尽最大努力满足业主的意愿。

定期向业主提供工程进度、质量状况、文明施工情况报告，使业主能及时、全面掌握工程进展的动态，使整个工程处于受控状态。

三、与监理单位的关系

开工前书面报告施工准备情况，获监理认可后可开工。

开工前将正式施工组织设计及施工计划报送监理工程师审定。

各类检测设备和重要机电设备的进场情况向监理申报，并附上年检合格证明或设备完好证明。

施工用各类建筑材料均向监理报送样品、材质证明和有关技术资料，经监理审核批准后再行采购使用。现场采样送检时有监理或总承包代表见证。变更用材时，事前应征请设计、监理意见，不同意者不进行变更。

隐蔽工程完成，在自检合格的基础上，提前 12 小时书面通知监理验收。

若监理对某些工程质量有疑问，要求复测时，项目部将给予积极配合，并对检测仪器的使用提供方便。

及时向监理报送分部分项工程质量自检资料混凝土、砂浆强度报告。

若发现质量事故，及时报告监理和业主，并严格按照共同商定的方案进行处理。

四、与政府部门的关系

及时汇同有关部门办理规划、施工、质监、安监、环保、市容、治安、消防等手续，并严格遵守国家和当地有关规章制度。

自觉接受政府的依法监督和指导，随时了解国家和政府的有关方针、政策，掌握近期的市场信息，熟悉当地的法规和惯例。

通过经常性的上门咨询和信息发布等形式，沟通与政府部门间的关系。

一切项目管理活动都必须遵纪守法。

主动与质监站、安监站联系，求得他们对于工程质量和施工安全的指导与认可。

主动与市容监察部门联系，搞好施工现场周围地区的环境卫生。

主动与交通部门取得联系，求得施工占用道路的批准和运输的畅通。

王培芝

主动与公安部门取得联系，及时办理暂住证等必要的手续，搞好现场的制安工作。

三、工程质量保修内、外的优惠承诺；

优惠承诺：

一、如若我方中标，我方保证拟派项目部成员未经业主许可不更换，且建造师不在其它项目兼职。

二、如若我方中标，我方保证全力支持监理工作，服从监理单位的正确指令。

三、如若我方中标，我方保证工期、质量均达到招标要求，如若未达到招标要求，工期保证金及质量保证金从保证金中扣除。

四、如若我方中标，我方保证在施工期间加强安全防护措施，施工现场达到省级安全文明标准，保证不发生各种安全事故，并承担由此发生的费用。

五、如若我方中标，我方保证该工程不转包、不分包。

六、如若我方中标，我方保证在施工过程中的建筑垃圾无偿清运。

七、如若我方中标，我方保证按招标文件规定的保修期，对工程进行保修，保修期按国家有关规定再延一年执行。遇到问题及时解决，以达到贵方满

八、如若我方中标，我方保证在施工期间内按时发放农民工工资，保证不拖欠农民工工资，如若出现此情况，愿建设单位扣除履约保证金。

工程质量保修内承诺：

1、我单位对所维修项目自投入使用之日起，严格按照工程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，服务热情，周到，随叫随到。

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：

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 24 小时内进入处理，并针对现场破坏程，制定相关处理方案，得到贵单位同意后，对工程进行维护修复工作。

王培芝

我公司在保修期内负责对成品进行日常一般性的定期维修保养，同时提供日夜 24 小时随传随到的紧急维修服务。

在收到紧急事故召唤时，我公司在正常工作时间于 4 小时之内到场进行抢修工作；在非工作时间于 6 小时之内到场进行抢修工作。

工程保修原则及计划

(1) 工程保修原则

在保修期间，我方将依据工程合同，本着“对用户服务，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。

在保修期内由于本身质量原因造成的任何损坏，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。

(2) 工程保修回访计划

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，并对存在的问题形成文字记录，制定方案，并进行彻底的整改。

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。

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“客户至上，服务热情”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。

工程质量保修外承诺：

1. 在质保期外，我们也会为您提供专业的维护服务，保证您的工程能够长期稳定运行。

2. 对于因工程施工质量原因长期存在的质量问题，我们将继续承担责任，提供维修保养服务。

3. 我们承诺，在质保期外，我们将提供有偿维修服务。有偿维修服务将依据费用标准进行计费，并向您作出详细的维修说明和服务报告。

在此，我们郑重承诺以上内容，确保工程质量和用户利益得到充分的保障和维护。企业将依据国家相关法律法规和保密要求，严格保护您的工程信息和权益。

工程保修期满后，项目部及时将该工程保修资料交我公司工程管理处，并填写回访维修服务卡，工程管理处根据计划每季回访一次，每半年派专人回访一次。

王培芝

在工程回访中发现质量问题，确保在 24 小时内派维修服务队到现场，根据我公司有关规定无条件维修因我公司原因造成的质量问题；对非我公司原因造成的质量问题，维修时仅收取成本费。

如贵方发生需要维修的内容，需要我公司派人参加，我公司保证在接到通知之日起 48 小时，派人维修。

维修人员主动配合贵方，对贵方提出的要求，尽可能满足，绝对不让贵方感到保修期内外的差别。

如需紧急抢修，我公司承诺接到通知后 24 小时内做好准备并赶往现场进行抢修。

四、恶劣天气下应急方案及工期保障措施承诺；

恶劣天气下应急方案措施

（一）准备工作

在入冬前，要对职工进行一次冬季施工中工程质量、安全生产重要性的教育，牢固树立“质量第一”、“安全第一”的思想。

在冬季施工前后，要指定专人负责搜集、整理当地气象记录，以防气温急剧下降，遭受寒流和霜冻的袭击。

根据工程实物量备好塑料薄膜、草包等保温覆盖材料、化学附加剂等有关材料，做好冬季施工职工劳动保护及生活安排。

必须在冰冻前做好临时设施、供水管道的保温、维护工作，保证冬季施工正常进行。

施工员必须把冬期施工的各项措施落实到各班组，进行具体交底，各生产班组在施工中应认真贯彻执行。

入冬前，要注意做好地面排水工作，做到排水畅通。

当室外日平均气温连续 5 天低于 5℃ 以下时，砼工程和砌筑工程均需采用冬季施工措施。

五、施工质量、安全文明施工承诺；

施工质量承诺措施；

我公司郑重承诺，若由我公司承建该合同段工程的施工，我们将确保该工程质量等级为一次性验收合格，并力争优良，若达不到该质量目标，我司

王培芝

将按招标文件的要求，承担相应的罚款。

本公司已全面推行 ISO9001 标准，建立了一套包括质量保证手册、程序文件、作业指导书的质量体系文件。在该工程施工中，按照 ISO9001 标准的全部要素组织施工，公司建立以总工程师为首的质量监督检查组织机构，横向包括各职能部门，纵向包括工程处、项目直至施工班组，形成质量管理网络，项目建立以项目经理为总负责，项目质量工程师中间控制，项目质检员基层检查的管理系统，对工程质量进行全过程、全方位、全员的控制。

1、质检组织机构：我们将按国际 ISO9001 质量体系建立本项目的质量保证体系，成立以项目经理、项目工程师、质检员为正副组长的全面质量领导小组，下设质检组，配备专项质检员，充分利用中心试验室和微机进行各项工程的数据检测和质量控制，控制工程总体质量。各工程施工队成立质量自检小组，分别由各工程队队长及工程师任正、付组长，并配备专职的技术人员担任质检员，把好质量自检关，形成第一级质检体系。

2、建立健全和严格执行各项制度

(1) 推行施工现场工程组织管理总负责人技术管理工作责任制，用严谨的科学态度和认

真的工作作风严格要求自己。正确贯彻执行政府的各项技术政策，科学地组织各项技术工作，建立正常的工程技术秩序，把技术管理工作的重点集中放到提高工程质量，缩短建设工期和提高经济效益的具体技术工作业务上。

(2) 建立健全各级技术责任制，正确划分各级技术管理工作的权限，使每位工程技术人员各有专职、各司其事，有职，有权、有责。以充分发挥每一位工程技术人员的工作积极性和创造性，为本工程建设发挥应有的骨干作用。

(3) 建立施工组织设计的施工方案审查制度，工程开工前，将我公司技术主管部门批准的单位工程施工组织设计报送监理工程师审核。对于重大或关键部位的施工，以及新技术新材料的使用，我施工单位提前一周提出具体的施工方案、施工技术保证措施，以及新技术新材料的试验，鉴定证明材料

王培芝

呈报监理主管工程师审批。

(4) 建立严格的奖罚制度：在施工前和施工过程中项目经理组织有关人员，根据公司有关规定，制定符合本工程施工的详细的规章制度和奖罚措施，尤其是保证工程质量的奖罚措施。对施工质量好的作业人员进行重奖，对违章施工造成质量事故的人员进行重罚，不允许出现不合格品。

(5) 建立健全技术复核制度和技术交底制度，在认真组织进行施工图会审和技术交底的基础上，进一步强化对关键部位和影响工程全局的技术工作的复核。工程施工过程，除按质量标准规定的复查、检查内容进行严格的复查、检查外，在重点工序施工前，必须对关键的检查项目进行严格的复核。

(6) 坚持“三检”制度。即每道工序完后，首先由作业班组提出自检，再由施工员项目经理组织有关施工人员、质检员、技术员进行互检和交接检。隐蔽工程在做好“三检制”的基础上，请监理工程师审核并签证认可。

(7) 坚持“三级”检查制度。公司每月对项目工程质量全面检查一次。检查中严格执行有关规范和标准，对在检查中发现的不合格项，提出不合格报告，限期纠正，并进行跟踪验证。质量检查程序见图。

(8) 对于工程施工过程出现的质量事故，一经发现，组织力量，严肃处理，事故的处理均由质量监理工程师负责全权组织。对于质量的处理，必须按照事故原因不清不放过、事故责任者和群众没有受到教育不放过和没有防护措施不放过的“三不放过”原则。

六、投标人不拖欠农民工工资的承诺及措施

1、若我单位中标，确保农民工工资及时全额支付。

2、若我方中标，我公司向每个工人办理银行卡，按月造册发放农民工工资。

3、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，愿意接受处罚壹万元。

4、如果我公司出现农民工工资拖欠事件，除接受上述自罚措施外，还自愿接受相关部门的其他处罚，我方保证施工过程不发生劳资纠纷和群体事件。

5、我方承诺，若我方中标，我方会按招标人要求缴纳履约保证金及农民工工资保障金。中标通知书发出之日起 30 日内签订施工合同，并根据招标人要求

王培芝

进场施工。

6、我方承诺，若我方出现拖欠农民工工资的情况，我方愿意承担罚款 1000 元/天，并承担一切后果。

七、投标人对于环保达到八个百分之百的承诺及措施

施工工地周边设置围挡，对料堆进行严密遮盖。

硬化施工道路，工地出口以内应硬化。

出入口设置通畅的排水设施，并派专人冲洗运输车辆轮胎，使车辆不带泥沙驶出工地。

运输车辆不得超载，运载土方车辆最高点不超过车辆槽帮上沿 50cm，装卸渣土车辆不超过槽帮上沿，严禁凌空抛散，所有进料车辆一律遮盖严密。

在施工现场，设置专用喷雾除尘器，建立洒水清扫制度。现场用水车经常喷水，保持湿润，防止扬尘，并指定专人负责洒水和清扫工地路面工作。

施工现场要经常保持整洁，工程弃土要及时予以清运。

施工进出行人行道要保持整洁、平整、通畅，定时洒水不产生扬尘。

施工用的防腐材料等易污染大气的化学物品统一管理，使用完毕用盖盖严，防止污染大气。

施工现场严格按照扬尘防治 8 个 100%的要求实施。

八、投标人对于环保达标的承诺及措施

我方承诺保证做好环保措施，具体措施如下：

1、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，发放上岗证。施工期间，乙方不定期对施工人员进行安全教育培训。未经教育培训或教育培训考核不合格的人员，不得安排上岗作业。项目负责人和特种作业人员须取得有效的资格证书。

2、施工作业前，编制施工组织设计、施工方案和安全技术、环保措施，报相关部门审批，并办理施工作业许可证，同时向甲方备案；制定、实施安全生产、环保应急预案，并报甲方备案。

供应商：三建设集团有限公司(电子签章)

法定代表人：王彦芝(电子签章)

日期：2024 年 12 月 18 日

王彦芝