

(四) 服务承诺

致：延津县塔铺街道办事处（采购人名称）

我单位郑重承诺如下：

一、承诺替招标人排忧解难,协调周边关系承诺:

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。

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。

二、在施工期间不拖欠农民工工资承诺:

我单位承诺在施工期间不拖欠农民工工资承诺。具体措施如下：

- 1、严格遵守国家和地方关于农民工工资的有关规定。
- 2、按照〈劳动法〉规定雇佣和使用农民工，工资将及时如数发给农民工。
- 3、我公司项目部雇佣农民工的将要求项目部按照规定签订用工合同，并负责督促其按照合同规定及时结付农民工工资。
- 4、按照劳动合同法雇佣和使用农民工工资将直接发放给农民工本人，严禁发放给包工头。
- 5、我公司对农民工工资的支付负直接责任，全面负责与之形成劳务关系的农民工的用工管理。
- 6、我公司在农民工进场后5日内建立进场农民工花名册，其中包含进场农民工个人详细信息、进场时间、从事工种、所在项目部等资料，随册附进场农民工身份证，劳动合同，技术专业证书等相关材料，随时掌握进场农民工的数量。我公司项目负责人直接

管理施工现场的农民工，不得通过包工头等代管。

7、我公司农民工工资的支付工作接受建设单位，及监理单位监督管理，签订的施工合同就农民工工资的支付作出约定，我公司按建设单位提供的规范文本签订保障农民工工资发放工作的承诺书。我公司若有违反合同约定中农民工工资支付相关条款及承诺书中条款的行为，全部责任由我公司承担，并按照合同约定的违约条款对建设单位负责。

8、我公司承诺在收到工程款后将优先支付农民工工资并直接支付到农民工的本人账户。

三、质保期内服务承诺、质保期外服务承诺：

1. 质保期内维修承诺：

① 响应时间：确保工程竣工验收后质保期内，施工维修在接到通知 12 小时内到达损坏现场及时维修，公司设有办事处，办事处设有专线，有专人接听，随时解决业主提出的问题。

② 工程保修

本着一切为业主服务的思想，处处要为业主着想，工程竣工验收，但是竣工后的服务工作尚未完结，为使业主满意、放心，工程竣工后，我们将继续为业主提供方便，并做好下列工作。向业主提供所有的工程技术档案，有关说明及各种原始资料。保修期内，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。

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，我公司可向业主解释，并积极参加配合修复。

为更好的服务于业主，及时解决工程施工遗留下来的缺陷，满足业主的需求，在公司设有专业维修服务部，公司服务部提供全方位项目维修服务，维修工作全体侯 24 小时持续服务。具体措施如下：

A. 保修制度

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

B. 工程回访服务：

1) 工程技术科负责本公司所承建工程的回访管理和监督工作。

2) 所建工程项目交付用户使用后，施工单位根据施工合同，定期安排回访计划，经工程技术科批准后实施。保修期内一般每年进行一次回访。回访的工程项目应提前10天通知用户，并送达“工程回访意见书”。对回访中发现的问题，及时提出修整措施，在指定时间内实施完成，并请用户在回访意见书上签字，整理归档，保存，并报工程技术科备案。

3) 对回访过程中发现的质量问题，及时进行处理。

C. 对用户投诉的处理：

1) 工程技术科负责处理用户投诉。

2) 对用户重大投诉，工程技术科接到投诉后，应立即向总工程师汇报，由公司副经理和总工程师带队与工程技术科、项目经理、技术负责人参加，进行调查处置，提出措施，由施工单位具体实施，工程技术科负责验证。

3) 对超过保修期及因用户在使用过程中由于使用不当造成损坏需要修理、用户提出要求时，施工单位在与用户商定修理内容和价格后签订协议，按协议内容实施维修。

保修后，由工程技术科负责对保修结果进行验证，并将验证结论记于《回访保修记录》的“验证”栏中，归档保存、备查。

D. 工程保修管理措施

1、工程完工后，首先成立由项目部总工为组长，技术干部及有关人员组成的工程竣工维护组，负责缺陷责任期内对工程的维护工作。

2、保修期内，维护组要定期对所建工程进行全面、仔细的组织检查，遇大风、暴雨等不可抗拒的自然灾害后要随时组织检查，对出现的工程缺陷要登记清楚，分析缘由，及时向业主上报缺陷数量、缺陷范围、缺陷责任及原因等，并立即组织维修。

3、保修期内工程的维护，要在不影响正常使用的情况下进行，必要时采取可行的防护措施，确实需要中断进行时必须在发包人同意下才可进行。

4、各项缺陷的修复必须符合规范要求并取得工程师和业主的认可。

5、缺陷责任的维护分两种情况，若因本承包人施工质量问题造成结构内部受力变化或外部破坏的，本承包人自己拿出修复方案并报发包人批复后立即实施，若属设计或是其他非承包人责任造成的缺陷，本承包人要及时汇报发包人和设计院，并按照发包人和设计院批复的方案组织维修。

6、保修期内本承包人成立的维护组保证管段排水畅通，路面洁净，无淤积物和阻塞物，无损害，行车标志醒目无毁坏。

7、按照 ISO9001:2008 系列标准要求，承诺实行竣工回访，工程交付后，仍要不断取得联系，每 3 个月至少回访一次，听取发包人或管护单位的使用情况及意见。当接到发包人通知需要实施保修工作时，在 1 日内到场按照发包人要求进行修复。

2. 质保期外的服务承诺

我公司承诺对工程质量实行终身维修。超出工程保修期后，若业主使用中发现问题，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，按《过程控制工作程序》执行。

四、项目经理承诺：

作为项目的负责人，我将全程参与项目的管理和监督，遵循专业管理方法和技巧，确保项目按时、按质、按量完成。我将确保工程项目的质量、安全和进度，并在项目中充分发挥自己的职能和引导作用，为项目成功交付贡献力量。

五、技术人员承诺：

作为项目的技术支持人员，我将充分发挥自己的专业技能和经验，为项目提供专业的技术支持和解决方案，并在项目执行过程中及时解决技术难题，确保项目顺利进行。

六、施工人员承诺:

作为项目的施工人员,我将遵循工程施工的规范和标准,严格执行施工技术要求,确保施工过程的质量和安 全,同时保证施工进度。我将全身心投入到项目中,尽心竭力地完成自己的岗位职责。

七、与业主协调管理措施

中标后,我单位将从计划管理、技术质量管理、资金管理等方面与业主积极配合,其主要措施:

(1) 选择优秀施工队组,且依法与其签订劳务合同,按时支付工人工资,绝不拖欠民工工资。

(2) 项目工程部将负责向业主报送总体工期网络计划,并积极协助业主确定施工队伍及供货商的进退场和中间交接事宜,配合业主合理解决其垂直运输设备,施工用水、电、材料堆放、场地划分等。

(3) 每月的施工进度计划、劳动力计划和材料进场计划,经监理审核后报业主进行最后定板。

(4) 参加业主召开的工程例会,由监理主持,业主及项目经理部参加。通过工程例会这一制度度完善施工与监理、业主之间的关系,协调施工过程中出现的各种问题,确保工程顺利进行。

(5) 召开工程例会时项目负责人将向业主提交每周工作汇报及下周工作计划,在报告中将详细说明工程的进展情况,在计划中详细进度、材料、劳力、设备、资金等的细部计

划。

(7) 认真做好施工日记,记录工地上每个工种雇佣工人及使用机械的数目、运到工地

物料数量,以及每天的天气情况,并将其放在工地办公室,以便业主随时查阅。

(8) 充分重视业主的指示,现场管理人员随时以书面形式记录业主的指示,并予



以贯

彻。

八、质量与安全方面：

自觉接受使用业主、监理单位以及相关的管理部门对建设工程施工质量、安全等的监督检查，及时改正检查中提出的问题。在质量（包括保修）、安全方面做出以下承诺：

（1）依法取得相应等级的资质证书，并在其资质等级许可的范围内承揽工程。不转包或者违法分包工程。

（2）建立质量责任制，对建筑工程的施工质量负责。

（3）按照工程设计图纸和施工技术标准施工，不得擅自修改工程设计，不偷工减料。在施工过程中发现设计文件和图纸有差错的，及时提出意见和建议。

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

（5）建立、健全教育培训制度，加强对职工的教育培训；未经教育培训或者考核不合格的人员，不上岗作业。

（6）依法履行建筑工程质量保修义务。

（7）主要负责人依法对本单位的安全生产工作全面负责。建立健全安全生产责任制度

和安全生产教育培训制度，制定安全生产规章制度和操作规程，保证本单位安全生产条件所需资金的投入，对所承担的建筑工程进行定期和专项安全检查，并做好安全检查记录。

（8）项目负责人由取得相应执业资格的人员担任，对建筑工程项目的安全施工负责，

落实安全生产责任制度、安全生产规章制度和操作规程，确保安全生产费用的有效使用，并根据工程的特点组织制定安全施工措施，消除安全事故隐患，及时、如实报告生产安全事故。

(9) 设立安全生产管理机构，配备专职安全生产管理人员。专职安全生产管理人员负责对安全生产进行现场监督检查。发现安全事故隐患，及时向项目负责人和安全生产管

理机构报告；对违章指挥、违章操作的，立即制止。

(10) 根据不同施工阶段和周围环境及季节、气候的变化，在施工现场采取相应的安

全施工措施。施工现场暂时停止施工的，做好现场防护。将施工现场的办公、生活区与作

业区分开设置，并保持安全距离；办公、生活区的选址符合安全性要求。职工的膳食、饮水、休息场所等符合卫生标准。不在尚未竣工的建筑物内设置员工集体宿舍。

(11) 在施工现场建立消防安全责任制度，确定消防安全责任人，制定用火、用电、使用易燃易爆材料等各项消防安全管理制度和操作规程，设置消防通道、消防水源，配备消防设施和灭火器材，并在施工现场入口处设置明显标志。

(12) 作业人员遵守安全施工的强制性标准、规章制度和操作规程，正确使用安全防护用具、机械设备等。

(13) 采购、租赁具有生产（制造）许可证、产品合格证的安全防护用具、机械设备、施工机具及配件，并在进入施工现场前进行查验。

(14) 对管理人员和作业人员每年至少进行一次安全生产教育培训，其教育培训情况记入个人工作档案。为施工现场从事危险作业的人员办理意外伤害保险。

九、替甲方排忧解难，协调当地关系，且措施如下：

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。

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。

十、协调好周边关系和施工环境，必要时保证增加人员、技术、资金、机械设备等方面的承诺：

1、若我公司中标，马上进驻现场，迅速成立专职协调部，迅速普查影响施工因素，并与相关单位联系，参与解决方案制定。

2、在施工前主动与周边街道办事处、村委、相邻标段和各行政管理部门等相关单位联系，听取意见和建议，搞好邻里关系，友好相处，避免产生矛盾和摩擦。

3、我公司保证在处理工程和地方关系过程中，始终将业主利益放在首位，自行解决处理一般的地方关系问题。

4、项目部现场安全保卫部门主动与当地派出所建立联防，共同防范扰乱施工正常秩序的事件发生。

5、项目部协调组进场后，主动与周边村民搞好关系，优先充分保障当地群众的利益，采取相关措施降低对村民正常生活的扰乱。若必须产生干扰，提前做好公告和协调。

6、协调好周边关系和施工环境，必要时并保证增加人员、技术、资金、机械设备等方面的投入。

十一、有利于提高工程质量，加快工程进度的承诺：

1、工程质量确保达到投标质量等级，若因我方原因造成工程质量达不到投标质量标准，我公司将无条件返修至投标质量标准，并承担由此造成的一切损失及赔偿费用。

2、若我单位中标，我单位将根据设计进度，在接到招标人书面通知后七日内进场，具备全面开工条件，保证按投标工期按期完工，否则每推迟一天愿按招标文件及合同条款接受处罚；我单位尽可能提前完工，且不计取工期提前奖。

3、积极主动和工程所在地街道办事处、居委会、派出所、市政管理部门、交通管理部门等联系，取得到他们的信任、支持和帮助，为施工提供方便。

4、积极推广使用新材料、新工艺、新技术、新设备，加快施工进度，提高工程质量，缩短有效工期。

5、施工现场保证做到安全生产、文明施工，对施工中产生的垃圾日产日清，做到工完场清，文明施工；在施工期间，加强安全防护措施，专门成立安全生产领导小组，保证各项安全措施落实到位，保证不发生各种安全事故，确保达到市级安全文明标准化工地标准，并承担由此发生的各项费用。凡因违反安全措施而造成的罚款、人身伤亡事故或伤害他人事故，均由我方承担。若发包人在安全文明施工检查中发现安全、文明施工措施不到位，未按要求进行整改的，我单位愿接受甲方1000元/次的处罚。

6、承诺接受业主方的施工单位管理办法，在施工过程中，我方保证服从业主及监理方的统筹调度，配合各责任主体职责范围内的工作。

7、由我方采购的主要材料或设备，材料在使用前均按规定检验，且保证其规格、标准、质量符合设计要求并满足工程需要。

8、施工期间，积极响应上级节能减排的号召，现场的卫生标准、噪声标准满足国家有关规定，施工中因违反规定造成的损失和发生的费用由我方承担。

9、一旦我公司中标，保证工程不转包、不分包，对甲方拟分包项目的分包方，我单位愿积极配合，并派专人做好与甲方及监理方的沟通协调工作。

10、保证拟投入本工程的机械设备和投标文件相符，在施工过程中保持稳定。

十二、设备、工具的投入承诺

为了确保机械设备处于完好状态，以满足工程施工的需要。按照下列程序进行管理：

1、职责

(1)、行政及人力资源部负责基础设施的管理，包括计算机和运输车辆等设备维修和保养；

(2)、工程部负责机械及生产设备的日常维护、保养、检修及正常使用；

(3)、司机负责车辆的日常使用及维护保养。

2、工作程序

(1)、设备档案的管理

a、行政及人力资源部负责全公司设备档案的管理,工程部负责生产设备档案管理,并编制“基础设施一览表”和建立各种设备、汽车档案管理、记录设备的基本原始数据。

b、设备及车辆在维修后应将维修中所更换的零部件在档案内予以记录。

c、设备使用

d、设备使用人员在使用前必须充分了解如何使用设备及设备的性能,并对设备进行自检,填写“设备出入记录”单,以确保设备进出时的完好性。

e、在使用过程中要正确按照说明书规范操作。

f、在使用完毕后要按设备的说明书进行自我保养和维护,归库时需填写“设备出入记录”。

3、设备的维护、检修和保养

(1)主要生产和运输设备由使用人员按所使用设备的维护检修需要进行定期维护检修和保养,并做好相关记录,填写“设备维修申请/保养记录”。

(2)生产设备由工程部负责维修和保养,办公设施由行政及人力资源部负责。

十三、项目管理部人员承诺:

1、我公司具有满足本项目需要的专业技术人员队伍。

2、项目经理每周在施工现场时间不少于 5 个工作日,同时承诺该项目经理在本工程施工期间不得负责其他项目施工,若在施工过程中建设单位或监理单位发现项目经理不在现场,发现一次按我公司不履行合同承担违约责任,自愿接受相应的处罚。

4、我公司在响应性文件中拟定的项目管理班子中主要技术、管理人员(注册于本单位),在施工过程中不经采购人同意不得更换,否则采购人有权解除合同,由此造成的一切损失由我公司负责。

十四、材料承诺: 我公司施工所使用的材料为正规厂家生产的合格品,保证符合设计要求和国家规定的标准,必须有出厂合格证或质量检测报告。材料进场按规定进行检测和复试,如果材料不合格。我公司所提供的所有材料选型,购置进场施工之前必须得

到采购人（监理）的确认，未经确认造成的损失由我公司自负。

六、优惠服务承诺：

1. 质保期内免费维修保养，质保期后终身维护，只收成本费。
 2. 如果我方中标，我们将严格按照设计图纸及有关文件要求施工，严格执行新规范、新标准，严格遵守国家法律、法规，组建强有力的施工项目部，在确保工程质量的前提下，提前或按期竣工，交付使用。
 3. 认真做好不扰民施工的各项措施，搞好环境保护。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. 为建设单位负责该项目的办公人员在招标活动中免费提供办公设备、办公用品；
 5. 为监督部门的工作人员在招标活动中提供必要的办公设备、办公用品。
 6. 我单位将为招标人免费提供关于工程招标及各阶段相关的咨询服务。
 7. 我公司确保在工期内，采取一切有效措施，以提高工程质量，加快工程进度。
 8. 项目完成后，如业主单位对招投标工作备案材料整理、存储、搬迁等，我公司亦将提供尽可能有的技术支持和帮助，帮助提供合理化建议。
- 特此承诺。

磋商供应商名称：（电子签章）河南佰磐建筑工程有限公司

日期：2024年12月20日

