

五、服务承诺

1、针对质保期内、质保外作出的实质性承诺和对本工程建筑材料质量的承诺。

质保期内的服务承诺

(1) 保修服务范围：严格按建设部《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》中的规定履行。关于工程承包范围内的施工项目，自工程完工验收合格之日起进入工程质量保修阶段。在保修阶段，凡因工程不切合规程、规范和工程合同规定所造成工程实体破坏，我企业将无条件进行保修。并在缺点责任期及保修期内肩负相应的工程维修责任。

(2) 保修限期按国家、省、市的相关规定及工程质量保修书履行。

(3) 工程保修及服务承诺：我单位对所供给施工自投入使用之日起，严格依据工程总承包合同相关保修的条款履行；严格贯彻企业的质量目标，本着客户至上的原则，服务热忱，周祥，随叫随到；成立回访制，进行按期、不定期回访，每年内工程回访许多于两次，仔细听取建设单位建议，并形成回访记录；成立维修工程专班专人负责制，由企业工程部、技术部派人负责。

质保期外的服务承诺：

在工程保修期满后，我企业将自始至终进行按期回访，假如工程出现质量问题或因为操作不妥等其余原由造成的问题，在酌情收到必定成本花费状况下，全力组织技术力量进行保修，让业主完整能够放心使用。同时保修期外的维修花费将赐予最低价之优惠。

综上所述，我企业郑重承诺，在工程质量保修工作，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，将是我单位的生计源泉之水，在工程施工、质量保修阶段，我单位将有始有终的为业主服务。

对本工程建筑材料质量的承诺

(1) 严格遵守法律法规与标准：

我公司将严格遵守国家关于工程建设材料质量的法律法规、行业标准和规范，确保所提供的工程材料符合国家及行业规定的质量要求。

(2) 合法资质与能力：

我公司具备合法有效的生产、经营资质，具有从事本工程所需的技术和设备能力，能够独立承担工程施工材料的供应任务。

(3) 材料质量保证：

我公司所提供的施工材料将严格按照工程设计要求、施工技术标准及合同约定进行采购，确保材料质量合格、性能稳定、安全可靠。所有材料均具备相关质量认证证书，如 CCC 认证、ISO9000 质量认证等，且附有出厂合格证或检验报告及出厂质量证明书。

(4) 严格质量检验：

在材料进场前，我公司将对每批次材料进行严格的质量检验，包括抽样检测、性能测试等，确保合格后方可进场使用。对涉及结构安全的试块、试件及有关资料，将在建设单位或工程监理单位的见证下现场取样，并送具有相应资质的质量检测单位进行检测。

(5) 材料管理与使用：

我公司设立专人负责材料的验收、保管、使用等工作，确保材料在储存、运输、施工过程中的安全与质量。对进场的工程施工材料，将严格按照工程设计要求、施工规范和合同约定进行管理和使用，避免因材料管理不当导致的质量问题。

(6) 质量责任与整改：

我公司对施工过程中使用的所有材料承担全面质量责任，如因材料质量问题导致工程质量不合格，我公司将承担全部责任。在施工过程中，如发现材料存在质量问题，我公司将立即采取措施停止使用该批次材料，并及时通知业主单位、监理单位，共同查明原因，采取相应措施予以解决。

(7) 质量管理体系：

我公司建立健全材料质量管理体系，对材料采购、检验、验收、使用等环节进行严格管理，确保材料质量始终满足施工要求。定期对材料生产、检验、运输、施工等环节进行自查，及时发现并纠正潜在的质量问题。

(8) 配合监督检查：

我公司将积极配合业主单位、监理单位对材料进行监督检查，对监督检查中发现的问题，将及时整改，确保工程质量。

(9) 售后服务与跟踪：

我公司将按照合同约定，提供完善的售后服务，对因材料质量问题造成的损失，承担相应的责任。在工程竣工后，对材料质量进行跟踪服务，确保工程质量稳定。

2、承诺替采购人排忧解难，协调周边关系

若我公司中标，我公司承诺替招标人排忧解难与协调周边关系。协调处理周边关系，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有我方承担；接受业

主、监理的指导和协调，保证工程正常施工；在施工过程中，对可能触及到的各种管道、线路，施工前将充分了解并在施工时给予明确标识。

(1) 解决和协调好周边关系有利于工程工程的正常实施，针对本工程实际情况，结合公司多年以来的协调经验，公司将在工程上设专人进展外部协调，与政府和相关人员进展沟通交流，分析可能出现的问题，对可能出现的事件及早处理，防止事态开展，同时采取多种措施劝止周边居民干扰、保证正常施工。

(2) 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。

3、针对环保达标作出承诺

(1) 依法合规，确保排放达标

我们将严格遵守国家及地方政府的环保法规、技术标准和行业准则，确保企业的排放和废弃物处理符合国家相关标准和要求。我们承诺，所有生产经营活动将严格遵循《中华人民共和国环境保护法》及相关法律法规，实现污染物的稳定达标排放。

(2) 持续改进，提升环保治理水平

我们将不断推进环保技术创新和应用，提升企业的环保治理水平。我们将积极探索和引进可持续管理和运营的新技术、新工艺，并在持续改进环保方案的过程中，尽力达到国家规定的各项环保指标。同时，我们将定期对环保设施进行维护和更新，确保其有效运行。

(3) 强化管理，落实环保责任

我们将建立健全企业内部的环保管理体系和责任制度，明确各级管理人员的环保职责。我们将定期组织开展环保培训，增强员工的环保意识和责任感。同时，我们将制定健全的环保责任书，落实相关工作制度，确保环保责任到人。

(4) 透明公开，接受社会监督

我们将积极与政府环保部门、行业协会及相关企业开展合作，共同推进环保事业。我们将定期发布环保报告，公开企业的环保信息，接受社会各界的监督和指导。同时，我们将加强与员工、客户、供应商及金融机构的环保沟通与合作，共同营造良好的社会环保氛围。

(5) 应急响应，保障环境安全

我们将制定突发环境事件应急预案，并定期进行演练。一旦发生环境事故，我们将立即启动预案，采取有效措施减轻损害，并积极配合政府部门的调查和处理工作。

(6) 违约责任与争议解决

如果我们违反上述任何一项承诺内容，除依法承担相应的法律责任外，我们将积极采取措施进行整改，并接受相关部门的处罚。

4、承诺不拖欠民工工资

我公司绝不拖欠本项目参建施工人员的月工资或劳动报酬。

我公司无条件接受招标人对我参建施工人员月工资发放情况的监察，并积极提供工资单等相关资料。

我公司承担由于未及时发放或拖欠施工人员工资而引起的一切相关事宜费用及责任。

我公司保证与每个参建施工人员签订用工协议。

按照劳动保障法律法规规定使用农民工，依法与农民工签订劳动合同，执行国家社会保险、工时制度和加班费支付规定。

实行农民工实名制管理，按月将工资直接发放给农民工本人，支付工资不低于当地最低工资标准。严禁发放给“包工头”，严禁以实物、有价证券、“饭菜票”等抵付。

按规定缴纳工资支付保障金。

如果发生违反规定拖欠或克扣农民工工资行为，造成农民工上访，本单位愿意接受人力资源社会保障、建设、公安等部门依照有关规定作出的处理和处罚决定。

5、承诺可连续施工

在甲方资金暂不到位的情况下，可垫付部分资金，保证工程的连续性。

充分发挥公司自有大量施工设备的优势，在甲方资金暂不到位时，仍然可保证工程施工的连续性。

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，保证在甲方资金暂不到位时，仍然可保证工程施工的连续性。

充分发挥我公司长期从事建筑工程施工所建立的劳务合作关系保证施工劳动力的供应。

公司将进行统筹安排，在甲方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。

有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，防止返工现象而影响工期。

开工前，公司物资部门，计划部门编制出详细的物资用量计划和进场时间计划，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。

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，另配专职设备管理员，负责机械设备的日常保修维修，确保各种机械设备在施工过程中能够正常运行。

我公司确保工程资金专款专用，并对资金进行合理分配，保证施工进度的落实和完成。

