



五、服务承诺

(格式自拟)

1. 质量保修期内、外的优惠承诺。

一、工程质量保修期内的承诺

1、保修的内容按照建设部《建设工程质量管理条例》及《工程施工合同》、《工程质量保修书》中的规定执行；

2、自工程竣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符合规程、规范和工程合同规定所造成工程实体损坏的，我公司将无条件进行保修；

3、由于工程设计、社会人为因素或因甲方提供主材质量问题等原因造成工程缺陷或已超出工程质量保修期限的问题，我公司将按照业主认可的工程技术维修方案及费用进行修复处理。

具体实施方案：

1、工程回访与保修

(1) 工程交工验收后，我公司将启动“工程回访与保修程序”，定期进行回访并做好记录，及时了解工程竣工后的使用情况和质量情况，掌握第一手材料，以便在以后的工作中加以改进，工程一旦出现质量问题，我公司将24小时内到位进行修理、维护直至工程合格，为业主提供满意的后期服务。

(2) “工程回访与保修小组”由公司工程部相关人员构成，由公司直接领导，负责在缺陷责任期内提供满意的后期服务。

(3) 合同规定缺陷责任期结束，并且修缮任务完成时，公司负责与业主签订工程移交手续，保证向业主交出优质的产品。

2、服务目的

全方位、全过程为用户提供“至诚至信的完美服务、百分之百的用户满意的服务”是我公司的企业宗旨，是工程项目施工管理中始终遵循的原则。目的在于完善产品的质量和售后服务，创造优质、全方位的服务。以一流的管理、一流的技术、一流的施工、一流的服务去实现我们对业主的承诺，创建用户完全满意的工程。

释义：用户：指产品的用户，即业主（或使用者）；

全方位：指用户对产品的要求和意识（包括潜在意识）；

全过程：指工程的四个阶段（工程开工前期、工程施工中期、工程保修期、保修期结束）。

3、服务目标



“至诚至信的完美服务、百分之百的用户满意的服务”，

(1) 工程施工阶段服务目标：

在工程施工及管理的全过程中，完成业主对项目明确的和潜在的服务需求，以达到工程预定的工程质量目标，实现对业主的承诺。

(2) 工程竣工后的服务目标：

保证道路及附属工程的安全和使用功能，协助业主对道路及附属工程进行全面的维护。

4、用户服务工作的原则及标准

站在客户的立场上考虑问题、解决问题，把客户的需求和满意放到一切考虑因素之首，同时必须做到兼顾企业利益，使客户利益与企业利益相得益彰。必须做到：服务热情周到，信息交流畅通，反应快速准确，质量保证完善。

5、保修期限

工程保修期限：按合同和国家规定执行。

6、用户服务的组织机构和管理体系

(1) 用户服务的组织机构

本工程施工阶段，公司将委派优秀的管理人员组成工程项目管理班子，按照项目管理手册和程序文件的要求进行项目施工管理。严格按照公司的质量保证体系来运作，以全面质量管理为中心环节，出色地完成施工阶段的服务目标。工程竣工后，由公司直接负责对工程竣工后保修期内，售后服务的组织工作和保修结束后为业主提供维修保养计划。

(2) 用户服务管理体系

①前期策划服务

工程开工前期，我公司可协助业主进行工程前有关组织工作的具体运作，帮助业主协调周边环境等工作。

②过程精品服务

在施工过程中，要考虑用户的需求和利益，尽可能满足用户潜在的要求，以“精品工程”回报业主。同时，我公司可利用技术优势，为工程提供细部结点的深化设计和提出合理化的建议供设计单位参考。

(3) 服务管理的内容

①根据用户的要求完善我们的施工方案，和设备物资选型等工作。

②对施工中用户提出的问题及时办理。

③对用户在施工管理过程中提出的意见，项目经理部及时分析、汇总。作为质量改进和改善管理工作的依据。



④公司于项目部、项目部与班组之间建立良好的沟通体系，使人员、材料、机械等均达到最佳工作状态。使各工序之间形成良好的衔接。

（4）定期服务

①在工程保修期内对用户进行回访，了解用户对使用功能不完善方面的意见和处理急需解决的质量问题。

②保修期内每月至少一次电话回访，每月至少一次到现场调查。

③保修期结束前一个月进行交接回访，了解用户对建筑产品的全面评价及后期出现的质量问题，并及时改正，以便互相交流意见。

④保修期阶段根据工程情况制订保修计划，该阶段的模式为“一、二、三、四”模式。

一个结果——用户完全满意；

二个理念——带走用户的烦恼；保质保量文明施工；

三个降低——降低用户投诉率，降低服务遗漏率，降低服务质量不满意度；

四个不漏——一个不漏地记录问题；一个不漏的处理问题；一个不漏地复查结果；一个不漏地反馈问题。

（5）后期延伸服务

保修期过后，根据业主要求，我公司可为业主提供其他特殊服务。比如：局部有偿维修。

二、工程质量保修期外的承诺

1、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；

2、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，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。

三、维修保护内容

工程完工时，首先成立由项目总工为组长，技术干部及有关人员组成的工程回访与保修小组，负责保修期内对工程的维护工作。

保修期内，工程回访与保修小组要定期对所建工程进行全面、仔细的组织检查，遇地震、暴风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，分析原因，及时向业主上报缺陷数量、缺陷范围、缺陷责任及原因，并立即组织维修。

保修限内工程的维护，要在不影响正常使用的前提下进行，必要时采取可行的防护措施，确实需要中断交通时，必须在业主同意后方可进行。

保修修复必须符合规范要求并取得业主的认可。



保修期的维护分两种情况，若因本公司施工质量问题造成的，本公司自己拿出修复方案并报业主批复后立即实施，若属非本公司责任造成的缺陷，本公司将及时上报业主，并按照业主批复的方案组织维修。

2. 不拖欠农民工工资的具体承诺。

一、我公司为农民工设立了绿色通道及意见箱，农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。

二、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、让农民工劳有所得，也促进了企业的发展。为了保证工人工资得到保障，我公司单独设立了农民工调查小组，专门调查解决农民工工资拖欠、纠纷等现象，一经发现公司将对其严厉处罚，决不拖欠农民工一分钱。

三、在市及县劳动保障行政部门与建设行政主管部门管理下，我公司与民工签订了劳动合同，保证农民工及时拿到自己的辛苦钱，也保证了工程建设的顺利发展。

四、保证按月发放工资，每月准时发放民工工资。

五、我公司设立民工工资专用账户，有支付农民工工资的专项保证金，避免了由于工程中一些复杂问题而造成资金困难，使得工资迟迟发不下去。建立专用账户设立农民工工资的专项保证金正是能保障工程在危险时候能够保证农民工工资。

具体措施为：

- 1、与所有农民工签订劳动合同。
- 2、开设农民工工资专项保证金，由公司财务派专人专管，保证专项专用。
- 3、根据工程进度计划，制定出民工工资支付计划表。
- 4、将农民工工资的支付情况纳入项目经理部得各项考核指标中进行统一考核。

5、严格按行政主管部门规定，足额发放农民工工资，及时支付，如发生拖欠现象，无条件接受上级主管部门处罚，无条件接受建设单位直接从拨付的工程款中扣除所欠农民工工资。

3. 不因农忙、雨季、资金状况等影响施工进度，确保连续施工，保证总工期不变的承诺。

为了确保在农忙、雨季、资金状况等不利条件下仍能保持连续施工，并保证总工期不变，可以采取以下措施：

1. 设立专项资金：在农忙季节及业主资金不到位时，设立专项资金确保连续施工。



2. 合理安排施工计划：针对雨季和农忙季节的特点，合理安排施工计划，进行分区并行施工和交叉施工，加快施工进度。
3. 加强资源调配：提前做好原材料、机械设备及所需物资的计划，确保按要求时间进场，保证施工的连续性。
4. 采取技术措施：在雨季施工时，落实雨季施工措施，保证施工的均衡性和连续性
严格管理：确立每周例会制度，会议上讨论问题并提出解决方法，确保生产顺利有序进行。
5. 质量管理：加强质量管理，严格控制每一道工序的施工质量，避免返工。
6. 经济性处理：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。

通过以上措施，可以在农忙、雨季、资金状况等不利条件下保持连续施工，确保总工期不变。

4. 承诺替招标人排忧解难，协调周边关系。

针对项目中可能涉及的周边关系协调、潜在问题化解等事项，我公司结合过往同类项目管理经验，现就相关协助工作郑重承诺如下：

一、以专业能力为支撑，主动协助梳理问题

我公司将充分发挥在市政工程项目上的管理经验，组建专项协调小组（成员包含具备丰富沟通经验、熟悉本地政策法规的业务骨干），在项目前期主动对接贵方需求，系统梳理项目推进中可能涉及的周边关系（如属地社区、行政主管部门、相邻产权单位等），协助贵方完善沟通机制、明确责任边界，为后续工作奠定基础。

二、以合规为底线，依法协助推进协调

我公司承诺所有协调行为均严格遵循《中华人民共和国招标投标法》《民法典》及地方相关法规要求，绝不以任何形式承诺“违规操作”“突破政策限制”或“动用非正当资源”。针对具体问题（如施工扰民、手续报批、相邻权益协商等），我公司将协助贵方与相关方建立常态化沟通渠道，配合提供专业建议，推动问题通过合法、透明的方式解决。

三、以结果为导向，全程跟踪服务

自项目启动起，我公司将指派专人对接贵方需求，定期反馈协调进展；针对突发或复杂问题，第一时间协同贵方制定解决方案，必要时协助组织专题协调会，推动问题高效闭环。同时，我公司将严格保守项目信息及贵方商业秘密，确保协调过程规范、透明。



5. 承诺在施工期间加强安全防护措施，安全文明施工，有扬尘治理措施

为全面落实安全生产责任，严格规范施工行为，切实做好施工期间安全防护、文明施工及扬尘污染防治工作，现郑重承诺如下：

一、强化安全防护，筑牢安全底线

我公司将严格遵守《建设工程安全生产管理条例》《建筑施工安全检查标准》（JGJ59-2011）等法律法规及规范要求，全面落实安全生产主体责任。

1. 人员管理：严格执行“三级安全教育”制度，对全体施工人员进行安全技术交底，考核合格后方可上岗；为作业人员配备符合国家标准的安全防护装备（如安全帽、安全带、防滑鞋等），定期开展安全培训与应急演练，提升全员安全意识与应急处置能力。

2. 现场防护：按规范设置临边防护栏、安全网、警示标识等防护设施，对深基坑、高支模、起重机械等重点部位实施动态监测，每日开展班前安全检查与隐患排查，确保防护措施全覆盖、无盲区；施工机械、电气设备严格履行验收程序，严禁“带病作业”。

二、落实文明施工，维护环境秩序

我公司将以“标准化、规范化、精细化”为目标，全面加强施工现场文明管理。

1. 场容管理：实行封闭施工，围挡设置符合属地政府要求，保持围挡整洁无破损；施工区域与生活区严格分隔，材料、设备按平面布置图分类堆放，标识清晰，做到“工完场清、料尽归位”。

2. 降噪减扰：严格控制施工时间，禁止夜间（22:00-6:00）进行高噪声作业（抢修、抢险除外）；需连续施工的，提前向属地环保部门及周边居民公示并取得许可；选用低噪声设备，对高噪声设备加装隔音罩或设置隔音屏障。

三、严抓扬尘治理，践行绿色施工

我公司将严格落实《大气污染防治法》《施工场地扬尘排放标准》（GB 37824-2019）及属地扬尘污染防治要求，实施全流程扬尘管控。

1. 源头防控：施工场地主要道路及材料加工区采用混凝土硬化，裸露土方及易扬尘物料（砂石、水泥等）100%覆盖防尘网，覆盖严密无遗漏；土方开挖、拆除作业时同步开启喷淋、雾炮等降尘设备，确保“边施工、边降尘”。

2. 过程管控：配备专职扬尘管理员，每日对场地洒水降尘（干燥天气增加频次）；施工车辆进出工地须通过冲洗平台（安装自动感应装置），确保车身、轮胎无泥上路；设置扬尘在线监测设备，实时监控PM10、PM2.5等指标，数据与属地监管部门平台联网，超标预警时立即停工整改。



我公司承诺，施工期间将主动接受建设单位、监理单位及政府主管部门的监督检查，对提出的整改要求立行立改、闭环管理；若因我方管理疏漏导致安全事故、环境污染或其他不良影响，我公司将依法承担全部责任，并积极采取补救措施消除影响。

供应商： 新乡市市政工程处有限公司 (电子签章)

法定代表人： _____ (电子签章)

日期： 2025 年 6 月 24 日