

十一、服务承诺

服务承诺

致：新乡县七里营镇人民政府、河南乾昂工程管理有限公司（采购人及采购代理机构）

一、保修期内服务承诺与措施

服务内容：施工范围内的全部内容。

在工程移交发包人后，因承包人原因产生的质量缺陷，承包人承担质量缺陷责任和保修义务。缺陷责任期满后，承包人仍按合同约定的工程部位保修年限承担保修义务。

服务标准：

1、修复费用

保修期内，修复的费用按照以下约定处理：

（1）保修期内，因承包人原因造成工程的缺陷、损坏，承包人负责修复，并承担修复的费用以及因工程的缺陷、损坏造成的人身伤害和财产损失。

（2）保修期内，因发包人使用不当造成工程的缺陷、损坏，可以委托承包人修复，但发包人应承担修复的费用，并支付承包人合理利润。

（3）因其他原因造成工程的缺陷、损坏，可以委托承包人修复，发包人应承担修复的费用，并支付承包人合理的利润，因工程的缺陷、损坏造成的人身伤害和财产损失由责任方承担。

2、修复通知

在保修期内，发包人在使用过程中，发现已接收的工程存在缺陷或损坏的，书面通知承包人予以修复，但情况紧急必须立即修复缺陷或损坏的，发包人可口头通知承包人并在口头通知后 48 小时内书面确认，承包人在专用合同条款约定的合理期限内到达工程现场并修复缺陷或损坏。

3、未能修复的情况

因承包人原因造成工程的缺陷或损坏，承包人拒绝维修或未能在合理期限内修复缺陷或损坏，且经发包人书面催告后仍未修复的，发包人有权自行修复或委托第三方修复，所需费用由承包人承担。但修复范围超出缺陷或损坏范围的，超出范围部分的修复费用由发包人承担。

4、承包人出入权

在保修期内，为了修复缺陷或损坏，承包人有权出入工程现场，除情况紧急必须立即修复缺陷或损坏外，承包人应提前 24 小时通知发包人进场修复的时间。承包人进入工程现场前应获得发包人同意，且不应影响发包人正常的生产经营，并应遵守发包人有关保安和保密等规定。

服务承诺措施：

1、保修服务措施，我公司对工程的使用质量极重视，根据 ISO9002 国际质量体系标准对工程的要求，在公司质量体系程序文件中对该项工作做出了专门规定，并已实施多年，工程业主、用户对我公司的服务满意，为我公司赢得了良好的社会信誉。我公司设立了专门的机构专职主管用户投诉和回访事宜。

2、服务组织与服务程序

(1) 我单位对所提供的产品及施工自投入使用之日起，严格按照工程总承包合同有关保修的条款执行。

(2) 和业主建立畅通的联系渠道，工程验收交付后，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。项目部负责人、工程部有关人员经常与业主和用户联络，明确联系方式和联系人，不断听取用户对工程质量问题的反映及改进意见。

(3) 工程部根据公司有关文件规定，组织工程定期（半年）回访，回访方式采取直接回访或回访组回访，及时反馈用户意见。

(4) 根据国家有关工程保修期限精神（特殊情况可与业主协商适当延长保修期），热情迅速地做好维修工作。

3、维修服务方式

(1) 远程及现场技术服务

1) 提供技术服务的方式包括电话热线支持、巡检服务、电子邮件、现场支持、紧急技术支持服务等五种方式。

2) 供应商提供全天 24 小时可靠的服务热线电话及技术员联系方式。服务响应为 365 天×24 小时。保持电话畅通，不得以占线或人员不在等原因而推卸责任。如接到使用单位的报修电话后，在 24 小时内到达现场维修，除易损件外各种零部件两次维修后仍不能正常使用，应更换同品牌，同型号的零部件，更换后的零部件自更换之日起重新计算质保期限。

(2) 定期巡检服务

1) 我司技术服务中心将按与用户签订的支持服务协议规定, 提供定期现场巡访或不定期电话巡访服务, 与用户一起共同对系统工程进行性能调优、系统诊断, 系统日常维护管理方面的交流, 为客户进行定期的预防性维护服务。

2) 电子邮件服务客户的技术或非技术问题及建议可以通过电子邮件方式发送给我司的技术支持电子信箱, 公司设立专人阅读并及时给予答复。

3) 现场支持服务针对比较复杂的项目, 我司的专业技术人员可以来到客户现场, 通过仔细的调查研究, 为客户解决实质问题。

(3) 现场技术支持服务

1) 供应商负责定期对工程进行检测、维护、维修、紧急技术支持服务

2) 供应商在接收到维修请求后, 及时通知维修人员, 在 2 小时内派遣巡检人员抵达现场进行处置, 直至工程维修恢复正常。

3) 工程回访或维修时, 由我公司建立本工程的回访维修记录, 根据本工程情况制定回访计划。

4) 向业主发出回访函, 回访函一般在计划回访日期一个月前发出, 并内容包括:

A、关于回访的原则和目的;

B、工程使用情况进行询问;

C、工程质量存在哪些问题, 性质如何;

D、是否认为回访必要, 如果要求回访, 请回函并告之联系人的接待时间。

(4) 维修程序

1) 维修任务的确定。工程回访中, 发现缺陷后, 应对发现的缺陷加以认真量度、记录, 较为严重的应加以照片、录像形式记录, 将情况填入维修任务书, 由专业技术人员分析存在的问题, 找出主要原因, 制定措施, 经公司有关部门及主管领导审核后, 报请业主批准确认。

2) 在处理措施确定后, 由我公司组织专业人员组成维修队, 指定专人负责, 维修队按维修任务书内容进行维修工作, 维修质量、工期、安全都应满足业主要求, 特别注意维修期间应维持业主环境的整洁, 力求不影响业主和用户的使用。

(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:

1) 我公司在保修期内提供日夜 24 小时随传随到的紧急维修服务。

2) 在收到紧急事故招唤时, 我公司在正常工作时间于 2 小时之内到场进行抢修工作;

二、保修期外服务承诺与措施

虽然质保期已满，但我公司仍为业主提供快速、优质、周到的服务。服务内容：施工范围内的全部工程。

服务标准：

1、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，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，且质保期外维修费用只收取材料、机械、人工等的成本费用，做到最大优惠程度的为业主提供最好的服务。

2、系统验收质保期满后，为了招标人使用者能够更好的使用该项目投标产品，主动发现问题、解决问题，主动发现问题、解决问题，咨询使用者对我公司所提供的的工程服务的意见和建议，我公司在质保期外同样可免费定期上门为工程做系统检查，并将检查结果记录存档，并报告业主。

服务承诺措施：

质保期满后，我公司工程人员对工程及设备进行一次性的整体测试及调校。

2、质保期结束后，我公司继续免费为业主用户提供技术服务支持：包括电话热线支持、巡检服务、电子邮件、现场支持、紧急技术服务支持。

3、在免费保修期过后，我公司向用户提供服务，只收取成本费用。

4、公司应用户的要求与用户签订系统维护的承包协议，按协议执行的系统维护将给以费用上的折扣优惠。

我公司郑重承诺，在工程质量保修阶段，我单位将本着用户至上的原则，让业主满意。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。品质和信誉是公司形象价值的重要部分，我公司坚持以技术和产品为依托、以服务为后盾，在不断为用户提供高品质解决方案的同时，更以完善的全程服务确立了服务的新标准，让用户永无后顾之忧。

三、工期承诺

(1)我单位承诺严格按照招标文件规定的工期要求完成工程项目建设。在工程实施过程中，将严格遵守合同约定的工期节点，确保工程按期竣工。

(2)我单位将制定详细的施工进度计划，并报请建设单位、监理单位审核批准。在施工过程中，将严格按照进度计划执行，确保工程按期完成。

(3)如遇不可抗力因素导致工期延误,我单位将在第一时间通知建设单位、监理单位,并积极配合处理。同时,我单位将采取有效措施,争取在最短时间内恢复施工,确保工程按期竣工。

2、施工进度保障措施

(1)施工准备阶段:我单位将提前做好施工准备工作,包括施工图纸会审、技术交底、人员培训、设备调试等,确保工程顺利开工。

(2)施工实施阶段:我单位将根据施工进度计划,合理安排施工顺序,确保各工种、各环节的施工顺利进行。

(3)施工协调阶段:我单位将加强与建设单位、监理单位的沟通协调,及时解决施工过程中遇到的问题,确保工程进度不受影响。

(4)施工资源保障:我单位将根据工程进度需求,合理安排施工资源,确保施工过程中人力、物力、财力充足。

四、不转包不挂靠承诺与措施

1、不转包承诺

在工程项目合同执行过程中,我公司承诺不进行任何形式的转包行为。即不会将承包的全部或部分工程转给其他单位或个人施工,也不会将工程肢解后以分包的名义分别转给其他单位或个人施工。

我公司将设立项目管理机构,组织管理所承包工程的施工活动,并确保项目管理机构具有与承包工程的规模、复杂程度相适应的技术、经济管理人员。

我公司保证在施工现场设立项目管理机构,并派驻相应管理人员对工程的施工活动进行组织管理,以确保工程质量和工期。

2、不挂靠承诺

我公司承诺不利用其他单位的名义进行投标或承接工程,即不进行挂靠行为。

我公司保证具有承接该工程项目的相应资质,并严格按照资质等级许可范围从事活动。

在工程项目实施过程中,我公司不会将工程以挂靠的形式交由其他单位或个人施工。

五、有利于采购人的承诺及措施

(一)确保连续施工的承诺与措施

1、垫付资金承诺

(1)我公司承诺中标后,我公司将拨付一定的款项,做到资金专款专用,保证施工的连续性。

(2) 我方承诺在工程款暂不到位的情况下垫资保证连续施工。

(3) 我方承诺节假日期间不间断施工，确保按时完工。

2、劳动力计划承诺

为保证劳动力充足，满足施工进度计划，公司拟投入自有优秀施工队伍。工程施工前，组织专业技术工种人员进行培训教育，熟悉了解本工程的施工特点，掌握各项目的施工工艺和技术标准，为工程施工顺利进行创造条件。

3、保证农民工工资承诺

(1) 中标后能够按规定建立农民工工资保证金制度，并保证按照建设行政主管部门规定按时足额缴纳农民工工资保证金；

(2) 在建设工程项目中出现拖欠民工工资情况的，可由建设行政主管部门从农民工工资保证金中先予划支并且接受建设主管部门相应的处罚。

相应措施

(1) 明确主管部门以及职责分工，杜绝推诿扯皮。遇有农民工投诉、反应情况，无论哪个部门，都应根据职责分工，给予礼貌接待受理。

(2) 第一时间做好农民工投诉受理登记。农民工由于其文化知识水平有限，因此接到投诉后，在其不能提供相关的书面证据材料情况下，应以询问了解为主，并做好记录。在询问记录的同时，应积极安抚民工，尽量消除民工不满情绪，防止由于怨愤膨胀，而引起群体性的围堵事件。做完了解记录后，尽量要求民工先回去，等候回复，并告知其一定会尽快协调处理的，并给予答复处理结果。

(3) 分清时间缓急、情节轻重，给予区别处理。农民工工资拖欠问题因拖欠时期、拖欠金额及拖欠事件、拖欠主体等各种因素的不同而呈现出不同的特点。对于各类农民工工资拖欠问题应予以归类，并按照不同的侧重点分别处理。

1)、从拖欠时间来看：对重大节假日前（和敏感时期）或在此期间发生的拖欠事件从速查处，突出解决时间上的紧迫性。在具体处理方式的选择上，可先不必强调处理上的彻底性，而应先以确保重大节假日的平稳过渡为处理第一原则。

2)、从拖欠金额及拖欠时间来看：对拖欠金额多，拖欠时间长的应重点处理，协调多部门加大支付力度。对资金确有困难的，可要求提供具体的支付计划，或提供支付担保。

(4) 以沟通协调为主，结合政策法律宣讲实施。从农民工工资拖欠实发案例来看，真正属于恶意拖欠，拒不支付农民工工资的现象极少发生。而大部分的案件都是因为农民工、包工头、承包商、业主之间沟通不畅或是沟通有误引发的。对于少数故意拖欠工资，躲避

调查的施工企业或是包工头，根据其影响程度必须根据法律施以相应的强制手段，从根本上给予农民工利益保护。

(5) 部分外地民工，他们只身在外，自带生活费用有限，在工资被拖欠后，甚至连最基本的吃饭都成问题。再加上由于各种的弊端，导致他们在投诉后对公司和政府仍持有极大的怀疑态度，他们不知道他们的问题要到何时才能解决，由此他们更加悲观，怨愤更加积累。因此在处理农民工案件整个过程中，应该始终将案件的处理情况、进展告知他们，让他们相信；始终关注他们的基本生活。

(6) 加强检查和监督管理，积极协调纠纷

1)、在监察内容上：农民工工资和劳动保护问题应作为当前及今后监察的重点。应重点对农民工工资拖欠问题定期进行严格的监察，既要解决旧的拖欠，又要防止新的拖欠；

2)、在监察队伍建设上：要充实本单位安全生产监察队伍，同时抓好专项培训，全面提高队伍的整体素质和监察力度。

(7) 各部门统筹协调，共同保护农民工合法权益各部门应严格对照成员职责分工，积极协同配合共同构筑农民工合法权益的保障网。

(8) 加强农民工劳动保护工资支付等方面政策法规的宣传普及

1)、大力拓宽劳动保障普法宣传教育渠道，扩大宣传教育覆盖面，灵活运用各种宣传教育手段，广泛深入持久地开展相关法制宣传活动，增强农民工依法维护自身权益的意识。

2)、根本扭转歧视农民工的错误观念，各部门首先应从自身做起，消除歧视观念，做到对农民工平等对待，一视同仁，全面保障农民工利益，从源头上预防和制止拖欠农民工工资，为农民工提供应有的劳动保护，这样才能真正维护农民工最基本的权益，这样才对项目施工安全、质量、进度等有着非常重大的现实意义。

(二) 协助甲方协调周边关系承诺及措施

为确保工程项目的顺利实施和周边社区的和谐稳定，我公司在此郑重承诺：

1、积极沟通与合作

我公司将主动与甲方保持密切沟通，及时了解甲方在协调周边关系方面的需求和困难，共同制定解决方案。

我公司将积极与周边社区、居民及相关政府部门进行沟通，建立良好的合作关系，确保工程项目得到周边各方的理解和支持。

2、尊重与保护周边利益

在施工过程中，我公司将严格遵守相关法律法规和环保要求，减少对周边环境的干扰

和破坏，保护周边居民和社区的合法权益。

我公司将积极采取降噪、防尘、排污等措施，降低施工对周边居民生活的影响，确保施工活动文明、环保、安全。

3、及时响应与解决问题

如遇周边居民或相关部门对施工提出异议或投诉，我公司将立即响应，积极与甲方共同协商解决，确保问题得到妥善处理。

我公司将设立专门的协调小组，负责处理与周边关系相关的各类问题，确保问题能够及时得到解决，不影响工程项目的正常进行。

4、协助甲方开展公关活动

我公司将协助甲方开展公关活动，如举办座谈会、听取居民意见等，增进与周边居民的沟通 and 理解，提升工程项目的社会认可度。

我公司将积极参与甲方组织的各类公益活动，为周边社区的发展贡献力量，树立良好的企业形象。

供应商：新乡市博远市政工程有限公司（电子签章）

法定代表人：张得龙（电子签章）

2025 年 7 月 15 日