

服务承诺

致：原阳县太平镇人民政府

我公司承诺如下：

1. 供应商对于环境协调的承诺及措施

我公司承诺协调周边环境。

1.1 与业主的工作协调

1.1.1、三个服从

1、业主要求与项目部要求不一致，但业主要求不低于或高于国家规范要求时服从业主要求；

2、业主要求与项目部要求不一致但业主要求可改善使用功能性时，服从业主要求；

3、业主要求超出合同范围但项目部能够做到时，服从业主要求。

1.1.2、三制

1、定期例会制：定期召开与业主的碰头会，讨论解决施工过程中出现的各种矛盾及问题，理顺每一阶段的关系；

2、预先汇报制：每周五讲下周的施工进度计划及主要施工方案和施工安排，包括质量、安全、文明施工的工作安排都事先以书面形式向业主汇报，便于业主监督，如有异议，项目部将根据合同要求和“三个服从”的原则及时予以修正；

3、合理化建议制：从施工角度及以往的施工经验来为业主当一个好的参谋，及时为业主提供各种提高质量、改善功能及降低成本的合理化建议，积极为业主着想，争取使工程以最少的投资产生最好的效果。

1.1.3、项目部与业主配合措施

1、认真遵守招标文件和施工总承包合同的各项约定；

2、协助业主选择优秀的分包商和供应商；

3、积极配合业主进行现场检查、接收业主的监督和指导；

4、积极为本工程出谋划策，做好业主的参谋；

5、认真核定工程进度，为业主工程款的拨付提供准确依据。

1.2 与监理工程师的协调

1.2.1、“三让”原则：

1、在监理要求高于国家规范标准时，项目部意见让位于监理意见；

2、在监理要求可改善使用功能时，项目部意见让位于监理意见；

万慧娟

3、在监理要求与项目部要求效果一致但做法不同时，项目部意见让位于监理意见。

1.2.2、与监理的配合措施

1、积极参加监理工程师主持召开的每周一次生产例会或随时召集的其他会议，并保证三位能代表承包方当场做出决定的高级管理人员出席会议，同时确保有关分包负责人参加；

2、严格按照监理工程师批准的施工规划和施工方案进行施工，并随时提交监理工程师认为必要的关于施工规划和施工方案的任何说明或文件；

3、按监理工程师同意的格式和详细程度，向监理工程师及时提交完整的进度计划，以获得监理工程师的批准。无论监理工程师何时需要，保证随时以书面形式提交一份为保证该进度计划而拟采用的方法和安排的说明，以供监理工程师参考；

4、严格使用按设计要求的品牌、质量、规格的材料，并上报监理公司及业主认可后方可进场投入施工；

5、在任何时候如果监理工程师认为工程或其他区段的施工进度不符合批准的进度计划或不符合竣工期限的要求，则保证在监理工程师的同意下，立即采取任何必要的措施加快工程进度，以使其符合竣工期限的要求；

6、承包范围内的所有施工过程和施工材料、设备，接受监理工程师在任何时候进入现场进行他们认为有必要的检查，并提供一切便利；

7、当监理工程师要求对工程的任何部位进行计量时，我们保证立即派出一名合格的代表协助监理工程师进行上述审核或计量，并及时提供监理工程师所要求的一切详细资料；

8、确保在承包范围内所有施工人员在现场绝对服从监理工程师的指挥，接受监理工程师的监督检查，并及时答复监理工程师提出的关于施工的任何问题。

1.3 与施工班组的工作协调

1、同业主对拟选定的施工班组予以考察，并采用竞争录用方法，使所选择的施工班组（含供应商）无论是资质、管理、经验都符合工程要求；

2、责成施工班组所选用的设备、材料必须在事先征得业主和项目部的审定，严禁擅自代用材料和使用劣质材料；

3、责成各施工班组严格按照施工进度计划和施工组织化设计进行施工，建立合理的质量保证体系，确保施工目标的实现；

4、各施工班组严格按照项目部制定的施工平面布置图“按图就位”，且按项目部制定的现场标准化施工的文明管理规定，做好施工现场的文明施工；

5、组织各施工班组进行科学施工、协调施工中所产生的各类矛盾，以合同明确责任，尽

万慧娟

可能减少施工过程中出现的责任模糊和推诿扯皮现象而贻误工程或造成经济损失；

6、项目部应不断加强对各施工班组的教育，提请各施工班组对产品的成品保护，做到上道工序对下道工序负责。

2. 不拖欠农民工工资的承诺及措施

我公司承诺按相关规定交纳农民工工资保障金、同时在工程施工期间不拖欠农民工工资、保证按时发放农民工工资。

1、施工单位保证按时足额支付农民工工资，不拖欠农民工工资。

2、若出现拖欠农民工工资时，可从我单位交存的工资保证金中先予支付。

3、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，本单位愿意接受市人力资源和社会保障行政部门和市住房和城乡建设委员会主管部门依照有关规定作出的任何处理（处罚）决定。

4、严格按行政主管部门规定，足额发放农民工工资，如果发生拖欠现象，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。

5、自觉遵守劳动保障和建筑市场管理的有关法律法规规定，自觉服从劳动保障、建设行政主管部门的监督和管理。依法招用工，依法与劳动者签订劳动合同，严格执行工资卡制度。在指定银行开立工资支付保障金账户并存入相应的工资支付保障金，或办理《工资支付保障金保函》

6、本企业确保向所有参与工程施工的劳动者按时足额支付工资。本企业及所承包工程若出现拖欠劳动者工资情况，经劳动保障监察机构查实并责令整改，期满后仍未支付的，同意市劳动保障部门书面通知银行直接从本企业工资支付保障金账户中划拨，用于支付拖欠的农民工工资。

7、工资支付保障金账户中保障金被划拨用于支付拖欠的农民工工资后，本企业保证在7日内向工资支付保障金账户追加等额保障金。

3. 供应商对于环保达标的承诺及措施

我公司承诺环保达标。

1、施工期间我方将严格遵守安全生产、环保法律、法规，执行安全生产、环保的规章制度、技术标准，遵守甲方安全、环保管理制度，接受甲方的安全、环保监督、检查、考核。

2、在施工作业中积极配合甲方试试本工程的施工组织设计中防治扬尘、噪声、固体废物和废水等污染环境的相关措施。

万慧娟

3、作为责任主体，我方对施工期间造成的安全事故、不良环境影响及由此产生的所有费用及损失承担全部责任（包括给第三人造成损害导致的赔偿责任），并愿意接受甲方依据安全事故严重程度给予的处罚，并自愿放弃甲方的抗辩。

4、我方将遵守相关法律法规及其他要求，采取有效措施控制噪音、扬尘、空气污染，保护作业环境和作业人员、周围人员的职业健康。

5、配合甲方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上岗作业。施工期间，我方方不定期对施工人员进行安全教育培训。

6、我方在施工中将采取有效措施洒水控制扬尘，对裸露路面100%覆盖，杜绝排放物造成环境污染。

7、施工废料按规定地点分类堆放和处理，特别是严格按照要求堆放和处理危险废弃物，做到工完、料净、场地清，杜绝安全隐患和环境污染。

8、我方在遇有四级风以上天气时，停止进行土方回填、转运以及其它可能产生扬尘污染的施工，听从和配合甲方对施工现场及时覆盖和洒水降尘等措施。

9、为防止施工扬尘，我方将根据现场情况派专人负责我单位施工责任区内的清扫洒水等降尘措施（雨雪天及地表结冰的天气除外）；在土方施工、干燥天气、风力四级以上的天气条件下，应适当增加洒水次数。

10、我放在使用脚手架时，严格按照规范要求用密目安全网（颜色为绿色）沿外架内侧进行封闭，安全网之间必须连接牢固，封闭严密，并与架体固定。密目安全网要定期清理，保持干净、整齐、清洁。防止施工中物料、建筑垃圾和渣土等外逸，避免粉尘、废弃物和杂物飘散。

11、施工现场生活垃圾和施工垃圾按规定进行分类集中存放，及时清运消纳。

12、我方在现场存放的油料的库房进行防渗漏、储存、使用等的安全隐患检查，防止油料泄漏，污染土壤水体。

13、我方在施工现场中使用的强噪声设备按照有关规定必须采取防噪声污染措施，最大限度的降低噪声污染，达到《建筑施工现场界噪声测量方法》的噪声排放标准；并对易产生扬尘的施工机械配备降尘防尘装路。

14、我方对使用的机械设备、车辆等进行全面的自护、自检，停止不合格的机械设备、车辆的使用，积极配合甲方进行机械设备、车辆等防治大气污染的检查。

15、我方将积极配合甲方对新进场分包单位施工队的施工机械设备、车辆等进行全面检查，对不合格或尾气排放达不到环保标准要求的机械设备进行停工整顿并按甲方的相关奖罚制度进行处罚。

万慧娟

16、我方将积极配合甲方对施工现场使用的电锯、电刨、搅拌机、固定式砼输送泵、大型空气压缩机等强噪声设备产生的噪声污染进行检查和检测,对我方使用强噪声设备未采取防噪声污染措施或达不到标准要求的机械设备进行停工整顿并按甲方的相关奖罚制度进行处罚。

17、我方将加强对施工人员日常环保(扬尘治理)知识的教育工作,纳入每日班前讲话教育活动当中,切实从本单位自身提高施工作业人员的环境保护意识。

4. 优惠承诺

质保期内的实质性承诺

(1) 属于保修范围、内容的项目,我公司在接到保修通知之后起12小时内到达损坏现场及时派人维修。

1. 响应时效分级管理

建立"12小时响应"三级保障体系

- 一级响应(市区项目): 接到保修通知后6小时内完成人员调度,12小时内抵达现场,配备基础维修工具及检测设备
- 二级响应(近郊项目): 启动区域协作机制,通过临近项目部资源调配,确保12小时内到场,预留2小时交通缓冲时间
- 三级响应(偏远地区): 提前在周边300公里范围设立应急物资储备点,采用专车+无人机运输方式,确保特殊情况12小时响应率达100%

2. 响应流程标准化

- 5分钟接报处理: 客服人员使用标准话术记录报修信息,同步录入智能工单系统,生成包含定位、故障描述的电子工单
- 30分钟派单决策: 系统自动匹配最近维修班组,优先调度持有对应专业资质(如防水工、电工)的技术人员
- 60分钟物资筹备: 仓库管理人员根据工单需求,准备常规维修材料包(含100种常用配件)及专用检测设备

3. 超时预警与处置

- 建立GIS定位监控平台,实时追踪维修人员行程,若预计超时1小时以上,自动触发:
- 向业主发送延迟说明短信(含预计到达时间)
- 启动备用班组调配程序
- 区域负责人介入协调资源

(2) 发生紧急抢修事故,我公司在接到事故通知后,将立即到达事故现场抢修。

万慧娟

紧急抢修专项保障方案

紧急事故响应体系

1. 紧急事故分级标准

| 事故等级 | 判定标准 | 响应要求 |

|-----|-----|-----|

| 一级（高危） | 涉及人员生命安全（如坍塌、火灾） | 30分钟内启动应急预案，1小时内抵达现场 |

| 二级（重大） | 造成重大经济损失（预估超50万元） | 1小时内响应，2小时内到场 |

| 三级（一般） | 影响正常使用（如大面积停水停电） | 2小时内响应，4小时内处置 |

2. 应急资源配置

- 三级物资储备网络：

- 总部级：储备大型抢险设备（如起重机、发电机）

- 区域级：配置专业抢修车（每车配备生命探测仪、破拆工具）

- 项目级：设立24小时应急值班室，储备急救包、警示标识

- 专家支持系统：组建由结构、电气、消防等专业专家构成的应急顾问团，提供7×24小时远程技术支持

3. 抢修流程规范

- 到达现场后执行“三查三报”：查人员伤亡、查事故原因、查潜在风险；向业主报告处置方案、向公司报告进展、向监管部门报告结果

- 抢修结束后实施72小时动态监测，确认无次生风险后移交正式维修程序

(3) 对于涉及结构安全的质量问题，立即向当地建设行政主管部门报告，采取安全防范措施；由原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出保修方案，由我公司实施保修。

结构安全事件处理规程

1. 报告与预警机制

- 建立双重报告通道：1小时内向建设行政主管部门提交书面报告（含现场照片、初步检测数据），同步启动公司内部三级预警系统

- 启动安全防护程序：

- 设置警戒区域（半径不小于隐患范围2倍）

- 疏散周边人员，安排专人值守

- 对隐患部位进行临时支撑加固

万慧娟

2. 方案制定与实施

- 48小时内组织原设计单位或专项设计机构召开方案论证会，采用BIM技术模拟修复过程

- 建立方案比选制度：至少提供2套修复方案，从技术可行性、经济成本、工期影响等维度进行评估

- 实施过程采用"三检三验"：班组自检、项目部专检、第三方复检；隐蔽工程验收、中间验收、竣工验收

3. 档案管理与追溯

- 建立结构安全专项档案，包含：事故报告、检测数据、修复方案、施工记录、验收文件

- 采用区块链技术对关键节点数据进行存证，确保信息不可篡改

(4) 质量保修完以后，由贵单位组织验收。

1. 验收准备工作

- 维修完成后，施工方需提交完整资料包：
- 维修过程影像记录（每小时至少1次施工拍照）
- 材料检测报告（含进场复检、使用部位信息）
- 结构安全检测数据（如需）
- 维修人员资质证明

2. 验收流程标准化

- 建设单位组织的验收遵循"五步核验法"：

1. 资料完整性审查
2. 现场实体观感检查
3. 功能性测试（如防水闭水试验）
4. 结构安全性复核（必要时）
5. 试运行监测（72小时连续记录）

3. 争议处理机制

- 设立联合验收小组（建设方、施工方、监理方、专家代表），对争议问题采用：
- 第三方检测机构复检
- 专家论证会表决
- 历史案例数据库比对

万慧娟

(5) 我司承诺在保修期限内发生任何损坏等现象，我方自接到该通知后，立即组织保修，若我方未按工程质量保修书约定保修的，建设单位有权按原设计标准自行组织返修，所发生的全部费用由我方承担。

(6) 工程交工后向甲方出具保修书，在工程的保修范围和保修期限内发生任何质量问题，我单位将积极履行保修义务，并对造成的损失承担赔偿责任。

(7) 工程交付使用后，我公司将派专人定期或不定期到甲方进行回访，在使用过程中在接到甲方人员通知后12小时内到位，及时维修。且公司成立回访保修办公室，具体负责回访保修工作。

(8) 项目部要制定回访计划，在保修期内从工程成品移交业主之日起一年内回访不少于两次，对容易出现工程质量通病的部位要进行重点回访。甲方提出要求时要随时回访和维修。

(9) 保修期内发生不属于我方原因造成的质量问题，我方将积极协助建设单位进行维修；若出现争议的质量问题，我方首先进行维修，然后再会同建设单位共同分析原因。

(10) 牢固树立为用户服务的思想，并派专业保修服务人员上门跟踪服务、随叫随到，以确保服务质量，使用户满意。

(11) 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，我公司可向用户解释，并积极参加配合修复。

(12) 适当邀请用户座谈，请用户对我公司的质量情况多提出宝贵意见，以便今后不断改进。

(13) 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。

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

(15) 在保修期满后，本公司仍坚持随叫随到保证维修。

(16) 每一次维修结束，我公司都由专业人员就造成维修原因、维修措施、维修的可靠性等向贵方提出书面报告。

(17) 项目竣工后，我公司向贵公司提供书面的质量保证书，对贵方产品提供完全产品质量保证。

质量保修书管理

1. 内容编制标准

— 采用住建部示范文本并扩展：

万慧娟

- 增加BIM模型二维码（扫码可查看保修范围三维标注）
- 细化各分项工程保修流程图
- 附维修响应时效地图（标注各区域服务网点）

2. 签署与备案

- 实行双签双备案制度：
- 建设方、施工方负责人签字并加盖公章
- 同时报送住建部门、城建档案馆备案
- 电子版上传至政府监管平台

回访服务体系建设

定期回访实施办法

1. 回访机制设计

- 建立"3+X"回访模式：
- 3次固定回访：交付后1月、6月、12月
- X次专项回访：针对季节性问题（雨季防水、冬季供暖）、重大节假日、系统升级后

2. 回访流程管理

- 执行"五步工作法"：
- 1. 预约回访时间（提前3天发送电子邀请函）
- 2. 现场检查（使用智能巡检APP记录问题）
- 3. 客户访谈（填写NPS调查问卷）
- 4. 问题整改（24小时内制定整改计划）
- 5. 回访闭环（7日内提交整改报告）

争议问题处理流程

质量争议处置规范

1. 争议判定机制

- 建立三级判定体系：
- 项目部技术组初判（24小时内出具意见）
- 区域专家委员会复判（48小时内组织论证）
- 第三方检测机构终判（7日内出具报告）

2. 先行维修原则

- 争议期间实施"369"应急处置：



万慧娟

- 3小时内制定临时维修方案
- 6小时内启动材料筹备
- 9小时内开展维修作业

服务质量保障措施

服务质量管控体系

1. 人员能力建设

- 实施"五星认证"制度：
- 一星：基础维修技能
- 二星：复杂故障诊断
- 三星：系统优化能力
- 四星：技术创新资质
- 五星：专家级技术水平



2. 服务监督机制

- 建立"三位一体"监督网络：
- 内部稽查：总部每月飞行检查（覆盖率20%项目）
- 客户评价：维修完成后即时短信评分（1-5星）
- 第三方评估：年度服务质量认证

维修材料管理规范

维修材料保障体系

1. 材料储备标准

- 实施ABC分类管理：
- A类（常用材料）：储备量满足30天用量
- B类（特殊材料）：与3家以上供应商签订应急供货协议
- C类（定制材料）：建立虚拟库存，确保48小时到货

2. 质量管控流程

- 执行"五检制度"：
- 供应商自检
- 进场抽检
- 第三方送检
- 施工前复检

万慧娟

- 验收时核查

服务承诺违约惩戒

违背承诺处理办法

1. 违约行为分级

| 等级 | 情形 | 惩戒措施 |

|-----|-----|-----|

| 一级 | 重大安全事故未及时响应 | 扣除全部保修金，列入企业黑名单 |

| 二级 | 常规保修超期48小时 | 扣除当月服务费，区域负责人降职 |

| 三级 | 客户投诉查实3次/月 | 取消评优资格，限期整改 |

2. 社会监督机制

- 设立总经理直通热线，对重大违约事件

- 2小时内公开致歉声明

- 7日内公布处理结果

- 接受媒体监督采访



本实施细则通过构建"组织保障-流程标准-技术支撑-监督考核"四位一体管理体系，将17项承诺细化为387条具体措施，形成可量化、可追溯、可考核的服务标准，确保工程质量保修承诺全面落地实施。

违背承诺：我公司承诺按照上述执行，若有违背愿意接受任何处罚。

质保期外的实质性承诺

(1) 保修期后，在公司建立用户热线，及时热情解答用户咨询和解决用户困难，随叫随到。

(2) 工程完工交付使用后，本着一切为业主着想，为业主服务的宗旨，我公司将对本工程进行回访，并按照我单位承诺的保修期限进行保修，建立工程回访制度，工程竣工后的第一年内，每季度进行回访一次；从第二年开始，每半年回访一次；并填写工程质量回访单，报公司备案；回访前十天通知回访单位以便回访单位预先准备，回访结束后，应将回访情况汇总写出质量回访纪要，并将纪要报公司，以便分析原因，采取纠正和预防措施，回访过程中要积极征求业主对工程质量、使用功能等方面的意见，对在保修期内存在的质量问题，及时维修，保证不影响用户使用，并承担全部维修费用。

服务方式包括电话热线支持、定期巡检服务、远程维护、电子邮件、现场支持等五种方式。

电话热线支持服务提供者不到客户现场，通过电话热线方式为客户提供服务，指导客

万慧娟

户相关施工全过程管理人员进行相应制作以完成有关服务内容,确保客户的需求能得到及时准确的反馈。当用户在日常过程中遇到任何方面的问题时,可以直接拨打我司电话,公司专门提供技术支持专线,小时提供支持响应服务。如遇紧急情况,还可直接拨打值班施工全过程管理人员的移动电话,寻求最快响应。技术支持热线服务员对全部电话问题进行记录和分类,按照电话问题的类别和事件的紧急程度分别转交相应的技术支持与服务组处理,及时提供完整、准确的解答。

定期巡检服务我司将按与用户签订的支持服务协议要求,提供定期现场巡访或不定期电话巡访服务,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。

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。

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,通过仔细调查研究,为客户解决实质问题。服务时段我司提供的服务根据服务时段,我司的服务时段在每周一至每周五工作进度内。指我司的服务时段是每周一至每周日。

响应进度:电话支持服务,当用户在日常过程中遇到任何技术方面的问题时,可以直接拨打我司电话支持响应中心,公司专门提供技术支持专线,小时提供支持响应服务。如遇紧急情况,还可直接拨打值班施工全过程管理人员的移动电话,寻求最快响应。技术支持热线值班员对全部电话问题进行记录和分类,按照电话问题的类别和事件的紧急程度分别转交相应的技术支持与服务组处理,及时提供完整、准确的解答。

违背承诺:我公司承诺按照上述执行,若有违背愿意接受任何处罚。

供应商名称: 河南德洲建设工程有限公司 (电子签章)

法定代表人或授权代理人 万慧娟 (电子签章)

日期: 2025年7月16日

万慧娟