

十、服务承诺

(格式自拟)

致：新乡县乡村振兴服务中心、河南乾昂工程管理有限公司 (招标采购单位名称)

我公司承诺如下：

【1】保修期内、外的服务承诺

①工程质量保修期内的优惠及服务承诺

我公司承诺，在质量保修期内，按照有关法律规定和合同约定，承担工程质量保修责任。

质保期内是本单位施工项目出现问题，随叫随到，限时完成维修任务，保证业主满意。

1、工程竣工后，将按照我公司的管理制度要求建立回访保修卡，及时提供《质量保修书》，保证按照国家的质量管理条例规定的内容承担保修责任。建立以专业组成的维修小组常驻现场发现问题及时维修，对业主提出的任何质量隐患和意见，我方都将虚心听取，认真对待，并做好记录。对属于施工原因造成的质量问题，我方将及时采取措施，派专人进行维修，保证不影响使用；对非施工原因造成的质量问题，我方将积极为业主着想，提供解决办法。征求意见及时处理问题，设立维修电话，随叫随到，做到优质快捷服务。

2、我公司不仅重视施工过程中的质量控制，而且也同样重视对工程的保修服务，从工程交付之日起，我方的工程保修工作也随即展开。在工程保修期间，我方将依据保修合同，本着“为用户服务，向业主负责，让用户满意”的宗旨，以认真的态度、合理的措施、迅速的行动和优质的服务来维护用户的利益。

②工程质量保修期外的优惠及服务承诺

我公司承诺，质保期外，若出现质量问题，随叫随到，我公司将收取成本费进行维修。

质保期外发现问题立即解决，我公司在接到用户的投诉和回访中发现缺陷后，应对有关质量问题进一步确认，填写维修记录表，并与业主就返修内容达成协商。针对存在的问题，分析产生原因，制订返修措施，经部门主管审核后，提交单位主管领导审批实施。工程部门将维修记录发给指派维修人员，并对其进行技术交底，强调公司服务原则，下达维修任务，

安排尽快维修。维修人员按维修任务书中的内容进行工作。当维修任务完成后，应通知单位质量部门对维修项目进行检验，合格后再提请用户验收并签署意见，维修负责人要将工程管理部门发放的工程维修记录返回工程部门。

【2】我公司承诺保证在施工期间不拖欠农民工工资。

我公司承诺农民工工资保障金严格按照《新乡市工程建设领域农民工工资保证金实施办法》（新人社办【2022】49号）执行。

我公司承诺保证不拖欠工人工资，不造成上访事件，设立支付农民工工资保障金，我公司承诺按相关规定交纳农民工工资保障金、在工程实施中不拖欠农民工工资、保证按时发放。我公司承诺保证遵守《保障农民工工资支付条例》，且未被列入尚在执行期的拖欠农民工工资黑名单。

具体措施如下：

截止本工程开标之日止，我公司无拖欠农民工工资及其他职工工资，无克扣农民工工资的行为。

1) 我公司为民工设立了绿色通道及意见箱，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。

2) 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，也促进了建筑施工企业的发展。

为了保证工人工资得到保障，我公司单独开设了农民工调查小组。专门调查解决农民工拖欠、纠纷等现象，一经发现公司将对其严厉处罚，做到“工程清工资清”，决不拖欠民工一分钱。

3) 在市及县劳动保障行政部门与建设行政主管部门管理下，我公司督促施工单位与民工签订了劳动合同，保证民工及时拿到自己的辛苦钱，也保证了工程建设的顺利进展。

4) 保证按月发放工资，要求施工单位每月准时发放民工工资。

5) 我公司设立民工工资专用帐户，预存工资款，避免了由于工程中一些复杂问题而造成资金困难，使的工资迟迟发不下去。

建立专用帐户正是能保障工程在危急时候能够保证民工工资。

【3】我公司承诺替采购人排忧解难，协调周边关系，具体措施如下：

将严格按照ISO9001 量体系标准的要求，建立、健全各项管理制度，认真履行对甲方的各项承诺，针对本工程的特点和要求，结合我单位自身条件和潜力，积极配合业主协调、处理好施工现场周边环境及各方关系，并承担相关协调费用；土方等简单劳动力优先选择使用当地劳动力，真正把政府服务于民的工程落实到实地，从而调动当地群众与大家携手共建家园的积极性，保证工程建设得让政府满意、让广大老百姓满意，从而创建良好、和谐的施工环境；我们将以优质的服务和良好的信誉赢得甲方的好评，积极为甲方排忧解难。

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。

【4】我公司承诺在施工期间加强安全防护措施，安全文明施工。严格执行工地施工要求及扬尘治理要求且环保达标。

供应商名称： 河南正天实业有限公司 (电子签章)

法定代表人： _____ (电子签章)

日期： 2025 年 07 月 17 日