

八、服务承诺

格式自拟



我方在此承诺：

一、质量保修期内和质量保修期外的承诺

（一）、工程质量保修期内优惠承诺

1、工程竣工后，我公司及时提供《质量证书》，对建设单位提供完全工程质量保证，并保证按照国家的质量管理条例规定的内容承担保修责任；

2、工程完工后，建立工程维修卡，及时调查了解工程的质量状况，了解建设单位的要求，解决发现的问题；

3、在工程保修期内，因施工造成的质量问题均免费维修，即使是使用造成的问题，也积极给予解决；严格贯彻公司的质量方针，服务热情、周到、随叫随到；建立维修工程专班专人负责制，由公司施工、质量部门派专人负责；

4、建立以专业组成的维修小组经常回访发现问题及时免费维修，工程交付使用后三天内组织第一次质量回访，征询建设单位意见。

在回访过程中，对建设单位提出的任何质量隐患和意见，我公司都将虚心听取，认真对待，并做好回访记录。对属于施工原因造成的质量问题，我方将承担全部维修费用，并及时采取措施，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。

5、我公司非常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建设单位的利益。

我公司配备有专门的产品质量回访车，严格按我公司的社会服务承诺进行服务回访。

6、确立质量回访制度，并定期做《工程质量反馈调查》。

7、我司将对该工程进行定期或不定期的维护。使用过程中，根据使用情况（如材料使用年限，结构使用环境条件等），定期进行必要维护，以确保使用过程中的安全。

8、对建设单位所反映的问题，将作好详细的分析与记录，根据问题所造成的对象不同，分别加以处理。

9、在维修工作中，要求回访人员以满腔热情来为业主服务，使招标人放心、满意。

李玉强

10、回访过程是工程信息反馈的过程，要求回访人员认真做好记录，质量问题情况统计和分析，以待更好的改善和提高工程质量。

11、公司将经考核，挑选回访人员，并通专业知识和政治学习，不断提高回访维修人员素质和工作责任感，更好地为业主服务，维护公司的荣誉。

12、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。

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、维修的可靠性等向招标人提出书面报告，此报告一式三分，供甲乙双方留存。

(二)、工程质量保修期外优惠承诺

1、我公司严格按照国家规定的保修期限保修。

2、我公司继续与建设单位保持联系，及时了解本工程使用情况，对保修期满的工程,实行优质优价服务,工程结束,友谊长存，无偿提供工程咨询服务。

3、在工程保修期满后，我公司将一如既往进行定期回访，如果工程出现质量问题或由于操作不当等其他原因造成的问题，我公司本着负责到底和优质服务的宗旨，在酌情收取一定成本费用情况下，全力组织技术力量进行保修，让建设单位完全可以放心使用。同时保修期外的维修费用将给予最廉价之优惠。

4、质保期外做到每3个月与建设单位联络一次，每半年登门回访一次征求意见，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，应自通知之日起48小时内对有关质量问题进一步确认，填写维修记录表，并与建设单位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，合格后再提请建设单位验收并签署意见，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，并酌情收取施工成本费。

5、质保期过后，我公司保证工程在施工完成后达到建设单位对工程质量、及工程回访、保修等方面的要求，最大限度的达到工程的建设目的，满足建设单位要求。

工程交付后建立保修档案，服务保修小组成员由工程经验丰富、技术好、处理问题能力强、工作认真的原项目施工管理人员及作业人员组成。配合建设单位做好保修工作，向建设单位提供详尽的技术说明资料。

6、保修小组在接到建设单位维修要求后，立即到达现场与建设单位商定处理办法，能立

即处理的，保证在1~3日内给予解决，需有关部门配备方可解决的问题应上报项目管理部，及时妥善处理，决不影响正常使用。

技术部将对保修工作进行技术指导，项目管理部进行过程监督、质量控制，物资部及时供应保修工作所需用的材料、机械、工具，全力以赴组织维修工作，做到令建设单位满意。

若业主对我们的接待及维修人员行为、维修速度、维修结果等方面不满意或对我们的工作有建议，可以填写意见反馈卡或拨打单位项目管理部电话。我单位将认真对待、落实整改，达到建设单位满意。

保修实施时，认真做好成品及环境卫生的保护工作，做到工完场清，达到建设单位满意。

综上所述，我公司郑重承诺，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，将是我单位的生存源泉之水，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。

二、如出现项目资金未及时到位，不间断施工

我公司保证并承诺不受外界任何因素，确保工程进度及连续性施工。保证不停工、不窝工、按时按质按量完工。

（一）、农忙季节连续施工承诺

本工程施工阶段正值农忙时节，为确保本工程工期的实现，在农忙季节，我公司将采取强有力的措施确保现场施工人数，充分发扬公司的集体凝聚力和善打硬仗的作风，特制定农忙季节工期保证措施：（1）农忙季节管理人员坚守工作岗位，不请假、不脱岗，全部跟班作业。

（2）采取提高工人工资，提高工人待遇，改善工人生活，农忙时节不放假，保证工程连续施工、顺利施工，以便提前工期计划的落实。（3）选用不受季节影响施工的劳力，优先选择南方劳动力，与劳力组织负责人签订责任状，保证人员充足，同时认真做好职工思想工作，不许停工，否则给予处罚。达到上述要求，制定经济激励机制，农忙期间每人每日补助35元，以确保正常施工。（4）加强现场组织与协调，保证农忙季节充足的劳动力。（5）各种地材在农忙前提前准备齐全，后勤各专业班组及个专业处室以工程为主，时刻准备着调配，调剂资金到位，对资金实行专款专用。（6）认真安排好农忙节假日期间的生产进度计划。（7）对农忙节假日期间出全勤的一线工人给予补贴，在农忙期间加强对工人的慰问，发现不稳定因素及时解决，别在工资发放上保证全额到位，可以提前预支工资。（8）随时抽查工人的生产考勤，对农忙节假日期间不严格遵守劳动纪律、旷工的职工进行批评教育，并进行罚款。（9）认真安排好农忙节假日期间职工的休息，不能过分延长职工的工作时间，对特殊情况合理布置休息，采用轮休制。（10）增加福利开支，备足医药保健品和降温饮料，确保职工身体健康。（11）建立



在农忙期间施工人数检查制度，加强农忙期间劳动出勤管理。项目部要建立自己的检查小组，每天检查出勤人员，并做好记录，定期向公司汇报。公司在农忙期间将由公司领导组建检查小组，不定期对项目部进行抽查。（12）奖励措施：为激发员工的工作热情，公司制定了一定的奖励措施，对在农忙期间坚持正常生产的一线职工进行奖励，奖励金额视职工具体情况而定，家居农村的职工奖励250元，家居城市的职工奖励100元。所有费用由项目部自行解决。对比预定工期提前完成任务的项目部，公司对其奖励1000元。（13）处罚措施：为了农忙期间不延误工期，公司制定了一系列的处罚措施。对未经公司认可，随便放假的项目部，对其项目负责人处以200元罚款，做出书面检讨并在公司内部通报批评；项目部检查小组未定期向公司汇报出勤人员，对该小组成员处以每人50元罚款；公司检查小组在对项目部进行检查时，如发现100元罚款，并要求做出书面检讨，对旷工人员处以200元罚款，情节严重都直至除名，如该项目因农忙延误工期，对该项目处以1000元罚款。

（二）、业主资金不到位时，连续施工的承诺

（1）、在业主资金暂不到位的情况下，可垫付部分资金，保证工程施工的连续性。

（2）、充分发挥公司自有大量施工设备的优势，在业主资金暂不到位时，仍然可保证工程施工的连续性。

（3）、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，保证在业主资金暂不到位时，仍然可保证工程施工的连续性。

（4）、充分发挥我公司长期从事工程施工所建立的劳务合作关系，保证施工劳动力的供应。

（5）、公司将进行统筹安排，在业主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。

（6）、由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，防止出现返工现象而影响工期。

（7）、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。

（8）、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，另配备专职设备管理员，负责机械设备的日常保养维修，确保各种机械设备在施工过程中能够正常运行。

(9)、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。

三、协助招标人搞好地方关系协调

我公司承诺为招标人排忧解难，协调周边关系，我公司自行良好协调与施工有关的各方关系，不因协调问题耽误施工进度。

在本项目施工过程中，我公司保证做好施工环境的保护及良好的施工素质，与周边人民搞好关系，共同进步，互惠互助。

1、协调周边群众关系承诺：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。

爱护环境，严格执行上级领导指示，不能随意破坏生态及绿化用地。

结合当地施工条件，合理采取施工措施。

搞好民众关系，作出切实可行的便民政策，达到互惠互助、安全、文明的施工目的。

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，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、地方关系协调的承诺

我方承诺一定遵照建设单位和监理的要求，做好施工现场协调工作，确保工程质量，确保工期。

我方承诺施工中所有的地方村民、组织协调关系，均有我公司自行负责，费用为我公司自理。

4、与招标人、监理单位的配合承诺

(1) 中标后施工现场接受监理工程师的全面监理，及时向监理工程师提供各类工程施工信息，并向招标人和监理免费提供办公和生活用房，办公用品、生活用品、车辆等一切均由我公司承担。

(2) 我单位中标后，为了确保项目实施顺利和有效履行合同，将赋予项目经理一定的职权，项目经理在工地是最高领导，有工地调动的任意权。

(3) 我公司承诺中标后将保证投入的人员及主要设备和试验、仪器严格按照投标文件承诺的人员进场，如需调换一定先征得招标人的同意。

(4) 我方承诺中标后主动组织有关人员配合建设单位搞好前期准备工作。

在工程施工中,项目配备一定的现代设备,以保证工程做到全程记录,例如数码相机、摄像机。

5、我公司承诺,施工期间加强安全防护,保证安全生产零事故,如发生安全事故,我公司承担由此发生的费用,保证不给采购人带来骚扰,并接受采购人处罚,我公司愿意自觉接受发包人、监理、监督单位(人)及社会各界对工程建设中安全生产的监督。

供应商名称: 河南荣庆建筑工程有限公司 (电子签章)

法定代表人: 李玉强 (电子签章)

2025 年 07 月 25 日