

五、服务承诺

致：(采购人名称) 新乡市红旗区农业农村局

(一) 工程质量保修承诺

一、针对本项目，我公司提供以下比较详细、合理的服务计划：

1. 项目启动阶段：在项目启动阶段，我公司将与业主进行沟通，制定详细的项目计划和时间表。我们将组建专业的项目团队，包括项目经理、工程师等，确保项目的顺利进行。

2. 施工阶段：在施工阶段，我公司将按照设计方案和施工图纸进行施工，并严格按照相关技术标准和质量要求进行控制。同时，我公司定期向业主汇报工程进展情况，确保业主对工程的掌控和管理。

3. 竣工验收阶段：在竣工验收阶段，我公司将按照相关规定进行验收，确保工程质量符合要求。同时，我公司将协助业主完成相关的手续和文件，确保工程的合法性和合规性。

二、售后服务阶段：在售后服务阶段，我们将提供完整的项目售后服务承诺。具体包括：

1. 保修期内，对出现的质量问题负责维修或更换；
2. 保修期后，提供有偿维修服务；
3. 定期进行维护和保养，确保工程长期稳定运行；
4. 提供技术支持和咨询服务，解答业主在后期养护过程中遇到的问题。

三、售后服务目标

1. 提高采购人满意度：通过优质的售后服务，解决采购人在工程养护过程中遇到的问题，提高采购人对工程和服务的满意度。

2. 提升品牌形象：良好的售后服务能够提升企业的品牌形象，增强采购人对企业的信任度。

3. 降低运营成本：通过有效的售后服务，减少因工程质量问题导致的维修及补植等成本。

四、售后服务团队建设

1. 建立专业的售后服务团队，包括技术支持、维修保养、服务等岗位。
2. 定期对售后服务人员进行培训，提高其专业技能和服务水平。
3. 建立完善的激励机制，提高售后服务人员的工作积极性和满意度。
4. 加强售后服务团队与其他部门的沟通协作，确保售后服务的高效执行。

五、售后服务监控与改进

1. 建立售后服务质量监控体系，对售后服务过程进行全程跟踪管理。
2. 定期收集采购人反馈，分析售后服务中存在的问题和不足。
3. 根据采购人反馈和服务质量监控结果，制定改进措施，持续提升售后服务质量。
4. 定期对售后服务方案进行评估和调整，以适应市场和甲方需求的变化。

我公司在向甲方提交本工程的竣工验收报告时，向甲方同时出具本工程的质量保修证明书，在质量保修证明书中我公司将按照《建设工程质量管理条例》的规定明确该工程的保修范围、保修责任人、以及保修联系电话。

为了保证质量回访和质量保修的工作和保证企业信誉，建立维修服务记录并请甲方在记录上签字。

六、保证质量措施

1. 技术标准：承诺按照国家或行业的相关技术标准进行施工，确保工程质量符合规范要求。

2. 材料选用：承诺选用符合质量标准的苗木及建筑材料，并保证材料的供应渠道合法、可靠。

3. 施工过程控制：承诺严格按照施工图纸和设计要求进行施工，确保施工过程中的质量安全。

4. 工程验收：承诺在工程竣工后，按照相关规定进行验收，确保工程质量符合要求。

5. 保修期：承诺在工程竣工后的一定期限内，对出现的质量问题负责维修或更换，确保工程质量得到保障。

质量承诺：

1. 工程竣工交付使用后，在保修期内，由工程项目负责人带领有关人员定期或不定期回访，听取使用单位对工程质量的意见。

2. 无论什么原因造成的质量问题，我公司负责无偿保修和换苗。

3. 质量检验及技术措施

各分项工程质量严格执行“三检制”，对各班定时、定点、部位施工，层层把关，做好质量等级的验评工作。

4. 加强成品、半成品的保护工作。

5. 严格检查制度，做好预防措施

我公司在服务期内，自接到用户发单或报修时起1小时内响应，6小时内到达现场，并按照采购人规定的时间完成施工或解决问题。

（二）不拖欠农民工工资承诺

我公司承诺在施工期间不拖欠农民工工资。截至开标前，我公司以前所承建工程的工资支付情况良好，不存在拖欠或克扣农民工工资的行为。

我公司深知农民工工资问题是重要的社会问题。在此，我公司郑重承诺如下：

1. 我公司将严格遵守国家有关农民工工资支付的法律法规，确保农民工的工资按时足额支付，不拖欠、不克扣。

2. 我公司将建立健全内部工资支付制度，明确工资支付标准、时间和方式，并定期向农民工公开透明地报告工资支付情况。

3. 我公司将设立专门的工资支付账户，确保农民工工资专款专用，不得挪用、挤占。

4. 我公司将加强与农民工的沟通和协商，及时了解和解决工资支付中的问题和困难，确保农民工的合法权益得到充分保障。

5. 我公司将积极配合业主和社会各方的监督和检查，接受农民工和社会的监督，如有违反承诺的行为，愿意承担相应的法律责任。

6. 我公司将以诚信为本，以农民工的权益为重，努力营造公平、公正、和谐的劳动关系，共同推动社会的进步和发展。

我公司将以此次承诺为行动指南，切实履行我公司的责任和义务，确保农民工的工资权益得到有效保障。

（三）施工进度保障承诺

我公司承诺在工期 90 日历天内保质保量的完成工程范围的全部工作。具体措施如

下：

一、劳动力保障

1. 农忙期预案：

提前签约非农业户籍工人（占比 $\geq 30\%$ ），农忙时优先调配至关键岗位。

与劳务公司签订《保供协议》，缺员时 2 日内补充人员。

2. 雨季用工：

为工人配备防雨装备（如防水鞋、雨衣），雨天转为室内作业（如预制构件加工）。

二、材料与机械保障

1. 资金缓冲机制：

设立专项应急资金池（不低于合同价 5%），确保材料预付款及时支付。

与供应商签订《垫资协议》，允许延迟付款 30 天（需支付利息）。

2. 雨季施工方案：

现场常备防雨布、抽水泵，路基施工采用 掺石灰法防泥化。

混凝土浇筑选用早强剂，缩短养护期。

三、进度监控与纠偏

1. 动态预警系统：

使用 BIM+无人机每日扫描进度，偏差 $\geq 3\%$ 时启动应急会议。

2. 赶工措施：

延误超 5 天时，增加夜间施工班组或高价租赁备用设备。

四、应急预案

风险事件	响应措施	责任人与时限
连续降雨 ≥ 3 天	启用备用室内作业面，启动防排水预案	项目经理（即时启动）
资金链断裂	动用应急资金池，暂停非关键项支出	财务总监（24 小时内）
工人集体离职	调用合作劳务公司储备劳动力	生产经理（48 小时内）

五、违约处罚条款

工期延误赔偿

每延迟 1 天，按合同价 0.1% 支付违约金。

超 15 天未复工，甲方有权解除合同并索赔。

资源调配不达标

关键设备/人员未按计划到位，每次罚款 5000-10000 元。

六、进度保障措施

1、项目管理机构迅速成立及时到位为加快本工程的建设，我公司在中标后，立即组建以项目主管为首的项目管理机构，对内指挥施工生产，对外负责合同履行及协调联络。项目管理机构成员已经确定，一旦签定施工合同后，即可进场开始工作。

2、施工力量迅速进场实施本工程的施工队伍已选定，一旦中标，施工机械设备和施工人员可迅速抵达，确保该工程按时（或提前）开工。

3、施工准备抓早抓紧尽快做好施工准备工作，认真复核图纸，进一步完善施工组织设计，落实施工方案。先期提出可能在施工中遇到影响施工进度问题，并统筹安排，及时调整，确保工期。

4、施工组织不断优化及时完善施工组织设计，落实施工方案，报监理工程师审批。根据施工情况变化，不断进行设计、优化，使工序衔接，劳动力组织、机具设备、工期安排等有利于施工生产。

5、建立从项目管理部到各施工队伍的调度指挥系统，全面、及时掌握并迅速、准确地处理影响施工进度的各种问题。对工程交叉和施工干扰应加强指挥和协调，对重大关键问题超前研究，制定措施，及时调整工序和调动人、财、物、机，保证工程的连续性和均衡性。

6、强化施工管理严明劳动纪律，对劳动力实行动态管理，优化组合，使作业专业化、正规化。

7、实行内部经济承包责任制使责任和效益挂钩，个人利益和完成工作量挂钩，做到多劳多得，调动施工队、个人的积极性和创造性。

8、安排好雨天施工。根据气象，有预见性地调整各项工作的施工顺序，并作好预防工作，使工程能有序和不间断的进行。

9、加强机械设备管理加强机械设备的检修和维修工作，配齐维修人员，配足常用配件，确保机械正常运转，对主要工序要储备一定的备用机械，确保机械化施工顺利进行。

10、确保劳力充足、高效根据工程需要，配备充足的技术人员和技术工人，并采用各项措施，提高劳动者技术素质和工作效率。

11、抓住有利时间，实行有效施工作业。

12、进度计划措施

依据控制施工进度安排，待施工详细月计划制定后，以周计划加以调整，补充和完善。各施工队在周计划指导下，以施工日计划安排施工，项目部进行督促检查，做到灵活调整，提前安排，检查落实，留有余地；组织精明强干的施工人员和技术力量；根据工程的特点配备足够的施工设备和劳动力。

13、农忙季节工期的保障措施

在选择专业劳务队时就加以考虑农忙季节的出工率。对不受农忙季节影响且工人技术水平、操作技能又好的劳务队优先考虑。到农忙季节前，事先落实劳务队的最大出工率。对选好的专业劳务队在签订劳务合同时，对其不影响农忙季节出工率。

（四）协调周边关系承诺

我公司承诺替甲方排忧解难，协调周边关系，项目工程合同履行过程中我公司负责协调处理项目所在地周边群众关系，且由此所产生的各项费用均由我公司负责。

具体措施如下：

一、与建设单位的关系

- 1、项目经理部全体人员要确立“业主是上帝”的观念，把建设单位期望的工期和工程质量作为核心，为业主建造一流的建筑产品，让业主满意。
- 2、在施工过程中，在技术、质量、进度、设计更改、分包协调等方面，主动听取并尊重业主的建议和意见，为业主排忧解难，想业主所想，急业主所急，和业主融洽相处，尽最大努力满足业主的意愿。
- 3、定期向业主提供工程进度、质量状况、文明施工情况报告，使业主能及时、全面掌握工程进展的动态，使整个工程处于受控状态。

二、与监理单位的关系

- 1、开工前书面报告施工准备情况，获监理认可后可开工。
- 2、开工前将正式施工组织设计及施工计划报送监理工程师审定。
- 3、各类检测设备和重要机电设备的进场情况向监理申报，并附上年检合格证明或设备完好证明。

4、施工用各类建筑材料均向监理报送样品、材质证明和有关技术资料，经监理审核批准后再行采购使用。现场采样送检时有监理或总承包代表见证。变更用材时，事前应征请设计、监理意见，不同意者不进行变更。

5、隐蔽工程完成，在自检合格的基础上，提前 12 小时书面通知监理验收。

6、若监理对某些工程质量有疑问，要求复测时，项目部将给予积极配合，并对检测仪器的使用提供方便。

7、及时向监理报送分部分项工程质量自检资料混凝土、砂浆强度报告。

8、若发现质量事故，及时报告监理和业主，并严格按照共同商定的方案进行处理。

9、工程全部完工后，经认真自检，再行向监理工程师提交验收申请，经监理复验认可后，转报业主，组织正式竣工验收。

10、在竣工验收前 7 天，将质量保证资料交监理审查。

三、与政府部门的关系

1、及时汇同有关部门办理规划、施工、质监、安监、环保、市容、治安、消防等手续，并严格遵守国家和当地有关规章制度。

2、自觉接受政府的依法监督和指导，随时了解国家和政府的有关方针、政策，掌握近期的市场信息，熟悉当地的法规和惯例。

3、通过经常性的上门咨询和信息发布等形式，沟通与政府部门间的关系。

4、一切项目管理活动都必须遵纪守法。

5、主动与质监站、安监站联系，求得他们对于工程质量和施工安全的指导与认可。

6、主动与市容监察部门联系，搞好施工现场周围地区的环境卫生。

7、主动与交通部门取得联系，求得施工占用道路的批准和运输的畅通。

8、主动与公安部门取得联系，及时办理暂住证等必要的手续，搞好现场的治安工作。

四、与当地社区、群众的关系

1、客观正确对待群众的要求；

2、着眼我单位内部。要着眼单位内部，重视搞好自身建设的原则，如果没有良好的员工素质，施工单位无法得到群众认可。要教育员工站在党和国家利益的高度，认识与当地政府和群众搞好团结的意义，认识到施工单位与当地群众只是眼前利益与长远利

益的矛盾，没有根本的利害冲突，这是处理企地关系的根本前提。对群众中存在的一些问题，应该用说服教育的方法，绝不能采取对立态度和过激方法。

3、尊重当地风俗习惯。要入乡随俗，我单位在施工进场前要派人搞好社情、乡俗调查，使员工尽快适应新环境，主动搞好与地方的关系，增进团结。只有真诚的尊重和爱护当地政府群众，才能得到地方和群众的理解和支持。

4、关心当地群众利益。关心体谅当地群众，我单位能办到的尽量办；对办不到的事情和无法满足的要求在说明情况的同时，要通过一些必要的形式，利用乡镇、村委和执法人员，沟通和当地群众的关系，创造相互理解的气氛。关心当地群众利益。关心体谅当地群众，我单位能办到的尽量办；对办不到的事情和无法满足的要求在说明情况的同时，要通过一些必要的形式，利用市、乡镇、村委和执法人员，沟通和当地群众的关系，创造相互理解的气氛。

5、尽量减少施工扰民。在项目策划中，要充分考虑到扰民问题，从源头上减少施工扰民。在施工中，把减少施工扰民作为我单位的职业道德和职业纪律，自觉遵守，严格执行，努力树立文明施工的良好企业形象。

6、尊重、相信、依靠政府。尊重各级政府，是处理好企地关系的首要条件，要掌握当地政策规定，主动服从各级政府的指导，理解地方政府工作，坚持经常性的走访，建立良好的往来关系；遇事多同政府联系协商，相信和依靠政府帮助，协调解决矛盾；多提建议，多反映情况，促使政府部门、当地村委主动介入其中，按我单位的整体思路来工作，针对难点解决问题，促其目标一致，才能顺利实现施工单位计划。

（五）安全文明施工承诺

我公司承诺依据《大气污染防治法》《建筑施工现场环境与卫生标准》等法规，在施工期间加强安全防护措施，推进安全文明施工，提供详细的扬尘治理方案，包括设备配置、责任分工及监督检查机制。施工期间遵守大气污染防治的相关规定，按业主要求施工。

一、安全生产管理承诺

1、责任落实

严格执行《安全生产法》《建设工程安全生产管理条例》等法律法规，建立健全安全生产责任制，明确项目经理为第一责任人，配备专职安全管理人员。

2、教育培训

对全体施工人员进行三级安全教育、安全技术交底及特种作业持证上岗培训，确保作业人员掌握安全操作技能。

3、风险管控

开展危险源辨识与风险评估，制定专项施工方案（如高支模、深基坑、起重吊装等），落实安全防护措施。

4、隐患排查

定期开展安全检查，及时整改隐患，杜绝“三违”（违章指挥、违章作业、违反劳动纪律）行为。

5、应急管理

编制应急预案，配备应急物资，组织演练，确保突发事件快速响应。

6、安全防护措施

人员防护：全员佩戴安全帽、反光背心，高空作业 100%系安全带，特种作业持证上岗。

设备防护：塔吊安装防碰撞系统，临边洞口设置刚性防护栏+安全网（高度 $\geq 1.2\text{m}$ ）。

用电安全：采用三级配电二级保护系统，每周 1 次接地电阻检测。

二、文明施工管理承诺

工地围挡全封闭（高度 $\geq 2.5\text{m}$ ），公益广告覆盖率 $\geq 30\%$ 。

材料堆放分类标识，建筑垃圾日产日清，生活区设置垃圾分类箱。

1、现场围挡

施工区域全封闭围挡，高度符合地方标准，保持整洁美观。

2、扬尘控制

采取洒水降尘、覆盖防尘网、车辆冲洗等措施，达到“六个 100%”要求。

土方作业：湿法开挖（配备 3 台洒水车同步作业），裸露土方 48 小时内覆盖防尘网。

运输管理：渣土车 100%密闭运输，出场前冲洗时间 ≥ 3 分钟。

道路硬化：主干道采用 200mm 厚 C20 混凝土，两侧设排水沟。

3、噪声管控

合理安排作业时间，选用低噪声设备，避免夜间施工扰民。

4、材料堆放

材料分类堆放整齐，标识清晰，建筑垃圾及时清运，严禁焚烧废弃物。

5、卫生管理

设置临时厕所、垃圾分类收集点，保持施工现场及生活区清洁卫生。

三、环境保护承诺

严格控制污水、废气、固体废弃物排放，符合环保要求。

保护周边植被及公共设施，避免施工造成环境破坏。

四、责任承担

如因我单位未履行上述承诺导致安全事故或环境污染，自愿承担全部法律责任及经济赔偿，并接受相关部门处罚。违约处罚条款

1、安全违规

未佩戴安全防护用具：工人立即清退，班组罚款 500 元/人次。

防护设施缺失：限期 4 小时整改，逾期按 2000 元/处罚款。

2. 扬尘治理不达标

PM10 超标 1 次：罚款 1 万元，项目经理约谈。

同一问题重复出现：停工整顿，扣减合同价 0.5%。

特此承诺。

供应商： 河南云海生态建设有限公司 (电子签章)

法定代表人： _____ (电子签章)

日期： 2025 年 07 月 31 日