

## 十一、服务承诺

(格式自拟)

致 新乡县合河乡人民政府及河南华一工程管理有限公司 (招标采购单位) :

**1、承诺严格按照图纸、相关规范等要求进行施工、替招标人排忧解难、协调周边关系，且有具体措施;替甲方排忧解难，协调周边关系承诺全面详细，且措施合理可行的**

我公司承诺严格按照图纸、相关规范等要求进行施工、替招标人排忧解难、协调周边关系。

我公司进场后将协调好地方关系和施工环境，不给招标人增加负担，施工过程中如需要农民工将尽量使用当地的农民工。我公司在此承诺完全有能力处理好地方关系，不与当地农民工发生过激的行为，确保连续施工。必要时增加人员、技术、资金、机械设备等方面的投入，确保工程顺利施工，按照规定时间完成竣工。

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，减少铁钉的碰撞声和机械的轰鸣声。

**2、在施工期间不拖欠农民工工资的承诺及措施,措施及承诺全面、科学、合理的**

我公司承诺施工期间不拖欠农民工工资，并设置施工现场专职管理人员、有农民工实名制管理。

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部门，并且为其大力解决难题。

2、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，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。

6、开设专门帐户，由公司财务派专人专管，保证工程款的专款专用。

7、根据工程进度计划，制订出民工工资支付计划表。

8、将民工工资的支付情况纳入项目经理部的各项考核指标中进行统一考核。

9、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。

### 3、工程保修期内的服务承诺，承诺全面、科学、合理的

#### 1、质保期内实质性承诺：

##### 1、工程回访与保修

(1) 工程交工验收后，我公司将启动“工程回访与保修程序”，定期进行回访并做好记录，及时了解工程竣工后的使用情况和质量情况，掌握第一手材料，以便在以后的工作中加以改进，工程一旦出现质量问题，我公司将24小时内到位进行修理、维护直至工程合格，为业主提供满意的后期服务。

(2) “工程回访与保修小组”由公司工程部相关人员构成，由公司直接领导，负责在缺陷责任期内提供满意的后期服务。

(3) 合同期满后保修期结束，并且修缮任务完成时，公司负责与业主签订工程移交手续，保证向业主交出优质的产品。

##### 2、服务目标

全方位、全过程为用户提供的“至诚至信的完美服务、百分之百的用户满意的服务”是我公司的企业宗旨，是工程项目建设管理中始终遵循的原则。目的在于完善产品的质量和售后服务，创造优质、全方位的服务。以一流的管理、一流的技术、一流的施工、一流的服务去实现我们对业主的承诺，创建用户完全满意的工程。

释义：用户：指产品的用户，即业主（或使用者）；

全方位：指用户对产品的要求和意识（包括潜在意识）；

全过程：指工程的四个阶段（工程开工前期、工程施工中期、工程保修期、保修期结束）。

##### 3、用户服务目标

“至诚至信的完美服务、百分之百的用户满意的服务”，

(1) 工程施工阶段服务目标：

在工程施工及管理的全过程中，完成业主对项目明确的和潜在的服务需求，以达到工程预定的工程质量目标，实现对业主的承诺。

(2) 工程竣工后的服务目标：

保证本工程的安全和使用功能，协助业主对本工程进行全面的维护。

4、用户服务工作的原则及标准

站在客户的立场上考虑问题、解决问题，把客户的需求和满意放到一切考虑因素之首，同时必须做到兼顾企业利益，使客户利益与企业利益相得益彰。必须做到：服务热情周到，信息交流畅通，反应快速准确，质量保证完善。

5、保修期限

按照国家有关规定执行。

6、用户服务的组织机构和管理体系

(1) 用户服务的组织机构

本工程施工阶段，公司将委派优秀的管理人员组成工程项目管理班子，按照项目管理手册和程序文件的要求进行项目施工管理。严格按照公司的质量保证体系来运作，以全面质量管理为中心环节，出色地完成施工阶段的服务目标。工程竣工后，由公司直接负责对工程竣工后保修期内，组织工作和保修结束后为业主提供维修保养计划。

(2) 用户服务管理体系

①前期策划服务

工程开工前期，我公司协助业主进行工程前有关组织工作的具体运作，帮助业主协调周边环境等事宜。

②过程精品服务

在施工过程中，要满足用户的需求和利益，尽可能满足用户潜在的要求，以“精品工程”回报业主。同时，我公司可利用技术优势，为工程提供细部结点的深化设计和提出合理化的建议供设计单位参考。

(3) 服务管理的内容

①根据用户的要求完善我们的施工方案，和设备物资选型等工作。

②对施工中用户提出的问题及时办理。

③对用户在施工管理过程中提出的意见，项目经理部及时分析、汇总。作为质量改进和改善管理工作的依据。

④公司于项目部、项目部与班组之间建立良好的沟通体系，使人员、材料、机械等均达到最佳工作状态。使各工序之间形成良好的衔接。

#### (4) 定期服务

①在工程保修期内对用户进行回访，了解用户对使用功能不完善方面的意见和处理急需解决的质量问题。

②保修期内每月至少一次电话回访，每月至少一次到现场调查。

③保修期结束前一个月进行交接回访，了解用户对水利项目的全面评价及后期出现的质量问题，并及时改正，以便互相交流意见。

④保修期阶段根据工程情况制订保修计划，该阶段的模式为“一、二、三、四”模式。

一个结果——用户完全满意；

二个理念——带走用户的烦恼；保质保量文明施工；

三个降低——降低用户投诉率，降低服务遗漏率，降低服务质量不满意度；

四个不漏——一个不漏地记录问题；一个不漏的处理问题；一个不漏地复查结果；一个不漏地反馈问题。

#### 7、维修保护内容

工程完工时，首先成立由项目总工为组长，技术干部及有关人员组成的工程回访与保修小组，负责缺陷责任期内对工程的维护工作。缺陷责任期内，工程回访与保修小组要定期对所建工程进行全面、仔细的组织检查，遇地震、暴风等不可抗拒的自然灾害后要随时组织检查，对出现的工程缺陷要登记清楚，分析原因，及时向业主上报缺陷数量、缺陷范围、缺陷责任及原因，并立即组织维修。

缺陷责任期限内工程的维修，要在不影响正常使用的情况下进行，必要时采取可行的防护措施，确实需要中断交通的，必须在业主同意后方可进行。各项缺陷的修复必须符合规范要求并取得业主的认可。

缺陷责任的维修分清情况，若因本公司施工质量问题造成的，本公司自己拿出修复方案并报业主批复后立即实施，若属非本公司责任造成的缺陷，本公司将及时上报业主，并按照业主批复的方案组织维修。

#### 2、质保期外实质性承诺：

(1) 在工程保修期满后，我公司将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，在酌情收到一定成本费用情况下，全力组织技术力量进行保修，让业主完全可以放心使用。同时保修期外的维修费用将给予最廉价之优惠。

(2) 维修：接到通知后，我方人员将在30分钟内做出响应并到达现场进行处理。

(3) 保修期外维修，备品、备件按实际购买价格提供。

(4) 保修期外维修，只收取工本费。

(5) 保修期外每隔半年回访一次，凡属施工原因造成的质量问题，我公司将及时全面的进行维修，做好修复记录，并经业主签字认可。

(6) 在保修期外，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。

(7) 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，此报告一式三份，供甲乙、双方留存。

(8) 保修期外对于种种原因，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。

(9) 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。

(10) 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。

特此承诺！



供应商名称：河南善成建设工程有限公司 (电子签章)

法定代表人：曹志原 (电子签章)

日期：2025 年 7 月 30 日