

六、服务承诺

(格式自拟)

致：新乡县小冀镇人民政府(采购人名称)

质保期内的服务承诺

1. 保修服务范围：严格按建设部《建设工程质量管理条例》及《工程施工总承包合同》、《工程质量保修书》中的规定执行。对于工程承包范围内的施工项目，自工程竣工验收合格之日起进入工程质量保修阶段。

在保修阶段，凡因工程不符合规程、规范及工程合同规定而造成工程实体损坏，我公司将无条件进行保修。并在缺陷责任期及保修期内承担相应的工程维修责任。

2. 保修期限按国家、省、市的有关规定及工程质量保修书执行。

3. 工程保修及服务承诺：我单位对所提供施工自投入使用之日起，严格按照工程总承包合同有关保修的条款执行；严格贯彻公司的质量方针，本着客户至上的原则，服务热情，周到，随叫随到；建立回访制，进行定期、不定期回访，每年内工程回访不少于两次，认真听取建设单位意见，并形成回访记录；建立维修工程专班专人负责制，由公司工程部、技术部派人负责。

4. 工程交工验收后，我单位将启动“工程回访与保修程序”，针对该工程成立“工程回访与保修小组”，为业主提供满意的后期服务。

5. “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。

6. 工程交工验收后，“工程回访与保修小组”立即进入角色，积极主动与业主、监理联系，开展工程回访工作，对工程质量、使用质量进行动态跟踪，广泛听取各方面的意见，对业主、监理提出的问题，详细调查，认真处理，及时解决，为业主提供满意周到的服务。

4. 缺陷责任期结束时，“工程回访与保修小组”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，向甲方交一份满意的答卷。

因施工现场现场人员、车辆来往频繁，对成品的保护直接关系到工程质量的好坏。所以加强成品的保护意识，是首要的任务。施工区域应与非施工区域用护

栏隔开。

质保期外的服务承诺

我公司对免费服务期过后，我方所建工程，出现损坏需维修时，请您致电我公司，我公司为您提供优质服务。

(一)质保期满后，我公司工程人员对工程进行一次性的整体检查。

(二)在免费保修期过后，我公司向用户提供同档次的工程维修质量等，只收取成本费用。

(三)保修期后，如有工程的问题，用户可直接报于我公司，我公司技术人员确定修好后及时返回给用户；如遇到不能修复的情况，可向用户提供同档维修工程质量，只收取成本费。

保修期外维护内容：

1. 工程验收质保期满后，可上门为工程做系统检查，并将检查结果记录存档。
2. 对工程维护期外的工程维修请求，公司将积极响应，决不推委，这样的服务，公司仅收取维护费。

3. 公司应用户的要求与用户签订工程维护的承包协议，按协议执行的工程维护将给以费用上的折扣优惠。

对于用户的工程升级与优化的要求或者甲方维修工程时，公司将优先响应，积极为用户的工程建设提供建议和工程实施方面的服务。

我公司承诺合同中约定的任何投标人应予遵照执行的国家规范、规程和标准都指他们各自的最新版本。如果在构成本工程规范和技术说明的任何内容与任何现行国家规范、规程和标准包括他们适用的修改之间出现相互矛盾之处或不一致的指示，我公司应按照其中要求最严格的标准执行。材料、施工工艺和本工程都应依照本工程规范和技术说明以及相关国家规范、规程和标准的最新版本；或把最新版本的要求当作对投标人工作的最起码要求，而执行更高的标准。

供应商名称：龙兴建设工程有限公司(电子签章)

法定代表人：(电子签章)

日期：2025年8月20日