

五、服务承诺

(格式自拟)

服务承诺

我公司承诺:

(1) 工程质量保修期内、外的优惠承诺

1、工程质量保修期内的优惠承诺

质保期为 1 年。

本着一切为用户服务的思想，处处要为用户着想，工程竣工验收，但是竣工后的服务工作尚未完结，为使用户满意、放心，工程竣工后，我们将继续为用户提供方便，并做好下列工作。

保修期内每隔半年回访一次，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。保修期内对于种种原因，造成了在使用中所碰到的质量问题与我公司的意见，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。

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，维修工作全天候 24 小时持续服务。

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、维修的可靠性等向贵方提出书面报告，双方留存。

项目竣工后，我公司向贵公司提供书面的质量保证书，对贵方产品提供完全产品质量保证。

2、工程质量保修期外的优惠承诺

在保修期满后，我公司仍坚持随叫随到保证维修。

(1) 建立回访制度，进行定期不定期回访，每年内工程回访不少于两次；

(2) 工程回访计划：交工后三个月即进行工程回访，一年内再不定期回访一次，满一年再进行一次回访，并对存在的问题进行彻底的整改，我方将本着服务热情、周到、随叫随到的原则及时对工程存在的问题进行整改。

(3) 对于本工程的保修期为：按照国家标准执行的基础上，并无偿延期半年。

我们将为业主方提供全面的售后服务支持，确保本项目能够稳定地运营。我们将设立专门的售后服务团队，为业主方提供及时、有效的支持和服务，保证本项目始终保持最佳状态。

(2) 不拖欠农民工工资的具体承诺

1、严格遵守法律法规

我们承诺，严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》以及《保障农民工工资支付条例》等相关法律法规，确保农民工工资按时足额支付，绝不拖欠。

2、建立健全工资支付机制

我们将建立完善的工资支付体系，明确工资支付的责任部门、支付时间和支付方式，确保农民工工资发放流程规范、透明。

设立农民工工资专用账户，实行专款专用，确保资金安全，不被挪用或占用。

根据实际情况按时足额发放农民工工资，不以任何理由拖延或克扣。

3、加强内部管理

加强与农民工的沟通与交流，定期召开工资发放说明会，解答农民工关于工资的疑问，确保信息畅通。

建立健全农民工管理制度，确保每位农民工的身份信息、工作记录及工资支付情况准确无误。

4、接受社会监督

我们愿意接受政府相关部门、行业协会以及社会各界的监督与检查，确保工资支付工作的合法合规性。

如发生拖欠农民工工资的情况，我们将积极配合相关部门进行调查处理，及时纠正错误，并承担相应的法律责任。

5、建立应急处理机制

为应对可能出现的特殊情况，我们将建立农民工工资支付应急处理机制，确保在紧急情况下能够迅速响应，妥善处理。

6、持续改进与提升

我们将不断优化工资支付管理流程，提升管理效率，确保农民工工资支付工作的持续改进与提升。

我们郑重承诺：我们将全力以赴确保农民工工资的按时足额支付，绝不拖欠。

(3) 供应商有不因农忙、雨季、资金状况等影响施工进度，确保连续施工，保证总工期不变的承诺

1、不因农忙及节假日状况影响施工进度，确保连续施工，保证总工期不变的承诺

(1)、农忙季节稳定工人的特殊措施

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，优先选择本地劳动力，与劳动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，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，后勤各专业班组时刻准备着调配到位。

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，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: 为了激发工人的工作热情, 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, 所有费用由项目部自行解决。保证不因农忙季节影响施工进度, 确保连续施工, 保证总工期不变。

(2)、节假日加班保证措施

1) 我公司对赶工工程历来有节假日加班的传统, 其职工队伍不会因本工程节假日正常施工而出现人心不稳的情况。

2) 我公司职工及外聘工人均与我公司签订了相关合同, 其管理群及作业队伍群相对较为稳定, 节假日施工易于保证。

3) 我公司在本工程施工中, 将依据《劳动法》及相关法律法规文件, 对本工程节假日施工人员提供相应的劳动报酬, 以提高施工人员的工作积极性, 自觉加班, 保证节假日正常施工。

4) 处理好节假日对施工进度带来的影响, 确保正常生产, 在思想上对工人进行教导, 同时在后勤、工薪、福利上加以保证。

5) 为对节假日、封路、停水、停电等特殊情况进行妥善安排, 建立天气预警制度。

6) 我公司拥有一大批相对固定、实力雄厚的材料供应商, 实行强强联合, 在长期合作中形成了相对固定的合作关系, 对材料供应能力能够得到充分的保证, 对于材料采购工作年、季度、月计划要求做到提前储备, 保证节假日期间材料使用的正常保证, 确保连续施工, 保证总工期不变。

2、不因雨季状况影响施工进度, 确保连续施工, 保证总工期不变的承诺

(1)、高度重视雨季施工管理

1) 成立雨季施工领导小组，明确责任分工，确保雨季施工期间各项工作有序进行。 2) 加强对施工人员的培训，提高雨季施工安全意识和技能，确保施工人员掌握雨季施工操作规程。

3) 制定雨季施工方案，针对不同施工部位和环节，采取相应的防雨、防滑、防触电等措施，确保施工安全。

(2)、严格施工质量控制

1) 严格执行国家相关质量标准 and 规范，确保工程质量符合设计要求。
2) 加强原材料、半成品、成品的质量检验，确保施工过程中使用的材料、设备符合质量要求。

3) 加强施工过程中的质量控制，严格执行“三检制”（自检、互检、专检），确保施工质量。

(3)、加强施工现场安全管理

1) 严格执行施工现场安全管理制度，确保施工现场安全有序。
2) 加强施工现场排水、防滑、防触电等安全措施，确保施工人员生命财产安全。
3) 定期对施工现场进行安全检查，及时发现并整改安全隐患。

(4)、强化环保意识，确保文明施工

1) 严格执行国家环保法律法规，确保施工现场环保达标。
2) 加强施工现场环保设施建设，减少施工过程中对环境的影响。
3) 加强施工现场文明施工管理，保持施工现场整洁有序。

(5)、加强沟通协调，确保工程进度

1) 加强与业主、监理单位及相关部门的沟通协调，及时解决施工过程中遇到的问题。
2) 严格按照施工进度计划进行施工，确保工程按期完成。
3) 加强施工过程中的信息反馈，及时向业主、监理单位及相关部门汇报施工进度。

3、不因资金状况影响施工进度，确保连续施工，保证总工期不变的承诺

(1)、资金保证

1) 本单位承诺将按照合同约定，及时、足额支付工程所需的全部资金。

2) 我们将保证资金来源的合法性,并确保资金的及时到位,以避免因资金问题影响工程进度。

(2)、资金使用

1) 所有资金将严格按照合同约定和工程进度计划进行使用,确保专款专用。

2) 本单位将建立严格的财务管理制度,确保资金使用的透明性和合规性。

(3)、违约责任

1) 如因本单位资金问题导致工程延期或停工,我们将承担由此产生的一切责任和损失。

2) 本单位承诺,若违反上述承诺,愿意接受合同约定的违约处罚。

(4)、其他承诺

1) 本单位将积极配合甲方的监督管理,确保工程质量和安全。

2) 本单位将遵守国家相关法律法规,确保施工过程中的合规性。

(4) 承诺替招标人排忧解难,协调周边关系且措施合理可行

1、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;优先选择使用当地劳动力,从而调动当地群众与大家携手共建家园的积极性,保证工程建设得到满意,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。

2、免费向甲方及监理单位提供现场场所,并配备冷暖空调和必备的生活及办公用品。

3、我方将积极主动地熟悉周围环境,努力与沿线群众、政府建立融洽的关系,尊重当地居民的生活习惯和风俗,取得他们的支持和帮助,解决施工中遇到的相关问题,减少来自各方面的干扰。

4、严格执行国家、省、市环境保护标准及要求,控制噪音及建筑垃圾、污水排放,减少噪声和环境污染,确保施工期间不扰民。

具体措施:

(1) 深入单位、居民,向他们了解我方施工时对他们的影响情况,对存在的问题进行分析,提出解决方法。

(2) 落实协调人员，针对问题进行解决，与单位、居民建立共识协议、签约，讲明施工会给单位、居民带来生活和工作上的不利情况，使协调工作得到事先控制。

(3) 通过工作上的合理安排，尽量避免夜间高噪音的施工作业，使施工作业与单位、居民的正常生活不相矛盾。

(4) 为了便于接受社会监督，张贴社会监督电话和上级部门投诉电话，合理处理单位、居民提出的意见和投诉，使工地与单位、居民关系融洽。

(5) 积极开展创“双标化工地”活动，在居民出入设置警示灯及劝告牌，更好地开展各项工作。

(6) 积极配合当地公安机关对外来人员的监督管理，外来人员都办理暂住证，教育广大职工遵纪守法，遵章守规。

(7) 积极收集、学习当地有关法规、文件，及时办理有关事宜，制定工地规章制度。特此承诺。

供应商： 河南妙列建筑工程有限公司 （电子签章）

法定代表人： _____ （电子签章）

2025 年 9 月 9 日