

八、服务承诺（格式自拟）

致（采购人及采购代理机构）：延津县高级中学、河南星沐工程管理有限公司

1、文明施工及质量控制、进度控制承诺：

文明施工承诺

认真贯彻执行国家及省市有关安全文明生产的法律法规和强制性标准、安全操作规程等，建立健全施工现场安全文明生产保证体系，落实各项具体措施，切实履行安全文明生产责任和义务，保护职工身体健康和生命安全，以及社会公众安全，保护环境卫生，保持施工现场整齐有序，做到文明施工。力争无死亡事故、无重伤事故、无中毒事故、无火灾事故、无坍塌事故，安全生产文明施工合格率达到 100%。

1、保证安全文明生产经费的投入，按规定设置现场标志牌（五牌一图）和安全警示标志，对涉及社会公众安全的，要在显著位置设置警示牌，并采取相应保护措施。安全文明生产设施、设备按标准设置，配套齐备，牢固可靠。

2、施工现场实行封闭式管理，施工现场应围挡整齐，沿街及重要部位须按建设单位要求设置，并保证安全美观，施工标语内容须征得建设单位认可。

3、工地设保洁工或卫生值班人员，保持施工现场整洁有序，各种材料分类存放、堆码整齐，建筑垃圾及时清运处理，各工种完工后做到“工完料尽场地清”，严禁在施工现场以外堆放材料、垃圾。现场场地进行“硬化”处理，做到场内道路平整、通畅、不积水，泥浆、废水不外流，不尘土飞扬，不排泄有毒有害气体。

4、施工现场布局及工序安排应考虑噪声、照明控制，严格按照省市有关规定执行，避免扰民；施工现场必须设置专用厕所，并有专人管理，严禁随意大小便；土方外运过程，严格按照程序操作，不得在工地外遗洒，同时应有避免扬尘的措施。

5、外地施工人员必须办理相关证件，禁止非施工单位人员在工地留宿，施工现场禁止聚众打牌、饮酒闹事、传阅淫秽物品；禁止施工人员在非施工区随意走动，严禁和当地居民发生冲突。

6、施工车辆进出工地时注意交通安全，必须缓速行驶，大型机械进出场应提前和建设单位协商，避开市区交通高峰期，必须封路施工时，须征得建设单位同意，并在路口设置明显的提示标志。

7、施工现场临时用电必须符合《施工现场临时用电安全技术规范》，采用 TN—S 系统，做到“一机一闸一漏一箱”，使用标准电箱，电线、开关、漏电保护器等使用合格产品；固定

式配电箱应设置围栏并有明显的安全警示标志，严禁非专业人员接拆电线，防止发生触电事故，严禁使用电炉子等妨碍现场安全的用电设备。

8、现场消火栓及其他消防器材配备齐全、位置合理，应有明显的警示标志，严禁挪用，保证消防道路畅通；施工现场严禁吸烟，剧毒、易燃易爆物品及施工动火必须有专人负责管理。

9、现场施工人员须统一着装、佩带胸卡，严禁闲杂人员进入施工现场；进入施工现场必须佩带安全帽，高空作业必须系好安全带，严禁工人酒后上岗，严禁攀爬脚手架，高处作业严禁向下抛掷物品。

10、脚手架搭设、基坑支护及塔吊、升降梯等大型机械安装必须有上级主管安全部门审批的施工方案，各种施工机械的合格证、检测证及安全防护装置齐全，使用经过检测合格的安全网，做好四口五临边防护，明确各楼层防护责任人。杜绝发生高空坠物、土方坍塌等一切施工安全事故。

11、施工现场使用的建筑材料、构配件、安全防护用品、安全设施、机具、机械设备和电气装置等，必须符合建筑施工安全和其他有关技术规范、标准的要求，并按规定进行检测检验。否则，一律不投入使用。

12、工人食堂必须干净整洁，无蝇无鼠，操作人员证件齐全，认真执行食品卫生安全的相关规定，严防工人食物中毒；施工人员宿舍要求卫生整洁，严禁随意拉扯电线，冬季取暖严防工人煤气中毒。

13、现场应有专门负责安全、文明施工的管理人员，定期检查，发现问题及时整改；对建设单位及施工总承包提出的其他有关安全、文明施工等方面问题必须积极配合，认真履行。

我公司认真贯彻执行国家、省、市关于安全生产的法律、法规、标准和政策，建立健全安全生产责任制，积极以“安全生产无事故”为安全管理目标，努力监督检查我公司安全生产工作，彻底杜绝安全生产事故的发生，现郑重承诺：

一、在建筑施工生产活动中，我公司未发生任何安全生产事故。

二、严格围绕以“安全生产零事故”为安全管理目标，开展监督检查工作。

三、严格执行安全生产有关法律、法规、规章、制度。深入贯彻落实我公司下发的各项文件、制度。

四、严查各类隐患问题，严格监督隐患整改全过程，严肃查处各类三违现象，坚决做到“有患必整、有违必罚、绝不手软”。

五、坚持学习培训制度，认真学习建筑相关安全知识，努力提高自身业务素质。

六、绝不贪图小恩小惠，坚决做到“不卡、不拿、不要”，秉公处理各类隐患与三违行为。

发生安全事故相应自罚措施的承诺：

1. 如发生安全事故，我们将及时报告有关部门，并采取合理、有效的措施进行事故调查和处理。

2. 凡因我们的过失导致的安全事故，我们将承担相应的法律责任，并承担相关赔偿责任。

3. 我们将积极配合相关部门的安全检查和调查工作，并配合整改。

以上条款如有违反，我（单位）甘愿接受工程总承包项目部对本人（单位）的任何处罚，并且承担由此引起的全部民事或刑事责任。

质量控制

保证工程质量也是保证连续施工的关键。具体措施包括：

- 严格按照设计、技术要求执行施工过程；
- 做好质量检测工作，确保工程质量符合要求；
- 采取必要的纠错措施，及时纠正质量问题；
- 加强施工中的安全控制，确保工程安全。



保证连续施工是建筑工程中一个非常重要的环节。需要签署保证连续施工承诺，并采取一系列措施来保证承诺得到实现。通过实施这些措施，可以确保工程按时交付，并提高工程质量和安全等级。

1、与建设单位及其他单位联系与协调

工程施工过程中需要与建设单位及地方多家单位联系，施工过程中务必处理好与建设单位及地方单位的关系，确保工程顺利进行。

2、与监理的配合协调

监理是工程顺利完成的重要协作伙伴，与监理及时沟通，并处理好与监理的关系是工程顺利完成的重要保证。

3、与设计单位的配合与协调

在设计图纸会审和交底阶段，是施工单位理解图纸，熟悉设计意图的重要阶段，因此要随时与设计人员进行沟通，有不明白或图纸有疏漏的地方要及时咨询，彻底吃透图纸。当然在具体施工过程中遇到的新问题和新情况，需要优化设计方案时，及时与设计单位沟通。施工中将不断揭示新地层，发现新的问题，需要随时与设计单位沟通，解决问题。

总之，项目经理部应急工程之所急，想工程之所想，应做到广开门路、有备无患、千方百计，掌握市场的材料、机具、设备相等信息，以确保工程连续施工。

进度控制承诺

在建筑工程施工过程中，为了保证工程的进度和质量，我公司保证连续施工承诺。该承诺包括了在合同规定期限内按时完成施工，不随意停工、拖延工期等内容。同时，为了保证承诺得到充分实现，我公司保证还需要采取一系列措施来应对可能的不利情况。

保证连续施工承诺原则

保证连续施工的承诺的原则是“时间至上”。在合同规定的时间期限内按时完成相关工程，这是确保连续施工承诺得以实现的前提。同时，还需要注意以下两点：

- 如实反映工程进度，不得隐瞒或故意拖延施工；
- 合理安排施工计划，确保工程按期交付。

保证连续施工的措施

为了保证连续施工的承诺得以实现，需要采取一系列措施来应对不利情况，例如：

停工原因处理措施

如果施工过程中遇到了不可抗力因素，需要停工，需做好以下措施：

- 第一时间向甲方报告情况；
- 详细记录停工原因及相关情况；
- 采取及时有效的措施解决停工问题；
- 尽量缩短停工时间，确保工期不因停工而延误。

施工进度规划措施

保证工程按时完成，需要制定详细的施工进度规划。具体措施包括：

- 制定详细的施工计划，并完整记录进度；
- 确保各工序顺利进行，不拖延；
- 做好施工现场管理，防止返工、错工等情况发生；
- 调整进度计划，及时解决可能出现的问题。

2、加强安全防护，保证不发生各种安全事故，事故自罚承诺：

施工现场是一个危险环境，因此必须采取一系列的安全防护措施，以确保工人和其他人员的安全。以下是一些常见的施工现场安全防护措施。

1. 安全培训和教育：在任何工程开始之前，所有工人都应接受必要的安全培训和教育，包括了解安全规章制度、操作规范、紧急疏散程序等。这将使工人了解施工现场上的潜在危险，并学习如何正确应对危险情况。

2. 使用个人防护装备：所有工人都应该配备适当的个人防护装备，如安全帽、护目镜、耳塞、防护服和安全鞋等。这些装备能够降低工人在施工过程中受伤的风险。



3. 设置安全警示标志和标识：在施工现场中，应设置各种安全警示标志和标识，以提醒人员注意危险区域、禁止区域、紧急出口等。这些标识应明确、易于理解，并且应定期检查和更新。

4. 安全绳索和安全网：在高空作业或悬挑作业中，应设置安全绳索和安全网，以防止工人从高处跌落或坠落。这些安全设备应符合国家标准，并由专业人员进行安装和检查。

5. 灭火器和消防设备：施工现场应配备足够数量的灭火器和消防设备，以应对突发火灾。这些设备应经常检查和维护，并定期进行灭火器的演练。

6. 定期进行安全检查：施工现场应定期进行安全检查，检查施工机械设备的安全性能和工作状态，检查建筑结构的稳定性，检查危险源的存在和排查，并采取必要的措施来消除或减轻潜在危险。

7. 确保施工现场的整洁和有序：施工现场应保持整洁、有序，清理建筑垃圾和杂物，避免物品堆放过多造成的安全隐患。道路、通道和出口应保持畅通，以确保疏散通道的顺畅。

8. 控制施工噪音和粉尘：施工现场可能产生噪音和粉尘污染，对工人的健康造成威胁。因此，应采取措施来降低噪音和粉尘的产生，比如使用降噪设备和粉尘收集器。

9. 严格管理现场安全：施工现场应有专门的安全管理人员负责场地的安全。管理人员应定期进行安全巡查，强调施工现场的安全意识，督促工人遵守安全规章制度。

10. 与周边环境的协调和联络：施工现场应与周边环境进行有效的协调和联络，尤其是与邻近的居民区、学校和医院等地方。及时通知周边人员施工时间和地点，并采取相应措施来减少施工对周边环境的影响。

施工现场的安全是每个人的责任，包括工人、管理人员和施工单位等。只有通过采取综合措施，加强安全管理，才能确保施工现场的安全，并最大限度地减少事故和伤害的发生。

我公司承诺：保证不发生各种安全事故，并承担由此发生的费用和经济处罚。并接受相应的处罚。

3、工程保修期内的服务承诺：

1) 售后服务计划

按招标文件要求保证建设方需求、产品，自整体工程竣工验收之日起。

2) 技术服务

按招标文件要求免费提供现场技术培训。

3) 运输计划

绝对按照招标文件要求保证货物安全到达项目现场。

(2) 质保期内服务承诺

- 1) 保质、保量完成合同中的所有条款;
- 2) 一切服务将达到招标人的标准和要求;
- 3) 质保期内跟踪服务, 发现问题及时解决。

(3) 质保期外服务承诺:

- 1) 定期回访, 针对客户反馈意见, 积极协调, 提高服务质量。
- 2) 出现问题配合客户解决;

3) 质保期过后供应方如有需求我公司绝对配合, 保证客户是上帝的原则, 以最大的诚信达到客户方满意。

(4) 产品保修期违约责任:

根据招标文件中标后授予的合同, 投标人接受商定的产品保修期违约责任。

(5) 售后服务管理目的

为规范售后服务工作, 满足采购方的需求, 保证采购方在采购

我公司产品后, 能发挥最大的效益, 提高采购方对产品的满意度和信任度, 提高产品的市场占有率, 特制定售后服务管理制度和 workflow。

(6) 售后服务内容

1) 根据招标文件和合同的要求, 在保修期内, 对于产品的材料等质量问题造成的损失, 我方无偿为用户维修或更换新的同种产品。

2) 对保修期外的产品, 我方为采购方进行有偿服务。

(7) 售后服务的标准及要求

1) 售后服务人员必须树立用户满意是检验服务工作标准的理念, 要竭尽全力为用户服务, 觉不允许顶撞用户和与用户发生口角的事情发生。

2) 在服务中积极, 热情, 耐心的解答用户提出的各种问题, 传授维护保养常识, 用户问题无法解答时, 应耐心解释, 并及时报告售后服务总部协助解决。

3) 服务人员应举止文明, 礼貌待人, 主动服务, 和用户建立良好的关系。

4) 接到服务信息, 应在 24 小时内答复, 需要现场服务的, 应在客户规定的时间内到达现场, 切实实现对客户的承诺任。

5) 决不允许服务人员向用户索要财务或变相提出无理要求。

6) 服务人员对产品发生的问题, 应及时处理, 不允许同一问题重复发生的情况。



7) 服务人员完成工作任务后,要认真仔细填写“售后服务报告单”,并让用户填写售后服务满意度调查表。

8) 重大质量问题,售后服务人员应及时反馈公司的有关部门予以解决。

9) 建立售后服务来电来函的登记,做好售后服务派遣记录,以及费用等各项报表。

(8) 售后服务部门职能

1) 搜集、接收和受理客户对公司产品的咨询与意见。

2) 处理各类客户投诉及市场投诉,第一时间反馈。

3) 负责客户回访与开展重点客户关怀计划,了解客户需求。

4) 保存客户基本资料,并进行整理、分类与更新。

5) 向相关部门反馈客户意见及建议。

6) 受理办事处的产品退货、换货。

(9) 售后服务部门的主要工作说明

1) 搜集客户意见,建议通过各种渠道搜集对公司发展有益的意见及建议,比如热线、网站、邮箱等,好的建议及意见及时反馈给各相关部门。各办事处也积极搜集客户信息反馈,并及时发回公司,便于公司做出适于市场的调整。

2) 开展客户关怀,维系计划企业重点客户群是企业赖以生存及进一步发展的重要组成部分,通过对重点客户的回访与沟通,逐步完善客户需求,提升客户满意度。了解各地区客户对我们产品及服务工作的反馈,以便适时的发现各区域市场中的问题并及时解决,提高服务的主动性。

3) 建立售后服务标准,规范售后服务是对企业信誉和品牌形象的持久维护,公司向自主品牌方向发展,售后服务更要朝向专业化、统一化和规范化的方向发展,真正满足各区域消费者的服务需求。公司售后服务部门是公司服务与形象的延伸,公司建立完善的售后服务制度后,与各办事处统一执行,并对其服务进行有效的监督。

4) 及时快速的处理投诉所有投诉信息需及时反馈到公司的售后服务部,由售后服务部整理、过滤、检查、跟踪事件的进展,确保每个投诉案件都得到妥善解决,并认真分析总结造成客户投诉的原因,从根本上解决问题,预防同类投诉的再次发生。

5) 开展客户满意度、忠诚度调查

第一,顾客满意度调查可以提升产品和服务的质量,同时从顾客的意见和建议当中寻找解决顾客不满的针对性的方案。

第二,顾客满意度市场调查可以让广大消费者认识到公司对客户的重视性,对提升公司形象和品牌知名度有很大帮助。实践证明,顾客的满意度和忠诚度是成正比的,而且客户好的评



价还会带来对企业极为有利的市场效应。客户满意度调查结果将非常有利于公司产品经营策略的调整，也有利于更深层次的客户维护和客户挖掘。通过网络，电话等各种方法，及时、高效地发现及满足客户需求，从而最大程度上提高客户满意度及忠诚度，稳定现有客户，不断吸引新客户，挽回流失客户。

（10）售后服务工作原则

1) 售后服务工作人员对客户投诉均应积极应对，礼貌接待。如因售后服务态度造成客户投诉，按绩效考核实施细则相关规定实施处罚。

2) 接到投诉后，第一时间与客户取得联系，了解投诉问题，原因。

3) 确认投诉后，在公司内严格执行流程，迅速处理，尽快解决，在第一时间答复客户并解决问题。

4、工程保修期外的服务承诺：

1、补货及时，保证款式一样、质地同等，颜色接近；

2、维修：接到通知后，我方人员将在 30 分钟内做出响应并达到现场进行处置；

3、易损件、备品备件供应；易损件、备品备件终身提供（质保期满后，备品、备件按实际购买价格提供）

4、终身维修，只收取工本费；

提供技术服务的方式包括热线支持、按期巡检服务、远程维护、电子邮件、现场支持等五种方式。

热线支持服务提供者不到客户现场，通过热线方式为客户提供服务，指导客户相关工程师进行相应把持以完成有关服务内容，确保客户的需求能获得及时准确的反馈。当用户在日常系统运行过程中遇就任何技术方面的问题时，可以直接拨打我司热线方式支持响应中心，公司专门提供技术支持专线，5x8 小时提供支持响应服务。如遇紧急情况，还可直接拨打值班工程师，寻求最快响应。技术支持热线服务员对全部问题进行记录和分类，依照问题的类别和事件的紧急水平分别转交相应的技术支持与服务组处置，及时提供完整、准确的解答。

按期巡检服务我司技术服务中心将按与用户签订的支持服务协议规定，提供按期现场巡访或不按期巡访服务，与用户一起共同对系统进行性能调优、系统诊断，系统日常维护管理方面的交流，为客户进行按期的预防性维护服务。

远程维护我司工程师无需到客户现场，可通过拨号等网络接入方式进入客户的系统网络中，直接对客户系统进行诊断分析及维护服务。

电子邮件服务客户的技术或非技术问题及建议可以通过电子邮件方式发送给我司的技术



支持电子信箱, 公司设立专人阅读并及时给予回答.

现场支持服务针比较力复杂的项目, 我司的专业技术人员可以来到客户现场, 通过仔细的调查研究, 为客户解决实质问题. 服务时段我司提供的服务根据服务时段的分歧分为 5*8、7*24 两种. 5*8 指我司的服务时段在每周一至周五 9:30~19:30 工作时间内.

我司项目管理组将由技术支持服务人员, 以最快的速度达到用户现场, 分析原因、解决故障, 保证用户整个系统顺利运行。

特此承诺

供应商: 河南利卡建设工程有限公司 (电子签章)

法定代表人: 王学军 (电子签章)

日期: 2025 年 09 月 11 日

