

八、服务承诺

我方保证按以下承诺内容认真履行合同，如有违反，我方愿意接受相应处罚或承担相应违约责任：

优惠承诺

一、优惠承诺

（一）施工中承诺

我公司承诺我公司保证工程质量达到必须符合国家现行规范和标准，工程质量达到合格，符合国家现行验收标准。如我公司不能达到承诺质量等级，我公司应返工，由此造成的损失由中标人承担。

具体措施

- 1、施工人员均为取得相应的专业技术职称或受过专业技术培训,具有较为丰富的同类型工程的施工及管理经验者优先，并持证上岗。
- 2、工程专业技术人员,均具备相应的技术职称，并按照有关规定要求进行相关知识的培训。
- 3、新工人、变换工种人员和特种工种作业人员,上岗前必须对其进行岗前培训,考核合格后方能上岗。
- 4、施工中采用新工艺、新技术、新设备、新材料前必须组织专业技术人员对操作者进行培训。
- 5、严格实行质量责任制，每项工作均由专人负责。

（二）工期承诺及具体措施

- 1.现场的施工班组、技术人员、特殊工种以及重要、关键工序的作业人员撤换时，一定先征得甲方同意。
- 2.保证现场施工机械设备充足且与施工项目配套，并确保其完好率。未经项目部同意，我方不将任何主要施工机械设备撤出现场。
- 3.一旦我方中标，我方保证在合同专用条款中规定的开工日期开始施工，并在合同专用条款规定的预计竣工日期提前交付全部工程，共计 120 日历天内竣工并移交全部工程，若竣工工期达不到承诺工期，逾期违约缴纳保证金。

具体措施：

- 1、人、财、物的保障
- 2、加强计划管理
- 3、有力的总包管理
- 4、技术保障措施
- 5、合理配备技术人员、施工机械。
- 6、合理安排工序
- 7、深化设计与设计协调
- 8、完善施工配套计划

（三）文明施工承诺

- 1) 加强组织保证，建立精干、务实、高效的项目领导班子。
- 2) 配备数量足够多、技术强、经验丰富的技术人员和专业队伍。
- 3) 项目经理部人员要熟悉和研究且严格执行合同条款，组织各级人员学习有关技术

标准、规范和技术规格书，制定各工序、各工种的作业指导书。

4)根据本工程的特点及现场的施工条件，编制切实可行的施工方案，合理安排资源使用计划，采用新技术、新工艺提高生产效率，避免因施工方案出现大的变更而影响工期。

5)保证资源供应，做好人员、设备的调遣工作，安排好机械设备的使用计划，提前做好材料使用计划及市场调查，保证在施工过程中的及时供应。

6)做好施工准备工作，加大前期投入，使工程施工尽快走上正轨，避免出现先期工期拖延、后期赶工的不利局面。

7)实行计划管理、网络控制，及时编制和调整计划，以网络计划为主控制工程进度，严格控制关键工序的工期，确保节点工期按时实现。编制周计划、旬计划、月度计划、季度计划和滚动计划，实行以天保周、以周保旬、以旬保月、以月保季的措施，采取一切可能的措施以保证计划的实现。

8)项目经理部作好每天的施工安排，协调各工序间的施工干扰，平衡各工序所需的资源及设备，及时解决施工中的各种技术问题，总结当天的工作，并安排次日的工作；每周召开生产调度会，对上一周的施工生产进行总结，并安排下一周的工作。

9)做好主要项目的典型施工，总结经验，提高效率。

10)确保物资供应，搞好机械保养维修。

精心组织、周密安排，保证工程的物资供应及机械的完好率，按进度计划编制材料供应计划，超前订货加工，按时供应；对常用易损的机械配件和常用物资有足够的库存量，保证物资的正常供应；做到合理配备机械，保证各道工序的平衡作业，提高工作效率。同时安排专业人员对机械设备进行维修保养，保证施工的正常进行。

11)实行工期目标责任制。

根据工程项目总体施工进度计划，编制月、旬、日施工计划，将工期目标横向分解到部门，纵向分解到班组个人，逐层签订工期责任状，工期目标与个人经济利益挂钩，实行奖惩制度，同时对全体施工人员进行计划交底，激发全体人员干劲，使全员自觉实施进度计划，最终保证总工期的实施。

12)处理好与业主、监理和设计、科研的协调工作，及时处理施工中出现的施工干扰和技术问题，避免不必要的延误。

13)做好防台防火防洪工作，制定得力的防台防火防洪等安全措施，力争将台风、洪水等灾害所造成的损失减至最小，避免安全问题影响工程施工的进度。

14)强化项目管理，大力推行内部作业承包制度，鼓励职工提高生产效率，加快工程进度。

15)搞好安全和质量控制，避免因安全和质量问题引起停工、返工而导致工期延误。

16)加强信息化施工管理，对施工中可能出现的不利情况具有预见性，采取事前防范措施，避免不必要的损失和工期延误。

17)搞好后勤服务工作，促进施工生产正常进行。

项目部安排专职人员负责后勤工作，建立工地医务室，搞好环境卫生，作好防病治病工作，减少发病率，使施工人员有一个健康舒适的环境，使之能够得到充分休息，能够始终保持旺盛的精力投入到工作中，提高出工率。

(四)不因农忙、冬雨季、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、我公司承诺中标后，我公司将拨付一定的款项，做到资金专款专用，保证工程施工的连续性。

2、我方承诺不因农忙、冬雨季、资金状况等影响施工进度，确保连续施工，保证总

工期不变。

施工保修期内和保修期外承诺

保修期内的优惠及服务承诺

一、保修期及保修承诺

我单位承诺本工程的保修期限按国家相关规定执行，如甲方有特殊要求，我单位将完全按照甲方要求执行。

根据《中华人民共和国建筑法》、《建设工程质量管理条例》、我司《质量环境职业健康安全管理手册》和工程招标文件要求，对工程的保修作出如下承诺：

1、在本工程竣工验收合格并交付使用后，我公司将由工程管理部跟踪工程使用过程的质量情况和负责保修期间的维修工作。工程管理部将组织专门人员，不定期地对本工程进行回访，虚心听取业主对本工程质量和服务工作的意见并征求业主对我司工作的建议，以促进我司把有关工作做得更好，为业主提供更好的保修服务；

2、在质量保修期内，我司将按照公司和有关规定，承担本工程双方约定的保修责任。凡属于我司工程保修范围内的项目，我司在接到保修通知之后 12 小时内派人修理。若发生须紧急抢修的项目，我方接到业主的通知后，立即组织人员赶赴现场抢修。一般维修项目，若我司没有在约定期限内派人处理，业主可以委托其他单位或人员维修，其发生的维修费用经我司认可后在工程保修金内扣除，不足部分，由我司支付；

3、根据本工程室内装修的材料特性，施工工艺和方法，我司在工程竣工移交之时，将会提供一份《使用维修手册》，其内容包括材料日常使用维护保养的注意事项，维修的方法，材料供应商的名称、地址、联系人及电话等。只要按照使用维修手册的指引，业主可以较好地工程的维护，保持工程的完好和装饰效果，减少使用、维护的费用，符合循环经济和环保的要求。

二、保修实施措施

1、为保证工程交付使用后业主能及时、合理、准确的投入营运，我司竣工前，将积极配合业主进行培训交底工作，将各项产品的说明书，使用注意事项，维修条件等资料及时完整的移交业主。验收后派各专业人员参予业主的试运行，对发生的质量问题及时给予处理；

2、工程竣工后，售后服务小组在业主投入使用后三个月内义务现场跟踪服务；

3、回访发现问题或接到质量投诉，售后服务小组立即进行现场调查，及时处理；

4、非本公司所属或人为造成的质量问题和整改内容，我司同样立即响应，及时解决；

5、在竣工验收后的保修期内，对于我们工程施工范围内的装饰面出现一些有关质量问题，对于非人为的工程毛病，工程部将全力安排解决，一定为业主排忧解难；

6、我司本着对此工程高度负责的态度，专门组建技术人员针对本工程的维修组，定期回访；

7、保修期内应急措施安排：

保修期内严格按照国际质量体系所规定的工程维修服务程序执行，如遇应急事件，则从解决问题为前提，并在接甲方通知后四十八内到达现场并着手解决所需维修的部位，小问题在接通知后当天内解决，如工艺难度大，则应以最快的速度完成应修缮的部位，完成修缮任务后请业主进行验收检查；

8、保修期满后，我司仍将长期跟踪，保持维修热线；

9、我司将根据本项目之特点向业主提交《保修手册》，对本工程之日常维护和保养常识以及日常维护之消耗材料、维护工具等均列具详细计划；

10、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：

- 1) 向用户提供所有的工程技术档案，有关说明及各种原始资料；
- 2) 执行工程竣工后回访保修制度：竣工后随即向用户发放回访保修卡，认真履行合同及有关规定。凡属施工原因造成的质量问题，我公司将及时全面负责修复，做好修复记录，并经业主签字认可；
- 3) 保修期内对于种种原因，造成了在使用中在碰到的质量问题而投诉我公司的意见，我公司认真对待，立即派人了解、调查并分析原因。凡属施工原因造成的问题，我公司负责立即派人修复。凡属其他原因造成的质量问题，我公司将向用户解释，并积极参与配合修复；
- 4) 适时邀请用户座谈，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；
- 5) 为了更好的服务于业主，及时解决工程施工遗留的缺陷，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；
- 6) 每一次维修结束，我公司都由专业人员就造成维修的原因、维修措施、维修的可靠性等向贵方提供书面报告，此报告一式二份，供甲、乙双方留存；

三、回访制度

1) 电话回访

我司会根据各分部分项工程的不同特点按以下情况进行电话回访，并在回访服务后做好服务记录和登记工作。

2) 上门回访

a、对相关分项工程设置的监测点进行检查，及时发现建筑结构变形等情况。对于发现的问题及时制定处理方案，最大限度减少精度的损失；

b、在回访服务后做好服务记录和登记工作，如需要进行再次回访服务的，与业主预约好下次回访时间和内容。

3) 上门维修

a、如接到业主的报修要求，公司将立即派专业维修人员上门服务；

b、维修服务不中断进行，直到完全修复；

c、实行先检查维修服务，后论责任的原则；

d、在回访服务后做好服务记录和登记工作。

保修期外的优惠及服务承诺

在工程保修期满后，我公司将一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。

综上所述，我公司郑重承诺，在工程质量保修工作，我单位将本着用户至上的原则，让业主满意。客户的满意和支持，将是我单位的生存源泉之水，在工程施工、质量保修阶段，我单位将始终如一的为业主服务。

施工及缺陷责任期内出现质量问题，自接到维修通知 24 小时内响应，并在招标人要求时间内免费完成维修

我们郑重承诺，在施工及缺陷责任期内，若工程出现任何质量问题，我们将迅速响应并采取有效措施进行维修。具体而言，接到招标人的维修请求后，我公司将立即响应，并在双方约定的时间内（如 24 小时内）安排专业技术人员到达现场进行故障排查与处理。对于紧急故障，我公司将优先处理，确保尽快恢复产品使用。

在维修过程中，我们将严格遵守相关规范和标准，确保维修质量达到设计要求。同时，我们将与招标人保持密切沟通，及时反馈维修进度和遇到的问题，以便共同协商解决方案。

我们深知，及时、高效的维修服务对于保障工程正常运行和招标人的利益至关重要。因此，我们将投入充足的人力和物力资源，确保在承诺的时间内完成维修工作，恢复工程的正常使用功能。

此外，我们还将建立完善的维修记录和档案，以便对维修过程进行追溯和评估。这将有助于我们不断改进维修服务，提高维修效率和质量。

总之，我们将以高度的责任心和专业的技能，全力保障施工及缺陷责任期内的工程质量，为招标人提供优质的维修服务。

主动协调周边施工环境

积极沟通，和谐共处：

我方承诺在项目实施过程中，积极与周边社区、企事业单位及个人进行沟通，建立和谐友好的合作关系，确保项目顺利推进。

设立专门的协调小组，负责处理与周边关系的日常事务，确保沟通渠道畅通无阻。

尊重权益，合理补偿：

在项目实施过程中，如因施工对周边居民或单位造成不便或损失，我方将严格按照相关法律法规及政策要求，进行合理补偿，确保各方权益得到充分保障。

文明施工，减少影响：

我方承诺采取文明施工措施，降低施工噪音、粉尘等对环境的影响，确保周边居民的正常生活不受干扰。

设立施工公示牌，明确施工时间、内容、联系方式等信息，方便周边居民了解施工情况并提出宝贵意见。

保证不拖欠工人工资

为更好贯彻有关劳动保障法律法规，落实工资支付相关规定，切实保障劳动者合法权益，特作如下郑重承诺并保证履行：

1、自觉遵守劳动保障和建筑市场管理的有关法律法规规定，自觉服从劳动保障、建设行政主管部门的监督和管理。依法招用工，依法与劳动者签订劳动合同，严格执行工资卡制度。在指定银行开立工资支付保障金账户并存入相应的工资支付保障金，或办理《工资支付保障金保函》。承诺不拖欠农民工工资。

2、本企业确保向所有参与工程施工的劳动者按时足额支付工资。本企业及所承包工程若出现拖欠劳动者工资情况，经劳动保障监察机构查实并责令整改，期满后仍未支付的，同意市劳动保障部门书面通知银行直接从本企业工资支付保障金账户中划拨，用于支付拖欠的农民工工资。

3、工资支付保障金账户中保障金被划拨用于支付拖欠的农民工工资后，本企业保证在 7 日内向工资支付保障金账户追加等额保障金。

4、本企业在本市范围内所承包的最后一个工程项目竣工验收备案 6 个月后，办理工资支付保障金退还手续时若有涉及本企业的欠薪案件尚在处理未终结的，同意暂缓办理工资支付保障金退还手续。

5、同意工资支付保障金账户按银行有关规定管理并结算利息。保函在担保期满前一个月内申请并办妥下一担保期手续。工资支付保障金账户设立期间，司法机关有权对工资支付保障金账户进行查询、冻结、扣划。

如违反上述承诺，同意按照《市建筑业企业农民工工资支付保障管理办法》和有关规

定处理。

相应措施：

为保证本工程能顺利进展，保证工程款专款专用以顺利完成本工程的建设。为本工程的设立专项账户。

制定资金使用计划，资金使用计划应根据项目实施进度与资金来源渠道进行编制，合理安排资金的使用，保证投入的资金与需要完成的工作量相符。

如甲方资金方面出现困难，我方可及时垫付资金使工程持续不间断施工。不耽误工期。在工程施工前期，除业主支付的开工预付款外，我公司将投入一定数量的自有流动资金，确保前期工作的顺利展开。

为保证工程资金合理、有效地用于本工程建设，确保本项目资金不外流，我方承诺在业主指定的银行开设唯一的结算账户办理工程资金的结算。愿意与业主及银行签订资金管理协议，遵守合同条款关于资金使用的各项规定，同意业主及银行对银行账户资金的管理、监督和检查，绝不挪用、挤占工程建设资金，并遵守业主在项目建设期间指定的工程建设资金管理办法。在工程建设期间，不上缴上级主管单位管理费、设备折旧费、利润、不购买施工设备等，以确保工程建设资金专款专用。

若我单位违背以上承诺，非法挪用工程建设资金，则以全部履约保证金作为违约金交予业主，同时，我单位将自动退场，并放弃在贵公司的投标资格。

根据《中华人民共和国合同法》，《中华人民共和国建筑法》，及国家省市关于安全生产的有关法规规章的要求，为贯彻国务院关于杜绝拖欠工人（包括农民工）工资的指示精神，保证总包合同正常履约，确保实现工程质量和工期目标，我公司特向贵方承诺：

1、我公司保证每月及时足额支付施工人员（包括农民工）当月工资，不以任何借口拖延，并接受贵方的监督和检查。

2、贵方已经发现我公司存在拖欠参加本工程项目施工的工人（包括农民工）工资行为，我公司保证将无条件筹集资金立即发放所拖欠的工人（包括农民工）工资，并愿意接受贵方的任何针对性的惩罚措施。

3、我公司承诺一但发生拖欠工人（包括农民工）工资的情况，我公司将无条件接受贵方代扣本工程项目的进度款直接支付给工人（包括农民工）的权利，并对由此造成的一切后果承担全部责任。

不造成上访事件

我司将建立健全农民工维稳工作机制，加强与农民工的沟通与交流，及时了解并解决其合理诉求，防止因工资拖欠等问题引发上访事件。

如因我司原因导致农民工上访事件发生，我司将积极配合相关部门进行处理，并承担由此产生的一切法律责任和经济损失。

在冬雨季期间承诺：承诺成立应急抢险队，并 24 小时在岗在位，在出现突发事件时及时处置突发情况

我公司承诺在冬雨季期间成立应急抢险队，并 24 小时在岗在位，在出现突发事件时及时处置突发情况，做出一下措施

一、应急抢险队伍建设

我单位已正式成立专职应急抢险队伍，确保队伍成员具备专业的抢险技能和丰富的实战经验。

应急抢险队伍实行 24 小时在岗在位制度，确保在任何时间都能迅速响应突发事件。定期对应急抢险队伍进行培训和演练，提高队伍的应急处置能力和协同作战能力。

二、应急预案与物资储备

我单位已建立健全突发事件应急预案体系，确保应急预案的全面性、科学性和实用性。应急物资储备充足，包括必要的抢险设备、救援器材、通讯设备等，确保在突发事件发生时能够及时供应。

定期对应急物资进行检查和维护，确保物资处于良好状态。

三、应急处置承诺

突发事件发生后，立即启动应急预案，组织应急抢险队伍迅速开展应急处置工作。

确保应急救援队伍、物资、装备等资源充足，确保应急处置工作有序进行。

加强对突发事件信息的收集、分析和研判，为应急处置提供科学依据。

在处置突发事件过程中，保持冷静，做出合理判断，不盲目行动，不传播不实信息，不制造恐慌。

尊重事实，公正处理，不推诿责任，不隐瞒真相，不损害他人合法权益。

及时向上级主管部门和相关部门报告应急处置进展情况，确保信息畅通。

供应商名称(企业电子签章)： 新乡市万宏建筑有限公司

法定代表人或授权委托人（个人电子签章）： _____

日 期： 2025 年 9 月 16 日