

六、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：

(1) 文明施工及质量控制、进度控制承诺

安全文明施工承诺书

为了顺利完成,特承诺如下:

施工现场布局及工序安排应考虑噪声、照明控制,严格按照河南省有关规定执行,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;生活、生产废水及施工废水未处理合格,不得排入湖内及环境保护区域;不得破坏已建好的道路及标示和绿化;土方外运过程中,严格按照程序操作,不得在场外内遗洒,同时避免扬尘的措施。

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》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。

现场消防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。

现场施工人员须统一着装、佩戴胸卡,严禁闲杂人员进入施工现场;进入施工现场须佩戴安全帽(红色为甲方专用颜色),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,高出作业严禁向下抛掷物品。

工人食堂无蝇无鼠,操作人员证件齐全,认真执行食品卫生安全的有关规定,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。

施工单位现场应有专门负责安全、文明施工管理人员,定期检查,发现问题及时整改;对建设单位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。

以上条款如有违反,我单位愿接受工程项目部对本单位的任何处罚,并且承担由此引起的全部民事或刑事责任。

质量控制承诺书

为了确保工程顺利实施,做到安全文明施工,保证工程质量,特郑重做出以下承诺:

1、遵守相关安全规定,按照甲方委托的监理单位提出的《质量验收标准》施工;

2、施工前组织施工人员学习有关安全方面的法律法规，施工期间做好安全防护措施，严防安全责任事故的发生，因施工不当引发的通信、交通、人身等安全事故，由我公司负责承担；

3、爱护施工场所的各种设施，不得损坏其它道路设施，如有损坏，由我公司负责赔偿；施工范围超出道路线并由此引起的纠纷或赔偿等费用，由我公司负责；

4、施工期间由我单位负责人或现场管理人员在现场督促施工；

5、施工材料堆放，不得占用消防通道及公共场所，施工垃圾、废料自行清理运走，安装完毕后整理好现场；

6、积极配合道路管理部门及监理单位做好安全检查。

工程进度控制承诺书

我方如中标，进度目标为：确保投标承诺的竣工日期，承诺如下：

对于承包人原因造成的工期延误，工期一概不得顺延；对于非承包人造成的工期延误，一般节点工期可以相应顺延，但该项顺延以不对关键节点和总工期构成不利影响为限。关键节点工期一般不予调整，承包人应当采取合理有效的赶工措施予以消化。

非承包人原因造成关键节点工期延误的，一次性延误7日以内（不含本数）的，工期不予顺延，由承包人采取措施自行消化；一次性延误7—15日（不含本数）的，工期可顺延5天，承包人应采取在下一个节点工期内消化；一次性延误15日（不含本数）的，工期可顺延10日，但承包人必须在总工期内采取措施消化被延误工期（此延误发生在最后一个节点工期内除外）。

我方承诺，如由于我方原因造成的工期延误，将无条件地按合同中的违约条款执行。

我方还承诺，不因有关政府批准手续未完成审批而向招标人索赔工期或费用，并保证不因这些因素阻碍而影响投标承诺的竣工日期。

（2）加强安全防护，保证不发生各种安全事故，事故自罚承诺

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“安全生产无事故”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。

(3) 工程保修期内的服务承诺

工程保修期限按国家及磋商文件规定。

一、明确保修范围与期限，坚守责任底线

严格界定保修范围：按照《建设工程质量管理条例》、《市政基础设施工程质量保修书》及施工合同约定，对道路路面、排水管道、照明设施、安全设施等全部施工内容承担保修责任，因施工工艺、材料质量、安装调试等我方原因导致的质量缺陷（不可抗力、人为破坏及业主后期改造造成的问题除外）。

二、高效响应服务，缩短问题处置时效

建立 24 小时应急响应机制：设立专属保修服务热线、微信服务群及邮箱，安排专人 [7 × 24 小时] 值守，确保业主反馈的问题“随时接、及时转”。

明确响应与到场时限：

一般问题：接到通知后 [2 小时内] 响应，[24 小时内] 到达现场排查并制定处置方案；

紧急问题：接到通知后 [30 分钟内] 响应，[2 小时内] 到达现场开展应急处置，避免影响市民出行与城市正常运转。

三、规范维修流程，保障工程质量

科学制定维修方案：到达现场后，由专业技术人员对质量缺陷进行全面排查，分析问题成因，制定针对性维修方案（明确维修工艺、材料标准、工期计划），报业主或监理单位审核同意后实施，确保维修方案科学合理、符合规范要求。

严控维修材料与工艺：维修所用材料必须与原工程材料规格、质量标准一致，且具备合格证明文件，严禁使用劣质、不合格材料；维修过程严格按照施工规范与维修方案执行，由技术人员全程监督，关键工序需经业主或监理单位验收合格后，方可进入下一环节。

做好维修后验收与质保：维修完成后，及时清理现场建筑垃圾，恢复场地整洁；组织业主、

监理单位进行联合验收,验收合格后方可确认维修完成;对维修部位额外提供 [6-12 个月] 质保期,质保期内若再次出现相同质量问题,免费提供维修服务。

四、强化沟通协调,提升服务体验

主动开展定期巡检:保修期内,每月组织 1 次现场巡检,每季度提交 1 次巡检报告,主动排查工程潜在问题,提前介入处置,减少故障发生率;重大节假日(如春节、国庆)前,开展专项巡检,重点检查交通设施、排水系统等关键部位,确保节日期间工程安全运行。

及时反馈维修进展:维修实施过程中,每日向业主反馈维修进度、遇到的问题及解决方案,确保业主实时掌握维修动态;维修完成后 3 个工作日内,提交维修总结报告(含问题成因、维修过程、验收记录、质保承诺等),做到“事事有记录、件件有闭环”。

积极配合业主需求:对业主提出的保修咨询、现场核查等需求,在 [12 小时内] 予以回应,配合提供工程技术资料、维修档案等相关资料;若因工程质量问题给市民或第三方造成损失,在责任认定后,积极配合业主做好善后处理工作,承担相应赔偿责任。

五、严格责任追究,确保承诺兑现

我单位将建立保修服务考核机制,对负责保修的人员、施工队伍进行绩效评价,若出现响应不及时、维修质量不达标、沟通不到位等问题,严肃追究相关人员责任;若未履行上述承诺,导致业主或市民利益受损,自愿接受业主按照施工合同约定扣除相应质保金,并承担由此产生的一切经济损失与法律责任。

(4) 工程保修期外的服务承诺

一、积极响应与技术支持

问题反馈响应:我们将持续关注工程的使用情况,对于贵方反馈的任何可能与工程施工质量相关的问题,会在 24 小时内给予积极响应,及时沟通并提出合理建议。

技术咨询指导:愿意在力所能及的范围内,为贵方提供有关工程维护和保养的专业技术咨询和指导,助力贵方更好地管理和维护市政工程施工。

疑难问题协助:若贵方面临工程使用过程中出现的疑难问题,我们可协助贵方进行分析并共同寻求解决方案,凭借我司的专业经验为贵方排忧解难。

二、紧急情况处理与安全保障

紧急维修服务:如工程出现紧急情况,影响到公共安全或正常使用,我们承诺在接到通知

后的 4 小时内响应，维修人员 48 小时内到达现场进行紧急处理，迅速采取有效措施解决问题，最大程度降低损失和影响。

安全隐患排查：作为有社会责任感的企業，我們珍視每一個市政項目的聲譽和影響。定期對工程進行安全隱患排查，若發現可能影響公共安全或造成重大損失的質量隱患，我們將主動介入，配合貴方採取必要的措施。

責任擔當：對於因本工程施工質量在保修期外引發的重大質量事故，若經權威部門鑒定確屬我方責任，我們絕不推諉，依法承擔相應的責任，並積極配合後續的處理工作。

三、回訪與持續服務

定期回訪制度：建立定期回訪機制，每半年對工程進行一次回訪，了解工程的實際使用情況，及時發現潛在問題並提供合理的解決方案。

服務優化提升：根據回訪結果和貴方反饋，不斷優化我們的服務內容和流程，持續提升服務質量，確保市政工程始終處於良好的運行狀態。

以上內容必須如實、詳細填寫，如表格不足可自行添加。

磋商供應商：河南甄安建築有限公司（ 簽章）

法定代表人：（電子簽章）

日期：2025 年 9 月 25 日

