

十一、服务承诺

(格式自拟)

致：延津县司寨乡人民政府（采购人名称）

工程保修期内的服务承诺

1、保修期内的服务承诺：我公司不仅重视施工过程中的质量控制，而且也同样重视对工程的保修服务，自工程交付之日起，我方的工程保修工作也随即展开，在工程保修期间，我方将依据保修合同，本着“为用户服务，向用户负责，让用户满意”的宗旨，以认真的态度、合理的措施、迅速的行动和优质的服务来回报用户。

2、保修期内每一季度回访一次，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。

3、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，我公司可向业主解释，并积极参加配合修复。

4、在质保期内，我方留有质保联系地址与主要联系人及电话号码，并保证通讯畅通且能够随时联系上我方，如我方更换质保通讯方式第一时间通知发包人。

5、属于工程服务保修范围和内容的项目，我司在接到修理通知之日后 12 小时内派人修理，急需修理项目随叫随到。在约定期限内，我司未派人修理，发包人可委托其他人员修理，保修费用从质量保修金内扣除。

6、发生须紧急抢修事故，接到事故通知后，我司将立即到达事故现场抢修。非我司施工质量引起的事故，抢修费用由发包人承担。

7、在国家规定的工程合理使用期限内，确保本工程的质量。因我司原因致使工程在合理使用期限内造成人身和财产损害的，我司承担损害赔偿责任。

8、工程竣工交付使用后，对工程的服务保修是我公司服务业主的重要环节。保修服务我们力求做到及时、迅速、热情、周到。定期回访听取业主意见，建立全面的回访档案，以便将存在的质量问题进行分析，在今后的施工中对工程质量进一步提高和改善。

9、负责所有保修期间内工程的保修服务工作。定期回访，收集相关维修资

料，建立维修档案，常发的维修问题应及时通报公司技术主管。及时向保修服务主管反馈工程保修期间相关部门的维修要求，并将时间、业主联系人信息记录归档备查。维修结束后联系业主相关部门对维修结果予以确认。

10、我公司将站在工程全局的角度，积极主动高效地为业主服务，协助业主落实重大施工事宜和施工条件，解决工程实施过程中的重大问题，协助业主做好专业分包商和材料设备选型和招标工作，充分体现文明、高素质的施工企业形象。

工程保修期外的服务承诺

(1) 投标产品均属于国家规定“三包”范围的，并保证产品质量保证期不低于“三包”规定；质量保证期承诺优于国家“三包”规定的，按供应商实际承诺执行；

(2) 工程竣工后，我方将负责壹年的工程质量无偿保修，以优质的服务，实现我们忠实的承诺；真正做到以一流的施工，创一流的质量的服务宗旨；

(3) 我方保证在工程竣工，经相关部门认证合格后2个工作日内，对招标方提供上门“集中式”培训服务，确保使用人在操作前充分了解产品性能，使用规范；消灭事故隐患，提高工作效率；

(4) 电话咨询：在质量保质期内提供技术援助电话，解答招标方在使用中遇到的问题，及时为招标方提出解决问题的建议；

(5) 现场响应：

A. 我方在接到报修通知后，电话咨询不能解决的，我方承诺在2小时内到达现场进行处理，确保产品正常工作；

B. 无法在12小时内解决的，将在12小时内提供备用产品，使招标方能够正常使用。若故障在12小时内未得到解决的，招标方有权自行处理故障，发生费用在质量保修金中扣除。

C. 发生紧急抢修事故的，我方在接到通知后，确保做到立即到达事故现场。

D. 对于涉及安全的质量问题，按照《建筑工程质量管理条例》的规定，做到立即报告，及时采取防范措施。

E. 质保期外服务承诺：质量保证期过后，我方同样提供免费电话咨询服务，并承诺提供产品上门维护服务。

F. 如招标方有产品升级、更新、换代、维修等需求时，我方承诺以优惠价格提供售后服务。

G. 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；

H. 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，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。

对本工程建筑材料质量的承诺

为确保工程施工质量，保障工程安全、稳定、高效地完成，我单位郑重承诺如下：

1. 严格遵守国家相关法律法规和行业标准，保证所提供的工程施工材料符合国家标准和合同约定。

2. 我单位具备合法的生产、经营资质，具备独立承担工程施工材料供应的能力。

3. 我单位对提供的工程施工材料负责，保证材料质量合格、性能稳定、安全可靠。

4. 我单位将严格按照工程设计要求、施工规范和合同约定，对材料进行严格的质量检验和把关。在材料进场前，对每批次材料进行抽样检验，确保合格后方可进场。

5. 对进场的工程施工材料，我单位将设立专人负责材料验收、保管、使用等工作，确保材料在储存、运输、施工过程中的安全。

6. 在工程施工过程中，如发现材料存在质量问题，我单位将立即采取措施，停止使用该批次材料，并及时通知业主单位、监理单位，共同查明原因，采取相应措施予以解决。

7. 我单位将建立健全质量管理体系，定期对材料生产、检验、运输、施工等环节进行自查，确保材料质量始终符合要求。

供应商名称：河南正航建设工程有限公司（电子签章）

法定代表人：（电子签章）

日期：2025 年 10 月 11 日