

十、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：

一、关于质量保修期内和质量保修期外的服务承诺

一) 工程质量保修期内的服务承诺

若我公司有幸中标，我公司必将竭尽全力完成施工任务。拟由公司建造师现场指挥工程施工，将该工程列为本公司重点工程。我公司将按法律、行政法规或国家关于工程质量保修的有关规定，对该工程在质量保修期内承担质量保修责任。

工程交工后向建设单位出具保修书，在工程的保修范围和保修期限内发生任何质量问题，我单位将积极履行保修义务，并对造成的损失承担赔偿责任。

1、质量保修期

按国家相关法律法规和合同执行。

2、属于保修范围、内容的项目，承包人应当在接到保修通知之日起 7 天内派人保修。承包人不在约定期限内派人保修的，发包人可以委托他人修理。

3、发生紧急事故需抢修的，承包人在接到事故通知后，应当立即到达事故现场抢修。

4、对于涉及结构安全的质量问题，应当按照《建设工程质量管理条例》的规定，立即向当地建设行政主管部门和有关部门报告，采取安全防范措施，并由原设计人或者具有相应资质等级的设计人提出保修方案，承包人实施保修。

5、保修费用：保修费用由造成质量缺陷的承包方承担。

6、承诺

工程竣工交验后，我公司将建立工程质量及功能使用情况后回访制度。我公司严格执行市、县建委关于保修维修的规定，主动与建设单位签订保修合同自工程竣工后验收交付使用开始，树立“客户是上帝”用户至上的思想意识，严格按国家规定的保

修期限，进行周到的服务。

我方承诺保修期内及时维修质量缺陷

1、保修期内按照国家有关规定执行。保修期内，我公司将免费承担一切维修义务；保修期外，我公司将随时积极配合建设单位实施工程维修。

2、工程交付使用后，我公司将派专人定期到建设单位进行回访，保证随叫随到。

3、在招标人资金暂时不到位时保证工程连续施工不停工，确保总工期不变。

4、我方承诺中标后，农民工工资按月发放，保证不拖欠或扣除农民工工资。

5、现场垃圾保证及时清理，有关费用由我方承担。

二）工程质量保修期外的服务承诺

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。

1、我方将对所承诺的工程，在工程竣工后对质量进行回访，征求意见，以积极的态度做好服务，确保总体工程的质量达到更优秀的标准。

2、严格按照本公司质保体系的规定，按国家、地方规定和合同文件要求，明确本公司的责任。

3、工程保修期外发生质量问题，保证在接到甲方维修通知之日起7天内派人维修，对这部分所发生的费用，我单位仅计取维修成本费。

4、保修期外发生不属于我方原因造成的质量问题，我方将积极协助建设单位进行维修；如出现争议的质量问题，我方首先进行维修，然后再会同建设单位共同分析原因。

5、工程保修期满后，项目经理部及时将该工程的保修资料交我公司回访保修服

务组，并填写回访保修服务卡。工程回访保修服务组每季度电话回访一次，每半年派专人回访一次。

三) 服务承诺

1、工程回访与保修

1) 工程交工验收后，我公司将启动“工程回访与保修程序”，定期进行回访并做好记录，及时了解工程竣工后的使用情况和质量情况，掌握第一手材料厂，以便在以后的工作中加以改进，工程一旦出现质量问题，我公司将在规定的时间内到位进行修理、维护直至工程合格，为业主提供满意的后期服务。

2) “工程回访与保修小组”由公司工程部相关人员构成，由公司直接领导，负责在缺陷责任期内提供满意的后期服务。

3) 合同规定缺陷责任期结束，并且修缮任务完成时，公司负责与业主签订工程移交手续，保证向业主交出优质的产品。

4) 保修期阶段根据工程情况制订保修计划，该阶段的模式为“一、二、三、四”模式。

一个结果——用户完全满意；

二个理念——带走用户的烦恼；保质保量文明施工；

三个降低——降低用户投诉率，降低服务遗漏率，降低服务质量不满意度；

四个不漏——一个不漏的记录问题；一个不漏的处理问题；一个不漏地复查结果；一个不漏地反馈问题。

二) 服务目的

目的在于完善产品的质量和售后服务，创造优质、全方位的服务。以一流的管理、一流的技术、一流的施工、一流的服务去实现我们对业主的承诺，创建用户完全满意的工程。

二、遵守执行各级政府制定的环保规定和大气污染防治措施，承诺不出现违规

和被通报、处罚情况，并承诺自罚措施

一）如我公司有幸中标，我公司承诺在施工中遵守执行各级政府制定的环保规定和大气污染防治措施，承诺不出现违规和被通报、处罚情况。

承诺自罚措施：如我公司出现违规和被通报、处罚情况，我公司自愿接受各级政府相关行政部门和建设单位的处罚。

二）保证措施：

（一）、针对安全文明施工的承诺

- 1、安全生产目标：承诺安全生产零事故；
- 2、承诺如果出现安全事故，否则愿意向招标人支付违约金且承担一切后果。
- 3、为认真贯彻“安全第一、预防为主”的方针，做到施工安全管理工作的标准化与规范化，确保建设工程项目安全、优质、按期完成，杜绝一切伤亡事故的发生根据国家有关法律法规，我公司制定建设本工程的确保安全生产的技术组织措施：
 - 1) 从思想上要重视，有思路才有出路。只要心中有想法，就会有办法。
 - 2) 整合公司内部及外部的所有资源，集中一切有利条件做项目，多向有经验、有技术的专家请教，寻找更专业的施工队伍。
 - 3) 认真履行各自的岗位职责，对自己所负责的项目做到心中有数。
 - 4) 规范图纸设计和前期方案论证，确保图纸质量科学化、新颖化、人性化。
 - 5) 加强图纸审核、优化及技术交底，对存在的问题查原因、找漏洞，将图纸中存在的问题提出合理化建议。
 - 6) 强化安全意识，严格规范分部分项验收程序，上道工序验收不合格，不允许进入下道工序。
 - 7) 理清思路，发现问题及时汇报、及时解决。
 - 8) 加强团队协作，认清一个目标，做到分工不分家。

9) 注重细节、紧盯环节、控制过程，隐蔽工程和关键部位现场旁站监督，对不合格的部位加大返工整改力度和预防措施。

10) 严格材料进场关及原材料试化验，对不合格的材料不允许进入施工现场。

11) 建立健全安全质量管理体系，分工明确，责任到人，统一管理，逐级负责。

12) 加强安全、质量、进度考核制度，绩效工资与考核相挂钩。

13) 优选施工队伍，掌握企业实体信息，杜绝挂靠单位及转包单位。

14) 编制施工组织设计及施工方案，确保人员、机械、材料，保证施工需求。

15) 严控工期，周密计划，合理安排，确保施工工序穿插进行。

16) 加强安全教育学习和安全防范意识，对安全存在的隐患现场落实，现场整改。

17) 特种作业人员持证上岗，人证相符，严禁违章操作。施工现场悬挂安全文明施工标识牌及安全警示牌，做好防护工作。

(二)、扬尘治理的承诺

我公司针对本项目扬尘治理作出如下承诺

1)、施工扬尘控制组织制度

1、工地施工扬尘控制例会制度：

会议内容：检查总结上周的扬尘控制工作，安排下周的扬尘控制工作计划，贯彻落实扬尘控制工作以“以防为主”的方针。

2、施工现场定期检查制度：

采取集中或分散的方式有针对性地进行扬尘控制检查，对检查出的问题采取措施加以解决，消除施工过程中存在的扬尘隐患。

3、执行工人入场教育制度：

对进场工人进行安全教育，加强和提高工人的施工扬尘控制意识，宣布施工扬尘

控制纪律，宣布扬尘控制工作奖罚条款，各工种班组长，负责管理该班组的扬尘控制工作。

2) 扬尘控制要点

- 1、项目部控制扬尘的管理制度是否健全和落实，关键在于落实。
- 2、控制扬尘的经费是否落实，是否是专款专用，是否及时划拨使用。
- 3、工地清扫出的建筑垃圾是否按规范要求进行清运和堆放。
- 4、土方进出工地时，是否将车辆的槽帮和车轮冲洗干净，是否做好遮蔽、清洁工作。
- 5、施工现场内堆放的水泥、灰土、砂石等易产生尘埃的物料，是否采取围栏、遮盖等防尘措施。
- 6、工地上易产生粉尘的设备是否安设在相对封闭的操作棚内，产生的尘屑、废料等是否及时得到清理。

7、工地在清扫时，是否有洒水或其它防尘、吸尘措施。

3) 施工现场扬尘控制工作计划

- 1、认真学习和贯彻国家、地方及公司的有关扬尘控制的法令、法规和条例，达到文明施工现场的要求。
- 2、积极全面开展扬尘控制工作，成立扬尘控制领导小组、扬尘控制自我保障体系和扬尘控制信息网络，并保持运行。
- 3、加强扬尘控制宣传工作，提高全员扬尘控制意识。
- 4、现场采取图片、表扬、评优、奖励等多种形式进行扬尘控制宣传，并将扬尘控制知识的普及工作落实到每个施工人员身上。
- 5、对上岗的施工人员进行扬尘控制达标上岗培训，做到凡是上岗人员均通过扬尘控制知识考试。
- 6、现场建立扬尘控制义务监督岗位制度，保证及时反馈信息，对扬尘控制做的

不周之处及时提出整改方案，积极改善扬尘控制措施。

7、根据现场实际情况组织有关技术人员进行扬尘控制革新发明，并注意及时推广。

8、进行环境保护噪声检查，发现问题及时解决。

9、严格按照施工组织设计中环境保护措施开展工作，其针对性和可操作性要强。

10、项目部采用公司《施工现场环境检测和测量记录表》，由扬尘监督员定期或不定期做好扬尘污染的监测工作。

11、管理目标中扬尘控制达标的具体指标：工地围墙大门封闭，地坪硬化，工棚封闭，建筑垃圾每天清运，车辆进出用水冲洗；使用商品砼，生活垃圾袋装化，办公区、生活区洒水清扫。



供应商名称：河南高峰建设集团有限公司（电子签章）

法定代表人：裴俊慧（电子签章）

日期：2025 年 10 月 16 日