

服务承诺

工程质保期内的服务承诺

我公司承诺一旦中标，工程竣工验收后，严格按照招标文件要求及国家相关保修规定对本工程实施保修服务，确保工程质量和工艺水平达到国内领先水平、工程质量确保合格保修期限，设专线电话，保证 24 小时内随叫随到。

严格执行国家及招标文件的工程保修规定，交工后实施保修服务。保修期内，由我公司维修养护部每月 20 日对工程使用情况定期进行回访，对出现的问题 24 小时内到场解决。

工程竣工后，会同业主、设计、勘察、监理及质量监督部门共同验收，保证工程质量。与业主签订工程质量保修书，我公司对保修服务做出特别约定。

竣工时向业主移交完整的工程及施工资料，向业主进行交底，对可能出现的问题提出分析和防范措施，避免问题发生。根据需要对业主使用人员进行免费技术培训。

保修期内出现的一切质量问题，我公司将进行无条件的维修，修复工程达到业主满意为止，因质量问题的保修费用均由我公司承担。

1、我公司自投入施工使用之日起，严格按照工程总承包合同有关保修的条款执行。（1）在本工程竣工后，在移交前工地现场留守技术、管理人员对本工程进行保护；工程移交前进行场地清理和清洁卫生工作，做到干净、整洁，满足发包人使用的要求。（2）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，虚心听取发包人对本工程质量和服务工作的意见并征求发包人对我公司工作的建议，以促进我方有关工作做得更好，为发包人提供更好的保修服务。（3）建立回访制，进行定期、不定期回访，认真听取发包人意见，并建立回访记录。（4）建立维修工程专班专人负责制，由我公

司工程部、技术部派人负责。 2、发送保修证书：（1）本工程竣工验收后，我公司将根据合同要求向发包人发送保修证书， 保修证书内容包括：工程概况、保修范围和内容、保修联系人、保修时间、保修 说明、保修情况记录表等。

（2）在质量保修期内，我公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。凡属于我公司工程保修范围内的项目，我公司在接到保修通 知之后 12 小时内派人修理。若发生须紧急抢修的项目，我公司接到发包人的通 知后，立即组织人员赶赴现场抢修。一般维修项目，若我公司没有在约定期限内 派人处理，发 包人可以委托其他单位或人员维修，其发生的维修费用经我公司认 可后在工程保 修金内扣除，不足部分，由我公司支付。 3、保修实施措施：（1）为保证工程交 付使用后发包人能及时、合理、准确的投入营运，我 公司竣工前，将积极配合发 包人进行培训交底工作。（2）工程竣工后，服务小组在发包人投入使用后三个月 内义务现场跟踪服 务。（3）回访发现问题或接到质量投诉，服务小组立即进行 现场调查，及时处 理。（4）非我公司人为造成的质量问题和整改内容，我公司 同样立即响应， 及时解决。（5）在竣工验收后的保修期内，对于我方工程施工 范围内出现一些质量 问题，对于非人为的工程毛病，工程部将全力安排解决，一 定为发包人排忧解难。（6）我公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 ISO9001 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，并在接中 方通知后 24 小时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 后请发包人进行验收检查。（8）我公司将 根据本项目之特点向发包人提交《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。

工程质保期外的服务承诺

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工程保修期外发生质量问题，保证在接到甲方维修通知 8 小时内组织维修，对这部分所发生的费用，我单位仅计取维修成本费。

②保修期内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。

③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。

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。

质量保修期过后，我公司的回访保修人员随即开展“保驾护航”行动，每半年回访一次，针对本项目特点，为本工程在业主应用时出现的各方面的问题进行及时的解决，由专人负责工程项目的保修工作，随时解决可能出现的任何工程质量问题。

质保期内质量按照国家规范、招标人要求施工，如果施工过程中存在质量问题，则无条件维修至达到合格标准

保修服务范围：严格按建设部《建设工程质量管理条例》及《工程施工总承包合同》、《工程质量保修书》中的规定执行。对于工程承包范围内的施工项目，自工程竣工验收合格之日起进入工程质量保修阶段。

在保修阶段，凡因工程不符合规程、规范和工程合同规定所造成工程实体损坏，我公司将无条件进行保修。并在缺陷责任期及保修期内承担相应的工程维修责任。

保修期限按国家、省、市的有关规定及工程质量保修书执行。

工程保修及服务承诺：我单位对所提供施工自投入使用之日起，严格按照工程总承包合同有关保修的条款执行；严格贯彻公司的质量方针，本着7客户至上的原则，服务热情，周到，随叫随到；建立回访制，进行定期、不定期回访，每年内工程回访不少于两次，认真听取建设单位意见，并形成回访记录；建立维修工程专班专人负责制，由公司工程部、技术部派人负责。

工程交付使用后，我公司将派专人定期或不定期到甲方进行回访，在使用中接到甲方人员通知8小时内到位，及时维修。且公司成立回访保修办公室，具体负责回访保修工作。

保修期满后，我公司仍将长期跟踪并保持维修热线，同时承诺以下服务：1、在工程保修期外每月至少要回访一次，若无质量及其他工程问题，以后每隔半年至少回访一次。2、工程回访或维修时，由生产主管部门建立本工程的回访维修记录，根据情况安排回访计划，确定回访日期。3、回访中，对发包人提出的任何质量隐患和意见，我公司将虚心听取，认真对待，同时做好回访记录，对凡不属于施工方面的质量问题，也要耐心解释，并热心为发包人提出解决办法。在回访过程中，对发包人提出来的施工质量问题，责成有关单位、部门认真处理解决，同时应认真分析原因，从中找出教训，制定纠正及对策，以免类似质量问题再次出现。

4、维修程序（1）维修任务的确定：当接到发包人投诉和工程回访中发现的缺陷后，应自通知之日后两天内就发现缺陷的进一步确认，与发包人商议返修方案。

找出主要的原因制定措施，经部门主管审核后，提交单位主管领导审批。日常维护当天解决、小修三天、中大修七天。（2）工程维修记录由工程部门发给指派维修单位，尽快进行维修，并备份保存。要求维修人员主动配合发包人单位，对

于发包人的合理要求尽量满足，坚决防止和发包人方面的争执。（3）维修负责人按维修任务书的内容进行维修工作。当维修任务完成后通知单位质量部门对工程维修部分进行检验，合格后提请发包人验收并签署意见，维修负责人要将工程管理部发放的工程维修记录返回工程部门。

我公司承诺并保证生产安全零事故，并承诺若发生安全事故承担相应的自罚措施

我公司保证不发生各种安全事故，若有安全事故发生，我公司愿承担由此发生的全部费用。

第一节 安全防护措施

施工安全是关系到公司财产、业主利益和劳动者生命安全的大事，公司多年来一贯强调“安全第一、防护为主”的生产方针，其目的就是使国家、集体的财产及广大劳动者的人身安全有切实可靠的保障。在工程施工过程中，因作业条件、生活环境和工艺要求的限制和影响，更具复杂性和危险性，因此要求我们在施工过程中必须自始至终的坚决执行国家颁布的有关安全防护措施，切实作好自身的劳动安全防护工作，确保安全生产。

在本工程施工安全总目标为：杜绝重大伤亡事故，实现“五无”（无重伤、无死亡、无倒塌、无中毒、无火灾）。

一、安全生产管理体系

1、公司主管工程副总经理和安全监管部门作为公司一级的安全生产、文明管理监控机构，负责对现场指定的管理制度和运作实施情况进行检查监督。通过严肃有效的行政管制，使项目经理部始终处于正常良好的运行状态。

2、施工现场成立项目经理为主的安全生产领导小组。项目经理为该项目部的安全生产第一责任人，项目经理部设立项目副经理和专职安全人员，由他们统一抓各项安全生产管理措施的落实工作

3、各生产班组建立相应的安全生产管理小组，设立兼职安全员，配合专职安全员工作。

二、落实安全生产责任制

公司设安全生产委员会，副经理为安全生产第一负责人，公司安质部为主管安全的职能部门，项目设安全生产领导小组，项目经理为安全生产直接领导人，项目设安全主任、专职安全员，负责项目的安全生产日常管理工作，各工种兼职安全员，负责本工段的施工安全管理工作。公司、项目管理责任明确，严格各级安全责任制，落实到人头，确保安全工作。公司项目有人管、有人过问、有人抓现场的管理制度能落实到实处，使安全工作时刻处于受控状态，保证安全生产的顺利进行。

三、贯彻执行安全生产检查制度

- 1、现场用供电系统，非电工不得操作，电工每天对供电设施进行检查。
- 2、施工机械不得碰撞支护结构及供电、排水系统。
- 3、正在施工中的区域做好防护装置及保护设施，不得任意拆除、随意挪动各种防护设施、警示牌和安全标志等。
- 4、保持施工现场的道路畅通无阻，夜间应设照明，并加强值班巡逻。
- 5、作业台架及安全护栏等做定期检查，及时维护，预防安全事故的发生。
- 6、未经施工现场负责人批准，任何人不得在施工现场内住宿。
- 7、成立施工安全领导小组，设立专职安全员，安全员有权对现场内任何违反安全操作规程及规定的人员进行处罚。
- 8、施工现场用电应严格按照用电安全管理规定，加强电源管理，预防发生电气火灾。

四、安全生产的管理措施

- 1、健全安全机构，明确工地及各种安全责任人，建立领导安全值班制度，作

好值班记录，发现问题及时整改。

2、施工现场安全教育，树立安全生产的正确认识，培养安全生产必须具备的基本知识和技能。

3、及时发现事故隐患，堵塞事故漏洞，防患于未然，项目经理部必须建立安全全检查制度，实行定期的、季节性的、专业安全检查以及每周的安全巡检。安全检查以查思想、查领导、查制度、查隐患为主。

4、在施工易发伤亡事故（或危险）地段设置明显的、符合国家标准要求的 施工安全警示标志牌及标志，要设立项目的标语、警句提示进场人员注意安全。

5、现场采用封闭围挡，高度不小于 1.8m，围挡材料可采用彩色定型钢板、砖、砼砌块等墙体。

6、现场出入的大门应设有本企业标识或企业标识；在进门处悬挂工程概况、管理人员名单及监督电话、安全生产、文明施工、消防保卫五板；施工现场总平面图。

7、进入施工现场的施工人員佩带安全帽、防护手套等安全防护措施。

8、保卫组负责施工期间的一切用火、用电及易燃、易爆物品的管理，严格控制火源、水源严格用火审批手续。检查发现不安全因素，主动采取预防措施，堵塞漏洞，加强管理，确保施工现场安全。

9、制定安全防护及操作规程，教育施工人員增加安全防范意识，学习安全生产的相关规章

10、设立负责安全防护的专门人員，进行督促检查排除主要隐患，保证持证上岗制度：特殊工程必须持有上岗操作证，严禁无证上岗。

11、在工地现场成立施工安全组，项目经理作为本工程的全权直接责任人。

全面负责本工程的安全实施。

冯少鹏

12、建立本项目的安全作业、岗位职责、操作规程制度、并在施工现场立牌提示，由小组施工队长负责。

13、做好施工现场的防火、防盗、防风、防爆等工作。材料、构件、料具等堆放时，悬挂有名称、品种、规格等标牌；水泥和其他易飞扬细颗粒建筑材料应密闭存放或采取覆盖等措施。易燃、易爆和有毒有害物品分类存放。

14、安全工作必须做到预测预控，对不安全因素提前做出预见性分析，并及时采取相应的技术措施，有针对性的预防和控制。

15、定期进行安全教育，并进行安全检查，对安全隐患坚决制止。

第二节 文明施工措施

一、制定文明施工管理制度 根据招标文件及业主的有关要求，结合本工程施工特点，本投标人特制定出适合本工程的文明施工管理制度，力争在文明施工中再创佳绩。

二、文明施工管理体系当地有关部门 文明施工领导小组 业主、监理文明施工稽查小组

项目文明施工管理小组

项目经理 专职文明施工督导员

各施工班组

各队文明施工管理组

各队专职文明施工组

三、文明施工保证措施

1、现场文明施工措施

1.1 积极开展文明施工窗口达标活动，施工现场布置合理有序。

1.2 施工现场的机具、料具和施工材料堆放整齐，工地生活设施清洁文明；工地现场开展以创建文明工地为主的思想政治工作。

1.3 严格按规范施工，对施工便道要经常洒水，防止尘土飞扬并做好施工用水的处理工作。



冯少鹏

1.4 建立奖惩制度，对保持好的施工组奖励，对不好的施工组进行处罚。

1.5 积极与当地政府、环保等部门协作共同抓好环保工作。

1.6 与当地政府和群众广泛开展共建活动，积极推进两个文明建设。

1.7 施工现场应保持道路畅通；排水沟、排水设施通畅；现场运输道路硬化处理，保持平整坚实、畅通、现场设置良好的排水措施，在大门口设置车辆清洗池，对出场车辆进行清洗，以防尘土、泥浆被带到场外；保护原有绿化苗木。

1.8 施工现场设置密闭式垃圾站，施工垃圾、生活垃圾应分类存放。施工垃圾必须采用相应容器或管道运输。

1.9 各种施工材料按施工现场平面布置图分类码放整齐，符合要求，不得妨碍施工交通和场容。施工现场的材料保管，要依据材料性能采取必要的防雨、防潮、防晒、防冻、防水、防爆、防损坏措施。贵重、易燃等特殊物品要及时入库，专库专管，加设明显标志，并建立严格的领退料手续，搞好限额领料工作，严格执行材料节奖超罚制度。

2、办公及生活区卫生

2.1 施工现场办公、生活区与作业区分开设置，保持安全距离。

2.2 工地保证开水供应，不食用生水，茶水桶内部清洁无垢。

2.3 工地办公室、现场宿舍实行卫生值日制度，保持办公室和宿舍等处的室内环境整洁卫生，做到无痰迹，烟头纸屑等，要符合卫生和安全要求。

2.4 宿舍内工具、工作服、鞋等应定点集中摆放，保持整洁，床下不得随意堆放杂物。

2.5 食堂保持内外环境整洁，工作台和地无油腻。食物存放配备冰箱和熟食罩，生熟分开，专人管理，保清洁卫生。炊事人员持健康合格证并经过培训上岗。食堂一切用具，用后洗净，不得有污垢、霉变物。定期进行消毒、防尘、灭蝇、灭鼠活动。食堂应有加盖的泔水桶或垃圾袋。

2.6 厕所卫生设专人管理，每天清洁，保持整洁。厕所内定期下药，杀毒，并做好记录。

2.7 工地配备急救药箱，医务人员每周一次巡视工地，做好季节性防病卫生宣传工作。

2.8 兼职卫生员要协助医护人员抓好防病卫生工作，做好记录，高温季节经常到食堂验收食品，防止食物中毒。生活垃圾定期清除、外运并妥善处理。

2.9 消防器材配置合理，符合消防要求。

3、文明施工内业资料

3.1 根据文明施工要求，做好相应的内业资料。如文明施工基础资料及施工许可证的记录、申报、保管工作。

3.2 办公室布置文明施工有关的图、表。

3.3 定期举行文明施工管理活动，检查前期文明施工情况，发现问题及时整改，并做好记录。安全生产承诺：一旦确定我公司中标，我们将严格遵守《安全生产法》和地方相关规定，落实现场安全措施，并派出专职安全生产督察员在施工现场，做到发现问题及时纠正、反馈、处理，做到安全生产、文明施工，充分展现本公司良好的精神面貌，施工过程中保证不出现重大安全事故，否则，我公司除承担相关责任外，愿接受业主处罚。杜绝一切重大伤亡事故、重大机械事故及火灾事故，一般事故率控制在千分之一内，安全达标合格率 100%，争创市级安全文明标准化工地。

安全、文明承诺：要求所有施工人员进入施工现场必须戴安全帽，发现有不戴安全帽，一次罚款 10 元；发现施工现场有安全隐患及时进行整改，如不及时进行整改的一次罚款 500 元。保证达到市级文明工地标准，保证完全无事故，保证竣工时场清地清，保证创建绿色环保施工现场。并承诺施工期间，加强安全防护措施，安全文明施工，保证不发生各种安全事故。

安全文明施工的承诺

我公司具有详细的安全文明施工措施，保证不发生各种安全事故，如若发生事故由我公司承担由此发生的费用和经济处罚的承诺。

具体措施如下：

1) 加强领导，健全组织。

项目经理部成立安全领导小组，制定严格的安全措施，定期分析安全生产形势，研究解决施工中存在的问题。建立、健全各级安全岗位责任制，责任落实到人。充分发挥各级专职安检人员的监督作用，及时发现和排除安全隐患。

2) 进行全面的、针对性的安全技术交底。

3) 各项经济承包有明确的安全指标和包括奖惩办法在内的保证措施。

4) 安全教育要经常化、制度化。

提高全体员工的安全意识，切实树立安全第一的思想，建立完善的安全工作保证体系。对特种作业人员必须经培训合格后持证上岗；对新职工及合同工必须进行项目部、工区和班组三级安全教育和定期培训；通过安全竞赛、现场安全标语等宣传形式，增强全员安全生产的自觉性，时处注意安全，把安全生产工作落到实处。

5) 严格安全监督，建立和完善定期安全检查制度。

6) 加强安全防护，设置安全防护标志，施工作业设立安全栏杆、安全网。爆破器材的存放地点与爆破危险区除应设标志标牌外，还应有保卫人员 24 小时值班。

7) 抓好现场管理，坚持文明施工，保障人身、机械和器材的安全。在行人道路处开挖基坑及施工危险地段要设置安全警示牌，以防意外事故发生。

8) 认真做好防洪、防火、防雷工作，驻地和库房要远离洪泛区，重点设备，重点防护，对易燃、易爆、有毒器材按有关规定妥善保管，登记造册发放，责任落实到人，彻底消除不安全因素。

9) 定期或根据施工需要发放和检查施工所用的各种安全机具设备和劳动保护用品。

供应商名称: 林州中港建筑工程有限公司 (电子签章)

2025 年 10 月 22 日



冯少鹏