

十、服务承诺

(格式自拟)

服务承诺

新乡市外国语学校（采购人名称）：

一、承诺替采购人排忧解难，协调周边关系。

我司郑重作出以下服务承诺，旨在替甲方排忧解难，确保工程顺利推进，同时提高工程质量，加快工程进度，并切实保障工人工资权益。

（一）替甲方排忧解难

1. 周边关系协调：我司将设立专人负责与政府及相关部门的沟通协调，及时处理可能出现的问题，避免事态扩大，确保工程不受外部干扰。同时，加强文明施工管理，减少噪音扰民，夜间不安排噪音大的工序施工，优先使用低噪音设备，以减少对周边居民的影响。
2. 支持发包人与监理单位：为发包人和监理单位提供办公用房及必要设施，减轻其负担，便于工作沟通与协调，加快施工进度，减少工程隐患。
3. 确保连续施工：在农忙、雨季及资金状况不佳时，我司将保证不停工、不减员，确保工程施工的连续性和总进度计划按期完成。

（二）提高工程质量

1. 严格质量控制：我司将严格按照施工图纸、技术规范要求施工，严把材料进场质量，控制每道施工工序，确保工程质量达到一流水平。
2. 实行“三检制”：对施工质量严格执行自检、互检、交接检、专业检制度，每道工序不检查或检查不符合质量要求的，绝不进行下道工序施工。
3. 建立健全质量检验制度：严格工序管理，做好隐蔽工程的质量检查和记录，确保工程质量无懈可击。

（三）加快工程进度

1. 统一调度管理：由项目部统一调度管理，及时落实材料、机具的管理，做好工序安排，提前做好工作面的准备工作。
2. 制定详细计划：每月每周安排计划，与总计划对比，下达班组和个人的生产任务，明确岗位职责，确保按时间节点完成任务。
3. 采用流水施工方法：根据工程特点，采用流水施工方法，集中力量完成关键工序，加快施工进度。

（四）保障工人工资

1. 设立农民工工资账户：本工程将设立专门的农民工工资账户，专款专用，并有专人管理，确保工人工资及时足额发放。
2. 加强权益教育：在工地现场对工人进行安全、质量教育的同时，还将进行长期的农民工权益教育，悬挂农民工权益标识牌，注明公司主管副总经理电话，便于工人直接投诉。
3. 建立投诉机制：如果出现拖欠农民工工资现象，可由建设行政主管部门从工资保障金中先予划支，确保工人权益不受侵害。

中标后，我公司将立即组建一支高效、专业的项目团队，秉承“团结、敬业、求实、创新”的企业精神，以一流的速度、一流的质量、一流的管理和一流的服务，严格按照施工图纸和技术规范进行施工。我们将严把材料进场质量关，严格控制每道施工工序，确保为采购人提供优质的建筑产品和满意的服务。

为解决和协调好周边关系，保证工程项目的正常实施，我公司将在项目上设立专人负责外部协调工作。我们将主动与建设工程所在地的建设行政主管部门取得联系，在建设行政主管部门的协助下，与交通、环保部门以及街道办事处、派出所等单位建立紧密的合作关系，共同维护正常的施工秩序。同时，我们将设置群众接待室，负责扰民和民扰协调处理工作，及时接待和处理周边群众的投诉，确保工程顺利进行。

中标后，我公司将立即组建一支高效、专业的项目团队，秉承“团结、敬业、求实、创新”的企业精神，以一流的速度、一流的质量、一流的管理和一流的服务，严格按照施工图纸和技术规范进行施工。我们将严把材料进场质量关，严格控制每道施工工序，确保为采购人提供优质的建筑产品和满意的服务。

为解决和协调好周边关系，保证工程项目的正常实施，我公司将在项目上设立专人负责外部协调工作。我们将主动与建设工程所在地的建设行政主管部门取得联系，在建设行政主管部门的协助下，与交通、环保部门以及街道办事处、派出所等单位建立紧密的合作关系，共同维护正常的施工秩序。同时，我们将设置群众接待室，负责扰民和民扰协调处理工作，及时接待和处理周边群众的投诉，确保工程顺利进行。

二、承诺投标人有施工期间加强安全防护措施，安全文明施工，扬尘治理，保证不发生各种安全事故且有具体措施，并承担由此发生的费用和经济处罚。

在施工期间，我公司将严格遵守国家及地方的安全生产法规，加强安全防护措施，确保施工安全。我们将制定详细的安全文明施工方案，包括夜间施工噪音控制、低噪音设备使用、工人夜间装卸规范等，以减少对周边居民的噪音干扰。同时，我们将配置粉尘、噪声等测试机具，对

场界噪声、现场扬尘等进行监测，并委托环保部门定期对包括污水排放在内的各项环保指标进行测试，确保施工过程中的环保指标达标。

对于因施工可能产生的安全事故，我公司将制定具体的预防措施和应急预案，并承担由此发生的费用和经济处罚。我们将定期组织安全培训和演练，提高施工人员的安全意识和应急处理能力，确保施工过程中的安全无事故。

三、保证工期、工程质量的具体措施，质保期内及质保期外服务承诺。

（一）保证工期的具体措施

1. 我公司将制定详细的施工进度计划，并严格按照计划进行施工。我们将合理安排施工资源，确保施工过程中的连续性和高效性。

2. 在农忙期间、雨季和工程建设资金暂不到位的情况下，我公司将保证不停工、不减员，确保工程施工的连续性和施工总进度计划按期完成。

3. 我公司将筹集用于本项目施工的专项资金，确保工程施工中不以资金原因而中断。该项资金将专款专用，由项目经理签字后方可支取。

若我公司中标，保证连续施工不停工，并确保按总工期完工，具体措施如下：

1、工期：确保按时完成，由于我方原因导致工期每延误一天，愿意接受处罚。

2、资金：若我公司中标，我公司针对本项目，设立专用账户，专款专用，不挪做他用。愿意接受发包人监督，我公司为该项目储备流动资金，为其提供充足的资金保障。在甲方资金暂不到位时，我方保证连续施工不停工，且不计利息和相关费用。

3、为防止施工现场临时停水、停电，我公司自备发电设备及供水车辆，保证工程连续施工。

4、保证节假日和农忙期间不停工，不影响工程总进度和质量。

5、雨季和冬季施工期间，提前编制可行的专项施工方案并责任到人、落实到位。增加雨季施工所需机具、雨具、防汛器材等投入，避免天气原因影响进度，保证连续施工。

6、保证本工程连续施工的具体措施：

6.1 人力保证连续施工的措施

发挥公司优势，在施工期间保证劳动力充足，若发生实际施工人数低于技术标中劳动力计划人数的5%，接受罚款。

6.1.1 我单位职工有着善打硬仗的优良传统，保证秋收种麦、节假日不放假，照常施工，其措施如下：

（1）全体动员，进行重点工程教育，树立全员质量、工期意识，使全体职工在秋收种麦期间集中精力，想工程之所想，急工程之所急；确保工程按期交付业主使用。

(2) 选择节假日和农忙期间可以不回家且工人技术水平好的作业队，我公司负责组织和调配劳务人员，确保在农忙季节不利因素影响下能正常连续施工。

(3) 对选择好的专业劳务队签订劳务合同，制定详细的劳动力稳定措施，以保证切实可行；首先解决好工人的后顾之忧，由组织上解决那些家在农村的施工人员的家庭收种问题，使前方工人能安心一线工作。

(4) 实行经济责任制，以经济为杠杆制定农忙期间保证劳动力、保证工期进度的奖罚措施；农忙期间，从资金上予以保证：一是保证一线工人正常开支，保证工人吃好吃饱；二是对不回原籍坚守岗位上班的工人家庭，全额邮寄资金，保证农村亲属雇工开支和购买化肥、种子等用款需要，真正从根本上解决一线和后方思想上、经济的后顾之忧。

6.2 机械保证连续施工的能力

为了保证工程质量和工程进度，在本工程施工期间，我公司所属的机械设备提供全力支持，确保连续施工不停工。我公司配备齐全的施工机械，保证设备在施工中的正常运行，满足《投入本工程的主要施工设备表》表中投入机械设备的供应，并根据业主要求随时做以调整。

6.3 物资投入保证连续施工的能力

为满足该工程的施工进度，中标后材料采购部门按照设计和有关标准要求采购有产品合格证明的工程所需材料设备，采购的主要材料在征得招标人的同意并经监理工程师认可后再进行采购，到施工现场的材料按规定进行复验，一旦发现不合格材料我方免费清运出施工现场，对施工所用的材料合理组织，有序入场，保证物资供应满足施工进度要求。

(二) 保证工程质量的具体措施

1. 我公司将严格执行国家、建设部颁发的施工标准和施工规范规定，每一道工序施工前都得按照图纸进行精密研究，制定可行的施工方案，经监理方认可后方可进行施工。

2. 每道施工工序完成后，我公司将先进行内部验收，合格后再报监理方验收。监理验收合格后，方可进行下一道工序。

3. 进场的材料设备将严格按ISO1001质量的采购程序进行实验和检验，杜绝不合格材料进场。我公司将制定相应的措施，确保工程质量符合国家标准和采购人的要求。

(三) 质保期内及质保期外服务承诺

1. 质保期内服务承诺：在质保期内，如因施工原因出现质量问题影响使用，我公司将立即派人前往调查，并会同采购人分析质量问题，提出处理方案，组织人力、物力进行修补。所有费用将由我公司承担。

保修期内的优惠及服务承诺

(1) 严格贯彻公司的质量方针，服务热情、周到、随叫随到；

(2) 建立维修工程专班专人负责制，由公司生产、质量部门派专人负责。

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。为使回访维修及时、且保质保量达到用户满意，接到用户信息后，确保4小时内到场维修，并实行了工程交工后1个月内回访一次，以后每3个月回访一次的领导带队定期回访制度，尽量满足用户使用功能的需要，视用户为“上帝”，尊重用户意见急用户所急，想用户所想，及时为用户排忧解难。

2. 质保期外服务承诺：质保期满后，我公司将建立顾客服务卡制度，定期回访。如发现问题，我公司将及时派人协助采购人处理好问题，保证建筑产品的正常使用。同时，我公司将提供技术咨询和维修服务，确保采购人的利益得到最大化保障。

工程质量保修期外的优惠及服务承诺

(1) 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；

(2) 工程回访计划：交工后三个月即进行工程回访，半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。

(3) 对于本工程的保修期为：按照国家标准执行的基础上，并无偿延期1年。

特此承诺。

供应商名称：河南中通建筑工程有限公司（电子签章）

法定代表人：郭俊娜（电子签章）

日期：2025年10月24日