

服务承诺

针对质保期内、质保期外作出的实质性承诺

工程质量保修期内的优惠及服务承诺

质量保修期：按国家相关规定执行

工程竣工后，将按照我公司的管理制度要求建立回访保修卡，及时提供《质量保修书》，保证按照国家的质量管理条例规定的内容承担保修责任。

建立以专业组成的维修小组常驻现场发现问题及时免费维修，并保证每月主动上门回访一次，在回访过程中，对业主提出的任何质量隐患和意见，我方都将虚心听取，认真对待，并做好回访记录。对属于施工原因造成的质量问题，我方将承担全部维修费用，并及时采取措施，派专人进行维修，保证不影响用户使用；

承诺分批实施的项目在质保期内如出现故障，2h内到达现场进行维修解决，否则视为同意发包人委托第三方进行修缮，并同意按产生费用的1.2倍进行赔付，如再次出现2h内未到达现场维修解决的，发包人有权解除合同。如因我方原因给发包人造成生产、生活损失的，我方予以赔偿。

在保修期内由于施工质量原因造成的任何损伤和损坏，我公司将免费负责修理或更换。

在保修期结束前，我公司工程师和业主代表将进行一次全面检查，任何缺陷我公司将负责修理或更换。在修复之后，我公司将缺陷原因、修理内容、完成修理及恢复正常的时间和日期等报告业主。

在保修期内由于产品本身质量原因造成的任何损伤和损坏、我公司将免费修理或更换。

工程保修范围及保修期限按竞争性谈判文的要求执行。保修期内出现质量问题，我方保证接到业主的电话后24小时内进入现场进行维修，发生的费用由我方承担。



真实有效

在工程保修期间，业主通知（可以书面，也可以是电话通知）我公司负责某项任务的维修时，我司将会认真地听从业主相关人员的指挥、调度等方面的要求，做到服务周到、随叫随到，保证工程维修的质量及效果。

我公司施工责任范围内的工程在保修期间，如果发生任何有损贵司声誉和品牌的维修服务质量（包括实体质量和服务工作质量）问题，由我司承担一切责任，且业主另行派遣专业维修商进行工程维修所发生的一切费用均由我司承担。在工程保修期间，我司将会派出足够较高素质的维修和管理人员负责维修工作，并且在保修开始时将名单交给业主。期间可能发生的我公司相关人员的窝工、交通费、等额外费用已由我公司充分考虑。

工程质量保修期外的优惠及服务承诺

我公司承诺对工程质量实行终身维修。超出工程保修期后，若业主使用中发现问题，我方立即赶到现场维修，并保证随叫随到，提供优质服务。

质保期外做到每月与建设单位联络一次，每半年登门回访一次征求意见，发现问题立即解决，我公司在接到用户的投诉和回访中发现缺陷后，应自通知之日起2小时内对有关质量问题进一步确认，填写维修记录表，并与业主就返修内容达成协商。

针对存在的问题，分析产生原因，制订返修措施，经部门主管审核后，提交单位主管领导审批实施。

工程部门将维修记录发给指派维修人员，并对其进行技术交底，强调公司服务原则，下达维修任务，安排尽快维修。

维修人员按维修任务书中的内容进行工作。当维修任务完成后，应通知单位质量部门对维修项目进行检验，合格后再提请用户验收并签署意见，维修负责人要将工程管理部门发放的工程维修记录返回工程部门。

当用户发现工程质量问题时，在合同保修期内及时通知工程技术科，工程技术科负责组织分公司，项目部对发生的质量问题进行处置，提出修正措施。

茗胡
印南

真实有效

及时安排实施、验证，并做好记录交由用户签字后报工程技术科备案，按《过程控制工作程序》执行。

工程回访服务：

1) 工程技术科负责本公司所承建的工程回访管理和监督工作。

2) 所建工程项目交付用户使用后，施工单位根据施工合同，定期安排回访计划，经工程技术科批准后实施。保修期内一般每年进行一次回访。回访的工程项目应提前 10 天通知用户，并送达“工程回访意见书”。对回访中发现的问题，及时提出修整措施，在指定时间内实施完成，并请用户在回访意见书上签字，整理归档，保存，并报工程技术科备案。

3) 对回访过程中发现的质量问题，及时进行处理。

在施工期间，加强安全防护措施，保证安全文明施工，不发生各种安全事故，承担安全文明施工费用，且有具体保证措施的承诺

我公司承诺在施工期间，加强安全防护措施，保证安全文明施工，不发生各种安全事故，承担安全文明施工费用，且有具体保证措施。

施工期间加强安全防护措施，进一步认识和把握安全生产工作的规律性，力争掌握安全生产工作的主动权，努力做到在建设过程中，通过发挥自身的管理优势、人才优势和物质保障优势，从根本上杜绝安全生产事故，如果发生安全生产事故，愿意向招标人支付违约金且承担一切后果。

安全文明施工承诺：保证完全无事故，保证竣工时场清地将，保证创建绿色环保施工现场，不计取文明施工费，如有违犯，愿承担违约处罚。

项目部成立以项目经理为第一责任人，统一安排各部门相关责任人具体工作。施工现场防治扬尘和大气污染，实行项目经理负责制，并由专人负责扬尘作业的控制管理。加强对施工人员的宣传教育，提高施工人员的防治扬尘和大气污染的意识，形成层层齐抓共管、责任落实到位的局面。

茗胡
印南

真实有效

加强安全生产工作,进一步认识和把握安全生产工作的规律性,力争掌握安全生产工作的主动权,努力做到在建设过程中,通过发挥自身的管理优势、人才优势和物质保障优势,从根本上杜绝重大安全事故的发生保证生产安全零事故,如果发生生产安全事故,愿意向招标人支付违约金且承担一切后果。

应急事故处理

①加强项目风险预测防范意识

(1)贯彻“安全第一,预防为主”的方针和“以人为本、快速有效”的原则

。

(2)别潜在的事件或紧急情况,并作出响应,以便工作预防和减少可能随之引发的疾病和伤害的原则。

②应急预案组织

(1)成立应急预案的独立领导小组(指挥中修)。

(2)应急组织。应急领导小组职责:施工现场发生安全事故时,负责指挥工地抢救工作,向各抢救小组下达抢救指令,协调各组之间的抢救工作,随时掌握各组最新动态,并做出最新决策,第一时间向110、119、120,公司(董事长、工程部)应急救援领导小组、当地政府安监部门、公安部门求援或报告灾难,平时应急领导小组成员轮流值班,值班者必须住在工地现场,手机24小时开通,发生紧急事故时,在项目部应急组长抵达地之前,值班者即为临时救援组长。

③应急救援措施

(1)应急救援目的项目工程应急预案主要针对施工现场可能出现的高处坠落、触电、物体打击、坍塌、机械伤害、火灾、有毒气体中毒等多种常见的事故所采取的应急救援措施。在发生险情的情况下,以最快的速度组织救援,保护现场,及时上报,协助调查,并将损失降低到最低程度。

(2)应急救援具体措施

茗胡

1) 高处坠落应急救援措施当发生高处坠落事故，最早发现者立即向项目经理报告，项目经理组织现场营救小组人员迅速对伤者施救，如有骨折伤员，应注意对骨折部位的保护，使用木板平抬，避免因不正确的抬运，使骨折部位造成二次伤害，同时拨打120或直接送医院抢救，项目经理按照报告程序逐级报告，并协助公司事故组对事故展开调查。

2) 物体打击应急救援措施进入施工现场必须戴安全帽。当发生物体打击事故，最早发现者立即向项目经理报告，项目经理组织现场营救小组人员迅速对伤者进行紧急清理包扎止血，同时拨打120送医院抢救，项目经理按照报告程序逐级报告，并协助公司事故调查组对事故展开调查。

供应商： 河南正匠建设实业有限公司 (电子签章)

法定代表人 茗胡印南 (电子签章)

日期： 20 1 月 06 日

