

九、服务承诺（格式自拟）

1、工程质量保修期内、外的服务承诺

1、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，在使用过程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。

2、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，经相关部门验收合格后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和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。

2、承诺在甲方资金不到位的情况下连续施工、确保总工期不变，并有违背承诺时的自罚措施

一、核心施工承诺

1. 我方承诺，在本项目施工过程中，如出现甲方未能按照合同约定按时足额支付工程进度款等资金不到位的情形，我方仍将全力保障施工的连续性，不得擅自停工、怠工。我方将自行筹措必要的资金，优先保障工程所需的人员、材料、设备等资源的足额投入，确保施工工序按既定进度计划有序推进。

2. 我方承诺，无论甲方资金是否及时到位，均严格遵守合同约定的总工期要求，确保本项目在[30]日历天内完成全部施工任务并达到竣工验收标准，总工期不因此类资金问题发生任何顺延或延误。

二、违背承诺的自罚措施

若我方未能履行上述承诺，出现以下任一情形的，自愿接受相应的自罚处理，且无需甲方另行通知或出具处罚决定：

1. 因甲方资金不到位而擅自停工、怠工的，每停工、怠工一日，我方自愿向甲方支付违约金[1000 元]；停工、怠工超过[10 天]的，除继续支付每日违约金外，甲方有权单方面解除施工合同，我方需承担由此给甲方造成的全部损失（包括但不限于重新招标费用、工期延误损失、第三方索赔等）。

2. 因甲方资金不到位导致本项目总工期发生延误的，每延误一日，我方自愿向甲方支付违约金[1000 元]；总工期延误超过[10]天的，甲方有权要求我方承担合同总价[3%]的额外违约金，同时我方需在甲方指定的期限内采取赶工措施弥补工期损失，赶工费用由我方自行承担。

3. 上述所有自罚违约金及甲方损失赔偿款，甲方有权从应付我方的任何工程款项中直接抵扣，不足部分我方将在甲方通知后[3 天]内以现金方式补足。



3、承诺生产安全零事故，并有发生安全事故相应自罚措施

一、安全目标承诺

严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《建设工程安全生产管理条例》等法律法规及招标文件、施工合同中关于安全生产的各项规定，建立健全安全生产责任制和安全生产管理体系，落实全员安全责任，加强安全风险管控和隐患排查治理，确保项目施工全过程（从开工至竣工验收合格）实现“生产安全零事故”目标，具体包括：

- 1、不发生造成人员伤亡的安全事故；
- 2、不发生重大设备损坏、火灾、爆炸、坍塌等安全事故；
- 3、不发生造成恶劣社会影响或重大经济损失的安全事故；
- 4、不发生违反安全生产相关规定的严重违规行为。

二、安全管理措施承诺

为确保上述安全目标实现，我单位将采取以下管理措施：

- 1、成立以项目经理为第一责任人的安全生产管理小组，配备专职安全员，建立“横向到边、纵向到底”的安全管理网络；
- 2、编制专项安全施工方案（含危大工程专项方案），经审批后严格执行，定期组织安全技术交底和安全教育培训；
- 3、加强施工现场安全巡查和隐患排查，建立隐患台账，实行闭环管理，对重大安全隐患立即停工整改；
- 4、为作业人员配备合格的劳动防护用品，定期对施工机械设备进行检修维护，确保设备安全运行；
- 5、严格执行动火作业、高处作业、临时用电等危险作业审批制度，落实安全防护措施；
- 6、定期组织安全生产应急演练，提高应对突发安全事件的处置能力。

三、安全事故自罚措施承诺

若我单位在项目施工过程中未能遵守上述承诺，发生任何安全事故（包括一般安全事故、较大安全事故及以上等级事故），自愿接受以下自罚措施，且无需招标单位另行通知，自动生效：

发生安全事故（造成受伤或直接经济损失）：



- (1)自事故发生之日起7日内,向招标单位支付自罚赔偿金人民币[2]万元;
- (2)立即停工整改,整改完成并经监理单位、招标单位验收合格后方可复工,停工期间产生的一切损失由我单位自行承担;
- (3)承担事故造成的全部经济损失(包括人员伤亡赔偿、财产损失、工期延误违约金等);
- (4)在项目所在地行业主管部门及招标单位组织的安全评比中,自愿放弃评优资格。
- (5)承担事故相关的法律责任,接受行业主管部门的行政处罚。

4、对本工程材料质量的承诺,并有违背承诺时的自罚措施

一、材料质量核心承诺

•严格遵守国家《建筑法》《建设工程质量管理条例》等法律法规及行业标准、设计文件、合同约定,对本工程所用全部材料(含主材、辅材、构配件、设备等,下同)的质量承担全面责任,确保所用材料均为合格产品,不使用任何不合格、假冒伪劣、不符合设计及规范要求材料。

•建立健全材料采购管理制度,严格执行材料采购审批流程。材料采购前,对供应商进行严格筛选,优先选择具有合法资质、信誉良好、产品质量稳定且通过相关体系认证的供应商,并查验供应商的营业执照、生产许可证、产品合格证、检验报告等相关资质文件,留存备案。严禁从无资质、信誉差的供应商处采购材料。

•严格执行材料进场检验制度。所有材料进场时,必须随货提供完整的产品合格证、性能检测报告等质量证明文件,并主动向监理单位、建设单位提交检验申请。对涉及结构安全、使用功能的关键材料(如钢材、水泥、商品混凝土、防水材料、外加剂等),严格按照规范要求见证取样送检,经具备相应资质的检测机构检测合格并出具检测报告后,方可投入使用。未经检验或检验不合格的材料,一律严禁进场,更不得用于工程施工。

•加强材料储存与保管管理。根据材料的特性制定相应的储存方案,配备必要的储存设施,确保材料在储存期间不受潮、不损坏、不变质,避免因储存不当导致材料质量下降。对不同种类、不同规格的材料进行分类存放,标识清楚。

止混用、错用。

- 严格执行材料使用过程中的质量管控。施工过程中，安排专人对材料使用情况进行监督检查，确保材料按照设计要求、施工规范及施工方案正确使用，杜绝偷工减料、以次充好、随意替换材料等行为。若施工过程中发现材料存在质量问题，立即停止使用，及时上报监理单位及建设单位，并采取更换、退场等整改措施，同时追溯相关责任。

- 主动配合监理单位、建设单位及相关主管部门对材料质量的监督检查工作，如实提供材料采购、检验、使用等相关资料，不隐瞒、不谎报材料质量情况。

二、违背承诺的自罚措施

若我单位在本工程施工过程中，存在任何违背上述材料质量承诺的行为，一经查实，自愿接受以下自罚措施：

- 若发现使用不合格、假冒伪劣材料或未经检验/检验不合格材料进场并用于工程施工，立即停止相关部位施工，无偿将该部分材料拆除、清理出场，并重新采购符合要求的材料进行更换施工，承担由此产生的全部费用（包括但不限于材料采购费、拆除费、运输费、重新施工费、检测费等）。同时，自愿向建设单位支付该批次不合格材料价值[3]倍的违约金；若该行为造成工程质量隐患或质量事故，除承担上述费用及违约金外，还需承担由此给建设单位造成的全部经济损失（包括直接损失和间接损失），并接受相关主管部门的行政处罚。

供应商：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12月8日