

五、服务承诺书

致：封丘县交通运输局（采购人）

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：

供应商根据谈判文件要求和自身实际情况做出承诺：

1、不拖欠农民工工资承诺

我公司承诺按相关规定交纳农民工工资保证金、同时在工程施工期间不拖欠农民工工资、保证按时发放农民工工资。

1、施工单位保证按时足额支付农民工工资，不拖欠农民工工资。

2、若出现拖欠农民工工资时，可从我单位交存的工资保证金中先予支付。

3、如果发生违反规定拖欠或克扣农民工工资行为，造成农民工上访，本单位愿意接受市人力资源和社会保障行政部门和市住房和城乡建设委员会主管部门依照有关规定作出的任何处理（处罚）决定。

4、严格按行政主管部门规定，足额发放农民工工资，如果发生拖欠现象，无条件接受上级主管部门处罚，无条件接受建设单位直接从拨付的工程款中扣除所欠农民工工资。

5、自觉遵守劳动保障和建筑市场管理的有关法律法规规定，自觉服从劳动保障、建设行政主管部门的监督和管理。依法招用工，依法与劳动者签订劳动合同，严格执行工资卡制度。在指定银行开立工资支付保证金账户并存入相应的工资支付保证金，或办理《工资支付保证金保函》

6、本企业确保向所有参与工程施工的劳动者按时足额支付工资。本企业及所承包工程若出现拖欠劳动者工资情况，经劳动保障监察机构查实并责令整改，期满后仍未支付的，同意市劳动保障部门书面通知银行直接从本企业工资支付保证金账户中划拨，用于支付拖欠的农民工工资。

7、工资支付保证金账户中保证金被划拨用于支付拖欠的农民工工资后，本企业保证在7日内向工资支付保证金账户追加等额保证金。

2、工程施工中承诺

一、承诺在施工期间，严格按公司的要求，依照《建筑施工安全检查标准》，明确安全责任，做好施工组织设计和施工安全技术交底，服从公司相关部门的日常管理和检查。

二、承诺对本单位施工人员进行安全教育，有健全的安全管理制度，保证施工人员遵守公司的规范，服从公司现场管理人员的管理。

三、承诺文明施工，保证现场不出现消防安全事故和工伤事故，设立现场安全负责人。公司监管人员发现有重大不安全因素时，随时有权要求施工方停工整改，施工方不得继续违章操作强行施工。如因施工发生任何意外或造成人员伤亡，施工方承诺承担完全负责，与公司无关。需上报安康市安监局及有关部门的安全事故，一切手续由施工方负责处理，无需公司办理。

四、承诺施工期间不影响周边人员、公司生产和卫生、环境安全，对本单位施工人员造成的一切不良影响负责。

3、工程保修期内承诺

(1) 属于保修范围、内容的项目，我公司在接到保修通知之后起12小时内到达损坏现场及时派人维修。

(2) 发生紧急抢修事故，我公司在接到事故通知后，将立即到达事故现场抢修。

(3) 对于涉及结构安全的质量问题，立即向当地建设行政主管部门报告，采取安全防范措施；由原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出保修方案，由我公司实施保修。

(4) 质量保修完以后，由贵单位组织验收。

(5) 我司承诺在保修期限内发生任何损坏等现象，我方自接到该通知后，立即组织保修，若我方未按工程质量保修书约定保修的，建设单位有权按原设计标准自行组织返修，所发生的全部费用由我方承担。

(6) 工程交工后向甲方出具保修书，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。

(7) 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，在使用过程中在接到甲方人员通知后12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。

(8) 项目部要制定回访计划，在保修期内从工程成品移交业主之日起一年内回访不少于两次，对容易出现工程质量通病的部位要进行重点回访，甲方提出要求时要随时回访和维修。

(9) 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；

若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。

(10) 牢固树立为用户服务的思想，并派专业保修服务人员上门跟踪服务、随叫随到，以确保服务质量，使用户满意。

(11) 保修期内对于种种原因，造成了在使用中所碰到的质量问题而投诉与我公司的意见，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，我公司可向用户解释，并积极参加配合修复。

4、工程保修期外承诺

(1) 保修期后，在公司建立用户热线，及时热情解答用户咨询和解决用户困难，随叫随到。

(2) 工程完工交付使用后，本着一切为业主着想，为业主服务的宗旨，我公司将对本工程进行回访，并按照我单位承诺的保修期限进行保修，建立工程回访制度，工程竣工后的第一年内，每季度进行回访一次；从第二年开始，每半年回访一次；并填写工程质量回访单，报公司备案；回访前十天通知回访单位以便回访单位预先准备，回访结束后，应将回访情况汇总写出质量回访纪要，并将纪要报公司，以便分析原因，采取纠正和预防措施，回访过程中要积极征求业主对工程质量、使用功能等方面的意见，对在保修期内存在的质量问题，及时维修，保证不影响用户使用，并承担全部维修费用。

服务方式包括电话热线支持、定期巡检服务、远程维护、电子邮件、现场支持等五种方式。

电话热线支持服务提供者不到客户现场，通过电话热线方式为客户提供服务，指导客户相关施工全过程管理人员进行相应制作以完成有关服务内容，确保客户的需求能得到及时准确的反馈。当用户在日常过程中遇到任何方面的问题时，可以直接拨打我司电话，公司专门提供技术支持专线，小时提供支持响应服务。如遇紧急情况，还可直接拨打值班施工全过程管理人员的移动电话，寻求最快响应。技术支持热线服务员对全部电话问题进行记录和分类，按照电话问题的类别和事件的紧急程度分别转交相应的技术支持与服务组处理，及时提供完整、准确的解答。

以上内容必须如实、详细填写，如表格不足可自行添加。

谈判供应商：河南德洲建设工程有限公司(电子签章)

法定代表人：万慧娟(电子签章)

日期：2025年12月29日

万慧娟