



六、服务承诺

(格式自拟)

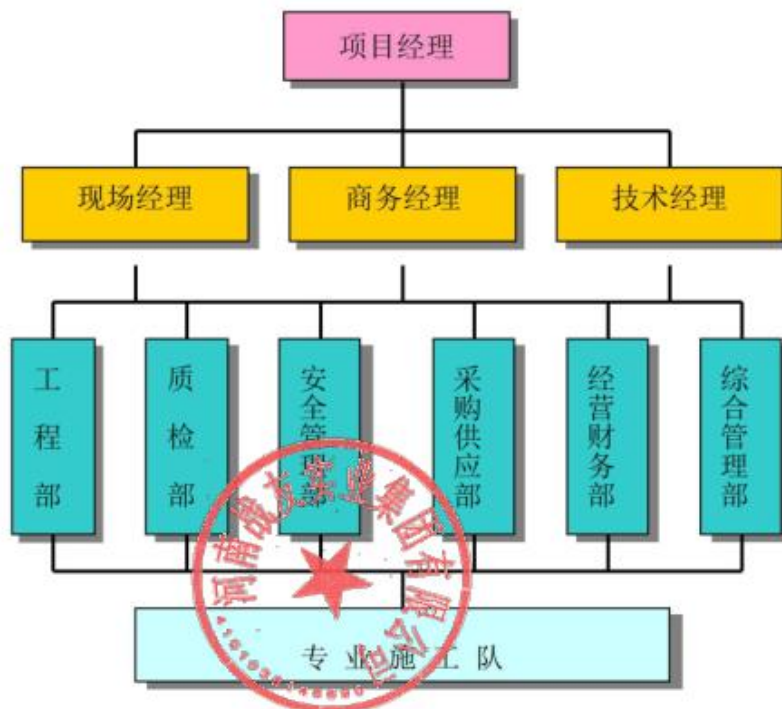
6.1 履职尽责承诺

1、项目管理组织机构

为了满足施工的需要，充分发挥我公司人力、物力、管理、设备等各方面的综合能力，将对针对本项目组建项目部，配备高素质的各部门管理人员和技术实力雄厚的施工队伍，实行项目经理负责制。项目采用动态管理、目标控制、节点考核的管理办法组织施工，实施ISO9001质量保证模式，创优工程。

项目经理部采取精编人员、减少层次、灵活调度的原则，建立高效率的指挥系统。

项目管理组织机构图



我单位在此承诺，保证该项目的技术措施落实到位，具体内容及措施如下：

2、施工准备阶段技术保证措施

- 1、组织有关职能人员及施工技术人员熟悉图纸参加图纸会审，接受设计院的设计交底，了解设计意图和业主需要，掌握工程结构特点和采用的新材料、新工艺。
- 2、根据现场的平面与外形，结合现场条件，绘制施工平面图。



3、根据合同文件的规定和工程结构特点，结合本公司技术水平，管理能力及机械设备，周转材料装备条件，按保证方便施工进行统筹考虑，确定施工方案，编制施工组织设计。

4、由项目部进行一级交底，组织编制二级技术交底文件。

3、技术组织保证措施

1、建立高效精干的项目管理机构，按项目法施工，设置项目经理部的各个部门，人员全从公司范围内选聘精兵强将，建立工程质量责任制，各项质量责任必须有明确的责任人，并和公司签订质量责任状，项目经理是第一个责任人。

2、成立全面质量管理领导小组，明确人员制定奖罚制度。

3、质量保证的核心是人的工作质量，凡参加施工的全体干部职工，都要认真学习质量保证手册和程序文件，学习施工组织设计、施工方案和有关的规程、规范。

4、配备专职质量检查人员，作好施工工序的质检工作，并积极配合甲方及监理人员工作。

5、配备专职试验人员，加强原材料的试验检验工作，按先试验，后使用的原则把关，试验人员及时做好配合比试配工作，在砼搅拌时抽检外加剂的掺量由试验员亲自控制，试块的养护工作，确保砼的质量。

6、认真做好三检，隐蔽项目未经验收不得进行下道工序施工。

4、技术措施落实不到位处理承诺

我单位在此承诺，若因此项目的技术措施不能按要求落实到位，自愿接受建设方的相应处罚，并及时整改到位，若处罚后还不能整改到位的，自愿放弃中标资格。

5、关键岗位人员在岗、更换等履职尽责承诺

1、我单位承诺，按投标文件拟派的项目管理机构人员组成现场工程项目管理机构；

2、严格执行现场关键岗位人员（项目经理、技术负责人、质量员、安全员、材料员等相关技术人员）的考勤机制，确保关键岗位人员在岗履职每周不少于5个工作日；

3、原则上，我单位不更换项目管理机构人员，确保现场关键岗位人员与拟派人员一致，若因特殊情况需更换现场关键岗位管理人员的，首先要征得建设方及监理方的书面同意，且保证替换人员的个人能力要优于被更换人员，且能满足项目管理需要。

6、履约保证承诺

我单位若有幸中标，保证能按要求缴纳履约保证金，确保该项目能正常履约，若不能正常履约，我单位愿接受因不能正常履约而发生的相关处罚；

6.2缩短工期、提高工程质量



根据项目情况，结合我单位在施工过程中积累的丰富经验，我方在实施过程中提出缩短工期的合理化建议如下：

1 在资金不到位的情况下，保证连续施工，缩短工期

我方在资金不到位的情况下，保证连续施工，缩短工期，并采取以下措施：

(1) 资金专款专用

我公司承诺，在工程施工过程中，全部工程款保证做到专款专用。如果建设单位资金不能及时到位时，我公司及时将自有资金投入本工程，确保施工正常进行。

(2) 确保缩短工期的组织措施

针对本工程，我方建立完善的工期保证体系，以确保缩短工期。

挑选本单位优秀的管理及技术人才，建立强有力的组织机构，合理安排施工顺序，精心组织施工，建立以项目经理为组长、总工程师及副总经理为副组长、各部室、施工队负责人为成员的保证连续施工领导小组，从组织上保证缩短工期。

(3) 确保缩短工期的管理措施

精心编制实施性施工组织设计，科学组织施工，运用网络技术，实行动态管理，及时调整各分项工程的进度计划和施工机械及劳动力配置，确保缩短工期。

2 现场科学组织，加强工序衔接，缩短工期

设置重点部位和关键工序间的控制点，按照关键线路控制施工进度。

建立定期的生产例会制度、现场协调会制度，加强现场指挥调度工作，加强各业务部室、工区的工作协作配合，为现场施工提供有力的经济、技术保障。及时下达施工计划及检查计划完成情况，及时协调人力、财力、材料和机械设备，各工序有效衔接，使施工进度提前。

3 实行信息化管理，科学调度，缩短工期

利用项目管理软件，通过网络连接，实现进度、质量、安全、物资、设备等信息的网络快速传输，为各部门提供信息，使关键线路得以在控制下实施。

项目经理部工程管理部设调度，对施工进度实行动态管理。建立自上而下的调度网络，全面及时掌握施工动态，迅速、准确的处理影响施工进度的各种问题；针对工程交叉和存在严重施工干扰的工程提前研究对策，制定措施，及时调整生产要素，保证施工均衡、连续进行，缩短工期。

加强调度统计工作，实行施工进度快报制度，坚持每天统计一次各工序的进展情况，每周统计一次重点工程的实际进度和计划进度情况，对比、分析两者间的差距及产生原因，全面及



时地了解各分部工程进展情况，采取相应的对策措施，对施工现场的需求和需解决的问题及时反映、及时解决。

4 加强质量、安全、环保控制，缩短工期

严格按照相关技术规范施工，确保每道工序质量一次性检验合格；建立健全各项规章制度，采取各种有效措施，确保施工安全；做好环境保护工作，做到文明施工。避免质量、安全、环保诸方面造成工程的停顿、间断或返工，保证本工程能够提前完成。

5 做好后勤保障工作

以公司为坚实的后方基地，努力保障人、财、物、机的供给，为缩短工期提供良好的后勤保障。

建立高效灵活施工调度系统，确保政令畅通，全面掌握并迅速、准确地处理影响施工进度的各种问题。对工程出现交叉、施工出现干扰等情况及时协调解决，对可能对施工进度、安全、质量等产生重大影响的关键问题要超前预想、提前研究，及早制定措施加以防范。同时依靠工程调度指挥系统，及时调整工序和调动人、机、材、财有序流动，保证缩短工期。

在施工现场建立后勤供应基地，保障人、财、料、机的供给，免除后顾之忧，为缩短工期提供充分的后勤保障。

6 保证缩短工期的内部奖罚措施

项目经理部从工程价款中提取部分款项设立施工任务奖励基金，对施工队采取施工计划奖惩办法，保证做到日保旬、旬保月、月保年、年保总工期。

项目经理部根据总工期，制订分年度施工工期目标，然后确定季度、月施工进度计划，同时根据季节性施工进度适当开展“阶段性施工达标”活动，制定相应的措施和办法，并组织实施。

7 确保缩短工期的应急措施

建立一定规模的材料储备设施，储备一定数量的施工材料和防雨、防潮、照明材料、设备，以备急用，确保缩短工期。

遇到人力不可抗拒的自然灾害时，我方将调整计划，精心组织，合理安排，加大投入，确保关键工序不受影响。

对因机械设备不足、资金不足影响工期的问题，我方有能力、有实力保证施工机械设备和资金的正常运转，确保缩短工期。

雨、夜施工及农忙保勤措施

为此，为保证工程质量和降低工程造价，在安排施工时，特殊季节采取以下措施。

张国强



一、雨季施工保证措施

雨季施工主要以预防为主，采用防雨措施及加强排水手段，确保雨季正常进行施工，不受季节性气候的影响。雨季的重点放在施工中易出现的边坡冲刷、浸泡、含水量过大以及如何保证施工效率等问题采取有效措施，做到雨季施工的连续性和保证工程质量。

- 1、施工作业面准备好砂土供垫道之用。
- 2、料场地面应碾压密实，下部首层木防垫宽厚一些，以防雨后地面下沉，下雨前覆盖好苫布。料场四周设自然排水沟，不得存有积水。
- 3、对材料应入库存放，或临时垫高码垛并上搭雨棚，不得水浸和雨淋；应对临时设施进行全面检查，做好防漏防雨、安全用电工作；现场施工测量仪器，测量时用伞遮挡，防止暴晒或雨淋，用完后及时装箱放在室内通风、干燥处保存。
- 4、材料部门在进入雨施之前，根据雨施计划，提前把雨施材料按计划进场，以防止雨季提前来临造成不必要的损失。
- 5、成立汛期领导小组，项目经理任组长；对现场所有排水设施，要派专人定期检查、疏通，特别是集水坑处，要派专人负责，定期抽水，以保工程顺利进行。
- 6、抽水设备的电器部分必须做好漏电的保护措施，严格执行接地、接零和使用漏电开关三项要求。施工现场电线应架空拉设，用三相五线制。

二、夜间施工措施

制定合理的夜间施工方案，合理调配人力和机械设备，尽快完成施工任务，减少夜间施工的时间，本标段工程项目中草坪建植不安排夜间施工。

夜间施工提前制订方案，报业主和监理工程师批准。

- 1、备齐足够的可供夜间施工应用的劳动力、照明设备、水源等，满足施工的需要。
- 2、设置专人统一指挥施工人员和来往车辆，使夜间施工作业有条不紊地进行。
- 3、设置专人进行施工现场的安全检查和安全防护。
- 4、设专人检查、维修供电设备线路施工机械，确保供电设备正常运转。

三、农忙保勤措施

施工工期适逢农忙季节（秋收），可适当提高工人工资。

6.3 在施工期间不拖欠农民工工资承诺

- 1.1 我公司承诺：在施工期间不拖欠农民工工资。

张同模



1.1.1、截止目前为止我公司未出现拖欠工人工资情况，而且保证本工程不出现拖欠和克扣工人工资现象，更不会出现上访事件，保证措施为1、中标后我公司将积极的按照建设主管部门的要求，足额缴纳工人工资保障金，以保证政府行政监督的实施。

1.1.2、公司将对每个工人进行实名制管理并办理银行工资卡，由公司通过银行直接发到工人手中，通过公司、项目、工人之间的工资发放条来确保工人都能拿到该拿的工资，不发生停工和上访现象，以促进社会和谐安定。

1.2. 为了保证民工工资，我公司做了多项保证措施。

1.1.2、我公司为民工设立了绿色通道及意见箱，民工有意见或事情可以直接到公司找相关单位，并且为其大力解决难题。

1.1.2、我公司各有关部门积极采取措施，保证农民工工资及时发放、让农民工劳有所得，也促进了建筑施工企业的发展。为了保证工人工资得到保障，我公司单独开设了农民工调查小组。专门调查解决农民工拖欠、纠纷等现象，一经发现公司将对其严厉处罚，做到“工程清工资清”，决不拖欠民工一分钱。

1.1.3、在市及县劳动保障行政部门与建设行政主管部门管理下，我公司督促施工单位与民工签订了劳动合同，保证民工及时拿到自己的辛苦钱，也保证了工程建设的顺利进展。

1.1.4、保证按月发放工资，每月准时发放民工工资。

1.1.5、我公司设立民工工资专用帐户，预存工资款，避免了由于工程中一些复杂问题而造成资金困难，使的工资迟迟发不下去。建立专用帐户正是能保障工程在危急时候能够保证民工工资。

1.2. 为认真贯彻落实各上级主管部门关于切实解决建设领域拖欠工程款的民工工资问题的要求，我公司承诺：决不出现施工拖欠民工工资。

具体措施为：

1.2.1、施工单位与所有民工签订劳动合同。

1.2.2、开设专门帐户，由公司财务派专人专管，保证工程款的专款专用。

1.2.3、根据工程进度计划，制订出民工工资支付计划表。

1.2.4、将民工工资的支付情况纳入项目经理部的各项考核指标中进行统一考核。

1.2.5、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。

6.4 替发包人排忧解难和周边关系的协调及费用承担

张国强



针对本工程的特点和要求，解决和协调好周边关系有利于工程项目的正常实施，针对本工程实际情况，结合公司多年以来的协调经验，公司将在项目上设专人进行外部协调，与政府和人员进行沟通交流，分析可能出现的问题，对可能出现的事件及早处理，避免事态发展，同时采取多种措施劝止周边居民干扰、保证正常施工。积极配合业主协调、处理好施工现场周边环境及各方关系，并承担相关协调费用；我们将以优质的服务和良好的信誉赢得甲方的好评，积极为甲方排忧解难。

地方关系协调的承诺

1我方承诺一定遵照业主和监理的要求，做好施工现场协调工作，确保工程质量，确保工期。

2我方承诺加强与建设单位及监理单位的组织协调关系，为保证工程的顺利实施和开展提供良好的条件和基础。

3施工现场接受监理工程师的全面监理，及时向监理工程师提供各类工程施工信息，并向招标人和监理免费提供办公和生活用房，积极配合各方的指导与监督工作，随时听从调遣。

4我单位进驻现场后，为了确保项目实施顺利和有效履行合同，将赋予项目经理一定的职权，项目负责人在工地是最高领导，有工地调动的任意权。

5我公司承诺中标后将保证投入的人员及主要设备和试验、仪器严格按照投标文件承诺的人员进场，如需调换一定先征得招标人的同意。

6在工程施工中，项目配备一定的现代设备，以保证工程做到全程记录，例如数码相机等。

7解决和协调好周边关系有利于工程项目的正常实施，针对本工程实际情况，结合公司多年以来的协调经验，公司将在项目上设专人进行外部协调，与政府和人员进行沟通交流，分析可能出现的问题，对可能出现的事件及早处理，避免事态发展，同时采取多种措施劝止周边居民干扰、保证正常施工。

8施工期间加强文明施工管理，减少噪音扰民，夜间不安排噪音大的工序施工；在设备选择上优先使用低噪音设备，以减少对周边居民的噪音干扰。教育作业工人夜间装卸尽量慢起轻放，减少装卸的磕碰声和机械的轰鸣声。

对周边关系协调

1我公司进场以后，主动及时与地方各级主管部门取得联系(质监、安监、)办妥有关手续，并明确与之对口人员，定期召开协调会，加强沟通。



2我公司主动为建设单位今后施工期间及时解决各种问题创造良好的条件，打下扎实的基础。以认真的工作态度、良好的工作作风，树立自身良好的形象。

3我公司与当地的环保、环卫、公安及地方有着良好的关系在工程施工中所涉及的环保、环卫、公安等管理部门由我公司出面协调。

4我公司一旦中标,马上与工程所在地的镇委、村委积极联系协调，使工程能迅速展开。

5依靠当地政府，向工程所在地的镇政府、村委会及村民代表介绍清楚工程性质及工期要求、安全措施，取得广大当地群众的理解与支持。

6按照法律、法规处理各和扰民事件，对无理阻挠工程施工的人员，在耐心说劝阻没有效果的情况下，积极同当地政府及公安部门联系并依法处理。

6.5 工程质量保修期内、外服务承诺：

为保证工程在施工完成后达到建设单位对工程质量、及工程回访、保修等方面的要求，最大限度的达到工程的建设目的，满足建设单位要求，我公司就工程质量保修向建设单位做如下郑重承诺：

1、保修期内的服务承诺：

(1)、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。

(2)、保修期限按国家、省、市的有关规定及工程质量保修书执行。

(3)、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。

2、保修期外的服务承诺：

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理念，认真做好每一次的质量保修。



①工程保修期外发生质量问题，如接到甲方通知整修，我方将在3小时内赶到现场免费组织人员整修或重建，保持良好的后期服务模式。

②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。

③在工程回访中发现质量问题或接到用户投诉，确保在6小时内派维修服务人员进驻现场进行维修，确保用户满意。

供 应 商： 河南战友实业集团有限公司 (电子签章)



法定代表人： 张国旗 (电子签章)

日期： 2025 年 9 月 2 日

张国旗