

八、服务承诺

(格式自拟)

1、连续和不中断施工承诺及落实措施

在建筑工程施工过程中，为了保证工程的进度和质量，我公司保证连续施工承诺。该承诺包括了在合同规定期限内按时完成施工，不随意停工、拖延工期等内容。同时，为了保证承诺得到充分实现，我公司保证还需要采取一系列措施来应对可能的不利情况。

保证连续施工承诺原则

保证连续施工的承诺的原则是“时间至上”。在合同规定的时间期限内按时完成相关工程，这是确保连续施工承诺得以实现的前提。同时，还需要注意以下两点：

- 如实反映工程进度，不得隐瞒或故意拖延施工；
- 合理安排施工计划，确保工程按期交付。

保证连续施工的措施

为了保证连续施工的承诺得以实现，需要采取一系列措施来应对不利情况，例如：

停工原因处理措施

如果施工过程中遇到了不可抗力因素，需要停工，需做好以下措施：

- 第一时间向甲方报告情况；
- 详细记录停工原因及相关情况；
- 采取及时有效的措施解决停工问题；
- 尽量缩短停工时间，确保工期不因停工而延误。

施工进度规划措施

保证工程按时完成，需要制定详细的施工进度规划。具体措施包括：

- 制定详细的施工计划，并完整记录进度；
- 确保各工序顺利进行，不拖延；
- 做好施工现场管理，防止返工、错工等情况发生；
- 调整进度计划，及时解决可能出现的问题。

施工质量控制措施

保证工程质量也是保证连续施工的关键。具体措施包括：

- 严格按照设计、技术要求执行施工过程；
- 做好质量检测工作，确保工程质量符合要求；
- 采取必要的纠错措施，及时纠正质量问题；

- 加强施工中的安全控制，确保工程安全。

保证连续施工是建筑工程中一个非常重要的环节。需要签署保证连续施工承诺，并采取一系列措施来保证承诺得到实现。通过实施这些措施，可以确保工程按时交付，并提高工程质量和安全等级。

1、与建设单位及其他单位联系与协调

工程施工过程中需要与建设单位及地方多家单位联系，施工过程中务必处理好与建设单位及地方单位的关系，确保工程顺利进行。

2、与监理的配合与协调

监理单位是工程顺利完成的的重要合作伙伴，与监理及时沟通，并处理好与监理的关系是工程顺利完成的保证。

3、与设计单位的配合与协调

在设计图纸会审和交底阶段，是施工单位理解图纸，熟悉设计意图的重要阶段，因此要随时与设计人员进行沟通，有不明白或图纸有疏漏的地方要及时咨询，彻底吃透图纸。当然在具体施工过程中遇到的新问题和新情况，需要优化设计方案时，及时与设计单位沟通。施工中不断揭示新地层，发现新的问题，需要随时与设计单位沟通，解决问题。

总之，项目经理部应急工程之所急，想工程之所想，应做到广开门路、有备无患、千方百计，掌握市场的材料、机具、设备相等信息，以确保工程连续施工。

2、安全文明施工与经济结合承诺及落实措施

认真贯彻执行国家及省市有关安全文明生产的法律法规和强制性标准、安全操作规程等，建立健全施工现场安全文明生产保证体系，落实各项具体措施，切实履行安全文明生产责任和义务，保护职工身体健康和生命安全，以及社会公众安全，保护环境卫生，保持施工现场整齐有序，做到文明施工。力争无死亡事故、无重伤事故、无中毒事故、无火灾事故、无坍塌事故，安全生产文明施工合格率达到100%。

1、保证安全文明生产经费的投入，按规定设置现场标志牌和安全警示标志，对涉及社会公众安全的，要在显著位置设置警示牌，并采取相应保护措施。安全文明生产设施、设备按标准设置，配套齐备，牢固可靠。

2、施工现场实行封闭式管理，施工现场应围挡整齐，沿街及重要部位须按建设单位要求设置，并保证安全美观，施工标语内容须征得建设单位、施工总承包单位的认可。

3、工地设保洁工或卫生值班人员，保持施工现场整洁有序，各种材料分类存放、堆码整齐，建筑垃圾及时清运处理，各工种完工后做到“工完料尽场地清”，严禁在施工现场以外堆

放材料、垃圾。现场场地进行“硬化”处理，做到场内道路平整、通畅、不积水，泥浆、废水不外流，不尘土飞扬，不排泄有毒有害气体。

4、施工现场布局及工序安排应考虑噪声、照明控制，严格按照省市有关规定执行，避免扰民；施工现场必须设置专用厕所，并有专人管理，严禁随意大小便；土方外运过程，严格按照程序操作，不得在工地外遗洒，同时应有避免扬尘的措施。

5、外地施工人员必须办理相关证件，禁止非施工单位人员在工地留宿，施工现场禁止聚众打牌、饮酒闹事、传阅淫秽物品；禁止施工人员在非施工区随意走动，严禁和当地居民发生冲突。

6、施工车辆进出工地时注意交通安全，必须缓速行驶，大型机械进出场应提前和建设单位协商，避开市区交通高峰期，必须封路施工时，须征得建设单位同意，并在路口设置明显的提示标志。

7、施工现场临时用电必须符合《施工现场临时用电安全技术规范》，采用 TN—S 系统，做到“一机一闸一漏一箱”，使用标准电箱，电线、开关、漏电保护器等使用合格产品；固定式配电箱应设置围栏并有明显的安全警示标志，严禁非专业人员接拆电线，防止发生触电事故，严禁使用电炉子等妨碍现场安全的用电设备。

8、现场消防栓及其他消防器材配备齐全、位置合理，应有明显的警示标志，严禁挪用，保证消防道路畅通；施工现场严禁吸烟，剧毒、易燃易爆物品及施工动火必须有专人负责管理。

9、现场施工人员须统一着装、佩戴胸卡，严禁闲杂人员进入施工现场；进入施工现场必须佩戴安全帽，高空作业必须系好安全带，严禁工人酒后上岗，严禁攀爬脚手架，高处作业严禁向下抛掷物品。

10、大型机械安装必须有上级主管安全部门审批的施工安全方案，各种施工机械的合格证、检测证及安全防护装置齐全，使用经过检测合格的安，做好四口五临边防护，明确各层防护责任人。杜绝发生高空坠物、土方坍塌等一切施工安全事故。

11、施工现场使用的建筑材料、构配件、安全防护用品、安全设施、机具、机械设备和电气装置等，必须符合建筑施工安全和其他有关技术规范、标准的要求，并按规定进行检测检验。否则，一律不投入使用。

12、工人食堂必须干净整洁，无蝇无鼠，操作人员证件齐全，认真执行食品卫生安全的有关规定，严防工人食物中毒；施工人员宿舍要求卫生整洁，严禁随意拉扯电线，冬季取暖严防工人煤气中毒。

13、现场应有专门负责安全、文明施工的管理人员，定期检查，发现问题及时整改；对建

设单位及施工总承包提出的其他有关安全、文明施工等方面问题必须积极配合，认真履行。

以上条款如有违反，我甘愿接受工程总承包项目部对本人的任何处罚，并且承担由此引起的全部民事或刑事责任。

3、农民工工资承诺及落实措施

在施工期间不拖欠农民工工资承诺，具体措施及解决方案如下：

我公司愿做出如下郑重承诺：

为保护农民工合法权益，做到不拖欠民工工资，我们郑重承诺，我单位承建的项目，将保证做到：按照国家规定，合同要求支付农民工工资，决不拖欠农民工工资，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，及其它突发事件或公共事件，我单位愿意接受业主的处理，同时愿意接受建设行政主管部门依照有关规定做出的其他处罚决定。

具体措施：

按照劳动保障法律法规规定使用农民工，依法与农民工签订劳动合同，执行国家社会保险、工时制度和加班费支付规定。

实行农民工实名制管理，按月将工资直接发放给农民工本人，支付工资不低于当地最低工资标准。严禁发放给“包工头”，严禁以实物、有价证券、“饭菜票”等抵付。

我公司使用农民工的，要求按照第1条规定执行，并负责督促其按规定及时结付农民工工资。如因我公司未按合同约定，致使后者拖欠农民工工资的，本公司对清偿拖欠农民工工资负总责。

按规定缴纳工资支付保障金。

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，本单位愿意接受人力资源社会保障、建设、公安等部门依照有关规定作出的处理和处罚决定。

为了防止拖欠农民工工资

为了保护农民工合法权益，保证农民工能够按月足额领到劳动报酬，保证工程顺利完成，避免农民工上访，特制定本措施：

现场技术负责人，要根据设计文件，现场情况，对工程量进行复核，并上报核算负责人。

项目部核算负责人，要根据工程量清单、设计文件、现场情况，认真进行工程量核算，并提供详细的分项工程量。按照经核算、复核后的工程量，给施工队进行现场派工，并签字确认工程、单价。

工程完工后，认真进行复核，验收合格后，现场技术负责人、总工、核算负责人进行签认、汇总，作为结算依据。

根据验收单进行结算，项目部可依据实际情况，给予农民工兑付工资。

工资兑付必须现场进行，保证发放到农民工手中，并签字押手印，施工队负责人、农民工工资兑付监督员签字认可。

农民工工资总付后，要对发放结果给予公示，发现问题，经核实后给予改正。

农民工工资兑付应急预案

为稳妥妥善处理因拖欠克扣农民工工资引发的突发事件，切实维护农民工和用人单位的合法权益，维护社会稳定，促进经济发展，根据《中华人民共和国劳动法》及有关法律法规，结合我项目部实际，制定本预案。

一、工作原则

坚持以项目部为主，实行项目经理负责制。坚持预防为主，预防为主，预防结合，在项目经理领导下，各有关部门“快速反应、赶赴现场，协调配合、控制局面、妥善处理”，做到早发现、早报告、早控制、早解决，防止矛盾微化和事态扩大，尽快恢复生产、生活和社会秩序，减少或避免经济损失和不良影响，确保社会稳定。

二、适用范围

项目区域内因用人单位拖欠克扣农民工工资引发的突发事件的应急响应，包括：

1. 罢工、停工、怠工事件；
2. 围堵项目部办公室、场区交通要道事件；
3. 群殴、致人重伤或死亡事件；
4. 自杀、自残等恶性事件；
5. 造成农民工生活困难、危及人民生命财产安全、影响社会稳定的事件；
6. 其他因拖欠克扣农民工工资引发的突发事件等。

三、组织体系及相关机构职责

项目部成立解决拖欠克扣农民工工资突发事件应急处理工作协调领导小组（以下简称“领导小组”）。领导小组组长由项目经理担任，成员由生产部门、安全部门、财务部门、劳务部门等协调处理拖欠克扣农民工工资突发事件。

领导小组工作职责：全面负责拖欠克扣农民工工资突发事件的应急处置工作。

拖欠克扣农民工工资突发事件发生后，在领导小组的统一指挥下，根据情况，生产部门、

安全部门、财务部门、劳务部门等应同时到场组成现场处理小组进行应急处理。

生产部门:协助做好现场劳资双方当事人的调解工作,积极引导农民工通过协商、投诉、诉讼等正常渠道维护自己的合法权益。负责召集用人单位相关负责人到场,协助调查核实,责成支付农民工工资。协助项目经理对突发事件处置和恢复生产秩序。

财务部门:负责调查核实欠薪事实及数额,责令欠薪单位立即支付。协助做好拖欠克扣农民工工资突发事件的农民工工资核实工作,责令用工单位立即支付农民工工资。

安全部门:畅通职工诉求表达渠道,及时了解并报告用人单位欠薪情况。负责维持现场秩序,预防、制止违法犯罪行为必要时拨打 110。

劳务部门:负责宣传、教育并引导农民工按照国家法律法规,依法维护自身的合法权益。

四、应急响应和处置程序

(一)信息报告:发生拖欠克扣农民工工资突发事件后,应当在 20 分钟内上报领导小组,重特大事件应在 10 分钟内报告总公司领导,报告内容为:

- 1.突发事件发生的基本情况,包括时间、地点、规模、涉及人员、破坏程度以及伤亡等情况。
- 2.突发事件发生的起因分析、性质判断和影响程度预测。
- 3.突发事件发生的用人单位和有关部门已做好工作和采取的措施及处理情况。
- 4.其他已掌握的情况。

(二)启动预案:拖欠克扣农民工工资突发事件发生后,领导小组根据实际情况,由领导小组下令启动应急预案。

(三)应急处置:各部门在接到预案启动指令的 20 分钟内,根据案情投入应急处理工作。各部门在接到通知后,应快速赶赴现场,在领导的统一指挥下,了解情况,进行初步分析研究,按各自职责果断处置。

如案情扩大或可能会造成重大社会影响的,可请求总公司领导小组给予指导和帮助。

1.处理突发事件时要注意运用国家法律、法规、政策,认真听取群众诉求,稳定群众的情绪,避免矛盾的进一步激化:要通过开展耐心细致的宣传解释和思想政治工作,控制事态发展,动员、疏导农民工返回岗位,尽快恢复生产、生活。

2.现场协商和调解不成的,各部门应在摸清情况的基础上提出切实可行的处理意见。对严重侵犯农民工合法权益的用人单位,责令改正,必须通过仲裁和司法程序的,要引导当事人通过劳动争议仲裁或向人民法院提起诉讼,按照有关法律、法规及时处理。

3.当出现暴力破坏活动苗头时,必要时拨打 110 请公安部门依法采取防范措施,防止事态

进一步扩大和恶化。对无理取闹、违反治安处罚法的人员，依法处理。

4. 必要时，应启动欠薪保障应急资金和欠薪垫付特别程序，公司设置一个农民工工资专用账户，用于欠薪突发事件应急处理。在农民工生活确实困难或用人单位确无财产可供执行等紧急情况下，先行垫付已查实的所欠农民工工资或生活费，及时平息事态，解决农民工生活困难。财务部门要对欠薪保障应急资金给予保障。

违背承诺时的自罚措施

拖欠克扣农民工工资突发事件发生后，领导小组应做好预案的后期组织、协调、监督，有关部门应督促，帮助用人单位尽快恢复生产，完善劳动用工管理，及时向公司领导报告后期处置工作进展情况。将发生拖欠克扣农民工工资突发事件的用人单位列入诚信系统黑名单。

拖欠克扣农民工工资突发事件结束后，领导小组要组织相关人员对事件进行分析，评估事件后果，总结经验教训，进一步巩固成果，防止事件反弹，并对事件处理情况进行上报。

项目领导小组要在事件结束后的 10 个工作日内向公司领导提交处置报告。内容包括：发生突发事件单位的基本情况、导致突发事件的原因、事态发展趋势、处理经过、处理结果、进度、形象影响评估等。

在预防和处置拖欠克扣农民工工资突发事件中，部门及工作人员有下列情形之一的，应当严肃追究有关领导和相关人员的责任：

1. 对本工程区和所属单位开展拖欠克扣农民工工资预警预报工作不重视，不负责，情况不明，措施不力，造成劳动纠纷不断，拖欠克扣农民工工资突发事件多发，社会影响恶劣的；

2. 对农民工反映的可能引发突发事件的问题不关心，或处理不当导致问题趋向激化；多次发生，长期得不到解决，致使问题和矛盾越来越多，事件苗头发现不及时，发生突发事件等现象的；

对拖欠克扣农民工工资情况发生后，缓报、谎报、瞒报或未采取积极有效措施进行调查处理，或在调查处理工作中推诿扯皮、处置不力，以致延误时机，造成不良影响和后果的。各部门之间应建立应急联系工作机制，保障信息畅通，做到信息共享；按照各自职责管理和实施。并对本预案的贯彻执行情况进行检查，以提高应急处理能力。

4、其他实质性承诺及落实措施

(1) 工程质保期内承诺

保修期内服务承诺

我公司为保证工程项目的质量，保证本公司的信誉，对用户提供服务，确保满足合同的要求，我公司售后服务体系日超完善，均能按照 ISO9000 质量管理体系执行，严格按照体系标准

控制程序，为用户提供服务。

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。

保修期限按国家、省、市的有关规定及工程质量保修书执行。

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。

（一）工程保修

工程保修

（1）本着一切为用户服务的思想，处处要为用户着想，工程竣工验收，但是竣工后的服务工作尚未完结，为使用户满意、放心，工程竣工后，我们将继续为用户提供方便，并做好下列工作。

（2）向用户提供所有的工程技术档案，有关说明及各种原始资料。

（3）保修期内回访一次，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，并经业主签字认可。

（4）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。

（5）适当邀请用户座谈，请用户对我公司的质量情况多提出宝贵意见，以便今后不断改进。

（6）为更好的服务于业主，及时解决工程施工遗留下来的缺陷，满足业主的需求，在公司设有专业维修服务部，公司服务部提供全方位项目维修服务，维修工作全体候 24 小时持续服务。

保修制度

(1) 在保修期内, 我公司提供免费的维修服务, 维修部绝对备用足够的材料, 并保证所有的维修材料质量好于或同于原有的材料。

(2) 在保修期满后, 本公司仍坚持随叫随到保证维修, 并且只收业主主要材料费。

(3) 每一次维修结束, 我公司都由专业人员就造成维修原因、维修措施、维修的可靠性等向贵方提出书面报告, 此报告一式三分, 供甲乙、双方留存。

(4) 原保修工程, 我公司向贵公司提供书面的质量保证书, 对贵方产品提供完全产品质量保证。

(二) 保修期外的服务承诺

如果我公司中标, 我公司在工程保修合同期满后继续提供维修业务, 同时配备相应的保修人员、技术人员, 对工程质量维修、维护等问题及时解决处理, 可能满足业主的需求。

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宗旨, 在酌情收到一定成本费用情况下, 全力组织技术力量进行保修, 让业主完全可以放心使用。同时保修期外的维修费用将给予最廉价之优惠。

综上所述, 我公司郑重承诺, 在工程质量保修工作, 我单位将本着用户至上的原则, 让业主满意。客户的满意和支持, 将是我单位的生存源泉之水, 在工程施工、质量保修阶段, 我单位将始终如一的为业主服务。

(1) 工程质保期外承诺

合同约定的保修期过后, 我公司将按照保修期内的服务标准一如既往的对本工程实行回访维修服务。

质保期过后维护方案

服务宗旨和服务目标

提供无忧环境

公司将集中优质的技术资源, 采取一套完整的管理工具, 全力解决用户遇到的技术问题和故障。同时, 以预防为主, 负责制定相应的预防保养计划和措施, 积极协助用户解决系统运行中的隐患, 提升系统性能, 减少系统停机时间, 保障系统正常运行, 提高投资回报率。

确保技术应用的开拓和发展

技术支持服务范围

指派专人负责的客户代表工程师

安排系统运行及服务情况定期跟踪与访问

现场硬件系统支持服务

热线电话支持服务

服务响应时间

公司设有专门的客户服务部，有责任工程师响应用户的服务请求。一旦接到用户的服务请求，责任工程师将立即开始提供服务。如具备远程服务条件，工程师可实施远程处理；如需现场服务，工程师将在合同规定的时间内尽快赶至用户现场，提供服务。

技术支持服务

本公司提供的技术支持服务包括电话支持、远程支持及现场支持三种服务，用于协助用户保障设备故障及时得到解决。

硬件支持服务

现场设备一旦出现故障，首先用备品替换使用，再对故障设备进行维护；

提供 7*24 小时维修服务，在接到用户服务请求后，1 小时内作出响应，如果电话支持不能解决问题，应在 8 小时内到达现场，即时解决故障。设备故障维修只收取器件成本费及维修人工费。

电话支持服务

用户在维护过程中，出现由于设备引起的技术故障，可通过服务热线向本公司提出服务要求。维护工程师组成电话支持小组，以最快时间响应用户的服务请求，协助与指导用户制定解决问题的方案。电话支持服务提供每周 7 天，每天 24 小时服务方式。

软件升级服务

本公司选派技术工程师提供同等功能条件下的软件升级服务，优化设备的软件结构。

在尽量不影响用户正常业务的前提下，软件升级时间、由本公司与用户共同确认。

巡检服务

本公司安排工程师定期现场巡检，消除影响设备正常运行的隐患，减少设备故障发生率。

巡检服务包括设备软件检查、硬件检查和环境检查三项内容。

现场培训服务

本公司人员在完成现场支持服务或巡检服务后，实施现场培训服务。用户可以通过本公司进行现场专题培训，提升自己的维护水平。

我方承诺上述信息的真实和准确，一经发现我方违约无条件自动放弃中标资格。
特此承诺

供应商：河南利卡建设工程有限公司（电子签章）

日期：2025年09月30日

