

十、服务承诺

（格式自拟）

（一）承诺严格按照图纸、相关规范等要求进行施工、替招标人排忧解难、协调周边关系， 且有具体措施

1. 严格按照图纸、相关规范等要求进行施工

（1） 指挥机构迅速成立及时到位

为加快建设，本公司在中标后，立即组建项目经理部，对内指挥施工生产，对外负责合同履行及协调联络。经理部主要成员已经确定，一旦签订施工合同，即可进场开始工作。

（2） 施工力量迅速到场

实施本合同的施工队伍已选定，一旦中标，施工机械设备和施工人员可迅速抵达，确保该工程（或提前）开工。

（3） 施工准备抓早抓紧

尽快做好施工准备工作，认真复核图纸，进一步完善施工组织设计，落实施工方案。先期提出可能在施工中遇到影响施工进度问题，并统筹安排，及时调整，确保工期。

（4） 施工组织不断优化

及时完善施工组织设计，落实施工方案，报监理工程师审批。根据施工情况变化，不断进行设计、优化，使工序衔接，劳动力组织、机具准备、工期安排等有利于施工生产。

（5） 建立总经理部到施工单位的调度指挥系统，全面、及时掌握并迅速、准确的处理影响施工进度的各种问题，对工程交叉和施工干扰应加强指挥和协同，对重大关键问题超前研究，制定措施，及时调整工序和调动人、财、机、物，保证工程的连续性和均衡性。

（6） 强化施工管理严明劳动纪律，对劳动力实施动态管理，优化组合，使作业专业化、正规化。

（7） 实行内部经济承包责任制使责任和效益挂钩，个人利益和完成工作量挂钩，作到多劳多得，调动施工队，个人的积极性和创造性。

（8） 安排好雨天施工，根据气象，有预见性的调整各项工作的施工顺序，并做好预防工作，使工程能有序和不间断的进行。

(9) 加强机械设备管理，加强机械设备的检修和维修工作，配齐维修人员，配足常用配件，确保机械正常运转，对主要工序要储备一定的备用机械，确保机械化施工顺利。

(10) 确保劳动力充足，高效，根据工程需要，配足充足的技术人员和技术工人，并采用各项措施，提高劳动者技术素质和工作效率。

(11) 抓住有利时间，实行有效施工作业。

(12) 进度计划措施，根据控制施工进度安排，待施工详细月计划制定后，以周计划加以调整，补充和完善。各施工队在周计划指导下，以施工日计划安排施工，项目部进行督促检查，做到灵活调整，提前安排，检查落实，留有余地；组织精明强干的施工人员和技术力量，根据工程的特点配合足够的施工设备和劳动力，资金暂时不到位的情况下公司暂垫资金以保证工程能按计划顺利施工。

(13) 平行流水作业法，有平行顺序作业法及立体交叉平行流水作业法，充分利用工作空间和工作时间，确保各各项工程的胜利完成。

2. 招标人排忧解难、协调周边关系的承诺

(1) 我公司对本工程承担总承包责任，决不分包、转包。

(2) 认真做好不扰民施工的各项措施，搞好环境保护。调和处理好周边关系，如遇影响到工程正常进行的问题，保证不推托，不扯皮。

(3) 我公司承诺根据时间进度计划，主动与相关其他单位对接，在甲方的统一协调下加强合作，共同研究解决工程设计及施工配合中出现的各种问题，保证工程按时、高质量的完成。

(4) 我公司承诺派专人协助业主协调项目施工、监理、监测等方面的现场工作，必要时请领导出面解决。

(5) 我公司承诺积极配合甲方进行各项工序资料收集工作，按业主规定的时间和节点提供各工序评定、工序隐蔽、工种交接等相关资料，并按甲方要求派遣施工管理人员常驻施工现场，做好施工现场服务。

(6) 协调期间所产生的任何费用均由我方承担。

3. 保证措施：

(1) 我们将派专人负责与甲方、监理及相关职能部门的组织协调工作，协助甲方解决外务协调和施工过程中遇到的问题。项目负责人须保持24小时通讯畅通，随时听从调遣。

(2) 尊重并执行业主、规划部门、市政管线部门、交通部门、电力部门和建设单位意见，使整个施工工作快捷可行。

(3) 单体项目负责人负责各专业之间的接口统一协调和决策、各专业之间的接口裁决等。

(4) 工程进度计划的检查

及时按照施工进度计划对照检查现场实际完成情况，随时检查总体形象进度，检查各分部分项工程实际进度，尤其是对关键工序的进度要进行跟踪，确保关键工序的按时和提前完成，保证和推进总体工程施工进度。

(5) 材料及设备的保障

按照工程施工进度计划，统筹安排建设资金，确保机械设备及时到位，事先作好材料供应计划。

(6) 延误工期的赶工措施

① 工期延误原因分析

施工现场千变万化，各种因素都可能直接影响工程的实施从而影响总体工程进度。一旦出现了总体工期延误，应立即对工程进行全面分析，找出导致工期延误的原因，有针对性地进行解决。

② 调整工程计划

工期延误后必须重新调整编制新的进度计划，找出新的进度计划中的关键工序，抓住重点，指导施工。

③ 集中人力、财力、物力

工期延误后必将出现在较短的时间内完成更多的实物工程量，必然要加大人力、财力、物力和机械的投入，我司将根据需要确保投入。

1) 调整现场施工组织

调整现场施工部署，增加工作面，穿插施工，加班加点，将延误的工期抢回来。

(7) 资金不到位时连续施工的措施

① 在甲方资金暂不到位的情况下，可垫付部分资金, 保证工程的连续性。

② 充分发挥公司自有大量施工设备的优势，在甲方资金暂不到位时, 仍然可保证工程施工的连续性。

③ 充分发挥我公司长期从事工程施工所建立的材料供应保障体系，保证在甲方资金暂不到位时, 仍然可保证工程施工的连续性。

④ 充分发挥我公司长期从事建筑工程施工所建立的劳务合作关系保证施工劳动力的供应。

⑤ 公司将进行统筹安排,在甲方资金暂不到位的情况下,对该工程所需的机械、设备、技术人员、劳动力、材料、资金等资源给予优先保证。

⑥ 有项目部总工程师全面负责该项目的施工技术管理,项目经理部设置工程技术部,负责制定施工方案,编制施工工艺,及时解决施工中出现的问题,以方案指导施工,防止返工现象而影响工期。

⑦ 开工前,公司物资部门,计划部门编制出详细的物资用量计划和进场时间计划,提前做好各种物资供应商的考察洽谈工作,保证物资及时充足的供应。

⑧ 为了保证工程施工的连续性,我公司将投入充足的性能良好的机械设备,并且对容易发生故障的机械设备,做好备份,施工前对所有设备进行调试和检修,另配专职设备管理员,负责机械设备的日常保修维修,确保各种机械设备在施工过程中能够正常运行。

⑨ 我公司确保工程资金专款专用,并对资金进行合理分配,保证施工进度的落实和完成。

(二) 在施工期间不拖欠农民工工资的承诺及措施

我单位承诺:在以前所承建工程确保了农民工工资的发放,绝没有拖欠或克扣民工工资的行为发生。在本项目施工期间也绝不拖欠农民工工资。

1. 保证措施

(1) 我单位在承包工程项目中,若出现拖欠民工工资现象发生,可由招标人从合同履约担保金中,先予划支给农民工工资使用。

(2) 在项目实施过程中,我单位将根据工程进度,及时、足额支付农民工工资,不从农民工工资中扣留质保金等其他费用,同时也不以工程变更或计量支付未批复为借口延期支付农民工工资。如果项目资金不能及时到位,我单位将用自有流动资金及时支付农民工工资,避免恶意拖欠。

(3) 解决好农民工的食宿问题,确保食堂卫生,住宿整洁。

(4) 我单位在工程实施前按照有关规定向业主指定银行专户及时、足额缴纳农民工工资保证金,以解决因任何原因引起的拖欠农民工工资行为。

(5) 我公司保证不拖欠农民工工资,一定将农民工工资足额直接发放到农民工手中,并保证将每月工资发放表及时上报给贵公司,并保证资料的真实有效性;如有虚假和不报的情况发生,我公司愿意接受贵公司的处罚;

(6) 如因农民工工资发放不到位或处置不力，导致农民工有不同形式的上访、闹访、集访等恶性事件的发生，我公司愿意承担由此造成的一切不良后果：并向发包人缴纳每次不少于 5000 元罚款。

(7) 我公司承诺不因任何原因以拖欠农民工工资为由，唆使或促成农民工罢工、上访和恶意讨薪事件的发生。如有发生所产生的一切不良后果由我公司承担：并向发包人缴纳每次不少于 5000 元罚款。

若我单位违背上述承诺，拖欠农民工工资，同意相关部门在我单位提交的农民工工资保证金和履约保证金中先予划支，并在两个月内补缴到，同时接受业主和相关部门的处罚。

2. 管理措施

(1) 管理部门及有专职人员

设立或明确农民工及劳务管理部门，将农民工工资支付与实名制管理纳入管理范畴，配备专职劳务管理员进行农民工及劳务管理的日常工作。

公司配置1名专职劳务管理员进行农民工及劳务管理的日常工作。

工程项目经理部设1名专职劳务管理员，负责本工程项目农民工的现场管理工作。

设立农民工管理专门机构，在项目工地委派现场负责人、劳务队长、劳资员负责施工现场的日常管理工作。现场劳动工资管理员，管理其劳务队伍农民工的劳动工资工作。

(2) 工程项目经理部的农民工管理员措施

① 负责对农民工进场后的各种专项培训教育工作，特别是农民工工资支付程序的培训工作，确保每一名进场农民工清楚其权利和义务，并指导农民工签订《提示书》，且留有培训痕迹备存。

② 负责监督、核查《人员花名册》及进场农民工身份证复印件的收集存查工作，负责农民工数码像片的采集，准确掌握进场农民工人数劳务人员花名册、身份证、劳动合同文本、岗位技能证书复印件报总包备案，并确保人、册、证、合同、证书相符统一。

③ 审查进场农民工签订的《农民工劳动合同》，并对签订的《农民工劳动合同》进行备案。

④ 依据《人员花名册》每日清查现场农民工人数，核查农民工考勤记录及人员变化情况，做好动态管理和控制。并于每月5日前将上月现场农民工出勤记录在项目工地显著位置公示。

⑤ 配合项目经理或计划员，依据劳务合同及每月结算企业完成工程量（产值）情况，核查企业下达农民工的施工任务单及完成实物量情况，审核劳务上报的农民工考勤记录和工资明细单，并汇总出农民工工资总额，上报公司审批备款。

⑥ 进行定期和不定期的监督检查工作，对检查中发现的问题及时纠正并提出整改建议，同时向主管领导及时汇报不能按时、足额发放农民工工资的分包企业。

⑦ 负责监管农民工工资发放工作。

(3) 农民工身份管理措施

① 所选用的队伍或人员要有满足施工生产需要的资质、技术水平和吃苦耐劳的工作作风，从事特殊工种作业的人员必须持证上岗。

② 项目经理部应严格落实实名制管理制度，对新入农民工进行身份核实，建立身份档案，农民工必须具有合法身份证明。并将劳务人员花名册、身份证、劳动合同文本、岗位技能证书复印件报总包备案，并确保人、册、证、合同、证书相符统一。及时提供的与所雇用的农民工签订合法的建筑业专用《劳动合同》，要详细约定合同期限、工作内容、劳动时间、工资标准、工资支付和违约责任等。填写的农民工花名册，应及时掌握记录农民工出勤情况和人员变动情况，每月考勤表应在项目工地显著位置公示。无身份证、无劳动合同、无岗位证书的“三无”人员不得进入现场施工。

③ 新来的农民工在接受安全教育后，发放农民工身份卡，（卡上应贴有照片并注明姓名、工种、所属队伍名称、进场时间等），进入施工现场必须严格佩戴。

④ 保证农民工的生活条件。民工宿舍必须按要求设置，满足卫生、取暖、消防、用电等方面的要求。可在劳务队伍中选出宿舍管理员，对农民工的日常活动进行监督管理。

(4) 农民工使用管理

① 新工人上岗前，由项目部主持对其进行入厂教育（含企业规章制度教育、施工规范、操作规程、工艺标准教育培训、安全生产、安全操作规程教育培训等尤其做好分包企业工资支付过程的培训工作，确保每一名进场农民工清楚其权利和义务，且应留有记录），劳务队伍必须配合。

② 施工前，应该给作业人员提供必须的劳保用品，现场按要求设置防护措施。施工员、技术员、质安员应作施工技术、质量、安全交底，并在施工中予以检查和监督，发现问题及时纠正。

③ 施工中，项目经理或其委托人根据施工情况统一调度农民工，如发现民工素质差，达不到质量、进度、安全等方面要求，可解除劳务合同。

④ 进入施工现场前，应对劳务分包合同各项费用组成进行分解，剔除辅助材料、中小型工具等相关费用。

⑤ 施工过程中原则上不搞计时工、协商工，特殊情况不可避免发生计时工、协商工时，在签发任务书时必须注明时间、人数、工作内容和工作日数。完工后，项目应组织人员进行质量和工程量验收，如质量未达到要求，工程不予验收并追究返工损失。

（三）工程保修期内外的服务承诺

1. 质保期内的服务承诺：

（1） 我公司严格执行国家规范规定，工程竣工验收时，提供质量保修书，并无条件履行应尽的保修义务。

（2） 施工过程中或工程竣工后所发生的凡涉及我方的一切问题，我方保证二十四小时内解决处理。

（3） 保证项目经理每月到现场回访一次；保证公司工程部每季度电话回访一次。

（4） 保证业主需要技术咨询时，我公司相关人员接到通知后两小时内赶到现场。

（5） 在保修期间，我公司建立专门的咨询服务电话 24 小时开通。

（6） 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。为使回访维修及时、且保质保量达到用户满意，接到用户信息后，确保 2 小时内到场维修，并实行了工程交工后每个月内回访一次，以后每季度回访一次的领导带队定期回访制度，尽量满足用户使用功能的需要，视用户为“上帝”，尊重用户意见急用户所急，想用户所想，及时为用户排忧解难。

（7） 处罚措施：若我公司未在保修期内对因我公司施工原因造成的质量问题进行维修，业主可不予退还我们的质保金。

2. 质保期外的服务承诺：

（1） 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，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。

(2) 保修期满后,我方建立顾客服务卡制度,定期回访,征求意见,以积极的态度做好服务,确保总体工程发质量达到更优秀的标准。

(3) 若发现问题,我方及时派人协助业主处理好问题,保证业主的正常使用。若贵方需要,我方将提供技术援助电话,解答业主在使用中遇到的问题,保证 24 小时内 在贵方需要的情况下委派专业人员到达现场并 72 小时内进行出理。也可派工程技术人员到 现场讲解有关本工程方面的知识,确保贵方的正常使用。

(4) 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。

(5) 超出保修期我公司只收取维修成本费。

(6) 定期对竣工工程进行回访,直接听取业主意见,并填写评价意见卡,由业主 认可后公司留档保存。保证拟派人员中工程师、负责人及主要技术、管理人员真正到位;

(7) 保证在施工过程中全部人员不再担任其他工地的职务。保证在施工过程中工程师 不经招标人同意,不更换项目经理。在施工过程中施工人员常驻工地,项目经理在现场 每周不少于五个工作日。并且节假日保证有施工人员正常在施工现场的。

供应商名称: 河南多重建筑工程有限公司 (电子签章)

法定代表人: _____ (电子签章)

日期: 2025 年 10 月 14 日