

十二、服务承诺

(格式自拟)

新乡市卫滨区自由路街道办事处 (采购人)

1、承诺替招标人排忧解难,协调周边关系,且措施合理可行

为招标人排忧解难、协调施工当地外部环境的承诺: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,与政府和相关人员进行沟通交流,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。

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。

协调好周边关系和施工环境:业主、监理单位与我单位之间是业主和乙方、监理与被监理的关系,我们保证和建设、监理单位之间搞好配合工作,共同搞好工程施工的各项工作;积极参加业主召开的各种会议,严格执行业主发出的合理指令,并为建设单位开展工作提供方便。

与业主、监理单位协调管理措施:中标后,我单位将从计划管理、技术质量管理、资金管理等方面与业主积极配合,其主要措施:

(1) 选择优秀施工队组,且依法与其签订劳务合同,按时支付工人工资,绝不拖欠民工工资。

(2) 项目工程部将负责向业主报送总体工期网络计划,并积极协助业主确定施工队伍及供货商的进退场和中间交接事宜,配合业主合理解决其垂直运输设备,施工用水、电、材料堆放、场地划分等。

(3) 施工进度计划、劳动力计划和材料进场计划，经监理审核后报业主进行最后定板。

(4) 参加业主召开的工程例会，由监理主持，业主及项目经理部参加。通过工程例会这一制度度完善施工与监理、业主之间的关系，协调施工过程中出现的各种问题，确保工程顺利进行。

(5) 召开工程例会时项目负责人将向业主提交每周工作汇报及下周工作计划，在报告中将详细说明工程的进展情况，在计划中详细进度、材料、劳力、设备、资金等的细部计划。

(6) 认真做好施工日记，记录工地上每个工种雇佣工人及使用机械的数目、运到工地物料数量，以及每天的天气情况，并将其放在工地办公室，以便业主随时查阅。

(7) 充分重视业主的指示，现场管理人员随时以书面形式记录业主的指示，并予以贯彻。

提高工程质量加快工程进度承诺：

我公司保证并承诺不受外界任何因素，确保工程连续性施工。必要时增加人员、技术、资金、机械设备等方面的投入。使用与我公司合作多年的专业队伍，以保证在雨季、农忙季节、法定节假日不影响现场的正常施工，确保工程按进度如期完成，否则，愿接受甲方处罚。

(1) 施工期间加强安全防护措施，安全文明施工保证不发生各种安全事故，不扰民，主动协调和和地方民众的关系，不给招标人增加负担。

(2) 我公司在此承诺完全有能力处理好地方关系，不与当地农民工发生过激的行为，保证不出现上访事件，并承担由此发生的一切费用。

(3) 关于现场安全、文明施工方面的承诺 我们保证现场安全文明施工符合国家、省、市的有关规定的要求。并根据现场实际情况提供现场文明施工平面图，制定详尽、具体的现场安全文明施工管理办法，并经建设单位批准后实施，坚持安全文明施工，确保济南市安全文明施工工地，创建绿色环保现场。

(4) 关于工程质量方面的承诺 按照业主领导的要求，结合我公司的综合实力，制定具体的工程质量保证措施并严格执行，我们承诺确保安全完成工程。

(5) 关于工程工期方面的承诺 我公司将严格按本投标文件中承诺的工期组织施工。中标后亦将严格执行双方合同约定的开、竣工日期。工期提前不要工期提前奖。若由于我们自己的原因造成工程延期，我们愿意按合同条款的约定承担违约责任。

我公司保证并承诺不因我方付款及不及时影响施工因素，确保工程连续性施工。使用与我公司合作多年的专业队伍，以保证在雨季、农忙季节、法定节假日不影响现场的正常施工，确保工程按进度如期完成，否则，愿接受甲方处罚。

保证并且承诺不收外界任何因素，确保工程连续性施工，并按时、足额支付农民工工资。

我公司承诺依法依规配合建设单位做好其他临时性工作。

2、在施工期间不拖欠农民工工资承诺。

为了保证农民工的合法权益不拖欠农民工工资，本公司郑重承诺 在建各种项目合同工程，严格按照国家规定，合同要求支付农民工工资，绝不拖欠农民工工资，现承诺如下：

- 1、严格遵守国家和地方关于农民工工资的有关规定。
- 2、按照《劳动法》规定雇佣和使用农民工，工资将及时如数发给农民工。

3、我公司项目部雇佣农民工的将要求项目部按照规定签订用工合同，并负责督促其按照合同规定及时结付农民工工资。

4、按照劳动合同法雇佣和使用农民工工资将直接发放给农民工本人严禁发放给包工头。

5、我公司对农民工工资的支付负直接责任，全面负责与之形成劳务关系的农民工的用工管理。

6、我公司在农民工进场后 5 日内建立进场农民工花名册，其中包含进场农民工个人详细信息、进场时间、从事工种、所在项目部等资料，随册附进场农民工身份证，劳动合同，技术专业证书等相关材料，随时掌握进场农民工的数量。我公司项目负责人直接管理施工现场的农民工，不得通过包工头等代管。

7、我公司农民工工资的支付工作接受建设单位，及监理单位监督管理，签订的施工合同就农民工工资的支付作出约定，我公司按建设单位提供的规范文本签订保障农民工工资发放工作的承诺书。我公司若有违反合同约定中农民工工资支付相关条款及承诺书中条款的行为，全部责任由我公司承担，并按照合同约定的违约条款对建设单位负责。

8、我公司承诺在收到工程款后将优先支付农民工工资并直接支付到农民工的本人账户。

9、如果发生违反规定退钱或克扣农民工工资行为造成农民工上访或通报的，本公司愿意接受建设单位将从施工单位的质量保证金中扣除对应款项代为支付拖欠的工资，并接受依照其他有关规定作出的处罚和决定。

3、优惠承诺应是书面的符合工程实际情况，确保依法依规，优惠合理，详实可行。(含质保期内服务承诺、质保期外服务承诺)

工期承诺:一旦我公司中标，我方保证按照施工图纸、技术规范和操作规程

以及业主、监理、设计等单位的要求，科学管理，精心施工，确保工程质量，创精品工程。我公司保证在合同约定的工期内完成全部施工任务，不因农忙、雨季、资金状况影响施工进度，确保连续施工，且赶工不计取赶工措施费，若延期交工，愿接受发包人的处罚，按照投标文件所报的工期 120 日历天，按时高质量高效率完成该项目。

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。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 4 小时内到场维修，并实行了工程交工后 1 个月内回访一次，以后每 3 个月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。

保修期外的服务承诺: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。

质量与安全方面:

自觉接受使用业主、监理单位以及相关的管理部门对建设工程施工质量、安全等的监督检查，及时改正检查中提出的问题。在质量（包括保修）、安全方面做出以下承诺：

- (1) 依法取得相应等级的资质证书，并在其资质等级许可的范围内承揽工程。不转包或者违法分包工程。
- (2) 建立质量责任制，对建筑工程的施工质量负责。
- (3) 按照工程设计图纸和施工技术标准施工，不擅自修改工程设计，不偷

工减料。在施工过程中发现设计文件和图纸有差错的，及时提出意见和建议。

(4) 建立、健全施工质量的检验制度，严格工序管理，作好隐蔽工程的质量检查和记录。

(5) 建立、健全教育培训制度，加强对职工的教育培训；未经教育培训或者考核不合格的人员，不上岗作业。

(6) 依法履行建筑工程质量保修义务。

(7) 主要负责人依法对本单位的安全生产工作全面负责。建立健全安全生产责任制度和安全生产教育培训制度，制定安全生产规章制度和操作规程，保证本单位安全生产条件所需资金的投入，对所承担的建筑工程进行定期和专项安全检查，并做好安全检查记录。

(8) 项目负责人由取得相应执业资格的人员担任，对建筑工程项目的安全施工负责，落实安全生产责任制度、安全生产规章制度和操作规程，确保安全生产费用的有效使用，并根据工程的特点组织制定安全施工措施，消除安全事故隐患，及时、如实报告生产安全事故。

(9) 设立安全生产管理机构，配备专职安全生产管理人员。专职安全生产管理人员负责对安全生产进行现场监督检查。发现安全事故隐患，及时向项目负责人和安全生产管理机构报告；对违章指挥、违章操作的，立即制止。

(10) 根据不同施工阶段和周围环境及季节、气候的变化，在施工现场采取相应的安全施工措施。施工现场暂时停止施工的，做好现场防护。将施工现场的办公、生活区与作业区分开设置，并保持安全距离；办公、生活区的选址符合安全性要求。职工的膳食、饮水、休息场所等符合卫生标准。不在尚未竣工的建筑物内设置员工集体宿舍。

(11) 在施工现场建立消防安全责任制度，确定消防安全责任人，制定用火、用电、使用易燃易爆材料等各项消防安全管理制度和操作规程，设置消防通道、

消防水源，配备消防设施和灭火器材，并在施工现场入口处设置明显标志。

(12) 作业人员遵守安全施工的强制性标准、规章制度和操作规程，正确使用安全防护用具、机械设备等。

(13) 采购、租赁具有生产（制造）许可证、产品合格证的安全防护用具、机械设备、施工机具及配件，并在进入施工现场前进行查验。

(14) 对管理人员和作业人员每年至少进行一次安全生产教育培训，其教育培训情况记入个人工作档案。为施工现场从事危险作业的人员办理意外伤害保险。

工程竣工保修服务承诺

工程竣工后，我方将负责工程质量保修，以优质的服务，实现我们忠实的承诺。

(1) 保修服务措施，我公司对工程的使用质量极重视，根据 ISO9002 国际质量体系标准对工程的要求，在公司质量体系程序文件中对该项工作做出了专门规定，并已实施多年，工程业主、用户对我公司的服务满意，为我公司赢得了良好的社会信誉。我公司设立了专门的机构专职主管用户投诉和回访事宜。

(2) 服务组织与服务程序

和业主建立畅通的联系渠道，工程验收交付后，项目部负责人、工程部有关人员经常与业主和用户联络，明确联系方式和联系人，不断听取用户对工程质量问题的反映及改进意见。

工程部根据公司有关文件规定，组织工程定期（半年）回访，回访方式采取直接回访或回访组回访，及时反馈用户意见

根据国家有关工程保修期限精神（特殊情况可与业主协商适当延长保修期），热情迅速地做好维修工作。

(3) 工程回访

在本工程保修期内至少回访三次，一般在工程交工半年、中期和期满后各回

访一次。

工程回访或维修时，由我公司建立本工程的回访维修卡，根据本工程情况制定回访计划。

向业主发出回访函，回访函一般在计划回访日期一个月前发出，并内容包括：

A 关于回访的原则和目的；

B 工程使用情况进行询问；

C 工程质量存在哪些问题，性质如何；

D 是否认为回访必要，如果要求回访，请回函并告之联系人的接待时间。

(4) 维修程序

维修任务的确定。工程回访中，发现缺陷后，应对发现的缺陷加以认真量度、记录，较为严重的应加以照片、录像形式记录，将情况填入维修任务书，由专业技术人员分析存在的问题，找出主要原因，制定措施，经公司有关部门及主管领导审核后，报请业主批准确认。

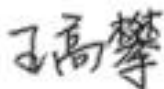
在处理措施确定后，由我公司组织专业人员组成维修队，指定专人负责，维修队按维修任务书内容进行维修工作，维修质量、工期、安全都应满足业主要求，特别注意维修期间应维持业主环境的整洁，力求不影响业主和用户的使用。

安全文明施工承诺：我公司保证该项目达到确保 0 伤亡事故，安全施工方面：将对各种大型设备，临时用电、外架搭设，现场施工管理，三级教育等规范管理，确保安全文明施工的目标实施。在文明施工

管理方面：将分生活区、办公区、施工区三大块落实各种文明施工的具体措施和工作，安全文明施工措施详见施工组织设计。

特此承诺

磋商供应商名称： 四川伟建筑工程有限公司 (电子签章)

法定代表人(电子签章)：

日期：2025 年 06 月 05 日

