

十、服务承诺

(格式自拟)

如果我公司有幸中标，根据本工程的特点和竞争性谈判文件要求，我公司特作出以下承诺：

我公司承诺在工程管理过程中，将以大局为重，认真履行项目经理管理岗位职责，对工程项目施工全过程及整个现场承担全面管理的责任和任务，并确保常驻现场；自觉接受并积极配合各级管理部门对工程质量，安全及经营行为的考核和检查，并服从招标单位及相关部门的统一指挥和协调，如有不服从招标人管理行为，招标人有权终止合同，我单位愿赔偿招标人因变换管理队伍而造成的所有经济损失。



一、不拖欠农民工工资的承诺

1、若我公司中标，我公司承诺接受业主和建设行政主管部门的监督管理。农民工工资实名制发放，按月及时足额支付农民工工资，决不拖欠，并为所有农民工购买“人身意外伤害保险”。如果承包的工程项目中出现拖欠农民工工资的情况，愿意接受由建设行政主管部门作出的处罚。

2、我公司不会以任何发包人的责任(如未按时支付工程款)为理由延期支付农民工工资，一旦承包的工程项目中出现拖欠农民工工资情况，发包人有权代替我公司直接支付农民工劳动报酬，代付的劳动报酬及违约金可从支付工程款中扣除，并有权因此解除本合同。

3、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部门，并且为其大力地解决难题。

4、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。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”，绝不拖欠农民工一分钱。

5、我公司设立民工工资专用账户，预存工资款，避免由于工程中一些复杂问题而造成的资金困难，使工资迟迟发不下去。

6、认真开展对所属项目部农民工工资支付情况的自查自纠，严格遵守劳动保障法律法规。

7、对尚未发放的工资，保证直接支付给农民工本人。

8、认真做好农民工的工作，保证不发生因拖欠工资而造成的农民工投诉或群体性上访事件。我单位自愿接受劳资部门的监督，如有违反，愿承担法律责任，接受处理和处罚。

9、为认真贯彻落实各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及施工机械费问题的要求，我公司承诺：绝不出现施工单位拖欠民工工资的现象。

11、不拖欠农民工工资的相应措施

- (1) 我公司与所有民工签订劳动合同。
- (2) 开设专门账户，由公司财务派专人专管，保证工程款的专款专用。
- (3) 根据工程进度计划，制订出民工工资支付计划表。
- (4) 将农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
- (5) 严格按行政主管部门规定，足额发放农民工工资，及时支付施工机械费，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或施工机械费。



二、工程质量保修期内的承诺

1、保修期内服务范围

1) 保修的内容按建设部《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。

2) 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的工程损坏，我公司将无条件进行保修。

3) 由于工程设计、社会人为因素或因甲供主材质量问题等原因造成工程缺陷，或已超出工程质量保修期限的问题，我公司按照业主认可的工程技术维修方案及费用进行修复处理。

1.2 保修期限

根据工程性质并严格遵守工程施工合同及保修书中的规定，并根据工程《建设工程质量管理条例》中规定执行。

2、工程保修及服务承诺

1) 我单位严格按照工程总承包合同有关保修的条款执行。

2) 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。

3) 建立回访制，进行定期、不定期回访，每年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。

4) 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。

5) 按照工程维修事件的紧急程度确定事故处理办法，并做到以下几点：

A、在保修期内，工程一旦出现问题，我公司免费提供所需的工作人员和材料进行维修。承诺接到业主的维修通知后2天内进入处理，并针对现场损坏程度，制定相关处理方案，得到业主同意后，对工程进行维护修复工作。

B、在收到紧急事故召唤时，我公司在正常工作时间于4小时之内到场进行维修工作；在非

工作时间于6小时之内到场进行维修工作。

6) 工程保修原则

①在保修期间,我方将依据工程合同,本着“对用户服务,向业主负责,让用户满意”的认真态度,以有效的制度及措施做保证,以优质迅速的维修服务维护用户利益。

②在保修期内由于本身质量原因造成的任何损坏,我公司将对有缺陷的部位进行无偿修理,并承担由此而引起对建设单位的直接损失。

我公司郑重承诺,在工程质量保修阶段,我单位将本着用户至上的原则,让业主满意。在工程施工、质量保修阶段,我单位将始终如一地为业主服务。

三、工程质量保修期外的承诺

①建立回访制度,进行定期不定期回访,每年工程回访不少于两次。

②交工后三个月即进行工程回访,年内再不定期回访一次,满一年再进行一次回访,并对存在的问题形成文字记录,制定方案,并进行彻底的整改。

③回访期间对存在的任何质量问题进行整改,本着客户至人,服务热情、周到、随叫随到的原则,及时对工程存在质量问题进行整改,直至业主满意。

④工程保修期满后,项目部及时将该工程保修资料交我公司工程管理处,并填写回访维修服务卡,工程管理处根据计划每季度回访一次,每半年派专人回访一次。

⑤在工程回访中发现质量问题,确保在24小时内派维修服务队到现场,根据我公司有关规定无条件维修因我公司原因造成的质量问题;对非我公司原因造成的质量问题,维修时仅收取成本费。

⑥如贵方发生需要维修的内容,需要我公司派人参加,我公司保证在接到通知之日起48小时,派人维修。

⑦维修人员主动配合贵方,对贵方提出的要求,尽可能满足,绝对不让贵方感到保修期内的差别。

⑧如需紧急抢修,我公司承诺接到通知后24小时内做好准备并赶往现场进行抢修。

四、工程施工安全的承诺

1、承诺在施工期间,严格按施工要求,明确安全责任,做好安全技术交底,确保施工安全万无一失,并服从甲方的日常管理和检查。

2、承诺对本单位施工人员进行安全教育,保证施工人员不违反安全规定和国家法律法规。

3、严格按施工方案中安全施工流程操作,安全材料、设施必须及时到位,并严格配备。

4、承诺文明施工,保证现场不出现安全事故,设立现场安全负责人,向甲方和相关部门解释

安全工作保障情况及施工方案实施情况,保证施工人员和甲方及第三方人员、财产安全。如因施工发生安全事故,施工方承诺完全负责,与甲方无关。

5、承诺施工人员自觉遵守甲方管理规定,如发生人为的不安全行为,危及人身、财产安全的,必须无条件立即整改。

6、甲方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。

7、以人为本,安全第一是我们的宗旨,高质高效安全完成施工任务。

五、安全文明施工的承诺

1、认真贯彻执行《中华人民共和国安全生产法》《建设工程安全生产管理条例》等安全生产法律法规,坚持“安全第一、预防为主”的方针,建立健全企业和项目部安全生产管理体系,并使之正常有效运转。

2、贯彻落实工程建设安全生产强制性标准条文,严格全面落实经审批的施工组织设计和专项施工方案及其安全技术措施,并按规定做好安全技术交底工作。

3、公司和项目部均按规定分级实施监督检查,及时消除各类事故隐患将按照有关规定及时上报。

4、加强对施工现场文明施工的管理,教育职工自觉抵制“四乱”行为,现场围墙、大门、冲洗台、道路硬化、材料堆放、建设立面、临建设及餐饮等均符合文明卫生要求。

5、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认可;现场布局合理整洁,无杂草、积水、异味,场内道路必须保证畅通;各种材料应堆放整齐,施工垃圾须定点堆放,及时清运,严禁在施工现场以外堆放材料、垃圾。

6、施工现场布局及工序安排应考虑噪声、照明控制,严格按照国家有关规定执行,避免扰民。

7、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;禁止施工人员在非施工区随意走动。

8、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》,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。

9、现场消火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,保证消防通道畅通;施工现场严禁吸烟,易燃易爆物品及施工动火必须有专人负责管理。

10、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(红色为业主专用颜色),严禁工人酒后上岗。

11、接受建设行政主管部门及建设、监理、勘察设计和相关方的监督,认真对待所提出的指令或意见、建议,及时消除各类隐患。

以上条款如有违反,我单位自愿接受工程项目部对本单位的任何处罚,并且承担由此引起的全部民事或刑事责任。

六、替招标人排忧解难,协调周边关系的承诺

我公司承诺替招标人排忧解难,我公司将全面理解并满足招标人的需求和期望,积极解决在项目实施过程中可能出现的各种问题和困难。

我公司将主动协调项目周边关系,包括但不限于与政府部门、社区居民、其他施工单位等的沟通和协作,确保项目得到各方的支持和理解。

我公司将建立完善的项目管理体系,确保项目按计划推进,避免不必要的延误和纠纷。

我公司将遵循诚信原则,确保项目质量,不偷工减料、不违法违规,以高品质的工作赢得贵方的信任和满意。

1、排忧解难承诺

我公司深知在项目进行过程中,招标人可能会遇到各种困难和挑战。为此,我公司承诺:

(1) 成立专项服务团队: 我公司将组建由经验丰富的专业人员组成的专项服务团队,全面负责项目进程中的各种问题处理,确保问题得到及时有效地解决。

(2) 提供全方位支持: 无论是技术难题、资金困扰,还是政策解读等方面的需求,我公司都将提供全方位的支持和协助,确保项目能够顺利推进。

(3) 定期沟通汇报: 我公司将建立定期沟通汇报机制,及时向招标人反馈项目进展情况和存在问题和解决方案,保持信息的畅通和透明。

(4) 确保连续施工的承诺

1) 我公司承诺不因农忙、雨季、资金状况等影响施工进度,确保连续施工,保证总工期不变。

工程施工过程中,在农忙期间、雨季和工程建设资金暂不到位的情况下,保证不停工、不减员,确保工程施工的连续性和施工总进度计划按期完成,具体措施为:

①多年以来,我公司多使用本地施工工人,并且在农忙期间给予他们相应的经济补偿,解决了工人后顾之忧,能在农忙期间安心工作,确保了工程施工的连续性和工程质量的稳定性;

②雨季施工将采取有效防雨排水措施,确保按计划进度完成施工任务;

③公司已把本工程作为公司重点项目实施，筹措资金，确保在建设单位资金暂不到位的情况下，工程施工按总体计划完成，实现合同工期的全面履约。

2) 工程建设资金暂不到位的情况下，连续施工措施及承诺

①按照施工进度计划，准备好人工及材料款，以保证施工顺利进行。

②项目部坚持每日生产调度会平衡协调各工序的衔接及穿插，保证资金、图纸、材料、人员、设备的供应。

③合理使用资金分轻重缓急，项目部储备部分资金，作为应急资金，以保证资金紧张时，工程连续施工。

④我单位向建设单位郑重承诺：如果资金暂不到位，保证连续施工，如延误工期，我方愿承担一切责任。



3) 我公司施工队伍，技术水平高，大局观念强，且经验丰富。为了保证在农忙及雨季、节假日施工期间连续施工，公司已有一套完善的施工人员补充预案，一旦农忙季节出现人员不足情况，将立即启动应急预案，调用候补非农忙区域人员进行补充；在雨季及节假日到来前我公司将根据施工计划图及早加派人员提前完成预定工程量，做到调峰补低确保工程按质按时地完成。

2、协调周边关系承诺

(1) 协调处理好周边关系，如遇影响工程正常进行的问题，我公司全力自行解决，所发生的全部费用完全由我公司承担；接受业主、监理的指导和协调，保证工程正常施工；在施工过程中，对可能触及的各种管道、线路。施工前项目部将充分了解并在施工时给予明确的标识。

我公司认识到周边关系对于项目成功的重要性，因此，我公司承诺：

1) 积极主动沟通：我们将积极与项目所在地的政府、社区、居民及相关部门进行沟通，建立良好的合作关系，确保项目的顺利实施。

2) 妥善处理矛盾：对于可能出现的利益冲突和矛盾，我们将秉持公正、公平、合理的原则进行妥善处理，避免对项目造成不良影响。

3) 强化安全管理：我公司将加强项目的安全管理，确保施工现场的安全和秩序，减少对周边环境的影响和干扰。

(2) 我公司保证协助招标人搞好地方关系协调，且我公司能自行协调与施工有关的各方关系，不因协调问题耽误施工进度的，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。

1) 与设计单位之间的协调

①如果我们中标，我们将主动地与设计方取得联系，进一步按设计意图及工程要求，根据设计图提出我们的施工实施方案。向设计院提出的方案中，包括施工可能出现的各种情况，协助设计院完善设计意图。

②我公司将与设计单位积极主动地联系、沟通、协调，了解设计意图及工程要求，并在投标方案的基础上完善施工方案。

③在施工过程中，项目经理部工程协调部的设计小组负责完善使用功能及施工详图深化工作以及对专业协力商的专业施工详图设计的协调、管理与督促。

④认真进行图纸会审，减少图纸失误，及时解决施工中出现的各种问题。施工过程中出现的设计问题，及时同设计单位联系，共同研究解决办法。

⑤对施工中出现的设计问题积极与设计院取得联系，并办好设计变更手续。

⑥协助设计解决因各种原因引起协调工作。

2) 与监理公司之间的协调

①在施工全过程中，严格按照经建设单位、监理和批准的《施工组织设计》进行施工的全面质量管理，以严肃的施工管理程序，达到工程所要求的各项技术、质量、经济指标。

②在施工班组“自检”和项目经理部的“专检”的基础上，服从监理公司的“三控”（质量控制、工程成本、造价控制）、“两管”（合同管理和资料管理）和监督协调，虚心认真接受和服从监理公司的验收和检查，并按照监理工程师提出的要求，予以整改，以减少在工程监督过程中的管理难度。

③在施工全过程中，严格按照经发包方及监理师批准的“施工组织设计”进行质量管理，在自检及专检的基础上，接受监理师的验收和检查，并按监理要求进行改正。

④贯彻执行各种质量控制、检查、管理制度等，对工程产品质量负终身责任，因而现场要服从监理师的检查和指导，使监理师的一切指令得到全面执行。

⑤所有进入现场使用的成品、半成品、设备、材料均主动向监理师提交产品合格证或质保书。并在监理的监督之下对其进行检查验收。

⑥严格执行上道工序不合格下道工序不施工的准则，使监理师能顺利开展各项工作。对可能出现的工作意见不一的情况，遵循“先执行监理的指导后予以磋商统一”的原则，积极维护监理师的权威性。

3) 各专业、各工种之间的协调

①根据施工进度计划的要求，调查研究各工序间需穿插施工的合理性，使各专业及各工种能够合理地进入施工状态。

②各专业要按照总平面布置图的要求对所用材料“按图就位”，以便做好施工现场的标准化工作。

③与各工种各专业负责人签订施工协议，严格按协议来检查落实他们所承担的责任和义务，并按协议中明确的责任，来追究由于扯皮所耽误的工期或经济损失。

④对各工种、各专业施工人员加强教育，提请他们对成品、半成品的保护，做到上道工序对下道工序负责，完工产品对发包方负责，使产品不污、不损。

4) 与周边居民之间的协调

①我公司具有与工程现场周边居民联系沟通并建立相互信任、相互支持、相互理解的良好关系的成熟经验。在进场的时候及时与周边居民取得联系进行沟通，相互建立良好的关系，采取有针对性的措施，重点控制对周边的噪声干扰和污染、保证周边单位和居民的安全。做到在施工的过程中得到周边居民能达到谅解，强噪声施工的项目尽可能避开居民休息的时间，对于居民提出的扰民问题应虚心接受，并采取相应的避免措施，从而与周边居民建立良好的协作关系，彻底解决扰民问题。

②着眼我单位内部。着眼单位内部，重视搞好自身建设的原则，如果没有良好的员工素质和在村民中的良好声誉，施工单位无法得到群众认可。要教育员工站在党和国家利益的高度，认识与当地政府和群众搞好团结的意义，认识到施工单位与当地群众只是眼前利益与长远利益的矛盾，没有根本的利害冲突，这是处理企地关系的根本前提。对群众中存在的一些问题，应该用说服教育的方法，绝不能采取对立态度和过激方法。

③尊重当地风俗习惯。要入乡随俗，我单位在施工进场前要派人搞好社情、乡俗调查，使员工尽快适应新环境，主动搞好与地方的关系，增进团结。只有真诚地尊重和爱护当地群众，才能得到地方和群众的理解和支持。

5) 协调方式

①按总进度计划制定的节点，组织协调工作会议，检查节点实施的情况，制定、修正、调整下一个节点的实施要求。

②将节点计划分解为月计划、周计划和日计划，以保证节点计划的完成。

③用班前会和晚下班时间对各工种、各专业施工人员进行交底和总结，使施工中的各种矛盾得以解决，让他们明确施工方向和施工方法。

④定期和不定期地组织各工种、各专业人员进行工程节点、工程质量、现场标准化、计量

状况、工程技术资料及原材料等检查，并制定必要的奖罚制度，奖优罚劣，直至中断合同。

⑤每周为单位提出工程简报，向业主和各有关单位反映、通报工程进展情况及需要解决的问题，使各方面了解工程进展情况，及时解决施工中出现的困难和问题。根据工程进展，我们还协助业主协调与社会业务部门的联系以确保工程进度。

3、为确保上述承诺的有效实施，我公司将采取以下合理可行的措施：

(1) 制定详细计划：我公司将根据项目需求和招标人的要求，制定详细的工作计划和实施方案，确保每一项措施都能够得到有效执行。

(2) 严格监控执行：我公司将建立严格的监控和执行机制，确保所有承诺的事项都能够得到及时、有效地落实和执行。

(3) 持续改进优化：我公司将根据项目的实际进展情况和招标人的反馈意见，不断改进和优化我们的服务措施和实施方案，确保项目的顺利进行和圆满完成。

如果贵公司接受我们的投标，我们承诺在接到贵公司开工通知书后，按贵方的各项要求，立即组织本工程的施工，以一流的服务，按期优质地完成该项工程，确保业主满意，力创精品工程，向社会和业主交付放心工程。

供应商名称：河南宏建设发展有限公司（电子签章）

法定代表人：徐林木（电子签章）

日期：2026年04月30日