

十、服务承诺

（格式自拟）

一、质量保修期内、外的优惠及服务承诺

（一）工程质量保修期内、外的优惠承诺

1、对工程质量负责到底

在工程保修期内，我们郑重承诺对整个工程的质量负责到底。这意味着无论是工程的结构部分、装饰部分，还是各种安装工程，只要出现质量问题，我们都会积极处理。我们深知工程质量关系到使用者的安全、舒适和利益，所以我们不会逃避任何一个质量问题，不管问题大小。

2、符合相关标准

我们保证工程在保修期内始终符合国家和地方相关的工程质量标准。这些标准涵盖了工程建设的各个方面，从建筑材料的质量到施工工艺的规范。在施工过程中，我们就严格按照这些标准进行操作，在保修期内也会持续监督工程的状态，确保其始终达标。例如，对于建筑的混凝土结构部分，要保证其强度、耐久性等指标符合规定的混凝土结构工程施工质量验收规范。

3、及时响应

一旦接到关于工程质量问题的反馈，我们承诺在具体时长内做出响应。这个响应包括与业主或使用者取得联系，了解具体的问题情况。我们会安排专人负责记录问题，并且告知业主或使用者我们初步的处理计划和预计的处理时间。例如，如果是住宅工程中某个房间的墙面出现裂缝，业主反馈给我们后，我们会在 24 小时内打电话给业主，详细询问裂缝的位置、长度、宽度等情况，并告诉业主我们会在 1 天内安排人员上门查看。

4、免费维修与更换

在工程保修期内，如果是由于我们施工过程中的原因导致的工程部件损坏或者质量不达标，我们将免费进行维修或者更换。比如在一个电气安装工程中，如果发现某个插座存在接触不良的问题，是因为我们安装时线路连接不牢固造成的，我们会免费对插座进行更换，并且重新检查整个线路连接情况，确保不再出现类似问题。我们不会向业主收取任何额外的费用，包括维修人员的工时费、更换部件的材料费等。

（二）工程质量保修期内、外的服务承诺

1、质量保期内的服务承诺：

质量保期内，如因产品质量出现问题，我方将免费维修费用由我方承担；如因人为原因出现产品损坏，我方将仅收取配件、设备等的成本费，其他费用由我方承担。如是工程质量问题，在工程的保修范围和保修期限内发生任何质量问题，我公司将积极履行保修义务，并对造成的损失承担赔偿责任。

我方将终身维护，随时为客户提供技术支持和维修服务。

2、回访保修相关措施：

（1）工程交付使用后，我公司将派专人定期或不定期到甲方进行回访，在使用过程中在接到甲方人员通知后 2 小时内到位，及时维修。

（2）在保修期内从工程成品移交业主之日起一年内回访不少于两次，对易出现工程质量通病的部位要进行重点回访，甲方提出要求时要随时回访和维修。工程交付业主使用时，应向业主提交《建设工程保修书》和《建设工程质量维修通知书》。

（3）保修期内质量问题保修方案：保修期内发生不属于我方原因造成的质量问题，我方将积极协助建设单位进行维修；若出现争议的质量问题，我方首先进行维修，然后再会同建设单位共同分析原因。

3、质量保期外的服务承诺：

（1）工程保修期外发生质量问题，保证在接到甲方维修通知 2 小时内组织维修，对这部分所发生的费用，我单位仅计取维修成本费。

（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 8 小时内派维修服务人员进驻现场进行维修。

（4）我公司工程部设保修服务电话，并设有专人接听，随时解决业主提出的问题

二、履职尽责承诺

我公司承诺：

若我公司中标，保证拟派项目管理人员按时进场，开工后根据进度计划编制材料采购计划，确保满足工程进度的要求、必要的机械设备、根据施工进度计划，依次进场。具体保证技术措施如下：

一、项目管理人员落实到位的承诺及技术保证措施

1、为圆满完成本工程的各项施工生产任务，实现各项管理目标，项目部明确分工、统一协调、按谁主管谁负责的原则，层层分解，环环把关。

2、坚持现场例会制度，落实当天工作完成情况，使施工全过程处于受控状态。

3、项目经理对工程质量、进度、安全、文明施工、经济效益等全面负责。

（一）我公司承诺，中标后拟派项目管理机构各关键岗位人员（项目经理、技术负责人及质量员、安全员、材料员等）按时进场组织施工，确保履职尽责。

1、我公司承诺，项目部主要组成人员，在工程开工前7日内全部到达施工现场，保证不在其他工地兼职；在工程施工过程中，以上人员原则不得变动，若确需变动，应向招标人和监理单位提交人员变动报告，取得书面批准后执行；对于不称职的施工管理人员，招标人有权更换，在接到招标人人员变更通知后应立即给予更换，因此造成的损失我公司负责。

2、未经招标人和监理人的事先同意，投入人员不得随意调换。如确属需要，须选派在资历和能力等方面不低于其前任的人员报请监理人审核，并经招标人审批后方可替换。我公司未为项目经理依法缴纳社会保险的，我公司承担相应的违约金，由此产生的所有责任有我单位承担

3、我公司承诺，开工之日起到竣工结束，在正常施工过程中，项目经理及主要施工管理人员离开施工现场应通知监理人，并征得发包人书面同意。

（二）关键岗位人员履职尽责承诺

主要人员职责

1、项目经理：

对整个项目的施工计划、生产进度、质量安全、经济效益负全面责任，建立施工项目的保证体系，明确项目部职能分工，负责组织本项目经理部质量计划编制实施工作；负责签订分包合同，并对分包方施工质量进行监控。

2、项目技术负责人

对工程技术质量管理全面负责编制本工程质量计划；负责制定成本保护措施；负责QC小组工作开展，负责工程测量复核，对工程几何尺寸的准确度负责；参加图纸会审及时填报技术核定单；做好各分项工程施工技术交底工作。

3、施工员

组织班组熟悉图纸，并按图施工；参加上级组织的技术交底，并向班组进行分项工程

技术交底，组织班组进行自检，交接检；组织隐蔽工程验收，填写隐蔽工程验收单，组织分项工程质量评定，认真填写检查记录，参加分部工程，单位工程质量评定。

4、质量员

对工程质量负有认真检查、正确核实、严格把关上报的责任。必要时提出暂停施工，并及时向上级反映；熟悉图纸，领会设计意图，掌握技术要点；抽检主要原材料，半成品、成品的质量和标识工作，及时检查施工记录和实验结果；参加隐蔽工程验收并签证，参加分项工程质量评定，并签字确认；负责分部工程质量评定，参加单位工程的质量评定。

5、安全员

协助项目经理负责工程的安全生产管理工作。负责对工作进行安全交底、教育，负责项目部特殊工种、现场技术管理人员的安全培训工作。组织现场人员按国家、省、市有关安全操作规程进行施工。深入施工现场检查、监督施工人员、现场环境、机械设备的状态、对存在的事故隐患及时督促有关人员整改。参加事故的调查处理，严格执行“四不放过”的原则。负责工伤事故的统计、分析、上报。

6、材料员

严格执行材料采购制度，未经项目经理批准的采购单，有权拒绝采购。把好采购物资的质量关，做到规格正确，质量可靠，数量准确，供货及时，堆放合理。

7、造价员

负责工程的预决算、分析工程成本，做好项目成本控制，编制材料用量计划，负责工程竣工结算和合同管理工作。

二、落实不到位处理承诺

1、我公司承诺本项目拟任项目经理、技术负责人及相关技术人员至工程竣工验收合格，未经招标人允许不得更换，否则招标人有权终止合同，且本项目履约担保金不予退还。

2、我公司项目经理必须与承包人投标时所承诺的人员一致，并在根据通用合同条款确定的开工日期前到任。在监理人向承包人颁发(出具)工程接收证书前，项目经理不得同时兼任其他任何项目的项目经理。未经发包人书面许可，承包人不得更换项目经理。

承包人项目经理的姓名、职称、身份证号、执业资格证书号、注册证书号、执业印章号、安全生产考核合格证书号等细节资料应当在合同协议书中载明。

3、项目经理未经批准，擅自离开施工现场的违约责任：招标人有权要求承包人承担相应的违约金。

4、我公司承诺：不允许更换项目经理。

三、不拖欠农民工工资承诺

我单位承诺：

严格按照《新乡市工程建设领域农民工工资保证金实施办法》（新人社办【2022】49号）执行。

我单位承诺按时、足额发放农民工工资，不得拖欠。

（一）承诺

1、按时足额支付

我单位承诺，将严格按照法律法规和合同约定，按时足额支付农民工工资。绝不拖欠、克扣农民工一分一毫的劳动所得。确保每月具体日期前，将当月农民工工资发放到每一位劳动者手中。

2、实名制管理

实行农民工实名制管理，建立完善的农民工花名册、考勤记录、工资发放记录等档案资料。详细记录每一位农民工的身份信息、工作岗位、工作天数、工资数额等内容，做到有据可查。

3、工资核算准确

按照约定的工资标准和计算方式，准确核算农民工工资。对于加班工资、奖金、津贴等，严格依据相关规定执行，确保工资核算的公正性和准确性。

4、信息公开透明

在施工现场显著位置设立农民工工资支付公示栏，每月定期公示农民工工资支付情况，包括工资发放时间、数额、人员名单等信息，接受农民工和社会各界的监督。

5、应急处理机制

制定农民工工资支付应急处理预案，当出现资金周转困难等特殊情况可能影响工资支付时，立即启动预案，积极筹措资金，优先保障农民工工资支付，并及时向相关部门报告情况。

（二）措施

1、资金保障措施

(1) 设立专用账户。在银行设立农民工工资专用账户，专门用于存储农民工工资。工程款中的人工费用将单独拨付至该账户，确保专款专用，防止资金被挪用。

(2) 资金预算管理。在工程建设项目前期，进行详细的资金预算编制，明确农民工工资支付计划，并将其纳入项目整体资金预算体系。按照工程进度，合理安排资金，确保有足够的资金用于支付农民工工资。

(3) 预留工资保证金。按照规定比例预留工资保证金，并存入指定账户。当出现建设单位或施工企业无法按时支付农民工工资的情况时，动用工资保证金先行支付农民工工资，保障农民工的合法权益。

2、监督管理措施

(1) 内部监督。设立专门的监督岗位或部门，负责对工资支付流程、核算结果、发放情况等进行全程监督，发现问题及时整改。

(2) 行业主管部门监督。主动接受行业主管部门的监督检查，积极配合相关部门开展的农民工工资支付专项检查工作。

(3) 社会监督。对于农民工的举报投诉，及时受理、调查和处理，并将处理结果及时反馈给举报人。同时，积极接受媒体和社会公众的监督，对曝光的问题迅速作出回应，采取有效措施加以解决。

3、法律责任追究措施

(1) 明确法律责任。组织全体管理人员和农民工学习法律法规中关于工资支付的规定，明确拖欠、克扣农民工工资应承担的法律责任，增强法律意识。

(2) 依法处理违法行为。对于违反工资支付承诺的行为，依法依规进行严肃处理。如因拖欠工资引发劳动争议或纠纷，积极配合劳动仲裁机构和法院的工作，按照裁决或判决结果及时支付工资，并承担相应的法律责任。

(3) 加强与司法部门协作。与当地司法部门建立密切的协作机制，及时沟通协调农民工工资支付方面的法律问题。

4、培训教育措施

(1) 工资支付政策培训。定期组织农民工进行工资支付政策法规培训，邀请劳动保障监察部门的工作人员或法律专家进行授课。重点讲解工资支付的法律法规、维权途径、企业的工资支付责任等内容，提高农民工的法律意识和维权能力。

(2) 沟通交流机制。建立与农民工的定期沟通交流机制，通过召开座谈会、发放宣传资料等方式，及时了解农民工的工资支付需求和意见建议。解答农民工关于工资支付方面的疑问，增强农民工对工资支付工作的信任和理解。

(3) 诚信教育。开展诚信教育活动，引导农民工树立诚信意识，鼓励他们按时足额获得工资后，继续诚信工作。

四、连续施工承诺

我单位承诺：在项目实施期，遇到雨季、节假日及扬尘治理等客观因素条件下，保证项目连续施工。

为了确保工程项目的顺利进行，保证工程质量和施工进度，我们郑重承诺如下：

(一) 我单位有足够的资金保障，结合我公司自身条件和潜力，我公司将最大限度地为招标人排忧解难，具体承诺内容如下：

1、本工程按安全文明标准化工地的要求施工，虚心接受业主、监理的指导和协调，我们已拟好各项安全，文明施工措施和要求，力求将事故控制在“0”。

2、我公司针对本项目设立专用帐户，专款专用，并为项目储备专用流动资金，提供充足的资金保障，在甲方资金暂不到位时，我方保证连续施工不停工。

3、为防止施工现场临时停水、停电，我公司自备发电设备及供水车辆，保证工程连续施工。保证节假日和农忙期间不停工，不影响工程总进度和质量。

4、最大程度优化施工组织，采取加快施工措施，确保提前完工，并且工期提前，免收赶工措施费。由于我方原因导致完工日期每拖后一天，愿意接受处罚。

(二) 保证本工程连续施工的其他措施

1、人力保证连续施工的措施

我单位职工有着善打硬仗的优良传统，保证农忙、节假日不放假，照常施工，其措施如下：

1) 全体动员，进行重点工程教育，树立全员质量、工期意识，使全体职工在农忙期间集中精力，想工程之所想，急工程之所急；确保工程按期交付业主使用。

2) 选择节假日和农忙期间可以不回家且工人技术水平好的作业队，确保在农忙季节不利因素影响下能正常连续施工。

2、机械保证连续施工的能力

为了保证工程质量和工程进度，在本工程施工期间，我公司所属的机械设备提供全力支持，确保连续施工不停工。我公司配备齐全的施工机械，保证设备在施工中的正常运行，满足《投入本工程的主要施工设备表》中投入机械设备的供应，并根据业主要求随时做以调整。

3、物资投入保证连续施工的能力

为满足该工程的施工进度，中标后材料采购部门按照设计和有关标准要求采购有产品合格证明的工程所需材料设备，材料在征得招标人的同意并经监理工程师认可后再进行采购，到施工现场的材料按规定进行复验，一旦发现不合格材料我方免费清运出施工现场，对施工所用的材料合理组织，有序入场，保证物资供应满足施工进度要求。

供应商名称：_____河南创者善行建筑工程有限公司_____（电子签章）

法定代表人：_____（电子签章）

日期：_____2026_____年_____5_____月_____8_____日