



四、服务承诺（格式自拟）

服务承诺

致：辉县市吴村镇人民政府（采购人）

1. 针对招标工程的特点和要求，结合自身的条件和潜力，做出有利于安全文明施工承诺。

1、积极参与安全文明生产施工的宣传教育，自觉执行“安全第一，预防为主”的方针。

2、遵守安全生产责任制、安全文明操作规程、安全文明生产管理制度，服从安全指导，切实做到文明施工。

3、特殊工种必须持证上岗，遵守岗位作业规范

4、同事间团结合作，互相帮助，互相监督，做到“三不伤害”（不伤害自己，不伤害别人，不被别人伤害）。

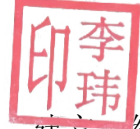
5、遵守纪律，有权制止他人违章指挥、违章作业、拒绝违章命令。

6、做好施工现场、生活区、宿舍卫生和饮食卫生，预防疾病和食物中毒。

7、发现安全隐患及时报告，并果断采取有效补救措施。

8、施工合同中明确安全防护、文明施工措施项目总费用以及费用预付、支付计划，适用要求、调整方式等内容；及时审查、签证、支付施工单位已经落实的安全防护、文明施工措施所发生的费用。

9、施工、监理合同中明确安全生产文明施工管理目标，明确鼓励争创省、市建设工程优良样板工地，明确对荣获省、市优良样板及安全生产、文明施工优良的工地予以奖励，对安全生产、文明施工不合格的工地予以处罚



10、实施“平安卡”管理制度，加强施工一线作业人员的安全培训，建立一线作业员的个人基本信参加安全培训的信息记录。

11. 严格遵守国家法律、法规，坚持贯彻“安全第一，预防为主，综合治理”的安全生产方针，切实落实各级人员安全生产责任制，努力实现安全生产可控、在控和能控。

12、建立健全生产安全保证体系和监督体系，完善生产安全指挥系统，健全安全管理与考核制度制定实现年度安全生产工作目标的工作重点要求和措施并跟踪检查执行情况。

13、认真做好危险点分析和预控，大力开展标准化作业，对工程现场的安全状况进行科学分析，找出薄弱环节和事故隐患，及时采取有效的防范措施。

14、确保安全生产所需资金的足额投入，重点保证反事故措施和安全技术劳动保护措施计划（“两措”计划）所需经费的提取和使用，建立安全生产奖励基金，保证安全奖励所需费用的提取和使用。

15、按照《建设工程安全生产管理条例》等法规及有关行业安全标准、规范的要求，制定施工方案和防范措施，施工现场的危险部位实施有效防护，杜绝违章指挥和违章作业现象，保障施工现场各种部位、各环节符合安全要求。

16、定期组织召开安全工作例会，对安全工作中存在的不足和问题进行分析，制定相应的整改措施和管理方案；定期组织内部安全检查，对上级单位、业主方、监理单位及内部检查时发现的问题及时组织进行整改。

17、定期组织从业人员参加安全生产教育和培训，提高从业人员的安全意识，保证从业人员熟悉有关安全生产的规章制度和安全操作规程，掌握本岗位的安全操作技能。



18、制订重大人员伤亡、设备损坏等安全事故应急处理预案，建立有系统、分层次、上下一致、分工明确、相互协调的. 安全事故应急处理体系，并组织实施。

19、严肃事故的调查处理，严格执行“四不放过”的原则。对性质严重或典型的事故，及时掌握事故情况，召开专题事故分析会，提出防止事故重复发生的措施并认真落实。

20、加强企业安全文化建设，紧密围绕企业的安全生产形势，开展思想政治工作，采用各种生动有效的形式，对职工进行安全思想、敬业精神和遵章守纪等教育，使职工树立起牢固的“安全第一”思想。

2. 有利于提高工程质量，加快工程进度和交工后回访、保修等方面的承诺。

(1) 有利于提高工程质量：

1、严格遵守相关法律法规和规范标准，认真履行建设工程合同所规定的责任和义务。

2、将工程发包或委托给具有相应资质(资格)的施工、监理、勘察、设计、施工图审查机构和检测等单位，不将建设工程肢解发包，不迫使承包方以低于成本价竞标，不任意压缩合理工期(周期)。

3、向勘察、设计、施工、监理、施工图审查机构和检测等单位提供真实、准确、完整的与建设项目相关的原始材料。

4、将勘察、设计文件报送具有相应资格的审查机构进行审查，及时向施工现场提供经审查合格的勘察、设计文件。存在勘察设计变更的，严格执行勘察设计变更管理相关规定。

5、严格遵守基本建设程序，在开工前办理质量监督手续，领取施工许可证。

6、不明示或暗示勘察、设计、施工、检测等单位违反工程建设强制性标准或使



用不合格的建筑材料、建筑配件和设备降低工程质量。

7、工程竣工后，按规定组织勘察、设计、施工、监理等有关单位进行验收，并接受工程质量监督机构的程序监督。在工程验收合格十五日内，办理竣工验收备案手续。

8、及时整理文件资料，建立健全工程项目档案，并自竣工验收后三个月内向城建档案管理部门移交建设项目档案。

9、督促勘察、设计、施工、监理等有关单位落实质量责任，对未实行监理的工程组织建设单位相关人员履行监理单位职责。

10、法律法规及标准规范规定的其他质量责任。

11、建立以总工程师为首的相关技术质量管理参与的项目技术质量管理体系。明确各自的责任和工作内容，确保技术质量工作扎实有效的真正落到实处。在遵守法律、法规和相关规定的全面做好质量工作。

12、建立质量责任制，对该工程的施工质量负责。要求项目负责人、技术人员、质量管理人员认真熟习图纸并编制出科学的、切实可行的施工方案指导施工。做好施工现场记录，将责任划分到人，对各分部分项工程负责。若发生质量问题，项目负责人承担连带责任并按我公司相关制度处罚。

13、坚决按照工程设计图纸、施工技术标准和规范组织施工。决不擅自修改工程设计，决不偷工减料，严格按图施工。在施工过程中若发现设计文件和图纸有差错的，向建设单位和监理单位及时提出意见和建议。

14、按照工程设计要求、施工技术标准及合同约定，对所有进场的建筑材料、构配件、设备等进行检试验。未经检试验或检试验不合格的决不使用，若做不到甘愿受罚，建立健全施工质量的检验制度(自检)，严格工序管理，做好隐蔽工程的质量检查



和记录。

15、对涉及结构安全的试块、试件及有关资料，在建设单位或工程监理单位见证下现场取样，并送具有相应资质等级的质量检测单位进行质量检测

16、培训制度，加强对职工技术质量的教育培训，未经教育培训或者考核不合格的人员不允许上岗作业。

（2）加快工程进度和交工后回访、保修等方面的承诺：

加快工程进度：

1、本工程将按我公司较成熟的项目法管理体制，实行项目经理责任制，实施项目法施工，对本工程行使计划、组织、指挥、协调、实施、监督六项基本职能，并在公司系统内选择成建制的，能打硬仗的，并有施工过大型建筑业绩的施工队伍组成作业层，承担本工程施工任务。

2、根据业主的使用要求及各工序施工周期，科学合理地组织施工，形成各部分分项工程在时间、空间上充分利用而紧凑搭接，打好交叉作业仗，从而缩短工程的施工工期。

3、建立施工工期全面质量管理领导小组，针对主要影响工期的工序进行动态管理，实行 PDCA 循环，找出影响工期的原因，决定对策，不断加快工程进度。

4、选派施工经验丰富、管理能力强的项目经理，驻现场抓质量、进度；技术力量和设备由公司统一调配，统一协调指挥现场工作。

5、决定选派具有施工经验丰富的，技术雄厚的专业作业层参加该工程的施工任务，在建设及有关单位的密切配合下，对施工进度也有较大的促进作用。

6、加强对各专业作业队伍的管理培训、教育工作，有良好思想作风的队伍，是提高工程质量、保证工期的关键。



(1) 编制合理详细的进度计划

施工进度网络计划，动态管理，实际施工过程中，将根据监理工程师批准的施工计划，建立目标工期计划，重点对影响本工程直线工期的单项工程的关键线路进行控制。根据每天完成的工程项目及工程量，通过比较分析，确定按当前施工进度继续施工将对目标工期造成的影响，从而及时对现行计划及资源投入进行调整，达到全工程按动态管理来进行控制，最终实现预期的工程进度计划。

(2) 制定合理的技术方案

根据进度计划，制订与本工程相应的施工方案和各项工程施工技术措施。施工中随时跟踪进度实施情况，如有比计划滞后情况发生，及时分析原因及影响，并对计划予以调整，同时修订施工方案和有关技术措施，以保证总进度计划目标的实现。

(3) 根据施工方案的作业面布置和施工班组的配置，将工程进度计划按作业面分解，制定各施工班组的作业进度计划，使各施工班组都有明确的进度计划目标。

(4) 做好施工测量服务指导工作，及时进行测量放样、检测和收方工作，为现场施工提供良好的测量服务。加强技术人员的现场巡查，尤其质量检测人员要全过程跟踪、检查，及时发现施工中存在的问题并提出解决处理措施。对于试验检测项目，及时进行检测并收集整理、分析资料，指导施工，以确保工程的顺利进行。

交工后回访、保修等方面的承诺：

针对本工程项目，我公司将按国家有关保修规定和协议书条款约定的项目以及竣工验收的范围，自竣工验收合格之日起进入保修期。

1、保修服务项目

在本工程竣工之前向业主提交有关本工程各系统、设备等的操作、维修、紧急程序及修补等手册。同时负责对业主的操作、维修及运行人员进行培训，确保在保修期



后业主能够正常有效运行。承诺为本工程保驾护航，在工程保修期间，建立工程保修领导小组，组建由各专业人员的组成的保修队伍。

2、保修期限

严格按照国家有关法律法规及招标文件的规定。

3、保修责任

本工程在保修期内需要保修时，由业主填写《质量修理工程通知书》通知我方，我方自接到该通知后，立即组织保修，若我方未按工程质量保修书约定保修的，业主有权按原设计标准自行组织返修。为业主提供优质的后期服务是我公司的宗旨，若我公司有幸中标，根据公司程序文件要求，根据公司程序文件要求，我们将提供优质高效、及时一流的保修服务。

4、保修合同的签订

（1）在工程竣工核验手续办理的同时，公司工程部保修办公室将派专人与业主签订工程保修合同，成立以工程的项目生产经理为第一责任人的报喜小组，组成由专业工程师参加的保修组，建立与业主物业畅通联系的热线电话，为业主提供 24 小时的保修服务。

（2）保修负责人及各专业工程师应仔细学习图纸，熟悉工程特点，和相关人员会谈，了解本工程有可能出现的问题及产生的原因，有针对性准备保修物资及技术工人，对操作工人进行技术交底，编写工程保修方案，要求既要及时为业主提供保修服务，又不影响正常的工作秩序，为工程保修做好一切准备。

（3）在工程交工三个月内，本工程保修负责人及保修队伍常驻工地，为工程顺利搬迁使用保驾护航。

5、修理时间



保修负责人在接到业主投诉或自己发现问题之后，在 24 小时之内给业主书面报告，说明问题产生的原因、解决问题的方法、需要业主配合的工作，根据公司对售后服务的规定，各类型问题修理时间如下：

（1）一般问题：接报或发现后 24 小时之内处理完毕；

（2）重要问题：接报或发现后与业主、公司确定保修措施，争取在 7 天之内处理完毕；

（3）特殊紧急问题：接报或发现后 2 小时之内开始处理，直至处理完毕。

我公司本着“用户至上、竭诚服务”的宗旨，对已竣工的工程进行保修，公司工程管理部下设工程保修小组。公司工程管理部、材料设备部配合保修的工作。各专业保修小组成员由工作认真负责、经验比较丰富、技术水平比较好的技术工人组成。公司保修小组在工程交付使用后的保修期内，配合招标人做好各种保修工作，同时，将向招标人提供详尽的技术说明资料，帮助招标人更好地了解装修工程在使用过程中的注意事项。

特此承诺

供应商：中州梦建设集团有限公司(电子签章)

日期：2026 年 05 月 26 日