

十、服务承诺

(格式自拟)

一、保证并承诺不受外界任何因素，确保工程连续性施工有具体的措施

1. 按项目管理体制，实行项目经理负责制，推行项目法施工。
2. 全公司范围内组织技术过硬、素质高的施工作业队伍，主要工程项目实行二班作业。
3. 做好各项施工准备工作，特别是原材料、机械设备应提前做好计划，按要求时间进场、保质、保量及时到位。
4. 严格采用网络计划施工，实行三级网络计划控制，利用微机进行动态管理，通过对网络图进行时间参数的计算，找出计划中的关键工种和关键线路，针对关键工种和关键线路合理调配人力、物力、资金，确保计划目标的完成。
5. 在计划安排中落实雨季施工措施，保证施工的均衡性、连续性。
6. 针对场平施工特点，合理安排施工计划，进行分区并行施工，交叉施工，加快施工进度。
7. 在总体施工计划下，制定各工种月、旬、周计划。制定合理的工期目标奖罚制度。项目经理部坚持每周例会制度，施工队坚持每日工程进度调度统计、报告制度。
8. 施工队、班组以责任承包与效益挂钩，充分调动全体人员的积极性和创造性。
9. 加强质量管理，严格控制每一道工序的施工质量，避免返工。
10. 正确处理工程进度与经济性的关系，必要时加大人、财、物的投入，确保工期目标的实现。

二、投标人有不因农忙、雨季、资金状况等影响施工进度，确保连续施工，保证总工期不变的承诺，有具体的措施

1、连续施工承诺：一旦业主确认我公司为中标单位，我公司将筹集用于本项目施工的专项资金，该项资金未有项目经理签字任何人不得支取，专款专用，确保工程施工中不以资金原因而中断，从而保证在招标人资金暂不到位时，仍能保证工程正常进行，以减轻招标人资金压力。

2、协调处理好周边关系，如遇影响到工程正常进行的问题，我方全力自行



解决，所发生的全部费用完全有我方承担；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，对可能触及到的各种管道、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。

3、农忙、雨季应对方案

施工期间若遇农忙或雨季，将调整作业时间，采取“做两头、歇中间”的方式避开恶劣天气，确保关键工序连续作业。在农忙期采用夜间施工和错峰作业，保障施工进度不受影响。

三、承诺不拖欠农民工工资，有保证农民工工资的具体做法，并有违背承诺时的自罚措施

为保护民工的合法权益，做到不拖欠民工工资，我们郑重承诺，我单位承建的项目，将保证做到：按照国家规定、合同要求支付农民工工资，决不拖欠农民工工资，如果发生违反规定拖欠或克扣农民工工资行为，造成农民工上访，及其它突发事件或公共事件，我单位愿意接受业主的处罚，同时愿意接受建设行政主管部门依照有关规定做出的其他处罚决定。

具体措施：

按照劳动保障法律法规规定使用农民工，依法与农民工签订劳动合同，执行国家社会保险、工时制度和加班费支付规定。

实行农民工实名制管理，按月将工资直接发放给农民工本人，支付工资不低于当地最低工资标准。严禁发放给“包工头”，严禁以实物、有价证券、“饭菜票”等抵付。

我公司使用农民工的，并负责督促其按规定及时结付农民工工资。如因我公司未按合同约定，致使后者拖欠农民工工资的，本公司对清偿拖欠农民工工资负总责。

按规定缴纳工资支付保障金。

如果发生违反规定拖欠或克扣农民工工资行为，造成农民工上访，本单位愿意接受人力资源社会保障、建设、公安等部门依照有关规定作出的处理和处罚决定。

为了防止拖欠农民工工资

为了保护农民工合法权益，保证农民工能够按月足额领到劳动报酬，保证工



程顺利完成，避免农民工上访，特制定本措施：

现场技术负责人，要根据设计文件，现场情况，对工程量进行复核，并上报核算负责人。

项目部核算负责人，要根据工程量清单、设计文件、现场情况，认真进行工程量核算，并提供详细的分项工程量。按照经核算、复核后的工程量，给施工队进行现场派工，并签字确认工程、单价。

工程完工后，认真进行复核，验收合格后，现场技术负责人、总工、核算负责人进行签认、汇总，作为结算依据。

根据验收单进行结算，项目部可依据实际情况，给予农民工兑付工资。

工资兑付必须现场进行，保证发放到农民工手中，并签字押手印，施工队负责人、农民工工资兑付监督员签字认可。

农民工工资兑付后，要对发放结果给予公示，发现问题，经核实后给予改正。

农民工工资支付应急预案

为积极稳妥地处理好因拖欠克扣农民工工资引发的突发事件，切实维护农民工和用人单位的合法权益，维护社会稳定，促进经济发展，根据《中华人民共和国劳动法》及有关法律法规，结合我项目部实际，制定本预案。

一、工作原则

坚持以项目部为主，实行项目经理负责制。坚持预防为主，预防结合，在项目经理领导下，各有关部门“快速反应、赶赴现场，协调配合、控制局面、妥善处理”，做到早发现、早报告、早控制、早解决，防止矛盾微化和事态扩大，尽快恢复生产、生活和社会秩序，减少或避免经济损失和不良影响，确保社会稳定。

二、适用范围

项目区域内因用人单位拖欠克扣农民工工资引发的突发事件的应急响应，包括：

1. 罢工、停工、息工事件；
2. 围堵项目部办公室、场区交通要道事件；
3. 群殴、致人重伤或死亡事件；
4. 自杀、自残等恶性事件；



5. 造成农民工生活困难、危及人民生命财产安全、影响社会稳定的事件；
6. 其他因拖欠克扣农民工工资引发的突发事件等。

三、组织体系及相关机构职责

项目部成立解决拖欠克扣农民工工资突发事件应急处理工作协调领导小组（以下简称“领导小组”）。领导小组组长由项目经理担任，成员由生产部门、安全部门、财务部门、劳务部门等协调处理拖欠克扣农民工工资突发事件。

领导小组工作职责：全面负责拖欠克扣农民工工资突发事件的应急处置工作。

拖欠克扣农民工工资突发事件发生后，在领导小组的统一指挥下，根据情况，生产部门、安全部门、财务部门、劳务部门等应同时到场组成现场处理小组进行应急处理。

生产部门：协助做好现场劳资双方当事人的调解工作，积极引导农民工通过协商、投诉、诉讼等正常渠道维护自己的合法权益。负责召集用人单位相关负责人到场，协助调查核实，责成支付农民工工资。协助项目经理对突发事件处置和恢复生产秩序。

财务部门：负责调查核实欠薪事实及数额，责令欠薪单位立即支付。协助做好拖欠克扣农民工工资突发事件的农民工工资核实工作，责令用工单位立即支付农民工工资。

安全部门：畅通职工诉求表达渠道，及时了解并报告用人单位欠薪情况。负责维持现场秩序，预防、制止违法犯罪行为必要时拨打 110。

劳务部门：负责宣传、教育并引导农民工按照国家法律法规，依法维护自身的合法权益。

四、应急响应和处置程序

（一）信息报告：发生拖欠克扣农民工工资突发事件后，应当在 20 分钟内上报领导小组，重特大事件应在 10 分钟内报告总公司领导，报告内容为：

1. 突发事件发生的基本情况，包括时间、地点、规模、涉及人员、破坏程度以及伤亡等情况。
2. 突发事件发生的起因分析、性质判断和影响程度预测。
3. 突发事件发生的用人单位和有关部门已做好工作和采取的措施及处理情



况。

4. 其他已掌握的情况。

（二）启动预案：拖欠克扣农民工工资突发事件发生后，领导小组根据实际情况，由领导 小组下令启动应急预案。

（三）应急处置：各部门在接到预案启动指令的 20 分钟内，根据案情投入应急处理工作。各部门在接到通知后，应快速赶赴现场，在领导的统一指挥下，了解情况，进行初步分析研 究，按各自职责果断处置。

如案情扩大或可能会造成重大社会影响的，可请求总公司领导小组给予指导和帮助。

1. 处理突发事件时要注意运用国家法律、法规、政策，认真听取群众诉求，稳定群众的 情绪，避免矛盾的进一步激化；要通过开展耐心细致的宣传解释和思想政治工作，控制事态发 展，动员、疏导农民工返回岗位，尽快恢复生产、生活。

2. 现场协商和调解不成的，各部门应在摸清情况的基础上提出切实可行的处理意见。对 严重侵犯农民工合法权益的用人单位，责令改正。必须通过仲裁和司法程序的，要引导当事 人通过劳动争议仲裁或向人民法院提起诉讼，按照有关法律、法规及时处理。

3. 当出现暴力破坏活动苗头时，必要时拨打 110 请公安部门依法采取防范措施，防止事 态进一步扩大和恶化。对无理取闹、违反治安处罚法的人员，依法处理。

4. 必要时，应启动欠薪保障应急资金和欠薪垫付特别程序，公司设置一个农民工工资专 用账户，用于欠薪突发事件应急处理。在农民工生活确实困难或用人单位确无财产可供执行 等紧急情况下，先行垫付已查实的所欠农民工工资或生活费，及时平息事态，解决农民工生 活困难。财务部门要对欠薪保障应急资金给予保障。

违背承诺时的自罚措施

拖欠克扣农民工工资突发事件发生后，领导小组应做好预案的后期组织、协调、监督，

有关部门应督促、帮助用人单位尽快恢复生产序，完善劳动用工管理，及时



向公司领导报告 后期处置工作进展情况。将发生拖欠克扣农民工工资突发事件的用人单位列入诚信系统黑名单。

拖欠克扣农民工工资突发事件结束后，领导小组要组织相关人员对事件进行分析，评估 事件后果，总结经验教训，进一步巩固成果，防止事件反弹，并对事件处理情况进行上报。

项目领导小组要在事件结束后的 10 个工作日内向公司领导提交处置报告。内容包括：发 生突发事件单位的基本情况、导致突发事件的原因、事态发展趋势、处理经过、处理结果、 进度、形象影响评估等。

在预防和处置拖欠克扣农民工工资突发事件中，部门及工作人员有下列情形之一的，应 当严肃追究有关领导和相关人员的责任：

1. 对本工程区和所属单位开展拖欠克扣农民工工资预警预报工作不重视，不
负责，情况

不明，措施不力，造成劳动纠纷不断，拖欠克扣农民工工资突发事件多发，
社会影响恶劣的：

2. 对农民工反映的可能引发灾发事件的问题不关心，或处理不当导致问题趋
向激化；多 次发生，长期得不到解决，致使问题和矛盾越来越多，事件苗头发
现不及时，发生突发事件 等现象的；

对拖欠克扣农民工工资情况发生后，缓报、谎报、瞒报或未采取积极有效措
施进行调查 处理，或在调查处理工作中推诿扯皮、处置不力，以致延误时机，
造成不良影响和后果的。

各部门之间应建立应急联系工作机制，保障信息畅通，做到信息共享；按照
各自职责管理和实 施。并对本预案的贯彻执行情况进行检查，以提高应急处理
能力。

五、工程质量保修期内、外的优惠及服务承诺

（一）工程质量保修期内优惠及服务承诺

1、本着一切为用户服务的思想，处处要为用户着想，工程竣工验收，但是
竣工后的服务工作尚未完结，为使用户满意、放心，工程竣工后，我们将继续为
用户提供方便，并做好下列工作。

2、向用户提供所有的工程技术档案，有关说明及各种原始资料。



3、保修期内每隔半年回访一次，凡属施工原因造成的质量问题，我公司将及时全面的进行维修，做好修复记录，并经业主盖章认可。

4、保修期内对于种种原因，造成了在使用中所碰到的质量问题而投诉与我公司的意见，我公司认真对待，立即派人了解，调查并分析原因，凡属其它原因造成的质量问题，我公司可向用户解释，并积极参加配合修复。

5、适当邀请用户座谈，请用户对我公司的质量情况多提宝贵意见，以便今后不断改进。

6、为更好的服务于业主，及时解决工程施工遗留下来的缺陷，满足业主的需求，在公司设有专业维修服务部，公司服务部提供全方位项目维修服务，维修工作全体侯 24 小时持续服务。

7、在保修期内，我公司提供免费的维修服务，维修部绝对备用足够的材料，并保证所有的维修材料质量好于或同于原有的材料。

8、每一次维修结束，我公司都由专业人员就造成维修原因、维修措施、维修的可靠性等向贵方提出书面报告，此报告一式三分，供甲乙、双方留存。

9、项目竣工后，我公司向贵公司提供书面的质量保证书，对贵方产品提供完全产品质量保证。

(二) 工程质量保修期外优惠及服务承诺：

1、在保修期满后，质保期外我们将一如既往为用户进行全面的的服务，定期进行回访，对业主提出的问题及时处理，为了让业主放心，我们将指定专人对该工程负责用户服务工作，并定期向用户提供有关道路工程方面的咨询，做好业主的参谋。

2、为加强本工程质保期外服务，特制定以下方案。

(1) 我方保证质保期外的工程维护措施与质保期内维护措施一致，为此，各相关部门必须做到：

(2) 采购部：必须确保采购的材料符合工程需要，达到国家相关部门的要求，安装工程专用的材料必须选用通过检测的合格产品。

(3) 工程部：制定的工程方案必须是科学合理的系统方案，必须符合建设单位的使用要求，可以达到国家相关规定的检测。

(4) 技术部：年维护过程中，必须狠抓维护质量，落实各项质量保障措施，



以确保没有工程质量隐患。

3、工程维护的日常例行工作

工程维护的日常例行工作，由售后服务部负责日常实施，具体规定如下：

(1) 建立工程维护工作档案，详细记录各工程系统的日常维护工作，都可以交由本部门任何一名技术人员随时进行，而不会因为缺少相关资料或不是本人经办而无法开展工作。

(2) 工程质保期过后，每季与用户的使用人员电话交流一次，做到使用情况心中有数，对用户使用过程中碰到的各种问题耐心解答，使得用户可以用好系统，充分发挥系统的功能与作用，将各种故障尽量消除在问题出现前。

(3) 工程质保期过后，每半年对系统的情况进行一次例行检查，并且尽可能邀请用户的使用人员陪同检查，同时可以对使用人员的使用和日常维护能力进行实际的进一步培训和提高。

(4) 工程质保期过后，每年工程进行一次全面检查，尽量使得工程的性能维持在交付使用时的良好状态。对于由于使用时间过久，而性能偏差太大影响系统的整体效果的，应该尽量说服用户予以更换，以确保正常使用。

六、施工配合到位的承诺

1. 我方项目经理部成员在工程开工前积极与各协作单位沟通，通报工程基本情况、工程结构情况、占地区域、施工工期，互相交换联系方式及办公地址。

2. 我方将提前一到两周时间与各协作单位进行阶段性的工作协商，以利双方工作的顺利展开。

3. 我方在与协作方约定工作配合程序后，指派专人负责配合工作。

4. 与协作单位约定的工作不等不靠，积极主动去完成；

5. 协作单位遇上困难不讲份内份外，主动协助解决；

6. 在工程施工过程中与各单位配合服务，充分体现企业的良好工作作风和文明服务，确保工程总体目标的实现。

进场前应做的工作

1、了解施工现场的施工情况、进度、专业施工如何插入整体施工中出。

2、服从尊重总包单位的科学安排。

3、汇审图纸核对与土建有关的各类型的预留预埋件孔等，如有问题即时找



有关人员及设计人员解决决定方案签证。

4、根据总包单位的总进度计划，编制专业可行的施工计划。

5、现场用水、电、临设按总包单位要求设置及安全使用。

6、在施工过程中乱凿现象绝不可以出现，在施工准备过程中看到想到每个部位、每个环节都在预控当中。

由于施工建建设项目实施的各节段相关的层次，相关的部门之间存在着大量结合部，在结合部内存在着复杂关系和矛盾，处理不好便会形成配合协调的障碍影响项目目标的实现，故应通过项目管理的协调职能进行沟通排除障碍确保系统的正常运转，强化组织协调是管理工作的关键一环，由于施工项目的生产活动的单件性，出现问题难以补救（影响）后果严重，在施工活动中涉及到复杂的经济关系，技术关系和人际关系，如何处理即有原则性又有灵活性，自我脾气、性格对工程熟练情况等有关因素都直接影响与总包单位的配合，具体总自己体会去完善，达到甲方满意总包满意，工程优质实现工程预定目标。

特此承诺

供应商名称：河南宗鑫建筑工程有限公司（电子签章）

法定代表人：军苑兴（电子签章）

日期：2026年11月12日

