

十、服务承诺

(格式自拟)

我方保证按以下承诺内容认真履行合同，如有违反，我方愿意接受相应处罚或承担相应违约责任：

工程保修期内的服务承诺

1、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。

2、保修期内每一季度回访一次，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。

3、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与我公司的意见，我公司认真对待，立调查并分析原因，凡属其它原因造成的质量问题，我公司可向业主解释，并积极参加配合修复。

4、在质保期内，我方留有质保联系地址与主要联系人及电话号码，并保证通讯畅通且能够随时联系上我方，如我方更换质保通讯方式第一时间通知发包人。

5、属于工程服务保修范围和内容的项目，我司在接到修理通知之日后 12 小时内派人修理，急需修理项目随叫随到。在约定期限内，我司未派人修理，发包人可委托其他人员修理，保修费用从质量保修金内扣除。

6、发生须紧急抢修事故，接到事故通知后，我司将立即到达事故现场抢修。非我司施工质量引起的事故，抢修费用由发包人承担。

7、在国家规定的工程合理使用期限内，确保本工程的质量。因我司原因致使工程在合理使用期限内造成人身和财产损害的，我司承担损害赔偿责任。

8、工程竣工交付使用后，对工程的服务保修是我公司服务业主的重要环节。保修服务我们力求做到及时、迅速、热情、周到。定期回访听取业主意见，建立全面的回访档案，以便将存在的质量问题进行分析，在今后的施工中对工程质量进一步提高和改善。

9、负责所有保修期间内工程的保修服务工作。定期回访，收集相关维修资料，建立维修档案，常发的维修问题应及时通报公司技术主管。及时向保修服务主管反馈工程保修期间相关部门的维修要求，并将时间、业主联系人信息记录归档备查。维修结束后联系业主相关部门对维修结果予以确认。

10、我公司将站在工程全局的角度，积极主动高效地为业主服务，协助业主落实重大施工事宜和施工条件，解决工程实施过程中的重大问题，协助业主做好专业分包商和材料设备选型和招标工作，充分体现文明、高素质的施工企业形象。

工程保修期外的服务承诺

(1) 投标产品均属于国家规定“三包”范围的，并保证产品质量保证期不低于“三包”规定；质量保证期承诺优于国家“三包”规定的，按供应商实际承诺执行；

(2) 工程竣工后，我方将负责壹年的工程质量无偿保修，以优质的服务，实现我们忠实的承诺；真正做到以一流的施工，创一流的的质量的服务宗旨；

(3) 我方保证在工程竣工，经相关部门认证合格后2个工作日内，对招标方提供上门“集中式”培训服务，确保使用人在操作前充分了解产品性能，使用规范；消灭事故隐患，提高工作效率；

(4) 电话咨询：在质量保质期内提供技术援助电话，解答招标方在使用中遇到的问题，及时为招标方提出解决问题的建议；

(5) 现场响应：

A. 我方在接到报修通知后，电话咨询不能解决的，我方承诺在2小时内到达现场进行处理，确保产品正常工作；

B. 无法在12小时内解决的，将在12小时内提供备用产品，使招标方能够正常使用。若故障在12小时内未得到解决的，招标方有权自行处理故障，发生费用在质量保修金中扣除。

C. 发生紧急抢修事故的，我方在接到通知后，确保做到立即到达事故现场。

D. 对于涉及安全的质量问题，按照《建筑工程质量管理条例》的规定，做到立即报告，及时采取防范措施。

E. 质保期外服务承诺：质量保证期过后，我方同样提供免费电话咨询服

并承诺提供产品上门维护服务。

F. 如招标方有产品升级、更新、换代、维修等需求时，我方承诺以优惠价格提供售后服务。

G. 建立回访制度，进行定期不定期回访，每年内工程回访不少于两次；

H. 工程回访计划：交工后三个月即进行工程回访，一年内再不定期回访一次，满一年再进行一次回访，并对存在的问题进行彻底的整改，方将本着服务热情、周到、随叫随到的原则及时对工程存在的问题进行整改。

对本工程建筑材料质量的承诺

为确保工程施工质量，保障工程安全、稳定、高效地完成，我单位郑重承诺如下：

1. 严格遵守国家相关法律法规和行业标准，保证所提供的工程施工材料符合国家标准和合同约定。

2. 我单位具备合法的生产、经营资质，具备独立承担工程施工材料供应的能力。

3. 我单位对提供的工程施工材料负责，保证材料质量合格、性能稳定、安全可靠。

4. 我单位将严格按照工程设计要求、施工规范和合同约定，对材料进行严格的质量检验和把关。在材料进场前，对每批次材料进行抽样检验，确保合格后方可进场。

5. 对进场的工程施工材料，我单位将设立专人负责材料验收、保管、使用等工作，确保材料在储存、运输、施工过程中的安全。

6. 在工程施工过程中，如发现材料存在质量问题，我单位将立即采取措施，停止使用该批次材料，并及时通知业主单位、监理单位，共同查明原因，采取相应措施予以解决。

7. 我单位将建立健全质量管理体系，定期对材料生产、检验、运输、施工等环节进行自查，确保材料质量始终符合要求。

承诺能自行良好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承诺

承诺能自行良好协调与施工有关的各方关系

1、加强施工协调及承诺

1.1 充分协调好业主、监理、设计等与工程相关部门的工作关系，取得相关机构对工期管理工作的支持。

1.2 在施工过程中，服从建设单位的管理和指导，严格遵守建设单位出台的各项管理制度和工作程序，服从建设单位驻现场代表的指挥调度协调。

1.3 施工期间，接受监理的管理，无条件地接受监理指令。

1.4 加强与相关工序配合和协商，服从业主方的统筹安排与调度，委派专人与之联系沟通，密切配合，保证工程顺利进行。

1.5 加强与政府等有关部门的沟通和合作。

1.6 积极配合业主做好对外关系的协调工作。

1.7 做好与受施工影响的群众协调与沟通工作，减少不必要的纠纷。

1.8 实施每周例会制度，由建设单位、监理单位、设计单位参加，工程出现的问题及早解决，以免延误工期。

2、与业主的配合、协调及承诺

在实施本项目的过程中，我们将绝对服从业主在施工进度、质量、文明施工等各方面和环节进行的项目管理，通过良好的合作，全面地履行合同，以保证与业主的密切配合和协调，以保证工程的顺利进行和竣工。明确与业主的关系：就是服从与服务，发挥自身的主观能动性，确保总进度计划、总质量目标的实现。

2.1 对于业主所提出的工程总进度、工程质量目标、现场文明施工管理、施工力量配备、机具设备材料的管理、精神文明建设和安全管理等方面的要求。我方将不折不扣的予以执行，并制定相应措施予以保证落实。

2.2 对于业主在机电、设备材料选型、采购、仓储、运输等各方面提出配合的要求时，我方要积极主动地提建议、想办法，在必要时也可以抽调专业人员组成供应组，订立实施方案，其目标是一切服从工程，保障到位。

3、对设计院、监理单位的协调配合及承诺

3.1 为了保质按期完成本工程，本着为业主着想的宗旨，在施工全过程中，应加强与设计院、监理单位的密切联系。

3.2 参与组织设计图纸会审和设计优化，技术咨询工作，及时将政府部门和有关部门的审核意见提供业主，并反馈给设计单位。

3.3 参与设计交底，进行设计、施工方面的工程技术协调，提出书面意见。

3.4 及时向设计单位和监理单位书面提出就施工图设计可能出现的疏漏缺陷，或尺寸差异，或资料不足(如施工所需之节点图等)，及时报请监理及设计单位确认后按设计单位修正或补充的施工图指导施工单位进行施工。

3.5 由项目经理根据现场施工的情况不定期召开由设计、监理参加的协调会，及时解决设计变更或施工搭接中出现的疑难问题，以保证施工顺利进行。

3.6 由项目部技术员、质检员按有关技术和质量标准、设计要求进行工程的测量定位、轴线、标高的复测和验收，并按要求及时通知设计方共同参与验收。

3.7 按照项目部的检验与试验计划，由项目施工员开具隐蔽工程验收记录单，专职质量员会同监理单位共同进行验收签字盖章，不经验收，不得进行下道工序施工。

3.8 对施工过程中出现的质量问题，首先查明质量产生的原因，督促和检查各施工单位处理方案的实施，及时向设计、监理反馈，坚决做到不留隐患，不影响工程质量等级。

3.9 每月组织一次由监理方参加的工程质量抽查和质量考核，并针对施工现场存在的质量问题进行会诊。

3.10 根据合同和图纸要求，审查提供的材料，设备清单及质保书，并对工程中使用的原材料、构件及设备进行必要抽检，对施工单位提交的各类材料样品经复核后，送监理方人员审定，并及时采取相应保护措施。

不因协调问题耽误施工进度的承诺

为确保本工程项目按合同约定工期顺利完成，现就施工过程中各类协调工作及进度保障事宜，郑重作出如下承诺：

1、我方将成立专项协调工作小组，由项目负责人担任组长，配备专职协调员，全面负责本项目施工期间的对内、对外协调工作。协调小组建立每日协调例会制度，及时梳理、解决各类协调问题。

2、对内协调方面，我方将加强与监理单位、设计单位的沟通衔接。针对施工图纸疑问、设计变更等事宜，在 2 小时内提交书面沟通文件，确保 1 个工作日内达成一致意见，不因技术对接、方案确认等内部协调问题影响施工进度。

3、对外协调方面，我方将主动对接地方住建、城管、交管、环保、水务、

电力、通信等主管部门及管线权属单位，提前办理施工所需的各类许可、审批手续；针对施工现场周边居民、企事业单位的诉求，制定专项沟通方案，及时化解矛盾纠纷，不因外部手续办理、周边关系协调问题导致施工停工或延误。

4、针对施工过程中可能出现的管线迁改、交通导改、临时用地等重大协调事项，我方将提前编制专项协调预案，明确责任人和时间节点，必要时邀请建设单位、相关主管部门召开专题协调会，确保问题高效解决。

5、若因我方协调工作不力，导致工程施工进度延误的，我方自愿承担合同约定的工期延误违约责任，包括但不限于支付工期延误违约金、采取赶工措施弥补延误工期等，且由此给建设单位造成的一切经济损失由我方全额承担。

承诺生产安全零事故，并有发生安全事故相应自罚措施的承诺

承诺生产安全零事故

一、安全目标承诺

严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《建设工程安全生产管理条例》等法律法规及招标文件、施工合同中关于安全生产的各项规定，建立健全安全生产责任制和安全生产管理体系，落实全员安全责任，加强安全风险管控和隐患排查治理，确保项目施工全过程（从开工至竣工验收合格）实现“生产安全零事故”目标，具体包括：

- 1、不发生造成人员伤亡的安全事故；
- 2、不发生重大设备损坏、火灾、爆炸、坍塌等安全事故；
- 3、不发生造成恶劣社会影响或重大经济损失的安全事故；
- 4、不发生违反安全生产相关规定的严重违规行为。

二、安全管理措施承诺

为确保上述安全目标实现，我单位将采取以下管理措施：

- 1、成立以项目经理为第一责任人的安全生产管理小组，配备专职安全员，建立“横向到边、纵向到底”的安全管理网络；
- 2、编制专项安全施工方案（含危大工程专项方案），经审批后严格执行，定期组织安全技术交底和安全教育培训；
- 3、加强施工现场安全巡查和隐患排查，建立隐患台账，实行闭环管理，对重大安全隐患立即停工整改；

4、为作业人员配备合格的劳动防护用品，定期对施工机械设备进行检修维护，确保设备安全运行；

5、严格执行动火作业、高处作业、临时用电等危险作业审批制度，落实安全防护措施；

6、定期组织安全生产应急演练，提高应对突发安全事件的处置能力。

发生安全事故相应自罚措施

若我单位在项目施工过程中未能遵守上述承诺，发生任何安全事故（包括一般安全事故、较大安全事故及以上等级事故），自愿接受以下自罚措施，且无需招标单位另行通知，自动生效：

发生安全事故（造成受伤或直接经济损失）：

（1）自事故发生之日起7日内，向招标单位支付自罚赔偿金人民币[2]万元；

（2）立即停工整改，整改完成并经监理单位、招标单位验收合格后方可复工，停工期间产生的一切损失由我单位自行承担；

（3）承担事故造成的全部经济损失（包括人员伤亡赔偿、财产损失、工期延误违约金等）；

（4）在项目所在地行业主管部门及招标单位组织的安全评比中，自愿放弃评优资格。

（5）承担事故相关的法律责任，接受行业主管部门的行政处罚。

供应商名称：河南正航建设工程有限公司（电子签章）

法定代表人：_____（电子签章）

日期：2026年7月27日