

(三) 服务承诺

我公司承诺如下：

1、保修期内、外优惠承诺

(一) 保修期内的服务承诺

1、工程回访与保修

(1) 工程交工验收后，我公司将启动“工程回访与保修程序”，定期进行回访并做好记录，及时了解工程竣工后的使用情况和质量情况，掌握第一手材料，以便在以后的工作中加以改进，工程一旦出现质量问题，我公司将 24 小时内到位进行修理、维护直至工程合格，为业主提供满意的后期服务。

(2) “工程回访与保修小组”由公司工程部相关人员构成，由公司直接领导负责在缺陷责任期内提供满意的后期服务。

(3) 合同规定缺陷责任期结束，并且修缮任务完成时，公司负责与业主签订移交手续，保证向业主交出优质的产品。

2、用户服务的组织机构和管理体系

用户服务的组织机构

本工程施工阶段，公司将委派优秀的管理人员组成工程项目管理班子，按照项目管理手册和程序文件的要求进行项目施工管理，严格按照公司的质量保证体系来运作，以全面质量管理为中心环节，出色地完成施工阶段的服务目标。工程竣工后，由公司直接负责对工程竣工后保修期内，售后服务的组织工作和保修结束后为业主提供维修保养计划。

(2) 用户服务管理体系

①前期策划服务

工程开工前期，我公司可协助业主进行工程前有关组织工作的具体运作，帮助业主协调周边环境等工作。

②过程精品服务

在施工过程中，要考虑用户的需求和利益，尽可能满足用户潜在的要求，以“精品工程”回报业主。同时，我公司可利用技术优势，为工程提供细部结点的深化设计和提出合理化的建议供设计单位参考。

(3) 服务管理的内容

吕新

①根据用户的要求完善我们的施工方案，和设备物资选型等工作。

②对施工中用户提出的问题及时办理。

③对用户在施工管理过程中提出的意见，项目经理部及时分析、汇总。作为质量改进和改善管理工作的依据。

④公司于项目部、项目部与班组之间建立良好的沟通体系，使人员、材料、机械等均达到最佳工作状态。使各工序之间形成良好的衔接。

(4) 定期服务

①在工程保修期内对用户进行回访，了解用户对使用功能不完善方面的意见和处理急需解决的质量问题。

②保修期内每月至少一次电话回访，每月至少一次到现场调查。

③保修期结束前一个月进行交接回访，了解用户对建筑产品的全面评价及后期出现的质量问题，并及时改正，以便互相交流意见。

(5) 后期延伸服务

保修期过后，根据业主要求，我公司可为业主提供其他特殊服务。比如：局部免费维修。

维修保护内容

(1) 工程完工时，首先成立由项目总工为组长，技术干部及有关人员组成的工程回访与保修小组，负责缺陷责任期内对工程的维护工作。

(2) 缺陷责任期内，工程回访与保修小组要定期对所建工程进行全面、仔细的组织检查，遇地震、暴风等不可抗拒的自然灾害后要随时组织检查，对出现的工程缺陷要登记清楚，分析原因，及时向业主上报缺陷数量、缺陷范围、缺陷责任及原因，并立即组织维修。

(3) 缺陷责任期限内工程的维护，要在不影响正常使用的前提下进行，必要时采取可行的防护措施，确实需要中断交通时，必须在业主同意后方可进行。

(4) 各项缺陷的修复必须符合规范要求并取得业主的认可。缺陷责任的维护分两种情况，若因本公司施工质量问题造成的，本公司自己拿出修复方案并报业主批复后立即实施，若属非本公司责任造成的缺陷，本公司将及时上报业主，并按照业主批复的方案组织维修。

(5) 缺陷责任期内本公司成立的维护小组，将保证管段内排水畅通，没有



吕新

淤积物和阻塞物，道路两侧各种设施齐全，无损害，行车标志醒目无毁坏。

（二）保修期外的服务承诺

1、质量保证

我公司将会对招标人提供一个完整的、得以验证的项目管理质量控制方法和相关的管理培训。并且，保证技术人员具备工程质量跟踪的专业技术，具备质量管理的专业方法和经验。

2、保质期外的服务

除此之外，在售后服务方面，我们考虑到工程项目的服务要求，保证快速响应、高效排障，并提供多种方式以及多层次的售后服务和技术支持：

定期用户联络：安排指定工程服务人员并与各供应商协调，定期和用户保持联络，并长期协助用户和供应商保持技术联系、售后服务联系。定期向用户了解工程项目的状态并及时关心用户对质量的进一步需求。长期协助用户的管理人员对整个工程的管理。

3、保修期外保证及时维修质量缺陷

①质量保证期自完工验收合格之日起，质保期完全按招标文件的要求确定。在这段时间，我公司将负责对项目中出现的质量问题进行处理，负责免费维修与维护服务。

②项目验收后，每年为用户提供不少于3次的定期巡检或现场维护的服务。

2、在施工期间不拖欠农民工工资的承诺

若我公司中标，按时足额缴纳农民工工资保障金，本次投标中标后，将及时、足额按规定向建设行政主管部门提交农民工工资保障金；若本建设工程项目中出现拖欠农民工工资情况，可由建设行政主管部门从工资保障金中先予划支。

（1）我公司将严格按照农民工工资发放的相关要求，切实做好农民工进场验证、考勤、工资发放工作；

（2）我公司保证不拖欠农民工工资，一定将农民工工资足额直接发放到农民工手中，并保证将每月工资发表及时上报给贵公司，并保证资料的真实有效性；如有虚假和不报的情况发生，我公司愿意接受贵公司的处罚；

吕新

(3) 如因农民工工资发放不到位或处置不力, 导致农民工有不同形式的上访、闹访、集访等恶性事件的发生, 我公司愿意承担由此造成的一切不良后果; 并向发包人缴纳每次不少于 5000 元罚款。

(4) 我公司承诺不因任何原因以拖欠农民工工资为由, 唆使或促成农民工罢工、上访和恶意讨薪事件的发生。如有发生所产生的一切不良后果由我公司承担; 并向发包人缴纳每次不少于 5000 元罚款。

3、其他承诺

(一) 在发包人资金紧张, 不能按时支付时, 保证按照施工进度计划, 连续进行施工的措施。

(1) 如我公司中标, 保证在合同规定的工期内完成施工。在业主资金不到位的情况下保证做到连续施工, 不耽误工期。

(2) 在甲方资金暂不到位的情况下, 可垫付部分资金, 保证工程施工的连续性。

(3) 充分发挥公司自有大量施工设备的优势, 在甲方资金暂不到位时, 仍然可保证工程施工的连续性。

(4) 充分发挥我公司长期从事建筑工程施工所建立的材料供应保障体系, 保证在甲方资金暂不到位时, 仍然可保证工程施工的连续性。

(5) 充分发挥我公司长期从事建筑工程施工所建立的劳务合作关系, 保证施工劳动力的供应。

(6) 公司将进行统筹安排, 在甲方资金暂不到位的情况下, 对该工程所需的机械、设备、技术人员、劳动力、材料、资金等资源给予优先保证。

(7) 由项目部总工程师全面负责该项目的施工技术管理, 项目经理部设置工程技术部, 负责制定施工方案, 编制施工工艺, 及时解决施工中出现的问题, 以方案指导施工, 防止出现返工现象而影响工期。

(8) 若不能按时完工我方愿意承担一切后果, 并与甲方协商赔偿损失问题, 绝不逃避问题。

(二) 在施工过程中, 增派有经验的设计人员, 能够及时与发包人沟通, 进行图纸设计优化, 并提出措施及方案, 根据可行性打分。

(1) 做好与相邻合同段、其他专业、工序之间的联系配合。

吕新

(2) 我单位修建的大临工程，愿无偿提供给相邻合同段及其他专业使用。

(3) 积极主动与相邻合同段施工单位合作，搞好贯通测量和交叉复测，设置控制桩，积极为相邻合同段测量提供方便。

(4) 和相邻合同段共同调查协商，统筹考虑临时设施的布置，以节约投资，减少干扰。

(5) 土方调配时，和相邻标加强联系，以保证方案合理、经济，降低工程造价。

(6) 优化施工组织，加快施工进度，积极配合后序专业，为后续专业提供足够施工时间，并服从整体工期的安排。

(7) 与相邻施工单位搞好共建活动，增进友谊。

(8) 如我公司中标，我公司一定配合业主、监理的工作，听从其正确的指导，遵守现场监理、业主制定的一切规章制度。

(9) 有能力处理好地方关系的承诺：保证协调工程周围群众关系，保证项利实施。

(三) 依法依规配合建设单位做好其它临时性工作承诺：

若我方中标，我方承诺，在施工期间若建设方有临时性工作安排，我方应积极配合建设方，服从建设方一切安排。

(1) 无偿为业主、监理提供办公室用房。

(2) 为业主提供合理化建议，节约建设资金。

(3) 安全目标：杜绝死亡事故和重伤事故。若出现重大、重伤事故，愿接受业主的任何处罚。

(4) 文明目标：确保文明施工，减少施工噪音和环境污染。

(5) 环境保护：成立环境保护组织机构，建立完善的环境保护体系，搞好环保工作。

(6) 我公司承诺中标后将保证投入的人员及主要设备和试验、仪器严格按照投标文件承诺的人员进场，如需调换一定先征得招标人的同意。

(7) 确保工期在招标文件要求日历天内完成整个项目。我单位合理安排充足的设备、材料以及施工管理人员，保证连续施工，加快工程进度，我单位保证在合同工期内完成本工程并移交全部工程；保证在节假日及农忙、冬雨季将采取



吕新

切实可行的措施，加班加点，保证在此期间也连续施工不停工。我们将严格按照ISO9001体系文件规定执行，贯彻质量体系标准，严格程序制度，强化施工管理，以确保工程质量、工期达到预期目标。

(8) 在施工过程当中，我方愿采用新工艺、新技术、新方法确保优质高效完成该工程，并不向业主计取由此所发生的费用。

(四) 替招标人排忧解难，协调周边关系，且措施合理可行的。

(1) 与业主之间的协调

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，协助业主做好专业承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。在施工管理的各个环节上，与业主建立良好的相互信任、相互支持和相互理解关系，以保证工程的优质、高效、文明、安全施工。

工程竣工阶段，我方将加强对竣工资料的整理，按建委和业主要求完善工程档案资料，积极配合业主完成工程资料归档备案。

(2) 与监理公司之间的协调

在施工全过程中，严格按照经业主、监理批准的“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。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”（质量控制和工程成本控制和造价控制）、“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) 地方关系协调的承诺及措施

我公司在业主和各政府部门领导下，积极协调与周边村民关系，走访当地村委、村民、派出所，与他们交流座谈，取得他们的理解、信任和支持，确保工程施工顺利进行。处理好与四邻的关系，采取各种措施，防止噪音扰民。我方保证接受政府行业主管部门的监督，并协调好各种关系。愿意承担协调地方关系的合理费用。

(4) 与设计独立第三方安全认证机构及相关其他专业承包人配合措施及承诺：

吕科

①中标后施工现场接受监理工程师的全面监理，及时向监理工程师提供各类工程施工信息，及时与设计等部门积极配合，并向招标人和监理免费提供办公和生活用房。

②正确认识相关各方在项目建设过程中的作用、地位及相互关系，有利于我们明确作为总包方的职责和义务，明确综合协调的任务与对象，便于与相关方的沟通与协调，建立和谐顺畅的合作关系，为总承包管理的实施创造良好的工作环境。

③我单位中标后，为了确保项目实施顺利和有效履行合同，将赋予项目经理一定的职权，项目经理全权负责工程施工管理。

④我公司承诺中标后将保证投入的人员及主要设备和试验、仪器严格按照投标文件承诺的人员进场，如需调换一定先征得招标人的同意。

⑤我公司承诺服从业主和监理单位的正确指挥，接受业主和监理单位的正确指令，为业主提出合理化建议，节约建设资金。

(五)扬尘治理、绿色施工承诺书。

我公司承诺确保施工工地扬尘治理达到7个100%要求：即施工现场围挡率100%、土地物料堆放覆盖率100%、路面绿化率100%、车辆冲洗率100%、湿法作业率100%、运土车辆封闭率100%。

(1) 车辆出入口设置车辆限速标示，限速30公里/小时。施工现场易飞扬（水泥）封闭储存，细颗粒材料（沙子）进场后临时用密目网覆盖，要随用随进，以便于控制扬尘。

(2) 现场办公区、生活区裸露地面进行硬化、绿化，施工区域裸露地面进行覆盖、固化处理。

(3) 四级以上大风天气，禁止土方回填、转运作业，拆除作业需进行遮挡、洒水降尘。

(4) 切割、钻孔的防尘措施：无齿锯切割时在锯的正前方设置遮挡锯末火花的面式挡板，使锯末在内部沉积后回收。

(5) 施工现场木工棚的地面，要进行洒水防尘，木工操作面要及时清理木屑、锯末，并要求木工棚和作业面保持清洁。

(六) 材料质量承诺书

吕新

(1) 若我方中标，我方愿承诺施工中所有的材料均为合格产品，并且保证接受甲方及监理单位的监督巡查，如若发现我方使用非合格材料，我方愿意接受一切有关部门的调查和法律承担，并支付招标人违约金。

(2) 所有进入现场的成品、半成品、设备、材料、器具均主动向监理工程师提交产品合格证或质量保证证书。使用前需进行材料复试，主动提交复试结果报告，保证所用材料及设备符合要求，避免浪费。

(3) 按部位或分项工序检验工程质量，严格执行“按方案施工，按工序检验”的准则，上道工序不合格，下道工序不施工。使监理工程师能顺利开展。对在工作中出现的意见分歧，遵循“先执行监理的指导，后予以磋商统一”的原则。在现场质量管理工作中，维护好监理的权威性。

(4) 积极参加每周的监理例会，了解监理工作部署，高度重视监理提出的工程施工中的技术和质量问题以及施工方法问题，积极整改，为保证监理工作顺利开展，工程质量不断提高创造一个稳定的施工秩序和环境。

特此承诺

供应商名称：河南俊玖建筑工程有限公司(电子章)

法定代表人：吕聪 吕聪 (电子签章)

日期：2026年8月11日

吕聪