

十、服务承诺

致：新乡职业技术学院

1、施工期间有保证不拖欠农民工工资承诺

我公司承诺按相关规定交纳农民工工资保障金、同时在工程施工期间不拖欠农民工工资、保证按时发放农民工工资。

1、施工单位保证按时足额支付农民工工资，不拖欠农民工工资。

2、若出现拖欠农民工工资时，可从我单位交存的工资保证金中先予支付。

3、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，本单位愿意接受市人力资源和社会保障行政部门和市住房和城乡建设委员会主管部门依照有关规定作出的任何处理（处罚）决定。

4、严格按行政主管部门规定，足额发放农民工工资，如果发生拖欠现象，无条件接受上级主管部门处罚，无条件接受建设单位直接从拨付的工程款中扣除所欠农民工工资。

5、自觉遵守劳动保障和建筑市场管理的有关法律法规规定，自觉服从劳动保障、建设行政主管部门的监督和管理。依法招用工，依法与劳动者签订劳动合同，严格执行工资卡制度。在指定银行开立工资支付保障金账户并存入相应的工资支付保障金，或办理《工资支付保障金保函》

6、本企业确保向所有参与工程施工的劳动者按时足额支付工资。本企业及所承包工程若出现拖欠劳动者工资情况，经劳动保障监察机构查实并责令整改，期满后仍未支付的，同意市劳动保障部门书面通知银行直接从本企业工资支付保障金账户中划拨，用于支付拖欠的农民工工资。

7、工资支付保障金账户中保障金被划拨用于支付拖欠的农民工工资后，本企业保证在7日内向工资支付保障金账户追加等额保障金。

2、承诺严格按照相关规范等要求进行施工、替招标人排忧解难、协调周边关系，且有具体措施，替甲方排忧解难，协调周边关系承诺

我公司承诺严格按照相关规范等要求进行施工、替招标人排忧解难、协调周边关系。

1.1 与业主的工作协调

1.1.1、三个服从

1、业主要求与项目部要求不一致，但业主要求不低于或高于国家规范要求时服从业主要求；

2、业主要求与项目部要求不一致但业主要求可改善使用功能性时，服从业主要求；

3、业主要求超出合同范围但项目部能够做到时，服从业主要求。

1.1.2、三制

1、定期例会制：定期召开与业主的碰头会，讨论解决施工过程中出现的各种矛盾及问题，理顺每一阶段的关系；

2、预先汇报制：每周五讲下周的施工进度计划及主要施工方案和施工安排，包括质量、安全、文明施工的工作安排都事先以书面形式向业主汇报，便于业主监督，如有异议，项目部将根据合同要求和“三个服从”的原则及时予以修正；

3、合理化建议制：从施工角度及以往的施工经验来为业主当一个好的参谋，及时为业主提供各种提高质量、改善功能及降低成本的合理化建议，积极为业主着想，争取使工程以最少投资产生最好的效果。

1.1.3、项目部与业主配合措施

- 1、认真遵守招标文件和施工总承包合同的各项约定；
- 2、积极配合业主进行现场检查、接收业主的监督和指导；
- 3、积极为本工程出谋划策，做好业主的参谋；
- 4、认真核定工程进度，为业主工程款的拨付提供准确依据。

1.2与监理工程师的协调

1.2.1、“三让”原则：

- 1、在监理要求高于国家规范标准时，项目部意见让位于监理意见；
- 2、在监理要求可改善使用功能时，项目部意见让位于监理意见；
- 3、在监理要求与项目部要求效果一致但做法不同时，项目部意见让位于监理意见。

1.2.2、与监理的配合措施

1、积极参加监理工程师主持召开的每周一次生产例会或随时召集的其他会议，并保证三位能代表承包方当场做出决定的高级管理人员出席会议；

2、严格按照监理工程师批准的施工规划和施工方案进行施工，并随时提交监理工程师认为必要的关于施工规划和施工方案的任何说明或文件；

3、按监理工程师同意的格式和详细程度，向监理工程师及时提交完整的进度计划，以获得监理工程师的批准。无论监理工程师何时需要，保证随时以书面形式提交一份为保证该进度计划而拟采用的方法和安排的说明，以供监理工程师参考；

4、严格使用按设计要求的品牌、质量、规格的材料，并上报监理公司及业主认可后方可进场投入施工；

5、在任何时候如果监理工程师认为工程或其他区段的施工进度不符合批准的进度计划或不符合竣工期限的要求，则保证在监理工程师的同意下，立即采取任何必要的措施加快工程进度，以使其符合竣工期限的要求；

6、承包范围内的所有施工过程和施工材料、设备，接受监理工程师在任何时候进入现场进行他们认为有必要的检查，并提供一切便利；

7、当监理工程师要求对工程的任何部位进行计量时，我们保证立即派出一名合格的代表协助监理工程师进行上述审核或计量，并及时提供监理工程师所要求的一切详细资料；

8、确保在承包范围内所有施工人员在现场绝对服从监理工程师的指挥，接受监理工程师的监督检查，并及时答复监理工程师提出的关于施工的任何问题。

1.3 与施工班组的工作协调

1、同业主对拟选定的施工班组予以考察，并采用竞争录用方法，使所选择的施工班组（含供应商）无论是资质、管理、经验都符合工程要求；

2、责成施工班组所选用的设备、材料必须在事先征得业主和项目部的审定，严禁擅自代用材料和使用劣质材料；

3、责成各施工班组严格按照施工进度计划和施工组织设计进行施工，建立合理的质量保证体系，确保施工目标的实现；

4、各施工班组严格按照项目部制定的施工平面布置图“按图就位”，且按项目部制定的现场标准化施工的文明管理规定，做好施工现场的文明施工；

5、组织各施工班组进行科学施工、协调施工中所产生的各类矛盾，以合同明确责任，尽可能减少施工中出现的责任模糊和推诿扯皮现象而贻误工程或造成经济损失；

6、项目部应不断加强对各施工班组的教育，提请各施工班组对产品的成品保护，做到上道工序对下道工序负责。

3、保修期内、外优惠承诺

保修期内优惠承诺

（1）属于保修范围、内容的项目，我公司在接到保修通知之后起12小时内到达损坏现场及时派人维修。

（2）发生紧急抢修事故，我公司在接到事故通知后，将立即到达事故现场抢修。

（3）对于涉及结构安全的质量问题，立即向当地建设行政主管部门报告，采取安全防范措施；由原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出保修方案，由我公司实施保修。

（4）质量保修完以后，由贵单位组织验收。

(5) 我司承诺在保修期限内发生任何损坏等现象，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，建设单位有权按原设计标准自行组织返修，所发生的全部费用由我方承担。

(6) 工程交工后向甲方出具保修书，在工程的保修范围和保修期限内发生任何质量问题，我单位将积极履行保修义务，并对造成的损失承担赔偿责任。

(7) 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12小时内到位，及时维修。且公司成立回访保修办公室，具体负责回访保修工作。

(8) 项目部要制定回访计划，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，对容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。

(9) 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。

(10) 牢固树立为用户服务的思想，并派专业保修服务人员上门跟踪服务、随叫随到，以确保服务质量，使用户满意。

(11) 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。

保修期外优惠承诺

(1) 保修期后，在公司建立用户热线，及时热情解答用户咨询和解决用户困难，随叫随到。

(2) 工程完工交付使用后，本着一切为业主着想，为业主服务的宗旨，我公司将对本工程进行回访，并按照我单位承诺的保修期限进行保修，建立工程回访制度，工程竣工后的第一年内，每季度进行回访一次；从第二年开始，每半年回访一次；并填写工程质量回访单，报公司备案；回访前十天通知回访单位以便回访单位预先准备，回访结束后，应将回访情况汇总写出质量回访纪要，并将纪要报公司，以便分析原因，采取纠正和预防措施，回访过程中要积极征求业主对工程质量、使用功能等方面的意见，对在保修期内存在的质量问题，及时维修，保证不影响用户使用，并承担全部维修费用。

服务方式包括电话热线支持、定期巡检服务、远程维护、电子邮件、现场支持等五种方式。

电话热线支持服务提供者不到客户现场，通过电话热线方式为客户提供服务，指导客户相关施工全过程管理人员进行相应制作以完成有关服务内容，确保客户的需求能得到及时准

确的反馈。当用户在日常过程中遇到任何方面的问题时，可以直接拨打我司电话，公司专门提供技术支持专线，小时提供支持响应服务。如遇紧急情况，还可直接拨打值班施工全过程管理人员的移动电话，寻求最快响应。技术支持热线服务员对全部电话问题进行记录和分类，按照电话问题的类别和事件的紧急程度分别转交相应的技术支持与服务组处理，及时提供完整、准确的解答。

供应商： 河南德洲建设工程有限公司 （电子签章）

2026 年 8 月 26 日