六、服务承诺
（格式自拟）

我单位承诺响应：合同中约定的任何我单位予遵照执行的国家规范、规程和标准都指他们各自的最新版本。如果在构成本工程规范和技术说明的任何内容与任何现行国家规范、规程和标准包括他们适用的修改之间出现相互矛盾之处或不一致的指示，我单位按照其中要求最严格的标准执行。**我单位承诺响应：**材料、施工工艺和本工程都应依照本工程规范和技术说明以及相关国家规范、规程和标准的最新版本；或把最新版本的要求当作对投标人工作的最起码要求，而执行更高的标准。

一、工程质量承诺

我单位承诺本项目工程质量达到合格标准。

二、施工安全承诺

1.严格遵守国家安全生产相关法律法规及行业安全施工规范，建立健全安全生产责任制，明确各级人员安全职责，配备专职安全管理人员，全程负责施工现场安全管理工作，确保施工安全零事故。

2.安全培训教育：施工前对所有施工人员进行全面的安全培训、安全技术交底及应急演练，重点讲解施工安全注意事项、危险作业防范措施及应急处置方法，确保施工人员熟悉安全规范，具备安全操作技能，无证人员严禁上岗作业。

3.施工现场管控：施工现场设置明显的安全警示标志、围挡及防护设施，划分危险作业区域，严禁无关人员进入；对开挖作业、临时用电、机械作业等危险工序，实行专人监护，严格按照安全操作规程施工，杜绝违规操作。

4.安全隐患排查：定期开展施工现场安全隐患排查工作，对发现的安全隐患，立即停止相关作业，制定整改方案，明确整改责任人及整改期限，整改完成并验收合格后，方可恢复施工；同时做好安全隐患排查及整改记录，确保可追溯。

5.文明施工承诺：施工过程中严格落实文明施工要求，采取有效措施控制施工扬尘、噪音及污水排放，减少对周边群众生产生活的影响；施工垃圾及时清理、分类堆放，完工后及时清理施工现场，恢复场地原貌。

三、工期进度承诺

1.严格按照业主单位要求及谈判文件约定的工期，制定科学合理的施工进度计划，明确各工序、各阶段的施工节点及完成时限，合理调配人力、物力、财力资源，确保工期按时推进，不拖延、不逾期。

2.进度管控措施：安排专人负责工期进度管理，定期对照施工进度计划检查实际施工进度，

对滞后的工序及时分析原因，制定赶工方案，优化施工流程，合理延长有效作业时间，确保及时赶上计划进度。

3.应急处置：针对施工过程中可能出现的恶劣天气、原材料供应延迟、突发安全隐患等影响工期的情况，提前制定应急预案，储备应急物资，及时采取有效措施处置，最大限度降低对工期的影响；若因我方原因导致工期逾期，自愿承担相应的违约责任。

4.协同配合：主动加强与业主单位、监理单位、设计单位及周边相关单位的沟通协调，及时反馈施工进度情况，配合解决施工过程中出现的各类问题，确保施工顺利推进，保障工期目标顺利实现。

四、后期服务承诺

1.工程保修：严格按照国家相关规定及合同约定，履行工程质量保修义务，明确保修范围、保修期限，建立保修档案，接到保修通知后，及时安排专业人员赶赴现场处理，确保在规定时限内完成维修，保障工程正常使用。

2.技术支持：工程交付使用后，我方将提供必要的技术支持，解答业主单位关于工程使用、维护、保养等方面的疑问，协助业主单位做好工程后期管理工作。

3.回访机制：建立定期回访制度，工程交付后定期对工程使用情况进行回访，及时了解工程运行状态，发现问题及时处理，持续提升服务质量，确保业主单位及周边群众满意。

五、施工保修期内的服务承诺

（一）保修期及保修承诺

我单位承诺本工程的保修期限按国家规定执行，如甲方有特殊要求，我单位将完全按照甲方要求执行。保修期内无论何种原因造成的质量问题（除不可抗力和使用不当），我单位均有保修义务。

根据《中华人民共和国建筑法》、《建设工程质量管理条例》、我司《质量环境职业健康安全管理手册》和工程招标文件要求，对工程的保修作出如下承诺：

1、在本工程竣工验收合格并交付使用后，我公司将由工程管理部跟踪工程使用过程的质量情况和负责保修期间的维修工作。工程管理部将组织专门人员，不定期地对本工程进行回访，虚心听取业主对本工程质量和服务工作的意见并征求业主对我司工作的建议，以促进我司把有关工作做得更好，为业主提供更好的保修服务；

2、在质量保修期内，我司将按照公司和有关规定，承担本工程双方约定的保修责任。凡属于我司工程保修范围内的项目，我司在接到保修通知之后 12 小时内派人修理。若发生须紧急抢修的项目，我方接到业主的通知后，立即组织人员赶赴现场抢修。一般维修项目，若我司没有在约定期限内派人处理，业主可以委托其他单位或人员维修，其发生的维修费用经我司认

可后在工程保修金内扣除，不足部分，由我司支付；

3、根据本工程的材料特性，施工工艺和方法，我司在工程竣工移交之时，将会提供一份《使用维修手册》，其内容包括材料日常使用维护保养的注意事项，维修的方法，材料供应商的名称、地址、联系人及电话等。只要按照使用维修手册的指引，业主可以较好地进行工程的维护，保持工程的完好和装饰效果，减少使用、维护的费用，符合循环经济和环保的要求。

（二）保修实施措施

1、为保证工程交付使用后业主能及时、合理、准确的投入营运，我司竣工前，将积极配合业主进行培训交底工作，将各项产品的说明书，使用注意事项，维修条件等资料及时完整的移交业主。验收后派各专业人员参予业主的试运行，对发生的质量问题及时给予处理；

2、工程竣工后，售后服务小组在业主投入使用后三个月内义务现场跟踪服务；

3、回访发现问题或接到质量投拆，售后服务小组立即进行现场调查，及时处理；

4、非本公司所属或人为造成的质量问题和整改内容，我司同样立即响应，及时解决；

5、在竣工验收后的保修期内，对于我们工程施工范围内的装饰面出现一些有关质量问题，对于非人为的工程毛病，工程部将全力安排解决，一定为业主排忧解难；

6、我司本着对此工程高度负责的态度，专门组建技术人员针对本工程的维修组，定期回访；

7、保修期内应急措施安排：

保修期内严格按照国际质量体系所规定的工程维修服务程序执行，如遇应急事件，则从解决问题为前提，并在接甲方通知后四十八内到达现场并着手解决所需维修的部位，小问题在接通知后当天内解决，如工艺难度大，则应以最快的速度完成应修缮的部位，完成修缮任务后请业主进行验收检查；

8、保修期满后，我司仍将长期跟踪，保持维修热线；

9、我司将根据本项目之特点向业主提交《保修手册》，对本工程之日常维护和保养常识以及日常维护之消耗材料、维护工具等均列具详细计划；

10、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：

1）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；

2）执行工程竣工后回访保修制度：竣工后随即向用户发放回访保修卡，认真履行合同及有关规定。凡属施工原因造成的质量问题，我公司将及时全面负责修复，做好修复记录，并经业主签字认可；

3）保修期内对于种种原因，造成了在使用中在碰到的质量问题而投诉我公司的意见，我公司认真对待，立即派人了解、调查并分析原因。凡属施工原因造成的问题，我公司负责立即派人修复。凡属其他原因造成的质量问题，我公司将向用户解释，并积极参与配合修复；

4）适时邀请用户座谈，请用户对我公司的质量情况多提出宝贵意见，以便今后不断改进；

5）为了更好的服务于业主，及时解决工程施工遗留的缺陷，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，维修工作全天候 24 小时持续服务；

6）每一次维修结束，我公司都由专业人员就造成维修的原因、维修措施、维修的可靠性等向贵方提供书面报告，此报告一式二份，供甲、乙双方留存；

（三）回访制度

1）电话回访

我司会根据各分部分项工程的不同特点按以下情况进行电话回访，并在回访服务后做好服务记录和登记工作。

2）上门回访

a、对相关分项工程设置的监测点进行检查，及时发现建筑结构变形等情况。对于发现的问题及时制定处理方案，最大限度减少精度的损失；

b、在回访服务后做好服务记录和登记工作，如需要进行再次回访服务的，与业主预约好下次回访时间和内容。

3）上门维修

a、如接到业主的报修要求，公司将立即派专业维修人员上门服务；

b、维修服务不中断进行，直到完全修复；

c、实行先检查维修服务，后论责任的原则；

d、在回访服务后做好服务记录和登记工作。

六、保修期外的服务承诺

我单位承诺保修期满后一如既往的想甲方提供售后服务，具体如下：

1、保修期外维修范围：

保修期外，承包方仍承担维修、保修等责任，但仅限于以下情况：

（1）由于工程施工质量问题造成的结构性问题、重大功能性问题等，必须维修或者重新施工的。

（2）工程施工质量问题导致的设备、设施等损坏、故障。

2、责任承担：

（1）承包方在保修期外对工程质量问题负责，承担相应的修复责任。

（2）业主在保修期外对工程质量问题负责，承担相应的监督责任。

3、维修处理流程：

（1）业主发现工程质量问题后，应即将与承包方连系，并书面提出维修、更换、重新施工等要求。

（2）承包方收到业主书面维修请求后，应在合理的时间内派出专业技术人员进行调查和评估，并提出相应的修复方案。

（3）业主与承包方商议确定具体的修复时间和方式，并签订书面协议。

4、补偿责任：

（1）承包方在保修期外维修时，如需使用新材料、更换设备等，费用由承包方承担。

（2）若因业主使用不当或者不合理维护导致的工程损失，则由业主负责修复，承担修复费用。

5、其他约定：

（1）保修期外维修工作发生的费用及责任由相关法律法规或者双方商议决定。

（2）若发生保修期外工程质量问题纠纷，双方应商议解决，协商不成时，可向有关部门申请调解或者提起法律诉讼。

6、承包方确认：

承包方确认已经详细阅读并理解了本的所有内容，并允许按照上述保修期内及保修期外承诺履行相应的责任和义务。

供应商名称：新乡市万宏建筑有限公司(电子签章)

法定代表人：　　(电子签章)

日期：　2026 年 9 月 20 日