十二、服务承诺

（格式自拟）

致：新乡市凤泉区大块镇人民政府

我公司为保证工程项目的质量，保证本公司的信誉，对用户提供服务，在仔细研读竞争性谈判文件后，为切实助力农村公益事业发展，在满足文件基本要求的基础上，作出以下承诺：

质保期内服务承诺

1、缺陷责任期（1年）

从工程通过竣（交）工验收之日起计算，在此期间，在缺陷责任期内，由我公司原因造成的缺陷，我公司应负责维修，并承担鉴定及维修费用。

2、工程保修

（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，并经业主签字认可。

（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出宝贵意见，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，维修工作全体候 24 小时持续服务。

3、保修制度

（1）在保修期内，我公司提供免费的维修服务（工程本身质量原因），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。

（2）在保修期满后，本公司仍坚持随叫随到保证维修，并且只收业主主要材料费。

（3）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。

（4）项目竣工后，我公司向贵方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。

4、保修期后的服务承诺

如果我公司中标，我公司将在工程保修合同期满后继续提供技术咨询业务，同时配备相应的技术人员，对工程质量维修、维护等问题及时提供技术支持，尽可能满足业主的需求。

质保期外服务承诺

1.1 保修服务范围

1）保修的内容按建设部《建设工程质量管理条例》及《工程施工总承包合同》、《工程质量保修书》中的规定执行。自工程竣工验收合格之日起进入工程质量保修阶段。在保修阶段，凡因工程不符合规程、规范和工程合同规定所造成工程实体损坏，我公司将无条件进行保修。

2)由于工程设计、社会人为因素、或因甲供主材质量问题等原因造成工程缺陷，或已超出工程质量保修期限的问题，我公司按照业主认可的工程技术维修方案及费用进行修复处理。

3)因不可抗力，包括地震、洪水、50 年以上一遇大风等原因对工程造成的破坏，与业主协商后确定修复办法，并按照相关规定确定施工单位与建设单位的承担范围。根据工程性质并严格遵守工程施工合同及保修书中的规定，确定工程质量保修期限，并根据工程《建设工程质量管理条例》中规定执行。

4)我单位对所提供的产品及施工自投入使用之日起，严格按照工程总承包合同有关保修的条款执行。

5)建立回访制，进行定期、不定期回访，每年内工程回访不少于两次，认真听取建设单位意见，并形成回访记录。

A 在保修期内，成品一旦出现问题，我公司免费提供所需的工作人员和材料进行维修。承诺接到业主的维修通知后 2 天内进入处理，并针对现场破坏程，制定相关处理方案，得到业主同意后，对工程进行维护修复工作。

B 我公司在保修期内负责对成品进行日常一般性的定期维修保养，同时提供日夜 24 小时随传随到的紧急维修服务。

C 在收到紧急事故招唤时，我公司在正常工作时间于 4 小时之内到场进行抢修工作；在非工作时间于 6 小时之内到场进行抢修工作。

1 在保修期间，我方将依据工程合同，本着“对用户服务，向业主负责，让用户满意”的认真态度，以有效的制度及措施作保证，以优质迅速的维修服务维护用户利益。

2 在保修期内由于本身质量原因造成的任何损伤和损坏，我公司将对有缺陷的部位进行无偿修理与更换，并承担由此而引起对建设单位的直接损失。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，并对存在的问题形成文字记录，制定方案，并进行彻底的整改。

3 落实保修期内和售后服务措施：每 3 个月进行质量回访，最终形成回访记录，做到及时的解决问题。用户至上的原则，让业主满意。客户的满意和支持，将是我单位的生存源泉之水，在工程施工、质量保修阶段，我单位将始终如一的为业主服务。

我公司将严格履行以上承诺，如有违反，愿意承担相应的法律责任和经济赔偿责任。

特此承诺

供应商名称：河南厚鼎建设工程有限公司（电子签章）

法定代表人：郝铭明（电子签章）

日期：2026 年 10 月 21 日