

4.4 服务承诺

（供应商根据磋商文件要求自行编制）

致 长葛市增福镇人民政府（采购人）：

我单位为守法经营、信誉良好、经验丰富的专业工程施工企业，具备市政相关工程成熟施工及维保经验。针对本次长葛市增福镇段黄庄村农村公益事业财政奖补重点村建设项目（不见面开标），我公司结合项目本项目主要建设内容为新建现浇混凝土道路、铺设双臂波纹排水管、安装高杆灯、新建砖混结构公厕、栽植树木绿化、修建广场等全部施工内容，整合施工保障、现场管理、质量工期安全文明施工、采购人服务、成本管控、内外协调、全周期维修养护等全套服务内容，特制定本详细服务方案，并郑重作出全方位履约承诺。

第一章 工程概况与建设内容

本项目为长葛市增福镇段黄庄村农村公益事业财政奖补重点村建设项目，主要建设内容包括：

序号	分项工程	主要内容
1	新建现浇混凝土道路	村内主街、支路、入户路混凝土硬化，含路基处理、模板、浇筑、切缝、养护
2	铺设双臂波纹排水管	沿道路两侧敷设 HDPE 双臂波纹管，含沟槽开挖、砂垫层、管道安装、闭水试验、回填

序号	分项工程	主要内容
3	安装高杆灯	道路及广场照明，含基础浇筑、灯杆组立、灯具安装、接地调试
4	新建砖混结构公厕	水冲式公共厕所，含基础、主体砌筑、屋面防水、室内外装修、洁具安装
5	栽植树木绿化	道路两侧及广场周边乔灌木栽植、地被铺植、一年养护
6	修建村民文化活动广场	场地平整、基层、透水砖铺装、围栏、休闲设施

我方将本项目列为公司年度重点施工项目，全面推行项目法施工，选派经验丰富的优秀项目经理和专业化管理团队，保障项目高速、优质、安全、文明施工，全面履行合同义务。

第二章 施工全过程技术保障措施

2.1 施工准备阶段技术保障措施

（1）图纸会审与技术交底

组织公司职能管理人员、专业施工技术人员全面参与图纸会审，积极接收设计院技术交底，精准吃透设计意图、业主使用需求，全面掌握现浇混凝土道路、双臂波纹排水管、高杆灯安装、砖混结构公厕、树

木绿化、广场修建各分项工程结构特点、施工标准及新材料、新工艺应用要求。

图纸会审重点核对：

道路标高与排水管道标高竖向衔接是否合理；

路灯基础位置是否与地下管线冲突；

公厕排水是否接入村污水管网；

广场排水坡度是否顺畅；

绿化树穴位置是否与地下管线重叠。

（2）施工现场规划

结合项目现场地形、平面布局、周边环境及现有设施，科学绘制施工现场总平面图，合理划分施工区域、材料堆放区、机械设备停放区、临时通道及排水区域，适配多分项工程同步施工需求。

2.2 施工质量技术组织保障措施

（1）组建专项项目管理机构

严格实行项目法施工，组建高效精干的项目经理部，各岗位管理人员均从公司内部选聘经验丰富、资质齐全的骨干人员。建立健全工程质量终身责任制，明确各岗位质量责任人，所有管理人员均与公司签订质量责任状，项目经理为工程质量第一责任人。

(2) 成立质量管理小组

设立全面质量管理领导小组，明确岗位职责，制定质量奖罚管理制度，将质量管理责任落实到每一道工序、每一名施工人员。组织全体施工人员学习质量体系文件、施工组织设计、专项施工方案及国家现行施工规范、验收标准。

(3) 专职质检与试验管控

配备专职质量检查员、专职试验员，全程把控工程质量。严格执行“先试验、后使用”原则，对水泥、砂石、管材、灯具、苗木、砖材、广场铺装材料等所有进场原材料进行抽样检验，不合格材料严禁进场使用。精准完成混凝土配合比试配、外加剂掺量管控、试块制作与标准养护工作。

(4) 严格工序三检制度

严格落实自检、互检、交接检“三检”制度，所有隐蔽工程、关键工序必须经施工自检合格后，报请甲方、监理验收，验收合格并留存资料后方可进入下道工序。

(5) 责任履约承诺

我单位郑重承诺，严格落实各项技术保障措施，若技术管控、质量保障措施落实不到位，自愿承担全部违约责任，接受建设方处罚并无条件限期整改；整改仍不合格的，自愿放弃中标资格。

第三章 现场管理人员履职保障及处罚措施

3.1 项目管理人员落实到位承诺

(1) 我单位承诺，中标后拟派项目经理、技术负责人、质量员、安全员、材料员、施工员等关键岗位人员全部按时进场履职，全程统筹各分项工程施工管理。

(2) 接到开工通知 7 日内，完整提交项目管理机构及施工现场管理人员专项安排报告，现场管理人员与投标承诺人员一致，只增不减，全员常驻施工现场；项目经理与技术负责人不同时离岗。

(3) 所有现场管理人员未经发包人、监理人书面同意，不得随意调换；确因特殊情况需要调换的，选派资历、能力、资质不低于原岗位人员的替换人员，报请监理审核、发包人审批通过后方可上岗。

(4) 项目经理、项目技术负责人每月施工现场在岗工作时间不少于 20 天，未经批准擅自离岗的，自愿按 1000 元/天承担罚款。

(5) 项目经理及所有现场管理人员严格执行现场请假制度，离岗请假必须经招标人、监理单位审批认可。

3.2 管理人员更换及履职不到位处罚措施

序号	违规情形	处罚标准
----	------	------

序号	违规情形	处罚标准
1	核心管理人员开工 20 日内未到岗、兼职不履职	无条件更换，损失自行承担
2	其他岗位人员擅自离岗、脱岗	500 元/天违约金，从工程款扣除
3	管理人员职称、资格证、年龄与投标承诺不符	20000 元/项处罚，整改合格后上岗
4	管理人员未按进场计划按时到岗	每推迟一天 1000 元/人处罚
5	拒不更换不合格管理人员	项目经理/技术负责人 10 万元/人次，其他主要管理人员 2 万元/人次

3.3 施工人员履职承诺

全体施工人员承诺：

1. 严格遵守国家工程建设法律法规、行业施工规范及项目管理制度，规范施工作业；
2. 严格维护施工现场秩序，落实安全文明施工要求，确保无安全事故；
3. 严格执行施工进度计划，确保按期保质完成全部工程；
4. 主动配合监理、建设单位检查验收，及时提交资料；

5. 常态化巡查，第一时间发现处置质量、安全、进度问题；
6. 规范填写施工日志、施工记录，真实记录全过程；
7. 严格保护原材料、半成品、成品及公共财产，杜绝浪费；
8. 严守职业操守，廉洁施工；
9. 尊重建设单位、监理单位，主动沟通对接；
10. 常态化技术学习培训，持续提升施工技能。

第四章 工程施工标准及核心目标承诺

目标类别	承诺内容
进度目标	严格遵照合同工期，科学排布施工计划，保障各单体工程按期完工，整体工程如期交付
质量目标	一次性验收合格，争创优质工程，实现一次成优、品质达标
工期目标	严格恪守合同工期，不拖延、不滞后
安全目标	杜绝死亡、重伤、火灾、中毒、坍塌事故，工伤频率控制在 1.8‰以内，实现“五无”标准
文明施工目标	达到市级文明施工样板工地，争创省级优良样板工地
重点工程管控	列为公司年度重点项目，公司领导挂点督导
“四新”技	积极推广新技术、新工艺、新设备、新材料

目标类别	承诺内容
术应用	
环境保护	严格落实环保要求，最大限度降低施工对周边环境的影响
资料归档	资料真实、完整、规范，符合国家档案管理标准
现场适配	灵活调整方案，见缝插针、分段施工，不额外增加费用、不申请工期顺延

第五章 采购人排忧解难专项承诺

为优化项目服务质效、切实为采购人减负解难，我方立足项目全周期建设，主动靠前、精准服务：

- 1. 主动靠前服务：**项目开工前、施工中全程主动对接采购人，全面掌握建设需求，针对项目立项、流程推进、政策解读等问题主动上门指导。
- 2. 精准破解难点堵点：**建立专人对接、全程跟进、闭环处置机制，简单问题当场解决，复杂问题建台账、限时办结。
- 3. 全流程规范服务：**在项目筹备、施工实施、竣工收尾全阶段，提供政策咨询、方案优化、问题协调、验收备案、结算协助等全方位服务。
- 4. 公正廉洁服务：**恪守公平公正公开原则，严守廉洁底线，杜绝一切不正当行为。

5. **常态化长效服务：**建立常态化回访、走访机制，持续优化服务举措。

第六章 降本增效、工期及质量保障专项承诺

6.1 降低业主投入成本承诺

措施类别	具体内容
材料比价 采购	多渠道询价对比，货比三家、同质比价，选用高性价比产品
结构优化 降耗	在满足安全和强度基础上，精准校核材料用量，杜绝冗余浪费
工艺优化 降本	优化施工分格、工序排布，提升材料利用率，降低施工损耗
科学管理 增效	精细化管理严控管理费，精准施工杜绝返工，强化成品保护减少后期维修

6.2 确保工期专项保障措施

保障类别	具体措施
组织保障	层层签订工期责任状，工期节点分解到人，建立考核奖惩机制

保障类别	具体措施
制度保障	每日例会、每周调度、每月复盘，动态管控进度
计划管控	总进度计划、分项计划、月周计划三级管控，滞后及时纠偏
资源保障	优先调配精干班组、高性能机械，提前储备主材和应急设备
变更管控	提前预审图纸，预判变更问题，减少返工和工序停滞

6.3 工程质量专项服务承诺

1. **质保责任兜底：**质保期内因我方原因造成的质量问题，无条件免费整改；
2. **隐蔽工程管控：**所有隐蔽工序验收合格后方可覆盖，留存影像资料；
3. **规范施工履约：**严格按图纸和规范施工，不偷工减料；
4. **原材料质量管控：**所有主材具备合格证和检测报告，进场复检合格后方可使用；
5. **竣工资料保真：**竣工资料与现场完全一致；

6. **问题闭环整改：**对业主和监理提出的问题，第一时间制定方案、限期整改。

第七章 优惠增值服务承诺

7.1 连续施工保障承诺

1. 甲方资金暂未到位时，我方自愿垫付部分资金、调配自有设备、储备原材料，确保施工连续不间断；
2. 依托公司成熟的材料供应、劳务合作、设备储备体系，优先保障本项目资源投入；
3. 项目总工程师全程把控技术工作，提前优化方案，规避返工隐患；
4. 配备专职设备管理员，全程做好机械检修保养，杜绝设备故障停工。

7.2 农民工工资足额发放承诺

1. 选用合规劳务队伍，规范用工管理；
2. 设立农民工工资专项保障资金，按月足额发放，无拖欠无克扣；
3. 实行实名制管理、银行卡代发，全程留存记录；
4. 若出现拖欠问题，自愿接受 50000 元/次经济处罚；
5. 改善农民工作业生活环境，落实劳动保护。

7.3 其他增值承诺

1. 无条件服从招标人统筹调配，全力配合整体项目推进；
2. 核心管理人员、主要设备全程保持稳定，确需调整经招标人书面同意；
3. 严格落实项目资金专款专用，保障工期质量安全目标实现。

第八章 全方位协调配合管理方案

8.1 内部协调管理

建立项目部日协调会、公司周调度会制度，每日梳理施工难点、工序冲突、资源缺口，每周复盘进度、质量、安全情况。明确各部门各班组岗位职责，细化分工、奖罚分明，统筹协调各分项工程交叉施工。

8.2 外部协调管理

协调对象	协调内容
发包人	定期汇报进展，及时沟通难点，全力配合项目管控、验收、备案
监理单位	严格服从监理管控，配合检查验收，及时报送资料，问题闭环整改
设计单位	开工前图纸会审，施工中及时对接变更，精准落实设计意图
地方部门及	对接交通、环保、安监、村镇等部门，办理手续；尊重

协调对象	协调内容
群众	民俗，减少扰民

第九章 质保期内、外专项维修养护服务方案

9.1 总体维保承诺

1. 严格按国家保修规范及合同约定，足额落实各分项工程质保期限，质保期内全程免费维修养护；
2. 组建固定专属维保班组，配备专业技术人员、维保设备、常备耗材；
3. 设立 24 小时维保专线，全天候畅通、随叫随到；
4. 实行常态化巡检、定期回访、季节性养护、专项排查制度；
5. 质保期满后，提供终身技术咨询、终身优惠维修服务。

9.2 各分项工程质保期内维保细则

分项工程	巡检频次	维修响应	质保期内容
道路、广场	每周巡检，每月清扫疏通	2 小时到场，小病害当日修复，大病害 3 日内进场	免费修复开裂、起砂、沉陷、坑槽、路缘石破损、排水堵塞
排水管网	每季度巡检，每半年	3 小时到场，堵塞 24 小时疏通，破损 5 日内	免费修复管道沉降、接口渗漏、堵塞、检查井破损

分项工程	巡检频次	维修响应	质保期内容
	清淤	修复	
高杆灯	每日夜间抽检，每周排查	1 小时到场，普通故障当日修复，复杂故障 24 小时修复	免费更换灯具、配件，检修线路、控制设备
公厕	每周巡检	2 小时到场，水电洁具当日修复，渗漏 3 日内修复	免费修补屋面渗漏、墙体裂缝、更换洁具配件
绿化	常态化浇水修剪	按需响应	免费浇水、施肥、修剪、病虫害防治、死苗补植，成活率 100%

9.3 质保期内维保工作机制

机制名称	具体内容	执行标准
台账管理机制	完整记录巡检时间、问题、整改、回访	全流程闭环可追溯
定期回访机制	每月电话回访，每季度现场回访	及时优化服务
应急处置机制	极端天气后第一时间专项排查	快速处置破损病

机制名称	具体内容	执行标准
制		害
责任追责机制	维保专人负责，响应不及时接受业主处罚	承担全部责任

9.4 质保期外终身维保服务方案

工程整体质保期满后，我方持续提供终身公益性、优惠性维保服务：

1. **免费技术咨询：**终身免费提供运维、病害处置、日常养护技术咨询；
2. **优惠维修服务：**仅收原材料成本费，免收人工、管理、机械服务费；
3. **快速响应机制：**保留 24 小时维保专线，按时到场维修；
4. **定期巡检服务：**每年主动开展 1~2 次免费全面巡检，出具运维建议。

第十章 承诺落实保障及不到位处理承诺

10.1 承诺落实组织保障

为确保本方案所有承诺逐条兑现，我方建立以下落实保障机制：

(1) 公司级督导机制

公司成立项目履约督导小组，由公司副总经理任组长，每月至少1次到项目现场检查承诺落实情况，重点核查：管理人员在岗情况、质量安全管控、村民投诉处置、维保服务响应等。督导结果与项目部绩效考核直接挂钩。

(2) 项目级执行机制

项目经理为本方案承诺落实第一责任人，每周例会对照本方案逐条检查落实进度，形成《承诺落实周检表》，报公司督导小组备案。

(3) 业主监督机制

主动向业主公开本方案全部承诺内容，接受业主逐项监督。每季度向业主提交《履约承诺落实报告》，逐条说明完成情况、未完成原因及补救措施。

10.2 承诺落实不到位处理承诺

若我方未兑现本方案任何一项承诺，自愿接受以下处理：

承诺类别	未落实情形	自愿接受的处理
人员到岗	核心管理人员未按时到岗或擅自离岗	按合同约定接受罚款，无条件更换合格人员
质量目	工程质量未达一次性验	无偿返工直至合格，承担由此产生

承诺类别	未落实情形	自愿接受的处理
标	收合格	的全部费用
工期目标	未按合同工期完工	按合同约定支付逾期违约金
安全目标	发生安全责任事故	承担全部法律责任和经济赔偿，接受主管部门处罚
环保目标	发生环保投诉或处罚	立即停工整改，承担全部罚款
维保服务	质保期内未按时响应维修	接受业主每次 2000～5000 元处罚，立即整改
农民工工资	发生拖欠农民工工资	接受业主 50000 元/次处罚，立即补发
廉洁承诺	发生违规违纪行为	接受业主和主管部门调查处理，承担法律责任

10.3 评审响应承诺

我方完全理解并接受采购人对本方案承诺内容的评审，评审重点包括：

1. 承诺内容是否全面、翔实、可行；

2. 技术措施是否落实到位；
3. 对采购人排忧解难的具体举措是否切实有效；
4. 各项承诺是否有对应的保障机制和违约处罚条款；
5. 全周期维保服务是否完整、可落地。

我方郑重承诺：本方案所有承诺均为真实意思表示，不存在虚假承诺、夸大承诺；若评审中发现承诺内容不具体、不可行，我方将按评审意见逐条补充完善，直至采购人满意。

第十一章 整体履约兜底承诺

我方郑重承诺，严格遵守本方案全部内容，全面落实施工技术保障、现场管理、质量工期安全、文明施工、环保管控、内外协调、全周期维保等各项服务举措，诚信履约、规范施工、优质服务。

若我方未兑现任何一项承诺，自愿接受建设单位、主管部门各项处罚，无条件整改完善，承担全部违约责任，全力保障本项目高质量建设、长效化运维，为长葛市增福镇段黄庄村农村公益事业财政奖补重点村建设项目提供坚实保障。

供应商（公章）：河南歌铄建设工程有限公司

供应商法定代表人或授权代表（签字或加盖姓名章）：

日期：2026 年 10 月 27 日