

十三、服务及优惠承诺

致：（采购人）沁阳市国有双台林场（沁阳市自然保护区保护中心）

1. 工程质量保修期内、外的优惠及服务承诺

质保期内的服务承诺：

（1）我们将严格按照国家相关法律、法规以及工程建设质量标准进行施工，确保工程质量符合您的需求和标准要求；

（2）保修服务范围：严格按照建设部《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。对于工程承包范围内的施工项目，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。并在缺陷责任期及保修期内承担相应的工程维修责任。

（3）保修期限按国家、省、市的有关规定及工程质量保修书执行。

（4）在工程质量保修期内，如您发现工程存在质量问题，我们将立即组织专业人员进行调查和处理，确保问题得到及时解决。

（5）对于您提出的合理质量问题，在合理期限内我们将免费进行维修、更换或拆除重做，以确保工程质量达到预期目标。

（6）工程保修及服务承诺：我单位对所提供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；严格贯彻公司的质量方针，本着客户至上的原则，服务热情，周到，随叫随到；

（7）回访：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；建立维修工程专班专人负责制，由公司工程部、技术部派人负责。

（8）工程质量保证：我们承诺，所提供的建筑工程在正常使用和维护条件下，符合双方约定的设计标准、施工规范及质量要求。所有材料和施工工艺均符合国家标准和行业规范。

（9）缺陷修复：在质保期内，若因施工质量原因导致的任何缺陷或损坏（非人为因素造成），我们将免费进行修复或更换，包括但不限于墙体裂缝、渗漏、电气故障等，确保工程恢复至原有功能及外观。

（10）售后服务：我们设立专门的售后服务团队，提供24小时响应机制，对业主反馈的问题进行及时处理，确保不影响工程的正常使用。

（11）培训与指导：我们将为物业管理人员或指定人员提供必要的设施操作、日常维护及紧急处理等方面的培训，确保其能够有效管理并维护工程设施。

（12）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。

（13）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。

（14）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，维修工作全体侯24小时持续服务。

（15）保修制度

1) 在保修期内, 我公司提供免费的维修服务(装饰的本身质量原因), 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, 此报告一式三份, 供甲乙、双方留存。

4) 项目竣工后, 我公司向贵公司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。

质保期外的服务承诺:

(1) 质量保修期外, 我们将继续为您提供终身维护服务。无论何时, 只要您联系我们, 我们将积极响应并提供解决方案。

(2) 质量保修期外, 我公司承诺对工程质量实行终身保修。工程保修期后, 若业主使用中发现问题, 我方立即赶到现场维修, 并保证随叫随到, 提供优质服务。

(3) 当用户发现工程质量问题时, 在合同保修期内及时通知工程技术科, 工程技术科负责组织分公司, 项目部对发生的质量问题进行处置, 提出修正措施, 及时安排实施、验证, 并做好记录交由用户签字后报工程技术科备案, 按《过程控制工作程序》执行。

(4) 定期对竣工工程进行回访, 直接听取业主意见, 并填写评价意见卡, 由业主认可后公司留档保存。在工程回访过程中发现质量问题, 确保在24小时内派人组织处理, 因我公司原因造成的质量问题无条件维修, 对非我公司造成的质量问题如甲方要求维修时, 尽量满足要求。

(5) 如贵方发生需要维修的内容, 需要我公司派人参加, 我公司保证在接到通知之日起24小时内做好准备进行维修。人工免费维修, 材料费自理。。

(6) 维修人员主动配合贵方, 对贵方提出的要求, 尽可能满足, 绝对不让贵方感到保修期内的差别。

(7) 如需紧急抢修, 我公司承诺接到通知后24小时内做好准备并赶往现场进行抢修。

(8) 在质量保修期内、外, 我公司仍将为用户提供各项产品服务, 而仅收取工本费。

(9) 有偿维修服务: 质保期外, 若工程出现非设计或施工原因导致的损坏, 我们提供有偿维修服务, 维修费用将依据实际发生的材料、人工等成本合理计算, 并事先与业主确认。

(10) 技术支持与咨询: 我们承诺为业主提供长期的技术支持与咨询服务, 无论是关于工程设施的维护、改造还是升级, 我们都将提供专业意见和技术支持。

(11) 定期回访与检查: 质保期外, 我们将定期对工程进行回访与检查, 评估工程状态, 提出维护建议, 预防潜在问题的发生。

(12) 优惠升级政策: 若工程中有部分设施需要更新换代, 我们将为业主提供优惠的升级方案, 确保工程设施始终保持先进性和适用性。

(13) 客户反馈与持续改进: 我们重视业主的反馈意见, 将定期收集并分析, 以此为基础不断改进我们的服务质量和工程品质。

2. 施工期间不拖欠农民工工资并按招标文件要求缴纳农民工工资保障金的承诺, 以及违反以上承诺的自罚措施;

(1) 我公司保证严格按照国家相关法律法规及合同约定, 每月及时足额支付施工人员(包括农民工)当月工资, 不以任何借口拖延或克扣。

选用符合环保要求的渣土运输车辆，对渣土车辆进行密闭改装，确保车厢密闭性能良好。渣土运输过程中，严格按照规定路线行驶，遵守交通规则，严禁超载、超速、撒漏等行为。运输车辆出施工现场前，必须进行全面检查，确保车厢密闭、无残留渣土。

七、非道路移动机械100%达标排放

对施工现场使用的非道路移动机械（如挖掘机、装载机、推土机等）进行全面排查，建立机械台账。要求所有非道路移动机械必须符合国家环保排放标准，定期进行维护保养和检测，确保机械尾气排放达标。对不符合排放标准的机械，坚决予以清退。

八、噪声污染100%控制

制定详细的噪声污染控制方案，合理安排施工时间，避免在居民休息时间进行高噪声作业。选用低噪声的施工设备和工艺，对高噪声设备采取隔音、降噪措施，设置隔音屏障、安装消声器等。加强对施工现场噪声的监测，定期委托有资质的检测机构进行噪声检测，确保施工现场噪声排放符合国家标准。

九、监督与整改

我公司将建立健全环保施工监督机制，设立专门的环保监督岗位，配备专职环保监督人员，对施工现场的环保措施落实情况进行日常巡查和监督。同时，积极配合贵方及相关环保监管部门的监督检查，对检查中发现的问题，立即制定整改措施，明确整改责任人和整改期限，确保问题得到及时、有效的整改。

十、违约责任

若我公司在项目施工过程中违反上述环保承诺，未能严格落实“八个百分之百”环保施工标准，愿意承担相应的违约责任。按照合同约定和相关法律法规，接受贵方的处罚，包括但不限于支付违约金、停工整改、赔偿损失等。

我公司深知环保施工的重要性，将以高度的责任感和使命感，严格遵守环保法律法规，认真落实各项环保措施，确保项目施工过程中的环境质量，为建设美丽家园贡献自己的力量。

供应商名称：（电子签章）河南攀众建设工程有限公司

日期：2025 年 05 月 07 日

少对居民的影响。

3、做好对周边环境的保护

1) 建筑垃圾定期清运, 废弃物集中堆放在废弃物堆场, 生活垃圾分类收集, 由环卫部门收集

2) 车辆进入应服从指挥, 做到一慢二看三通过, 礼貌行车。

4、做好对现场扬尘的控制

1) 施工现场严禁堆土, 若临时堆放要用绿网覆盖, 防止产生扬尘。

2) 施工过程中, 教育工人认真做好落尘工作, 做到工完料净, 场地清, 并将建筑垃圾及时清理运走。

3) 场地内派专人经常进行清扫, 特别是主要通道。

4) 现场水泥存放点搭设封闭围栏, 减少水泥使用时产生扬尘。

5) 现场做好宣传标语, 并派专人负责定期检查现场, 做到现场整洁、文明施工。

4. 对招标人如出现资金支付不及时的情况, 做出保证连续施工的措施及承诺,

保证连续施工的措施:

(1) 建立应急资金储备

设立专项账户: 我方将设立专项应急资金账户, 预先储备一定额度的流动资金, 以应对可能出现的资金支付不及时情况。

资金来源: 应急资金将来源于公司自有资金、银行贷款、应收账款融资等多种渠道, 确保资金来源的稳定性和可靠性。

(2) 优化资金管理

精细化管理: 加强项目资金使用的精细化管理, 严格控制各项费用支出, 提高资金使用效率。
动态调整预算: 根据项目进展和资金状况, 动态调整项目预算, 确保资金使用的合理性和有效性。

(3) 加强沟通协调

定期沟通: 与招标人建立定期沟通机制, 及时了解资金支付情况, 共同协商解决方案。

提前预警: 一旦发现资金支付可能存在延迟风险, 及时向招标人发出预警, 并共同制定应对措施。

(4) 寻求外部支持

供应商合作: 与主要供应商建立长期合作关系, 争取在资金支付方面获得一定的宽限期或优惠条件。

金融机构支持: 积极与金融机构沟通, 争取在必要时获得短期贷款或融资支持, 确保项目资金链的稳定。

(5) 调整施工计划

优化施工顺序: 根据资金状况, 灵活调整施工顺序, 优先保障关键工序和关键节点的施工。
分段施工: 在资金紧张的情况下, 考虑采用分段施工的方式, 确保项目能够逐步推进。

保证连续施工承诺:

(1) 连续施工承诺

我方承诺, 在招标人资金支付不及时的情况下, 将采取一切必要措施, 确保项目能够连续施工, 不因资金问题导致工期延误。

(2) 质量保证承诺

我方承诺，在资金紧张的情况下，将严格按照设计要求和质量标准进行施工，确保工程质量不受影响。

(3) 安全保障承诺

我方承诺，将加强施工现场的安全管理，确保施工过程中的安全，防止因资金问题导致的安全事故。

(4) 信息透明承诺

我方承诺，将及时向招标人通报项目进展情况 and 资金使用情况，保持信息透明，共同应对可能出现的风险。

(5) 违约责任承诺 如因我方原因导致项目无法连续施工或出现质量问题、安全事故等，我方愿意承担相应的违约责任，并接受招标人的处罚。

5. 承诺严格按照环保要求施工，做到“八个百分之一百”。

为积极响应国家环保政策，切实履行企业环保责任，确保[项目名称]施工过程中的环境质量，我公司郑重承诺在项目施工期间，严格遵循环保要求，全面落实“八个百分之一百”环保施工标准，具体承诺内容如下：

一、施工场地周边100%围挡

在项目施工场地周边设置连续、稳固、整洁的围挡，围挡高度符合相关规定要求，确保施工区域与外界有效隔离。围挡材质选用环保、耐用的材料，定期进行检查和维护，及时修复破损部位，防止施工扬尘、噪声等对周边环境造成影响。

二、裸土及物料堆放100%覆盖

对施工现场的裸露土地、易产生扬尘的物料（如砂石、水泥等）进行全面覆盖。采用防尘网、遮盖布等覆盖材料，确保覆盖严密、牢固，防止风吹扬尘。在物料堆放过程中，合理规划堆放区域，设置围挡和标识，采取有效的防雨、防潮、防扬尘措施。

三、出入车辆100%冲洗

在施工现场出入口设置车辆冲洗设施，配备高压水枪、沉淀池等设备。所有出入施工现场的车辆必须经过冲洗，确保车轮、车身不带泥上路。安排专人负责车辆冲洗工作，建立车辆冲洗台账，记录车辆冲洗时间、车牌号等信息，保证车辆冲洗效果达到环保要求。

四、施工现场地面100%硬化

对施工现场的主要道路、加工区、材料堆放区等区域进行硬化处理，采用混凝土、沥青等材料进行铺设，确保地面平整、坚实、无积水。硬化地面定期进行清扫和洒水降尘，保持地面清洁，减少扬尘污染。

五、拆迁及土方工程100%湿法作业

在进行拆迁、土方开挖、回填等作业时，采用湿法作业方式，配备洒水车、喷雾机等降尘设备，对作业区域进行不间断洒水降尘。在土方运输过程中，采取封闭运输措施，防止土方撒漏和扬尘污染。

六、渣土车辆 100%密闭运输

(2) 我公司将建立完善的工资支付制度, 确保工资发放流程规范、透明, 农民工能够按时、足额领取工资。

(3) 我公司将开设专门的账户, 由公司财务派专人专管, 保证工程款专款专用。如若出现拖欠农民工工资现象, 愿意无条件接受当地建委部门及甲方的处罚。

(4) 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, 本单位愿意无条件接受业主采取的经济等处罚, 同时愿意接受行政主管部门依照有关规定作出的其它处罚决定。

(5) 我公司及项目经理部将认真履行职责, 做好本公司及所属工程民工的用工和工资管理, 按时足额支付民工工资, 负责将工资发放到民工手中; 严格履行分包合同约定, 足额支付分包单位的工程款。

(6) 加强内部管理, 定期对农民工工资支付情况进行检查, 及时发现并纠正可能存在的问题, 确保工资支付无遗漏、无差错。

(7) 若因本公司原因造成农民工工资拖欠, 本公司承诺立即采取措施筹集资金, 优先解决拖欠问题, 并承担由此产生的一切法律责任和经济赔偿。

(8) 一旦出现本公司及所属工程项目经理部因拖欠农民工工资, 以及因分包工程款未支付到位而分包单位拖欠农民工工资, 且未能及时处理和支付的, 相关部门可直接动用本公司农民工工资保障金, 本公司承担因拖欠农民工工资而直接动用和支付保障金的一切责任。

3. 为招标人排忧解难, 协助招标人协调解决项目问题和办理 相关手续的承诺和保障措施; 替招标人排忧解难承诺:

1、将严格按照ISO9001质量体系标准的要求, 建立、健全各项管理制度, 认真履行对甲方的各项承诺, 针对本工程的特点和要求, 结合我单位自身条件和潜力, 积极配合业主协调、处理好施工现场周边环境及各方关系, 并承担相关协调费用; 土方等简单劳动力优先选择使用当地劳动力, 真正把政府服务于民的工程落实到实地, 从而调动当地群众与大家携手共建家园的积极性, 保证工程建设得让政府满意、让广大老百姓满意, 从而创建良好、和谐的施工环境; 我们将以优质的服务和良好的信誉赢得甲方的好评, 积极为甲方排忧解难。

2、免费向甲方及监理单位提供现场办公用房两间, 并配备冷暖空调和必备的生活及办公用品。

3、我方将积极主动地熟悉周围环境, 努力与沿线群众、政府建立融洽的关系, 尊重当地居民的生活习惯和风俗, 取得他们的支持和帮助, 解决施工中遇到的相关问题, 减少来自各方面的干扰。

4、严格执行国家、省、市环境保护标准及要求, 控制噪音及建筑垃圾、污水排放, 减少噪声和环境污染, 确保施工期间不扰民, 并为附近居民提供便利交通条件和我们力所能及的便民利民项目。

协调周边关系的承诺:

1、解决和协调好周边关系有利于工程项目的正常实施, 针对本工程实际情况, 结合公司多年以来的协调经验, 公司将在项目上设专人进行外部协调, 与政府和相关人员进行沟通交流, 分析可能出现的问题, 对可能出现的事件及早处理, 避免事态发展, 同时采取多种措施劝止周边居民干扰、保证正常施工。

2、施工期间加强文明施工管理, 减少噪音扰民, 夜间不安排噪音大的工序施工; 在设备选择上优先使用低噪音设备, 以减少对周边居民的噪音干扰。教育作业工人夜间装卸尽量慢起轻放, 减少装卸的磕碰声和机械的轰鸣声。

3、针对本工程实际情况, 结合公司多年以来的协调经验, 公司将在项目上设专人进行外部协调,

与政府和相关人员进行沟通交流，分析可能出现的问题，对可能出现的事件及早处理，避免事态发展，同时采取多种措施劝止周边居民干扰、保证正常施工。

4、协调处理好周边关系，如遇影响到工程正常进行的问题，我方全力自行解决，所发生的全部费用完全有我方承担；接受业主、监理的指导和协调，保证工程正常施工；在施工过程中，对可能触及到的各种管道、线路。施工前项目部将充分了解并在施工时给予明确的标识。

5、想业主之所想，急业主之所急，办业主急需办之事，切实把业主意识贯彻始终，做到项目中标前为业主服务，中标后对业主负责，完工后让业主满意。

6、我们完全响应招标人的要求，若中标将严格执行投标文件及合同约定的所有条款，我公司保证服从招标人的统筹调度，配合各责任主体职责范围内的工作，在施工过程中，我们将始终信守合同，将履行合同条款作为我们的一切行动的中心目标。我公司对本工程承担总包责任，不转包工程，确保合格工程，争创优良工程。

7、保证按建设单位的要求，协同建设单位解决与本工程相关的各项疑难问题，竭力为建设单位排忧解难。

8、定期向招标人提供工程进度报告，对于合同允许下的工程进度延误，必须及时请发包人或监理单位书面认可。

9、为保证项目的顺利建设，应积极与招标人交流汇报，主动为发包人排忧解难，想发包人所想，急发包人所需，和发包人融洽相处。

10、在施工全过程中，严格按照经业主及监理工程师批准的“实施性施工组织设计”进行工程的质量管理。自检、互检、专检的基础上，接受招标人及监理工程师的验收和检查，并按照监理工程师的要求，予以整改。

11、按期向建设单位报送季度生产计划、用款计划，季、月工程统计报表，质量安全事故报表以及建设单位要求的各类报表和资料。

12、主动接受业主方在施工进度、质量、安全等方面的监督、检查和指导，并对业主提出的要求积极组织落实，做好信息反馈。

13、及时准确提报验工计价资料、办理工程价款结算和竣工结算，认真及时向业主方提供财产交接资料和竣工资料。工程竣工后，实行保修，主动回访。

不发生扰民及民扰的承诺

1、做好与社区居委会、城管、环保等部门的沟通、协调工作。

1) 加强与社区、街道、居委会和警署的合作。

2) 对工程可能发生的扰民和民扰问题承担施工管理职责，全面负责协调各方面工作。

3) 做好环保受监登记，随时接收环保监测。

4) 经常走访当地居委会，倾听居民意见建议，积极采取措施，并对工程施工影响请求居民谅解和支持。

5) 对附近居民做些力所能及的帮助，创建和谐的施工环境。

2、做好施工现场噪音的控制

1) 及时办理夜间施工许可证，为减小施工期间的连续作业对周围环境的影响，控制连续作业

2) 在较狭窄的施工场地内，施工机械较密集，对施工机械的噪声应严格控制，进场之前做好例保工作，防止噪音污染。

3) 材料应严格按施工计划进场，进场材料的卸货尽量安排在白天进行，晚间需要卸车时采用吊车进行，进场后按场布图整齐堆放，保持现场整洁。

4) 生活区距离居民较近，做好员工的思想教育工作，严禁员工在夜间大声喧哗，嬉闹玩耍，减