

## 五、服务承诺书

致：封丘县黄德镇人民政府（采购人）

我方保证按以下承诺内容认真履行合同，如有违反，我方愿意接受相应处罚或承担相应违约责任：

磋商供应商根据磋商文件要求和自身实际情况做出承诺：

我公司承诺：

1、在施工期间不拖欠农民工工资的承诺

1. 1 我公司各有关部门积极采取措施，保证农民工工资及时发放，让农民工劳有所得，做到“工程清工资清”，决不拖欠农民工工资。

1. 2 在劳动保障行政部门与建设行政主管部门管理下，我公司与农民工签订劳动合同，保证民工及时拿到自己的辛苦钱，也保证工程建设的顺利进展。

1. 3 我公司设立农民工工资专用账户，预存工资款，避免由于工程中一些复杂问题而造成资金困难而拖欠民工工资。

1. 4 保证按月发放工资，每月准时足额发放农民工工资。

1. 5 我公司将严格按照施工归属地上级主管部门以及贵公司关于农民工工资发放的相关要求，切实做好农民工进场验证、考勤、工资发放工作；

1. 6 我公司保证不拖欠农民工工资，一定将农民工工资足额直接发放到农民工手中，并保证将每月工资发放表及时上报给贵公司项目部，并保证资料的真实有效性；如有虚假和不报的情况发生，我公司愿意接受贵公司的处罚；

1. 7 如因农民工工资发放不到位或处置不力，导致农民工有不同形式的上访、闹访、集访等恶性事件，我公司愿意承担由此造成的一切不良后果；

1. 8 我公司承诺不因任何原因以拖欠农民工工资为由，唆使或促成农民工罢工、上

访和恶意讨薪事件。如有发生所产生的一切不良后果由我公司承担。

2、详细的安全文明施工措施，保证不发生各种安全事故，并承担由此发生的费用和经济处罚的承诺

为响应国家关于建筑施工安全及文明施工的相关规定，保障本工程施工过程中人员的生命财产安全，维护施工现场及周边环境的整洁有序，树立良好的企业形象，我单位郑重作出以下安全施工及文明施工保障措施承诺：

### 2.1 安全施工保障措施承诺

加强施工人员安全培训教育。定期组织施工人员学习安全法律法规、安全操作规程以及本工程的安全专项施工方案，每月至少开展一次集中安全培训，培训后进行考核，考核不合格者不得上岗作业。特种作业人员必须持证上岗，并严格遵守相关操作规定。

完善施工现场安全防护设施。在施工现场危险区域设置明显的安全警示标志，如“禁止合闸”“注意安全”等；对脚手架、临边洞口、高处作业等部位按规范搭设安全防护设施，并定期检查维护，确保其牢固可靠。

强化施工设备安全管理。施工所用机械设备、机具等在使用前必须进行全面检查，合格后方可投入使用。定期对设备进行保养和维修，建立设备台账，记录设备的使用、维修情况。严禁使用不合格或报废的设备。

严格执行安全技术交底制度。在各分项工程施工前，技术人员向施工班组进行详细的安全技术交底，明确施工中的安全注意事项和操作要点，并做好交底记录，确保施工人员清楚了解相关要求。

加强施工现场消防安全管理。合理配置消防器材，保证消防通道畅通无阻。定期对消防器材进行检查和更换，组织施工人员进行消防演练，提高应对火灾的能力。严禁在施工现场违规使用明火和电器设备。

## 2.2 文明施工保障措施承诺

规范施工现场平面布置。按照施工总平面图合理规划材料堆放区、加工区、办公区和生活区，做到分区明确、布局合理。材料堆放整齐有序，悬挂标识牌，注明材料名称、规格、数量等信息。

加强施工现场环境卫生管理。安排专人负责施工现场的清扫保洁工作，及时清理建筑垃圾和生活垃圾，保持场地整洁。施工现场设置排水沟，确保排水畅通，防止积水。对易产生扬尘的作业环节采取降尘措施，如洒水降尘等。

控制施工噪声和环境污染。合理安排施工时间，避免在夜间和午休时间进行高噪声作业。对施工过程中产生的废水、废气、废渣等进行处理，符合环保要求后再排放。运输建筑材料和建筑垃圾的车辆必须加盖篷布，防止遗撒。

维护施工现场周边关系。尊重周边居民的生活习惯，减少施工对周边居民的影响。设置围挡封闭施工，围挡高度符合相关规定，并保持围挡整洁美观。与周边社区建立沟通机制，及时处理居民的投诉和建议。

加强施工人员文明行为管理。要求施工人员佩戴统一的安全帽和工作牌，衣着整洁。禁止施工人员在施工现场嬉戏打闹、酗酒赌博等不文明行为。施工现场严禁随地大小便，设置临时厕所并定期清理。

## 2.3 其他承诺

建立健全安全施工和文明施工管理体系，明确各级管理人员的职责，将安全施工和文明施工责任落实到每个岗位和个人。

定期对施工现场的安全施工和文明施工情况进行检查，对发现的问题及时整改，建立检查和整改台账。

制定应急预案，针对可能发生的安全事故和突发事件，明确应急处理流程和责任人

员，确保在事故发生时能够及时有效地进行处置。

接受建设单位、监理单位以及政府相关部门的监督检查，对提出的问题及时整改落实。如因我单位原因违反安全施工或文明施工规定，造成人员伤亡、财产损失或环境影响的，我单位愿意承担相应的法律责任和经济赔偿责任。

3、协调好周边关系和施工环境，替招标人排忧解难，且措施合理可行的承诺

如我单位中标，我公司承诺：

### 3.1 协调周边关系

3.1.1 如果我方中标，承诺充分利用多年来在施工过程中同当地百姓建立友好、合作关系的经验，主动并无偿地帮助业主协调与当地百姓的关系，创造良好外部施工环境、促进工程顺利施工。在协调与周边百姓关系的过程中发生的一切费用，由我公司承担。

3.1.2 承诺施工过程与招标人、相关单位做好积极主动的配合，保证我公司在施工过程中不扰民，做好环境保护工作，创建精神文明。

3.1.3 项目经理、项目主要管理人员每周现场办公不少于 5 个工作日、项目主要管理人员每周现场办公不少于 5 个工作日。在施工过程中不经招标人同意不擅自离开工作岗位。

3.1.4 保证服从业主方的统筹调度，接受业主的施工单位管理办法，配合各责任主体职责范围内的工作。

3.1.5 负责施工过程中相关的地方关系、业主及其他各方关系协调工作，期间发生的协调费用由我方承担。我方负责协调好工程当地各职能部门及四邻关系，办理施工中各种手续证照，该部分费用由我方承担。

3.2 在工程施工过程中替招标人排忧解难。

3.2.1 如果我方中标后，承诺充分利用多年来在施工过程中同当地百姓建立的友好、

合作关系的经验，主动并无偿地帮助业主协调与当地百姓的关系，创造良好外部施工环境、促进工程顺利施工。如果在协调与周边百姓关系的过程中发生的一切费用，由我公司承担。

3.2.2 承诺施工过程与招标人、相关单位做好积极主动的配合，保证我公司在施工过程中不扰民，做好环境保护工作，创建精神文明。

3.2.3 项目经理、项目主要管理人员每周现场办公不少于 5 个工作日、项目主要管理人员每周现场办公不少于 5 个工作日。在施工过程中不经招标人同意不擅自离开工作岗位。

3.2.4 保证服从业主方的统筹调度，接受业主的施工单位管理办法，配合各责任主体职责范围内的工作。

### 3.3 对施工周边环境保护的承诺

3.3.1 我公司保证按施工组织设计的方案认真执行，保证做到人走场清。

3.3.2 防止建筑施工场地噪声及大气污染，保护和改善环境，依法保障群众正常的工作，学习和生活环境，促进和谐社区及环境友好型社会建设，本公司承诺在项目承建过程中自觉履行以下义务，并向社会及公司全体员工公开：

(1) 严格遵守《中华人民共和国大气污染防治法》，依法履行保护施工场地环境的义务。

(2) 公司依法在项目开工 15 日前向环境保护行政主管部门申报工程项目名称、施工场所和期限、可能产生的环境噪声值以及所采取的环境噪声污染防治措施，并在施工场地宣传栏公示相关申报内容。

(3) 施工期合理安排施工作业，防止噪声污染扰民，并自觉依法执行夜间 22 时至次日晨 6 时之间禁止进行产生噪声污染的建筑施工作业规定。中高考期间执行夜间 20 时

至次日晨 6 时禁止施工的规定。

施工现场大气污染防治严格按照建设主管部门的规定达到环境保护的标准要求，防止建筑扬尘及其他大气污染因素对周围环境的影响。

3.3.3 公司以上承诺各项目单位及全体员工必须共同认真履行，并接受社会监督及行政主管部门的检查，对出现的违法违规问题，除接受相关法律法规的处罚外，公司将对项目单位负责人及相关负责人员依照公司规章进行责任追究。

#### 4、工程质量保修期内、外的服务承诺

##### 4.1 工程质量保修期内的优惠服务承诺：

4.1.1 工程保修严格执行国家《建设工程质量管理条例》，工程竣工验收时，提供质量保修书，并无条件履行应尽的保修义务。施工过程中或工程竣工后所发生的凡涉及我方的一切问题，我方保证二十四小时解决处理。

4.1.2 根据《建设工程质量管理条例》的规定，在正常使用条件下，建设工程的最低保修期限为：为设计文件规定的该工程的合理使用年限；其他工程的保修期限按照约定。

4.1.3 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。

##### 4.1.4 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。

4.1.5 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。

4.1.6 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，凡属其它原因造成质量

问题，我公司可向用户解释，并积极参加配合修复。

4.1.7 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。

4.1.8 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。

#### 4.2 工程质量保修期外的优惠服务承诺：

4.2.1 在保修期内，我公司提供免费的维修服务，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。在保修期满后本公司仍坚持随叫随到保证维修。

4.2.2 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，此报告一式份，供甲乙、双方留存。

4.2.3 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。

#### 4.2.4 保修期后的服务承诺

(1) 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维修业务，同时配备相应的保修人员、技术人员，对工程质量维修、维护等问题及时解决处理，可能满足业主的需求。

(2) 我公司郑重承诺在国家规定保修期外提供保修服务。

(3) 保修期外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。公开投诉电话，公司工程科负责日常顾客的来访和投诉，并及时详细的记录顾客投诉及提出的意见或建议的内容，并把记录内容转报责任部门，

限时拿出处理方案和处理意见，保证问题及时解决。

(4) 在工程保修期满后，我公司将一如既往进行定期回访，如果工程出现质量问题或由于操作不当等其他原因造成的问题，我公司本着负责到底和优质服务的宗旨，在酌情收到一定成本费用情况下，全力组织技术力量进行保修，让业主完全可以放心使用。同时保修期外的维修费用将给予最廉价之优惠。

(5) 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，我公司将建立工程质量及功能使用情况后回访制度。我公司严格执行市建委关于保修维修的规定，主动与建设单位签订保修合同，发放保修服务卡，实行三公布，保证客户能及时向我们反映工程情况。自工程竣工后验收交付使用开始，树立“客户是上帝”用户至上的思想意识，严格按国家规定的保修期限，进行周到的服务。

(6) 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。

(7) 保修期外每隔半年回访一次，工程交验半年后进行第一次回访，了解工程在质量和功能使用等方面的问题，并备案，尽快组织有关人员进行维修和处理，直至全部整修完毕。工程交验一年后进行第二次回访，详细了解客户对工程的意见和建议，并短期内予以答复，让客户满意。每次回访均要做好回访记录，以便考虑新的整修方案，及时解决存在的问题。

凡属施工原因造成的质量问题，我公司将随叫随到，及时全面的进行维修，做好修复记录，并经建设单位签字认可。不是我公司原因造成质量问题，我公司将积极协助建设单位进行维修，如出现争议的质量问题，我公司首先进行维修，然后再会同建设单位共同分析原因。

(8) 保修期外对于种种原因，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，凡属其它原因造成质量问题

题，我公司可向用户解释，并积极参加配合修复。

(9) 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。

(10) 为更好的服务于建设单位，及时解决工程施工遗留下来的缺陷，满足建设单位的需求，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 24 小时持续服务。

(11) 我公司本部设有专门的售后维修服务中心，为全国各地客户提供方便服务。

(12) 从事售后服务的人员经过专业知识和操作技能的培训，具有很强的业务知识水平和实践经验及良好的职业道德，对客户使用本公司产品所反馈的各种质量信息进行及时的分析和处理，以满足客户对我公司提供一流服务之期盼。

(13) 公司建立了《产品质量反馈卡》制度，对所有使用我公司产品的客户档案，均以计算机存储，并有专经常性的进行客户回访和电话联系，更好地为客户提供全方位的服务，从而不断地促进公司产品质量的提高，使广大客户真正得到最优先的服务。

(14) 售后服务响应时间：在接到维修电话后以良好的服务态度、便利快捷的方式在 30 分钟内响应，并在 8 小时内赶到维修现场，维修现场实施连续不间断工作，争取在 24 小时内排除故障。

#### 4.3 保修措施

4.3.1 在保修期内，我公司提供免费的维修服务（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。

4.3.2 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，此报告一式份，供甲乙、双方留存。

4.3.3 项目竣工后，我公司向建设单位提供书面的质量保证书，对建设单位提供完

全产品质量保证。

以上内容必须如实、详细填写，如表格不足可自行添加。

磋商供应商： 河南铭帅建设工程有限公司（电子签章）

法定代表人： \_\_\_\_\_（电子签章）

日期： 2025 年 9 月 22 日