

## 十一、服务承诺

格式自拟

### 1、严格按照相关规范等要求进行施工、协调周边关系的承诺

(1) 我公司承诺严格按照相关规范等要求进行施工，不得偷工减料。

(2) 我公司承诺解决和协调好周边关系有利于工程项目的正常实施，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。

(3) 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。

(4) 我公司郑重承诺如果我方中标后，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，保证我公司能够严格按照招标人要求的时间期限及项目实际需要，负责协调地方关系，在施工过程中不扰民，做好环境保护工作，创建精神文明。

①协调管理目标。

②确保整个施工过程有条不紊，施工现场忙而不乱。

③确保各单位工程和专业工种之间协调、连续、顺利施工，杜绝窝工现象的发生。

④动态管理整个工程施工现场，确保安全文明施工奋斗目标的实现。

⑤相关单位协调配合措施。

⑥与业主的配合服务措施。

⑦“为业主优质服务”是我们的工作宗旨，我们将为业主提供百分之百满意的服务。

### 2、保修期内承诺：

(1) 工程竣工后，在移交前工地现场留守技术、管理人员对成品进行精

胡小慧

心保护。按国家规定的质保期保修工程，并积极和业主协商延长质保期。

(2) 确保工程保修期间，一年回访 2 次，随时接受建设单位的通知。

(3) 发送保修证书

本工程竣工验收后，我公司将根据合同向业主发送保修证书，保修证书内容包括：工程概况、保修范围和内容、保修联系人（本工程项目的项目负责人）、保修时间、保修说明、保修情况记录等。

(4) 本公司在接到业主有关质量投诉后 12 小时内作出合理回应并由指定保修联系人及时组织管理、技术人员到场检查，会同业主一同及有关质量检测单位进行鉴定，对由于我公司施工质量原因造成的问题，我公司将尽快制订维修方案，并组织人员在 12 小时内到达现场进行维修；维修完毕后再会同业主和有关部门一同验收，在保修证明上填写维修情况记录。如未按约定期限内维修，业主可委托他人修理，并扣除相应的维修费用。

(5) 保修制度

A、在保修期内，我公司提供~~免费的~~维修服务（工程的本身质量原因），维修部备有足够的维修材料，并保证~~所有~~的维修材料质量好于或同于原有材料。

B、在保修期满后，本公司仍坚持随叫随到保证维修，并且只收业主要材料费。

C、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供书面报告，此报告一式三份，供甲、乙双方留存。

D、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。

如果我方中标，我方将按照设计图纸及有关文件要求施工，严格执行新规范、新标准及《工程建设标准强制性条文》，严格遵守国家法律、法规，听从甲方的指令，建立维修档案，保证随叫随到，在保修期内免费维修，高质量的前提下，按期完工。

我公司严格执行国家规定，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，工程质保期内，所发生的凡涉及我方的一切问题，我方保证二十四小时内解决处理。

工程竣工验收时，我公司将会向业主提供《工程质量保修书》。提供质量



保修书，并无条件履行应尽的保修义务。

### 3、保修期外承诺：

(1) 公司坚持每年两次的质量回访制度，特别在雨季、冬季，主动对已交付使用的工程进行回访。

(2) 发生紧急抢修事故，本公司接到通知后，立即赶到现场抢修，由于工程质量引起的事故，抢修费用自负。

(3) 由于本公司原因致使工程在国家规定的合理使用期限内造成人物财产损害的，本公司愿意承担损害赔偿责任。

(4) 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，保证满足业主的需求。

(5) 合同约定的保修期过后，我公司将按照保修期内的服务标准一如既往的对本工程实行回访维修服务，~~逾期保修~~我公司只收取维修成本费。

(6) 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。保证拟派人员中工程师、负责人及主要技术、管理人员真正到位；

(7) 保证在施工过程中全部人员不再担任其他工地的职务。保证在施工过程中工程师不经招标人同意，不更换项目经理。在施工过程中施工人员常驻工地，并且节假日保证有施工人员正常在施工现场的。

(8) 定期巡检服务：我公司技术服务中心将按与用户签订的技术服务协议规定，提供定期现场巡防或不定期电话巡防服务，与用户一起共同对工程质量进行性能调优、诊断，日常维护管理方面的交流，为客户进行定期的预防性维护服务。

### 4. 在施工期间不拖欠农民工工资的承诺：

**我公司承诺：在施工期间不拖欠农民工工资的承诺。**

(1)、若出现拖欠工程款导致建筑企业无法按时足额支付农民工工资时，可由建设行政主管部门从工资保障金中先行划支。

(2)、实行农民工实名制管理，按月将工资直接发放给农民工本人，支付工

资不低于当地最低工资标准。

(3)、按规定缴纳工资支付保障金。

(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，本单位愿意接受相关部门依照有关规定作出的处理和处罚决定。

(5) 我公司承担由于未及时发放或拖欠施工人员工资而引起的一切相关事宜费用及责任。

(6) 我公司保证与每个参建施工人员签订用工协议；

#### 4、技术保证措施及承诺

(一)、保证技术措施落实到位的承诺及相关措施

通过对工程的审视及对现场的多次考察，我公司制定了一套严密的施工进度计划，对各关键工程的施工时间进行了严格划分。为了保证本工程施工按投标工期完成施工任务，发挥业主投资效益，本工程在机械使用、人工安排、材料准备及技术管理方面，采取一些有效的保证进度措施，确保技术措施落实到位按时完成。

(1)、保证技术措施落实到位的组织措施

确定目标后，组织保证就是决定因素。中标后，项目部将成立由项目经理任组长、项目部副经理、技术负责人等项目部及基层施工队有关人员参加的“保证工期领导小组”，健全岗位责任制，制定制度和切实可行的措施保证工期目标的实现。

(2)、调遣精兵强将，早进场，早开工

若我单位中标，将从该项目抽调大量机械设备和具有丰富施工经验的施工管理和专业技术人员，以及优秀的专业施工队伍，组成精干的施工指挥机构，保证在一个星期内人员机械到位。

(3)、建立岗位责任制，实施进度监控管理

实行工期目标管理。建立岗位责任制，签订保证工期责任状，明确各级管理人员的职责，完善考核及奖罚制度。

(4)、实行分工负责，按大工序分工把守。围绕工期目标制定各阶段进度计划和具体措施，每月检查落实情况，定期召开工程例会，及时掌握施工动态，了解各项目进度情况。



## （二）、保证保证技术措施落实到位的组织措施的管理措施

（1）、在安排实施计划时，应注意留有余地，关键工序在保证均衡生产的前提下，不应安排过紧、过满，要有后期调整余地，并注意紧松结合原则。

（2）、公司各职能部门监控项目部的各项管理工作，保证项目部各项管理落实到位。

（3）、按总进度计划排月计划，按月计划排周计划，按计划保进度。

## （三）、保证保证技术措施落实到位的组织措施的技术措施

（1）根据本工程的技术难点和环境特点，精心细化实施性施工组织设计，科学组织施工。

2）积极引进、采用有利于保证质量，加快进度的新技术、新工艺保证进度目标实现。

3）落实施工方案，在发生问题时及时与设计、甲方、监理沟通，根据现场实际，寻求妥善处理方法，遇事不拖，及时解决，加快施工进度。

4）在保证足够劳动力的前提下，进行作业分区管理，通过作业分区来缩小工程规模，每个区段中合理组织、流水作业。

5）建立准确可靠的现场质量监督网络，加强质检控制，保证施工质量，做好成品保护措施，减少不必要的返工、返修，以质量保工期，加快施工进度。

## 组织措施（人员的保障措施）

我公司充分认识到本工程项目的的重要性与工期的紧迫性，为此必须组建具有丰富现场管理经验的、强有力的项目经理部。在项目经理的统一领导下，精心组织、精心安排。提倡前道工序为后道工序服务、与其它分包互相协调的思想，在保证工程质量的前提下，用下列措施来保证投标工期的实现。

1、劳动力的投入是保证工期的关键，因此当本工程的工作面一旦形成，立即按序调集劳动力，并按总进度的控制，做好后备劳动力的调集工作。在施工高峰时，视具体情况统一调度机械设备与劳动力。

2、用施工进度的三级动态管理来保证工期进度的措施。由公司制定一级进度计划（施工总进度控制计划表）、项目经理部编制二级进度计划（旬工作计划）、各专业施工队组编制三级进度计划（各分部项工程每周进度计划）。三个计划要

求总体衔接、稳定平衡，通过信息反馈，对计划实施的全过程作有效的动态控制。月计划和周计划的编制，必须具体、详细，具有实际性和可操作性。

3、项目经理部每旬召开一次施工现场会议（邀请业主、监理单位等参加），每周召开一次现场工作协调会议。对反馈的信息必须立即作出正确的处理，并对旬、周计划加以调整。

4、根据工程特点及工作面的部署，强化材料设备部门人员结构，材料提前配齐配足，便于加快施工进度。

### 管理措施（机制的保障）

1、项目部管理人员认真学习项目部与业主签订的合同文本，全面理解和掌握合同文本规定的要求。在工程实施中，以合同文本为依据，自始至终贯彻执行到施工管理全过程，确保工程优质如期完成。

2、以合同规定的承包施工范围的工程质量、工期、安全、文明施工等要求为原则，项目部编制详细、完善的施工组织设计，经业主、监理单位审核后，进行实施。

3、以合同规定的总工期要求，项目部根据现场实际情况编制本工程施工总进度网络计划，以此有效地对工程进度进行总控制。

4、以总工期为依据，项目部根据现场实际情况编制分阶段实施计划（施工准备计划；劳动力进场计划；施工材料、设备、机具进场计划；分项分部施工进度计划等）。

### 资金措施

#### 1、合理收取工程款

严格遵照合同条款中有关付款的条文，根据要求提供必要的付款依据，请业主、监理工程师审核。统计工作的基础是实事求是，决不高估冒算，对设计变更增加的工作量实事求是地经过监理单位、在审核的基础上结算价款。

#### 2、合理使用工程款

1）保证项目的资金使用是保证工程顺利进行的先决条件。为此公司在资金使用上坚决做到专款专用，不属于公司使用的资金决不占用。

2）在抓计划的基础上做好调度工作，决不因计划不周导致物资积压，使资金无法发挥效益。抓好材料费用的控制使用是做好财力使用的基础。

胡小慧



### 3、合理调度工程款

若业主方按合同规定资金一时不能到位，则不能因此而拖延工期或影响工程质量。

我方将千方百计调度项目外资金确保工程顺利进行；这也是我公司“为业主服务”的一种实实在在的体现。

### 检查措施

1、施工进度的检查是计划执行信息的主要来源，也是计划调整和分析总结的依据。施工进度的跟踪检查，及时反馈进度计划的实施情况是进度闭环控制之中不可缺少的部分反馈系统。故在施工组织中应尤为重视。

2、每天检查工作制：专业施工人员是施工技术、进度、质量的主要负责人，建立以专业施工点为主的计划执行系与施工员为主的计划检查系这一对立统一的工作关系，是保证项目进度计划的重要方法。施工员每日进行现场检查，并将检查的结果每日以书面的形式汇报项目经理，以便及时了解施工动态，监督和督促各施工班组按计划完成工作，及时进行必要的调整。

3、周汇报工作制：配合三周滚动计划的实施，建立每周进度汇报分析制。汇报分析会由项目经理主持，项目经理参加检查、落实一周工作情况，并将检查分析的结果书面汇报监理单位、业主及存档。并提出建议及要求，在每周由业主或监理主持的协调会上解决。

4、月、季分析调整制度：项目部按月、季度进行分析、总结，并对进度的个别节点调整。进行必要的生产要素调动。由项目经理主持，公司项目部门及有关人员参加，并将检查分析的结果书面汇报业主、监理单位并存档

### 循环措施

1、如前所述，在建立各级检查制度的基础上有效的控制施工进度，这是目的所在。所以在了解了施工状态和实际进度后，如何进行进度控制是保证进度计划的关键，是项目管理的中心任务。

2、加强进度实施：由上述循环过程图不难看出，第一类循环是在进度分析总结的基础上对进度实施的反馈，这就要求根据施工的进度，通过项目部生产协调会改善施工组织，改善施工组织的方法如下：

1) 如图出现偏差是认为造成,则重点要在管理人员及施工人员身上做文章,改善管理人员工作作风,使之更好地围绕进度工作。若存在施工人员不足,则视其缺口大小,迅速通过现场指挥调入劳动力或实行加班加点,延长工作时间,整顿劳动纪律,提高工作效率。本公司承担过的工程均无因本公司原因拖期,故培养了一批思想觉悟高、业务水平好、吃苦耐劳的职工,放弃休息,实行加班加点,设置必要时通宵作业都不会有思想问题,这是确保施工进度可靠的保证。

2) 及时改进施工技术,决不因技术措施不适用或不合理造成施工的浪费和返工。

3、调整进度计划:由于外部因素影响造成进度无法实施或是计划与现场状况不符,就应及时调整进度计划,同时也要及时积极的进行施工协调,此项计划一般在分析会上做出。

4、质量跟踪检查:项目部质量检查员每日对施工班组所施工的内容进行检查,发现质量问题及时签发整改单,并每日将检查结果汇报项目工程师,把质量问题消除在过程中,决不因质量问题造成返工,从而影响工程进度计划。

5、利用现代科学手段,采用计算机项目管理系统对工程进行动态管理。

#### 5、其他承诺:

我公司承诺:以业主满意为核心,不断提高项目的质量和服务水平。将积极倾听业主的需求和意见,及时反馈和处理业主的问题,不断改进项目管理和服



供应商: 河南冠仁建筑工程有限公司 (电子签章)

法定代表人: 胡小慧 (电子签章)

日 期: 2026 年 1 月 30 日

胡小慧