

五、服务承诺

（一）工程质量保修期内、外的优惠承诺

我方承诺严格遵循《园林绿化工程建设管理规定》《建设工程质量管理条例》及施工合同约定，结合城市道路绿化工程苗木养护、硬景设施、灌溉照明系统的专业性，秉持“专业养护、长效保障、优质服务”宗旨，针对工程质量保修期内、外的服务作出以下专属优惠承诺，全方位保障道路绿化景观效果及设施正常使用，具体内容如下：本工程保修期自竣工验收合格之日起计算，苗木保活期为 2 年、绿化硬景、灌溉、照明系统质保期为 2 年，保修范围及基础标准严格按国家规范、行业标准及合同约定执行。对发包人进行跟踪服务，为创造精品工程，提高企业知名度，树立企业形象，我们本着一切追求高质量，用户满意为宗旨的精神，以“坚持质量第一、最周到的服务、最可靠的质量”的原则。

工程质量保修期内优惠服务承诺

保修期内，我方除履行法定及合同约定的免费保修责任外，额外提供针对城市道路绿化工程的专属增值优惠服务，全程无任何隐性收费：

1. 全免式绿化维保服务：质保范围内，苗木因施工质量问题死亡的，我方提供免费补植同规格健壮苗木服务，乔木成活率保证 95% 以上；绿化硬景、灌溉管道、照明设施出现质量问题的，免费上门勘查、维修及更换合格材料，人工、材料、运输等一切费用由我方全额承担。

2. 应急高效响应服务：设立 24 小时专属绿化保修服务专线，苗木倒伏、灌溉爆管、照明故障等紧急问题，2 小时内到场抢修；日常报修 4 小时内确认受理，24 小时内到场处理，确保道路绿化功能及景观效果不受影响。

3. 增值巡检养护服务：在合同约定回访基础上，每月开展 1 次全路段现场免费巡检，重点排查苗木生长状况、病虫害隐患、灌溉系统渗漏、硬景设施松动等问题，每季度出具书面养护巡检报告并反馈业主；保修期结束前 1 个月，提供免费全面质量检测服务，对排查出的所有问题无偿整改到位。

4. 质保期限顺延服务：所有经我方补植的苗木，自验收合格之日起重新计算 2 年保活期；所有维修的绿化硬景、灌溉、照明设施，自验收合格之日起重新计算 2 年质保期，双重保障维保质量。

5. 免费技术指导服务：为业主方道路绿化养护人员提供 2 次免费专业技术培训，内容涵盖苗木修剪、水肥管理、病虫害防治、灌溉系统操作与日常维护等；同时免费提供季节性绿植搭配、景观优化的专业建议，小幅景观调整可免费施工。

6. 专项物资保障服务：针对本工程常用苗木品种、灌溉配件、照明小部件，现场预存少量备用品，避免因物资采购延误导致维修养护停工，确保道路绿化维保工作高效推进，备用品免费提供给业主使用。

7. 质保期内对于种种原因，造成了影响使用功能问题而投诉于我公司的意见，我公司认真对待，立即派人调查并分析原因，积极修复，直至达到发包人满意。

8. 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心保护；工程移交前进行场地清理和清洁卫生工作，做到干净、整洁，满足发包人投入使用要求。

9. 质保范围和内容的项目，我公司在接到发包人有关质量投诉后 24 小时内作出合理回应并由指定质保联系人及时组织管理、技术人员到场检查，会同发包人一同及有关质量检测单位进行鉴定，对由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，并组织人员到达现场进行维修；维修完毕后再会同发包人和有关部门一同验收，在质保证明上填写维修情况记录。

10. 发生紧急抢修事故，我公司接到通知后，立即赶到现场抢修。

11. 由于我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，我公司承担损害赔偿责任。

12. 工程回访由总经理组织技术、管理人员定期对工程进行回访，通过对工程的实地查看，开座谈会、征求发包人意见等形式对工程的使用情况进行了解，并认真做好回访记录，发现问题及时解决。

13. 质量保证措施

我公司将负责所有的文件资料完整、齐全、符合规定要求，并按照有关验收程序做好工程移交工作。我公司按照质量管理体系制订回访计划，并成立工程质保小组，按计划进行质量回访，及时了解掌握用户对该工程的意见和质量要求。对回访中反映的质量问题，按我公司《质量回访及访问程序》执行，确保用户 100%满意。

14. 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：

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。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，并经发包人签字认可。质保期内对于种种原因，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。

15. 为更好的服务于发包人，及时解决工程施工遗留下来的缺陷，满足发包人的需求，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，维修工作全天候 24 小时持续服务。

16. 在整个工程竣工验收后，我公司为发包人的服务并没有结束，我公司还会继续本工程的清洁、保养和质保的服务工作，并将此工作延伸到整个工程的使用过程中，真正体现我公司作为此工程总承包方主人翁责任感，同时我们也将以能承建如此影响力的工程和发包人对我们工作的肯定为骄傲。为此我公司将会继续全程的跟踪工程使用状态，做好维护和质保的服务工作，让发包人“省心”、“放心”、“安心”。

17. 我公司在工程竣工验收之前，连同所有材料生产商以书面形式向发包人提交一份质量保证书，保证所提供的材料在竣工验收合格之日起不少于合同规定时间内都符合合同条款和设计要求，并保证所有材料不会出现缺陷、不会出现材料性能降低、结构损坏、表面退化、腐蚀变形和一切符合技术要求许可的缺陷。

18. 在质保期内，我公司对有缺陷的部位无偿给予修理与更换，并承担一切由此引起对发包人或第三者的直接损失，除非该缺陷是有人为破坏或合同规定的不可抗拒因素造成的损坏。

19. 为了实现工程质保的及时完善，真正让发包人满意的目标，我公司除制定工程维修保养的具体措施方案外，还将根据本工程质量技术要求以及发包人提议，在工程竣工前确定维修用的一切备品备件数量计划，并进行相应的采购、并且妥善存放，以便维修之用。

工程质量保修期外优惠服务承诺

1. 工程保修期满后，我方仍保留专业的市政绿化服务团队，持续为业主提供优惠性有偿服务 + 终身免费技术支持，不增加任何服务门槛，全力保障城市道路绿化长效美观：

2. 终身免费技术服务：永久为业主提供免费电话、线上绿化技术咨询，解答苗木养护、更新替换、景观升级、设施维修中的各类问题；免费协助业主界定绿化质量问题责任主体，免费出具合理化的维修、养护及改造方案，免费提供全路段绿化现状评估报告。

3. 维保费用专属优惠：保修期外的所有绿化维保项目，仅收取实际成本费用，无任何利润加成：①苗木补植按苗圃直接供货成本价提供，不额外加价；②绿化养护、设施维修工时费按市场公允价格的 6.5 折收取，小型故障（如简单调试、配件更换）酌情减免工时费；③灌溉、照明系统大修的主材按厂家直接供货成本价提供，附正规采购凭证。

4. 服务标准持续不变：保修期外报修仍按质保期内响应标准执行，24 小时服务专线保持畅通，现场勘查 24 小时内到场；维修养护施工沿用质保期内的专业绿化班组和施工工艺标准，确保服务质量与工程初期一致。

5. 年度养护打包优惠：为业主提供工程年度免费基础绿化养护服务，内容包括全路段苗木常规修剪、灌溉系统全面检修、病虫害统一预防，仅对养护中需更换的耗材收取成本费；若业主与我方签订年度长期绿化维护协议，可享受所有维保项目整体 8 折的叠加优惠，且每年免费增加 1 次全路段绿化专项巡检。

6. 绿化升级优惠支持：若业主有道路绿化提升、苗木更新替换、景观功能改造、灌溉照明系统升级等需求，我方优先提供免费现场勘查及设计方案优化服务，相关施工费用按市场价格的 7.5 折收取，同时免费配合业主完成绿化工程与市政道路其他工程的衔接施工。

7. 终身档案跟踪服务：为本工程建立终身绿化工程档案，详细记录苗木品种、栽植位置、历次养护、补植、维修及巡检信息，后续所有服务均基于档案精准开展，避免重复勘查、重复施工，为业主节省时间及运维成本。

8. 在质保期外，非我方原因造成的维修，我公司同样及时维修，只收取维修、设备、材料成本费，不计取人工费。

9. 质保期外，非我方原因造成的维修，在接到贵方通知后，我公司保证 24 小时内到达现场维修，只收取维修所需的设备、材料成本费，不计取人工费。根据本公司服务程序的要求，进行竣工后回访和服务。凡我公司承建的工程项目，无论是否在质保期内，我公司将无条件地进行抢修服务，全程跟踪。

10. 质保期外，为更好的服务于业主并及时解决工程施工遗留下来的缺陷、满足业主的需求，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。我公司将始终和贵方保持密切联系，编制回访工作计划，建立回访制度，把例行性回访、季节性

回访、技术性回访、特殊性回访有机地结合在一起，收集信息，填写回访录，反馈到维修部门。若发现问题，立即维修，并保证随叫随到，提供优质服务，让贵方达到 100% 满意度。秉承“业主至上、服务第一”的原则，全面履行对业主的各项承诺，满足业主的各项要求。

我方将严格履行上述新乡市牧野区城市管理局牧野区部分道路绿化提升项目工程保修期内、外的所有优惠服务承诺，指定专人作为本工程终身绿化服务负责人，组建 24 小时专属服务专班，确保服务衔接顺畅、执行到位。若我方未按本承诺履行服务义务，业主有权依据施工合同约定追究我方违约责任，我方自愿接受相关处罚。

（二）不拖欠农民工工资的具体承诺

为切实保障本工程农民工合法劳动报酬权益，严格遵守《保障农民工工资支付条例》《劳动法》等国家及地方相关法律法规，结合城市道路绿化工程苗木栽植、养护、硬景施工、灌溉照明设施安装等用工特点，现就本工程农民工工资支付工作作出如下郑重且具体的承诺，自愿接受业主单位、行业主管部门及社会各界的监督：

1. 严格规范用工管理：本工程所有参与苗木栽植、绿化养护、场地整理、硬景砌筑、灌溉照明设施施工的农民工，均实行实名制登记管理，进场前完成身份信息录入、考勤设备绑定，依法签订书面用工协议，明确工资标准、支付周期、计算方式等核心内容，无实名登记的人员一律不得进场施工。

2. 设立专用资金账户：在工程开工前按规定开设农民工工资专用账户，并完成备案，工程款中的人工费用按不低于工程造价 20% 的比例优先拨付至该账户，实行专款专用，仅用于支付本工程农民工工资，不得挪作工程材料采购、机械租赁等其他用途。

3. 保障工资足额直发：严格执行按月足额支付工资制度，每月〔具体日期〕前完成农民工考勤核算、工资表编制，经农民工本人签字确认后，通过银行代发方式将工资直接打入农民工本人银行卡，严禁将工资支付给“包工头”或其他第三方；针对绿化工程季节性、临时性用工，实行“完工即结”工资政策，用工任务完成后 3 日内结清全部工资，无任何克扣、拖欠行为。

4. 落实工资保证金制度：在规定时限内按要求足额缴存农民工工资保证金或办理合法有效的工资支付担保，若本工程发生工资拖欠情况，同意以保证金优先垫付被拖欠的工资，确保农民工劳动报酬及时兑现。

5. 承担总包管理责任：若本工程存在劳务分包单位，我方将对分包单位的农民工工资支付工作进行全程监督，对分包单位拖欠、克扣农民工工资的行为承担连带清偿责任；每月核查分包单位工资支付凭证，留存银行代发流水，确保分包单位工资支付合规到位。

6. 畅通维权投诉渠道：在施工现场醒目位置设立农民工维权信息公示牌，清晰公布工资支付监督电话、行业主管部门投诉电话、本工程劳资专管员姓名及联系方式、工资支付台账查询方式等信息；指定专人担任劳资专管员，负责农民工工资咨询、纠纷协调，确保维权信息公示无遮挡、电话 24 小时畅通。

7. 快速处置工资纠纷：若发生农民工工资拖欠投诉、争议等问题，我方在接到诉求后 24 小时内响应核实，7 日内查清事实并妥善解决；若因特殊情况暂无法一次性支付，将与农民工协商制定书面分期支付计划并公示，同时报送业主单位及行业主管部门备案，杜绝因工资纠纷引发上访、聚众闹事等不良事件。

8. 规范留存支付台账：建立并妥善保管本工程农民工用工考勤台账、工资核算表、银行代发流水、用工协议等全套资料，所有台账资料保存期限不少于 3 年，随时配合业主单位、人社、住建等部门的核查，做到工资支付全程可追溯、可核查。

9. 杜绝以任何理由欠薪：不以工程未结算、建设单位工程款拨付延迟、苗木养护未达验收标准等任何理由，拖欠、克扣农民工工资；若建设单位工程款未及时拨付，我方将自行筹备资金保障农民工工资按时支付，确保工资支付与工程款结算脱钩。

履约保障：若我方违反上述任何一项承诺，发生农民工工资拖欠、克扣行为，或因工资支付问题引发不良社会影响，我方自愿承担一切责任：同意业主单位从工程进度款、竣工结算款中直接扣除相应资金垫付农民工工资；自愿接受行业主管部门的行政处罚、信用惩戒，包括但不限于列入拖欠工资“黑名单”、降低信用等级、限制后续工程投标资格等；同时承担因欠薪引发的一切经济赔偿及法律责任。

（三）不因农忙、雨季、资金状况等影响施工进度，确保连续施工，保证总工期不变的承诺

为严格履行施工合同约定，保障工程顺利推进，结合城市道路绿化工程施工特点，现就施工进度保障事宜作出郑重承诺：施工过程中，不因农忙、雨季、资金状况等任何因素影响施工进度，全力确保工程连续施工，严格按照施工合同约定的总工期完成全部施工任务，总工期保持不变。具体保障措施及承诺如下：

农忙期人力保障，确保施工不间断：提前制定农忙期施工人力保障方案，与核心劳务队伍签订农忙期施工专项协议，明确农忙期人员在岗要求，杜绝施工人员大规模返乡；同时提前储备充足的临时施工人力资源，与周边合规劳务单位建立应急用工合作，农忙期按需增补人员，保障苗木栽植、硬景施工、灌溉照明安装等各工序作业人员足额到位，施工节奏不中断、进度不滞后。农忙季节及节假日认真做好农村劳动力的思想工作。采取积极措施稳定施工现场的职工队伍，保证施工进度正常进行。根据工种不同适当增加农民工的农忙及节假日补贴。合理调配和平衡施工力量，加大机械投入，妥善安排作业面，在农忙季节尽量多开劳动力需求小的工作面。加强考勤。不定期地对在岗人员进行检查，并将考勤情况与劳动收益挂钩。做好农忙前施工队伍的选择，根据施工组织设计及进度计划的要求，满足农忙施工需要，确保各节点和全部工程按期竣工。农忙及节假日前由相关部门查清施工队伍人数，安排具有高素质施工队伍签订施工任务合同，制定奖罚措施，确保劳动力不减员。

雨季科学施工，优化工序抢进度：针对城市道路绿化工程苗木栽植、土壤整理、景观构筑物施工等关键工序，提前编制雨季专项施工方案并报审；施工现场提前做好排水、防雨、防汛准备，配备雨衣、防雨布、排水泵、砂石垫层等足量物资；科学调整施工工序，雨天优先开展室内配件加工、灌溉管道预制、苗木假植养护等不受雨天影响的工作，晴天、阴天全力开展户外抢工，对雨后适宜施工的工序合理增加作业班组，确保雨季施工效率，弥补天气影响的工期。按照本工程特点，结合施工工序的先后安排及各施工段工程量，确定本工程各施工阶段劳动力配备。各工种人员主要由我公司操作工人组成。并选用长期与我公司合作并且技术水平高、队伍整齐、有同类工程施工经验且有建制的劳务队伍，在人力资源的数量和素质上确保施工质量和工期要求。劳动力施行操作专业化进行组织，按不同工种、不同施工部位来划分作业班组，使各班组能从事性质基本相同的工作，以提高操作者的熟练程度和劳动生产率，以满足工程的施工质量和施工进度要求。劳动力施行动态管理，项目应根据工程的施工进度和施工计划合理安排劳动力，做到有进有退，减少窝工。本计划中的劳动力不足时，应及时进行调整。对操作层人员应尽可能采取计件工资制。对经监理批准的节假日上班和加班加点，应按国家“劳动法”的规定付给操作者应得的报酬。

资金专款专用，保障施工全链条供应：设立本工程专项资金账户，实行工程款专款专用，优先保障施工所需苗木、建材、机械租赁、人工工资等各项费用支付；提前筹备

工程备用资金，若遇工程款拨付临时延迟等资金状况问题，由我方自行统筹资金补足，确保苗木采购、材料进场、机械调配、工资发放不受资金影响，施工资源供应全程稳定。

提前统筹资源，规避各类进度风险：针对工程所需苗木、绿化建材、灌溉照明设备等，提前与合格供应商签订供货协议，明确供货周期及应急补货条款，现场建立适量物资储备库，避免材料供应脱节；施工机械做到定人定机维护，配备备用机械及专业维修人员，及时处置机械故障，确保机械作业正常；同时提前预判交通管制、周边协调等潜在问题，主动对接相关部门，提前化解，保障施工连续推进。劳务队伍进场前，由公司劳资部门和项目部与其签订合同，规定其工期、质量、安全要求，明确承包任务，工程量结算方式和奖惩措施。项目经理部还对劳务队引入激励机制，推行优质优价管理方法。新工人开工前的三天进场，进场后由安全员对新工人进行安全、防火和文明施工教育，为落实施工计划和技术责任制，由工长和技术员对班组长、新工人逐级进行交底，交底内容包括：工程进度计划、分项工程的施工工艺标准及安全、技术措施，降低成本和质量保证措施，质量标准和验收规范等。

优化施工组织，强化进度动态管控：编制详细的施工进度计划横道图、网络图，明确各工序节点工期及责任人，实行流水施工、交叉作业，合理增加作业面；项目管理层每日召开进度调度会，每周向业主单位报送进度报表，及时发现进度偏差并采取纠偏措施，必要时在合规前提下合理安排加班作业，确保各节点工期按时完成，累计保障总工期不变。发挥我项目部机械设备的优势，各分项分部工程最大限度地采用机械化施工，减少民工的需求量；合理安排施工计划，在农忙季节及节假日大面积开展劳动力需求小的工作面；根据施工计划，在进入农忙季节之前，抓紧备料，保证农忙季节材料的供应充足；围绕关键线路上各工程项目的施工计划，在农忙前合理调配施工力量，提前完成其它线路各工程项目的施工；

落实责任考核，确保进度保障落地：建立工期保障专项考核制度，将进度目标分解至各施工班组及管理人员，明确工期奖惩标准；若因我方管控不到位出现进度滞后，由我方自行承担加人、加机、加班等一切赶工费用，确保总工期按合同约定完成。

履约保障：若我方未履行上述承诺，因农忙、雨季、资金状况等任何因素导致工程施工中断、进度滞后，且未在规定时间内完成赶工，最终造成总工期延误的，我方自愿严格按照施工合同约定承担工期延误违约金及由此给业主单位造成的一切经济损失；同时接受业主单位及监理单位的相关处罚，我方无条件按照业主单位要求采取一切赶工措施，直至工程按合同工期竣工。

劳务队伍进场前，由公司劳资部门和项目部与其签订合同，规定其工期、质量、安全要求，明确承包任务，工程量结算方式和奖惩措施。项目经理部还对劳务队引入激励机制，推行优质优价管理方法。新工人开工前的三天进场，进场后由安全员对新工人进行安全、防火和文明施工教育，为落实施工计划和技术责任制，由工长和技术员对班组长、新工人逐级进行交底，交底内容包括：工程进度计划、分项工程的施工工艺标准及安全、技术措施，降低成本和质量保证措施，质量标准和验收规范等。

（四）替招标人排忧解难，协调周边关系的承诺

秉持“以人为本、主动担当、务实高效、协同共赢”的理念，郑重承诺：在本工程施工全过程中，主动替招标人排忧解难，全面负责协调工程周边各类关系，采取合理可行的措施化解各类矛盾，全力为工程顺利推进扫清障碍，不增加招标人额外工作负担，具体承诺如下：

替招标人排忧解难专项承诺

我方将始终站在招标人角度，主动对接、积极作为，全程为招标人分担工程推进中的各类事务，切实解决实际困难，具体措施如下：

主动对接，简化招标人协调流程：安排专人负责与招标人的日常对接，主动汇报工程进度、质量、安全及各类需协调事宜，不推诿、不拖延；凡涉及工程施工、手续办理、周边协调等需招标人配合的工作，我方提前做好前期准备、梳理清晰对接要点，减少招标人沟通成本和工作量，做到“事事有回应、件件有落实”。

提前预判，防范各类工程风险：结合城市道路绿化工程施工特点（如苗木栽植、占道施工、季节影响等），提前预判施工过程中可能出现的进度滞后、质量隐患、安全风险、周边投诉等问题，提前制定应对方案，主动化解风险；若出现突发情况，我方第一时间启动应急处置，主动承担处置责任和费用，不将问题推诿给招标人，全力降低对工程及招标人的影响。

高效履约，减轻招标人管理压力：严格按照施工合同及招标人要求，规范施工管理，严控工程质量、进度、安全，确保各项工作符合规范及约定；主动接受招标人及监理单位的监督管理，及时整改各类问题，不出现违规施工、进度滞后等需招标人反复督促的情况；同时，主动配合招标人完成工程验收、资料归档、审计结算等后续工作，高效推进各项流程，为招标人省心、省力、省时。

主动担当，解决各类遗留/突发难题：施工过程中，若遇到前期遗留问题、周边群众诉求、与相关部门衔接不畅等难题，我方主动牵头协调解决，不要求招标人出面牵头；

对招标人提出的各类合理需求、临时交办的事务，我方全力配合、优先落实，主动克服困难，确保不影响工程推进，切实替招标人排忧解难。

周边关系协调专项承诺

针对本城市道路绿化工程施工涉及的周边居民、沿街商铺、社区居委会、市政管理部门（交通、城管、环卫）、公安交警、管线单位（供水、供电、燃气、通信）等相关方，我方将采取“提前沟通、主动协调、换位思考、依法合规”的原则，制定具体可行的协调措施，妥善处理各类关系，杜绝因周边关系协调不当导致工程停工、投诉、纠纷等问题，具体措施如下：

协调周边居民，减少施工扰民：施工前3天，在工程周边居民小区、出入口张贴施工公示，明确施工工期、施工范围、作业时间（严格控制在7:00-12:00、14:00-19:00，避免夜间施工扰民）、扬尘/噪音控制措施及沟通联系方式；施工过程中，采取洒水降尘、密闭运输、低噪音设备作业等措施，减少对居民日常生活的影响；设立24小时居民沟通热线，及时回应居民诉求，对居民反映的合理问题（如施工扬尘、噪音过大等），12小时内整改到位；定期走访周边居民代表，主动听取意见，提前化解矛盾，争取居民理解与支持。

协调沿街商铺，保障正常经营：针对工程沿线沿街商铺，提前逐一上门沟通，告知施工工期、占道范围及施工影响，结合商铺经营需求，优化施工方案，尽量缩小占道范围、缩短占道时间，优先保障商铺出入口通行顺畅；施工过程中，避免损坏商铺门头、管线等设施，若因施工造成轻微损坏，我方无偿及时修复；合理安排施工工序，对商铺集中区域，避开经营高峰期作业，减少对商铺经营的影响；主动协助商铺解决施工期间的临时通行、货物运输等难题，建立常态化沟通机制，及时化解商铺诉求。

协调社区及相关部门，争取支持配合：施工前，主动对接工程所在社区居委会、街道办，汇报工程情况及施工计划，争取社区协助做好周边群众的宣传、安抚工作；主动对接城管、交通、环卫、公安交警等市政管理部门，提前办理施工占道、交通疏导、渣土运输等相关手续，严格按照部门要求规范施工；施工过程中，及时向相关部门报送施工进度及各类协调事宜，主动配合部门检查，对提出的整改要求及时落实；若出现与部门衔接不畅的问题，我方主动牵头协调，不要求招标人出面协调，确保工程合规推进。

协调管线单位，防范管线安全风险：施工前，主动对接供水、供电、燃气、通信等管线单位，详细查询工程范围内管线分布、走向及埋深，邀请管线单位现场交底，标注管线位置；优化施工方案，对管线周边区域，采用人工开挖方式，严禁机械盲目开挖，

防范管线损坏；施工过程中，邀请管线单位全程旁站监督（必要时），若发现管线隐患，及时停止施工，主动对接管线单位处置，承担相应处置费用；若因施工需临时迁移管线，我方主动牵头与管线单位协商，制定合理迁移方案，承担迁移费用，确保管线安全及工程顺利推进。

建立矛盾处置机制，及时化解各类纠纷：设立专项协调小组，配备专人负责周边关系协调及矛盾处置工作，制定矛盾纠纷应急处置方案；对施工过程中出现的各类投诉、纠纷，做到“有诉必接、有接必办、有办必果”，一般纠纷 24 小时内化解，复杂纠纷 7 日内拿出解决方案并推进落实；化解纠纷过程中，坚持依法合规、换位思考，主动承担应尽责任，不推诿、不扯皮，杜绝纠纷升级，不出现聚众闹事、上访等影响社会稳定及招标人声誉的事件。

履约保障

我方将严格履行上述全部承诺，将替招标人排忧解难、协调周边关系作为工程施工的重要工作，纳入项目管理体系，明确责任分工、细化措施落实，确保各项承诺落地见效。若我方未履行承诺，因自身协调不当导致周边关系纠纷、工程停工、投诉上访等问题，或未替招标人排忧解难、增加招标人额外工作负担的，我方自愿承担一切责任，赔偿由此给招标人造成的一切经济损失及声誉损失；接受招标人及监理单位的相关处罚，无条件按照招标人要求采取整改措施，直至问题解决，确保工程顺利推进。

（五）在施工期间加强安全防护措施，安全文明施工，有扬尘治理措施的承诺

我方承诺严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《建设工程安全生产管理条例》《扬尘污染防治法》及地方相关法律法规、行业规范，结合城市道路绿化工程（苗木栽植、硬景施工、灌溉照明安装、场地整理等）施工特点，秉持“安全第一、预防为主、综合治理”“绿色施工、文明施工”的理念，就施工期间安全防护措施、安全文明施工及扬尘治理工作，作出如下郑重承诺，自愿接受招标人、监理单位、行业主管部门及社会各界的监督，确保施工安全、文明、环保，不发生安全事故、扬尘污染及不文明施工行为：

一、施工期间安全防护措施承诺

我方将把施工安全放在首位，全面加强各施工环节安全防护，落实全员安全责任，杜绝各类安全事故发生，具体措施如下：

健全安全管理体系：成立专项安全生产领导小组，配备专职安全员、兼职安全员，明确项目负责人为安全生产第一责任人，将安全责任分解至各施工班组、各岗位人员，签订安全生产责任书，做到全员有责、层层落实；制定完善的安全生产管理制度、安全操作规程及应急救援预案（含高空作业、临时用电、机械作业等专项预案），并组织全员培训、演练，确保人人熟知、严格执行。

现场安全防护全覆盖：城市道路绿化施工涉及占道作业、高空修剪、苗木吊装、临时用电等危险环节，全部落实规范防护措施：占道施工区域设置标准化围挡、警示标识（警示灯、警示牌、反光条），划定安全作业区域，安排专人现场值守，引导行人和车辆通行，严禁无关人员进入作业区；高空修剪、安装作业人员必须佩戴安全帽、安全绳、防滑鞋，搭设安全脚手架或使用高空作业平台，严禁违规高空作业；苗木吊装作业严格检查吊装设备、绳索，专人指挥吊装，避免吊装物坠落伤人；临时用电采用“三级配电、两级保护”，电线架空敷设，严禁私拉乱接，避免触电事故。

安全培训与隐患排查：所有施工人员进场前必须进行安全生产教育培训、安全技术交底，考核合格后方可进场作业，特种作业人员（电工、焊工、吊装工等）必须持有效证件上岗，严禁无证操作；每日开展班前安全交底，每周组织一次安全检查，每月开展一次专项安全隐患排查，对排查出的安全隐患，建立台账、明确整改责任人、整改措施及整改时限，实行闭环管理，确保隐患及时清零，不遗留安全风险。

应急处置保障：施工现场配备充足的安全防护用品（安全帽、安全绳、灭火器、急救箱等）及应急救援物资，定期检查、更新，确保应急时可用；设立 24 小时安全应急电话，若发生安全事故或突发情况，第一时间启动应急救援预案，组织人员抢救、控制事态发展，并立即上报招标人及相关主管部门，不拖延、不隐瞒，主动承担应急处置责任及费用。

二、安全文明施工承诺

我方将严格按照安全文明施工标准组织施工，规范施工现场管理，维护周边环境秩序，树立良好施工形象，具体措施如下：

规范施工现场管理：施工现场按规范设置标准化围挡，围挡高度、材质、外观符合城市管理要求，围挡外侧整洁、无乱涂乱画，张贴安全文明施工标语、施工公示（工程名称、施工单位、工期、责任人等）；施工现场划分作业区、材料堆放区、办公区，区域划分清晰，标识规范，材料堆放整齐有序（苗木、建材、机械分类摆放），不占用消防通道、人行横道及公共区域，不随意堆放建筑垃圾。

规范施工人员行为：所有施工人员统一着装、佩戴工牌，言行文明，严禁赤膊、穿拖鞋上岗，严禁在施工现场吸烟、酗酒、打闹，严禁违规操作、野蛮施工；尊重周边居民、沿街商铺，规范作业时间（严格控制在 7:00-12:00、14:00-19:00），避免夜间施工扰民，确需夜间施工的，提前办理相关手续并公示，减少噪音、灯光影响。

维护施工现场及周边环境卫生：施工现场设置垃圾桶、卫生间，安排专人每日清扫，及时清理施工垃圾、生活垃圾，做到工完场清、日产日清；施工过程中避免损坏周边市政设施、绿化植被，若因施工造成损坏，我方无偿及时修复；施工废水经处理后合理排放，严禁随意倾倒，杜绝污染周边土壤、水体。

加强现场文明管控：施工现场严禁焚烧垃圾、杂草，严禁违规堆放易燃易爆物品，做好防火、防盗工作；主动接受周边群众及相关部门的监督，及时回应合理诉求，妥善处理矛盾，杜绝因不文明施工引发投诉、纠纷。

三、扬尘治理措施承诺

我方高度重视扬尘污染防治工作，结合城市道路绿化工程施工扬尘特点（场地整理、土方开挖、苗木运输、渣土清运等），采取全方位、常态化扬尘治理措施，严格控制施工扬尘，确保达到环保要求，具体措施如下：

洒水降尘常态化：施工现场配备足量洒水车、手动洒水壶，安排专人负责洒水降尘，每日对施工区域、作业道路、材料堆放区洒水不少于 3 次，干燥天气、大风天气增加洒水频次；苗木栽植、土方整理作业时，边施工边洒水，抑制扬尘扩散。

裸土及材料全覆盖：施工现场所有裸露土方、未栽植的苗木土球、建筑渣土，全部采用防尘网（绿色密目网）全覆盖，覆盖严密、无裸露死角；苗木、建材运输时，采用密闭式运输车辆，车厢加盖篷布，严禁超载、敞篷运输，避免沿途撒漏扬尘；运输车辆出场前，对车轮、车身进行彻底冲洗，确保净车出场，不污染城市道路。

优化施工工艺降尘：场地整理、土方开挖作业时，尽量采用湿法施工，避免干土作业产生大量扬尘；对开挖的土方及时清运或覆盖，不长期堆放；施工过程中使用低扬尘设备，对产生扬尘的设备进行密闭处理，减少扬尘排放。

扬尘管控专人负责：设立扬尘治理专项负责人，每日检查扬尘治理措施落实情况，建立扬尘治理台账，记录洒水频次、覆盖情况、车辆冲洗等信息；主动配合环保部门、城管部门的扬尘检查，对提出的整改要求，12 小时内整改到位，不拖延、不拒不整改。

长效管控不松懈：施工全过程持续落实扬尘治理措施，从施工准备、主体施工到工程收尾，全程管控，杜绝施工扬尘污染周边环境；工程完工后，及时清理施工现场，平整场地、覆盖裸土，尽快完成苗木栽植，彻底消除扬尘隐患。

履约保障

我方将严格履行上述全部承诺，将安全防护、安全文明施工、扬尘治理工作纳入项目日常管理，加强监督检查，确保各项措施落地见效。若我方未履行承诺，出现安全防护不到位、不文明施工、扬尘污染等行为，或发生安全事故、扬尘投诉的，我方自愿承担一切责任，赔偿由此给招标人造成的一切经济损失及声誉损失；接受招标人、监理单位及行业主管部门的相关处罚，无条件按照要求限期整改，整改费用由我方全额承担；情节严重的，自愿接受停工整顿、信用惩戒等相关处理，直至符合要求后方可恢复施工。

履职尽责承诺

（一）具有全面、详实、可行、合法有效的书面保证技术措施落实到位的承诺和落实不到位的处理承诺

严格遵守《中华人民共和国建筑法》《建设工程质量管理条例》《园林绿化工程施工及验收规范》（CJJ/T82-2012）及地方相关法律法规、行业技术标准，结合本工程苗木栽植、绿化养护、硬景施工、灌溉照明安装、安全防护、扬尘治理、进度管控等核心施工环节的技术要求，秉持“技术先行、管控到位、合规履约、责任到人”的原则，现就本工程所有技术措施落实到位作出全面、详实、可行、合法有效的书面保证，并明确技术措施落实不到位的处理方案，自愿接受招标人、监理单位、行业主管部门及社会各界的监督，具体承诺如下：

一、技术措施落实到位的书面保证承诺

我方郑重保证，本工程施工全过程中，所有既定技术措施（含施工技术、养护技术、安全技术、扬尘治理技术、进度保障技术、质量管控技术等）均严格落实到位，不打折扣、不搞形式，确保技术措施的科学性、可行性、合法性，全面保障工程质量、安全、进度、环保等各项指标达标，具体保证措施如下：

健全技术管理体系，筑牢落实基础

设立专项技术管控小组，明确项目技术负责人为技术措施落实第一责任人，配备足额专业技术人员（含绿化专业、市政专业、安全专业、环保专业），明确各岗位技术职责，签订技术责任承诺书，将技术措施落实责任分解至每一个施工班组、每一名技术人员及作业人员，做到“人人有责、层层落实、全程管控”，确保技术管理无盲区。

编制全面、详实的施工技术方案及专项技术措施，涵盖苗木选种、检疫、栽植、养护，硬景施工、灌溉照明系统安装，安全防护、扬尘治理、进度管控等所有施工环节，技术方案及措施严格符合国家、地方行业标准及工程设计要求，经招标人、监理单位审核批准后，严格按照方案执行，未经审核批准，绝不擅自修改、调整技术措施。

建立完善的技术管理制度，包括技术交底制度、技术巡检制度、技术检测制度、技术档案管理制度、技术培训制度等，所有制度均形成书面文件，严格执行并留存完整记录，确保技术措施落实全过程可追溯、可核查。

强化技术落实管控，确保落地见效

严格落实技术交底制度：所有施工人员进场前，必须接受针对性技术培训及书面技术交底，明确各施工环节的技术要求、操作规范、质量标准及安全注意事项，绿化作业人员重点培训苗木栽植、修剪、水肥管理、病虫害防治技术，特种作业人员（电工、焊工等）必须持有效证件上岗并接受专项技术交底，考核合格后方可进场作业；施工过程中，每道工序开工前，技术人员必须对作业人员进行二次口头+书面交底，确保作业人员熟练掌握技术措施，交底记录签字确认后留存归档。

严格落实技术巡检核查制度：技术管控小组实行“日常巡检、每周抽查、每月专项检查、关键工序旁站监督”的全方位巡检机制，日常巡检由现场技术人员每日开展，重点核查技术措施落实情况、作业人员操作规范性；每周组织一次技术抽查，重点排查隐蔽工程、关键工序的技术落实质量；每月开展一次专项技术检查，全面核查所有技术措施的落实情况，形成检查报告，明确整改事项（如有）；苗木吊装、高空修剪、临时用电、土方开挖等关键工序，安排技术人员全程旁站监督，实时纠正违规操作，确保技术措施精准落实。

严格落实技术检测验收制度：每道工序完工后，技术人员先进行自检，自检合格后提交监理单位验收，验收合格后方可进入下一道工序；苗木栽植后，定期检测苗木成活率、长势情况，不符合技术要求的及时采取补植、养护等整改措施；灌溉照明系统安装完成后，进行专项检测，确保运行正常、符合技术标准；工程完工后，组织技术人员全

面梳理技术措施落实情况，配合招标人、监理单位及行业主管部门完成技术验收，验收合格后出具技术验收报告。

严格落实技术档案管理制度：建立完整的工程技术档案，详细记录技术方案、技术交底记录、巡检记录、检测报告、验收记录、技术培训记录、苗木检疫报告、材料合格证明等相关资料，所有资料真实、完整、规范，分类归档，保存期限不少于工程保修期届满后3年，随时配合招标人、监理单位及行业主管部门的核查，确保技术措施落实全过程可追溯。

聚焦核心技术措施，确保全面落实

结合城市道路绿化工程特点，重点落实以下核心技术措施，确保各项技术要求落地见效，符合相关法规及设计标准：

绿化苗木技术措施：严格按照技术方案及设计要求选择苗木，确保苗木品种、规格、长势符合要求，苗木进场前进行严格检疫，杜绝病虫害苗木进场；栽植前清理场地、改良种植土，严格控制栽植深度、株行距，栽植后及时浇水、固定、覆盖保湿，落实后期养护技术措施，定期浇水、施肥、修剪、防治病虫害，确保苗木成活率达到95%以上，符合园林绿化工程技术标准。

施工工艺技术措施：硬景施工严格按照技术规范控制基础开挖、砌筑、铺装工艺，确保平整度、牢固度达标；灌溉系统安装严格控制管道铺设坡度、接口密封度，确保无渗漏、灌溉均匀；照明系统安装严格遵循临时用电及市政照明技术标准，做到线路架空敷设、接线规范，确保运行安全、照明达标；所有施工工艺均符合《园林绿化工程施工及验收规范》及地方相关技术要求。

安全防护技术措施：严格落实高空作业、临时用电、机械作业等专项安全技术措施，高空作业必须搭设安全脚手架或使用高空作业平台，作业人员佩戴安全帽、安全绳；临时用电采用“三级配电、两级保护”，电线架空敷设，严禁私拉乱接；机械作业前检查设备性能，专人指挥操作，杜绝违规作业，符合《建设工程安全生产管理条例》相关要求。

扬尘治理技术措施：严格落实湿法施工技术，场地整理、土方开挖时边施工边洒水，每日对施工区域、作业道路洒水降尘不少于3次，干燥、大风天气增加洒水频次；裸露土方、渣土采用绿色密目防尘网全覆盖，苗木、建材采用密闭式运输，运输车辆净车出场；优化施工工艺，减少扬尘产生，确保达到当地扬尘污染防治技术标准，符合《扬尘污染防治法》相关要求。

进度保障技术措施：结合农忙、雨季等特殊时期，落实针对性进度保障技术措施，农忙期优化用工调配，雨季优化施工工序，提前制定技术预案，合理安排交叉作业、流水施工，确保施工连续，保障总工期不变，贴合工程进度管控要求。

（四）强化保障措施，确保技术落实长效化

资金保障：设立工程技术专项经费，专款专用，优先保障技术措施落实所需的人员培训、设备购置、材料检测、技术核查等费用，确保技术措施落实无资金障碍，不因资金问题影响技术措施落地。

人员保障：组建专业技术团队，确保技术人员足额到位、专业匹配，定期组织技术人员参加行业培训、技能考核，提升技术水平及管控能力，杜绝因技术人员不足、专业不达标影响技术措施落实。

物资保障：严格按照技术要求采购苗木、建材、设备及安全防护用品，所有物资进场前进行技术检测，确保符合技术标准，杜绝不合格物资进场；配备充足的技术检测设备、洒水车、防尘网等物资，确保技术措施落实所需物资及时供应。

应急保障：提前预判施工过程中可能出现的技术风险（如苗木成活率不达标、技术措施落实偏差、突发安全技术隐患等），制定针对性应急技术预案，配备应急技术人员及物资，若出现技术问题，第一时间启动应急预案，采取有效技术措施整改，确保不影响工程推进，及时化解技术风险。

二、技术措施落实不到位的处理承诺

我方郑重承诺，若本工程施工过程中，出现任何技术措施未落实、落实不到位、违规操作等情况，无论是否造成损失，均严格按照以下处理方案执行，处理措施合法有效、可执行，自愿承担相应责任，接受相关处罚，具体处理承诺如下：

处理原则

坚持“依法依规、实事求是、权责对等、从严处理、及时整改”的原则，对技术措施落实不到位的情况，一经发现，立即停止相关工序施工，全面排查问题根源，制定针对性整改措施，限期整改到位，同时追究相关责任人责任，确保类似问题不再发生；若造成工程质量、安全、环保等方面的损失，自愿承担全部责任及经济赔偿，严格遵循《建设工程质量管理条例》等相关法规要求执行。

分类处理措施

1. 轻微技术措施落实不到位（未造成任何损失，不影响工程推进）

若发现作业人员未严格按照技术交底操作、技术措施落实存在轻微偏差（如苗木修剪不规范、洒水降尘频次不足等），未造成工程质量隐患、安全事故及扬尘污染，不影响工程进度的，立即责令停止违规作业，由技术人员现场指导整改，当日内整改到位；对相关作业人员进行批评教育、二次技术交底，对现场技术巡检人员予以通报批评，扣除当月绩效奖金；整改完成后，由技术管控小组复核，复核合格后方可恢复施工，留存整改记录及复核报告，纳入技术档案。

2. 一般技术措施落实不到位（造成轻微损失或质量隐患，影响局部工序推进）

若发现技术措施落实不到位，造成轻微工程质量隐患（如苗木栽植深度不合格、灌溉管道轻微渗漏等）、轻微扬尘污染，或影响局部施工工序推进，未造成重大损失及不良社会影响的，立即停止相关工序施工，成立专项整改小组，制定详细整改方案，明确整改责任人、整改措施及整改时限（最长不超过3日），整改费用由我方全额承担；对项目技术负责人予以通报批评，扣除当月50%绩效奖金，对现场技术人员、相关施工班组予以罚款，罚款金额从工程进度款中直接扣除；整改完成后，提交监理单位、招标人复核，复核合格后方可恢复施工；同时，组织全员开展技术警示教育，重新进行技术交底，排查同类问题，建立整改台账，实行闭环管理；若逾期未整改或整改不合格，自愿接受招标人及监理单位的进一步处罚，直至整改到位。

3. 严重技术措施落实不到位（造成重大损失、安全事故、重大扬尘污染或严重影响工程推进）

若发现技术措施严重落实不到位，出现以下情况之一的，视为严重违规：（1）擅自修改审核通过的技术方案、专项技术措施，违规施工的；（2）技术措施落实严重偏差，造成重大工程质量隐患（如苗木大面积死亡、硬景坍塌、灌溉照明系统无法正常运行等），需大面积返工整改的；（3）未落实安全技术措施，引发安全事故，造成人员伤亡或财产损失的；（4）未落实扬尘治理技术措施，造成重大扬尘污染，被行业主管部门通报批评、处罚的；（5）因技术措施落实不到位，导致工程进度严重滞后，无法按合同约定推进的；（6）伪造技术档案、检测报告、验收记录等相关资料的。

出现上述严重违规情况的，我方自愿接受以下处理：

立即全面停工，成立专项整改小组，制定专项整改方案，限期完成整改，整改费用、返工费用、事故处理费用、扬尘治理处罚费用等所有相关费用均由我方全额承担，不增加招标人任何经济负担；

向招标人支付违约金，违约金按工程合同总价的 2%-4% 计算（具体比例按施工合同约定执行，若施工合同未明确，按行业惯例及相关法规执行），违约金从工程进度款、竣工结算款中直接扣除；

承担由此给招标人造成的一切经济损失（包括但不限于工程返工损失、工期延误损失、声誉损失、招标人被主管部门处罚的损失等），自愿接受招标人根据损失情况追加的赔偿要求；

追究相关责任人责任，对项目技术负责人、现场技术人员、施工班组负责人予以撤职、罚款处理，情节严重的，移交相关部门追究法律责任；特种作业人员违规操作的，吊销其作业资格，永不录用；

自愿接受行业主管部门的行政处罚、信用惩戒，包括但不限于列入违规失信黑名单、降低信用等级、限制后续工程投标资格、责令停业整顿等，严格执行主管部门的各项处罚决定；

若整改后仍无法达到技术要求、工程质量标准，或拒不整改的，招标人有权解除施工合同，我方自愿退还招标人已支付的全部工程款，承担由此造成的一切损失，并承担相应的法律责任；

整改完成后，提交详细的整改报告、技术复核报告，经招标人、监理单位及行业主管部门全面复核合格后，方可申请恢复施工，恢复施工后，增加技术巡检频次，由技术管控小组全程管控，确保技术措施落实到位。

4. 长效处理要求

无论出现上述哪类技术措施落实不到位的情况，我方均在处理完成后 3 日内，提交书面处理报告及整改总结，分析问题根源，完善技术管理制度及技术措施，组织全员开展技术培训及警示教育，杜绝类似问题再次发生；同时，主动接受招标人、监理单位的后续监督检查，定期提交技术措施落实情况报告，直至工程竣工交付。

履约保障

我方将严格履行本承诺书所有条款，将技术措施落实到位作为工程施工的核心工作，强化技术管控，完善保障措施，确保各项技术措施全面、精准、有效落实。我方自愿接受招标人、监理单位及行业主管部门的全程监督，若未按本承诺书履行承诺，出现技术措施落实不到位的情况，自愿严格按照上述处理方案执行，不推诿、不拖延、不拒绝，承担相应的责任及损失。

（二）各关键岗位人员的在岗、更换等履职尽责承诺，提供承包商履约保证

我方严格遵守《中华人民共和国建筑法》《建设工程质量管理条例》《园林绿化工程施工及验收规范》及地方相关法律法规、行业规范，结合本工程施工管理要求，秉持“责任到人、履职到位、管控严格、合规履约”的原则，就本工程各关键岗位人员（项目经理、技术负责人及相关技术人员、质量员、安全员、材料员等）的在岗情况、更换流程及履职尽责事宜，作出如下郑重、全面、合法有效的承诺，自愿接受招标人、监理单位、行业主管部门的全程监督，确保关键岗位人员履职到位，保障工程质量、安全、进度、环保等各项工作有序推进，具体承诺如下：

一、关键岗位人员在岗承诺

我方郑重保证，本工程各关键岗位人员足额配备、全程在岗，严格遵守考勤管理规定，不擅自离岗、脱岗、缺岗，确保各项管理工作无缝衔接，具体承诺如下：

足额配备，资质达标：本工程已按国家规范、行业要求及施工合同约定，足额配备项目经理、技术负责人及相关技术人员、质量员、安全员、材料员等所有关键岗位人员，所有人员均持有相应的岗位资格证书、执业证书，资质齐全、专业匹配，无挂靠、兼职、无证上岗等违规情况，人员名单及资质证书已提交招标人、监理单位审核备案，审核通过后正式上岗，上岗后不得擅自更换。

全程在岗，严守考勤：所有关键岗位人员自工程开工之日起至工程竣工交付、保修期届满之日止，全程在岗履职，严格遵守施工现场考勤管理制度，实行每日考勤打卡、每月考勤汇总上报制度；项目经理、技术负责人每月在岗天数不少于 22 天，质量员、安全员、材料员及相关技术人员每月在岗天数不少于 24 天，严禁擅自离岗、脱岗、缺岗，严禁无故缺勤。

规范请假，做好衔接：关键岗位人员确因生病、家庭特殊情况等不可抗力需请假的，必须提前 3 个工作日向招标人及监理单位提交书面请假申请，明确请假天数、请假事由及代岗人员信息（代岗人员需具备相应岗位资质，能力不低于请假人员），经招标人、监理单位书面批准后方可离岗；请假期间，代岗人员全面履行该岗位职责，做好工作衔接，确保各项工作不中断、不脱节；请假天数单次不超过 3 天，全年累计请假不超过 15 天，严禁未经批准擅自离岗。

强化管控，接受监督：我方建立关键岗位人员考勤专项管控机制，安排专人负责日常考勤管理，每月 5 日前将上月考勤记录提交招标人、监理单位核查；主动接受招标人、

监理单位及行业主管部门的监督检查，对检查中发现的关键岗位人员离岗、脱岗、缺岗等情况，立即整改，不推诿、不拖延；若招标人、监理单位抽查发现关键岗位人员不在岗且未履行请假手续，我方自愿接受相应处罚。

二、关键岗位人员更换承诺

我方郑重保证，本工程各关键岗位人员一经确定并上岗，无特殊情况绝不擅自更换，确需更换的，严格遵守以下流程及要求，确保更换工作合规、有序，不影响工程推进，具体承诺如下：

严禁擅自更换：项目经理、技术负责人、质量员、安全员、材料员等核心关键岗位人员，自上岗之日起至工程竣工交付之日止，严禁擅自更换；严禁以任何理由（除不可抗力外）更换关键岗位人员，严禁用资质不达标、能力不足的人员替代原有岗位人员。

明确更换条件：仅在以下不可抗力情况下，方可申请更换关键岗位人员：（1）关键岗位人员因突发重大疾病、重伤，无法继续履行岗位职责，且经医院出具正式诊断证明，确认长期无法上岗的；（2）关键岗位人员因家庭重大变故，无法继续在本工程履职，且提供相关证明材料的；（3）关键岗位人员因国家政策调整、执业资格注销等不可抗力，无法继续担任该岗位的；（4）经招标人、监理单位核查，该岗位人员履职能力不足、存在违规违纪行为，被要求更换的。

严格更换流程：确需更换关键岗位人员的，我方必须提前 7-15 个工作日（项目经理、技术负责人提前 15 个工作日，其他关键岗位人员提前 7 个工作日）向招标人、监理单位提交书面更换申请，明确更换原因、拟更换人员名单、拟更换人员资质证书、执业经历及能力证明材料，说明更换后工作衔接方案；经招标人、监理单位书面审核批准后，方可组织原有人员离岗、新人员上岗，未经审核批准，绝不擅自更换。

保障更换质量：拟更换的关键岗位人员，资质等级、专业能力、执业经历必须不低于原有岗位人员，且无挂靠、兼职、无证上岗等违规情况；新人员上岗前，必须接受专项培训及技术交底，熟悉本工程施工情况、管理要求及岗位职责，经我方考核合格、招标人及监理单位确认后，方可正式履职；原有岗位人员在新人员上岗后，需配合新人员做好工作交接，交接期限不少于 3 个工作日，确保工作无缝衔接，不影响工程推进。

承担更换责任：若我方未经招标人、监理单位批准，擅自更换关键岗位人员，或更换的人员资质不达标、能力不足，影响工程质量、安全、进度等工作的，我方自愿接受相应处罚，承担由此给招标人造成的一切经济损失，立即更换符合要求的人员，并承担更换过程中产生的一切费用。

三、关键岗位人员履职尽责承诺

我方郑重保证，本工程各关键岗位人员严格履行岗位职责，恪守职业道德，依法依规履职，确保各项工作落到实处，具体履职承诺如下：

（一）项目经理履职承诺

作为工程第一责任人，全面负责本工程施工管理工作，严格履行以下职责：

1. 严格执行国家法律法规、行业规范及施工合同约定，统筹协调工程质量、安全、进度、环保、成本等各项工作，确保工程按合同约定推进；
2. 牵头组织编制施工组织设计、专项施工方案，协调解决施工过程中的各类矛盾及问题，主动对接招标人、监理单位及周边相关方；
3. 监督各关键岗位人员履职情况，落实各项管理制度，确保工程管理规范有序；
4. 及时上报工程进度、质量、安全等相关情况，接受招标人、监理单位的监督检查，及时整改各类问题；
5. 确保工程施工合规、有序，杜绝违规施工、野蛮施工，不发生质量事故、安全事故及扬尘污染问题。

（二）技术负责人及相关技术人员履职承诺

严格履行技术管理职责，确保工程技术措施落实到位，具体职责：

1. 牵头编制、审核施工技术方案、专项技术措施，确保技术方案科学、可行、合规，符合设计要求及行业标准；
2. 负责技术交底工作，对各施工班组、作业人员进行全面技术交底，确保作业人员熟练掌握施工技术及操作规范；
3. 负责施工现场技术指导、技术巡检，及时解决施工过程中的技术难题，排查技术隐患，确保施工工艺符合技术要求；
4. 负责工程技术档案的编制、整理、归档，确保技术档案真实、完整、规范；
5. 组织技术培训、技术考核，提升施工人员技术水平，确保技术措施落地见效。

（三）质量员履职承诺

严格履行质量管控职责，确保工程质量达标，具体职责：

1. 严格执行工程质量管理制，负责施工现场质量巡检、工序验收，每道工序完工后，及时进行质量自检，自检合格后提交监理单位验收，验收不合格的，责令立即整改，严禁进入下一道工序；

2. 重点管控苗木质量、建材质量、施工工艺质量，苗木、建材进场前，严格查验合格证明、进行抽样检测，杜绝不合格苗木、建材进场；

3. 建立质量隐患台账，对排查出的质量隐患，明确整改责任人、整改措施及整改时限，实行闭环管理；

4. 配合招标人、监理单位及行业主管部门的质量检查，及时提供质量相关资料，落实整改要求；

5. 确保工程质量符合设计要求及行业标准，杜绝质量隐患、质量事故。

（四）安全员履职承诺

严格履行安全管理职责，确保施工安全，具体职责：

1. 严格执行安全生产法律法规、行业规范，负责施工现场安全巡检、安全隐患排查，每日开展安全巡查，每周组织一次安全专项检查，每月开展一次安全隐患全面排查；

2. 负责安全培训、安全技术交底，对施工人员进行安全生产教育培训，重点培训安全防护措施、应急处置方法，确保施工人员掌握安全知识；

3. 负责施工现场安全防护设施的检查、维护，确保安全防护设施完好、有效，严禁违规作业、冒险作业；

4. 建立安全隐患台账，对排查出的安全隐患，立即责令整改，跟踪整改落实情况，确保隐患清零；

5. 负责应急处置工作，若发生安全事故，第一时间启动应急救援预案，组织人员抢救，及时上报相关部门，杜绝安全事故扩大。

（五）材料员履职承诺

严格履行材料管理职责，确保工程所需苗木、建材、设备等物资合格、及时供应，具体职责：

1. 严格按照施工合同、技术方案要求，采购苗木、建材、设备等物资，严格审核供应商资质，选择合格供应商，签订供货协议，明确质量标准、供货周期；

2. 苗木、建材、设备进场前，严格查验合格证明、检疫报告、检测报告，进行抽样检测，杜绝不合格物资进场；

3. 负责物资的储存、管理，分类堆放，做好防潮、防晒、防盗工作，确保物资质量不受影响；

4. 建立物资台账，详细记录物资采购、进场、使用情况，做到账物相符，及时上报物资供应情况；

5. 配合质量员、技术人员做好物资质量核查工作，及时处理不合格物资，确保工程物资供应合规、合格。

（六）施工员履职承诺

1、施工员是实施项目部所承建的工程项目的第一线生产系统，通过对劳动力、机具、材料的合理调配，统管建设施工全过程的进度、质量、安全。并对工程的质量、安全、进度和效益负责。

2、各人员要熟悉施工图纸和文件。认真学习国家、地方基本建设有关文件及现行施工验收规范。

3、参与编写施工组织设计，参加设计交底、施工图专业会审、综合会审，严格按施工图和施工文件施工。编制施工预算，及时向相关部门提供施工设备机具、施工用料、工程材料、劳动力计划。

按计划建议指标编制月施工计划，并组织实施。按施工各阶段的需要编制施工班、组的需用人数，明确各专业工长所管辖班组范围及所承担的施工任务。编制分项工程施工技术交底，包括：材料要求、操作要点、质量标准和安全措施等。工号技术负责人，直接向工长和施工班组交底，工长监督、指导班组按技术交底施工，并对工程质量、安全和进度负责。保证施工过程符合图纸规范规程要求。

4. 按月编制劳动力动态报表，报项目经理。编制报批设计变更、材料代用和现场签证发生的施工图预算的增减。负责施工过程和现场作用设备的标识和记录。填报隐蔽工程记录和分项工程自检记录单建立资料台帐，保存好签认后的记录单。参加项目部组织的质量、安全检查，对检查出的问题及时组织整改。按规定上报质量、安全事故报告。负责在用设备、机具的保管检修和安全完好运行。负责编制本组使用的设备、机具、材料、半成品、备品备件的需用量计划，报供应组供应。记好综合和专业的施工日记和施工日报表。

5. 办好检查交接手续，负责施工全过程中对成品保管维护。在各专业交叉施工中要保护好已完成的成品，交出、交入都要认真。负责竣工准备工作。根据项目部的安排，交工后在保修期内做好保修工作，参加质量回访，收集顾客对工程质量方面的意见，认真分析总结，制订改进措。

（七）资料员履职承诺

1、负责工程部日常资料收集整理等工作。

2、做好上级来文、受控文件、贯标资料的登记、发放管理工作。

- 3、各种报告、报表，填写认真、准确、完整、报送及时，建立各种资料的台帐。
- 4、必须对工程部内部资料进行保密；对重要资料不得擅自更改。
- 5、根据主管工程师提供的原始记录，及时完成报检资料。
- 6、及时向各主管工程师提供所需的设计文件及技术资料。
- 7、及时向各业务部门提供其工作所需的相关资料。
- 8、经常对资料进行检查，保持资料整洁。

所有关键岗位人员必须恪守职业道德，廉洁自律，严禁利用职务之便谋取私利；严格遵守施工现场管理制度，言行文明，严禁酗酒、打闹、违规操作；主动接受招标人、监理单位及行业主管部门的监督检查，及时回应合理诉求，落实整改要求；积极配合其他岗位人员开展工作，协同推进工程各项工作，确保工程顺利推进。

四、履职不到位及违规行为的处理承诺

我方郑重承诺，若本工程各关键岗位人员出现在岗不到位、擅自更换、履职尽责不到位等违规行为，无论是否造成损失，均严格按照以下处理方案执行，处理措施合法有效、可执行，自愿承担相应责任，接受相关处罚，具体处理承诺如下：

若发现关键岗位人员单次请假未履行审批手续、在岗天数不足、履职不规范（未按要求开展巡检、交底等），未造成工程质量、安全隐患及进度影响的，立即责令整改，对相关人员进行批评教育、扣除当月绩效奖金；向招标人提交书面整改承诺，确保不再出现类似问题；整改完成后，提交招标人、监理单位复核。

若发现关键岗位人员擅自离岗、脱岗累计2次以上，或未经批准擅自更换一般关键岗位人员，或履职不到位造成轻微质量、安全隐患，影响局部施工进度的，对相关人员进行罚款、通报批评，罚款金额从工程进度款中直接扣除；立即更换违规人员（如需），责令相关人员限期整改，整改费用由我方全额承担；向招标人支付违约金（按工程合同总价的0.5%-1%计算），承担由此造成的轻微经济损失；组织所有关键岗位人员开展警示教育，强化履职意识。

若发现关键岗位人员擅自离岗、脱岗累计3次以上，或未经批准擅自更换项目经理、技术负责人等核心关键岗位人员，或履职失职造成重大质量事故、安全事故、重大扬尘污染，或严重影响工程进度，造成重大经济损失及不良社会影响的，我方自愿接受以下处理：（1）立即更换符合要求的关键岗位人员，追究相关人员责任，予以撤职、罚款，情节严重的移交相关部门追究法律责任；（2）向招标人支付违约金（按工程合同总价的1%-3%计算），承担由此给招标人造成的一切经济损失（包括但不限于返工损失、工

期延误损失、声誉损失等)；(3) 自愿接受招标人、监理单位的进一步处罚，包括但不限于扣除工程进度款、暂停工程施工等；(4) 自愿接受行业主管部门的行政处罚、信用惩戒，包括但不限于列入失信黑名单、限制后续工程投标资格等；(5) 若违规行为情节特别严重，招标人有权解除施工合同，我方自愿退还招标人已支付的全部工程款，承担由此造成的一切损失及法律责任。

履约保障

我方将严格履行本承诺书所有条款，将关键岗位人员在岗、更换及履职尽责管理纳入项目日常管理核心，强化管控、明确责任、落实措施，确保各项承诺落地见效。我方自愿接受招标人、监理单位及行业主管部门的全程监督，若未按本承诺书履行承诺，出现任何违规行为，自愿严格按照上述处理方案执行，不推诿、不拖延、不拒绝，承担相应的责任及损失。

供应商名称： 新乡市恒通建设有限公司 (电子签章)

法定代表人： _____ (电子签章)

日 期： 2026 年 2 月 3 日