

四、服务承诺（格式自拟）

1. 工程质量保修期内、外的优惠及服务承诺

工程质量保修期内承诺：

我公司不仅重视施工过程中的质量控制，而且也同样重视对工程的保修服务，自工程交付之日起，我方的工程保修工作也随即展开，在工程保修期间，我方将依据保修合同，本着“为用户服务，向用户负责，让用户满意”的宗旨，以认真的态度、合理的措施、迅速的行动和优质服务来回报用户。

确保工程质量及良好的使用功能，提高公司的社会信誉。工程的保修和回访严格执行国务院所颁发的《建设工程质量管理条例》中关于建设工程质量保修制度。业主使用中如若发现问题，立即维修，并保证做到随叫随到，优质服务。

措施：

(1) 工程完工后，建立工程维修卡，及时调查了解工程的质量状况，了解业主的要求，解决发现的问题；

(2) 在工程保修期内，因施工造成的质量问题均免费维修，即使是使用造成的问题，也积极给予解决；

(3) 严格贯彻公司的质量方针，服务热情、周到、随叫随到；

(4) 建立维修工程专班专人负责制，由公司生产、质量部门派专人负责。

工程保修期外、交工后回访承诺：

保修期外，在公司建立用户热线，及时热情解答用户咨询和解决用户困难，随叫随到。保修外我公司承诺，如业主需要再保修时，我公司会积极配合业主方进行保修，而且只收取保修的本费用。

措施：

(1) 建立回访制度，进行定期不定期回访，每年内工程回访不少于两次；

(2) 工程回访计划：交工后三个月即进行工程回访，一年内再不定期回访一次，满一年再进行一次回访，并对存在的问题进行彻底的整改，方将本着服务热情、周到、随叫随到的原则及时对工程存在的问题进行整改。

违背承诺的处罚措施

若未在承诺时间内响应或到场处理，每发生一次，自愿接受 5000 元 的违约处罚，并从质量保证金或工程尾款中扣除。

因我方原因未能履行保修义务或修复后仍不符合要求，业主有权委托第三方处理，所发生费用由我方承担。

承诺生产安全零事故

安全承诺目标：项目施工全过程实现“零死亡、零重伤、零重大设备事故、零火灾爆炸事故”，隐患整改率 100%，特种作业人员持证上岗率 100%。

配套保障措施：建立三级安全管理体系，每周开展安全培训及隐患排查，每月组织应急演练；严格落实“三宝四口五临边”防护，起重机械、深基坑等高危作业执行专项审批及专人监护。

不拖欠农民工工资承诺

我单位承诺严格遵守《保障农民工工资支付条例》，建立农民工工资专用账户，实行“实名制管理 + 月足额支付”制度。与所有农民工签订劳动合同，明确工资标准及支付时间，每月公示工资支付明细，足额缴纳农民工工资保证金。承诺无拖欠、克扣农民工工资行为，若出现工资拖欠，自愿接受采购人及相关部门处罚，并优先足额支付所欠工资。

为采购人排忧解难的服务承诺

结合我公司自身条件和潜力，我公司将最大限度地为招标人排忧解难，具体做出如下优惠承诺：

- 1、我公司对本工程承担总承包责任，决不分包、转包。
- 2、认真做好不扰民施工的各项措施，搞好环境保护。
调和处理好周边关系，如遇影响到工程正常进行的问题，保证不推托，不扯皮。
- 3、本工程按安全文明标准化工地的要求施工，虚心接受采购人、监理的指导和协调，我们已拟好各项安全，文明施工措施和要求，力求将事故控制在“0”。

服务承诺

我公司一向重视对业主的服务，为此，我公司将以“全心全意为业主”的服务理念，竭诚为甲方的建设服务。

结合本工程的特点和要求和我公司自身的条件和潜力作出如下具体服务承诺：

1、追求完美，全程服务

我们时刻要求全体员工必须视采购人为“上帝”，想业主之所想，急业主之所争，办业主急需办之事，充分体现“适应业主、情洒业主、承诺业主、满意业主”的经营作风，切实把业主意识贯彻始终，做到项目中标前为采购人服务、承建中对采购人负责，交工后让采购人满意。

2、诚实守信，尊重采购人我们完全响应甲方的要求，若中标施工将严格执行投标文件的所有条款，我公司保证服从采购人的统筹调度，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。

违背承诺的处罚措施

如有违反，我公司自愿接受采购人的处罚。

供应商：河南置诚建筑工程有限公司(电子签章)

法定代表人： (电子签章)

日期： 2026 年 02 月 03 日