

承诺书 13

服务承诺

致：延津县胙城乡人民政府（采购人）

我公司在参加本次延津县胙城乡人民政府 2024 年胙城乡 Y608 高庄-张庄段改建项目（项目名称）的投标活动中，郑重承诺如下：

如若我公司在 延津县胙城乡人民政府2024年胙城乡Y608高庄-张庄段改建项目（项目名称）中中标，我公司承诺中标后为本项目提供一年缺陷责任期。

二、保修期内外的承诺

（一）工程质量保修期内的承诺

若我公司有幸中标，我公司必将竭尽全力完成施工任务。拟由公司建造师现场指挥工程施工，将该工程列为本公司重点工程。我公司将按法律、行政法规或国家关于工程质量保修的有关规定，对该工程在质量保修期内承担质量保修责任。

工程交工后向建设单位出具保修书，在工程的保修范围和保修期限内发生任何质量问题，我单位将积极履行保修义务，并对造成的损失承担赔偿责任。

1、质量保修期

按国家相关法律法规和合同执行。

2、属于保修范围、内容的项目，承包人应当在接到保修通知之日起 7 天内派人保修。承包人不在约定期限内派人保修的，发包人委托他人修理。

3、发生紧急事故需抢修的，承包人在接到事故通知后，应当立即到达事故现场抢修。

4、对于涉及结构安全的质量问题，应当按照《建设工程质量管理条例》的规定，立即向当地建设行政主管部门和有关部门报告，采取安全防范措施，并由原设计人或者具有相应资质等级的设计人提出保修方案，承包人实施保修。

5、保修费用：保修费用由造成质量缺陷的承包方承担。

6、承诺

工程竣工交验后，我公司将建立工程质量及功能使用后回访制度。我公司严格执行市、县建委关于保修维修的规定，主动与建设单位签订保修合同自工

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，严格按照国家规定的保修期限，进行周到的服务。

我方承诺保修期内及时维修质量缺陷

1、保修期内按照国家有关规定执行。保修期内，我公司将免费承担一切维修义务；保修期外，我公司将随时积极配合建设单位实施工程维修。

2、工程交付使用后，我公司将派专人定期到建设单位进行回访，保证随叫随到。

3、在招标人资金暂时不到位时保证工程连续施工不停工，确保总工期不变。

4、我方承诺中标后，农民工工资按月发放，保证不拖欠或扣除农民工工资。

5、现场垃圾保证及时清理，有关费用由我方承担。

(二) 工程质量保修期外的承诺

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。

1、我方将对所承诺的工程，在工程竣工后对质量进行回访，征求意见，以积极的态度做好服务，确保总体工程的质量达到更优秀的标准。

2、严格按照本公司质保体系的规定，按国家、地方规定和合同文件要求，明确本公司的责任。

3、工程保修期外发生质量问题，保证在接到甲方维修通知之日起7天内派人维修，对这部分所发生的费用，我单位仅计取维修成本费。

4、保修期外发生不属于我方原因造成的质量问题，我方将积极协助建设单位进行维修；如出现争议的质量问题，我方首先进行维修，然后再会同建设单位共同分析原因。

5、工程保修期满后，项目经理部及时将该工程的保修资料交我公司回访保修服务组，并填写回访保修服务卡。工程回访保修服务组每季度电话回访一次，每半年派专人回访一次。

一) 服务承诺

1、工程回访与保修

1) 工程交工验收后，我公司将启动“工程回访与保修程序”，定期进行回访并做好记录，及时了解工程竣工后的使用情况和质量情况，掌握第一手材料厂，以便在以后的工作中加以改进，工程一旦出现质量问题，我公司将在规定的时间内到位进行修理、维护直至工程合格，为业主提供满意的后期服务。

2) “工程回访与保修小组”由公司工程部相关人员构成，由公司直接领导，负责在缺陷责任期内提供满意的后期服务。

3) 合同规定缺陷责任期结束，并且修缮任务完成时，公司负责与业主签订工程移交手续，保证向业主交出优质的产品。

4) 保修期阶段根据工程情况制订保修计划，该阶段的模式为“一、二、三、四”模式。

一个结果——用户完全满意；

二个理念——带走用户的烦恼；保质保量文明施工；

三个降低——降低用户投拆率，降低服务遗漏率，降低服务质量不满意度；

四个不漏——一个不漏的记录问题；一个不漏的处理问题；一个不漏地复查结果；一个不漏地反馈问题。

二) 服务目的

目的在于完善产品的质量和售后服务，创造优质、全方位的服务。以一流的管理、一流的技术、一流的施工、一流的服务去实现我们对业主的承诺，创建用户完全满意的工程。

三) 维修程序

1、维修任务的确定。工程回访中，发现缺陷后，应对发现的缺陷加以认真量度、记录、较为严重的应加以照片、录像形式记录，将情况填入维修任务书，由专业技术人员分析存在的问题，找出主要原因，制定措施，经公司有关部门及主管领导审核后，报请业主批准确认。

2、在处理措施确定后，由我公司组织专业人员组成维修队，指定专人负责，维修队按维修

任务书内容进行维修工作，维修质量、工期、安全都应满足业主要求，特别注意维修期间应维持业主环境的整洁，力求不影响业主和用户的使用。

(三) 其它承诺

1、免费维修时间

工程交付前，公司负责管理和维护，移交后公司承担缺陷责任期内的缺陷修复工作。

2、解决质量或操作问题的响应时间、解决问题时间在工程保修期间，我方保证 4 小时内响

应，8 小时内派人赶到现场排除故障维修，并承担发生的运输、安装、检测的全部费用。

3、如果在工程移交时尚有部分工程需在保修期内完成，公司负责该未完工程的维护工作，

直到完工后办理移交手续为止。

4、按照国家有关规定及施工具体条件，我方在确保工程的前提下，为建设单

三、对本工程建筑材料质量的承诺

一) 质量方面的承诺

1、依法取得相应等级的资质证书，并在其资质等级许可的范围内承揽工程。不转包或者违法分包工程。

2、建立质量责任制，对建筑工程的施工质量负责。

3、按照工程设计图纸和施工技术标准施工，不得擅自修改工程设计，不偷工减料。在施工过程中发现设计文件和图纸有差错的，及时提出意见和建议。

4、按照工程设计要求、施工技术标准和合同约定，对建筑材料、构配件、设备和商品混凝土进行检验；未经检验或检验不合格的，不使用。

5、建立、健全施工质量的检验制度，严格工序管理，作好隐蔽工程的质量检查和记录。

6、对涉及结构安全的试块、试件以及有关材料，在建设单位或者工程监理单位见证下现

场取样，并送具有相应资质等级的质量检测单位进行检测。

7、建立、健全教育培训制度，加强对职工的教育培训；未经教育培训或者考核不合格的人员，不上岗作业。

8、依法履行建筑工程质量保修义务。

二) 保证措施

1、事前采取的措施

①按设计图纸，施工验收范围和操作规范，做好施工技术交底。这对保证工程质量，减少施工差错，保证施工进度是有着重要作用。按工程项目的主次，实行分级交底，做好交底手续，做到层层把关。交底的内容以关键项目和新技术项目为主，交底方式可用文字交底、样板交底和必要的示范交底。

②加强施工工艺的管理。加强工艺管理就是要保证工艺过程的先进性、合理性和相对稳定性，从根本上减少、预防质量事故和不合格产品的发生。

2、事中采取的措施

①坚持进行质量检查和验收，在施工的全过程中，始终坚持对各个项目和环节的质量检查，是保证和提高工程质量的重要手段，对已完成的的分项工程；特别好似隐蔽工程，必须进行验收，不合格的工程，不允许通过，不留隐患，上道工序不合格坚决不进行下道工序。

②安排好施工顺序，搞好专业配合，科学的组织施工，加强巡查。

3、事后采取的措施

①对施工中发生的质量问题及时采取补救措施进行返工，以达到工程质量要求。

②互结经验教训，杜绝同样的错误再次发生。

③当事人进行处理教育，使其增强质量意识。

④开项目部全体人员的会议通报情况，敲响质量警钟，提高全员质量意识，保证工程正常进行。

4、工程质量控制措施

1) 完善建立质检制度，严格把握质检关

在施工中实行三级检验和交接班质量制度，从上一个班组交到下一个班组时需有交接班，由个班组质量员对上一班组的工程施工中质量进行逐步验收，合乎规范后，需签字接受。在本班的施工中需保证上班的施工质量。每工种之间的交接亦需各工程质量员对上工序的质量进行检验。各施工队质量主管工程师对每项

工序：如材料进场、实际施工、轴线水平标高、集合尺寸、坡高等需检查签证，需每项工程进行自查复验，复验合格后报现场监理工程师检查。凡未通过自检及格的工序，不准报监理工程师检查，凡未通过监理工程师签证的工序，不容许下道工序施工。

2) 切实做好交底工作：

将交底工作一直做到每个职工，使每一个职工明确整个工程的意义，整个工程的施工过程，每个工序的施工方法，要求和注意事项。在施工时严格按设计要求，按图施工，如需要变更必须填变更手续上报现场监理。积极动员和发挥全体职工的技术经验，定期召开施工会，对施工中有关施工方法和施工技术要求及操作过程中有关质量、进度、节约、文明施工各方面的改进提出合理意见。

3) 认真做好测试工作

对原材料进行测试，必须符合设计要求。

对石灰、水泥、各种砂、石料及其他材料进行必要的测试，凡型号不对、尺寸不符，和其他实验有不及格者一律不得使用。

对水泥结硬、砂石料的含泥量增加等，均应于拌和及浇捣混凝土前时进行检查。

对施工中加工的工序质量，如混凝土试块、砂浆、含灰量等进行逐项及时测试，必须达到全部及格，同时对各种原料测试数据上报现场监理工程师进行检查。

对施工工序中的效果进行测试，填土密实度、含灰量测试。

对加工的成品及半成品进行必要的测试，如对管材进行外压荷载实验、对原材料、混凝土等进行必要的测试。

对施工工序中的效果进行测试，填土密实度土路在测试工作中发现问题及时研究根因，进行改正措施，并报告工程师同意，不能让不合格的工艺过关，并需追查原因进行处理。

各工种技工各专职技术人员必须持证上岗，并经常进行技术教育和专业知识教育，提高职工的技术水平和专业知识，使职工从实践经提高，做到专业知识相结合，为施工保证质量，保证安全，保证进度作出更大的贡献，以确保优良工程打好坚实基础。

5、工程质量实施措施

1)、排水工程

正确控制各管道的标高，确保各管道的正确流向及满足设计所要求的排水量，严格做好实验，合格后方可转序，高度必须符合要求。沟槽回填前必须做好隐蔽验收工作，并做好记录，回填前必须清除沟槽内的杂物和积水，分层回填，并做好密实度的测试工作。

2)、工程原材料

检验及复试，必须严格按照规定执行。材料进场要执行合格证、质保书制度。明确区分材料类别、名称型号等。认真按实验要求对材料进行取样、送验、测试等检验工作，并做好记录，合格后方可使用。

6、现场质量检查的内容包括

1) 开工前的检查：主要检查是否具备开工条件，开工后是否能够保持连续正场施工，能否保证工程质量。

2) 工序交接检查：对于重要的工序或对工程质量有重大影响的工序，应严格执行“三检”制度，即自检、互检、专检。未经监理工程师（或建设单位技术负责人）检查认可，不得进行下道工序施工。

3) 隐蔽工程的检查：施工中凡是隐蔽工程必须检查认证后方可进行隐蔽掩盖。

4) 停工后复工的检查：因客观因素停工或处理质量事故等停工复工时，经检查认可后方可复工。

5) 分项、分部工程完工后的检查：分项、分部工程完工后经检查认可，并签署验收记录后，方能进行下一工程项目的施工。

6) 成品的保护的检查：检查成品有无保护措施以及保护措施是否有效可靠。

7、现场质量检查的方法主要有目测法、实测法和实验法等。

1) 目测法：即凭借感官进行检查，也称观感质量检验。

2) 实测法：就是通过实测，将实测数据与施工规范、质量标准的要求及允许偏差值进行对照，以此判断质量是否符合要求。

3) 实验法：是指通过必要的实验室手段对质量进行判断的检查方法。主要包括：

①理化试验。工程中通常的理化试验包括物理力学性能方面的检验和化学成分及其含量的测定等两个方面。

②无损检测。利用专门的仪器仪表从表面探测结构物、材料、设备的内部组织结构或损伤情况。

7、材料的质量控制

建筑工程采用的主要材料、半成品、成品、建筑构配件等（统称“材料”，下同）均应进行现场验收。凡涉及工程安全及使用功能的有关材料，应按各专业工程质量验收规范规定进行复验，并应经监理工程师（建设单位技术负责人）检查认可。

特此承诺。

供应商名称： 河南高峰建设集团有限公司 (电子签章)

法定代表人： _____ (电子签章)

日期： 2024 年 12 月 12 日