

三、服务承诺

承 诺 书

原阳县阳和街道办事处：

我公司 河南弘肯建设工程有限公司 在参与 原阳县阳和街道办事处 2025 年度农村公益事业财政奖补普惠性项目 项目的磋商中，郑重承诺：

（一）对环境协调的承诺及措施

1、作为一支优秀的施工队伍，搞好施工环境的保护及良好的施工素质，与当地人民搞好关系，共同进步，互惠互助。

（1）爱护环境，严格执行上级领导指示，不能随意破坏生态及农耕作物。

（2）结合当地施工条件，合理采取施工措施。

（3）搞好民众关系，作出切实可行的便民政策，达到互惠互助、安全、文明的施工目的。

（4）响应上级领导号召，达到施工规范，争创优质工程。

2、大力加强宣传教育，强化全员环保意识

（1）严格执行国家《环保法》及地方政府对环保的有关规定，开工前对全体职工进行培训教育，认真学习法律法规，增强全体施工人员的环保意识，提高认识，形全员过程环保局面。

（2）通过宣传，使广大职工认识到搞好环保的重要性，充分认识到环保是关系到企业信誉子孙后代的大事，努力做到我公司标书中的环保承诺，使每个职工做到人人明白，个个心中有数。

（3）在职工生活区域，做好板报宣传；在工程生产区域，做好标语、横幅宣传工作，时时提醒和督促职工爱护环境，保护环境。

3、强化施工规划中环境保护意识

（1）在施工前期做好施工现场的调查工作，充分了解项目所在地的人文及地址情况，在施工总布置中依据调查资料结合设计图纸、文件对施工场地进行合理布置。

（2）在职工生活区域，设立垃圾集中堆放点，并定期对垃圾进行清理。厕所的选址力求远离生活区，减少其对空气的污染。

4、加强施工中环境保护措施的落实

(1) 搞好环保调查，了解地环保内容与要求，严格执行建设单位与当地环保部门签订的有关协议，建立环保检查制度，把环保措施层层落实，做到责任到人，奖罚分明。

(2) 在布置施工现场时，构件加工设施尽量远离居民区，以减少视觉和噪音污染。机械车辆途经居住场所、学校时应减速慢行，不鸣喇叭。

(3) 生活污水经收集并采用二级生化或化粪池等措施进行净化处理，经检查符合标准后当地环保部门规定要求排放。生产及生活垃圾定点存放，经集中收集后运至环保部门指定的地点掩埋。及时清理并保持生产、生活区环境卫生，严格禁止随意倾倒垃圾，同时认真搞好周围环境的绿化工作。

(4) 工点完工后，及时进行现场整理。每天离开施工现场，打扫卫生，工器具规矩的摆放到的合适位置。

(5) 在检查材料库、生产、生活区设置足够的消防器材，并放在明显易取的位置上，设立明显标志。各种消防器材定期进行检查和更换，保证其性能完好。防止火灾。

5、其他措施

根据建设单位要求和工程目标，我公司本着“保工期，创优质”的原则，运用质量保证体系，进行施工管理。

为确保本工程全方位的组织管理，能够顺利实施，我公司将调派具有相关专业技术职称、承建过类似工程的二级项目经理组织施工，具有类似工程施工管理经验的工程技术人员和管理人员组成项目经理部。

(1) 施工现场管理及技术人员配置：我公司根据工程特点、规模相应成立以项目经理为主的组织机构，实行项目经理责任制。

(2) 项目经理部经理：选配施工经验丰富、科技意识质量安全责任心强，勤奋实干、服务态度好的工程及管理人员组成项目经理部，全面履行合同，对工程进行施工组织指挥管理、协调和监督。

(3) 项目经理责任制：项目经理受公司委托负责本工程的施工、履行合同保证完成合同规定的质量、安全、工期等指标，并建立项目经理责任制。

(4) 项目经理的任务：首先保证施工项目按规定的目标高速、优质、低耗的全面完成，其次是保证任务生产要素在责任范围内做到最大限度的优化配置。确定项目部组织机构、配备人员制定规章制度明确所有人员岗位职责，组织项目部开展工作。确定项目管理总目标，进行目标分解，制总体工作计划，确保施工项目成功。协调与各协作单位之间的协作配合及经济技术关系，代表企业法人进行有关签证并进行相互监督检查，

确保质量、安全、工期、成本控制和提高经济效益。建立完善内部及对外信息管理。实施合同处理好合同变更和索赔，处理好与建设方和监理方的关系。

(5) 工程调整度与管理：建立目部工程例会制度，由经理或总工程师、组长、项目部职能部门及各专业施工队、工程、治安负责人参加。每周生产调度会：检查本周施工作业计划的实施，对前次调度会议实施情况的分析，内容包括：工程进度计划、质量安全、材料设备及半成品加工供应文施工现场，劳动力调配、资金保证等项。调整下周施工作业计划：协调各业施工队及项目部之间的施工配合问题，以及需建设方、理方解决的问题。

(6) 月底工程总结会：以土建工程为主线，总结、检查本月施工作业计划的完成情况，表扬先进、批评落后、查找原因、提出措施，调整下月施工计划，确保主线，强调配合。

(7) 现场工程会：根据工程进度或特殊情况，可随时召开现场会，尽早尽快协调式解决工程场急需解决的问题。

(8) 工程会议后，及时整理会议纪要，下发各专业施工队和各职能部门，遵照执行，上报建设方、监理方等各有关单位了解工程的动态和需求，以便及时解施工建设中出现的困难和问题。

(9) 每月末根据工程进度情况，将定期向建设方监理方汇报施工进度；听取建设方对工程进展、现场管理等方面的指示，听取监理方对工程质量、安全生产的定和要求，并协调有关方面的关系。

(二) 不拖欠农民工工资的承诺及措施

1、我方遵守《保障农民工工资支付条例》，并且未被列入尚在执行期的拖欠农民工工资黑名单。

2、我方严格遵守《中华人民共和国劳动法》和相关法律法规的规定要求，并承担法律责任。承诺在工程款的使用方面优先保证民工工资款的支付，并承担一切涉及民工工资纠纷的责任。

3、若我公司中标，确保农民工工资及时全额支付。

4、若我公司中标，所有工人通过有资质有资信、经常合作的劳务公司统一提供，并通过劳务公司向每个工人办理银行卡，按月造册发放农民工工资。

5、如出现农民工讨薪，立即启动应急预案，公司拿出专款解决，并同意从农民工工资保证金中直接扣除。每发生一次拖欠农民工工资现象，愿意接受处罚壹万元。

6、如果我公司出现农民工工资拖欠事件，除接受上述自罚措施外还自愿接受相关部门的其他处罚。

（三）对环保达标的承诺及措施

作为相关人员，我们深知环保对于保护地球生态系统的重要性，因此我们郑重承诺：在工程的施工过程中，将遵守环境保护法律法规、规章制度和标准，积极采取各种措施，推动公司在环保方面达标并超越，为可持续发展做出贡献。

首先，我们将加强环境管理，落实环保责任。我们将制定和完善环境管理制度和操作规程，确保公司的各项生产活动符合环境标准和要求。我们将建立健全环保组织机构，明确环保管理职责，并加强内部沟通协调，确保环保措施的有效落实。

其次，我们将加强环境监测和数据管理。我们将建立健全环境监测系统，定期进行环境监测，及时发现和掌握企业产生的各类废气、废水、废固体等污染物的排放情况。我们将建立完善的环境数据管理系统，确保环境数据的及时、准确、可靠。

再次，我们将推进资源节约和循环利用。我们将制定并实施节约资源和能源的方案，优化工艺和设备，减少废弃物的产生。我们将推动废弃物的分类和回收利用，降低环境污染和资源浪费的程度。我们将加强对员工的培训和教育，提高环保意识和环保技能，共同为资源的可持续利用做出努力。

最后，我们将加强环境应急管理和事故应对能力。我们将建立健全环境事故应急预案和应急机制，加强事故风险评估和管控，提高突发环境事件的应急响应能力。我们将组织开展定期的环境应急演练和事故应对演练，不断提高环境应急管理水平和事故应对能力。

（四）优惠承诺

工程质量保修期内的优惠及服务承诺

1、我公司愿将本工程所有施工程序向业主单位、监理单位、质监站等给予充分配合及交底。

2、严格遵守国务院颁发的《建设工程质量管理条例》的规定，加强施工过程控制，减少质量通病。

3、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。

4、树立为用户服务的思想。派驻专业保修服务人员跟踪服务，工程交工后，采取定期和不定期回访、电话回访、季节性回访相结合的方式，保证服务质量，专门负责本

工程有关保修事宜。

5、项目部要制定回访计划，在保修期内从工程成品移交业主之日起一年内回访不少于两次，对容易出现工程质量通病的部位要进行重点回访，甲方提出要求时要随时回访和维修。工程交付业主使用时，应向业主提交《建设工程保修书》和《建设工程质量维修通知书》。

6、工程交付使用后，我公司将派专人定期或不定期到甲方进行回访，在使用过程中在接到甲方人员通知后12小时内到位，及时维修。且公司成立回访保修办公室，具体负责回访保修工作。

7、当工程回访中发现质量问题后，如我公司提供服务未能达到发包人要求，可对我公司处以每违约一次扣罚人民币2000元的经济处罚。

8、保修期内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；若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。

9、建立为用户服务的思想，并派专业保修服务人员上门跟踪服务、随叫随到，以确保服务质量，使用户满意。

保修期外的优惠及服务承诺

1、服务宗旨：快速、果断、准确、周到、彻底。

服务目标：服务质量赢得用户满意。

服务效率：随叫随到，快捷高效。

服务原则：工程在保修期内我公司将免费维修因质量原因造成的损坏，保修期外的损坏，提供的材料只收成本费，由甲方人为因素造成的损坏，我公司维修或提供的材料均按成本计价。

2、工程保修期满后，项目部及时将该工程保修资料交我公司工程管理处，并填写回访维修服务卡，工程管理处根据计划每季回访一次，每半年派专人回访一次。

3、在工程回访中发现质量问题，确保在24小时内派维修服务队到现场，根据我公司有关规定无条件维修因我公司原因造成的质量问题；对非我公司原因造成的质量问题，维修时仅收取成本费。

4、如贵方发生需要维修的内容，需要我公司派人参加，我公司保证在接到通知之日起48小时，派人维修。

5、维修人员主动配合贵方，对贵方提出的要求，尽可能满足，绝对不让贵方感到保修期内外的差别。

6、如需紧急抢修,我公司承诺接到通知后 24 小时内做好准备并赶往现场进行抢修。

7、我公司派专人处理售后工作, 随时响应顾客售后需求, 确保及时、准确完成维修工作。对员工专业培训, 使每一项工程的售后服务达到客户的要求, 不找借口、不讲条件, 高效率的完成服务, 踏踏实实为用户解决问题。

协调周边关系的优惠承诺及措施

若我公司中标, 与地方关系协调的承诺如下:

- 1、若我公司中标, 马上进驻现场迅速成立专职协调部, 迅速普查影响施工因素, 并与相关单位联系, 参与制定解决方案。
- 2、在施工前主动与周边街道办事处、村委、相邻标段和各行政管理部门等相关单位联系, 听取意见和建议, 搞好邻里关系, 友好相处, 避免产生矛盾和摩擦。
- 3、我公司保证在处理工程和地方关系过程中, 始终将业主利益放在首位, 自行解决处理一般的地方关系问题。

4、项目部现场安全保卫部门主动与当地派出所建立联防, 共同防范扰乱施工正常秩序的事件发生。

5、项目部协调组进场后, 主动与周边村民搞好关系, 优先充分保障当地群众的利益, 采取相关措施降低对村民正常生活的扰乱。若必须产生干扰, 提前做好公告和协调。

为达到以上承诺, 特制订以下措施:

1、与建设方的配合协调措施

本着“服务于业主, 服务于社会”的态度, 我公司将为建设方免费提供现场办公环境, 严格按照建设方在“质量、工期、安全、文明、环保”的要求, 努力创建精品工程。

2、与监理单位的配合协调措施

工程监理单位, 与我公司是监督与配合的关系, 对于工程质量、进度等目标的实现有着重要意义。在施工中, 我公司将积极配合监理单位, 遇到问题及时与监理单位沟通, 最终在处理工程施工中的问题达到共识, 专业、合理的解决问题, 服务于业主。

3、与设计单位的配合协调措施

工程施工的宗旨是“严格执行施工规范、严格按照图纸施工、积极遵从建设方要求”, 因此施工中必须与设计单位相沟通、协调。由于工程图纸是一个完整的资料, 我公司在对施工图进行充分的理解后, 对于发现的问题和新的建议, 及时同设计单位沟通, 最终进行图纸会审, 使得工程图纸的设计更合理、与实际施工更统一, 确确实实的“服务于业主, 服务与社会”。

4、与沿线单位、居民的协调措施

(1) 施工前，作好本工程的施工宣传，以制作施工宣传牌、发传单、悬挂横幅等方式告知当地居民与沿线单位，使他们能提前做好相应准备，减少我公司施工对他们造成的不便。取得大家对我公司的理解与支持。

(2) 为了保护过往行人、车辆的安全，我公司将做好夜间施工的照明措施，我公司通过自备电源的方式，准备防水全胶线 2000 米，碘钨灯 100 套，并设夜间施工安全员 10 名，确保夜间过往行人、车辆的安全。

(3) 为了保护过往行人、车辆的安全，我公司对因特殊原因不能全封闭区域的沟、井、坑设置分隔设施和警示标志，如遇到恶劣天气设专人值班。

(4) 为减少对周围居民正常生活的影响，夜晚 22 点以后我公司将控制噪声污染，禁止使用电锯、电刨等强噪声施工机具。

(5) 施工中，在与施工沿线当地居民的接触中，以诚待人、文明言行，团结合作，树立我公司良好的形象。

(6) 为避免突发事件的发生，我公司将在本工程中主动与当地政府相关部门和公安机关联系，并取得当地政府相关部门和公安机关的支持。

(7) 项目部安排专职人员处理协调及处理施工过程中与沿线居民的关系，排除施工过程中的各种干扰。

(8) 本工程中增加保卫人员数量，从而快速处理各种可能发生的突发事件，保证工程顺利施工。

其他优惠及承诺

1、工程质量承诺

若我单位中标，确保工程质量达到合格。若竣工验收时达不到响应时承诺的质量标准，愿意接受按工程总造价的 2%处罚。

(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) 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。

(5) 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。

(6) 依法履行建筑工程质量保修义务

2、文明施工承诺

若我单位中标，施工中将严格按照国家环境管理体系标准，对施工现场的污水、污泥、废弃料、垃圾、噪音、细颗粒扬尘等进行治理，做好现场环卫工作，并承担相应费用，若违反相关规定并造成损失，愿承担所发生的所有费用。严格执行国家、省市及甲方和监理的有关管理规定和要求，通过采取行之有效的安全防护防范措施，保证在施工期间杜绝污染事件等发生，争取创建安全文明工地。并承诺每天专职安排 8-10 人对施工现场的厂容厂貌进行清理。我单位愿意接受业主每天的监督和检查，办公、食宿、施工现场等条件符合市有关规定，否则愿意接受业主的罚款。

3、安全施工承诺

(1) 若我单位中标，严格执行国家《建设工程安全生产管理条例》，通过采取行之有效的安全防护防范措施，保证在施工期间不发生任何人员伤亡事故并争取创建安全文明工地。并承诺承担凡因违反安全措施而造成的罚款、人身伤亡事故或伤害他人事故的责任。

(2) 设立安全生产管理机构，配备专职安全生产管理人员。专职安全生产管理人员负责对安全生产进行现场监督检查。发现安全事故隐患，及时向项目负责人和安全生产管理机构报告；对违章指挥、违章操作的，立即制止。

(3) 在施工现场建立消防安全责任制度，确定消防安全责任人，制定用火、用电、使用易燃易爆材料等各项消防安全管理制度和操作规程，设置消防通道、消防水源，配备消防设施和灭火器材，并在施工现场入口处设置明显标志。

(4) 根据不同施工阶段和周围环境及季节、气候的变化，在施工现场采取相应的安全施工措施。施工现场暂时停止施工的，做好现场防护。将施工现场的办公、生活区与作业区分开设置，并保持安全距离；办公、生活区的选址符合安全性要求。职工的膳食、饮水、休息场所等符合卫生标准。不在尚未竣工的建筑物内设置员工集体宿舍。

4、其他实质性承诺

(1) 若我公司中标，保证不将承包的工程转包给他人，也不将承包的工程肢解以后以分包的名义转包给他人；未经发包人同意，保证不将其承包工程的任何部分分包。

(2) 我公司保证拟派驻优秀的项目负责人、技术人员在工地每周现场办公不少 5

个日历天，实行工地考勤制度。每少于一个工作日按合同的规定愿意接受罚款。

(3) 项目经理和项目机构成员保证持证上岗且吃住在现场，在施工过程中上述人员不经建设单位同意保证不更换，对于建设单位、监理单位认为不称职的人员及时更换。否则承诺按合同规定接受罚款。

特此承诺。

供应商名称： 河南弘肯建设工程有限公司 (电子签章)

日期： 2025 年 5 月 12 日

