

五、服务承诺（格式自拟）

1、工程质量保修期内、外的服务承诺

（1）工程质量保修期内的实质性承诺

1、保修期内的服务承诺：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、迅速的行动和优质的服务来回报用户。

2、保修期内每一季度回访一次，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。

3、保修期内对于种种原因，造成了在使用中所碰到的质量问题与我公司的意见，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，我公司可向业主解释，并积极参加配合修复。

4、在质保期内，我方留有质保联系地址与主要联系人及电话号码，并保证通讯畅通且能够随时联系上我方，如我方更换质保通讯方式第一时间通知发包人。

5、属于工程服务保修范围和内容的项目，我司在接到修理通知之日后 24 小时内派人修理，急需修理项目随叫随到。在约定期限内，我司未派人修理，发包人可委托其他人员修理，保修费用从质量保修金内扣除。

6、发生须紧急抢修事故，接到事故通知后，我司将立即到达事故现场抢修。非我司施工质量引起的事故，抢修费用由发包人承担。

7、在国家规定的工程合理使用期限内，确保本工程的质量。因我司原因致使工程在合理使用期限内造成人身和财产损害的，我司承担损害赔偿责任。

8、工程竣工交付使用后，对工程的服务保修是我公司服务业主的重要环节。保修服务我们力求做到及时、迅速、热情、周到。定期回访听取业主意见，建立全面的回访档案，以便将存在的质量问题进行分析，在今后的施工中对工程质量进一步提高和改善。

9、负责所有保修期间内工程的保修服务工作。定期回访，收集相关维修资料，建立维修档案，常发的维修问题应及时通报公司技术主管。保修服务联系人：

及时向保修服务主管反馈工程保修期间相关部门的维修要求，并将时间、业主联系人信息记录归档备查。维修结束后联系业主相关部门对维修结果予以确认。

10、我公司将站在工程全局的角度，积极主动高效地为业主服务，协助业主落实重大施工事宜和施工条件，解决工程实施过程中的重大问题，协助业主做好专业分包商和材料设备选型和招标工作，充分体现文明、高素质的施工企业形象。

(2) 工程质量保修期外的实质性承诺

(1) 投标产品均属于国家规定“三包”范围的，并保证产品质量保证期不低于“三包”规定；质量保证期承诺优于国家“三包”规定的，按供应商实际承诺执行；

(2) 工程竣工后，我方将负责壹年的工程质量无偿保修，以优质的服务，实现我们忠实的承诺；真正做到以一流的施工，创一流的质量的服务宗旨；

(3) 我方保证在工程竣工，经相关部门认证合格后2个工作日内，对招标方提供上门“集中式”培训服务，确保使用人在操作前充分了解产品性能，使用规范；消灭事故隐患，提高工作效率；

(4) 电话咨询：在质量保质期内提供技术援助电话，解答招标方在使用中遇到的问题，及时为招标方提出解决问题的建议；

(5) 现场响应：

A. 我方在接到报修通知后，电话咨询不能解决的，我方承诺在24小时内到达现场进行处理，确保产品正常工作；

B. 无法在24小时内解决的，将在24小时内提供备用产品，使招标方能够正常使用。若故障在24小时内未得到解决的，招标方有权自行处理故障，发生费用在质量保修金中扣除。

C. 发生紧急抢修事故的，我方在接到通知后，确保做到立即到达事故现场。

D. 对于涉及安全的质量问题，按照《建筑工程质量管理条例》的规定，做到立即报告，及时采取防范措施。

E. 质保期外服务承诺：质量保证期过后，我方同样提供免费电话咨询服务，并承诺提供产品上门维护服务。

F. 如招标方有产品升级、更新、换代、维修等需求时，我方承诺以优惠价格

提供售后服务。

G. 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；

H. 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。

2、承诺在甲方资金不到位的情况下连续施工、确保总工期不变，并有违背承诺时的自罚措施

我公司承诺：在甲方资金不到位的情况下连续施工、确保总工期不变。具体措施如下：

(1) 按照施工进度计划，准备好人工及材料款。如发现资金不够，提前向公司内部银行申请贷款，以保证施工顺利进行。

(2) 项目部坚持每日生产调度会平衡协调各工序的衔接及穿插，保证资金、图纸、材料、人员、设备的供应。

(3) 合理使用资金分轻重缓急，项目部储备部分资金，作为应急资金，以保证资金紧张时，工程连续施工。

(4) 我单位向建设单位郑重承诺：如果资金暂不到位，保证连续施工，确保总工期不变，如延误工期，我方愿承担一切责任。

工期保障措施

我们了解到现场附近有居民区，由于我方施工，以及本工程特殊的施工位置，必然给周围单位、居民带来工作、生活上的麻烦，这并非双方所愿，我们将本着“相互谅解，以诚相待，事先控制”的原则，积极主动与周围单位居民管理部门协调处理各类矛盾，把各类纠纷消灭在萌芽状态，为双方造就一个良好的工作生活环境。

(1)、深入单位、居民，向他们了解我方在施工时对他们的影响情况，对存在的问题进行分析，提出解决方法。

(2)、落实协调人员，针对问题进行解决，与单位、居民建立共识协议、签约，讲明施工会给单位、居民带来生活和工作上的不利情况，使协调工作得到事先控制。

(3)、根据签约，邀请单位、居民代表共同来参与协调工作，既作为协调员的身份，又作为社会监督员的身份，使信息发放和返回，再作相应对策和措施。

(4)、通过工作上的合理安排，尽量避免夜间高噪音的施工作业，使施工作业与单位、居民的正常生活不个矛盾。

(5)、为了便于接受社会监督，张贴社会监督电话和上级部门投诉电话，合理处理单位、居民提出的意见和投诉，使工地与单位、居民关系融洽。

(6)、积极开展创“双标化工地”活动，在居民出入口设置警示灯及劝告牌，更好地开展各项工作。

保证连续性施工

1、与建设单位及其他单位联系与协调

工程施工过程中需要与建设单位及地方多家单位联系，施工过程中务必处理好与建设单位及地方单位的关系，确保工程顺利进行。

2、与监理的配合协调

监理是工程顺利完成的重要协作伙伴，与监理及时沟通，并处理好与监理的关系是工程顺利完成的重要保证。

3、与设计单位的配合与协调

在设计图纸会审和交底阶段，是施工单位理解图纸，熟悉设计意图的重要阶段，因此要随时与设计人员进行沟通，有不明白或图纸有疏漏的地方要及时咨询，彻底吃透图纸。当然在具体施工过程中遇到的新问题和新情况，需要优化设计方案时，及时与设计单位沟通。施工中不断揭示新地层，发现新的问题，需要随时与设计单位沟通，解决问题。

总之，项目经理部应急工程之所急，想工程之所想，应做到广开门路、有备无患、千方百计，掌握市场的材料、机具、设备相等信息，保证并承诺不受外界任何因素，确保工程连续性施工，保证总工期不变。

3、承诺生产安全零事故，并有发生安全事故相应自罚措施

我公司承诺：保证生产安全零事故，具体措施如下：

1、施工现场的门前显赫位置悬挂“一图五牌”即总平面示意图、施工公告牌、工程概况牌、文明施工牌、消防制度牌、工程项目经理、七寸照片和监督电

话号码牌。

2、现场按安全标志总平面图设置安全标志，并悬挂在醒目位置。

3、施工现场管理人员和工人须佩戴分色或有区别的安全帽，现场指挥、质量、安全等检查人员须戴明显的袖章或标志，危险施工区域挂警示牌或警示红灯。

4、新入场的工人进行严格的三级安全教育，对应熟知的安全技术操作规程进行考核，不优良者不能上岗，特种作业工人经专业培训优良后要求持证上岗。

5、现场安全工程师配合施工员检查和维护安全设施的使用，监督安全规章制度的执行。

6、进入施工现场必须戴好优良的安全帽，禁止穿半高跟、高跟鞋或拖鞋以及带钉易滑的鞋，高空作业系好安全带。

7、由项目负责人每周一召开安全大会，分工种以班组为单位进行安全讨论活动，使人人树立强烈的安全意识。

8、下达施工任务书的同时，必须以书面形式进行安全技术交底，接受任务负责人签字。

9、建立班前会制度，每天在上班前，由工长组织各班组召开班前会，进行任务安排和安全生产交底。

10、各类带电设备须有良好的保护接地接零，传动部位有防护罩。

11、现场用电为 TN-S 系统（三相五线制），配电箱完整带锁，箱内部和顶部装钉防水板，一机一闸，配备漏电保护装置，闸刀熔丝不得用其它金属代替，非电工不得乱接电线，危险区域夜间应设红灯示警。

12、临边的防护设施由质安小组管理，并按具体部位设计加工专用设施，安设要牢固，以防任意搬动。

13、严格防火制度，严禁使用电炉，库房、宿舍和建筑物内部按消防规范装备灭火器材、消防栓四周禁止堆放东西。

14、项目安全工程师要建立工伤事故档案，密切注意检查安全生产隐患，及时向项目经理书面提出消除隐患方案。

15、施工现场安全纪律

(1) 非工作人员未经允许不能随便进入施工现场。

(2) 任何人凡进入施工现场必须正确佩戴优良的安全帽。

- (3) 工作人员在上班时间严禁打赤脚、穿高跟鞋、硬底鞋、风衣、裙子等。
- (4) 在施工现场内，任何人严禁打闹和嬉戏。
- (5) 工作人员严禁酒后作业和疲劳作业。
- (6) 严禁带小孩进入施工现场。
- (7) 非电工操作人员，用电不能随便私拉乱接。
- (8) 任何人员在施工现场不能随便取火，取火必须有上级部门的批准手续。
- (9) 施工现场内严禁随便吸烟和乱扔烟头。
- (10) 严禁从高处往低处抛掷任何物体。
- (11) 任何人员严禁私自拆除、移动安全防护设施、安全标志等，未经允许任何人员不能随便进入各种安全警戒区域。

16、人员进场安全保护措施

- (1) 安全帽必须经有关部门检验合格后方可使用。
- (2) 正确使用安全帽并扣好帽带。
- (3) 不准把安全帽抛、扔或坐、垫。
- (4) 不准使用缺衬、缺带及破损安全帽。

自罚措施

我公司将教育施工人员严格执行操作规程，做到安全、文明施工。建立本工程的安全生产保障体系，保证本工程无安全事故，无设备损坏事故，无人员伤亡事故。做好施工现场和物资仓库的防火防盗工程。

我公司负责施工现场的安全，在施工过程中因我公司人员原因发生的安全事故，由我公司负责。并每发生一次乙方责任的安全事故，自愿接受甲方扣除 1000 到 2000 元的工程进度款的处罚。

4、对本工程材料质量的承诺，并有违背承诺时的自罚措施

本公司在工程建设过程中和建筑物设计使用年限内，承担因施工导致的工程质量事故或质量问题责任。在工程建设过程中认真履行下列职责：

- (1) 严格遵守相关法律法规和规范标准，认真履行建设工程合同所规定的责任和义务。
- (2) 保证在岗履职，不超范围执业，不同时在两个及以上的工程项目担任

项目负责人。

(3) 对工程项目施工质量负全责，负责建立质量管理体系，按要求配备施工现场管理人员，负责落实质量责任制、质量管理规章制度和操作规程。

(4) 负责组织编制施工组织设计，负责组织编制、论证和实施危险性较大分部分项工程专项施工方案，负责组织质量技术交底。

(5) 负责组织对进入施工现场的建筑材料、构配件、设备、预拌混凝土等进行检验，未经检验或检验不合格的不投入使用；对涉及结构安全的试块、试件以及有关材料进行见证取样检测，保证送检试样的真实性和代表性，不篡改或伪造检测报告，不明示或暗示检测机构出具虚假检测报告。

(6) 严格按照审查通过的施工图设计文件和技术标准组织施工，负责组织做好隐蔽工程的验收工作，参加地基基础、主体结构等分部工程的验收，参加单位工程和工程竣工验收；在验收文件上签字，不签署虚假文件。

(7) 不偷工减料，不使用国家明令淘汰、禁止使用的危及施工质量的工艺、设备、材料。

(8) 定期组织质量隐患排查，及时消除质量隐患；落实住房城乡建设主管部门和工程建设相关单位提出的质量隐患整改要求。

(9) 组织对施工现场作业人员进行岗前质量教育，不允许未经质量安全教育和无证人员上岗。

(10) 按规定报告质量安全事故，及时启动应急预案，保护事故现场，开展应急救援。

(11) 法律法规及标准规范规定的其他质量责任。

供应商：河南正航建设工程有限公司(电子签章)

法定代表人：_____ (电子签章)

日期：2025年05月20日