

（一）服务承诺

1、承诺严格按照相关规范等要求进行施工、替招标人排忧解难、协调周边关系，且有具体措施，替甲方排忧解难，协调周边关系承诺

（1）我公司承诺严格按照相关规范等要求进行施工，不得偷工减料。

（2）我公司承诺解决和协调好周边关系有利于工程项目的正常实施，对本工程实际情况，结合公司多年以来的协调经验，公司将在项目上设专人进行外部协调，与政府和相关人员进行沟通交流，分析可能出现的问题，对可能出现的事件及早处理，避免事态发展，同时采取多种措施劝止周边居民干扰、保证正常施工。

（3）施工期间加强文明施工管理，减少噪音扰民，夜间不安排噪音大的工序施工；在设备选择上优先使用低噪音设备以减少对周边居民的噪音干扰。教育作业工人夜间装卸尽量慢起轻放，减少装卸的磕碰声和机械的轰鸣声。

（4）我公司郑重承诺如果我方中标后，承诺充分利用多年来在施工过程中同当地百姓建立的友好、合作关系的经验，保证我公司能够严格按照招标人要求的时间期限及项目实际需要，负责协调地方关系，在施工过程中不扰民，做好环境保护工作，创建精神文明。

①协调管理目标。

②确保整个施工过程有条不紊，施工现场忙而不乱。

③确保各单位工程和专业工种之间协调、连续、顺利施工，杜绝窝工现象的发生。

胡小慧

④动态管理整个工程施工现场，确保安全文明施工奋斗目标的实现。

⑤相关单位协调配合措施。

⑥与业主的配合服务措施。

⑦“为业主优质服务”是我们的工作宗旨，我们将为业主提供百分之百满意的服务。

⑧过程中的服务：加强与业主的沟通 and 了解，根据业主的建设意图，征求业主对工程施工的意见，对业主提出的问题将及时予以答复和处理，不断改进我们的工作。积极做好施工与结合工作。

⑨做好施工的衔接工作，协调：设专人负责审图工作，施工前认真做好结，经业主、监理确认后作为施工依据，确保施工顺利进行。当好业主的助手和参谋。根据业主的意图，发挥我公司的技术优势，站在业主的高度从工程的使用功能、设计的合理性等方面考虑问题，多提合理化建议。根据合同要求，科学合理的组织施工，统一协调、管理、解决工程中存在的各种问题，让业主放心。建立与业主、监理参加的工程例会制度，加强沟通，及时解决工程质量、进度等问题。成立现场管理小组，加强与当地街道、环卫环保、派出所、市政等部门的联系，及时解决可能出现的扰民、民扰等问题，确保工程顺利进行。合理使用工程资金，实行专款专用。根据施工进度计划，制定资金使用计划，保持资金处于最佳使用状态。如果本工程施工中某阶段业主发生困难，我们保证工程连续施工，工期不受影响。

2、保修期内、外优惠承诺：

保修期内承诺：

(1) 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。按国家规定的质保期保修工程，并积极和业主协商延长质保期。

(2) 确保工程保修期间，一年回访 2 次，随时接受建设单位的通知。

胡小慧

(3) 发送保修证书

本工程竣工验收后，我公司将根据合同向业主发送保修证书，保修证书内容包括：工程概况、保修范围和内容、保修联系人（本工程项目的项目负责人）、保修时间、保修说明、保修情况记录等。

(4) 本公司在接到业主有关质量投诉后 12 小时内作出合理回应并由指定保修联系人及时组织管理、技术人员到场检查，会同业主一同及有关质量检测单位进行鉴定，对由于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，并组织人员在 12 小时内到达现场进行维修；维修完毕后再会同业主和有关部门一同验收，在保修证明上填写维修情况记录。如未按约定期限内维修，业主可委托他人修理，并扣除相应的维修费用。

(5) 保修制度

A、在保修期内，我公司提供免费的维修服务（工程的本身质量原因），维修部备有足够的维修材料，并保证所有的维修材料质量好于或同于原有材料。

B、在保修期满后，本公司仍坚持随叫随到保证维修，并且只收业主主要材料费。

C、每一次维修结束，我公司都由专业人员就造成维修原因、维修措施、维修的可靠性等向贵方提供书面报告，此报告一式三份，供甲、乙双方留存。

D、项目竣工后，我公司向贵公司提供书面的质量保证书，对贵方产品提供完全产品质量保证。

如果我方中标，我方将按照设计图纸及有关文件要求施工，严格执行新规范、新标准及《工程建设标准强制性条文》，严格遵守国家法律、法规，听从甲方的指令，建立维修档案，保证随叫随到，在保修期内免费维修，高质量的前提下，按期完工。

胡小慧

我公司严格执行国家规定，工程竣工验收时，提供质量保修书，并无条件履行应尽的保修义务，工程质保期内，所发生的凡涉及我方的一切问题，我方保证二十四小时内解决处理。

工程竣工验收时，我公司将会向业主提供《工程质量保修书》。提供质量保修书，并无条件履行应尽的保修义务。

我公司负责编制质量回访计划，并组织工程部和原项目部有关人员对工程质量回访，并填写“回访记录表”。质保期内服务人员对工程施工发生的质量问题，要判断准确，及时修复，决不允许同一问题重复维修的情况，完成修复后，要认真填写“工程质量保修单”，必须让用户填写工程保修服务满意度调查表，发现重大质量问题，必须反馈给公司相关部门予以解决，建立售后服务来电来函的登记，做好售后服务派遣记录，以及费用等各项报表。

凡施工单位施工不当，材料缺陷等造成的需由施工单位负责的工程质量问题，我公司将无条件立即维修、更换，凡不属于施工单位造成缺陷需进行维修的，我公司本着“顾客至上”的服务精神，将严密与建设单位等有关部门进行密切配合，以解决工程存在的质量问题。

我公司服务技术人员均已得到专业的技术培训，在接到用户的报修通知后，立即响应，如电话不能解决问题，24 小时内到达现场并排除故障，保修期内全部费用由我方支付，保修期外我方提供终身的维修服务，更换配件时只收取成本费，提供长期技术支持。

保修期外承诺：

（1）公司坚持每年两次的质量回访制度，特别在雨季、冬季，主动对已交付使用的工程进行回访。

（2）发生紧急抢修事故，本公司接到通知后，立即赶到现场抢修，

胡小慧

由于工程质量引起的事故，抢修费用自负。

(3) 由于本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，本公司愿意承担损害赔偿赔偿责任。

(4) 如果我公司中标，我公司将在工程保修合同期满后继续提供维修业务，同时配备相应的保修人员、技术人员，对工程质量维修、维护等问题及时解决处理，保证满足业主的需求。

(5) 合同约定的保修期过后，我公司将按照保修期内的服务标准一如既往的对本工程实行回访维修服务，超出保修期我公司只收取维修成本费。

(6) 定期对竣工工程进行回访，直接听取业主意见，并填写评价意见卡，由业主认可后公司留档保存。保证拟派人员中工程师、负责人及主要技术、管理人员真正到位；

(7) 保证在施工过程中全部人员不担任其他工地的职务。保证在施工过程中工程师不经招标人同意，不更换项目经理。在施工过程中施工人员常驻工地，并且节假日保证有施工人员正常在施工现场的。

(8) 定期巡检服务：我公司技术服务中心将按与用户签订的技术服务协议规定，提供定期现场巡防或不定期电话巡防服务，与用户一起共同对工程质量进行性能调优、诊断，日常维护管理方面的交流，为客户进行定期的预防性维护服务。

(9) 对于抢修工程，维修部接到报修通知后 4 小时内组织人员进行维修；对于零修工作，维修部接到报修通知后在 10 个小时内进行维修；对于重大质量问题，维修部接到报修通知后在 5 个工作日内完成维修；对于不能马上解决的质量问题，维修部在与业主方和设计方等相关部门充分协商后，在 3 个工作日内制定出业主满意的维修时间和措施。

胡小慧

(10) 回访保修部人员均有从事房屋建筑行业多年的经历，技术熟练，可为本工程提供全天候保修服务，节假日不休息。

(11) 保修服务措施及程序：定期(每个月)组织对客户的走访调查，收集顾客质量反馈信息，并及时将顾客投诉意见转到质检和维修部。质检部服务措施：对于巡检时发现的问题要及时处理，同时向项目提供顾客的反馈意见，制定解决方案及维修服务实施计划。维修部服务措施：组织实施回访保修工作，负责回访保修过程中的质量检查和监督工作。相关部门：各部门根据维修实施计划和维修方案，及时提供设计图纸和维修所需材料。

(12) 根据不同的情况，我们都保证提供最快的维修、最好的服务，直到满足客户的要求。每年都会对回访保修人员进行多次的技能培训与素质教育。如公司内部定期组织的技能比赛、观看技术指导光盘、听取专家教授的讲座等不同方式对所有员工进行教育。确保为本项目实施优质一流的保修服务。

3. 在施工期间不拖欠农民工工资的承诺。

我公司承诺：在施工期间不拖欠农民工工资的承诺。

(1)、若出现拖欠工程款导致建筑企业无法按时足额支付农民工工资时，可由建设行政主管部门从工资保证金中先行划支。

(2)、实行农民工实名制管理，按月将工资直接发放给农民工本人，支付工资不低于当地最低工资标准。

(3)、按规定缴纳工资支付保障金。

(4)、如果发生违反规定拖欠或克扣农民工工资行为，造成农民工上访，本单位愿意接受相关部门依照有关规定作出的处理和处罚决定。

(5) 我公司承担由于未及时发放或拖欠施工人员工资而引起的一切相关事宜费用及责任。

(6) 我公司保证与每个参建施工人员进行签订用工协议；

胡小慧

(7) 我公司承诺留存足额的农民工工资保证金。保证农民工工资不拖欠，否则，愿意向招标人支付违约金且承担一切后果的承诺书。我单位承诺：在以前所承建工程确保了农民工工资的发放，绝没有拖欠或克扣民工工资的行为发生。在本项目施工期间也绝不拖欠农民工工资。

(8) 我单位在工程实施前按照有关规定向业主指定银行专户及时、足额缴纳农民工工资保证金，以解决因任何原因引起的拖欠农民工工资行为。

(9) 让农民工劳有所得，也促进了建筑施工企业的发展。为了保证工人工资得到保障，我公司单独开设了农民工调查小组。专门调查解决农民工拖欠、纠纷等现象，一经发现公司将对其严厉处罚，做到“工程清工资清”，决不拖欠民工一分钱。

(10) 我公司为民工设立了绿色通道及意见箱，民工有意见或事情可以直接到公司找相关单位，并且为其大力解决难题。

(11) 在市劳动保障行政部门与建设行政主管部门管理下，我公司督促施工单位与民工签订了劳动合同，保证民工及时拿到自己的辛苦钱，也保证了工程建设的顺利进展。

(12) 我公司设立民工工资专用帐户，预存工资款，避免了由于工程中一些复杂问题而造成资金困难，使的工资迟迟发不下去。建立专用帐户正是能保障工程在危急时候能够保证民工工资。

(13) 保证按月发放工资，每月准时发放民工工资。

供应商：河南冠仁建筑工程有限公司（电子签章）

日期：2025 年 11 月 12 日

胡小慧