

五、服务承诺

我方保证按以下承诺内容认真履行合同，如有违反，我方愿意接受相应处罚或承担相应违约责任：

(1) 在施工期间不拖欠农民工工资，在农忙季节时连续施工的承诺。

俗话说，一份辛劳一份收获，公司各部门积极采取措施，保证农民工工资及时发放、让农民工劳有所得，也促进了建筑施工企业的发展。为了保证民工工资，我公司做了多项制度、政策及措施：

一、保障措施

1、我公司各部门积极采取措施，保证农民工工资及时发放、让农民工有所得，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”，绝不拖欠民工一分钱。

2、另外我公司还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，并且为其大力解决问题。

3、在建设管理部门的管理下，我公司及早与民工签订了劳动合同，保证民工及时拿到自己的辛苦钱，也保证了建设的顺利进行。

4、另外，还设立了民工工资预留帐户，避免了由于工程中一些复杂问题而造成资金困难，使得工资迟迟发不下去，建立预留帐户正是能保障工程在危机时候能够保证民工工资。

5、保证按月发放工资，每月15日准时发放民工工资。

6、我公司采取“举证责任倒置”办法，即有用人单位负责举证，企业拿不出工资发放证据就视为欠薪，解决了农民工讨薪是“举证难”的问题。在目前农民工讨薪难的大环境下，不失为一种方便农民工的行政举措。

7、农民工工资发放保障措施：

7.1为本项目开设专户，专款专用。

7.2接受监理工程师和业主对本项目资金的使用进行监督和检查

7.3按月支付工资

7.4所有民工工资直接由我公司造册发放

7.5施工单位资金周转有困难，短时间内无法支付民工工资，必须立即报告

供应商名称：河南昶维路桥养护工程有限公司

项目办。

工资造册，责任明晰是《办法》的一大亮点。用工单位必须制定农民工工资支付表，工资由农民工本人签字领取。发包方因监督不力或因过错致使用工主体侵占、挪用农民工工资款或造成工资拖欠的，要承担现行支付农民工工资的责任。《办法》明确建设单位的两大责任：一是要按合同约定及时支付工程款，并要运用工程进度拨款方式，确保民工工资月结月清。二是要将上月农民工工资支付清单作为拨付当月工程进度款的前置条件。若上月农民工工资未按合同约定付清，应在建设行政主管部门和劳动保障行政部门的监督下，将当月应付工程进度款优先支付农民工工资。

1. 按照国家规定、合同要求对承接的工程，不非法转包，违法再分包；
2. 严格指定并落实公司管理制度，对劳务用工和工资发放严格监督管理；
3. 依法与民工签订劳动合同；
4. 工程款优先支付农民工工资，不以任何理由拖欠农民工工资；
5. 按时向贵公司缴纳民工工资保证金；
6. 我公司对本工程使用的民工工资负总责；如因我公司与劳务分包单位未结清工程款，致使后者拖欠农民工工资的，将由我公司先行垫付欠款；
7. 如果发生违反规定拖欠或克扣农民工工资行为，并造成农民工上访、堵路等事件，本公司愿接受政府相关部门依照有关规定作出的处理和处罚决定。

具备支付能力，承诺中标后按照政府相关文件要求建立农民工工资专用账户，并接受招标人监管，在工程实施中、结算付款前不得以任何理由拖欠农民工工资，保证按时发放。若出现拖欠农民工工资的情况及投诉，一经查实，将扣除已缴纳的履约保证金。

单项工程开工前，依据政府及招标人相关规定缴纳农民工工资支付保证金至农民工工资保证金专用账户，工资性工程款随计量同期支付，进行分账管理，并保证专款专用。

一、农忙季节的工作安排：

一是自带与我公司常年配合成建制的民建队伍，一方面可作为技术性较强项目的基本施工队伍，另一方面可解决因农忙而走人的问题。该部分人数应保证正常施工现场所需劳动力的60%以上。对于部分劳动力配置量大的施工项目，在施工计划安排时，尽可能与农忙季节错开，减少农忙季节对劳动力的



供应商名称：河南昶维路桥养护工程有限公司

避免因农忙回家务农的人员过多而影响工程的正常进行，确保工期进度。

二是要求各施工班组长要做好秋收期间保勤工作的合理安排，做好广大职工的思想工作，及时了解职工的思想动态，及时解决职工的后顾之忧，使在班职工能够全身心的投入到安全生产上来，确保安全生产顺利进行。

三是制定农忙季节的保勤施工计划，每周出一计划，实行奖罚制度，完成者奖，拖后者罚，同奖同罚。

二、农忙保勤措施：

1、农忙前做好工人的思想工作，加强集体观念，从主观上调动职工积极性。

2、因工期任务重对木工班组项目部实行当天工资当天支付，早上项目管理人员点名，把现金支付给各班组长，下午下班时发给本人，保证按时按质完成任务。实行当天兑出勤奖的办法，农忙季节每出勤一天奖出勤奖10元，提高工人出勤率，同时相应进行罚款，从而进一步加强约束，如果农忙期间（约为1个月的时间）出勤天数不满20 天时扣发全部出勤奖，用以确保工人的出勤率。

3、实行加班加点，条件允许的项目，昼夜施工的方法，当天支完的模板，当天浇筑砼，充分利用工作面，确保工期。

4、合理安排生产，必要时补充外来力量，领先一切可利用的因素，确保工程进度。

5、认真安排好农忙节假日期间职工的休息，不能过分延长职工的工作时间。

6、尽量安排本公司劳力进行施工，不受农忙季节影响，可保证工程施工的连续性。

三、责任分配：

1. 部管理人员系本单位正式职工，基本都能坚守工作岗位，在此问题上能做到统筹安排和调配，使施工现场随时做到有管理人员坚守现场，对工人起到一个模范带头作用。

2. 施工班组长必须坚守工作岗位，协助项目经理及管理人员做好本班组施工人员的思想工作和工作安排。

3. 为使农忙季节确保工程能够连续不间断的施工，项目部制定了责任到人的制度，与各班组长签订责任保证书，确保农忙期间施工人员数量。



供应商名称：河南昶维路桥养护工程有限公司

4. 经项目部各管理人员共同商定，制定了农忙期间本工程施工进度计划：毛石砼找平，基础回填，条形基础、独立基础、基础砌砖。为确保工程的顺利施工，各施工班组长必须与项目部配合协调，做到人员统筹安排得当。如有缺勤或出勤率不够现象，按奖励制度及责任制度对相应班组及责任人进行处罚。

四、质量管理措施：

由于农忙原因，工人思想波动大，质量意识薄弱，项目部为制定了一套健全的、有效的质量控制管理体系。增强管理人员的管理意识，提高操作工人的质量意识。严格把关，主要是明确责任。按照公司及项目部的质量保证体系、明确各级责任，上道工序不合格，下道工序不施工。使各工序在施工过程中处于良好的受控状态。在工程施工过程中，不断强化质量意识，层层落实责任制，对施工管理人员、生产班组强化“谁施工，谁负责质量，谁操作，谁保证质量”的施工质量原则，施工队长跟班管理。只要工作面上有工人在生产操作，就有各级管理人员跟踪检查监督指导，切实做到管理到位，责任到人。致力于及时发现问题，及时解决问题，将质量隐患消除在萌芽状态。另外就是在施工过程中积极与建设单位和监理单位搞好配合，服从管理，对他们提出的意见及时落实。

五、安全方面：

将安全工作责任落实到人，使各项安全工作都得到落实，安全员每天要检查全面到位，确保施工现场无任何安全隐患，每个项目施工前，工地安全员应向施工班组进行安全技术交底，并讲述有关注意事项。班组长必须天天在上岗前进行详细的安全作业检查，并及时向施工人员交待和部署。打消农忙期间工人的安全麻痹意识，杜绝安全事故的发生。确保本工程的顺利施工。

六、保证工程施工连续性的承诺：

我单位有着善打硬仗的优良传统，保证农忙、节假日不放假，其措施：不放假、不停工，具体措施如下：

(1) 工人尽可能使用自有职工；

(2) 做好职工的思想政治工作，个人利益服从企业，信守“献身、实干、进取、守信”的企业精神；

(3) 全体动员，进行重点工程教育，使全体职工在两收期间集中精力，想工程所想，干工程所干。

供应商名称：河南昶维路桥养护工程有限公司

(4) 树立全员质量、工期意识,从思想上确保工程按期交付业主使用。

(5) 与职工订立两收期间劳动力合同,制定详细的劳动力稳定措施,以保证切实可行。首先解决好工人的后顾之忧,由组织上解决一线家在农村的施工人员

的家庭收入问题,使前方工人能安心一线建筑工作。

(6) 实行经济责任制,制定两收期间保证劳动力、保证工期进度的奖罚措施。

(7) 两收期间,从资金上予以保证。一是保证一线工人正常开支,保证工人吃好;二是对不回原籍坚守岗位上班的工人家庭,适当邮寄部分资金,保证农村亲属两收雇工开支和购买化肥、种子等用款需要,真正从根本上解决一线和后方思想上、经济上的后顾之忧。

(8) 对于居住地比较集中的民工,在两收期间我单位将派专人携带资金到民工家中进行慰问,并给民工家属发放一定数额的资金,真正做到解决问题,稳定军心的作用。

(9) 合理安排工序调配劳动力,保证该工程总工期的需要。对在两收期间确因难以克服困难无法参加一线施工所造成的劳动力减员,要提前作好摸底排队工作,具体落实到人,以便心中有数,尽早计划安排,协调好劳动力,千方百计保证该工程用工计划,达到不减员、不减速,对业主的总交工日期不动。

(10) 发挥我单位优势,施工用工本着多用内部职工少用农村劳工,多用外省劳务队伍少用本省劳务队伍的原则,尽可能的保证春节及农忙季节的工率。

(2) 缺陷责任期、保修期以内及以外的服务承诺。

缺陷责任期为6个月

1、缺陷责任期及保修期内供应商要提供方便快捷的质保期服务,产品出现损坏时,接通知后3小时内到达现场,及时进行修复否则供应商须承担相应责任。如有特殊事项不能按时到场或处理故障问题,须事先取得采购人同意。未经采购人同意如不能按时到场,发生的全部经济损失由成交供应商承担。

2、缺陷责任期及保修期内外提供随叫随到服务承诺,接用户报修电话3小时内到达现场;4小时内解决问题;如有违约,由我方来承担违约责任。

3、缺陷责任期及保修期内除人为因素损坏外,全部免费维修。人为因素损毁的只收材料费。

4、缺陷责任期及保修期,因采购的材料、元件等发生质量问题及施工质量问题



供应商名称：河南昶维路桥养护工程有限公司

问题，我方免费进行保修或更换零部件，并赔偿由此而造成的采购人损失。缺陷责任期内材料的主要部件更换后，按更换之日起计算。缺陷责任期后，我方向买方提供及时、优质、价格优惠的技术服务和备品备件供应。

5、对材料出现的问题进行免费维修，产生的费用由我公司承担。同一商品、同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用，我公司将对此产品进行免费更换同样产品，保证用户能够不间断的进行材料使用。

6、缺陷责任期及保修期，产品一个月内连续2次出现同一故障，我方无偿更换同一档次材料；

7、缺陷责任期及保修期内我方提供更换或维修、软件升级、培训服务，由此发生的费用由我方承担；

8、缺陷责任期及保修期内所有服务方式均为我方上门保修，由此产生的一切费用均由我方承担。

二) 保修期外

1、我方承诺提供长期的咨询和技术支持服务，保修期内外提供随叫随到服务承诺，如有违约，由我方来承担违约责任。

2、保修期满后每年不少于2次主动上门保养服务。

三) 交工回访

1、电话咨询。为采购人提供技术援助电话，解答采购人在使用中遇到的问题，及时为采购人提出解决问题的建议和办法。

2、现场响应。在出现损毁现象及质量问题，3小时内赶到现场，4个小时内处理结束。

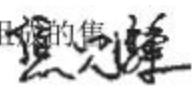
3、定期对产品完好情况进行检查，消除故障隐患，以保证产品的正常使用。

4、在非正常工作时间，我方承诺为用户提供紧急援助服务。

5、提供免费服务以纠正、修复或更换制造设计上的缺陷，由此引起的额外费用全部由我方负担。

四) 设立售后服务机构

我公司承诺为保证能及时周到地为客户提供售后服务，该机构本着为客户服务的原则，为客户提供最优质的售后服务。为满足用户提供全方位的售后服务开通24小时售后服务专线电话，我公司成立了由8名专业技术人员组成的售



供应商名称：河南昶维路桥养护工程有限公司

后服务中心，并专门配备了用于工程质量检测及解决售后服务的专门材料、仪器8台（套），配备了专门的交通及通讯工具。上述人、财、物将为本招标工程提供全方位、全天候的保障服务。制定了科学规范、严格周密的售后服务工作实施办法。

售后维修技术人员明细表

部门	姓名	电话	工作分工
售后服务总监	刘晓毅	13523002802	负责全面工作
销售部	王建华	13938295606	质量信息反馈
销售部	刘霞	13938293295	质量信息反馈
销售部	王帅华	15936263955	质量信息反馈
销售部	李聪聪	18237126680	质量信息反馈
维修部	刘少东	15036067816	问题维修处理
售后配件库	李吉祥	13526706680	配件管理
质量部	陈双	15138476202	信息收集、处理
技术部	吕战强	15290827272	信息收集、处理

2、预案

1) 突发事件。在遭遇突发事件时，自接到业主通知起，在一小时内派驻技术人员到现场提供技术服务；

2) 我方提供的全部货物都粘贴售后服务卡，服务卡上显示我公司名称、负责人、供货时间、公司电话及售后投诉电话。

3) 我方安排专业技术人员进行跟踪服务。

3、技术培训

根据工程特点及技术要求免费对买方的技术操作人员进行培训（包括工程特点、所需原材料性能、施工工艺及流程、施工需注意事项、施工常见问题及解决方法等进行全方位的培训），达到相关技术人员能够自行熟练操作判别工程故障的技术要求，并承诺在交付使用后仍可派技术人员到现场给予指导，直到用户满意为止。

4、培训方案

1) 技术培训方案

供应商名称：河南昶维路桥养护工程有限公司

(1) 培训目的

为了使本项目所涉及现场技术人员能全面地了解材料，增强维护和使用的技能，我们除了向用户提供整个材料的技术说明、操作说明和相关的文档之外，还将负责组织对现场技术人员进行全面高质量的培训。

培训的目的主要是使技术人员不仅对材料有足够的认识，而且能完全胜任所承担的工作，确保材料安全可靠地运行。培训内容主要包括维护保养工作、故障排除、事故应急措施等内容。

(2) 培训对象

技术人员（3人）

这部分人员经过培训，主要能达到以下目标：

- A. 了解材料结构、运行工作原理、材料工艺等内容；
- B. 掌握材料规程、材料维护保养方法参数调整等；
- C. 掌握材料诊断、定位和排除方法；
- D. 指导一般操作人员的现场工作等。

E. 培训形式

为了使培训达到最佳效果，使用户获得尽可能多的知识和经验，我们将采用多种途径对用户进行培训：

现场授课：在本地，由专业的售后服务人员，在市内在现场对用户进行不少于2次的培训授课。具体培训时间及地点由我方与采购方沟通后确定，通常由材料的操作说明书作为资料支持，现场设备操作为辅助。

现场指导：在项目执行过程中，我们的工程时在实际操作中，会详细讲解操作步骤，指导客户操作，并解答客户的问题。

(3) 负责协调周边群众关系并承担相应费用的承诺。

1)、协调周边群众关系并承担相应费用

1、施工前宣传

施工前，向附近居民和单位发放宣传材料，对工程施工可能造成的影响进行说明，取得有关方面的配合，做好解释工作。教育施工人员严格遵守各项规章制度，维护群众利益，尽力减少工程施工给当地群众带来的不便。

工程施工中，严格按照经审定的施工组织设计与地下管线保护技术要求进行施工，各级管线保护负责人深入施工现场监护地下管线、督促



供应商名称：河南昶维路桥养护工程有限公司

挥)人员遵守操作规程，. 严禁违章操作、违章指挥和违章施工。

施工过程中发现管线现状与交底内容、样洞资料不符等异常情况时，立即通知建设单位和有关管线单位到场研究，商议补救措施，在未作出统一结论前，不得擅自处理或继续施工。

施工过程中发生意外情况，应事先制订好应急措施，配备好抢修器材，以便在管线出现险兆时及时抢修，做到防患于未然。

一旦出现事故，在24小时内报上级部门和建设单位，特殊管线立即上报，并立即通知有关管线单位要求抢修，组织力量协助抢修。对人为损坏事故，要吸取教训并按“四. 不放过”的原则进行处理。

2、防止扰民的措施

为了防止施工扰民事件的发生，我们在落实防止扰民措施的前提下，制定如下措施：

在施工前公布工程性质、施工工期、安全措施，发放宣传材料，向工程周围的居民做好解释工作。说明在施工期间将会给工作及生活带来不便，以求得大家的理解和支持。

教育施工人员严格遵守各项规章制度，维护群众利益，尽力减少工程施工给当地群众带来的不便。

按国家环保部门规定的噪声值标准进行测定，并确定噪声扰民范围。

现场设立群众来访接待处，并配备热线电话，24小时接待来访来电，对所有问题均在24小时以内予以明确答复。

依靠当地政府并与办事处、派出所、居民代表、共同开展创建文明工地活动，通过沟通和融洽关系减少或防止民扰。

依法处理各种扰乱正常施工秩序的行为和责任人。对通过耐心说服并采取了合法措施仍然阻挠正常施工的人或行为，依法向有关部门申请遵照有关法律进行处理。

针对该工程特点，我公司成立协调小组，设专人负责民扰及地方关系的协调工作。

及时与工程所在地政府、公安、村委会等各相关单位沟通联络，通报施工管理情况，以期获得有力的支持。

及时清扫和洒水，防止扬尘。马路24小时有人扫，有人管。当天的

供应商名称：河南昶维路桥养护工程有限公司

过夜，集中在晚10:00至早5:00之间清运出场，运输车辆全部覆盖。

3、承担相应费用

充分利用多年来在施工过程中与当地百姓建立的友好、合作关系的经验，主动协调与当地百姓的关系，创造良好外部施工环境、保证工程顺利完工。保证我公司在施工过程中不扰民，协调周边群众关系并承担相应协调费用。如有虚假，我方愿意承担相应法律责任。

(4) 与采购人、监理单位积极配合的承诺。

1、与发包人的配合措施

(1) 积极配合业主搞好沿线的工作，具备工作面后及时组织施工。

(2) 积极参加业主组织的工程协调会，服从业主的协调，圆满完成分配的各项工作。

2、与设计单位的配合措施

(1) 由项目经理部技术负责人负责与设计单位进行工程的技术交底，并建立整个施工过程中的情况通报制度，对工程施工过程中遇到的各类问题及时与设计单位取得联系，防止工程施工过程中突发事件的发生。

(2) 积极配合设计单位对工程施工整个过程的指导，对各类工程方案变更设计提供详细的现场资料。

(3) 积极参加工程施工方案变更的论证，对每一项施工方案的变更先提出方案报设计单位作为参考。

(4) 加强施工过程中对工程地质条件的复合检查，对于与设计资料不符的地质情况要及时与设计单位取得联系，为完善工程设计提供必要的资料。

(5) 积极配合设计单位对整个施工过程的工程管理，配合设计单位做好现场资料的收集工作。

3、与监理单位的配合措施

(1) 按照业主和监理单位对施工单位的具体要求，制定相应的工作程序，严格执行

(2) 开工前，先向监理工程师提供详细的施工方案、施工计划，提供机械设备配置情况、人员组织、原材料检验报告和测量放线资料并按照这些方面配合监理工程师的质量监理工作。

(3) 配合监理单位做好施工过程中的质量管理，按照监理程序，配合

焦忠峰

供应商名称：河南昶维路桥养护工程有限公司

对隐蔽工程进行检查、验收、签证工作，配合监理单位做好包括原材料的检查施工机械设备和施工工艺的审批工作。

(4) 积极配合监理单位做好工程竣工以后的检查，主要内容有工序检查施工过程中的验收、单位工程验收和全部工程竣工验收等内容。

(5) 在工程竣工以后，积极配合监理单位做好质量缺陷责任期的质量检查，对工程在使用期内检查缺陷修理情况，考核工程的施工质量。

(6) 积极配合监理单位对工程施工进度的监督和管理，配合监理单位做好工程开工令审批、制定和调整工程施工进度计划，确保工程施工工期计划的实现。

4、与交通等地方其它部门的协调配合措施

(1) 积极与交通部门联系，配合交通部门进行交通管制，确保施工的顺利进行

(2) 与质监、环保、公安、医疗、已生防疫等部门联系，主动争取地方政府的指导和支持，争取沿线人们群众的支持，配合地方政府做好施工区域内的治安、环保、健康等工作。

5、与相邻标段施工单位的协调配合措施

(1) 为保证按计划顺利进行，我方将主动在甲方及监理的协调下做好与地方相邻合同段施工单位、前后工序之间的联系和配合。

(2) 测量工作要将测量结果及时通知相邻合同段单位，共同确保测量工作的正确性。

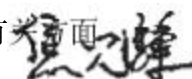
(3) 相邻合同段的施工，我方积极与承建单位之间密切协商，统筹考虑施工场地、临时设施的布置及路面标相连的施工顺序，必要时请业主或有关方面协调，减少相互干扰，节约投资，确保施工质量。

(4) 在相邻合同段交界处工期安排上与对方协调一致，做到同步施工。

6、为保证按计划顺利进行，我方将主动在甲方及监理的协调下做好与地方相邻合同段施工单位、前后工序之间的联系和配合。

(1) 测量工作要将测量结果及时通知相邻合同段单位，共同确保测量工作的正确性

(2) 相邻合同段的施工，我方积极与承建单位之间密切协商，统筹考虑施工场地、临时设施的布置及路面标相连的施工顺序，必要时请业主或有



供应商名称：河南昶维路桥养护工程有限公司

协调，减少相互干扰，节约投资，确保施工质量。

(3) 在相邻合同段交界处工期安排上与对方协调一致，做到同步施工，确保工程质量。

(4) 施工中要互相帮助，相邻便道、便桥、电力线路等临时工程应达到互相方便，积极为对方提供用水、用电及其他方面的帮助，并提供给路面工程后续单位使用。

(5) 处理好与地方各级政府和沿线之间的关系。尊重当地风俗习惯、宗教信仰，力所能及为当地办好事、办实事，营造良好的施工气氛。

(5) 确保按时办理工程验收的承诺。

1、严格按照合同约定及国家、行业相关规范要求，按期完成工程全部施工内容，确保工程质量达标、资料齐全。

2、主动配合建设单位、监理单位及相关主管部门，按时完成工程验收各项流程，及时提交完整的验收资料，不拖延、不缺位。

3、若因我方原因导致工程验收延误，本单位自愿承担相应责任及由此产生的一切后果。

供应商名称：河南昶维路桥养护工程有限公司(电子签章)

法定代表人：焦克峰 (电子签章)

日期：2020年02月16日

焦克峰