

## 五、服务承诺（格式自拟）

致：获嘉县徐营镇人民政府及河南中尚工程咨询有限公司

我公司承诺：

### （一）缺陷责任期、保修期以内的服务承诺

为保证工程在施工完成后达到招标单位对工程质量、及工程回访、保修等方面的要求，最大限度的达到工程的建设目的，满足招标单位要求，我公司就工程质量保修向招标单位做如下郑重承诺：

1、缺陷责任期、保修期：按照合同执行。

2、工程保修

（1）保修服务范围：严格按建设部《建设工程质量管理条例》及《工程施工总承包合同》、《工程质量保修书》中的规定执行。对于工程承包范围内的施工项目，自实际交工之日起进入工程质量保修阶段。

在保修阶段，凡因工程不符合规程、规范和工程合同规定所造成工程实体损坏，我公司将无条件进行保修。并在缺陷责任期及保修期内承担相应的工程维修责任。

（2）工程保修及服务承诺：我单位对所提供施工自投入使用之日起，严格按照工程总承包合同有关保修的条款执行；严格贯彻公司的质量方针，本着客户至上的原则，服务热情，周到，随叫随到；建立回访制，进行定期、不定期回访，每年内工程回访不少于两次，认真听取建设单位意见，并形成回访记录；建立维修工程专班专人负责制，由公司工程部、技术部派人负责。

（3）工程交付使用后，为更好的服务于业主，及时解决工程施工遗留下来的缺陷，满足业主的需求，我公司将派专人定期或不定期到甲方进行回访，使用过程中在接到甲方人员通知后4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。

（4）保修期内每隔半年回访一次，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，并经业主签字认可。

（5）保修期内发生不属于我方原因造成的质量问题，我方将积极协助业主单位进行维修；若出现争议的质量问题，我方首先进行维修，然后再会同业主单位共同分析原因。

3、保修责任



(1) 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4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。

(2) 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。

(3) 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。

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。

#### 4、服务保修原则

服务保修表现为“快、紧、高”，即接到维修任务后做到“反应快、工序安排紧、维修质量高”。

维修材料的选择应以原工程用料为首选，对于工程中特殊加工的材料或无法找到原工程所用的材料时，在征求业主同意的前提下，以接近和相似的材料进行替代为准。服务保修记录的管理每一次服务保修，都必须填写《工程维修确认单》，写清楚维修时间、地点、联系人、维修部位、维修项目、维修人等内容，将详细信息记录在案，以便归档总结。

#### 5、保修制度

(1) 在保修期内，我公司提供免费的维修服务（本身质量原因），维修部绝对备用足够的材料，并保证所有的维修材料质量好于或同于原有的材料。

(2) 在保修期满后，本公司仍坚持随叫随到保证维修，并且只收业主要材料费。

(3) 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、维修的可靠性等向业主提出书面报告，此报告一式两份，供双方留存。

(4) 项目竣工后，我公司向业主提供书面的质量保证书，提供完全产品质量保证。

#### (二) 缺陷责任期、保修期以外的服务承诺

保修期过后我公司仍将按照保修期内的服务标准一如既往的对本工程实行维修服务。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。



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保证每月与建设单位联络一次，每季主动上门回访一次。在回访过程中，对业主提出的任何质量隐患和意见，我方都将虚心听取，认真对待，并做好回访记录。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。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。长期为业主提供免费的技术服务和技木支持，对于业木的要求，我们保证随叫随到，决不拖心。

(1) 工程保修期外发生质量问题，保证在接到甲方维修通知8小时内组织维修，对这部分所发生的费用，我单位仅计取维修成本费。

(2) 工程保修期满后，项目经理部及时将该工程的保修资料交予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。

(3) 在工程回访中发现质量问题或接到用户投诉，确保在8小时内派维修服务人员进驻现场进行维修，确保用户满意。

(4) 工程竣工后，我方将负责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，创一流的的质量的服务宗旨。

(5) 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，对招标方供应上门“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：毁灭事故隐患，提高工作效率。

(6) 电话询问：在质量保质期内供应技术救济电话，解答招标方在使用中遇到的问题，准时为招标方提出解决问题的建议。

(7) 现场响应：我方在接到报修通知后，电话询问不能解决的，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；无法在24小时内解决的，将在24小时内供应备用产品，使招标方能够正常使用。

谈判供应商名称(电子签章)： 万兴路桥有限责任公司

法定代表人(电子签章)：                     

日期： 2026 年 3 月 17 日

