

### 4.3 服务承诺

(供应商根据磋商文件要求自行编制)

我方完全响应磋商文件的所有要求，并在施工过程中严格履行。我公司承诺保证施工现场按扬尘污染治理标准进行各工序的施工，扬尘治理达标。

一、工期承诺：签订合同后 60 日历天。我方保证在业主要求的工期内完成，若达不到承诺工期要求，我方愿接受招标人罚款。

二、质量承诺：合格（符合国家现行验收规范和标准）。我方保证在工程施工中建立严密的质量保证体系，严格按照设计、规范、施工组织设计要求建立可靠质量保证措施，不断地提高工程质量，为了保证施工质量，认真执行建设工程施工质量规范、标准的相关规定，施工前向施工人员进行技术交底，直到每个人熟悉操作工艺，施工中要求严格按操作工艺施工，对施工质量严格按“三检制”（自检、交接检、专业检）进行检查，每道工序不检查或检查不符合质量要求的，决不进行下道工序施工，确保工程质量。严格控制进场材料质量，履行材料报验程序，使用材料具有合格证和复检报告。

三、投标有效期：90 天（自提交响应文件的截止之日起算）。成交供应商有效期延至合同验收之日，成交供应商全部合同义务履行完毕为止。

四、质保期内外维修：

（一）挖沟槽土方

常见缺陷：沟槽边坡塌方、基底扰动。维修流程：1. 现场勘查，划定维修范围；2. 清除塌方或扰动土体，重新按规范放坡开挖；3. 基底夯实（压实度 $\geq 95\%$ ）；4. 验收合格后恢复后续工序。责任划分：施工方承担全部维修费用及工期损失。

（二）回填方

常见缺陷：回填土沉降、开裂、渗水。维修流程：1. 破除表层损坏部分，分层开挖至缺陷底部；2. 采用级配砂石或优质素土分层回填，每层厚度 $\leq 20\text{cm}$ ，洒水夯实；3. 表层恢复（如混凝土面层、绿化等）；4. 雨后观测沉降情况，确保稳定。

（三）垫层

王志强

常见缺陷：垫层开裂、起砂、强度不足。维修流程：1. 凿除缺陷垫层，清理基层；2. 按原设计配比浇筑新垫层（如C15混凝土），振捣密实；3. 覆盖养护 $\geq 7$ 天；4. 检测强度，合格后方可进行上层施工。

#### （四）塑料管

常见缺陷：管道破损、接口渗漏、堵塞。维修流程：1. 定位缺陷位置，开挖暴露管道；2. 破损处采用同材质套管焊接修复，接口渗漏需重新密封或更换接口件；3. 堵塞管道采用高压水冲洗或机械疏通；4. 打压试验合格并回填。

#### （五）混凝土井

常见缺陷：井壁裂缝、渗漏、井盖破损。

维修流程：1. 裂缝处采用环氧树脂注浆修补，渗漏部位涂刷防水涂层；2. 破损井盖更换为同规格合格产品，调整井盖标高与路面平齐；3. 养护完成后，进行闭水试验。

#### （六）水泥混凝土

常见缺陷：面层裂缝、剥落、断板。

维修流程：1. 轻度裂缝采用密封胶灌注；2. 剥落或断板需切割破除缺陷部分，清理基层后浇筑C30以上混凝土，植入钢筋加强；3. 覆盖养护 $\geq 14$ 天，达到强度后开放使用。

#### （七）保障措施

接到维修通知后，2小时内到场勘查，24小时内启动维修（紧急情况如管道破裂，4小时内抢修）。建立维修台账，记录缺陷情况、维修过程及验收结果，定期回访。

#### 质保期外维修方案

##### （一）服务流程

- 1、业主提出维修需求，现场勘查并出具维修报价单；
- 2、双方确认报价后，签订维修合同；
- 3、按质保期内维修工艺标准实施维修，使用合格材料；
- 4、维修完成后，组织验收，出具维修报告；
- 5、提供6个月维修质保期，质保期内维修部位出现相同缺陷，免费返修。

王立文

#### 应急保障

配备应急维修队伍（含施工员、技工、设备操作员），24 小时待命；

储备常用材料（如塑料管、水泥、砂石、井盖）及设备（如挖掘机、高压清洗机、注浆机），确保快速响应。

#### 验收与归档

维修完成后，由业主、施工方共同验收，签署验收记录；

整理维修资料（含勘察报告、维修方案、材料合格证、验收记录），归档留存，以备查考。

**五、安全质量保证承诺：**我公司若有幸中标，在工程项目施工中认真贯彻执行国家及省、市有关质量和安全施工的法律法规、标准规范等方面，相互协调配合，切实履行工程质量与安全的责任和义务，承诺如下：

##### （一）质量方面：

- 1、建立质量责任制，对工程的施工质量负责。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。
- 2、按照工程设计要求、施工技术标准 and 合同约定，对材料进行检验；未经检验或检验不合格的，不使用。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。
- 3、对涉及结构安全有关材料，在建设单位或者工程监理单位见证下现场取样，并送具有相应资质等级的质量检测单位进行检测。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。依法履行工程质量保修义务。

##### （二）安全方面

- 1、主要负责人依法对公司的安全生产工作全面负责。建立健全安全生产责任制度和安全生产教育培训制度，制定安全生产规章制度和操作规程，保证本单位安全生产条件所需资金的投入，对所承担的建筑工程进行定期和专项安全检查，并做好安全检查记录。项目负责人对工程项目的安全施工负责，落实安全生产责任制度、安全生产规章制度和操作规程，确保安全生产费用

王志强

的有效使用，并根据工程的特点组织制定安全施工措施，消除安全事故隐患。

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、特种作业人员，按照国家有关规定经过专门的安全作业培训，并取得特种作业操作资格证书后，上岗作业。

4、在施工组织设计中编制安全技术措施和施工现场临时用电方案，对于危险性较大的分部分项工程，按照国家和省、市有关规定进行专项施工方案的编制、审查和专家论证，符合要求后组织实施。

5、建设工程施工前，负责项目管理的技术人员对有关安全施工的技术要求向施工作业班组、作业人员进行详细说明，并由双方签字确认。

6、在危险部位，设置明显的安全警示标志。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。

7、遵守有关环境保护法律、法规的规定，在施工现场采取措施，防止或者减少粉尘、废气、废水、固体废物、噪声、振动和施工照明对人和环境的危害和污染。

8、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。

9、向作业人员提供安全防护用具和安全防护服装，并书面告知危险岗位的操作规程和违章操作的危害。作业人员遵守安全施工的强制性标准、规章制度和操作规程，正确使用安全防护用具、机械设备等。

10、采购、租赁具有生产（制造）许可证、产品合格证的安全防护用具、机械设备、施工机具及配件，并在进入施工现场前进行查验。施工现场的安全防护用具、机械设备、施工机具及配件安排专人管理，定期进行检查、维修和保养，建立相应的资料档案，并按照国家有关规定及时报废。

11、为施工现场施工人员办理意外伤害保险。



王立文



#### 五、扬尘治理承诺：

我公司将按扬尘污染整治标准对各工序的施工进行控制。我公司承诺保证施工现场扬尘治理达标。

1、扬尘污染控制工作纳入日常化管理，项目成立扬尘整治工作小组；定期召开工作例会，交流经验，发现问题及时采取措施，保证扬尘治理工作常抓不懈。

2、深入开展环保宣传工作，加大宣传力度，利用制作宣传版面、黑板报、培训等各种形式，宣传扬尘污染控制的重要性，使各级管理人员和操作人员自觉参加扬尘污染的治理工作。

3、根据本项目可能发生的扬尘情况，组织编制施工扬尘防治专项方案，报建设行政主管部门备案，并认真组织实施。

4、将对施工现场按扬尘治理控制规范进行管理，保证措施到位，管理规范有序，使扬尘治理工作贯穿整个工程中。具体措施如下：

（1）临时堆放的土方及其他材料采取防尘网覆盖措施，以防尘土、其他材料飞扬。

（2）散水泥和其它易飞扬的细颗粒散体材料存放在库房内，如需露天存放采取严密遮盖措施。

（3）对涉及扬尘问题的作业班组进行专项防止扬尘交底，将扬尘防止工作具体落实到位，并建立奖罚措施

（4）施工现场土方开挖后尽快完成回填，不能及时回填的场地，采取覆盖等防尘措施；砂石等散体材料集中堆放覆盖。

（5）施工现场设置洒水降尘设施，安排专人每天不定时洒水降尘。

（6）配备现场保洁员，专门负责现场洒水降尘和扬尘垃圾清扫，保持现场环境卫生整洁。

（7）运进或运出工地的土方、砂石、粉煤灰、建筑垃圾等易产生扬尘的材料，做到的封闭运输。

#### 六、环境保护内容及承诺：

##### 1、防止空气污染措施：

（1）建筑垃圾使用封闭的专用垃圾道或采用容器吊运，严禁随意凌空抛撒造成扬尘。建筑垃圾做到及时清运、减少扬尘。

（2）水泥和其他易飞扬的细颗粒散体材料应尽量安排库内存放。

王志强

(3) 施工现场要制定洒水降尘制度，配备专用洒水设备及指定专人负责，在易产生扬尘的季节，施工场地采取洒水降尘。

## 2、建筑垃圾处理

对现场产生的建筑垃圾，我公司承诺：

- (1) 我公司安排车辆和装卸垃圾工作人员，并承担垃圾清运产生的费用；
- (2) 清运车辆做好封闭措施，避免垃圾飘洒，保持道路卫生；
- (3) 安排人员现场监督清运情况，做到安全、有序的进行。

## 3、牢固树立环保意识

深入开展环境宣传教育，倡导科学发展理念，加强企业文化建设，树立“保护环境光荣，污染环境可耻”意识，坚持在企业发展中加强环境保护，在保护环境促进企业发展。强化保护环境就是保护群众健康的社会责任感，坚持“预防为主、防治结合”的方针，切实肩负起环境保护的社会责任，促进社会、经济和环境的可持续发展。

## 4、严格遵守环保法规

坚持贯彻落实环境保护政策法规和标准，自觉遵守建设项目环境影响评价和“三同时”规定，主动接受环境现场执法检查和监督管理，做到无环境污染事故发生，确保环境质量改善。

## 七、协调周边关系，资金、技术、机械设备投入等方面的承诺：

协调施工环境的承诺：解决和协调好周边关系有利于工程项目的正常实施，针对本工程实际情况，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。

## 八、连续施工承诺：

若我公司中标，保证连续施工不停工，确保按总工期交工，具体措施如下：

- 1、资金：若我公司中标，我公司针对本项目，设立专用账户、专款专用、不挪做其它项目。在甲方资金暂不到位时，我方保证连续施工不停工，且不计利息和相关费用。
- 2、为防止施工现场临时停水、停电，我公司自备发电设备及供水车辆，保证工程连续施工。
- 3、保证节假日和农忙期间不停工，不影响工程总进度和质量。

王立文

4、雨季和冬季施工期间，提前编制可行的专项施工方案并责任到人、落实到位。增加雨季施工所需机具、雨具、防汛器材等投入，避免天气原因影响进度，保证连续施工。

5、为了保证工程施工的连续性，我公司将投入充足的性能良好的机械设备，并且对容易发生故障的机械设备做好备份，施工前对所有设备进行调试和检修，另配专职设备管理员负责机械设备的日常保养、维修确保各种机械设备在施工过程中能够正常运行。

提供相关设备设施的服务承诺：

1、如我方中标，我公司愿免费为发包人和监理派驻人员提供住宿、办公用房、办公用品及冷暖空调设施。

2、公司为本工程提供专用车辆并配备专职司机 24 小时在施工现场，给发包人和监理提供方便，可随时调用，为本工程施工管理提供方便。

3、免费在现场设置监控系统为本工程服务。

4、保证拟投入现场的主要机械设备及仪器保持相对稳定，并满足施工要求，保证及时到位。

其它实质性承诺：

1、我公司保证派驻优秀的项目经理、技术负责人在工地每周现场办公不少 5 个工作日，实行工地考勤制度。

2、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保证不更换。

3、积极主动做好场地周围地下、地上各种管线和设施、临近建筑物构筑物的保护工作；并保证在竣工前，将因施工破坏的绿地、道路等设施恢复至相关单位的要求。

4、我公司承诺在项目实施过程中，如遭遇自然灾害及突发事件，我公司的机械设备及人员无条件服从业主方的统一安排及调配，积极无条件投入抢险救灾工作。

5、我们将本着质量第一、科学规范、改善环境、用户至上的宗旨，组织优秀的施工队伍，精心组织，精心施工，以最快的速度、最优的质量、最好的服务、保证优质、如期交付使用。

#### 九、保养服务方案

我公司承诺在项目实施过程中，如遭遇自然灾害及突发事件，我公司的机械设备及人员无条件服从业主方的统一安排及调配，积极无条件投入抢险救灾工作当中。树立为业主服务的思想，

王志强

设立保修服务电话，派驻专业保修服务人员跟踪服务，派专职维修工人进行保修服务。属于工程服务保修范围内的项目，我公司在接到通知 4 小时内派人维修；工程竣工后，我公司无偿为业主提供技术培训，免费提供技术服务。根据我公司有关规定无条件免费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。

售后服务承诺内容：

工程竣工后，我方将负责工程质量保修，以优质的服务，实现我们的承诺。

公司设立了专门的机构专职主管用户回访和回访事宜，组织工程定期回访，回访方式采取直接回访或回访组回访，及时反馈用户意见。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，维修质量、工期、安全都应满足业主要求，特别注意维修期间应维持业主环境的整洁，力求不影响业主和用户的使用。

投标单位（盖章）：河南皓志建设工程有限公司

法定代表人或委托人（签字）王志文

2025 年 11 月 13 日

王志文