

十二、服务承诺

(格式自拟)

致：卫辉市孙杏村镇人民政府（采购人）

（一）保修期内、外优惠承诺

为保证工程在施工完成后达到建设单位对工程质量、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，满足建设单位要求，我公司就工程质量保修向建设单位做如下郑重承诺：

1、工程质量保修期内优惠承诺

（1）工程交工后向建设单位出具保修书，在工程的保修范围和保修期限内发生任何质量问题，我单位将积极履行保修义务，并对造成的损失承担赔偿责任。

（2）工程交付使用后，我公司将派专人定期或不定期到甲方进行回访，在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。

（3）项目部要制定回访计划，在保修期内从工程成品移交业主之日起一年内回访不少于两次，对容易出现工程质量通病的部位要进行重点回访，甲方提出要求时要随时回访和维修。工程交付业主使用时，应向业主提交《建设工程保修书》和《建设工程质量维修通知书》。

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

（5）牢固树立为用户服务的思想，并派专业保修服务人员上门跟踪服务、随叫随到，以确保服务质量，使用户满意。

2、工程质量保修期外的优惠承诺

（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。

苗青锋

(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) 公司工程部设保修服务电话, 并设有专人接听, 随时解决业主提出的问题。

综上所述, 我公司郑重承诺, 在工程质量保修工作, 我单位将本着用户至上的原则, 让业主满意。客户的满意和支持, 将是我单位的生存源泉之水, 在工程施工、质量保修阶段, 我单位将始终如一的为业主服务。

(二) 不因农忙、雨季、资金状况等影响施工进度, 确保连续施工, 保证总工期不变的承诺

我方在此承诺: 不因农忙、雨季、资金状况等影响施工进度, 确保连续施工, 保证总工期不变; 在项目实施期, 遇到农忙、雨季、节假日及扬尘治理等客观因素条件下, 保证项目连续施工。

1、农忙季节保证连续施工措施

(1) 在农忙季节到来之前, 首先要做好宣传工作, 要充分树立“工作第一, 工程第一”的思想和集体主义观念, 有“舍小家, 保大家”的高尚情操。

(2) 采取激励和补贴的办法, 对农忙和节假日不能回去的职工给予经济上的补贴和奖励, 使他们能够安心的停留在岗位上工作。

(3) 对确实需要回去的人要进行统计核实, 采取“填补”的方法从本地在聘用同类人员替补, 坚持“来一个, 才能走一个”的原则, 使工程坚决不受农忙季节人员不足而影响工程。

2、雨季连续施工措施

(1) 雨季施工前认真组织有关人员分析雨季施工生产计划, 组织有关人员学习, 做好对工人的技术交底。所需材料要在雨季施工前准备好。

(2) 雨后及时清除积水, 保持整个施工现场的整洁。

(3) 夜间设专职的值班人员, 保证昼夜有人值班并做好值班记录, 同时设置天气预报工作。

(4) 做好施工人员的雨季培训工作, 组织相关人员进行随机全面检查, 尤其在大雨过后, 此项工作必须进行。包括对临时设施、临电、机械设备防护等进行检查。检查施工现场及生产生活基地的排水设施, 疏通各种排水渠道, 清理雨水排水口, 保证雨天排水通畅。

(5) 设专人按时收集天气预报, 并作天气情况记录, 在大雨来临之前做好防雨、排

水等措施。对配电室、机具料棚、食堂、宿舍、临电线路等进行检查，加固补漏，凡有可能积水的区域，事先填筑平整。模板、机具等存放场地，以及加工生产场地，分层碾压密实，严禁积水，防止雨季下沉。

(6) 施工现场临时路由专人分管，必须保证雨季施工现场畅通无阻。

(7) 雨季所需材料，设备和其它用品，由材料部门提前准备，及时组织进行。

(8) 雨季期间做好材料堆场的排水。施工用的材料放在较高处，垫好底座方便通风。易受潮的材料在露天使用苫布盖好或入库房保管。

(9) 施工现场施工机械必须备有防雨、防潮、防淹措施，电动机械、手持电动工具必须设安全防漏电保护器，雨季施工对动力，照明线路及供、配电设备进行全面检查，杜绝漏电现象，配电箱、电闸箱有防雨、防潮措施，并对外壳设有接地保护，各种电气化动力设备经常进行绝缘、接零保护的检测，发现问题及时解决，尤其在雨水后对设备电缆的检查无问题后，方可开闸施工。

(10) 充分利用地形与排水设施，避免因雨致使路基碾压翻浆。

(11) 集中人力、设备分段流水、快速施工，不得出现大面积翻浆及翻晒。

(12) 大雨过后，对施工地段进行调查，测出土壤含水率，避免碾压出现翻浆。

(13) 翻浆部位全部挖出进行处理。

(14) 在填土段两侧做好临时排水沟和排水设备。

(15) 路基填筑形成 1.5% 的横坡，将雨水及时流入排水沟。

3、资金专款专用

中标后，拨付一定的款项，做到资金专款专用，保证工程施工的连续性。

4、节假日连续施工措施

(4) 假日前，由公司主管安全生产、安全科长带队，组织相关职能部门对公司项目部范围开展安全检查，对查出的隐患及时组织整改。

(2) 节假日期间尽量避免危险作业，如确因工作需要，所有危险作业进行升级管理。

(3) 节假日期间，公司应安排管理人员值班。

(4) 节假日期间项目部人员要加强对安全重点部位进行巡查，发现隐患及时组织整改。

(5) 节假日期间，项目部要安全管理人员要对现场进行检查、巡查。

(6) 安全值班期间，要全面掌握当班安全生产情况，认真组织对重点部位、关键环节、危险源点进行检查巡视，发现隐患及时消除，监督各项安全规章制度的落实；

(7) 带班领导人员要把保证安全生产作为第一位的责任，全面掌握项目部安全生产状况，加强对重点部位、关键环节、危险源点的检查，并指导现场人员安全作业；

(8) 及时发现和组织消除事故隐患和险情，及时制止违章违规行为，严禁违章指挥；

(9) 项目部施工现场带班实行交接班制度。带班人员应当向接班的人员详细告知当前施工现场安全存在的问题、需要注意的事项等，并认真填写交接班记录；

(10) 项目部应当建立项目部施工现场带班生产档案管理制度。项目部施工现场带班生产、值班交接班记录应由专人负责整理，并存档备查；

(11) 项目部应建立带班检查制度。应明确检查人员、检查方式、检查内容、考核奖惩等。公司将定期对项目部施工现场带班情况进行检查，每次检查结束后，将检查的情况、发现的问题和隐患整改情况记录存档备查。

(三) 不拖欠农民工工资的承诺及措施

1. 郑重承诺

本单位郑重承诺，严格遵守《保障农民工工资支付条例》《中华人民共和国劳动法》等相关法律法规，坚持“以人为本、诚信用工”原则，全面保障农民工合法权益，做到不拖欠、不克扣农民工工资，按时足额支付农民工劳动报酬，绝不发生因拖欠农民工工资引发的投诉、上访、群体性事件，切实维护农民工的切身利益和社会和谐稳定。

2. 具体落实措施

规范用工管理：建立健全农民工用工登记制度，所有农民工上岗前签订书面劳动合同，明确工资标准、支付时间、工作内容、劳动保护等核心条款，杜绝口头用工、违法分包、转包等行为，确保用工信息可追溯、可核查。

健全工资支付机制：实行农民工工资按月足额支付制度，每月固定日期（不晚于当月底）通过银行转账方式将工资直接发放至农民工本人银行卡，严禁通过包工头代发工资，确保工资发放透明、可查，同时留存工资发放凭证、银行流水等资料，保存期限不少于3年。

设立工资保证金：按照相关规定，足额缴纳农民工工资保证金，专项用于垫付可能出现的拖欠农民工工资款项，确保在特殊情况下能够及时足额支付农民工工资，防范工资拖欠风险。

加强用工培训与宣传：定期对农民工开展法律法规、工资支付相关政策宣传培训，明确农民工维权途径和方式；同时加强对本单位管理人员、财务人员的培训，强化依法支付工资的责任意识，杜绝人为拖欠、克扣工资行为。

建立监督与应急机制：设立农民工工资维权举报电话、意见箱，及时受理农民工关于工资支付的投诉举报，对反映的问题在3个工作日内核查处理并反馈；建立工资拖欠应急预案，一旦出现拖欠苗头，立即启动应急措施，及时筹措资金，确保农民工工资足额发放，同时主动向行业主管部门报告情况。

强化责任追究：明确各部门、各责任人在农民工工资支付工作中的职责，对因工作失职、违规操作导致工资拖欠的，严肃追究相关人员责任；对恶意拖欠农民工工资的行为，自愿接受行业主管部门的处罚，承担相应的法律责任。

（四）供应商对于环保达标的承诺及措施

1. 郑重承诺

本供应商郑重承诺，严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国水污染防治法》等相关环保法律法规及行业环保标准，坚持“绿色生产、环保经营”理念，确保自身生产经营活动符合环保要求，不产生超标排放、污染环境等行为，积极履行环保社会责任，配合采购方及环保部门的环保检查与监管，自觉接受社会监督。

2. 具体落实措施

完善环保设施建设：按照环保标准要求，配备齐全废气、废水、固体废物、噪声等污染治理设施，确保设施正常运行、达标投用，定期对环保设施进行检修、维护和升级，杜绝因设施故障导致的污染排放超标问题，留存设施运行、检修记录。

规范生产过程环保管理：优化生产工艺，采用环保型原材料、生产技术和设备，减少生产过程中污染物的产生；严格按照环保操作规程组织生产，对生产过程中产生的废气、废水、固体废物进行分类收集、规范处理，确保废气达标排放、废水经处理后达标排放或循环利用，固体废物依法合规处置（可回收利用的进行回收，不可回收的交由具备资质的单位处置）。

加强环保监测与自查：建立常态化环保监测机制，定期对生产过程中的污染物排放情况进行自行监测，留存监测数据，确保监测数据真实、准确、完整；每月开展一次环保自查，排查环保隐患，对发现的问题立即整改，形成自查报告和整改记录，主动接受采购方及环保部门的核查。

强化环保人员培训：配备专职环保管理人员，负责环保工作的统筹、落实和监督；定期对本单位员工开展环保法律法规、环保操作规范、污染治理知识等培训，提高员工的环保意识和操作能力，杜绝因操作不当导致的环保问题。

配合环保监管与核查：主动配合采购方开展的环保检查工作，如实提供环保设施运行记录、监测数据、自查报告等相关资料；积极配合环保部门的监督检查、执法检测，对检查中提出的整改要求，严格按照期限完成整改，不拖延、不推诿。

承担环保责任与处罚：若因自身原因导致环保排放不达标、污染环境等行为，自愿接受环保部门的处罚，承担相应的法律责任；同时承担因此给采购方及周边环境造成的损失，及时采取补救措施，消除污染影响；主动升级环保设施和工艺，持续提升环保达标水平。

供应商：河南田源建设工程有限公司（电子签章）

法定代表人：（电子签章）

日期2026年04月17日