

## 八、服务承诺

### (格式自拟)

一、保修期内满足项目要求，服务内容、维修、维护方案

1、质保期内优惠及服务承诺：

(1) 我公司设立工程质量回访组，建立回访保修制度，明确责任人，保证每年回访不少于4次，设立24小时服务电话，若出现问题在接到通知书后4小时内保证到位，为业主提供优质服务。

(2) 工程竣工后，提供质量保修书，无条件履行应尽的保修义务，非我方出现的保修问题，我们将积极配合责任方，安排相关人员协助处理，且不收取任何费用。

(3) 我方承诺在保修期内，安排有责任心、经验丰富的专业人员进行保修管理，并做到随叫随到。

(2) 建立以专业组成的维修小组常驻现场发现问题及时免费维修，并保证每月主动上门回访一次，在回访过程中，对业主提出的任何质量隐患和意见，我方都虚心听取，认真对待，并做好回访记录，对属于施工原因造成的质量问题，我方将承担全部维修费用，并及时采取措施，派专人进行维修，保证不影响使用，对非施工原因造成的质量问题，我方将积极为业主着想，提供解决办法，设立维修电话，随叫随到，做到优质快捷服务。

(3) 我公司不仅重视施工过程中的质量控制，也同样重视对工程的保修服务。从工程交付之日起，我方的工程保修工作也随即展开，在工程保修期间，我方将依据保修合同，本着为用户服务，向业主负责，让用户满意的宗旨。

2、质保期外优惠及服务承诺

质保期外做到每月与建设单位联络一次，每半年登门回访一次征求意见，发现问题立即解决，我公司在接到用户的投诉和回访中发现问题立即解决，填写维修记录表，并与业主就返修内容达成一致。针对存在的问题，分析产生的原因，制订返修措施，工程部门将维修记录发给指派维修人员，并对其进行技术交底，维修负责人要将工程部门发放的工程维修记录返回工程部门。

## 二、承诺不因资金等问题影响工程进度，保证做到连续施工

1、我公司承诺中标后，我公司将被付一定的款项，做到资金专款专用，保证工程施工的连续性。

我方承诺在工程款暂不到位的情况下垫资保证连续施工。

### 2、保证并承诺工程连续性施工的措施

2.1. 我方承诺节假日期间不间断施工，确保按时完工。

严格按照相关要求为监理在项目现场提供良好的工作条件，为监理在现场顺利开展相关工作提供保障，严格按照文件规定要求即时全面提供施工组织设计、施工方案、现场检查申请、材料报批、分包选择等书面资料，使监理及时充分地了解掌握承包商相关的进展，对工程项目的实施实行全面有效监理。

2.2. 认真落实各方对承包商提出的要求，对要求承包商提供书面资料时，要即时提交相关资料，确保监理即时做出决定所需的相关证明资料，保证整个工程的顺利实施。对监理在现场检查时提出的口头或书面要求，及时按要求进行整改后请监理再次验收，缩短整改时间，为后续工作创造良好条件。

2.3. 一旦我公司中标，立即组织相关专业技术人员对施工图纸进行详细的会审，提出图纸中所存在的问题及不合理之处，并尽快组织图纸会审，解决制约工程实施过程中的相关问题，同时也通过业主方邀请设计方对本工程进行一次全面的设计交底。

2.4. 严格遵循设计图纸要求，在对设计意图理解不明时，即时向设计方请教，以确保设计意图的实现。

2.5. 由工程管理部抽人成立协调小组，专门负责工序的协调。小组随施工进度、施工现场的情况，制定出相应的工序安排。

2.6. 根据施工进度计划，在保证正常施工的情况下，可穿插安排多工序同时施工。

2.7. 随时检查工程合同的执行情况，掌握和控制施工进度，及时进行人力、物力平衡，调配人力，督促材料、设备物资的供应，保证各工序的顺利进行。

2.8. 及时解决施工现场上发现的矛盾，协调各施工协作单位和各部门之间的协作配合，为施工进度节省时间，必将有力的推进工程进程，以确保工程连续性施工。

三、具有全面、详实、可行、合法有效的保证技术措施落实到位的承诺和落实不到位的处理承诺，其中包括各关键岗位人员（项目经理、技术负责人及相关技术人员、质量员（质检员）、安全员、材料员等）的在岗、更换等履职尽责承诺，

1. 我们将严格按照各类技术措施的要求，认真落实技术措施，确保技术措施的有效落实。

2. 落实不到位的处理承诺

2.1. 如果发现落实不到位的技术措施，我们将及时关注，重新落实技术措施，确保技术措施的有效落实；

2.2. 如存在落实不到位的技术措施，我们将积极采取措施，贯彻执行技术措施，并重新评估安全风险；

2.3. 对于因落实不到位引发的安全风险，我们将及时采取积极有效地解决。

3. 保证各关键岗位人员在岗、更换等履职尽责承诺

3.1、我单位承诺，按投标文件拟派的项目管理机构人员组成现场工程项目管理机构；

3.2、严格执行现场关键岗位（项目经理、技术负责人及相关技术人员、质量员、安全员、材料员）管理人员的考勤机制，确保关键岗位人员在岗履职每周不少于5个工作日；

3.3、原则上，我单位不更换项目管理机构人员，确保现场关键岗位人员（项目经理、技术负责人及相关施工员、质量员、安全员、材料员）与拟派人员一致，若因特殊情况需更换现场关键岗位管理人员的，首先要征得建设方及监理方的书面同意，且保证替换人员的个人能力要优于被更换人员，且能满足项目管理需要。

特此承诺

供应商名称：河南泽龙建筑工程有限公司（企业电子签章）

日 2023年10月10日