

4.4 服务承诺

（供应商根据谈判文件要求自行编制）

1、工程质量保修期内、外的优惠及服务承诺

1) 工程保修期内承诺

我公司不仅重视施工过程中的质量控制，而且也同样重视对工程的保修服务，自工程交付之日起，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，向用户负责，让用户满意”的宗旨，以认真的态度、合理的措施、迅速的行动和优质服务来回报用户。

确保工程质量及优良的使用功能，提高公司的社会信誉。工程的保修和回访严格执行国务院所颁发的《建设工程质量管理条例》中关于建设工程质量保修制度。

业主使用中如若发现问题，立即维修，并保证做到随叫随到，优质服务。

2) 工程保修期外承诺

保修期外，在公司建立用户热线，及时热情解答用户咨询和解决用户困难，随叫随到。

保修外我公司承诺，如业主需要再保修时，我公司会积极配合业主方进行保修，而且只收取保修的本费用。

3) 服务承诺

一旦确定本公司中标，我公司将坚决服从招标人的现场管理，并做一下承诺，如我公司不服从招标人的现场管理，我公司愿意接受合同价格 1% 的处罚，如出现严重的不服从管理，招标人有权解除我公司的合同。

2、承诺替甲方排忧解难，协调处理工程施工期间的各种关系，且措施合理可行

我公司承诺替甲方排忧解难，协调处理工程施工期间的各种关系，且措施合理可行。

1) 替甲方排忧解难，协调处理工程施工中的各种关系。

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。

施工期间加强文明施工管理，减少噪音扰民，夜间不安排噪音大的工序施工；在设

备选择上优先使用低噪音设备，以减少对周边居民的噪音干扰。教育作业工人夜间装卸尽量慢起轻放，减少装卸的磕碰声和机械的轰鸣声。

2) 做到不因资金问题影响工程进度承诺

1、对于本工程的规模及实际情况，我单位在资金保障及资源供应等方面给予重点调配和支持。

2、若我单位中标，在工程施工过程中，即使业主资金不到位，我单位确保工程有足够的资金投入，保证工程连续施工不间断，决不因资金问题而影响工程进度及业主对工程的统筹安排，确保工程保质按期完工。

3) 保证连续施工的承诺

1、与建设单位及其他单位联系与协调工程施工过程中需要与建设单位及地方多家单位联系，施工过程中务必处理好与建设单位及地方单位的关系，确保工程顺利进行。

2、与监理的配合协调监理是工程顺利完成的重要合作伙伴，与监理及时沟通，并处理好与监理的关系是工程顺利完成的重要保证。

3、与设计单位的配合与协调在设计图纸会审和交底阶段，是施工单位理解图纸，熟悉设计意图的重要阶段，因此要随时与设计人员进行沟通，有不明白或图纸有疏漏的地方要及时咨询，彻底吃透图纸。当然在具体施工过程中遇到的新问题和新情况，需要优化设计方案时，及时与设计单位沟通。施工中不断揭示新地层，发现新的问题，需要随时与设计单位沟通，解决问题。

总之，项目经理部应急工程之所急，想工程之所想，应做到广开门路、有备无患、千方百计，掌握市场的材料、机具、设备相等信息，以确保工程连续施工。

3、承诺增加施工人员保证按时完工且措施合理可行

我公司承诺增加施工人员保证按时完工。

1) 工期承诺

若中标，我公司承诺在施工过程中服从招标的整体安排及协调配合，确保工程在总工期 6 个月内完成全部工程内容，并保证一次通过验收。如我公司未按要求在合同工期内完成全部工程内容，我公司愿意接受合同价格 1% 的处罚。

2) 管理人员的调配

投入本标段工程的施工管理人员拟在我公司有类似施工管理经验的管理人员中选派。计划调配各级管理人员 20 余人，所有管理人员在合同签订后一周内陆续进场，开始投入本标段工程施工前期准备工作。

3) 劳务层的调配

本工程实行管理和劳务两层分离的管理模式，为确保工期完成，我局将选择具有很高专业素质的劳务队进场承担施工任务，施工人员相对固定不会因节假日或农忙季节导致劳动力缺乏，提供充足的劳动力作为本项目的施工主体。

在项目劳动力的配置上，以“计划管理，定向输入，双向选择，统一调配，合理流动”为原则，以劳务承包合同和任务书管理为纽带来组织施工。由于项目施工中会有许多外部因素影响施工，诸如设计变更、材料供应、土建工期、装修施工、节假日等影响工程工期的因素，我们会采取有力措施，将各种影响因素降到最低，保证工期。

同时，我们将采取积极有效的措施，把非属我方因素造成延误的工期抢回来。为此我局在保证劳动力正常配备的条件下始终保证一定的后备力量，绝不因施工力量不足造成工期拖延。

2.1 人员素质要求：由于本工程设计标准高、工期紧、交叉作业频繁、劳动强度大，对工程施工管理人员的项目管理水平以及操作工人的技术水平、熟练程度要求较高。为此，需要选用素质较高、有类似工程施工经验的项目管理人员及劳动力，并通过进场前短期的培训不断提高施工人员的综合素质。

2.2 人员数量：根据工程的规模、施工技术特性及施工工期要求，按比例配备一定数量的施工管理人员及劳动力，既避免窝工，又不出现缺人现象，使得现有劳动力得以充分利用。

4、其他实质性的承诺

1) 优惠承诺

(1) 招标范围内未包括的工程，如贵方交由我方施工，我方同意新增加的工程按投标报价与预算相比的同等比率取费，设计变更及签证发生的费用亦按此取费。

(2) 当施工条件完全满足技术要求时，可最大限度地提前工期，且赶工费和工期提前奖优惠不计取。

2) 有利于提高工程质量的承诺及措施

我公司保证按投标时所报质量标准进行施工，达到一次性验收确保合格工程。工程中将合同要求以及业主的意见和需要放在首位，想业主之所想，急业主之所急，主动为业主出谋划策，排忧解难，共同努力确保各项目标顺利实现。根据本工程特点，我公司将自发开展各种质量管理活动，认真推广应用新成果，总结新经验，不断提高工程质量。

3) 施工期间加强安全防护措施，且有各种安全事故具体措施

我公司承诺在施工期间加强安全防护措施，且有各种安全事故具体措施，保证安全文明施工，不发生各种安全事故并承担由此发生的一切费用。

1、项目经理是本工程施工安全生产的第一责任人，在布置、计划、组织检查、总结工作时，必须把安全工作放在首要位置。

2、建立完善的安全检查管理网络，专职安全员负责工程的日常安全管理工作，工段设兼职安全员，并赋予他们进行安全管理、指导、检查、监督、制止违章、在危险时刻采取紧急措施、组织考核安全工作等责任与权力。专职安全员持证上岗，在现场均配戴工作标志。

3、开工前针对工程实际编制可行的安全措施计划，并限期实施。

4、每月召开一次安全会议，讨论决定安全生产的重大事项；每周进行一次安全检查，检查总结一周的安全的工作，落实整改措施。

5、完善并执行安全规程，其中包括：机械设备安全操作规程；安全用电制度；防火安全制度；特殊工作安全制度；事故报告制度等。

6、实行安全目标管理，层层分解落实安全指标，严格执行与经济挂钩奖惩制度，坚决实施安全否决权制度。

7、配齐必要的劳动防护用品，如安全帽、安全绳等，所有施工员进入工地，必须按规定配戴安全防护用具，无关人员一律不准进入工地。工地内设立安全规定告示牌、安全宣传标语。

8、各种安全事故措施

紧急情况发生时关键在于临危不乱，有步骤有次序地采取正确合理的应对措施，针对工程施工过程中出现的主要紧急情况采取措施如下：

火灾：立即奔赴现场，迅速判明起火位置，按疏散路线紧急疏散；通知义务消防队员或市相关消防部门；按照火灾种类及时抢险，根据不同的火灾、性质、燃烧物质、采取正确的灭火方法，使用正确的灭火设施和器材。结合分工履行各自职责。公安消防队伍到达火场后，必须服从公安消防机构总指挥员统一调动，执行火场总指挥的灭火命令；灭火工作完毕后，保护好火灾、爆炸现场，单位防火组织协助公安消防部门调查事故原因，核实火灾损失，查明事故责任，处理善后事宜，防止事故再发生。

爆炸：及时通知义务抢险队员、医院、市相关部门及时组织抢救；清理现场，查找受伤人员；查明原因，采取预防措施。

质量事故：发现人员立即离开现场并向项目部领导报告；指挥长统一指挥，及时、有序地将人员疏散到安全区，重要物资撤离危险区，将危险区与隔离，并做明显警示；

项目部领导现场勘查，查明险情，对抢修所需的资源进行估计。根据分析判断的结果，副指挥长定出抢修技术方案，明确抢修各小组的任务。各抢修组组长履行职责，组织抢修组成员，使用必要的机具、设备、材料，按抢修方案实施作业。

重大机械事故：立即向项目部领导报告。适用时，立即切断电源；有人员作伤亡时立即通知医院组织求援；召集抢险小组进入应急状态，对险情区域进行隔离。根据险情制定抢修方案，各小组按职责实施方案。保护事故现场；查明事故原因，防止类似事故再次发生。

坍塌事故：及时组织义务队员抢险，进入应急状态，控制事故蔓延发展；联络组及时联络救援人员，车辆和物资。救援、运输队及时、稳妥地疏散现场人员，正确快速地引导救援、救护车辆。救护队对伤员正确施救。保护事故现场；清查人数，检查是否有人员失踪情况，统计受伤、死亡人数；处理事故现场，死亡事故发生后 4 小时内必须报告公司安全管理部和公司领导。

坠落事故：及时组织义务队员抢险；及时通知医院抢救受伤人员；清查人数；处理事故现场。

严重管道破裂：发现人员立即向项目部领导报告；立即到事发现场勘察，查明险情，下达关闭管路命令，立即向水、油、气管理部门通告，对抢修所需的资源进行估算；根据判断结果，制定抢修技术方案，明确抢修队各小组的任务。组织抢修队成员，调动必要的机具、设备、材料等资源；对管路破损部位的地上地下障碍物进行清除，亮出被抢修地域。破土挖掘沟槽，亮出破损管道，对沟槽进行必要的支撑防护和排水。对管道进行修补或更换，接口、焊缝等作业必须达到有关技术质量标准；对被损坏管道修补或更换完毕后，加压检验，合格后开通管道系统阀门。沟槽土方回填，将现场及道路清理干净。

集体食物中毒：及时报告，救护指挥立即召集抢救小组，进入应急状态；如果需要将患者送医院救治，联络组与医院取得联系，通知医院、卫生防疫部门及时抢救，使用适宜的运输设备（含医院救护车）尽快将患者送至医院；停止就餐，查明中毒原因，判明中毒性质，采取相应排毒救治措施。对现场进行必要的可行的保护；进行教育培训，防止事故再发生。

夏季中暑：发现异常情况或自己感觉不适及时报告；救护指挥立即召集抢救小组，进入应急状态；如果需要将患者送医院救治，联络组与医院取得联系。使用适宜的运输设备（含医院救护车）尽快将患者送至医院。

突发传染病：发现疫情及时报告，指挥员召集救护组进入应急状态；控制传染源，

立即对病人采取隔离措施，并派专人管理；及时通知就近医院救治。切断传播途径，卫生管理员对病人接触过的物品，要用 84 消毒液进行消毒。操作时要戴一次性的口罩和手套，避免接触传染。保护易感染人群，发生传染病爆发流行时，生活区（场外）要采取封闭措施，禁止人员随便流动；调查发病接触人员，采取措施，防止疾病蔓延。

不可抗力大风暴雨自然灾害：指挥长下达发出警报令，项目部进入抢险救灾状态，抢险队及全体人员投入抢险工作；清查受伤人员，向医院或相关政府部门求援；在统一指挥下，及时、有序地将人员转离危险区域，疏散到安全区，重要物资撤离危险区。危险区隔离，标出警示；根据分析判断的结果，指挥长、副指挥长定出抢险的方案，调动必要的机具、设备、材料等资源。各抢险组长根据抢险方案，将具体任务下达给各小组成员，各小组成员按要求完成；及时接收媒体或气象部门有关事态后序发展的预测报告。

计算机病毒：立即停止使用所有计算机，防止病毒蔓延，破坏其他数据；查明病毒种类原因；清除病毒，必要时通知国家安全部门；安装相应病毒预防软件。

触电：发现人员立即向项目经理部领导报告；根据现场情况拨打急救电话；派现场医护人员对受伤人员采取相应的急救措施。

突然断电：为防止施工过程中市政供电线路突然断电，造成现场重要机械停止运行及重要部位无照明等情况，引起安全意外事故的发生，现场除利用市政供电作为正常状态下的施工用电，同时现场配容量为 500kVA 的柴油发电机组，作为备用电源，给重要机械及重要部位的照明供电，现场配电室设置联络柜，柴油机机电组通过联络柜子与市政供电线路相互切换，形成连锁，设置手/自动转换开关，当市电断电后，可通过自动或手动式启动柴油机发电机组，在场区消防通道设置疏散指示标志，项目配备 50 只应急灯。

4) 施工现场扬尘治理承诺

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，交流做法，发现问题及时采取措施，保证扬尘污染控制工作长抓不懈。

2)、深入开展环保宣传活动，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工人知晓扬尘污染控制的法律责任，使其利用环保法律、法规、环保知识保障自身权益，调动其自觉参加扬尘污染控制工作的积极性，形成优良治理氛围。

3)、对建设中的工地，按扬尘控制规范对硬件设施管理，措施到位，管理规范有序，持续不松懈的加强监管，使扬尘污染控制贯穿于工程之中。对产生扬尘污染的部位加强监管，落实好裸土覆盖、硬化道路、冲洗车辆、洒水降尘，施工过程中必须做到“六

不准、六必须”，即必须围蔽作业、必须硬化道路、必须冲洗设施、必须湿法作业、必须配齐保洁人员、必须定时清扫施工现场；六不准一不准车辆带泥出门、不准运渣车冒顶装载、不准高空抛撒建渣、不准现场搅拌混凝土、不准场地积水、不准现场焚烧废弃物。

5) 不拖欠农民工工资的承诺

为保护农民工的合法权益，不拖欠农民工工资，我公司对保障农民工工资作如下郑重承诺：

- 1、与聘用的民工签订书面劳务合同。明确双方权利和义务，明确劳动合同期限、工作内容、工资支付标准、工资支付方式及违约责任等；
- 2、按月支付民工工资。将工资直接发放给民工，不将农民工工资款支付给没有法人资格的个体包工头；
- 3、在施工现场设置承诺不拖欠民工工资的宣传牌。明确工资发放时间和发放数额，公布投诉举报电话；
- 4、建立农民工工资支付管理制度和保障措施；
- 5、确保不发生因拖欠民工工资造成的各类上访事件。
- 6、中标后与招标人签订施工合同时缴纳农民工工资保证金。工程合同价款在 100 (不含 100 万) 万元以下的，按工程合同价款的 5% 预存；工程合同价款在 100 万以上至 200 万元的 (含 100 万元)，按工程合同价款的 4% 预存；工程合同价款在 200 万元至 500 (含 200 万) 万元的，按工程合同价款的 3% 预存；工程合同价款在 500 万元以上的 (含 500 万)，按工程合同价款的 2% 预存。
- 7、中标后能够及时、足额提交《建筑劳务人员工资保证金支付保函》或存入农民工工资保证金。
- 8、一旦其承包的工程项目中出现拖欠职工工资情况的，可由政府行政主管部门从农民工工资保证金中先予划支。

如果发生违犯规定拖欠或克扣农民工薪水行为，造成农民工上访，本单位愿意无条件接受发包方采取的决算款 5% 处分，同时愿意接受劳动等行政主管部门依据有关规定作出的其余处分决定。