

服务承诺

1、承诺不拖欠农民工工资，违背承诺时的自罚措施及承诺生产安全零事故，发生安全事故相应处罚措施

不拖欠农民工工资

一旦确定本公司中标，我公司为保证不拖欠农民工工资及其他职工工资，特作以下承诺：

(1) 截止本工程开标之日止，本企业无拖欠民工工资及其他其工工资，无克扣民工工资的行为。

(2) 我公司按规定的数额及时足额缴纳民工工资保障金。

(3) 我公司承包的工程，一旦出现拖欠民工工资及其他职工工资，建设行政主管部门可从民工工资保障金中先予以划支。

违背承诺时的自罚措施

- 1、施工单位与所有民工签订劳动合同
- 2、开设专门帐户，由公司财务派专人专管，保证工程款的专款专用。
- 3、根据工程进度计划，制订出民工工资支付计划表。
- 4、将民工工资的支付情况纳入项目经理部的各项考核指标中进行统一考核
- 5、严格按行政主管部门规定，足额发放农民工工资，及时支付施工机械费，如果发生拖欠现象，无条件接受上级主管部门处罚，无条件接受建设单位直接从拨付的工程款中扣除所欠农民工工资或施工机械费。

承诺生产安全零事故，发生安全事故相应处罚措施

一旦确定本公司中标，我们将严格遵守《安全生产法》和地方相关规定，落实现场安全措施，并派出专职安全生产督察员在施工现场，做到发现问题及时纠正、反馈、处理，做到安全生产、文明施工，充分展现本公司良好的精神面貌，施工过程中保证生产安全零事故，否则，我公司除承担相关责任外，愿接受贵单位 20000 元人民币的处罚。

2、承诺替甲方排忧解难，协调周边关系

连续施工承诺：一旦业主确认我公司为中标单位，我公司将筹集用于本项目施工的专项资金，该项资金未有项目经理签字任何人不得支取，专款专用，确保工程施工中不以资金原因而中断，从而保证在招标人资金暂不到位时，仍能保证

工程正常进行以减轻招标人资金压力。

协调周边关系承诺：

(1) 我公司承诺根据时间进度计划，主动与相关其他单位对接，在甲方的统一协调下加强合作，共同研究解决工程设计及施工配合中出现的各种问题，保证工程按时、高质量的完成。

(2) 我公司承诺派专人协助业主协调项目施工、监理、监测等方面的现场工作，必要时请领导出面解决。

(3) 由我公司承担本项目的劳务总体任务，甲方只需与本公司进行直接联系，由我公司将参加单位的专业内容按照国家及地方法规、甲方意愿进行协调沟通，所有专业之间的协调与联系均在我公司内部发生。

(4) 我公司承诺积极配合甲方进行各项工序资料收集工作，按业主规定的时间和节点提供各工序评定、工序隐蔽、工种交接等相关资料，并按甲方要求派遣施工管理人员常驻施工现场，做好施工现场服务。

保证措施：

(1) 我们将派专人负责与甲方、监理及相关职能部门的组织协调工作，协助甲方解决外务协调和施工过程中遇到的问题。项目负责人须保持 24 小时通讯畅通，随时听从调遣。

(2) 尊重并执行业主、规划部门、市政管线部门、交通部门、电力部门和建设单位意见，使整个施工工作快捷可行。

(3) 单体项目负责人负责各专业之间的接口统一协调和决策、各专业之间的接口裁决等。

3、对施工周边环境保护的承诺

1) 施工期间我方将严格遵守安全生产、环保法律、法规，执行安全生产、环保的规章制度、技术标准，遵守甲方安全、环保管理制度，接受甲方的安全、环保监督、检查、考核。

2) 在施工作业中积极配合甲方试试本工程的施工组织设计中防治扬尘、噪声、固体废物和废水等污染环境的相关措施。

3) 作为责任主体，我方对施工期间造成的安全事故、不良环境影响及由此产生的所有费用及损失承担全部责任(包括给第三人造成损害导致的赔偿责任)，并愿意接受甲方依据安全事故严重程度给予的处罚，并自愿放弃甲方的抗辩。

- 4) 我方将遵守相关法律法规及其他要求, 采取有效措施控制噪音、扬尘、空气污染, 保护作业环境和作业人员、周围人员的职业健康。
- 5) 配合甲方做好施工人员的安全生产、环保教育培训, 对经考核合格的人员上岗作业。施工期间, 我方方不定期对施工人员进行安全教育培训。
- 6) 我方在施工中将采取有效措施洒水控制扬尘, 对裸露路面 100%覆盖, 杜绝排放物造成环境污染。
- 7) 施工废料按规定地点分类堆放和处理, 特别是严格按照要求堆放和处理危险废弃物, 做到工完、料净、场地清, 杜绝安全隐患和环境污染。
- 8) 我方在遇有四级风以上天气时, 停止进行土方回填、转运以及其它可能产生扬尘污染的施工, 听从和配合甲方对施工现场及时覆盖和洒水降尘等措施。
- 9) 为防止施工扬尘, 我方将根据现场情况派专人负责我单位施工责任区内的清扫洒水等降尘措施(雨雪天及地表结冰的天气除外): 在方施工、干燥天气、风力四级以上的天气条件下, 应适当增加洒水次数。
- 10) 我放在使用脚手架时, 严格按照规范要求用密目安全网(颜色为绿色)沿外架内侧进行封闭, 安全网之间必须连接牢固, 封闭严密, 并与架体固定。密目安全网要定期清理, 保持干净、整齐、清洁。防止施工中物料、建筑垃圾和渣土等外逸, 避免粉尘、废弃物和杂物飘散
- 11) 施工现场生活垃圾和施工垃圾按规定进行分类集中存放, 及时清运消纳。
- 12) 我方在现场存放的油料的库房进行防渗漏、储存、使用等的安全隐患检查, 防止油料泄漏, 污染土壤水体。
- 13) 我方在施工现场中使用的强噪声设备按照有关规定必须采取防噪声污染措施, 最大限度的降低噪声污染, 达到《建筑施工场界噪声测量方法》的噪声排放标准。
- 14) 我方对使用的机械设备、车辆等进行全面的自护、自检, 停止不合格的机械设备、车辆的使用, 积极配合甲方进行机械设备、车辆等防治大气污染的检查。
- 15) 我方将积极配合甲方对新进场分包单位施工队的施工机械设备、车辆等进行全面检查, 对不合格或尾气排放达不到环保标准要求的机械设备进行停工整顿并按甲方的相关奖罚制度进行处罚。
- 16) 我方将积极配合甲方对施工现场使用的电锯、电刨、搅拌机、固定式砼

输送泵、大型空气压缩机等强噪声设备产生的噪声污染进行检查和检测，对我方使用强噪声设备未采取防噪声污染措施或达不到标准要求的机械设备进行停工整顿并按甲方的相关奖罚制度进行处罚。

17) 我方将加强对施工人员日常环保(扬尘治理)知识的教育工作，纳入每日班前讲话教育活动当中，切实从本单位自身提高施工作业人员的环境保护意识。

4、工期内、外相关服务措施，保证优质服务承诺及措施

工期内、外相关服务措施

施工工期内安排

我公司就上述工期节点要求，结合施工现场实际情况，对本工程施工计划进行了科学合理的安排，根据我公司以往施工经验，我们完全有能力在甲方指定的工期内顺利完成本工程。

施工工期外安排

工程竣工后，我方将负责工程质量保修，以优质的服务，实现我们忠实的承诺。

(1) 保修服务措施，我公司对工程的使用质量极重视，根据 ISO9002 国际质量体系标准对工程的要求，在公司质量体系程序文件中对该项工作做出了专门规定，并已实施多年，工程业主、用户对我公司的服务满意，为我公司赢得了良好的社会信誉。我公司设立了专门的机构专职主管用户投诉和回访事宜。

(2) 服务组织与服务程序

和业主建立畅通的联系渠道，工程验收交付后，项目部负责人、工程部有关人员经常与业主和用户联络，明确联系方式和联系人，不断听取用户对工程质量问题的反映及改进意见。

工程部根据公司有关文件规定，组织工程定期（半年）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。

(3) 工程回访

在本工程保修期内至少回访三次，一般在工程交工半年、中期和期满后各回访一次。

工程回访或维修时，由我公司建立本工程的回访维修卡，根据本工程情况制定回访计划。

向业主发出回访函，回访函一般在计划回访日期一个月前发出，并内容包括：

- A 关于回访的原则和目的;
- B 工程使用情况进行询问;
- C 工程质量存在哪些问题, 性质如何;
- D 是否认为回访必要, 如果要求回访, 请回函并告之联系人的接待时间。

(4) 维修程序

维修任务的确定。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, 经公司有关部门及主管领导审核后, 报请业主批准确认。

在处理措施确定后, 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。

(5) 保修期满后的服务承诺及回访承诺:

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。

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术支持, 对于业主要求, 我们保证随叫随到, 决不拖延。

保证优质服务承诺及措施

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投诉和回访事宜, 组织工程定期(半年)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。

单位全称：河南稳晟建设工程有限公司(盖章)

法定代表人：(签字)

2023年12月20日

许昌市公共资源交易平台投标专用
FF235285B89F42A5B80EDFE5BF7FCA65