

八、服务承诺

格式自拟

服务承诺

一、承诺替招标人排忧解难,协调周边关系,且措施合理:

我公司承诺替招标人排忧解难,协调周边关系,措施如下:

与建设单位的关系

(1) 项目经理部全体人员要确立“业主是上帝”的观念,把建设单位期望的工期和工程质量作为核心,为业主建造一流的建筑产品,让业主满意。

(2) 在施工过程中,在技术、质量、进度、设计更改等方面,主动听取并尊重业主的建议和意见,为业主排忧解难,想业主所想,急业主所急,和业主和睦相处,尽最大努力满足业主的意愿。

(3) 定期向业主提供工程进度、质量状况、文明施工情况报告,使业主能及时、全面掌握工程进展的动态,使整个工程处于受控状态。

与监理单位的关系

(1) 开工前书面报告施工准备情况,获监理认可后可开工。

(2) 开工前将正式施工组织设计及施工计划报送监理工程师审定。

(3) 各类检测设备和重要机电设备的进场情况向监理申报,并附上年检合格证明或设备完好证明。

(4) 施工用各类材料均向监理报送样品、材质证明和有关技术资料,经监理审核批准后再行采购使用。现场采样送检时有监理或总承包代表见证。变更用材时,事前应征请设计、监理意见,不同意者不进行变更。

(5) 隐蔽工程完成,在自检合格的基础上,提前 12 小时书面通知监理验收。

(6) 若监理对某些工程质量有疑问,要求复测时,项目部将给予积极配合,并对检测仪器的使用提供方便。

(7) 及时向监理报送分部分项工程质量自检资料混凝土、砂浆强度报告。

(8) 若发现质量事故,及时报告监理和业主,并严格按照共同商定的方案进行处理。

(9) 工程全部完工后,经认真自检,再行向监理工程师提交验收申请,经监理复验认可后,转报业主,组织正式竣工验收。

(10) 在竣工验收前 7 天,将质量保证资料交监理审查。

与政府部门的关系

(1) 及时汇同有关部门办理规划、施工、质监、安监、环保、市容、治安、消防等手续，并严格遵守国家和当地有关规章制度。

(2) 自觉接受政府的依法监督和指导，随时了解国家和政府的有关方针、政策，掌握近期的市场信息，熟悉当地的法规和惯例。

(3) 通过经常性的上门咨询和信息发布等形式，沟通与政府部门间的关系。

(4) 一切项目管理活动都必须遵纪守法。

(5) 主动与质监站、安监站联系，求得他们对于工程质量和施工安全的指导与认可。

(6) 主动与市容监察部门联系，搞好施工现场周围地区的环境卫生。

(7) 主动与交通部门取得联系，求得施工占用道路的批准和运输的畅通。

(8) 主动与公安部门取得联系，及时办理暂住证等必要的手续，搞好现场的制安工作。

与当地群众的关系。

(1) 客观正确对待群众的要求；

(2) 着眼我单位内部。要着眼单位内部，重视搞好自身建设的原则，如果没有良好的员工素质和在村民中的良好声誉，施工单位无法得到群众认可。要教育员工站在党和国家利益的高度，认识与当地政府和群众搞好团结的意义，认识到施工单位与当地群众只是眼前利益与长远利益的矛盾，没有根本的利害冲突，这是处理企地关系的根本前提。对群众中存在的一些问题，应该用说服教育的方法，绝不能采取对立态度和过激方法。

(3) 尊重当地风俗习惯。要入乡随俗，我单位在施工进场前要派人搞好社情、乡俗调查，使员工尽快适应新环境，主动搞好与地方的关系，增进团结。只有真诚的尊重和爱护当地群众，才能得到地方和群众的理解和支持。

(4) 关心当地群众利益。关心体谅当地群众，我单位能办到的尽量办；对办不到的事情和无法满足的要求在说明情况的同时，要通过一些必要的形式，利用乡镇、村委和执法人员，沟通和当地群众的关系，创造相互理解的气氛。关心体谅当地群众，我单位能办到的尽量办；对办不到的事情和无法满足的要求在说明情况的同时，要通过一些必要的形式，利用乡镇、村委和执法人员，沟通和当地群众的关系，创造相互理解的气氛。

(5) 尽量减少施工扰民。在项目策划中，要充分考虑到扰民问题，从源头上减少施工扰民。在施工中，把减少施工扰民作为我单位的职业道德和职业纪律，自觉遵守，严格执行，努力树立文明施工的良好企业形象。

(6) 尊重、相信、依靠政府。尊重各级政府，是处理好企地关系的首要条件，要掌握当地政策规定，主动服从各级政府的指导，理解地方政府工作，坚持经常性的走访，建立良好的

往来关系；遇事多同政府联系协商，相信和依靠政府帮助，协调解决矛盾；多提建议，多反映情况，促使政府部门、当地村委主动介入其中，按我单位的整体思路来工作，针对难点解决问题，促其目标一致，才能顺利实现施工单位计划。

与协作单位的关系

(1) 在与设计单位的合作中，在开工前就事先考虑好发生设计变更等情况，制定一套应急措施或方案。遇有设计变更，及时迅速地调整工程进度计划，并相应调整人力、设备、材料和资金的用量。

(2) 及时与供电局、自来水厂、气象部门取得联系，以便及时掌握供电、供水及天气变化的情况。

(3) 与其他协作单位合作中，在遵守合同和法律的前提下，做好协商合作。

二、在施工期间不拖欠农民工工资承诺：

我公司承诺在施工期间不拖欠农民工工资，保证措施如下：

- 1、严格遵守国家和地方关于农民工工资的有关规定。
- 2、按照《劳动法》规定雇佣和使用农民工，工资将及时如数发给农民工。
- 3、我公司雇佣民工签订用工合同，并负责督促其按照合同规定及时结付农民工工资。
- 4、按照劳动法规定雇佣和使用农民工工资将直接发放给农民工本人，严禁发放给包工头。
- 5、我公司对农民工工资的支付负直接责任，全面负责与之形成劳务关系的农民工的用工管理。
- 6、我公司在农民工进场后2日内建立进场农民工花名册，其中包含进场农民工个人详细信息、进场时间、从事工种、所在班组等资料，随册附进场农民工身份证，劳动合同、技术专业证书等相关材料，随时掌握进场民工的数量。我公司项目负责人直接管理施工现场的农民工，不得通过包工头、带班长等代管。
- 7、我公司农民工工资的支付工作接受建设单位监督管理，双方签订的施工合同就农民工工资的支付作出约定，我公司按建设单位提供的规范文本签订保障农民工工资发放工作的承诺书。我公司若有违反合同约定中农民工工资支付相关条款及承诺书中条款的行为，全部责任由我公司承担，并按照合同约定的违约条款对建设单位负责。
- 8、如果发生违反规定拖欠或扣农民工工资行为造成农民工上访，本公司愿意接受人力资源社会保障、建设、公安等部门依照有关规定作出的处罚和决定。
- 9、我公司相关人员积极配合贵公司落实保障农民工工资发放的各项工作，协调各方面关系，及时按建设单位要求送交各项资料。

10、我司承诺将农民工权益保障工作的绩效作为工程款支付依据之一，如我司违反承诺，则同意由建设单位暂扣工程款或进度款，待我司发放农民工工资完毕并提供相关凭证后再行支付。

三、优惠承诺应是书面的符合工程实际情况，确保依法依规，优惠合理：

我公司为保证工程项目的质量，保证本公司的信誉，确保满足合同的要求，我公司售后服务体系完善，均能按照 ISO9000 质量管理体系执行，严格按照体系标准控制程序，为业主提供服务。

1、质保期内的用户服务的组织机构和管理体系

(1) 用户服务的组织机构

本工程施工阶段，公司将委派优秀的管理人员组成工程项目管理班子，按照项目管理手册和程序文件的要求进行项目施工管理。严格按照公司的质量保证体系来运作，以全面质量管理为中心环节，出色地完成施工阶段的服务目标。工程竣工后，由公司直接负责对工程竣工后保修期内，售后服务的组织工作和保修结束后为业主提供维修保养计划。

(2) 用户服务管理体系

①前期策划服务

工程开工前期，我公司可协助业主进行工程前有关组织工作的具体运作，帮助业主协调周边环境等工作。

②过程精品服务

在施工过程中，要考虑用户的需求和利益，尽可能满足用户潜在的要求，以“精品工程”回报业主。同时，我公司可利用技术优势，为工程提供细部结点的深化设计和提出合理化的建议供设计单位参考。

(3) 服务管理的内容

①根据用户的要求完善我们的施工方案等工作。

②对施工中用户提出的问题及时办理。

③对用户在施工管理过程中提出的意见，项目经理部及时分析、汇总。作为质量改进和改善管理工作的依据。

④公司于项目部、项目部与班组之间建立良好的沟通体系，使人员、材料、机械等均达到最佳工作状态。使各工序之间形成良好的衔接。

(4) 定期服务

①在工程保修期内对用户进行回访，了解用户对使用功能不完善方面的意见和处理急需解决的质量问题。

②保修期内每月至少一次电话回访，每月至少一次到现场调查。

③保修期结束前一个月进行交接回访，了解用户对建筑产品的全面评价及后期出现的质量问题，并及时改正，以便互相交流意见。

④保修期阶段根据工程情况制订保修计划，该阶段的模式为“一、二、三、四”模式。

一个结果——用户完全满意；

二个理念——带走用户的烦恼；保质保量文明施工；

三个降低——降低用户投诉率，降低服务遗漏率，降低服务质量不满意度；

四个不漏——一个不漏地记录问题；一个不漏的处理问题；一个不漏地复查结果；一个不漏地反馈问题。

2、工程回访与保修

(1) 工程交工验收后，我公司将启动“工程回访与保修程序”，定期进行回访并做好记录，及时了解工程竣工后的使用情况和质量情况，根据第一手材料，以便在以后的工作中加以改进，工程一旦出现质量问题，我公司将24小时内到位进行修理、维护直至工程合格，为业主提供满意的后期服务。

(2) “工程回访与保修小组”由公司工程部相关人员构成，由公司直接领导，负责在质保期内提供满意的后期服务。

(3) 合同规定质保期结束，并且修缮任务完成时，公司负责与业主签订工程移交手续，保证向业主交出优质的产品。

3、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，我方都将虚心听取，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，保证不影响用户使用；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。征求意见及时处理问题，设立维修电话，随叫随到，做到优质快捷服务。

4、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，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，以认真的态度、合理的措施、迅速的行动和优质的服务来维护用户的利益。

5、在保修期，一旦发现质量问题，包括回访时发现的和业主发现的质量问题应马上派专业技术人员进行现场“诊断”，查找“病因”、“病根”，制定切实可行的整改方案，由专业施工人员进行限期整改，定期复查，并做好详细的记录备案。如果保修期后出现的质量问题，

应业主要求，本公司应积极配合业主进行整改，直至业主满意。

6、保修期限和范围

(1) 保修范围

对于本工程，我公司作为总承包将对整个工程进行保修。

(2) 保修期限

以为合同为准。

7、保修制度

(1) 在保修期内，我公司提供免费的维修服务，维修部绝对备用足够的材料，并保证所有的维修材料质量好于或同于原有的材料。

(2) 每一次维修结束，我公司都由专业人员就造成维修原因、维修措施、维修的可靠性等向贵方提出书面报告，此报告一式三分，供甲乙双方留存。

(3) 项目竣工后，我公司向贵公司提供书面的质量承诺书，为贵方产品提供完全产品质量保证。

8、维修程序

(1) 维修任务的确定

当接到用户的投诉和工程回访中发现的缺陷后，应自通知之日后 24 小时内就发现的缺陷进一步确认，与业主商议返修内容，可现场调查，也可电话询问，将了解的问题填入维修任务书，分析存在的问题，找出主要原因制订措施，经部门主管审核后，提交单位主管领导审批。

(2) 落实维修计划

经审批的维修任务书连同维修登记表，由生产计划部门发给维修人员，要确定完成的日期，并备底保存。

(3) 维修负责人按维修任务书中的内容进行维修工作。当维修任务完成后，维修负责人要将工程管理部门或业主确认的维修任务书返回生产部门，并填写维修登记表送生产部门、财务部门、并报送公司质管科备案。

9、保修记录

对于回访及维修，我公司都要建立相应的档案，并由生产部门保存维修记录。

投标供应商：河南豫泰建设工程有限公司 (电子签章)

法定代表人：李策 (电子签章)

日期：2024 年 4 月 15 日

