

附件 11:

服务承诺

(格式自拟)

(一) 在工程施工过程中, 对本工程做出质保期内及质保期外的承诺

针对质保期内作出的实质性承诺

1、定期回访

①在工程质保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质保期内每月至少一次电话回访, 每月至少一次到现场调查。

③质保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质保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——降低用户投拆率, 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、质保期内的服务方法

我方承诺在保修、养护期, 安排 5-10 名专职人员进行养护保修管理, 并做到随叫随到。

在质保期内，我方留有质保联系地址与主要联系人及电话号码，并保证通讯畅通且能够随时联系上我方，如我方更换质保通讯方式第一时间通知发包人。

属于保修范围、内容和项目，我方在接到保修通知之日起7天内派人进行维修，我方未在约定期限内派人维修的，发包人委托他人修理。

质保期内发生紧急抢修事故的，我方在接到事故通知后，立即到达事故现场进行抢修。质保期内，服从发包人协调人员的监督管理。

3、质保期服务期限与范围

（一）基础设施工程、房屋建筑的地基基础工程和主体结构工程，为设计文件规定的该工程的合理使用年限；

（二）屋面防水工程、有防水要求的卫生间、房间和外墙面的防渗漏，为5年；

（三）供热与供冷系统，为2个采暖期、供冷期；

（四）电气管线、给排水管道、设备安装和装修工程，为2年。

根据《建筑工程质量管理条例》第40条规定：在正常使用条件下，建设工程的最低保修期限为：

（一）基础设施工程、房屋建筑的地基基础工程和主体结构工程，为设计文件规定的该工程的合理使用年限；

（二）屋面防水工程、有防水要求的卫生间、房间和外墙面的防渗漏，为5年；

（三）供热与供冷系统，为2个采暖期、供冷期；

（四）电气管线、给排水管道、设备安装和装修工程，为2年。

其他项目的保修期限由发包方与承包方约定。

（2）维修备品备件计划

为了实现工程保修的及时完善，真正让客户满意的目标，我公司除制定工程维修保养的具体措施方案外，还将根据本工程质量技术要求以及业主提议，在工程竣工前确定维修用的一切备品备件数量计划，并进行相应的采购、加攻击妥善库存，以便维修之用。大体计划如下：

所有备品备件均按照要求采用与本工程相同标准和型号的材料。备品备件具体数量比例根据以往工程经验及设计要求确定，具体规格数量在工程竣工前根据工程实际使用材料及常规备料方案提供，并经业主审批同意。

4、质保期内做出的实质性承诺

首先，我司将遵照国家规定、合同及招标文件的各项条款，保质、保量、如期完成工程责任范围内的各项工作内容，并按合同履行保修义务。

因我司原因在保修期内发生的承包范围内的质量维修，我司承担维修本身的所有费用。

在工程保修期间，属于我司施工责任范围内的原因而引起工程需要维修的工作，我司将按贵司要求合理时间将维修整改方案送至贵司，并按贵司确认的维修方案进行维修，若我司未按以上要求维修，贵司有权委托任何专业维修商进行维修，费用按专业维修商的计价取费独立核算，费用经我司确认后直接从我司的工程结算款、保修金或任何将支付予我司的应付款中扣除。

在工程保修期间，贵司书面通知我司负责某项任务的维修时，我司将会认真听从贵司相关人员的指挥、调度、着装等方面的要求，做到服务周到、随叫随到，保证工程维修的质量及效果。

属于工程服务保修范围和内容的项目，我司在接到修理通知之日后 24 小时内派人修理，急需修理项目随叫随到。在约定期限内，我司未派人修理，发包人可委托其他人员修理，保修费用从质量保修金内扣除。

我公司承诺：在保修期内或保修期后，如因工程施工质量原因出现的问题，我司将无条件进行返修。

针对质保期外作出的实质性承诺

1、定期回访

在工程保修期满后，我公司将一如既往进行定期回访，如果工程出现质量问题或由于操作不当等其他原因造成的问题，我公司本着负责到底和优质服务的宗旨，在酌情收到一定成本费用情况下，全力组织技术力量进行保修，让业主完全可以放心使用。同时保修期外的维修费用将给予最廉价之优惠。

(1) 建立回访制度，进行定期不定期回访，每年内工程回访不少于两次；

(2) 工程回访计划：交工后三个月即进行工程回访，一年内再不定期回访一次，满一年再进行一次回访，并对存在的问题进行彻底的整改，方将本着服务热情、周到、随叫随到的原则及时对工程存在的问题进行整改。

2、质保期外的服务方式

(1) 电话热线支持服务

服务提供者不到客户现场，通过电话热线方式为客户提供服务，指导客户相关工程师进行相应操作以完成有关服务内容，确保客户的需求能得到及时准确的反馈。当用户在日常系统运行过程中遇到任何技术方面的问题时，可以直接拨打我司电话支持响应中心，公司专门提供技术支持专线，5x8 小时提供支持响应服务。如遇紧急情况，还可直接拨打值班工程师的移动电话，寻求最快响应。技术

支持热线服务员对全部电话问题进行记录和分类，按照电话问题的类别和事件的紧急程度分别转交相应的技术支持与服务组处理，及时提供完整、准确的解答。

（2）定期巡检服务

我司技术服务中心将按与用户签订的支持服务协议规定，提供定期现场巡访或不定期电话巡访服务，与用户一起共同对项目的日常维护管理方面的交流，为客户进行定期的预防性维护服务。

（3）远程维护

我司工程师无需到客户现场，可通过拨号等网络接入方式进入客户的系统网络中，直接对客户系统进行诊断及维护服务。

（4）电子邮件服务

客户的技术或非技术问题及建议可以通过电子邮件方式发送给我司的技术支持电子信箱，公司设立专人阅读并及时给予答复。

（5）现场支持服务

针对比较复杂的项目，我司的专业技术人员可以来到客户现场，通过仔细调查研究，为客户解决实质问题。我司提供的服务根据服务时段的不同分为 5*8、7*24 两种。5*8 指我司的服务时段在每周一至每周五 9:30~19:30 工作时间内。7*24 指我司的服务时段是每周一至每周日 0:00~24:00。

3、质保期外的实质性承诺

（1）在保修期外，除保持畅通的联络热线外，我公司在每季度派专业人员进行回访，将施工过程中出现的问题以及应注意的事项用书面形式提交给甲方。

（2）在保修期外，我们设立 24 小时维修电话，接到电话保证 24 小时内作出响应，72 小时内制定维修方案并进行维修，所发生的费用由甲方承担。对于招

标文件中相关的售后服务要求，我公司公司承诺将严格执行，达到客户最好的满意度。

(3) 在工程保修期满后，我公司将一如既往进行定期回访，如果工程出现质量问题或由于操作不当等其他原因造成的问题，我公司本着负责到底和优质服务的宗旨，在酌情收到一定成本费用情况下，全力组织技术力量进行保修，让业主完全可以放心使用。同时保修期外的维修费用将给予最廉价之优惠。

(4) 公司承诺本公司产品在一年质保期满后终身维修只收工本费、补货及时，保证款式一样、质地等同，颜色接近。维修：接到通知后，我方人员将做出响应并到达现场进行处理。易损件、备品备件终身提供（质保期满后，备品、备件按实际购买价格提供、终身维修，只收取工本费。

(二) 针对本工程的特点和要求，结合自身的条件和潜力，有利于安全文明施工及不拖欠农民工工资等方面的承诺

1、有利于安全文明施工的承诺

为落实安全管理措施，确保该项目安全顺序实施，我方就工程项目进场施工期间作出安全文明施工如下承诺：

(1) 开工前必须对所属人员进行安全注意事项、措施交底的安全教育，不安排未经安全教育人员进入作业场所。

(2) 教育施工人员严格遵守甲方安全保卫规章制度和施工的各项流程规范，自觉服从甲方的工程管理负责人和保卫人员现场的安全管理工作；

(3) 严格遵守安全生产规章制度，自觉接受甲方单位的安全监督、管理和指导，做好安全、文明施工作业。

(4) 所有现场出入的施工人员的须佩戴由保卫部门核发的临时出入证，并接

受管理人员的监督检查；

(5) 执行施工时间计划安排，如在非计划时间施工，应提前向甲方工程项目负责人申请批准后报甲方保卫部核批备案。而除特殊情况经批准外。所有施工人员在每天的 19:00 时前离场；

(6) 不在施工现场从事任何形式的商业活动；

(7) 自觉保护施工现场的财物以及消防、电器、网络、办公、装饰等设备设施的完好无损；

(8) 经甲方同意并按相关安全规范敷设的施工用临电、临水、动火，并根据规范要求配备漏电防护、防火以及其他必须预防而设置的安全设施，不私搭乱拉电线；

(9) 对复杂的和危险性较大的工程项目，应制订单独的安全技术措施，经甲方单位审查合格后贯彻实施。

(10) 不安排未经有关部门培训、考核的无证人员从事特殊工种作业。

(11) 高空作业时下方或作业平台必须进行安全防护，并专人监护。人员必须正确佩戴安全带、安全帽，作业脚手架或梯子必须安全可靠并有防倾倒措施；

(12) 保持施工现场整洁，不随处乱堆放施工用杂物，妥善放置施工用易燃材料；

(13) 不在施工现场大声喧哗、吵闹、起哄、打架斗殴等；

(14) 不在施工现场内吸烟、酗酒、赌博和影响他人的不文明举止行为；

(15) 不在施工现场留宿，如遇特殊情况，必须经甲方同意；

(16) 如因我方原因导致的安全事故，由我方全部承担其一切后果；

2、不拖欠农民工工资的承诺

根据《中华人民共和国合同法》，《中华人民共和国建筑法》，及国家省市关于安全生产的有关法规规章的要求，为贯彻国务院关于杜绝拖欠工人(包括农民工)工资的指示精神，保证总包合同正常履约，确保实现工程质量和工期目标，我公司特向贵方承诺：

1、我公司保证每月及时足额支付施工人员(包括农民工)当月工资，不以任何借口拖延，并接受贵方的监督和检查。

2、贵方已经发现我公司存在拖欠参加本工程项目施工的工人(包括农民工)工资行为，我公司保证将无条件筹集资金立即发放所拖欠的工人(包括农民工)工资，并愿意接受贵方的任何针对性的惩罚措施。

3、我公司承诺一但发生拖欠工人(包括农民工)工资的情况，我公司将无条件接受贵方代扣本工程项目的进度款直接支付给工人(包括农民工)的权利，并对由此造成的一切后果承担全部责任。

4、自觉遵守劳动保障和建筑市场管理的有关法律法规规定，自觉服从劳动保障、建设行政主管部门的监督和管理。依法招用工，依法与劳动者签订劳动合同，严格执行工资卡制度。在指定银行开立工资支付保障金账户并存入相应的工资支付保障金，或办理《工资支付保障金保函》。

5、本企业确保向所有参与工程施工的劳动者按时足额支付工资。本企业及所承包工程若出现拖欠劳动者工资情况，经劳动保障监察机构查实并责令整改，期满后仍未支付的，同意市劳动保障部门书面通知银行直接从本企业工资支付保障金账户中划拨，用于支付拖欠的农民工工资。

6、工资支付保障金账户中保障金被划拨用于支付拖欠的农民工工资后，本企业保证在7日内向工资支付保障金账户追加等额保障金。

7、本企业在本市范围内所承包的最后一个工程项目竣工验收备案6个月后，办理工资支付保障金退还手续时若有涉及本企业的欠薪案件尚在处理未终结的，同意暂缓办理工资支付保障金退还手续。

8、同意工资支付保障金账户按银行有关规定管理并结算利息。保函在担保期满前一个月内申请并办妥下一担保期手续。工资支付保障金账户设立期间，司法机关有权对工资支付保障金账户进行查询、冻结、扣划。

如违反上述承诺，同意按照《新乡市建筑业企业农民工工资支付保障管理办法》和有关规定处理。

投标人：河南宝拓建设工程有限公司(电子签章)

法定代表人：_____ (电子签章)

日期：2025年6月24日