

九、商务部分

1. 服务承诺

淇县卫都街道办事处（采购人名称）：

我公司在参加淇县卫都街道办事处袁庄村农村公益事业财政奖补重点村项目
（项目名称）谈判活动中，作出如下承诺：

①对采购人做出保修期内的服务承诺及回访承诺；

保修期内的服务承诺：

工程交工后向建设单位出具保修书，在工程的保修范围和保修期限内发生任何质量问题，我单位将积极履行保修义务，并对造成的损失承担赔偿责任。

工程交付使用后，承包人将派专人定期或不定期向发包人进行回访，在使用过程中在接到发包人员通知后及时维修。且公司成立回访保修办公室，具体负责回访保修工作。

项目部要制定回访计划，在保修期内从工程成品移交发包人之日起一年内回访不少于两次，对容易出现工程质量通病的部位要进行重点回访，发包人提出要求时要随时回访和维修。工程交付发包人使用时，应向发包人提交《建设工程保修书》和《建设工程质量维修通知书》。

保修期内发生不属于我方原因造成的质量问题，我方将积极协助发包人进行维修；若出现争议的质量问题，我方首先进行维修，然后再会同建设单位共同分析原因。

牢固树立为用户服务的思想，并派专业保修服务人员上门跟踪服务、随叫随到，以确保服务质量，使用户满意。

快速响应：

对于采购人提出的任何服务请求或问题反馈，我方将在接到通知后的 24 小时内给予明确回应，并在双方约定的时间内到达现场进行处理。

专业维修：

我方将派遣具备相关专业技能和经验的维修人员，确保所有维修工作均按照行业标准 and 项目要求进行，确保维修质量。

定期回访：

在保修期内，我方将定期（如每季度）对工程项目进行回访，检查设备设施的运行状况，及时发现并处理潜在问题。

免费服务：

保修期内的所有维修服务均免费，包括但不限于人工费、材料费（因我方原因导致的损坏）等。

②对采购人做出保修期满后的服务承诺及回访承诺；

认真执行我公司的回访保修制度，由公司维修部组织安排原施工项目有关人员和维修负责人进行工程回访，详细了解情况、认真解决出现的问题。对回访的内容做好记录，认真填写《工程回访记录》。

设立用户服务电话，出现问题在接到通知后保证 24 小时内到位，为发包人提供优质服务。

建立工程保修档案，即使非我方原因，我们也积极帮助发包人解决工程上的有关问题。承诺中标后严格按照以上承诺执行，如违反上述承诺，接受发包人及相关单位的处罚。

工程保修期外发生质量问题，保证在接到发包人维修通知 24 小时内响应，对这部分所发生的费用，我单位仅计取材料费免除人工费。

2、在工程回访过程中发现质量问题或接到用户投诉，确保在 24 小时内派人组织处理，因我公司原因造成的质量问题无条件维修，对非我公司造成的质量问题如甲方要求维修时，尽量满足要求。

3、如甲方发生需要维修的内容，需要我公司派人参加，我公司保证在接到通知之日起 24 小时内做好准备进行维修。人工免费维修，材料费自理。

长期维护：

我方将提供长期维护服务，确保项目设备设施的正常运行。维护服务包括但不限于定期检查、保养、维修等。

优惠价格：

对于保修期满后的维修服务，我方将提供优惠的价格政策，确保采购人能够以合理的成本获得优质的服务。

技术升级：

随着技术的发展和项目的需求变化，我方将提供必要的技术升级服务，确保项目设备设施始终保持先进性和适用性。

定期回访：

保修期满后，我方将继续保持定期回访的惯例，了解项目设备设施的运行状况，为采购人提供持续的技术支持和建议。

③供应商针对本项目工程的特点和要求，结合自身的条件和潜力，有利于安全文明施工、有利于提高工程质量，加快工程进度和交工后回访、保修等方面的承诺。

安全文明施工：

我方将严格遵守国家和地方关于安全文明施工的各项规定，确保施工过程中的安全 and 质量。同时，我方将积极采取措施减少施工对周围环境的影响，做到文明施工。

提高工程质量：

我方将严格按照项目要求和技术标准进行施工，确保工程质量达到或超过预期目标。同时，我方将不断优化施工方案和工艺，提高施工效率和质量水平。

加快工程进度：

我方将合理调配资源，优化施工流程，确保工程在合同签订后 120 日历天内完成。同时，我方将积极与采购人沟通协作，及时解决施工过程中遇到的问题，确保工程进度不受影响。

交工后回访与保修：

交工后，我方将继续为采购人提供定期回访和保修服务。我方将建立专门的售后服务团队，确保采购人在使用过程中遇到的问题能够得到及时、有效的解决。

法定代表人（个人电子签章）：_____

供应商名称（企业电子签章）： 河南龙宸建设工程有限公司

日期： 2025 年 03 月 25 日