

四、服务承诺

内容自拟

致：延津县榆林乡人民政府（采购人）

一）、文明施工及质量控制、进度控制承诺

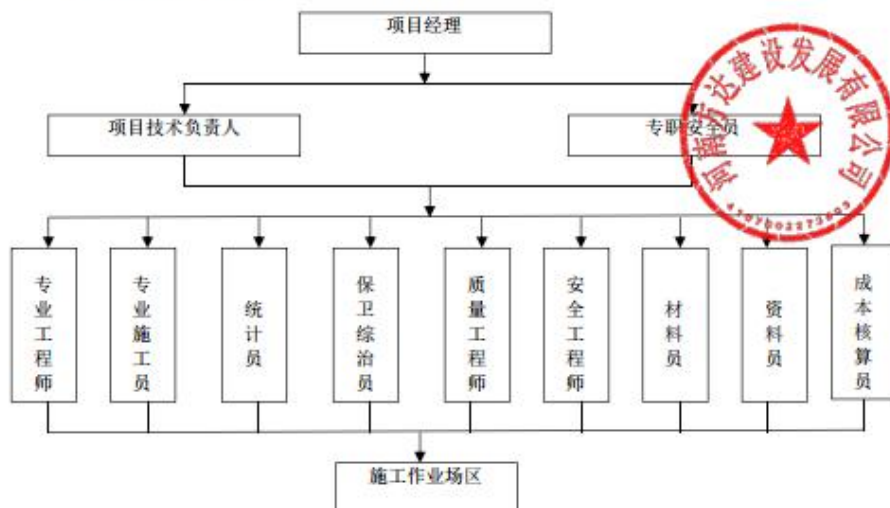
（一）、文明施工承诺

1、文明施工措施

严格按照建设部颁布的施工现场管理条例及河南省有关规定进行文明现场管理。按照现代工业生产的客观要求，在施工现场保持良好的生产环境和施工秩序，达到提高劳动效率，安全生产和保证质量的目的；

从培养和尊重科学，遵守纪律，服从集体的大生产意识，提高企业的整体素质，用高标准、严要求的施工现场，来提高企业的知名度，树立企业的形象，增强企业的竞争能力，确保文明施工。

2、建立文明施工保证体系



成立以项目经理为组长，技术负责人、工长等管理人员为成员的现场文明施工管理小组，委派专人负责文明现场管理。

建立文明施工岗位责任制，按分区划片原则进行施工现场管理，项目经理部负责施工现场场容文明形象管理的总体策划和部署，各专业队伍和指定分包队伍对各自工作区域的现场管理负责，服从项目经理部文明施工管理。

建立文明施工管理制度，严格执行检查制度和奖罚制度，把文明施工管理和经济利益挂钩，

一同“包”、“保”、检查与复核。

坚持文明施工例会制度，对检查情况进行讲评，分析文明施工现状，针对实际存在的问题，制定改进措施。

(二)、质量控制承诺

1、质量目标

本工程将继续保持和发扬我公司“重合同、守信誉、抓质量、创精品”的优良传统，坚持“质量第一，信誉至上”的宗旨，做到60%地执行标准，60%的兑现合同，60%的质量合格，60%的用户满意。

工程质量：合格。

2、质量管理体系



项目部内成立全面质量管理领导小组，组长由总工兼任，副组长由质检处处长兼任，工程处、安全生产处等及各施工队负责人为成员。全面质量管理领导小组受项目经理领导，为工程质量的业务管理机构 and 决策机构，全面质量管理领导小组定期召开质量分析会，针对施工中存在的**质量问题和质量隐患，制订纠正和预防措施，以加强质量管理过程控制能力，充分体现预防为主的原则。

项目部设置专职质量检验试验部门试验室和质检处、各施工队设置专职质检员、试验员外，各施工班组的班组长任兼职质检员。

各主要部门质量管理职责如下：

(1) 项目经理的质量管理职责

1) 负责贯彻国家的法律、法规、有关方针政策，领导项目部的质量管理体系有效运行，对项目部提供满足顾客和适用的法律、法规要求的产品全面负责。

2) 组织制定项目部的质量目标。

3) 抓好全员的质量教育工作，以我公司“诚信经营规范管理 产品优良提高信誉 关注顾客增强满意 科技先行持续改进”的质量方针为指导，提高全员质量意识。

(2) 项目总工程师的质量管理职责

1) 在项目经理的直接领导下，对本项目的工程技术、质量进行具体组织和指导，对工程产品的质量负技术责任。

2) 制定年度工程质量规划和质量目标。

3) 协助项目经理推行全面质量管理，按项目经理对质量管理的决策，指定技术、质量管理措施。

4) 参加重要工程部位的图纸会审，支持编制本工程的施工组织设计和质量保证措施。

5) 负责项目部施工过程中的技术革新和创新工作。

(3) 工程处质量管理职责

1) 按照项目部制定的质量计划和目标，合理组织劳动力和科学的组织施工。

2) 对由于技术指导错误，违反施工规范所造成的质量事故负责任，在工程管理中做好预防性的质量控制。

3) 严格进行图纸会审，了解设计意图，掌握技术操作质量标准，制定关键部位施工作业指导书，保证工程产品质量。

4) 工程完工后，认真抓好工程收尾工作，配合组织竣工验收检查，做好移交竣工资料的汇集整理工作。

5) 参加施工过程中的质量检查和质量分析会，纠正违章施工，处理质量事故，及时解决施工过程中对质量有影响的技术问题。

(4) 质检处质量管理职责

1) 负责项目的质量检查监督管理贯彻执行国家和上级部门颁发的规范、规程和各项质量标准。



2) 按设计规范要求,组织检查工程质量,参加隐蔽工程检查签证和质量等级的验证。

3) 协助领导定期做好质量检查工作的总结,调查处理质量事故。

4) 严把质量关,制止使用不合格材料。

5) 在工程质量上有一票否决权。

(5) 物资处质量管理职责

1) 机械设备的完好程度,对工程质量的影响很大,要做好机械设备的管理维修工作,提高机械设备的完好程度,对由于机械设备的原因造成的工程质量事故负责。

2) 按规定对操作工组织培训、考核,合格后才能持证上岗。

3) 建立机械设备的技术档案,及时记录调试、使用、维修保养情况,实行专机专人,保证设备在施工中的正常运行。

4) 对于技术革新的设备,要做到性能稳定,安全可靠,组织鉴定后才能使用。

5) 所供材料必须符合国家的有关标准规定。

6) 做好材料、成品、半成品的采购、运输和保管工作,保证所供材料的质量,对不符合标准、无质量检验合格证的材料严禁采购,并防止乱放、混放。

7) 发现不合格的材料必须及时负责更换,对因采购材料不认真负责,把以劣充优的材料用于工程造成质量事故和经济损失负全部责任。

(6) 各专业施工队

1) 根据各自所承担的施工内容,按设计要求和施工规范的规定,在项目部的统一安排和部署下进行施工。

2) 做好过程控制,确保各施工工序施工质量符合要求。

(三)、进度控制承诺

1、进度控制组织措施

1) 落实各层次的进度控制人员具体任务和工作责任。项目部成立以项目经理为首的进度控制组织系统,做好现场劳力、材料、机械的协调准备工作,保证在施工时不出现窝工、浪工现象;加强对项目部的各类管理人员的教育工作,使他们到岗尽职,以有利于各项工作的有效展开。

2) 强化生产指导机构,树立现场施工人员的绝对权威性,前后紧密配合,在劳力安排、材料运输、机械管理、生产后勤方面一切必须服从生产需要。任何人必须服从分配听指挥,对作业计划完成情况,进行每月跟踪研究、析,牢牢掌握生产主动权,对完不成生产计划的及时查原因、订措施。



3)加强计划管理,建立班组会、每周生产例会、专题检查会等,针对性和群众参与性制作。落实总工期,不断对照日计划,周计划,检查计划各节点工段工期控制的执行情况,及时调整,动态控制,确保计划总工期的实现。

2、进度控制技术措施

1)根据施工总工期控制,编制作业计划。根据计划,在施工过程中加强人力、物力、技术调度,保证材料的供应,对照检查计划执行情况及时调整。

2)劳力的选用严格按单位的有关规定执行,调动本单位内部的熟练技术工人参战,注重提高操作工的技术素质,加强岗位培训工作,确保基本功过硬,以提高工作效率。

3)加强原材料的采购管理,多点联系,择优选购;周转材料充实供应,材料进场及时。进场后要严格检验,合格后按类别整齐堆放,避免由于材料供应不及时或出现质量问题而耽误工期。

4)对投入本工程的各类施工机械、小型工具等,进场前必须进行检查维修,施工中不断加强保养和检修,以保证机具的完好性,从而保证和提高机具使用率,以免机械器具故障或短缺而影口向工程进度。

5)加强施工技术管理,各工序施工前要审图,进行详细技术交底。施工中严格执行三检制,对每一工序的质量进行跟踪检查把关,发现质量问题及时整改,以免影响下一道工序的施工。

6)加强质量管理,严格按质量保证措施进行质量控制,做到操作有法,跟班检查,确保各工序质量合格,杜绝因工程质量引起返工、停工而延误工期。

7)加强对现场周边环境的协调,以免群众影响工程施工;加强对内部后勤服务的管理,提高使职工专心施工的生活质量;加强对施工人员、电器、机械的安全监督,落实安全措施,避免因安全因素而影响工程施工进度。

8)抓晴天、抢雨天,保证工期进度计划的实现。

9)施工工地悬挂“倒计时牌”,时该提醒工期计划,随时检查施工进度,一旦发现异常,及时采取措施。

3、进度控制合同措施

项目部与各班组签定施工合同的合同工期及各材料供应商供货日期与工程有关进度计划目标相协调,下达施工任务书。 在施工过程中,全面推行承包责任制,层层落实生产指标,开展班组之间的竞争,设立“进度计划完成奖以及质量信得过奖”,制定奖惩制度,做到奖罚分明,消灭大锅饭,奖励先进,充分调动积极性,把质量进度搞上去,对完不成计划而造成经济损失的,追究其责任。



4、进度控制经济措施

为保证工程工期的实现，有资金保证，我单位对本工程实行专款专用制。并备有一定资金作为本工程的流动资金，以防建设单位资金一时不到位，而影响工程进度，从而保证工程工期进度不受资金的影响。

5、进度控制信息管理措施

在工程施工中，不断地收集施工实际进度的有关资料进行整理统计，与计划进度比较，定期向建设单位、监理单位提供比较报告。

总之，我单位根据合同工期，编制切实可行的施工总进度计划，在其控制下编制作业计划，签发施工任务书。并做好施工进度记录，填好施工进度统计表，协调各方面关系，及时、灵活、准确、果断地采取措施，排除各种矛盾，加强各薄弱环节，实现动态平衡，保证完成作业计划和实现工期目标。

二）、加强安全防护，保证不发生各种安全事故，事故自罚承诺

安全生产是项目发展的基石，是保障员工生命安全和财产安全的重要保障。

实现安全生产零事故，是每个企业都应该努力追求的目标。为了实现安全生产零事故，我们从以下几个方面进行全面的思考和有效的措施。

1、建立健全的安全管理制度是实现安全生产零事故的基础。

2、我公司建立完善的安全管理制度，明确各部门的安全责任和操作规程，确保每个员工都能够严格按照规定进行操作。同时，加强对员工的安全教育和培训，提高员工的安全意识和自我保护能力，从而减少事故的发生。

3、加强安全生产设施和设备的维护和管理是实现安全生产零事故的重要手段。我公司定期对生产设施和设备进行检查和维护，确保设施和设备的正常运转和安全性能。同时，建立健全的预防性维护机制，及时发现和排除安全隐患，确保生产过程中不会出现设备故障导致的安全事故。

4、加强安全生产监管和检查是实现安全生产零事故的重要保障。我公司加强对生产过程的监管和检查，建立健全的安全检查制度，定期对生产现场进行安全检查，发现和解决安全隐患，确保生产过程中不会出现安全事故。同时，要加强对外部环境的监测和预警，及时应对可能影响安全生产的外部因素，确保生产过程的安全性。

5、加强事故应急预案和救援能力建设是实现安全生产零事故的重要保障。

6、我公司建立健全的事故应急预案，明确各部门的应急责任和救援流程，提高应对突发事件的能力和效率，最大限度减少事故损失。同时，加强救援队伍的建设和培训，提高救援人

员的专业素养和救援能力，确保在事故发生时能够迅速有效地进行救援工作。

7、实现安全生产零事故是我公司安全生产工作的根本目标和使命。

8、依法建立健全安全生产管理机构，配备符合法定人数的安全生产管理人员，保证安全生产管理机构发挥职能作用，安全生产管理人员履行安全管理职责，使安全生产管理做到标准化、规范化。

9、建立健全安全生产责任制和各项规章制度、操作规程并严格落实。

10、确保资金投入，持续具备法律、法规、规章、国家标准和行业标准规定的安全生产条件

11、依法对从业人员进行安全生产教育和培训，做到按要求持证上岗

12、不违章指挥，不强令员工违章冒险作业。

13、保证新建、改建、扩建工程项目依法实行安全设施“三同时”

14、统一协调管理承包、承租单位安全生产工作，并与有关单位签订专门的安全生产协议。

15、加强安全生产监督检查，及时发现并排查安全隐患

16、落实重大危险源监控责任，对重大危险源实施有效的监测、监控和整改。

17、依法制定生产安全事故应急救援预案，并定期组织演练，落实作业岗位应急措施，如实告知从业人员作业场所和工作岗位存在的危险、危害因素、防范措施和事故应急措施。

18、尊重从业人员在安全生产方面应有的权益，引导鼓励从业人员履行安全生产方面的义务，鼓励从业人员对安全生产违法、违规行为提出改正建议，甚至批评、举报，对提出批评和举报的职工不打击报复，不因此解除劳动合同和降低工资待遇

19、为从业人员提供符合国家标准或行业标准的劳动防护用品，并监督教育从业人员正确佩戴、使用。

20、依法参加工伤社会保险，为从业人员缴纳保险费。

21、在施工现场建立消防安全责任制，确定消防安全责任人，制定用火、用电、使用易燃易爆材料等各项消防安全管理制度和操作规程，自己配备消防器材，在动火前必须要向总包单位开好施工动火证。

22、认真做好“三级”安全教育工作，作业人员进入新的岗位或者新的施工项目开工前，必须接受安全生产教育培训。未经教育培训或者教育培训考核不合格的人员不得上岗作业；同时要向作业人员提供必要的安全防护用具和用品；并告知危险岗位的操作规程和违章操作的危害性。

我公司承诺：作业无安全生产责任事故。并严格执行上述内容及标准抓好该工程安全管理，

方考华



随时接受监理安全生产检查,如果造成自身及他人安全事故等,本公司自愿承担一切事故责任。

三)、工程保修期内的服务承诺

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“为业主服务,向业主负责,让业主满意”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。

1、按中华人民共和国建设部《建筑工程质量保修办法》执行。

2、保修服务措施:我公司对产品的使用服务极重视,根据ISO9001国际质量体系标准对服务工作的要求,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,用户对我公司的服务都较为满意,为我公司赢得了良好的社会信誉。我公司设立了专门机构工程部专职主管用户投诉和回访事宜。

3、服务组织与服务程序

(1)和顾客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。

(2)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)根据国家有关工程保修期限精神(特殊情况可与业主协商适当延长保修期),热情迅速地做好维修工作。

(4)工程保修期限

为确保用户利益,我公司如承担该工程的施工,将在招标文件和国家规定保修期基础上适当延长保修期限。

竣工后回访:

(1)在本工程保修期内至少回访三次,一般在工程交工半年、中期和期满内各回访一次。

(2)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。

(3)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:

- ①.关于回访的原则和目的;
- ②.工程使用情况进行询问;
- ③.工程质量存在哪些问题,性质如何;
- ④.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。

维修程序

(1) 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。

(2) 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,力求不影响业主的使用。

(3) 在维修完成后,由公司工程部、质检站与业主共同对其进行验收,并做好记录,符合要求后各方签字。

四)、工程保修期外的服务承诺

1、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每季回访一次,每半年派专人回访一次。

2、在工程回访中发现质量问题,确保在24小时内派维修服务队到现场,根据我公司有关规定无条件维修因我公司原因造成的质量问题;对非我公司原因造成的质量问题,维修时收取成本费。

3、如贵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,派人维修。

4、维修人员主动配合贵方,对贵方提出的要求,尽可能满足,绝对不让贵方感到保修期内的差别。

5、如需紧急抢修,我公司承诺接到通知后24小时内做好准备并赶往现场进行抢修。

五)、不拖欠农民工工资的承诺

(一)、严格执行国家劳动和社会保障部关于保障农民工工资支付的四项基本措施:

1、是建立工资支付监控制度,全面监控和重点监控相结合,列为重点监控对象的,要定期向劳动保障部门报送工资支付情况;建立施工单位工资支付信息网络,完善监控手段。

2、是推行工资保证金制度,施工单位缴纳一定数额的工资保证金,以保证农民工工资不因单位资金状况而被拖欠。

3、是推行企业劳动保障诚信制度,规范施工单位用工和工资支付行为。

全面推进劳动合同制度实施行动计划,用人单位招用农民工都依法订立书面劳动合同,建立权利义务明确、规范的劳动关系。

方栲华



(二)、为了保证民工工资，我公司做了多项保证措施

1、俗话说，一份辛劳一份收获，我公司各有关部门积极采取措施，保证农民工工资及时发放、让农民工劳有所得，也促进了建筑施工企业的发展。为了保证工人工资得到保障，我公司单独开设了农民工调查小组。专门调查解决农民工拖欠、纠纷等现象，一经发现公司将对其严厉处罚，做到“工程清工资清”，决不拖欠民工一分钱。

2、我公司为民工设立了绿色通道及意见箱，民工有意见或事情可以直接到公司找相关单位，并且为其大力解决难题。

3、在劳动保障行政部门与建设行政主管部门管理下，我公司督促施工单位与民工签订了劳动合同，保证民工及时拿到自己的辛苦钱，也保证了工程建设的顺利进展。

4、我公司设立民工工资专用帐户，预存工资款，避免了由于工程中一些复杂问题而造成资金困难，使的工资迟迟发不下去。建立专用帐户正是能保障工程在危急时候能够保证民工工资。

5、保证按月发放工资，要求施工单位每月准时发放民工工资。

6、我公司采取“举证责任倒置”办法，即由用人单位负责举证，企业拿不出证据就视为欠薪，解决了农民工讨薪时“举证难”的问题。在目前农民工举证难的大环境下不失为一种方便农民工的行政举措。

(三)、不拖欠农民工工资的承诺

为认真贯彻落实各上级主管部门关于切实解决建设领域拖欠工程款的民工工资问题的要求，我公司承诺：决不出现施工单位拖欠民工工资。

具体措施为：

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，让施工单位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如果发生农民工工资拖欠现象，无条件接受上级主管部门处罚。

六)、优惠承诺

(一)、施工阶段优惠承诺

1、保证实现质量、进度、投资、安全目标的承诺：

1.1承诺采取事前控制措施：对施工组织设计的质量、进度、投资、安全进行预评价，事

前发现问题并提出解决或完善的方法，减少施工过程中无谓的物力、财力和工期浪费；

1. 2在基础施工期间检查需用材料，如有问题及时提出并整改，防止问题发生不易返工，造成不必要的浪费，质量也受到影响。

1. 3对现场发生的技术核定、变更等，要预估计算出对造价可能产生的影响，分清楚该变更是一个纯粹的变更，还是一个变更加签证，及时向甲方汇报可能对造价产生的影响，以免到工程结束后决算阶段产生扯皮，经论证并请示甲方，方可决定变与不变。

1. 4对与进度有关的施工网络计划，要明确审查该计划的节点设置是否合理，是否能够流水作业，是否考虑到后进场的各种设备配合单位的作业时间及配合时间，重点检查落实措施，确保工期按合同完成。

1. 5对安全评价，重点看施工方的危险源标识是否合理，有无应急预案，安全措施和各项检查措施是否到位，防火、防盗、防事故措施是否有针对性，不能千篇一律而无针对性。

2、合同、信息管理的承诺：

2. 1严格合同管理：从合同的拟订、协商、签署执行等情况进行组织管理工作，运用合同手段来保证三大控制的顺利实施。①建立并完善监理组织，健全职责分工及有关制度，落实合同管理的责任。②编制本工程合同管理工作计划。③建立工合同变更、工程暂停等合同纠纷的处理制度，明确审核处理责任。

2. 2加强信息管理：做好信息的收集、整理、处理、存储、传递与应用等一系列工作，为业主及时、准确的提供有用信息，配合业主作出科学的决策。①完善监理组织，健全职责分工及有关制度，落实信息管理的责任。②编制本工程信息管理工作制度。③设专人负责本工程的信息管理工作。④由专人负责驻地监理组的保密工作，经常提醒监理人员注意保守在监项目的商务机密。妥善保管所有图纸、文件、资料等。

2. 3配备专业办公软件。配备公司自有的工程管理软件，进行工程项目管理。

3、与工作相关的内部或外部关系协调的承诺：

3. 1承诺利用公司优势协助业主办理有关工程上的各种手续及政策咨询。

3. 2协助业主与各建设主管部门办理各项审批事项。

3. 3施工过程中，积极协调好参建各方的配合关系，保证工程顺利进行。

3. 4工程完工后，免费协助业主办理工程竣工备案手续。

3. 5我们承诺本工程将严格按ISO9001质量管理、环境管理、职业健康安全三体系的要求来管理工程：

3. 6开工前，对所有拟派人员进行ISO质量、环境管理、职业健康安全三体系的体系程序

的培训，合格后方能上岗。

3. 7给本工程项目部配发公司ISO质量、环境管理、职业健康安全三体系认证方面的所有资料。

3. 8公司定期派ISO质量、环境管理、职业健康安全三体系体系负责人到工地巡查。

(二)、现场人员到位的承诺:

成员中主要技术、管理人员保证真正到位，且满足项目要求。不经招标人同意，不随意更换；对于不称职人员，招标人有权要求随时更换。在施工过程中工程师现场办公每周不少于5个工作日，其他成员常驻工地。

(三)、协调合同纠纷的优惠承诺:

1、合同管理：从合同的拟订、协商、签署执行等情况进行组织管理工作，运用合同手段来保证三大控制的顺利实施。

2、在签订合同前期，尽力为业主把好关，尽可能减少合同不完善带来的纠纷。

3、合同纠纷协调：当合同发生纠纷时要做好信息的收集、整理、传递等工作，及时的组织召开协调会议，查阅原始资料，查清发生纠纷的原因，以法律、规范为依据，以合同为基准，配合业主方作出科学的决策。

4、我公司有法律顾问，可为业主提供法律服务。



供应商名称：河南方达建设发展有限公司（电子签章）

法定代表人：方梦华（电子签章）

日期：2024 年 09 月 30 日

