

五、服务承诺书

致：封丘县交通运输局（采购人）

我方保证按以下承诺内容认真履行合同，如有违反，我方愿意接受相应处罚或承担相应违约责任：

供应商根据谈判文件要求和自身实际情况作出承诺：

1. 工程质量保修期内、外的优惠承诺

一、质量保修期内的服务承诺

1、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，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，为工程提供细部节点的深化设计和提出合理化的建议供设计单位参考。

（3）、对各种材料采购前的产品考察和入库的严格检验，认真执行产品、原材料质量验收制度，不符合质量要求的材料不能入库和使用。

（4）、严格按施工验收规范要求和质量评定标准进行检查监督，并做好记录备查。

（5）、在施工过程中如有设计变更、材料代用、规格变更等，一定要有设计部门与建设单位的签证手续，并及时办理各项资料的存档。

（6）、保修期限：按合同和国家规定执行。

（7）、用户服务的组织机构和管理体系

2、服务管理的内容

根据用户的要求完善我们的施工方案，和设备物资选型等工作。对施工中用户提出的问题及时办理。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。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。

3、定期服务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。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。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。

二、保修期外的服务承诺

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。

维修保护内容

工程完工时，首先成立由项目总工为组长，技术干部及有关人员组成的工程回访与保修小组，负责缺陷责任期内对工程的维护工作。

缺陷责任期内，工程回访与保修小组要定期对所建工程进行全面、仔细的组织检查，遇地震、暴风等不可抗拒的自然灾害后要随时组织检查，对出现的工程缺陷要登记清楚，分析原因，及时向业主上报缺陷数量、缺陷范围、缺陷责任及原因，并立即组织维修。

响应时间

提供 24 小时全天候服务，在接到用户维修通知后，我方保证在 2 小时内答复或在 24 小时内派出维修人员到达现场，解决质量问题，并将在最短时间内解决问题，以保证用户的需要。

质量保证承诺

我司保证所提供服务是全面的、技术成熟的、质量优良的，保证安全可靠，节能环保和易于维护。

（一）售后服务宗旨：快速、果断、准确、周到、彻底。服务目标：服务质量赢得用户满意。服务效率：

随叫随到，高效快捷。服务原则：保修期外属质量原因造成的损坏，提供的材料只收成本费，由人为因素造成的损坏，维修或提供的材料均按成本价计算。在保修期外我公司技术人员每年不少于两次回访调查使用情况

(二)售后服务措施：“快捷、诚信、品牌、专业”的服务，真正贯彻到位，我们采取了一系列措施：

1、随时响应顾客的售后需求，确保雷厉风行，不拖泥带水，24 小时完成维修工作，保证专业服务至上、品牌第一。

2、对员工专业培训，使每一项工程的售后服务达到客户的要求。

3、不找借口，不讲条件，高效率地完成服务，踏踏实实为用户解决问题。产品完全按照标准进行设计、制造、检验，并一贯秉承“质量服务第一”的宗旨，从合同评审、原材料采购到施工过程检验，层层把关，层层有记录，各个质量控制环节记录具有可追溯，绝不允许有任何质量瑕疵，做到 100%合格。而在未来的合作过程中，将以优质、热忱、周到的售前、售中、售后服务一定让您感到物有所值。

2. 施工期间不拖欠农民工工资的承诺

保障农民工工资的按期足额支付，才能规避相当的法律风险；同时也是加强文明施工管理工作的需要，是促进文明施工管理水平的不断提高的需要，是维护社会稳定，维护农民工的合法权益的需要。

1) 不拖欠农民工工资的承诺:

本单位如果中标承建本项目工程，需要使用农民工时，将保证做到：

1、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。

2、严格遵守国家和地方关于农民工工资的其他有关规定。

3、如果发生违反规定拖欠或克扣农民工工资行为，造成农民工上访，本单位愿意无条件理解业主采取的经济等处罚，同时愿意理解交通行政主管部门依照有关规定作出的其它处罚决定。

2) 具体措施为:

第一、设立组织机构及职责

公司层面，设立以总经理为组长的农民工工资处理小组，项目部成立以项目经理为首的工作领导小组，统一领导、部署、排查、处理拖欠农民工工资突出问题，建立和完善项目部处理拖欠农民工工资事宜，重要事件的协调处理工作。

第二、实行农民工工资支付保证金制度

保证金在签订工程承包合同时一次性交纳甲方或者交到甲方指定账户,保证金比例按照国家相关规定。若发生拖欠农民工工资和其他应付农民工的费用(包括工伤赔偿金等)的情况,甲方有权动用本工程农民工工资支付保证金专用帐户内的保证金,用于支付拖欠的农民工工资和其他应付农民工的费用。

第三、设立民工工资预留账户

公司按照每年施工产值实际完成情况，按照比例计提预留金。预留金划入专用民工工资预留账户工程中遇到一些复杂问题而造成资金困难的时候，可以由项目部申请，总经理批准动用民工工资预留账户。避免工资迟迟发不下去的困难。建立预留账户正是能保障工程在危急时候能够保证民工工资。

我方郑重承诺：在施工期间及本项目未支付工程款期间能够足额发放农民工工资，绝不拖欠农民工工资。

以上内容必须如实、详细填写，如表格不足可自行添加。

谈判供应商： 河南路梁高等级公路有限公司（电子签章）

法定代表人: (电子签章)

日期: 2026 年 7 月 20 日