

服务承诺

（一）完成项目在质量方面的承诺

一、引言

农机是农业生产的重要工具，对提高农业生产效率、促进农民增收发挥着至关重要的作用。为了确保农机的正常运转和服务质量，需要采取一系列的保障措施。本文将详细介绍农机服务质量保障措施，以提高农民使用农机的满意度，促进农业生产的发展。

二、完善农机服务体系

为了提高农机服务质量，需要完善农机服务体系。具体措施如下：

1. 增加农机服务站点：建立更多的农机服务站点，覆盖更广的农田区域，确保农机能够及时到达农田进行服务。
2. 建立服务指标：明确农机服务的标准和指标，如服务的响应时间、服务质量评估等。建立服务考核体系，对农机服务进行监督和评价。
3. 提供维修保养服务：农机使用过程中会出现各种故障和损坏，需要及时维修保养。建立健全的维修保养服务体系，定期对农机进行维修检查，保持农机的良好状态。

三、加强农机技术培训

为了提高农民的农机使用技术，需要加强农机技术培训。具体措施如下：

1. 组织培训班：定期组织农机技术培训班，邀请专业技术人员进行讲解和培训。培训内容包括农机的结构和使用方法、维修保养技巧等。
2. 建立技术咨询平台：建立农机技术咨询平台，为农民提供农机使用过程中遇到的问题的解答和技术支持。
3. 推广农机操作手册：编写农机操作手册，详细介绍农机的使用方法和注意事项。将农机操作手册发放给农民，并进行培训，确保农民正确使用农机。

四、健全农机维修网络

农机在使用过程中难免会出现各种故障和损坏，因此需要建立健全的农机维修网络。具体措施如下：

1. 建立农机维修站点：在各个农机服务站点设立农机维修点，配备专业的维修人员和设备，为农民提供及时的维修服务。

2. 增加维修人员数量：招聘更多的农机维修人员，确保能够及时满足农民的维修需求。

3. 提供维修保养服务：对于质量问题或非人为损坏的农机，提供免费的维修保养服务。通过这种方式，为农民解决使用农机时的顾虑，提高他们对农机的满意度。

五、加强农机质量监管

为了保证农机的质量和使用安全，需要加强农机质量监管。具体措施如下：

1. 实施农机质量监测：建立农机质量监测机构，对农机进行质量抽检和检测，确保农机的质量符合标准。

2. 加强农机质量追溯：建立农机质量追溯体系，对生产过程进行监管和控制，追溯农机的生产和使用情况，发现问题及时解决。

3. 制定质量标准：制定农机的质量标准和技术规范，明确农机的使用要求和安全要求。通过质量标准的执行，提高农机的质量水平。

六、加强农机物流保障

农机的物流保障对于农机服务质量的保障至关重要。具体措施如下：

1. 建立农机物流体系：建立专门的农机物流体系，确保农机能够快速、安全地到达农田。提供农机的配送服务，减轻农民的后顾之忧。

2. 加强农机运输管理：加强对农机运输的管理，确保农机在运输过程中的安全，减少损坏和事故的发生。

七、加强农机服务宣传

为了提高农民对农机服务的认知和信任，需要加强农机服务的宣传。具体措施如下：

1. 利用媒体宣传：利用电视、广播、报纸等媒体进行农机服务的宣传，介绍农机服务的优势和重要性，引导农民加强对农机服务的关注。

2. 举办农机服务展览：定期举办农机服务展览，展示农机服务的成果和亮点，吸引农民参观和了解。

3. 开展农机服务推广活动：组织农机服务推广活动，如农机服务技能竞赛、农机服务知识讲座等，提高农民对农机服务的认知和参与度。

（二）完成项目在进度方面的承诺

如我公司中标，我公司会对人员计划安排

人员组织计划

人员组织 为项目的实施提出了挑战，要求我们必须全面科学系统的做出 项目项目实施计划，针对项目中各部分工作内容，合理安排人员、 资金等各个环节，按照客观规律做出科学的计划，尽量使各工种之 间的工作具有连续性，协调性，科学性，保证工作的质量和最终效 果。

项目组织机构齐全 为了确保本项目工作进行顺利，成立以项目经理为项目领导的 行政管理机构，抽调各方面专家成立一系列的相关组织机构。

项目的组织计划

准备工作 是项目顺利与否的关键，我公司在项目工作前期完成技术准备、 产品材料准备和工具准备。准备工作充分与否，体现了一个企业技 术、经营与管理水平，准备工作做充分了，对于提高工作效率，保 证项目质量都显得极为重要。准备工作主要体现在以下几方面： 充足的物资供应：保证项目现场的产品、器材和工具，对照项 目工作中的各个环节，做好辅材辅料的准备。 充分的技术资料：所有项目的工作离不开技术资料的指导，所 以我方将充分准备以下几方面的工作资料。项目工作 方案和项目进 度计划书、现场安装详细了解。 合理的人员配备：项目经理负责对现场工作人员进行组织和分 工，根据任务量的大小合理配置各工种的人员，同时对于各类人员 进驻和离开现场的时间作出精心的规划和统筹，以务实、高效、合 理的原则保证项目有条不紊的进行。

人员管理 对于参与项目的工作人员，我们有严格的要求和严明的纪律。 工作人员按职责分组编排，严格明确责、权的关系，工作期间 所有工作人员不得私自离开工地和随意进入不该进入的工作区域。 严格作息时间。 工作时，要求统一穿工作服，挂牌上岗，随身携带身份验证证 明。

进度保证体系及保证措施

进度保证措施 确保工期完成的保护措施 根据项目总体进度做出分部具体进度计划表。并通过计划表来控制工作进度，严格控制计划表点准时完成。合理安排工作进度与作业计划，均衡安排劳动力，防止窝工现象，提高工作效率。

科学的计划分析 项目进度规划制定的依据是工期，项目负责小组必须根据进度制定严格、合理、科学的项目实施计划，在此计划中，从产品材料准备、人员搭配、各分段工作的衔接、人员层面的管理都必须详尽而合理，并在实际工作中严格的执行。

健全的组织体系 建立项目负责人、各工作组组长、工作人员为核心支柱的多级进度规划保证体系，通过检查、监督、制定计划并对计划作分析，保证计划能够落到实处。对于各班组的工作进度应跟踪监督，并在实际工作过程中不断加以调整，某一个环节的任务量提前或滞后都可能给项目工作带来重大影响，因此，项目经理应及时汇总工作进度，并对计划做出调整，下达给各工作人员手里。

充分的后勤保障 一个项目的实施，光靠现场工作人员是远远不够的，我公司在人力、物力、财力上给与尽可能大的支持，使现场工作人员无前瞻后顾之忧，无捉襟见肘之患，全力以赴的投入到工作中去。我公司指定其他人员，以各种方式进行配合，从资金上、交通及通信工具上、技术上、物质材料上、生活上对工作小组给以最大限度的支持，保证项目的顺利进行和按期结束。

（三）完成项目在投入人员方面的承诺

1、认真贯彻落实和宣传国家关于安全生产、职业健康等的方针政策、法律法规，严格遵守项目安全管理制度、安全操作规程。 2、严格落实“一岗双责”、“管生产必须管安全”原则，严格遵守本岗位安全生产责任制。 3、不断提高自己的安全生产知识和管理能力，不违章指挥，不强令违章冒险作业。 4、积极参与安全工作会议，分析安全生产动态，及时解决安全生产中存在的问题。 5、积极参与安全生产大检查，及时消除事故隐患。 6、认真学习并熟练掌握本岗位各类事故应急措施，发现异常情况及时处置，不延误时机。 7、主动制止他人的不安全行为，发现事故隐患或者其他不安全因素，立即向现场负责人报告。 8、积极参加项目部组织的各种安全培训、安全活动和事故应急演练，掌握作业所需的安全生产知识，增强事故预防和应急处理能力。如违反以上承诺条款，本人自愿承担相应的责任。承诺人（签字）：201X年X月X日工程项目管理人员行为规范承诺书为加强工程管理人员在项目实施期间活动的管理和监督，规范工程管理人员项目实施期间的行为，特制定公司工程管理人员行为规范： 1、严禁采用不正当手段牟取私利，遵守职业道德；（如倒卖材料、侵吞

工程运作费用、谎报招待费、虚报合作单位工程量等）； 2、 严禁在业主及供应商面前做有损于公司形象的任何事情；（如 谩骂公司、宣泄对公司的不满等）； 3、 严禁超越自己职权范围或超过授权期限签订合同； 4、 严禁人事兼职或自己投资与公司项目有关、有业务竞争性质或 公司项目延伸业务的工作，应严格履行《竞业禁止协议》； 5、 严禁泄露公司内部信息机密，遵守保密制度；严禁将公司项目 的技术、业务等资料、信息带出项目现场或公司； 6、 严禁单独与合作单位吃喝玩乐，收取合作单位的礼物；（得 到部门经理批准除外，但要严格按相关规定、标准执行。原则：解决 事宜清晰、费用明确）； 7、 严禁不请假私自离开施工现场； 8、 严禁项目组内部酗酒，（验收时除外）应确保安全施工、文明 施工； 9、 严禁隐瞒、虚报项目的相关信息，有义务及时反馈项目存在 的各种问题及与项目相关的其它重大事宜； 10、 严禁作假帐，出入库手续要齐全。在工程实施期间，如违反 本行为规范：情节轻微的，将酌情扣除相关责任人工资及奖励；严重 违反本行为规范，扣除相关责任人全部工资及奖励；触犯法律的，将 追究其刑事及民事责任。（以上全文）我对上述《工程管理人员行为 规范》已详细了解，承诺遵守并严格执行。承诺人：职 务：日 期：

项目管理人员职业道德承诺书我是中铁七局集团 公司 项目部人员， 我的岗位是 。为规范我的职业道德行为，严格执行技术标准，自觉 维护企业品牌形象，塑造企业社会信誉，优质高效完成施工任务，杜 绝损害企业的行为，我郑重承诺： 1. 严格遵守各项条款。加强学习，提高思想修养，积极参加 公司和项目部组织的职业道德培训。 2 . 爱岗敬业，克己奉公，恪守职业道德，维护企业信誉，履行诚 实守信的义务。3. 廉洁自律，自觉遵守国家法律、法规和行政规章， 执行局、公司各项廉政规章制度，自觉遵守员工职业道德要求，不接 受任何形式的贿赂。4. 忠于职守，以强烈的责任心和主人翁意识自觉 做好本职工作，严格标准，执行规范，不留任何隐患，把好工作质量关。不默许纵容施工中的偷工减料行为，发现不合格原材料进场、简 化作业程序、违规结算等行为，及时制止并向项目部（公司）领导报 告。遵守局安全生产管理制度，自觉履行安全质量管理岗位职责，及 时消除安全质量隐患。

（四）完成项目在投入设备方面的承诺

一、工具使用前的准备

1、 在使用任何农业工具之前，我会仔细阅读该工具的使用说明书，了解其性能、操作方法、安全注意事项等内容。如对说明书有任何疑问，我会及时向专业人士咨询，确保自己完全理解后再进行操作。

2、 检查工具的外观是否有损坏、零部件是否齐全、各连接部位是否牢固等。对于存在问题的工具，我不会强行使用，而是及时进行维修或更换，确保工具处于良好的工作状态。

3、根据不同的农业作业需求，选择合适的工具。例如，在进行耕地作业时，会选择功率合适、犁头锋利的耕地机；在进行收割作业时，会确保收割机的切割部件、输送部件等能够正常工作。

二、工具的正确操作

1、严格按照使用说明书的要求进行操作，不得擅自更改工具的结构或调整其性能参数。例如，不会随意加大农业机械的油门设置，以免造成机器过载损坏。

2、在操作过程中，保持专注，避免分心。不酒后操作农业工具，不疲劳作业。如感觉身体不适或精神状态不佳，会暂停作业，待恢复良好状态后再继续。

3、对于一些需要多人协作操作的农业工具，如联合收割机等，会与其他操作人员密切配合，明确各自的职责和操作流程，确保作业过程安全有序。在操作过程中，会及时沟通交流，避免因信息不畅导致的操作失误。

三、安全注意事项

1、始终将安全放在首位，在使用农业工具时穿戴好必要的防护用品，如安全帽、手套、防护鞋等。在操作一些可能会产生飞溅物的工具时，会佩戴护目镜，保护好眼睛。

2、在工具运行过程中，不进行危险动作。例如，不把手伸到正在运转的部件中清理杂物，不跨越正在工作的农业机械等。

3、定期对农业工具进行安全检查和维护，确保其安全装置（如防护栏、紧急制动装置等）正常有效。如发现安全装置损坏，会立即停止使用工具，并及时修复。

4、在使用电力驱动的农业工具时，会确保电线完好无损，插头插座连接牢固，避免漏电事故发生。同时，会按照规定正确接地，确保用电安全。

四、工具的维护与保养

1、按照使用说明书的要求，定期对农业工具进行保养。例如，及时更换工具的润滑油、滤清器等易损件，对工具的关键部位进行润滑和紧固。

2、在每次使用完工具后，会对其进行清洁，清除工具表面的泥土、杂物等。对于一些容易生锈的部件，会涂抹防锈油，防止生锈。

3、将工具存放在干燥、通风良好的地方，避免工具受潮生锈。对于一些大型农业机械，如暂时不用，会进行遮盖防护，防止日晒雨淋。

4、定期对农业工具进行全面检查和调试，及时发现并解决潜在的问题。如发现工具存在较大故障，会及时联系专业维修人员进行维修，确保工具能够随时投入正常使用。

五、环境保护

1、在使用农业工具过程中，尽量减少对环境的污染。例如，合理使用农药、化肥等，避免过度喷洒造成土壤和水源污染。

2、对于农业工具产生的废弃物（如废旧零部件、废弃油料等），会按照环保要求进行妥善处理，不随意丢弃，防止对环境造成破坏。

3、积极采用环保型的农业工具和技术，如电动农业机械、生物防治技术等，为保护生态环境贡献自己的力量。

六、违规责任承担

1、若因我违反上述承诺，导致农业工具损坏、人员伤亡、环境污染等事故发生，我将承担相应的法律责任和经济赔偿责任。

2、如因我的不当操作造成他人财产损失或人身伤害，我会主动承担赔偿责任，并积极协助处理相关事宜，确保受害者得到及时、合理的赔偿。

七、其他事项

1、我会积极参加农业工具使用相关的培训和学习活动，不断提高自己的操作技能和安全意识，更好地使用农业工具。

2、如遇农业工具使用方面的新技术、新方法，我会主动学习并尝试应用，以提高农业生产效率和质量。

3、在使用农业工具过程中，我会注意观察工具的使用效果，及时总结经验教训，如发现工具存在不足之处或有改进建议，会及时向相关部门或厂家反馈。

（五）完成项目在协调方面的承诺

1、一旦我公司中标，严格按照图纸、相关规范等要求进行施工。

2、连续施工承诺：一旦业主确认我公司为中标单位，我公司将筹集用于本项目施工的专项资金，该项资金未有项目经理签字任何人不得支取，专款专用，确保工程施工中不以资金原因而中断，从而保证招标人资金在支款节点日工程款若不能及时到

位，仍能保证工程正常施工，以减轻招标人资金压力，承诺在业主资金暂不到位时能做到连续施工。

3、协调处理好周边关系：承诺能自行良好协调与施工有关的各方关系，针对本工程的特点和要求，结合自身的条件和潜力，为招标人排忧解难，不因协调问题耽误施工进度，如遇影响到工程正常进行的问题，我方全力自行解决，所发生的全部费用完全有我方承担；接受业主、监理的指导和协调，保证工程正常施工；在施工过程中，对可能触及到的各种管道、线路。施工前项目部将充分了解并在施工时给予明确的标识。

4、与设计单位间的工作协调

(1) 根据甲方的要求我们即与设计院联系，进一步了解设计意图及工程要求，根据设计意图提出我们施工具体实施方案。向设计单位提交的施工方案中，包括施工可能出现的各种结构工况，协助设计院完善施工图设计。

(2) 主持施工图审查，协助业主会同建筑师、供应商提出建设，完善设计内容和设备物质选型。

(3) 组织地方专业主管部门沟通与设计院的联系，向设计方提供主管部门协助的专项工程，完善整体设计，确保联动调试的成功和使用功能的兑现。

(4) 对施工中出现的情况，除按设计院、监理的要求及时处理外，还应积极修正可能出现的设计错误，并会同业主、设计院、施工方按总进度与整体效果要求，验收小样板间，进行部位验收，中间质量验收，竣工验收等。

(5) 协调各施工分包单位在施工中需与设计院协商解决的问题，协助设计院解决诸如因多管道并列等原因引起的标高、几何尺寸的平衡协调工作，协助设计院解决不可预测因素引起的变化。

5、与业主、监理的协调配合

(1) 施工全过程严格按工程承包合同接受业主及监理的质量监督管理在施工全过程中，严格按照经业主及监理师批准的“施工组织设计”进行对施工单位的质量管理。在专业工种自检和公司、项目部专检的基础上，接受监理师验收和检查，并按照监理要求，予以整改。

(2) 贯彻公司已建立的质量控制、检查、管理制度，并据此对各专业工种予以检控，确保工程的质量目标。我司在施工过程中对整个工程产品质量负责有最终责任，任何分包单位工作失职、失误均视为本公司的工作失误，因而杜绝现场施工分包单位不服从监理工作的不正常现象发生，使监理师的一切指令得到全面执行。

(3)所有进入现场使用的成品、半成品、设备、材料、器具，均主动向监理师提交产品合格证或质保书，应按规定使用前需进行物理化学试验检测的材料，主动递交检测结果报告，使所使用的材料、设备不给工程造成质量隐患和材料浪费。

(4)按部位或分项、工序检验的质量，严格执行上道工序不合格，下道工序不施工”的准则，使监理师能顺利开展的工作。对可能出现的工作意见不一的情况，遵循先执行监理的指导后予以磋商统一的原则，在现场质量管理工作中，维护好监理师的权威性。

6、与当地（周围）单位及群众的协调与联系

为保证工地治安保卫工作的开展，加强与当地乡村、村民及治保部门的协调与联系，配合当地治保部门，共同搞好社会治安，尊重当地村民的民风民俗。施工中，必然会或多或少地影响当地的日常生活，为树立本公司在当地的良好形象，密切联系当地群众，对施工所带来的不便或干扰作好必要的解释工作。

7、协调方式

(1)按总进度计划制定的控制节点，组织协调工作会议，检查本节点实施情况，制定、修正、调整下一个节点的实施要求。

(2)由公司生产副经理或项目负责人负责主持施工协调会，一般情况下，以周为单位进行协调。

(3)公司、项目部将会同业主代表定期（半月）或不定期地组织对工程节点、工程质量、现场标准化、安全生产、计量状况、工程技术资料、原材料及施工机具等的检查，并制定必要的奖罚制度，奖优罚劣，直至工程验收结束。

(4)本项目管理部门以周为单位，提出工程简报，向业主和各有关单位反映，通报工程进展状况及需要解决的问题，使有关各方了解工程的进行情况，及时解决施工中出现的困难和问题。根据工程进展，我们还将不定期地召开各种协调会，协助业主协调与社会各业务部门的关系以确保工程进度。

8、必要时增加人员、技术、资金、机械设备等方面的投入。

（二）有利于提高工程质量，加快工程进度

质量保证措施

如果我公司中标，将按业主要求工程质量达到合格，符合现行建设工程施工质量验收规范和标准及施工图纸要求，一次性通过验收。

1、组织保证

(1) 配备强有力的项目班子

项目管理层由管理人员和技术人员构成，全面负责本工程施工任务，有效组织人力、设备、物资等资源，保证质量管理体系的有效运行，实现质量目标。

(2) 抽调和整合施工专业队伍

根据任务规模和工程特点，按工程类别和模块化、专业化质量的原则划分施工任务，抽调和整合专业施工队，在项目经理部直接领导和指挥下，参加本工程的施工。

。

质量管理保证

认真组织制定工艺标准，积极落实创优规划。正确引导和开展工序样板先行、典型示范、整体推进的工程创优活动。严格按照创优规划和措施要求，加强现场技术指导和工序质量预控。各专业施工队严格按照施工规范、技术操作规程、审定的技术方案、工艺要求组织施工，按照《质量验收标准》进行验收，上道工序不合格，不交付下道工序施工。保证每个检验批、分项、分部、单位工程一次验收合格。

我单位承诺并保证达成以上承诺意愿，如果未达成承诺愿意承担响应的处罚，并责令相关人员限期改正，积极有效地解决。

工程进度保证措施

如我单位有幸中标，将按业主要求如期开工，并保证按时完工。在该项目实施过程中，我们除响应投标文件中所有的条款及履约合同内容外，并对工程工期达到要求做如下承诺：

一、保证严格按图纸、相关规范施工，并达到合格标准。

二、制定施工工期管理机构 and 安全管理责任制，配备足够的安全生产设备和人员，并认真落实各项施工加速管理规定。

三、所有工程建设施工作业人员均提前做好工期提速准备，做好思想工作。

四、保证在工期内，安全、保质、高效的完成此次施工任务。

五、在接到中标通知书后，签定工程承包合同，在施工设备进场施工条件完善后，我方定会根据现场需求按时完工。

如因我方原因未能如期完成工期要求，则按照相关条款支付违约金，甲方在当期工程进度款中扣除。

（六）完成项目在后期配合等内容的承诺

（一）工程质量保修期内、外的优惠承诺

为保证工程在施工完成后达到建设单位对工程质量、及工程回访、保修等方面的要求，最大限度的达到工程的建设目的，满足建设单位要求，我公司就工程质量保修向建设单位做如下送重承诺：

1 保修期内的服务项目

1.1 保修服务范围

1) 保修的内容按建设部《建设工程质量管理条例》及《工程施工总承包合同》、《工程质量保修书》中的规定执行。

2) 对于工程承包范围内的施工项目，自工程竣工验收合格之日起进入工程质量保修阶段。在保修阶段，凡因工程不符合规程、规范和工程合同规定所造成工程实体损坏，我公司将无条件进行保修。

3) 由于工程设计、社会人为因素、或因甲供主材质量问题等原因造成工程缺陷，或已超出工程质量保修期限的问题，我公司按照业主认可的工程技术维修方案及费用进行修复处理。

4) 因不可抗力，包括地震、洪水、50年以上一遇大风等原因对工程造成的破坏，与业主协商后确定修复办法，并按照相关规定确定施工单位与建设单位的承担范围。

1.2 保修期限

根据工程性质并严格遵守工程施工合同及保修书中的规定，确定工程质量保修期限，并根据工程《建设工程质量管理条例》中规定执行。

2 工程保修及服务承诺

1) 我单位对所提供的产品及施工自投入使用之日起，严格按照工程总承包合同有关保修的条款执行。

2) 严格贯彻公司的质量方针，本着客户至上的原则，服务热情，周到，随叫随到。

3) 建立回访制，进行定期、不定期回访，每年内工程回访不少于两次，认真听取建设单位意见，并形成回访记录。

4) 建立维修工程专班专人负责制，由公司工程部、技术部派人负责。

5) 按照工程维修事件的紧急程度确定事故处理办法，并做到以下几点：

A、在保修期内，成品一旦出现问题，我公司免费提供所需的工作人员和材料进行维修。承诺接到业主的维修通知后2天内进入处理，并针对现场破坏程，制定相关处理方案，得到业主同意后，对工程进行维护修复工作。

B、我公司在保修期内负责对成品进行日常一般性的定期维修保养，同时提供日夜24小时随传随到的紧急维修服务。

C、在收到紧急事故招唤时，我公司在正常工作时间于4小时之内到场进行抢修工作；在非工作时间于6小时之内到场进行抢修工作。

6) 工程保修原则及计划

A、工程保修原则

①在保修期间，我方将依据工程合同，本着“对用户服务，向业主负责，让用户满意”的认真态度，以有效的制度及措施作保证，以优质迅速的维修服务维护用户利益。

②在保修期内由于本身质量原因造成的任何损伤和损坏，我公司将对有缺陷的部位进行无偿修理与更换，并承担由此而引起对建设单位的直接损失。

B、工程保修回访计划

③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，并对存在的问题形成文字记录，制定方案，并进行彻底的整改。

④回访期间对存在的任何质量问题进行整改，本着客户至人，服务热情的原则，及时对工程存在质量问题进行整改，直至业主满意。

⑤落实保修期内和售后服务措施：每3个月进行质量回访，最终形成回访记录，做到及时的解决问题。

综上所述，我公司郑重承诺，在工程质量保修阶段，我单位将本着用户至上的原则，让业主满意。客户的满意和支持，将是我单位的生存源泉之水，在工程施工、质量保修阶段，我单位将始终如一的为业主服务。

工程竣工后，我方将负责工程质量保修，以优质的服务，实现我们忠实的承诺

。

(1) 保修服务措施，我公司对工程的使用质量极重视，根据ISO9002国际质量体系标准对工程的要求，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，工程业主、用户对我公司的服务满意，为我公司赢得了良好的社会信誉。我公司设立了专门的机构专职主管用户投诉和回访事宜。

(2) 服务组织与服务程序

和业主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业主和用户联络，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。

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

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。

(3) 工程回访

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。

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。

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：

A关于回访的原则和目的；

B工程使用情况进行询问；

C工程质量存在哪些问题，性质如何；

D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。

(4) 维修程序

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

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。

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，力求不影响业主和用户的使用。

（5）保修期满后的服务承诺及回访承诺：

保修期过后我公司仍将按照保修期内的服务标准一如既往的对本工程实行维修服务。

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保证每月与建设单位联络一次，每季主动上门回访一次。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。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。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。长期为业主提供免费的技术服务和技术监督，对于业主要求，我们保证随叫随到，决不拖延。

保修期满后，我方建立顾客服务卡制度，定期回访，若发现问题，我方及时派人协助业主处理好问题，保证业主的正常使用。

特此承诺！

投 标 人：卫辉市长安农机服务专业合作社 (电子签章)

日 期：2025 年 9 月 23 日