

五、服务承诺书

致：封丘县公路事业发展中心（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做出承诺：

（一）质保期内及质保期外优惠承诺

1、保修期内、期满后服务

1) 保修期内服务

（1）在保修期内和免费维修期内，我公司对所供货物进行包修、包换、包退三包服务，每半年对产品进行一次检查和维护保养。

（2）保期内外提供随叫随到服务承诺，如有违约，由我方来承担违约责任。

（3）质量保证期内除人为因素损坏外，全部免费维修。

（4）保修期内，因采购的设备、材料、元件等发生质量问题及施工质量问题，我方免费进行保修或更换零部件，并赔偿由此而造成的招标人损失。保修期内设备的主要部件更换后，保修期按更换之日起计算。质量保修期后，我方向买方提供及时、优质、价格优惠的技术服务和备品备件供应。

（5）对设备出现的问题进行免费维修，产生的费用由我公司承担。同一商品、同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用，我公司将对此产品进行免费更换同样产品，保证用户能够不间断的进行设备使用。

（6）保修期内，产品一个月内连续 2 次出现同一故障，我方无偿更换同一档次设备；

（7）保修期内我方提供更换或维修、软件升级、培训服务，由此发生的费用由我方承担；

（8）保修期内所有服务方式均为我方上门保修，由此产生的一切费用均由我方承担。

2、修期满后服务承诺

（1）保修期满后，我方承诺提供长期的版本升级和更新支持，属于软件存在的不完善问题，随时提供免费服务。

（2）保修期满后，我方承诺提供长期的咨询和技术支持服务，保期内外提供随叫

随到服务承诺，如有违约，由我方来承担违约责任。

(3) 保修期满后每年不少于 2 次主动上门保养服务。

(4) 保修期满后硬件优惠升级，软件免费升级。保修期过后保证长期提供零备件和有知维修服务。

3、其他实质性承诺

1) 保修期内、期满后，我方需免费提供技术咨询服务及软、硬件的技术升级，对系统设备和终端设备提供终身维护，只收取成本费。

2) 我方对所提供的货物的应急抢修，实行收到采购人通知后，3 小时内到达采购人指定地点，并于第一时间到达故障现场，24 小时内排除故障。

4、售后服务的内容、形式：

我方承诺产品质保期：按国家及行业标准实行，质保期内实行“三包”，提供终身维修、维护服务。在保修期内，实行收到采购人通知后，3 小时内到达采购人指定地点，并于第一时间到达故障现场，24 小时内排除故障。

5、服务方式

1) 电话咨询。为招标人提供技术援助电话，解答招标人在使用中遇到的问题，及时为招标人提出解决问题的建议和办法。

2) 现场响应。对所提供的货物实施应急抢修，实行收到采购人通知后，3 小时内到达采购人指定地点，并于第一时间到达故障现场，24 小时内排除故障。

3) 定期对产品完好情况进行检查，消除故障隐患，以保证产品的正常使用。

4) 工程回访服务：工程交工验收后，我单位将启动“工程回访与保修程序”，针对本工程成立“工程回访与保修小组”，该小组由公司工程部相关人员构成，由公司直接领导，负责在缺陷责任期内提供满意的后期服务。

5) 在非正常工作时间，我方承诺为用户提供紧急援助服务。

6) 提供免费服务以纠正、修复或更换制造设计上的缺陷，由此引起的额外费用全部由我方负担。

(二) 施工期间加强安全防护，保证不发生各种安全事故，并承担由此发生的费用，保证不拖欠工人工资，不造成上访事件的承诺

我公司施工期间加强安全防护，保证不发生各种安全事故，并承担由此发生的费用，保证不拖欠工人工资，不造成上访事件，为保证承诺落实到位，特制定以下措施：

1、安全管理目标

本工程管理目标是：符合国家安全生产管理相关规定，不发生安全生产事故，杜绝违章作业，我们在制定了目标以后，将加大安全管理力度，制定实现目标的保证措施，将安全生产目标层层分解，落实到人，以确保安全管理目标的实线。

2、安全管理保证体系

2.1 组织保证

成立由项目经理、技术负责人专职安全工程师组成的安全领导小组，其中，项目经理为第一责任人，项目副经理为安全生产的直接责任人，项目总工程师为技术负责人，专职安全工程师负责安全工作的落实，督促工人按有关安全规定进行生产。各施工队设专职安全员，各班组设兼职安全员管理本辖区日常的安全工作。

2.2 制度保证

建立健全安全生产管理制度，有组织、有领导地开展安全管理活动。建立安全教育制度、安全考核制度、安全检查制度、事故分析制度、安全奖惩制度等。由各级安全组织监督检查，形成上下齐抓共管的安全管理网络，做到安全工作层层有人抓，工前有布置，工中有落实，工后有讲评。营造“安全生产，人人有责”的良好氛围。

2.3 责任保证

实行安全生产责任制，实行注册安全责任制。建立各级各部位安全岗位责任制，将岗位责任制与经济挂钩，切实落实各级管理人员和操作人员的职责。

3、安全交底措施

3.1 做好技术交底中的安全交底工作，保证施工人员安全。

3.2 所有参施人员进入施工现场必须戴安全帽。工地安全员均持证上岗，认真负责。

3.3 本项目实施过程中，必须保证交通导行按时完成，必须保证交通导行期间的交通安全和施工安全。

3.4 沿作业面两侧搭设符合我单位安全生产规定的隔离；夜间开放警示灯，避免坠落伤人。施工路段进行可靠的围挡与封闭，无关人员严禁入内。

3.5 严禁违章作业；在作业区两端设置明显的施工标志，非施工人员谢绝进入。

3.6 夜间施工，施工现场设置足够的照明装置。

3.7 项目经理部设专职安全员，各作业队设义务安全员，负责施工现场的安全巡视检查，随时消灭安全隐患。技术人员做好技术交底工作，保证施工人员安全。

4、保障措施

4.1 我公司各部门积极采取措施，保证农民工工资及时发放、让农民工有所得，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”，绝不拖欠民工一分钱。

4.2 另外我公司还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，并且为其大力解决问题。

4.3 在建设管理部门的管理下，我公司及早与民工签订了劳动合同，保证民工及时拿到自己的辛苦钱，也保证了建设的顺利进行。

4.4 另外，还设立了民工工资预留帐户，避免了由于工程中一些复杂问题而造成资金困难，使得工资迟迟发不下去，建立预留帐户正是能保障工程在危机时候能够保证民工工资。

4.5 保证按月发放工资，每月 15 日准时发放民工工资。

4.6 我公司采取“举证责任倒置”办法，即有用人单位负责举证，企业拿不出工资发放证据就视为欠薪，解决了农民工讨薪是“举证难”的问题。在目前农民工讨薪难的大环境下，不失为一种方便农民工的行政举措。

5、农民工工资发放保障措施：

5.1 为本项目开设专户，专款专用。

5.2 接受监理工程师和业主对本项目资金的使用进行监督和检查

5.3 按月支付工资

5.4 所有民工工资直接由我公司造册发放

5.5 施工单位资金周转有困难，短时间内无法支付民工工资，必须立即报告项目办。

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：河南昶维路桥养护工程有限公司 (电子签章)

法定代表人：_____ (电子签章)

日期：2025年08月27日