

十一、服务承诺

(格式自拟)

致: 延津县塔铺街道办事处、河南豫延工程有限公司 (招标采购单位名称)

保修期内

保修服务范围: 严格按建设部《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。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。并在缺陷责任期及保修期内承担相应的工程维修责任。

保修期限按国家、省、市的有关规定及工程质量保修书执行。

工程保修及服务承诺: 我单位对所提供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; 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; 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; 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。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, 负责缺陷责任期内的工程维护工作。

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。

缺陷责任期限内工程的维护, 要在不影响正常使用的情况下进行, 必要时采取可行的防护措施, 确实需要中断交通时, 必须在业主同意后方可进行。

各项缺陷的修复必须符合规范要求并取得业主的认可。

缺陷责任的维护分两种情况, 若因本公司施工质量问题造成的, 本公司自己拿出修复方案并报业主批复后立即实施, 若属非本公司责任造成的缺陷, 本公司将及时上报业主, 并按照业主批复的方案组织维修。

缺陷责任期内本公司成立的维护小组, 将保证管段内排水畅通, 没有淤积物和阻塞物, 道路两侧各种设施齐全, 无损害, 行车标志醒目无毁环。

保修期外

杨欢欢

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。

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。

缺陷责任期限内工程的维护，要在不影响正常使用的情况下进行，必要时采取可行的防护措施，确实需要中断交通时，必须在业主同意后方可进行。

各项缺陷的修复必须符合规范要求并取得业主的认可。

缺陷责任的维护分两种情况，若因本公司施工质量问题造成的，本公司自己拿出修复方案并报业主批准并立即实施。若属非本公司责任造成的缺陷，本公司将及时上报业主，并按照业主批复的方案组织维修。

质量与安全方面：

自觉接受使业主、监理单位以及相关的管理部门对建设工程施工质量、安全等的监督检查，及时改正检查中提出的问题。在质量（包括保修）、安全方面做出以下承诺：

（1）依法取得相应等级的资质证书，并在其资质等级许可的范围内承揽工程。不转包或者违法分包工程。

（2）建立质量责任制，对建筑工程的施工质量负责。

（3）按照工程设计图纸和施工技术标准施工，不得擅自修改工程设计，不偷工减料。在施工过程中发现设计文件和图纸有差错的，及时提出意见和建议。

（4）建立、健全施工质量的检验制度，严格工序管理，作好隐蔽工程的质量检查和记录。

（5）建立、健全教育培训制度，加强对职工的教育培训；未经教育培训或者考核不合格的人员，不上岗作业。

（6）依法履行建筑工程质量保修义务。

(7) 主要负责人依法对本单位的安全生产工作全面负责。建立健全安全生产责任制度和安全生产教育培训制度，制定安全生产规章制度和操作规程，保证本单位安全生产条件所需资金的投入，对所承担的建筑工程进行定期和专项安全检查，并做好安全检查记录。

(8) 项目负责人由取得相应执业资格的人员担任，对建筑工程项目的安全施工负责，落实安全生产责任制度、安全生产规章制度和操作规程，确保安全生产费用的有效使用，并根据工程的特点组织制定安全施工措施，消除安全事故隐患，及时、如实报告生产安全事故。

(9) 设立安全生产管理机构，配备专职安全生产管理人员。专职安全生产管理人员负责对安全生产进行现场监督检查。发现安全事故隐患，及时向项目负责人和安全生产管理机构报告；对违章指挥、违章操作的，立即制止。

(10) 根据不同施工阶段和周围环境及季节、气候的变化，在施工现场采取相应的安全施工措施。施工现场暂时停止施工的，做好现场防护。将施工现场的办公、生活区与作业区分开设置，并保持安全距离；办公、生活区的选址符合安全性要求。职工的膳食、饮水、休息场所等符合卫生标准。不在尚未竣工的建筑物内设置员工集体宿舍。

(11) 在施工现场建立消防安全责任制度，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，设置消防通道、消防水源，配备消防设施和灭火器材，并在施工现场入口处设置明显标志。

(12) 作业人员遵守安全施工的强制性标准、规章制度和操作规程，正确使用安全防护用具、机械设备等。

(13) 采购、租赁具有生产（制造）许可证、产品合格证的安全防护用具、机械设备、施工机具及配件，并在进入施工现场前进行查验。

(14) 对管理人员和作业人员每年至少进行一次安全生产教育培训，其教育培训情况记入个人工作档案。为施工现场从事危险作业的人员办理意外伤害保险。

工程质量保证承诺：我单位保证严格按照施工图纸及施工规范标准施工，保证所完工程达到合格标准，争创优质工程。

施工质量：为了保证施工质量，认真执行建设工程施工质量规范、标准（包括强制性标准）的相关规定，施工前向施工人员进行技术交底，直到每个工人熟悉操作工艺，施工中要求严格按操作工艺施工，对施工质量严格按“三检制”（自检、交接检、专业检）进行检查，每道工序不检查或检查不符合质量要求的，决不进行下道工序施工，并建立健全质量管理体系和

质量保证体系，确保工程质量。

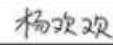
材料：严格控制进场材料质量，履行材料报验程序，使用材料具有合格证和复检报告。

工期方面的承诺：保证依照招标文件内的工期如期完成。

工程进度承诺：我公司保证并承诺不受外界任何因素，确保工程连续性施工。使用与我公司合作多年的专业队伍，以保证在雨季、农忙季节、法定节假日不影响现场的正常施工，确保工程按进度如期完成，否则，愿接受甲方处罚。

保证并且承诺不收外界任何因素，确保工程连续性施工，并按时、足额支付农民工工资。

特此承诺

企业名称： 湖北恒合建设工程有限公司 （电子签章）
法定代表人： 杨欢欢 （电子签章）
日期：2025 年 09 月 19 日