

十、服务承诺

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：

格式自拟

致：延津县马庄乡人民政府、河南星沐工程管理有限公司（采购人及代理机构）

1、文明施工及质量控制、进度控制承诺

1.1 文明施工的承诺：

1、遵守、执行公司各项规幸制度和施工现场发包方的有关规定，一切言行以公司利益为主，极力维护公司形象。

2、服从公司项目管理人员的管理，积极参加开工动员会，接受公司岗位培训，并按要求提供真实有效的个人资料。

3、保证持证，挂牌上岗，不迟到，早退，不随意离岗，因故离岗提前报管理人员批准后方能离岗。

4、进场施工后按规定正确使用自身安全防护用品和用具，保证不穿拖鞋，高跟鞋和光脚。不乱拿，盗窃工地材料和用具。

5、不得擅自挪动，拆除施工现场的安全防护和安全标志，不随意乱动电器和不按规定乱接电路。

6、不在施工现场饮酒，不在施工现场生火煮食，不在工地追打闹，不随便乱扔生活，建筑垃圾。

7、对工作尽职尽责，保质保量完成任务，保证在施工作业区工完场清，多余材料和建筑垃圾清理到规定区域存放。

8、员工之间团结友爱，互相帮助，密切配合，真诚协作。

1.2 质量控制的承诺：

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。不转包或着违法分包工程。

2、建立质量责任制，对建筑工程的施工质量负责。依法将建筑工程分发给其他单位的，对其分包工程的质量承担连带责任。

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、按照工程设计要求、施工技术标准 and 合同约定，对建筑材料、构配件、设备和商品混凝土进行检验；未经检验或检验不合格的，不使用。

5、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

6、对涉及结构安全的试块、试件及有关资料，在建设单位或者工程监理单位见证下现场取样，并送具有相应资质等级的质量检测单位进行质量检测。

7、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。

8、依法履行建筑工程质量保修义务。

1.3 进度控制的承诺：

1、人力措施：首先组织强有力的项目管理班子，选择作风硬朗、善打硬仗的劳动力队伍施工。

2、经济措施：我公司在本工程中实行专款专用，并准备充足的施工流动资金，确保工程如期完工。

如因我公司造成不能按期移交工程，我公司愿无条件承担由此造成的一切损失。

3、购买材料、设备，配合等方面

我方承诺在此工程的施工前、中、后，一切以甲方为核心，全心全意为甲方提供合理化建议，并认真执行，购买材料、设备认真负责，绝不做虚假盈利之事，及时与甲方指定负责人汇报有关当日进度情况。

保证严格按图纸、相关规范施工，并达到合格标准。

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

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。

保证在工期内，安全、保质、高效的完成此次施工任务。

4、组织保障措施

（1）认真将各工序工期任务落实到人头，分清责任，定出奖惩制度，提高施工人员的工期意识，严格按照工期计划要求进行施工进度检查，保证每个工序计划工期的提前，对一段时间内落后的工期必须认真安排，充实力量及时赶上，确保整个工程目标的实现。

（2）认真研究制定的施工工期计划和施工流程安排，并以此按时作好材料、机械、人员的储备和准备工作，做到创出的工作面能及时投入施工工作，同时也要避免不合理的人、机、物的闲置和窝工。

（3）应做好与业主、建设相关单位及周边单位、居民的协调工作，以免造成人为的耽误。

（4）认真理解和处理好工程中监理、甲方和施工三方之间的职能关系，积

极协调和解决施工中出现的問題，杜绝消极、抵触情绪对工程的影响。

5、工程进度计划的检查

及时按照施工进度计划对照检查现场实际完成情况，随时检查总体形象进度，检查各分部分项工程实际进度，尤其是对关键工序的进度要进行跟踪，确保关键工序的按时和提前完成，保证和推进总体工程施工进度。

6、技术保证措施

(1) 项目管理人员要认真领会设计图纸及相关文件，及时发现对施工不利的有关问题，将问题解决在施工之前，避免出现一边施工一边等待技术问题的解决。

(2) 加强质量控制，特别是原材料和关键工序施工质量的控制，以高质量的一次成功求得计划工期的落实，避免因施工质量原因进行的整改和返工而延误工期。

(3) 施工过程中根据总进度计划认真制定各分项工程的进度，进行目标管理，安排好雨季及农忙的施工计划，确保总工期的实现。

(4) 尽量采用机械化施工，发挥机械施工的快捷优越性。

7、材料及设备的保障

按照工程施工进度计划，统筹安排建设资金，确保机械设备及时到位，事先作好材料供应计划。

2、加强安全防护，保证不发生各种安全事故，事故自罚承诺

2.1 加强安全防护的措施

1、加强安全生产法律法规、规章制度、安全标准化规范、应急救援处置预案的教育学习，努力提高安全防范意识，杜绝作业过程中“三违、三超”现象的

发生

2、加强新工人及外来务工人员的安全培训教育工作，搞好三级安全教育，对达不到操作标准的人员一律不许上岗操作，特殊工种必须持证上岗。

3、认真落实安全责任，严格执行安全操作规程，坚持标准化规范作业，确保安全操作。坚持每日、每周的安全生产巡检检查，及时发现并消除安全隐患，

5、对操作、检修、施工作业中的“三违”现象要及时进行检查整改，要制定切实可行的安全防范措施，并认真执行落实，确保作业人员不受伤害。

6、设备设施的安全保护、防护装置必须灵敏可靠，发现问题及时联系检查处理

7、严格遵循“四不伤害”原则，加强自我防范和自我保护意识、能力的学习提高，

8、坚决杜绝酒后上岗，发现酒后上岗者严格按公司及作业区相关规定执行考核处场

9、机械设备、电器设备检修严格执行公司 1 号文件精神，严格按照规定程序规范办理相关作业票证，监护人必须坚守岗位，履行监护职责，制定落实具有可行性、时效性实效性的安全防范措施。对于无票无证或票证不全、无监护人的检修、施工作业岗位人员有权拒绝执行对该设备的停运、启动、试车命令。

10、降温、大雾、下雪、冷冻等特殊气候必须做好以下几项工作：

①穿戴好劳保防护用品，及时检查清理作业区域、设备设施、安全通道积雪、结冰。禁止用水冲洗设备、地面，通道、地面要保持干爽整洁，注意防滑、防摔。

②上下台阶、楼梯必须要抓好栏杆扶手，无扶手的要注意落脚点和身体重心，必要时要借助辅助物，防止滑跌坠落、扭挫、碰撞挤压等意外伤害的发生。

③注意厂房、操作室采暖、保暖情况，设备、管道、容器、电器仪表、岗位设施有无异常情况，发现问题及时联系处理。

④冬季室内封闭较严，注意有毒有害、窒息气体系统有无泄漏情况。

⑤规范使用工器具，禁止使用钝器敲打、撞击设备、管道、容器，防止放生变形爆裂冲击伤害。

2.2 保证不发生各种安全事故的措施

1、认真执行党和国家有关安全生产的法律法规、规程规定和上级指示精神，牢固树立以人为本安全发展理念，强化“底线思维”“红线意识”正确处理安全与生产的关系，自觉做到不安全不生产。严格落实安全生产主体责任，建立健全安全生产各项制度，并落实到位。

2、杜绝工亡事故和较大非伤亡事故。

深化隐患排查治理工作，确保矿井各大系统正常运行。

认真抓好“一通三防”工作，杜绝微风、循环风、瓦斯超限事故。

切实加强防治水工作，做到“预测预报、有疑必探、逢掘必探、先探后掘、先治后采”重点做好下组煤奥灰水防治及小窑老空水的探放工作，杜绝水害事故发生。

严格落实设备的检查、检修、维护制度，保证检修时间和质量，杜绝机电运输事故发生

3、加强生产现场管理。

认真落实带班规定，严格查处“三违”行为，杜绝“三超”作业，及时排查治理现场隐患，保证各项规章制度、规程措施落实到位。针对任务繁重的特点，严格落实各项措施，加强各环节管理。针对地质构造多、沿空留巷、复合顶板等

特点，不断完善，加大管理力度，防止顶板事故发生。努力杜绝各类零星事故发生

4、夯实安全生产基础。

强力推行精细化管理，深化安全质量标准化建设，努力实现全面动态达标，完成公司规划目标。完善煤矿四级安全培训机构，扎实有效开展全员安全生产教育和培训工作，提高全员安全技术素质，保证“三项”岗位人员和生产单位其他从业人员培训合格并持证上岗。

5、足额提取安全费用，加大安全投入，积极推广先进适用的安全技术、工艺和设备，改善作业环境。建立完善安全生产动态监控及预警预报体系，维护和使用好安全避险“六大系统”

6、加强职业危害防治工作。

严格落实职业健康有关规定，确保作业环境符合法律法规和行业标准要求，对接害职工提供必要防护措施，按规定进行体检，确保不发生职业病例。

7、制定各类重大事故的应急救援预案及预防处理计划，强化事故警示教育和现场自救互救培训按规定组织开展好事故应急演练，提高全体职工避险与救灾能力。

8、依法与职工签订劳动合同，依法参加工伤社会保险，为从业人员缴纳保险费执行好安全生产风险抵押金制度。九、加强安全管理，加大督导力度，依法履行和遵守煤矿安全生产各项管理规定完善矿井各项安全管理制度和机构，强化安全生产责任制落实，保证矿井安全生产承诺期间，诚实守信，说到做到，尽职尽责，严格行，若违反上述承诺内容或发生生产安全事故自愿接受股份公司的经

济处罚和行政处分。

2.3 事故自罚承诺

(1) 忠于职守，服从领导，不得有敷衍塞责的行为。

(2) 不得经营与本公司类似或职务上有关的业务，不得兼任其它公司的职务。

(3) 不断提高自己的工作技能，强化品质意识，圆满完成各级领导交付的工作任务，

(4) 爱护公物，未经许可不得私自将公司财物携出公司，

(5) 工作时间不得中途任意离开岗位、如需离开应向主管人员请准后方可离开，

(6) 随时注意保持作业地点、宿舍及公司其它场所的环境卫生

(7) 在作业时不得怠慢拖延，不得干与本职工作无关的事情。

(8) 团结协作，同舟共济，不得有吵闹、斗殴、搭讪攀谈、搬弄是非或其它扰乱公共秩序的行为。

(9) 不得假借职权贪污舞弊，收受贿赂，或以公司名义在外招摇撞骗。

(10) 对外接洽业务，应坚持有理、有利、有节的原则，不得有损害本公司名誉的行为。

(11) 加强自身修养，领导所属员工，同舟共济，提高工作情绪和满意程度，加强员工安全感和归属感

(12) 按规定时间上下班，不得无故迟到早退

(13) 承诺对本单位施工人员进行安全教育，有健全的的安全管理制度，保证施工人员遵守公司的规范，服从公司现场管理人员的管理。

(14) 承诺文明施工，保证现场不出现消防安全事故和工伤事故，设立现场安全负责人。公司监管人员发现有重大不安全因素时，随时有权要求施工方停工整改，施工方不得继续违章操作强行施工。如因施工发生任何意外或造成人员伤亡，施工方承诺承担完全负责，与公司无关。需上报安康市安监局及有关部门的。安全事故，一切手续由施工方负责处理，无需公司办理。

(15) 承诺施工期间不影响周边人员、公司生产和卫生、环境安全，对本单位施工人員造成的一切不良影响负责。

3、工程保修期内的服务承诺

3.1 服务保修期：

工程服务保修期从工程实际竣工之日算起。工程质量保修期限按国家相关规定实施。

3.2 工程服务保修责任

(1) 属于工程服务保修范围和内容的项目，我司在接到修理通知之日后 24 小时内派人修理，急需修理项目随叫随到。在约定期限内，我司未派人修理，发包人可委托其他人员修理，保修费用从质量保修金内扣除。

(2) 发生须紧急抢修事故，接到事故通知后，我司将立即到达事故现场抢修。非我司施工质量引起的事故，抢修费用由发包人承担。

(3) 在国家规定的工程合理使用期限内，确保本工程的质量。因我司原因致使工程在合理使用期限内造成人身和财产损害的，我司承担损害赔偿责任。工程竣工交付使用后，对工程的服务保修是我公司服务业主的重要环节。保修服务我们力求做到及时、迅速、热情、周到。定期回访听取业主意见，建立全面的回访档案，以便将存在的质量问题进行分析，在今后的施工中对工程质量进一步提

高和改善。

3.3 工程服务保修岗位职责

保修服务主管：全面负责所有保修期间内工程的保修服务工作。定期回访，收集相关维修资料，建立维修档案，常发的维修问题应及时通报公司技术主管。

保修服务联系人：及时向保修服务主管反馈工程保修期间相关部门的维修要求，并将时间、业主联系人信息记录归档备查。维修结束后联系业主相关部门对维修结果予以确认。

公司技术主管：汇同原工程技术负责人对维修服务主管反映的常发问题进行实地考察，做出考察报告，将结论上报公司总经理，并将技术交底卡中相应部分进行修改，制定防治措施，避免在以后的项目中再次发生类似问题。

公司合约主管：在维修过程中，以签署的维修合同为依据，对维修过程进行合同监管跟踪。

公司劳务主管：负责落实维修人员、材料及机具等资源的安排。

3.4 服务保修原则

服务保修表现为“快、紧、高”，即接到维修任务后做到“反应快、工序安排紧、维修质量高”

维修材料的选择应以原工程用料为首选，对于工程中特殊加工的材料或无法找到原工程所用的材料时，在征求业主同意的前提下，以接近和相似的材料进行替代为准。服务保修记录的管理每一次服务保修，都必须填写《工程维修确认单》，写清楚维修时间、地点、联系人、维修部位、维修项目、维修人等内容，将详细信息记录在案，以便归档总结。

3.5 服务保修投诉制度

我司驻现场维修部有下列情况之一的，贵司可致电至我司项目服务中心进行投诉，如还未能达到要求时，贵司可另行安排其他维修队伍进行处理，维修所发生的全部费用由我司承担，从质量保证金中扣除。

（1）接到维修通知拒不到现场处理问题的。

（2）超过规定的到场时间 6 小时未赶到现场的，24 小时内没有明确意见的，3 日内未进行维修的，超过客户预约时间的。

（3）超过规定时间未完成有关工作任务，而又未向管理客服部说明缘由的。

（4）对同一位置进行多次维修仍未彻底解决问题的。

（5）现场维修人员服务行为造成客户投诉的。

4、工程保修期外的服务承诺

1、在保修期外，除保持畅通的联络热线外，我公司在每季度派专业人员进行回访，将施工过程中出现的问题以及应注意的事项用书面形式提交给甲方。

2、在保修期外，我们设立 24 小时维修电话，接到电话保证 24 小时内作出响应，72 小时内制定维修方案并进行维修，所发生的费用由甲方承担。对于招标文件中相关的售后服务要求，我公司公司承诺将严格执行，达到客户最好的满意度。

3、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。

4、公司承诺本公司产品在一年质保期满后终身维修只收工本费、补货及时，保证款式一样、质地等同，颜色接近。维修：接到通知后，我方人员将做出响应

并到达现场进行处理。易损件、备品备件终身提供（质保期满后，备品、备件按实际购买价格提供、终身维修，只收取工本费。

5、培训与跟踪服务

公司负责派技术人员为用户免费提供两次的指导性培训，培训地点一般在用户单位完成，如用户需要公司提供两次以上的培训，则公司予以支持及响应,由此产生的费用由双方协商。

公司将不定期征求用户使用产品的意见，接受用户的批评和建议，随时将产品的最新动态及最新资料寄给客户。用户在使用本公司设备取得一定经验后，双方另行协商安排一次用户回访，公司将派技术人员与用户研讨并解答实践中深层次的技术问题。

供应商名称：（电子签章）河南宝拓建设工程有限公司

法定代表人：（电子签章）

日期：2025 年 9 月 23 日