

## 四、服务承诺

致：黄河流域生态保护和高质量发展试验区（平原）（采购人）

我单位自愿参与本项目投标，并作出以下服务承诺：

### （一）工程质量保修相关承诺

#### 1. 保修期内服务承诺

1.1 响应时效保障：在工程质量保修期内，针对住宅、商业、地下车库及附属配套用房等不同业态的质量问题，建立 24 小时全天候报修响应机制。设立专属报修热线（电话号码：0373-7535159），安排专人负责接听记录，接到报修通知后，市区范围内 4 小时内抵达现场，郊区范围内 6 小时内抵达现场，偏远区域最迟不超过 8 小时。

1.2 维修流程规范：维修人员抵达现场后，1 小时内完成故障排查与原因分析，向业主出具书面维修方案，明确维修内容、所需材料、预计工期等信息，经业主确认后立即组织维修。对于水电故障、屋面渗漏等影响居民正常生活的紧急问题，优先安排维修，确保 24 小时内解决；对于墙面开裂、地面起砂等非紧急问题，7 个工作日内完成维修。

1.3 维修质量保证：维修过程中严格按照国家工程质量标准与施工规范操作，选用与原工程同等质量标准材料，维修完成后组织业主进行现场验收，验收合格后签署维修确认单。同时，对维修部位给予额外延长保修期限的承诺，其中水电管线维修部位延长保修 2 年，屋面及外墙渗漏维修部位延长保修 3 年，确保维修效果长期稳定。

1.4 投诉处理机制：若业主对维修服务不满意，可向项目服务监督部门（联系电话：0373-7535159）投诉，监督部门接到投诉后 24 小时内介入调查，3 个工作日内给出处理方案并反馈业主，确保业主诉求得到妥善解决。

#### 2. 保修期外服务承诺

2.1 终身维护咨询服务：工程质量保修期届满后，代建单位仍为业主提供终身免费维护咨询服务，通过电话、线上平台等方式，为业主解答房屋使用、设施维护、故障排查等方面的疑问，提供专业的技术指导。

2.2 成本价维修服务：对于保修期外出现的房屋质量问题，业主若需要代建单位提供维修服务，代建单位将按成本价收取费用，费用构成包括材料采购成本、人工成本、机械使用成本等，无任何额外加价或服务费。维修前向业主出具详细的费用清单，经业主确认后再组织维修。

2.3 定期巡检服务：保修期外，每年为业主提供 1 次免费的房屋安全巡检服务，安

排专业技术人员对房屋主体结构、水电管线、消防设施、电梯设备等进行全面检查，形成巡检报告，指出潜在安全隐患，并提供针对性的整改建议，帮助业主及时发现并解决问题。

### 3. 违背承诺的处罚措施

3.1 若代建单位未按约定时间抵达报修现场，每逾期 1 小时，按合同总价的 0.05% 向招标人支付违约金；若逾期超过 24 小时，按合同总价的 1% 支付违约金，同时承担业主因故障无法正常使用房屋所产生的合理损失（如临时住宿费用等）。

3.2 若维修质量未达到约定标准，导致同一问题在 1 个月内再次出现，代建单位需免费重新维修，并按该次维修费用的 2 倍向业主支付赔偿金；若因维修质量问题造成业主财产损失，代建单位需承担全部赔偿责任。

3.3 若未按规定提供保修期外成本价维修服务或额外收取费用，一经查实，代建单位需向业主退还多收费用，并按多收费用的 10 倍向招标人支付违约金。

## （二）生产安全零事故承诺

### 1. 安全管理目标

明确项目建设全过程（包括前期准备、施工建设、竣工验收、移交使用等阶段）实现生产安全零事故，具体涵盖以下类别：

1.1 人身安全事故：杜绝发生施工人员、管理人员、周边居民及其他相关人员的死亡、重伤、轻伤事故，确保人员生命安全。

1.2 设备安全事故：杜绝发生施工机械、特种设备（如塔吊、施工电梯、起重机等）损坏、倒塌、倾覆等事故，确保设备正常运行。

1.3 消防安全事故：杜绝发生施工现场火灾、爆炸等消防安全事故，确保消防设施完好有效，消防通道畅通。

1.工程安全事故：杜绝发生房屋主体结构坍塌、基坑坍塌、脚手架倒塌等工程安全事故，确保工程结构安全。

### 2. 安全保障措施

2.1 安全管理体系建设：建立以项目总指挥为第一责任人的安全生产管理体系，设立专职安全管理部门，配备足够数量的注册安全工程师及专职安全员，明确各部门、各岗位的安全生产职责，形成“横向到边、纵向到底”的安全管理网络。

2.2 安全教育培训：制定详细的安全教育培训计划，对所有参与项目建设的人员（包括施工人员、管理人员、监理人员、供应商人员等）进行入场安全教育培训，培训内容

包括安全生产法律法规、安全操作规程、安全事故案例分析、应急处置方法等，经考核合格后方可上岗。定期组织专项安全教育培训（如高处作业安全培训、电气安全培训、消防安全培训等），确保人员安全意识与操作技能持续提升。

2.3 安全检查与隐患排查：建立日常安全检查、专项安全检查、季节性安全检查、节假日安全检查相结合的安全检查制度。专职安全员每日对施工现场进行安全巡查，重点检查施工人员安全防护用品佩戴、施工机械运行状态、安全警示标志设置等情况；每周组织一次专项安全检查，针对高风险作业环节（如深基坑施工、高空作业、起重吊装作业等）进行重点排查；每月组织一次全面安全检查，对项目整体安全生产状况进行评估。对检查中发现的安全隐患，建立隐患台账，明确整改责任人、整改措施、整改期限，跟踪整改情况，确保隐患闭环管理。

2.4 安全技术措施：针对项目不同施工阶段、不同施工工艺，编制专项安全技术方案（如深基坑支护安全技术方案、脚手架搭设安全技术方案、高空作业安全技术方案、临时用电安全技术方案等），经专家评审合格后严格执行。在施工过程中，严格按照安全技术方案组织施工，落实各项安全防护措施，如设置防护栏杆、安全网、警示标志等，确保施工安全。

2.5 应急管理：编制生产安全事故应急预案，包括综合应急预案、专项应急预案（如高处坠落事故应急预案、火灾爆炸事故应急预案、坍塌事故应急预案等）和现场处置方案，明确应急组织机构、应急响应程序、应急救援措施、应急物资储备等内容。定期组织应急演练（每季度至少 1 次），检验应急预案的可行性与有效性，提高应急处置能力。配备充足的应急救援物资（如担架、急救药品、灭火器、消防水带、应急照明设备等），并定期检查维护，确保应急物资完好可用。

### 3. 发生安全事故的自罚措施

3.1 一般安全事故（指造成 3 人以下轻伤或直接经济损失 100 万元以下的事故）：代建单位自愿承担事故全部损失（包括人员医疗费用、伤亡赔偿费用、设备维修费用、工程修复费用等），并按合同总价的 2% 向招标人支付违约金；同时，项目总指挥、专职安全负责人需向招标人作出书面检讨，接受招标人组织的安全培训考核，考核不合格不得继续担任原职务。

3.2 较大安全事故（指造成 1-2 人重伤或 3 人以上轻伤，或直接经济损失 100 万元 - 500 万元的事故）：代建单位承担事故全部损失，按合同总价的 5% 向招标人支付违约金；立即停止项目施工，全面排查安全隐患，整改合格后经招标人及相关监管部

门验收同意方可恢复施工；项目总指挥、专职安全负责人引咎辞职，同时代建单位向招标人支付额外的安全整改费用（按事故直接经济损失的 10% 计算）。

3.3 重大安全事故（指造成 1 人以上死亡或 3 人以上重伤，或直接经济损失 500 万元以上的事故）：代建单位承担事故全部损失，按合同总价的 10% 向招标人支付违约金；无条件接受招标人终止合同的决定，并配合招标人做好项目后续交接工作；代建单位法定代表人需向招标人及相关监管部门作出公开检讨，同时承担相应的法律责任。

### （三）合理化建议及服务承诺

#### 1. 针对项目特点的合理化建议

##### 1.1 规划设计优化建议

1.1.1 居住舒适度优化：考虑到城中村改造项目涉及居民回迁，在住宅户型设计上，增加中小户型比例，满足回迁居民多样化需求；优化户型布局，确保客厅、卧室等主要功能空间采光充足，卫生间、厨房通风良好；合理设置储物空间，提高房屋使用便利性。同时，降低建筑密度，提高容积率利用效率，增加园区绿地面积，打造更多开放的公共活动空间，提升居民居住舒适度。

1.1.2 配套便利性优化：结合项目周边现有公共服务设施分布情况，在项目内部及周边合理布局教育、医疗、文化等配套设施。建议引入普惠性幼儿园，方便小区内幼儿就近入学；设置社区卫生服务站，配备基本医疗设备与专业医护人员，为居民提供基本医疗服务与健康管理服务；规划建设社区文化活动中心，配备图书阅览室、健身活动室、多媒体教室等，丰富居民精神文化生活。

1.1.3 交通组织优化：针对项目周边道路通行情况，优化项目内部交通组织，采用“人车分流”设计，设置独立的人行通道与车行通道，避免车辆与行人交叉干扰，保障居民出行安全。同时，合理规划地下车库出入口位置，减少对地面交通的影响；在项目周边主要道路交叉口设置交通信号灯、斑马线、减速带等交通设施，改善区域交通通行条件。

##### 1.2 施工工艺优化建

议 1.2.1 节能降耗工艺推荐：推荐采用装配式建筑施工工艺，对于住宅的墙体、楼板、楼梯等构件，在工厂预制生产后运输至施工现场进行组装，减少现场湿作业，提高施工效率，降低施工扬尘、噪音污染，同时减少建筑材料浪费，符合绿色建筑发展要求。此外，采用外墙外保温施工工艺，选用高效保温材料，提高建筑保温隔热性能，降低居民后期空调、采暖能耗，实现节能减排。

1.2.2 缩短工期工艺推荐：针对项目工期紧张的情况，推荐采用铝模施工工艺替代传统木模施工工艺，铝模具有拆装方便、周转次数多、施工效率高、混凝土成型质量好等优点，可缩短模板施工周期 30% 以上；同时，采用附着式升降脚手架替代传统脚手架，减少脚手架搭设与拆除时间，提高施工进度，确保项目按期完工。

1.2.3 质量提升工艺推荐：在屋面防水施工中，推荐采用“卷材 + 涂料”双层防水工艺，提高屋面防水性能，减少屋面渗漏隐患；在卫生间、厨房防水施工中，采用 JS 聚合物水泥基防水涂料，确保防水效果可靠。此外，在混凝土施工中，采用高性能混凝土，提高混凝土强度与耐久性，保障工程结构质量。

## 2. 服务承诺

2.1 专属服务小组设置：成立龙源新镇城中村改造项目专属服务小组，由项目副总指挥担任组长，成员包括前期报批、招标采购、合同管理、质量安全、进度管理等各部门骨干人员，明确小组职责与工作流程，确保为招标人提供全方位、专业化的服务。

2.2 定期汇报机制：服务小组每月至少 1 次主动向招标人汇报项目进展情况，汇报形式包括书面报告与现场会议汇报相结合。书面报告内容涵盖项目前期报批进度、招标采购情况、施工进度、质量安全状况、投资成本控制情况、存在问题及解决方案等；现场会议汇报时，针对招标人提出的疑问与需求，进行详细解答与沟通，确保招标人及时掌握项目动态。

2.3 需求响应机制：对于招标人提出的各类需求（如项目信息查询、方案调整建议、问题协调解决等），服务小组在接到需求后 24 小时内给予响应，对于能够立即解决的问题，当场予以解决；对于需要进一步研究或协调的问题，明确解决时限（一般不超过 7 个工作日），并定期向招标人反馈进展情况，直至问题解决。

2.4 问题协调解决服务：主动协助招标人协调项目推进过程中的各类问题，包括与政府相关部门（如发改委、自然资源局、住建局、消防救援支队等）的沟通协调，与设计单位、施工单位、监理单位等参建单位的协调，以及与项目周边居民的沟通协调等。对于出现的矛盾与纠纷，积极主动介入，采取有效措施化解，确保项目顺利推进。

## 3. 违背承诺的处罚措施

3.1 若服务小组未按规定每月向招标人汇报项目进展情况，每逾期 1 次，向招标人支付 1 万元违约金；若连续 2 次未汇报，除支付违约金外，项目总指挥需向招标人作出书面检讨，并接受招标人的约谈。

3.2 若对招标人提出的需求未在 24 小时内响应，或未按规定时限解决问题，每逾

期 1 个工作日，向招标人支付 0.5 万元违约金；若因未及时响应或解决问题导致项目延误或产生额外成本，代建单位需承担全部责任，并赔偿招标人相应损失。

3.3 若未主动协助招标人协调解决项目推进中的问题，导致问题长期得不到解决，影响项目进度或造成不良影响，每次向招标人支付 2 万元违约金；累计 3 次以上，招标人有权终止合同，并追究代建单位的违约责任。

特此承诺！

投标人： 河南润平置业有限公司 (电子签章)

法定代表人： \_\_\_\_\_ (电子签章)

日 期： 2025 年 12 月 25 日