

4.4 服务承诺

（供应商根据磋商文件要求自行编制）

服务承诺

致 长葛市公路事业发展中心 （采购人）：

一旦确定本公司中标，我公司将坚决服从采购人的现场管理，并且能严格按照图纸设计要求及技术要求施工。针对本项目特承诺如下：

一、具有全面、详实、可行、技术措施落实到位的承诺和落实不到位的处理承诺：

（一）、质量服务承诺

（1）质量目标承诺

严格遵循相关标准及技术规范，确保工程质量达到磋商文件要求。

（2）质量保障措施承诺

1. 建立建全教育培训制度，加强职工的教育培训，未经教育培训和培训不合格的工人，不得安排上岗作业。

2. 凡是进入施工现场的材料，必须要有合格证和检验报告单，需经甲方和监理方检验确认，不合格、不符合设计和规范要求的不得使用于工程。

3. 为了保证施工质量，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。

4. 严格按照工程施工技术标准施工，不得擅自修改工程设计，不得偷工减料。

（3）落实不到位处理承诺

若因我方原因导致工程质量未达到承诺标准，我方将立即制定整改方案，组织专业人员进行返工整改，直至验收合格。由此产生的一切费用（包括但不限于人工、材料、设备、工期延误等费用）均由我方承担；若造成重大质量事故或不良社会影响，我方除承担相应经济赔偿责任外，还将接受相关行政主管部门的处罚。

（二）、安全服务承诺

（1）安全目标承诺

实现“零伤亡”，创建安全文明施工标准化工地；保障周边居民、过往行人及车辆安全，杜绝因施工导致的第三方安全事故。

（2）安全保障措施承诺

1、构建完善的安全生产保障体系，设立独立安全管理部门，配备足额专职安全员，明确全员安全责任制，确保安全管理工作层层落实。

2、严格执行安全培训教育制度，所有施工人员必须经三级安全教育并考核合格后方可上岗；定期开展安全知识讲座、案例分析及应急演练活动，提升全员安全意识和应急处置能力。

3、加强施工现场安全巡查与隐患排查，实行日常巡查、专项检查、定期检查相结合，对发现的安全隐患建立台账，限期整改并跟踪复查，确保隐患及时消除。

4、严格遵守《中华人民共和国安全生产法》、《建筑工程安全生产管理条例》、《安全生产许可证条例》等法律法规，确保安全施工无事故发生。严格按照安全生产、文明施工方法进行施工，若未按照要求进行，愿意承担因此造成的一切损失及责任。施工期间，加强安全防护措施，安全文明施工，保证不发生各种安全事故，不影响正常办公，并承担由此发生的一切费用和经济处罚。

（3）落实不到位处理承诺

若发生安全事故或安全管理措施落实不到位，我方将第一时间启动应急预案，全力抢救伤员、保护现场，并按规定及时上报相关部门。对事故责任人进行严肃追责，根据事故严重程度给予警告、罚款、降职、解除劳动合同等处罚；同时，全面停工整改，重新梳理安全管理体系和措施，经相关部门验收合格后方可复工。若因安全管理不善导致重大安全事故，我方愿意承担相应法律责任，并赔偿由此造成的全部损失。

（三）、文明施工与环境保护服务承诺

（1）目标承诺

严格按照相关标准规范进行文明施工与环境保护，实现施工区域噪声、污水排放达标率 100%，固体废弃物分类处置率 100%，扬尘污染控制符合要求，创建安全文明标准化工地，避免因施工对周边环境造成不良影响引发投诉。

（2）保障措施承诺

1、科学规划施工现场布局，合理设置施工区、生活区、办公区，确保各区域符合文明施工、健康卫生规定；施工现场采用封闭围挡，设置车辆冲洗设备、扬尘监测系统硬件设施。

2、建立水资源循环利用系统，对雨水和施工污水进行收集处理后回用；采用扬尘智能监控与精准治理技术，配备洒水车、雾炮机等降尘设备，严格控制扬尘污染。

3、优先选用绿色环保建材，减少施工废弃物产生；对建筑垃圾实行分类堆放、封闭运输，确保施工现场整洁有序。

（3）落实不到位处理承诺

若文明施工与环境保护措施落实不到位，导致出现环境污染、居民投诉等情况，我方将立即采取整改措施，如增设环保设施、加强现场管理等，直至符合相关标准要求。对造成环境污染的，我方将承担污染治理费用，并赔偿由此给周边居民或单位造成的损失；若因违反环保法律法规受到行政处罚，我方将主动接受处罚并及时整改，同时对相关责任人进行内部追责。

二、为采购人排忧解难的承诺：

（1）我公司承诺愿意全面负责施工现场及周边的协调工作

我公司负责在项目建设中涉及地方关系等方面的协调，并承担由此产生的费用，同时对施工过程中的一切安全问题负责。施工过程中保证服从业主调度指挥，遇到问题及时解决，不推诿，不扯皮。

（2）做到环保施工、连续施工等不因资金影响工程进度承诺：

1. 我公司郑重承诺在农忙季节、节假日及建设单位资金不到位的情况下我公司保证连续施工，且保证计划进度不变、保证实现合同工期的全面履约，确保本工程的总工期不变。

2. 为了保证工程施工的连续性，我公司将投入充足的、性能良好的机械设备，并且对容易发生故障的机械设备，做好备份，施工前对所有设备进行调试和检修，另配备专职设备管理员，负责机械设备的日常保养维修，确保各种机械设备在施工过程中能够正常运行。

（3）施工工期承诺及具体措施：

工期承诺：保证在磋商文件要求的工期内完成工程量清单的全部内容和磋商

文件要求的全部工程。具体措施如下：

1. 项目部统一协调组织施工管理，及时落实材料、机具、劳动力的进场和调度、管理。做好工序安排，提前做好工作面的准备工作。

2. 管理人员每周安排计划，下达班组完成任务量，明确责任；每天安排管理人员对进度进行检查，提出完成计划的具体措施。每周召开协调会，协调工序和施工进度，及时解决延误施工工期的因素。

3. 根据相关要求合理安排施工工序，采取分段流水施工，确保在磋商文件要求的工期内完成工程量清单的全部内容磋商文件要求的全部工程。

三、履职尽责承诺

1、我公司郑重承诺，一旦我公司有幸中标，保证按投标文件拟派的项目负责人、技术负责人和其它技术管理骨干及时到岗到位。开工后根据进度计划编制材料采购计划，确保满足工程进度的要求；必要的机械设备，根据施工进度计划，依次进场，保证按期完工。

2、质量保证的核心是人的工作质量，凡参加施工的全体职工，都要认真学习质量保证手册和程序文件，学习施工组织设计、施工方案和有关的规程、规范。

3、配备专职质量检查人员，作好施工工序的质检工作，并积极配合甲方及监理人员工作。

4、认真做好三检，隐蔽项目未经验收不得进行下道工序施工。

5、我单位在此承诺，若此项目的技术措施不能按要求落实到位，自愿接受建设方的相应处罚，并及时整改到位。

6、严格执行现场关键岗位项目负责人、项目总工、技术负责人及相关技术人员、质量员、安全员、资料员、材料员、施工员管理人员的考勤机制，确保关键岗位人员在岗履职尽责。

四、保修期内、外的服务承诺：

本着一切为用户服务的思想，处处要为用户着想，工程竣工验收，但是竣工后的服务工作尚未完结。为使用户满意、放心，工程竣工后，我们将继续为业主提供方便，并做好下列工作。

1. 保修期内每隔半年回访一次，凡属施工原因造成的质量问题，我公司将及时全面负责修复，做好修复记录，并经业主签字认可。

2. 保修期内对于种种原因,造成了在使用中所碰到的质量问题而投诉于我公司的意见,我公司认真对待,立即派人了解、调查并分析原因。凡属其他原因造成的质量问题,我公司将向用户解释,并积极参加配合修复。

3. 为了更好的服务于业主,及时解决工程施工遗留的缺陷,满足业主的需求,在公司设有专业维修服务部,公司服务部提供全方位项目维修服务,维修工作全天候 24 小时持续服务。

4. 在保修期满后,本公司仍坚持随叫随到保证维修。

5. 我公司将在工程施工竣工验收后在当地设置售后服务机构,配备相应保修人员、技术人员,对工程质量维修、维护等问题及时解决处理,满足业主的需求。

供应商名称（并加盖公章）：长葛市恒通公路工程养护有限公司

日期：2025 年 9 月 26 日