

### 十三、服务及优惠承诺

致：\_\_\_\_沁阳市西万镇人民政府\_\_\_\_（采购人）

#### （1）工程质量保修期内的承诺

##### （一）服务承诺

1. 严格遵守国家及地方关于工程质量保修的相关法律法规，以及合同中约定的保修范围、保修期限和保修责任，对本工程在保修期内出现的因施工原因造成的质量缺陷，提供无偿维修服务，包括免费提供维修所需的人工、材料和机械。

2. 在接到业主或使用方的质量问题通知后，保证在2小时内响应，8小时内（特殊情况如恶劣天气等不可抗力因素除外，但需提前与业主沟通并获得认可）组织专业技术人员到达现场进行勘查、分析原因，并制定维修方案。

3. 对于一般的质量缺陷，确保在24小时内开始维修，并在双方商定的合理期限内完成修复工作，尽可能减少对业主正常使用的影响。对于重大或复杂的质量缺陷，在明确维修方案后，立即组织力量进行抢修，承诺在最短时间内解决问题，并将维修进展情况及时向业主汇报。

4. 维修完成后，主动向业主提交维修记录，包括维修部位、原因分析、维修过程、采用材料及验收情况等，并经业主签字确认。同时，对维修后的部位提供不少于原保修期剩余期限的质保期，若原保修期已不足三个月，则提供三个月的质保期，确保维修质量。

5. 设立专门的保修服务热线，并安排专人24小时接听和处理，保证信息沟通畅通，及时反馈处理结果。

##### （二）保证措施

1. 成立专门的保修管理小组，由项目经理担任组长，成员包括项目总工程师、施工员、质量员及各专业施工班组骨干。明确小组成员职责，建立健全保修工作责任制，确保各项保修工作落实到人。

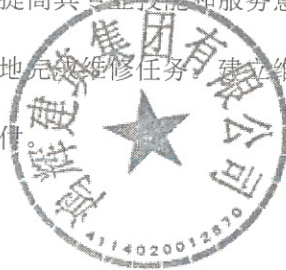
2. 工程竣工时，向业主提交详细的《工程保修手册》，内容包括保修范围、保修期限、保修联系方式、常见问题处理建议等并对业主相关人员进行使用和维护培训，提高业主对工程的正确使用和日常维护能力。

3. 建立工程质量档案，详细记录施工过程中的技术资料、隐蔽工程验收记录、材料设备合格证明等，为保修期内质量问题的分析和处理提供依据。定期对已竣工工程进行回访，主动了解工程使用情况，对可能出现的质量隐患提前采取预防措施。

附录

4. 储备必要的维修材料和工具，确保在接到维修通知后能够迅速组织维修。与材料供应商签订长期合作协议，保证维修材料的质量和及时供应。

5. 对维修人员进行定期培训和考核，提高其专业技能和服务意识，确保维修人员具备熟练的操作技能和良好的职业素养，能够高质量、高效率地完成维修任务。建立维修质量检查制度，维修完成后必须经过保修管理小组和业主共同验收合格方可交付。



## (2) 工程质量保修期外的承诺

### (一) 服务承诺

1. 在工程质量保修期结束后，仍将本着对用户负责的态度，提供热情、周到的有偿服务。对于非施工原因造成的工程损坏或业主提出的维修、改造需求，将积极响应根据实际情况提供合理的解决方案和报价。

2. 承诺在接到业主保修期外服务请求后，4小时内响应，24小时内安排专业人员到现场勘查，并在3个工作日内提供详细的服务方案和费用预算供业主选择。

3. 对于业主提出的服务需求，将严格按照双方确认的方案和合同约定进行施工，确保服务质量符合国家相关规范和标准。所使用的材料设备均为合格产品，并提供相应的质量证明文件。

4. 服务收费将遵循公平、合理、透明的原则，按照市场行情和成本核算确定价格，无任何不合理加价或附加费用。在服务过程中及时向业主汇报工作进展，尊重业主的知情权和监督权。

### (二) 保证措施

1. 建立长期的客户服务体系，设立客户服务部门，专门负责保修期外的服务工作。建立客户信息档案，对业主的服务需求进行分类管理，提供持续的跟踪服务。

2. 定期向业主提供工程维护保养建议，根据工程使用年限和实际情况，为业主制定合理的维护计划，帮助业主延长工程使用寿命，降低维护成本。

3. 组建专业的维修改造队伍，人员具有丰富的施工经验和专业技能，能够满足不同类型工程的服务需求。加强对服务人员的职业道德教育，规范服务行为，确保服务过程文明、规范。

4. 建立服务质量监督机制，在服务完成后，主动征求业主意见，对服务质量进行评价。对业主提出的意见和建议及时进行整改，不断提高服务水平。

5. 对于保修期外的服务项目，同样提供相应的质量保修，具体保修期限根据服务内容和合同约定确定，确保业主获得满意的服务成果。

附录

(3) 确保工程连续性施工；保证不拖欠农民工工资：

(一) 我公司确保工程连续性施工的关键措施

1. 事前周密策划：

优化施工组织设计，用关键路径法明确工序逻辑，分解且每日计划并预留缓冲时间。  
提前配齐劳动力、材料、机械设备，建立备选供应商和备用设备机制，避免资源短缺。  
完成图纸会审、技术交底和施工许可等审批手续，协调好周边关系减少外部干扰。

2. 过程精细管控：

动态跟踪进度，每日核查偏差并及时纠偏，定期召开协调会解决堵点问题。  
优化工序衔接，组织平行或流水作业，明确交叉作业责任界面避免窝工。  
强化安全与质量管理，落实“三检制”，杜绝因安全事故或质量返工导致停工。

3. 应急保障机制：

制定人员、设备、材料短缺应急预案，储备关键资源应对突发情况。  
建立高效沟通渠道，快速响应并处理施工中的技术、外部干扰等问题。

(二) 保证不拖欠农民工工资措施：

1. 落实基础制度：

实行劳动用工实名制，建立包含身份信息、考勤、工资支付等内容的台账并保存3年。  
开设农民工工资专用账户，建设单位按月足额拨付人工费用，资金专款专用。  
按规定存储工资保证金，作为欠薪垫付的“兜底保障”。

2. 规范工资支付：

以货币形式通过银行转账或现金支付给农民工本人，提供工资清单。  
明确支付周期，当月或次期支付，遇节假日提前支付，不得无故拖延。

3. 强化监管与惩戒：

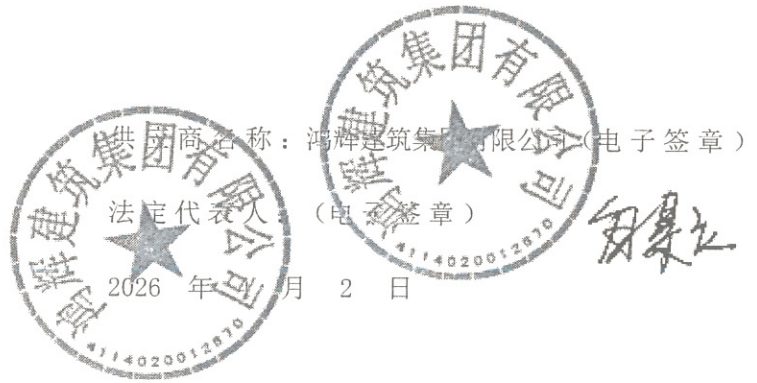
纳入信息化监管平台，动态监测工资支付情况，及时排查风险。  
对欠薪行为依法惩处，涉嫌犯罪的移交公安机关，失信企业纳入联合惩戒名单。

我方保证上述信息的真实和准确，并愿意承担因我方就此弄虚作假所引起的一切法律后果。

白景山

特此承诺。

商名称：鸿辉建筑集团有限公司（电子签章）  
法定代表人：（电子签章）  
2026 年 月 2 日



白景山