

服务承诺

我公司承诺如下：

一、工程保修期内、外的实质性承诺

(1) 工程质量保修期内优惠及服务承诺

1、工程质量保修期内的优惠措施

1.1 免费维修:在保修期内,如果工程出现质量问题,施工单位将提供免费的维修服务。

1.2 快速响应:客户提出问题后,施工单位承诺在短时间内派遣技术人员进行初步评估和维修工作。

1.3 专业技术人员:派遣专业的技术人员进行现场检修,确保问题得到及时解决。

1.4 减少影响:在维修过程中,尽量减少对客户正常生产和运营的影响。

1.5 延长保修期限:承诺按照国家及省市有关规定延长保修期限。

1.6 在同等竞争条件下,我公司不以降低材料产品技术性能的基础上,以选择最佳技术材料产品为原则,使用于本工程项目;

1.7 认真做好不扰民施工的各项措施,搞好环境保护。调和处理好周边关系,如遇影响到工程正常进行的问题,保证不推脱;

1.8 售后服务:质保期内免费维修保养,质保期后终身维护,只收取维修材料、人工成本费用。

2、保修期内承诺

我公司为保证工程项目的质量,保证本公司的信誉,对用户提供服务,确保满足合同的要求,我公司售后服务体系日趋完善,均能按照质量管理体系执行,严格按照体系标准控制程序,为用户提供服务。

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竣,为使用户满意、放心,工程竣工后,我们将继续为用户提供方便,并做好下列工作。

向用户提供所有的工程技术档案,有关说明及各种原始资料。

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,我公司将及时全面的进行维修,做好修复记录,并经业主签字认可。

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与我公司的意见,我公司认真对待,立即派人了解,调查并分析原因,凡属其它原因造成的质量问题,我公司可向用户解释,并积极参加配合修复。

适当邀请用户座谈，请用户对我公司的质量情况多提出宝贵意见，以便今后不断改进。

为更好的服务业主，及时解决工程施工遗留下来的缺陷，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，维修工作全体侯 24 小时持续服务。

质保期内严格按照国家规范、招标人要求施工，如果施工过程中存在质量问题，则无条件维修至达到合格标准。

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。在保修期内确因施工原因造成的不合格，我公司有责任组织人员前往处理，并作好记录和验证，一切费用由我方承担，对由于其他原因造成的不合格，在业主要求时，积极认真组织相关人员进行处理，并做好记录和验证。

在工程竣工验收之前，向业主提交质量保修书。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：投产后质量回访和技术支持：工程投产后定期走访业主，由项目工程管理部组织相关人员对工程进行质量回访。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。

工程交付使用后，我公司将派专人定期或不定期到甲方进行回访，在使用中接到甲方人员通知 8 小时内到位，及时维修。且公司成立回访保修办公室，具体负责回访保修工作。

在工程结束前，成立工程保修领导小组，组长由项目经理担任，副组长由技术负责人担任，组员由工程技术部部长、专项施工队队长、项目施工施工员担任。工程常务联络员为工程技术部部长担任。

项目经理为工程保修组的第一责任人，技术负责人为工程保修组的技术责任人，专业施工队队长是直接责任人。

工程项目在竣工验收交付使用后，我单位按照有关规定，在保修期限和保修范围内，主动对工程建设、设计、监理单位进行回访，及时了解工程运行情况，听取各方对工程质量的意见及看法。对属于施工过程中的质量问题，制定出维修计划及措施，并派专人负责维修，不留隐患，直至达到监理单位、监理、设计单位检验确认合格、感到满意为止。如属其他原因造成的质量问题，在征得业主单位和设计单位认可后，积极协助修补。

3、保修措施

工程交付后，与业主签订工程保修合同，并建立保修档案。保修期内，我单位将成立用户服务部，成员由工程经验丰富、技术好、处理问题能力强、工作认真的原项目经理部的施工管理人员及原工程施工的作业人员组成。

用户服务部在接到业主维修要求后，立即到达故障现场与业主商定处理办法，能自行处理的问题，保证在1~3日内给予解决。不能自行处理的问题及时上报我单位项目管理部迅速研究解决。

对于一般问题，保修工作将在24小时内完成，较大的问题，保修工作将在3~7个工作日内完成。

在保修期间，用户服务部将充分听取业主意见。对业主提出的质量问题，认真分析、研究、制定维修方案。对屋面、卫生间防水等容易跑、冒、滴、漏及电器元件易损坏的部位，准备好配料、配件和材料，随时发生问题，随时进行解决，确保维修质量。保修实施时认真做好成品及环境卫生的保护工作，做到工完场清。

4、保证具体方案

4.1 工程回访与保修

4.2 工程竣工验收后，我公司将启动“工程回访与保修程序”，定期进行回访并做好记录，及时了解工程竣工后的使用情况和质量情况，掌握第一手资料，以便在以后的工作中加以改进，工程一旦出现质量问题，我公司将24小时内到位进行修理、维护直至工程合格，为业主提供满意的后期服务。

4.3 成立“工程回访与保修小组”由公司工程部相关人员构成，由公司直接领导，负责在缺陷责任期内提供满意的后期服务。

4.4 合同规定缺陷责任期结束，并且修缮任务完成时，公司负责与业主签订工程移交手续，保证向业主交出优质的产品。

5、为用户服务目的

全方位、全过程为用户提供“至诚至信的完美服务、百分之百的用户满意的服务”是我公司的企业宗旨，也是工程项目施工管理中始终遵循的原则。目的在于完善产品的质量和售后服务，创造优质、全方位的服务。以一流的管理、一流的技术、一流的施工、一流的服务工程的四个阶段(工程施工前期、工程施工中期、工程保修期、保修期结束)。

6、为用户服务目标

“至诚至信的完美服务、百分之百的用户满意的服务”。

6.1 工程施工阶段服务目标：

在工程施工及管理的全过程中，完成业主对项目明确和潜在的服务需求，以达到工程预定的工程质量目标，实现对业主的承诺。

6.2 工程竣工后的服务目标：

保证道路及附属工程的安全和使用功能，协助业主对道路及附属工程进行全面的维护。

7、用户服务工作的原则及标准站在客户的立场上考虑问题、解决问题，把客户的需求和满意放到一切考虑因素之首，同时必须做到兼顾企业利益，使客户利益与企业利益相得益彰。必须做到：服务热情周到，信息交流畅通，反应快速准确，质量保证完善。

8、用户服务的组织机构和管理体系

8.1 用户服务的组织机构

本工程施工阶段，公司将委派优秀的管理人员组成工程项目管理班子，按照项目管理手册和程序文件的要求进行项目施工管理。严格按照公司的质量保证体系来运作，以全面质量管理为中心环节，出色地完成施工阶段的服务目标。工程竣工后，由公司直接负责对工程竣工后保修期内，售后服务的组织工作和保修结束后为业主提供维修保养计划。

8.2 用户服务管理体系

8.2.1 根据用户的要求完善我们的施工方案，和设备物资选型等工作。

8.2.2 对施工中用户提出的问题及时办理。

8.2.3 对用户在施工管理过程中提出的意见，项目经理部及时分析、汇总。作为质量改进和改善管理工作的依据。

8.2.4 公司于项目部、项目部与班组之间建立良好的沟通体系，使人员、材料、机械等均达到最佳工作状态。使各工序之间形成良好的衔接。

8.3 定期服务

8.3.1 在工程保修期内对用户进行回访，了解用户对使用功能不完善方面的意见和处理急需解决的质量问题。

8.3.2 保修期内每周至少一次电话回访，每月至少一次到现场调查。

8.3.3 保修期结束前一个月进行交接回访，了解用户对建筑产品的全面评价及后期出现的质量问题，并及时改正，以便互相交流意见。

9、保修期内的回访、保修工作

向用户提供有关该工程的《用户手册》，该手册包括本工程相关结构形式、特点、工程主要应用材料的名称及使用说明，工程有关设备、部位及使用说明书，并提供重要部位的结构形式(节点图)、管网和管线图并附上施工照片，并针对使用中易出现的问题提出检查、处理方法和使用注意事项。向业主提供《用户保修卡》，使业主对该工作的有关使用情况予以充分的了解，并予以监督、检查。

工程保修期开始前，由项目经理部有关人员对该工程相关产品的性能、使用方法及使用要求对用户使用、操作人员进行系统培训，以使用户使用、操作人员具备一定的专业技能。

定期对季节性使用功能和设备进行联合检查:如在雨季对屋面、地下室以及有防水要求的工程部位进行全部检查，发现的问题及时进行处理;保修期间，设专职保修人员在现场进行保驾，对工程使用中发现问题及时处理。

用户服务部每季度对工程进行一次回访，同用户进行沟通，了解用户对使用功能不完善方面的意见、建筑安装使用功能和安全方面存在问题和隐患、处理急需解决的质量问题，了解用户对项目的全面评价及后期出现的质量缺陷。

10、保修期后的服务

本着“至诚至信的完美服务、百分之百的用户满意”的服务宗旨，在保修期满后，我们将一如既往为用户进行全面的服。为了让业主放心，对业主提出的问题能够得到及时处理，我们将指定专人对该工程负责用户服务工作，并定期向用户提供有关建筑工程方面的咨询，做好业主的参谋。

11、实施定期服务措施

在工程保修期一个月内对用户进行回访，了解用户对使用功能不完善方面的意见和处理急需解决的质量功能问题。

保修期内每周至少一次电话回访，每月至少两次到现场。

中间回访，在工程交用半年时进行，了解建筑安装使用功能和安全寿命方面存在的问题和隐患。

保修期结束前一个月进行交接回访，了解用户对建筑产品的全面评价及后期出现的质量缺陷，并及时整改，为结算做好准备。

定期召开用户、施工方的座谈会，以便互相交流意见。

保修阶段根据工程情况制订保修计划，并报业主的物业管理部门备案，以保证保修工作的顺利进行。同时根据业主要求及工程特点制订季节性回访计划，及时了解、处理物业管理部门发现的问题，以便更好的为用户服务。

12、对用户服务质量定期测评

本工程将制定项目用户服务细分目标，并纳入项目目标管理工作中，同时项目按照公司制订的项目用户服务工作考核办法要求，积极开展项目用户服务工作。

我公司也将在季度测评中对项目用户服务工作进行测评，并定期对本工程用户满意度进行打分。根据各季度的测评结果，进行综合评比，将项目用户服务工作质量划分为用户完全满意，用户比较满意，用户基本满意、用户不满意、用户很不满意五个等级。

进行用户满意度测评工作的目的是为了进行改进，提高用户满意度。用户满意度测评工作将按以下程序进行：

用户服务部牵头，组织对用户满意信息进行分析找出差距，找出改进的机会。

在各项差距和改进机会中，找出对用户满意程度影响较大的项目，作为问题点。问题点就是公司和项目提高用户满意度的重要改进机会，抓住重点进行改进。

反馈信息，组织改进。将通过分析找出不能满足用户要求的问题点和薄弱环节的信息，及时向项目经理部和公司总部有关部门反馈，由责任部门组织改进。改进要制定计划，并有必要的资源保证。

确认改进效果。要对改进效果进行确认，最终要在下一次用户满意度调查中，让用户评价改进的效果。效果不好的要继续分析原因进行改进，效果好的要做好成效巩固工作。以上程序循环进行，在循环过程中不断提高用户满意程度。

(二) 工程质量保修期外的优惠及服务承诺

1、工程质量保修期外的优惠措施

1.1 优惠维修:在保修期外，虽然主要的保修服务可能已经结束，但有些施工单位仍可能提供优惠的维修服务，仅收取维修成本费。

1.2 继续支持:即使在保修期外,施工单位也可能继续为客户提供技术支持和维修服务,但相关费用将由客户承担。

2. 保修期外的服务承诺及措施

保修期满后,业主保持畅通的信息渠道,随时为业主提供终身服务。在工程保修期满后,我公司将一如既往地定期进行回访,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,我公司本着诚实守信和优质服务的宗旨,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。

2.1 工程保修期外发生质量问题,保证在接到甲方维修通知 8 小时内组织维修,对这部分所发生的费用,我单位仅计取维修成本费。

2.2 保修期内发生不属于我方原因造成的质量问题,我方将积极协助建设单位进行维修;如出现争议的质量问题,我方首先进行维修,然后再会同建设单位共同分析原因。

2.3 提供特殊维修材料。对比较特殊性的进口或加工施工材料,在订货时,相应增加一定数量,留作日后维修,并提供供货商地址、电话。

2.4 工程保修期满后,项目经理部及时将该工程的保修资料交我公司回访保修服务组,并填写回访保修服务卡。

2.5 建立完善的回访制度:

2.5.1 竣工交付使用一个月内回访一次

2.5.2 每季节回访一次

2.5.3 保修期完前加访一次

2.5.4 跟踪服务期完前回访一次

2.5.5 建立全面的回访档案

2.6 服务方式

供应技术服务的方式包括电话热线支持、如期巡检服务、远程保护、电子邮件、现场支持等五种方式。

电话热线支持服务服务供应者不到客户现场,经过电话热线方式为客户供应服务,指导客户相关工程师进行相应操作以完成相关服务内容,保证客户的需求能获取及时正确的反响。当用户在平常系统运行过程中碰到任何技术方面的问题时,可以直接拨打我司电话支持响应中心,公司特地供应技术支持专线,5x8 小时供应支持响应服务。如遇紧急情况,还可直接拨打值班工程师的移动电话,追求最快响应。技术支持热线服务员对全部电话问题进行记录和分类,依

照电话问题的种类和事件的紧急程度分别转交相应的技术支持与服务组办理，及时供应完满、正确的解答。

如期巡检服务我司技术服务中心将按与用户签订的支持服务协议规定，供应如期现场巡访或不定期电话支持服务，与用户一起共同对管理方面的交流，为客户进行如期的预防性保护服务。

远程保护我司工程师无需到客户现场，可经过拨号等网络接入方式进入客户的系统网络中，直接对客户系统进行诊断解析及保护服务。

电子邮件服务客户的技术或非技术问题及建议可以经过电子邮件方式发送给我司的技术支持电子信箱，公司成立专人阅读并及时答复。

现场支持服务针对比较复杂的项目，我司的专业技术人员可以到达客户现场，经过仔细的检查研究，为客户解决实诘问题。

服务时段：我司供应的服务依照服务时段的不相同分为5*8、7*24两种。5*8指我司的服务时段在每周一至每周五9:30~19:30工作时间内。

7*24指我司的服务时段是每周一至每周日0:00~24:00。响应时间我司对客户系统故障服务央求供应的服务响应时间不高出半小时。电话支持服务当用户在平常系统运行过程中碰到任何技术方面的问题时，可以直接拨打我司电话支持响应中心，公司特地供应技术支持专线，7x8小时供应支持响应服务。

如遇紧急情况，还可直接拨打值班工程师的搬动电话，追求最快响应。技术支持热线值班员对全部电话问题进行记录和分类，依照电话问题的种类和事件的紧急程度分别转交相应的技术支持与服务组办理，及时供应完满、正确的解答。如期巡检服务我司客户服务中心将按与用户签订的支持服务协议规定，供应如期现场巡访或不如期电话巡访服务，与用户一起共同对用户系统进行性能调优、系统诊断，系统平常保护管理方面的交流，为客户进行如期的预防性保护服务现场支持服务若是用户的设备出现故障，或经过电话等技术支持服务方式仍无法解决用户问题时，客户服务流程进入现场支持服务阶段。

我司项目管理组将由技术支持服务人员，以最快的速度到达用户现场，解析原因、解决故障，保证用户整个系统顺利运行。详尽的服务方式过保修期后客户选择相对适合的服务来公司来签订保护合同。

3、违背承诺的处罚措施

3.1 质保期内违背承诺处罚承诺

3.1.1 质保期界定：按国家规范及合同约定，自竣工验收合格之日起算；质保期内我方承担无偿保修责任。接报修后 2 小时响应、24 小时到场，紧急故障立即抢修。

3.2 违背承诺处罚

3.2.1 逾期响应/到场：每逾期 1 小时，支付该维修项对应造价 1% 违约金；逾期超 48 小时，甲方委托第三方维修，费用从质保金全额扣除，不足部分我方另行支付，同时加付维修费用 2 倍违约金。

3.2.2 拒绝保修/维修不合格：除承担第三方维修全费用+损失赔偿外，自愿接受 10 万-20 万元行政处罚（按《建设工程质量管理条例》第 66 条执行），且甲方有权扣除全部质保金；情节严重的，接受投标资格暂停 6-12 个月、资质降级等行业处罚，承担因质量缺陷造成的甲方及第三方全部损失（含停工、运营、人身财产损失）。

3.2.3 维修后同类问题复发：无偿返修至合格，额外支付该分项工程总价 5% 违约金，同时延长该部位质保期 2 年。

3.3 质保期外违背承诺处罚承诺

3.3.1 质保期外约定：质保期届满后，我方按合同额外约定提供售后维保服务（含维修咨询、有偿维保等），承诺响应及时、收费合规、维修达标。

3.3.2 违背承诺处罚：

(1) 不履行售后承诺：扣除剩余全部履约/售后保证金，支付售后约定总额 30% 违约金，甲方有权解除售后约定，我方承担第三方维保费用+甲方可得利益损失。

(2) 维保质量不达标/收费违规：无偿返修至合格，退还违规收费，支付单次维保费用 3 倍 违约金；累计 2 次违约，甲方终止合作，我方承担后续全部维保兜底责任。

(3) 法定兜底责任：因我方施工缺陷，导致工程在合理使用年限内出现主体结构、地基基础质量问题，仍无偿返修+全额赔偿损失，自愿接受行业信用惩戒。

3.4 通用补充承诺

3.4.1 我方自愿接受甲方、监理及住建部门监督，违约后无条件支付违约金及赔偿款，逾期支付按日 0.3% 加付滞纳金。

3.4.2 违约记录纳入我方信用档案，作为后续合作及招投标重要依据；若因违约引发诉讼，我方承担诉讼费、律师费等全部维权费用。

二、根据本工程的特点和要求，结合自身的条件和潜力，对安全文明施工、提高工程质量、保证不发生各种安全事故的承诺

(一) 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并承担由此发生的费用和经济处罚的承诺及措施

1、承诺施工期间加强安全防护措施, 保证安全文明施工, 不发生各种安全事故, 承担安全文明施工费用。

承诺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, 承担安全文明施工费用并承担由此发生的费用和经济处罚。

1.1 认真执行《建设工程现场文明施工管理办法》, 施工前, 必须办理开工手续, 并到有关部门领取施工标牌, 在施工现场大门口右方围墙上挂设;

1.2 施工前, 要做好施工方案, 并按施工方案的要求对施工现场办公室、仓库、作业区、宿舍、厨房、厕所、吸烟室和娱乐室等进行全面的规划及布置, 施工现场所有道路、材料堆放场地均实施硬化;

1.3 夜间施工要经区建设局、环保局批准, 并做好群众的解释工作, 实际施工时要将噪音控制到最低限度, 并在街道张贴有关减少噪音的安民告示;

1.4 临时占用道路必须向市政、公安交通部门办妥报批手续;

1.5 市区马路和旅游风景区施工现场, 要设高度不小于 2m 的连续封闭的围墙, 并内外粉刷。围墙边不准堆放建筑材料和杂物, 防止损坏行人道上的树木和市政设施;

1.6 及时清理建筑余泥垃圾, 送运散体、流体建筑材料、余泥、垃圾, 必须按规定办理许可手续, 并雇请有准运证的车辆运输, 工地出入口处设洗车槽, 车轮沾有泥沙及泥浆的车辆不准驶出工地;

1.7 施工现场管理人员和作业人员应当在胸前佩戴个人身份标卡;

1.8 施工现场四周不乱倒垃圾、余泥、不乱扔废弃物, 施工垃圾应当设立垃圾池集中堆放并及时清理。只能在定点吸烟室内吸烟, 排水设施畅通, 工地无大面积积水;

1.9 施工场地道路平整、畅通, 材料、机具分类堆放整齐, 临时生产和生活设施要统一合理布局;

1.10 厕所内应当设置洗手槽、便槽、自动冲洗设备、加盖化粪池, 禁止将粪便直接排入下水道和河道, 要对厕所、浴室落实专人清扫(每天数次), 每周一次喷药, 不得有异味, 要保持厕所清洁卫生;

1.11 要根据现场周边原有市政排污井的实际布置好现场临时排污系统, 污水必须经硬底硬壁沉淀池处理后方可排入市政排污系统, 每周要作一次全面清理;

1.12 工地设一员工食堂，食堂分售卖间、熟食间、洗切间、煮食间等，炊事员要有健康证，食堂要办卫生许可证方可使用；

1.13 施工现场食堂距厨房 30m 以上的位置设置经地方卫生部门验收合格的男、女厕所及浴室；

1.14 工地出入口设洗车槽及高压洗车水泵，安排专人负责对进出工地的车辆进行清洗，防止车轮带泥上路，洗车槽内沟每三天清一次；

1.15 施工现场按进度各阶段的实际情况划出各班组的卫生管理范围，各班组应对各自管理范围的卫生负全面责任；

1.16 施工现场内设有专人负责卫生工作，工作人员要经常保持现场内环境清洁，若无力自行落实除“四害”措施，可委托社会服务机构代为处理；

1.17 施工现场的主要通道和大门口要硬地化，并随时洒水，减少通道扬尘；

1.18 散水泥和灰土等易飞扬的细粒散体材料应尽量安排库内存放，如露天存放应采用严密遮盖，运输和卸运时防止遗洒飞扬，以减少扬尘；

1.19 生石灰的熟化和灰土施工要适当配合洒水，杜绝扬尘；

1.20 高层或多层建筑清理施工垃圾使用封闭的专用垃圾道或采用容器吊运，严禁随意凌空抛撒造成扬尘，施工垃圾要及时清运，清运时，适量洒水减少扬尘。

1.21 施工围墙“封闭式”：

施工现场与道路外界区域采取隔离措施，外墙采用公益广告封闭并设置进出大门。

1.22 施工现场“标准式”

施工现场的图表标准化(五牌一图):施工单位及工程名称牌工程概况牌、文明安全牌、门卫制度牌、职工守则牌、施工总体布置图。以上标牌图表要统一格式、字体、规格，安装在醒目处。施工现场的材料堆放标准化，施工区域的各种材料、半成品、成品等分区堆放，实行成垛、成堆、成捆。成圆成方，并挂牌标明。

1.23 施工过程中的标准化：

所有工地都要配备好“三宝”，即安全帽、安全带和安全网(安全网全部采用绿色密目网[2000目/100cm]进行全封闭)，所有脚手架均需符合规范要求。防好通道口、预留洞口、楼梯口等，加强对废水、废物、灰尘、噪场、有害气体的管理，不扰民、不损民，严格工程质量管理，坚持质量终身负责制，严把质量关。

1.24 根据施工总平面布置图和施工现场具体情况，修筑临时道路和排水设施，经常保持现场道路的畅通和排水沟的畅通，确保道路不积水、不堆物，随时清理道路和排水沟，保证整洁和畅通。将搅拌站和砂浆搅拌站清洗的废渣、废水排入设置的专用沉淀过滤池，将水经过沉淀的排入水沟。

1.25 机械设备经常注意保养，砼搅拌机和砂浆搅拌机处要经常清洗干净，机械清洗干净，上班前应上好油。

1.26 保持现场的清洁：施工现场的垃圾、杂物及清理外运，建筑材料及时清理回收，做到现场整洁。模板架管拆除后要立即分别清理堆放好，钢管上的扣件取下备用，废物及时清理和外运。

1.27 各操作工种在当日作业下班后，整理好材料、工具，清理作点，将建筑垃圾运到指定的堆放点。

1.28 工程开工前，项目部对现场文明施工提出具体要求，制订有效的措施，并对全体施工人员进行文明施工教育，强化文明施工意识。

1.29 设置与本工程相适应的文明施工管理机制，制订文明施工细则严格执行，周期性开展文明施工检查评经活动，利用奖罚手段，确保文明施工措施贯彻落实。

1.30 设置施工现场平面管理员负责现场管理工作，设专人经常对施工现场进行清理，以确保清洁、整齐、文明。

1.31 划分文明施工区域，每个区域责任到人，并指定每个区域负责人。定期开展文明的施工竞赛，对现场文明施工进行综合检查，评选文明施工区域，对文明施工做得好的区域责任人及班组进行奖励，对达不到要求的区域提出整改意见，限期整改。

1.32 现场防火：合理配制灭火器材，严格消防制度，制订消防施，设置专用消防水源，满足消防要求。

1.33 生活设施：在临时设施区搭设男女厕所，备自来水冲洗，建筑垃圾在现场仅作短暂停留，组织专门垃圾车承包清除，保持施工现场清洁卫生。

1.34 保健急救，社区服务工地现场设置保健医药箱及急救器材，培训急救人员，开展卫生防病宣传教育，现场严禁焚烧有毒、有害物质，做到不扰民，达到文明施工规范的效果。

1.35 施工现场执行严格的成品保护制度和措施，装饰竣工后不得在墙面上乱写乱画。

1.36 加强职业道德教育，注意成品保护，制定防止乱划、乱扔、乱碰及其损坏建筑物及具体措施。

1.37 施工过程中,要严格控制施工机械的噪音指针,每晚 10 点以后,不得有搅拌机和振捣器及其它机械设备的工作噪音,特殊情况必须征得业主单位同意。为不影响业主单位正常工作秩序,所有材料的出入必须在规定的时间内按指定的路线进行。

1.38 工程完工后,做到“四净”。即:建筑物四周和出入口扫净,地面洗净,门窗玻璃擦净,卫生设施洗净,让人进入建筑物后,感到舒适和满意。

2、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,并承担由此发生的费用和经济处罚的承诺

2.1 安全生产承诺

严格执行安全生产相关规定,制定安全生产措施,并组织开展安全生产培训,确保施工现场出现任何安全事故;

安排人员负责施工现场的安全生产工作,保证施工现场的环境卫生和安全,严禁一切形式的违法违规行为;

安排专人进行施工现场消防管理,确保消防设施的正常运行和保养;

对施工现场进行周密监管和检查,及时发现并处理施工现场存在的安全隐患。

2.2 文明施工承诺

制定施工现场文明施工规定,加强宣传和培训;

实行严格的施工现场管理制度,对施工现场进行整洁、卫生控制;

进行环保措施,并落实节能措施;

合理控制施工现场噪音、粉尘等环境污染因素。

2.3 费用承诺

所有工程施工过程中,严格执行财务规章制度,保证资金安全,确保资金使用合规;

对工程施工过程中涉及的费用进行精心审核和控制,做到预算精准、花费合理;

严格控制施工过程中发生的各类费用,充分压缩各项费用开支,确保工程投资的合理性。

2.4 执行情况及经济处罚

本公司将按照上述承诺内容,制定相应的安全生产和文明施工措施,科学地组织和管理工程施工,对工程质量、安全和环境保护等方面进行监管与检查,确保承诺内容得到切实执行。如果有不符合承诺内容之处,对于所产生的责任,本公司愿承担相应的赔偿责任。并承担由此发生的费用和经济处罚。

3、扬尘治理措施

施工现场扬尘污染的来源:建设工程施工的扬尘污染,是指在房屋建设施工、道路与管线施工、物料运输、物料堆放、道路保洁、泥地裸露等活动中产生粉尘颗粒物,对大气造成的污染。施工现场易产生扬尘污染的物料主要有:水泥、砂石、灰土、灰浆、灰膏、建筑垃圾、工程渣土等。

3.1 施工区域的围挡封闭

根据规划红线范围,设置高度不低于1.8m的围墙,确保整个施工区域与外界充分隔离,围墙外侧作美化或绿化处理。建设施工工地出入口必须设立环境保护监督牌,注明项目名称、建设单位、施工单位、防治扬尘污染现场监督员姓名和联系电话、项目工期、环保措施、举报电话等内容。

3.2 运输车辆的防尘控制

在施工大门口设置冲洗设备、沉淀池及排水沟。施工运输车辆、挖掘机械等驶出工地前必须清除泥土作防尘处理,严禁将泥土、尘土带出工地。冲洗车辆产生的泥浆水应通过二级沉淀达到排放标准后,方可排入城市公共管网。沉淀池派专人定期进行清理,一般为2~3天清理一次。

3.3 施工场地的硬化处理

施工现场按平面布置要求做好主要道路、材料堆场、生活办公区域铺设混凝土路面工作,实行场地的硬化或绿化处理,确保无一处露土现象,以达到防尘控制要求。

3.4 道路清扫扬尘污染的控制

安排保洁人员2名(佩戴标识)每日对施工现场的道路进行1~2次的清扫,清扫前对路面进行洒水。天气干燥或风力较大时,增加洒水频次,以保持路面的湿润。

3.5 建筑材料扬尘污染的控制

3.5.1 砂石设置专用池槽进行堆放,控制进料数量,做到随到随用,不大量囤积。堆放时做到堆积方正、底脚整齐干净,并将周边及上方拍平压实,然后用密目网罩进行覆盖。砂石料如过于干燥,应及时进行洒水。

3.5.2 施工用的砖、砌块必须在指定场地进行堆放。进场后及时进行洒水湿润,定时由专人对堆放场地进行清扫。

3.5.3 其他易飞扬物、细颗粒体材料(如塑料泡沫、膨胀珍珠岩粉末等),必须进行严密的遮盖或存放在不透风的仓库内,运输车辆要有防止泄漏、飞扬装置,卸料时采取集中码放措施,以减少污染。

3.6 堆土防尘控制

施工现场的弃土、弃料及其它建筑垃圾应及时清运，若在工地内堆置超过 48 小时，应密闭存放或及时用网或篷进行覆盖，防止风蚀起尘及水蚀迁移。

3.7 道路清扫扬尘污染的控制

在施工现场主要道路边、生活区域内场地适当位置安装一些水龙头，使洒水皮管、洒水车能就近使用，便于操作。道路安排专人每日对施工现场的道路进行 1~2 次的清扫，清扫前需进行洒水湿润，天气干燥或风力较大时，增加洒水频次，以保持路面的湿润。所产生的生活垃圾和粉尘经分类袋装后及时地投放到指定的地点。

3.8 建筑垃圾扬尘污染的控制

施工垃圾(暴露垃圾)清扫前先洒水湿润，运输可采用搭设封闭式专用垃圾通道运输或采用密封容器、装袋清运，并派专人进行检查、监督。严禁随意在预留洞、阳台、窗口处凌空抛洒。所清扫集中的垃圾，在现场规划场地内堆放，并适量洒水或覆盖密目网，定时清运搬离现场，以减少粉尘污染。

3.9 生活垃圾扬尘污染的控制

生活垃圾安排专人进行收集、清理，按指定地点与建筑垃圾分开堆放，并进行密闭遮挡。生活垃圾应由环卫部门及时清运出场。禁止在现场焚烧建筑垃圾、废弃木料、塑料制品和热熔沥青，以防止对大气的污染。

3.10 对涉及扬尘问题的作业班组进行专项防止扬尘交底，将扬尘防止工作具体落实到操作层，并建立奖罚措施。

3.11 工程项目竣工后 30 日内，施工单位应当平整施工工地，并清除积土、堆物。

3.12 出现 5 级以上大风天气时，禁止进行土方和拆除施工等易产生扬尘污染的施工作业，并对堆放物采取防尘措施。

(二) 根据本工程的特点和要求，结合自身的条件和潜力，对提高工程质量的承诺及措施

1、工程质量的承诺

1.1 建立以总工程师为首的相关技术质量管理人员参与的工程技术质量管理体系。明确各自的责任和工作内容，确保技术质量工作扎实有效的真正落到实处。在遵守法律、法规和相关规定的根基上全面做好质量工作。

1.2 建立质量责任制，对该工程的施工质量负责。要求工程负责人、技术人员、质量管理人员专心熟习图纸并编制出科学的、切实可行的施工方案指导施工。做好施工现场记录，将责

任划分到人,对各分片面项工程负责。若发生质量问题,工程负责人承受连带责任并按我公司相关制度处置。

1.3 严格按工程设计图纸、施工技术标准 and 模范组织施工。决不得擅自修改工程设计,决不偷工减料,严格按图施工。

在施工过程中若察觉设计文件和图纸有过错的,向创办单位和监理单位实时提出观法和建议。

1.4 按照工程设计要求、施工技术标准及合同商定,对全体进场的建筑材料、构配件、设备和商品混凝土等举行检试验。未经检试验或检试验不合格的决不使用,若做不到甘愿受罚。

1.5 建立健全施工质量的检验制度(自检),严格工序管理,做好隐秘工程的质量检查和记录。

1.6 对涉及布局安好的试块、试件及有关资料,在创办单位或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举行质量检测。

1.7 培训制度,加强对职工技术质量的教导培训,未经教导培训或者考核不合格的人员不允许上岗作业。

1.8 加强对分包单位施工质量的管理,坚持总包管分包,分包对总包负那么的原那么。分包单位质量管理工作务必纳入总包质量管理体系中,并对其实施管理职能。若分包单位发生质量问题总包单位负总责,并承受相应的连带责任。

1.9 依法履行建筑工程质量保修义务(质量保修期自工程竣工验收合格之日起计算)。

2、质量管理体系

为了保证实现工程质量目标,的质量目标,我企业将依照企业 ISO9000 质量保证系统的运转要求,选派有创优经验、组织能力强、有责任感、技术过硬的项目管理人员构成本工程的项目质量管理班子,以企业的质量目标和本工程的质量目标为工程质量管理的行为准则,成立完美的项目质量岗位责任制度,明确项目领导班子成员的责任和每个部门的质量职责,将项目质量管理责任落实到每一道工序和每一个项目管理人员。全力环绕本工程质量和企业 ISO9000 质量保证系统《程序文件》的要求,成立以项目经理为领导项目技术负责人、现场生产副经理和专职质检员中间监控、各职能部门行监察各专业施工班组严格实行的网络化项目质量管理体系,进而形成一个横向从土建到各专业分包,纵向从项目经理到各专业操作班组的质量管理网络。

2.1 项目工程质量预控举措

施工前,针对本工程的特色和工程质量目标,由项目技术负责人负责组织有关部门和人员编制项目质量意识教育培训计划,内容包含质量目标、项目质量目标、项目质量计划、施工规

范、操作规程、施工质量查收规范和质量查收标准等，经过睁开质量意识教育和专业技术培训，使参施人员掌握认识工程质量要求、施工生产工艺流程、岗位操作技术和检验方法，并将其贯串到每道工序和各项管理工作中，提升参施人员质量管理水平、技术水平易操作水平，防备不合格品产生，保证本工程的质量目标顺利实现。项目各级管理人员的质量意识教育有项目技术负责人及专职质检员负责组织教育；参予施工的各分包单位的各级管理人员由项目副经理负责组织进行教育；施工操作人员由工长组织教育，项目生产副经理及专职质量检查员对分包单位进行教育的状况予以监察和检查。

依据本工程的构造特色和施工工艺、质量要求，做好对投入的机械设施的选型、性能参数确立、安全性能的检查、查收、保养和维修，提升机械设施的完满率、利用率和产出率。

依照企业 ISO9000 质量保证系统《程序文件》的要求，做好资料供货商的质量保证能力和产质量量标准的检查评论，成立合格分供方档案，选择信用最好、质量保证系统完美的资料供货商，列入合格分供方花名册，作为本工程采纳、采买的依照。

做好工程质量检验、丈量设施的装备和检测，保证丈量精度和检测的正确性。

依据企业 ISO9000 质量保证系统《程序文件》、《质量保证手册》、工程质量目标、国家现行施工质量查收规范、规程等，编制项目质量计划、工程检验计划。保证企业质量目标在工程施工过程中从头至尾得以仔细贯彻执行，并经过谨慎的技术管理和质量保证举措最后保证本工程质量目标的顺利实现。

2.2 主要质量保证举措

2.2.1 仔细贯彻企业的 ISO9000 质量保证系统，坚持程序化、标准化、规范化施

2.2.2 施工前，项目技术负责人组织生产副经理、各专业工程师、工长、资料员、质最检查员等仔细学习和阅读施工图纸及有关规程规范，认识和掌握设计企图、工程构造特色及建筑装饰各部位的特色、难点等，组织好图纸预审和会审。

2.2.3 严格技术复核和技术交底制度。每层楼的轴线、标高放线员施测后，应由技术负责人、质检员复核无误后，才能在建筑物上作出标志。项目管理人员一定仔细熟习施工图纸，掌握各分部分项工程的技术重点，在分部分项工程施工前，由项目技术负责人向班组长和项目有关技术人员进行技术交底，签发交底文件作为指导施工的技术依照：班组长依照施工部位和操作项目向施工人员进行技术交底。

2.2.4 针对本工程的技术重点和施工难点，按分项和专业，编制详尽的施工工艺流程卡，严格按卡进行交底和组织施工，确实做到施工按规范，操作按规程查收按标准。

2.2.5 踊跃展开三工序活动、样板开路、质量奖罚、质量剖析、质量追踪检查等管理举措，针对建筑工程质量通病，组织不一样种类的QC小组，睁开专项QC小组活动，推行全面质量管理。

2.2.6 在施工中经常各种形式，增强对全体施工人员的质量教育，不停提升全体员工的工作责任心和质量意识，对证最问题果断履行“三不放过”和一票反对的制度。

2.2.7 成立工程质量例会制度，组织各各工种责任人及各专业工长对工程质量进行考评，签署质量合同，把质量好坏与经济利益挂钩。建立“谁指挥、谁负责、谁操作、谁负责”的思想，对工程质量坚持班组自查、项目部复查、上司抽查、监理核验、质检站监察检查，发现问题实时纠正，不合格工程一定果断返工。

2.2.8 推行分级责任制，从作业班组到专业工长，从质检员到项目经理，都制定相应的质量管理责任制度，保证下一级对上一级负责，上一级对下一级工作质量进行严格监察和检查，作业的班组质检员负责自检，专职质检员负责检查、监察、查收和评定，专业工程设专职质检员负责自检。

2.2.9 严格过程控制，使工程质量一直处于受控状态，即经过过程来控制过程质量的结果。严格工序中间检查制度，每道工序要经“四查”：施工班组自查，工长检查，技术负责人连同专业技术人员复查，项目部专职质检员连同监理工程师共同检查。

2.2.10 增强工序质量的检查评定制度，严格推行三检制，上道工序未经检查合格，不得进行下道工序的施工。隐蔽工程的查收，先班组自检，专业工长复检后，请质检员先行查收，查出问题实时下达整顿通知，由工长负责落实整顿，由质检员会同甲方、监理对其正式查收。检查合格署名后，才能进入下一道工序。

3、对重要工序实行重点管理，对地下防水、楼梯、厨房、洗手间、屋面防水、门窗安装等重点部位实行重点检查；对采纳新工艺、新技术的分部分项工程重点进行查收。

4、资料员及工长在施工过程中，应实时按有关规定采集和整理好有关技术资料、质保资料、自检资料等，分类编号成册，保证软件资料齐整完美，随时备查。项目技术负责人要常常检查各种资料、报告、发现问题实时办理。保证技术资料与工程同步，质量控制资料完好正确。

5、把好资料进场质量关，成立资料进场的查收制度。原材料、成品、半成品进入施工现场，一定严格进行质量检查，凡是不切合设计要乞降质量查收标准的资料，一律不得使用，对无质量合格证、化验资料不全的资料做到不入库、不发放使用。

6、原材料要具备出厂合格证或法定检验单位出具的合格证明。钢筋、水泥还应注明出厂日期、批号、数目和使用部位，抄件应注明原件寄存单位和抄件人。对材质证明有思疑或按规定需要复检的资料，应实时送检，未经检验合格，不得使用。

7、装备完好的检测用具，增强计量管理。仔细做好本工程的丈量放线工作，各层均要严格控制好轴线和标高。丈量时均应以复核后的基础轴网为依照，经过控制轴线点及标高点逐层进行丈量放线，保证丈量资料的准确性，所用计量用具一定选送计量单位检测，切会要求后才能使用。

8、工程坚持“样板”制度，先做出样板，经甲方、监理、施工单位三方认同后，以样板开路，再大面积展开。

9、在工程施工阶段，应做好成品保护工作。对全体参战员工做好成品保护的宣传教育，落实责任制、奖罚制。坚固建立成品保护意识，下道工序应对上道工序的成品负责，土建与安装必需时应办理交接手续。已完工的房间应上锁或按楼层关闭，并派捍卫人员日夜值班守卫。

10、主动与现场监理工程师配合，接受全方向的监察并实时对工程中出现的问题作出整顿。

三、具有合理有效的书面保证技术措施落实到位的承诺和落实不到位的处理承诺，其中包括各关键岗位人员的在岗、更换等履职尽责承诺

(一) 书面保证技术措施落实到位的承诺和落实不到位的处理承诺，其中包括各关键岗位人员的在岗、更换等履职尽责承诺

1、保证技术措施落实到位的承诺

我们郑重承诺，在所有的技术领域，我们将始终保证技术措施落实到位。我们将采用最先进的技术手段，确保产品和服务的质量和安全性。

对于我们的客户，我们将确保我们所提供的产品和服务符合相关法规和标准，并且持续改进我们的技术和流程，以适应市场和客户需求的变化。

对于我们的员工，我们将提供必要的培训和技术支持，以确保他们对技术措施的落实有充分的理解和能力。我们将建立完善的技术管理制度，确保技术措施的有效实施和落实。

我们的承诺不仅仅是言语，更是我们的行动。我们将竭尽全力，确保技术措施落实到位，为客户和员工提供更好的服务。

1.1 施工准备阶段技术保证措施

(1) 组织有关职能人员及施工技术人员熟悉图纸参加图纸会审，接受设计院的设计交底，了解设计意图和业主需要，掌握工程结构特点和采用的新材料、新工艺。

(2) 根据现场的平面与外形，结合现场条件，绘制施工平面图。

(3) 根据合同文件的规定和工程结构特点，结合本公司技术水平，管理能力及机械设备，周转材料装备条件，按保证方便施工进行统筹考虑，确定施工方案，编制施工组织设计。

(4) 由项目部进行一级交底，组织编制二级技术交底文件。

1.2 技术组织保证措施

(1) 建立高效精干的项目管理机构，按项目法施工，设置项目经理部的各个部门，人员全从公司内部选调精兵强将，建立工程质量责任制，各项质量责任必须有明确的责任人，并和公司签订质量责任书，项目经理是第一个责任人。

(2) 成立全面质量管理领导小组，明确人员制定奖罚制度。

(3) 质量保证的核心是人的工作质量，凡参加施工的全体干部职工，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。

(4) 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。

(5) 配备专职试验人员，加强原材料的试验检验工作，按先试验，后使用的原则把关，试验人员及时做好配合比试配工作，在砼搅拌时抽检外加剂的掺量由试验员亲自控制，试块的养护工作，确保砼的质量。

(6) 认真做好三检，隐蔽项目未经验收不得进行下道工序施工。

2、技术措施落实不到位的处理承诺

我单位在此承诺，若因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，若处罚后还不能整改到位的，自愿放弃中标资格。

3、保证各关键岗位人员的在岗、更换等履职尽责承诺

为了满足施工的需要，充分发挥我公司人力、物力、管理、设备等各方面的综合能力，决定组建本工程的项目部，配备高素质的各部门管理人员和技术实力雄厚的施工队伍，实行项目经理负责制。项目采用动态管理、目标控制、节点考核的管理办法组织施工，实施 ISO9001:2000 质量保证模式，创优良工程。

项目经理部采取精编人员、减少层次、灵活调度的原则，建立高效率的指挥系统。

我单位承诺，按投标文件拟派的项目管理机构人员组成现场工程项目管理机构。

(二) 各关键岗位人员的在岗、更换等尽职尽责承诺全面、详实、可行

1、我单位承诺，按投标文件拟派的项目管理机构人员组成现场工程项目管理机构；

2、严格执行现场关键岗位(项目经理、技术负责人及相关技术人员、施工员、质量员、安全员、材料员、资料员)管理人员的考勤机制，确保关键岗位人员在岗履职每周不少于 5 个工作日；

3、原则上，我单位不更换项目管理机构人员，确保现场关键岗位人员(项目经理、技术负责人及相关施工员、质量员、安全员、材料员、资料员)与拟派人员一致，若因特殊情况需更换现场关键岗位管理人员的，首先要征得建设方及监理方的书面同意，且保证替换人员的个人能力要优于被更换人员，且能满足项目管理需要。

(1) 项目经理岗位职责

1) 贯彻实施质量方针和质量目标，建立项目质量保证体系，组织编制《项目质量计划》，规定项目质量目标，明确质量职能分工，保证质量目标的实现。对工程项目质量的优劣负全部责任。

2) 严格执行公司三个管理体系文件和各项质量管理制度。定期组织项目质量检查、评审和改进，行使质量否决权。

3) 认真履行工程承包合同，同时强化项目管理的“四控制”、“三管理”、“一协调”，保证兑现合同承诺。

4) 对进入项目的人力、资金、材料、施工设备等资源进行优化配置，合理安排施工进度，保证均衡生产，做到文明施工。

5) 组织项目质量成本预测、控制、分析、和考虑，降低成本消耗，节约开支，提高效益，

6) 及时组织不合格品的质量分析会，对质量事故及不合格品按“三不放过”的原则进行分析，并向公司职能部门反馈各种质量信息。

7) 组织动员项目全体人员积极配合内外质量审核，对审核发现的不合格项，制定切实可行的纠正措施，限期整改，查免或减少不合格项目的重复出现。

8) 负责工程分包方的管理和审核批准合格当地材料供应商的名单。

9) 组织制定、实施具有质量否决权的经济责任制。监督检查本项目岗位技能和质量意识教育培训，并考核和评价共工作。

10) 向本公司员工传达公司三个管理体系的方针和目标及本公司的分目标、满足顾客和适用的法律法规要求的重要性，促进顾客意识的形成。

11) 负责组织在本公司内按三个管理体系要求进行质量职责分解，并审批文件。

12) 负责公司管理评审报告有关事宜的落实和处理。并向公司总经理汇报工作。

(2) 技术负责人岗位职责

1) 协助项目经理实施公司质量方针和工程目标，组织《施工组织设计》和《质量目标计划及保证措施》的编制工作。

2) 贯彻执行国家及各级部门颁发的规范、规程和标准，负责项目的技术、质量、试验的组织领导工作。

3) 领导组织内部、分项工程施工方案的编制工作。主持技术工作会，解决施工中的技术问题，排除施工工程中的技术障碍，为施工生产服务。

(3) 施工员工作职责及工作内容

1) 负责施工现场的日常管理和协调工作；

- 2) 根据项目计划和施工图纸, 组织施工班组进行施工作业;
- 3) 监督和控制施工进度, 保证工程按时完成;
- 4) 负责施工现场安全管理, 确保现场人员的安全;
- 5) 与项目经理、设计师和其他相关部门进行沟通和协调工作;
- 6) 确保施工质量符合相关标准和要求;
- 7) 编写工程施工方案和报告, 并及时向上级汇报施工进展情况;
- 8) 协助解决施工过程中的技术和质量问题;
- 9) 管理施工材料和设备, 保证施工进度和质量的需要;
- 10) 培训和指导新员工, 并协助评估和提升团队的技术能力。

(4) 质量员岗位职责

1) 严格依照国家和上海地区颁发的施工规范, 工程质量检验评定标准和有关规定。履行工程质量督查职责, 依据设计对工程质量的要求, 施工组织设计院的质保技术措施的内容, 负责拟定和履行工程计划。

2) 负责对进场资料、构件、成品、半成品、设备、器、以及现场制做的砼, 砂浆、预制和加工构件等的质量督查(包含对质试验资料)和考据工作, 对低质产品有权让资料员退换。

3) 共同施工员进行定位放线及复查工作。保证工程质量。

4) 负责对分部分项工程的内部检测等级评定, 对不合格项目有权令其返工甚至合格, 才能允许转入下道工序做层层把好质量关。

5) 负责对班组、个人所完成工程量的质量查完工作, 对质量低质, 经指出屡教不改者, 有权按规定处罚。

6) 负责对职工进行质量控制和职业道德教育, 以及质量技术指挥和质量技术交底工作。深入现场, 及时反响质量动向, 找出原由, 提出改进质量的措施, 参加质量事故的办理。

7) 参加上司组织的质量检查活动, 接受上司指导和责备, 负责督查整顿事项的实行, 参加隐蔽工程的查收, 中间查收、完工查收、负责整理和向资料员供给质量检验评定资料。并对现场文明施工的有关规定进行落实检查。

(5) 安全员岗位职责

1) 在项目经理领导下, 全面负责监督实施施工组织设计中的安全措施、并负责向作业班组进行安全技术交底。

2) 检查施工现场安全防护、地下管道、脚手架安全、机械设施、电气线路、仓储防水等是否符合安全规定和标准。如发现施工现场有不安全隐患, 应及时提出改进措施, 督促实施并对改进后的设施进行检查验收。对不改进的, 提出处置意见报项目负责人处理。

3) 正确填报施工现场安全措施检查情况的安全生产报告, 定期提出安全生产的情况分析报告的意见。

4) 处理一般性的安全事故。

5) 按照规定进行工伤事故的登记, 统计和分析工作。

6) 同各施工班组及个人签订安全纪律协议书。

7) 随时对施工现场进行安全监督、检查、指导, 并做好安全检查记录。对不符合安全规范施工的班组及个人进行安全教育、处罚, 并及时责令整改。

8) 在安全检查工作中不深入、不细致及存在问题不提出意见又不向上级汇报, 所造成的责任事故, 应承担全部责任及后果。

(6) 工程资料员岗位职责

1) 负责接收上级有关部门, 各部、室发送的各种图纸、文件等资料, 并登记造册, 妥善保管。

2) 负责发放本部门对外发送的各种图纸、文件等资料, 并办理登记手续。

3) 规范工程项目开发施工期间的各类图纸变更通知、工程合同及其它工程项目方面文件的收发, 保管制度。

4) 对各种工程资料进行科学的规范的编号、登记、复印。

5) 负责管理好有关工程技术资料的归档保存和借阅管理, 并按有关工程技术资料的重要性进行分类, 及时清理作废资料不被误用。

6) 发放的图纸资料必须留原件一份, 连同发放清单一起存档。

7) 负责定期清理工程档案, 合同、资质和建设、规划、国土等主管部门审批原件, 及时移交公司档案室存档。

8) 负责视具体情况定期清理资料室档案。

9) 相关部门借阅图纸及工程资料, 应报工程主管工程师同意, 登记相关借阅内容及时间, 到期归还时, 须经双方签名确认。

10) 若因公须借阅公司规定的机密资料, 须报总经理(番禺总经理)同意并填写有关借阅手续后, 方准借阅。

(7) 施工材料员岗位职责

1) 负责工程经理供应的材料在合同交货点的接收、活点和水平验收以及材料的保管。

2) 做好原材料的检验和实验工作。

3) 保证提供施工现场的原材料和半成品全部合格, 并取得各种工程材料的产品合格证或水平证明书; 按工程管理部要求, 进行材料分发。

4) 做好材料、工器具的平安运输工作, 保证材料平安可靠供应。

5) 负责采购材料, 发包方供应材料的进库水平检验、保管和出库检验工作, 保证投入工程材料合格。

6) 按工程进度需要供应各种设备材料、工器具。

7) 对工程部采购材料的水平负责, 并负责送检及进货检验。

8) 负责进场砂、石、水泥及装置性材料等材料的检验和采购并负责运输至施工现场。

9) 监督施工现场工器具、材料堆放场地的规划和平整。

10) 负责工程全过程的材料保管、记帐、核实、发放工作。

5.2.2 严格执行现场关键岗位(项目经理、技术负责人及相关技术人员、施工员、质量员、安全员、材料员、资料员)管理人员的考勤机制, 确保关键岗位人员在岗履职每周不少于5个工作日;

5.2.3 原则上, 我单位不更换项目管理机构人员, 确保现场关键岗位人员(项目经理、技术负责人及相关施工员、质量员、安全员、材料员、资料员)与拟派人员一致, 若因特殊情况需更换现场关键岗位管理人员的, 首先要征得建设方及监理方的书面同意, 且保证替换人员的个人能力要优于被更换人员, 且能满足项目管理需要。

(三) 承包商履约保证

1、将按照合同要求, 按时、按质、按量完成承包项目, 并保证项目的可行性和可接受性。

2、将全面履行合同约定的各项义务, 包括但不限于准时参与项目实施、提供所需材料和技术支持, 确保项目进度如期推进。

3、将根据合同约定提供承包服务, 并在此过程中尽一切努力确保服务的优质和客户满意度, 并及时解决可能出现的问题和纠纷。

4、将严格遵守法律法规和相关行业规范, 确保承包过程的合法性和规范性。任何违法行为或不当操作都将被坚决杜绝。

5、将保护客户的商业机密和知识产权, 不泄露任何涉及客户商业秘密的信息, 并严格遵守保密协议。

6、将与项目参与方和相关方保持紧密合作和沟通, 共同协调解决项目中出现的问题, 并协商解决纠纷。

7、将提供良好的客户服务, 及时回应客户的需求和问题并在必要时进行相应的培训和服务支持。

8、将保持诚信守信，不扰乱行业秩序，不承诺或提供虚假的信息，确保合同履行过程的透明和公正。

9、本人将合理科学管理项目资源，确保资源的最佳利用并降低不必要的浪费，达到经济效益和环境效益的双赢。

10、将尽最大努力提升自身专业水平和服务质量，不断学习和创新，以满足客户不断变化的需求和行业标准。

我公司作为本项目的承包商，郑重承诺以上内容，保证将以诚信、责任和专业精神完成承包项目，并为项目建设创造价值。

四、不拖欠农民工工资的承诺及措施

（一）不拖欠农民工工资承诺

为了切实维护农民工的合法权益，保证农民工工资按时足额支付，根据要求，并结合本工程项目的实际施工情况，特做如下慎重承诺：

1、我公司将严格按建设行政主管部门以及管委会关于农民工工资发放的相关要求，切实做好农民工工资发放工作。

2、我公司保证不拖欠农民工工资，农民工工资足额直接发放到农民工手中。

3、如因农民工工资发放不到位或处置不力，导致农民工有不同形式的上访、闹访、集访等恶性事件的发生，我公司愿意承担由此造成的一切不良后果。

4、我公司承诺不因任何原因以拖欠农民工工资为由，唆使或促成农民工罢工、上访和恶意讨薪事件的发生。如有发生所产生的一切不良后果由我公司承担。

5、自觉遵守劳动保障和建筑市场管理的有关法律法规规定，自觉服从劳动保障、建设行政主管部门的监督和管理。依法招用工，依法与劳动者签订劳动合同，严格执行工资卡制度。在指定银行开立工资支付保障金账户并存入相应的工资支付保障金，或办理《工资支付保障金保函》。

6、本企业确保向所有参与工程施工的劳动者按时足额支付工资。本企业及所承包工程假设出现拖欠劳动者工资情况，经劳动保障监察机构查实并责令整改，期满后仍未支付的，同意市劳动保障部门书面通知银行直接从本企业工资支付保障金账户中划拨，用于支付拖欠的农民工工资。

7、工资支付保障金账户中保障金被划拨用于支付拖欠的农民工工资后，本企业保证在7日内向工资支付保障金账户追加等额保障金。

8、本企业在本市范围内所承包的最后一个工程竣工验收备案6个月后，办理工资支付保障金退还手续。如有涉及本企业的欠薪案件尚在处理未终结的，同意暂缓办理工资支付保障金退还手续。

9、同意工资支付保障金账户按银行有关规定管理并结算利息。保函在担保期满前一个月内申请并办妥下一担保期手续。工资支付保障金账户设立期间，司法机关有权对工资支付保障金账户进行查询、冻结、扣划。

（二）不拖欠农民工工资的措施

为了保护农民工合法权益，保证农民工能够按月足额领到劳动报酬，保证工程顺利完成，避免农民工上访，特制定本措施：

1、现场技术负责人，要根据设计文件，现场情况，对工程量进行复核，并上报核算负责人。

2、项目部核算负责人，要根据工程量清单、设计文件、现场情况，认真进行工程量核算，并提供详细的分项工程量。

3、按照经核算、复核后的工程量，给施工队进行现场派工，并签字确认工程、单价。

4、工程完工后，认真进行复核，验收合格后，现场技术负责人、总工、核算负责人进行签认、汇总，作为结算依据。

5、根据验收单进行结算，项目部可依据实际情况，给予农民工兑付工资。

6、工资兑付必须现场进行，保证发放到农民工手中，并签字押手印，施工队负责人、农民工工资兑付监督员签字认可。

7、农民工工资兑付后，要对发放结果给予公示，发现问题，经核实后给予改正。

8、俗话说，一分辛劳一分收获，我公司各部门积极采取措施，保证农民工工资及时发放，让农民工有所得，也促进了建筑施工企业的发展。为了保证工人工资得到保障，我公司单独开设了农民工调查小组。专门调查解决农民工拖欠、纠纷等现象，一经发现公司将对其严厉处罚，做到“工程清工资清”，绝不拖欠民工一分钱。

9、另外我公司还为民工设立了绿色通道及意见箱，民工有意见或事情可以直接到公司找相关单位，并且为其大力解决问题。在建设管理部门的管理下，我公司及早与民工签订了劳动合同，保证民工及时拿到自己的辛苦钱，也保证了建设的顺利进行。

10、另外，还设立了民工工资预留帐户，避免了由于工程中一些复杂问题而造成资金困难，使得工资迟迟发不下去，建立预留帐户正是能保障工程在危机时候能够保证民工工资。

11、保证按月发放工资，每月 15 日准时发放民工工资。

12、我公司采取“举证责任倒置”办法，即有用人单位负责举证，企业拿不出工资发放证据就视为欠薪，解决农民工讨薪是“举证难”的问题。在目前农民工讨薪难的大环境下，不失为一种方便农民工的行政举措。

(三) 承诺不拖欠农民工工资，并有违背承诺时的自罚措施

若本单位未履行不拖欠、不克扣农民工工资承诺，自愿接受以下自罚：

1、立即全额补发：24 小时内核实并足额支付全部拖欠工资，不得以工程款未到账等任何理由拖延。

2、支付违约金：按拖欠工资总额 20% 向农民工支付违约金，逾期每多一天，加付拖欠额 1% 滞纳金。

3、先行垫付兜底：同意由甲方/总包从工程款、保证金中直接代扣代发，不足部分由本人/本单位另行补足。

4、承担全部费用：承担农民工维权产生的律师费、诉讼费、交通费、误工费的一切合理支出。

5、接受市场禁入：自愿接受行业通报、信用惩戒，1-3 年内不参与本地区/本单位项目投标。

6、承担法律责任：自愿接受人社、住建等部门行政处罚；涉嫌拒不支付劳动报酬罪的，主动配合司法机关处理，承担刑事责任。

特此承诺

供应商名称：河南轩航建筑工程有限公司 (电子签章)

法定代表人：邵文静 (电子签章)

日期：2026 年 5 月 19 日



邵文静