

十二、服务承诺

服务承诺书

卫辉市公路事业发展中心（采购人）：

我公司参加 新乡市卫辉市 S227 线 K96+992-K97+022 段等 2 处灾害防治工程项目(二次)（项目名称）投标活动，我公司郑重承诺：

一、各关键岗位人员（项目经理、技术负责人及相关人员等）的在岗、更换等履职尽责承诺

1、在岗履职承诺

1. 项目经理履职承诺

（1）作为项目第一责任人，全面负责项目质量、安全、进度、成本、文明施工及团队管理工作，常驻施工现场，保证施工期间在岗履职，每月在岗时间满足合同及行业管理要求。

（2）严格统筹项目整体施工部署，牵头编制施工组织设计、专项施工方案、应急预案，组织落实各项施工计划，定期召开项目例会，及时解决施工重难点问题。

（3）严格管控岗位人员在岗状态，规范各岗位人员履职行为，统筹岗位人员调配、更换、交接工作，保障项目管理体系正常运转。

（4）主动对接各方主管单位，落实各项检查整改要求，杜绝项目重大质量安全事故、群体性事件、违规违纪问题发生。

（5）如需离岗、调岗、更换，必须提前完成书面报备及人员交接审批，新任项目经理到岗履职、完成工作交接后方可离岗，确保项目管理连续稳定。

2. 技术负责人及技术人员履职承诺

（1）技术负责人为项目技术第一责任人，全面负责项目技术管理、方案编制、技术交底、图纸会审、变更洽商、质量管控等技术工作，施工全过程在岗履职。

（2）严格牵头编制专项方案、施工技术方案，组织技术交底、样板引路、工艺把控，全程跟踪关键工序、隐蔽工程施工，严格把控施工质量。

（3）及时解决施工现场技术难题，审核施工资料、试验数据、验收资料，保障技术资料与施工进度同步、真实有效。

（4）各专业技术人员坚守岗位，全程跟进分管施工段、分管工序，做好现场技术指导、过程管控、隐患排查，杜绝因技术交底不到位、技术管控缺失造成质量缺陷、返工

整改。

(5) 技术岗位人员更换、调岗必须完成技术资料、未完成工作、对接事项全面交接，形成书面交接记录，确保技术工作无断层、资料无缺失。

2、岗位更换与离岗承诺

1. 本人承诺绝不擅自离岗、私自调岗、私自更换岗位人员。因特殊工作原因确需请假、离岗、调岗或更换岗位的，将严格履行书面逐级审批流程，提前报备并经项目部、建设、监理单位审批同意后方可执行。

2. 岗位变动、人员更换时，严格按照制度要求完成全套书面工作交接，完整交接未完成工作、现场管控重点、台账资料、遗留问题及对接事项，交接双方及监督人签字确认，确保工作无缝衔接、无管理断层、无资料缺失。

3. 短期离岗、请假期间，主动配合落实持证顶岗人员，明确顶岗工作职责，做好临时工作交接，保障岗位工作正常运转，绝不出现岗位空管、现场失控问题。

3、履职奖惩措施

1. 奖励措施

(1) **在岗履职优秀奖：**月度、季度全程在岗、无脱岗、无履职问题，岗位工作规范到位，现场质量、安全、进度管控良好，未出现任何整改问题的岗位人员，给予通报表扬及现金奖励，优先纳入评优、晋升、绩效加分名单。

(2) **履职成效突出奖励：**主动排查消除重大质量、安全隐患，规避施工风险；优化施工方案、节约项目成本、缩短施工工期；在各级检查中表现优秀、为项目赢得好评的岗位人员，给予专项表彰、绩效嘉奖。

(3) **岗位稳定奖励：**项目施工周期内坚守岗位、无擅自更换、无频繁请假，履职全程合规稳定的核心岗位人员，项目竣工后给予专项履职奖励。

(4) **团队奖励：**各关键岗位整体履职到位、管理规范、无违规违纪、无事故隐患的，给予项目管理团队集体表彰及团队绩效奖励。

2. 处罚措施

(1) **擅自离岗、空岗处罚：**未经审批擅自脱岗、空岗、迟到早退，单次给予通报批评、扣除当月绩效；月度累计出现2次及以上，加倍扣除绩效，约谈问责；施工关键时段、高危作业期间脱岗，从严从重处罚。

(2) **擅自更换人员处罚：**未履行审批流程擅自更换项目经理、总工、安全员、技术人员等关键岗位，对项目负责人及相关责任人严肃问责，扣除对应岗位全部月度绩效，

责令限期整改、补齐手续；造成项目管理混乱、工期延误、隐患问题的，追加经济处罚及岗位调整处理。

(3) **履职不到位处罚：**岗位职责落实不到位、履职敷衍、资料滞后、隐患排查整改不及时、技术交底缺失、现场管控缺位的，首次通报整改、限期纠错；二次出现问题，扣除绩效、约谈警告；屡教不改的，调离岗位、降级考核。

(4) **违规违纪从严处罚：**存在违规指挥、违规作业、瞒报隐患、弄虚作假、履职不作为，造成质量缺陷、安全隐患、工期延误、上级通报批评的，严肃追责，扣除季度绩效，情节严重的予以撤职、通报追责；造成安全质量事故、经济损失的，依法依规追究岗位人员责任。

(5) **交接不到位处罚：**岗位更换、离岗未按要求完成书面交接，造成工作断层、资料缺失、遗留问题无人跟进的，对交接双方及监督人分别问责、扣除绩效，限期补齐交接资料及整改工作。

二、缺陷责任期、保修期内及以外的服务承诺

1、缺陷责任期服务承诺

1. 建立专人驻场维保小组，留存完整竣工图纸、隐蔽工程资料，每月主动上门巡检 1 次，形成巡检记录交甲方、监理存档；

2. 甲方、监理、物业发现施工质量缺陷，我方接到书面/微信/电话报修通知：**一般问题 24 小时内到场处置，紧急渗漏、结构隐患 4 小时内抵达现场；**

3. 所有因我方施工工艺、材料、工序造成的缺陷，**全部免费维修、免费更换材料、不收取人工及辅材费用；**

4. 缺陷整改完毕后主动申请甲方验收，两次维修仍无法消除缺陷的，我方无条件更换整套构件，并承担由此产生的工期、运营损失；

5. 缺陷责任期内定期提交维保台账，主动配合甲方完成质保金阶段性核查，绝不拖延缺陷整改。

2、保修期内服务承诺

工程保修期内，我方对本项目全部施工内容承担终身施工质量责任，对所有非人为损坏、非不可抗力造成的施工质量缺陷，实行**无条件免费维修整改**，全力保障工程完好运行，具体承诺如下：

1. 质量保修责任承诺

我方承诺严格把控施工全过程质量，对项目路基不均匀沉降、路面开裂、坑槽、松

散、泛油、渗水、涵洞结构破损、接缝病害、伸缩缝失效，排水系统堵塞、渗漏、积水，交通安全设施破损、缺失、失效等所有施工质量问题，承担全部返修责任及所有费用。保修期内出现任何施工质量缺陷，我方无条件免费完成返工、维修、更换工作，确保整改后工程质量达标、满足设计及通行使用要求，不向建设单位收取任何人工、材料、机械、运输及管理费用。若因我方施工质量问题引发道路通行安全隐患、第三方财产损失或人身伤害，我方承担全部经济赔偿及相应法律责任。

2. 故障响应及处置承诺

我方针对本项目设立专项售后服务体系，配置24小时不间断服务热线及专职售后管理人员，随时接收建设单位、监理单位、行业主管部门的报修及整改通知。针对一般质量病害问题，我方承诺**24小时内到场核查、48小时内进场整改、72小时内完成修复并报验**；针对路面塌陷、结构开裂、设施大面积损毁、道路阻断等紧急险情，**2小时内赶赴现场**，第一时间落实交通疏导、安全防护、应急抢修措施，快速消除安全隐患，最大限度降低对道路通行的影响。所有保修整改工作严格按规范施工，确保一次性验收合格，实现问题闭环处置。

3. 常态化巡检养护承诺

保修期内，我方建立常态化巡检养护机制，制定专项巡检计划，安排固定技术班组定期对全线工程进行全面排查，常规巡检每月不少于2次。针对雨季、汛期、暴雪霜冻、高温酷暑等特殊气候及节假日通行高峰时段，加密专项巡检频次，提前排查、处置各类潜在质量隐患，主动做好病害预防处置工作。同时全力配合建设单位、监理单位及养护管理部门的日常检查、专项督查和养护管理工作。

3、保修期外服务承诺

1. **终身技术支持服务**：工程质保期届满后，我方依然提供终身技术支持服务，持续为建设单位、业主提供工程运维、故障排查、改造优化等免费技术咨询、方案指导服务，随时响应各类技术诉求。

2. **优惠维修服务**：保修期外，针对工程使用过程中出现的损坏、故障、老化等问题，我方提供优先维修、**优惠服务**，收取合理的材料、人工成本费用，不收取管理费、服务费等额外费用，**报价公开透明、合规合理**。

3. **快速应急响应**：质保期结束后，依旧保留24小时服务热线，接到维修、抢修需求后，第一时间安排专业人员到场处置，优先保障工程设施、配套系统正常运行，快速解决各类使用故障。

4. **升级改造配套服务：**针对工程后期优化改造、功能升级、局部翻新等需求，我方可提供专业的设计方案、施工配套服务，凭借原有施工经验，精准匹配项目改造需求，保障改造施工与原有工程完美衔接，严控改造质量。

5. **定期回访机制：**建立长期回访制度，质保期结束后每年度开展不少于1次现场回访，了解工程使用状况，主动排查问题，提供针对性的运维建议，助力项目长期稳定运行。

三、保证不拖欠工人工资，不造成上访事件。施工期间遇突发事件，能负责协调内部、外部关系并处置合理的措施及承诺

1、农民工工资按时足额发放承诺

我公司承诺：根据国家有关规定制定了保证农民工工资发放的相关措施，以保证工程完工、工资结清，绝不拖欠农民工工资，不造成上访事件。施工期间遇突发事件，能负责协调内部、外部关系并处置合理妥善，并制定以下措施：

(1) 单独与每一位民工签订劳务用工合同，建立个人档案，按月造表发放工资，避免包工头等中间环节。

(2) 根据业主支付情况合理安排资金使用，每月保证民工工资足额发放。

(3) 月支付款到达项目部账户后，由项目部廉政小组监督资金使用情况，坚决避免挪用、挤占民工工资现象发生。

(4) 一旦出现拖欠民工工资及其他职工工资，主管部门可从民工工资保障金账户中先予以划支。

(5) 我方承诺全力保障劳资关系和谐稳定，**杜绝因工资拖欠、薪资纠纷引发农民工投诉、信访、上访、聚众闹事等群体性事件及负面舆情事件。**若因我方工资发放不到位引发各类上访、投诉、维权事件，我方自愿承担全部责任，接受相关部门处罚及项目违约处理。

2、突发事件协调处置措施及承诺

针对施工期间可能出现的极端天气、安全事故、周边阻工、公共卫生等突发事件，我方已建立完善的应急响应体系，承诺做到快速响应、妥善处置：

1. **建立应急指挥与24小时值守机制：**成立由项目经理任组长的突发事件应急处置领导小组，实行24小时领导带班和专人值守制度。确保通讯设备全天候畅通，遇有突发情况，保证在15分钟内启动应急预案，30分钟内上报建设单位及相关部门。

2. 内部关系协调与稳控措施：

(1) **人员安抚与救援：**突发事件发生后，第一时间组织力量开展人员疏散、伤员救

治及现场保护工作。同时安排专人对受影响人员进行心理疏导和情绪安抚，防止事态扩大或引发次生群体性事件。

(2) 资源统筹：无条件服从建设单位的统一调度，迅速调配内部应急物资、机械设备及抢险队伍，全力配合抢险救援工作。

3. 外部关系协调与舆情应对：

(1) 政企联动：主动对接属地街道、公安、交警、应急管理及环保等部门，如实汇报事件进展，积极配合政府部门的调查与处置工作，绝不瞒报、迟报、漏报。

(2) 周边沟通：若事件对周边居民、商户造成影响，我方将主动上门沟通解释，依法依规给予合理补偿或采取降噪、防尘等补救措施，争取群众理解，避免矛盾激化。

(3) 舆情管控：指定专人负责信息发布与舆情监测，坚持“实事求是、统一口径”的原则，配合相关部门做好正面引导，坚决杜绝因不实信息传播造成不良社会影响。

4. 善后处置与复盘整改：事件平息后，我方承诺依法依规做好伤亡赔偿、家属安抚及现场恢复工作。同时，坚持“四不放过”原则，全面复盘事件原因，举一反三开展隐患排查，完善防范措施，坚决杜绝同类事件再次发生。



供应商：河南正祥路桥科技有限公司（电子签章）
法定代表人：黄国兴（电子签章）
2026 年 8 月 25 日



黄国兴