十二、服务承诺

（格式自拟）

卫辉市公路事业发展中心（采购人）：

工程质量保修期内、外的优惠承诺

我公司承诺如下：

一、工程质量保修期内的优惠及服务承诺

按国家质量标准和现行国家质量验收规范合格，工程施工过程中，对原材料质量保证投入本工程的原材料，构配件的质量都是经质量检验合格的产品。

1、工程竣工后，将按照我公司的管理制度要求建立回访保修卡，及时提供《质量保修书》，保证按照国家的质量管理条例规定的内容承担保修责任。

2、建立以专业组成的维修小组常驻现场发现问题及时免费维修，并保证每月主动回访一次，在回访过程中，对业主提出的任何质量隐患和意见，我方都将虚心听取，认真对待并做好回访记录。对属于施工原因造成的质量问题，我方将承担全部维修费用，并及时采取措施，派专人进行维修，保证不影响正常通行；对非施工原因造成的质量问题，我方将积极为业主着想，提供解决办法。征求意见及时处理问题，设立维修电话，随叫随到，做到优质快捷服务。

3、我公司不仅重视施工过程中的质量控制，而且也同样重视对工程的保修服务，从工程交付之日起，我方的工程保修工作也随即展开。在工程保修期间，我方将依据保修合同，以认真的态度、合理的措施、迅速的行动和优质的服务来维护招标人的利益。

4、严格贯彻公司的质量方针，服务热情、周到、随叫随到。

5、建立维修工程专班专人分责制，由公司生产、质量部门派专人负责。

6、项目结束后仍由参与项目施工的技术负责人负责该项目质量保修期内的服务，更加熟悉项目的实际情况，能够更好地解决项目实际问题。

7、项目质量管理小组工程结束后仍有效，定期巡视工地。对轻微质量问题、存在安全隐患的部位，立即责成公司施工队进行修复、修补，恢复使用功能。对于问题较复杂的，汇报公司管理层，进行综合评定后进行修复。

8、节假日前后、冬雨季加强巡视检查，排除安全、质量隐患。大雨过后及时检查路面、水毁程度，能立即修复的立即修复，不能立即修复，设置明显的安全警示标志标牌，提醒过往车辆行车安全。

9、按月针对本项目问题向建设单位进行回访，积极听取建设单位的意见和建议，积极发挥工程的服务功能。

10、设立项目服务意见箱，征集广大道路参与者的意见，尤其是通车一段时间后，观察项目有没有遗留问题或者是不完全适用的部位，评定广大群众的意见后，进行整改落实，以更好地为人民群众出行保障。

二、工程质量保修期外的优惠及服务承诺:

1、质保期外做到经常检查回访，发现问题立即解决，我公司在接到投诉和回访中发现缺陷后，应自通知之日起 24 小时内对有关质量问题进一步确认，填写维修记录表，并与业主就返修内容达成协商。

2、针对存在的问题，分析产生原因，制订返修措施，经部门主管审核后，提交单位主管领导审批实施。工程部门将维修记录发给指派维修人员，并对其进行技术交底，强调公司服务原则，下达维修任务，安排尽快维修。

3、维修人员按维修任务书中的内容进行工作。当维修任务完成后， 通知单位质量部门对维修项目进行检验，合格后再提请业主验收并签署意见，维修负责人要将工程管理部门发放的工程维修记录返回工程部门。

4、在合同约定的质量保修期外，我公司承诺延长质量保修期，免费维修保养主。

5、我公司对项目可长期提供技术支持，并快速响应业主要求。

6、发生紧急抢修事故，我公司接到通知，立即赶赴现场进行抢险。

7、积极回访当地村、镇基层政府及群众，对项目的积极作用尽力维护，消极影响尽快制定措施予以消除。

8、经常组织公司技术小组到现场实地查看，对需要优化的部分（例如转弯、陡边坡等），无偿修复、提高标准。

9、公司对项目每年进行综合评价，评价指标结合现场调查满意度，路面损坏情况，抵抗不良气候能力等各方信息。对分数过低的要积极主动寻找办法进行完善修改，力争道路使用者满意度提高。

10、定期回访建设单位项目的运营情况，因为各方问题会集中反馈到建设单位。我们力争积极主动地去为建设单位分忧解难，不因不在质保期就不管不问，事不关己，做好项目回访，做到诚实信用。

11、积极做好社会、基层调查。认真回访当地群众，考虑认真对待他们的意见。项目的好坏他们是参与者、使用者，他们也最有发言权，综合考虑他们的需求与建议，才能让项目发挥更大服务。

综上所述，我公司郑重承诺， 我单位将本着用户至上的原则，让业主满意。力争群众的满意和支持。

遵守各级政府制定的环保规定和大气污染防止措施

我公司承诺：严格遵守各级政府制定的环保规定，严格遵守国家、省、市、县各级人民政府及生态环境、住建、城管、大气污染防治指挥部等主管部门发布的现行及后续修订生效的环保法律法规、管理制度、扬尘管控、大气污染防治专项措施，针对本项目全施工、履约、运维周期，具体措施如下：

1.法规与方案管控：严格遵照《中华人民共和国大气污染防治法》《打赢蓝天保卫战行动计划》及属地住建、生态环境部门规定，编制专项大气污染防治实施方案并报备；将扬尘、废气治理费用足额纳入工程造价，公示防治责任人、管控措施及监督电话，落实全岗位扬尘管控责任制。

2.施工扬尘综合治理（落实属地六个/八个百分百要求）：工地周边设置≥2.5m 高度硬质密闭围挡，全域无缺口封闭；所有裸土、砂石、粉料采用高密度防尘网全覆盖，长期闲置地块实施绿化或铺装；土方开挖、拆除、切割等工序全程湿法作业，配置固定式+移动式雾炮、喷淋系统常态化降尘；场内主便道、加工区、出入口全部硬化处理，安排专人每日清扫洒水；出入口设置全自动车辆冲洗平台、沉淀池，车辆底盘、轮胎冲洗干净后方可离场；渣土、砂石等物料采用全密闭罐车运输，严禁抛洒滴漏，杜绝道路二次扬尘。

3.非道路移动机械与尾气管控：进场挖掘机、装载机、叉车等非道路移动机械均取得环保编码，核验尾气达标后方可作业；严禁使用国三及以下淘汰类机械，定期检修保养设备，杜绝冒黑烟、尾气超标排放；场内车辆限速行驶，减少怠速时长，降低机动车尾气累积污染。

4.重污染天气应急响应：对接属地大气污染预警机制，分级落实管控措施；黄色预警时强化喷淋、覆盖、车辆管控，停止露天拆除、土方作业；橙色及红色预警时严格执行停工指令，全面封存易扬尘物料，派驻专人值守巡查，无条件配合属地减排、停工管控要求。

5.在线监测与台账管理：施工现场安装 PM2.5、PM10、噪声、温湿度在线监测设备及高清视频监控，数据实时联网上传监管平台，不篡改、屏蔽、截留监测数据；建立大气污染防治台账，

涵盖设备运维记录、洒水降尘记录、机械环保台账、应急响应记录、整改闭环资料，全程可追溯核查。

6.固废与辅助防控：建筑垃圾、工程渣土分区密闭堆放，当日清运，无法即时清运的全覆盖管控；危险废弃物单独封存、合规转运处置；严禁现场焚烧垃圾、废模板、沥青等物料，杜绝焚烧烟气污染；落实生活区油烟净化排放，全域消除隐性大气污染源。

7.严格落实扬尘污染防治、VOCs 治理、废气排放、噪声管控、固废危废处置、水土保持等全部环保管控要求，严格执行工地“六个百分百”、重污染天气应急响应、停工管控等属地专项规定；

8.配齐喷淋、雾炮、围挡、密闭运输、扬尘监测、废气处理等环保设施，确保设备常态运行，数据真实上传，不篡改、屏蔽监测数据；

9.规范施工物料堆放、运输、处置流程，建筑垃圾、危险废弃物分类存放、合规转运，杜绝随意倾倒、无组织排放等违规行为。

供应商：河南品成建设有限公司 （电子签章）

法定代表人：_____（电子签章）

日　　期：2026 年 11 月 03 日

十三、其他部分

（供应商可在此处附供应商认为需要提供的其他资料）