

七、服务承诺书

谈判响应人名称	河南荣庆建筑工程有限公司
<p>服务承诺：一、文明施工及质量控制、进度控制承诺</p> <p>文明施工及质量控制承诺</p> <p>(1)、认真贯彻执行大气污染防治的法律法规及政府和行业的有关规定，认真履行扬尘治理责任，全面加强本项目施工扬尘控制与管理。</p> <p>(2)、加强对扬尘工作防治的领导，建立本项目扬尘治理责任制，明确项目领导班子、相关人员及各分包单位的扬尘防治责任，并严格检查考核，确保扬尘治理任务、责任落实到实处。</p> <p>(3)、根据本项目可能发生的扬尘情况，组织编制施工扬尘防治专项方案，报建设行政主管部门备案，并认真组织实施。</p> <p>(4)、在施工现场出入口设立扬尘治理公示监督牌，标明项目名称、建设单位、施工单位、监理单位、施工工期、项目经理、联系电话、监督举报电话等内容，自觉接受社会监督。</p> <p>(5)、配备洒水设备，配备现场保洁员，专门负责现场洒水降尘和扬尘垃圾清扫，保持现场环境卫生整洁。</p> <p>(6)、全部使用预拌混凝土和预拌砂浆，杜绝现场搅拌，杜绝现场焚烧各种废弃物。</p> <p>(7)、工程外脚手架外侧按标准要求进行密目网全封闭，建筑垃圾采用洒水降尘清理，清理后垃圾用袋装或容器装后送垃圾堆放点，现场建筑垃圾集中存放，封闭管理。</p> <p>(8)、重污染天气或四级以上大风天气，不进行拆除作业、土方开挖、回填及清运工作。</p> <p>(9)、自觉接受当地建设行政主管部门及有关部门的监督检查，对检查提出的问题，确保在最短时间内整改到位。</p> <p>(10)、严格落实扬尘防治工作标准和要求，切实做到7个百分百。</p> <p>1)、施工现场100%按标准要求设置封闭围挡，确保围挡严密、坚固、美观、高度符合标准要求。</p>	

- 2) 、施工现场道路路面 100% 进行硬化, 及时进行道路洒水降尘及清扫。
- 3) 、工地出入口 100% 安装车辆冲洒装置, 出工地车辆车轮车身 100% 冲洗干净, 确保不得带泥上路。
- 4) 、工程拆除及土方开挖、垃圾装卸实施 100% 洒水降尘。
- 5) 、施工现场的土方、建筑垃圾及石灰、水泥、砂土等其他散碎性材料 100% 覆盖严密。
- 6) 、委托清运施工现场渣土(含泥浆)及建筑垃圾车辆 100% 为封闭(密闭)式合法正规车辆, 确保不沿路洒漏。
- 7) 、施工现场扬尘污染点、污染指数监控率及出入口出场车辆冲洗监控率 100%。

进度控制承诺

我公司保证并承诺不受外界任何因素, 确保工程进度及连续性施工。保证不停工、不窝工、按时按质按量完工。

按照劳动保障法律法规规定使用依法与农民工签订劳动合同, 执行国家社会保险、工时制度支付规定, 按时发放农民工工资, 绝不拖欠农民工工资。否则, 愿意向招标人支付违约金且承担一切后果

- 1、在甲方资金暂不到位的情况下, 可垫付部分资金, 保证工程施工的连续性。
- 2、充分发挥公司自有大量施工设备的优势, 在甲方资金暂不到位时, 仍然可保证工程施工的连续性。
- 3、充分发挥我公司长期从事建筑及市政工程施工所建立的材料供应保障体系, 保证在甲方资金暂不到位时, 仍然可保证工程施工的连续性。
- 4、充分发挥我公司长期从事建筑及市政工程施工所建立的劳务合作关系, 保证施工劳动力的供应。
- 5、公司将进行统筹安排, 在资金暂不到位的情况下, 对该工程所需的机械、设备、技术人员、劳动力、材料、资金等资源给予优先保证。
- 6、由项目部总工程师全面负责该项目的施工技术管理, 项目经理部设置工程技术部, 负责制定施工方案, 编制施工工艺, 及时解决施工中出现的问题, 以方案指导施工, 防止出现返工现象而影响工期。

7、开工前，公司物资部门、计划部门编制出详细的物资用量计划和进场时间计划，提前做好各种物资供应商的考察洽谈工作，保证物资及时充足的供应。

8、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。

9、我公司确保工程资金专款专用，并对资金进行合理分配，保证施工进度的落实和完成。

我公司保证并承诺不受外界任何因素，确保工程进度及连续性施工。保证不停工、不窝工、按时按质按量完工。

（一）、农忙季节连续施工承诺

本工程施工阶段正值农忙时节，为确保本工程工期的实现，在农忙季节，我公司将采取强有力的措施确保现场施工人数，充分发扬公司的集体凝聚力和善打硬仗的作风，特制定农忙季节工期保证措施：（1）农忙季节管理人员坚守工作岗位，不请假、不脱岗，全部跟班作业。（2）采取提高工人工资，提高工人待遇，改善工人生活，农忙时节不放假，保证工程连续施工、顺利施工，以便提前工期计划的落实。（3）选用不受季节影响施工的劳力，优先选择南方劳动力，与劳力组织负责人签订责任状，保证人员充足，同时认真做好职工思想工作，不许停工，否则给予处罚。达到上述要求，制定经济激励机制，农忙期间每人每日补助35元，以确保正常施工。（4）加强现场组织与协调，保证农忙季节充足的劳动力。（5）各种地材在农忙前提前准备齐全，后勤各专业班组及个专业处室以工程为主，时刻准备着调配，调剂资金到位，对资金实行专款专用。（6）认真安排好农忙节假日期间的生产进度计划。（7）对农忙节假日期间出全勤的一线工人给予补贴，在农忙期间加强对工人的慰问，发现不稳定因素及时解决，别在工资发放上保证全额到位，可以提前预支工资。（8）随时抽查工人的生产考勤，对农忙节假日期间不严格遵守劳动纪律、旷工的职工进行批评教育，并进行罚款。（9）认真安排好农忙节假日期间职工的休息，不能过分延长职工的工作时间，对特殊情况合理布置休息，采用轮休制。（10）增加福利开支，备足医药保健品和降温饮料，确保职工身体健康。（11）建立在农忙期间施工人数检查制度，加强农忙期间劳动出勤管理，项目部要建立自己的检查小组，每天检查出勤人员，并做好记录，定

期向公司汇报。公司在农忙期间将由公司领导组建检查小组，不定期对项目部进行抽查。（12）奖励措施：为了激发工人的工作热情，公司制定了一定的奖励措施，对在农忙期间坚持正常生产的一线职工进行奖励，奖励金额视职工具体情况而定，家居农村的职工奖励250元，家居城市的职工奖励100元，所有费用由项目部自行解决。对比预定工期提前完成任务的项目部，公司对其奖励1000元。（13）处罚措施：为了农忙期间不延误工期，公司制定了一系列的处罚措施。对未经公司认可，随便放假的项目部，对其项目负责人处以200元罚款，做出书面检讨并在公司内部通报批评；项目部检查小组不定期向公司汇报出勤人员，对该小组成员处以每人50元罚款；公司检查小组在对项目部进行检查时，如发现100元罚款，并要求做出书面检讨，对旷工人员处以200元罚款，情节严重都直至除名，如该项目因农忙延误工期，对该项目处以1000元罚款。

（二）、业主资金不到位时，连续施工的承诺

（1）、在业主资金暂不到位的情况下，可垫付部分资金，保证工程施工的连续性。

（2）、充分发挥公司自有大量施工设备的优势，在业主资金暂不到位时，仍然可保证工程施工的连续性。

（3）、充分发挥我公司长期从事工程施工所建立的材料供应保障体系，保证在业主资金暂不到位时，仍然可保证工程施工的连续性。

（4）、充分发挥我公司长期从事工程施工所建立的劳务合作关系，保证施工劳动力的供应。

（5）、公司将进行统筹安排，在业主资金暂不到位的情况下，对该工程所需的机械、设备、技术人员、劳动力、材料、资金等资源给予优先保证。

（6）、由项目部总工程师全面负责该项目的施工技术管理，项目经理部设置工程技术部，负责制定施工方案，编制施工工艺，及时解决施工中出现的的问题，以方案指导施工，防止出现返工现象而影响工期。

（7）、开工前，公司物资部门、计划部门编制出详细的物资用量计划和进场时间计划，提前做好各种物资供应商的考察洽谈工作，保证物资及时充足的供应。

（8）、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。

（9）、我公司确保工程资金专款专用，并对资金进行合理分配，保证施工进度

落实和完成。

节假日、农忙季连续施工承诺

我公司承诺不因节假日、农忙季节影响施工，确保工程工期内完成，特定以下措施：

(1)、农忙季节，为确保本工程工期的实现，拟采取特殊措施予以确保。首先，充分做好劳动力的动员准备工作，合格安排有关操作人员正常施工，采取每天补助的办法，每完成一个定额工日的工程量，给予 20 元的补助，10 元的奖励；其次，派员走访农忙期间施工职工的家庭，对确有困难的，将另行集中组织其他非农忙地区人员及农机设备帮忙收种，并统一为他们购买化肥、农药、柴油等农业急需物资，稳定施工人员思想，以增强凝聚力、充分发挥我公司能打硬仗的特点，保证工期目标的实现。

(2)、根据本工程总体网络计划进行进度控制。但是，由于本工程工期较紧，双休日、法定节假日期间，我公司将从人力、物力、财力等各方面加强现场有效的方法，组织连续施工，以确保本工程工期目标的实现。

(3)、节假日、农忙期间认真做好职工思想工作，一线职工坚持正常生产。

(4)、认真安排好节假日、农忙期间的生产进度计划。

(5)、随时抽查工人的生产考勤，对节假日、农忙期间不严格遵守劳动纪律、旷工的职工进行批评教育，并进行罚款。

(6)、认真安排好节假日、农忙期间职工的休息，不能过分延长职工的工作时间。

(7)、一线工人在农忙期间有特殊情况的可根据有关规定，经有关部门同意，可以准假。

(8)、班长无权准假，对任意许假者发现一次，罚款 100 元。

冬雨季连续施工承诺

我公司承诺不因冬雨季节因素，影响工期。我公司将冬雨季施工纳入施工组织设计，按制作的工程进度计划施工，特制定措施如下：

冬季施工措施：

(1)、给水管做好防冻保护。

(2)、指定专人负责收听天气预报，及时调整作业计划，防止寒流突然袭击。

(3). 根据现场情况编制详细的冬季施工方案,对各相关管理和专业人员进行冬季施工技术交底。

(4). 按冬季施工要求对施工进行控制。施工措施须经监理、建设单位批准后方可实施。

(5). 加强冬季施工的安全防护工作,做好施工现场的防滑工作。在楼层和脚手架上作业时,必须将积雪和冰冻清除干净。

(6). 对砌体和砼工程加强保温养护工作。

(7). 充分做好钢筋接头焊接前的清理工作,适当增加焊接接头的预留长度,延长加热时间,采取保温措施延缓接头的冷却速度,以防脆断。

(8). 商品砼工程施工操作措施如下:

1). 选用普通硅酸盐水泥,水灰比不大于 0.6。

2). 砼中掺加 JM III 复合抗冻早强剂。

3). 浇筑前,应清除模板和钢筋上的冰雪、污垢和杂物,任何情况下,均不得用水冲洗。

4). 砼的入模温度不得低于 5 度。

5). 加强砼的养护工作,板面采用先铺一层塑料薄膜再用草袋覆盖;梁面采用模板外贴草袋予以保温;柱面采用捆扎塑料薄膜和草袋进行保温养护。

6). 冬季施工的砼试块留置,应增设两组与结构同条件养护的试块,一组用于检验受冻前的强度,另一组用于检验转入常温养护 28 天的强度。同条件养护的受冻砼试件,解冻后方可试压。

雨季施工措施:

(1). 在基坑底面设置集水井和排水沟,及时排除积水。

(2). 确保施工道路畅通,施工场地设置完善的排水网,保证雨水有序排放;整个排水管网不得堵塞,以创造雨季施工的基本条件。

(3). 砼工程尽量避开雨天施工,屋面防水和室外饰面工程不得在雨天施工。

(4). 施工现场应配置足够的雨衣、雨靴和塑料薄膜等防雨用具备用。

(5). 加强对天气预报的收听工作,以便及时调整和修订施工作业计划。

(6). 认真测定砂石含水率,以便及时调整砂浆或构造柱梁砼的配合比。

(7). 所有的配电箱、机电设备的防雨和塔吊防雷设施必须完好。

(8). 加强对临时供电系统的检查和测试工作, 确保电器设备和供电线路能够施工的安全要求。

二、加强安全防护, 保证不发生各种安全事故, 事故自罚承诺

我公司进场后, 落实安全管理措施, 确保该项目安全顺序实施, 保证不发生各种安全事故, 如有安全事故, 我公司愿意承担相关责任, 我公司进场施工期间作出如下承诺:

(1) 开工前必须对所属人员进行安全注意事项、措施交底的安全教育, 不安排未经安全教育人员进入作业场所。

(2) 教育己方施工人员严格遵守甲方安全保卫规章制度和施工的各项流程规范, 自觉服从甲方的工程管理负责人和保卫人员现场的安全管理工作;

(3) 严格遵守安全生产规章制度, 自觉接受甲方单位的安全监督、管理和指导, 做好安全、文明施工作业。

(4) 所有现场出入的施工人员须佩戴由甲方保卫部门核发的临时出入证, 并接受甲方管理人员的监督检查;

(5) 执行施工时间计划安排, 如在非计划时间(甲方的非正常工作时间)施工, 应提前向甲方工程项目负责人申请批准后报甲方保卫部核批备案。而除特殊情况经批准外, 所有施工人员在每天的 19: 00 时前离场;

(6) 不在施工现场从事任何形式的商业活动;

(7) 自觉保护施工现场的财物及设备设施的完好无损;

(8) 经甲方同意并按相关安全规范敷设的施工用临电、临水、动火, 并根据规范要求配备漏电防护、防火以及其他必须预防而设置的安全设施, 不私搭乱拉电线;

(9) 对复杂的和危险性较大的工程项目, 应制订单独的安全技术措施, 经甲方单位审查合格后贯彻实施。

(10) 不安排未经有关部门培训、考核的无证人员从事特殊工种作业。

(11) 高空作业时下方或作业平台必须进行安全防护, 并专人监护。人员必须正确佩戴安全带、安全帽, 作业脚手架或梯子必须安全可靠并有防倾倒措施。

(12) 保持施工现场整洁, 不随处乱堆放施工用杂物, 妥善放置施工用易燃材料。

(13) 不在施工现场大声喧哗、吵闹、起哄、打架斗殴等;

(14) 不在施工现场内吸烟、酗酒、赌博和影响他人的不文明举止行为;

(15) 不在施工现场留宿，如遇特殊情况，必须经甲方同意；

(16) 如因我方原因导致的安全事故，由我方全部承担其一切后果；

(17) 以上的承诺，如有违反，所发生的相关费用我方同意在工程决算时予以扣除。

1、施工工地使用原材料、设备，除具备合格证、检测报告外还必须抽样送检测中心复验合格后方可使用。

2、抽样时必须三方（建设方、监理方、施工队人员）同时进行取样、送样进行检测。

3、上述规定必须复验的原材料而未进行复验即使用的，每发现一次处罚本公司500元以上2000元以下。并暂停施工，待复验合格后方可复工。

4、材料必须经检验、复验后才准使用，如在实际施工以次冲好、或者随意使用其它型号、规格的材料，一经发现除责令必须更换为原样品相同的原材料、半成品外，处以本公司该部分次造价的1%~2%罚款。

5、对于发现不合格材料、半成品、设备造成工程缺陷、事故的，处坚决返工重做外，处以本公司1000元以上、2000元以下的罚款。

三、工程保修期内的服务承诺

1、工程竣工后，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经常回访发现问题及时免费维修，工程交付使用后三天内组织第一次质量回访，指导工程设备的使用，维修与保养，及时了解和指导在使用上存在的不足；在使用六个月后进行第二次全面服务回访；一年后进行第三次质量回访，征询客户意见。

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，保证不影响用户使用；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。

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，本着“为用户服务，向业主负责，让用户满意”的宗旨，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用户的利益。

我公司配备有专门的产品质量回访车，严格按我公司的社会服务承诺进行服务回访。

(1)、工程竣工后，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经常回访发现问题及时免费维修，工程交付使用后三天内组织第一次质量回访，指导工程设备的使用，维修与保养，及时了解和指导在使用上存在的不足；在使用六个月后进行第二次全面服务回访；一年后进行第三次质量回访，征询客户意见。

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，保证不影响用户使用；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。

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，本着“为用户服务，向业主负责，让用户满意”的宗旨，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用户的利益。

我公司配备有专门的产品质量回访车，严格按我公司的社会服务承诺进行服务回访。

1、本公司郑重承诺所提供货物是通过正当合法来源获得的全新的、未使用的产品，并对之具有完全所有权；任何有关产品的所有权、知识产权或担保物权可能提出的异议、有关索赔责任及费用或法律责任，均由谈判响应供应商承担。产品完全符合招标文件所规定的质量、规格和性能要求。

2、本公司将根据业主要求的时间、地点进行安装及调试，免费为业主提供所涉及的设备的操作使用及维护的培训服务。

3、本着切实为客户服务的思想，公司提供长期良好的售后服务。公司设有固定的维修场所，并库存有一定批量的备品备件，能够快速提供良好的售后服务支持。

4、确立质量回访制度，并定期做《保修期产品质量反馈调查》。交付业主安装使用后，回访工作主要是通过以下二种方式：

(1)自访。

(2)根据用户的要求进行回访。

5、维修人员对于平时业主要求维修的信息，将及时给予答复，确定维修时间。自验收合格交付使用之日起，2年内上门免费保修及提供技术支持，保修期内出现故障的，2小时内现场维修响应，4小时内修复；特殊情况在24小时内无法修复的，免费更换新设备，维修期间提供代用设备使其正常运转。因硬件故障、工作延误、未及时响应修复，造成业主损失的，公司将负责赔偿。

6、我司将对该工程进行定期或不定期的维护。使用过程中，根据使用情况（如材料使用年限，结构使用环境条件等），定期对结构进行必要维护，以确保使用过程中的结构安全。

7、对业主所反映的问题，将作好详细的分析与记录，根据问题所造成的对象不同，分别加以处理。

8、在维修工作中，要求回访人员积极做好产品正确使用的宣传工作，以满腔热情来为业主服务，使业主放心、满意。

9、回访过程是产品信息反馈的过程，要求回访维修人员认真做好上岗记录，质量问题情况统计和分析，以待更好的改善和提高产品质量。

10、公司将经考核，挑选回访人员，并通过专业培训和政治学习，不断提高回访维修人员素质和工作责任感，更好地为客户服务，维护公司的荣誉。

11、在接到业主书面通知一周内按时足额地依照业主要求提供零配件、易损件及备品备件。

保修制度

在保修期内，我公司提供免费的维修服务，维修部绝对备用足够的材料，并保证所有的维修材料质量好于或同于原有的材料。

在保修期满后，本公司仍坚持随叫随到保证维修，并且只收业主要材料费。

每一次维修结束，我公司都由专业人员就造成维修原因、维修措施、维修的可靠性等向贵方提出书面报告，此报告一式三分，供甲乙、双方留存。

项目竣工后，我公司向贵公司提供书面的质量保证书，对贵方产品提供完全产品质量保证。

工程完工后，建立工程维修卡，及时调查了解工程的质量状况，了解业主要求，解决发现的问题：

在工程保修期内，因施工造成的质量问题均免费维修，即使是使用造成的问题，也积极给予解决；

严格贯彻公司的质量方针，服务热情，周到，随叫随到；建立维修工程专班专人负责制，由公司生产、质量部门专人负责。

四、工程保修期外的服务承诺

(1)、严格按照国家规定的保修期限保修。

(2)、长期咨询优惠服务：对保修期满的工程，实行优质优价服务，工程结束，友谊长存，继续与用户保持联系，无偿提供工程咨询服务。

(3)、质保期外做到每3个月与建设单位联络一次，每半年登门回访一次征求意见，发现问题立即解决，我公司在接到用户的投诉和回访中发现缺陷后，应自通知之日起48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议。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。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，应通知单位质量部门对维修项目进行检验，合格后再提请用户验收并签署意见，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。

1、长期咨询优惠服务:对保修期满的工程,实行优质优价服务,工程结束,友谊长存,继续与用户保持联系,无偿提供工程咨询服务。

2、质保期外做到每3个月与建设单位联络一次,每半年登门回访一次征求意见,发现问题立即解决,我公司在接到用户的投诉和回访中发现缺陷后,应自通知之日起48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议。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。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,应通知单位质量部门对维修项目进行检验,合格后再提请用户验收并签署意见,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。

在工程保修期满后,我公司将一如既往进行定期回访。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,我公司本着负责到底和优质服务的宗旨,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。

综上所述,我公司郑重承诺,在工程质量保修工作,我单位将本着用户至上的原则,让业主满意。客户的满意和支持,将是我单位的生存源泉之水,在工程施工、质量保修阶段,我单位将始终如一的为业主服务。

工程回访与保修

(1)工程交工验收后,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,以使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主提供满意的后期服务。

(2)“工程回访与维修小组”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

3) 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移交手续，保证向业主交出优质的产品。

2、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，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、一流的服务去实现我们对业主的承诺，创建用户完全满意的工程。

质量保证期过后，我方同样提供免费电话咨询，并承诺提供产品上门维护服务。

如招标方有产品升级、更新、换代、维修等需求时，我方承诺以优惠价格提供售后服务。以上是我方对该工程的售后服务的承诺，若我方达不到甲方要求及我方承诺标准在售后服务中给贵方造成了巨额损失，我方甘愿受法律法规处罚；承担由此造成的责任，并赔偿由此造成的一切经济损失。为保证工程在施工完成后达到建设单位对工程质量、及工程回访、保修等方面的要求，最大限度的达到工程的建设目的，满足建设单位要求。

工程交付后建立保修业务档案，服务保修小组成员由工程经验丰富、技术好、处理问题能力强、工作认真的原项目施工管理人员及作业人员组成。配合业主做好保修工作，向业主提供详尽的技术说明资料。

保修小组在接到业主维修要求后，立即到达现场与业主商定处理办法，能立即处理的，保证在1~3日内给予解决，需有关部门配合方可解决的问题应上报项目管理部，及时妥善处理，决不影响业主正常使用。

技术部将对保修工作进行技术指导，项目管理部进行过程监督、质量控制，物资部及时供应保修工作所需用的材料、机械、工具，全力以赴组织维修工作，做到令业主满意。

若业主对我们的接待及维修人员行为、维修速度、维修结果等方面不满意或对我们的工作有建议，可以：填写意见反馈卡或拨打单位项目管理部电话。我单位将认真

对待、落实整改，达到业主满意。

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，达到业主满意。

谈判响应人（盖章）：河南荣庆建筑工程有限公司

法定代表人（或负责人）或其委托代理人

2023年11月10日



（签字或盖章）