**4.5 售后服务方案**

（供应商根据谈判文件要求自行编制）

**服务承诺书**

**1、保修期内的服务承诺：**

①工程交工后向建设单位出具保修书，在工程的保修范围和保修期限内发生任何质量问题，我单位将积极履行保修义务，并对造成的损失承担赔偿责任。

②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，在使用过程中在接到甲方人员通知后2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。

③项目部要制定回访计划，在保修期内从工程成品移交业主之日起二年内回访不少于两次，对容易出现工程质量通病的部位要进行重点回访，甲方提出要求时要随时回访和维修。工程交付业主使用时，应向业主提交《建设工程保修书》和《建设工程质量维修通知书》。

④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；若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。

⑤牢固树立为用户服务的思想，并派专业保修服务人员上门跟踪服务、随叫随到，以确保服务质量，使用户满意。

2、保修期外的服务承诺：

①工程保修期外发生质量问题，保证在接到甲方维修通知2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。工程回访保修服务组每季度电话回访一次，每半年派专人回访一次。

③在工程回访中发现质量问题或接到用户投诉，确保在8小时内派维修服务人员进驻现场进行维修，确保用户满意。

**二、有利于提高工程质量，加快工程进度的承诺：**

1、工程质量确保达到投标质量等级，若因我方原因造成工程质量达不到投标质量标准，我公司将无条件返修至投标质量标准，并承担由此造成的一切损失及赔偿费用。

2、若我单位中标，我单位将根据设计进度，在接到招标人书面通知后三日内进场，具备全面开工条件，保证按投标工期按期完工，否则每推迟一天愿按招标文件及合同条款接受处罚；我单位尽可能提前完工，且不计取工期提前奖。

3、积极主动和工程所在地街道办事处、居委会、派出所、市政管理部门、交通管理部门等联系，取得到他们的信任、支持和帮助，为施工提供方便。

4、积极推广使用新材料、新工艺、新技术、新设备，加快施工进度，提高工程质量，缩短有效工期。

5、施工现场保证做到安全生产、文明施工，对施工中产生的垃圾日产日清，做到工完场清，文明施工；在施工期间，加强安全防护措施，专门成立安全生产领导小组，保证各项安全措施落实到位，保证不发生各种安全事故，确保达到市级安全文明标准化工地标准，并承担由此发生的各项费用。凡因违反安全措施而造成的罚款、人身伤亡事故或伤害他人事故，均由我方承担。若发包人在安全文明施工检查中发现安全、文明施工措施不到位，未按要求进行整改的，我单位愿接受甲方1000元/次的处罚。

6、承诺接受业主方的施工单位管理办法，在施工过程中，我方保证服从业主及监理方的统筹调度，配合各责任主体职责范围内的工作。

7、由我方采购的主要材料或设备，材料在使用前均按规定检验，且保证其规格、标准、质量符合设计要求并满足工程需要。

8、施工期间，积极响应上级节能减排的号召，现场的卫生标准、噪声标准满足国家有关规定，施工中因违反规定造成的损失和发生的费用由我方承担。

9、一旦我公司中标，保证工程不转包、不分包，对甲方拟分包项目的分包方，我单位愿积极配合，并派专人做好与甲方及监理方的沟通协调工作。

10、保证拟投入本工程的机械设备和投标文件相符，在施工过程中保持稳定。

**三、不拖欠农民工工资的承诺：**

1、我公司中标后，将积极响应国家及省市有关保护农民工的政策规定，并按建设行政主管部门规定按时足额缴纳农民工工资保障金，保证农民工工资按时足额发放，树立良好的企业形象。

2、对农民工工资保障金作出以下承诺：

①中标后能够按规定建立农民工工资保障金制度；

②按建设工程合同约定及时足额支付工程价款。

3、我单位在竞标截止开标之日止，以前所承建的工程中不存在拖欠或克扣农民工工资的行为。

4、保证农民工工资按时足额发放，决不会因拖欠农民工工资发生农民工闹事、上访事件。

**四、能做到不因资金问题影响工程进度，做到连续施工的承诺：**

1、对于本工程的规模及实际情况，我单位在资金保障及资源供应等方面给予重点调配和支持。

2、若我单位中标，在工程施工过程中,即使业主资金不到位,我单位确保工程有足够的资金投入,保证工程连续施工不间断,决不因资金问题而影响工程进度及业主对工程的统筹安排，确保工程保质按期完工。

**五、针对招标工程的特点和要求，结合自身的条件和潜力，为招标人排忧解难的承诺：**

1、将严格按照ISO9001量体系标准的要求，建立、健全各项管理制度，认真履行对甲方的各项承诺，针对本工程的特点和要求，结合我单位自身条件和潜力，积极配合业主协调、处理好施工现场周边环境及各方关系，并承担相关协调费用；土方等简单劳动力优先选择使用当地劳动力，真正把政府服务于民的工程落实到实地，从而调动当地群众与大家携手共建家园的积极性，保证工程建设得让政府满意、让广大老百姓满意，从而创建良好、和谐的施工环境；我们将以优质的服务和良好的信誉赢得甲方的好评，积极为甲方排忧解难。

2、免费向甲方及监理单位提供现场办公用房两间，并配备冷暖空调和必备的生活及办公用品。

3、我方将积极主动地熟悉周围环境，努力与沿线群众、政府建立融洽的关系，尊重当地居民的生活习惯和风俗，取得他们的支持和帮助，解决施工中遇到的相关问题，减少来自各方面的干扰。

4、严格执行国家、省、市环境保护标准及要求，控制噪音及建筑垃圾、污水排放，减少噪声和环境污染，确保施工期间不扰民，并为附近居民提供便利交通条件和我们力所能及的便民利民项目。

**六、施工现场环境卫生综合整治及扬尘污染治理、创卫工作郑重做出以下承诺**

项目施工现场施工之日起，将在施工现场积极组织有关人员对施工场地、通行道路及责任区的环境卫生、扬尘污染进行综合整治，完善和加强各项清洁、保洁及扬尘污染治理措施，落实责任人，建立相关管理制度，并按相关规定制定完善的创卫管理资料。我们将对施工现场环境整治和扬尘污染治理及创卫工作常抓不懈；自觉接受贵方及贵方委托的监理单位的检查管理，对查出的问题及时进行整改。在施工过程中我们若被相关部门、市防治扬尘污染联合检查办公室等单位点名批评、通报或评比位于倒数后三名时，除接受上级的处治外，还接受贵方每次2000—5000元的违约处罚；若连续两次(含两次)以上被通报批评时，我方将主动撤换不合格的项目经理，并自愿接受处罚。