

二、社会服务承诺

公司坚持以人为本、诚信经营、打造精品、服务社会的企业精神，为向社会提供符合质量标准的建筑产品，为在建工程周围的居民提供正常的生活环境，特做如下社会服务承诺：

1、服务内容

- (1) 工程建设和施工现场管理
- (2) 建筑产品保修
- (3) 建筑施工中四周安全管理及防护

2、服务标准

- (1) 工程建设

①工程质量：凡我公司施工的建筑工程，工程质量均为一次

交验合格，合格率达 100%，工程合同履约率：100%，工程定向优良率 100%，竣工面积优良率达到 90%以上，为社会提供更多的优质建筑产品。

②合同履行：严格执行《建筑法》及建筑施工合同的各项规定。凡因我公司原因造成违约，按其条款内的违约责任承担处罚。

③施工工期：严格按与建设单位约定的施工工期实施。因我方原因延误我方承担约定内的经济责任。

（2）建筑产品保修及回访

①因我公司施工原因造成的工程质量问题，确属保修期内、符合保修范围的建筑产品，均由我公司按建设部《建筑工程保修办法》实施保修。

②自接到保修任务之日起，一小时内到达现场与建设单位共同商定保修项目、修复时间、修复质量，并如期实施保修。

③因我方原因未按商定保修项目的期限、质量实施保修、我公司承担违约责任。

④我公司在工程维修中诚恳地请用户对我们所建设的工程提出宝贵意见，在维修中如不能达到用户所要求，我公司将给予维修班罚款，在维修中若损坏用户的物品，我公司将做全额赔偿，向用户赔礼道歉，并赔偿用户的一切损失。

⑤我公司将对所施工的工程定期回访，虚心接受建设单位及用户的意见，并就提出的问题制成回访单，逐项进行落实，以最快的速度，并且在不影响用户办公的情况下维修完。

（3）施工现场管理

①凡我公司在建工程，均按规定使用彩钢板围挡防护，并处理好周围的单位及居民的关系。

②施工工地出入口做到道路坚实平整，无污水、泥浆排出，围挡外无建筑垃圾。

③采取有效措施，控制施工过程中的灰尘、散落物、有害有毒废弃物，使之达到规定标准，保护环境，减少空气污染。

3、服务秩序及时限

（1）服务秩序

①建设单位对工程建设有何意见、要求或欲修改合同，请与公司及时联系，公司将按双方商定的意见或修改后的合同实施。

②建筑产品保修。建设单位对建筑产品保修有意见或建议，请与本公司办公室联系。确属施工原因影响市容、给市民生活造成不便，联系后2日内予以答复或解决。

（2）办事时限

本公司接到用户提出的意见和建议后，2小时内给予答复，0.5日内进行处理。对复杂问题的处理，将与当事人共同商定时限。

三、工程售后服务及承诺

为加强我公司同建设单位的联系和沟通，提高企业的社会信誉，针对本工程的特点，我公司承诺如下：

1、服务计划

（1）保修服务期限

根据本工程施工的招标文件，承诺该工程的质保期执行招标文件。

(2) 回访

①交工前 5 天由项目部编制服务计划表交至公司工程管理部，由工程管理部统一编制下年度工程服务计划表

②在工程竣工交付的同时，为建设单位提供完整、详细的工程使用说明书和工程质量保修书。

③竣工交验后，公司组织专门的回访保修机构，在竣工后三个月内进行首次回访，对工程的施工质量及使用过程中存在的问题，争取建设单位的意见，以后每年进行一次定期回访，直至保修期满。

(3) 售后服务响应时间

①回访中发现的一般土建缺陷、质量问题得到 24 小时之内安排人员、材料、机具设备到现场进行维修；水电问题当天安排进行维修；

②得到建设单位通知（书面、口头、电话均可）后 12 小时内给出答复意见，并按上一条承诺时间安排进行维修。

售后服务响应时间：每天早 7：30—17：30

联系人：梅祖国

(4) 到达现场解决问题及措施

①我公司设有总公司、分公司、项目部三级回访保修组织，

进行日常管理。

②我公司常年设有保修专业队，以确保维修的及时性和维修质量。

③根据公司工程保修服务有关制度，由项目部按合同规定的服务内容及要求编制服务计划，明确服务内容，沟通服务联系途径。

④严格按照服务程序进行回访，对施工中造成的质量缺陷及时派专家分析、研究，需要整修的，立即派专业保修队及时修整。做到“一次建房，终身保修”。

⑤在使用阶段，若业主对设计另有要求，需要局部更改时，我方将组织有关专业人员，对其进行可行性研究，对其认真分析，配合业主搞好服务。

⑥保修期满后，业主有要求时，我方随时进行回访或根据需要进行不定期回访。

2、保修期外服务承诺

①在保修期内，如因乙方施工原因而造成的质量问题随时随地无偿修复。

②保修期期满后维修只收取工本费。

四、安全文明施工及环境保护承诺

1、施工期间严格按照有关规定，现场提供正式的办公场所，搞好施工现场管理、生产培训，做到安全文明施工，包括施工人员安全和其他工作人员安全，出现一切人身伤亡事故责任划分，

均由我单位负责，对于不按规定要求施工的，发包人有权中止其施工，不听劝阻的，奖做罚款处理，直至停止施工。

2、施工场场要设置醒目的符合安全规定的安全警示标志，安全标语、夜间须设警示灯，设置标准及数量满足安全法的相关规定，并设专人负责值班，作业现场有安全操作规章制度。

3、做好场区环境保护，防止环境污染。使用任何机械前报发包人同意，施工中不得污染周边环境，做好草坪及各类设施的维护。

4、在施工期间或竣工后，注意保护施工现场的环境卫生，工程施工中的余土及垃圾要及时外运，不得在工地存放。工程竣工后，将施工垃圾全部清理完毕，做到工完、料净、场地清。

5、工程施工用水、电、施工现场的临时设施和场地平整以及竣工后的清理工作，均由我单位解决。

6、工程施工过程中造成的地下管线及其它设施的损坏，由我单位负责恢复原状。

7、工程施工过程中如需中断交通，我单位有义务配合交通管理部门和发包人组织施工现场的交通管理，做好有关交通警示。