

十一、服务承诺

(格式自拟)

致：延津县公安局

(一) 工程质量保修期内、外的优惠承诺

工程保修期内的服务承诺

服务保修期：

工程服务保修期从工程实际竣工之日算起。工程质量保修期限按国家相关规定实施。

工程服务保修责任

(1) 属于工程服务保修范围和内容的项目，我司在接到修理通知之日后 24 小时内派人修理，急需修理项目随叫随到。在约定期限内，我司未派人修理，发包人可委托其他人员修理，保修费用从质量保修金内扣除。

(2) 发生须紧急抢修事故，接到事故通知后，我司将立即到达事故现场抢修。非我司施工质量引起的事故，抢修费用由发包人承担。

(3) 在国家规定的工程合理使用期限内，确保本工程的质量。因我司原因致使工程在合理使用期限内造成人身和财产损害的，我司承担损害赔偿责任。工程竣工交付使用后，对工程的服务保修是我公司服务业主的重要环节。保修服务我们力求做到及时、迅速、热情、周到。定期回访听取业主意见，建立全面的回访档案，以便将存在的质量问题进行分析，在今后的施工中对工程质量进一步提高和改善。

工程服务保修岗位职责

保修服务主管：全面负责所有保修期间内工程的保修服务工作。定期回访，收集相关维修资料，建立维修档案，常发的维修问题应及时通报公司技术主管。

保修服务联系人：及时向保修服务主管反馈工程保修期间相关部门的维修要求，并将时间、业主联系人信息记录归档备查。维修结束后联系业主相关部门对维修结果予以确认。

公司技术主管：汇同原工程技术负责人对维修服务主管反映的常发问题进行实地考察，做出考察报告，将结论上报公司总经理，并将技术交底卡中相应部分进行修改，制定防治措施，避免在以后的项目中再次发生类似问题。

公司合约主管：在维修过程中，以签署的维修合同为依据，对维修过程进行合同监管跟踪。

公司劳务主管：负责落实维修人员、材料及机具等资源的安排。

服务保修投诉制度

我司驻现场维修部有下列情况之一的，贵司可致电至我司项目服务中心进行投诉，如还未能达到要求时，贵司可另行安排其他维修队伍进行处理，维修所发生的全部费用由我司承担，从质量保证金中扣除。

（1）接到维修通知拒不到现场处理问题的。

（2）超过规定的到场时间 6 小时未赶到现场的，24 小时内没有明确意见的，3 日内未进行维修的，超过客户预约时间的。

（3）超过规定时间未完成有关工作任务，而又未向管理客服部说明缘由的。

（4）对同一位置进行多次维修仍未彻底解决问题的。

（5）现场维修人员服务行为造成客户投诉的。

根据《建筑工程质量管理条例》第 40 条规定：在正常使用条件下，建设工

程的最低保修期限为：

（一）基础设施工程、房屋建筑的地基基础工程和主体结构工程，为设计文件规定的该工程的合理使用年限；

（二）屋面防水工程、有防水要求的卫生间、房间和外墙面的防渗漏，为 5 年；

（三）供热与供冷系统，为 2 个采暖期、供冷期；

（四）电气管线、给排水管道、设备安装和装修工程，为 2 年。

其他项目的保修期限由发包方与承包方约定。

按保修范围所限定的保修条框进行保修和维修外，采光顶、幕墙在正常使用中，我公司还每隔五年对采光顶、幕墙进行一次全面检查，主要检查采光顶及幕墙的以下方面：

① 框架的检查

框架机遇与埋件连接的转接件有无变形，连接螺栓有无损动感；龙骨与连接件的连接螺栓有无松动；钢结构的焊接部位有无脱焊及脱漆现象；钢结构焊接部位的防腐漆有无脱落，有无生锈现象；横、竖龙骨间的连接螺栓有无松动，龙骨有无变形。

② 装饰面的检查

检查玻璃、金属板等面材板块有无松动、损坏；检查密封胶缝有无断裂或开裂；检查饰面有无变形或整体凸出、凹进现象。

③ 其他方面的检查

检查电动开启配件是否完好；检查板块周边的密封情况及中空玻璃内部有无污迹；在雨后要检查采光顶的各个部位有无渗透现象；当遇到台风、地震、暴雨、火灾等灾害后，应对采光顶进行全面检查，视损坏程度进行相应的维修处理。

（2）维修备品备件计划

为了实现工程保修的及时完善，真正让客户满意的目标，我公司除制定工程维修保养的具体措施方案外，还将根据本工程质量技术要求以及业主提议，在工程竣工前确定维修用的一切备品备件数量计划，并进行相应的采购、加攻击妥善库存，以便维修之用。大体计划如下：

所有备品备件均按照要求采用与本工程相同标准和型号的材料。备品备件具体数量比例根据以往工程经验及设计要求确定，具体规格数量在工程竣工前根据工程实际使用材料及常规备料方案提供，并经业主审批同意。

4、质保期内做出的实质性承诺

首先，我司将遵照国家规定、合同及招标文件的各项条款，保质、保量、如期完成工程责任范围内的各项工作内容，并按合同履行保修义务。

因我司原因在保修期内发生的承包范围内的质量维修，我司承担维修本身的所有费用。

在工程保修期间，属于我司施工责任范围内的原因而引起工程需要维修的工作，我司将按贵司要求合理时间将维修整改方案送至贵司，并按贵司确认的维修方案进行维修，若我司未按以上要求维修，贵司有权委托任何专业维修商进行维修，费用按专业维修商的计价取费独立核算，费用经我司确认后直接从我司的工

程结算款、保修金或任何将支付予我司的应付款中扣除。

在工程保修期间，贵司书面通知我司负责某项任务的维修时，我司将会认真听从贵司相关人员的指挥、调度、着装等方面的要求，做到服务周到、随叫随到，保证工程维修的质量及效果。

属于工程服务保修范围和内容的项目，我司在接到修理通知之日后 24 小时内派人修理，急需修理项目随叫随到。在约定期限内，我司未派人修理，发包人可委托其他人员修理，保修费用从质量保修金内扣除。

我公司承诺：在保修期内或保修期后，如因工程施工质量原因出现的问题，我司将无条件进行返修。主要工程的具体措施：

工程交付使用后，我司对处理路段进行监控，并做好记录，若路面发现有裂缝、车辙、轮迹等情况，将分析其原因，对其返修。

2、对于其他分项工程，我司按国家或有关规定对工程进行保修。

1.服务保修期：工程服务保修期从工程实际竣工之日算起。工程质量保修期限按国家相关规定实施。

2.工程服务保修责任

（1）属于工程服务保修范围和内容的项目，我司在接到修理通知之日后 24 小时内派人修理，急需修理项目随叫随到。在约定期限内，我司未派人修理，发包人可委托其他人员修理，保修费用从质量保修金内扣除。

（2）发生须紧急抢修事故，接到事故通知后，我司将立即到达事故现场抢修。非我司施工质量引起的事故，抢修费用由发包人承担。

(3) 在国家规定的工程合理使用期限内，确保本工程的质量。因我司原因致使工程在合理使用期限内造成人身和财产损害的，我司承担损害赔偿责任。工程竣工交付使用后，对工程的服务保修是我公司服务业主的重要环节。保修服务我们力求做到及时、迅速、热情、周到。定期回访听取业主意见，建立全面的回访档案，以便将存在的质量问题进行分析，在今后的施工中对工程质量进一步提高和改善。

3.工程服务保修岗位职责

保修服务主管：全面负责所有保修期间内工程的保修服务工作。定期回访，收集相关维修资料，建立维修档案，常发的维修问题应及时通报公司技术主管。

保修服务联系人：及时向保修服务主管反馈工程保修期间相关部门的维修要求，并将时间、业主联系人信息记录归档备查。维修结束后联系业主相关部门对维修结果予以确认。

公司技术主管：汇同原工程技术负责人对维修服务主管反映的常发问题进行实地考察，做出考察报告，将结论上报公司总经理，并将技术交底卡中相应部分进行修改，制定防治措施，避免在以后的项目中再次发生类似问题。

公司合约主管：在维修过程中，以签署的维修合同为依据，对维修过程进行合同监管跟踪。

公司劳务主管：负责落实维修人员、材料及机具等资源的安排。

4.服务保修原则

服务保修表现为“快、紧、高”，即接到维修任务后做到“反应快、工序安

排紧、维修质量高”

维修材料的选择应以原工程用料为首选，对于工程中特殊加工的材料或无法找到原工程所用的材料时，在征求业主同意的前提下，以接近和相似的材料进行替代为准。服务保修记录的管理每一次服务保修，都必须填写《工程维修确认单》，写清楚维修时间、地点、联系人、维修部位、维修项目、维修人等内容，将详细信息记录在案，以便归档总结。

5.服务保修投诉制度

我司驻现场维修部有下列情况之一的，贵司可致电至我司项目服务中心进行投诉，如还未能达到要求时，贵司可另行安排其他维修队伍进行处理，维修所发生的全部费用由我司承担，从质量保证金中扣除。

（1）接到维修通知拒不到现场处理问题的。

（2）超过规定的到场时间 6 小时未赶到现场的，24 小时内没有明确意见的，3 日内未进行维修的，超过客户预约时间的。

（3）超过规定时间未完成有关工作任务，而又未向管理客服部说明缘由的。

（4）对同一位置进行多次维修仍未彻底解决问题的。

（5）现场维修人员服务行为造成客户投诉的。

工程竣工后，我方将负责工程质量保修，以优质的服务，实现我们忠实的承诺。

（1）保修服务措施，我公司对工程的使用质量极重视，根据 ISO9002 国际质量体系标准对工程的要求，在公司质量体系程序文件中对该项工作做出了专门

规定，并已实施多年，工程业主、用户对我公司的服务满意，为我公司赢得了良好的社会信誉。我公司设立了专门的机构专职主管用户投诉和回访事宜。

（2）服务组织与服务程序

和业主建立畅通的联系渠道，工程验收交付后，项目部负责人、工程部有关人员经常与业主和用户联络，明确联系方式和联系人，不断听取用户对工程质量问题的反映及改进意见。

工程部根据公司有关文件规定，组织工程定期（半年）回访，回访方式采取直接回访或回访组回访，及时反馈用户意见根据国家有关工程保修期限精神（特殊情况可与业主协商适当延长保修期），热情迅速地做好维修工作。

（3）工程回访

在本工程保修期内至少回访三次，一般在工程交工半年、中期和期满内各回访一次。工程回访或维修时，由我公司建立本工程的回访维修卡，根据本工程情况制定回访计划。

向业主发出回访函，回访函一般在计划回访日期一个月前发出，并内容包括：

A 关于回访的原则和目的；

B 工程使用情况进行询问；

C 工程质量存在哪些问题，性质如何；

D 是否认为回访必要，如果要求回访，请回函并告之联系人的接待时间。

(4)维修程序

维修任务的确定。工程回访中，发现缺陷后，应对发现的缺陷加以认真量度、

记录、较为严重的应加以照片、录像形式记录，将情况填入维修任务书，

由专业技术人员分析存在的问题，找出主要原因，制定措施，经公司有关部门及主管领导审核后，报请业主批准确认。在处理措施确定后，由我公司组织专业人员组成维修队，指定专人负责，维修队按维修任务书内容进行维修工作，维修质量、工期、安全都应满足业主要求，特别注意维修期间应维持业主环境的整洁，力求不影响业主和用户的使用。

工程保修期外的服务承诺

1、在保修期外，除保持畅通的联络热线外，我公司在每季度派专业人员进行回访，将施工过程中出现的问题以及应注意的事项用书面形式提交给甲方。

2、在保修期外，我们设立 24 小时维修电话，接到电话保证 24 小时内作出响应，72 小时内制定维修方案并进行维修，所发生的费用由甲方承担。对于招标文件中相关的售后服务要求，我公司公司承诺将严格执行，达到客户最好的满意度。

3、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。

4、公司承诺本公司产品在一年质保期满后终身维修只收工本费、补货及时，保证款式一样、质地等同，颜色接近。维修：接到通知后，我方人员将做出响应并到达现场进行处理。易损件、备品备件终身提供（质保期满后，备品、备件按实际购买价格提供、终身维修，只收取工本费。

5、培训与跟踪服务

公司负责派技术人员为用户免费提供两次的指导性培训，培训地点一般在用户单位完成，如用户需要公司提供两次以上的培训，则公司予以支持及响应，由此产生的费用由双方协商。

公司将不定期征求用户使用产品的意见，接受用户的批评和建议，随时将产品的最新动态及最新资料寄给客户。用户在使用本公司设备取得一定经验后，双方另行协商安排一次用户回访，公司将派技术人员与用户研讨并解答实践中深层次的技术问题。

（1）电话热线支持服务

服务提供者不到客户现场，通过电话热线方式为客户提供服务，指导客户相关工程师进行相应操作以完成有关服务内容，确保客户的需求能得到及时准确的反馈。当用户在日常系统运行过程中遇到任何技术方面的问题时，可以直接拨打我司电话支持响应中心，公司专门提供技术支持专线，5x8 小时提供支持响应服务。如遇紧急情况，还可直接拨打值班工程师的移动电话，寻求最快响应。技术支持热线服务员对全部电话问题进行记录和分类，按照电话问题的类别和事件的紧急程度分别转交相应的技术支持与服务组处理，及时提供完整、准确的解答。

定期巡检服务

我司技术服务中心将按与用户签订的支持服务协议规定，提供定期现场巡访或不定期电话巡访服务，与用户一起共同对项目的日常维护管理方面的交流，为客户进行定期的预防性维护服务。

远程维护

我司工程师无需到客户现场，可通过拨号等网络接入方式进入客户的系统网络中，直接对客户系统进行诊断分析及维护服务。

电子邮件服务

客户的技术或非技术问题及建议可以通过电子邮件方式发送给我司的技术支持电子信箱，公司设立专人阅读并及时给予答复。

现场支持服务

针对比较复杂的项目，我司的专业技术人员可以来到客户现场，通过仔细的调查研究，为客户解决实质问题。我司提供的服务根据服务时段的不同分为 5*8、7*24 两种。5*8 指我司的服务时段在每周一至周五 9:30~19:30 工作时间内。7*24 指我司的服务时段是每周一至每周日 0:00~24:00。

3、质保期外的实质性承诺

（1）在保修期外，除保持畅通的联络热线外，我公司在每季度派专业人员进行回访，将施工过程中出现的问题以及应注意的事项用书面形式提交给甲方。

（2）在保修期外，我们设立 24 小时维修电话，接到电话保证 24 小时内作出响应，72 小时内制定维修方案并进行维修，所发生的费用由甲方承担。对于招标文件中相关的售后服务要求，我公司公司承诺将严格执行，达到客户最好的满意度。

（3）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。

（4）公司承诺本公司产品在一年质保期满后终身维修只收工本费、补货及时，保证款式一样、质地等同，颜色接近。维修：接到通知后，我方人员将做出响应并到达现场进行处理。易损件、备品备件终身提供（质保期满后，备品、备件按实际购买价格提供、终身维修，只收取工本费。

1、在保修期外，除保持畅通的联络热线外，我公司在每季度派专业人员进行回访，将施工过程中出现的问题以及应注意的事项用书面形式提交给甲方。

2、在保修期外，我们设立 24 小时维修电话，接到电话保证 24 小时内作出响应，72 小时内制定维修方案并进行维修，所发生的费用由甲方承担。对于招标文件中相关的售后服务要求，我公司公司承诺将严格执行，达到客户最好的满意度。

3、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。

4、公司承诺本公司产品在一年质保期满后终身维修只收工本费、补货及时，保证款式一样、质地等同，颜色接近。维修：接到通知后，我方人员将做出响应并到达现场进行处理。易损件、备品备件终身提供（质保期满后，备品、

备件按实际购买价格提供、终身维修，只收取工本费。

5、培训与跟踪服务

公司负责派技术人员为用户免费提供两次的指导性培训，培训地点一般在用户单位完成，如用户需要公司提供两次以上的培训，则公司予以支持及响应,由此产生的费用由双方协商。

公司将不定期征求用户使用产品的意见，接受用户的批评和建议，随时将产品的最新动态及最新资料寄给客户。 用户在使用本公司设备取得一定经验后，双方另行协商安排一次用户回访，公司将派技术人员与用户研讨并解答实践中深层次的技术问题。

保修期过后我公司仍将按照保修期内的服务标准一如既往的对本工程实行维修服务。

工程保修期满后，项目部及时将该工程保修资料交我公司工程管理处，并填写回访维修服务卡，工程管理处根据计划保证每月与建设单位联络一次，每季主动上门回访一次。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。工程回访中，发现缺陷后，应对发现的缺陷加以认真量度、记录、较为严重的应加以照片、录像形式记录，将情况填入维修任务书，由专业技术人员分析存在的问题，找出主要原因，制定措施。由我公司组织专业人员组成维修队，指定专人负责，维修队按维修任务书内容进行维修工作。长期为业主提供免费的技术服务和 technical 支持，对于业主要求，我们保证随叫随到，决不拖延。

公司承诺本公司产品在一年质保期满后终身维修只收工本费

1、补货及时，保证款式一样、质地等同，颜色接近；

2、维修：接到通知后，我方人员将在 30 分钟内做出响应并到达现场进行处理；

3、易损件、备品备件供应；易损件、备品备件终身提供（质保期满后，备品、备件按实际购买价格提供）

4、终身维修，只收取工本费；

我公司提供技术服务的方式包括电话热线支持、定期巡检服务、远程维护、电子邮件、现场支持等五种方式。

电话热线支持服务 服务提供者不到客户现场，通过电话热线方式为客户提供服务，指导客户相关工程师进行相应操作以完成有关服务内容，确保客户的需求能得到及时准确的反馈。

当用户在日常系统运行过程中遇到任何技术方面的问题时，可以直接拨打我司电话支持响应中心，公司专门提供技术支持专线，5x8 小时提供支持响应服务。如遇紧急情况，还可直接拨打值班工程师的移动电话，寻求最快响应。

技术支持热线服务员对全部电话问题进行记录和分类，按照电话问题的类别和事件的紧急程度分别转交相应的技术支持与服务组处理，及时提供完整、准确的解答。

定期巡检服务

我司技术服务中心将按与用户签订的支持服务协议规定，提供定期现场巡访

或不定期电话巡访服务，与用户一起共同对系统进行性能调优、系统诊断，系统日常维护管理方面的交流，为客户进行定期的预防性维护服务。

远程维护

我司工程师无需到客户现场，可通过拨号等网络接入方式进入客户的系统网络中，直接对客户系统进行诊断分析及维护服务。

电子邮件服务

客户的技术或非技术问题及建议可以通过电子邮件方式发送给我司的技术支持电子信箱，公司设立专人阅读并及时给予答复。

现场支持服务

针对比较复杂的项目，我司的专业技术人员可以来到客户现场，通过仔细调查研究，为客户解决实质问题。

服务时段

我司提供的服务根据服务时段的不同分为 5*8、7*24 两种。

5*8 指我司的服务时段在每周一至每周五 9:30~19:30 工作时间内。

7*24 指我司的服务时段是每周一至每周日 0:00~24:00。

响应时间

我司对客户系统故障服务请求提供的服务响应时间不超过半小时。

电话支持服务

当用户在日常系统运行过程中遇到任何技术方面的问题时，可以直接拨打我

司电话支持响应中心，公司专门提供技术支持专线，7x8 小时提供支持响应服务。如遇紧急情况，还可直接拨打值班工程师的移动电话，寻求最快响应。

技术支持热线值班员对全部电话问题进行记录和分类，按照电话问题的类别和事件的紧急程度分别转交相应的技术支持与服务组处理，及时提供完整、准确的解答。

定期巡检服务

我司客户服务中心将按与用户签订的支持服务协议规定，提供定期现场巡访或不定期电话巡访服务，与用户一起共同对用户系统进行性能调优、系统诊断，系统日常维护管理方面的交流，为客户进行定期的预防性维护服务 现场支持服务 如果用户的设备出现故障，或通过电话等技术支持服务方式仍无法解决用户问题时，客户服务流程进入现场支持服务阶段。 我司项目管理组将由技术支持服务人员，以最快的速度到达用户现场，分析原因、解决故障，保证用户整个系统顺利运行。

（二）不拖欠农民工工资的具体承诺

随着我国市场经济的不断发展，民工群体已经成为城市无法排除的重要组成部分。如数发放工人工资，是我国劳动力市场得以健康运转的基石。从关心群众的生产生活问题入手，采取切实措施，解决好民工工资问题，是维护人民群众切身利益、维护社会稳定的一项重要工作。

按照《中华人民共和国劳动法》规定雇用和使用农民工，执行项目施工现场农民工实名制管理，我司保证与农民工签订劳动合同。建立健全职工花名册、身

份证复印件、考勤原始记录、工资支付等，管理台帐真实有效（资料非真实性愿担任承担经济处罚）按期上报建设单位备案，如有工程班组更换，将变更班组等级人员名单、身份证复印件应及时通知监理单位、建设单位确认身份证后可更换办组织及人员。为了保证民工工资，我公司做了多项制度，政策。

1.俗话说，一分辛劳一分收获，我公司各部门积极采取措施，保证农民工工资及时发放、让农民工有所得，也促进了建筑施工企业的发展。为了保证工人工资得到保障，我公司单独开设了农民工调查小组。专门调查解决农民工拖欠、纠纷等现象，一经发现公司将对其严厉处罚，做到“工程清工资清”，绝不拖欠民工一分钱。

2.另外我公司还为民工设立了绿色通道及意见箱，民工有意见或事情可以直接到公司找相关单位，并且为其大力解决问题。在建设管理部门的管理下，我公司及早与民工签订了劳动合同，保证民工及时拿到自己的辛苦钱，也保证了建设的顺利进行。

3.另外，还设立了民工工资预留帐户，避免了由于工程中一些复杂问题而造成资金困难，使得工资迟迟发不下去，建立预留帐户正是能保障工程在危机时候能够保证民工工资。

4.保证按月发放工资，每月 15 日准时发放民工工资。

5.我公司采取“举证责任倒置”办法，即有用人单位负责举证，企业拿不出工资发放证据就视为欠薪，解决了农民工讨薪是“举证难”的问题。在目前农民工讨薪难的大环境下，不失为一种方便农民工的行政举措。

我公司也将针对拖欠农民工工资这一行为作出如下措施，请各部门监督：

1、对拖欠农民工工资的解决措施

（1）明确主管部门以及职责分工，杜绝推诿扯皮。目前牵涉到农民工投诉受理的部门主要有劳动和社会保障部门，以及建设管理部门，遇有农民工投诉、反应情况，无论哪个部门，都应根据职责分工，给予礼貌接待受理。根据政府提出的相关文件，提出解决农民工工资拖欠问题，实行归口管理和“属地管理”相结合的原则；以及我市解决工资拖欠问题联席会议制度分工要求，市劳动保障局负责对市区工资清欠工作进行协调和监察，市城乡建委负责建筑和市政工程项目工资清欠工作。涉及到开发区的农民工工资拖欠问题分工应为，劳动和社会保障局牵头处理企业工资拖欠行为，建设规划局牵头处理区内建设施工项目的工资拖欠。

（2）第一时间做好农民工投诉受理登记。农民工由于其文化知识水平有限，因此接到投诉后，在其不能提供相关的书面证据材料情况下，应以询问了解为主，并做好记录。详细了解施工单位、项目名称、工种、拖欠时间、拖欠金额、涉及人数、联系电话以及是否为外地务工人员等情况。在询问记录的同时，应积极安抚民工，尽量消除民工不满情绪，防止由于怨愤膨胀，而引起群体性的围堵事件。做完了解记录后，尽量要求民工先回去，等候回复，并告知其一定会尽快协调处理的，并给予答复处理结果。

（3）分清时间缓急、情节轻重，给予区别处理。农民工工资拖欠问题因拖欠时期、拖欠金额及拖欠事件、拖欠主体等各种因素的不同而呈现出不同的特点。

对于各类农民工工资拖欠问题应予以归类，并按照不同的侧重点分别处理。

从拖欠时间来看：对重大节假日前（和敏感时期）或在此期间发生的拖欠事件从速查处，突出解决时间上的急迫性。在具体处理方式的选择上，可先不必强调处理上的彻底性，而应先以确保重大节假日的平稳过渡为处理第一原则。

从拖欠金额及拖欠时间来看：对拖欠金额多，拖欠时间长的应重点处理，协调多部门加大支付力度。对资金确有困难的，可要求提供具体的支付计划，或提供支付担保。

从拖欠主体来看：建筑工地农民工工资拖欠往往表现为不知道谁拖欠耽误了农民工工资，即农民工找包工头要钱，包工头要施工单位要钱，施工单位找建设单位要钱。这种连还债目前在开发区内表现比较明显。对此，应从源头协调，即从建筑单位往下层层查实，哪一环节出问题，由对应监管单位协调哪一主体处理，督促支付。

（4）以沟通协调为主，结合政策法律宣讲实施。从开发区农民工工资拖欠实发案例来看，真正属于恶意拖欠，拒不支付农民工工资的现象极少发生。而大部分的案件都是因为农民工、包工头、承包商、业主之间沟通不畅或是沟通有误引发的，所以我们对于多数的工资拖欠案例，一般通过口头协调上述四方，即可得到落实解决，这种处理方式也有利于最大限度化解纠纷怨愤，有利于区内的和谐稳定。对于少数故意拖欠工资，躲避调查的施工企业或是包工头，根据其影响程度，劳动部门、建设部门，包括工商在内等主管部门，必须根据法律施以相应

的强制手段，从根本上给予农民工利益保护。

（5）确保农民工在整个案件处理过程中的知情权和基本生活保障权。部分外地来开发区务工的民工，他们只身在外，自带生活费用有限，在工资被拖欠后，甚至连最基本的吃饭都成问题。再加上由于过去体制的弊端，导致他们在投诉情况后，对政府仍持有极大的怀疑态度，他们不知道他们的问题要到何时才能解决，由此他们更加悲观，怨愤更加积累。因此我们在处理农民工案件整个过程中，应该始终将案件的处理情况、进展告知他们，让他们相信政府；始终关注他们的基本生活，当基本生活存在问题时，则必须在第一时间内责令业主或施工单位给予解决。

我司保证按时足额支付农民工工资，不拖欠农民工工资。如有违反，愿意接受相关部门的惩罚。

按照《中华人民共和国劳动法》规定雇用和使用农民工，执行项目施工现场农民工实名制管理，我司保证与农民工签订劳动合同。建立健全职工花名册、身份证复印件、考勤原始记录、工资支付等，管理台帐真实有效（资料非真实性愿担任承担经济处罚）按期上报建设单位备案，如有工程班组更换，将变更班组等级人员名单、身份证复印件应及时通知监理单位、建设单位确认身份证后可更换办组织及人员。

我司保证按时足额支付农民工工资，不拖欠农民工工资。

如若发生违法规定拖欠和克扣农民工工资的行为，造成农民工上访，我是愿

意无条件先行垫付工资款解决农民工工资并接受有关主管部门的调查处理。

不拖欠农民工工资的措施：

为切实保障农民工合法权益，维护社会稳定，按照劳动局和社会保障局等部门《关于开展农民工工资支付情景专项检查的实施意见》的要求，我公司郑重承诺：

- 1、认真开展对所属项目部农民工工资支付情景的自查自纠，严格遵守劳动保障法律法规。
- 2、对已经经过包工头发放的工资，保证监督包工头发放到农民工本人手中。
- 3、对尚未发放的工资，保证直接支付给农民工本人。
- 4、资金全部足额发放到位。
- 5、认真做好农民工的工作，保证不发生因拖欠工资造成农民工投诉或群体性上访事件。
- 6、我单位将严格按照上级主管部门(项目部)关于农民工工资发放的相关要求，切实做好农民工工资发放工作；
- 7、我单位必须按照规定将农民工工资按时、足额、直接发放到农民工手中；并构成农民工工资表(表格形式、现场负责人和班组长签字认可、农民工本人签字)；
- 8、如因拖欠农民工工资发放，或工资发放处置不力，导致农民工有不一样形式的上访、闹访、集访等事件发生，公司可将立即停止对我单位劳务工程款的

支付，我公司愿意将剩余工程款用作农民工工资保证金。由此造成的一切不良后果和损失由我单位承担。

9、按照《劳动法》规定雇佣和使用农民工，工资将直接发放给农民工本人，严禁发放给“包工头”。

10、我单位分包单位雇佣农民工的，将要求分包单位按照第 1 条规定签订劳动合同，并负责督促其按照合同规定及时结付农民工工资。如因我公司未按合同约定与分包单位结清工程款，致使后者拖欠农民工工资的，将由我公司先行垫付欠款。本公司对分包单位清偿拖欠农民工工资负总责。

11、严格遵守国家和地方关于农民工工资的其他有关规定。

12、如果发生违反规定拖欠或克扣农民工工资行为，造成农民工上访，本单位愿意无条件理解业主采取的经济等处罚，同时愿意理解交通行政主管部门依照有关规定作出的其它处罚决定。

根据《中华人民共和国合同法》，《中华人民共和国建筑法》，及国家省市关于安全生产的有关法规规章的要求，为贯彻国务院关于杜绝拖欠工人(包括农民工)工资的指示精神，保证总包合同正常履约，确保实现工程质量和工期目标，我公司特向贵方承诺：

1、我公司保证每月及时足额支付施工人员(包括农民工)工资，不以任何借口拖延，并接受贵方的监督和检查。

2、贵方已经发现我公司存在拖欠参加本工程项目施工的工人(包括农民工)工资行为，我公司保证将无条件筹集资金立即发放所拖欠的工人(包括农民工)工

资，并愿意接受贵方的任何针对性的惩罚措施。

3、我公司承诺一但发生拖欠工人(包括农民工)工资的情况，我公司将无条件接受贵方代扣本工程项目的进度款直接支付给工人(包括农民工)的权利，并由此造成的一切后果承担全部责任。

4、自觉遵守劳动保障和建筑市场管理的有关法律法规规定，自觉服从劳动保障、建设行政主管部门的监督和管理。依法招用工，依法与劳动者签订劳动合同，严格执行工资卡制度。在指定银行开立工资支付保障金账户并存入相应的工资支付保障金，或办理《工资支付保障金保函》。

5、本企业确保向所有参与工程施工的劳动者按时足额支付工资。本企业及所承包工程若出现拖欠劳动者工资情况，经劳动保障监察机构查实并责令整改，期满后仍未支付的，同意市劳动保障部门书面通知银行直接从本企业工资支付保障金账户中划拨，用于支付拖欠的农民工工资。

6、工资支付保障金账户中保障金被划拨用于支付拖欠的农民工工资后，本企业保证在7日内向工资支付保障金账户追加等额保障金。

7、本企业在本市范围内所承包的最后一个工程项目竣工验收备案6个月后，办理工资支付保障金退还手续时若有涉及本企业的欠薪案件尚在处理未终结的，同意暂缓办理工资支付保障金退还手续。

8、同意工资支付保障金账户按银行有关规定管理并结算利息。保函在担保期满前一个月内申请并办妥下一担保期手续。工资支付保障金账户设立期间，司法机关有权对工资支付保障金账户进行查询、冻结、扣划。

如违反上述承诺，同意按照《新乡市建筑业企业农民工工资支付保障管理办法》和有关规定处理。

（三）供应商有不因农忙、雨季、资金状况等影响施工进度，确保连续施工，保证总工期不变的承诺

保证工期的承诺如下：

1. 按项目管理体制，实行项目经理负责制。推行项目法施工。
2. 全公司范围内组织技术过硬、素质高的施工作业队伍。主要工程项目实行二班作业。
3. 做好各项施工准备工作。特别是原材料、机械设备应提前做好计划，按要求时间进场、保质、保量及时到位。
4. 严格采用网络计划施工。实行三级网络计划控制。利用微机进行动态管理。通过对网络图进行时间参数的计算。找出计划中的关键工种和关键线路，针对关键工种和关键线路合理调配人力、物力、资金，确保计划目标的完成。
5. 在计划安排中落实雨季施工措施。保证施工的均衡性、连续性。
6. 针对场平施工特点。合理安排施工计划，进行分区并行施工。交叉施工。加快施工进度。
7. 在总体施工计划下。制定备工种月、旬、周计划。制定合理的工期目标奖罚制度。项目经理部坚持每周例会制度。施工队坚持每日工程进度调度统计、报告制度。
8. 拖工队、班组以责任承包与效益挂钩，充分调动全体人员的积极性和创造性。
9. 加强质量管理。严格控制每一道工序的施工质量，避免返工。
10. 正确处理工程进度与经济性的关系，必要时加大人、财、物的投入，确保工期目标的实现。

一、劳动力配备计划

按照本工程特点，结合施工工序的先后安排及各施工段工程量，确定本工程各施工阶段建筑、安装的劳动力配备。在劳动力配备上采取以下几条组织措施和原则：

1、各工种人员配备

(1) 各工种人员主要由我公司操作工人组成。并选用长期与我公司合作并且技术水平高、队伍整齐、有同类工程施工经验且有建制的劳务队伍，在人力资源的数量和素质上确保施工质量和工期要求。

(2) 劳动力施行操作专业化进行组织，按不同工种、不同施工部位来划分作业班组，使各班组能从事性质基本相同的工作，以提高操作者的熟练程度和劳动生产率，以满足工程的施工质量和施工进度要求。

(3) 劳动力施行动态管理，项目应根据工程的施工进度和施工计划合理安排劳动力，做到有进有退，减少窝工。

(4) 本计划中的劳动力不足时，应及时进行调整。对操作层人员应尽可能采取计件工资制。对经监理批准的节假日上班和加班加点，应按国家“劳动法”的规定付给操作者应得的报酬。

2、劳务队伍进场前，由公司劳资部门和项目部与其签订合同，规定其工期、质量、安全要求，明确承包任务，工程量结算方式和奖惩措施。项目经理部还对劳务队引入激励机制，推行优质优价管理方法。

3、新工人开工前的三天进场，进场后由安全员对新工人进行安全、防火和文明施工教育，为落实施工计划和技术责任制，由工长和技术员对班组长、新工人

逐级进行交底，交底内容包括：工程进度计划、分项工程的施工工艺标准及安全、技术措施，降低成本和质量保证措施，质量标准和验收规范等。 二、施工机械、设备配置计划

1、选配原则

（1）根据本工程的特点与布局来选择机械设备类型。

（2）根据本工程的工期、工程量的大小和所采用的施工方法来选择施工机械设备的类型和数量。

（3）所选用的机械设备既要满足施工生产的需要，又要尽量降低成本。

（4）所有机械设备全部选用性能完好的机械设备。

2、施工机械设备的合理作用

（1）定人定机，实行机械使用、保养责任制，将机械设备的使用效益与个人经济利益联系起来。

（2）实行机操人员持证上岗制度。特种设备的机操人员必须持有有效的特种设备操作证作业。

3、施工机械设备的保养和养护

（1）机操人员要严格执行机械设备操作规程和机械设备维护保养制度，按时进行设备维护保养。

（2）机操工要坚持“清洁、紧固、调整、润湿、防腐”十字作业，填写运转和日常检查记录。运转中发出异常，要及时停机检修，不得带病运转作业。

（3）机械设备要杜绝“三违”（违章操作、违章指挥、违反劳动纪律）现象，

确保机械设备按规程和使用说明书要求作业。

4、进场计划

根据现场施工和进度计划的要求，编制施工机具需用量计划，并以此为依据组织施工机具及时进场。 三、资金配备计划

充足的资金是本工程得以顺利完成的保障，为此公司将把本工程作为重点工程予以大力支持。

1、配备专业会计师为本工程筹措资金，从各个渠道、各个环节，保证资金需求。

2、确保本工程资金专款专用，合理使用项目资金，使每一笔资金都最大限度地发挥作用。

3、对涉及材料、机械、人工工资及安全防护措施的资金优先保证，做到支付及时，绝不影响工程进度。

保证工期的承诺如下：

1. 按项目管理体制，实行项目经理负责制。推行项目法施工。

2. 全公司范围内组织技术过硬、素质高的施工作业队伍。主要工程项目实行二班作业。

3. 做好各项施工准备工作。特别是原材料、机械设备应提前做好计划，按要求时间进场、保质、保量及时到位。

4. 严格采用网络计划施工。实行三级网络计划控制。利用微机进行动态管理。通过对网络图进行时间参数的计算。找出计划中的关键工种和关键线路，针

对关键工种和关键线路合理调配人力、物力、资金，确保计划目标的完成。

5. 在计划安排中落实雨季施工措施，保证施工的均衡性、连续性。

6. 针对场平施工特点，合理安排施工计划，进行分区并行施工，交叉施工，加快施工进度。

7. 在总体施工计划下，制定备工种月、旬、周计划。制定合理的工期目标奖罚制度。项目经理部坚持每周例会制度，施工队坚持每日工程进度调度统计、报告制度。

8. 施工队、班组以责任承包与效益挂钩，充分调动全体人员的积极性和创造性。

9. 加强质量管理，严格控制每一道工序的施工质量，避免返工。

10. 正确处理工程进度与经济性的关系，必要时加大人、财、物的投入，确保工期目标的实现

针对扬尘治理的承诺：

(1)松散材料扬尘的管理措施

种类：土方、石子、陶粒、白灰、水泥、石渣等

1、水泥必须设置水泥仓库，下面用木方铺防水卷材或塑料布垫起 30cm，卸货时严禁抛散；或者使用密闭水泥罐。

2、砂子、石子等松散材料在现场必须用塑料布或帆布进行覆盖，随用随清，卸货时严禁抛散。

3、回填土施工时，拌合白灰与回填土时、禁止抛散，以免产生扬尘。

- 4、施工现场松散材料堆放处及时清理，以减少扬尘。
- 5、根据实际进度确定松散材料进场时间，不得进场过早。
- 6、四级（含四级）以上大风，禁止产生扬尘作业。

(2)施工过程中降尘管理措施

- 1、施工现场制定清扫、洒水制度，配备洒水设备，并派专人负责洒水、清扫。
- 2、楼层内的施工垃圾必须用袋装好，然后用升降机运至楼下垃圾点，不得从楼上或升降机内直接向楼下抛洒。
- 3、四级级以上大风天气，禁止产生扬尘的作业施工。
- 4、回填土施工时，掺拌白灰的回填土禁止抛洒，以免产生扬尘。
- 5、土方铲、运、卸等环节设专人洒水降尘，运土方、渣土及散粒材料时必须使用防尘专用车辆，以防沿途遗洒扬尘。
- 6、楼内清理时，提前一天将楼内地面洒水湿润，尽量减少浮灰飞扬，避免污染空气，也便于清扫。
- 7、搅拌砼或砂浆时，搅拌棚外不得堆放过多水泥，粉煤灰等，搅拌完毕，搅拌站不得剩余水泥等其他材料、水泥袋绑好后及时回收。
- 8、搅拌完毕后，砂石料池重新堆放后覆盖，道路洒水清扫。
- 9、预拌砼的罐车使用完，冲洗干净，不要将杂物遗洒到道路上。
- 10、建筑垃圾装运时、如果太干，提前洒水湿润后再装车，以减少灰尘污染

环境。

11、屋面焦渣运输前用水冲洗，减少运输时煤灰飞扬，污染环境。

12、其他冬季使用的聚苯板、保温板等容易碎的材料，要及时清理，避免产生扬尘。

13、对装修中保护材料如塑钢门窗保护膜、陶粒砌块、加气砼砌块等，要及时清理，并派专人负责管理。

14、与劳务、物资供方签订环保协议，施工人员必须遵守现场制定的各项规章制度、对违反制度的人员进行处罚。

供应商：河南宝拓建设工程有限公司（电子签章）

法定代表人：_____（电子签章）

2025年11月21日