

三、服务承诺书

（一）服务承诺方案

致：贵港市港北区农业农村局、大成工程咨询有限公司

我广西科虹有害生物防治股份有限公司若中标，将严格遵守招标文件明确的设计规范、施工规范和质量验评标准，围绕质量目标，运用现有的科技成果，成熟的管理经验和治理经验，精心组织、科学管理，制定切实可行的、行之有效的质量保证措施，并积极推广和应用新技术、新工艺、新设备和新材料，使工程的施工质量起点高、推广快、效率好、竞争力强，确保工程质量。并慎重的向贵单位作出如下服务响应及承诺：

1、我公司服务承诺

（1）保障工期承诺

为确保2025年1月12日前完成所有服务工作，我公司将落实管理进度，控制人员具体任务和工作责任，确立工程进度计划，按照施工合同中规定的工期要求进行分解，制定阶段工期，建立控制各阶段进度目标体系，对影响进度的因素进行分析和预测，采取各种措施保证工程质量和工程如期完成，并对违约进行责任承担的承诺。

（2）确保质量承诺

我公司对本次招标有效期内所提供的所有产品及实施措施提供技

术服务支持，服务完成率达100%。同时在项目实施期间，不再另外加收取服务费。

（3）积极协调配合的承诺

积极配合业主及相关政府等部门的工作，尽快完善设计和前期工作，同时与各管理部门、当地政府及周边居民搞好关系，提供方便，避免各种干扰，保证工程顺利实施。

本服务将严格按照施工计划安排，均衡组织生产，但若因重大变更、自然灾害或其它不可抗拒因素影响了计划施工工期，我公司将采取如下措施调整和追赶工期，确保总工期最终实现：通过增加人力、物力、机械和资金的投入。适当增加劳动力，积极做好职工工作，搞好材料、物资储备，减少节假日对施工的影响。合理增加机械设备、材料、机具的投入，充分发挥机械化施工的效率。

（4）进度违约责任承诺

在我公司中标之后，将从以下方面制定工期进度保障措施，保证在工期内顺利完成合同约定的工程要求：

①严格执行甲方关于工程进度保障措施的各项条款。

②根据相关措施，做好技术筛选工作，保证项目扎实稳步推进和取得实效。

③做好前期准备工作，在工期开始前做好设备、物资的检验入库，人员的知识技术培训等方面工作，做到按工期严格执行，保障甲方要

求的服务进度和服务质量。

④做好特殊情况下的服务建设安排，如：暴雨、洪灾等自然灾害。

⑤深入田间地头，积极与当地农民沟通，广泛开展多次培训，带动当地农民积极参与此次项目建设。

⑥接受业主单位的监督，听取业主建议，按服务要求进行建设。

⑦严格按照公开招标响应文件中规定的服务承诺提供服务。

⑧服务进度经我公司和业主单位研究后协调制定，若我公司未能按照服务进度实施，我公司愿接受业主单位监督，由此造成业主单位的经济损失，由我公司承担全部责任，按合同约定的违约责任进行赔偿。

(5) 提供7×24小时技术服务承诺

我公司承诺针对本项目有24小时售后服务电话：0772-3180011，对采购人及使用人遇到的售后问题及时进行7×24小时电话响应。在接到采购人通知后4小时内到达采购人指定现场。

(6) 服务响应速度的承诺

我公司在贵港有驻点分公司，在接到采购人处理问题通知后5分钟内响应，4小时内派出主要技术人员到达采购人指定现场并提出有效解决方案，如不能4小时到达或不能提出有效解决方案，我公司愿意按合同约定赔偿条款，补偿贵单位的损失。

(7) 不转包服务的承诺

我公司承诺不将服务转包或委托给其他单位，如有违约，由此产生的一切费用由我公司负责。

(8) 主动配合验收的承诺

我公司承诺主动配合采购人完成整体项目的验收。

(9) 定期回访承诺

我公司定期通过电话等方式进行防控情况回访，并提供合理的指导建议。及时上门倾听用户意见；进行问题调查（发生的原因、时间等）；问题的处理（处理结果、信息反馈），满足采购方的要求。

(10) 主动开展服务质量监督检查的承诺

监督检查是保证防控服务质量的重要措施，公司设置质量监督检查组，负责执行监督检查任务。

●各工程项目组设质量监督检查组，执行监督检查任务，具体任务为：

①项目监督检查组在公司质量监督检查组指导下工作，一旦发现问题立即督促施工部门改进。

②针对不同原因的质量问题，及时采取措施解决，不造成延误。

③监督检查施工进度和效益，及时向公司领导报告工程进展情况，对发现的问题及时调整力量和防治措施，妥善解决存在问题。

●监督检查方法

①对重要的工程项目，监督人员下场跟踪监督检查，检查工作以细、严、全为标准，区分为管理问题或技术问题后及时研究解决。

②抽样检查监督。监督检查组要按客户情况定出监督检查计划，客户检查监督时限和次数为：

主要客户：服务期限一年以上，每年监督检查4次。

普通客户：服务期限一年以下，监督检查2次。

小客户或仅要求服务一两次的，按情况抽查。

重点工程项目成立项目质量管理监督小组，随时监督检查

③会同技术部处理客户投诉，要着重检查施工人员的行为和规范施工问题，查清楚投诉原因。

●监督检查工作程序

监督检查人员进行检查时，应遵循如下程序：

①监督检查第一步：执行监督检查工作时，有周密计划和明确的目的，切忌无目的地、一般地泛泛走过场的做法。

②监督检查第二步：深入实际，掌握实情。向客户有关人员了解情况，看现场，不偏听偏信。

③科学分析第三步：领先掌握的全面材料进行分析，找出问题的症结、原因，提出合理解决办法和措施。

④监督检查第四步：写出监督检查报告。

●监督检查人员注意事项

①监督检查人员懂业务懂管理，作风好办事公正。

②严格执行本公司的《技术规范》和《管理规范》。

③及时准确地向公司报告监督检查情况，并提处理意见。

④对经查处的事件，进行跟踪督办，做到让客户满意，创造品牌。

2、服务措施

(1) 项目前期准备

①前期物资准备

绿肥种子备货

播种绿肥设备准备

其他生产种植配备物资

做好仓储放货工作

②人员准备

项目服务人员

项目实施监管

物资送货人员

