

## 质量保证、服务制度及承诺

根据《竞争性磋商文件》的有关要求，为体现我公司承建该工程的诚意，针对该工程特点，经过认真研究，我公司郑重提出以下保证及承诺条件：

### 一、质量保证方面：

#### 1、质量承诺：

达到合格标准。为体现我公司的实力与能力，严格按规范标准，制定具体的工程质量保证措施，加强工程质量管理，精心组织施工，确保工程质量达到合格工程标准，创淄博市优良工程，公司不计取优良奖。

#### 2、质量目标：

本公司坚持“以质量求生存，以新技术求发展”的指导思想，对承建的工程严格按照施工、技术说明以及有关现行施工验收规范的要求和规定施工，确保工程质量达到一次性验收合格。

#### 3、组织措施：

实行项目经理承包责任制，以项目经理为首的工地管理班子，对本工程施工的所有各工种，班组统一领导，统一指挥，统一调度。

#### 4、建立质量保证体系

(1) 建立和健全质量管理网络。在工程项目中贯彻质量体系标准，必须首先使全体人员提高质量意识，树立“质量第一”的概念，建立全面质量管理概念，掌握其工作方法，学会使用质量管理工具。针对项目制订质量计划，对工程项目领导班子成员、各业务管理人员、施工生产人员可采取分层次参加施工前贯标培训，除项目经理要抓质量下，项目工程师主管技术质量工作，使质量管理不断深化、不断提高。

(2) 制定明确的质量计划。质量计划是实现质量目标，组织与协调质量管理活动的基本手段，也是各阶段、各环节质量工作的行动纲领，各环节和各阶段具体的计划，形成一整套质量计划体系，项目经理要及时组织检查分析，以保证按期完成实现质量改进措施，达到预期目标。

(3) 建立质量住处反馈系统。班组自检、互检质量信息由班长或质量员输送给施工员，再结合项目班子技术质量部门，工序交接检查，发现前道工序的质量问题，分项工程检

查情况由施工员传给技术质量部门：原材料进场，各种材料测验以及设计图纸等方面的质量问题，分别由材料员、质量员和技术员传给项目经理，并把材料方面问题传给厂家。项目经理还要直接组织各专业联合检查，掌握第一手资料。

(4) 搞好工程项目质量，必须建立一系列制度，如《工程质量管理条例》、《工程质量奖罚规定》等，只有遵循统一制度，才能协调一致和有序地工作。对质量检查标准、方法、内容和评定时间作出具体规定。另外，将质量管理业务处理所经过的环节、步骤进行分析研究，加以改进，定位标准管理程序，使管理流程程序化。

(5) 为达到质量目标而开展工程质量控制的内容

1) 严格工艺纪律，施工现场的生产工艺和操作规程，是操作者进行施工生产的依据法规，任何人都必须严格执行。

2) 掌握施工生产现场的质量动态，这就是指按照一定的要求，对质量状况进行综合统计和分析，及时掌握质量现状，发现质量问题，明确对策和方向。

3) 加强质量检验工作，充分发挥质量检验工作的重要作用，促使工程质量在管理状态下稳定和提高。

4) 建立“质量管理点”，在施工现场生产中，对所需重点控制的质量特性、工程关键部位或薄弱环节，在一定时期内，一定条件下强化管理，使工序处于良好的控制状态。

5、质量管理制度：

我们将在项目经理部设质量管理小组、专职质检员、班组设兼职质检员，形成三级质量管理网络。各级质检员在质量管理小组领导下开展工作，其主要职责：

1. 控制原材料的材质是否合格。
2. 工艺和操作方法是否符合规范。
3. 工程质量是否符合《技术规范》要求：对不合格的工程有权拒绝签证，实行质量一票否决制。对优质工程有权建议嘉奖。
4. 原始记录是否及时、准确、完整。
5. 计量和试验是否正确，符合规范。
6. 推行 QC 是否认真，对薄弱环节是否采取有效措施。

7. 开展质量教育及技术培训：认真做好质量教育工作。使全体人员树立质量第一、用户至上、预防为主，用数据说话的观点。新工人必须经过上岗培训。技术人员要进行知识更新教育，以适应高标准、高速度、高机械化、高技术修建本工程的需要。

8. 切实做到“三检制”。

操作工人每天下班前，对自己操作的工作量自行检查，检查质量是否符合设计和规范要求。不符合要求及时修正，并做好自检记录。

互检：每完成一个部位施工，由质检员，施工员组织班组长要技术工人进行互相检查，并做好检查记录，相互督促，取长补短，共同提高。

交接检：每完成一道工序，由质检员，施工员组织有关工种班组进行工序交接检查，并办理交接手续，做到责任分明，不符合要求，不准进入下道工序施工，做到工程质量层层把关，道道检查。

## 二、保证工期方面

1、选拔业务精、能力强的管理和施工人员，配齐配足技术工人。

2、充分细致做好开工前的各项工作准备。

3、采用新工艺、新技术、新设备提高施工效率，抓住物资供应关，保证物质供应满足进度要求。

4、按施工组织设计配齐生产要素。

5、运用计算机网络计划技术、实施动态管理。

## 三、安全施工目标

符合省市有关规定，加强安全管理，严禁发生重大安全事故。

## 四、文明施工目标

创建标准化工地，现场整洁、有序，地方关系良好，争创安全文明工地。

## 五、维护、服务体系

对工程交付使用后保修期内出现问题，贵单位可随时向我公司社会服务承诺办公室反映，我们将及时予以解决；超出保修期后我们对用户继续提供优质服务，创建用户满意工程。

工程竣工交付使用后，对于工程质量的回访和保修工作是用户非常关注十分敏感的问题。

题。

我公司的质量方针：“质量是生命，顾客满意是组织永恒的追求”质量目标是“竣工合格率 100%，回访维修率 100%，满足用户的质量要求。”

为此，公司设工程回访维修办公室，负责工程回访和组织安排维修工作。

公司制定了工程回访制度，制度规定从工作竣工起在保修期内每半年定期回访一次，对回访发现的质量问题，认真执行，及时进行处理。

对用户提出的质量问题，做到 24 小时内进行回访并及时进行维修处理，处理过程中做到尽量不影响用户的工作和休息。

对于用户提出的非我公司原因造成负的质量问题，我公司尽最大力量协助处理。

## 六、各项服务制度

1、安全文明方面：我们保证现场安全文明施工符合国家、省、市的有关规定的要求。并根据现场实际情况提供现场文明施工平面图，制定详尽、具体的现场安全文明施工管理办法，并经建设单位批准后实施，确保安全生产无事故，创市级安全文明优良工地。

2、人员组织方面：为扩大我公司在建筑市场的知名度，公司领导班子较为重视该工程建设，经研究特派素质高、能打硬仗、多次创出优良工程的同志负责该工程施工。

3、周边协调方面：由于我方为当地施工企业，我公司将派出专人负责与周边居民、单位进行协调，确保工程顺利施工。

4、我公司：承诺项目经理及项目技术负责人、安全负责人不兼职其他工程项目，如确有原因须更换时，须事先征得业主同意。

5、资金方面：我们公司具有雄厚的经济基础和实力。在本工程施工过程中，如贵单位资金暂时不到位，我公司内部调整资金，确保连续施工，保证工期的顺利实现。

6、农民工是工程建设中的主要劳力来源，是保障工程顺利完成的主要环节，确保农民工工资是从国家到地方最为关切的大事，我们公司具有雄厚的资金储备和运作能力，农民工工资被公司列为工程款的专项支付资金，确保农民工工资安全发放，决不给贵单位增添任何负面影响，树立公司良好信誉。

## 七、合理化建议

建议成立设计单位、监理单位、业主、施工单位四方技术专家小组，共同研究审定重要部位的施工方案，新技术、新工艺、新材料的应用及创优的措施。建议设计代表常驻现场，与参建各方密切沟通，加快施工进度。