

服务承诺及优惠条件

1、针对本项目维护、服务体系

指导原则

(1) 强化“项目管理，以人为本”。配备高素质的项目管理和质量管理人员，优选施工队伍。

(2) 严格过程控制和程序控制，开展全面质量管理，树立创“用户满意”的质量意识，使该工程成为我公司具有代表性的优质工程。

(3) 制定质量目标，将目标层层分解，质量责任、权力彻底落实到位，严格奖罚制度。

(4) 坚持“质量保证，预防为主”。大力加强图纸会审、图纸深化设计、详图设计和综合配套图的设计和审核工作，广泛深入开展质量职能分析、质量讲评，大力推行“一案三工序”管理措施即“质量设计方案、监督上工序、保证本工序、服务下工序”。

(5) 坚持质量标准，严格检查，一切用数据说话。确保检验、试验和验收与工程进度同步；工程资料与工程进度同步；竣工资料与工程竣工同步；用户手册与工程竣工同步。严把材料（包括原材料、成品和半成品）、设备的出厂质量和进场质量关。

质量管理体系

坚持“百年大计，质量第一”的质量方针，对本工程施工全过程、全方位实行质量控制和管理。运用全面质量管理的观点和方法组织施工，提高施工中各个环节的工作质量，从而保证工程质量目

标的落实。

按照企业的项目管理模式，强化质量的过程管理和程序控制。项目经理部推行专业责任工程师负责制，在施工过程中工程质量进行全面的管理与控制；通过明确分工，密切协调与配合，使工程质量得到有效地控制。

2、建立质量管理的各种相关制度

(1) 坚持图纸会审、设计交底制度

了解设计意图，及时发现疑、难问题，制定对策。

(2) 技术交底制度

坚持以技术管理来保证施工质量的原则，项目部技术管理人员编制针对本工程的施工组织设计，积极采用新工艺、新技术、特殊工序编制工序作业指导书。每个工种、每道工序施工前要进行各级技术交底。

(3) 坚持技术复核制度

避免、杜绝失误、过错造成质量缺陷和问题。

(4) 材料进场检验制度

苗木、材料进场必须按照规范和有关规定进行严格的验收和检验，必须对材料的外观、尺寸、包装及物理性状等进行检查，对材料合格证和试验报告进行核查，重要材料应根据材料验收规范的要求进行抽样复检。

(5) 施工过程的三检制度

工序控制是基本的、重要的质量控制过程，三检制度即在每道工序坚持自检、互检、专检检查制度，隐蔽工程由工长、质检员、班组长等参加检查，做出结论明确、内容详细的文字记录，重要工序和隐蔽工程项目技术负责人应参加检查。

(6) 工程质量事故报告及调查制度

对于施工过程中出现的质量隐患、质量问题及安全隐患，施工人员一定要及时上报主管领导，调查分析质量隐患产生的原因，职责及解决办法，及时排除隐患。

(7) 问题追根制度

对施工中出现的质量问题，追根制度是最好的解决办法。追根工作可按以下程序严格执行。

- ①会诊；
- ②查原因，挖根子；
- ③追查责任人；
- ④限期整改；
- ⑤验收结果，不达到效果不罢休；
- ⑥写总结，立规矩。

(8) 质量文件、工程资料记录管理制度

①质量记录是质量责任追溯的依据，应力求真实和详尽。各类现场操作记录及材料试验记录、质量检验记录等要妥善保管，特别是各类工序接口处理，应详细记录当时情况，理清各方责任。

②有关工程技术、质量的文件资料管理制度：工程文件资料的完

整是工程竣工验收的重要依据，应真实和详尽。由专职资料员收集、整理、保管存档，做到工程技术、质量保证资料及验收资料随工程进度同步进行。

(9) 质量奖惩制度：实行奖惩公开制，制定详细、切合实际的奖罚制度和细则，贯穿工程施工的全过程。由项目质量主管负责组织有关人员对在施作业面进行检查和实测实量，对严格按质量标准施工的班组和人员进行奖励，对未达到质量要求和整改不认真的班组进行处罚。

(10) 选择工程所在地权威实验室，对工程材料及分部分项工程质量进行试验检测。

3、竣工服务承诺

(1) 本项目管护期自竣工之日起 3 年。

(2) 乙方在完成本项目施工及管护等过程中必须按照国标、部标或行业标准要求。

(3) 成活率：苗木栽植后，对苗木成活率不足 85% 或虽达到 85%，但出现连片死亡或损毁，要选择同一规格的苗木实时进行补植完善。

(4) 乙方应保证施工过程中所供货物必须为合格的产品，质量达到国家有关标准。所供苗木的土球大小、地径、冠幅、高度等必须满足甲方要求，按照甲方供货计划进行供货，如验收不合格，所有损失由乙方承担。

(5) 施工过程中发生技术质量问题，乙方应提供及时有效的技

术支持。

(6) 在合同规定的责任期内，进行保修、维护、植物养护管理等服务。

(7) 为保证特殊单项工程的正常使用，提供必要的技术咨询服务。

(8) 进行工程回访，听取用户意见，发现问题及时维修、维护。

(9) 对重要部位进行专项观测，并做好统计工作。