

针对本项目的质量保证及服务承诺

我们将以“信誉至上，争创精品，让用户满意”为基本指导思想；以事前策划，过程精细管理，重视验收的工作思路；以优质的服务、一流的工作质量建造业主满意的优质工程。

一、服务承诺

（一）服务体系

1、项目管理人员准备

项目管理机构分为三个层次，即总公司、分公司、项目部。

1.1. 总公司代表本企业决策者对施工项目管理层进行监督，一是监督施工总包管理体系的运行情况；二是监督工程质量、进度、安全及其他管理工作是否按照施工总承包合同约定的条款履行、兑现合同承诺；三是监督指导项目经理部对施工过程中出现的问题是否能及时解决和组织落实。

（1）总公司是企业对本工程实施管理的最高管理机构，对工程行使重大问题的决策权和指挥权。

（2）监督施工总承包管理体系的运行情况。

（3）监督施工总承包合同的履约情况，对该工程的工期、质量、安全等各项指标的落实进行督促、检查。

（4）解决工程施工遇到的重大工程技术、质量、资源等问题，对项目经理部权限外或难以决策的问题实施决策。

（5）调动或配置企业内部各类资源，包括人、财、物，支持项目部的管理工作实施，确保总目标的实现。

（6）接受并处理业主、监理对总承包项目部的各类投诉。

1.2. 分公司充分有效的配置企业资源，支持施工总承包管理的各项工作。

1.3. 项目部代表本企业全面组织实施施工总承包管理，对总承包

范围内的全部工作内容负全部责任。包括工程质量、安全、进度、现场文明施工的管理，对业主指定分包工程的施工配合及现场协调，单项工程验收及交工验收资料的收集整理，负责工程竣工验收资料并汇总整理竣工档案。

（二）服务制度

2.1. 工程质量、工期及文明施工、服务制度

①. 我公司派遣的施工项目公司绝对是我公司的直属队伍，所有施工分部分项工程均由自己施工，绝对不分包、转包。

②. 我公司对本工程的优惠报价，是在保证工程施工成本和质量的前提下，结合我公司的综合实力和工程的质量承诺而决定的，我公司将不会因造价降低而降低工程的施工质量。

③. 我方严格按文明、安全施工，确保施工安全，若发生伤、亡、病、残等事故，均由我方承担全部责任和费用。

④. 建设单位材料供应不及时或者品种不齐全时，我公司可自行调剂，在征得业主和监理工程师同意使用的情况下，保证工程的正常连续施工。

⑤. 实行定期回访制度：本工程在竣工后三个月内进行首次回访，以后进行定期回访，以便及时处理工程施工过程中的不足之处，积极采纳业主的意见，有利于我公司在今后施工过程中技术和质量的改进。

⑥. 工程竣工后保修服务，我公司有专业施工现场维修队，有专人值班，做到人不离岗、随叫随到，并保证维修的质量达到业主满意。

⑦. 除不可抗拒的自然灾害外，不论什么因素，我公司决不拖延工期，工期保证措施见施工方案部分。

⑧. 可根据现场需求情况为业主及监理单位提供办公场所。

2.2. 社会服务制度

公司坚持以人为本、诚信经营、打造精品、奉献社会的企业精神，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。

（1）工程建设服务制度

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。

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。

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服务制度

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。

自接到保修任务之日起，2 日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。

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。

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。

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）施工现场管理服务制度

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。

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。

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。

（4）工程售后服务制度

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：

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。

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。

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。

按工程保修书规定，及时向建设单位提供维修、维护服务。公司将建立保修书，在保修期内，跟踪服务。

本工程的施工质量保修期为设计文件规定的合理使用年限。