

针对本工程的服务体系、服务制度、合理化建议、优惠条件及承诺

一、维护、服务体系由工程管理部负责工程回访保修工作的统一管理，针对不同的工程项目按国家和地方政府有关规定进行定期的保修和不定期回访。公司工程管理部负责处理回访保修和业主投诉的接待工作，及时将回访保修的信息反馈给相应的工程项目经理，并监督检查回访、保修、用户投诉处理的落实情况。

二、服务工作时间：每周 7 天，每天 24 个工作小时全天候服务。

三、各项服务制度

（一）项目技术管理制度

为加强本公司的施工技术管理，适应建筑工程的新形势，结合我公司的具体情况，特制定施工技术管理制度，技术负责人落实。

1、图纸自审

图纸自审由项目经理组织。接到图纸后，项目经理应及时安排技术负责人、技术部土建工程师、施工队现场工程师进行自审，并提出自审记录。针对自审发现的问题及建议进行讨论，弄清设计意图和工程的特点及要求。对图纸提出建议，形成图纸会审记录，再次确认后报相关部门审核。

2、施工组织设计

施工组织设计是指导工程施工的文件，也是工程编制总、月、周作业计划的基础，设计由现场工程师主持，组织项目部各管理员和施工队按照有关技术标准、施工及验收规范、操作规程进行设计。其内容简要、层次分明、结构严谨、图文并茂和醒目易懂。主要内容如下：

2.1 合理安排施工顺序，做好技术、材料设备、劳动力、施工工具和现场的施工准备工作。

2.2 结合现场及现场的实际情况，开展方案对比，选择拟定合理的施工方案，确定施工顺序、施工流程、施工方法，人员配置等。

2.3 尽量减少临时设施，合理安排材料设备的采购，减少货物运输量，科学地布置施工平面图，减少施工用地，做到文明施工。

2.4 施工组织设计的交底，项目副经理向项目全体施工人员进行施工组织设计交底，介绍工程特点、施工部署、任务划分、施工方法、施工进度、各项管理措施、平面布置等。交底应有记录，由资料员负责登记发放签字后存档发放施工

队人员认真学习。

3、技术交底

在工程正式施工前，通过技术交底使参与施工的技术人员和工人，熟悉和了解所承担工程任务的特点、技术要求、施工工艺、工程难点及施工操作要点以及工程质量标准，做到心中有数。由现场工程师向现场所有施工人员进行施工组织设计交底并做好记录。

3.1 技术交底的要求为：

①整个施工过程均须作技术交底，对一些特殊的关键部位、技术难度大的隐蔽工程，更应认真作技术交底。

②对易发生质量事故和工伤事故的工种和工程部位，在技术交底时，应着重强调各种事故的预防措施

③技术交底必须以书面形式，交底内容字迹要清楚、完整，要有交底人、接受人签字。

④技术交底必须在工程施工前进行，作为整个工程施工前准备工作的一部分。

⑤重点和特殊施工内容设计图纸，应根据工程特点和关键部位，指出施工中应注意的问题；保证施工质量和安全必须采取的技术措施。

3.2 技术交底的内容为：

①施工图纸。

②施工组织设计或施工方案。

③重要的施工内容的具体部位，尺寸，位置及规格。

④单位工程平面布置图。试块的取样、养护方法等。。

⑤重要部位，雨季施工特殊条件下施工的操作方法及注意事项。

⑥保证质量、安全的措施。

技术交底记录的归档，实行谁负责交底，谁就负责填写交底记录并负责将记录移交给项目资料员存档，交接时有资料交接记录。

4、工程施工记录

现场工程师在每天施工完成后，要将每日记录的施工、技术处理等情况加以整理，择其关键记述，填写在工作日志上签名后，纳入施工技术资料存档。

4.1 隐蔽工程验收

工程施工中要及时做好需要隐蔽部分的隐蔽工作，要在取得监理方的验收签字后才能进行工程隐蔽，隐蔽工程的验收一定要随工程进度一起完成。

4.2 工程技术档案

工程技术资料是施工质量、管理情况进行记载的技术文件。也是竣工后存查或移交建设单位作为技术档案的原始凭证。工程必须从工程准备开始，就建立工程技术档案，汇集整理有关资料，并贯穿于施工的全过程，直到交工验收后结束。

（二）工程资料管理制度

工程资料的管理由资料员在项目技术负责人的监督、指导下，按照国家及地方资料管理的规定、标准要求负责实施。

a. 项目部施工员、技术负责人根据施工生产、预决算的需要，报项目部审批后购买，由技术负责人保管。擅自购买的自行负责。使用人员造成遗失的，按原价赔偿。

b. 资料员将所有的资料建立总目录和分目录，便于管理和查找。设计变更、公司通知等文件、资料全部由资料室统一管理，相关文件、资料的收发要有记录。无目录的，在项目部内部审查时，每次每项按 10 元处罚；收发无记录的，按每项 5 元处罚。

c. 工程资料要及时、详细、有效，能真实地反映工程的实际情况，防止“做”资料。资料的时间顺序、逻辑关系应符合工程实际。如试验、隐蔽、评定等资料之间的顺序、关系。上级领导、技术负责人随时检查，对严重失真、时间顺序、逻辑关系错乱的，对相关责任人按每份 5 元处罚。

d. 工程资料必须做到与工程进度同步，以保证其真实、完整、有效。及时整理归档，避免事后补资料。

e. 资料的交接必须办理移交手续，否则视为该过程未进行。

f. 竣工资料在技术负责人的主持下，由施工员、资料员等共同编制、收集、整理归档，按照公司、当地等的有关要求及时交送相关部门、单位。

（三）项目工程质量管理制

1、项目部各管理员应严格贯彻施工组织设计方案中的质量管理文件、规程、规范和标准，牢固树立“质量第一”的思想，宗旨是优质、优产、用户至上。

2、项目部、施工队必须有专人负责施工质量检测 and 验收记录，并认真做好施

工记录和隐蔽工程验收记录,整理完善各项技术资料,确保施工质量符合要求。

3、进行经常性的工程质量知识教育,提高施工员的操作技术水平,在施工到关键性的部位时,必须在现场进行指挥和技术指导。

4、施工现场工程质量管理必须按施工规范要求抓落实,保证每道工序和施工质量符合验收标准。建立三检制度,坚持做到每施工阶段施工自检自查,把好质量关,不符合要求的不处理好决不进行下道工序施工,需要返工的一定要返工。

5、严格把好材料质量关,不合格的材料不准入库,不合格的产品不准进入施工现场。工程施工前及时做好工程所需的材料报审,材料没有得到甲方、监理的签字认可,不得用于工程施工。

6、建立健全工程技术资料档案制度,现场要有专人负责整理工程技术资料,认真按照工程竣工验收资料要求,要根据工程进行的进度及时做好施工记录,自检记录和隐蔽工程验收记录。将自检资料和工程保证资料分类整理保管好,随时接受甲方,监理方的检查。

(四) 项目工程进度计划制度

1、目的

为使公司承担的所有工程的施工进度、形象都有条不紊、按计划进行,以确保公司全年形象计划的完成,特制定本制度。

2、内容要求

2.1 为确保各项目工程施工进度按期完成,项目部根据施工图纸,获得施工信息,结合人员、机械、设备材料制定总施工进度计划,月施工进度计划,周施工进度计划,经项目经理批准后,上报监理单位且下发到施工班组作为施工生产的依据。

2.2 项目部对按时或提前完成的重要项目及关键项目进行适当的奖励,对无故拖延工期的进行经济处罚。

2.3 必须严格按照施工总进度计划、月施工进度计划,科学管理,精心安排施工生产,确保整个工程的施工进度按施工网络图进行。对没按时完成的工程项目,要在施工实际完成情况中注明原因,以书面形式报工程部。

2.4 项目部每周必须组织召开一次施工生产调度会,内容主要总结上周计划完成情况,安排下周施工计划,协调解决施工班组进度、质量、安全等问题。

（五）项目工程材料设备管理制度

1、材料验收入库

1.1 对入库材料的品种、规格、型号、质量、数量、包装等认真验收核对。按照采购不同和有关标准严格验收，做到准确无误。

1.2 入库材料验收应及时准确，不能拖拉，尽快验收完毕。如有问题及时提出向领导反映，以便得到解决。

1.3 材料验收合格后，应及时办理入库验收单，同时核对发票、运单、明细表、装箱单及产品合格证，核对无误后入库签字，并及时登帐。

2、材料出库

2.1 材料出库应本着先进先出的原则，及时审核材料领取单上的内容是否符合要求，核对库存材料是否准确，做好材料储备工作。

2.2 准确按发料单的品种、规格、数量进行备料、复查、以免发生差错，做到单实相符。

3、材料保管保养

3.1 根据库存材料的性能和特点进行合理储存和保管，做到保质、保量、保安全。

3.2 合理码放。对不同的品种、规格、质量、等级的材料都分开，按先后顺序码放，以便先进先出。

3.3 材料码放要整齐，怕潮湿物品要上盖下垫，注意防火、防潮、防湿，易燃材料要单独存放，所有材料要明码标识，搞好库房环境卫生，经常保持清洁。

3.4 对于温、湿度要求高的材料，做好温度、湿度的调节控制工作。

3.5 要经常检查、随时掌握和发现材料的变质情况，并积极采取补救措施。

3.6 对工具设备、配件定期进行涂油或密封处理，避免因油脂干脱造成性能受到影响。

（六）项目工程现场管理制度

1、施工现场安全生产

1.1 项目经理是安全生产的第一责任人，形成人人管安全的管理宗旨。

1.2 新工人入场，必须接受安全、技术教育。树立安全第一，预防为主要的思想。

1.3 施工队进场必须有工伤保险，并签署安全生产责任书。

1.4 进入施工现场人员配戴好安全帽。必须正确使用个人劳保用品。如安全带等。

1.5 现场施工人员必须正确使用相关机具设备。上岗前必须检查好一切安全设施是否安全可靠。

1.6 特殊工种持证上岗，特殊作业配戴相应的劳动安全保护用品。

1.7 电动工具由专职人员操作和使用，注意用电安全。

2、施工现场临时用电

2.1 工地所有临时用电由专业电工（持证上岗）负责，其他人员禁止接驳电源。

2.2 临时用电，执行三相五线制和三级漏电保护。由专职电工进行检查和维护。

2.3 所有临时线路必须使用护套线，架设牢固，不得绑在管道或金属物上。严禁用花线、铜芯线乱拉乱接，违者将被严厉处罚。

2.4 所有插头及插座应保持完好。电气开关不能一擎多用。

2.5 所有工具和电气设备不得带病运转和超负荷使用，必须要有可靠接地。

2.6 接驳电源应先切断电源。若带电作业，必须由电工操作。

3、施工现场成本管理

3.1 材料管理和使用

工程开工前，项目经理、现场工程师必须反复认真的对工程设计图纸进行熟悉和分析，主要是辅材和线材。估算材料实际数量，提出材料采购计划。在材料领取、入库出库、用料、退料和废料回收等环节上尤其引起重视，严格管理。对于材料操作消耗特别大的工序，由项目副经理直接负责。具体施工过程中可以按照不同的施工工序，将整个施工过程划分为几个阶段，在工序开始前由现场工程师分配大型材料使用数量，工序施工过程中如发现材料数量不够，由现场工程师报请项目副经理领料，并说明材料使用数量不够的原因。每一阶段工程完工后，由施工员清点、汇报材料使用和剩余情况。及时发现和解决材料使用不节约、出入库不计量，生产中超额用料问题。

3.2 劳动力资源

在施工开始前，不仅要排施工进度计划，也应该据施工进度计划排出每道工序用工计划，根据用工计划计算施工费。

在工程开工后，要严格控制劳动力定额，出勤率，加班加点等问题；及时发现和解决人员安排不合理，派工不恰当，时紧时松，窝工、停工等问题。

每天早晨由现场工程师指定上岗民工数，指定的人数应与用工计划基本吻合，一天中视具体情况增加民工上岗。这样就可以在一定程度上避免民工闲滞情况出现，降低人工成本。

4、施工现场质量管理

4.1 项目部将现场材料员落实到人，报备公司，统一管理。

4.2 现场施工员必须对施工班组进行每一道工序的技术质量交底。

4.3 施工员必须牢固掌握工程的工艺流程及施工技术质量要求。

4.4 认真做好工程前期准备工作，编制切实可行的施工组织设计。针对不同工程特点，制定相应的施工方案。

4.5 施工技术的准备

在熟悉施工图纸的基础上，对图纸中的问题进行汇总，结合本工程的现场情况，提出具体的修正方案，报甲方及设计单位共同探讨，以达成一致，使得问题能够在施工前得到最大限度的解决。

4.6 对原材料进行严格的验收，不合格的原材料坚决不用。

4.7 施工工艺是决定工程质量好坏的关键，有好的工艺，可以达到事半功倍的效果。工艺交底包括工具及材料准备、施工技术要点、质量要求及检查方法、常见问题及预防措施。在施工时先交底后施工，严格执行工艺要求。

4.8 加强专项检查、及时解决问题。各工序完成后由现场工程师组织所有施工人员，对本工序进行自检、互检，自检依据及方法严格执行技术交底，在自检中发现的问题由现场工程师处理并填写自检记录，自检出的问题已确实修正后方可由现场工程师进行验收。

4.9 做好内部验收。

工程完工后，在申请验收前，由项目经理组织项目部成员对工程进行全面的验收检查，对于发现的问题及时整改，如有必要则进行二次内验，只有在内部验收通过后，工程才能交付监理进行验收。从而保证一次性验收合格。

（七）项目工程例会制度

为了加强工程质量、安全管理，加快工程建设进度，控制成本，制定本办法。

1、工程例会可根据实际情况采用定期的月例会、半月例会、旬例会和周例会形式。

2、除定期的工程例会外，项目部可根据工程需要召开专题会，解决工程中存在的问题。

3、严格要求会议制度，相关人员不得无故缺席会议，参加人员必须准时到会，并做好必要准备。

4、参加会议的人员有：项目部所有管理人员、施工班组管理人员。

5、例会内容

5.1 总结前阶段工程进展情况，质量控制情况、安全及文明施工情况。

5.2 计划下一阶段工程进度计划，提出下一阶段工程的总体要求。

5.3 对前一阶段遇到应该由甲方解决的问题的解决情况进行总结，预见下一阶段施工中可能遇到的问题。

5.4 需要甲方、监理或其他单位协调解决的问题。

5.5 对工程进展过程中遇到的问题进行汇总，提出合理化建议。

5.6 对工程的下一步计划情况进行分析。

5.7 工程例会汇报内容形成文字性汇报材料分发各项目管理人员讨论。

四、合理化建议

1、加强工程项目的成本管理，编制工程成本控制计划，增收节支，定期进行成本分析，采取降低费用开支、增加盈利。

2、编制科学合理的施工计划。项目部根据工程总进度计划及时编制工程分部施工进度计划，充分采用交叉施工、流水作业等手段，科学安排施工的各要素，并严格落实，减少窝工、停工等现象，提高劳动生产率。

3、项目部在满足施工进度的前提下，科学编制周要料计划；加强现场材料管理工作，做到用料计划准确无误，按工程进度需要，组织不同品种、规格的材料分批进场。材料、设备的采购要货比三家，最后确定供货单位，批量材料争取由厂家直接供应，以减少中间流通环节，降低材料采购的成本。进场的材料的设备要减少露天堆放的时间，防止自然损耗的丢失，减小保管费用。施工时做到限

量领料，合理用料，降低材料的损耗量。

4、加强劳动力的调度与管理，按工程进度的需要配备劳动力，对施工班组采取比较彻底的责任承包办法，工资分配同所完成的工程挂钩，提倡一专多能，减少间歇窝工及非生产用工。

5、施工机具配备要合理，选用效率高的施工机械，提高生产率及机械化施工水平。

6、加强对过程产品质量的控制和管理，保证产品一次成优，减少返工等现象，以质量保进度，以质量降成本。

7、认真实施各项质量制度。在施工过程中，项目部应按公司质量手册、程序文件的要求确保质量体系的有效运行，严把各项质量检验关，对隐蔽工程等重点部位加强监督检查，将质量隐患消除在萌芽状态，避免因质量问题而造成的整改、返工损失。

8、在施工过程中，积极推行新工艺、新材料、新机具等新的施工方法手段，以提高施工效率，降低工程费用，注重技术革新和合理化建议工作，以确保工程质量、进度及成本目标的实现。

9、注重工程的收尾及交付使用，保证及早发挥效益。工程完工后，尽快拿出工程结算资料，做到工完、场清、帐清，使企业的效益及时得到体现，保证资金的正常回笼，加快资金的周转，降低财务费用。

10、充分把握图纸会审关，使设计方案结合实际，降低造价，方便施工。

11、加强现场总平面管理，进场材料、成品、半成品要按场地布置图堆放，做到合理、整齐，以减少二次搬运损耗。

12、抓材料的装卸、运输、管理各个环节，降低物资消耗。

13、加强机械设备管理、保养、维修，提高机械利用率。

五、优惠条件

1、认真做好不扰民施工的各项措施，搞好环境保护。调和处理好周边关系，如遇影响到工程正常进行的问题，保证不推脱。

2、售后服务：质保期内按时维修保养，质保期后接甲方通知迅速响应。

六、服务承诺

1、免费维护期、保修期：两年，自完工并经验收合格之日起计算。我公司

在工程验收后按招标文件规定进行保修，保证在接到通知以后，2小时内赶到现场进行维修，无特殊情况，8小时之内完成。

2、我公司设立的专业维修小组，为客户提供周到的售后服务，并建立客户档案。

3、工程管理部负责安排工程项目的维修及材料组织。

4、项目经理针对所需要维修的项目，派出相应的维修人员或技术代表，具体完成服务项目，并做好造成维修原因的记录。

5、维修人员要做好完成的结果记录，经业主签认后将书面记录交工程管理部存档。

6、由工程管理部负责工程回访保修工作的统一管理，针对不同的工程项目按国家和地方政府有关规定进行定期的保修和不定期回访。

7、公司工程管理部负责处理回访保修和业主投诉的接待工作，及时将回访保修的信息反馈给相应的工程项目经理，并监督检查回访、保修、用户投诉处理的落实情况。

8、工程项目经理派出维修人员根据合同规定或公司安排向业主提供维修服务，最大限度地满足业主要求。

9、工程管理部建立业主回访、保修、维修、投诉保存制度以证明公司服务质量。