

## 质量保证及服务承诺

### 1、质量保证

#### 1.1 质量目标

本工程质量要求：合格，须对各项质量因素进行全面的质量控制，即对管理施工人员的技术水平控制，对原材料的质量控制，对施工机械的质量控制，对施工方法的质量控制，把以上各项质量控制落实到每一个分项工程，每一道工序形成一套由分到总质量控制体系。我公司将认真贯彻执行公司的质量方针和质量要求，在组织体系中落实质量管理的人员到位，以岗位责任制落实施工过程的质量管理，始终贯彻实施公司的质量、环境、健康、安全管理方针，确保工程质量达到合格标准。

根据本项目的具体特点，制定全方位的质量控制体系，严格按照施工质量规范的要求，以质量手册为核心和指导，以作业指导书为操作的具体指南，所有质量活动都有质量计划并具体反映到质量记录中，整个施工过程标准化、规范化、有章可循、责任分明。

本公司对质量管理实行公司、项目经理部两级管理，公司审核监察部由主管总经理、总工程师及相关职能部门人员组成，负责组织工程质量计划，指导质量工作的实施，对施工质量工作进行安排、检查和总结；项目经理部质量管理成员由项目经理、项目技术负责人及相关负责人组成，参与工程质量策划，根据质量总体策划大纲，指定阶段质量实施目标，并组织 and 督促责任部门进行质量工作的实施，并对阶段目标的实施情况定期监督、检查和总结。

#### 1.2 质量保证

(1) 加强质量宣传教育，提高全员质量意识，对参加施工的全体人员进行“百年大计，质量第一”的质量教育，质量好坏关系着国家财产和人民生命的安全，关系着施工企业的声誉，要把质量做为企业的第一生命，认真搞好工地宣传，采用现场分析会、观摩会、短期培训等形式，不断提高全员的质量意识，参加施工员牢固竖立“质量第一、信誉第一”的思想。

(2) 实行经济质量责任制，把施工质量和全员的经济收入挂钩，以增强每个人的

责任感和自觉性，用工作质量保证工序质量，用工序质量保证工程质量，把工程质量目标落到实处。

(3) 健全机构，加强组织领导，针对本工程特点，设置专职的质检检查、监督机构小组，项目部下设质量安全检查部，配专职质量检查工程师，各施工队配专职质检员，构成自上而下的持检网络，各级质量管理人员由会管理、懂技术、有经验的干部担任，做到一票否决制，使各施工工序始终处于受控状态。

(4) 做好技术质量交底，严格质量审核制度，在各分项工程开工前，要认真做好技术交底工作，向参与该项工程管理及操作人员所有人员进行细致的技术交底，讲质量目标、施工方法、工艺流程、操作规范、验收标准及其它技术要求，使管理者明白如何管好，操作者知道如何操作，同时在施工全过程中坚持质量审核制，对质量体系工序质量、已完工程质量等方面定期审核，确保质量活动的正常实施。

(5) 严格规章制度，狠抓目标落实，在施工全过程坚持贯彻执行工程质量双检复核制度、隐蔽工程检查签证制度，质量事故报告制度，努力做到质量管理工作规范化、制度化，使工程质量通过定期检查达到有效控制，各级施工管理人员要建立岗位责任制，依据各自的岗位工作职责，坚持做好经常性的质量检查监督工作，及时解决施工中存在的  
的质量问题，项目部、作业队、施工班组要逐级签订质量保证责任书并依据保证质量责任书中的质量目标实现情况，严格考核与奖罚。

(6) 强化计量工作，完善检测手段，计量工作涉及到施工生产和经营管理工作的各个环节，计量的准确与否直接关系到质量的好坏，为此项目部配置专门的工程师负责本项工作，加强对计量工作的管理，同时积极完善检测手段，充实检测技术力量，并配备先进的检测仪器，施工中按规范和工程实测情况确保检测频率满足施工要求。

(7) 严格控制原材料质量，抓好各项施工工艺，严格控制各种原材料的质量，对每批进场的原材料必须进行质量抽查，并记录在案，不合格的材料坚决不能进场，对每一项工程状况、设计标准、技术规范不清楚不准开工，隐蔽工程不合格不覆盖，上道工序不合格不交接，严格按照设计和施工方案的工艺流程进行严格操作保证工程质量。

## 2、服务承诺

我公司一向重视对质量的保修和业主的意见，始终抱着“全心全意为业主”的服务理念开展各项工作，结合本工程的特点和我公司自身的条件及优势，我们完全响应贵单位采购要求的全部内容并做出如下具体服务承诺：本项目免费维护期、保修期：一年（养护期：一年）。

### 2.1 服务体系

(1) 我公司承诺本工程竣工后，成立工种齐全的维修小组，与采购人紧密配合，确保工程的正常使用，并且我公司质量回访服务中心可随时为采购人提供优质服务。

(2) 维修小组要定期对工程进行全面、仔细的组织检查，对出现的工程缺陷要登记清楚，分析缘由，及时向采购人上报缺陷数量、缺陷范围、缺陷责任及原因等，并立即组织维修。

### 2.2 服务目的

全方位、全过程为用户提供“至诚至信的完美服务、百分之百的用户满意的服务”是我公司的企业宗旨，是工程项目施工管理中始终遵循的原则，目的在于完善产品的质量和服务，创造优质、全方位的服务，以一流的管理、一流的技术、一流的施工、一流的服务去实现我们对业主的承诺，创建用户完全满意的工程。

#### 2.2.1 用户服务目标

##### (1) 工程施工阶段服务目标

在工程施工及管理的全过程中，完成业主对项目明确和潜在的服务需求，以达到工程预定的工程质量目标，实现对业主的承诺。

##### (2) 工程竣工后的服务目标

保证工程的安全和使用功能，协助采购人对工程进行全面的维护。

#### 2.2.2 用户服务工作的原则及标准

站在客户的立场上考虑问题、解决问题，把客户的需求和满意放到一切考虑因素之首，同时必须做到兼顾企业利益，使客户利益与企业利益相得益彰，必须做到服务热情

周到，信息交流畅通，反应快速准确，质量保证完善。

### 2.2.3 用户服务的组织机构和管理体系

#### (1) 用户服务的组织机构

本工程施工阶段，公司将委派优秀的管理人员组成工程项目管理班子，按照项目管理手册和程序文件的要求进行项目施工管理，严格按照公司的质量保证体系来运作，以全面质量管理为中心环节，出色地完成施工阶段的服务目标。

工程竣工后，由公司直接负责对工程竣工后保修期内，服务的组织工作和保修结束后为用户提供的维修养护计划。

#### (2) 用户服务管理体系

##### ① 前期策划服务

工程开工前期，我公司可协助业主进行工程前有关组织工作的具体运作，帮助业主协调周边环境等工作。

##### ② 过程精品服务

在施工过程中，要考虑用户的需求和利益，尽可能满足用户潜在的要求，以“精品工程”回报业主。

#### (3) 服务管理的内容

① 根据用户的要求完善我们的施工方案和设备物资选型等工作。

② 对施工中用户提出的问题及时办理。

③ 对用户在施工管理过程中提出的意见，项目经理部及时分析、汇总，作为质量改进和改善管理工作的依据。

④ 公司于项目部、项目部与班组之间建立良好的沟通体系，使人员、材料、机械等均达到最佳工作状态，使各工序之间形成良好的衔接。

#### (4) 定期服务

① 在工程保修期内对用户进行回访，了解用户对使用功能不完善方面的意见和处理急需解决的质量问题。



②保修期内每月至少一次电话回访，每月至少一次到现场调查。

③保修期结束前一个月进行交接回访，了解用户对建筑产品的全面评价及后期出现的质量问题，并及时改正，以便互相交流意见。

④保修期阶段根据工程情况制订保修计划，该阶段的模式为“一、二、三、四”模式。

一个结果——用户完全满意；

二个理念——带走用户的烦恼；保质保量文明施工；

三个降低——降低用户投诉率，降低服务遗漏率，降低服务质量不满意度；

四个不漏——一个不漏地记录问题；一个不漏的处理问题；一个不漏地复查结果；

一个不漏地反馈问题。

#### 2.2.4 服务响应和完成时间

工程完工时，首先成立由项目总工为组长，技术干部及有关人员组成的工程回访与保修小组，负责缺陷责任期内对工程的维护工作，质保期内，工程回访与保修小组要定期对所建工程进行全面、仔细的组织检查。

质保期期限内工程的维护，要在不影响正常使用的前提下进行，必要时采取可行的防护措施，各项缺陷的修复必须符合规范要求并取得业主的认可。

为保证本工程施工圆满成功，我公司成立专项服务小组，在保修期内如发生质量问题或故障，我公司以优良的服务态度，便利、快捷的方式积极响应，属于保修范围、内容的项目，我公司在接到保修通知起立即派人保修，发生紧急抢修事故的，我公司在接到事故通知后，应当立即到达事故现场抢修。

公司设立专门的服务所需的备品备件仓库，备品备件管理本着适时、适量、适质的原则进行，备品备件仓库管理和收发货可按照材料、成品仓库管理办法执行，确保备品备件齐全，供应及时。

### 2.3 服务人员保障

#### 2.3.1 人员配置

我公司承诺配备的管理人员按时到岗到位，组建专业的施工项目服务团队，团队成

员包括项目经理、技术负责人、施工员、质量员、安全员等，项目经理全面负责服务工作的组织与协调；技术负责人提供技术支持和解决方案；施工员、质量员负责现场维修和质量把控；安全员确保服务过程中的施工安全，根据项目规模和复杂程度，合理调配人员数量，确保满足服务工作需求。

### 2.3.2 人员培训

定期组织服务人员参加专业技能培训，内容涵盖工程质量标准、施工规范、维修技术、安全操作规程等，针对不同岗位需求，开展专项培训，如质量员重点培训质量检测与验收知识，施工员强化维修施工工艺培训，同时，加强服务意识和沟通技巧培训，提升服务人员与采购人的沟通能力和服务水平。

### 2.3.3 人员考核与激励

制定服务人员考核制度，从工作业绩、服务质量、客户满意度、安全管理等方面进行综合考核，将考核结果与绩效奖金、岗位晋升挂钩，对表现优秀的人员给予表彰和奖励；对考核不达标或出现服务质量问题的人员进行批评教育、扣减绩效，情节严重的进行岗位调整。

## 2.4 有关质量、工期、文明施工、服务、养护等方面的承诺

### (1) 质量方面

按照本工程采购文件的要求，结合工程施工现场以及我公司承建类似工程的经验，制定了切实可行的工程质量保证措施并严格执行，保证在施工现场设立专职质检小组 24 小时值班。

我们承诺：本工程质量要求：合格，我公司牢固树立“质量第一，质量责任重如泰山”的责任意识，确保工程质量达到合格标准。

### (2) 工期方面

我公司将严格按承诺的工期组织施工，在保证工程质量的前提下，征得采购人同意后，科学组织，穿插施工，确保在承诺的工期内交付使用。

我们承诺：本工程交付日期（工期）：30 日历天。

### (3) 安全文明施工方面

我公司将严格按照省市有关规定，加强安全管理，保证现场安全文明施工符合国家、省、市的有关规定的要求，并针对本工程的特点和现场实际情况制定详细、具体的现场安全文明施工办法，提供现场安全文明施工平面图，经报相关单位批准后实施，严禁发生重大安全事故。

我们承诺：我公司严格执行省市有关安全文明施工规定的要求，加强安全管理，严禁发生重大安全事故，确保达到安全文明施工。

### (4) 工程服务承诺

我们公司一向重视对质量的保修和业主的意见，始终抱着“全心全意为业主”的服务理念开展各项工作，结合本工程的特点和我公司自身的条件及优势，我们完全响应贵单位招标要求的全部内容并做出如下具体服务承诺：

我们承诺：本工程免费维护期、保修期：一年（养护期：一年），我公司为采购人提供至诚至信的完美服务，确保百分之百的用户满意，以一流的管理、一流的技术、一流的施工、一流的服务去实现我们对业主的承诺，创建用户完全满意的工程。

### (5) 关于在冬雨季、法定节假日等的劳动力保证方面的承诺

我公司根据该工程的特点和施工类似工程的经验，特制定了一整套确保冬雨季、法定节假日期间正常施工的管理办法及具体措施，以保证该工程在上述季节内严格按我公司所制定的进度计划进行施工，确保该工程的形象进度和施工质量达到采购人的要求，决不辜负采购人对我公司的信任。

### (6) 关于与采购人、监理单位的配合方面的承诺

我公司所有参加该工程的工程技术人员，严格按照国家规范和地方性法规要求施工，绝对服从采购人及监理工程师的管理，并本着“周密施工、提高质量，努力创出精品工程，强化管理、优质服务，确保达到业主满意”的质量方针积极向建设、监理单位提出建设性的合理化建议，相互密切配合，快速优质地完成预定目标。

### (7) 关于协调施工现场周边关系的承诺

为保证工程的顺利进行，我们在施工期间，积极协调处理好施工现场周边关系，主动为业主减轻负担。

(8) 关于项目经理及管理人员方面的承诺

为将该工程创建为品牌工程，我公司配备相应的项目管理人员组成完备的施工管理层，对于本响应文件中我们拟定的项目经理及主要施工管理人员。

我们承诺：不经采购人同意绝不更换和减少，项目经理在施工全过程中在职在位，且本工程竣工交付前不再兼职其他工程的任何职务，同时项目经理如需离开工地，将向采购人请假，在施工过程中，如采购人认为该工程的项目经理或其他管理人员不称职，我公司将根据贵公司要求予以调整。



宋松