

质量保证、服务体系、服务制度及承诺

1、关于工程质量方面的承诺

合格

2、关于工程工期方面的承诺

我公司将严格按照采购人及招标文件规定的工期组织施工。中标后亦将严格执行双方合同约定的开、竣工日期。工期提前不计提前工期奖。若因我方原因造成工期延期，我方愿按合同条款的约定承担违约责任。

3、关于现场安全、文明施工方面的承诺

我方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，特制定详尽、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，工程确保安全文明施工，按照市级安全文明工地标准施工。

4、关于项目经理及管理人员方面的承诺

对于本投标文件中我们拟定的项目经理、主要施工管理人员及工程所需的主要机械设备，我们承诺：不经贵单位同意绝不更换和减少。在施工过程中，如建设单位认为该工程的项目经理或其他管理人员不称职，我公司将根据情况予以调整。

5、关于在雨季、农忙季节、法定节假日的劳动力保证方面的承诺

若该工程由我公司中标，我公司将把该工程列为重点工程，从人力、财力、物力等方面全力支持，以确保该工程优质高速完成，为此特制定了一整套确保雨季、农忙季节及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我公司所制定的网络计划进行施工，确保该工程的形象进度和施工质量达到建设单位和要求，决不辜负业主对我方的信任。

6、关于与业主及监理单位配合方面的承诺

我公司确保所有参加承建该工程的工程技术人员严格按照国家规定和地方性法规要求施工，并本着“以诚信、智慧、科技、管理铸就更高品质和更富情感的建筑精品”质量方针，多向建设单位、监理单位提出合理化建议：相互密切配合，快速优质地完预定目标。

7、关于资金使用方面的承诺

我公司将把该工程列为重点工程，确保本工程的正常连续施工，为此，我公司承诺将在公司内部设立专项帐户，以保证资金使用上做到专款专用。在建设单位资金暂不到位时，在公司内部向该工程调剂资金，确保该工程的正常连续施工。

8、承建该工程的有利条件及优

势(1)具有承接该工程的综合实力

我公司以技术力量雄厚、施工质量一流而享誉四方。各项目部为直属队伍，在人力、物力方面由公司统一调动安排，工资、资金集中管理，不存在松、散现象。根据工程进度情况，我们能随时从各个项目部抽调人员，充实现场施工力量。工程项目全部由我公司承建，决不搞外包，如发现我们有外包现象，甘愿接受建设单位的任意处罚。

(2) 具有配套的专业队伍

我公司综合实力雄厚，专业队伍齐全，管理手段严格，具有创优质高速的施工队伍，各分公司项目部相互协作、配合默契，施工经验丰富，确保各专业由自己的队伍施工，为全面完成该工程奠定坚实的基础。

(3) 具有成熟科学的同类工程施工经验

公司成立多年来，积累和完善了整套大中型类似项目的技术手段和科学的管理方法，总结出了成熟先进的施工方法，且具有同类工程的施工经验。以优质高速赢得了良好的社会信誉。我们有信心、有能力使该工程实现工期、质量及安全文明施工的既定目标。

(4) 质量管理严格

公司多年来建立健全了严格、系统的质量管理体系。公司上下牢固树立“发挥企业整体优势、创建名牌工程、强化质量管理、保证用户满意”的方针，严格贯彻 ISO9001 国际质量体系标准，强化工序质量控制和一次成优率，从施工过程中能保证工程质量。

(5) 公司拥有先进的施工机械设备

我公司拥有技术性能先进的进口及国产机械设备和技术设施，各种设备及机具齐全，各种大中型机械设备配套齐全，具有承接该工程所需的各种机械设备，完全有能力保证按计划进入现场，保证工程按时开工，按时竣工。

9、服务承诺：

(1) 实行定期回访制度：本工程在竣工两年内，每半年对工程进行一次定期回访，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。

工程竣工后保修服务，我公司有专业施工现场维修队，24 小时值

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。

（2）社会服务承诺

工程质量：凡我公司施工的工程，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。

（3）建筑产品保修及回访

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，即刻响应，30 分钟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。

10、维修服务制度

我公司按照国际标准化组织颁布的 IS09001 质量标准，已建立起一套行之有效的质量保证体系。该体系包括了从工程项目的投标、签定合同到竣工交付使用，直到交工后保修与回访的全过程，充分体现了 IS09001 中19 个要素的要求。该体系以质量手册为核心和指导，以程序文件为日常工作准则，以作业指导书为操作的具体指导，所有质量活动都有质量计划并具体反映到质量记录中，使得施工过程标准化、规范化、有章可循、责任分明。

在本工程施工中，按照 IS09001 标准的全部要素组织施工，公司建立以总工程师为首的质量监督检查组织机构，横向包括各职能机构，纵向包括公司、项目部直至施工班组，形成质量管理网络，项目部建立以项目经理为总负责，项目质量工程师中间控制，项目质检员基层检查的管理系统，对工程质量进行全过程、全方位、全员的控制。

工程维修、服务制

度目的

1、为了规范公司维修管理，节省成本，提高设备使用效率并确保其使用安全。

2、明确管理职责，规范工程技术部工程维修管理工作。

适用范围

适用于公司所有的项

目。术语与定义

工程维修：是指完成竣工验收之后，各项施工内容在保修期时限之内，

针对工程所产生的与施工相关的工程质量问题所进行的维护和修理工作。

质保期：本工程保修期为二年。

工程维修职责

1、维修人员：负责公司内部维修物料的请购及相关维修工作。

2、维修部门负责人：确认部门的维修申请单，部门内申请维修的审核。

内勤人员：负责维修物料的采购，维修物料的入库及发料。

总经理：审批公司重大维修安装项目。

维修前期准备

维修人员根据《工程项目维护记录单》（简称维修单）描述内容现场了解情况包括工作环境情况、工作人员状况、施工物料等。

维修人员据现场情况要购设备维修的需填写《请购单》，由申请人呈相关部门负责人审核，再由采购部人员采购。

维修过程管控

维修人员在维修时首先要注意安全，确保安全后方可进行维修作业，包括梯子是否牢靠、是否符合消防安全规定、高空作业是否有安全措施等。

2、维修人员要按《维修单》上的时间及要求按时完成维修作业。

3、在维修过程中如果有其他因素不能及时完成的，应该向相关部门协调，达成一致意见后再确认维修时间。

维修作业规定

维修岗人员应依据国家相关规定具备专业上岗资格证书，如《电

工上岗证》等。

2、针对突发事件，员工应妥善处置并及时上报相关领导。

3、各部门如果需要进行维修或保养，须填写《维修单》，按流转程序传递，由维修岗根据轻重缓急尽快处理、维修。

4、《维修单》流转程序

各部门如果有维修工作，应填写《维修单》；

遇特殊、紧急情况，可直接通知维修岗，迅速处理，但必须在 1 日内补报《维修单》；

应在每天早晨 9 点之前将汇集的《维修单》交至维修岗；

维修岗应在 1 小时之内核实、确认维修内容，按照轻重缓急安排好工作顺序；

维修岗根据《维修单》制定维修计划和物品采购计划，呈报部门主管审批后实施维修；

对于要请外部专业施工人员维修的工作，维修岗应该积极主动做好工作衔接，制定维修方案，妥善的安排维修时间。

维修岗应将安排的维修计划或方案提前通知报修部门，以提前做好工作安排。

工程服务承诺

1、工程回访与保修

(1) 工程交工验收后，我公司将启动“工程回访与保修程序”，定期进行回访并做好记录，及时了解工程竣工后的使用情况和质量情况，掌握第一手材料厂，以便在以后的工作中加以改进，工程一旦出现质量问题，

我公司将 30 分钟内到位进行修理、维护直至工程合格，为业主提供满意的后期服务。

(2) “工程回访与保修小组”由公司工程部相关人员构成，由公司直接领导，负责在缺陷责任期内提供满意的后期服务。

(3) 合同规定缺陷责任期结束，并且修缮任务完成时，公司负责与业主签订工程移交手续，保证向业主交出优质的产品。

2、用户服务目的

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售后服务，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。

释义：用户：指产品的用户，即业主（或使用者）

全方位：指用户对产品的要求和意识（包括潜在意识）

全过程：指工程的四个阶段（工程开工前期、工程施工中期、工程保修保修期结束）

3、用户服务目标

“至诚至信的完美服务、百分之百的用户满意的服务”，(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的和潜在的服务需求，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，协助业主对工程进行全面的维护。

4、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。

5、保修期限

工程保修期限：按合同和国家规定执行，质保期二年。

6、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，售后服务的组织工作和保修结束后为业主提供维修保养计划。

（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。同时，我公司可利用技术优势，为工程提

供细部结点的深化设计和提出合理化的建议供设计单位参考。

(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。

(5) 后期延伸服务

保修期过后，根据业主要求，我公司可为业主提供其他特殊服务。比如：局部免费维修。

二、维修保护内容

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。

缺陷责任期内，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，遇地震、暴风等不可抗拒的自然灾害后要随时组织检查，对出现的工程缺陷要登记清楚，分析原因，及时向业主上报缺陷数量、缺陷范围、缺陷责任及原因，并立即组织维修。

各项缺陷的修复必须符合规范要求并取得业主的认可。

缺陷责任的维护分两种情况，若因本公司施工质量问题造成的，本公司自己拿出修复方案并报业主批复后立即实施，若属非本公司责任造

成的缺陷，本公司将及时上报业主，并按照业主批复的方案组织维修。

服务响应时间，故障排除时限

1 日常巡查

设立工程调度部、日常巡查组、应急抢修组专门负责工程质量应急抢修。

2 工作流程

日常巡查组分两队人员分别从各个施工区域组织巡查。发现破损及各种质量隐患第一时间向业主进行信息反馈。

在业主发出修复指令后由工程调度部通知应急修复组组织维修。

3 故障抢修修复时限

序号	损坏程度	修复时限	应急抢修电话
1	轻微故障	2 小时	0533-6277627
2	简单故障	4 小时	0533-6277627
3	一般故障	12 小时	0533-6277627
4	较大故障	48 小时	0533-6277627
5	重大故障	业主批准的时限	0533-6277627

(4) 安全文明施工及环境保护要求

1. 施工期间必须严格按照有关规定，做好施工现场管理，做到安全文明施工，包括施工人员安全和其他工作人员安全，否则出现的一切人身伤亡事故均由承包人负责；对于不按规定要求施工的，发包人有权中止其施工，不听劝阻的，将做罚款处理，直至停止施工。

2 施工现场要设置醒目的符合安全规定的安全警示标志、安全标语、夜间须设警示灯，设置标准及数量需满足安全法的相关规定，并设专人负责值班，作业现场有安全操作规章制度。

3 承包人应做好场区内环境保护，防止环境污染。承包人使用任何机械前，须报请发包人同意；施工中不得污染周边环境；做好各类设施的维护。任何因施工造成的环境破坏和污染，承包人都有责任采取措施予以防止和消除。由于承包人过失、疏忽或未按发包人指示做好环境保护工作

导致需要另外采取环境保护措施，这部分额外工作的费用应由承包人负担。在施工期间或竣工后，注意保护施工现场的环境卫生，工程施工中的垃圾要及时外运，不得在工地存放，弃置点：政府指定垃圾场。工程竣工后，将施工垃圾全部清理完毕，做到工完、料净、场地清。

4 工程施工要求

4.1 工程施工用水、电、施工现场的临时设施和场地平整以及竣工后的清理工作，均由承包人自行解决。

4.2 工程施工过程中造成的地下管线、人行道、路面、路缘石及其它设施的损坏，由承包人负责恢复原状，一切责任由承包人承担。

4.3 工程施工过程中如需中断交通，承包人有义务配合交通管理部门和发包人组织施工现场的交通管理，做好有关交通警示。

4.4 承包人必须对施工现场负责，并有义务拒绝未取得发包人认可的进场施工证的其他专业施工队伍进行施工。

4.5 承包人必须自行协调处理好与当地群众的关系和外部环境等事宜，负责协调处理施工现场发生的有关事宜，以确保工程正常顺利的进行。

4.6 发包人可对承包人随时抽查，若发现不良行为或对工作不尽责行为，可酌情对其进行处罚。

4.7 工程施工前承包人应对设计施工图进行现场核对如有不符或错误时，及时通知监理工程师和发包人，进行纠正或变更设计。

4.8 现场垃圾及施工过程中产生的垃圾，按外运处理，弃置点：政府指定垃圾场。

5、其他承诺

(1) 连续不中断施工承诺：一旦业主确认我公司为中标单位，我公司将筹集用于本项目施工的专项资金，该项资金未有项目经理签字任何人不得支取，专款专用，确保工程施工中不以资金原因而中断，从而保证在招标人资金暂不到位时，仍能保证工程正常进行，以减轻招标人资金压力。

(2) 协调处理好周边关系，如遇影响到工程正常进行的问题，我方全力自行解决，接受业主、监理的指导和协调，保证工程正常施工；在施工过程中，对可能触及到的各种管道、线路，施工前项目部将充分了解并在施工时给予明确的标识。

(3) 决不拖欠农民工工资承诺：

建立农民工权益保障制度。本工地将设立专门的农民工工资账户，专款专用，并有专人管理。我单位承诺，决不出现拖欠农民工工资现象。

(4) 不计取评优奖承诺：工程进行质量控制，力争创优质工程奖，我单位不计取任何评优费用，所有费用均自行解决。

(5) 承诺招标文件所有实质性要求，投标文件中如有任何与招标文件实质性要求冲突均以完全响应招标文件要求为准。