

质量保证及服务承诺

应包括质量保证措施、完成时限保证、售后服务及其他服务内容

一、质量保证措施

二、完成时限保证

三、售后服务及服务承诺

四、其他服务内容



岳刚

一、质量保证措施

（一）总则

1、编制目的

为加强市政基础设施维护项目的质量管理，确保道路、桥梁、排水等市政设施的维护质量达到国家和行业标准，保障设施安全运行，延长设施使用寿命，特制定本质量保证措施。

2、编制依据（包括但不限于）

《城镇道路养护技术规范》（CJJ36-2016）

《城市桥梁养护技术标准》（CJJ99-2017）

《城镇排水管渠与泵站维护技术规程》（CJJ68-2016）

《建筑与市政工程施工质量控制通用规范》（GB55032-2022）

《市政基础设施工程质量管理标准化规程》等相关地方标准
国家及地方现行有关市政基础设施维护的法律法规和技术标准

3、质量要求：合格，符合现行国家、省市及行业要求。

（二）质量管理组织体系

1、质量管理架构

建立项目质量管理组织架构，实行项目经理负责制，设置质量管理部门，配备专职质量管理人员。建立“分路段、定人员、定岗位、定任务”的“四定”责任机制，确保每条道路、每个井盖、每处管网都有专人负责。

2、质量责任制度

（1）项目经理质量责任：对项目质量全面负责，组织落实质量保证措施，协调解决质量管理中的重大问题。



(2) 技术负责人质量责任：负责技术管理和质量控制，编制施工方案和技术交底，解决施工中的技术质量问题。

(3) 质量员质量责任：负责日常质量检查、验收和记录，对施工过程进行旁站监督，发现问题及时报告并督促整改。

(4) 施工班组质量责任：严格按照操作规程和工艺标准施工，执行自检、互检制度，对本工序质量负责。

3、质量管理制度

建立质量责任考核办法，推行全面质量管理，落实质量责任制，切实做好工程质量的全过程控制。主要制度包括：

质量例会制度：定期召开质量分析会议，通报质量情况，研究解决质量问题。

技术交底制度：每道工序开工前对施工人员进行技术交底。

质量检查制度：实行班组自检、项目部抽检、监理验收三级检查制度。

材料检验制度：所有进场材料须提供合格证及复检报告。

质量奖惩制度：将质量考核与绩效挂钩，奖优罚劣。

(三) 全过程质量控制措施

按照“事前防控、事中监管、事后抽检”的原则，构建全链条质量管控体系。

1、事前控制——筑牢质量基础

(1) 巡查与排查

安排专人每日对城区道路、排水等设施进行全面巡查，发现问题并记录在案，确保无一遗漏。做到所有路段每天上午、下午各巡查1次以上，



重点路段适当增加巡查频率。聚焦“治淤堵、修破损、固基础”三大重点，开展“拉网式”排查。

（2）维修计划制定

根据巡查结果，精心制定针对性的维修计划，合理安排维修时间和资源，有序推进维修工作。对病害进行分类定级，按照轻重缓急制定处置方案。

（3）材料与设备管控

严把施工材料关，所有材料必须符合设计要求和质量标准，进场前进行检验；建立材料样品库制度，实行材料进场报验和见证取样检测维护设备和工具应定期校准和保养，确保处于良好状态。

（4）技术准备

深入研究论证设施维护方案，在实施相关专业维护工作之前完成方案编制和审批对维护人员进行岗前培训和技术交底，使其掌握工艺要求和质量标准提前整理市政管网等项目易发、高发、常发的质量缺陷与通病，向施工人员进行集中交底。

2、事中控制——严格过程监管

（1）施工过程质量管理

严把工序关和质量关，对维修过程进行严格监督。关键工序实行旁站监督，要求全程记录备查。

沥青路面维修：裂缝、坑槽、拥包、车辙、沉陷等病害处置应规范操作，做到“扩方深补”、形状规整人行道维修：换砖维修应平整牢固，与原设施协调统一。

排水设施维护：清淤疏通、管道更新等作业应按规程操作。



桥梁养护：对桥面系、上部与下部结构进行系统养护。

（2）质量检验与试验

建立工地中心试验室或委托有资质的检测机构，加强施工过程中的自检、自查。

平整度（3m直尺检测）控制在5mm以内。

井盖与路面高差、标高误差控制在±2mm以内。

维修部位外观应无裂缝、起砂、色差、积水现象。

（3）隐蔽工程验收

对隐蔽工程实行举牌验收制度，隐蔽前必须经质量员和监理验收合格后方可覆盖，验收记录完整可追溯。

（4）信息化监管

运用信息化手段加强质量管控：

建立维护项目信息化管理平台，实现工单派发、过程记录、验收归档的全流程管理，利用移动终端实时采集和上传质量检查数据，推广运用无人机进行质量安全巡检，建立设施“电子健康档案”，实现质量信息可追溯。

3、事后控制——严格验收与追溯

（1）质量验收

维护工程完工后，严格按照国家现行相关标准进行验收；

主控项目的质量经抽样检验应全部合格；

质量控制资料应完整、真实；

质量不合格的必须按照要求进行返工，返工费用由责任方承担。

（2）第三方检测



对已完工的项目委托第三方专业检测机构，全面开展实体检测，用科学数据为工程质量“把脉”。

（3）质量追溯

对抽检发现的质量问题，严格按照相关法律法规处理，不合格区段要求返工处理，并严肃追究责任。实行质量终身责任制。

（四）重点设施质量控制要点

1、道路设施

路面病害维修应做到“圆洞方补、浅洞深补”，边界整齐；

沥青路面修补应压实平整，接缝平顺；

人行道维修应保证基础密实，铺砌平整牢固；

路缘石维修应顺直，勾缝饱满。

2、桥梁设施

对桥梁进行经常性、周期性和系统性的检查，系统掌握桥梁技术状况；

对Ⅰ类养护桥梁因结构损坏评定为不合格的，应立即限制交通，组织修复；

桥面铺装、伸缩缝、支座等关键部位维修应严格按规范执行。

3、排水设施

排水管道、检查井、雨水篦子、泵站等设施进行周期性巡查；

设施外部巡视每周不少于 1 次，检查井、雨水口内部检查每季度不少于 1 次；

清淤疏通作业应做到管道畅通、井内干净。

（五）质量通病防治措施



针对市政设施维护中常见的质量通病，采取以下防治措施：

(1) 路面修复后沉降、开裂

原因：基础处理不到位、压实度不足。

防治：严格按规范进行基础处理，控制压实度，采用合适的修补材料和工艺。

(2) 井盖与路面高差超标

原因：安装精度控制不严。

防治：严格控制井盖安装高程，误差控制在±2mm以内

(3) 排水管道淤堵反弹

原因：清淤不彻底、管道破损未修复。

防治：采用“吸排+疏通+清掏”组合作业模式，彻底清除淤积物，同步修复破损管道。

(六) 质量保修与档案管理

1、质量保修

所有维修内容保修期两年（经同意的临时修复除外），保修期内出现损坏的，无条件进行修复。

严格执行质量保修制度和保修期限，质保期内施工单位无偿维修至验收合格。

2、档案管理

建立完善的维护档案管理体系：

巡查记录：每日巡查时间、路线、发现的问题及处理情况。

值班记录：值班人员、值班期间设施运行情况。



维修记录：维修时间、地点、内容、使用材料、施工人员。

验收记录：验收时间、验收人员、验收结论。

抢险记录：突发事件的时间、地点、处置过程。

年度及月度维护计划。

维护档案应实现数据化、可追溯化，同步更新设施 GIS 信息档案。

（七）应急保障措施

1、应急预案

建立一套完善、有效的应急预案，涵盖以下内容：

突发性设施损坏的应急抢修；

汛期排水设施应急保障；

冬季低温雨雪冰冻天气应急物资储备；

桥梁隧道等结构设施的应急监测与处置等。

2、应急响应

建立“发现—报告—处置”闭环管理机制。对突发设施损坏，做到快速响应、迅速行动，最短时间内完成抢修。对存在安全隐患的部位，立即设置护栏和 ▲ 标志。

（八）质量监督与考核

1、监督检查

自觉接受主管部门的监督检查和群众的监督。对维护项目施工全过程进行动态监管。推行“四不两直”形式开展突击检查。

2、质量考核

建立养护质量考核评价体系：



考核采用日常监督考评、定期联合检查、社会监督考评相结合的方式；
考核指标涵盖巡查频次、维修响应时效、设施完好率等关键维度；
考核结果与运行费用、合同续签挂钩；
对维护质量不合格的不予验收计量。

3、持续改进

建立质量问题“回头看”机制，确保问题整改到位不反弹。定期总结质量管理工作经验，持续优化质量保证措施，不断提升维护品质。

二、完成时限保证

1、本工程的特点及技术指标要求

1.1 本工程的特点及施工内容

本工程为桓台县主城区市政设施维护项目，位于桓台县主城区。

施工范围：承担桓台县主城区范围内沥青混凝土路面修补，人行道路面修补，沥青混凝土路面灌缝，路沿石、镶边石维修换装，隔离护栏维护，雨污水管线维护，标线施划，桥梁设施维护，零星开挖回填，拆除物外运弃置等工作，并对该区域范围内所有市政基础设施进行每日巡视巡查，承担城市排水相关工作，做好汛期城区防汛防台风工作。采购具体范围详见所列清单部分内容。

交付期限：本项目服务期限为三年，采用“1+1+1”的模式，合同每年续签一次。服务期满一年后，经采购人考核合格，采用“1+1+1”续签模式续签下一年合同，合同服务期限最多为三年。如服务过程中未达到采购人要求的，采购人有权解除合同。服务期间中标人若不能严格履行合同或因中标人的原因给采购人或服务单位造成重大负面影响，采购人有权终止合同并



另行组织招标。如遇政策变化或不可抗力影响无法继续履行合同的，应尽快告知对方，经协商一致不再续签或解除合同。

质保期：2年。

1.2 技术标准及要求

1.2.1 依据设计文件的要求，本招标工程项目的材料、设备、施工须达到现行中华人民共和国以及省、自治区、直辖市或行业的工程建设标准、规范的要求。

1.2.2 技术标准要求（详见招标文件）

工程的施工应严格按照规定进行。不合格的原材料严禁进场。模板制作安装误差要小于规范允许值。

对施工后恢复的工程，要严格控制工程质量，回填土方的压实要达到原压实标准，浆砌石要严格按施工规范施工，要求整齐美观。

施工时，注意各构件之间的衔接预埋件及钢筋的埋设。

施工时需注意对原工程设施的保护，尽量减少对周围环境及建筑物的影响。

1.3 安全文明施工及环境保护要求

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成交投标人负责；对于不按规定要求施工的，采购人有权中止其施工，不听劝阻的，将做罚款处理，直至停止施工。

施工现场要设置醒目的符合安全规定的安全标志、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。

做好场区内环境保护，防止环境污染。中标人使用任何机械前，须经采购人同意；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，有责任采取措施予以防止和消除。由于我方过失、疏忽或未接采购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我方负担。

在施工期间或竣工后，注意保护施工现场的环境卫生，工程施工中的余土及垃圾要及时外运，不得在工地存放。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。

1.4 工程施工要求

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，均由我方自行解决。

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，由我方负责恢复原状，一切责任由我方承担。

工程施工过程中如需中断交通，我方应积极配合交通管理部门和采购人组织施工现场的交通管理，做好有关工作。

我方必须对施工现场负责，并有义务拒绝未取得采购人认可的进场施工证的其他专业施工队伍进行施工。

我方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。

采购人可对我方随时抽查，若发现不良行为或对工作不负责任行为，可酌情对其进行处罚。



2、服务响应时间，故障排除时限

我公司将严格按本投标文件中承诺的工期组织施工。

2.1 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。

2.2 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。

2.3 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	4 小时	■
2	简单故障	8 小时	
3	一般故障	24 小时	
4	较大故障	72 小时	
5	重大故障	业主批准的时限	

2.4 遇紧急情况响应时间

为及时有效地处理重大事件突发对工程正常施工秩序的影响，我公司从工程伊始，就建立以项目经理部领导班子为首、公司总部领导班子为辅、总部各部门支持配合的施工应急响应小组。在事故发生第一时间启动应急机制，1 小时内上报当地政府相关部门。保证做到：统一指挥、职责明确、信息畅通、反应迅速、处置果断，把事故损失降低到最低。



紧急情况发生后1小时内，启动应急机制，同时上报业主和市政府。全天24小时进入应急状态。事后处理报告提交公司总部、业主、政府部门48小时后，应急状态解除。

2.4.1 应急机制小组

本工程应急机制小组分二级，第一级直接对接现场，由项目经理部领导成员组成，这也是事件发生第一反应小组，也是事件的控制中心。第二级间接对接现场，由公司总部高层领导成员组成，它支持、服务于第一级应急小组工作，为第一级应急小组提供财政支持，社会关系求助，对第一应急小组工作提供建议和决策参考。

2.4.2 应急救援队伍

根据事件发生对象，组成事件相应救援队伍。一级救援队伍来源于项目经理部各主要部门，有项目的安全部、工程部、机电部、技术部、行政部、医务室等；二级救援队伍来源于公司总部各主要部门，有总部的质量安全保证部、企业保卫部、项目管理部、机电部、资金部、财务部等；两级之间相互配合、相互支持，由一级救援队伍处理事件的发生初始阶段；由二级救援队伍解决事件的调节、安抚、后期调查、上报政府部门、补偿等工作。

三、售后服务及服务承诺

1、维护、服务体系

1.1 维护、服务体系

我公司特别关注工程的质量，公司的长久发展需要过硬的工程质量来做保障，而工程竣工后的完美服务是工程质量保障的重要组成部分。

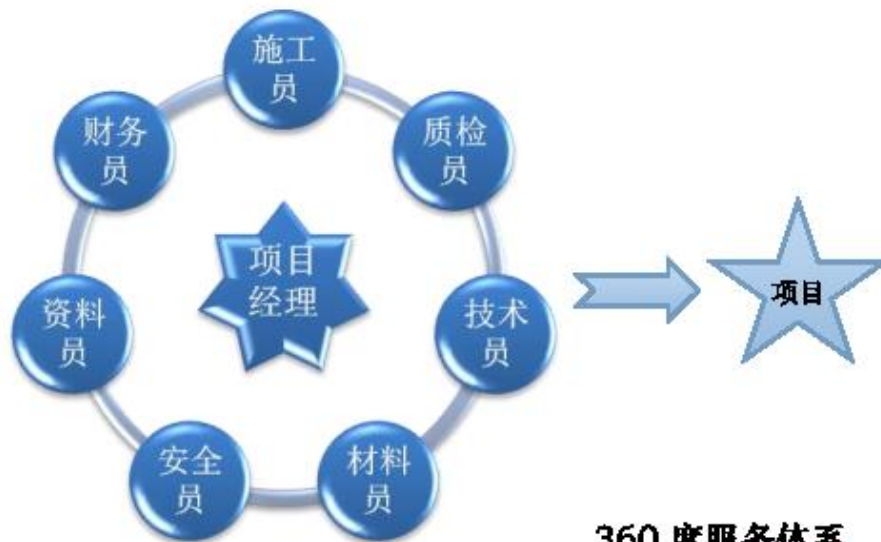
业主在得到了一个优质的工程后，最希望的是能够拥有一个同样优质



的保修服务，保证质量是工程服务的最终目标，完善的服务体系是优质工程的体现，因此针对于每一个工程，我公司将建立过硬的服务体系，全方位全过程全力以赴的服务于整个工程。



建立以项目经理为第一责任人的服务体系领导小组，本工程的所有参建人员为小组成员的 360 度服务体系。



360 度服务体系

优质的工程质量服务是我们公司的目的，完善的竣工服务是我们公司生存的灵魂。在我公司的质量控制体系中非常重视这一部分，承诺凡由我公司承接的工程项目，均可得到最优质的保修服务，让您在倍感信任中得到更



可信的服务保障。

1.2 服务的宗旨

我们将本着“技术领先、用户至上、优质高效、争取一流”的质量方针，通过优质的施工技术、完善的竣工维护服务，把最好质量的工程交给建设单位。实现“质量可靠、用户满意、服务周到”的原则。

我公司承诺招标文件要求质保期两年，并保证工程质量依旧达到 100% 合格。各分部分项工程满足使用功能并完好，符合图纸（或样板）及验收规范的要求。公司总部建立了一整套用户跟踪调查和回访维护服务制度，严格履行服务承诺：

a. 保证符合国家、山东省、淄博市有关技术规范及淄博市相关部门对本项工作的要求。

b. 保证严格按照施工技术要求及设计图纸组织工程施工。

c. 保证工程质量合格，争创优质工程。

e. 建立工程回访制度，工程竣工后的第一个保修年内，每季进行回访一次，第二个保修年开始，每半年回访一次，以后保修期以后每年回访一次。

f. 回访过程中要积极征求业主对工程质量、使用功能等方面的意见，对在保修期内存在的质量问题，及时进行维修，保证不影响其正常使用。

g. 保修期内发生不是施工单位原因造成的质量问题，施工单位将积极协助建设单位进行维修，如出现争议的质量问题，施工单位首先进行维修，然后再会同建设单位共同分析原因，积极承担相应费用。

1.3 服务的主导思想、范围

(1、主导思想



坚持质量第一，用户至上的精神，维护本公司的声誉，确保工程项目及竣工后服务体系发挥其应有的效能。

（2、服务范围

本工程中标合同范围内的全部施工维护内容。

2、服务承诺

如我单位有幸能在本次投标中中标，我单位做出以下承诺：

第一、与业主协调管理：

中标后，我单位将从计划管理、技术质量管理、资金管理等方面与业主积极配合。

第二、质量与安全方面：

自觉接受业主、监理单位以及相关的管理部门对工程施工质量、安全等的监督检查，及时改正检查中提出的问题。在质量、安全方面严格按照国家及行业有关规定标准进行施工。

（1）依法取得相应等级的资质证书，并在其资质等级许可的范围内承揽工程。不转包或者违法分包工程。

（2）建立质量责任制，对工程的施工质量负责。如有需要分包的专业分项工程，经业主的同意下，依法签定专业分包工程合同书，我单位对其分包工程的质量承担连带责任。

（3）按照工程设计图纸和施工技术标准施工，不得擅自修改工程设计，不偷工减料。在施工过程中发现设计文件和图纸有差错的，及时提出意见和建议。

（4）按照工程设计要求、施工技术标准 and 合同约定，对材料进行检验、



检疫；没有两证一签的材料概不使用。

(5) 建立、健全施工质量的检验制度，严格工序管理，作好隐蔽工程的质量检查和记录。

(6) 对隐蔽工程以及有关材料，在业主或者工程监理单位见证下现场取样，并送具有相应资质等级的质量检测单位进行检测。

(7) 建立、健全教育培训制度，加强对职工的教育培训；未经培训或者考核不合格的人员，不上岗作业。

(8) 依法履行工程质量缺陷补救保养义务。

(9) 主要负责人依法对本单位的安全生产工作全面负责。建立健全安全生产责任制度和安全生产教育培训制度，制定安全生产规章制度和操作规程，保证本单位安全生产条件所需资金的投入，对所承担的工程进行定期和专项安全检查，并做好安全检查记录。

(10) 聘请专职安全员(具有执业资格)负责工程施工安全管理和现场监督检查，发现安全事故隐患，及时向项目负责人和安全生产管理机构报告；对违章指挥、违章操作的，立即制止。

(11) 在施工组织设计中编制安全技术措施和施工现场临时用电方案，如有危险性较大的分部分项工程，按照国家和省、市有关规章进行专项施工方案的编制、审查和专家论证，符合要求后组织实施。

(12) 工程施工前，负责项目管理的技术人员对有关安全施工的技术要求向施工作业班组、作业人员进行详细说明，并由双方签字确认。

(13) 在施工现场入口处、临时用电设施等危险部位，设置明显的安全标志。



(14) 根据不同施工阶段和周围环境及季节、气候的变化，在施工现场采取相应的安全施工措施。施工现场暂时停止施工的，做好现场防护。将施工现场的办公、生活区与作业区分开设置，并保持安全距离；办公、生活区的选址符合安全性要求。职工的膳食、饮水、休息场所等符合卫生标准。

(15) 对因工程施工可能造成损害的毗邻构筑物和地下管线等，采取专项防护措施。遵守有关环境保护法律、法规的规定，在施工现场采取措施。

(16) 对管理人员和作业人员每年至少进行一次安全生产教育培训，其教育培训情况记入个人工作档案。为施工现场从事危险作业的人员办理意外伤害保险。

第三、工程施工中承诺：

(1) 我方在此承诺，在工程管理过程中，不更换项目经理、项目副经理、技术负责人等主要人员，如若发生不可抗力等特殊情况必须更换的，需经招标人同意；

(2) 我方在此承诺，在工程施工过程中，项目经理、技术负责人等主要人员施工期间常驻工地；

(3) 我方在此承诺，在工程施工过程中，及时解决工程施工中出现的各类问题；

(4) 我方在此承诺，承诺完全接受建设单位的管理，承担由于自身工作不得力而产生的责任；

第四、工程工期方面的承诺：

我公司将严格按本投标文件中承诺的工期组织施工。中标后亦将严格执行双方合同约定的开、竣工日期。工期提前不要工期提前奖。若由于我们



自己的原因造成工程延期，我们愿意按合同条款的约定承担违约责任。

第五、工程保修期内承诺：

在工程竣工交付使用后，我公司将由服务体系小组特派成员定期跟踪工程使用情况，了解业主的使用要求，及时解决发现的质量问题，为确保工程质量做好竣工后的服务工作。

四、其他服务内容

(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：工程进行高质量控制，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。

