

13.针对本项目的服务承诺、服务体系、服务制度、维修维护响应时间及合理化建议

针对本项目的服务承诺、服务体系、服务制度、维修维护时间及合理化建议

一、我公司完全响应贵单位招标文件中的各项条款，并作为合同条件附入合同。严格按照发包人的要求履行职责，在项目实施的全过程中，坚决杜绝违约现象的发生。

二、保证在施工中按时支付工人工资，严禁拖欠工人工资现象的发生。

三、工期承诺

工期日期：保证在 91 日历天圆满完成施工任务。

根据该项目规划设计要求，编制切实可行的施工组织设计及施工总进度网络图，在接到进场通知 2 日内报建设单位审批。我们要以按期竣工为总目标，以施工组织设计的总进度为基础，以计划为龙头，实行长计划、短安排，及时掌握劳动力动态平衡及施工设备工作性能，从人力、财力、物力上全力以赴，以保证工程顺利实施，确保在合同工期内提前完工，如在不可抗拒的因素外延误工期，我公司自愿接受合同规定的工期违约处罚金。

四、工程质量承诺工程质量目标：合格工程

我们保证建立和健全质量保证体系，在工地设置专业的质量检查机构，配备专职的质量检查人员，建立完善的质量检查制度，对工程使用材料和工程设备以及施工所有部位及其施工工艺，进行全面的检查，严格把好原材料进场质量检验关，严禁不合格的材料进场，执行停检点和隐蔽工程验收程序，上道工序达不到技术要求，决不进行下道工序。凡经检查达不到合格工程的工序坚决返工，确保工程质量达到合格工程，争创优良。

五、施工安全承诺

安全目标：工程事故为零。

我公司保证在项目部成立安全管理组织机构，建立健全各级安全管理网络和专职安全检查人员，加大安全教育宣传力度，制定各项安全操作规程，实施各种安全防护措施，实行预防和治理相结合，把一切不安全因素排除在萌芽状态，并

制定出防止扰民措施，杜绝扰民事件发生，实施安全工程无事故，争创安全、文明工地。

六、如我公司中标，将及时调遣人员进入施工工地，保证项目经理、管理人员、技术人员及时到位。在施工过程中不经业主和监理同意中途不随意更换现场施工人员。

七、我公司在施工中，保证对所承担的施工项目不转包。

八、结合该工程的特点，我公司将成立专门的协调小组，积极处理协调和当地政府、村庄群众的关系，采取得力措施避免和当地群众在施工中产生矛盾。对当地群众在施工中提出的一些问题积极向上级反映，如我公司能及时解决的予以现场解决，保证工程成为一个群众满意的工程。

九、如我公司中标，我公司将严格按照合同的规定履行自己和承诺，对投入该项目的资金设立专帐专户管理，保证用于该项目的资金的不挪用。

十、工程完成后，我公司将积极做好已建工程的回访工作，在保修期内对所建工程免费包修和维护。

十一、优惠条件及服务承诺

（一）承诺内容：

结合我公司自身条件和潜力，我公司将最大限度地为招标人排忧解难，具体做出如下优惠承诺：

1、我公司对本工程承担总承包责任，决不分包、转包。

2、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，保证不推托，不扯皮。

3、本工程按安全文明标准化工地的要求施工，虚心接受业主、监理的指导和协调，我们已拟好各项安全，文明施工措施和要求，力求将事故控制在“0”。

（二）服务承诺：

我公司一向重视对业主的服务，为此，我公司将以“全心全意为业主”的服务理念，竭诚为贵方的建设服务。结合本工程的特点和要求和我公司自身的条件和潜力，我们完全响应贵方招标要求的全部内容并作出如下具体服务承诺：

1、追求完美，全程服务我们时刻要求全体员工必须视业主为“上帝”，想业主之所想，急业主之所争，办业主急需办之事，充分体现“适应业主、情洒业主、承诺业主、满意业主”的经营作风，切实把业主意识贯彻始终，做到项目中标前为业主服务、承建中对业主负责，交工后让业主满意。

2、诚实守信，尊重业主我们完全响应贵方的要求，若中标施工将严格执行投标文件的所有条款，我公司保证服从业主方的统筹调度，配合各责任主体职责范围内的工作，在施工过程中，我们将始终信守合，将履行合同条款作为我们的一切行动的中心目标，我公司对本工程承担总包责任，不转包工程。确保合格工程，争创优良工程。投标工期我公司承诺在所报工期内竣工并交付使用，为业主办公和远营创造良好的条件。

十二、合理化建议

针对本项目的特点，从项目开工协助甲方对项目的投资管理和建设组织实施工作，实现本项目的质量、工期、成本目标、保修期及保修期后的的服务承诺等方面，提出书面的以下合理化建议：

（一） 优选施工单位的建议

建议业主在施工单位的选取上应作综合的考虑，应对施工单位的信誉、业绩、管理水平、财务能力、类似工程经验、人力资源等等进行全面的考察，以便选取优秀的施工单位，保证工程质量和进度。

（二） 格控制工程分包的建议

要严格控制承包人的分包行为。因为分包再分包，往往带来层层拿管理费、层层剥皮，造成施工费用不足，施工质量难以保证。为此建议业主要在施工合同条款中注明分包的定义及与下属单位的区别，这样便于审查分包资质。

（三）加快工程进度的建议

1、对工程量较大或工艺繁杂的工程应优先组织。

2、综合考虑整个工程，合理安排计划，确保上下道工序的施工衔接紧密，减少人为工序间歇。

3、采用“量价分离”方式进行招标。选择信誉好，有实力的施工队伍，尽可能避免返工、窝工现场。

4、做好整批工程进度网络控制计划及各单位工程施工监控计划，及时进行进度分析，并尽早采取纠偏措施。

5、做好图纸会审及有关报建工作，确保施工保持连续。

6、采用平行流水作业及交叉作业，扩大作业面积，必要时考虑采用逆常规法。

7、积极做好组织协调工作，提供分部分项工程的验收计划，主动与设计院、质监站及其它有关部门取得联系，避免因此影响下道工序施工。

8、及时解决施工中遇到的各种问题。

9、实行工期奖罚制度。将总工期分为几个节点工期，按计划工期完成者予以相应奖励，工期滞后者应或加倍处罚。

10、针对工程施工发包：

（1）要选择有一定知名度，企业内部管理水平较高，制度完善，注重品牌的施工企业，这样也可以相应提高自身的企业形象、产生品牌效应。

（2）选择施工承包单位宜少不易多。特别是室外工程项目，由于地下管线空插交叉作业多，施工队伍容易造成扯皮，不得协调，影响进度。

11、建议对工程进度进行总网络控制

要对施工及保修阶段实行全过程的监理，需要有一个总工期网络图进行控制，才能按期完成建设单位的建设任务。建议建设单位根据资金筹措情况和实际可能到位的时间，施工准备阶段的时间，工程施工开工时间，结束的时间，具备

竣工验收的时间等因素，全盘考虑、实事求是、统一安排，细具具体作出“进度总网络计划图”，以便监理人员进行监理控制施工工期，争取以尽快的速度完成本工程。

(1) 对施工工期进行合理规划，从而大大降低施工措施费，并缩短工期。

(2) 严格进行报审制度。承包人在开工前报总体施工进度计划，每月底报下月进度计划，每周例会申报周计划，并对计划的落实情况进行对比分析，发现问题及时调整进度计划。

(四) 节省工程投资的建议

1、施工招标阶段

根据本工程的特点，建议业主进行单项招标(如材料、机电设备等)并以“量价分离”的方式公开招标。广泛收集信息，择优选择施工经验丰富、信誉良好的承建商。在满足设计技术参数和质量要求、使用功能要求的前提下，优选国产材料和设备。保证质量，节省费用。

2、施工阶段

重点审核施工组织设计和施工方案，并进行技术经济分析，合理开支施工措施费用并按合理工期组织施工，对重大的设计变更提出经济比较意见。

(1) 审核施工单位提出的施工用款月计划，每月上报业主。并及时对计划费用与实际开支进行比较、分析，及时了解项目的资金动向，实现动态的投资跟踪。

(2) 每月编制投资控制报表，对影响投资目标实现的长期和短期因素进行分析，及时采取预控措施。

(3) 及时对现场完成的工程量进行计量复核，并按合同规定的方式进行验收计价，建立台账避免重复支付。对不合格工程，不予验收计价。

(4) 注意工程预付款的起扣点及扣款额，不定期地进行工程费用超支分析，并提出控制工程费用突破的方案和措施。

3、 加强反索赔力度的建议

(1) 在工程的施工过程中,施工单位提出一些不合理的索赔是常见的现象,比如误工费、配合费、管理费等,因此,监理工程师工程监理过程中必须保持这种意识,积极积累第一手资料,通过监理日记、会议纪要等真实详细反映工程存在的情况,以加强反索赔的力度。

(2) 对于施工单位提出的索赔,业主还应注意几个方面:

2.1 工程量表中的单价是综合单价,不仅含有直接费,还包括间接费、风险费、辅助施工机械费、公司管理费和利润费等项目的摊销成本,业主应注意在索赔计算中不应有重复取费。

2.2 对于停工损失的计算,不应以工日费计,建议采取人工单价乘以折算系数计算;停驶的机械费补偿,建议按机械折旧费或设备租赁费计算,不应包括运转操作费用。

2.3 明确区分停工损失与改变工作内容或作业方法的功效损失的区别。

(五) 确保工程质量的建议

1、 认真选择施工队伍,重点选择项目经理和施工员等五大员情况,看项目经理的业绩,选择经营思想好、质量意识强的项目经理。

2、 在施工招标和施工合同中制定工程的主要材料 and 生产厂家,确保材料优良。

3、 针对参与建设该工程的施工单位的具体情况 & 该工程的特点,我们将编制详细的监理规划和各专业的监理细则。利用建设规程和丰富的监理经验,采用技术措施、经济措施和合同措施等制约各单位,使其严格按照国家规范施工,从而达到工程的质量目标。

4、 认真会审设计图纸,消除由于设计质量隐患导致工程质量问题而引起费用索赔。

5、加强质量事前控制，对可能出现的施工技术风险采取预控措施，避免引起费用索赔。

6、 监理工程师对施工中的质量问题除在巡视、旁站、平行检验过程中解决外，应对质量问题的严重程度确定质量事故的级别，分别处理。

7、 监理见证员必须参加建筑材料的见证取样和送检，并建立试验台账，确保材料质量符合施工合同的要求。

8、 开通内外信息收集渠道，运用信息流实现过程控制。