

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

服务体系、服务制度、维修响应时间

1>服务内容

工程建设和施工现场管理；建筑产品保修；建筑施工中四周安全管理及防护。

2>服务标准

①工程建设

工程质量：工程质量均为一次交验合格。

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。

②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，2日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。

③施工现场管理

凡我公司在建工程，均按规定使用彩板围挡防护板，并处理好周围的单位及居民的关系。

施工工地出入口做到道路坚实平整，无污水、泥浆排出，围挡外无建筑垃圾。

采取有效措施，控制施工过程中的灰尘、散落物、有害有毒废弃物，使之达到规定标准，保护环境，减少空气污染。

3>服务秩序及时限

①服务秩序

建设单位对工程建设有何意见、要求或欲修改合同，请与本公司合同处联系，本公司将按双方商定的意见或修改后的合同实施施工。

建筑产品保修。建设单位对建筑产品保修有意见或建议，请与本公司办公室联系。确属施工原因影响市容、给市民生活造成不便，联系后2日内予以答复或解决。

②办事时限

本公司接到用户提出的意见和建议后，2日内给予答复，3日内进行处理。对复杂问题的处理，将与当事人共同商定时限。

一、质量要求

质量标准：合格。

二、质量管理原则

1、坚持“质量第一，用户至上”。

2、以人为核心，以人的工作质量保证工序质量，并促进工程质量。

3、以预防为主，对产品的生产进行全过程控制。

4、坚持质量标准，严格检查，一切用数据说话。

5、样板先行。

三、组织管理措施

（一）组织措施

1、质量控制必须按有关标准建立质量保证体系，为质量控制提供组织保证。组织机构的建立是贯彻执行质量管理方针的根本保证；建立和健全岗位责任制，是实现质量管理目标的关键。

2、岗位责任制

（1）项目技术负责人：贯彻落实质量方针，指导编制施工组织设计，解决施工中的技术问题，作好技术管理工作。

（2）施工员：熟悉图纸，作好自审工作，落实施工组织设计内容，认真执行施工技术操作规程，作好技术交底和各项技术管理工作，对内业资料进行收集、分类、整理归档等工作。

（3）专职质检员：严格按规范、标准进行质量指导检查、验收，督促施工组织设计内容的实施。

（4）材料员：严格按设计要求和有关材料检验标准验收施工所用的材料，不合格者不能进场，并作好成品半成品搬运、贮存、防护等工作。

（5）试验员：严格按照要求作好各种材料、配合比的送试检验工作，为施工提供科学、准确数据，作好各种资料分析汇总工作。

3、坚持组织协调工作。拟定每周五下午召开一次例会，协调各

专业工种的配合，并由各专业工种、各职能部门对质量问题整改进行反馈。

总之，做到质量工作事事有人管，人人要负责，办事有程序，检查有标准。

（二）管理措施

1、加强施工管理工作

（1）严格执行公司 ISO9001：2000 贯标程序文件

在执行过程中项目部设专人进行针对性管理，并且按文件的程序内容逐项办理，并完整地整理好执行过程中的资料（存档）。

（2）组织保证、实现目标管理

1) 建立强有力的项目班子

项目部认为要搞好一个工程，首先要做到组织保证，即组建一个强有力的项目班子是搞好该工程的关键，因此项目部将精心地选择以往创优工程施工的现场管理班子为主要人员组成项目部，进驻该项目进行施工。该项目班子有以下几点特点：

配备较为全面：项目部由项目经理、项目总工、技术负责人、施工员、质量员、安全员、资料员、材料员等组成，做到人员齐全、职责明确，整个项目管理班子成员都受过较高专业知识教育，并从事专业工作十余年，甚至数十年，具有十分丰富的施工经验。

a、有创优夺杯的丰富经验。

b、对抓工程质量有敢创敢拼的精神，并富有创杯特色处理的方法。

c、有团结互助共同进取的工作作风。

d、并在推广应用建筑新技术、新工艺方面有一技之长。

e、在工程施工协调方面具有一定的经验。

根据上述项目班子的特点我完全可以达到预期目标。

2) 对项目班子实行目标管理及控制

针对该工程的特点、环境及一些特定条件，针对该项目制定如下几项控制目标：

①质量控制目标

②进度控制目标

③安全控制目标

④现场文明施工控制目标

⑤工程成本控制目标

由于在施工项目目标管理及控制过程中，会不断受到客观因素的干扰，各种风险因素有随时发生的可能性，故应通过组织协调；随时处理排除影响目标的不利因素，从而达到预期的效果。

(3) 加强对项目质量因素的控制

影响施工项目质量的因素分五大类即为人、材料、机械设备、采用的施工方法、生产劳动管理环境。

1) 人的因素

人作为控制对象，主要避免失误，作为控制动力，要充分发挥调动人积极性及主导作用，确立一级服从一级的思想，从而确保质量目标，严格禁止无技术资格的人员上岗作业。在选择人的问题上从思想素质、技术素质等方面综合考虑。

2) 材料因素

对原材料、成品、半成品、构配件等的控制，主要是严格检查验收，正确合理使用，建立管理台账，进行收发储运各环节的技术管

理，严格杜绝不合格的材料使用到工程中去。

3) 机械控制

包括施工机械设备、操作工具等的控制。根据工程不同的工艺特点和技术要求，选用合适的机械设备，正确使用、管理和保养，健全“人机固定”制度，“操作主”制度。“岗位责任”制度，交接班制度，“定期保养”制度，确保机械设备处于最佳作用状态，为提高工程质量创造有利条件。

4) 工艺方法控制

认真编制完善施工组织设计与专项施工方案、施工工艺、技术措施等方面控制。要切合工程实际，解决施工难题，并有利于保证质量、加快进度等，一旦审核完毕作为施工过程中的一项纲领性文件来执行。

5) 环境控制

影响工程质量的环境因素较多。有工程技术环境（地质、水文、气象等）工程管理环境（质保体系、质量管理制度、劳动环境、作业场所、工作面等），所以针对上述分析要素及工程的特点具体条件，确保工程质量。

针对本工程合理化建议、优惠条件及承诺

（一）、质量方面

招标文件要求，本工程质量目标为“合格”，我公司结合工程的实际情况，本着“质量第一，用户至上”的经营宗旨。

（二）、工期方面

根据本工程的特点，结合我公司实力，符合招标文件要求的工期。

（三）、安全文明施工方面

我公司一贯坚持文明施工，承诺本工程施工期间确保无重大伤亡事故，按照安全文明工地标准施工。

（四）、服务承诺

服务宗旨“走科技之路，保优质工程，实事求是，让用户满意。”

回访办公室配备专业电话和专用回访服务车，保证能够接到电话，随时出动。工程自交工之日起，由回访办介入与业主联系，各项目部在回访办配合下工作，出现问题立即解决。

（五）、对该工程项目经理的承诺

本投标书中的项目经理为负责本工程施工的项目经理，我方承诺不更换项目经理，且该项目经理及主要管理人员不兼职其它工地。

二、合理化建议

（一）、图纸会审过程中

在设计图纸会审交底过程中，对图纸上的问题和不合理之处为业主提出解决的办法和合理化的建议。

（二）、在施工过程中

1、以节约为前提，在确保结构安全、整体效果好的前提下，为业主方提出合理化建议，并征得业主方和设计人、监理同意后，作局部修改，以降低工程投资。

2、对有影响工程工期、工程质量的外在因素，为业主方提出合理化的建议，以确保质量优良和计划工期的实现。

（三）、提高工程质量方面

1、建立强有力质量控制组织机构，选派优秀项目经理及高素质的管理人员参与施工。

- 2、建立严格的质量管理、技术管理制度。
- 3、建立健全严密的自检、互检和专检制度。
- 4、采取切实有效的技术措施，进行全方位、全过程质量控制，提高工程质量。
- 5、通过加强合同管理以及计量支付管理，达到提高工程质量的效果。

（四）、保证工期方面

- 1、选拔业务精、能力强的管理和施工人员，配齐配足技术工人。
- 2、充分细致做好开工前的各项工作准备。
- 3、采用新工艺、新技术、新设备提高施工效率，抓住物资供应关，保证物质供应满足进度要求。
- 4、按施工组织设计配齐生产要素。
- 5、运用计算机网络计划技术、实施动态管理。

（五）、降低造价方面

为了快速、安全、高效、低耗地完成本项目工程，我公司将进一步强化企业内部管理，按照项目管理机制组织施工，控制成本、降低造价。

1、编制合理的施工组织设计，控制工程费用支出

（1）根据工程施工环境条件，合理安排施工时间及施工顺序，减少由于采取特殊的施工措施而增加的工程费用支出。

（2）合理安排布置施工队伍，分段施工，减少施工队伍、机械设备的转移费支出。

（3）合理安排工期，施工生产实行网络管理，严格控制节点工期，确保施工生产的有序进行，避免由于抢工期引起工程费支出的增

加。

2、严格控制人工、材料、机械费用支出

(1) 学习先进经验，实行成本预测控制，使工程成本始终处于受控状态。

(2) 采取切实可行的措施，保证在计划工期内按期完成施工任务，力争合理提前，节省人工、机械等直接费成本。

(3) 优化施工方案，搞好工序衔接和交叉项目的施工协调，做到均衡生产，提高工效。

(4) 充分发挥我公司的科技优势，强化技术管理，加大新技术、新材料、新工艺的开发应用，提高周转材料利用率，提高劳动生产率，控制成本。

(5) 强化工程材料管理。把好工程材料尤其是地方材料的采购、运输、保管、发放及使用关，按定额供料，限额发料，推行单机、单车及工号物料核算，以降低工程材料消耗。

(6) 在机械使用上，加强维修和保养，保证机械的完好率，提高利用率，降低油耗，避免大马拉小车和功率不匹配的现象。同时做好常用配件的储备，避免停机和窝工。

3、组建一个精干、高效、懂技术、会管理的强有力项目管理机构，实行指挥长负责制。所有管理人员均竞争上岗，以达一职多能。杜绝因人设岗，减少冗员，减少非生产性费用和管理费用开支。

4、按项目法管理机制组织施工，对整个工程的进度、质量、安全及造价实行全过程管理，将工期、质量、安全及物资消耗责任分解到人，层层包干，责、权、利相结合。

5、严格工程质量目标管理，认真贯彻 ISO9000 系列标准，严格

质量管理、消灭质量通病，确保本标段的质量目标的实现。杜绝因工程质量问题造成的费用损失。

6、就近调集施工队伍和机械设备，减少施工队伍调遣费和施工机构转移费的支出。

7、结合现场实际情况，因时因地制宜，尽量利用原有或就近已有的设施，减少各种临时工程，降低临时工程费。

三、提供的优惠条件如下：

1、为体现我们的合作诚意，我公司将采用新技术、新科技所节约的全部费用优惠给贵单位。

2、本工程由我公司直属队伍组织施工，派技术力量强的项目班子和技术高的技术工人进行施工。

3、工程开工后，我方免费为甲方代表及监理方提供办公室、冬季取暖设施及交通与通讯工具。

4、工程竣工后，我方可适当延长工程的保修期。

5、工程所用施工图集乙方自行购买，不让甲方购买。

6、工程达到优良，不计取优良奖。

7、工期提前不要提前工期奖。

8、工程中标后，我方将派专人专车，协助甲方办理有关施工手续。

