



## 针对本工程的服务承诺和合理化建议

为保证监理服务质量及工程质量，通过“超前服务、预防为主、跟踪监理、动态管理，加强验收、严格把关”的方法及科学有效的制度、手段对工程进行全面监控，实现工程安全、质量、进度、投资目标，为业主提供满意的监理服务。

1、我单位能够完全响应贵方对监理的需求；

2、我单位将严格按施工图纸和国家规范、建设工程有关法律法规，精心组织现场管理，确保工程质量达到业主对工程质量的要求；

3、确保项目总投资控制在预定概算之内；

4、施工工期确保达到合同要求；

5、派驻本工程的监理人员都从事监理工作多年，类似工程监理工作经验丰富，为保证本工程的监理工作质量和实现工程建设目标，提供了极为有利的条件；

6、我公司严格按照国家有关部门法规，代表建设单位对工程建设进行全过程、全方位的监理。

7、协助业主办理各项手续

7.1 协助业主办理项目监督注册手续；

7.2 协助业主办理项目开工审批手续。

8、优化设计阶段（如需要）

8.1 协助业主对施工图进行经济比较分析，协助业主改进设计的经济性，减少不必要的投资，使之符合业主要求，同时保证经济性和安全性；

8.2 依据项目建设的进度要求参与设计进度安排，并跟踪检查进度情况，提出调整进度计划意见，实现如期完成设计任务；

8.3 协助业主审查设计文件的质量，使设计规范、安全、施工可行；

8.4 协助业主协调好设计与消防、人防、环保、供水、供电、建筑管理等部门之间的配合。

9、施工阶段 通过对质量控制、进度控制和投资控制、合同管理、信息管理等尽一切努力实现工程造价在计划投资之内，工程质量目标：确保合格，争创优质工程；工程进度控制在预定工期之内。

10、保修阶段 协助业主与承建单位签订保修合同，在保修期间督促承建单位完成保修工作。

11、人员安排 根据工程的具体情况，我公司国家注册监理工程师、类似工程经验丰富的同志担任本工程总监理工程师，并配备专业齐全的监理工程师组成该工程项目监理部，在整个施工过程中总监理工程师及监理工程师常驻工地，在现场进行全过程、全方位的工程监控。

12、投入设备我公司在建设工程监理工作中拥有配套的技术装备(详见投入本工程技术装备一览表)，可根据工程需要提供方便的服务。

13、服务承诺 我公司已通过 ISO9001:2015 质量管理体系、ISO14001:2015 环境管理体系、ISO45001:2018 职业健康安全管理体系认证的质量认证，将严格按照 ISO9001 的质量体系和质量手册的程序进行监理工作，使业主委托我们所监理的工程达到 100% 处于受控状态，并运用科学的方法，使监理管理工作标准化、规范化，实现工程质量、费用、工期等方面达到预期的综合目标。从整个公司管理制度上，我们采取切实可行的控制措施，如公司级管理深入到项目监理部，公司质量安全办公室协同总工办定期进行现场检查，公司规定定期由公司经营部走访业主单位和总包单位，并对廉政建设和工作服务质量征求意见。技术专家组每月定期召开专题研究会。公司制定了严格的岗位责任制和质

量责任制，从公司总经理至一般工程监理人员均实行对工程质量终身负责制。我公司对派驻现场的项目监理部实行严格管理，要求每一位监理人员恪守职业道德，遵守监理工作纪律，并认真执行工作守则、行为准则。

14、我公司在本工程监理中的优势：

14.1 直属管理的项目管理模式 所有在监项目一律由公司统一管理，所有监理人员均由公司统一配备。项目监理部实行总监负责制，公司与其签订项目监理目标责任书，但总监个人无须过多考虑项目成本，我公司人力资源及其他各类资源均可为本项目所用。

14.2 快速反应机制 为提高公司应对市场、业主及项目的需要，提升对此反应效率，减少信息传递过程中在时间与空间上的损耗，公司普遍实行扁平化管理，即在公司统一领导下，设若干行政管理部门对公司项目实行全过程监管，做到对业主的要求快速反应的目的。若项目业主或主管部门对我公司监理提出各类反馈。

14.3 对全公司所有员工实行轮训及针对性培训 为适应现阶段建筑技术迅猛发展、外部市场瞬息万变的趋势，不断提高监理人员的综合素质和专业技能，我公司专门邀请省、市建设主管部门、设计院及其他科研机构以及公司技术骨干对现场所有人员分层次、分专业、分课题进行轮训，保证了现场人员适应不断发展的项目监理的需要。

14.4 公司、公司质量安全办公室及项目监理部三级管理制度 为加强公司对项目监理部的指导与检查，公司制订了一系列工作标准及考核制度，如公司《监理工作作业指导书》、《安全监理工作作业指导书》、《公司制度汇编》及《项目管理部考核管理办法》等，公司质量安全办公室每季度对项目现场实施绩效考核，并征求业主对现场监理服务的评价，

依此对总监及所有人员进行打分，并与其每月待遇直接挂钩，做到奖优罚劣，优胜劣汰。

14.5 我公司历经多年的监理工作标准化、规范化建设，以及着力提高监理人员的技术和业务能力，在监理部运作、人员素质方面得到了包括市质安站在内的建设行政主管部门的肯定和信任，可及时、准确地传达、贯彻建设行政主管部门的规章和要求，有效规避建设过程中的各种违规风险，保障工程的顺利进展。

14.6 公司历来极为重视建筑业技术发展趋势，特别针对近几年陆续发布的新规范和规范修编，公司均第一时间组织技术骨干参加培训会议，并编制学习材料和教材进行全员宣贯，使监理人员掌握并能熟练运用；同时我们也极为注重标准规范在工程实施过程中的执行情况，可无偿提供针对在监工程项目各级技术管理人员的宣贯。

14.7 在多年的监理工作实践中，我公司积累了许多成熟的先进工艺工法，并鼓励监理人员在工作中向施工方进行推荐应用，取得了良好的实效，我们亦将与本工程的参建各方共同分享这些经验做法。

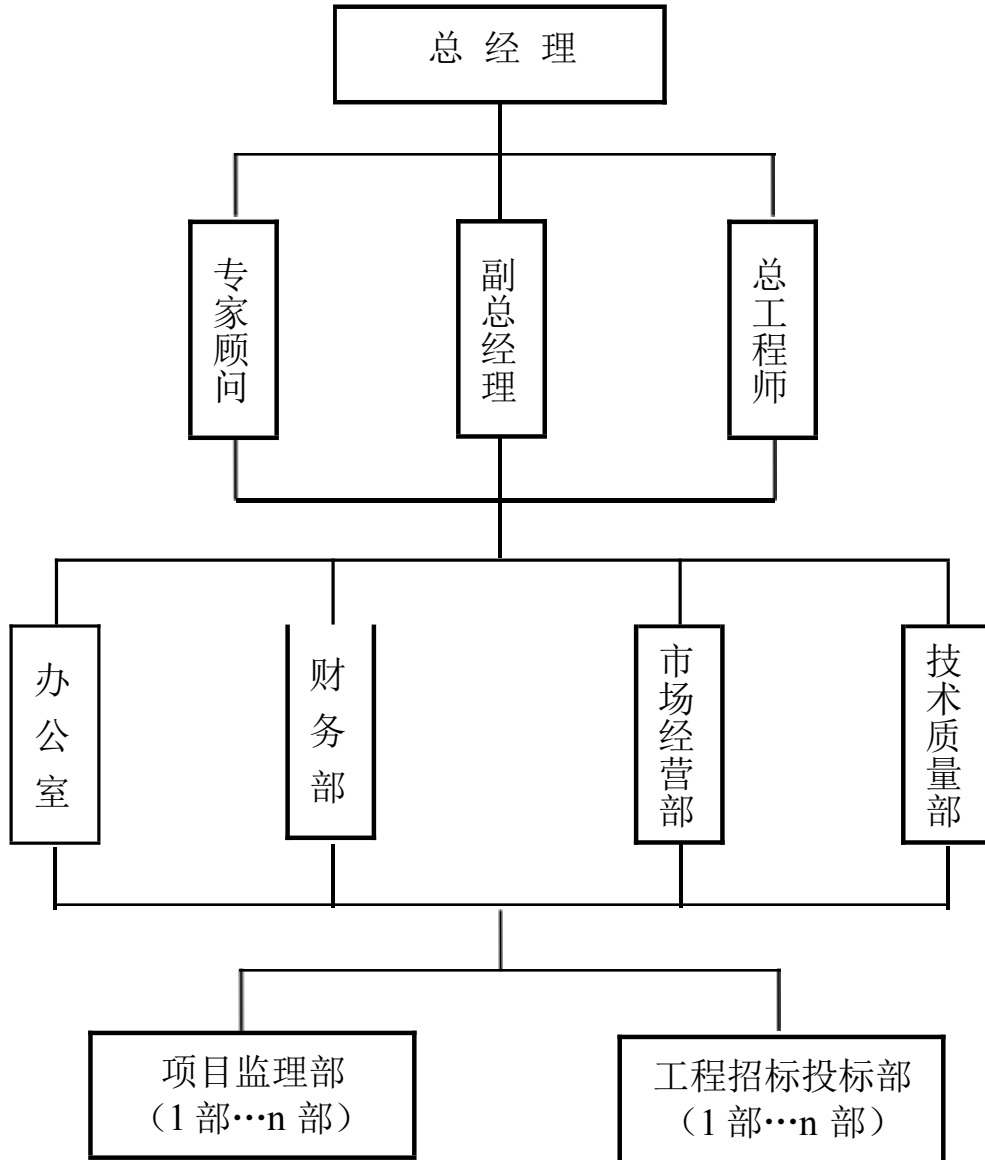
为保证监理服务质量及工程质量，通过“超前服务、预防为主、跟踪监理、动态管理，加强验收、严格把关”的方法及科学有效的制度、手段对工程进行全面监控，实现工程安全、质量、进度、投资目标，为业主提供满意的监理服务。

我公司将遵循“守法、诚信、公正、科学”的监理准则，严格执行国家、省、市有关法律、法规及本工程项目的监理合同，制定科学高效的各项服务体系、服务制度，确保能为业主提供优质、高效的监理服务。

#### （一）公司总服务体系

公司实行总经理负责制，下设副总经理、总工程师、专家顾问，设

办公室、财务部、市场营销部、技术质量部四个职能部门，设项目监理部（n个）、工程招标投标部（n个）等多个业务部门，管理层次分明，各类人员职责明确。



## (二) 本工程服务体系

### 1、质量控制服务体系

实行监理工程质量终身责任制，建立以公司法人代表为主体的质量控制体系，在现场健全以总监理工程师为核心的监理工作质量保证体系，并把承包人的质量管理工作纳入自己的控制系统之中，监理工程师要熟悉全面质量管理的多个环节，并对各分部分项、专业工种的质量监

理工作进行有效控制。督促承包方做好施工阶段的质量管理工作，并与承包方的质量保证体系密切结合，确保质量目标的实施。

后附：质量控制服务体系框图

项目监理部质量控制体系框图

单位工程质量控制程序框图

## 2、安全管理服务体系

坚持“安全第一、预防为主”的工作方针，建立健全安全管理体系，落实安全生产责任制，配备专职安全监管人员，制定完善的安全监理规程，监督承包单位落实各项安全措施。公司办公室要为现场监理人员配备足够的安全防护及劳保用品，为职工及时缴纳意外伤害保险，定期举行安全教育培训，提高职工的安全意识，消除不安全因素，杜绝一切安全隐患。

后附：安全管理服务体系框图

## 3、投资控制服务体系

为确保业主要求的投资控制目标，项目监理机构配备了专职的投资控制人员，明确了投资控制人员的责任、权力和职责。规定了投资控制流程、工作制度和工作方法，按照事前、事中、事后不同的处理方法处置监理过程中出现的各种状态，使投资控制达到业主预定的效果。

后附：投资控制服务体系框图

## 4、进度控制服务体系

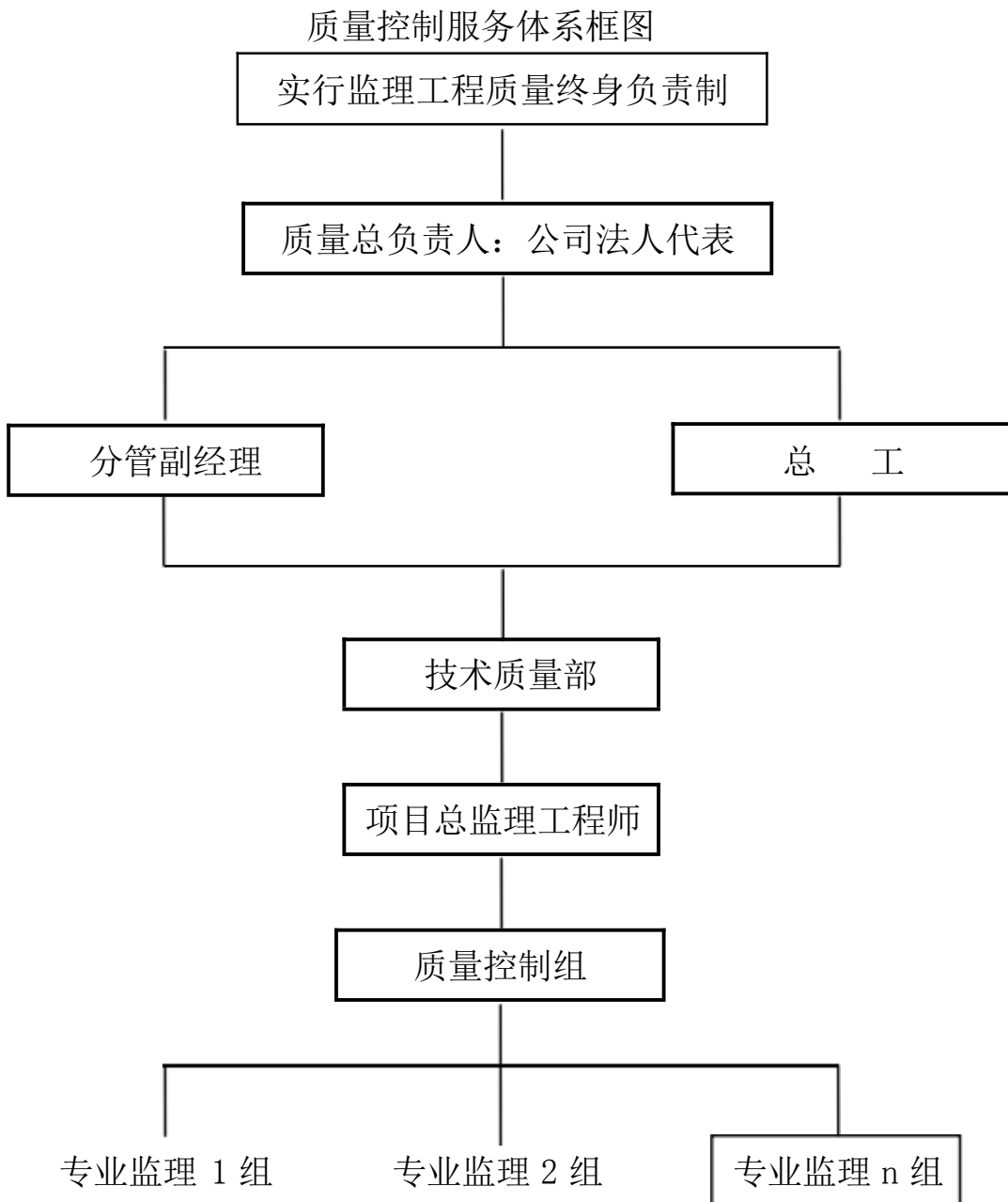
建立完善的进度管理体系和科学的进度控制目标体系，建立工程进度报告制度及进度信息沟通网络，明确进度控制人员及其职责分工，严格审查承包人进度计划，掌握施工管理主动权，控制施工生产局面，确保工程工期及业主对工程的总体进度规划要求。

后附：进度控制服务体系框图

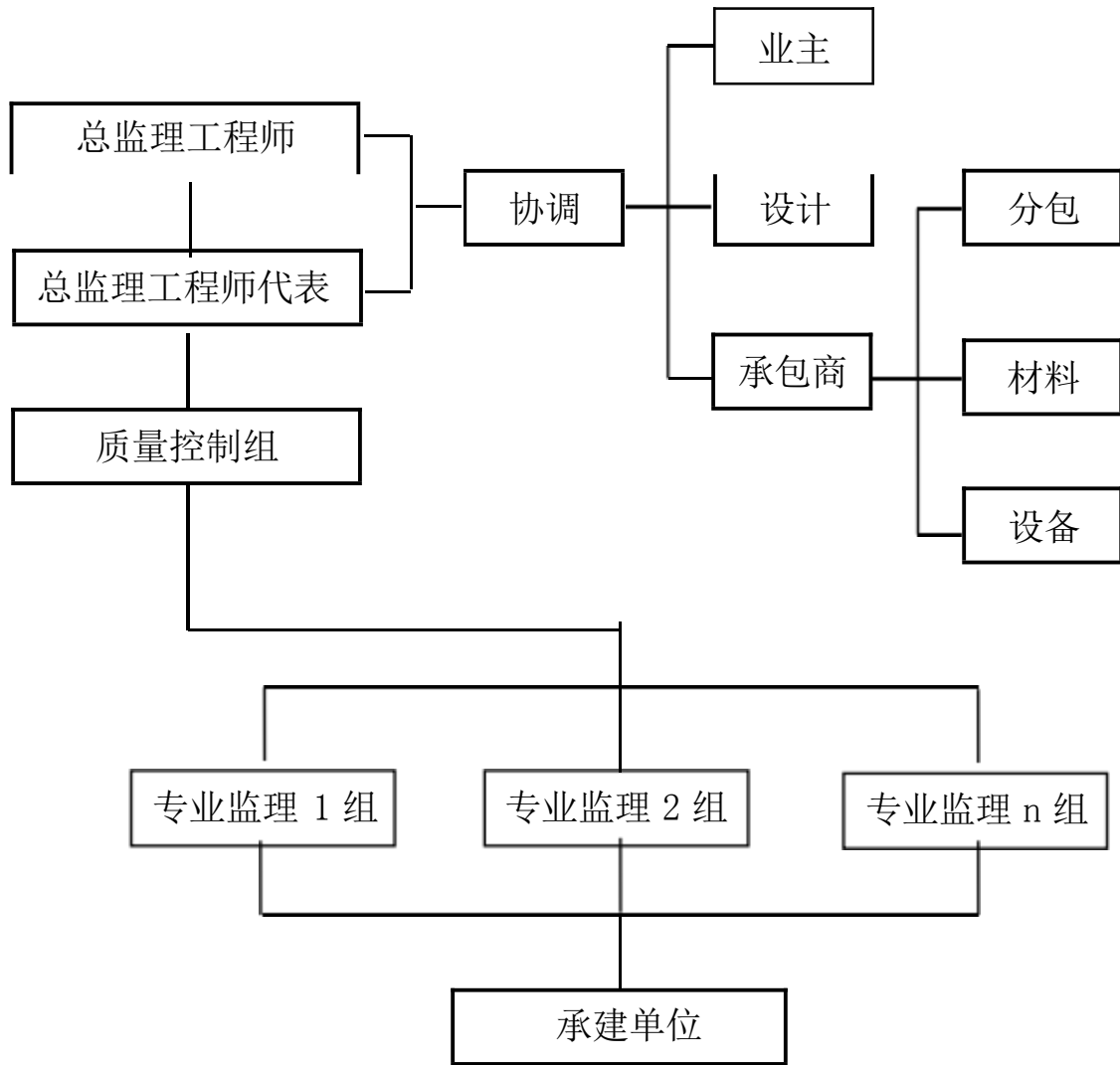
## 5、合同信息管理服务体系

建立健全公司及项目监理机构的合同信息管理体系，明确项目监理机构合同信息管理人员工作职责，规范参建各方的合同行为，监督参建各方严格执行合同文件，及时对监理服务过程中的资料进行整理。公司合同管理部门运用管理职能和管理方法，对项目监理合同的订立和履行行为实施动态监管，确保工程及项目合同管理预期目标的实现。

后附：合同信息管理服务体系框图

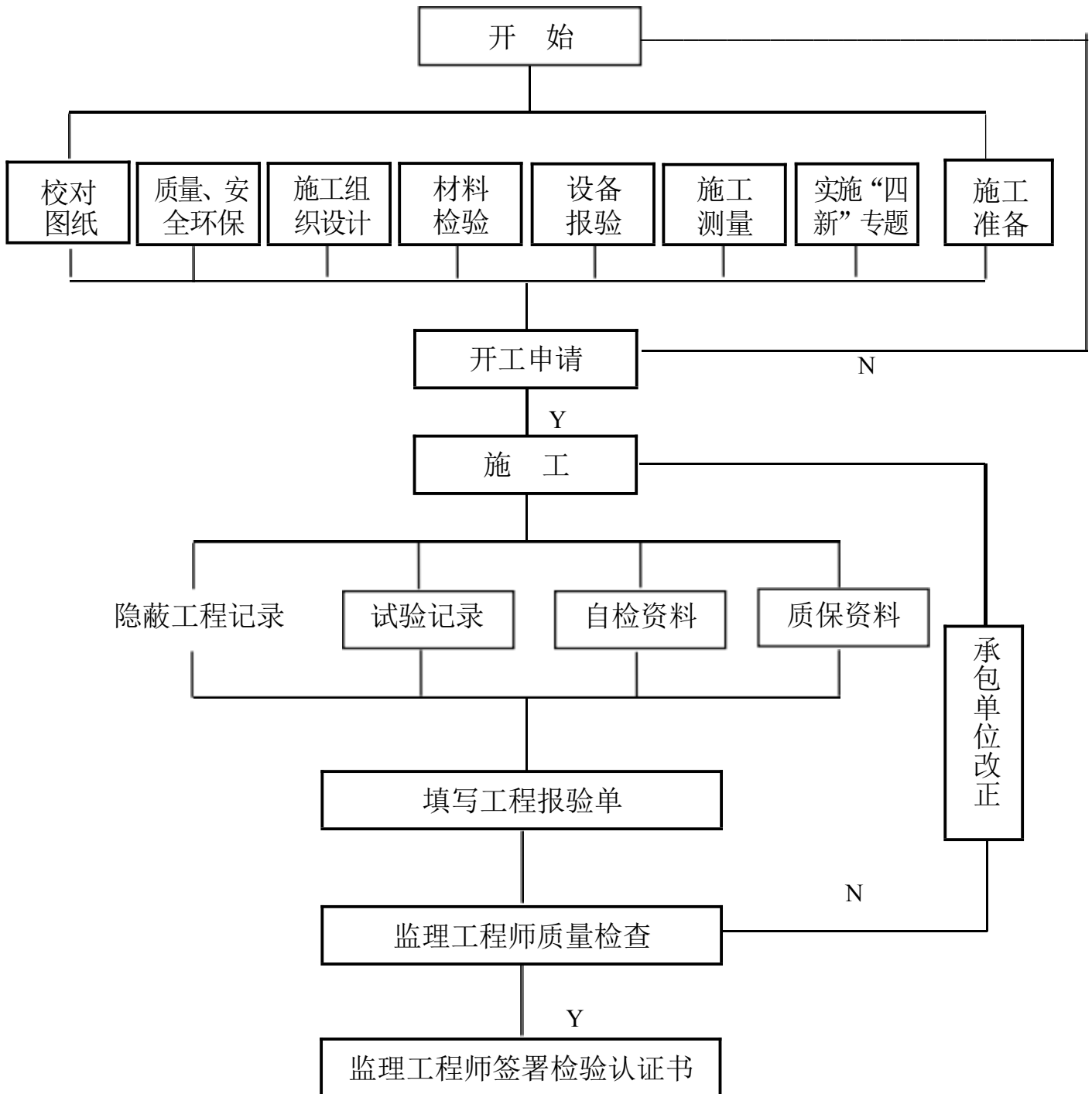


项目监理部质量控制体系框图

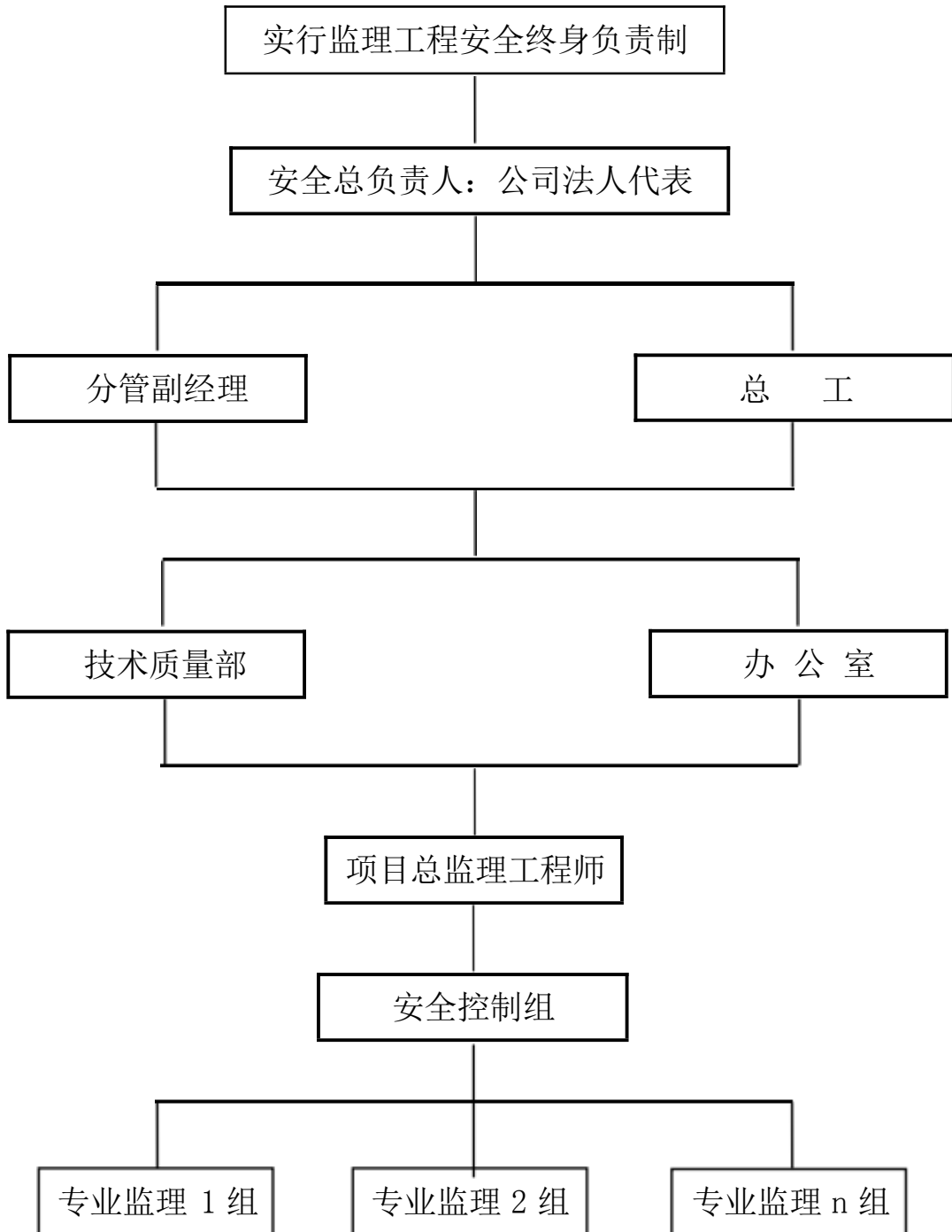




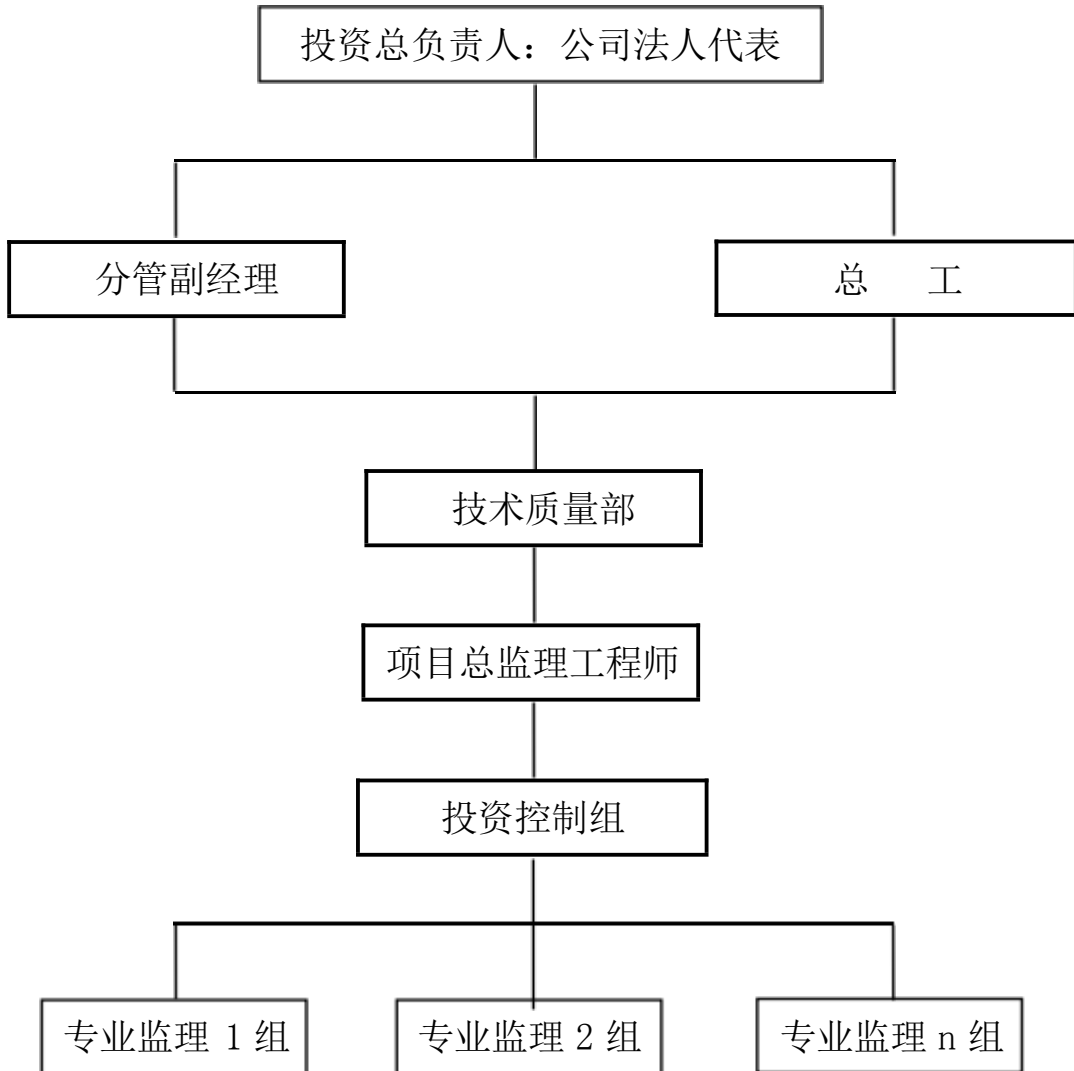
单位工程质量控制程序框图



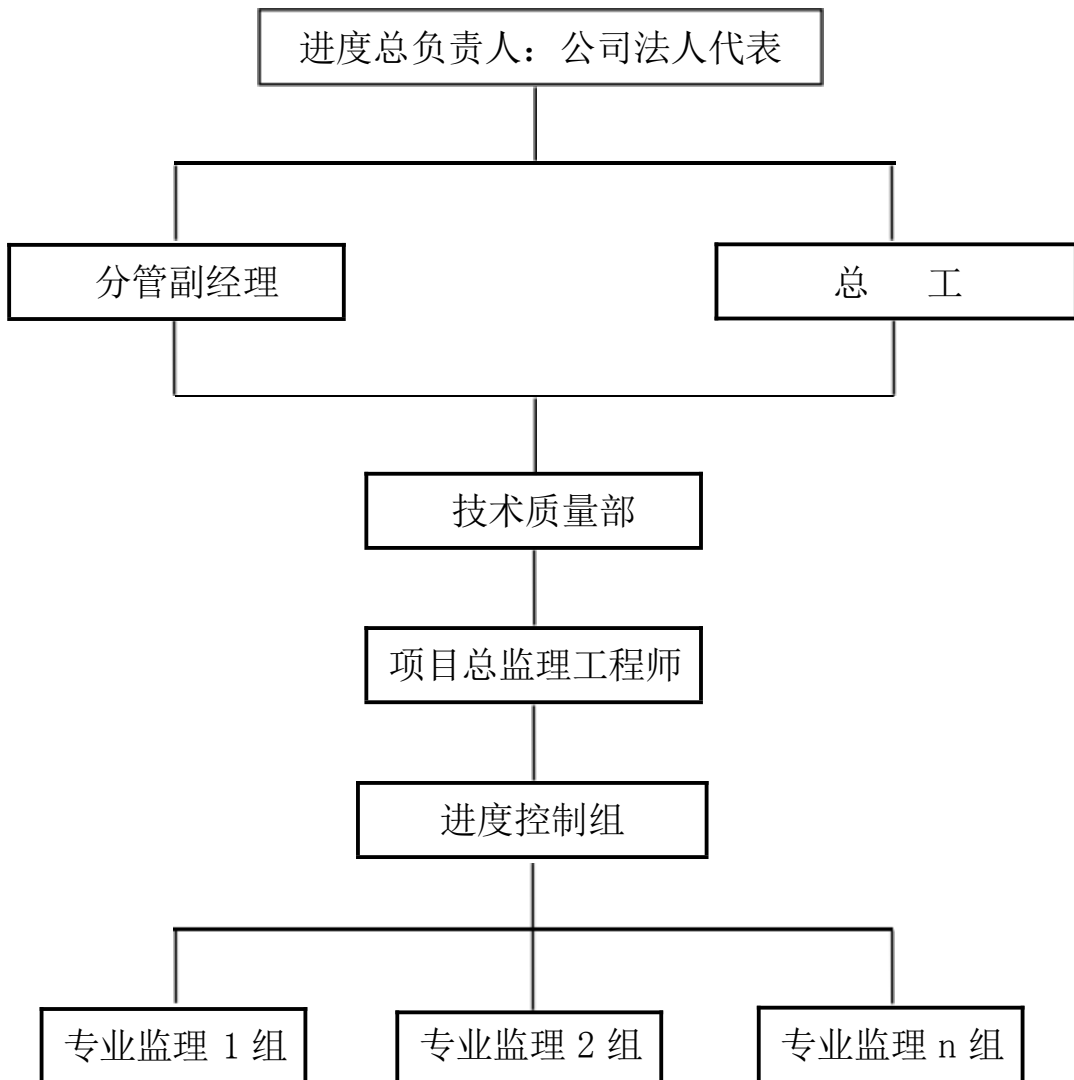
安全管理服务体系框图



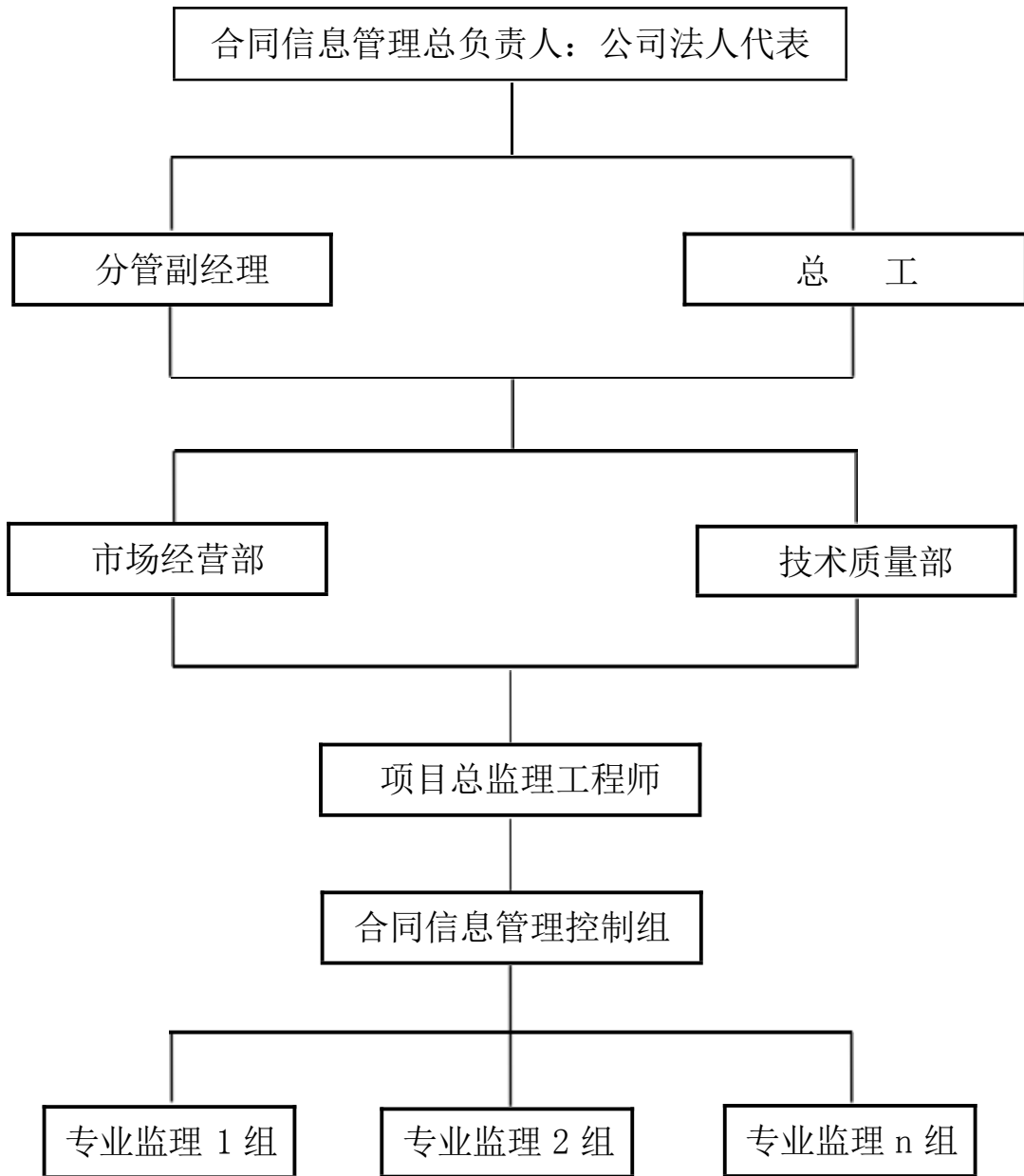
投资控制服务体系框图



进度控制服务体系框图



合同信息管理服务体系框图



### （三）各项服务制度及监理控制手段

为保证监理服务质量及工程质量，通过“超前服务、预防为主、跟踪监理、动态管理，加强验收、严格把关”的方法及科学有效的制度、手段对工程进行全面监控，实现工程安全、质量、进度、投资目标，为业主提供满意的监理服务。

#### 1、项目监理机构

（1）在业主要求的期限内成立项目监理机构，按专业配套，老、中、青年龄相结合，良好的职业道德与严谨的工作作风相结合，提供业务熟练、经验丰富的监理人员进场开展监理工作。

（2）项目监理机构将根据业主的授权承担监理招标文件和监理合同中规定的责任和义务，行使业主授予的权力。

（3）在合同期内，我公司将采取一切措施保证监理人员的稳定，以便监理工作连续、正常的进行。

（4）在合同期内，如确有原因需更换监理人员，我们将事先征得业主同意，并保证替换人员资格不低于被替换人员的资格和合同的要求。

（5）如因工程需要或业主另有要求需要增加监理人员的，我公司将积极调派符合资格要求的监理人员进场。

（6）如有个别监理人员在监理工作中出现工作失职、违规等不良行为，委托人有权要求将其调换，我公司也将对其严肃处理，同时接受业主根据合同条款采取的相应处罚。

（7）在每年冬休前或单项工程已完工需要监理人员退场时，保证事先向业主提交书面的人员退场计划，在征得业主书面同意后按计划组织监理人员退场。

(8) 总监及主要监理人员现场办公每周不少于 6 个工作日，施工过程中不得擅自离开岗位。

(9) 项目监理机构做到关键分部分项工程、重点部位 24 小时跟踪和旁站监理。

(10) 我公司将组织一个专门的后勤服务小组，为本项目施工监理的监理人员服务，对后方家属生活上的困难给予及时解决，使现场监理人员没有后顾之忧。

## 2、监理设施

(1) 我公司将采取新购、调配等多种方式将开展监理服务所必需的办公和生活设施、交通工具、试验检测仪器设备等组织进场，进场的监理设施以保证满足工作需要和招标文件要求为最低标准。

(2) 项目监理部将有专人对监理设施进行使用、管理、保养等，以保证在合同期内所有进场设施均处于良好有效的工作状态。

(3) 如因工程需要或业主另有要求需要增加部分监理设施的，我公司将积极、按期配备相应符合要求的设施。

(4) 如部分工程已完工，相应的监理设施可以退场，我们将书面报告业主，在征得业主同意后方才组织相应的设施退场。

## 3、工程质量

(1) 公司有完善的质量保证体系和奖惩措施，及时兑现奖惩，利用制度和经济杠杆来约束监理人员加强工程质量的监管，保证工程质量。

(2) 我们将督促、检查项目监理机构质量教育培训情况、技术交底情况、质量通病防治措施等质量活动开展情况，以提高监理人员的质量意识和业务素质，能在监理工作中发现问题和解决问题，甚至

能事先提醒承包人采取措施预防质量问题的发生。

(3) 我们将采取超前控制（审查开工报告和专项施工方案、检查施工准备工作、抽检原材料质量等）、过程控制（巡视、旁站、专项检查等）、验收控制（质量资料检查、工程实体质量检测等）等措施来加强质量控制，保证工程质量；同时，通过监理指令、通报批评、返工、暂停施工、暂缓计量等手段来约束承包人保证工程质量。

#### 4、工程进度

(1) 要求承包人根据合同要求提出工程总进度计划、季度和月度施工进度计划及月报，审查并督促其实施。

(2) 随时检查进度计划的执行情况，并将计划进度与实际进度进行比较，出现偏差时指令承包人采取相应的措施保证计划的实现。

(3) 如总工期有变化时，及时要求承包人根据工程实际情况重新编制进度计划并对其审查。

(4) 每月检查一次承包人的施工投入情况（包括资金、机械设备、材料储备、人工等），并与月计划投入情况进行比较，如因投入不足而影响工程进度，及时指令承包人加大投入，以保证工程进度。

(5) 提高监理工作效率，及时审签开工报告，及时进行工序验收，以保证工程能按期开工，完工后能及时转入下道工序施工；加强过程控制，及时发现和解决问题，不因质量和安全问题影响工程进度。

#### 5、投资控制

(1) 认真审核承包人投标报价表中的清单报价内容，对其单项报价的合理性进行逐一分析。

(2) 现场根据验收合格的工程实体核实工程数量并计量，审查签发支付证书。



(3) 严格审查计日工、额外工程、设计变更、价格调整，认真地做好施工现场记录，当承包人要求额外补偿或索赔时，做好各种证据及资料的记录、整理，为业主把好费用关。

(4) 对施工过程中费用易突破环节提前进行预控。

(5) 工程竣工后，依据相关工程资料严格审查工程竣工结算。

## 6、合同管理

(1) 严格按照委托监理合同的规定，全面履行监理合同。

(2) 监督承包人施工合同的实施情况，对本工程的主要技术、管理人员的构成、数量与投标文件所列名单是否相符，对不称职的主要技术、管理人员，及时督促承包人更换，以满足合同要求。

(3) 监督承包人的工程分包情况，严禁非法分包，对必要的分包及时提出审查意见，报业主和总监办审批后实施。严格审查承包人以劳务形式进行的分包。

(4) 监督甲方供材合同的实施情况，原材料质量是否符合合同及工程质量要求。

## 7、安全文明管理

(1) 项目监理部派驻专职安全监管员，监理单位每月开展一次安全文明教育、培训，提高监理人员的安全意识；在每个重要分项工程开工前对全体监理人员进行安全监理技术交底，对工程中可能发生的安全事故及监理方法予以说明，确保不发生任何形式的安全事故。

(2) 督促承包人建立可靠的安全保证体系，建立纵向到底、横向到边的安全责任制；强化个人、施工班组、项目部的三级安全教育；完善安全生产管理制度、安全技术交底制度；编制安全生产专项施工方案和安全生产事故应急预案，并进行安全演练；督促承包人积极开

展“平安工地建设”活动。

(3) 加强安全生产的事前控制，包括：编制安全监理工作计划，审核开工报告及安全生产施工专项方案，监督承包人安全文明施工技术交底，检查、审核承包人安全生产费用的使用情况。

(4) 加强安全生产的过程控制，建立安全生产台帐和危险源台帐，认真记录安全监理日志；通过巡视、检查等措施及时发现和消除安全隐患；通过监理指令、通报批评、停工整改、处罚等手段来约束承包人保证生产安全。

(5) 严格督促承包人按照相关规定，规范施工现场，做到文明施工，采取“全过程控制”的主动管理方式，使工程施工给环境造成的影响达到环境损失最小、环境恢复费用最少、生态功能最佳的效果，确保绿色工程的建设实施。

## 8、廉政管理

(1) 定期公开项目监理部质量检查情况、办公和生活费用的使用情况等，接受全体监理人员、公司人员的监督。

(2) 我公司对项目监理机构设有严格的廉政建设制度和完善的监督手段，如发现监理人员有以下行为的，将采取批评教育、辞退，甚至追究法律责任等处理措施，同时无条件接受业主根据合同条款采取的处罚。

① 监理人员接受施工单位安排的娱乐、旅游、收受贿赂和吃、拿、卡、要损害监理形象的；

② 故意刁难施工单位，向施工单位提供或推荐分包人和材料投标人坑害承包人利益的行为；

③ 与施工单位串通，用虚假计量手段损害委托人利益的；

④其他不利于本工程建设的行为。

## 9、制度管理

(1) 公司制定完善了各项管理制度及管理流程，包括人事管理制度、合同管理制度、财务管理制度、文件档案管理制度、员工培训制度、考核制度、廉政制度等。这种程序化和科学化的管理制度维护了监理工作秩序，加强了企业成本控制，提高了员工工作效率，保证了企业的正常运转和职工的合法利益不受侵害。

(2) 为规范项目监理机构的监理工作程序，我公司制定了详尽、科学的项目监理部工作制度，包括验收制度、签证审核制度、会议制度、工作检查制度、旁站监理制度、监理日志填写制度、施工进度监督制度、工程投资监控制度、工程质量事故处理制度等。

(3) 公司技术质量部为项目监理部提供了一套科学、完整、有效的技术规范和标准，用来指导和规范现场的监理服务。同时技术质量部也是项目监理部强大的技术后盾，解决了监理现场出现的各种复杂的技术难题。

## 10、质量控制的监理服务与承诺

### (1) 质量控制主要监理服务

做好施工现场准备工作，为施工单位提交质量合格的施工现场；

审查确认施工分包单位；

做好材料和设备检查工作，确认其质量：检查施工机械和机具，保证施工质量；审查施工组织设计；

检查并协助搞好各项生产环境、劳动环境、管理环境条件；进行施工工艺过程质量控制工作；

检查工序质量，严格工序交接检查制度；

做好各项隐蔽工程的检查工作；

做好工程变更方案的优选，保证工程质量；

进行质量监督，行使质量监督权，严格执行相关规范规定，对关键部位、关键工序的施工质量实施全过程现场旁站监理；

认真做好质量签证工作；

行使质量否决权。协助做好付款控制；

组织质量协调会；

做好中间质量验收准备工作；

做好项目竣工验收及备案工作；审核项目竣工图等。

## （2）质量控制的监理承诺

项目监理部将本着“百年大计、质量第一”的方针，通过审查施工方案，对材料、工序质量实施事前、事中、事后的全过程、全方位跟踪监督，及时发现和解决施工中存在的质量问题，督促承包单位按施工合同中约定的质量要求组织落实，精心管理、确保不发生质量、安全事故，达到合同规定和国家相应规范验收合格标准。

## 11、进度控制的监理服务与承诺

### （1）主要监理服务

根据设计阶段施工招标和施工准备阶段的工程信息，进一步完善项目控制性进度计划，并据此进行施工阶段进度控制；

审查施工单位施工进度计划，确定其可行性并满足项目控制性进度计划要求；

制定材料和设备供应进度计划并进行控制，使其满足施工要求；

审查施工单位进度控制报告，督促施工单位做好施工进度控制；  
对施工进度进行跟踪，掌握施工动态；研究制定预防工期索赔措施，做好处理工期索赔工作；

在施工过程中，做好人力、材料、机具、设备等投入控制工作以及信息反馈工作、对比和纠正工作，使进度控制按期持续进行；

开好进度协调会议，及时协调有关各方关系，使工程施工顺利进行。

## （2）进度承诺

按照业主的工程建设计划，力争于目标工期内提前完工。监理人员将协助业主编制《业主总控制性网络计划》，进行动态管理，同时要求总包单位编制《施工总进度计划》，并编制年、季、月、周的分解计划。监理单位将以《业主总控制性网络计划》为依据，对其进行监控检查，科学协调各专业及配套工程的施工进度，使工程确保按业主的进度目标竣工，交付使用。

## 12、造价控制的监理服务与承诺

项目监理部将以施工招投标中标价为基准，根据施工招投标文件，施工合同、国家政策性调整文件、设计变更，从严签证，做好工程计量工作，审核施工单位提交的工程结算书等。控制工程总投资额在审定的工程投资预算范围之内；除重大设计变更外，所有合同工程的结算价款控制在合同价格以内，并力争有所节约；除不可抗拒的自然力或国家政策的重大变化外，在整个施工期内避免合同索赔事件的发生，以保障工程的实际投资不高于计划投资。

### 13、安全管理的监理服务与承诺

#### (1) 安全施工主要监理服务

根据监理规划编制安全监理方案内容，并明确安全监理内容、工作程序和制度措施。

根据监理实施细则编制安全监理的具体内容，对于技术复杂、专业性较强、安全施工风险大的工程，单独编制安全监理实施细则。

协助委托人与承包商签订工程项目施工安全协议书。

督促承包商建立、健全安全生产责任制、安全生产保证体系，并检查审核其实施情况，对承包商在施工过程中制定的各项安全技术措施进行检查、审核，对其具体的实施情况进行监理。

督促承包商检查各分包单位的安全生产制度。

审查特种作业人员资格，督促承包商使用具有基础知识的一线操作人员。

督促承包商做好逐级安全交底工作。

监督承包商按照工程建设强制性标准和专项安全施工方案组织施工，及时制止和纠正各种违章作业。

对承包商施工机械设备的数量、性能、检修证及特种工种作业人员操作证等进行审核、监督，复核承包商施工机械、安全设施的验收手续，并签署意见，未经安全监理人员签署认可的不得投入使用。

审查承包商提交的施工现场平面布置，督促承包商定期或不定期的检查用电、机械设备、临边防护消防等安全。

对施工过程中的高危作业等进行巡视，每天不少于一次。

及时发现各种隐患和违规施工作业，督促承包商整改，并检查整改结果，签署复查意见；情况严重的，由总监下达工程暂停令并报告委托人。

每周对施工现场的安全用电、动用明火、防护设施、消防器材的设置、防火、防事故措施的落实情况进行一次综合性的检查。

## （2）安全施工监理承诺

项目监理部将本着“安全第一、预防为主”的方针，牢固树立安全生产的意识，严格工程施工各环节的安全管理，特别是加强危险性较大的分项工程的管理，使安全监控达到全过程、全方位状态；项目监理部每天需对现场进行安全、文明施工状况进行巡查，对危险性较大的分项工程的施工方案需经项目监理部和公司审查；公司每月组织对施工现场安全、文明施工和管理情况进行检查。要求施工方强化安全意识，重视和加强安全文明施工的管理工作；确保整个项目施工期间不发生安全事故。

## 14、文明施工的监理服务与承诺

### （1）文明施工主要监理服务

检查督促承包商按规定做好施工区域与非施工区域之间分隔、护栏的设置。

检查本工地的排水设施，督促封堵排水管道的申报手续，以及检查督促对公用管线的保护措施和其他应急设施（包括防汛措施）的落实。

检查督促承包商保持施工沿线单位居民的出入口和道路的畅通、

整洁，凡在施工道路口要按规定设置交通标志牌，夜间设警示灯、防止事故发生。

检查督促承包商按规定落实各类材料及土方的堆放，做到整齐有序，不侵占人行道、车行道、消防通道。

检查督促承包商在施工中防止渣土洒落、泥浆废水流溢、粉尘飞扬，减少施工对市容环境和绿化的污染。

检查督促承包商按规定保障工地设施安全，建立各项管理制度，落实卫生包干责任制，搞好施工区域和生活区域的环境卫生。

工程竣工后，检查督促承包商在规定期限内完成现场的清场工作。

对检查中发现存在的问题，要以书面通知承包商，落实整改并及时向委托人反馈。

## （2）文明施工监理承诺

按照上级相关部门对文明施工的要求，施工现场做到文明施工、安全有序、整洁卫生、并对周边环境进行有效保护，达到市安全文明标准化工地，争创绿色工地。

### 15、扬尘治理的监理服务与承诺

对扬尘实行日常监理，督促施工单位制定“施工现场扬尘污染防治方案，并进行审核，严格落实各项扬尘防治标准，加强对施工单位扬尘污染防治执行情况监督检查，必要时进行旁站监理。发现施工中不按规定落实治理标准的行为，应及时责令整改，施工单位拒不整改的，应及时向相应主管部门报告。



工地现场达到六个百分百，即“施工现场围挡率、进出道路硬化率、工地物料覆盖率、场地洒水清扫保洁率、密闭运输率、出入车辆清洗率”

建立有效的管理制度，并通过实施确保工地施工现场无重大扬尘污染源，使施工现场及周边环境质量达到合格标准。使扬尘治理工作制度化、规范化。

## 16、合同管理的监理服务与承诺

### （1）合同管理主要监理服务

依据有关文件及合理的程度，处理好工程在形式、质量、数量内容上发生的变更；

及时按照高效合理的受理程序，处理好由于承包方或建设方过失造成的工程延期问题；

及时、合理地按受理程序，协调处理好由于各方原因引起的工程费用索赔问题；

当建设方与承包方存在争端时，在有效时间内完成对争议事件调查取证，并对争端做出妥善处理；

协商、处理好建设方与承包方合同的违约行为；

依据合同及有关文件对工程分包单位的资质进行审查与确认；

根据合同有关规定，督促承包方进行保险，并对保险的种类、数额、有效期、保险单及收据进行检查。

### （2）合同管理监理承诺

项目监理部将通过合同管理，督促施工单位在各个阶段按照承包

合同保证设备、人员的配备及投入，保证各阶段目标按合同实施，减少索赔事件，控制工程投资加快工程进度、降低工程造价、保证工程质量。

#### 17、信息管理的监理服务与承诺

采用计算机作为辅助手段，对符合工程信息，包括技术资料、函件、行政档案、财务（支付）档案、各方来往函件，书面协议、会议纪要、报告批复、监理月报进行收集、整理分析处理、决策及跟踪检查。

运用现代管理模式，有组织的收集、整理、储存和传递工程信息，确保沟通渠道的畅通，使参建各方能够及时、准确地获取所需的信息。全面地实现“三控制、三管理、一协调”的信息化管理，提高监理业务的质量和水平。

#### 18、组织协调的监理服务与承诺

##### （1）组织协调的主要监理服务

明确项目总监理工程师负责制；

项目监理机构应在人员上量才录用，做到人尽其才，并保持监理人员内部团结、和谐工作的气氛，并使之运转灵活。

本着实事求是、以诚相待的态度，在互相尊重、互相配合、互相支持的原则下，公平合理地协调好建设方与参建各方、总承包方与分包商之间的关系，并取得政府各职能部门的支持。

##### （2）组织协调的监理承诺

在监理工程范围内，同参与本工程建设各责任主体单位进行协

作、配合，协助业主处理有关问题，并督促承包单位按合同履行职责和义务，使工程建设处于有序状态。具体包括项目监理部内部组织协调，对承包人的协调管理，协助业主协调处理各种与工程有关的纠纷，协调发、承包双方工作配合。

#### 19、保修阶段的监理服务与承诺

保修期内的监理工作是整个监理工作的一个组成部分。也是监理公司责任与信誉表现。加强对该时期内工程使用情况的了解观察，及早发现工程施工质量缺陷，及时整改完善。

保修期内监理工作的内容，可概括为检查工程状况，鉴定工程质量责任，督促和监督保修工作的实施三个方面。

#### 20、现场监理人员服务承诺

我公司将在业主要求的期限内组织投标承诺的人员进场开展监理工作，在合同期内，我公司将采取一切措施保证监理人员的稳定，以利监理工作连续、正常进行。如因工程需要或业主另有要求需要增加监理人员的，我公司将积极调派符合资质要求的监理人员进场。

承担监理招标文件和监理合同中规定的责任和义务，行使业主授予的权力。

无论是工作日还是节假日全日在岗，坚持在施工现场巡视，旁站，接到施工单位报检单后，保证于 24 小时内提出验收处理意见。

将严格监理于热情服务之中，在确保工程质量的前提下，积极为施工单位降低损耗，提高工效，保证工期，排忧解难。

#### 21、廉政建设服务承诺

我公司高度重视廉政建设工作，制定了廉政建设的管理办法和监理人员廉政制度。每一个进场的监理人员，签订廉政监理协议，明确双方各自的职责，按照协议严格执行；公司始终把廉政建设工作贯穿于整个施工监理过程中。

接受承包人、各级领导甚至社会各界的监督，主动征求建设各方的意见，虚心听取各方的批评和建议，不断改善监理工作，提高服务质量。

如有监理人员经受不住诱惑，发生吃拿卡要、吃喝嫖赌等损害监理形象、坑害承包人和业主利益的行为，一经发现将依据有关规定对责任人给予严肃处理，情节严重的清退出场；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任。

## 22、优惠条件

(1) 根据甲方要求提供施工前期准备工作的管理服务。

(2) 我单位中标，将自行解决办公、生活设施，不需甲方提供。

(3) 公司实行总监负责制，由公司统一管理。监理人员可以最大限度的调配，保证工程的顺利进行。

(4) 保证本项目做到七个到位：监理人员到位、管理到位、责任到位、服务到位、措施到位、检查到位、落实到位。确保各目标如期实现。

(5) 本公司将委派工程质量、安全方面的专家定期到该工程巡视，并对重大变更部分进行专家论证，确保工程不出现质量安全问题。

(6) 为业主提供多方位合理化建议，最大限度节约工程投资，

节约投资费用，我方将不计取费用。

(7) 免费及时为建设单位提供国家、省、市有关工程造价相关信息。

(8) 免费及时为建设单位提供国家、省、市有关工程建设的最新文件、规定等资料。

(9) 为工程建设有关的协作单位提供组织协调服务。

(10) 无偿为建设单位、施工单位提供申报市优、省优、部优等优质工程的服务。

我们相信，以科学的服务体系为依托，以完善的服务制度为抓手，我们的团队，一定能为业主提供最优质、最高效的监理服务。

#### 合理化建议

根据我公司多年监理工作的实践经验，结合本工程的特点有如下建议：

##### 1、工程管理方面的建议

工程建设的成败，不仅取决于设计质量的优劣和施工技术水平的高低，关键在于管理水平。项目管理好坏在于业主、 监理、设计和施工单位四个方面的相互配合，监理协调起着“桥梁”的作用，监理的权力来源方业主委托，监理建议是否被采纳也取决于业主。而设计、施工的配合也十分重要，但是如何共同发挥各自的作用，将其纳入监理工作范围，我公司认真查阅了相关资料，并根据多年的监理工作经验，提出如下建议：

##### (1) 成立协调工作小组

建议由业主牵头，成立由业主、监理、设计、施工单位等组成的协调工作小组，及时对工程中的重大问题进行协调处理。