**服务方案及承诺**

## （一）工程综合说明

项目名称：东城区绿地管养市政道路市政维修工程监理

招标编号：JZFCG－G2017055号

项目需求：提供辖区服务期内的新建绿化、市政工程建设及设施维护和管养的监理服务。服务期限3年。

采购预算：建设施工合同金额的1%，约50万元/年。

招标范围：项目前期、施工阶段竣工结算及质量保修期全过程监理。

监理服务期：接采购单位书面通知起至质量保修期结束，采购人3年内的绿地管养、市政道路工程及设施维护项目进行全过程监理。

质量要求：达到国家监理工程质量标准。

**监理级别：本项目为政府购买服务，服务期限为三年，在三年期限内许昌市东城区所有的市政建设工程、维保管养工程均有中标企业提供监理服务，所监理的项目的预算金额是不确定的，按目前建设完成所监理的管养绿地的维保工程（管道、水电设施等）近千万平方米，其价值达数亿元，所要求监理公司级别为工程监理企业综合资质或市政公用工程专业监理甲级资质。**

**技术规范**

监理工程所采用的材料、设备和施工工艺，在实施过程中均应符合或遵循规范规定、设计图纸中引用的和下列列出的技术规范和标准。所采用的规范或标准如出现不一致时，以标准高的为准。

1. 《建筑工程监理规范》GB/T50319-2013;
2. 《建筑地基基础工程施工质量验收规范》GB50202-2002；
3. 《混凝土结构工程施工质量验收规范》GB50204-2015；
4. 《建筑结构荷载规范》GB5009-2012；
5. 《建筑抗震规范》GB50011-2001；
6. 《建筑地基处理技术规范》JGJ79-91；
7. 《建筑装饰工程质量验收规范》GB50210-2002；
8. 《工程测量规范》GB50026-93;
9. 《混凝土外加剂》GB50119-2003；
10. 《砌体工程质量验收规范》GB50203-2002;
11. 《砌筑砂浆配合比设计规范》JGJ/T98-2000;
12. 《屋面工程质量验收规范》GB50207-2002;
13. 《建筑地面工程施工及验收规范》GB50209-2002;
14. 《金属及石材幕墙工程技术规范》JGJ133-2001;
15. 《自动喷水灭火系统施工及验收规范》GB50261-96;
16. 《火灾自动报警系统施工及验收规范》GB0166-92；
17. 《给水排水管道工程施工及验收规范》GB50268-97；
18. 《建筑电气安装工程施工质量验收规范》GB50303-2002；
19. 《组合钢模板技术规范》GB50214-2001；
20. 《建筑与建筑楼群综合布线系统工程设计规范》GB/T50312-2000
21. 《电气安装工程接地装置施工验收规范》GB50242-2002；
22. 《建筑给排水及采暖工程施工质量验收规范》GB50242-2002；
23. 《建设工程项目管理规范》GB/T50326-2001；
24. 《建筑施工高空作业安全技术规范》JGJ80-91；
25. 《施工现场临时用电安全技术规范》JGJ46-2005;
26. 《龙门架及井架物料提升机安全技术规范》JGJ88-92；
27. 《建筑施工扣件式钢管脚手架安全技术规范》JGJ130-2001；
28. 《建筑基坑支护技术规程》JGJ120-99；
29. 《硅酸盐水泥、普通硅酸盐水泥》GB175-1999;
30. 《钢筋焊接及验收规程》JGJ18-96；
31. 《建筑工程冬期施工规程》JGJ104-97；
32. 《外墙饰面砖工程施工及验收规程》JGJ126-2000；
33. 《高层建筑混凝土结构技术规程》JGJ3-2002；
34. 《混凝土泵送施工技术规程》JGJ/T10-95；
35. 《普通混凝土配合比设计规程》JGJ98-2000；
36. 《砌筑砂浆配合比设计规程》JGJ98-2000

**主要验收标准：**

1. 《建筑工程施工质量验收统一标准》GB50300-2013
2. 《混凝土质量控制标准》GB 50164-2011
3. 《混凝土强度检验评定标准》GB/T50107-2010
4. 《建筑施工安全检查标准》JGJ59-2011
5. 其他与本工程有关的现行工程技术、质量评定标准、施工验收标准及规范。

采购预算：建设施工合同金额的1%(约50万元/年),投标报价超出者为无效投标。

## （二）组织机构

针对本项目特点，同时满足主动控制并加强施工工序质量控制、进度控制的有效性、时效性，初步拟组建如下形式的直线制监理组织机构。最终将根据业主的要求和工程实际状况，在《监理规划》中进行组织机构调整和人员配备落实。

### 1、现场监理部组织结构图

公司总部

公司工程部

公司技术经济专家组

总监理工程师

业主代表

建设单位

设计单位

施工单位

协调

总监代表

资料监理

监理员

造价组

安装组

/

/

/

/

市政监理组

市政组

/

见证安全

监理组

### 2、公司对现场监理部的监督管理措施

土建组

（1）为本工程设置的现场监理管理领导小组

每季度一次，对现场设施配备情况进行检查并落实到位。

总经理

副总经理

总工室

安全部

人事部

驻现场监理部

工程部

经营部

办公室

每二个月对工地检查一次，分别从工程实体、现场资料等各方面进行全方位的检查指导。

每季度一次，对现场人员素质配备情况进行考核、了解。

每季度一次，从各方面了解现场监理人员对合同的履行情况。

组员

注：我公司拟派监理人员秉承坚持原则，责任心强，作风正派，大公无私的服务原则投入到本工程的施工建设监理工作中，保证监理工作的顺利进行。

（2）公司对现场监理部的监督管理及保障措施

针对本工程的特点，我公司将组成由总公司直接领导的高层顾问组，对工程重大技术问题进行监督、研究和指导。公司领导不定期对工程进行巡视、检查，听取业主对监理工作的意见，对现场工作给予指导。

（1）对项目监理部人员组织的管理

1）监理委托合同签订或业主口头承诺后，人力资源部要根据监理范围、工程规模及复杂程度，组建项目部，工程部、行政部做好其他资源的配置；具体见公司《监理进点暂行规定》。

2）总工程师提供总监理工程师人选名单，总经理任命总监理工程师；

3）工程部负责按《人力资源管理控制程序》对项目部全体人员实施岗前培训，主要内容为结合本项目特点，学习质量体系程序文件和相关的作业文件。

（2）对监理项目部计量检测设备的管理

1）总监理工程师应提出本项目部计量检测设备使用计划，由行政部负责落实配置；

2）检测设备在使用前，由工程部按《测量装置控制程序》进行校准，并对校准和鉴定后的状态进行标识；

3）监理项目部不得使用无标识和标识不合格的设备；

4）专业监理工程师应负责对检测设备的正确使用和维护，使用过程中应填写《计量检测设备使用履历表》。

（3）对监理项目部文件资料的管理

1）总监理工程师应提出本项目部所需文件、资料清单，由行政部、工程部负责落实配置；

2）工程部负责提供法规性文件、技术性文件和质量体系文件目录供选用；

3）文件和资料按我公司《文件控制程序》执行。

（4）保障措施

（a）组织措施

1）将工程质量领导责任制落到实处，公司总部成立监理项目部，由公司监督，加强对该项目的管理。

2）成立本工程项目监理部，实行“总监负责制”。按照投标文件中申报的监理人员派遣并保证按时到位。

3）公司保证为项目监理部提供足够的办公设备、影像设备、检测工具、通讯工具、交通车辆和其它生产、生活设施，满足现场需要。作为项目监理部的坚强后盾，公司将提供强大的各项支持。

4）实行岗前培训、监理内部交底和职业道德教育培训，熟悉监理合同、与工程建设管理有关的法律、规范、标准、制度等，明确监理目标，合格者上岗。严肃纪律，杜绝不按规定要求行使监理职责、到位差、服务意识差、遇事推委、拖拉等现象发生。对职业道德差、业务工作不适应者，坚决予以更换。

5）监理部在“各级监理人员岗位职责”的制度下分解监理职责，将责任落实到岗、到人，同时明确岗位替代和替代交接程序。对本岗位的服务质量承担终身责任，“凡事有人负责”。

6）公司领导每季度、各业务部门每月到工程现场考核评价监理部工作，征求业主和承包商的意见和建议，不断提高监理水平，保证做到让业主满意。

（b）技术措施

1）建立监理和工程目标动态控制系统。充分发挥监理工程师的知识与才能，对工程目标进行全面、细致的考察，对实现工程目标的影响因素进行判断和分析，制定有针对性的、具体的预控措施。全面、及时、准确的掌握工程的动态数据并与计划数据比较，采取有效、得力的措施及时进行动态纠偏和整改，圆满实现监理的服务目标。

2）建立健全现场质量管理体系，加大对现场质量检查和内审，实现监理单位质量体系与承包商质量体系的协调运作。

3）制订用于本工程的“监理部内部管理制度”，并根据实际情况，补充编写有关制度，报公司审批执行。确保工程监理服务“凡事有章可循”。

4）在本工程监理工作中，使用建设工程监理计算机管理软件，实现监理工作数字化管理。

5）为项目监理部配置现代化的办公设备和检测设备，用先进手段来提高监理服务水平。

6）针对工程的特殊问题随时制定特殊措施。

7）建立可追溯的服务质量的记录体系，严格执行现场服务信息记载检查的有关要求，做到监理服务质量“凡事有据可查”。

8）项目监理部的一切活动均做到事先有要求，事中有检查，事后有结果，不留空白，闭环运行。

9）质量回访。在服务期内，按公司质量体系文件要求，每半年一次向业主发出“业主监督建议卡”，征询业主对我公司服务的意见，不断改进和提高服务质量水平。

10）监理合同签订后3日内，项目监理部将正式挂牌。我公司关于“监理部内部管理制度”在现场印发执行。

（c）经济措施

1）建立公司各部门经济责任制，将服务质量目标层层分解，各部门收入与本工程质量和业主评价挂钩。

2）总经理与项目总监签订本监理标段服务质量奖罚责任书，加大总监理工程师的责、权、利。

3）项目监理部实行半年初评、年终总评、考核评价每个人监理人员服务质量，建立奖罚分明和优胜劣汰的激励机制，调动每个监理人员的积极性。

4）监理人员严格遵守公司《监理工程师守则》和公司《廉政建设责任制实施细则》，坚决杜绝向承包商借钱和吃、拿、卡、要行为。

（d）合同措施

1）签订质量、进度、安全、投资目标责任书。

2）签订廉政建设责任书。

### 3、各级监理人员岗位职责

**（1）总监理工程师职责**

1、确定项目监理机构人员及其岗位职责；

2、组织编制监理规划，审批监理实施细则；

3、根据工程进展情况安排监理人员进场，检查监理人员工作，调换不称职监理人员；

4、组织召开监理例会；

5、组织审核分包单位资格；

6、组织审查施工组织设计、（专项）施工方案、应急救援预案；

7、审查开复工报审表，签发开工令、工程暂停令和复工令；

8、组织检查施工单位现场质量、安全生产管理体系的建立及运行情况；

9、组织审核施工单位的付款申请，签发工程款支付证书，组织审核竣工结算；

10、组织审查和处理工程变更；

11、调解建设单位与施工单位的合同争议，处理费用与工期索赔；

12、组织验收分部工程，组织审查单位工程质量检验资料；

13、审查施工单位的竣工申请，组织工程竣工预验收，组织编写工程质量评估报告，参与工程竣工验收；

14、参与或配合工程质量安全事故的调查和处理；

15、组织编写监理月报、监理工作总结，组织整理监理文件资料。

**（2）总监理工程师代表职责**

总监理工程师不得将下列工作委托给总监理工程师代表；

1、组织编制监理规划，审批监理实施细则；

2、根据工程进展情况安排监理人员进场，调换不称职监理人员；

3、组织审查施工组织设计、（专项）施工方案、应急救援预案；

4、签发开工令、工程暂停令和复工令；

5、签发工程款支付证书，组织审核竣工结算；

6、调解建设单位与施工单位的合同争议，处理费用与工期索赔；

7、审查施工单位的竣工申请，组织工程竣工预验收，组织编写工程质量评估报告， 参与工程竣工验收；

8、参与或配合工程质量安全事故的调查和处理。

**（3）专业监理工程师职责**

1、参与编制监理规划，负责编制监理实施细则；

2、审查施工单位提交的涉及本专业的报审文件，并向总监理工程师报告；

3、参与审核分包单位资格；

4、指导、检查监理员工作，定期向总监理工程师报告本专业监理工作实施情况；

5、检查进场的工程材料、设备、构配件的质量；

6、验收检验批、隐蔽工程、分项工程；

7、处置发现的质量问题和安全事故隐患；

8、进行工程计量；

9、参与工程变更的审查和处理；

10、填写监理日志，参与编写监理月报；

11、收集、汇总、参与整理监理文件资料；

12、参与工程竣工预验收和竣工验收。

**（4）监理员岗位职责**

1、检查施工单位投入工程的人力、主要设备的使用及运行状况；

2、进行见证取样；

3、复核工程计量有关数据；

4、检查和记录工艺过程或施工工序；

5、处置发现的施工作业问题；

6、记录施工现场监理工作情况。

**（5）工程信息管理员岗位职责**

1、项目监理机构的文秘工作。

2、编制监理月报和监理例会纪要。

3、登录监理台帐。

4、项目监理机构文件、资料、图书的收发、保管、借阅、传递和立卷、编目、归档工作。

5、管理项目部的办公用品、劳保用品，保管工程检测器具。

6、项目监理机构考勤工作和生活后勤服务工作。

7、项目总监理工程师交办的其他工作。

**（6）造价师（造价员）岗位职责**

1、负责建立项目的合同管理体系，严格履行合同管任务；

2、全面掌握合同文件各项条款，严格按照合同进行管理，做到公正、公平，维护双方的合法权益。

3、对工程任何形式的数量、质量标准、内容变动，应根椐合同规定按照工程变更程序处理，并将处理结果报告业主审批，经过总监签发工程变更通知。

4、对承包单位提出的延期和费用索赔申请，应该依据合同规定及《建设工程监理规范》的程序进行审查、确认，并做好有关资料的收集和整理工作；

5、按照《建设工程监理规范》中的工程计量、工程款支付、完工结算、竣工决算程序，做好每月的工程进度款的、材料予付款申请的审核计算工作，提供基础资料报总监审批。确保及时拨付。

6、对承包商提出的分包申请，许进行严格考察、审查，提出审查意见，报总监和业主讨论同意。由总监下达分包商确认通知书。

7、当承发包双方发生合同争议时，应根据合同规定时限，进行争议事件的全面调查、取证工作，报总监同意后对争议问题做出一般性合同解释，力争消除误解。对重大合同索赔，应及时详细的收集实际情况，依据合同，拟订初步处理意见，报总监处理；参与合同索赔的处理和谈判会议，做好相关记录。整理合同管理方面的文件，及时存档。

**（7）见证取样员岗位职责**

1、所有送检材料样品必须由监理部取样员在现场按照规定的方法和数量、部位从母本中见证取样。

2、取出的样品按规定封样并登记记录。样品由取样员监督送至有资质的试验检验部门。有专用送样工具的，监理亲自封样。

3、对见证取样的试验委托单填写审查并签字，对式样代表性和真实性负法律责任。

4、对需要长期养护的试样，监理取样员应经常性检查保管和养护环境。

5、按照有关规定对工程材料和实体进行留样、试验。进行平行检验。以验证施工质量结论的可靠性。

**（8）安全员岗位职责**

1、对工程建设中安全文明生产方面的问题及时发现指出，并督促整改。

2、经常到工地进行巡视，并在重要施工部位进行旁站。

3、认真贯彻安全方面的强制性规范及公司的规定。

4、帮助总监做好安全方面的资料以及检查工作。

5、做好工地的安全汇报工作，完成总监下达的任务。

6、实施落实公司贯标体系要求。

7、参与施工现场的安全生产检查，复核施工承包单位施工机械、安全设施的验收手续，并签署意见。

8、负责安全监理资料的填写、收集工作，编写安全监理月报表，对当月施工现场的施工状况和安全监理工作作出评述，报总监理工程师审阅。

9、做好安全监理日记和相关记录。

**（9）测量岗位职责**

（1） 在总监理工程师的领导下，配合各专业监理，搞好测量定位、放线以及与测量有关的各种事宜；

（2） 熟悉与掌握工程的高程系统与坐标系统，熟悉图纸提供的几何关系、尺寸。掌握关键点、线的坐标与方向；

（3） 经总监理工程师同意或授权，负责向业主解释关于测量方面的有关事宜；

（4） 指导施工单位建好控制网，审核施工单位报验的各种定位记录资料，现场复核施工单位提供的各类测量数据；

（5） 协调两家总包单位测量工作，保证两主体建筑坐标系统的统一、严密；

（6） 监督施工单位搞好测量控制桩的保护与利用，负责对有关使用单位进行控制桩的技术交底；

（7） 检查、指导本专业组监理人员的岗位职责履行情况，并定期向总监理工程师书面汇报本专业监理情况；

（8）协助信息资料组，搞好测量资料的保管、存档。

### 4、监理人员的职业道德和纪律规定及奖罚措施

**（1）监理人员的职业道德**

①维护国家的荣誉和利益，按照“守法、诚信、公正、科学”的准则执业。

②遵守国家和地方的法律、法规、规范、标准和制度。

③认真履行工程建设监理合同所承诺的义务和承担约定的责任。

④坚持公正的立场，公平地处理有关各方面的争议。

⑤坚持科学的态度和实事求是的原则。

⑥坚持独立自主地开展监理工作。

⑦坚持按监理合同的规定向业主提供技术服务的同时，帮助被监理者完成其提出的建设任务。

**（2）监理部的纪律规定**

①所有监理人员必须严格遵守作息制度，不迟到，不早退。

②所有监理人员正常上班时间外出办事需晚到或早退要提前向有关领导请假，否则按违犯有关工作纪律处理。

③公司各部门负责人要严格考勤制度，对迟到及早退超过一小时以上的按脱岗处理；一个月内有三次以上脱岗者，给于警告处分，并处以200—500元罚款，一个月内六次以上脱岗者，给于开除处分，对每次迟到及早退在一个小时以内者，每迟到和早退10分钟，罚款10元。

④对因私自脱岗造成严重后果及严重影响的监理人员，视情节轻重，给以严厉处罚，直至清退。

⑤因病、因事、出差等原因不能上班者，在告之总监或总监代表的同时，应及时告之业主方，不登记者视同旷工处理。弄虚作假者，将予以批评或经济处罚。

⑥每月的考勤表由总监代表进行初审认定，项目总监进行核签，送公司人事部进行审签后，作为核发奖金、补贴及年终考评的依据。

**（3）监理部的相应奖罚措施**

①按照公司《人事管理制度》，奖励分为嘉奖、记功、奖金及晋级四种形式。

②员工之奖励，以嘉奖三次等于记功一次，二年内记功三次晋级一次。

③奖励之四种形式区分如下：

嘉奖：加发半个月工资，于下月初发工资时一并发放；

记功：加发一个月工资，于下月初发工资时一并发放；

奖金：一次给予若干元奖金；

晋级：工资待遇提高一个级别。

④有下列情况之一者，予以嘉奖：

品行良好，足为同仁表率，有具体事迹者；

其他有利于本公司或公众利益之行为，且有事证者。

⑤有下列情况之一者，予以记功：

细心维护公司财物及设备，致节省费用有显著成效者；

担任临时重要任务，能如期完成，并达到预期目标者；

及时制止了重大意外事件或变故的发生者。

⑥有下列情况之一者，应发给奖金：

对公司管理作出重大改革之建议，经采纳施行而成效显著者；

对天灾、人灾或有损于公司利益之事件，能奋勇救护或预先防止，使公司免受损失有事实为证者；

对公司作出重大贡献，显著提高公司的经济效益和社会效益者；

受到业主通报表扬，维护公司形象者。

⑦有下列情况之一者，予以晋级：

二年内记功三次及其以上者；

对本人主管业务表现出卓越才能，品德优良，服务成绩特优，具有具体事迹为证者；

连续三年年度考核均为优秀者。

⑧按照公司《人事管理制度》，处罚分为：警告、留职查看和辞退三种形式。

⑨有下列情况之一且有具体事证者，应予警告，并处罚金100元。

不遵守作息工作制度，迟到早退，无故旷工者；

上班时间，躺卧休息，擅离岗位者；

因个人过失导致工作错误，情节轻微者；

不服从上级主管领导，情节轻微者；

因酗酒影响自己或他人工作，情节轻微者；

弄虚作假，欺骗主管部门领导，情节轻微者；

故意或因过失致浪费或损害公司财物者；

工作中玩忽职守，造成损失情节轻微者；

建设单位向公司反映，有违规行为者；

违反贯标程序，出现不合格产品，当事人和项目主要负责人；

违反公司其它各项规章制度者（例如计算机管理制度等）。

⑩有下列情况之一者，应予留职查看，并处罚金1000元。

擅离职守，致公司蒙受重大损失者；

搬弄是非，恶意攻击或诬告公司同仁，制造事端破坏团结者；

在承建单位或材料设备供应商中兼职者；

不坚持公正立场，对施工单位吃、拿、卡、要者；

一个月内无故旷工三次及以上者；不服从上级主管领导，屡教不改者；

工作中玩忽职守，有渎职行为，情节严重者；

弄虚作假，欺骗上级，情节较为严重者；丧失立场，包庇错误行为人者。

（11）有下列情况之一者，应予辞退：

一个月内无故旷工六次及以上者；

对公司同事暴力威胁、恐吓，破坏团体程序者；

殴打同事或相互殴打者；

偷窃或侵占单位同事或公司财物经查属实者；

一年中，有两次留职查看者；

在公司服务期间，受刑事处分者；

以个人名义承揽监理业务者；

故意泄露公司技术、经营、管理等方面机密，致公司蒙受重大损失者；

散播谣言，影响公司之形象者；

连续两年年度考核不合格者；

其他重大违规行为者。