**售后服务方案**

（供应商根据谈判文件要求自行编制）

我公司承诺，达到招标文件对于质量、工期、安全要求，并按照合同条款的约定承担风险和违约责任。同时针对招标工程的特点和要求，再结合我公司自身的条件和潜力，我公司郑重做出为招标人排忧解难，有利于提高工程质量，加快工程进度和交工后回访、保修等方面的承诺。

**一、总体工程目标：**

1、质量目标

响应招标文件和业主的要求，我公司确定了本工程的施工质量等级为：合格（符合国家现行施工规范和验收质量标准）。 具体说明：检验批、分项工程、分部（子分部）工程、单位（子单位)工程、工程一次验收合格，合格率100%。

2、工期目标

按照招标文件的要求和对工程项目分析，我们制定了详细的工程施工进度计划，我公司计划总工期：合同签订之日起10日历天内完工，如期完成甲方要求完成招标范围内全部工作。同时满足招标文件提出的各项阶段工期要求。

3.安全管理、文明施工和环境保护目标

杜绝死亡、重伤事故，杜绝重大交通事故、重大火灾事故、重大治安事件，月轻伤率控制在1.5‰以下。严格按照住房和城乡建设部发布的《绿色施工导则》、许昌市有关施工现场安全文明施工的相关管理规定执行，工程建设全过程实施“绿色施工”。确保获得“许昌市文明安全施工工地”称号；建设“花园式”工地，遵循IS014000标准，全过程实现“绿色施工”。

4.成本造价控制目标

在以往的工程施工过程中，我们认识到只有整个工程的成本和造价得到良好的控制，才能对工程有利、对业主有利、对各承包商有利。我们将通过科学的项目管理、先进的技术设备、经济合理成熟的施工工艺、有效的组织、协调、控制，使工程的成本造价得到最为有效的控制。同业主、项目管理公司、设计、监理和相关各方共同努力，优化施工组织，使工程各个环节衔接紧密，高效顺利地向前推进；从图纸设计、材料设备选型、专业承包商的选择和现场组织、协调等各个方面，提出合理化建议和方案，加强“施工过程”、“管理程序”和“具体环节”控制，避免不必要的拆改、浪费，尽最大能力减少和节约工程成本，使业主的投资发挥最佳的效益和效果。

5.科技创新管理目标

在工程实施过程中，为加强与业主、项目管理公司等工程相关管理单位的及时沟通，保证工程指令畅通，我们将利用计算机和网络作为主要管理手段，通过符合业主、项目管理公司接口要求的“建筑工程项目施工管理信息系统”软件，形成项目经理部内部联网，同时能够与业主、项目管理公司有效对接，使工程形象进度，质量、安全、资料信息等完全处于受控状态，确保项目管理模式的高效运行和管理目标的全面实现。另外，依据本工程实际特点，制定科技创新目标和具体实施计划，使之建立在经济、合理、高效的基础上，依靠科技创新与应用，使科技技术真正成为支撑项目高效运行、提高项目管理水平和实现工程质量、工期目标的有效手段。

二、 **优惠承诺**

**(一)、工期合理性及保证措施**

本工程的进度控制保证措施主要体现在组织、管理、技术、经济、资源保障、特殊季节安排、外部环境保障等方面。

## 1. 确保工期的组织措施

1.1专题会制度

(1)总结前一阶段工期管理方面的经验教训，提交并协调解决各类问题；

(2)根据前期完成情况和其他预测变化情况，及时调整后期计划并下达部署；

(3)兑现工期奖罚。

1.2开展工期竞赛

拿出一定资金作为工期竞赛奖励基金，引入经济奖励机制，结合质量管理情况奖优罚劣，充分调动全体施工人员的积极性，力保各项工期目标顺利实现。

1.3强化外围保障

加强同业主、交通、消防、环保、公安、保卫及政府相关职能部门的联系沟通，尽力避免或减少由于外围保障不周、事故等对施工造成的干扰，创造良好的施工环境和条件，确保施工能够不间断地快速进行。

1.4特殊保障措施

**(1)轮流安排项目部领导（项目经理、技术负责人）驻守现场值班，负责协调处理夜间施工的工作，项目部其他人员保持24小时的通讯联络畅通；**

(2)设置夜间施工监督员，对夜间施工进行巡视，确保夜间施工的工作效率；

(3)现场配备足够的电工，及时配合施工对照明的需要，如移动光源等；办公区到生产区的沿途及作业面事先架设足够照明设施；

(4)在现场临边、洞口等事故易发位置，严格按照有关规定设置警戒灯，并由专职安全员负责维护；

(5)事先做好机械设备的维护保养，防止机械设备夜间出现故障；

## 2.确保工期的技术措施

“科学技术是第一生产力”，先进施工技术措施的合理运用为工期管理提供最直接的根本保障。我公司将充分发挥企业在大型项目施工中积累的丰富经验和技术优势，精心组织，精心施工，确保本工程顺利实现既定的工期目标。

1、全站仪测量定位技术

空间定位速度快，精度高，可缩短测量技术间歇。

2、流水施工技术

根据工程特点，结合现场条件，科学划分流水段，合理进行工序穿插，能大大缩短工期。

## 3. 确保工期的管理措施

3.1工期计划（计划编制）

（1）总承包依据合同总工期要求编排合理的总进度计划，对生产诸要素（人力、机具、材料）及各工种进行计划安排，在空间上按照一定的位置，在时间上按照先后的顺序，在数量上按照不同的比例，合理地组织起来，在总体工期统一的指挥下，有序地进行，确保达到预定的目的。

（2）总进度控制计划由总承包依据与业主签定的施工承包合同，以整个工程为对象，综合考虑各方面的情况，对施工过程作出战略性的部署，确定主要施工阶段的开始时间及关键线路、工序，明确施工的主攻方向。

3.2工期计划（工期周报）

业主指定分包商定期向项目部提供经监理确认的当周分包工程执行情况、下周施工进度计划及各种资源与进度配合调度状况。

3.3深化设计及变更

（1）投标阶段就做好对水电安装工程的深化设计基础工作，根据各施工阶段的材料生产周期情况，提前向业主报送订货计划，督促订货、加工和组织进场。

（2）投标阶段就深入研究工招标图纸，统计掌握潜在设计变更项目，进场后立即同业主、设计沟通，督促尽早实施变更

（3）对于某些工艺复杂、技术不成熟、材料成本高的设计项目或材料，在本着降低造价、缩短工期的原则，建议业主尽早变更为工艺成熟、施工速度快的设计方案

## 4.确保工期的资源保障措施

资源的投入包括劳动力、施工机械及设备器具、周转材料、资金等，如何保障资源投入是确保工期的关键所在。

4.1劳动力投入的保障措施

1、数量保障

(1) 按照“足够且略有盈余”的原则，选择多家劳务分包商并略作数量储备以应对施工中的诸多不确定因素。

(2) 劳务分包合同中明确约定：

(1)不因节假日及季节性影响导致人员流失，确保现场作业人的长期固定性；

(2)要求劳务分包商根据总包单位的总体、分阶段进度计划、劳动力供应计划等，编制各工种劳动力平衡计划，分解细化各阶段的劳动力投入量；

(3)充分发挥经济杠杆作用，定期开展工期竞赛，进行工期考核，奖优罚劣，激发各劳务分包商保证劳动力投入的自觉性。

2、素质保障

1) 严格执行企业ISO9001认证体系运行文件要求，在企业的合格分包商名录中择优选择劳务分包队伍。

2) 劳务分包合同中明确约定:进场人员必须持有各类《岗位资格证书》，其中高、中级工所占比例不少于90％。

3) 劳务分包商进场后，及时组织工期、技术、施工质量标准交底，进行安全教育培训等。

4) 施工中，定期组织工人素质考核、再教育。

4.2施工机械设备投入的保障措施

为确保机械设备投入到位，我公司拟采取一下保障措施。

1、数量保障

1) 调集：发挥企业在经营布局方面的雄厚综合实力优势，迅速调集能满足施工需要的各类机械设备及器具；

2) 新购或租赁：必要时实施就地采购或租赁。

2、性能围护

1) 设备进场验收：对所有投入使用的施工机械设备或器具，在进场时严格按照企业有关管理程序，结合工程实际情况进行性能验收，对不符合要求的设备及时采取维修或清退更换处理；

2) 施工中维护：根据“专业、专人、专机”的“三专”原则，安排专业维护人员对机械实施全天候跟班维护作业，确保其始终处在最佳性能状态；

3) 检定：对测量器具等精密仪器，按国家或企业相关规定，定期送检。

4.3材料供应的保障措施

本工程的材料分为周转材料和非周转材料两类，其供应保障措施如下。周转材料根据周转材料投入计划和工程进度计划，结合工程实际情况，按计划组织分批进场，确保周转材料供应及时、足量。非周转材料

1) 项目自购材料：

(1) 在全国范围查询大宗材料信息，不断充实更新供应商档案；

(2) 随施工进度不断完善材料需用计划，严把材料采购过程、进场验收的质量关，避免因材料质量问题影响工期；

(3) 按照“就近采购”的原则选择供应商，尽量缩短运输时间，确保短期内完成大宗材料的采购进场。

2) 业主提供材料、设备及分包商采购材料：

(1) 协助业主、分包商超前编制准确的甲供材料、设备计划，明确细化进场时间、质量标准等，必要时提供供货厂家和价格供业主参考；

(2) 及时细致做好业主提供或分包商采购材料、设备的质量验收工作，填写开箱记录，办理交接手续；

(3) 做好甲供材料、设备的保管工作，对于露天堆放的材料、设备采取遮盖、搭棚等保护措施。

4.4资金管理的保障措施

为了加强对本工程的资金管理，拟制定的资金管理保障措施如下。

1、进帐资金

执行严格的预算管理：施工准备期间，编制项目全过程现金流量表，预测项目的现金流，对资金做到平衡使用，以丰补缺，避免资金的无计划管理。

2、流出资金

1) 执行专款专用制度

建立专门的工程资金帐户，随着工程各阶段控制日期的完成，及时支付各专业队伍的劳务费用，防止施工中因为资金问题而影响工程的进展，充分保证劳动力、机械、材料的及时进场。

2) 严格预算管理：编制预算管理制度，并严格执行。

3) 资金压力分解

在选择分包商、材料供应商时，提出部分支付的条件，向同意部分支付又相对资金雄厚的合格分包商、供应商进行倾斜。

## 5.确保工期的经济措施

1、资金管理

1) 执行专款专用制度

建立专门的工程资金帐户，随着工程各阶段控制日期的完成，及时支付专业队伍的劳务费用，防止施工中因为资金问题而影响工程的进展，充分保证劳动力、机械、材料的及时进场；

2) 执行严格的预算管理

施工准备期间，编制项目全过程现金流量表，预测项目的现金流，对资金做到平衡使用，以丰补缺，避免资金的无计划管理；

3) 资金压力分解

在选择分包商、材料供应商时，提出部分支付的条件，向同意部分支付又相对资金雄厚的合格分包商、供应商进行倾斜。

2、资金投入

拿出一定资金作为工期竞赛奖励基金，引入经济奖励机制，结合质量管理情况奖优罚劣，充分调动全体施工人员的积极性，力保各项工期目标顺利实现。

## 6.外部环境保障措施

(1) 积极主动与当地街道办事处，派出所、交通、环卫等政府主管部门协调联系，取得他们的支持理解，为施工提供方便条件。

(2) 由项目经理部综合办公室主任专门负责，做好施工扰民问题的细致工作，积极热情地与当地居民联系沟通，取得周围单位和居民的理解和支持，做到必要时能全天候施工，保证施工进度要求。

(3) 后勤、协调、服务：根据工程体量大，工期紧的实际情况，组建青年突击队，开展劳动竞赛，充分调动职工的积极性，提高劳动生产率。加强现场及周边环境管理协调工作，专人负责现场及场外交通运输、环境卫生、治安保卫工作，并与社会及政府有关部门取得联系，加强沟通，求得社会及政府有关部门的支持，确保工程顺利进行。

（**二）、不拖欠工人工姿及不造成上访事件的承诺及相应的处罚措施**

**1、若我单位中标，确保工人工资及时全额支付。**

**2、本企业无拖欠工人工资及其他其工工资、无克扣工人工资的行为。**

**3、我公司为每个工人办理银行卡，按月造册发放农民工工资。**

**4、我公司按规定的数额及时足额缴纳工人工资保障金，并且除按规定交纳工人工资保障金外，从公司自有资金和进度款中预留储备金，保证各种情况下的工人工资发放。**

**5、无条件同意业主及相关单位和部门对工人工资保障金的管理和使用。**

**6、自罚措施：每发生一次拖欠工人工资或上访现象，愿意接受处罚，并赔偿由此给业主造成的损失，同时愿意接受业主和建设行政主管部门依照有关规定作出的其它处罚决定。**

**(三)、信用承诺**

**1、我公司拟派项目经理系本公司正式职工，现阶段没有担任任何在施建设工程项目的项目经理。我公司承诺该项目经理在本工程的施工期间能及时到现场工作并履行项目经理职责，中标后我方不擅自更换项目经理。我方保证上述信息的真实和准确，并愿意承担因我方就此弄虚作假所引起的一切法律后果。**

**2、我公司近三年内，未受到建设行政主管部门行政处罚或受行政处罚已整改完毕。如声明不实，我公司承担由此产生的全部责任。**

**3、我公司近三年内，无履约司法纠纷或司法纠纷无过错。如声明不实，我公司承担由此产生的全部责任。**

**（四）提高工程质量承诺**

为确保工程的施工质量，将依据施工合同对本次施工范围内的工程质量承担全部责任。承诺如下：

1、建立以总工程师为首的相关技术质量管理人员参与的项目技术质量管理体系。明确各自的责任和工作内容，确保技术质量工作扎实有效的真正落到实处。在尊守法律.法规和相关规定的基础上全面做好质量工作。

2、建立质量责任制，对该工程的施工质量负责。要求项目负责人、技术人员、质量管理人员认真熟习图纸并编制出科学的、切实可行的施工方案指导施工。做好施工现场记录，将责任划分到人，对各分部分项工程负责。若发生质量问题，项目负责人承担连带责任并按我公司相关制度处罚。

3、坚决按照工程设计图纸、施工技术标准和规范组织施工。决不擅自修改工程设计，决不偷工减料，严格按图施工。在施工过程中若发现设计文件和图纸有差错的，向建设单位和监理单位及时提出意见和建议。4、按照工程设计要求、施工技术标准及合同约定，对所有进场的建筑材料、构配件、设备和商品混凝土等进行检试验。未经检试验或检试验不合格的决不使用，若做不到甘愿受罚。

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

6、对涉及结构安全的试块、试件及有关资料，在建设单位或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质量检测。

7、培训制度，加强对职工技术质量的教育培训，未经教育培训或者考核不合格的人员不允许上岗作业。

8、加强对分包单位施工质量的管理，坚持总包管分包.分包对总包负则的原则。分包单位质量管理工作必须纳入总包质量管理体系中，并对其实施管理职能。若分包单位发生质量问题总包单位负总责，并承担相应的连带责任。

9、依法履行建筑工程质量保修义务（质量保修期自工程竣工验收合格之日起计算）。以上是我单位对该工程质量做出的郑重承诺，若工程验收时我方达不到承诺的优良标准，我方愿接受工程造价的%作为惩罚。若发生严重质量问题及造成重大社会影响的，甘愿接受法律法规的处罚，并无条件自动撤出施工现场。

**（五）降低业主投入承诺**

1、协助业主控制资金投入

1.1、根据施工总进度计划，编制出年度计划，向业主建议资金使用计划，以方便业主按计划筹集资金，避免盲目使用造成浪费。

1.2、进行工程计量，核算投资和费用，约束承包商，以合理进行费用支付。

1.3、加强沟通，加强信息收集、整理，为业主提供全面、及时、正确的信息，利于业主决策。1.4、深入进行施工图纸的会审，运用我方丰富的经验发现施工图纸的错漏、失误和矛盾，把问题解决在施工前，减少因设计原因造成的返工、窝工和浪费。

1.5、充分发挥我公司的经验优势，向业主提出合理化建议，减少资金投入。

2、加强内部管理，控制支出，降低工程造价

2.1、优化施工组织设计、施工方案、技术措施

合理搭配施工机具、周转材料，提高综合利用水平，减少调造费用。

合理安排施工计划，将大型机具如吊车的使用，集中安排吊装作业，减少台班支出。

合理安排技术工人的调造，采用流水作业，综合考虑工序安排，减少劳动力投入，避免窝工损失。

2.2、减低采购成本

设材部在施工前，必须作好市场调研，对工程所在地的资源状况进行摸底，做到采购不舍近求远。

采购中，应货比三家，大额、大宗采购，必须按公司管理规定进行招标。保证采购质量，不合格的严禁进入施工现场。搞好材料入库台帐，按期进行物资盘点，及时调配库存，减少资金使用。严格管理库存，防止丢失、损坏、锈蚀。

2.3、降低施工成本

项目部统一协调现场的安全、文明施工投入。

堆场物料堆放进行统一规划，减少倒运量。

现场下料要综合平衡，避免大材小用。型材下料必须排版、套裁，减少边、角、废料。

严格控制电焊条、焊丝等使用。杜绝劳保用品的浪费。

强化质量管理，避免返工损失。

2.4、运用新工艺、新技术和管理措施降低成本

工艺管道、钢结构采用工厂化预制加工，加大预制深度，提高效率和质量，加快施工速度，减少工序间歇。

采用工艺管道组对、钢结构成片成段、设备整体吊装，减少吊车使用。采用工艺管道组对、钢结构成片成段、设备整体吊装，减少吊车使用。

应用CAD软件绘制工艺管道单线图，减少绘制成本。

充分发挥我公司已经普及计算进行机辅助管理的优势，在项目部建立局域网，提高效率，减少办公费用。

**三、配合协调与服务承诺**

**第一节施工协调管理**

1、与业主配合协调

（1）严格履行合同管理对工作各项要求，在施工安排上采取相应措施。

（2）进场时及时编制具体的施工组织设计与临时平面布置，请业主审批，经审批同意后方可实施。

（3）各种原材料进场时及时向业主提交质保单或合格证进行复核。

（4）及时邀请业主工程师对施工过程中的隐检与质量进行监督，并服从业主的一切指令，严格工程质量管理。

（5）对施工过程中出现的设计变更，及时与业主进行商讨并提出诚恳的意见，征得业主同意后方可按书面更改要求施工。

（6）施工过程中积极与业主取得联系，及时处理各类施工中出现的问题。

（7）按合同规定的内容和时间编制各项施工报表，按期提交业主与监理。

（8）遵守国家和地方有关法令和规定，采取必要措施保护工地、附近环境及河流和公共设施免受因施工引起的污染和损害，维护双方的利益与信誉。

（9）及时清理现场和按期撤退人员、设备和剩余材料，确保工程顺利交付使用。

2、与设计单位的协调

（1）如果我们中标，我们将主动地与设计方取得联系，进一步按设计意图及工程要求，根据设计图提出我们的施工实施方案。向设计院提出的方案中，包括施工可能出现的各种结构情况，协助设计院完善设计意图。

（2）积极进行图纸审查，协助发包方会同设计院，供应商（制造商）提出建议，完善设计内容和设备物资类型。

（3）积极参与各配套工程，如：水、电、通讯、市政、污水处理等施工中的协调工作，并与各主管部门取得联系，以确保联动调试的成功和使用功能的兑现。

（4）对施工中出现的设计问题积极与设计院取得联系，并办好设计变更手续。

（5）积极配合甲方、设计、监理参加大型用料以及暂估价的材料及选型、选材和订货。

（6）协助设计解决因种种原因引起的各种尺寸的平衡协调工作。

3、与监理工程师的协调工作

（1)在施工全过程中，严格按照经发包方及监理师批准的“施工组织设计”进行质量管理，在自检及专检的基础上，接受监理师的验收和检查，并按监理要求进行改正。

（2）贯彻执行各种质量控制、检查、管理制度等，对工程产品质量负终身责任，因而现场要服从监理师的检查和指导，使监理师的一切指令得到全面执行。

（3）所有进入现场使用的成品、半成品、设备、材料、器具均主动向监理师提交产品合格证或质保书。并在监理的监督之下对其进行检查验收或物理、化学试验。

（4）严格执行上道工序不合格下道工序不施工的准则，使监理师能顺利开展工作。对可能出现的工作意见不一的情况，遵循“先执行监理的指导后予以磋商统一”的原则，积极维护监理师的权威性。

4、各专业、各工种之间的协调

（1)根据施工中进度计划的要求，调查研究各工序间需穿插施工的合理性，使各专业及各工种能够合理地进入施工状态。

（2）各专业要按照总平面布置图的要求对所用材料“按图就位”，以便做好施工现场的标准化工作。

（3）与各工种各专业负责人签订施工协议，严格按协议来检查落实他们所承担的责任和义务，并按协议中明确的责任，来追究由于扯皮所贻误的工期或经济损失。

（4）对各工种、各专业施工人员加强教育，提请他们对产品的保护，做到上道工序对下道工序负责，完工产品对发包方负责，使产品不污、不损。

5.协调方式

（1)按总进度计划制定的节点，组织协调工作会议，检查节点实施的情况，制定、修正、调整下一个节点的实施要求。

（2）将节点计划分解为月计划、周计划和日计划，以保证节点计划

（3）用班前会和晚下班时间对各工种、各专业施工人员进行交底和总结，使施工中的各种矛盾得以解决，让他们明确施工方向和施工方法。

（4）定期和不定期地组织各工种、各专业人员进行工程节点、工程质量、现场标准化、计量状况、工程技术资料、原材料及电器具等检查，并制定必要的奖罚制度，奖优罚劣，直至中断合同。

（5）以周为单位提出工程简报，向业主和各有关单位反映、通报工程进展情况及需要解决的问题，使各方面了解工程进展情况，及时解决施工中出现的困难和问题。根据工程进展，我们还协助业主协调与社会业务部门的联系以确保工程进度

**第二节服务承诺措施**

1、由公司质监处根据本工程特点编制年度服务计划，按国家地方规定的合同文件要求，明确本公司责任而提供保证的服务。

2、由质监处负责人对竣工工程质量进行调查回访，听取用户对施工质量的意见和建议，并请顾客填写《竣工工程回访录》，对顾客意见和要求按公司服务控制程序进行处置。

3、做好信息的收集和整理，认真对待顾客投诉与意见，作为调查和分析的依据。对施工原因造成的质量问题，公司负责按规定保修，顾客使用不当造成的质量问题，公司协助修理，设计或其他原因造成的质量问题，公司积极配合，确保用户利益。

4、公司对每次服务的实施和有效性进行跟踪验证，如发现服务措施达不到预期目的和要求，重新采取措施，确保服务满足预期要求，

# 四、竣工后的保修服务

**4.1质保期内服务承诺**

为保证工程在施工完成后达到建设单位对工程质量、及工程回访、保修等方面的要求，最大限度的达到工程的建设目的，满足建设单位要求，我公司就工程质量保修向建设单位做如下送重承诺：

1、保修期内的服务项目

1.1保修服务范围

1）保修的内容按建设部《建设工程质量管理条例》及《工程施工总承包合同》、《工程质量保修书》中的规定执行。

2)对于工程承包范围内的施工项目，自工程竣工验收合格之日起进入工程质量保修阶段。在保修阶段，凡因工程不符合规程、规范和工程合同规定所造成工程实体损坏，我公司将无条件进行保修。

3）由于工程设计、社会人为因素、或因甲供主材质量问题等原因造成工程缺陷，或已超出工程质量保修期限的问题，我公司按照业主认可的工程技术维修方案及费用进行修复处理。

4）因不可抗力，包括地震、洪水、50年以上一遇大风等原因对工程造成的破坏，与业主协商后确定修复办法，并按照相关规定确定施工单位与建设单位的承担范围。

1.2保修期限

根据工程性质并严格遵守工程施工合同及保修书中的规定，确定工程质量保修期限，并根据工程《建设工程质量管理条例》中规定执行。

1）地基基础和主体结构工程，为设计文体规定的该工程的合理使用50年。

2）屋面防水工程，有防水要求的房间和外墙有防渗漏，为5年。

3）电气系统，给排水管道，设备安装为2年。

4）装修工程为2年。

2、工程保修及服务承诺

1）我单位对所提供的产品及施工自投入使用之日起，严格按照工程总承包合同有关保修的条款执行，**我公司针对此项目承诺保修期为1年。**

2）严格贯彻公司的质量方针，本着客户至上的原则，服务热情，周到，随叫随到。

3）建立回访制，并安排专人定期进行回访，听取业主对本工程的质量意见，检查质量问题并进行返修。每年内工程回访不少于两次，认真听取建设单位意见，并形成回访记录。

4）建立维修工程专班专人负责制，由公司工程部、技术部派人负责。

5）按照工程维修事件的紧急程度确定事故处理办法，并做到以下几点：

A、在保修期内，成品一旦出现问题，我公司免费提供所需的专业工作人员和相关维修材料进行维修。维修点地址：七里店办事处，负责人电话：18039955959 ，联系人和联系电话：许晶涛 18039955959。

承诺接到业主的维修通知后2天内进入处理，并针对现场破坏程，制定相关处理方案，得到业主同意后，对工程进行维护修复工作。

B、我公司在保修期内负责对成品进行日常一般性的定期维修保养，同时提供日夜24小时随传随到的紧急维修服务。

C、在收到紧急事故招唤时，我公司在正常工作时间于4小时之内到场进行抢修工作；在非工作时间于6小时之内到场进行抢修工作。

6）工程保修原则及计划

A、工程保修原则

1、在保修期间，我方将依据工程合同，本着“对用户服务，向业主负责，让用户满意”的认真态度，以有效的制度及措施作保证，以优质迅速的维修服务维护用户利益。

2、在保修期内由于本身质量原因造成的任何损伤和损坏，我公司将对有缺陷的部位进行无偿修理与更换，并承担由此而引起对建设单位的直接损失。

B、工程保修回访计划

1、交工后三个月即进行工程回访，一年内再不定期回访一次，满一年再进行一次回访，并对存在的问题形成文字记录，制定方案，并进行彻底的整改。

2、回访期间对存在的任何质量问题进行整改，本着客户至人，服务热情的原则，及时对工程存在质量问题进行整改，直至业主满意。

3、落实保修期内和售后服务措施：每3个月进行质量回访，最终形成回访记录，做到及时的解决问题。

综上所述，我公司郑重承诺，在工程质量保修阶段，我单位将本着用户至上的原则，让业主满意。客户的满意和支持，将是我单位的生存源泉之水，在工程施工、质量保修阶段，我单位将始终如一的为业主服务。

**4.2质保期外服务承诺**

保修期过后我公司仍将按照保修期内的服务标准一如既往的对本工程实行回访维修服务，如有更换零配件，按零配件的成本价提供，让业主得到优惠和实惠。

**五、扬尘治理控制措施**

5.1扬尘治理目标

强化施工现场科学管理，满足现场环境要求，创一流管理目标；我公司将严格按照河南省、许昌市关于建筑工程文明施工的各项管理规定执行，加强施工现场安全文明管理，达到许昌市标准化施工现场的标准，符合环境管理标准。不发生施工扰民事件， 我公司承诺文明施工达到《关于加强建筑施工扬尘防治工作的意见》的要求。

5.2扬尘治理指导思想

为施工人员提供一个健康、安全的工作环境；使生产带来的影响不超过环境保护规定的对周围环境的污染和施工影响区域内居民健康规定；使各项施工作业进行得有序，实现最短合理工期；使文明施工、扬尘治理的工作在施工过程中全面执行。

5.3扬尘治理保证体系

5.3.1、组织保证措施

项目部组建施工现场扬尘控制责任体系并始终保持运转；

项目经理负责对施工全过程监督，从源头做好施工扬尘整治工作。并负责对本方案的检查、监督及评价。对违法违规、不符合要求的扬尘行为必须坚决制止，不听劝阻的要及时向建设行政主管部门报告。

技术负责人负责对扬尘治理专项方案的编制、实施和检查，对投入到扬尘专项治理的人、机、材、设备等作统一安排和部署，对扬尘污染负主责。施工工地扬尘污染整治标准以《许昌市施工工地扬尘污染综合整治工作方案》许气联办【2016】21号文件为准，落实好裸土覆盖、硬化道路、冲洗车辆、洒水降尘、工地绿化5个100%必须达标的要求；必须有专门机构，指派专人负责，每天对施工现场扬尘整治工作进行检查并记录，使工地扬尘整治工作步入常规化和规范化管理。

专职安全员：负责每天检查扬尘治理落实及实施情况并作好记录。

施工员：负责对路面保洁人员的监督。

材料员：负责对项目针对扬尘整治的材料采购。

工程施工前组织全体施工人员学习有关的工程施工扬尘污染防治的法律、法规、标准及规定。

施工现场及相关出入口道路配备1辆洒水车进行洒水降尘，清洁工人8人进行清扫。

项目部定期组织相关人员对施工范围及周边相关范围内的扬尘污染防治工作进行检查，发现问题及时整改。

5.4扬尘治理管理制度

5.4.1制度保证

本工程的文明施工、扬尘治理制度保证体系由文明施工、扬尘治理岗位责任制，文明施工、扬尘治理措施管理制度，文明施工、扬尘治理投入和物资管理制度，文明施工、扬尘治理日常管理制度组成。在此四制度的基础上形成相应的管理条款，作为文明施工、扬尘治理标准化管理的基础，能更好使文明施工、扬尘治理措施得到实施。

每周周一由项目经理组织召开一次“施工现场扬尘治理”工作例会，总结上一周的项目部现场扬尘治理情况，布置下周的施工现场扬尘治理工作；

建立并执行施工现场扬尘治理检查制度。每周六由项目经理组织进行环扬尘治理联合检查，对检查中所发现的问题，根据具体情况，定时、定人、定措施予以解决，扬尘治理负责人监督落实问题的解决情况；

5.4.2技术保证

本工程文明施工、扬尘治理涉及面广、需解决的问题各式各样，因此需建立一个全面负责文明施工、扬尘治理的技术保证体系。

5.4.3资金保证

为保证工程安全文明施工资金的投入，确保文明施工、扬尘治理措施得到落实；同时，投入安全文明施工费中的文明施工及扬尘费用能最大限度的发挥其效应。有投入项目和费用的分析、投入的决策、解决资金来源、投入实施监督、投入效果分析组成。

5.4.4信息保证

本工程为保证及时掌握有关文明施工、扬尘治理和文明施工、扬尘治理技术工作信息的工作程序、制度和规定，以保证文明施工、扬尘治理状况信息、事故信息、文件信息、标准信息、管理和安全文明技术信息畅通和满足安全文明施工工作的需要，建立安全文明施工信息保证体系。

5.4.5工作保证

文明施工及扬尘治理的工作保证主要为扬尘治理措施的的执行、现场的检查工作、内业的资料整理、现场的文明施工扬尘治理教育工作以及保证现场文明施工、扬尘治理的硬件设施的工作。

5.4.6经济保证

经济保证为施工现场文明施工扬尘治理的经济处罚。主要对于施工现场不遵守全文明施工、扬尘治理管理规定的个人、劳务公司及专业分包单位进行经济处罚，用于保证文明施工、扬尘治理顺利进行。对于文明施工、扬尘治理的经济处罚，不是目的，主要是促进现场文明施工、扬尘治理工作的进行。

5.5扬尘治理措施

5.5.1扬尘治理方针

以人为本、安全健康、创建幸福生活，保护环境、节能增效、建设美好家园；

5.5.2文明施工措施

施工现场出入口采用符合规定强度的彩钢挡设置不低于2.5米的密闭围档，确保基础牢固，表面平整和清洁。

标准临建设施：临建设施必须采用装配式彩钢板结构临建房屋。

建立门卫制度，出入口处悬挂入场纪律及有关安全、消防之类的标志牌 。

施工区域按相应的现场平面布置图合理划分，并设有责任区，分片分包到人。

办公区及生活区的卫生由项目部安排专人每天进行打扫卫生。把清理的垃圾分类放入现场办公区或生活区前的垃圾桶内。每天早晨上班之前，卫生清理人员及时把生活区的卫生清理干净。

施工现场应为工人创造一个良好的生活环境。宿舍应做到单人单床，严禁通铺。厨房、餐厅保持室内外清洁卫生；伙房必须取得卫生许可证，炊事人员应定期查体，取得健康证后方可上岗。

5.5.3扬尘治理措施

施工现场扬尘污染主要来源于管线施工、物料运输、物料堆放、等活动中产生粉尘颗粒物，对大气造成的污染。

施工现场易产生扬尘污染的物料主要有：水泥、砂石、灰土、灰浆、灰膏、建筑垃圾、工程渣土等。

1、落实目标责任

建筑施工现场防治扬尘和大气污染，实行项目经理负责制，并由专人负责扬尘作业的控制管理。加强对施工人员的宣传教育，提高施工人员的防治扬尘和大气污染的意识，形成层层齐抓共管、责任落实到位的局面。

2、合理分段作业，施工现场及临时通道定时洒水，出入口进行硬化处理，开挖的土方堆放整齐划一，拍平，并洒水，及时用密织防尘网覆盖。施工作业产生的灰尘，应进行洒水使灰尘公害减至最小程度。安排专人经常清洁、洒水降尘。

垃圾及余土处置

3、运输车辆、车箱尾部设挡渣板或适度装产，避免车装渣、料沿路撒落，车辆必须清扫干净后方可驶离工地现场。

**六、其他承诺**

**1、我公司近三年内，未受到建设行政主管部门行政处罚或受行政处罚已整改完毕。没有重大违法记录，如声明不实，我公司承担由此产生的全部责任。**

**2、我公司近三年内，无履约司法纠纷或司法纠纷无过错。如声明不实，我公司承担由此产生的全部责任。**

**3、我公司承诺如果中标决不转包、决不挂靠。如声明不实，我公司承担由此产生的全部责任。**

**4、我方承诺项目经理、技术负责人必须现场办公，若声明不实，我公司承担由此产生的全部责任。**

**5、我公司承诺，保证所提供的全部资料的真实性，若有虚假，我公司承担一切法律责任。**

我方完全响应招标文件中工期为合同签订之日起10日历天完工，投标有效期为60天，质量要求为合格.**技术标准和要求以本工程施工图纸和适用的国家、行业以及地方规范、标准和规程为准。**

我方承诺无条件服从业主关于文明施工的各项要求和规定。