

八、服务承诺

格式自拟

(1) 我公司针对本工程的特点和要求，结合自身条件和能力为招标人排忧解难的承诺

1、如本项目由我方中标，中标后我方承诺不受外界任何因素，确保工程连续性施工，为招标人排忧解难，并自行良好协调周边关系，协调费用由我公司承担；不因协调问题耽误施工进度，否则一切因为未处理好周边关系发生的事宜，由本企业承担，并愿意接受招标人及监管部门的处罚，必要时我方承诺增加人员、技术、资金、机械设备等方面的投入。为本工程设立专项资金、技术人员以保证本工程连续性施工。

(1) 一旦业主确认我公司为中标单位，我公司将筹集用于本项目施工的专项资金，该项资金未有项目经理签字任何人不得支取，专款专用，确保工程施工中不以资金原因而中断，从而保证在招标人资金暂不到位时，仍能保证工程正常进行，以减轻招标人资金压力。

(2) 在招标人资金暂不到位的情况下，我公司可垫付部分资金，保证工程施工的连续性。

(3) 充分发挥公司自有大量施工设备的优势，充分发挥我公司长期从事工程施工所建立的材料供应保障体系，在采购人资金不到位时，仍然可以保证工程施工的连续性。

(4) 充分发挥我公司长期从事工程施工所建立的劳务合作关系，保证施工劳动力的供应。

(5) 公司将进行统筹安排，在采购人资金暂不到位的情况下，对该工程所需的机械、设备、技术人员、劳动力、材料、资金等资源给予优先保证。

(6) 由项目部工程师全面负责该项目的施工技术管理，项目经理部设置工程技术部，负责制定施工方案，编制施工工艺，及时解决施工中出现的問題，以方案指导施工，防止出现返工现象而影响工期。

(7) 开工前，公司物资部门、计划部门编制出详细的物资用量和进场时间计划，提前做好各种物资供应商的考察洽谈工作，保证物资及时充足的供应。

(8) 为了保证工程施工的连续性，我公司将投入充足的、性能良好的机械设备，并且对容易发生故障的机械设备做好备份，施工前对所有设备进行调试和检修，另配备专职设备管理员，负责机械设备的日常保养维修，确保各种机械设备在施工过程中能够正常运行。

(9)、为本工程设立专项资金，招标人资金暂不到位时，我方承诺保证连续施工，并且保证在法定节假日、农忙季节能够连续施工；以确保总工期不变。

2、与业主、监理配合协调措施

(1) 严格履行合同管理对工程各项要求，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、监理审批，经审批同意后方可实施。

(3) 各种原原材料进场时及时向业主、监理提交质保单或合格证进行复核。

(4) 及时邀请业主与监理工程师对施工过程中的隐检与质量进行监督，并服从业主、监理工程师的一切指令，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、监理工程师进行商讨并提出诚恳的意见，征得业主、监理同意后方可按书面更改要求后施工。

(6) 施工过程中积极与监理工程师取得联系，及时处理各类施工中出现的各种问题。

(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、附近环境及城市道路和公共设施免受因施工引起的污染和损害，维护各方利益与信誉。

(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、与设计单位之间的协调措施

我公司将会与设计单位积极主动地联系、沟通和协调，了解设计意图及工程要求，并在投标方案的基础上完善施工方案。在施工过程中，项目经理部工程协调部的设计小组负责完善使用功能及施工详图深化工作以及对专业协力的专业施工详图设计的协调、管理与敦促。认真进行图纸会审，减少图纸失误，及时解决施工中出现的各种问题。施工过程中出现的设计问题，及时同设计单位联系，共同研究解决办法。

3、与地方政府部门之间的协调措施

我公司具有与政府部门联系沟通并建立相互信任、相互支持、相互理解的良好关系的成熟经验。在与相关政府部门已经建立的良好关系基础上，将进一步与相关政府部门进行接洽、沟通和关系联络为及时有效贯彻政府部门的各项政策、法规等做好充分准备，在施工过程中树立良好的社会形象，为工程顺利进行创造良好的外部环境。

(2) 我公司针对本工程的特点和要求，结合自身条件和能力有利于提高工程质量的承诺

我公司认真贯彻执行国家、省、市关于质量保证的法律、法规、标准和政策，完善的质量保证体系，自觉接受业主、监理单位以及相关的管理部门对建设工程施工质量、安全等的监督检查，及时改正检查中提出的问题。落实“百年大计，质量第一”的方针，确保本工程的质量目标的实现。

(1) 提高工程质量的管理措施

1.1 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。

1.2 建立严格的质量管理、技术管理制度。

1.3 建立健全严密的自检、互检和专检制度。

1.4 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。

1.5 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。

真实有效

(2) 提高工程质量的技术措施

技术上,技术人员根据进度计划要求,及早作好施工方案、技术交底、备料计划,积极采用新工艺、新技术,提高劳动生产率。工程上,做到能使用机械的不用人工施工,合理安排工序的衔接和插入,减少工序间的间歇时间,做到有序合理的流水施工,控制施工节拍,调节劳动时间,防止工序停顿,以缩短工期,达到工期目标的实现。

2.1 认真识图,深入调查现场情况,根据实际情况编制切实可行的技术交底。对工程重点、难点,制定合理的施工方案,提前做好施工准备工作,技术保证措施得力。

2.2 确定合理的施工工序,组织好各工序的交叉施工,加快施工速度,缩短有效工期。

2.3 结合工程进度计划,编制详细的材料使用计划,保证材料供应满足施工需要。

2.4 施工过程中坚决落实“三检”制,确保质量验收一次合格,避免返工现象发生。

(3) 在质量保证、质量处罚措施中做出以下承诺:

3.1 依法取得相应等级的资质证书,并在其资质等级许可的范围内承揽工程。不转包或者违法分包工程。

3.2 建立质量责任制,对建设工程的施工质量负责。如有需要分包的专业分项工程,经业主的同意下,依法签定专业分包工程合同书,我单位对其分包工程的质量承担连带责任。

3.2 按照工程设计图纸和施工技术标准施工,不得擅自修改工程设计,不偷工减料。在施工过程中发现设计文件和图纸有差错的,及时提出意见和建议。

3.4 按照工程设计要求、施工技术标准 and 合同约定,对建筑材料、构配件、设备和商品混凝土进行检验;未检验和检验不合格的,不使用。

3.5 建立、健全施工质量的检验制度,严格工序管理,作好隐蔽工程的质量检查和记录。

3.6 对涉及结构安全的试块、试件以及有关材料,在建设单位或者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检测。

3.7 质量违约处罚承诺:因使用材料材料不合格,造成质量损失,因施工工艺技术不科学造成的质量损失及其它我方原因造成的质量损失,我方承担由此带来的损失责任。

(3) 我公司针对本工程的特点和要求,结合自身条件和能力有利于加快工程进度的承诺

由于本工程工期要求非常严格,要保证每个关键节点都按期完成,必须按照工期保证措施认真执行,狠抓落实,才能确保本工程的顺利进行。

然而由于施工生产中影响进度的因素纷繁复杂,如设计变更、技术、资金、机械、材料、人力、水电供应、气候、组织协调等等,仍不可避免会出现在某阶段暂时性的工期滞后,为了防止一步落后,步步落后的现象发生,保证目标总工期的实现,就必须采取各种措施预防和克服上述影响进度的诸多因素,为此,提出以下具有针对性的加快工程进度的措施。

(1) 组织措施

1.1 项目部直接管理该工程的作业队，设立项目作业队管理班子，负责本作业队的施工组织管理工作，并接受项目经理部的领导。

1.2 对本工程实施项目经理负责制，对工程行使计划、组织、指挥、协调、实施、监督六项基本职能，选择建制制的，能打硬仗的，并有过大中型建筑业绩的施工管理人员组成管理层，承担本工程项目的施工管理任务，负责工程建设的全过程管理工作和对该工程的组织领导和重大问题的协调。

1.3 根据业主的使用要求及各工序施工周期，科学合理地组织施工，形成各分部分项工程在时间上、空间上充分利用而紧凑搭接，打好交叉作业仗，从而缩短工程的施工工期。

1.4 建立由项目经理、各部门主任、技术负责人、施工员组成的施工工期全面管理小组，针对主要影响工期的工序进行动态管理。实行PDCA循环，找出影响工期的原因，决定对策，不断加快工程进度。

(2) 制度措施

2.1 建立生产例会制度，每星期五开一次工程例会，检查上一次例会以来的计划落实情况，布置下一次例会前的计划安排，对于拖延进度的计划内容进行分析，并及时采取有效的措施保证计划的完成。

2.2 定期举行与监理、建设单位、设计、专业分包单位、质监等部门的联席办公会议，及时处理施工中的问题。

2.3 采用施工进度总计划与月、周计划相结合的各级网络计划进行施工进度计划的控制和有效动态管理控制，在施工生产中抓主导工序、找关键线路，组织流水交叉作业，做好劳动力组织调动和协调工作，通过施工网络节点控制目标的实现来保证各控制点工期目标的实现，做到重点突出，兼顾全局，紧张有序，忙而不乱。

2.4 下达到班组和分包单位的施工计划均以1天计，并有奖惩措施，对各项节点工期重点控制，凡发生不正常情况则须在人员、材料和机械设备等诸要素上及时调整。

2.6 在施工组织计划策划时，各施工程序建立严格的布控措施，建立快捷的衔接制度。

2.7 健全项目部的内部管理制度，明确管理人员和岗位职责，特别是工作程序和各工种、班组之间的工序衔接制度。

(3) 技术措施

3.1 首先必须组织工程技术人员和作业班长熟悉施工图纸，优化施工方案，为快速施工创造条件；并制定各分部分项工程施工工艺及技术保障措施提前做好一切施工技术准备工作，从而保证严格按审定的进度计划实施。

3.2 在本工程中除采用常用的机械材料以外，积极引进、采用有利于保证质量和加快进度的新技术、新工艺，为加快工程进度，保证工程质量。

3.3 落实施工方案,在发生时,及时与设计、甲方、监理沟通,根据现场实际,寻求妥善处理方法,遇事不拖,及时解决,加快施工进度。

3.4 在保证足够劳动力的前提下,采用平面分区、分段流水交叉作业施工的管理模式,每个段中合理组织、流水作业。主体施工时,各个作业区同时组织作业,一项工序紧跟一项工序向前推进,做到充分利用施工面,又均衡施工,互不干扰。

3.5 建立准确可靠的现场质量监督网络,加强质检控制,保证施工质量,做好成品保护措施,减少不必要的返工、返修,以质量保工期,加快施工进度。

3.6 施工班组人员多,所以每道工序施工前必须做技术质量交底,制定详细而实施性强的保证各工序顺畅衔接,减少窝工,提高工效。

3.7 科学合理管理工程施工进度

编制合理的施工进度计划,按照计划要求控制工期目标,定期召开协调会议,对施工进度中遇到和发现的一些问题,及时研究协调。工程进度实行周末检查,每周召开工程例会。通过例会制度落实每天进度,实行动态管理,随时调整计划,及时确定对策,使进度计划确实能指导生产并真正付诸实施。

3.8 抓好施工黄金季节的计划安排,充分利用网络技术,根据优化的网络安排,从技术、设备、劳力上保证关键线路的需要,实施平面、立体交叉作业,同时抓好非关键线路,同步展开,整体推进工程进度。

(4) 经济措施

4.1 落实现进度目标的保证资金,根据施工实际情况编制月进度报表,工程款做到专款专用,使之合理分配于人工费、材料费等各个方面,项目部财务定期检查核实,从资金上保证工作能够顺利进行。

4.2 签订并实施关于工期和进度的经济承包责任制,包括项目部与管理人员及班组,乃至作业班组与工人个人之间的责任状。

4.3 建立并实施关于工期和进度的奖惩制度,实行奖惩制度是项目管理上激励机制和制约机制的具体体现,层层兑现。在全体参施人员中牢固树立质量争第一、进度更要第一的思想,通过对目标实现与否的重奖重罚增强项目部所有人员的责任心与积极性。

4.4 特殊时期还需考虑人工紧张劳动力增加费、停水停电机械租赁费等的资金储备。

4.5 我方保证按投标书提报的机械设备力量和人员组成投入施工,严格按照批准的施工组织设计安排施工进度,确保工期。

4.6 在甲方资金暂不到位的情况下,我公司可垫付部分资金,保证工程施工的连续性。

(5) 劳动力安排及机械材料措施

5.1 充分发挥公司自有大量施工设备的优势,在甲方资金暂不到位时,仍然可保证工程施工的连续性。

5.2 充分发挥我公司长期从事工程施工所建立的材料供应保障体系,保证在甲方资金暂不到位时,仍然

可保证工程施工的连续性。

5.3 充分发挥我公司长期从事水利工程施工所建立的劳务合作关系，保证施工劳动力的供应。

5.4 公司将进行统筹安排，在资金暂不到位的情况下，对该工程所需的机械、设备、技术人员、劳动力、材料、资金等资源给予优先保证。

5.5 开工前，公司物资部门、计划部门编制出详细的物资用量计划和进场时间计划，提前做好各种物资供应商的考察洽谈工作，保证物资及时充足的供应。

5.6 为了保证工程施工的连续性，我公司将投入充足的、性能良好的机械设备，并且对容易发生故障的机械设备，做好备份，施工前对所有设备进行调试和检修，另配备专职设备管理员，负责机械设备的日常保养维修，确保各种机械设备在施工过程中能够正常运行。

5.7 我公司确保工程款专款专用，并对资金进行合理分配，保证施工进度落实和完成。

(4) 保修期内的实质性承诺

为保证工程在施工完成后达到业主对工程质量、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，满足业主要求，我公司就工程质量保修向建设单位做如下郑重承诺：

1、凡是我公司直接与工程发包方签订的合同，我公司保证严格按照合同约定行所承担的义务，与业主方紧密配合，严格按照国家现行规范的规定施工，做到保质、保量、保工期，决不允许有任何违反规范的现象发生。

2、我方将设置工程服务保修岗位：

(1) 保修服务主管：全面负责所有保修期间内工程的保修服务工作。定期回访，收集相关维修资料，建立维修档案，常发的维修问题应及时通报公司技术主管。保修服务联系人：及时向保修服务主管反馈工程保修期间相关部门的维修要求，并将时间、业主联系人信息记录归档备查。维修结束后联系业主相关部门对维修结果予以确认。

(2) 公司技术主管：汇同原工程技术负责人对维修服务主管反映的常发问题进行实地考察，做出考察报告，将结论上报公司总经理，并将技术交底卡中相应部分进行修改，制定防治措施，防止在以后的项目中再次发生类似问题。

(3) 公司合约主管：在维修过程中，以签署的维修合同为依据，对维修过程进行合同监管跟踪。

(4) 公司劳务主管：负责落实维修人员、材料及机具等资源的安排。

3、服务保修表现为“快、紧、高”，即接到维修任务后做到“反应快、工序安排紧、维修质量高”。

(1) 维修材料的选择应以原工程用料为首选，对于工程中特殊加工的材料或无法找到原工程所用的材料时，在征求业主同意的前提下，以接近和相似的材料进行替代为准。服务保修记录的管理每一次服务保修，都必须填写《工程维修确认单》，写清楚维修时间、地点、联系人、维修部位、维修项目、维修人等

内容，将详细信息记录在案，以便归档总结。

(2) 在工程保修期间，业主通知（可以书面、也可以是电话或传真通知）我方负责某项任务的维修时，我方将会认真听从甲方相关人员的指挥和调度，做到服务周到，保证工程维修的质量及效果。属于工程服务保修范围和内容的项目，我司在接到修理通知之日后 24 小时内派人修理，急需修理项目随叫随到。在约定期限内，我司未派人修理，发包人可委托其他人员修理，保修费用从质量保修金内扣除。

(3) 发生须紧急抢修事故，接到事故通知后，我司将立即到达事故现场抢修。

(4) 在国家规定的工程合理使用期限内，确保本工程的质量。因我司原因致使工程在合理使用期限内造成人身和财产损害的，我司承担损害赔偿责任。

(5) 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。并在缺陷责任期及保修期内承担相应的工程维修责任。

(6) 质保期内所有服务形式均为上门保修，由此产生的一切费用均由我方承担。

(7) 我单位对所提供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；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；建立回访制，进行定期、不定期回访，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；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。

(8) 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。

4、工程竣工交验后，我公司将建立工程质量及功能使用后回访制度。我公司严格执行市建委关于保修维修的规定，主动与建设单位签订保修合同，发放保修服务卡，实行三公布，保证客户能及时向我们反映工程情况。自工程竣工后验收交付使用开始，树立“客户是上帝”用户至上的思想意识，严格按国家规定的保修期限，进行周到的服务。

5、工程交验半年后进行第一次回访，了解工程在质量和功能使用等方面的问题，并备案，尽快组织有关人员进行维修和处理，直至全部整修完毕，工程交验一年后进行第二次回访，详细了解客户对工程的意见和建议，并短期内予以答复，让客户满意。每次回访均要做好回访记录，以便考虑新的整修方案，及时解决存在的问题。

6、我公司将依据保修合同，本着“为业主服务，向业主负责，让业主满意”的宗旨，以认真的态度、合理的措施、迅速的行动和优质的服务来回报业主，尽量满足业主的需要，及时为业主排忧解难。

7、我公司的维修流程

(1) 发包人在检修中发现问题或，向我单位发出《维修通知》。

《维修通知》应送达规范，发包人可采取以下送达方式：

真实有效

- 1 以可记录通话时间的电话为工具传送口头信息，并以电话记录时间、电话录音为准；
- 2 预付邮资并通过带有收据的邮寄快递方式传送，以邮寄回执单上记载的日期为准；
- 3 在能够获得传送记录的情况下，通过网络以电子邮件形式传送，以邮件发送日期为准；
- 4 与我单位现场留守人员当面确认，以签字日期为准。

(2) 我单位按照《维修通知》要求进行现场维修的，应与发包人办理书面签到手续。我单位承诺于接到《维修通知》后规定时间内到场并修复完毕，维修项目属维修难度较大或维修时长有特殊要求的项目，经甲方（发包人委托的物业公司）书面同意可以顺延修复时间。

我单位在接到《维修通知》后，维修到场时间要求如下：我单位在接到通知后 24 小时内赶到现场，6 小时内完成维修工作。

发生紧急抢修事故的，我单位若无法立即到达，发包人有权利立即自行委托施工单位进行维修，所产生的一切费用由我单位在 48 小时内支付。

(3) 我单位如有下列情况之一发生，且经发包人书面致函（含传真、快递、EMS 等），我单位 1 次而未得到响应或改善的，或出现紧急需要维修事项的，发包人有权利另行委托他人代为保修处理，即启动应急维修，并执行我单位的应急维修流程，由此发生的维修费用、赔偿费用（含业主损害赔偿费用、其他施工方赔偿），从发包人支付给我单位的任何款项（含保修金）中扣除，但不等于解除我单位的任何应负的责任（含整体保修责任）。同时，我单位每次需向发包人支付每次修复、赔偿费用的 30% 作为违约金。确认该费用的资料依据包括：应急维修合同、应急维修结算、赔偿协议等。

交付集中维修期内，无人维修或维修人员不足。

承包人未按约定的时限内到现场检查、未提出处理方案、或未按约定的时间进场施工，或未按维修时限完成维修项目并达到验收标准的，且无发包人签字认可的延期原因的。

在接到发包人《维修通知》后拒不到现场处理的。

在接到发包人《维修通知》后，虽及时到现场，但在保修过程中不负责任或推诿或保修不力或未能在承诺的维修期间维修完毕的。

同一维修事项经过 2 次维修未能达成验收标准的，或同类维修问题出现 3 次未能解决，或未按要求限期整改函的要求进行整改的。

承包人的维修方案不满足发包人要求，虽经多次（二次或二次以上）修改仍不能满足要求的。

承包人变更联系方式，因未及时告知，导致发包人发送的函件无法及时送达的。

对委托第三方施工实际发生的费用及计提的管理费，发包人有权从承包人尚未领取的工程质保金或工程款中扣除（不足部分由承包人承担），并以现场资料如委托施工合同、施工照片、物业相关人员或业主的签字确认、工程款支付凭证等，具体以发包人当期正在实施的规定作为扣款依据。

真实有效

8、保修人员安排

(1) 我单位承诺,在项目交付日期起算3个月,保证各专业维修人员留驻现场,且每天留驻现场维修人员不少于3名,以完成验收时,所提出质量问题的及时整改。上述人员数目需按照发包人要求保证配置,无论增加亦或减少,均需得到发包人项目部之书面认可。

(2) 我单位详细填报指派保修负责人姓名、电话等相关信息承包人须确保通讯地址准确、手机、办公电话等有人接听,结算上报时,请再次提供确认该信息(盖章)的资料,并作为结算资料的一部分,其将作为承包人接收《维修通知》的有效联系方式。承包人需保证其保修负责人或公司负责人在24小时内均可被发包人联系到。保修期内该保修负责人代表承包人履行一切保修义务,若附表中任何内容发生变化,承包人须提前一个月书面告知发包人。

如因通讯不畅给发包人造成损失,由我单位承担相应损失,并从此质保金中扣除。

9、质量保修责任

(1) 在质量保修期内由于承包人工程质量原因给发包人 or 业主造成的损失和连带损失,由承包人承担赔偿责任和保修责任,所需费用由承包人自行承担或从工程质量保修金中扣除。

(2) 我单位指派专人在现场负责维修工作,承包人应派出足够的维修和管理人员常驻现场负责维修工作,认真履行保修责任,做到服务周到,随叫随到。

(3) 我单位负责保修质量,每次维修完毕,应负责将施工现场清理干净并在完成后取得业主和发包人的验收签字,所维修项目如再次出现同样缺陷的,仍然由承包人保修。如果验收不合格,视为承包人同意发包人另行委托他人修理。

10、保修安排

(1) 发包人已将本工程保修事宜的具体组织工作委托给我单位,我单位指定的保修负责人将会尽快与发包人进行工作对接,熟悉并掌握发包人的各项保修制度。

(2) 我单位将认真听从发包人的指挥调度,积极配合相关安排;维修人员将按发包人提供的服装统一着装,服从发包人对着装、礼仪等方面的要求。期间可能发生窝工、交通等费用由承包人自行承担。

(3) 我单位接到通知后须及时组织专业技术人员根据出现的工程质量问题提出保修方案,保修方案应得到业主及发包人的认可。

(4) 对于因承包人保修内容的质量问题,进而造成其他单位保修内容的质量问题而承包人不具备恢复能力的,我单位同意该单位保修问题的维修费用按其计取方式从承包人保修金中扣除,并每次须向发包人支付该单位维修费用的30%作为违约金。

(5) 发包人通过电话形式通知承包人进行保修,我单位须确保保修负责人电话24小时开通、传真电话真实有效。若联系电话有变化,须及时书面通知发包人,如因承包人联系电话原因导致未能及时收到通知,

视为承包人已收到通知，承包人不得对此有异议。

(6) 发包人以函件通知我单位进行保修，我单位确保通讯地址准确、传真号码有人接听。若通讯地址、传真号码有变化，须及时书面通知发包人，如因我单位通讯地址、传真号变化且未及时通知甲方等原因导致承包人未能及时收到函件，视为承包人已收到通知，我单位不得对此有异议。对于发包人已寄达的函件，我单位均会收悉并认同函件内容。因承包人原因退件、拒收等情况，均已视为我单位已知悉并同意发包人函件内容，与接收函件具有同等法律效力。

(7) 为确保维修工作的效率和质量，对于工程采用的特殊材料及设备，工程竣工时，我单位在工地现场预存少量备用品。届时，相关材料的交接、存放等，我单位均按发包人所委托物业公司的要求执行，如因承包方没有备货而造成的维修延误或其他损失，由我单位承担。所有的甲供材料或分包成品安装后的成品保护都由承包人统一协调负责。

(8) 我单位在保修期满后，再无任何维修等遗留问题，提起质保金交付申请，拨付剩余的保修金。

(9) 超出保修期限的承诺我方承诺当超过保修期限时，如建设单位需要再保修时，我公司可协商以优惠条件保修。

10、成品保护措施

成品保护从一侧面反映了企业的管理水平和职工的素质，也是保证工程质量的重要环节，为此，在各分项工程施工方案中编制成品保护的具体措施是至关重要的。教育施工人员提高成品保护意识，爱惜劳动成果，出现损坏情况视情节轻重予以罚款。安排专人保护，防止被车撞坏。

根据工程性质，对成品采取防护、包裹、覆盖、封闭等保护措施，以及合理安排施工顺序来达到保护成品的目的。

(1) 认真执行上级管理部门颁发的成品保护规定，对全体职工加强教育，发扬各工种之间相互协作精神，尊重别人的劳动成果。

(2) 合理安排各道工序，减少各工种来回穿插施工，特别要注意工序颠倒，造成对成品的破坏污染。

(3) 针对各分项工程的特点，编制具体的成品保护措施。

(4) 各工种完成成品后，派专人看管。

(5) 开工前组织技术人员、施工人员对地上、地下建筑物进行详细的调查并记录在图纸上，在建筑物上做好明显的标志。施工中设专人负责看护，保证设施完好。

(6) 施工中对施工完毕的边石采取保护措施，设隔离绳防止行人踏入，需要养生的地方进行覆盖养生。待水泥砼及水泥砂浆达到强度要求后才允许行人走动。

11、缺陷责任期内对工程的维护方案

(1) 工程完工后，首先成立由项目总工为组长、技术干部及有关人员组成的工程竣工维护两制任期 的

工程维护工作。

(2) 缺陷责任期内维护组要定期对所有工程项目进行全面、仔细的检查，特别遇暴风、暴雨等人为不可抗拒的自然灾害后，要及时组织检查，对出现的工程要分析原因、登记清楚，及时向业主上报缺陷数量、缺陷范围、缺陷责任及原因等，并立即组织维修。

(3) 缺陷责任期内的坐失良机发在不影响正常使用的情况下进行，必要时采取可行的防护措施，确实需要中断运行必须经业主同意。

(4) 各项缺陷的修复必须符合规范要求，并取得监理工程师和业主代表认可。

(5) 缺陷责任的维护分两种情况，若因承包人施工质量问题造成缺陷的，由承包人负责，并会同设计院作出修复方案设计，经报业主及监理工程师审批后立即实施，若属设计原因或其它非承包人责任造成的缺陷，承包人要及时上报设计院和业主，并按设计院和业主批复的方案组织维修。

(6) 本承包人成立的缺陷维修组将对管段内设计方面不完善之处进行合理完善、补建，力求做到完美无缺。

(7) 本承包人在工程竣工后切实做好安全保护措施和安全警戒工作，进行回访工作，工程交付使用后，仍要不断取得联系，每3个月至半年至少回访一次，认真听取业主的使用情况及意见。

12、为保证工程及时投入使用，我单位把工程交付这项工作作为工作重点来实施，在按计划完成竣工验收后十天内完成撤场，及时恢复占用的场地，除留下必要的维修人员和部分材料外其余一律撤场。工程完工后，首先成立工程竣工维护组，负责缺陷责任期内对工程的维护。维护组定期对所建工程进行全面、仔细的组织检查，遇暴雨等不可抗拒的自然灾害后要随时组织检查，对出现的工程缺陷要登记清楚，分析缘由，及时向业主上报缺陷数量、缺陷范围责任及原因等，并立即组织维修。

13、我单位不仅重视施工过程中的质量控制，而且也同样重视对工程的保修服务。从工程交付之日起，我单位的保修工作随即展开，在保修期间，我单位将依据保修合同，本着对业主服务，向业主负责，让业主满意的原则，以有效的制度，措施做保证，以优质，迅速的维修服务来维护业主的利益。

14、竣工资料的整理和移交

(1) 资料的整理

竣工资料是记录工程情况的重要技术档案，是对本工程进行交工验收、运行及维护的重要依据，必须体现其真实性和完整体，所以应做到准确、真实、完整、及时和清楚。具体要求为：

选择业务性、责任心强的专业人员负责收集、整理和管理竣工资料。若有变动，必须立即指定人选并在认真办理工作交接手续后方可更换；

收集第一手资料，确保资料的真实性；

不得丢失或损坏损坏各种资料，保证资料的完整性；

字迹要清楚，不褪色，并且盖章、印泥等应满足长期保存的要求；

资料要齐全、清晰、整洁和装订美观。

(2) 竣工资料的主要归档内容

1. 本合同条款及协议书；
2. 该工程开工、竣工报告；
3. 技术交底记录；
4. 施工图纸和相应施工规范要求；
5. 设计变更通知单以及技术变更核实单；
6. 监理工程师的各项指示、批准和通知要求；
7. 施工单位的原始记录和各相关报表及说明；
8. 各种材料、设备、购件及产品质量合格证明资料和试验、检验报告等；
9. 各单元工程、分部工程和单位工程的验收资料；
10. 由业主和监理工程师指示列入竣工资料的其他资料。

(3) 移交程序

工程竣工后，根据业主和监理工程师的要求，及时将竣工资料和施工记录等历史资料按单位工程分类立卷、装订成册，然后列出工程档案资料移交清单，注册资料编号、专业、档案资料内容、页数及附注。双方按清单所列资料查点清楚，移交后，双方在移交清单上签字盖章工程回访或维修时，由生产部门建立本工程的回访回修记录，根据情况安排回访计划，确定回访日期。在回访中，对业主提出的质量隐患和意见，我方将虚心听取，认真对待同时做好记录，对凡属于施工方面质量问题，要热心为业主提出解决办法，并责成有关单位，部门认真处理解决，同时要认真分析原因，从中找出教训，制定纠正和预防措施，避免类似质量问题再次发生。当接到业主的投诉和工程回访中发现的缺陷后，我单位自通知之日后两天内，就发现的缺陷进行确认，与业主协议返修内容，将了解的情况填入维修记录表中，分析存在的问题，找出主要原因制定措施，经单位主管部门审核后，提交主管领导审批。由生产部门指派维修单位，尽快维修，维修人员一般由原项目经理部人员负责，生产部门要对维修人员进行必要的交底，要求维修人员主动配合业主单位，维修任务完毕后，通知质量部门对工程维修部分进行检验，合格后提请业主验收并签署意见，交由生产部门保存。

按照 GB/T19001-2008 系列标准要求，本承包人承诺：工程交付使用后及保修期内，按本承包人的《跟踪回访制度》的规定，仍和业主不断取得联系，每季度至少回访一次，听取业主的使用情况和意见。在保修期满后，我们将一如既往为用户进行全面的服

业主放心，我们将指定专人对该工程负责用户服务工作，并定期向用户提供有关建筑工程方面的咨询，做好业主的参谋。

15、工程交验后的服务措施

(1) 工程完工后交付验收前，我们将组织技术人员、管理人员对工程进行全面细致的检查，投入足够的劳动力对全部工作进行整理，对弃土场、临时用地、排水系统、路容路貌进行重点整治，向业主交出质量优良、外观优良、符合环保要求的工程项目。

(2) 我公司将组建一个维护队，负责质保期内各项工程的维护及缺陷修复工作以及根据工程师指令要求完成的工作，确保工程项目符合设计要求。

(3) 工程交付后，与业主签订工程保修合同，并建立保修业务档案。如发生质量问题，我公司将立即成立工程保修小组，成员由工程经验丰富、技术好、处理问题能力强、工作认真负责的原项目部的施工管理人员及原工程的作业人员组成。在工程交付使用后的半年至一年内，保修小组将常驻在现场（在征得业主的同意后），配合业主做好各种保修工作，同时，将向业主提供详尽的施工技术说明资料，帮助业主更好地了解建筑使用过程中的注意事项。

(4) 工程保修小组在接到业主维修要求后，立即到达故障现场与业主商定处理办法，能自行处理的质量问题，保证在 1~3 天内给予解决，不能自行处理的问题及时上报公司工程管理处迅速研究解决。

16、专人接待质量投诉

工程管理部设专人负责接待用户的来访人员，并及时处理用户以其它方式提出的质量问题投诉。对所投诉的质量问题，三日内派人到现场勘察，提出处理意见，用户认可后，组织维修人员携机具、设备赶赴现场，实施维修处理，维修质量必须达到规范标准，对问题比较严重的，我公司将制定“纠正预防措施”下发，防止在今后施工中类似问题重复发生。

17、保修服务范围：严格按建设部《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。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。并在缺陷责任期及保修期内承担相应的工程维修责任。

18、保修期限按国家、省、市的有关规定及工程质量保修书执行。

19、工程保修及服务承诺：我单位对所提供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；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；建立回访制，进行定期、不定期回访，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；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。

20、在工程保修期间，业主通知（可以书面、也可以是电话或传真通知）我方负责某项任务的维修时，

真实有效

我方将会认真听从甲方相关人员的指挥和调度，做到服务周到，保证工程维修的质量及效果。我公司将依据保修合同，本着“为业主服务，向业主负责，让业主满意”的宗旨，以认真的态度、合理的措施、迅速的行动和优质的服务来回报业主。

21、工程交工验收后，我公司将启动“工程回访与保修程序”，定期进行回访并做好记录，及时了解工程竣工后的使用情况和质量情况，掌握第一手材料厂，以便在以后的工作中加以改进，工程一旦出现质量问题，我公司将 24 小时内到位进行修理、维护直至工程合格，为业主提供满意的后期服务。

22、“工程回访与保修小组”由公司工程部相关人员构成，由公司直接领导，负责在缺陷责任期内提供满意的后期服务。

23、用户服务目的全方位、全过程为用户提供“至诚至信的完美服务、百分之百的用户满意的服务”是我公司的企业宗旨，是工程项目施工管理中始终遵循的原则。目的在于完善产品的质量和售后服务，创造优质、全方位的服务。以严格的管理、一流的技术、一流的施工、一流的服务去实现我们对业主的承诺，创建用户完全满意的工程。



(5) 保修期外的实质性承诺

1、在工程保修期满后，我企业将自始至终进行按期回访，假如工程出现质量问题或因为操作不妥等其余原由造成的问题，我企业本着负责究竟和优良服务的主旨，在酌情收到必定成本花费状况下，全力组织技术力量进行保修，让业主完整能够放心使用。同时保修期外的维修花费将赐予最低价之优惠。

1)、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。

2)、保修期满后，我方保证对所施工的工程提供终身技术支持，若工程出现质量问题，我方在 1 小时内做出响应并在 24 小时内指定修复方案并派专人至现场，仅收取成本费。

3)、保修期后项目经理部及时将该工程的保修资料交我公司回访保修服务组，并填写回访保修服务卡。工程回访保修服务组每季度电话回访一次，每半年派专人回访一次。每年不少于 2 次主动上门保养服务。

4)、在工程回访中发现质量问题或接到用户投诉，确保在 8 小时内派维修服务人员进驻现场进行维修，确保用户满意。

5)、在保修期外的工程，我公司实行终身维护，需要更换配件的，我们将酌情收取配件的成本费，不增加任何的其他费用。

6)、保修期过后保证长期提供维修服务。

2、质量保修期外对工程的维护方案

(1)工程完工后，首先成立由项目总工为组长、技术干部及有关人员组成的工程竣工维护两制任期的工程维护工作。

真实有效

(2) 缺陷责任期外维护组要定期对所有工程项目进行全面、仔细的检查，特别遇暴风、暴雨等人为不可抗拒的自然灾害后，要及时组织检查，对出现的工程要分析原因、登记清楚，及时向业主上报缺陷数量、缺陷范围、缺陷责任及原因等，并立即组织维修。

(3) 缺陷责任期外的坐失良机发在不影响正常使用的情况下进行，必要时采取可行的防护措施，确实需要中断运行必须经业主同意。

(4) 各项缺陷的修复必须符合规范要求，并取得监理工程师和业主代表认可。

(5) 缺陷责任的维护分两种情况，若因承包人施工质量造成缺陷的，由承包人负责，并会同设计院作出修复方案设计，经报业主及监理工程师审批后立即实施，若属设计原因或其它非承包人责任造成的缺陷，承包人要及时上报设计院和业主，并按设计院和业主批复的方案组织维修。

(6) 本承包人成立的缺陷维修组还将对管段内设计方面不完善之处进行合理完善、补建，力求做到完美无缺。

(7) 本承包人在工程竣工后切实做好安全保护措施和安全警戒工作，进行回访工作，工程交付使用后，仍要不断取得联系，每3个月至半年至少回访一次，认真听取业主的使用情况及意见。

3、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。

4、超出保修期限的承诺：我方承诺当超过保修期年限时，如建设单位需要再保修时，我公司可协商以优惠条件保修。

5、我方保证质保期外的工程维护措施与质保期内维护措施一致，为此，各相关部门必须做到：

(1) 采购部：必须确保采购的器材与材料符合工程需要，达到国家相关部门的要求，安装工程专用的专业器材必须选用通过公安部门检测的合格产品。

(2) 工程部：制定的工程方案必须是科学合理的系统方案，必须符合建设单位的使用要求，可以达到国家相关规定的检测。

(3) 技术部：年维护过程中，必须狠抓维护质量，落实各项质量保障措施，以确保没有工程质量隐患。

单位名称：河南志荣建筑工程有限公司（电子签章）
法定代表人：（电子签章）
2025 年 6 月 12 日

真实有效

九、第一次报价表

项目名称	获嘉县教育体育局五所学校维修改造项目工程		
标段	四标段		
项目编号	获采谈判采购-2025-31		
供应商名称	河南吉荣建筑工程有限公司		
谈判报价	(大写) 叁拾肆万壹仟肆佰柒拾贰元玖角贰分 (小写) 341472.92 元		
合同履行期限(工期)	60 日历天		
响应文件有效期	提交首次响应文件截止时间起九十天		
项目经理	签名	刘陆明	级别 二级
	专业	建筑工程	证书编号 豫 241212290963
备注	我公司报价是谈判供应商为完成本项目所发生的一切费用。包括人工、材料、机械、措施材料检验 试验、管理、保险、利润、税金等全部费用，以及合同文件规定的应由承包人承担的所有责任、义务和一定的风险费用，最终报价即为签订合同价，一旦中标后不会变动合同价。		

河南吉荣建筑工程有限公司

公章

供应商名称：河南吉荣建筑工程有限公司 (公章签章)

法定代表人：刘世海 (签字及盖章)

2025 年 6 月 19 日

刘世海

第2轮报价表

标段(包)编号: (县区)2025TPDL080号-4

序号	名称	单位	报价	报价(大写)	备注
总价	投标总价	元	341300.00	叁拾肆万壹仟叁佰元整	我公司报价是谈判供应商为完成本项目所发生的一切费用。包括人工、材料、机械、措施材料检验 试验、管理、保险、利润、税金等全部费用，以及合同文件规定的应由承包人承担的所有责任、义务和一定的风险费用，最终报价即为签订合同价，一旦中标后不会变动合同价。

说明:

1. 所有价格均用人民币表示。单位为元，精确到小数点后两位。

供应商法定代表人或法定委托代理人签字:

供应商名称(盖章):

报价日期: 25-06-19



最终报价表

标段(包)编号: (县区)2025TPDL080号-4

序号	名称	单位	报价	报价(大写)	备注
总价	投标总价	元	341250.00	叁拾肆万壹仟贰佰伍拾元整	我公司报价是谈判供应商为完成本项目所发生的一切费用。包括人工、材料、机械、措施材料检验 试验、管理、保险、利润、税金等全部费用，以及合同文件规定的应由承包人承担的所有责任、义务和一定的风险费用，最终报价即为签订合同价，一旦中标后不会变动合同价。

说明:

1. 所有价格均以人民币表示，单位为元，精确到小数点后两位。

供应商法定代表人或法定代表人授权代表签字:

供应商名称(盖章):

报价日期: 2025-06-19

