

4.3售后服务方案

(根据谈判文件规定及供应商自身条件编制)

(一)、施工中承诺

我公司承诺我公司保证工程质量达到必须符合国家现行规范和标准,工程质量达到合格标准。如我公司不能达到承诺质量等级,我公司应返工,由此造成的损失由中标人承担。

具体措施

1、施工人员均为取得相应的专业技术职称或受过专业技术培训,具有较为丰富的同类型工程的施工及管理经验者优先,并持证上岗。

2、工程专业技术人员,均具备相应的技术职称,并按照规定要求进行相关知识的培训。

3、新工人、变换工种人员和特种工种作业人员,上岗前必须对其进行岗前培训,考核合格后方能上岗。

4、施工中采用新工艺、新技术、新设备、新材料前必须组织专业技术人员对操作者进行培训。

5、严格实行质量责任制,每项工作均由专人负责。

(二)、工期承诺及具体措施

1.现场的施工班组、技术人员、特殊工种以及重要、关键工序的作业人员撤换时,一定先征得甲方同意。

2.保证现场施工机械设备充足且与施工项目配套,并确保其完好率。未经项目部同意,我方不将任何主要施工机械设备撤出现场。

3.一旦我方中标,我方保证在合同专用条款中规定的开工日期开始施工,并在合同专用条款规定的预计竣工日期提前交付全部工程,共计30日历天内竣工并移交全部工程,若竣工工期达不到承诺工期,逾期违约缴纳保证金。

具体措施:

- 1、人、财、物的保障
- 2、加强计划管理
- 3、有力的总包管理
- 4、技术保障措施
- 5、合理配备技术人员、施工机械。
- 6、合理安排工序

7、深化设计与设计协调

8、完善施工配套计划

（三）、文明施工承诺

1) 加强组织保证，建立精干、务实、高效的项目领导班子。

2) 配备数量足够多、技术强、经验丰富的技术人员和专业队伍。

3) 项目经理部人员要熟悉和研究且严格执行合同条款，组织各级人员学习有关技术标准、规范和技术规格书，制定各工序、各工种的作业指导书。

4) 根据本工程的特点及现场的施工条件，编制切实可行的施工方案，合理安排资源使用计划，采用新技术、新工艺提高生产效率，避免因施工方案出现大的变更而影响工期。

5) 保证资源供应，做好人员、设备的调遣工作，安排好机械设备的使用计划，提前做好材料使用计划及市场调查，保证在施工过程中的及时供应。

6) 做好施工准备工作，加大前期投入，使工程施工尽快走上正轨，避免出现先期工期拖延、后期赶工的不利局面。

7) 实行计划管理、网络控制，及时编制和调整计划，以网络计划为主控制工程进度，严格控制关键工序的工期，确保节点工期按时实现。编制周计划、旬计划、月度计划、季度计划和滚动计划，实行以天保周、以周保旬、以旬保月、以月保季的措施，采取一切可能的措施以保证计划的实现。

8) 项目经理部作好每天的施工安排，协调各工序间的施工干扰，平衡各工序所需的资源及设备，及

时解决施工中的各种技术问题，总结当天的工作，并安排次日的工作；每周召开生产调度会，对上一周的施工生产进行总结，并安排下一周的工作。

9)做好主要项目的典型施工，总结经验，提高效率。

10)确保物资供应，搞好机械保养维修。

精心组织、周密安排，保证工程的物资供应及机械的完好率，按进度计划编制材料供应计划，超前订货加工，按时供应；对常用易损的机械配件和常用物资有足够的库存量，保证物资的正常供应；做到合理配备机械，保证各道工序的平衡作业，提高工作效率。同时安排专业人员对机械设备进行维修保养，保证施工的正常进行。

11)实行工期目标责任制。

根据工程项目总体施工进度计划，编制周施工计划，将工期目标横向分解到部门，纵向分解到班组个人，逐层签订工期责任状，工期目标与个人经济利益挂钩，实行奖惩制度，同时对全体施工人员进行计划交底，激发全体人员干劲，使全员自觉实施进度计划，最终保证总工期的实施。

12)处理好与业主、监理和设计、科研的协调工作，及时处理施工中出现的施工干扰和技术问题，避免不必要的延误。

13)做好防台防火防洪工作，制定得力的防台防火防洪等安全措施，力争将台风、洪水等灾害所造成的损失减至最小，避免安全问题影响工程施工的进度。

14)强化项目管理，大力推行内部作业承包制度，鼓励职工提高生产效率，加快工程进度。

15)搞好安全和质量控制，避免因安全和质量问题引起停工、返工而导致工期延误。

16)加强信息化施工管理，对施工中可能出现的不利情况具有预见性，采取事前防范措施，避免不必要的损失和工期延误。

17)搞好后勤服务工作，促进施工生产正常进行。

项目部安排专职人员负责后勤工作，建立工地医务室，搞好环境卫生，作好防病治病工作，减少发病率，使施工人员有一个健康舒适的环境，使之能够得到充分休息，能够始终保持旺盛的精力投入到工

作中，提高出工率。

（四）、在施工期间不拖欠农民工工资承诺

- 1、截止本工程开标之日止，我公司无拖欠农民工工资及其他职工工资，无克扣农民工工资的行为。
- 2、我公司承诺中标后将及时足额按规定向建设行政主管部门提交农民工工资保障金。
- 3、我公司承诺中标后，在本建设工程项目中一旦出现拖欠农民工工资及其他职工工资情况，贵方可由建设行政主管部门从农民工工资保障金中先予以划支，我公司愿意接受贵方的任何处罚。

（五）、不因农忙、雨季、资金状况等影响施工进度，确保连续施工，保证总工期不变的承诺

- 1、我公司承诺中标后，我公司将拨付一定的款项，做到资金专款专用，保证工程施工的连续性。
- 2、我方承诺不因农忙、雨季、资金状况等影响施工进度，确保连续施工，保证总工期不变。

（六）、施工期间加强安全防护措施，安全文明施工，保证不发生各种安全事故，并承担由此发生的费用和经济处罚的承诺

- 1、我公司承诺施工期间加强安全防护措施，安全文明施工，保证不发生各种安全事故，并承担由此发生的费用和经济处罚。

（七）、相关证书的承诺

- 1、我公司承诺中标后项目经理注册建造师证书、技术负责人高级职称证书及施工员、安全员、质检员、材料员、资料员五大员岗位证书由招标人保管直至工程竣工验收合格。

二、工程保修期内承诺

保修期内的优惠及服务承诺：

- 1、工程竣工后，将按照我公司的管理制度要求建立回访保修卡，及时提供《质量保修书》，保证按照国家的质量管理条例规定的内容承担保修责任。
- 2、建立以专业组成的维修修复小组常驻现场发现问题及时免费维修，并保证每月主动上门回访一次，在回访过程中，对业主提出的任何质量隐患和意见，我方都将虚心听取，认真对待，并做好回访记录。对属于施工原因造成的质量问题，我方将承担全部维修费用，并及时采取措施，派专人进行维修，

保证不影响用户使用；对非施工原因造成的质量问题，我方将积极为业主着想，提供解决办法。征求意见及时处理问题，设立维修电话，随叫随到，做到优质快捷服务。

3、在工程验收合格后，公司将向您出具免费保修两年的保修文件。

4、当您需要维修时，装饰、机电维修人员会在0.5小时内响应，2小时内给出解决方案，6小时内到达用户现场，并能解决故障（解决故障率>90%）。

5、因公司的材料或施工质量问题造成的维修项目，费用全部由公司负责。

6、公司为您的装修工程终身维护，您只需交纳成本费。

7、公司将建立客户完全档案，您的工程全记录及保修情况将清晰的反映在档案中，以备及时查询。公司会进行定期的客户回访，倾听您最宝贵的建议，最真实的声音。

8、我公司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，我方的工程保修工作也随即展开。在工程保修期间，我方将依据保修合同，本着“为用户服务，向业主负责，让用户满意”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维护用户的利益。

三、保修期外承诺

保修期外的优惠及服务承诺：

质保期外做到每月与建设单位联络一次，每半年登门回访一次征求意见，发现问题立即解决，我公司在接到投诉和回访中发现缺陷后，我公司承诺在2小时内进入现场进行维修进行维修，填写维修记录表，并与业主就返修内容达成协商。针对存在的问题，分析产生原因，制订返修措施，经部门主管审核后，提交单位主管领导审批实施。工程部门将维修记录发给指派维修人员，并对其进行技术交底，强调公司服务原则，下达维修任务，安排尽快维修。维修人员按维修任务书中的内容进行工作。当维修任务完成后，应通知单位质量部门对维修项目进行检验，合格后再提请用户验收并签署意见，维修负责人要将工程管理部门发放的工程维修记录返回工程部门。

四、针对招标工程的特点和要求，结合自身的条件和潜力所作出的其他服务承诺

（一）施工配合到位的承诺

1、对业主支付的工程款项保证专款专用不挪作他用，确保施工配合到位。

2、雨季施工期间，提前编制可行的专项施工方案并责任到人、落实到位。增加雨季施工所需机具、雨具，防汛器材等投入，避免天气原因影响进度，保证配合施工。

（二）、替甲方排忧解难，协调周边关系的承诺

1、我方承诺一定遵照业主和监理的要求和监督管理，做好施工现场协调工作，确保工程质量，确保工期。并且在完工后及时清理现场。

2、我方承诺施工中所有的地方村民、组织协调关系，均有我公司自行负责，费用为我方承担。

（三）、对扬尘、减少噪音、降低环境污染的防治内容及责任承诺

防止扰民的措施

本工程要对现场进行封闭，以保证外部人员误入施工现场发生安全隐患。施工人员在进出施工场时要严格遵守现场人员管理制度，避免发生扰民现象，要积极维护工地秩序。同时我公司在施工过程中采取相关技术、管理措施，以避免扰民现象的发生，积极维护我公司及业主的社会形象。

（1）在进场前，对主要交通路径及现场周边进行考察，针对当地居民的分布情况及作息习惯采取不扰民措施，制定合理的材料运输时段，在施工运输中注意不影响居民的交通、生活及户外活动等。

（2）在施工中，应执行地方环保、防噪音、安全文明施工等条例，制定现场规章制度，如：在砼浇筑、钢筋切割、材料吊运等施工过程应采取防噪音措施或限制时段；生活垃圾、建筑垃圾等及文明存放，外运时加强覆盖防止遗洒；施工现场污水有组织排放，保证不外流等等。尽量避免对当地居民的生活造成影响，以免发生扰民现象。此部分请阅“夜间施工措施”、“环境保护措施”、“安全文明施工措施”、“噪音预防措施”等详细内容。

（3）以进入施工前，积极协助建设单位对当地人员作宣传工作，令当地人员对本工程的施工加以理解。

（4）如有居民投诉本工程在的施工中妨碍其生活、工作，我公司将尽力解决问题并对其做相应的

赔偿，以树立本公司的形象、信誉。

(5) 加强对队伍的管理力度，杜绝打架斗殴、聚众闹事，以免对当地人员、居民造成恶劣影响。

在出入施工现场时，不大声喧哗、嬉戏打闹，并注意个人形象，给当地居民留下良好的印象。

降低环境污染的措施

(1) 场区内生活及施工道路都要采用硬化路面，其厚度和强度应满足施工和行车需要，并配专人随时清扫，未能硬地化的部位应采取洒水的办法，保持场区清洁卫生，避免尘土飞扬。

(2) 在场区门口设洗车处，出场车辆必须干净整洁，以免影响外部居住环境。如外出车辆对场区周边道路进行了污染，派工作人员及时清理。

(3) 现场设排水沟和沉淀池；砼养护采用蓄水、浸水麻袋片养护控制废水污染；浸砖设固定的场所及废水经沉淀排放；车辆清洗地面硬化，废水有组织排放；生活废水油水分离，浴室用水过滤后排放；厕所设冲水装置、简易化粪池。

(4) 现场不准焚烧可产生有毒气体的物品；机动车辆尾气排放符合国家排放标准；市区内的工程禁止使用燃煤，应使用清洁燃料。

(5) 固体废弃物应分类存放，有组织进行清运，能回收地进行回收、能重复使用的重复使用；外运手续齐全，在清运垃圾前与有资格的运输方签订协议。

(6) 制定消防管理制度，对易燃易爆物品或场所加强管理，配备消防设施、水源。

(7) 禁止使用污染、辐射超标建筑材料。

以上所有在防尘治理减少噪音及环保中产生的相关费用，由我公司承担自行承担。

供应商名称（并加盖公章）：河南顺宸建设集团有限公司

法定代表人（签字盖章）：

日期：2025 年 01 月 23 日