## 4.5 售后服务方案

许昌市第二中学：

在看台维修项目招标中，如果有幸中标，在该项目建设和施工过程中，我们除响应招标文件中的所有条款及履行合同内容外，对工程售后服务做出如下承诺：

服务内容：本项目主要包括拆除看台粉刷层新做环氧树海自流平涂层1597.6㎡、剔除栏杆油漆重新刷漆289.21㎡、看台下房间吊顶45.36㎡、看台下房间墙面粉刷90㎡、看台楼梯洞口、外墙做真石漆570㎡等

项目地址： 许昌市文惠街9号

**一、服务及内外部工作协调方案：**

1、施工组织协调

1）项目经理必须积极与业主有关部门联系，及时办理开工手续，创造条件及时开工。

2）协调市规划部门，及时进行测量放线。

3）对各施工队伍和各工种，平行作业和交叉施工进行协调。

2、材料、设备供应的协调

1）首先要协助施工单位制订周密的机械设备和材料供应计划。

2）由于季节和工期限制，监理必须做好充分的协调工作，以确保按计划供应。

3）加大对工程材料和设备投入情况监控，落实工、料、机的进场计划。

3、外部协调

1）与设计单位的协调

能够及时拿到全部、完整的施工图纸，是非常关键的。监理工程师协助业主及时进行图纸会审和办理设计变更，确保施工顺利进行。

2）与环保部门的协调

施工残土的排放，砂石材料的堆放与储存，乃至夜间施工，都需要与环保部门充分协调协商，既要保证施工顺利进行，又要确保文明施工。

4、协调方法

（1）会议协调法

1）施工现场例会。要充分利用例会，对需要协调解决的有关问题，项目经理应在会议上初步确定解决方法，并在会议上争得有关方同意后，写进会议记录或会议纪要。对不能在会议上确定的问题，会后应积极与有关方联系解决。必要时应召开专题会议确定解决办法，在下次例会时汇报问题解决情况。

2）不定期会议。在工程进展中，特别是在施工出现高峰阶段，施工平行推进，交叉作业，所暴露出的各类矛盾问题时有发生。对一些涉及面广的问题，必须召开组织协调会议，进行协调解决。会议可由业主与监理共同组织，亦可授权监理主持。要求各有关单位的领导参加，会议要明确主要议题和所要协调的重大问题，做好会议记录，形成会议纪要，下发各单位。会议所形成的决议将与合同、技术文件有同等效力。

3）专题会议。遇有特殊问题，如合同纠纷、索赔和其他有争议的问题，应召开专题会议进行协调解决。监理工程师将认真听取各有关方的意见，审阅有关文件和原始资料，采取会上议会会下交流、开预备会等调查研究方式，为作出基本准确的判断提供充分的依据。监理单位坚持以理服人，确保裁决处理的公正性和准确性。

（2）专项问题交谈法

在施工过程中，有时出现的矛盾问题涉及面小，可直接召集矛盾双方，面对面的进行交谈，听取双方意见，监理给予公断、协调。这种方法我们所采用的频率较高，它是一条保持信息畅通的最好渠道，具有方便性和及时性。

（3）书面协调法

当会议和交谈不方便时，在充分掌握情况的前提下，为准确表达处理意见，可采用书面协调形式。监理工程师可直接下达监理通知单和建立联系单（对施工单位下达监理工程师通知单，对业主和设计等单位可发监理联系单），明确协调处理意见，按程序签章。下达书面方法更是建议可行，其效应也具有合同同等的效力。

**二、在后续工程建设期间能提供优质服务**

1、所响应产品必须符合国家质量检测标准和本竞争性谈判文件规定标准的全新正品现货。

2、本项目为交钥匙工程。

3、本招标文件所列重要参数需求为最低要求，不得低于最低要求，**否则为无效投标。**

4、投标文件中须承诺若所维修项目经测试不能达到采购人提出的功能或性能要求，投标人免费进行调整、修补，直至满足要求为止。

5、保修及服务：维修项目在二年质保期内如有损坏或其他问题，成交方需免费修复。

6、交付（服务、完工）时间 ：自合同生效之日起30天

7、交付（服务、完工）地点：许昌市第二中学

8、本项目为交钥匙工程。

**三、验收标准**

1、由采购人成立验收小组,按照采购合同的约定对中标人履约情况进行验收。验收时,按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后,出具验收书,列明各项标准的验收情况及项目总体评价,由验收双方共同签署。

2、按照招标文件要求、投标文件响应和承诺验收。

**四、资金支付**

1、支付方式：银行转账

2、支付时间及条件：竣工验收后七个工作日内支付总工程款的97%，剩余3%一年后如无质量问题则一次性付清。

供应商名称（并加盖公章）： 河南省四海阳光建筑工程有限公司

法定代表人（签字或盖章）：

日 期：2019年12 月13日