**售后服务方案**

针对本次西大门南大门改造工程，我公司已作好了相应的技术、资源准备，一旦我公司中标，即可开赴施工现场，立刻展开施工，为更好的服务于本工程，特制定以下售后服务方案：

**1、 扬尘治理方案：**

我公司承诺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，为使施工现场扬尘污染整治达标，我公司会严格执行以下扬尘污染整治承诺：

1)扬尘污染控制工作纳入日常化管理，项目成立扬尘整治工作小组；定期召开工作例会，交流做法,发现问题及时采取指施，保证扬尘污染控制工作长抓不懈。

2)深入开展环保宣传活动，加大宣传力度，利用制作宣传版面、黑板报、培训等各种形式，宣传扬尘污染控制的重要性，便各级管理人员和操作工人知晓扬尘污染控制的法律责任，使其利用环保法律、法规、环保知识保障自身权益，调动其自觉参扬尘污染控制工作的积极性，形成良好治理氛围。

3)对建设中的工地，按扬尘控制规范对硬件设施管理措施到位，管理规范有序，持续不懈的加强监管，使扬尘污染控制贯穿于工程之中。对产生扬尘污染的部位加强监管，落实好垃圾处理、冲洗车辆、洒水降尘。

**2、施工现场标准化管理方案：**

1) 根据施工组织设计要求进行现场平整、疏通交通道路,做好上下水、电力、电讯及能源安排。

2) 掌握坐标位置、水平标高、建筑边界以及与相邻建筑物、周围管线的关系,建立工程测量控制图。

3) 现场布局规划周密,使管理方便,合理压缩临时设施构筑,以减少费用支出。

4) 大门、围墙等设置按照公司要求统一设置。

5) 按定置管理要求设置材料、成品、半成品、机械的位置,避免不必要的场内运输,减少二次般运,提高劳动生产率。

6) 符合劳动力保护、安全生产、消防、卫生及防范等有关规定。

7) 以定置管理的方法管理场容,为文明施工打好基础。

8) 在施工现场做好系统标志管理。

9）努力实现"三优二好一无"

三优

(1)样板先行、规范操作、监控返修、工序验收的工程质量优;

(2)严格验收、定置堆放、限额领料、物尽其用的物料管理优;

(3)合理布置、路沟通畅、生活卫生、整洁高效的场容场帽优。

二好

(1)合理配置、按章使用、及时保养、进出有序的设备管理好;

(2)核算到位、台帐清晰、降本有方、信守合同的项目效益好。

一无

(1)进场教育、标志明确、防范周密。定期巡视,无重大和社会管理事故。

**3、降低业主投入方案：**

为了快速、安全、高效、低耗地完成本项目工程，我公司将进一步强化企业内部管理，按照项目管理机制组织施工，控制成本、降低业主投入。

1、编制合理的施工组织设计，控制工程费用支出

（1）、根据工程施工环境条件，合理安排施工时间及施工顺序，减少由于采取特殊的施工措施而增加的工程费用支出。

（2）、合理安排布置施工队伍，分段施工，减少施工队伍、机械设备的转移费支出。

（3）、合理安排工期，施工生产实行网络管理，严格控制节点工期，确保施工生产的有序进行，避免由于抢工期引起工程费支出的增加。

2、严格控制人工、材料、机械费用支出

（1）、实行成本预测控制，使工程成本始终处于受控状态。

（2）、采取切实可行的措施，保证在计划工期内按期完成施工任务，力争合理提前，节省人工、机械等直接费成本。

（3）、优化施工方案，搞好工序衔接和交叉项目的施工协调，做到均衡生产，提高工效。

（4）、充分发挥我公司的优势，强化技术管理，加大新技术、新材料、新工艺的开发应用，提高周转材料利用率，提高劳动生产率，控制成本。

（5）、强化工程材料管理。把好工程材料尤其是地方材料的采购、运输、保管、发放及使用关，按定额供料，限额发料，推行单机、单车及工号物料核算，以降低工程材料消耗。

（6）、在机械使用上，加强维修和保养，保证机械的完好率，提高利用率，降低油耗，避免大马拉小车和功率不匹配的现象。同时做好常用配件的储备，避免停机和窝工。

3、组建一个精干、高效、懂技术、会管理的强有力项目管理机构，实行指挥长负责制。所有管理人员均竞争上岗，以达一职多能。杜绝因人设岗，减少非生产性费用和管理费用开支。

4、按项目管理机制组织施工，对整个工程的进度、质量、安全及造价实行全过程管理，将工期、质量、安全及物资消耗责任分解到人，层层包干，责、权、利相结合。

5、严格工程质量目标管理，认真贯彻ISO9000系列标准，严格质量管理、消灭质量通病，确保本项目的质量目标的实现。杜绝因质量问题造成的费用损失。

6、就近调集施工队伍和机械设备，减少施工队伍调遣费和施工机构转移费的支出。

7、结合现场实际情况，因时因地制宜，尽量利用原有或就近已有的设施，减少各种临时工程，降低临时工程费。

**4、保证工期方案：**

我公司会合理安排布置施工队伍，并不断优化施工方案，搞好工序衔接和交叉项目的施工协调，做到均衡生产，提高工效，在保证工程质量的同时，按时完成本项目施工。

**5、工程质量保证方案：**

施工过程中我公司会将合同要求以及业主的意见和需要放在首位,想业主之所想,急业上之所意，主动为业主出谋划策，排忧解难,共同努方确保各项目标顺利实现。根据本工程特点,我公司将自发开展各种质量管理活动,认真推广应用新成果,总结新经验,不断提高工程质量，保证按本项目质量要求进行施工,一次性验收确保达到合格。

**6、不拖欠农民工工资的承诺方案：**

我单位为守法经营的建筑工程施工企业，针对本次西大门南大门改造工程，我公司郑重承诺：

1、 截止本工程开标之日止，本企业无拖欠农民工工资及其他职工工资，无克扣或拖欠农民工工资的不良记录；

2、一旦确定本公司为该项目中标单位，我公司为保证不拖欠农民工资及其他职工工资，特作以下承诺：

（1）我单位中标后，将及时、足额存入农民工工资保障金；

（2）工程款优先支付农民工工资，不以任何理由拖欠农民工工资； 一旦我单位承建的建筑工程中出现拖欠职工工资情况的，可由建设行政主管部门从工资保障金中先予划支；

（3）在工程款结算或农民工工资支付出现争议纠纷时，积极配合主管部门协调解决。

**7、项目部人员服务方案：**

如果我单位在此次投标中中标,将会按照业主的要求及时进场施工。并明确承诺拟投入本项目的技术管理人员都是本单位人员,项目负责人及技术负责人全在工现场办公,中标后项目管理机构组成表全部人员到场。在施工过程中不经业主同意不更换在投标文件中拟定的施工项目负责人及主要技术、管理人员。对于不称职的施工管理人员，业主有权要求本公司更换。

**8、保修方案：**

（1）、工程保修期内服务方案：

我公司不仅重视施工过往中的质量控制,而且也同样重视对工程的保修服务,自工程交付之日起,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,向用户负责,让用户满意”的宗旨，以认真的态度、合理的措施、迅速的行动和优质服务来回报用户。

（2）、工程保修期外服务方案：

保修期外,在公司建立用户热线,及时热情解答用户咨询和解决用户困难,随叫随到。保修外我公司承诺,如业主需要再保修时,我公司会积极配合业主方进行保修,而且只收取保修的成本费用。

（3）、交工后的回访的服务方案：

交工后坚持定期的回访和跟踪服务,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,详细了解客户对工程的意见和建议，并短期内给予答复,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,及时决存在的问题。