

4.5 售后服务方案

(投标人根据磋商文件要求自行编制)

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。

一、总体工程目标：

1、质量承诺

响应招标文件和业主要求，我公司确定了本工程的施工质量等级为：合格（符合国家现行的验收规范和标准）并且质保期为两年质保。

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。在遵守国家法律、法规和相关规定的情况下全面做好质量工作。

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 and 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测试验。未经检测试验或检测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。

2、工期承诺

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，我公司计划总工期自合同签订之日起 30 日历天，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。该工程将作为我公司的重点工程，进行科学管理，精心施工，以计划为龙头，认真搞好工序穿插和搭接，适时进行资金等投入，以保工期。实行项目施工管理，成立一个具有丰富管理经验和拼搏精神的项目经理部，日夜进行施工，提高项目管理人员的素质，对本项目的质量、安全、成本等综行有效控制，周密组织施工，协调各工种间的配合和各工序的穿插交叉，及时解决问题。项目经理部设生产计划统计员，专门负责制定施工计划并负责检查、协调、控制统计员精



通项目施工的全过程，有协调、组织才能，积极定期与业主、设计单位、政府监管部门和其它有关单位交流看法，保证工程施工和谐的外部环境。进行目标分解，责任到人。项目经理全面负责进度计划，按照总体工期的要求，工队伍，制定工程的进度计划并审定，要求其进度计划必须控制在总体进度计与总体计划相衔接，审定后向各专业施工队伍下达。由项目主办工长和各专业执行。操作人员则服从安排，积极投入具体工作，并保质、按时完成各自任务，每周按实填写工程进度表，并负责上报项目经理。公司生产部门每月定时核实并督促其按进度执行。建立施工例会制度，各专业施工队每天向项目经理递交日报，项目经理部通月度协调会检查周计划和月计划的完成情况，通过日报来检查日施工生产情况，对施工出现的问题随时进行协调，解决各专业和各工序的搭接，安排合理的穿插作业，确保生产计划顺利实施。

3、配合甲方工作安排的承诺

- (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

悬的意见，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。

4、保质期内的承诺

为体现我公司“不出难题出主意”的服务宗旨，在今后服务方面，公
司承诺如下几点服务内容：

(1) 工程交付使用后，本公司每季度末及时回访了解工程使用情况，
发现质量问题，三天内派员及时做出施工方案并进行修正。

(2) 在合同规定的保修期内，如发生质量问题，本公司随叫随到及
时免费进行维修。

(3) 收集用户意见，及时处理业主的用户的来电、来函、来访。对
所投诉的质量问题，应及时派员到现场了解情况，属于施工质量问题，
立即组织修复，其它原因造成的质量问题，除向用户及有关部门解释
清楚，要积极配合修复。

5、质保期外的承诺

若过质保期，如发生质量问题，本公司也会随叫随到及时和业主进行沟通，并对其问题进行维修。

6、优惠与服务承诺

结合我公司自身条件和潜力，我公司将最大限度地为招标人排忧解难，具体做出如下优惠承诺：

- 1、我公司对本工程承担总承包责任，决不分包、转包。
- 2、认真做好不扰民施工的各项措施，搞好环境保护。调和处理好周边关系，如遇影响到工程正常进行的问题，保证不推托，不扯皮。
- 3、本工程按安全文明标准化工地的要求施工，虚心接受业主、监理的指导和协调，我们已拟好各项安全，文明施工措施和要求，力求将事故控制在“0”。

二、服务承诺

我公司一向重视对业主的服务，为此，~~我公司将以~~全心全意为业主的服务理念，竭诚为贵方的建设服务。结合本工程的特点和要求和我公司自身的条件和潜力，我们完全响应贵方招标要求的全部内容并作出如下具体服务承诺：

1、追求完美，全程服务

我们时刻要求全体员工必须视业主为“上帝”，想业主之所想，急业主之所争，办业主急需办之事，充分体现“适应业主、情洒业主、承诺业主、满意业主”的经营作风，切实把业主意识贯彻始终，做到项目中标前为业主服务、承建中对业主负责，交工后让业主满意。

2、诚实守信，尊重业主

我们完全响应贵方的要求，若中标施工将严格执行投标文件的

所有条款，我公司保证服从业主方的统筹调度，配合各责任主体职责范围内的的工作，在施工过程中，我们将始终信守合，将履行合同条款作为我们的一切行动的中心目标，我公司对本工程承担总包责任，不转包工程。确保合格工程，争创优良工程。

我方完全响应招标文件中工期为自合同生效之日起 **30** 日历天，投标有效期为 90 日历天（自提交投标文件截止之日起算），成交人投标有效期延至合同验收之日，成交人全部合同义务履行完毕为止。质量要求为合格（符合国家现行的验收规范和标准），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。本公司就本项目完全响应，支付方式为银行转账，支付时间项目完工，验收合格，支付 **90%**，一年后支付剩余的 **10%**。

我方对招标文件有关工期、投标有效期、质量要求、招标范围等实质性内容完全响应。若有幸中标，招标文件所涉及的投标范围、工期、工程质量、投标有效期、付款方式，我方完全符合招标文件规定。

