



八、服务承诺

格式自拟



(一) 服务承诺

1. 针对本项目为招标人服务、排忧解难提出的承诺

若我单位中标，我方将尽全力为招标人服务、排忧解难，积极配合招标人的工作：

1. 定期参与业主例会，讨论解决施工过程中出现的各种矛盾及问题，理顺每一阶段的关系，使整个施工过程井然有序。

2. 在施工中时刻为业主着想，从施工角度和以往施工经验来向业主提出合理化建议，满足业主提出的要求。

3. 积极协助业主处理一些力所能及的工作，如协助业主办理开竣工手续、处理和协调好相关部门的关系。

4. 根据总体进度计划安排，对分包单位的考察时间、进场时间及退场时间做出部署，提供给业主考虑，协助业主做好对分包单位的考察工作。

5. 对暂估价材料、设备的认价及合同签订中与招标人的具体措施及承诺：

1) 进场后根据总体施工计划先向招标人提供一份详细的有关暂估价材料、设备的需求计划，其中包括暂估价材料的种类、规格、数量、暂估价格、进场时间及考察确定时间安排等内容。监理期突发事件的应急处理措施及承诺

2) 根据施工的进度情况及现场的需求，提前一个月与招标人协商安排考察认价的工作，如需我方提供厂家，我单位也将在一个月前提供三家以上与我单位长期合作，信誉较好的厂家给招标人备选。

3) 考察认价过程中，积极配合招标人，包括联系厂家，确定考察路线，食宿安排，咨询价格，编制报表，提供其他相关资料等，为招标人着想，提高效率，减少中间环节。

4) 在确定价格的过程中，要充分保证招标人的利益，处处为招标人着想，积极与招标人沟通，在保证质量、进度的前提下，通过与招标人协商，尽量采用价格较低的厂家，以便节约资金，控制成本。

5) 在确定供应厂家和材料、设备价格时，根据工程实际情况向招标人提供详细的合理化建议，同时坚决服从招标人作出的各项决定。

6) 根据合同文件和招标人要求，如确定好的暂估价材料、设备供应商需与我方签订合同，我方将在确定后的第一时间联系厂家，商谈合同事宜。



7) 在暂估价材料、设备的确定过程中,我单位承诺不索取法律法规规定以外的额外费用,不设置进场障碍,不与招标人提出任何附加条件。同时在确定后厂家的现场安装、资金支付、协调管理等方面给予大力支持,保证双方的合作和谐、满意。

如我单位不履行上述承诺,我单位愿意接受招标人的处罚。

当项目现场发生突发事件时,我监理方立即启动安全应急预案。监理方将根据实际情况制定合理可靠的应急救援预案,以提高应急处置突发时间的能力,最大限度减少事故损失。成立安全工程监理应急救援预案领导小组。

我监理方在公司安全领导小组的统一领导下,建立项目安全应急救援领导小组,负责应急救援预案的编审,救援人员、物资的落实,突发事件现场的救援指挥、协调、人员物资的调度,事故的上报以及事后相关事宜的调查处理。应急救援器材设备:

- 1) 值班报警电话、移动电话等通讯设备
- 2) 安全帽等防护用品
- 3) 应急照明、移动照明等辅助工具
- 4) 运输车辆等急救设备

在监理过程中影响质量的因素较多,也易于产生系统因素的变异,所以,也不可避免的会出现工程质量、安全事故(突发事件)。监理工作也负有间接的监控责任,这是监理工程师的职责所决定的。因此监理工作的要确保责任,预防失控。在事前预控、事中跟踪检查防患于未然,一旦发现质量、安全事故(突发事件)后,监理工程师应立即向业主报告并主动积极与施工单位配合,进行严肃认真的分析和处理。

当项目工程在施工期间(包括责任缺陷期间)出现技术规范所不允许的裂缝、支架倒塌、沉降、强度不够等,视为(质量事故)突发事件。突发事件包括人为的重大质量事故及自然条件影响如高温、日照、雷电、洪水、台风、暴雨引发的重大质量、安全事故,施工中应特别重视,采取有效的措施,把事故消灭在萌芽状态,以预防、预控为主。

一、工程质量事故分析处理程序

(一)监理工程师应立即指令施工单位暂停该工程施工,并采取有效安全措施,防止事态的发展和恶化。



监理工程师应要求施工单位尽快向业主提出质量事故报告,先口头后报告。质量事故报告应真实反映该项目工程名称、部位、事故范围性质、危险程度、事故原因、应急措施、处理方案及损失费用等。

监理工程师应积极主动组织有关人员对质量事故现场进行调查、分析、



诊断、测试、查清事故原因，对施工单位提出的处理方案予以审查、修改、批准，并指令恢复施工。

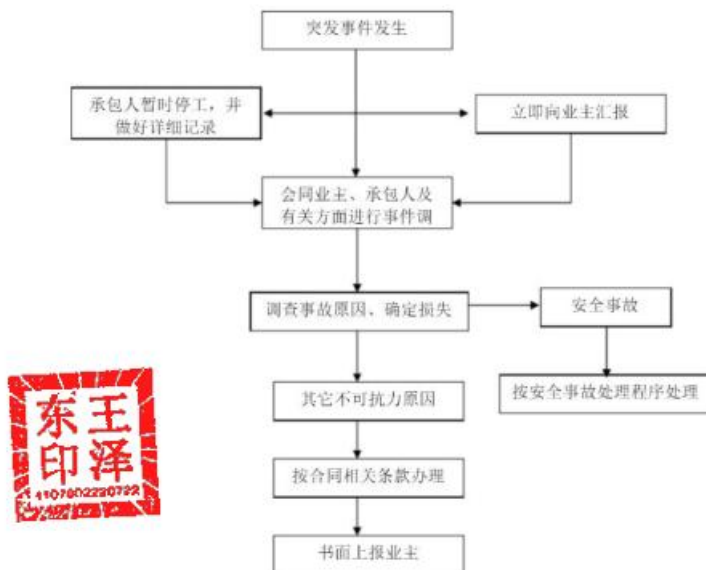


(四) 监理工程师应对施工单位提出有争议的质量事故责任予以判定。事故发生后，应及时组织调查处理。调查的主要目的是要确定事故的范围、性质、影响和原因等，通过调查为事故的分析与处理提供依据，一定要力求全面、准确、客观。调查结果要整理、撰写事故调查报告。其内容包括：第一、工程概况、重点介绍事故有关部分的工程情况。第二、事故情况、事故发生时间、性质、现状及发展变化的情况。第三、是否采取临时应急防护措施。第四、事故调查中的数据、资料。第五、事故原因的初步诊断。第六、事故涉及人员与主要责任者情况等。

事故的原因分析，要建立在事故情况调查的基础上，避免情况不明就主观分析推断事故的原因。其原因是错综复杂的，往往涉及到勘察、设计、施工、材质、使用管理等方面，只有通过调查提供数据和资料进行分析后，去伪存真，找到事故的主要原因。

事故处理要处理在原因分析的基础上，有时对事故原因一时认识不清，要继续观测，进一步进行调查分析，不要急于求成，以免造成同一事故多次处理的不良后果。事故处理的基本要求是：安全可靠，不留隐患。满足使用功能的要求，技术可行，经济合理，施工方便。事故处理的过程中必须加强质量检查和验收，最后做出明确的结论。

二、安全事故分析、处理程序框图





我方承诺
减少到最低



当突发事件发生时，立即启动应急救援预案，确保将人员财产损失

