

八、服务承诺

1、施工期间履行职责的服务承诺

1.1投标文件中拟定的总监及主要技术管理人员在工程监理的过程中不经招标人同意不进行更换，项目总监常住工地，每周不少于5日，上岗时接受甲方对投标书中提供的管理人员验证上岗，对甲方认为不符合要求的人员无条件更换。

1.2在施工期间完全遵守招标文件及投标文件的约定以及其他有关对监理要求和管理规定的文件，全面履行监理的责任和义务，采用先进、科学的手段，和信息化管理，认真开展监理工作，并无条件接受业主单位对监理工作的监督。在工程的关键部位，项目监理人员坚持旁站监理。

1.3在建设监理期间项目总监理工程师及其他监理人员的素质、数量、年龄、专业配置、执业资格及层次结构事先得到业主的认可，经业主认可后不再进行更换，直到本工程竣工验收合格。进场后向发包人提出监理人员进场计划，并按照计划组织进场。按计划进场的主要监理人员，业主单位认为不合适的人员保证在三天内调换，根据工程需要增加监理人员时，保证7日内将称职的监理人员派驻到现场，直到圆满完成工作后离开。项目监理部所有人员未经招标人同意不得擅自离开工作岗位，如需离岗向业主单位履行请假手续。

1.4合同签订后，派驻到本工程的总监理工程师在工程竣工验收合格前不兼任其他任何项目的任何职务，也不担任公司的其他职务，总监理工程师离开工地时，向业主单位代表报告，在处理完急需处理的事项并经过同意后再离开工地，同时以书面形式指定代表人在总监离开期间处理相关事项，指定的代表人保证胜任并得到业主单位的认可。

1.5监理部人员确保身体健康，无老弱病残人员，由于自身原因在施工现场发生任何人身伤亡事故，均有监理人自行负责。

1.6对施工组织设计的质量、进度和安全情况进行预评价，并及时向业主反馈有关信息，研究确定对存在问题的解决方案，并督促落实，确保事先发现问题、解决问题。理顺各方关系

郭鹏飞

，对可能发生的问题提前提出处理意见，确保工程的顺利进行，避免无谓的人力、物力、财力和工期的浪费，节约社会资源。

1.7我公司承诺在投标中配置的监理设备和仪器（包括经纬仪、水准仪、监理管理软件、计算机、照相机、打印机等）一定会按时到位，确保监理工作的顺利进行。

1.8投入到本项目的监理设备不随意撤离现场，撤离现场时向业主单位代表报告，经过同意后方可撤离，在使用期间保持设备的完好，不影响设备的正常使用，需要校验和标定时及时进行校验和标定，需要增加监理设备时，保证7日内到场。

1.9我公司将本项目作为公司的重点项目，在人力、物力等方面给予大力支持，公司将充分利用公司具备设计、咨询、造价等多种资质和能力的条件，协助业主单位做好工程建设工作。在项目建设期间，公司保证每月对项目监理部的检查不少于两次，对业主的回访不少于一次，在检查和回访过程中发现项目监理部存在问题的在3天内整改完毕。

1.10在项目建设期间我单位将根据项目的特点及实际情况对派驻到现场的监理人员进行定期的培训，提高监理人员的业务素质和职业素养，提高监理工作手段和工作效率，全面的、高水平的完成监理工作。

1.11、我方将根据监理过的类似工程经验，重点加强本工程的质量控制、工期控制、投资控制及安全管理。积极协调参与工程的各方，确保工程按期圆满交工，为业主打造一个高质量、高效率的工程项目。

1.12、我方将依据监理的类似工程经验，积极地当好业主的参谋，负责为业主提供各项合理化建议。通过降低工程造价、加快工程进度，使业主的投资尽快得到收益。尤其是在设计变更或技术签证方面，我们会根据工程的使用功能、安全性、施工技术措施等向业主提出合理化建议，为工程建设提供专业的技术支持。

郭鹏飞

1.13、我方保证服从业主的统筹调度，承诺执行招标人的各项管理制度和规定，积极配合各责任主体范围内的工作，为工程建设的顺利进行提供有力保障。

2、与监理工作相关的协调工作承诺、保修期间服务承诺

2.1 与监理工作相关的协调工作承诺

2.1.1 协调工程建设各参加单位之间的关系。包括建设单位、监理单位、设计单位、施工单位、材料和设备供应单位、施工单位等。

2.1.2 处理好监理自身及建设单位、设计、承包方、政府部门的协调是监理工作优质服务的一项重要内容。监理工作方针是“监督、协调、服务”，在监理实践过程中主要与建设单位、承包方交往配合中，既严格管理，又热情帮助，既为建设单位优质服务，又要维护承包单位合法权益，从而使工程建设按规定目标实现质量高、进度快、投资省的目的。

2.1.3 监理内部的协调：监理班子内部各监理人员之间、各专业之间及各层次之间的协调；监理单位各监理部之间的关系协调；通过这些内部协调有利于加强监理班子的团结，提高工作效率；有利于互相学习取长补短，提高监理服务水平；

2.1.4 监理与建设单位的协调：通过过硬的工作能力协调，沟通展示出示理机构自身的业务素养、人格魅力，取得业主的信任、理解和大力支持，从而有利于理机构高效地开展各项理工作；

(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。

郭鹏飞

(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:

2.1.5 监理与设计单位的协调:监理单位与设计单位之间虽只是业务联系关系,但因双方在技术、业务上有着密切的关系;取得设计的理解有利于协助业主做好设计变更工作;

(1) 从图纸会审阶段开始,我们将与设计院建立定期联系制度,项目工程师专门负责此项工作。对设计图中产生疑义的部分及时与设计院沟通,力求完美体现设计意图。在工程施工过程中,尊重设计,对于业主方提出设计变更洽商等,主动承担起业主与设计方联络员的责任,征求设计人意见,并提出我方的合理化建议,必要时出具相关资料及支持性文件供业主及设计人参考,力求使各方达成共识。

(2) 定期将工程信息反馈至设计人,使其对施工进展情况有所了解,以利其对有关工作提前进行安排。重要分部、特殊分项工程施工前,邀请设计人到现场核查样板,达到业主及设计要求标准后,方进行大面积施工,避免影响整体设计效果。

(3) 邀请设计对工程进行阶段性检查,强调过程控制,使工程一次成优。

(4) 施工过程中,及时与设计工程师联系,在任何必要的时候对工程进行核验、检查和验收。

2.1.6 监理与承包单位之间的协调:首先由总监理工程师以身作则,带领项目监理机构保持良好的监理形象,掌握工程每一个环节的难点、重点、关键点,充分发挥监理专业知识和工作技能,在不违反规定及制度的情况下积极支持、指导施工单位的工作,做到对工作监督、控制,对人员言传身教,在工作上密切配合,在生活上保持一定距离,保持高风亮节,站的直,行的正。做到让施工单位心服口服,利用合同及相关规定的要求严格把关。对于施工单位不履行

郭鹏飞

和不按要求履行监理指令的情况，监理单位首先要分析原因，找出问题的焦点，根据具体情况迅速解决。相信没有解决不了的事情，只有不解决的事情。必要时可以要求项目经理的上级参加协调会、也可邀请建设单位和主管部门参加并给予大力支持。

2.1.7 监理与政府建设工程监督部门之间的协调：积极按照各种规定做好监理工作，虚心向主管部门学习地方规定及要求，尊重主管部门的领导。取得政府质量监督部门的配合，充分利用其对承包单位的威慑作用，对规范施工单位的质量行为有时效果非常明显；

2.2 保修期间服务承诺

质保期间监理单位承诺委派专业监理人员留守现场，对工程质量等方面及业主的反馈意见等进行跟踪服务。对出现的质量方面问题，监理单位跟踪分析质量缺陷的科学原因，追究相关人员的责任，要求施工方及时对缺陷部分进行修补，达到业主的满意为止。

(1) 工程完工、进行竣工验收并移交后，联合设计、施工和业主签订《保修协议书》，经协商商定各方在缺陷责任期间的义务和责任，以便于有据可依；

(2) 本着一切为用户服务的思想，处处要为用户着想。工程竣工验收，但是竣工后的服务工作尚未完竣，为使用户满意、放心，工程竣工后，我们将继续为用户提供方便，并做好下列工作。

(3) 向用户提供所有的工程技术档案，有关说明及各种原始资料。

(4) 保修期内每隔半年回访一次，凡属施工原因造成的质量问题，我公司将及时通知响应承包单位全面的进行维修，做好修复记录，并经业主签字认可。

(5) 保修期内对于种种原因，造成了在使用中所碰到的质量问题而投诉与我公司的意见，我公司认真对待，立即派人了解，调查并分析原因，凡属其它原因造成的质量问题，我公司可向用户解释，并积极参加配合修复。

郭鹏飞

(6) 适当邀请用户座谈，请用户对我公司的质量情况多提出宝贵意见，以便今后 不断改进。

(7) 为更好的服务于业主，及时解决工程施工遗留下来的缺陷，满足业主的需求，在公司设有专业维修服务部，公司服务部提供全方位项目维修服务，维修工作全体侯 24 小时持续服务。

(8) 在质保期间，若业主需要，我公司愿积极义务帮助业主办其他工程上的各种手续及政策咨询和协助业主与各建设主管部门办理各项审批事宜。对保修阶段发现的质量缺陷，监理工程师应用自己深厚的专业知识，丰富的施工经验，以公正、科学、负责的精神，对质量缺陷起因和责任做出裁定。若工程在缺陷责任期内出现任何问题，保证随叫随到，严格履行监理职责，及时处理各种工程问题。

(9) 在保修期间，我公司建立专门的咨询服务电话 24 小时开通，随叫随到，技术处理一些技术问题及突发事件。

项目总监每月到现场回访一次。

公司工程部每季度电话回访一次。

保修阶段每季度末向委托人提交上季度工程缺陷及保修情况的报告。

业主需要技术咨询时，我公司相关人员接到通知后三小时内赶到现场。

认真协助业主做好工程竣工结算及相关工作。

认真组织各有关单位进行资料的收集和整理，并负责到底，直至工程移交。

3、除采购文件要求外，供应商提出的有利于采购人的其他优惠条件

3.1 免费协助业主办质量、安全监督手续。

3.2 免费协助业主对施工单位，材料供应商进行考察。

3.3 工程建设的基本目标达不到甲方预定的目标，愿意接受建设单位的处罚。

郭鹏长

3.4 帮助发包人整理施工期间的资料并在竣工后帮助办理竣工验收备案手续，不收取任何人工报酬。

3.5 协助发包人进行竣工结算审核工作，需要配合时积极派出人员配合，不收取任何人工报酬。

3.6 如遇委托人资金紧张的情况，可延期支付监理费，并不需支付利息，同时监理人正常按照委托监理合同履行监理服务。

3.7 单位提出的合理的现场监理人员应具备的素质和能力范围内做好设计方面、采购、施工准备及招标、咨询等方面的工作，我方将按照建设单位的要求认真完成。

3.8 监理合同履约完成后，建设单位提出的各种工程建设技术咨询服务，我公司都将积极完成。

供应商名称：元叁咨询有限公司（电子签章）

2025 年 0 月 25 日

郭鹏飞