

# 公路工程设计后续服务的安排及保证措施

## 目 录

第一节 后续服务的安排保证措施 .....	1
1、后续服务工作安排 .....	1
2、后续服务保证措施 .....	2
第二节 服务承诺 .....	3
一、服务标准 .....	3
二、为业主提供的技术服务配合服务承诺 .....	3
四、对现场监理的配合服务 .....	4
五、工程竣工保修服务承诺 .....	5
六、施工管理服务承诺 .....	6
七、工期保证承诺 .....	7
八、工程质量承诺 .....	7
第三节 驻地设计服务安排及保障措施 .....	10
一、目的和范围 .....	10
二、现场设计服务人员的计划和审批 .....	11
三、行程安排 .....	11
四、人员考勤和现场的管理 .....	12
五、设计服务质量的考核 .....	12
第四节 后续服务承诺及保证措施 .....	13
一、服务承诺 .....	13
二、服务方案保障措施 .....	16
第五节 项目运营期跟踪服务 .....	18
三、服务方法 .....	19
四、机构设置 .....	20
第六节 本地化服务 .....	21
一、针对本项目的本地化优势 .....	21
二、项目班子组成方案及优势 .....	21
三、项目管理方案及优势 .....	21
四、人、财、物资源支持方案及优势 .....	22
五、公司技术支持方案 .....	23

## **第一节 后续服务的安排保证措施**

### **1、后续服务工作安排**

对本项目进行全程优质服务。包括严格按照有关技术标准、设计规范进行设计，并且充分与业主沟通，体现业主意愿，协助建设单位控制好工程质量、工程规模、工程投资等；按照业主要求参加各级报建工作，并根据审查结论负责作必要的调整补充。

本单位承诺：除满足招标文件要求的施工服务内容和周期要求外，自项目工程施工开始至服务期截至，业主或相关单位针对本项目提出的各类技术问题都是我们后续服务的范畴。成立专业负责人任后续服务工作组组长，各分项负责人共同组成的后续服务组，根据项目的进展情况调配组成人员，直至后续服务工作结束。

设计服务期、施工工期及缺陷责任期：

计划工期：180 日历天（其中勘察设计工期 35 日历天，施工工期 145 日历天）。以签订总承包合同之日起计算。

缺陷责任期：2 年。

### **2、后续服务保证措施**

#### **（1）设计质量信息反馈**

切实做好设计文件的质量跟踪工作，积极与业主沟通，及时反馈设计图纸中的问题，其主要内容如下：差、错、漏、碰情况；做好设计更改记录；设计质量事故记录；质量原因分析。

#### **（2）其他**

1) 积极与设计咨询单位密切联系，争取专家对工程项目的事先指导，及时将重大设计方案、工程的难点、疑点向专家通报。

2) 对专家反馈的意见与业主一起探讨。按共识的意见对设计进一步优化。使设计产品在功能、安全、经济美观等方面满足业主要求。

3) 积极配合各次咨询审查工作，认真落实审查意见。

4) 积极配合业主，做好初设修编后报建工作。

5) 视业主需求，随时向业主汇报工作进展及重大技术方案情况。

## 第二节 服务承诺

如我单位能在本次工程招标中中标，我单位承诺如下：

### 一、服务标准

技术力量雄厚，专业配套齐全，设备众多、精良，具有丰富的不同类型和规模工程的公路工程设计经验，长期在周边地区从事公路工程设计、公路工程设计、基础施工、公路工程施工、地质灾害勘查、地质灾害治理设计、地质灾害评估等工作。公路工程设计施工时能做到针对性强，工程质量可靠，提供的施工方法和有关计算参数合理。完全能够为工程提供最优质的服务。

从本次公路工程投标开始，我们就本着全心全意为项目建设工程服务的宗旨，不管时间多久、困难多大、任务多艰巨，我们都很愿意与相关单位合作。我们承诺主动与业主、设计单位和勘察单位沟通，对于业主、设计和勘察等的要求，严格按照我公司“标准管理多建优质工程，规范操作提供更好地服务”的质量方针，根据该工程施工图纸、现行施工规程、规范和质量标准。确保本工程施工全优的实现，保证工程管理合格。并做到

有文必复、有问必答、有错必纠，直到业主、设计等满意为止。

## 二、为业主提供的技术服务配合服务承诺

我单位将从计划管理、技术质量管理、资金管理等方面与业主积极配合，其主要措施为与业主的配合协调措施：

在实施本项目的过程中，我们将绝对服从建设单位在施工进度、质量、文明施工等各方面和环节进行的项目管理，通过良好的合作，全面地履行合同。明确与建设单位的关系：就是服从与服务，发挥自身的主观能动性，确保总进度计划、总质量目标的实现，同时做好与分包单位的配合与协调工作，一切为建设单位着想，共同努力、圆满完成本工程。

### 1. 合理安排设计工作计划

设计工作计划的进行，应与业主和设计单位进行充分的协商，深刻理解业主的意图，才能保证勘察工作计划的合理性和针对性，视业主的需要，按轻重缓急合理安排工作计划，是能够及时提供资料的根本保证。

### 2. 建立畅通的信息渠道，及时调整设计工作计划

经有关方面充分协商的设计工作计划，及时上报业主，使业主对设计工作计划有全面地了解，便于业主及时根据需要对设计工作计划的调整作出指令。

### 3. 积极参与相关技术服务

除了上述的设计和施工过程中的配合服务外，向业主提供相关技术服务，包括工程招投标、技术问题研讨、施工、设计咨询及相关技术资料提供等，做好业主的参谋和助手工作。

## 四、对现场监理的配合服务

### 1. 我单位本着理解的态度，坚决配合监理

的工作，并从项目体制上、项目施工进度上配合监理单位的工作，保证监理指令随时、有效的执行。

2. 在设计实施过程中，对监理单位的进程控制，我单位将抱着理解并合作的态度，努力从管理中创效率，从效率中寻抢工期，保质保量地完成各项勘察任务。

3. 监理亦肩负着投资控制的使命。在监理单位审核我单位的设计进度预算和结算时，项目组有关人员将积极配合，实事求是，耐心解释，最终达成一致。

## 五、工程竣工保修服务承诺

工程竣工后，我方将负责工程质量保修，以优质的服务，实现我们忠实的承诺。

1. 保修服务措施，我公司对工程的使用质量极为重视，根据 ISO9002 国际质量体系标准对工程的要求，在公司质量体系程序文件中对该项工作作出了专门规定，并已实施多年，工程业主、用户对我公司的服务满意，为我公司赢得了良好的社会信誉。我公司设立了专门的机构专职主管用户投诉和回访事宜。

2. 服务组织与服务程序，和业主建立畅通的联系渠道，工程验收交付后，项目部负责人、工程部有关人员经常与业主和用户联络，明确联系方式和联系人，不断听取用户对工程质量问题的反映及改进意见。工程部根据公司有关文件规定，组织工程定期（半年）回访，回访方式采取直接回访或回访组回访，及时反馈用户意见根据国家有关工程保修期限精神（特殊情况可与业主协商适当延长保修期），热情迅速地做好维修工作。

3. 工程回访，在本工程保修期内至少回访三次，一般在工程交工半年、中期和期满内各回访一次。工程回访或维修时，由我公司建立本工程的回访维修卡，根据本工程情况制定回访计划。向业主发出回访函，回访函一般在计划回访日期一个月前发出，并内容包括：

(1) 关于回访的原则和目的；

(2) 工程使用情况进行询问；

(3) 工程质量存在哪些问题，性质如何；

(4) 是否认为回访必要，如果要求回访，请回函并告知联系人的接待时间。

#### 4. 维修程序维修任务的确定。

工程回访中，发现缺陷后，应对发现的缺陷加以认真量度、记录、较为严重的应加以照片、录像形式记录，将情况填入维修任务书，由专业技术人员分析存在的问题，找出主要原因，制定措施，经公司有关部门及主管领导审核后，报请业主批准确认。

在处理措施确定后，由我公司组织专业人员组成维修队，指定专人负责，维修队按维修任务书内容进行维修工作，维修质量、工期、安全都应满足业主要求，特别注意维修期间应维持业主环境的整洁，力求不影响业主和用户的使用。

#### 六、施工管理服务承诺

如果我单位有幸参加项目的设计工作，我单位将本着“精心组织，精心施工”

的原则，全心全意的为业主服务，由项目部负责对本工程的进度、质量、服务及人员到位的情况进行全过程的跟踪，合理的调配我单位的人力、物力，尽最大的能力把本工程的设计工作做到最好，并且愿意无条件地遵守以下承诺：

1. 我单位承诺在两个工作日内响应接受委托，落实具体项目签订合同后派人员常驻工作点。

2. 我单位将按合同约定的时间完成钻探任务并出具合格的勘察报告。

3. 我单位保证提供真实可靠的地质资料，若相关人员在工作过程中违反规定，我单位愿意接受相应的处罚：

（1）违反有关法律、法规和政策规定，造成委托人及相关单位损失；

（2）通过提供虚假信息、误导或欺骗等方式，以谋取非法利益的；

（3）采用非法手段进行不正当竞争，构成恶劣影响的；

（4）无正当理由拒绝委托或未经委托人同意擅自将受委托项目转委托给第三方的；

（5）违反保密规定的；

（6）拒绝接受委托人跟踪核查的；

（7）不按要求保管工程钻探资料的。

4. 我单位保证投入机械设备的数量符合合同文件及业主要求。若在具备施工条件情况下，主要机械设备未按合同文件及业主要求及时到场，我单位愿意接受处罚。

5. 我单位将保证做好文明施工工作，对施工现场进行围闭，杜绝泥浆外流，严禁钻具乱放，保持施工现场整洁。



## 七、工期保证承诺

一旦确定本公司中标，我公司将按时开工，及时完工，我公司将严格按照合同规定的期限完成全部任务。如果延误工期，我方除自行承担采取赶工措施所需的费用外，还应支付不超过合同价格 2%的违约金，由此造成的损失均由我方承担。

#### 八、工程质量承诺

一旦确定本公司中标，我公司将严格依照业主要求，精心组织施工，确保工程施工质量达到合格等级，并对本工程的质量特做如下承诺：

若经工程质量监督部门验收达不到合格标准，我公司除承担达标返工的全部经济损失外，并愿接受业主按工程合同总价 1%的经济处罚。

#### 九、施工安全承诺

1. 一旦确定本公司中标，我们将严格遵守《中华人民共和国安全生产法》和地方相关规定，落实现场安全措施，并派出专职安全生产督察员在施工现场，做到发现问题及时纠正、反馈、处理，做到安全生产、文明施工，充分展现本公司良好的精神面貌，施工过程中保证不出现重大安全事故，否则，我公司除承担相关责任外，愿接受贵单位处罚。

#### 2. 不更换现场主要管理人员承诺；

我公司郑重承诺：在中标后我公司将按照投标文件中提供的人员，立即组织进场，绝不更换现场主要管理人员，否则，我公司将接受招标人的经济处罚。

#### 3. 有能力处理好地方关系的承诺；

我公司进场后将积极协调好地方关系，不给招标人增加负担，施工过程中如需要农民工将尽量使用当地的农民工。我公司在此承诺完全有能力

处理好地方关系，不与当地农民工发生过激的行为。

#### 4. 质量与安全方面措施

自觉接受使用业主、监理单位以及相关的管理部门对建设工程施工质量、安全等的监督检查，及时改正检查中提出的问题。在质量（包括保修）、安全方面作出以下承诺：

（1）依法取得相应等级的资质证书，并在其资质等级许可的范围内承揽工程。不转包或者违法分包工程。

（2）建立质量责任制，对建筑工程的施工质量负责。

（3）按照工程设计图纸和施工技术标准施工，不得擅自修改工程设计，不偷工减料。在施工过程中发现设计文件和图纸有差错的，及时提出意见和建议。

（4）建立、健全施工质量的检验制度，严格工序管理，做好隐蔽工程的质量检查和记录。

（5）建立、健全教育培训制度，加强对职工的教育培训；未经教育培训或者考核不合格的人员，不上岗作业。

（6）依法履行质量保修义务。

（7）主要负责人依法对本单位的安全生产工作全面负责。建立健全安全生产责任制度和安全生产教育培训制度，制定安全生产规章制度和操作规程，保证本单位安全生产条件所需资金的投入，对所承担的建筑工程进行定期和专项安全检查，并做好安全检查记录。

（8）项目负责人由取得相应执业资格的人员担任，对建筑工程项目的安全施工负责，落实安全生产责任制度、安全生产规章制度和操作规程，确保安全生产费用的有效使用，并根据工程的特点组织制定安全施工措施，消除安全事故隐患，及时、如实报告生产安全事故。

(9) 设立安全生产管理机构，配备专职安全生产管理人员。专职安全生产管理人员负责对安全生产进行现场监督检查。发现安全事故隐患，及时向项目负责人和安全生产管理机构报告；对违章指挥、违章操作的，立即制止。

(10) 根据不同施工阶段和周围环境及季节、气候的变化，在施工现场采取相应的安全施工措施。施工现场暂时停止施工的，做好现场防护。将施工现场的办公、生活区与作业区分开设置，并保持安全距离；办公、生活区的选址符合安全性要求。职工的膳食、饮水、休息场所等符合卫生标准。不在尚未竣工的建筑物内设置员工集体宿舍。

(11) 在施工现场建立消防安全责任制度，确定消防安全责任人，制定用火、用电、使用易燃易爆材料等各项消防安全管理制度和操作规程，设置消防通道、消防水源，配备消防设施和灭火器材，并在施工现场入口处设置明显标志。

(12) 作业人员遵守安全施工的强制性标准、规章制度和操作规程，正确使用安全防护用具、机械设备等。

(13) 采购、租赁具有生产（制造）许可证、产品合格证的安全防护用具、机械设备、施工机具及配件，并在进入施工现场前进行查验。

(14) 对管理人员和作业人员每年至少进行一次安全生产教育培训，其教育培训情况记入个人工作档案。为施工现场从事危险作业的人员办理意外伤害保险。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要  
下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/028074116142006053>