

（三）服务承诺

1、投标人在接到监理工作任务时，积极配合委托人工作，投入充足人员、设备，保证监理服务质量的承诺和措施。

为确保本项目监理工作高效、规范、有序开展，全面履行监理合同义务，保障项目建设质量、进度、安全、投资管控目标顺利实现，我方作为投标人，郑重作出以下承诺，并制定专项保障措施，积极积极配合委托人各项工作，全力保障监理服务质量。

1.1 总体服务承诺

我方郑重承诺，自接到本项目监理工作任务之日起，严格遵守国家工程建设法律法规、行业规范标准及委托人各项管理制度、工作要求，始终秉持“诚信履职、专业管控、高效服务、精益求精”的监理工作理念，无条件积极配合委托人开展项目全过程管理工作。严格履行监理合同全部职责，足额配置专业人员、配齐配齐办公及检测设备，规范化、标准化开展监理服务，全力保障项目建设全过程监理服务质量，全力协助委托人完成项目建设各项目标任务。

1.2 积极配合委托人工作的保障措施

我方将把配合委托人工作作为监理履职的核心重点，建立全方位、常态化协同配合机制，主动对接、主动服务、主动落实，全面提升政企协同工作效率。

1. 建立常态化对接沟通机制

项目监理组进场后第一时间与委托人项目管理部门完成对接，明确双方对接责任人、联络方式、工作流程及沟通频次。严格执行委托人的例会制度、工作调度制度、请示汇报制度，定期向委托人报送项目监理工作周报、月报、阶段性总结及专项工作报告。对于项目建设中的重大质量、安全、进度、投资问题，第一时间向委托人书面汇报，

主动请示工作部署，坚决杜绝擅自决策、瞒报漏报、拖延不报等情况。同时，全程配合委托人开展检查、督查、验收、资料核查等各项工作，及时提供完整、真实、有效的监理资料。

2. 严格落实委托人各项工作部署

无条件服从委托人对项目建设的整体统筹安排，积极配合委托人开展前期准备、施工统筹、专项整治、竣工验收、结算移交等全流程工作。针对委托人提出的工作整改要求、优化建议、调度指令，建立台账化管理、闭环式落实机制，明确整改落实责任人、完成时限，第一时间反馈落实结果，确保各项部署要求落地见效。在项目突发情况、应急处置、专项检查等特殊工作中，全员全程待命，无条件配合委托人开展应急处置、问题排查、资料整理等工作。

3. 主动协同推进项目重难点工作

针对项目施工重难点、关键工序、风险点位，我方将提前梳理、提前研判，主动向委托人提供专业技术建议、管控方案及风险防控措施，协助委托人优化施工方案、规避建设风险、统筹施工资源。积极配合委托人协调施工、设计、勘察等各方参建单位，化解施工矛盾、解决现场问题，保障项目施工有序推进，全力为委托人分忧减负。

1.3 人员投入保障措施

我方承诺为本项目配置专业齐全、经验丰富、持证上岗、人员稳定的监理团队，足额配齐总监理工程师、专业监理工程师、监理员等岗位人员，全程保障监理工作人力需求，杜绝人员缺岗、无证上岗、擅自离岗、频繁更换等问题。

1. 人员配置标准

严格按照招标文件及合同要求配置监理人员，所有进场人员均具备对应岗位执业资格、从业经验，熟悉本项目工程类型、施工工艺及

管控标准。总监理工程师具备多年同类项目监理管理经验，统筹协调能力、现场管控能力突出；专业监理工程师覆盖土建、安装、安全、造价等各专业，分工明确、权责清晰；监理员全程驻场，负责现场旁站、巡查、记录等基础管控工作，确保各岗位人员足额到位、专业匹配、履职到位。

2. 人员在岗与稳定管理

项目施工期间，所有监理人员严格执行驻场制度、考勤制度、在岗履职制度，保证施工全过程有人监，全程可控。未经委托人书面同意，我方绝不擅自更换总监理工程师及核心岗位人员；确因特殊情况需要调整人员的，提前向委托人报备，经审核同意后，完成新旧人员工作交接，确保监理工作无缝衔接，不影响项目施工进度与管控质量。同时，建立人员考核机制，定期对监理团队履职情况进行自查考核，对履职不力、工作懈怠的人员及时整改、调换，保障团队整体服务水平。

3. 人员能力提升保障

进场前组织全员开展岗前培训，重点学习本项目设计文件、合同要求、规范标准及委托人管理制度；施工期间定期开展专业技能、安全管控、质量验收等专项培训，持续提升监理人员专业能力和服务意识，确保监理工作精准、规范、高效。

1.4 设备投入保障措施

为保障监理工作高效开展，我方承诺为本项目足额投入各类办公设备、检测仪器、交通及通讯设备，所有设备进场前完成调试校验，全程保障设备完好、正常使用，满足现场监理检测、办公履职、应急处置需求。

1. 办公及通讯设备配置

足额配置电脑、打印机、复印机、扫描仪、办公耗材等全套办公设备，保障监理资料整理、文件编制、台账归档、报表报送等工作高效开展。为所有在岗监理人员配备专用通讯设备，确保 24 小时通讯畅通，随时响应委托人工作调度、现场应急处置需求，保障内外沟通顺畅。

2. 现场检测仪器配置

根据本项目工程特点，配备齐全工程质量检测、安全巡查所需专业设备，包含测距仪、回弹仪、水准仪、经纬仪、垂直度检测仪、安全检查工具等各类检测仪器。所有检测设备均经正规机构校验合格，在有效期内使用，确保现场质量检测、数据核查、工序验收数据真实准确，为工程质量管控提供可靠数据支撑。

3. 设备运维保障

建立设备专人管理制度，定期对办公设备、检测仪器进行维护、保养、校验，及时更换故障、老化设备，全程保障设备正常运行。同时储备备用设备，杜绝因设备故障、缺失导致监理工作停滞、检测数据中断等问题，全面保障现场监理工作有序开展。

1.5 监理服务质量核心保障措施

我方将以高标准、严要求开展监理工作，建立全流程、全方位质量管控体系，从制度、流程、管控、验收、归档等各环节严格把控，全面保障监理服务质量达标创优。

1. 健全内部管理制度

严格执行公司监理质量管理体系，建立项目岗位责任制、工序管控制、质量验收制、安全巡查制、资料归档制等全套管理制度，明确各岗位人员职责、工作标准、考核要求，实现监理工作制度化、标准化、规范化，杜绝随意履职、粗放管控等问题。

2. 强化全过程现场管控

严格落实“事前把控、事中监管、事后验收”的全流程管控模式。施工前，认真审核施工组织设计、专项施工方案、技术交底文件，排查施工准备阶段风险隐患；施工过程中，对关键工序、隐蔽工程全程旁站监理，常态化开展现场巡查、抽检复核，及时发现并整改质量、安全、进度问题，杜绝违规施工、偷工减料等行为；工序完工后，严格按照规范标准开展验收工作，验收不合格坚决不予签字确认，确保每一道工序质量达标。

3. 规范资料管理工作

安排专人负责监理资料收集、整理、编制、归档工作，同步跟进施工进度，实时更新监理日志、旁站记录、验收记录、会议纪要、整改台账等各类资料，确保资料真实、完整、规范、同步，与工程实体进度高度匹配，全力配合委托人完成项目竣工资料验收、归档移交工作。

4. 建立质量自查与整改机制

项目监理组每日开展现场自查，每周开展工作复盘，每月开展质量、安全专项排查，及时梳理监理工作短板、现场管控问题，建立问题台账，实行闭环管理。同时，主动接受委托人、建设主管部门的监督检查，对提出的问题第一时间整改落实，持续优化监理服务质量。

1.6 违约责任承诺

我方郑重承诺，严格遵守以上所有服务条款及保障措施。若我方出现人员配置不足、设备投入不到位、配合工作不积极、监理服务质量不达标等违约情况，我方自愿接受委托人及相关主管部门的考核、处罚，承担由此造成的一切损失和相关责任，全力整改问题。

2、帮助委托人做好各项协调工作，协助办理各种手续，减轻委托人 工作负担，保证项目管理规范的承诺

我公司承诺在接到监理工作任务时，积极配合委托人工作，投入充足人员、设备，保证监理服务质量。

1.1 项目监理人员到位承诺

1、我公司承诺中标后，拟派项目总监理工程师及其他人员不得更换，每周驻工地均不得少于5个日。

2、在合同期内，我公司将采取一切措施保证监理人员的稳定，以利监理工作连续、正常进行。

3、如因工程需要或业主另有要求需要增加监理人员的，我公司将积极调派符合资质要求的监理人员进场。

4、在每年冬休前或单项工程已完工需要监理人员退场时，我们保证事先向业主提交书面的人员退场计划，在征得业主书面同意后按计划组织监理人员退场。

5、如有个别监理人员不能按照监理合同的约定进行监理服务的，一经发现，我公司将严肃处理，同时接受业主根据合同条款采取的处理和处罚。

6、我公司将组织一个专门的后勤服务小组，为本项目施工监理的监理人员服务，他们将组织监理人员的进、退场及生活保障，对后方家属生活上的困难给予及时解决，使现场人员没有后顾之忧。同时，我们将发扬公司的优良传统，发挥我公司有组织、有纪律的特点，集中公司的精华，争取在本项目中创造良好的信誉，为建设建设贡献我们的力量。

1.2 项目监理工作设备、仪器到位承诺

我公司保证所配置设施、设备、仪器全部到位，并根据工程实际

需要, 适时增加设备。确保本工程的目标全部实现。

1.3 工程资料管理的承诺

我们承诺对施工单位提供的工程竣工资料进行审核, 使其符合《国家档案管理标准》, 并提供三套完整的监理档案资料及电子文档。

实现微机管理并安排专职资料管理人员进行管理, 监理资料收、发、借出登记制度, 资料柜上锁, 专人看管。

对所有来往文件编号登记, 分类保存, 卷内目录清晰、齐全。

所有工程技术资料采用规范规定格式, A4 纸打印。

建立文件签字加章程序, 其中按照规范和有关规定必须有总监签字生效的文件资料。

根据监理规范规定, 监理单位所留的工程技术资料, 监理资料与工程进度同步整理齐全。工程竣工时及保修阶段的各项资料整理齐全, 整理成册归档, 及时移交建设单位。

协调服务承诺

我公司承诺帮助委托人做好各项协调工作, 协助办理各种手续, 减轻委托人工作负担, 保证项目管理规范的承诺和措施。

2.1 与业主之间的协调工作承诺

我公司承诺协助业主签署有关分包合同、设备、材料采购合同。使用计算机进行信息化管理, 及时准确、全面地实现“三控制、三管理、一协调”的信息化管理, 提高监理的质量和水平。选用先进的监理设备, 提高监理工程的质量和水平, 对本工程我公司将根据项目需要, 及时配备足够数量的监理检测设备。做好三控把关, 实现有效控制, 确保优质工程。使业主清晰明了的了解工程的各个方面进展情况。

坚持“公正、独立、自主”的原则开展协调工作, 公平维护各参建单位的合法权利。外层关系是业主协调的范畴但我公司将会利用自

己的技术和人文优势，协助业主协调这些关系。在协调中，我监理项目部虚心听取各方意见，并把自己的想法、打算，经常主动和业主、沟通。

在工程进度方面：将协助业主编制《业主总控制性网络计划》，进行动态管理，同时要求总包单位编制《施工综合总进度计划》，并编制年、季、月、周的分解计划。监理单位将以《业主总控制性网络计划》为依据，对其进行监控检查，以保证业主总工期目标的实现。

在工程质量方面：督促承包单位实现施工合同约定的质量目标，对工程项目施工全过程实施质量控制，以质量预控为重点。质量控制的重点首先要确保地基基础和结构的安全、可靠；监控建筑位置、轴线、标高及垂直度；负责进场材料、设备及时检查认定，材料、设备使用前按有关规定的要求进行见证取样，及时向业主呈报影响工程质量的材料、设备的撤场和使用不合格产品的更换情况，严格检查设备安装及装修的预留、预埋，使用功能安全可靠，达到设计和施工规范要求。对不称职的承包单位及人员提出监理意见，建议业主予以撤换。整个监理过程以“预控为主”，实施全过程的动态跟踪控制。

在工程造价方面：认真熟悉并掌握工程造价控制的依据，坚持工程造价控制的原则，严格按工程造价控制基本程序进行监理工作，依据施工合同有关条款、施工图纸，对工程进行风险分析，找出工程造价最易突破的部分和最易发生费用索赔的因素和部位，并制定防范性对策。严格执行工程量计量和工程款支付程序 and 时限要求。对工程量和工程款的实际发生值与计划值随时进行分析、比较，提出监理造价控制的建议，并随时向业主报告，为业主服务以达到造价控制的目标。

在工程安全方面：杜绝伤亡事故发生，通过对工程施工过程中的

人、机、环境及施工全过程进行评价、监督和督查，制止建设行为中的盲目性、随意性及冒险性。做到监理督察到位，不留隐患，杜绝伤亡事故发生。

在合同及信息管理方面：协助业主签署有关分包合同、设备、材料采购合同。使用计算机进行信息化管理，及时准确、全面地实现“三控制、三管理、一协调”的信息化管理，提高监理的质量和水平。选用先进的监理设备，提高监理工程的质量和水平，对本工程我公司将根据项目需要，及时配备足够数量的检测检测设备。做好三控把关，实现有效控制，确保优质工程。使业主清晰明了的了解工程的各个方面进展情况。

2.2 与承包商之间的协调工作承诺

监理人员不与承包商发生经济、合作与利害关系，保证廉洁自律，公正执法。

承包商必须接受监理单位（项目监理部）监督和管理并据此开展工作。承包商从其他渠道获得信息并擅自开展工作造成的损失由承包商自行承担。

承包商向业主提出有关工程变更，索赔及工期延期等要求，必须先提交到监理单位，向监理工程师按有关规定和程序办理。

2.3 与分包商之间的协调工作承诺

在合同规定及书面许可等范围内，承包商不得分包。如查出未经业主同意的分包商从事分包工作，监理单位有权要求该分包单位无条件退出分包的工作范围。

业主同意进行分包的项目，承包商选择的分包商的资质必须经监理单位审查通过后，报业主审批。

经过允许承接分包任务的分包商，工程开工前要报监理单位进行

开工条件的审查；同时，其甲方（承包商）必须首先进行开工条件检查并由其向监理申报。

2.4 协调好相关参建单位之间的关系

如果我们中标我们承诺协调好相关参建单位之间的关系。监理单位在工程建设中处于重要位置，承担着“三大目标”的控制和安全监督管理、合同及信息管理、综合协调的任务。监理服务质量好坏对工程目标的总体实现有很大的影响。监理单位要摆正自己在工程中的位置，正确行使业主委托权限，开展好监理服务工作。

坚持“公正、独立、自主”的原则开展协调工作，公平维护各参建单位的合法权利。外层关系是业主协调的范畴但我公司将会利用自己的技术和人文优势，协助业主协调这些关系。在协调中，我监理项目部虚心听取各方意见，并把自己的想法、打算，经常主动和业主、相关单位沟通。

2.5 协调合同纠纷的承诺

（1）协助业主签订一个好的合同，合同中涉及工作关系协调的条款，字斟句酌，不出现不利于业主的条款。

（2）做好工程施工记录，积累素材，为正确处理可能发生的各种协调问题。积极主动，为业主当好参谋，减少由于业主原因导致的工期延误。

（3）收集有关工作关系协调的信息，分析总结；定期向建设立位及有关单位提供报告，为正确的决策提供依据。

3、合理化建议

我公司针对提高项目质量、缩短工期、减少投资、减少对周边环境的影响、提高项目综合效益等方面的合理化建议。

3.1 针对工程质量的监理服务措施

质量目标：合格

①认真审查施工组织设计、专项施工方案和技术措施，对达不到质量标准的施工工艺、方法、操作和措施，书面通知修改；

②设立专职见证取样监理人员，对进场所有材料、构配件实施见证取样检验，未经监理见证的，一律不准使用于工程；

③工程隐蔽，砼浇筑期间，保证 24 小时连续跟踪监理，做到随报随验，有施工就有监理；

④工程关键部位和施工关键工序，实行 24 小时旁站监理，并按照监理规范的要求，做好旁站监理记录；

⑤对重要施工测量成果，使用我方的精密测量仪器进行复验；

⑥当工程进入施工高潮，工程全面铺开、上下立体交叉施工，昼夜不间断施工等情况，选派的监理工程师有可能不能满足工程需要时，我方视工程实际情况，随时增派监理人员，确保工程监理顺利进行。

⑦我公司在已监理过的工程中荣获数十项省市级“中州杯”、“优质工程”，已积累了一套监控质量、创优质工程的经验，我们愿将这些经验应用于本工程上，确保达到施工合同质量目标。

3.2 针对缩短工期的监理服务措施

①我公司将以计划管理为主控制工程进度，依据工程专业和业主标段划分安排工程总体施工综合进度计划，设置工期控制节点，作为各专业施工承包单位的进度控制目标，必须保证实施。

②我公司承诺以动态管理方式监督进度实施，每周坚持召开监理会议（工程必要可改为 1-3 日召开一次），检查施工进度计划执行情况，分析执行中存在问题，并提出纠偏措施，以周、月计划来保障总进度计划的实施。

③制定施工进度管理办法，采用经济手段奖励提前完成施工进度

单位，处罚施工进度滞后单位，确保合同工期。

3.3 针对减少投资的监理服务措施

①我公司将以科学的程序、精细化管理和严格的手段控制工程造价，确保工程造价不突破合同价款。

②我公司以已监理过的工程项目经验，积极当好业主的参谋、忠诚顾问，为业主提供预防投资风险建议，降低工程造价，确保业主的投资尽快获得收益。

③严格执行付款程序认真审核付款清单中的量差、价差、费章、优惠等，并与合同中的有关约定对照，为业主把好每次付款数额。

④严格控制设计变更、技术核定和现场签证，我方将依据工程的使用功能、安全性、施工措施等方面向业主提出建议，尽量减少避免设计变更、现场签证，以防止不必要的增加工程造价。

⑤施工阶段我方会经常提醒业主履行合同约定，预防违约造成费用索赔，增大工程造价。

3.4 针对减少对周边环境影响的建议

（1）审查施工组织设计中的施工弃土、弃渣处理措施，监督承包人严格按批准的弃土、弃渣规划有序地堆放和利用弃渣，防止任意堆放弃料降低河道的行洪能力以及影响其他承包人的施工和危及下游居民的安全。

（2）渠道开挖过程中，要求承包人采取有效措施对施工开挖的边坡及时进行防护和做好排水措施，避免由于施工造成的水土流失。

（3）要求承包人按施工合同《技术规范》的有关规定，加强对噪声、粉尘、废气、废水的控制和治理，努力降低噪声，控制粉尘和废气浓度以及做好废水和废油的治理和排放。

（4）生活饮用水控制措施：承包人在施工过程中应采取有效措

施，注意保护饮用水源免受施工活动造成的污染。生活饮用水水质应符合国家饮用水标准，新建或改建的集中式给水系统应具备必要的净化处理设备。在使用期间，使用单位应建立卫生制度并做好水源的保护工作，防止水源受外界物侵入而污染。

(5) 生产、生活污水防护措施：施工现场驻地必须建有化粪池或其它能满足使用要求的系统。生活污水应汇集处理或深埋，清洗砂石料的废水，首先考虑废水利用，其次才可向外排泄，但排泄入河的弃水应达到国家排放标准。

(6) 垃圾处理措施：承包人应保持施工区和生活区的环境卫生，及时清除垃圾和废弃物，并运至指定的地点堆放和处理。进入现场的材料、设备必须置放有序，防止任意堆放器材、杂物阻塞工作场地周围的通道和破坏环境。

(7) 扬尘控制措施：扬尘的来源地主要为：拌和场、土料运输和料场几方面。

(8) 按施工合同文件有关条款规定，审批承包人编报施工总布置设计文件时，编制的施工区和生活区的环境保护措施计划。

(9) 对有害物质（如燃料、废料、垃圾等）要按当地环保部门同意的措施处理后运至监理工程师指定的地点进行掩埋，防止对动、植物造成伤害。

3.5 提高项目综合效益等方面的合理化建议

认真难审核设计图纸，组织公司各专业业务骨干，在充分了解业主建设意图的前提下，认真审核设计文件，特别是施工图纸。就设计文件的规范性、结构的可靠性、施工的可行性及设计标准的适应性等方面提出合理化建议；进行重要投资部位的技术经济分析；审核施工图预算；把错、漏、碰、缺等设计工作中的常见病、多发病消灭

在施工之前；

督促、帮助施工单位建立健全从班组负责人、施工队专职质检员到施工企业专职质检员的质量保证体系。要求各分项工程完成后必须经施工单位三级自检合格后，向监理公司报验。督促、帮助施工单位制定切实可行的创优计划和通病根治措施；

实行规范化监理。在进驻现场后我们将立即制定本工程的监理计划，并针对本工程特点对各重要工序编制监理细则，在监理细则中明确质量要求、监理要则、质量控制标准，对于国家规范暂缺的项目，通过样板工程制定本工程的验收标准，做到步步有规范可循、有标准可依、按程序办事。如进场材料报验、见证和验制；砼浇筑令制；工序交接制；重要工序要先报施工方案制等；

严格控制工程质量，监理公司要在质量控制中处于核心地位。工程是靠施工单位完成的，施工单位要有完整的质量保证体系，向业主提交符合施工合同规定的质量标准的优质工程是施工单位的法定责任。但是，施工单位自身的质量控制有其局限性，其目标是以最低的成本完成符合最低质量要求的产品。因此，我公司时刻把工程质量控制放在第一位，坚持“铁的标准、铁的尺子、铁的心肠”，对不懂规范、不按规定工艺施工的人员，就不让其在该工程中参与施工。本工程施工质量控制重点：基础工程质量、基坑对邻近建筑物和环境的影响、标高和轴线偏差、主体工程特别是节点部位、水电管线的准确预埋等，使每个监理人员做到全面巡视检查心中有数，重点控制的部位、问题、目的明确。