

6、服务承诺

（一）现场监理人员到位上岗及不准兼职，且有缺勤处罚措施的承诺

（1）我公司承诺现场监理人员到位上岗，不准在其他项目上兼职。

（2）公司所有项目部实施“上下班指纹打卡制度”进行员工考勤，打卡记录由总监指定专人负责于每月5日前报公司人力资源部。

（3）人力资源部对考勤表进行汇总后交予主管领导，由主管领导审核，并负责按照出勤纪律核算员工工资、奖金，予以存档。

（4）工地停工期间，必须向甲方和公司汇报，征得同意后方可离岗。停工期间项目监理部全体人员的工作休假由公司安排。

（5）监理人员上班及下班期间应保持手机畅通，如施工单位或公司一天都未能联系上，按旷工处理。

（6）未经建设单位同意，不得更换项目总监。

（7）节假日，由各工地根据实际工作情况由项目总监或总监代表合理安排项目监理人员的轮值轮休。因工作需要加班，但未经批准，自己擅自公休的人员按旷工处理。确因工作需要，可上报公司，经同意给予一定的经济补偿。

（8）项目监理部人员请假1天内可向项目总监或总监代表提出申请；请假1天以上，3天以内须向工程监理部经理提出申请；请假3天以上须向公司总经理提出申请。

缺勤处罚措施：

1、我公司参加项目组所有现场监理人员根据项目进度必须到位且不准兼职。

2、我公司承诺未经建设单位同意，不更换项目总监，项目总监常驻工



地，每周不少于 5 日，其他专业监理工程师保证常驻现场。进驻现场的监理部成员，接受委托人的管理，由委托人负责考勤，对无故缺勤者按 100 元/次罚款。投标人员与进场人员必须一致，如若不一致将按照考勤制度进行处罚，如需更换人员须经甲方同意。

3、监理人员必须按规定时间上、下班，不准无故迟到、早退。监理人员外出办理业务前，需向现场项目负责人说明外出原因及返回时间；无故迟到、早退，中途外出未请假者按每次 10 元计算。从每月工资中扣除。迟到、早退、中途外出未请假超过半小时按旷工半天处理。按规定从当月的工资中扣除。凡迟到、早退、中途外出未请假者达 3 次/月，扣除工资一半，超过 3 次/月，按待岗或辞退处理。

4、未经委托人同意，总监理工程师离开工地脱离工作岗位或每季度平均每月在工地时间少于 22 天/月，按照每天 1000 元/人计算违约金，总监理工程师离开工地应经发包人同意，并应以书面形式指定经发包人统一的代理人；监理工程师离开工地需经过发包人同意，主要监理人员离开工地或每季度平均每月在工地时间少于 22 天/月，按每天 500 元/人计算违约金。

5、主要监理人员必须保持相对稳定，未经发包人同意，更换主要监理人员须向招标人支付贰万元/人的违约金。

（二）因监理方失职，在质量管理、投资控制、进度控制等方面给招标人带来损失的，有处罚措施的承诺

我公司承诺如因我方失职引在质量管理、投资控制、进度控制等方面给招标人带来损失的，我方承担相应责任和损失，并对相关人员采取处罚措施。



(1) 将按照损失的程度，进行赔偿（扣除税金）。

赔偿金=直接经济损失×正常工作酬金÷工程概算投资额（或建筑安装工程费）

(2) 对失职人员根据损失的程度进行相应的处罚；对于失职人员损失较轻的进行批评及教育，对于失职人员损失较重的进行相应的处罚及辞退处理。

1、关于本工程质量控制及管理

建议在工程实施初期，根据本工程特点，建立适合本工程的管理模式，由监理工程师编制各种工作流程，工程管理框架图、会议制定、施工组织设计/施工方案审批流程、设计变更/施工洽商申请及签字流程、进度计划审批及跟踪流程、主要材料/设备选择及样本审批流畅、主要材料/设备进场验收程序、工程验收程序、中期付款申请及审批流程、文件/资料传递流程等，使得本工程管理更加有序，提高工作效率。

建议业主要求参建各方加强文件资料的管理，要求和工程指令以为文字记录为准，任何设计变更/施工洽商执行前，均应做好现场工程量确认。任何索赔均应在合同要求的时限范围内进行申辩和审批避免由此给业主带来不必要的经济损失。

2、关于工期计划管理

为使本工程及时投入使用，创造更大的效益，因此要充分落实进度计划的管理和控制。工程实施总进度计划、招投标实施计划以及设备采购计划是进度计划管理中重要的三项计划，这三项计划相互关联，必须协调一致，方能保证工程进展顺利和进度目标的实现。建议业主在项目监理部进场后，及时提供本工程的相关技术和施工资料，帮助建立工程师尽快了解

本工程情况和业主意图，监理工程师将根据资料、现场情况及市场情况编制工程总控制计划，列出关键线路和关键点，利用计算机项目管理软件编制甘特图和网络图，指导和审核总包单位编制的总进度计划、招投标实施计划以及设备采购计划，使其科学、合理、具有指导性和可实施性，并在施工过程中进行全程跟踪管理，确保实现工程总进度目标。同时建议业主在总包招投标过程中，就与监理、总包统一在本工程使用的项目管理软件，以便于在工程实施过程中，根据工程进展情况对计划调整和在跟踪过程中发现偏差进行调整，并使进度报表一致。这一进度计划管理和控制措施已被我公司监理的其他工程证明是行之有效的。

3、关于成本目标方面的控制

- (1) 在项目管理班子中落实投资控制的人员、任务分工和职能分工。
- (2) 编制本阶段投资控制工作计划和详细的工作流程图。
- (3) 编制资金使用计划，确定、分解投资控制目标。
- (4) 进行工程计量。
- (5) 复核工程付款帐单，签发付款证书。
- (6) 在施工过程中进行投资跟踪控制，定期地进行投资实际出值与计划目标值的比较；发现偏差，分析产生偏差的原因，采取纠偏措施。
- (7) 对工程施工过程中的投资支出做好分析与预测，经常或定期向业主提交项目投资控制及其存在问题的报告。
- (8) 对设计变更进行技术经济比较，严格控制设计变更。
- (9) 建筑通过设计挖潜节约投资的可能性。
- (10) 审核承包商编制的施工组织计划，对主要施工方案进行技术经济分析。

4、保修期及保修期后的服务承诺

保修期内的监理工作是整个监理工作的一个组成部分，也是监理公司责任与信誉的集中表现。由于保修期始于交工项目负荷运转的初期，施工质量中存在的某些问题极易暴露出来，加强对该时期内工程使用的了解观察，及早发现事故的苗头和先兆，采取有效补救措施，则可以弥补工程质量上的某些先天不足，避免酿成后患。故保修期的监理工作具有十分重要的意义。我公司承诺做到以下几点。

(1) 为做好保修阶段的监理工作，首先将总分包单位、供货厂商、设计单位名单，连同相关的合同及保修书汇集保留，并把今后保修工作的联络方式及有关要求与各有关单位商定成文，分发业主，各施工单位或厂商。

(2) 我公司成立以项目总监为首的三人组织机构，专门负责本工程的保修期内的监理服务，并将监理人员的姓名、地址、联系方式等内容以书面形式报业主单位。

(3) 质保期内工程巡检

在项目投入使用的第一个月按旬进行检查。特别是第一旬的检查，要格外认真地进行。如检查无异常情况，则从第二个月起，每月检查一次。到第三个月仍无异常情况时，则可按每三个月检查一次。如有异常情况出现，则应及时缩短检查间隔时间，植物经受异常或恶劣气候条件影响后，比如大风、地震、暴雨和极端高温等，监理工程师应及时赶赴现场进行观察检查。

(4) 工程竣工后进入保修期，在接建设单位通知后 24 小时内到达，我们保证承担质量保修期间监理工作，我监理单位安排监理人员对建设单位提出的工程质量缺陷进行检查和记录，对承包单位进行修复的工程质量

进行验收，合格后予以签认。

(5) 保证监理人员应对工程质量缺陷原因进行调查分析并确定责任归属，对非承包单位原因造成的工程质量缺陷，监理人员应核实修复工程的费用和签署工程款支付证书，并报建设单位。

(6) 在竣工验收阶段，协助建设单位组织竣工验收，对验收过程中提出的问题认真督促施工承包单位在规定的时间内整改完毕，协助建设单位与工程承包单位签订保修合同。

(7) 工程竣工后向招标人提供一套完整的监理档案资料及电子文档。

(8) 保修期间做好保修期监理工作记录，并积极协调好与施工承包单位的关系，督促他们认真履行保修合同的义务。

(三) 企业在人员、管理、技术等方面的实质性服务承诺

(1) 人员管理承诺：

1) 我方将加强现场监理人员职业素质的教育，制订各项严格的管理制度，保证人员不出现任何和监理工作不相符的事情发生，若有类似现象发生，愿接受业主的严格处罚。

2) 现场监理人员在值班期间，监理人员通讯工具24小时开机，以便发现问题时能够及时与业主沟通、协商处理。

(2) 服务管理承诺：

监理工作主要是对工程项目的施工进行目标控制，确保实现工程项目投资目标、进度目标、质量目标。坚持“以合同为依据，在规定的时间内、资源、质量范围内有效地控制项目建设的实施，达到合同规定的工期、质量、投资，及安全文明施工目标。

1) 质量管理承诺



(1) 我公司承诺严格按照ISO9001质量管理体系管理工程，确保工程质量达到《工程施工质量验收规范》标准及国家规定的相关质量要求，合格标准。

(2) 根据工程概况、设计单位提供的设计图纸及招标文件，变更以及相关规范标准等对施工单位提交的施工组织设计进行严格审查。

(3) 监督施工单位建立健全质量保证体系，人员、制度落实到位。

(4) 召开施工组织设计、施工方案专题会议，组织相关技术人员对施工组织设计质量进行评审，并有总监理工程师签字确认。

2) 工期管理承诺

(1) 我公司承诺采用计算机进行工程项目管理，保证工程各项信息能够及时传递到相关职能部门及职责人员，达到工程管理信息化，快速化，合理化，确保工程工期控制在招标人与施工中标单位签订的合同工期之内（考虑正常延期）。

(2) 与业主单位紧密配合加强进度控制，强化监督机制可以最大限度地保证工程顺利实施；

(3) 我公司将总工期按照施工合同约定的进行控制；确保通过倒排进度计划，合理安排工期实现目标；

(4) 我公司将督促施工单位对各类资源供应做好预控工作，对各类资源的供应均预留足够的备用时间作为余量，以杜绝停工待料时间的发生。

3) 工程投资控制承诺

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的程序和时限要求。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，以达到造价控制的目标。

4) 合同、信息管理承诺

(1) 由监理工程师主持档案的管理工作，并相对稳定档案管理人员；

(2) 所有资料必须进行建档编码，做好日常来往文件、通知、报表、资料等的保管工作，为竣工验收、移交、归档做好准备；

(3) 完善归档制度，按有关规定确定档案保存时间，对不具备归档条件的资料、通知、报表等不予归档。

5) 安全文明管理控制承诺

按照施工合同规定的安全目标执行。定期进行安全、文明施工等检查，在具体实施过程中，监督、检查施工单位建立安全生产、文明施工管理体系，健全安全生产、文明施工各项制度，加强对影响安全施工各因素的控制，确保无安全事故发生。

6) 竣工资料整理承诺

(1) 我公司的监理资料，保证作到详实、及时、正确完整，符合规范要求。工程竣工后，我方向招标人提供完整的监理档案资料。对于委托人提供的图纸、设计变更等技术资料，我监理人员会严格保守秘密，不对外泄露。

(2) 我方承诺免费将重大仪式、庆典、竣工资料等做成电子光盘提供给业主。

4、技术方面的承诺：



- (1) 免费协助招标人进行施工、设备及材料招标服务。
- (2) 免费全面审核施工图纸，并以文字形式形成复核意见和建议。
- (3) 免费提供专家咨询，免费提供重大疑难问题的技术咨询及处理措施。

投标人：元森建设管理有限公司（盖单位章）

2023年 10 月 21 日



李威