

# 建筑工程施工合同

采购人（以下称甲方）：常州市武进区戚墅堰街道办事处 合同编号：

供应商（以下称乙方）：常州天成景观工程有限公司 签订地点：戚墅堰街道办事处

合同时间：2022年5月8日

甲乙双方依据《中华人民共和国民法典》以及有关法律、法规的规定，经协商一致，订立本合同，以便共同遵守。

## 第一条 合同标的

乙方根据甲方需求提供下列服务：戚墅堰街道综合行政执法局零星维修，零星建设内容包括但不限于：人行道板、窨井、下水道、花岗岩、花园设施、围护围挡等，系指根据合同规定乙方须承担与服务有关的所有辅助服务。

## 第二条 合同价格

本项目预算金额人民币：陆拾万元整（小写：¥ 600000.00元）

签约合同价：

### 《戚墅堰街道综合行政执法局零星维修清单》

序号	项目名称	内容	规格等级	单位	全费用单价（元）
1	窨井盖板更换	铸铁盖板（重型）更换	割缝；凿砣；沿口修补等；更换 300mm*500mm	套	325.71
2		铸铁盖板（重型）更换	割缝；凿砣；沿口修补等；更换 600mm*600mm	套	486.52
3		铸铁盖板（重型）更换	割缝；凿砣；沿口修补等；更换 700mm*700mm	套	743.90
4		铸铁盖板（重型）更换	割缝；凿砣；沿口修补等；更换 800mm*800mm	套	696.16
5		铸铁盖板（重型）更换	割缝；凿砣；沿口修补等；更换 350mm*400mm	套	295.57
6		铸铁盖板（重型）更换	割缝；凿砣；沿口修补等；更换 1000mm*1000mm	套	975.13
7		复合盖板更换	割缝；凿砣；沿口修补等；更换 250mm*350mm	块	73.89
8		钢盖板更换	割缝；凿砣；沿口修补等；更换 250mm*300mm	块	147.79
9		钢盖板更换	割缝；凿砣；沿口修补等；更换 250mm*350mm	块	233.71
10		钢盖板更换	割缝；凿砣；沿口修补等；更换 500mm*500mm	块	333.76
11		钢盖板更换	割缝；凿砣；沿口修补等；更换 500mm*500mm	套	391.05
12		钢盖板更换	割缝；凿砣；沿口修补等；更换 600mm*400mm	块	371.95
13		钢盖板更换	割缝；凿砣；沿口修补等；更换 900mm*450mm	块	462.45

序号	项目名称	内容	规格等级	单位	全费用单价(元)
14		混凝土盖板 更换	割缝; 凿砣; 沿口修补等; 更换 250mm*350mm	块	92.99
15		混凝土盖板 更换	割缝; 凿砣; 沿口修补等; 更换 250mm*350mm	套	147.79
16		混凝土盖板 更换	割缝; 凿砣; 沿口修补等; 更换 400mm*600mm	块	147.79
17		混凝土盖板 更换	割缝; 凿砣; 沿口修补等; 更换 400mm*600mm	套	281.45
18		混凝土盖板 更换	割缝; 凿砣; 沿口修补等; 更换 500mm*500mm	块	147.79
19		混凝土盖板 更换	割缝; 凿砣; 沿口修补等; 更换 500mm*500mm	套	281.45
20		混凝土盖板 更换	割缝; 凿砣; 沿口修补等; 更换 600mm*600mm	块	185.98
21		混凝土盖板 更换	割缝; 凿砣; 沿口修补等; 更换 700mm*700mm	套	326.70
22		混凝土盖板 更换	割缝; 凿砣; 沿口修补等; 更换 700mm*700mm	块	233.71
23		混凝土盖板 更换	割缝; 凿砣; 沿口修补等; 更换 700mm*700mm	套	371.95
24		混凝土盖板 更换	割缝; 凿砣; 沿口修补等; 更换 500mm*1000mm	块	371.95
25		砖砌井	Ø1250 圆形雨污水井, 井深 3.0m, 铸铁井盖、框, 塑钢爬梯	坐	7057.12
26		雨水口	砖砌雨水口 680*380mm, 深 0.8m, 铸铁井盖、框	坐	1168.56
27		排水沟	砖砌排水沟, 深 500mm, , 宽 300mm, 铸铁井盖、角钢框	米	724.81
28	地坪	地坪浇筑	100mm 厚 C25 砼地坪浇筑 (场地平 整, 凿挖、100 厚碎石垫层)	m <sup>2</sup>	112.08
29			150mm 厚 C25 砼地坪浇筑 (场地平 整, 凿挖、100 厚碎石垫层)	m <sup>2</sup>	147.79
30			200mm 厚 C25 砼地坪浇筑 (场地平 整, 凿挖、100 厚碎石垫层)	m <sup>2</sup>	185.98
31			加钢筋的单独费用	m <sup>3</sup>	7348.51
32	地坪油漆	地坪油漆	原地坪清理, 腻子批嵌, 后油漆	m <sup>2</sup>	39.10
33			原地坪清理直接油漆	m <sup>2</sup>	15.69
34	划线		150mm (机器划线)	m	13.33
35	路面自行车 标识喷涂	路面自行车 标识喷涂		个	39.10
36	黑色路面整 修	修复	80mm 厚; 原路面切缝, 原破损路面 凿除, 冷沥青砼摊铺、夯振等	m <sup>2</sup>	240.77

序号	项目名称	内容	规格等级	单位	全费用单价(元)
37	地坪成品保护		钢板覆盖保护	次	261.36
38	道板砖	修复	原道板砖及粘结层拆除;干硬性水泥砂浆结合层等;利旧300mm*300mm*50mm 混凝土道板砖	m <sup>2</sup>	63.43
39		更换	原道板砖及粘结层凿除;干硬性水泥砂浆结合层等;300mm*300mm*50mm 混凝土道板砖	m <sup>2</sup>	166.88
40	侧石	修复	原侧石拆除,利旧铺装(含圆弧段);800mm*280mm*120mm 砼预制侧石,C30	m	47.24
41		更换	原侧石凿除,重新铺装(含圆弧段);800mm*280mm*120mm 砼预制侧石,C30	m	109.60
42	树围	修复	原树围凿除;1500mm*150mm*120mm;1200mm*150mm*120mm;利旧花岗岩或砼预制	m	33.87
43		更换	原树围凿除;1500mm*150mm*120mm;1200mm*150mm*120mm;花岗岩或砼预制	m	112.08
44	花岗岩	修复	原破损花岗岩及粘结层凿除;干硬性水泥砂浆结合层;撒素水泥面等(原花岗岩利旧);厚20mm,尺寸600mm*600mm 以内	m <sup>2</sup>	92.99
45		更换	原破损花岗岩及粘结层凿除;干硬性水泥砂浆结合层;撒素水泥面等;厚20mm,尺寸600mm*600mm 以内	m <sup>2</sup>	260.37
46	店面广告牌	拆除	脚手架搭拆、广告立面结构整体拆除、垃圾清理等;高空作业时,增加主材及吊车另计费用。	m <sup>2</sup>	147.79
47		更改店招内容	广告布清拆、店招内容铲除或覆盖	m <sup>2</sup>	30.93
48		修复	人工整形、修复、焊接、脚手架及辅材等;增加主材时,另计主材费用。	m <sup>2</sup>	113.57
49	防撞杆	安装	打洞、灌砼、Ø110~Ø130 钢管,4mm 厚;1.3m 长	个	147.79
50		修复	凿洞、灌砼等、Ø110~Ø130 钢管,4mm 厚;1.3m 长	个	92.99
51	路障	安装	打洞、灌砼、Ø110~Ø130 钢管,4mm 厚;1m 高	根	147.79
52		修复	凿洞、灌砼等,Ø110~Ø130 钢管,4mm 厚;1m 高	根	92.99

序号	项目名称	内容	规格等级	单位	全费用单价(元)
53	车棚	修复	人工整形、修复、焊接、脚手架及辅材等；增加主材时，另计主材费用。	m <sup>2</sup>	112.08
54		钢立柱混凝土墩	600mm*600mm*800mm 高，C25；配Ø12 三级钢植筋，纵横间距 150；Ø6 间距 100	个	464.94
55	除锈油漆	除锈油漆	车棚、广告栏、花园铁架、信报箱等基础设施除锈油漆	m <sup>2</sup>	37.20
56	人工刨树根	人工刨树根		个	166.88
57	墙体工程	墙体粉刷层凿除	20 厚水泥砂浆粉刷层	m <sup>2</sup>	12.37
58		砌墙	240mm 厚 MU10 标准砖 M5 水泥砂浆砌筑	m <sup>2</sup>	147.79
59		粉刷	240mm 厚墙体，12 厚 1:3 水泥砂浆打底，8 厚 1:2 水泥砂浆抹面	m <sup>2</sup>	73.89
60		内墙涂料	含人工、材料费	m <sup>2</sup>	32.42
61		外墙涂料	含人工、材料费	m <sup>2</sup>	40.48
62	宣传栏	修复	人工加工、固定安装、焊接不锈钢方管边框或玻框等、玻璃更换打胶及五金等	m <sup>2</sup>	212.13
63		宣传栏玻璃更换	0.5m <sup>2</sup> 及以内，5mm 厚玻璃、打胶等	块	112.08
64		宣传栏玻璃更换	1m <sup>2</sup> 及以内，5mm 厚玻璃、打胶等	块	165.05
65		宣传栏有机玻璃更换	0.5m <sup>2</sup> 以内，5mm 厚、打胶等	块	119.22
66		宣传栏有机玻璃更换	1m <sup>2</sup> 及以内，5mm 厚玻璃、打胶等	块	185.98
67	晾衣架	安装	DN32~DN50 镀锌钢管（一个 U 型算一副）	副	333.76
68		修复	DN32~DN50 镀锌钢管（一个 U 型算一副）	副	112.08
69	信报箱	更换不锈钢单元格小门	250*150*1.2 厚	扇	39.10
70		修复	6000mm*1200mm/4000mm*1200mm；30mm*30mm*0.3mm 方管；0.8mm 厚不锈钢板；主材按实结算	个	261.36
71		顶棚更换	50*30*1 不锈钢方管，33.9m；0.5 厚镀锌板，6.5m*1.2m；Ø50*1.5 不锈钢立柱，2m*2 根等	m <sup>2</sup>	157.33
72	单个人工价			工	259.87

序号	项目名称	内容	规格等级	单位	全费用单价(元)
73	违建拆除		砌体结构	m <sup>2</sup>	92.99
74			钢结构结构	m <sup>2</sup>	75.38
75			混凝土结构	m <sup>2</sup>	138.24
76			木结构	m <sup>2</sup>	46.74
77	砼斜坡凿除	修复	人工凿除, 150 厚, 垃圾人工及车辆清理清运	m <sup>2</sup>	112.08
78	溢水口修补	修复	原砼凿除、清理、立模、混凝土挡墙浇筑, 预埋 Ø110PVC 管(0.5m 长)	个	195.52
79	石球购置摆放	石球购置摆放	Ø500 石球购置及运输、3.5T 叉车及人工配合摆放	个	557.93
80	垃圾分类收集亭移位	移位	4m*2.5m, 原砼凿除, 亭人工拆除并装运, 地面打洞灌浆固定, 亭安装	个	715.26
81	花园凉亭	整修	凉亭破损挡板、隔板等人工拆除, 增加木方 30*30, 8m*14 根, 挡板隔板等修理, 油漆, 脚手架搭设、垃圾清运等	项	1950.25
82	花园长椅	整修	更换生态板, 合成树脂, 板 10 厚, 3m 长*0.1m 宽, 人工安装固定	个	78.21
83			铁艺靠背或扶手或椅脚等人工固定安装、焊接并油漆等	个	94.48
84			50*50 木方, 2m 长, 人工固定, 安装并油漆	根	94.48
85	彩钢瓦围挡	搭设	2m 高, 30*30*2.5 方管, 立杆间距 2m, 横杆间距 0.5m, 0.5 厚彩钢板	m <sup>2</sup>	109.60
86		保护性拆除	2m 高, 30*30*2.5 方管, 立杆间距 2m, 横杆间距 0.5m, 0.5 厚彩钢板, 运输	m <sup>2</sup>	65.84
87		修复	30*30*2.5 方管, 钢筋及膨胀螺丝固定	m <sup>2</sup>	56.29
88	窗、洞封堵	制作安装	人工封堵、0.5 彩钢板、40*40*3 方管骨架、辅材及脚手架搭设等	m <sup>2</sup>	78.67
89	不锈钢失物招领柜	制作安装	50*30*1.5 不锈钢方管, 11.8m 长; 0.5mm 不锈钢板, 3.2 m <sup>2</sup> ; 5mm 厚玻璃 0.64 m <sup>2</sup> ; 五金配件等	个	910.78
90	钢大门	修复	拆除并安装; 整形、油漆; 250*250*12 钢板 2 块; Ø12 膨胀螺丝 8 套, 横竖插销各一副	樘	467.42
91		制作安装	60*40*3 镀锌管, 9m 长; 30*30*3 镀锌管 10m 长; 0.5 厚镀锌薄板 8 m <sup>2</sup> 、五金及油漆等	樘	1163.59

序号	项目名称	内容	规格等级	单位	全费用单价 (元)
92		制作安装	30*30*3 镀锌管 14m 长; 0.5 厚镀锌薄板 4 m <sup>2</sup> 、五金及油漆等	樘	929.88
93		不锈钢球型锁更换	人工拆除并更换	把	92.99
94		执手锁更换	人工拆除并更换	把	121.63
95		不锈钢防盗锁更换	人工拆除并更换	把	112.08
96		钢质成品防盗门锁更换	人工拆除并更换	把	391.05
97	双排钢管脚手架	架设	含脚手架、辅材及人工架设	m <sup>2</sup>	16.19
98	防尘网	铺设	含材料及人工铺设	m <sup>2</sup>	2.14
99	电源线敷设	敷设	3*2.5BV 电线穿 Ø16PVC 管 (明管)	m	8.55
100	排水管敷设	敷设	原砼地坪割缝、凿除, 0.15m 宽*0.15m 深, 敷设 Ø50pvc, C25 砼浇筑	m	92.99
101	PPR 管安装	安装	DN20	m	12.83
102	加筋波纹管	敷设	原砼地坪割缝、凿除, 0.4m 宽*0.6m 深, 敷设 Ø225 加筋波纹管, C25 砼浇筑	m	233.71
103	落水管	安装	Ø110PVC 管; 钻孔抱箍固定; 含高空作业、脚手、束节及落水斗另算	m	30.93
104	彩钢瓦雨棚	制作安装	22m*1.1m, 高空 (6m); 30*30*3 角钢, 38m; 0.5 厚彩钢板; Ø12 膨胀螺栓 76 套; 结构胶封口封边等	m <sup>2</sup>	115.94
105	铝塑板	更换	4mm 厚	m <sup>2</sup>	65.84
106	阳光板	更换	8mm 厚	m <sup>2</sup>	65.84
107	彩钢瓦	更换	0.5mm 厚; 普通	m <sup>2</sup>	59.57
108	镀锌板	更换	0.5mm 厚	m <sup>2</sup>	65.84
109	不锈钢板	更换	0.5mm 厚	m <sup>2</sup>	152.56
110	岩棉板	更换	50mm 厚; 上 0.5mm, 下 0.4mm	m <sup>2</sup>	112.08
111	不锈钢方管	更换	30*30*1 厚	m	64.84
112	不锈钢方管	更换	50*30*1 厚	m	83.94
113	镀锌方管 1	更换	80*80*4	m	88.21
114	镀锌方管 2	更换	60*40*4	m	60.57
115	镀锌方管 3	更换	50*30*3	m	37.20

序号	项目名称	内容	规格等级	单位	全费用单价(元)
116	镀锌方管 4	更换	30*30*2.5	m	18.10
117	角钢	更换	∠50*5	m	27.65
118	装饰条(沟槽型)	更换	140mm宽*1mm厚, 镀锌薄板	m	12.87
119	C型钢	更换	200*70*20*3	m	121.63
120	屋面防水	更换	原防水层铲除等铲除、清运等; 4mm厚; 聚酯胎;	m <sup>2</sup>	59.57
121	墙砖、地砖铺设	铺设	原破损墙、地砖及结合层人工凿除、清理清运;	m <sup>2</sup>	158.33
122	车挡制作安装	制作安装	打洞、灌砼; DN50横管及DN50立管; 0.3m高;	m	69.12
123	10T汽车			台班	1118.34
124	12T汽吊			台班	1206.35
123	25T汽吊			台班	1668.81
124	挖机 1		1m <sup>3</sup> 以内, 带炮头	台班	1869.70
125	挖机 2		0.6m <sup>3</sup> , 带炮头	台班	1025.35
126	农用车			车	138.24
127	3.5T叉车			台班	557.93
128	5T叉车			台班	791.64
合计					49052.39

《威墅堰街道综合行政执法局零星维修清单》中未列明的项目(固定折扣): 百分之玖拾叁 (小写: 93 %)。

本合同价包括磋商文件所确定的采购范围相应服务的提供、人员(包括工资和补贴)、办公场所及设施、保险、劳保、管理、各种税费、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用, 以及为完成该项服务项目所涉及的一切相关费用, 采购人不再支付其他任何费用。

本合同总价款还包含乙方应当提供的伴随服务/售后服务费用。

### 第三条 组成本合同的有关文件

下列与本次采购活动有关的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分, 与本合同具有同等法律效力, 这些文件包括但不限于:

- (1) 竞争性磋商文件(编号: 城投采竞磋-2022058-1)
- (2) 乙方提供的磋商响应文件;
- (3) 成交通知书;
- (4) 服务承诺;
- (5) 甲乙双方商定的其他文件等。

第四条 合同履行期限: 签订合同后一年。

第五条 合同款结算及支付

1. 本合同项下所有款项均以人民币支付。
2. 本合同项下的采购资金由甲方自行支付，乙方向甲方开具发票。
3. 结算原则

(1)《戚墅堰街道综合行政执法局零星维修清单》中列明项目名称及内容的，以固定全费用单价，按实结算。

(2)《戚墅堰街道综合行政执法局零星维修清单》中未列明的项目结算方式

依据《GB50500-2013 建设工程工程量清单计价规范》、《江苏省建设工程费用定额 2014 版》《江苏省市政工程计价定额》(2014 版)《江苏省 2014 市政养护定额》等、常建(2014) 279 号文件【常州市关于贯彻《建设工程工程量清单计价规范》(GB50500-2013) 等国家标准和省 2014 年建筑与装饰、安装、市政等专业工程计价定额及费用定额的通知】、苏建价(2014)448 号文件【省住房城乡建设厅关于《建设工程工程量清单计价规范》(GB50500-2013) 及其 9 本工程量计算规范的贯彻意见】、省住房城乡建设厅关于建筑业实施营改增后江苏省建设工程计价依据调整的通知(苏建价[2016]154 号)、关于转发《省住房城乡建设厅关于建筑业实施营改增后江苏省建设工程计价依据调整的通知》的通知(常建(2016) 94 号)、《江苏省房屋修缮工程计价表》(2014 年) 等规范、文件和要求进行计价；计价表人工费按《省住房城乡建设厅关于发布建设工程人工工资指导价的通知》(苏建函价[2016]570 号) 及工程施工期间政府相关政策性指导文件计取；材料价格采用施工期间常州市信息指导价(除税指导价)，指导价中未包括的价格由乙方提出，经甲方按市场价格确定，

清单中未列明维修项目执行苏建价(2016) 154 号《省住房城乡建设厅关于建筑业实施营改增后江苏省建设工程计价依据调整的通知》和常建【2016】94 号《关于转发《省住房城乡建设厅关于建筑业实施营改增后江苏省建设工程计价依据调整的通知》的通知》，本工程计价已按一般计税法计价。由于国家税收“营改增”实施，涉及影响工程造价的，请各供应商自行考虑投标风险。

工程材料、机械、设备使用费按照施工期间信息指导价的平均价计算(无信息指导价的由双方协商确认)；人工工资按施工当月政策性文件计算，其中装饰工程人工工资指导价取中计算。

可套取定额的以定额为基准；不能套取定额的部分，价格由甲方、乙方双方确认后价格为基准；以上述基准价\* 93 %(固定折扣)，按实结算。

4. 付款方式：乙方明确表示无需预付款，本项目合同款按月进行结算，甲方确认无误后支付至该月审定价的 100%。

#### 第六条 违约责任

1. 如乙方不能按约定进行服务的，甲方有权解除合同，同时有权要求乙方按照合同总价 5% 的标准支付违约金，解除合同的通知自发出之日生效。

2. 甲方未按合同规定的期限向乙方支付货款的，每逾期 1 天甲方向乙方偿付欠款总额的 5‰ 滞纳金，但累计滞纳金总额不超过欠款总额的 5% 。

3. 乙方未按本合同的规定和“服务承诺”提供伴随服务的，甲方有权提前解除本合同，同时乙方应按合同总价款的 5 % 向甲方承担违约责任。

4. 乙方在承担上述一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务(甲方解除合同的除外)。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。



5. 乙方属虚假承诺，或是由于乙方的过错造成合同无法继续履行的，还应向甲方支付不少于合同总价 30%违约金，若该违约金不足以弥补甲方损失，则应当赔偿甲方所有损失。

6. 其他未尽事宜，以《民法典》等有关法律法规规定为准，无相关规定的，双方协商解决。

### 第七条 合同的变更和终止

1. 本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

2. 除发生法律规定的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况外，甲乙双方不得放弃或拒绝履行合同。乙方放弃或拒绝履行合同，承担相关违约责任。

### 第八条 合同的转让

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。

### 第九条 不可抗力

甲、乙方中任何一方，因不可抗力不能按时或完全履行合同的，应及时通知对方，并在\_\_5 日内提供相应证明。未履行完合同部分是否继续履行、如何履行等问题，可由双方初步协商，并向主管部门报告。确定为不可抗力原因造成的损失，免于承担责任。

### 第十条 争议的解决

1. 因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则采取以下第（2）种方式解决争议：

（1）向甲方所在地人民法院提起诉讼；

（2）向甲方所在地仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

如没有约定，默认采取第 2 种方式解决争议。

2. 在法院审理和仲裁期间，除有争议部分外，本合同其他部分应继续履行。

### 第十一条 诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照竞争性磋商文件要求和磋商承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

### 第十二条 合同生效及其他

1. 本合同自经甲乙双方授权代表签订并加盖公章后，自签订之日起生效。见证方仅对甲乙双方签订采购合同的事实进行见证，不代表任何承诺或保证，该合同的履行等相关情况均与见证方无任何关系。

2. 本合同一式伍份，甲乙双方各执贰份，代理机构执壹份存档。

3. 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

甲 方：

单位名称（章）：常州市武进区戚墅堰街道办事处

单位地址：常州市武进区戚墅堰街道劳动东路 8 号

法定代表人：

委托代理人：

电话：

传真：

乙 方：

单位名称（章）：常州天成景观工程有限公司

单位地址：武进区嘉泽镇夏溪森茂街

法定代表人： 委托代理人：

电话：0519-83680263 传真：0519-83589300

开户银行：江苏江南农村商业银行股份有限

公司常州市夏溪支行

账号：8843204216501201000021382



见证方：

代理机构（章）：常州市城投建设工程招标有限公司

经办人：张敏

电话：81580101



81580101

## 附件一：

### 服务承诺

#### 1、工程回访与保修

(1) 工程交工验收后，我公司将启动“工程回访与保修程序”，定期进行回访并做好记录，及时了解工程竣工后的使用情况和质量情况，掌握第一手材料，以便在以后的工作中加以改进，工程一旦出现质量问题，我公司立即到位进行修理、维护直至工程合格，为业主提供满意的后期服务。

(2) “工程回访与保修小组”由公司工程部相关人员构成，由公司直接领导，负责在缺陷责任期内提供满意的后期服务。

(3) 合同规定缺陷责任期结束，并且修缮任务完成时，公司负责与业主签订工程移交手续，保证向业主交出优质的产品。

#### 2、用户服务目的

全方位、全过程为用户提供“至诚至信的完美服务、百分之百的用户满意的服务”是我公司的企业宗旨，是工程项目施工管理中始终遵循的原则。目的在于完善产品的质量和售后服务，创造优质、全方位的服务。

#### 3、用户服务目标

##### (1) 工程施工阶段服务目标：

在工程施工及管理的全过程中，完成业主对项目明确的和潜在的服务需求，以达到工程预定的工程质量目标，实现对业主的承诺。

##### (2) 工程竣工后的服务目标：

保证工程的安全和使用功能，协助业主对工程进行全面的维护。

#### 4、用户服务工作的原则及标准

站在客户的立场上考虑问题、解决问题，把客户的需求和满意放到一切考虑因素之首，同时做到兼顾企业利益，使客户利益与企业利益相得益彰。做到：服务热情周到，信息交流畅通，反应快速准确，质量保证完善。

#### 5、保修期限

工程保修期限：按合同规定执行。

#### 6、用户服务的组织机构和管理体系

##### (1) 用户服务的组织机构

本工程施工阶段，公司将委派优秀的管理人员组成工程项目管理班子，按照项目管理手册和程序文件的要求进行项目施工管理。严格按照公司的质量保证体系来运作，以全面质量管理为中心环节，出色地完成施工阶段的服务目标。工程竣工后，由公司直接负责对工程竣工后保修期内，售后服务的组织工作和保修结束后为业主提供维修保养计划。

##### (2) 用户服务管理体系

###### ①前期策划服务

工程开工前期，我公司可协助业主进行工程前有关组织工作的具体运作，帮助业主协调周边环境等工作。

## ②过程精品服务

在施工过程中，考虑用户的需求和利益，尽可能满足用户潜在的要求，以“精品工程”回报业主。同时，我公司可利用技术优势，为工程提供细部结点的深化设计和提出合理化的建议供设计单位参考。

### (3) 服务管理的内容

①根据用户的要求完善我们的施工方案，和设备物资选型等工作。

②对施工中用户提出的问题及时办理。

③对用户在施工管理过程中提出的意见，项目经理部及时分析、汇总。作为质量改进和改善管理工作的依据。

④公司于项目部、项目部与班组之间建立良好的沟通体系，使人员、材料、机械等均达到最佳工作状态。使各工序之间形成良好的衔接。

### (4) 定期服务

①在工程保修期内对用户进行回访，了解用户对使用功能不完善方面的意见和处理急需解决的质量问题。

②保修期内每月至少一次电话回访，每月至少一次到现场调查。

③保修期结束前一个月进行交接回访，了解用户对建筑产品的全面评价及后期出现的质量问题，并及时改正，以便互相交流意见。

④保修期阶段根据工程情况制订保修计划。

### (5) 后期延伸服务

保修期过后，根据业主要求，我公司可为业主提供其他特殊服务。比如：局部有偿维修。  
维修保护内容

工程完工时，首先成立由项目总工为组长，技术干部及有关人员组成的工程回访与保修小组，负责缺陷责任期内对工程的维护工作。

缺陷责任期内，工程回访与保修小组定期对所建工程进行全面、仔细的组织检查，遇地震、暴风等不可抗拒的自然灾害后随时组织检查，对出现的工程缺陷要登记清楚，分析原因，及时向业主上报缺陷数量、缺陷范围、缺陷责任及原因，并立即组织维修。

缺陷责任期限内工程的维护，在不影响正常使用的情况下进行，必要时采取可行的防护措施，确实需要中断交通时，在业主同意后方可进行。

各项缺陷的修复符合规范要求并取得业主的认可。

缺陷责任的维护分两种情况，若因本公司施工质量问题造成的，本公司自己拿出修复方案并报业主批复后立即实施，若属非本公司责任造成的缺陷，本公司将及时上报业主，并按照业主批复的方案组织维修。

如遇突发紧急事件，我单位将在半小时内赶到现场进行维修。如未做到，我单位将无条件的接受采购人的所有处罚（包括解除合同）。

供应商法定代表人或代理人（签字或盖章）

供应商名称（公章）：

日期： 年 月 日

