**版次：A/0 受控状态：**

**质量、环境、职业健康安全管理体系**

**管理手册**

**文件编号：：SCST/QES-A-01**

（符合ISO9001：2015标准）

（符合ISO14001：2015标准）

（符合GB/T28001----2011标准）

（符合GB/T50430----2017标准）

**编制： 行政部**

**审核： 吴学涵**

**批准： 戴昌强**

**四川盛泰市政工程有限公司**

**发布时间:2019年1月9日 实施时间:2019年1月9日**

**目 录**

[手册修改页 1](#_Toc503341124)

[0.1 前言 2](#_Toc503341125)

[0.2 颁 布 令 3](#_Toc503341126)

[0.3 管理者代表任命书 3](#_Toc503341127)

[0.4 职业健康安全事务代表聘任书 4](#_Toc503341128)

[0.5质量、环境、职业健康安全方针、目标指标发布令 5](#_Toc503341129)

[0.6公司简介 7](#_Toc503341130)

[0.7公司组织机构图 8](#_Toc503341131)

[1.目的、适用范围 9](#_Toc503341132)

[1.1 目的 9](#_Toc503341133)

[1.2适用范围 9](#_Toc503341134)

[2.引用标准 9](#_Toc503341135)

[3.术语和定义 9](#_Toc503341136)

[4 组织环境 12](#_Toc503341137)

[4.1 理解组织及其环境 12](#_Toc503341138)

[4.2 理解相关方的需求和期望 13](#_Toc503341139)

[4.3 质量、环境、职业健康安全管理体系范围 13](#_Toc503341140)

[4.4 管理体系及其过程 14](#_Toc503341141)

[5 领导作用 15](#_Toc503341142)

[5.1 领导作用和承诺 15](#_Toc503341143)

[5.2质量、环境和职业健康安全方针 15](#_Toc503341144)

[5.2.1 制定质量、环境和职业健康安全方针 15](#_Toc503341145)

[5.2.2 沟通质量、环境和职业健康安全方针 16](#_Toc503341146)

[5.3 组织的岗位、职责和权限 16](#_Toc503341147)

[6 策划 21](#_Toc503341148)

[6.1 应对风险和机遇的措施 21](#_Toc503341149)

[6.1.2 环境因素 22](#_Toc503341150)

[6.1.3 危险源的控制 23](#_Toc503341151)

[6.1.4 合规义务 23](#_Toc503341152)

[6.1.5 策划应对质量和环境的风险和机遇 24](#_Toc503341153)

[6.2管理目标及其实现的策划 24](#_Toc503341154)

[6.2.1 质量、环境和职业健康安全管理目标 24](#_Toc503341155)

[6.2.2质量、环境和职业健康安全目标、指标和管理方案的制定 24](#_Toc503341156)

[6.2.3质量、环境/职业健康安全管理方案的检查与修订 25](#_Toc503341157)

[6.3管理体系变更的策划 25](#_Toc503341158)

[7 支持过程 25](#_Toc503341159)

[7.1 资源 25](#_Toc503341160)

[7.1.1总则 25](#_Toc503341161)

[7.1.2 人员 26](#_Toc503341162)

[7.1.3 基础设施 26](#_Toc503341163)

[7.1.4 过程运行环境 27](#_Toc503341164)

[7.1.5 监视和测量资源 28](#_Toc503341165)

[7.1.6 组织的知识 28](#_Toc503341166)

[7.2人员、能力和意识 28](#_Toc503341167)

[7.3 沟通（E信息交流，S沟通、参与和协商） 29](#_Toc503341168)

[7.4 形成文件的信息 29](#_Toc503341169)

[8 运行 30](#_Toc503341170)

[8.1 运行策划和控制 30](#_Toc503341171)

[8.2 产品和服务的要求 31](#_Toc503341172)

[8.2.1 顾客沟通 31](#_Toc503341173)

[8.2.2 与产品和服务有关的要求的确定 31](#_Toc503341174)

[8.2.3 与产品和服务有关的要求的评审 31](#_Toc503341175)

[8.2.4产品和服务要求的更改 32](#_Toc503341176)

[8.3 工程设计 32](#_Toc503341177)

[8.4 外部提供过程、产品和服务的控制 33](#_Toc503341178)

[8.4.1 总则 33](#_Toc503341179)

[8.4.2 外部交流与沟通 34](#_Toc503341180)

[8.4.3 采购 35](#_Toc503341181)

[8.4.4 采购信息 37](#_Toc503341182)

[8.4.5售后服务。 38](#_Toc503341183)

[8.4.6 分包管理 39](#_Toc503341184)

[8.5 施工和服务提供（工程项目质量管理） 40](#_Toc503341185)

[8.5.1、施工和服务提供的控制 40](#_Toc503341186)

[8.5.2 标识和可追溯性 41](#_Toc503341187)

[8.5.3顾客或外部供方的财产 41](#_Toc503341188)

[8.5.4 防护 41](#_Toc503341189)

[8.5.5 交付后的活动 42](#_Toc503341190)

[8.5.6 更改控制 42](#_Toc503341191)

[8.6 产品和服务的放行（施工质量检查与验收） 42](#_Toc503341192)

[8.7 不合格输出的控制 43](#_Toc503341193)

[8.8 环境和职业健康安全管理运行控制 43](#_Toc503341194)

[8.9 应急准备与响应 45](#_Toc503341195)

[9 绩效评价 45](#_Toc503341196)

[9.1 监视、测量、分析和评价 45](#_Toc503341197)

[9.2 内部审核 47](#_Toc503341198)

[9.3 管理评审 47](#_Toc503341199)

[10 持续改进 48](#_Toc503341200)

[10.1 总则 48](#_Toc503341201)

[10.2 不合格和纠正措施 48](#_Toc503341202)

[10.3 持续改进 49](#_Toc503341203)

[附录B 质量、环境和职业健康安全管理职能分配表 51](#_Toc503341204)

# 手册修改页

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 修改章节号 | 修改原因 | 修改方式 | 修改人/时间 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

# 0.1 前言

本手册依据ISO9001:2015、ISO14001:2015、GB/T28001-2011和GB/T50430-2017标准编制，规定了本公司质量、环境和职业健康安全管理体系，是公司开展质量、环境和职业健康安全管理工作的纲领性文件和行动准则，为满足顾客需求、实现环境和职业健康安全绩效提升提供了实施基础。为认证机构、顾客及其他相关方评价公司管理体系提供了依据。

本手册章节编排是以ISO9001:2015标准章节为主线，结合ISO14001:2015、GB/T28001-2011、GB/T50430-2017标准要求而建立，主要内容包括质量、环境和职业健康安全方针、目标，管理职责分工、管理体系过程及相互作用识别确定等。本手册适用于公司工程施工和服务全过程的管理,各级领导和全体员工应严格按本《管理手册》及引用的程序、管理制度等文件的规定执行，确保公司质量、环境和职业健康安全管理体系的有效运行和管理方针的实现，不断提高企业的经济效益、环境效益和社会效益。

综合管理手册每年由最高管理者组织评审一次，若最高管理者认为有必要时也可随时组织评审，综合管理手册的管理执行本公司《文件控制程序》的规定。

# 0.2 颁 布 令

公司行政部组织相关部门编制的《质量、环境和职业健康安全管理手册》，经审核符合ISO9001：2015《质量管理体系 要求》、GB/T50430-2017《工程建设施工企业质量管理规范》、ISO14001：2015《环境管理体系 要求及使用指南》和GB/T28001-2011《职业健康安全管理体系 要求》三体系一个标准要求。

手册中阐明了公司综合管理方针，明确了管理职责和权限，并对质量、环境和职业健康安全管理体系作了描述，是公司开展质量、环境和职业健康安全管理工作的纲领性文件和行动准则，为满足顾客需求、规范环境行为和员工职业健康安全提供了实施基础，现正式批准发布，全体员工应严格遵守执行。

总经理: 戴昌强

2019年1月9日

# 0.3 管理者代表任命书

今任命 **吴学涵** 为我公司的质量、环境、职业健康安全管理体系管理者代表，其职责是：

1. 确保管理体系符合质量环境、职业健康安全标准的要求；
2. 确保管理体系相互作用并产生期望的结果；
3. 向最高管理者报告管理体系的绩效和任何改进的需求；
4. 确保在整个组织内提高满足顾客要求的意识等。

望公司各级人员服从协调，履行职能，以确保管理有效运行和持续改进。

总经理: 戴昌强

2019年1月9日

# 

# 0.4 职业健康安全事务代表聘任书

为了进一步加强员工职业健康安全方面的沟通与协调，反映员工在职业健康安全方面的意见和建议，维护员工应有权益，根据公司职业健康安全管理体系的要求，经公司员工推荐并经公司领导决定，聘用 **王和玲** 为职业健康安全事务代表。

职业健康安全事务代表在公司职业健康安全管理体系中代表员工履行以下职责：

1. 参与公司发展战略和资源配置等重大问题的协商讨论与审查，参与职业健康安全方针和目标的制订和评审；
2. 参与商讨影响工作场所职业健康安全的任何变化，在职业健康安全事务上收集和反映员工的意见，享有代表权；
3. 参与危险源辨识、风险评价和确定控制措施；
4. 参与职业健康安全管理方案和运行准则实施及适用法律法规遵守情况的监督与检查；
5. 参与事故、事件和职业病的调查与处理。

总经理: 戴昌强

2019年1月9日

# 0.5质量、环境、职业健康安全方针、目标指标发布令

**公司质量、环境、职业健康安全方针：**

**管理方针：**

科学管理，质量创优，顾客至上，守法经营，

安全第一，预防污染，井井有条，持续改进。

**管理方针内涵：**

科学管理，质量创优-----施工中做到施工按规范、操作按规程、检查按标准，确保工程施工质量，创精品；并针对工程特点，使用先进的施工技术，推广应用行业重点发展的新技术、新工艺、新材料、新设备。以施工项目为中心，围绕公司管理目标，针对项目承揽、项目准备、项目实施、项目收尾四个阶段中各过程的人、机械、材料、工艺方法和环境进行有序的、科学的管理。

顾客至上，守法经营-----通过规范、科学的组织活动，理解顾客当前和未来的需求，满足顾客要求并争取超越顾客期望，实现顾客至上的目标。遵守国家的法律法规，实行守法经营，

安全第一，预防污染-----安全生产责任重于泰山，生产必须安全，安全才能促进生产。以人为本、关爱生命是安全管理的核心理念，通过细化管理、建章立制来规范行为，以预防为主要控制手段消除隐患，实现安全生产。按照GB/T50430-2017标准要求，贯彻国家环境保护法律法规，提高员工环保意识，科学组织、合理规划，做到措施到位、降噪减尘、减排降耗、预防污染，营造良好施工环境，创造环保文明工地，达到环境和谐。

井井有条，持续改进-----基于公司以从事钻井工程为主要业务，励志在从事钻井工程、和各项工作中，做到井井有条；对影响工期、质量、成本、环境、安全、材料消耗等方面的因素进行测量和分析，持续改进公司管理体系。通过自我检查自我完善等机制，促进公司紧跟国际发展步伐，不断壮大。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 目标 | 指标 |
| 质量 | 工程一次验收合格率 | 95%以上 |
| 顾客满意度 | 90分以上 |
| 环境 | 对噪音源进行控制 | 实现全年无投诉 |
| 产生的固体废物、进行分类收集、统一处理、减少对环境的影响 | 危险废弃物统一收集、统一处理；可回收废弃物统一收集处理 |
| 职业健康安全 | 危险源得到控制和消除 | 危险源整改率达100%，合格率达到100% |
| 特殊工种持证上岗 | 持证上岗率100% |
| 严格控制人身伤害事故 | 轻伤率≤5‰ |

**公司质量、环境和职业健康安全目标：**

总经理: 戴昌强

2019年1月9日

# 0.6公司简介

四川盛泰市政工程有限公司前身为四川泛亚美标景观工程有限公司。于2001年7月3日在四川省工商局登记注册，法定代表人为戴昌强，注册资金肆仟万元，具具有经四川省建设厅颁发的《市政公用工程施工总承包（贰级）》、《通信工程施工总承包（叁级）》、《建筑工程施工总承包（贰级）》、《钢结构工程专业承包（贰级）》、《古建筑工程专业承包（贰级）》、《地基基础工程专业承包（贰级）》、《环保工程专业承包（贰级）》、《起重设备安装工程专业承包（贰级）》、《消防设施工程 专业承包（贰级）》、《防水防腐保温工程专业承包（贰级）》、《城市及道路照明工程专业承包（贰级）》、《建筑装修装饰工程专业承包（贰级）》、《特种工程专业承包不分等级》、《公路工程施工总承包（叁级）》、《水利水电工程施工总承包（叁级）》资质能承接各建筑、市政工程的规划和施工。

公司拥有一批优秀的企业管理人员和高、中级工程技术人员80余人。高级工程师4名，工程师15名；项目经理18名。下设的施工养护队均由经验丰富的项目经理和熟练技工组成，拥有专业的施工机具50余台，并按照市政工程规范经营运作。先进的管理，专业精湛的技术，合理的造价和高品质的服务为公司奠定了雄厚的实力和基础，在业界和客户中树立起了良好的形象。

# 

# 0.7公司组织机构图

**管理体系**

**组 织 机 构 图**

总经理

管理者代表

财务部

市场部

工程项目部

行政部

# 

# 1.目的、适用范围

## 1.1 目的

本手册依据ISO 9001：2015《质量管理体系 要求》、GB/T 50430-2017《工程建设施工企业质量管理规范》、ISO 14001：2015《环境管理体系 要求及使用指南》和GB/T 28001-2011 idt OHSAS 18001:2007《职业健康安全管理体系 要求》建立、实施并有效保持本公司的质量/环境/职业健康安全管理体系，用以证实本企业有能力稳定的提供满足顾客和适用的法规要求的产品，并通过持续改进和预防不合格的过程，自我完善，追求卓越，从而达到顾客满意；使公司环境、职业健康安全管理制度的完善、有效，从而为全球的环境保护和职业健康安全做出更大贡献。

1.1.1 公司制定本手册目的在于：

（1）加强企业的质量、环境和职业健康安全管理工作，规范企业管理行为，促进各项工作管理水平的提高。

（2）确保有能力、稳定地提供满足发包方和适用的法律法规要求的工程产品。

（3）通过体系的有效应用，包括质量管理改进和创新、持续满足顾客与适用的法律法规要求，不断增强工程建设有关方满意。

（4）根据法律法规要求和重大环境影响信息，制定环境目标、指标，控制重要环境因素。

（5）消除、减小或控制因企业的活动而使员工或其他相关方可能面临的职业健康安全风险。

## 1.2适用范围

1.2.1本手册适用于公司**资质范围内的市政公用工程施工、建筑工程施工总承包**施工过程的质量管理以及公司办公区域和项目部施工所涉及的环境、职业健康安全管理；

1.2.2本手册也适用于第二方或第三方审核本公司质量管理、环境管理和职业健康安全管理能力的依据之一；

# 2.引用标准

* 1. ISO 9001:2015 质量管理体系—要求
  2. GB/T 50430-2017 工程建设施工企业质量管理规范
  3. ISO 14001:2015 环境管理体系—要求及使用指南
  4. GB/T 28001-2011 职业健康安全管理体系—要求
  5. 质量、环境、职业健康安全相关的法律法规

# 3.术语和定义

3.1引用ISO9000:2015《质量管理体系—要求》中的术语和定义

3.2引用ISO14001:2015《环境管理体系 要求及使用指南》中的术语和定义

3.3引用GB/T28001-2011《职业健康安全管理体系 要求》中的术语和定义

3.4引用GB/T 50430-2017中的术语和定义

本手册涉及的缩略语：

1. 公司---XXX公司
2. 质量管理体系---QMS
3. 环境管理体系---EMS
4. 职业健康安全管理体系---OHSMS
5. 质量、环境、职业健康安全管理体系—QES
6. 3.2.1受控文件：需按规定对其发放、修改，进行控制的文件，通常为公司内部使用的文件。
7. 3.2.2非受控文件：不对其修改、更换等进行控制的文件，通常为投标、顾客以及其他目
8. 的使用的文件。
9. 3.2.3 归口管理：是指对某一方面的活动制定政策、对活动情况进行监督检查，并进行联
10. 络和协调。
11. 持续改进——增强满足要求的能力的循环活动；
12. 过程——一组将输入转化为输出的相互关联或相互作用的活动（工程信息→投标→签订合同组建项目部→施工准备与策划→配置各种资源→各部门、公司监控→工程竣工交付→保修、回访）。
13. 环境——公司运行活动的外部存在，包括空气、水、土地、自然资源、植物、动物、人，以及它们之间的相互关系。
14. 环境因素——公司（含各部门、项目部）活动、工程或服务中能与环境发生相互作用的要素。
15. 环境影响——全部或部分地由公司的活动、工程或服务给环境造成的任何有益或有害的变化。
16. 安全——免除了不可接受的损害风险的状态。
17. 风险——某一特定危险情况发生的可能性和后果的组合。
18. 危险源——可能导致伤害、财产损失、工作环境破坏或这些情况组合的根源或状态。
19. 危险源辨识——识别危险源的存在并确定其特性的过程。
20. 风险评价——评估风险大小以及确定风险是否可容许的全过程。
21. 绩效——基于职业健康安全方针和目标，与组织的职业健康安全风险
22. 本《手册》根据本公司建筑工程施工特点还采用如下术语和定义。
23. 顾客

指同本公司以合同或协议形式，所需建筑工程施工的组织或个人，有时将其称为建设单位、甲方、业主等。

1. 技术交底
2. 以工程项目施工技术负责人为主，在各项工程正式施工前，根据图纸和各项质量验收规范要求对参与施工的有关负责人、施工人员，进行的专业施工技术交代。
3. 产品

本公司产品指经本公司组织施工的工业与民用建筑工程。

1. 事故、事件

事故：造成死亡，疾病，伤害，财产损失或其他损失的意外事件。

事件：造成或可能造成事故的事情。

1. 单位工程
2. 具备独立施工条件并能形成独立使用功能的建筑物及构筑物为一个单位工程。
3. 分部工程

在单位工程中按结构部位、施工特点或施工任务的不同划分的若干工程。

1. 分项工程

在分部工程中，按不同施工方法、工序划分的若干工程。

1. 工程质量评定

按分部、分项、单位工程和建设项目逐段进行的质量评定。

1. 工程质量

反映建筑物满足相关标准规定或合同约定的要求，包括其在安全、使用功能及其在耐久性能、环境保护等方面所有明显和隐含能力的特性总和。

1. 观感质量
2. 通过观察和必要的测量所反映的工程外在质量。
3. 验收

建筑物工程在施工单位自行质量检查评定的基础上，参与建设活动的有关单位共同对检验批、分项、分部、单位工程的质量进行抽检复检，根据相关标准以书面形式对工程质量达到合格与否做出确认。

1. 进场验收

对进入现场的材料、构配件、设备等相关标准规定要求进行检验，对产品达到合格与否做出确认。

1. 交接检验

由施工的承接方与完成方经双方检查并对可否继续施工做出确认的活动。

1. 危害

可能造成人员伤亡、疾病、财产损失、作业环境破坏的根源或状态。

1. 危害辩识

识别危害的存在。

1. 轻微不合格

原材料、外购的半成品中出现的较小缺陷及工程施工中发现的较小质量问题。

1. 一般不合格

原材料、外购的半成品的超差或出现的缺陷超出有关规范标准要求及工程施工中出现的严重质量问题，尚未够成质量事故，经过返工后可达到预期使用要求和质量标准。

1. 严重不合格

造成质量事故，并按国家现行规定的标准划分事故等级的不合格品。

1. 三不放过

机械设备发生事故以后，事故原因分析不清不放过，事故责任者或群众未受到教育不放过，没有制定防范措施不放过。

1. 五临边

阳台周边、屋面周边、楼梯周边、上下跑道、斜通两侧边、卸料平台外侧边。

1. 施工组织设计

是以一个建设工程项目或建筑群体为编制对象，用以指导工程项目施工全过程的各项活动技术、经济综合性文件；是整个工程项目施工的战略部署，为编制施工计划和工程预算提供依据；是本公司组织活动和实现科学管理的主要依据。

# 4 组织环境

## 4.1 理解组织及其环境

总经理会同行政部识别影响公司质量、环境、职业健康安全管理体系预期结果的能力相关的外部和内部问题（因素），包括受公司影响或者能够影响公司的环境状况、职业健康安全状况。外部、内部问题（因素）分析结果为确定以下事项提供依据：

a）确定管理体系范围

b）建立管理体系

c）确定应对风险和机遇的措施

d）管理评审输入。

外部、内部问题（因素）分析可从以下方面考虑：

1、外部的环境，可以考虑国际、国家、地区或当地的法律法规、技术、竞争、市场、文化、社会和经济因素，有助于理解外部环境；

2、内部环境，可以考虑组织的价值观、文化、知识和绩效等相关因素，有助于理解内部环境。

3、这些问题或因素可从以下方面考虑：

a) 可能对组织的目标造成影响的变更和趋势；

b) 与相关方的关系，以及相关方的理念、价值观；

c) 组织管理、战略优先、内部政策和承诺；

d) 资源的获得和优先供给、技术变更。

e）这些问题或因素可以包括需要考虑的正面和负面要素或条件；

对外包过程（劳务分包、机械设备租赁等）也要加以控制，依据外包过程影响本公司所提供产品和服务符合性的重要程度以及双方在外包过程控制中所承担的责任，对外包方从公司性质、管理体系、人员、设备、服务质量等多方面进行调查、评价，确定控制类型和程度并采取适当的控制措施，以便对本公司的工程质量有效控制，企业按标准ISO9001-2015标准8.4条款和GB/T50430－2007标准9.2条款的要求进行控制。

8.4.3外包过程识别：根据公司施工需要,工程可外包给经过评定的施工单位进行,按GB/T50430-2017第9章的规定进行控制及《分包控制程序》执行,本公司外包**暂不涉及。**

## 4.2 理解相关方的需求和期望

4.2.1由于相关方对公司持续提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力产生影响或潜在影响，因此，公司应按相关程序的确定：

a）与质量和环境管理体系有关的相关方，如顾客、最终用户、股东、银行、外部供应商、员工及监管部门等；

b）按相关文件的规定要求，确定这些相关方的需求和期望（即要求）。

c）这些相关方的需求和期望中哪些将成为其合规义务。

4.2.2公司各部门按相关文件规定对这些相关方及其要求的相关信息进行定期的监视和评审，以便及时调整公司战略，适应市场的需求。

4.2.3相关方及其需求和期望的分析结果为以下方面提供输入：

a）确定管理体系范围

b）建立管理体系

c）确定应对风险和机遇的措施

d）管理评审输入。

## 4.3 质量、环境、职业健康安全管理体系范围

4.3.1适用范围

位于成都市高新区西部园区西区大道99号附3号的四川盛泰市政工程有限公司，与**资质范围内的市政公用工程施工、建筑工程施工总承包的施工**所涉及的部门和施工场所的的质量、环境和职业健康安全管理活动。

4.3.2管理体系活动场所范围

适用于管理体系活动范围所涉及的办公、固定生产场所、临时工程项目部、临时仓储及生活场所等。

4.3.3标准要求的实用性说明

根据建设施工行业管理规定,从事工程设计需要具备相应资质,本公司承揽的**资质范围内的市政公用工程施工、建筑工程施工总承包的施工**执行发包方提供的施工图设计文件,对工程设计不承担责任,因此 GB/T50430-2017标准的10.3“工程设计”过程不适用于本公司。公司目前无设计开发，但保留8.3条款，今后有设计开发的活动按8.3条款执行。

### 4.4 管理体系及其过程

4.4.1公司在建立并保持文件化的质量、环境和职业健康安全管理体系时，应遵循的要求并明确：

a）识别管理体系所需的过程及其在组织中的应用；

b）确定这些过程中的顺序和相互作用；

c）确定为确保过程有效运行、产品质量控制所需的准则和方法；

d）确保可以获得必要的资源与信息，以支持这些过程的有效运行和对这些过程进行监视；

e）监视、测量和分析这些过程；

f）实施必要的措施，以实现对这些过程策划的结果和对这些过程的持续改进。

根据过去公司实际管理经验总结与公司产品结构特点，为使体系的运行质量不断提高，在下列关键环节中必须得到进一步控制、保持和持续改进：

1)文件化体系管理控制过程；

2)体系策划与审核管理过程；

3)产品实现的策划过程；

4)与顾客有关的评审、服务与顾客信息反馈管理控制过程；

5)采购控制过程；

6)产品现实及外包过程；

7)产品的监视测量与不合格品的管理控制过程；

8)监视和测量设备使用控制过程；

9)资源的提供与管理过程（包括人力资源、基础设施与工作环境）；

10）数据分析与持续改进控制过程。

4.4.2 公司按ISO9001:2015、ISO14001:2015及GB/T28001-2011标准的要求建立文件化的质量、环境和职业健康安全管理体系，加以实施和保持，并持续改进。

4.4.3 为使公司质量、环境和职业健康安全管理体系有效运行，并持续改进，各部门应：

1) 按质量、环境和职业健康安全管理体系文件中的规定贯彻实施，文件中的规定与实际运作应保持一致。

2) 随着质量、环境和职业健康安全管理体系的变化，质量和环境方针、目标的变化，应定期评审，及时修订质量、环境和职业健康安全管理体系文件，确保其有效性、充分性和适宜性。

3) 质量、环境和职业健康安全管理体系建立后，应不断完善，持续改进，提高有效性和效率。

# 5 领导作用

## 5.1 领导作用和承诺

5.1.1最高管理者应证实其对质量、环境和职业健康安全管理体系的领导作用和承诺,通过：

a）对质量、环境和职业健康安全管理体系的有效性承担责任；

b）确保制定质量、环境和职业健康安全管理体系的质量方针和质量目标,并与组织环境和战略方向相一致；

c）确保质量、环境和职业健康安全管理体系要求融入与组织的业务过程；

d）促进使用过程方法和基于风险的思维；

e）确保获得质量、环境和职业健康安全管理体系所需的资源；

f）沟通有效的质量管理和符合质量、环境和职业健康安全管理体系要求的重要性；

g）确保实现质量、环境和职业健康安全管理体系的预期结果；

h）促使、指导和支持员工努力提高质量、环境和职业健康安全管理体系的有效性；

i）推动改进；

j）支持其他管理者履行其相关领域的职责。

**5.1.2 以顾客为关注焦点**

最高管理者应证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺,通过：

a）确定、理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求；行政部编制适用的与产品和服务有关的法律、法规清单。

b）确定和应对能够影响产品、服务符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇；

c）始终致力于增强顾客满意。执行《与顾客有关的过程控制程序》的有关要求；

## 5.2质量、环境和职业健康安全方针

### 5.2.1 制定质量、环境和职业健康安全方针

(1)公司质量、环境和职业健康安全方针见质量手册0.5章节。

(2)公司质量、环境和职业健康安全方针由总经理制定、批准、发布，质量、环境和职业健康安全方针的指定应：

a）适应组织的宗旨和组织所处环境（包括其活动、产品和服务的性质、规模和环境影响），并支持其战略方向；

b）为制定质量目标和环境目标提供框架；

c）包括满足适用要求的承诺；

d）包括保护环境的承诺，其中包含污染预防及其他与组织所处环境有关的特定承诺；

e）包括履行其合规义务的承诺；

f）包括持续改进质量、环境和职业健康安全管理体系以提高质量管理绩效和环境绩效的承诺。

### 5.2.2 沟通质量、环境和职业健康安全方针

（1）质量、环境和职业健康安全方针以文件的形式发布，在公司内部以橱窗、内部网络、宣传画等形式，以便让员工及时知晓。

（2）公司应将质量、环境和职业健康安全方针对全体员工进行宣讲、教育，确保每个员工熟悉、理解并贯彻执行。

（3）必要时，质量、环境和职业健康安全方针及质量政策要求向相关方提供，告知相关方。

（4）公司应通过管理评审对质量、环境和职业健康安全方针进行适宜性评审和修订，以反映不断变化的内部、外部条件和信息。

（5）．由质安部及行政部对全体员工进行质量、环境、职业健康安全管理方针的培训，以确保员工对管理方针的充分理解；

（6）以适当的方式进行宣传，保证相关方能获知这一管理方针；

（7）在每年的管理评审时，应同时对管理方针的持续适宜性进行评审，必要时对方针进行更新、修订。

（8）遵守国家法律、法规，满足合同约定的质量要求；

在工程施土过程中及交工后，认真服务于发包方和社会，增强其满意程度，树立施工企业在市场中的良好形象；

I（9）追求质量管理改进，提高质量管理水平

## 5.3 组织的岗位、职责和权限

（1）组织机构包括：企业领导层、职能管理部室及工程项目经理部，见0.7“组织机构图”。

（2）根据部门设置，对质量、环境、职业健康安全管理职责进行分工，制定“管理职能分配表”，见附件2“质量、环境和职业健康安全管理职能分配表”。

（3）各部门依据职能分配表确定本部门的职责和权限，岗位的职责和权限由各部门领导根据本部门职责和人员情况进行分工，形成文件进行传达实施，可纳入部门工作手册管理。

（4）总经理任命管理者代表为管理体系建立、实施、保持和持续改进负责人，其主要职责为：

a. 代表公司最高管理者，负责贯彻和实施公司管理方针及质量、环境、职业健康安全目标指标、环境目标、指标、职业健康安全目标；组织建立、实施、改进和保持公司管理体系，并保证其有效运行；

b. 向最高管理者报告管理体系的业绩和任何改进的需求；

c. 确保不断提高公司全体员工满足顾客要求的意识；

d. 负责就管理体系有关事宜与外部的沟通与联络工作；

e．负责重要环境因素清单的审批；

f．负责危险源辩识及风险评价的组织领导工作；

g．领导公司内部管理体系审核，负责不符合项的纠正与预防措施效果的跟踪验证；

h．协助最高管理者实施管理评审，指导管理评审会议的准备工作，审核管理评审决议；组织落实管理评审所提出的决议事项。

（5）公司主要人员及部门职责和权限如下：

**1.总经理**

1. 负责认真贯彻国家有关质量、环境、职业健康安全工作政策法规，对工程质量、环境及职业健康安全管理负责；
2. 做出管理承诺，制定公司管理方针和管理目标指标方案，并以文件的形式批准发布，采取有效措施保证各级人员理解管理方针和目标，并坚持贯彻执行；
3. 确定公司的组织机构和各部门的职责和权限；
4. 任命管理者代表，并为有效开展工作提供必要条件；
5. 批准发布管理手册，定期对质量、环境、职业健康安全管理体系进行管理评审，以保证持续有效地满足所选用的标准和满足公司管理方针和目标的要求；
6. 对管理体系进行策划，以实现管理目标和保证管理体系实施并保持持续改进；
7. 以顾客为关注焦点和增强顾客满意为目的，确保顾客的要求予以满足；
8. 为质量、环境和职业健康安全管理体系有效运行提供充分的必要的资源。

**2.行政部**

1. 负责公司的文件的归口管理，并协助管理者表对质量、环境和职业健康安全管理体系文件的编制、修改、控制工作和内部体系审核工作及记录的归口管理；
2. 负责公司人力资源管理，制定招聘与培训计划，并组织实施和保持；并实施绩效考核管理；
3. 负责统计技术的归口管理，对管理体系运行加以分析，提出改进意见；
4. 负责管理体系运行的信息反馈和采取纠正和预防措施等，并跟踪措施的有效性；
5. 监督各职能部门的目标、指标的实施，并将实施情况报管理者代表；
6. 负责工伤、职业病的医疗鉴定，工伤保险；
7. 协助工程项目部、项目部负责对项目部所使用的劳务分包方，在施工生产中对遵守公司管理体系运行要求情况进行监督、检查；
8. 负责公司相法律法规及政府要求的识别、获取和更新，并及时将最新要求传达到相关部门和人员；
9. 负责公司识别出的法律法规的合规性评价；
10. 负责环境及职业健康安全协商及信息交流管理，及时与相关方进行沟通；
11. 参与重大事故的调查处理工作，负责组织伤残员工的劳动能力鉴定，按劳动法规及公司有关规定做好事故善后工作；
12. 负责对办公区、生活区的环境因素进行识别、汇总、评价，确定重要环境因素，并将《环境因素汇总表》和《重要环境因清单》报工程项目部；
13. 负责确认、汇总公司不可接受风险因素，填写公司《不可接受风险清单》；
14. 负责劳动卫生与职业病防治的宣传教育、体检，并组织制定有关职业病的纠正和预防措施。

**3.市场部**

a.负责工程主要物资的采购，对工程主要物资供方的评定工作，选择确定合格的供方，确保所采购产品符合规定的要求；

b.负责对与产品有关的要求进行评审（合同评审）；

c.负责确定与顾客/相关方沟通所需进行的活动，做出与顾客/相关方沟通的有效安排并予以实施。（活动指收集顾客关于产品要求的信息，收集顾客的反馈意见，包括顾客抱怨、问询、合同或订单的处理包括对其修改）；

**4.工程项目部**

1. 负责编制工程投标书、预（决）算书，参加建设单位的招投标发布会；
2. 负责对招投标文件的评审工作，提出是否参加招投标的意见；
3. 负责公司的施工设备的管理工作，设备购置计划的审核、验收、安装，维修计划的审核，维修的验收，日常检查与维护工作；
4. 负责公司的施工工程任务的平衡和下达，工程施工的管理工作和施工计划的控制；
5. 负责公司技术文件、施工图纸设计、技术标准的接收、发放、存档。
6. 负责公司采购建筑材料的分类明细表的编制。
7. 根据企业用工的需求，负责劳务分包方的招收、录用、管理、考核和评价；
8. 负责施工过程的技术交底工作。
9. 负责公司所有的项目部所进原材料的检验工作；
10. 负责组织实施各项工程，并对各项服务的过程进行进度和质量控制，及时反映和处理各项质量问题，针对不合格原因，采取纠正和预防措施；
11. 负责对公司的监视和测量设备的管理；
12. 负责组织标识和可追溯性管理。
13. 负责实施纠正措施和预防措施，防止不合格和潜在不合格的发生；
14. 负责工程竣工的验收工作；
15. 负责对项目经理部的管理工作，负责公司技术管理工作，负责施工质量的安全检查工作；
16. 负责本部门环境因素识别与评价的组织工作；负责本部门环境因素和重要环境因素的汇总、登记、更新工作；
17. 负责公司安排的项目工程的施工方案的制定、实施。
18. 负责施工工程的全过程的质量的控制和施工安全的控制。
19. 严格按照上级有关法令、法规、标准、操作规程执行，全面履行合同的条款。
20. 负责项目经理部的人员管理，施工机具、建筑材料、构配件、监视和测量设备的管理。
21. 负责施工项目完工的交验和交付后的服务工作。
22. 负责对本项目部各种人员的培训，包括工程队的施工工人的管理和教育。
23. 负责工程的施工安全。
24. 负责对发包方所提供的建筑材料、构配件和设备的维护及管理。
25. 负责对本项目内的环境因素进行识别、排查，负责对本项目重要环境因素进行监测，根据需要配置监测、测量设备，定期委托有关部门校准；
26. 负责本项目的危险源辩识及风险评价工作，实施过程控制，确保工程的安全管理达到规定要求；
27. 负责制定本项目的质量、环境、职业安全健康目标、指标和管理方案，报工程项目部审批后实施；
28. 负责做出劳动防护用品使用计划，报工程项目部审定，合格后报行政部采购进货；项目部材料管理人员和安全管理人员对其所采购的劳保用品进行质量控制；
29. 负责在施工过程中与顾客、物资分供方等直接获取相关信息和数据，在施工过程中选用适宜的统计技术，以实现持续改进工程质量；
30. 根据公司的年度目标和指标，制定本项目的目标、指标和管理方案，报工程项目部审批后实施；
31. 负责中小型机械的出场验收及退场机械的修理保养工作；

**5质安部**

a.负责制定公司应急预案及应急演练的组织实施工作；

b.负责投标阶段从业主处获取环境保护和职业安全健康方面的要求，获取市场对环境保护和职业安全健康发展的动态信息，作好信息的收集和传递并记录，并在工程中标后对投标资料进行移交。

c.负责对本部门环保、职业健康安全法律、法规执行情况进行监控，对体系运行控制程序执行情况进行监控，并对各单位的测量结果进行评价；负责质量事故、环境和职业健康安全事故的调查和处理以及制定纠正和预防措施；

d.负责制定施工现场突然停水、停电的相关应急措施；

e.负责制定机械设备使用维修过程中可能出现事故的应急措施。

f.负责监督劳动防护用品的进货、保管、发放和正确使用；

g.负责确认、汇总本部门不可接受风险因素，填写公司《不可接受风险清单》，批准项目部的《不可接受风险清单》；

h.负责工伤事故的统计与应急救援，协调工伤事故的调查、报告和处理工作；负责职业病危害因素的监测及现场职业病预防的监督检查；

i.负责制定施工中造成的工伤事故的应急救援预案；

j.负责制定易燃易爆品引起的火灾、爆炸、交通事故、食物中毒的应急措施；负责火灾、交通事故的统计与应急救援，协调发生火灾、交通事故的调查、报告和处理程序；

**6.财务部**

1. 负责按国家有关规定对公司财务进行管理；
2. 负责为公司配置资源筹集资金；
3. 负责监督在库物资的标识，保管工作；
4. 负责监督仓库产品的防护工作。
5. 负责本部门环境因素识别与评价的组织工作；负责本部门环境因素和重要环境因素的汇总、登记、更新工作；
6. 负责识别、确认、汇总本部门不可接受风险因素；
7. 负责对本部门环保、职业健康安全法律、法规执行情况进行监控；

**7.内审员**

1. 监督公司质量管理体系的运行，并协助实施质量、环境和职业健康安全管理体系；
2. 协调各部门的工作，保持和改进管理体系；
3. 参加公司内部审核，确保审核独立性；
4. 服从审核组长安排，认真编写审核检查表，真实、公正记录审核发现，出具不合格报告，负责对内审中不合格项实施纠正措施，进行跟踪验证。

**8.职业健康安全事务代表**

—职业健康安全事务代表在公司职业健康安全管理体系中代表员工履行以下职责：

—参与公司发展战略和资源配置等重大问题的协商讨论与审查，参与职业健康安全方针和目标的制订和评审；

—参与商讨影响工作场所职业健康安全的任何变化，在职业健康安全事务上收集和反映员工的意见，享有代表权；

—参与危险源辨识、风险评价和确定控制措施；

—参与职业健康安全管理方案和运行准则实施及适用法律法规遵守情况的监督与检查；

—参与事故、事件和职业病的调查与处理。

# 6 策划

## 6.1 应对风险和机遇的措施

根据公司“管理体系”实施要求，各部门进行管理流程优化，识别风险和机遇并确定控制措施。

各部门对识别的风险制定风险控制措施，制定“风险和机遇管理计划”，行政部将公司风险识别进行汇总，定期检查控制情况。

依据下表提供的思路和方法进行风险识别、评估、控制策划，确定本部门实现管理目标相关的风险及控制措施。

风险管理工程流程

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 风险管理流程 | 内容描述 | 备注 |
| 风险识别 | 风险识别时机：质量管理体系策划、企业宗旨变化、战略变化、内外部环境变化、组织及其背景、相关方的需求和期望变化，风险识别考虑一下因素。 |  |
| 1.质量风险  1.1直接质量风险：工程质量问题，导致返工、返修、报废、降低等级等风险。  1.2间接质量风险：工程交付后使用过程，因质量原因引发顾客的其它财产权或人身权损害风险。 |  |
| 2.环境风险  2.1人文环境：主要体现在不同时间、不同地区、不同民族的人消费习惯不同。  2.2政策环境：国家宏观经济政策、经济环境的变动，以及个地方的相关政策的变动会间接的影响到企业资金融入以及企业运营的必要条件。  2.3经济环境：利率的变动、汇率的变动、通货膨胀或通货紧缩等。 |  |
| 3.经营风险  3.1原材料供应：主要包括了原材料的价格、质量和送货时间的变化、采购过程的欺诈行为，采购人员的疏忽，导致原材料数量以及质量上的不达标等。  3.2员工风险：采购人员、服务人员，技术人员和其他生产管理人员，由于他们的疏忽导致的风险，以及各岗位主要人员的离职等风险。  3.3设备：生产设备出现意外的故障，甚至损坏等。  3.4法律纠纷：消费者投诉等潜在的法律纠纷。 |  |
| 4.市场风险  4.1市场容量：对市场容量的调查所采用的方法不合适，没有准确的弄清市场对象对产品的用量，使得产品的产量大于实际需求，而增加公司的投资风险。  4.2市场竞争力：对竞争对手的错误分析可能导致对我们的产品市场的竞争力高估或低估，引发期望值风险。  4.3价格风险：产品的价格风险受产品的成本、质量和声誉、顾客消费等的影响。 |  |
| 5.财务风险  5.1融资/筹资过程中的风险：比如风险筹资的费用很高， 而且受到政策限制较多，加大了筹资的不确定性。  5.2资金偿还过程中的风险：主要受到利率的影响，有极大的不稳定性，增加偿还风险。  5.3资金使用过程中的风险：主要表现为短期资金风险和长期资金投资风险。  5.4资金回收过程中的风险：应收款无法及时到位，增加了坏账的出现率。  5.5收益分配过程中的风险：主要表现在确认风险和对投资者进行收益分配不当而产生的风险。 |  |
| 风险评估 | 利用下表风险分析矩阵,对是别的风险因素进行等级评价   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | 轻度损失 | 中度损失 | 重大损失 | | 极小 | 1 | 2 | 3 | | 中等 | 2 | 3 | 4 | | 很大 | 3 | 4 | 5 |   对风险等级评价后,对评价为三级以上的风险,应确定应对措施 |  |
| 风险响应 | 风险应对措施包括风险规避、风险降低、风险接受等。并制定可行实施方案。 |  |
| 风险控制 | 对风险措施有效性进行评价，直到目标达成。 制定“风险控制矩阵表” |  |

对主要风险和机遇采用目标、指标、风险和机遇管理方案或相应程序文件进行控制。

当发生以下情况时，须对主要风险和机遇重新识别并评价。

a)活动、产品和服务的变化；

b)新、改、扩建及新材料、新工艺、新设备的投入；

c)法律、法规及其它要求的变化；

d)相关方提出的合理要求。

应对风险和机遇的措施应与其对施工质量和服务符合性的潜在影响相适应。

### 6.1.2 环境因素

组织应在所界定的环境管理体系范围内，确定其活动、产品和服务中能够控制和能够施加影响的环境因素及其相关的环境影响。

组织在识别环境因素时应考虑生命周期观点。

组织在识别和评价环境因素时，组织必须考虑：

a）变更，包括已纳入计划的或新的开发，以及新的或修改的活动、产品和服务；

b）异常状况和可合理预见的紧急情况。

组织应根据所建立的准则，确定那些具有或可能具有重大环境影响的环境因素（重要环境因素）。 适当时，组织应在其各层次和职能间沟通其重要环境因素。

组织应保持确定其重要环境因素的准则、环境因素及相关环境影响、重要环境因素等文件化信息。

### 6.1.3 危险源的控制

对公司所有活动、服务过程中的危险源进行辨识、风险评价和控制措施的确定并文件化，以使在公司所有活动、服务过程中对职业健康安全具有或可能具有重大影响的危险源和职业健康风险得到有效控制并及时更新：

a) 管理者代表负责审批重大危险源和不可接受的风险；

b) 行政部负责汇总危险源的辨识、登记并组织风险评价和控制措施的确定，以确认重大危险源和不可接受的风险；

c) 识别风险因素的范围必须覆盖公司所有活动、服务或服务的各个方面；

d) 识别风险因素应考虑过去、现在、将来三种时态及正常、异常、紧急三种状态；

e) 识别风险因素要考虑下列类型：

● 物体打击； ● 车辆伤害； ● 机械伤害；

● 触电； ● 烫伤； ● 火灾；

● 高处坠落； ● 化学爆炸； ● 物理爆炸；

● 中毒和窒息； ● 其他。

g) 评价危险源风险因素时应考虑对危险源风险影响的规模、范围、发生频次、社会关注程度、法律法规的符合性及资源消耗等；

h) 对评价出的重大危险源因素和不可接受风险，由工程项目部负责编制“《重要环境因素及其控制计划清单》《不可接受风险清单》”，上报管理者代表审批；

i) 当生产过程中的活动或服务发生较大变化以及法律及其他要求更新时，应及时对危险源进行补充识别，评价并确定不可接受风险。工程项目部组织每年定期补充识别风险因素、评价不可接受风险，并及时更新

### 6.1.4 合规义务

建立、实施并保持程序来识别与公司的活动、产品和服务有关的法律、法规和其它要求，并建立获取这些要求的渠道。确定适用的法律、法规和其它要求如何运用到公司的活动、产品和服务以及相关的环境因素和风险因素。

（1）组织应确定并获取与其环境因素、危险源有关的合规义务；

（2）组织应确定如何将这些合规义务应用于组织；

（3）组织在建立、实施、保持和持续改进其环境管理体系时必须考虑这些合规义务。

（4）组织应保持其合规义务的文件化信息。

（5）组织的合规义务可能会给组织带来风险和机遇。

### 6.1.5 策划应对质量和环境的风险和机遇

（1）组织应策划采取措施对这些风险和机遇进行管理：

a）重要环境因素；

b）重大危险源及不可接受风险；

c）合规义务；

d）6.1.1所识别的风险和机遇。

（2） 组织应策划如何在质量、环境和职业健康安全管理体系过程中整合并实施这些措施，评价这些措施的有效性。

（3）应对风险和机遇的措施应与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。

（4）风险与机遇识别时机包括质量、环境和职业健康安全管理体系策划、企业宗旨变化、战略变化、内外部环境变化、组织及其背景、相关方的需求和期望变化。

（5）当策划这些措施时，组织应考虑其可选技术方案、财务、运行和经营要求。

## 6.2管理目标及其实现的策划

### 6.2.1 质量、环境和职业健康安全管理目标

公司质量、环境和职业健康安全管理目标见管理手册0.5章节。

6.2.1.1 总经理负责批准发布公司质量目标、环境目标和职业健康安全管理目标。

6.2.1.2为确保公司质量、环境和职业健康安全管理目标的实现， 公司应对质量、环境和职业健康安全管理体系所需的相关职能、层次和过程设定分目标，即在相关的部门建立分目标。

6.2.1.3这些目标应满足可测量要求，并与质量、环境和职业健康安全方针保持一致，内容应包括：

1) 产品和服务要求；

2) 为满足顾客要求所进行的活动等；

3) 目标应考虑企业面向市场目前和未来的需要，产品和服务及顾客满意的状况，体现持续改进要求。

4）质量、环境和职业健康安全管理目标应可测量（可行时）；

5）质量、环境和职业健康安全管理目标应得到监视；

6.2.1.4 各部门每年应对管理目标的实施情况进行评价，对实施结果与现有管理目标的所示差距，应不断寻找改进机会，设定新的管理目标，必要时予以更新。

6.2.1.5 质量、环境和职业健康安全管理目标应与相关部门及相关方进行必要的沟通。

### 6.2.2质量、环境和职业健康安全目标、指标和管理方案的制定

为保证公司质量、环境、职业健康安全目标和指标的实现，针对重要环境和风险因素制定相应的管理方案，以确保目标的实现，组织应确定：

a）采取的措施；

b）需要的资源；

c）由谁负责；

d）何时完成；

e）如何评价结果。

### 6.2.3质量、环境/职业健康安全管理方案的检查与修订

各责任部门对质量、环境和职业健康安全管理方案的实施情况进行检查；

在质量、环境和职业健康安全目标、指标发生变化或制定的措施不适应及出现新的环境因素和风险因素等情况时需要更改质量、环境和职业健康安全管理方案。管理者代表要及时组织各单位对环境/职业健康安全管理方案进行修订。

修订后的质量、环境和职业健康安全管理方案要经总经理（特殊情况下可授权的人员）进行审批。

## 6.3管理体系变更的策划

6.3.1 当公司确定需要对质量、环境和职业健康安全管理体系进行变更时，此种变更应经策划并系统地实施（见4.4）。 公司变更时应考虑到：

a）变更目的及其潜在后果；

b）质量、环境和职业健康安全管理体系的完整性；

c）资源的可获得性；

d）责任和权限的分配或再分配。

# 7 支持过程

## 7.1 资源

### 7.1.1总则

7.1.1.1 组织应确定并提供为建立、实施、保持和持续改进质量、环境和职业健康安全管理体系所需的资源。各部门根据质量、环境和职业健康安全管理体系的实施、保持和改进需求进行识别，提出所需的资源报总经理。

7.1.1.2 总经理为达到以下目的，确定并提供所需的资源：

1) 为实施、保持和改进质量、环境和职业健康安全管理体系的各过程；

2) 为满足法律、法规的要求，满足顾客的要求，以增强顾客满意。

7.1.1.3总经理在提供质量、环境和职业健康安全管理体系运行所需的资源时，应考虑：

a) 现有内部资源的能力和约束；

b) 需要从外部供方获得的资源。

7.1.1.4所提供资源可包括：人员、信息、基础设施、工作环境等，公司对人员、设施和工作环境规定了相应的要求，以达到满足顾客要求的目的。

### 7.1.2 人员

组织应确定并提供所需要的人员，以有效实施质量、环境和职业健康安全管理体系并运行和控制其过程。行政部编制《人力资源管理控制程序》，并组织实施。

### 7.1.3 基础设施

本公司识别、提供和维护为实现产品的符合性，为保护环境、保障职业健康安全所需要的设施。

这些设施包括：建筑物、工作场所及其相应的配套设施（环保、安全设施等）；设备（设计工具、房屋建筑工程的施工和服务设备、检测设备、房屋建筑工程的施工和服务工具、软件等）；支持性服务设施（如运输\通讯设施及信息系统等）。

7.1.3.1 **施工机具管理**

施工机具是指在施工过程中为了满足施工需要而使用的各类机械、设备、工具等，包括自有、租赁和分包方的设备。

工程项目部负责施工机具的管理； 公司应明确主管领导在施工机具管理中的具体责任，规定各管理层及项目经理部在施工机具管理中的管理职责及方法。

A)工程项目部应根据施工需要配备施工机具，配备计划应按规定经审批后实施，施工机具配备计划也可根据公司发展的需要专门制订或根据工程项目的需要在项目管理策划时确定

B)根据施工机具配备计划、采购或租赁合同、工程施工进度等对施工机具进行验收。

工程项目部应明确参加验收人员的职贡和验收方法。对于购置 的施工机具，验收人员应根据合同及 “装箱清单”或 “设备附件 明细表”等目录进行清点，包括设备、备件、工具、说明书、合 格证等文件;大型施工机具的随机文件应作为施工机具档案按照 相关制度的规定归档管理。对于租赁的设备应按照合同的规定验证其施工机具型号、随 行操作人员的资格证明等。对于安装试运行出现问题或验收不合格的施工机具应按照合同的约定予以处理  
C )施工机具在使用过程中应符合定机、定人、定岗、持证上岗、交接·维护保养等规定。公司应建立必要的施工机具档案，制定施工机具技术和安全管理规定。

7.1.3.2设施报废由生产部提出报废理由，经公司组织技术论证同意，报总经理批准后报废，生产部从设备台帐中剔除。按《基础设施控制程序》的要求，作好设施的提供和维护保养工作。

相关文件: 《基础设施控制程序》

7.1.3.3 工作环境

本公司识别需控制和改进的工作环境因素。

这些因素包括：

物理因素：热、卫生、振动、噪声、温度、湿度、污染、光、清洁度、空气流动等；

人的因素：工作方法、安全规则和指南、企业文化建设等。

7.1.3.4公司识别工作环境对产品质量、环境保护、健康安全的影响和重要性，并对相关的工作环境实施控制，以使产品质量符合要求，员工工作环境得到改善。

a)对生产（或施工）、贮存和办公场所进行适当的装修维护,防风雨、暴晒、侵蚀和潮湿；

b)实施定置管理，保证相关场所的整洁有序；

c)配置必要的照明、通风、除尘和消防器具并采取其他必要的防护措施，保持作业场所安全、卫生、整洁、温度、光照、空气流通，控制环境因素，做好安全防范，确保人员、产品（或工程）、设施、文件和资料不受损坏和伤害；

d)根据员工工作需要，配置必要的符合劳动法规的劳保用品，保证员工的职业卫生和安全。

e)对易燃·易爆、易碎、超长·超高、超重建筑材料、构配件和设备，应明确搬运要求，并对其进行防护，防止损坏、变质、变形。当需要编制搬运方案时，应经审批后向操作人员进行交底并组织实施

f)建筑材料、构配件和设备的可追溯性可以通过连续的记录实现，应确保进场验收记录、检验试验记录、保管记录和使用发放记录的连续性

g）对施工作业环境的控制包括:安全文明施工措施、季节性施工措施、现场试验环境的控制措施、不同专业交叉作业的环境控制措施以及按照规定采取的其他相关措施。

### 7.1.4 过程运行环境

（1）过程运行环境包括下面的内容：

1）与顺利完成职责有关的，如温湿度、照明、噪音、环境保护相关等；

2）与完成职责可能的风险有关的，如职业危害与职业病、危险和警示标识等；

3）与劳保有关的，包括正常施工过程和特殊条件（高温高寒、有毒有害等）下的劳动保护用品和措施；

4）与用工有关的，如平等，不歧视，及时解决社会性矛盾，履行社会责任等；

5）与必要的保健和心理有关的，包括防暑降温、疲劳预防与恢复、心理辅导与干预、亲情安抚、娱乐条件等；

6）与生活区有关，包括饮食、卫生、水电气、宿舍配置等标准、管理与检查等

7）与公共秩序有关，如烟、酒、药、毒的禁控。

（2）过程运行环境的管理：

a)安全监督部负责识别上述因素对过程运行的影响，在进行施工组织设计、施工方案的编制审批时考虑这些因素，定期检查过程运行环境提供和保持情况，提出改进指导意见；

b) 项目部负责实施过程运行环境的提供和保持；

（3）相关管理制度：

**a）安全、环保施工组织设计、安全文明施工方案。**

### 7.1.5 监视和测量资源

7.1.5.1总则

工程项目部应对产品和服务的监视和测量要求和方法作出规定，同时要申请配置用于证实产品和服务符合规定要求的监视和测量资源。使用并控制监视和测量设施以保证测量能力与测量要求保持一致，从而保证产品和服务符合要求。

7.1.5.2 测量溯源

当要求测量溯源时，或组织认为测量溯源是信任测量结果有效的前提时，对监视和测量资源控制应：

a) 定期检定或在使用前进行校正。送外检定时，应选择计量所或被政府认可的计量单位；自己检定的，应规定校准的基准并记录，其基础应可溯源至国际或国家标准；

b) 为防止因校正不当而造成校准失效，必要时应规定作业规程，包括工作环境；

c) 在搬运、维修和储存时，应妥善保护、防止损坏失准；

d) 做好状态标识并保留检定记录；

e) 当失准时，应重新评估先前测量结果的有效性，并采取纠正措施。

f) 当计算机软件用于规定要求的监视和测量时，应确认其满足预期用途的能力。确认应在初次使用前进行，必要时再确认。

### 7.1.6 组织的知识

（1）工程项目部负责知识管理，包括组织知识的识别、收集、组织、共享、应用、推进、创新等方式管理。

（2）公司知识包括与体系运行、过程操作、产品和服务符合性及顾客满意所需的知识、知识产权和经验总结等信息;对组织知识应得到保持、保护，需要时便于获取。

（3）公司知识包括外部知识资源和内部知识资源两方面，

a）内部来源（如知识产权；从经历获得的知识；从失败和成功项目得到的经验教训；获取和分享未形成文件的知识和经验；过程、产品和服务的改进结果）；

b）外部来源（如标准；学术交流；专业会议；从顾客或外部供方收集的知识）

## 7.2人员、能力和意识

（1）人力资源管理包括：

1）根据人力资源战略进行需求与供给分析，提出人才发展计划及措施，确定“人力资源规划”编制内容。

2）进行岗位工作设计，制定岗位说明书，确定岗位职责、任职要求或能力素质标准。

3）确定员工绩效考核内容、标准、方式、频度，绩效考核结果应作为人力资源管理评价和改进的依据，建立员工薪酬、绩效激励政策。

4）建立基于战略的能力分析制度，通过能力素质模型分析组织当前和未来的能力需求，以及对员工现有能力进行分析，确定员工培训需求及招聘需求。

5）员工选聘包括招聘、录用、晋升、岗位调配等，项目经理、施工质量检查人员、特种作业人员等执业资格和持证上岗应符合国家相关法律法规的要求。

6）学习和发展管理应结合能力分析，分层次识别专业能力、核心能力等培训需求，制定“员工培训计划”并实施、并多维度评价培训的有效性并改进，建立员工职业生涯发展通道，帮助员工发展。保存“培训相应的记录”。

7）员工权益和满意度管理包括员工工作环境、福利、员工权益保障等，对员工个性化支持，定期测量员工满意度并改进。

（2）建立管理制度如下：

a）《人力资源发展规划》。

## 7.3 沟通（E信息交流，S沟通、参与和协商）

（1）质量、环境、职业健康安全信息交流管理包括：

1）内部交流。

2）外部交流，包括重大环境因素和职业健康安全风险主动性交流及外部联络、答复、形成文件等活动。

（2）信息管理

1）行政部负责公司质量、环境、职业健康安全信息管理。

2）信息化管理包括各层次、各岗位的质量信息管理职责；明确信息及其来源、渠道、方法和职责；应采用信息管理技术，如办公自动化系统、企业资源规划系统、顾客关系管理系统及项目信息管理系统、企业信息管理系统等；

（3）内部沟通还应适当让相关工作人员:

1. 参与危险源辨识、风险评价和控制错的确定；
2. 参与事件调查；
3. 参与职业健康安全方针和目标的制定和评审；
4. 对影响他们职业健康安全的任何变更进行协商；
5. 对职业健康安全事务发表意见。

对此有关证据、记录应妥善保存

公司应向在其控制下工作的人员和和承包方传达相关法律法规和影响他们的职业健康安全的变更信息。

## 7.4 形成文件的信息

（1）依据ISO 9001:2015《质量管理体系 要求》和GB/T50430-2017《工程建设施工企业质量管理规范》、ISO14001：2015《环境管理体系 要求及使用指南》、GB/T28001－2011《职业健康安全管理体系 要求》，有关文件化信息的要求，建立满足标准要求的形成文件的信息，以及公司为建立、实施和保持管理体系有效运行和持续改进所需的文件。经过识别确定了公司需要建立的三体系管理文件，见附件4。

（2）建立实施管理制度。

a）《**文件控制程序**》；

# 8 运行

## 8.1 运行策划和控制

工程项目部会同施工项目部等有关部门对资质范围内的市政公用工程施工、建筑工程施工总承包的施工项目进行策划、实施和控制，满足发包方、适用法规要求和本公司的要求，包括应对风险和机遇的措施所需的过程。包括：

a) 建立运行程序、施工组织设计、施工方案、作业指导书等，建立过程准则。按照建立的准则要求实施过程控制；

b) 保持充分的文件信息，以确信过程按策划的要求实施。

c）组织应控制计划的变更，评价非预期的变更的后果，必要时采取措施减轻任何 不良影响。

d）对外包过程建立控制过程，确保外包过程得到有效控制。

e）施工管理依据的文件；

f）人员、技术、施工机具等资源的需求和配置；

g）场地、道路、水电、消防、临时设施规划；

h）影响施工质量的因素分析及其控制措施；

i）进度控制措施；

j）施工质量检查、验收及其相关标准；

k）突发事件的应急措施；

l）对违规事件的报告和处理；

m）应收集的信息及其传递要求；

n）与工程建设有关方的沟通方式；

o）施工管理应形成的记录；

p）质量管理和技术措施。

公司应对工程项目质量管理策划结果所形成的文件是否符合合同、法律法规及管理制度进行审核。应按照建设工程监理及相关法规的要求将项目质量管理策划文件向发包方或监理方申报

工程施工策划的输出结果用“施工组织设计”的方式形成文件。工程项目部负责归口管理本要求.

## 8.2 产品和服务的要求

### 8.2.1 顾客沟通

（1）市场部编制**《顾客满意控制程序》**，并组织实施。

（2）应进行以下活动，实施与顾客沟通：

1) 向顾客提供产品和服务信息，包括样品、产品性能、技术指标、广告宣传，提供产品和服务样本目录等；

2) 收集顾客对产品和服务要求的合同或订单信息，处理顾客意见，解答顾客的问询；评审顾客产品和服务合同或订单的要求，做好合同更改时与顾客的沟通；

3) 获取有关产品和服务的顾客反馈，包括顾客抱怨；

4）处置或控制顾客财产；

5) 开展顾客满意/不满意信息调查收集；

6) 现场宣传介绍产品和服务使用方法、产品和服务性能等。

7）关系重大时，制定有关应急措施的特定要求。

（3）市场部与有关部门按**《顾客满意控制程序》**要求，对顾客沟通的信息收集、整理、分析、评价、汇总，作好记录。

（4）顾客沟通信息作为产品和服务的改进和管理评审的输入。

### 8.2.2 与产品和服务有关的要求的确定

（1）市场部应明确顾客对公司提供产品和服务的各项要求，应获得的信息包括：

1) 产品和服务标准，包括法律法规的要求、公司认为必要的要求；

2) 合同意向书、订单，一般以具体的合同条款为准；

3) 顾客规定的产品和服务要求，包括有关可用性、交付和支持方面的要求及价格、交货期、服务等要求；

4) 产品和服务预期用途所必需的要求；

5) 公司确定的附加要求。

（2）常规要求的识别

市场部对顾客提出的常规要求（指对本公司按标准生产的产品和服务要求）的识别，按《与顾客有关的过程控制程序》执行。

（3）特殊要求的识别

市场部对顾客提出的特殊要求（指对本公司产品和服务有特殊的质量和服务要求）的识别，按《与顾客有关的过程控制程序》执行。

### 8.2.3 与产品和服务有关的要求的评审

（1）对已确定的顾客要求的合同、订单的评审，应包括：

1) 评审必须在向顾客作出提供产品和服务的承诺之前进行；

2) 顾客对产品和服务要求（包括对交付及交付后活动的要求）得到规定；

3) 在顾客没有形成文件提出要求时，顾客要求在接受前得到确认；

4) 与以前表述不一致的合同或订单要求已予以解决；

5) 本公司有能力满足规定的要求。

（2）评审的结果及随后的后续措施行政部必须予以记录。

（3）评审方式：

1) 对已识别的常规产品和服务合同，进行授权评审；

2) 对已识别的特殊产品和服务合同，行政部组织有关部门进行会签或评审。

（4）顾客及产品和服务要求发生变更时（包括合同的变更），行政部应对此进行再次的识别、评审。更改后的信息行政部应及时传递到各有关部门及人员。

（5）对产品和服务要求评审的记录，行政部应按规定妥善保管。

### 8.2.4产品和服务要求的更改

（1）在合同履约过程中，发生合同条款变更，尤其是重大变更时，对变更的内容加以评审，并经双方认可，才能进行更改，并对更改内容进行内部沟通，保证合同执行部门及时获得变更的信息和内容，达到顾客满意。

（2）行政部保存产品要求的评审结果和合同履约过程中形成的记录。

## 8.3 工程设计

公司制定《设计和开发控制程序》，明确规定设计开发活动的策划、输入、输出、评审、验证、确认和更改的控制规定，针对每项设计开发活动，由总经理负责监督，工程项目部负责实施。

8.3.1 总则 组织应建立、实施和保持设计和开发过程，以便确保后续的产品和服务的提供。

8.3.2 设计和开发策划 在确定设计和开发的各个阶段及其控制时，组织应考虑：

a）设计和开发活动的性质、持续时间和复杂程度；

b）所要求的过程阶段，包括适用的设计和开发评审；

c）所要求的设计和开发验证和确认活动；

d）设计和开发过程涉及的职责和权限；

e）产品和服务的设计和开发所需的内部和外部资源：

f）设计和开发过程参与人员之间接口的控制需求；

g）顾客和使用者参与设计和开发过程的需求；

h）后续产品和服务提供的要求；

i）顾客和其他相关方期望的设计和开发过程的控制水平；

j）证实已经满足设计和开发要求所需的形成文件的信息。

8.3.3 设计和开发输入 组织应针对具体类型的产品和服务，确定设计和开发的基本要求。组织应考虑：

a）功能和性能要求；

b）来源于以前类似设计和开发活动的信息；及法律法规要求；

d）组织承诺实施的标准和行业规范；

e）由产品和服务性质所决定的、失效的潜在后果。 设计和开发输入应完整、清楚，满足设计和开发的目的。 应解决相互冲突的设计和开发输入。

组织应保留有关设计和开发输入的形成文件的信息。

8.3.4 设计和开发控制 组织应对设计和开发过程进行控制，以确保：

a）规定拟获得的结果；

b）实施评审活动，以评价设计和开发的结果满足要求的能力；

c）实施验证活动，以确保设计和开发输出满足输入的要求；

d）实施确认活动，以确保产品和服务能够满足规定的使用要求或预期用途要求；

e）针对评审、验证和确认过程中确定的问题采取必要措施；

f）保留这些活动的形成文件的信息。

8.3.5 设计和开发输出 组织应确保设计和开发输出：

a）满足输入的要求；

b）对于产品和服务提供的后续过程是充分的；

c）包括或引用监视和测量的要求，适当时，包括接收准则；

d）规定对于实现预期目的、保证安全和正确提供（使用）所必须的产品和服务特性。 组织应保留有关设计和开发输出的形成文件的信息。

8.3.6 设计和开发更改 组织应识别、评审和控制产品和服务设计和开发期间以及后续所做的更改，以便避免不利影响，确保 符合要求。 组织应保留下列形成文件的信息：

a）设计和开发变更；

b）评审的结果；

c）变更的授权；

d）为防止不利影响而采取的措施。

## 8.4 外部提供过程、产品和服务的控制

### 8.4.1 总则

为确保充分理解顾客的需求和期望，并将其转化为本公司的要求，总经理和行政部要充分识别和确定顾客的要求。

（a）公司行政部通过对工程项目投标及承包合同的管理，确保充分了解发包方及有关各方对工程项月施工和服务质量的要求，并有能力实现这些要求

（b）通过对产品要求的全面理解，必要时通过市场调查研究确定：顾客虽未明确确定，但是属于规定用途或已知的预期用途所必需的要求；

（C）产品的义务要求，即与产品有关的法律、法规、标准、规范的要求；

（d）为增进顾客满意，本公司提出的附加要求。

8.4.1.1 与产品有关的要求的确定

本公司在提交标书、接受合同或订单及接受合同修改或订单更改前必须对与产品有关的要求进行评审。

在分管经营工作的副总经理领导下，一般由公司行政部主持对产品有关的要求的评审，项目经理和相关职能部门参加评审。必要时也可由行政部初步评审后，传至相关职能部门会签，也可由公司主管领导与行政部进行评审。评审均应作出记录并予以保持。

8.4.1.2 评审的目的和要求：

（a）确保产品的要求得到明确的规定。

（b）确保合同与订单上的要求与以前的表述不一致之处，已完全得到解决，不存在合同要求不明确或双方理解不同的问题。

（c）本公司确有能力满足与产品有关的要求。

（d）当顾客要求没有形成文件时，为防止对产品的要求的理解不符合顾客要求，应在接受顾客要求前取得顾客确认。

8.4.1.3 对标价大，产品要求的履约期限较长，风险系数较大的产品要求的评审，必须派考察组或会同中介机构联合进行调查论证。

8.4.1.4 为保证有能力满足工程要求，本公司需进一步采取的措施或须与顾客协商解决的措施也应有记录并予以保持。

8.4.1.5 当产品要求发生变更时，应将变更信息传递到相关部门，确保相应文件及时更改，相关人员获悉已更改的要求。

### 8.4.2 外部交流与沟通

与顾客与相关方的有效沟通能准确和充分地掌握顾客和相关方的要求，掌握顾客对本公司（工程）产品满意程度的信息，并以其作为持续改进管理体系，增进顾客满意的依据。本公司与顾客及相关方的交流要保持畅通。各单位、各部门要利用各种途径向社会公众广泛宣传我公司保持质量、环境、职业健康安全管理体系符合性及持续改进其业绩的决心。将我公司与工程产品及质量、环境、职业健康安全体系有关的重要活动及变化情况传递给相关方。

项目部、公司各业务部门要经常保持与顾客和相关方的交流，将顾客和相关方的需求信息、市场及外部环境变化情况的信息及时传递到相关部门。相关责任部门要对这些信息及时作出处理和反馈，并保持记录，必要时，通过适当途径与相关方进行再协商。

8.4.2.1 沟通的范围

（a）关于产品的要求、产品提供的条件、产品房屋建筑工程的施工和服务的动态等方面的信息；

（b）顾客询问的问题，合同或订单实施中出现问题后的处理，包括合同的修订；

（c）在产品实现过程中和向顾客提供产品后，顾客反馈的信息，包括满意度或抱怨等。

（d）有关环境、职业健康安全管理方面相互关心的问题。

8.4.2.2 职责

（a）公司行政部负责投标期间与顾客的沟通，满足本手册“5.2.1”及“5.2.2”的要求。

（b）项目部负责房屋建筑工程的施工和服务期间与顾客沟通，要利用各种工作例会、业主和监理的各种签认、与业主和监理单位的往来涵件加强沟通，或现场随时交换意见，洽商合同实施中的各种问题，做到及时、准确地掌握业主和监理单位的要求、建议和抱怨，及时传达给责任部门处理，并将处理结果报告业主和监理单位，努力使业主和监理单位满意。重大问题要及时报告公司行政部及相关职能部门，共同研究处理措施。

（c）公司行政部负责工程交付后与顾客的沟通，努力作好工程回访，及时掌握顾客对工程的满意度或抱怨，并将这些信息传递到相关部门。

8.4.2.3 本要求的具体实施按《与顾客有关的过程控制程序》执行。

### 8.4.3 采购

8.4.3.1 采购过程

本公司通过对采购过程的控制，确保采购的产品符合规定的要求。

采购产品是指任何影响本公司工程质量的采购——材料、构件、工程设备、重要的房屋建筑工程的施工和服务设备，以及工程实现的工程分包、劳务分包及测试（试验）分包。他们都必须符合设计文件、标准、规范、适用的法律法规及合同的要求。

8.4.3.2 为确保采购的产品符合规定的要求，本公司根据供方按要求提供产品的能力评价和选择供方。评价和选择供方的一般原则包括：

（a）供方产品供应表现情况，包括产品质量、建筑材料、构配件和设备的质量、 环境影响、安全性能、交货期、履约能力等；

（b）供货能力,供方管理体系对于按要求如期提供产品的保证能力；

（c）供方的顾客满意度，本公司或其他单位对该供方的评价；

（d）供方交付产品后的服务和支持能力，如零配件供应，配套服务，对环境、安全的控制能力等；

（e）经营资格和信誉,供方能否提供房屋建筑工程的施工和服务许可证、检验记录、房屋建筑工程的施工和服务合格证等；

（f）产品建筑材料、构配件和设备的价格价格及售后服务、供方履约的其他表现。

8.4.3.3 对现有供方应在供货之后或定期地重新评价其按要求供货的履约状态及持续保持能力。如出现问题时，应有相应的跟踪措施。评价、重新评价的结果及跟踪措施的实施情况必须予以记录。合格供方的复查确认：每年对供方的供货质量进行一次分析，必要时对其质量保证能力进行考评。评价、选择和再评价的相应记录可包括:对供应方的各种形式的调查、评价和选择记录，相应的证明资料，合格供应方名录、名单等;若以招标形式选择供应方，则应保存招标过程的各项记录

8.4.3.4 对于大批量物资、重要物资、新型材料、大型设备以及对工程最终质量、环境、职业健康安全有重要影响的物资，由公司行政部负责对可供选用的供方进行逐个评价，并确定合格供方名单，报公司质安部审批。

8.4.3.5 一般物资由行政部物资部门评价和选择供方，采购人员从合格供方名单中选择供方，实施采购。

8.4.3.6 公司应明确在本企业中存在的分包类别，如:劳务、专业工程承包。设施 设备租赁、技术服务等，并根据所确定的分包类别制定相应的管理制度。一般的小型工程分包、劳务分包、房屋建筑工程的施工和服务机械租赁、委托试验等由行政部负责考察评价和选择供方。重要的工程分包和大型设备的租赁的合格供方名单必须报公司质安部审批。

公司对分包方进行评价和选择的方法包括:招标、组织相关职能部门实施评审，对分包方提供的资料进行评定，对分包方的施工能力进行现场调查等，必要时可对分包方进行质量管理体系审核

评价和选择分包方一般应考虑的原则：

（a）具有合法的经营执照和适应的资质，外地单位须经本地主管部门核准；

（b）承担分包服务的质量、环保、安全保证能力；

（c）与本公司或其他企业合作的业绩；

（d）承担本项目特殊内容的能力考核；

（e）其他针对项目特点的服务要求的满足程度。

对于设备租赁和技术服务分包方的选择可重点考查其资质、服务人员的资格、设备完好程度、提供技术资料的承话等。

对分包方评价的记录可包括:

1. 经营许可和贤质证明文件;
2. 质量管理体系审核记录;
3. 评审的会议记录·传阅记录;
4. 合格分包方名册;
5. 招标垃程的各项记录。

公司与分包方订立分包合同时，应以工程总承包合同为基础。分包合同应:

1. 符合法律法规的规定;
2. 符合建设工程总承包合同或专业施工合同的规定；
3. 明确施工或服务范围，"双方的权利和义务，质量职责和违约责任;
4. 明确分包工程或服务的工艺标准和质量标准;
5. 明确对分包方的施工或服务方案、过程、程序和设备的签认、审批要求;
6. 明确分包方从业人员助资格能力要求。

与分包方订立的非标准文本合同至少应包括:所分包的内容、时间、质量、安全、文明施工等要求，结算方式与付款办法，交工后必须提供的服务，违约处理意见等。

对分包方的验证应在施工或服务开始前进行。

8.4.3.7 重要的分包单位选定后，应报经建设单位和监理单位认可。

### 8.4.4 采购信息

8.4.4.1 项目部应根据房屋建筑工程的施工和服务组织设计和房屋建筑工程的施工和服务进度计划制订采购文件，采购文件包括采购计划、合同及其他文件。采购文件中提供采购要求的信息包括：

（a）经批准的产品质量要求或服务要求，如产品的规格、型号、房屋建筑工程的施工和服务及安全性能、质量标准、环保标准等；

（b）供货期限要求，如供货批量、供货或交工的最后期限等；

（c）对供方质量管理体系要求，对供方设备及人员资格的要求；

（d）对产品验证的要求及对产品质量证明文件的要求等。

e）项目所需的建筑材料、构配件和设备应作为项目管理策划内容的组成部分。各类建筑材料、构配件和设备采购计划审批的权限和流程应在制度中明确规定

8.4.4.2 采购文件（计划）在发出之前，应经有关部门认真审核，经项目主管领导批准，以确保采购信息是充分和适宜的。

8.4.4.3 采购产品的验证

8.4.4.4 为确保所采购的产品满足规定的要求，行政部对所采购的产品都必须实施检验、试验或其他活动予以验证。未经检验合格或验证不满足要求的产品不得放行。

8.4.4.5 项目部负责对采购产品的验证。一般的工程材料由材料员验证；构件、半成品由材料员或质检员验证；机械设备由机械管理员验证；分包工程由质检员会同监理工程师进行验证；对重要的物资（如新型材料）、大型设备的验证，公司质安部应派专业人员参加验证，必要时可聘请专家或委托具有资质的质检机构验证。未经验收的建筑材料、构配件和设备不得用于工程施工

8.4.4.6 物资、设备或分包服务验证人员必须具有相应资格，所需检测设备应符合 “监视和测量设备的控制”的要求。

8.4.4.7 除到货验收、质量检验等常规性验证外，需在供方现场验证、首件检验或其他验证，行政部应根据产品特性在采购信息中作出验证活动的安排，并规定产品放行的办法。

8.4.4.8 本要求具体实施按《采购控制程序》执行。

### 8.4.5售后服务。

公司在必要时对供应方进行再评价。

对供应方的评价、选择和再评价的标准、方法、和职责应符合管理制度的规定，并保存相应的记录。

根据采购计划订立采购合同。

d）建筑材料、构配件和设备的验收。

对建筑材料、构配件和设备进行验收。必要时，应到供应方的现场进行验证。验收的过程、记录和标识应符合有关规定。未经验收的建筑材料、构配件和设备不得用于工程施工。

按照规定的职责、权限和方式对验收不合格的建筑材料、构配件和设备进行处理，并记录处理结果。

确保所采购的建筑材料、构配件和设备符合有关职业健康、安全与环保的要求。

e）建筑材料、构配件和设备的现场管理。

在管理制度中明确建筑材料、构配件和设备的现场管理要求。

对建筑材料、构配件和设备进行贮存、保管和标识，并按照规定进行检查，发现问题及时处理。

明确对建筑材料、构配件和设备的搬运及防护要求。

明确建筑材料、构配件和设备的发放要求，建立发放记录，并具有可追溯性。

f）发包方提供的建筑材料、构配件和设备。

按照有关规定和标准对发包方提供的建筑材料、构配件和设备进行验收。

对发包方提供的建筑材料、构配件和设备在验收、施工安装、使用过程中出现的问题，应做好记录并及时向发包方报告，按照规定处理。

g）根据所提供产品的重要程度不同，对供货厂家评价时，一般应在如下范围内收集可以溯源的证明资料：资质证明、户品生产许可证明；产品鉴定证明； 产品质量证明；质量管理体系情况；产品生产能力证明；与该厂家合作的证明。

h）对经销商进行评价时，一般应在如下范围内收集可以溯源的证明资料： 经营许可证明；产品质量证明；与该经销商合作的证明。

i）不合格建筑材料、构配件和设备有如下几种情况；不符合国家规定的验收标准；不符合发包方的要求；不符合计划规定的要求。

安排相关人员负责对不合格建筑材料、构配件和设备进行记录标识、隔离，以防误用。

对不合格建筑材料、构配件和设备可采取以下处理措施：拒收；加工使其合格后直接使用；经发包方及设计方同意改变用途使用；降级使用；限制使用范围；报废。

j）建筑材料、构配件和设备的现场管理。

建筑材料、构配件和设备保管应保证其数量、质量、堆放场地和库房必须足相应的贮存要求。

对易燃、易爆、易碎、超长、超高、超重建筑材料、构配件和设备，应明确搬运要求。并对其进行行防护，防止损坏、变质、变形。当需要编制搬运方案时，应经审批后向操作人员进行交底并组织实施。

建筑材料、构配件和设备的可追溯性可以通过连续的记录实现，应确保进场验收记录，检验试验记录、保管记录和使用发放记录的连续性。

k）发包方提供的建筑材料、构配件和设备。

发包方提供的建筑材料、构配件和设备是指与发包方订立的合同中所确定的由发包方提供的建筑材料、构配件和设备。

在对发包方提供的建筑材料，构配件和设备验证时发现问题应及时和发包方沟通，同时采取标识、隔离等措施，按照与发包方协商的结果进行处理，并做好记录。

### 8.4.6 分包管理

目前公司防火工程施工暂无分包项目，如将来出现分包项目，按本条款控制。

（1）分包管理要求：

1）工程/劳务分包选择招标活动包括项目施工结构分解、确定项目分包范围、选择项目分包模式和分包合同种类、分包招标、合同谈判与签约和“分包评价和再评价标准 和评价办法”，强调应对分包工程承担相关责任，按照总包合同的约定，依法订立“分包合同”；保存“评价和选择分包方的记录”。

2）工程/劳务分包现场管理包括分包项目实施阶段管理、分包项目结束后评价等管理内容和“分包评价和再评价标准和评价办法” ；应在分包项目实施前对从事分包的有关人员进行分包工程施工或服务要求的交底，审核批准分包方编制的施工或服务方案，并据此对分包方的施工或服务条件进行确认和验证。

3）各职能和层次对分包方的现场管理要求：

①项目分包管理活动的监督和指导应符合分包管理制度的规定和分包合同的约定；

②对分包方的施工和服务过程进行控制，包括：对分包方的施工和服务活动进行监督检查，发现问题及时提出整改要求并跟踪复查，并依据规定的步骤和标准对分包项目 进行验收；

③分包方的施工过程实施监控；

④规定做好对分包工程的质量检查和验收工作；

⑤分包方的履约情况进行评价并保存“记录” 。

## 8.5 施工和服务提供（工程项目质量管理）

### 8.5.1、施工和服务提供的控制

（1）公司应在受控条件下进行产品生产和服务提供。适用时，受控条件应包括：

1）施工生产策划、生产计划、项目管理策划、生产资源调配、生产计划管控等。

2）项目经理部组建方式、项目管理或承包模式、机构设置和权责、人员配备及项目目标责任书签订、实施、考核兑现。

3）接受设计文件、参加设计交底和图纸会审、工程项目质量管理策划职责和内容，“工程项目质量管理策划结果”应形成文件并在实施前批准；应根据施工要求对工程项目质量管理策划的结果实行动态管理，及时调整相关文件并监督实施。

4）施工准备包括临建方案编制审批、临时设施建设及验收，施工现场准备、技术准备、生产要素准备等开工准备及外部联络与沟通。

5）作业环境控制包括制定和实施安全文明施工措施、冬雨季施工措施、现场试验环境控制、工序交叉作业环境控制、有作业环境要求的工序活动控制等内容。

6）分项/检验批质量控制、关键过程控制、特殊过程控制、进度控制包括对影响质量的人、机、料、法、环、测等因素及风险因素进行分析、策划控制措施或确认控制准则，设置质量控制节点实时监控；建立和实施自检、交接检制度；施工过程及进度标识和可追溯性控制要求；工程建设有关方信息沟通要求；施工记录的建立应符合相关规定的要求，“施工过程中的质量管理记录”应包括施工日记和专项施工记录、交底记录等。

7）工程变更管理由工程项目部联络沟通管理。

（2）若输出结果不能由后续的监视或测量加以验证，应对生产和服务提供过程实现策划结果的能力进行确认和定期再确认

本公司需确认的过程: **隐蔽工程；整个施工过程为关键过程。**

特殊过程除执行一般的生产过程控制规定外，还应加强：

1. 施工设备的性能控制；
2. 工艺参数的控制；
3. 人员能力的控制；
4. 相应的作业指导书；
5. 加强过程的监视和测量控制。

（3）特殊工程的再确认

发生下列情况，应对特殊过程进行再确认：

1. 工序生产发生重大质量问题时；
2. 影响工序的因素发生变化时（如设备、工装进行了大修）；
3. 生产工艺发生变更时。

### 8.5.2 标识和可追溯性

工程项目部负责原材料和施工工序的产品标识，项目部配合实施，质安部检查产品检验状态标识；

1. 公司应安排相关人员负责对不合格建筑材料、构配件和设备进行记录标识、隔离，以防误用，以及实现必要的产品的追溯性，使用适宜的标识方法；
2. 针对产品的检验状态进行标识或记录；公司应对施工过程及进度进行标识，施工过程应具有可追溯性。 公司可通过任务单、施工日志、施工记录、隐蔽工程记录、各种检验试验记录等表明施工工序所处的阶段或检查、验收的情况，确保施工工序按照策划的顺序实现

施工过程中的质量管理记录应包括:

1. 施工日记和专项施工记录;
2. 交底记录;
3. 上岗培训记录和岗位资格证明;
4. 施工机具和检验、测量及试验设备的管理记录;
5. 图纸的接收和发放、设计变更的有关记录;
6. 监督检查和整改、复查记录;
7. 质量管理相关文件;
8. 工程项目质量管理策划结果中规定的其他记录。对标识和可追溯的控制，按《施工和服务过程控制程序》执行。

### 8.5.3顾客或外部供方的财产

（1）顾客或外部供方的财产可能包括材料、图纸、工具和设备，顾客的场所，知识产权和个人信息。行政部应在合同或订单中明确顾客财产的具体信息。

（2）工程项目部负责顾客财产的验证，工程项目部、仓库负责顾客财产的使用和维护，妥善保管顾客提供的财产。

（3）组织在控制或使用顾客或外部供方的财产期间，应对其进行妥善管理。

（4）若顾客或外部供方的财产发生丢失、损坏或发现不适用情况，组织应向顾客或外部供方报告，并保留相关记录及协议等文件信息。

（5）顾客或外部供方的财产的按要求进行控制。

### 8.5.4 防护

在对采购物资，分项、分部工程、完工工程交付给顾客之前，应针对这些产品的特性采取防护措施，包括对标识、搬运、储存和防护的控制，确保产品保持原有的质量，由工程项目部进行归口管理，项目部具体落实。材料搬运、储存和防护执行《产品防护控制程序》。工序防护按施工组织设计规定执行。成品和半成品防护的范围应包括供公司使用或构成工程产品一部分的发包方财产，这些财产不仅包括发包方提供的文件资料、建筑材料、构配件和设备，还包括:

1. 公司作为分包单位时，发包方提供的未完工程。
2. 公司作为总包单位时，发包方直接分包的工程。

这些防护活动应贯穿于施工的全过程直至工程移交为止。

### 8.5.5 交付后的活动

（1）公司相关制度明确了本公司具备满足与产品和服务相关的交付后活动的要求的能力。包括保修服务和工程回访服务控制范围；按规定进行工程移交和移交期间的防护；强调应按规定的职责对工程项目的服务进行策划，并组织实施，如主动性工程回访计划等；在规定的期限内对服务的需求信息作出响应，对服务质量应按照相关规定进行控制、检查和验收等。

（2）在确定交付后活动的覆盖范围和程度时，组织应考虑：

a）法律法规要求及产品和服务的相关风险；

b）与产品和服务相关的潜在不期望的后果；

c）其产品和服务的性质、用途和预期寿命；

d）顾客要求；

e）顾客反馈。

（3）交付及交付后活动的实施按《产品防护和交付控制程序》的相关规定执行。

### 8.5.6 更改控制

（1）公司在生产和服务提供过程中发生更改活动，应对生产和服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保稳定地符合要求。

（2） 应对生产和服务提供的更改过程控制的相关记录予以保留。包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施等。

（3）更改控制按相关部门要求实施。

## 8.6 产品和服务的放行（施工质量检查与验收）

（1）工作内容及要求

1）对项目施工质量检查的策划、各层次权责和人员；对项目经理部的质量检查活动进行监控；按规定做好对分包工程的质量检查工作；对监督检查中发现的问题应及时提出“书面整改要求”；建立和保存“监督检查的记录”等。

2）施工质量验收应进行策划，如分部分项检验批工程划分、工程质量检验或验收计划等，“施工质量检查策划结果”应按规定经批准后实施；规定各层次权责和授权人员及资格要求；按规定做好对分包工程的质量验收工作；进货检试验、过程检试验、检验批/分项/分部/单位工程质量验收；对“质量检查记录”的管理应符合相关制度的规定等；项目竣工验收包括内部验收、预验收、竣工验收。

3）“试验检测管理制度”包括管理职责及试验、检测项目及内容、检测人员、检测时机、方法和记录、外委试验检测服务机构评价选择等。

## 8.7 不合格输出的控制

1、为保证工程施工和服务的质量，须对不合格品实施有效控制。为此，公司制定了《事故、事件与不符合控制程序》，以防止不合格品的非预期使用或进入后续阶段，甚至交付给顾客。

2、各类采购物资（含甲方供料）、半成品、工程设备、过程在使用和施工前均应有检查合格标志或记录，以防止由于忽视，使用不合格材料、半成品或使不合格过程转入下道过程；

3、对施工中出现的不合格项目作出不合格的标记、记录、隔离（可能时）和处置。

4、不合格按处置的难易程度、对下道工序的影响、处置对工期、费用的影响、处置对工程安全性或使用性能影响大小分为一般、重大不合格。

5、一般不合格由工长或技术负责人在现场及时监督纠正并做记录：

—由项目部人员发现的，由项目工程师负责公司返工返修处理及验证，并填写不合格记录；

—由公司工程项目部抽查发现的不合格由其填写记录交由项目部工程师公司返工返修处理后上报，项目部再进行验证；

—监理、建设单位发现的不合格，由项目经理负责公司处理、验证后再向其申报以取得认可。

6、不合格品的处置方式包括：

* 1. 现场人员及时采取措施，消除已发现的不合格品（如检查发现的质量问题）；
  2. 与顾客沟通, 对提供产品和服务进行隔离、限制、退货或暂停等处理；
  3. 经项目经理批准，适用时经监理/建设单位同意，让步接收或降级使用。
  4. 对不合格品得到纠正后需要再进行检验试验，以验证符合规定要求。

7、交付或开始使用后（在保修期内）发现的不合格品，根据经济损失程度和顾客意见，及时采取相应的处置措施。

8、对施工质量问题的处理

a）建立并实施《质量问题处理制度》，规定对发现质量问题进行有效控制的职责、权限和活动流程；

b）对质量问题的分类、分级报告流程作出规定，按照要求分别报告工程建设有关方；

c）对各类质量问题的处理制定相应措施，经批准后实施，并应对质量问题的处理结果进行检查验收；

d）保存质量问题的处理和验收记录；

e）建立质量事故责任追究制度。

## 8.8 环境和职业健康安全管理运行控制

8.8.1公司根据环境和职业健康安全方针、目标和指标，识别和策划与所确定的重要环境因素相关的运行；确定那些与已辨识的、需要采取必要控制措施的危险源有关的运行 和活动，以管理职业健康安全风险，包括变更管理。以确保其通过下列方式在规定的条件下进行：

a) 适合公司各部门的活动和过程的运行控制措施，把这些运行控制措施纳入到公司总体的环境和职业健康安全管理体系中；

b) 形成文件的程序，以避免引起缺乏而可能偏离职业健康安全方针和目标；

c）规定的运行准则，以避免引起缺乏而可能偏离职业健康安全方针和目标；

d) 与采购的货物、设备和服务相关的控制措施；

e）与进入工作场所的承包者和访问者相关的控制措施；

公司环境因素和职业健康安全风险因素的运行控制贯穿于产品实现的全过程及相关服务过程，分述如下。

公司建立实施和保持《环境、职业健康安全运行控制程序》，规定对重要环境因素和重要职业健康安全风险控制的管理制度、管理办法、操作规程、作业指导书，以及相关的运行准则。

8.8.2当发生下列情况必须对环境因素和危险源进行重新识别或补充识别，重新确定本公司不可承受的风险因素和重要环境因素并实施控制。

a)增加新的房屋建筑工程的施工和服务项目或房屋建筑工程的施工和服务新产品；

b)新材料、新设备、新工艺、新技术；

c)重大环境、安全事故时；

d)法规的要求发生变化时。

8.8.3环境、职业健康安全管理方案

本公司制定并保持《目标、指标及管理方案控制程序》，规定了在公司环境、职业健康安全的目标、指标确定后，应制定环境管理方案与职业健康安全管理方案，以确保本公司环境、职业健康安全目标、指标的实现。

8.8.3.1 职责

公司工程项目部负责本公司环境及职业健康安全管理方案的制定、修改、实施的管理及目标、指标的考核。

各项目部负责本单位（部门）管理方案的制定、修改、实施和控制。

公司环境及职业健康安全管理方案由管理者代表审批，项目部的管理方案由项目经理审批，并报公司工程项目部备案。

管理方案中规定的责任部门负责各自任务的实施。

8.8.3.2 工作内容

在环境与职业健康安全管理方案中应明确要实现的目标、指标。明确相关职能与层次人员为实现对应目标、指明应尽的职责和权限；

管理方案中应提出实现目标、指标的方法，确定应实施的不同作业任务以及完成不同任务的职责和权限；

管理方案内容还包括实现每个任务的时间表，以及完成每个作业任务所需资源配置的提供方法和渠道；

管理方案必须满足环境因素识别、危险源辨识、风险评价与风险控制和法律、法规要求的实施方案。

管理方案形成过程的评审要有职工代表参加。

8.8.3.3 当本单位的活动、产品、服务或运行条件变化时，应及时修订或补充管理方案。

8.8.3.4 本要求的具体实施按《目标、指标及管理方案控制程序》《环境、职业健康安全运行控制程序》执行。

## 8.9 应急准备与响应

（1）确定潜在事故或紧急情况，识别有关的运行或活动，建立和保持相关应急准备与相应控制要求，定期演练或评审。

8.9.1组织应建立并执行《应急准备与响应控制程序》、《应急预案》、实施并保持对6.1.1中识别的潜在紧急情况进行应急准备并做出响应所需的过程。

a) 公司根据识别出的潜在的重要环境因素和不可接受的风险因素，确定下列物质或场所为应急准备和相应的重点：

柴油、泥浆、碰伤、雨天漏电 掉杆脱落 钢丝绳断裂、雷击、火灾等；

作业点或场所：项目部施工区、项目部生活区等。

b) 由相应的部门针对潜在的事故或紧急情况，制定有针对性的预防措施、应急措施和事故处理整改方案；

8.9.2 组织应：

a）通过策划措施做好响应紧急情况的准备，以预防或减轻它所带来的有害环境影响；

b）对实际发生的紧急情况做出响应；

c）根据紧急情况和潜在环境影响的程度，采取相适应的措施预防或减轻紧急情况带来的后果；

d）可行时，定期试验所策划的响应措施；

e）定期评审并修订过程和策划的响应措施，特别是发生紧急情况后或进行试验后；

f）适用时，向有关的相关方，包括在组织控制下工作的人员提供应急准备和响应相关的信息和培训。

# 9 绩效评价

## 9.1 监视、测量、分析和评价

9.1.1 质量管理绩效监视和测量

1）企业绩效检查建立覆盖总部和项目部的二级绩效测量体系，包括财务、顾客与市场、内部流程管理、员工学习与发展指标，确定职责、权限、频度和内容、方法等，重点监测总部层面的日常管理和企业整体绩效。对监督检查中发现的问题应及时提出“书面整改要求”；建立和保存“监督检查的记录”等；测量结果分析并传递到相关部门并进行改进。

2）项目绩效检查包括各管理层次对项目经理部质量管理活动绩效监督检查、考评、审计的职责、权限、频度和内容、方法等；对监督检查中发现的问题应及时提出“书面整改要求”；建立和保存“监督检查的记录”等。

3）项目履约检查包括对合同履行情况进行监控，对监督检查中发现的问题应及时提出“书面整改要求”；并及时对合同履约情况进行分析和记录，并用于质量改进，如实施合同偏差原因分析、偏差责任分析、合同实施趋势分析，并实施纠偏或争议索赔措施；对合同收尾的管理；建立和保存“监督检查的记录”等。

4）工程建设有关方满意信息测评应对职责、渠道、方式及利用这些信息的方法等作出规定和实施。

5）为实施上述要求，建立实施一下管理制度：

a)《施工现场质量管理制度》；

b)《与顾客有关的过程控制程序》。

9.1.2 环境和职业健康安全绩效监测

（1）公司建立实施环境和职业健康安全监测和测量过程，对具有重要环境因素有关的施工服务及管理过程进行日常监测，有关监测结果应形成文件，内容包括：对施工服务和管理过程的环境影响特性及相关控制措施、环境目标、指标和管理方案完成情况、合规性评价等。

（2）对职业健康安全的监视和测量，包括主动性绩效测量和被动性绩效测量，所需的定性和定量测量，对目标实施情况的监视。

（3）监视和测量结果用于证实环境和职业健康安全管理的有效性和效率，对检测发现的不符合信息及时进行改进。

（4）相关程序、制度包括：

a）合规性评价控制程序

b）环境和职业健康安全绩效监视和测量控制程序

9.1.3 分析和评价

（1）工程项目部确定绩效分析评价过程，各项目部和主管部门确定、收集相关数据，报工程项目部分析和利用，以证实管理体系的适宜性和有效性，并评价在何处可以持续改进管理体系。这应包括来自监视和测量的结果以及其他有关来源的数据。数据分析应提供顾客满意、与产品要求的符合性、过程和产品的特性及趋势（包括采取预防措施的机会）、供方等方面的信息。

（2）分析与评价数据来源包括：

a）与工程质量有关的数据；

b）与运行能力有关的数据；

c）顾客满意度调查结果；

d）环境绩效数据；

e）职业健康安全绩效数据。

（3）对数据做出分析和评价提供以下信息：

a）顾客满意程度；

b）工程和服务与产品要求的符合性

c）过程和工程产品的特性和趋势，包括采取预防措施的机会；

d）供方工程的质量、环境和职业健康安全行为及合作的状况。

（4）数据的分析与结果处理

为了证实质量、环境和职业健康安全管理体系的适宜性和有效性并识别改进机会，公司各有关部门应收集和分析有关的数据。

a）各相关部门应用统计技术进行数据分析，提出完善和改进的措施。

b）所有数据分析结果均应评审，以识别是否需要进行改进。

c）各相关部门在收集、分析数据时常用的方法有：抽样检测、排列图、调查表、因果图等。

d）管理者代表根据数据分析的结果组织相关部门评价，决定是否采取纠正和预防措施。

## 9.2 内部审核

为了验证公司质量、环境和职业健康安全管理体系的符合性和有效性，公司按策划的时间实施质量、环境和职业健康安全管理体系内部审核，由行政部负责组织实施。

行政部年初编制“年度内部审核计划”，规定该年度内审的方式、范围、准则、时间和方法。

公司选拔有能力的人员担任内部审审核员，并对内部审核员进行培训，每次审核组建审核组确保审核的有效性和顺利实施，考虑确保审核的公正性及客观性，审核员不应审核自己的工作。 责任部门负责在计划的时间内针对出现和分析出的不符合的原因制定纠正措施，并予以实施，保存纠正和纠正措施的实施记录。审核员对责任部门纠正措施的实施情况及其有效性进行验证。内部审核的具体内容和要求详见《内部审核程序》。

## 9.3 管理评审

9.3.1 总则

公司建立实施《管理评审控制程序》，行政部协助总经理实施管理评审，以会议方式进行。通过管理评审确保管理体系的适宜性、充分性和有效性。管理评审应对公司的管理体系的改进机会和变更的需要，包括管理方针和目标等作出评价。

9.3.2 评审输入

管理评审的输入应包括以下方面的信息：

a）以往管理评审所采取措施的实施情况；

b）与质量管理体系相关的内外部因素的变化；

c）有关质量管理体系绩效和有效性的信息，包括下列趋势性信息：

1）顾客满意和相关方的反馈；

2）质量目标的实现程度；

3）过程绩效以及产品和服务的符合性；

4）不合格以及纠正措施；

5）监视和测量结果；

6）审核结果；

7）外部供方的绩效。

d）资源的充分性；

e）应对风险和机遇所采取措施的有效性；

f）改进的机会。

9.3.3 评审的输出

管理评审的输出应包括与下列事项有关的决定和措施：

a) 改进的机会；

b) 管理体系所需的变更

c) 资源的需求

# 10 持续改进

## 10.1 总则

10.1.1 公司应确定并选择改进机会，采取必要措施，持续满足顾客要求和增强顾客满意。

10.1.2 采取改进措施，主要包括：

a）改进产品和服务以满足要求并关注未来的需求和期望；

b）纠正、预防或减少不利影响；

c）改进质量、环境和职业健康安全管理体系的绩效和有效性。

10.1.3 改进的例子可包括纠正、纠正措施、持续改进、突变、创新和重组。

## 10.2 不合格和纠正措施

10.2.1 若出现不合格，包括投诉所引起的不合格，各相关部门应对不合格做出应对，采取必要的临时对策：

（1）采取措施予以控制和纠正；

（2）处置产生的后果。包括减轻有害的环境影响；

10.2.2 通过下列活动，评价是否需要采取措施，以消除产生不合格的原因，避免其再次发生（纠正措施）或者在其他场合发生（预防措施）：

（1）评审和分析不合格；

（2）确定不合格的原因；

（3）举一反三，确定是否存在或可能发生类似的不合格。

10.2.3 确定和实施所需采取的改进措施；

10.2.4 评审所采取的纠正措施的有效性；

10.2.5 需要时，更新策划期间确定的风险和机遇；需要时，变更质量、环境和职业健康安全管理体系。

10.2.6 纠正措施应与所产生的不合格的影响（包括环境影响）的重要程度相适应。

10.2.7 对不合格的性质以及随后所采取的措施的记录，及纠正措施的结果的记录予以保留。

## 10.3 持续改进

10.3.1 公司通过会议、宣传等方式持续改进质量、环境和职业健康安全管理体系的适宜性、充分性和有效性，以提升质量绩效和环境绩效。

10.3.2 公司为促进持续改进，控制以下活动确定改进目标。

（1) 通过质量、环境和职业健康安全方针和目标的建立于实施，评价方针与目标，提出改进方向；

（2) 通过数据分析，内外部审核不断寻求改进机会，并作出适当的改进活动安排；

（3) 实施纠正和预防措施以及其他适用的措施，实现改进；

（4) 考虑管理评审的分析、评价结果，以及管理评审的输出，确定是否存在持续改进的需求或机会。。

10.3.3有关部门按改进目标组织策划，制定改进方案并负责实施。

10.3.4 工程项目部组织有关部门对改进方案的实施结果，进行测量和验证。

10.3.5 改进方案的测量和验证结果，应提交管理评审，对其有效性进行评价。

10.3.6 因改进措施引起的文件更改按《文件控制程序》进行。

附件A

**产品实现过程及相互关系简图**

工程回访

投 标

管理方针

管理目标

施工的监视和测量、顾客反馈意见（包括投诉）

未中标

存档结束

持 续 改 进

管 理 评 审

内 部 审 核

数据分析结果

产品质量总结

顾客反馈意见

工程交付

施工现场控制

（人、机、料、法、环）文件、记录）

资源准备

（人、机、料、法、环）

质量策划

施工组织设计/质量计划

中标

合同评审、洽商、签订

形成投标文件

顾客要求的识别确认

投 标 准 备

市 场 信 息

# 附录B 质量、环境和职业健康安全管理职能分配表

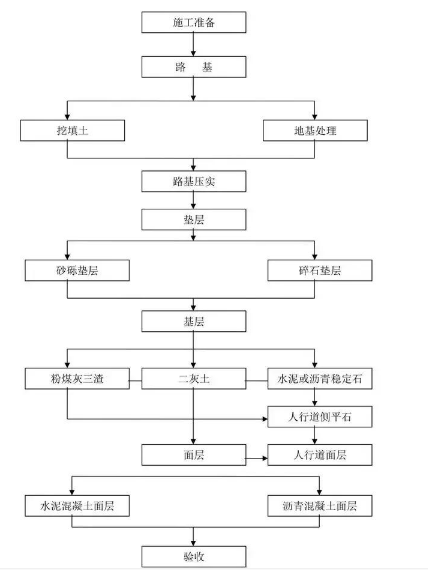
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ISO9001:2015 | GB/T50430-2017 | ISO14001:2015 | GB/T28001-2011 | 最高管理层 | 管理者代表 | 行政部 | 市场部 | 工程项目部 | 财务部 |  | |
| 4.1理解组织及其背景环境 |  | 4.1理解组织及其所处环境 |  | **★** | **△** | **△** | **△** | **△** | **△** |  | |
| 4.2理解相关方的需求和期望 |  | 4.2理解相关方的需求和期望 |  | **★** | **△** | **△** | **△** | **△** | **△** |  | |
| 4.3确定质量管理体系的范围 | 3.1一般规定 | 4.3确定环境管理体系的范围 | 4.1总要求 | **★** | **△** | **△** | **△** | **△** | **△** |  | |
| 4.4质量管理体系 | 3.3质量管理体系的策划和建立 | 4.4环境管理体系 |  |  | **★** | **△** | **△** | **△** | **△** |  | |
| 5.1领导作用与承诺 | 4.3领导作用与管理职责 | 5.1领导作用与承诺 |  | **★** | **△** | **△** | **△** | **△** | **△** |  | |
| 5.1.2以顾客为关注焦点 |  |  |  | **★** | **△** | **△** | **△** | **△** | **△** |  | |
| 5.2质量方针 | 3.2质量方针和质量目标 | 5.2环境方针 | 4.2职业健康安全方针 | **★** | **△** | **△** | **△** | **△** | **△** |  | |
| 5.3组织的岗位、职责和权限 | 4.组织机构和职责 | 5.3组织的岗位、职责和权限 | 4.4.1 资源、作用、职责、责任和权限 | **★** | **△** | **△** | **△** | **△** | **△** |  | |
| 6.1应对风险和机遇的措施 |  | 6.1总则 | 4.4.6运行控制 | **★** | **△** | **△** | **△** | **△** | **△** |  | |
|  |  | 6.1.2环境因素 | 4.3.1危险源 | **△** | **△** | **△** | **△** | **★** | **△** |  | |
|  |  | 6.1.3合规义务 | 4.3.2法律法规和其他要求 | **△** | **△** | **★** | **△** | **△** | **△** |  | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |
| ISO9001：2015 | GB/T50430-2017 | ISO14001：2015 | GB/T28001-2011 | 最高管理层 | 管理者代表 | 行政部 | 市场部 | 工程项目部 | 财务部 |  | |
|  |  | 6.1.4措施的策划 | 4.4.6运行控制 | **△** | **△** | **△** | **△** | **★** | **△** |  | |
| 6.2质量目标及其实施的策划 | 3.2质量方针和质量目标 |  |  | **★** | **△** | **△** | **△** | **△** | **△** |  | |
|  |  | 6.2环境目标及其实施的策划 | 4.3.3目标及方案 | **△** | **△** | **△** | **△** | **★** | **△** |  | |
| 6.3变更的策划 |  |  |  | **△** | **△** | **△** | **△** | **★** | **△** |  | |
| 7.1.1总则 |  | 7.1资源 |  | **★** | **△** | **△** | **△** | **△** | **△** |  | |
| 7.1.2人员 | 5人力资源管理 |  |  | **△** | **△** | **★** | **△** | **△** | **△** |  | |
| 7.1.3基础设施 | 7 施工机具与设施管理 |  |  | **△** | **△** | **△** | **△** | **★** | **△** |  | |
| 7.1.4过程环境 |  |  |  | **△** | **△** | **△** | **△** | **★** | **△** |  | |
| 7.1.5监视和测量设备 | 11.5检测设备管理 |  | 4.5.1绩效检测 | **△** | **△** | **△** | **△** | **★** | **△** |  | |
| 7.1.6组织的知识 |  |  |  | **△** | **△** | **△** | **△** | **★** | **△** |  | |
| 7.2人员、能力和意识 | 5人力资源管理 | 7.2能力 | 4.4.2能力、培训和意识 | **△** | **△** | **★** | **△** | **△** | **△** |  | |
| 7.3意识 | 5.3培训 | 7.3意识 |  | **△** | **△** | **★** | **△** | **△** | **△** |  | |
| 7.4沟通 |  | 7.4信息交流 | 4.4.3沟通参与和协商 | **△** | **△** | **★** | **△** | **△** | **△** |  | |
| 7.5形成文件的信息 |  | 7.5形成文件的信息 |  | **△** | **△** | **★** | **△** | **△** | **△** |  | |
| 7.5.2创建和更新 |  | 7.5.2创建和更新 | 4.4.5文件控制 | **△** | **△** | **★** | **△** | **△** | **△** |  | |
| 7.5.3形成文件的信息的控制 | 3.5文件和记录控制 | 7.5.3文件化信息的控制 | 4.5.4记录控制 | **△** | **△** | **★** | **△** | **△** | **△** |  | |

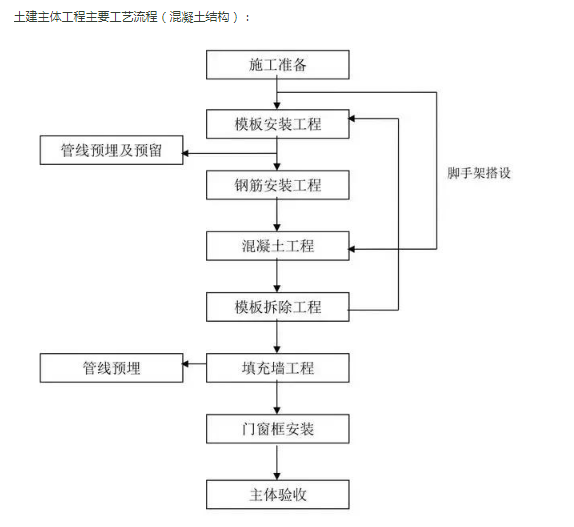
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ISO9001：2015 | GB/T50430-2017 | ISO14001：2015 | GB/T28001-2011 | 最高管理层 | 管理者代表 | 行政部 | 市场部 | 工程项目部 | 财务部 |  |
| 8.1运行策划和控制 | 10.2策划 |  |  | **★** | **△** | **△** | **△** | **△** | **△** |  |
|  |  | 8.1运行策划和控制 | 4.4.6运行控制 | **△** | **△** | **△** | **△** | **★** | **△** |  |
| 8.2.1顾客沟通 |  |  |  | **△** | **△** | **△** | **★** | **△** | **△** |  |
| 8.2.2与产品和服务相关的要求的确定 | 6．投标及合同管理 |  |  | **△** | **△** | **△** | **★** | **△** | **△** |  |
| 8.2.3与产品和服务相关的要求的评审 |  |  |  | **△** | **△** | **△** | **★** | **△** | **△** |  |
| 8.2.4产品和服务要求的更改 |  |  |  | **△** | **△** | **△** | **★** | **△** | **△** |  |
| 8.3产品和服务的设计和开发 | 10.2策划  10.3工程设计 10.6 变更控制 |  |  | **△** | **△** | **△** | **△** | **★** | **△** |  |
| 8.4外部提供过程、产品和服务的控制 | 8.工程材料、构配件和设备管理  9.分包管理 |  |  | **△** | **△** | **△** | **△** | **★** | **△** |  |
| 8.5生产和服务提供 |  |  |  | **△** | **△** | **△** | **△** | **★** | **△** |  |
| 8.5.1生产和服务提供的控制 | 10.4施工准备  10.5施工过程质量控制  10.7交付与服务 |  |  | **△** | **△** | **△** | **△** | **★** | **△** |  |
| 8.6产品和服务的放行 | 11施工质量检查与验收 |  |  | **△** | **△** | **△** | **△** | **★** | **△** |  |
| 8.7不合格输出的控制 | 11.5问题与事故处理 |  |  | **△** | **△** | **△** |  | **★** | **△** |  |
|  |  | 8.2应急准备和响应 | 4.4.7应急准备和响应 | **△** | **△** | **△** |  | **★** | **△** |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ISO9001：2015 | GB/T50430-2017 | ISO14001：2015 | GB/T28001-2011 | 最高管理层 | 管理者代表 | 行政部 | 市场部 | 工程项目部 | 财务部 |  |
| 9绩效评价 | 12质量管理检查、分析、评价与改进 | 9绩效评价 | 4.5.1绩效测量与监视 | **△** | **△** | **△** | **△** | **★** | **△** |  |
| 9.1.1总则 | 12质量管理检查、分析、评价与改进 | 9.1.1总则 |  | **△** | **△** | **△** | **△** | **★** | **△** |  |
| 9.1.2顾客满意 | 12.4评价 |  |  | **△** | **△** | **★** | **△** | **△** | **△** |  |
|  |  | 9.1.2合规性评价 | 4.5.2合规性评价 | **△** | **△** | **★** | **△** | **△** | **△** |  |
| 9.1.3分析与评价 | 12.3分析 12.4评价 |  |  | **△** | **△** | **△** | **△** | **★** | **△** |  |
| 9.2内部审核 |  | 9.2内部审核 | 4.5.5管理体系审核 | **△** | **△** | **★** | **△** | **△** | **△** |  |
| 9.3管理评审 |  | 9.3管理评审 | 4.6管理评审 | **△** | **△** | **★** | **△** | **△** | **△** |  |
| 10改进 | 12.5改进 | 10持续改进 |  | **△** | **△** | **△** | **△** | **★** | **△** |  |
| 10.1总则 |  | 10.1总则 |  | **△** | **△** | **△** | **△** | **★** | **△** |  |
| 10.2不符合和纠正措施 | 11.5质量问题与事故处理 | 10.2不符合和纠正措施 | 4.5.3事件调查、不符合、纠正与预防措施 | **△** | **△** | **△** | **△** | **★** | **△** |  |
| 10.3持续改进 | 12.5改进 | 10.3持续改进 |  | **△** | **△** | **△** | **△** | **★** | **△** |  |

注：“**★**”—主控部门，“**△**”—相关

C施工工艺流程图





**程序文件清单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 文 件 名 称 | 文件编号 | 页码 |
|  | 程序文件目录 | SCST-A-00 | 1 |
|  | 《程序文件》发布令 | SCST-A-00 | 3 |
|  | 程序文件修改控制单 | SCST-A-00 | 4 |
|  | 文件控制程序 | SCST-A-01 | 5 |
|  | 记录控制程序 | SCST-A-02 | 9 |
|  | 目标指标和管理方案控制程序 | SCST-A-03 | 12 |
|  | 环境因素识别评价控制程序 | SCST-A-04 | 15 |
|  | 危险源辨识、风险评价和风险控制程序 | SCST-A-05 | 21 |
|  | 法律法规获取及管理程序 | SCST-A-06 | 25 |
|  | 协商、沟通和信息交流管理程序 | SCST-A-07 | 27 |
|  | 管理评审控制程序 | SCST-A-08 | 30 |
|  | 人力资源管理控制程序 | SCST-A-09 | 33 |
|  | 基础设施控制程序 | SCST-A-10 | 38 |
|  | 工作环境控制程序 | SCST-A-11 | 41 |
|  | 产品实现的策划程序 | SCST-A-12 | 44 |
|  | 与顾客有关的过程控制程序 | SCST-A-13 | 49 |
|  | 采购控制程序 | SCST-A-14 | 53 |
|  | 工程施工、安装、维护过程控制程序 | SCST-A-15 | 58 |
|  | 标识和可追溯性控制程序 | SCST-A-16 | 70 |
|  | 环境运行控制程序 | SCST-A-17 | 74 |
|  | 废水管理程序 | SCST-A-18 | 78 |
|  | 噪声管理控制程序 | SCST-A-19 | 80 |
|  | 固体废弃物管理控制程序 | SCST-A-20 | 83 |
|  | 扬尘控制程序 | SCST-A-21 | 86 |
|  | 易燃、易爆、油品及化学品管理程序 | SCST-A-22 | 88 |
|  | 监视和测量设备控制程序 | SCST-A-23 | 92 |
|  | 施工安全管理程序 | SCST-A-24 | 95 |
|  | 环境和职业健康安全运行控制程序 | SCST-A-25 | 98 |
|  | 员工健康管理程序 | SCST-A-26 | 104 |
|  | 应急准备与响应控制程序 | SCST-A-27 | 106 |
|  | 顾客满意度监视测量程序 | SCST-A-28 | 109 |
|  | 内部审核控制程序 | SCST-A-29 | 112 |
|  | 过程监视和测量控制程序 | SCST-A-30 | 115 |
|  | 产品的监视和测量控制程序 | SCST-A-31 | 119 |
|  | 环境的监测和测量控制程序 | SCST-A-32 | 122 |
|  | 绩效测量和检测程序 | SCST-A-33 | 124 |
|  | 合规性评价控制程序 | SCST-A-34 | 126 |
|  | 不合格品控制程序 | SCST-A-35 | 128 |
|  | 事故事件不符合控制程序 | SCST-A-36 | 130 |
|  | 数据分析控制程序 | SCST-A-37 | 133 |
|  | 改进控制程序 | SCST-A-38 | 137 |
|  | 公司环境分析控制程序 | SCST-A-39 | 141 |
|  | 风险应对措施管理程序 | SCST-A-40 | 144 |

**质量、环境、职业健康目标考核办法**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门 | 目 标 | | 考核频次 | 考核办法 | 注 |
| 公司目标 | 质量 | 工程一次检验合格率95%以上 | 有项目发生时 | 分项工程一次检验合格数/分项工程检验总数x100 |  |
| 顾客满意度90分以上 | 半年 | 顾客评分/被调查顾客数 |  |
| 环境 | 施工噪声:投诉率为0 | 季度 | 以实际投诉计算 |  |
| 危险废弃物统一收集、统一处理；可回收废弃物统一收集处理 | 季度 | 可回收、不可回收、危险废弃物分类投放 |  |
| 安全 | 危险源整改率达100% | 季度 | 危险源整改数/需整改总数x100% |  |
| 特殊工种持证上岗100% | 季度 | 特殊工种持证上岗数/特殊工种上岗数x100% |  |
| 轻伤率≤5‰ | 季度 | 轻伤发生次数/员工总人数x100% |  |
| 行政部 | 质量 | 年度培训计划执行率100％ | 季度 | 参加培训合格人数/参加人数×100% |  |
| 岗位能力鉴定率100% | 季度 | 合格供方数/合格供方评价数×100% |  |
| 环境 | 环保知识培训合格率100％ | 季度 | 参加培训合格人数/参加人数×100% |  |
| 危险废弃物统一收集、统一处理；可回收废弃物统一收集处理 | 季度 | 可回收、不可回收、危险废弃物分类投放 |  |
| 安全 | 消防设施设备完好率≥98％ | 季度 | 设备完好数/设备总数×100% |  |
| 危险源整改率达100% | 季度 | 危险源整改数/需整改总数x100% |  |
| 工程项目部 | 质量 | 工程一次检验合格率95%以上 | 有项目发生时 | 分项工程一次检验合格数/分项工程检验总数x100 |  |
| 环境 | 施工噪声:投诉率为0 | 季度 | 以实际投诉计算 |  |
| 危险废弃物统一收集、统一处理；可回收废弃物统一收集处理 | 季度 | 可回收、不可回收、危险废弃物分类投放 |  |
| 安全 | 危险源整改率达100% | 季度 | 危险源整改数/需整改总数x100% |  |
| 特殊工种持证上岗100% | 季度 | 特殊工种持证上岗数/特殊工种上岗数x100% |  |
| 轻伤率≤5‰ | 季度 | 轻伤发生次数/员工总人数x100% |  |
| 财务部 | 质量 | 保证环境、职业健康改善所需资金 | 季度 | 资金及时到位 |  |
| 环境 | 危险废弃物统一收集、统一处理；可回收废弃物统一收集处理 | 季度 | 可回收、不可回收、危险废弃物分类投放 |  |
| 安全 | 无重大安全事故发生，紧急事故处理率100% | 季度 | 处理事故次数/应处理事故总数x100% |  |
| 杜绝火灾、触电事故 | 季度 | 控制事故发生 |  |
| 市场部 | 质量 | 顾客满意度90分以上 | 半年 | 顾客评分/被调查顾客数 |  |
| 投标文件合格率95%以上 | 季度 | 投标文件合格数/投标总数x100% |  |
| 环境 | 危险废弃物统一收集、统一处理；可回收废弃物统一收集处理 | 季度 | 可回收、不可回收、危险废弃物分类投放 |  |
| 安全 | 无重大安全事故发生，紧急事故处理率100% | 季度 | 处理事故次数/应处理事故总数x100% |  |
| 质安部 | 质量 | 职业健康安全知识培训率100％ | 季度 | 参加培训人数/总人数×100% |  |
| 环境 | 危险废弃物统一收集、统一处理；可回收废弃物统一收集处理 | 季度 | 可回收、不可回收、危险废弃物分类投放 |  |
| 安全 | 防护用品配备率100% | 季度 | 防护用品实际配备数/防护用品应配备数x100% |  |