

质量、环境和职业健康安全 管理手册

DFRX/QEO-2018

分 发 号：00

版 本：A0

受控状态：受控

编 制：综合经营部

审 核：王佳林

批 准：韩亚华

2018-2-5 发布

2018-2-8 实施

天津市东方瑞祥工程咨询有限公司发布

目录

章节	ISO9001	ISO14001	OHSAS18001	标题	页码
0.1	7.4	7.4	4.4.3	公司简介	4
0.2	5.3	5.3	4.4.1	质量、环境和职业健康安全手册颁布令	5
0.3	5.3	5.3	4.4.1	管理者代表任命书	6
0.4	5.2/6.2	5.2/6.2	4.24、3.3	质量、环境和职业健康安全方针、目标	7
0.5	5.3	5.3	4.4.1	质量、环境和职业健康安全体系组织机构图	9
0.6	5.3	5.3	4.4.1	职能分配表	10
0.7	5.3	5.3	4.4.1	各部门职责	13
1.0	1	1	1	范围	17
2.0	2	2	2	一体化管理手册的管理	18
3.0	3	3	3	术语、定义和规范性引用标准	19
4.0	4.0	4.0	4.0	公司的环境	22
4.1	4.1	4.1	4.1	理解公司的环境	22
4.2	4.2	4.2	4.1	理解相关方的要求	22
4.3	4.3	4.3	4.1	确定公司质量、环境和职业健康安全管理体系	23
4.5	7.5.1	7.5.1	4.4.4	管理体系过程的形成文件和信息的要求	24
5.0	5.0	5.0	4.4.1	领导作用	26
5.1	5.1	5.1	4.4.1	领导作用和承诺	26
5.2	5.2	5.2	4.2	质量、环境和职业健康安全方针	27
5.3	5.3	5.3	4.4.1	公司的岗位、职责和权限	28
6.0	6.0	6.0	4.3	质量、环境和职业健康安全管理体系的策划	28
6.1	6.1	6.1.1	4.3	应对风险和机遇的措施控制	28
6.2	6.1	6.1.2	4.3.1	环境因素识别、评价控制程序	30
6.3	6.1	6.1.2	4.3.1	危险源辨识、风险评价和控制程序	34
6.4	6.1	6.1.3	4.3.2	合规性义务的识别、获取和更新程序	39
6.5	6.2	6.1.4	4.3.3	质量、环境和职业健康安全体系的控制措施的策划	41
6.6	6.2	6.2	4.3.3	质量、环境和职业健康安全目标及其实现的策划	42
6.7	6.3	6.2	4.3.1	质量、环境和职业健康安全体系变更控制程序	43
7.0	7.0	7.0	4.4	质量、环境和职业健康安全管理体系的支持	45
7.1	7.1	7.1.1	4.4.1	质量、环境和职业健康安全管理体系的资源提供	45
7.2	7.1/7.2/7.3	7.2/7.3	4.4.2	教育、培训和知识管理程序	47
7.3	7.1.3、7.1.4	7.1、8.1	4.4.1、4.4.6	基础设施和过程运行环境要求	51
7.4	7.4	7.4	4.4.3	信息交流程序	53
7.5	7.5.2/7.5.3	7.5.2/7.5.3	4.4.5、4.5.4	形成文件和信息控制程序	57
8.0	8.0	8.0	4.4	质量、环境和职业健康安全质量管理体系的运行控制	63
8.1	8.1	8.1	4.4	运行策划的策划与控制	63
8.2	8.2	7.4	4.4.3	产品和服务的要求	63
8.3	8.3			服务的设计和开发(删减)	65
8.4	8.4	7.4/8.1	4.4.3/4.4.6	外部提供过程、产品和服务的控制	65

8.5	8.5.1	8.1	4.4.6	服务控制程序	66
8.6	8.6	8.1	4.5	产品和服务的放行	72
8.7	8.7	10.2	4.5.3	不合格输出控制程序	74
8.8	7.1.4	8.1	4.4.6	环境保护和安全运行控制程序	76
8.9	6.1	8.2	4.4.7	应急准备和响应程序	78
9.0	9.0	9.0	4.5	监视、测量、分析和评价	81
9.1	9.1	9.1	4.5	监视、测量、分析和评价总则	81
9.2	9.1.2	9.1	4.5	顾客满意度测量控制程序	82
9.3	9.1	9.1	4.5.1	目标和绩效的监视测量控制程序	83
9.4	9.1	9.1.2	4.5.2	合规性义务评价控制程序	85
9.5	9.2	9.2	4.5.5	内部审核控制程序	87
9.6	9.3	9.3	4.6	管理评审控制程序	91
10.0	10.0	10.0	4.5	质量、环境和职业健康安全管理体系的持续改进	94
10.1	10.1	10.1	4.5	持续改进总则	94
10.2	10.1	10.1	4.5.3	事故（事件）报告、调查和处理程序	94
10.3	10.2	10.2	4.5.3	事故事件、不符合调查与纠正和预防措施控制程序	98
10.4	10.3	10.3	4.5.3	持续改进的策划	101
附录 1	8.1			招标代理服务工作流程图	103
附录 2	8.1			造价咨询服务工作流程图	104
附录 3	8.1			项目管理工作流程图	105
附录 4				程序文件清单	106
附录 5				手册更改一览表	107

0.1 公司简介

天津市东方瑞祥工程咨询有限公司成立于 2010 年 4 月，是以建设工程招标代理、造价咨询、工程项目管理为主营业务的工程中介服务机构。

公司成立以来，完成了百余项招标代理及造价咨询项目，涉及工业厂房、房地产、公共建筑基础设施、政府采购等方面。公司始终追求“诚信、自尊、严谨”的道德境界，以综合性、全过程的工程代理咨询企业为发展目标。我们秉承“以人为本、服务第一、公平、公正”的管理理念，力求为客户提供更加满意的工程招标代理、造价咨询及工程项目管理的服务。

公司现已取得了造价咨询甲级及招标代理资质，并按照现代企业管理制度，建立了股东会—董事会—总经理的运行机制，产权关系明晰、治理结构完善、管理制度健全、技术手段先进。

几年来，我公司以高起步严要求为出发点，狠抓内部的建设和管理，先后制定和完善了各项企业规章制度（包括公司章程、公司员工守则、公司财务管理制度、公司人事管理制度、公司档案管理制度和公司质量控制制度），使公司的造价咨询业务有了可靠的制度保障，使各项业务的开展更加规范和科学地运行。

公司在不断完善自身建设的同时，通过各种渠道和途径引进了多名高素质、高水平的专业技术人才，现企业在职人员工已达到 58 名，其中中级以上职称共 19 人，包括注册造价工程师 10 名，招标师 3 名，高级职称 8 人，中级职称 11 人，为企业承揽造价咨询业务做好了专业人才准备。与此同时，我公司逐年配备了价值 100 多万元的办公设备，为承揽各种造价咨询业务提供了设备保障和软件支持。

公司将以热情的服务态度、规范的行业行为和优质的业务去赢得客户和社会的认可。今后我们将在客户的关爱和支持下，以“公平、公正、诚实信用、热情服务”为宗旨，迎接滨海新区的飞速发展给我公司带来的机遇和挑战。

0.2 质量、环境和职业健康安全手册颁布令

本《质量、环境和职业健康安全手册》是依据ISO9001：2015《质量管理体系要求》、ISO14001：2015《环境管理体系 要求及使用指南》、OHSAS18001：2007《职业健康安全管理体系要求》标准结合本公司的工程项目投标、工程造价管理的实际情况编制而成，是阐明本公司质量、环境和职业健康安全方针并描述公司在质量、环境和职业健康安全管理体系的管理文件，是公司的质量、环境和职业健康安全法规。

《质量、环境和职业健康安全手册》经审核认可，现批准公布，自2018年2月5日起生效，公司全体员工必须严格遵照执行。

我公司各部门和全体员工必须做到：

- 1、全面认真地贯彻我公司的质量、环境、职业健康安全方针，落实管理职能，确保质量、环境和职业健康安全管理体系的有效运行；
- 2、明确各自职责范围，对相关人员进行必要培训，建立畅通的信息交流渠道以及完善的体系运行监督机制，确保质量、环境、职业健康安全目标的实现；
- 3、组织开展质量、环境和职业健康安全手册和相关管理制度及程序文件的学习和宣传贯彻活动，严格执行管理体系文件所规定的内容；
- 4、严格执行手册和相关管理制度及程序文件的使用管理规定。

总经理：韩亚华

颁布日期：2018 年2月5日

0.3 任命书

为了确保我公司贯彻执行国家的法律、法规和行业标准和ISO9001:2015《质量管理体系 要求》、ISO14001:2015《环境管理体系 要求及使用指南》、OHSAS18001:2011《职业健康安全管理体系要求》，加强对质量、环境和职业健康安全管理体系运作的领导，公司应供必要的资源支持，组建公司的质量、环境和职业健康安全管理体系，管理者代表负责质量、环境和职业健康安全管理体系的建立、实施和保持。公司各职能部门必须明确各自的质量、环境和职业健康安全职责，各职能部门应按贯彻执行公司质量、环境和职业健康安全管理体系的规定和要求，做好与质量、环境和职业健康安全管理体系的相关工作，确保质量、环境和职业健康安全方针和目标的实现。

一、特任命韩亚华为管理者代表，并授权如下：

- 1、确保质量、环境和职业健康安全管理体系所涉及质量、环境和职业健康安全的过程得到建立、施和保持；
- 2、向总经理报告质量、环境和职业健康安全管理体系中质量、环境和职业健康安全方面的业绩，包括改进的需求；
- 3、负责组织制定质量、环境和职业健康安全目标和质量、环境和职业健康安全方案；

二、任命侯美玲为公司职业健康安全事务代表，在公司建立实施职业健康安全管理体系中起到如下职责：

- 1、维护员工的合法权力和利益不受侵害；
- 2、负责监督职业安全健康管理体系建立和实施，符合国家的有关法律法规要求；
- 3、负责与员工的联系，及时将员工的职业健康安全要求反映给总经理；
- 4、行使职业健康安全事务代表的权力，参与公司的有关的安全会议与决策；

总经理： 韩亚华

颁布日期：2018 年 2 月 5 日

0.4 管理方针、目标

管理方针是我公司在质量、环境、职业健康安全方面追求的宗旨和方向，是公司全体职工开展各项质量、环境、职业健康安全活动的总纲领：

顾客至上、诚信服务；
环保领先、安全第一；
预防为主、持续发展；

总经理： 韩亚华

2018 年 2 月 5 日

二、质量、环境和职业健康安全目标

质量目标：

- 1) 100%履行委托投标、造价合同约定的责任和义务；
- 2) 业主满意率90%以上；
- 3) 成果文件一次交检合格率 $\geq 99\%$ ；

环境目标/ 职业健康安全目标：

- 1、对全公司员工进行环境、职业健康安全方面的教育，达到教育率为100%；
- 2、各项劳动保护措施完善率100%；
- 3、在服务活动开展过程中，要杜绝职工出现违章指挥、违反现场劳动纪律的情况， 确保企业职工不出现因工死亡重伤事故；
- 4、重视卫生防疫，关心员工健康，防止传染病发生，职业病发病率控制在1%以下；
- 5、法律法规及其他要求遵守率100%； 6、杜绝火灾、触电等意外事故；

三、各部门的目标分解

综合经营部：

- 1、对各部门的重要环境因素、重大危险源的识别、评价准确率达到100%；
- 2、员工培训率100%；
- 3、体系文件受控率100%；
- 4、公司环境、职业健康安全绩效相关方沟通率100%；
- 5、杜绝火灾、触电等意外事故；

- 6、业务开发任务完成率 $\geq 90\%$;
- 7、业主服务满意率90%以上;

造价部:

- 1、审核报告二次复审合格率95%以上;
- 2、顾客满意率90%;
- 3、顾客投诉处置率100%。;
- 3、对造价过失纠正和预防措施验证率100%;
- 4、各项劳动保护措施完善率100%;
- 5、杜绝火灾、触电等事故的发生;
- 6、造价人员重大意外伤害事故为零;

招标部:

- 1、质量事故0 发生;
- 2、合同履约率100%;
- 3、顾客满意率90%。
- 4、安全事故控制在2 次/ 年以下, 企业职工重伤和死亡率为0, 轻伤负伤率3%以内;
- 5、触电、火灾事故发生率为0。

项目管理部

- 1、合同履约率100%;
- 2、顾客满意率90%。
- 3、安全事故控制在2 次/ 年以下, 企业职工重伤和死亡率为0, 轻伤负伤率3%以内;
- 4、触电、火灾事故发生率为0。

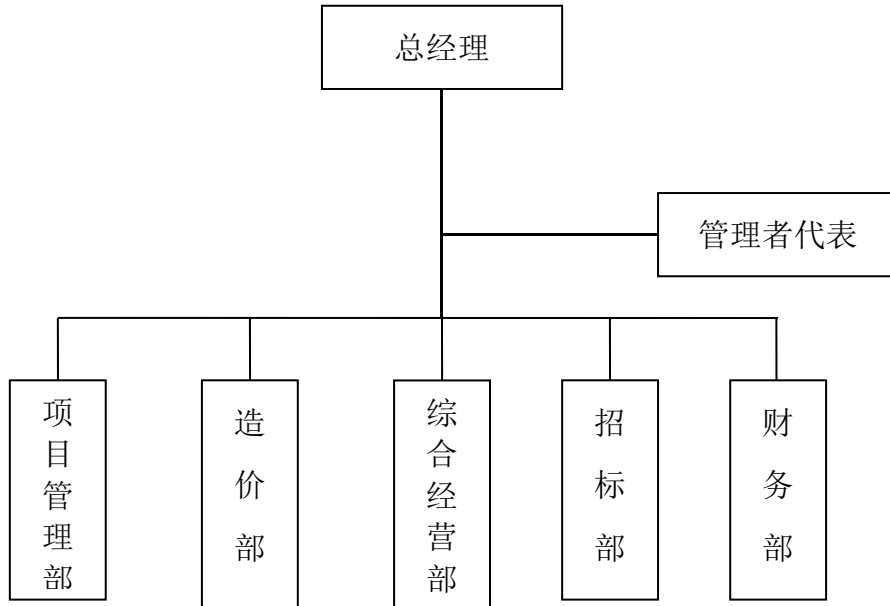
财务部:

- 1、保障环境管理所需的资金;
- 2、节约能源、减少废弃物

总经理: 韩亚华

日期: 2018 年 2 月 5 日

0.5 公司组织机构图



0.6 职责分配表

ISO9001:2015 要求

职能部门 标准要求	领导层	综合 经营部	招标部	造价部	项目管 理部	财务部
4.1理解组织及其环境	▲	△	△	△	△	△
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	▲	△	△	△	△	△
4.4质量管理体系及其过程	▲	△	△	△	△	△
5.1领导作用和承诺	▲	△	△	△	△	△
5.2方针	▲	△	△	△	△	△
5.3组织的岗位、职责和权限	▲	△	△	△		△
6.1应对风险和机遇的措施	▲	▲	▲	▲	▲	△
6.2质量目标及其实现的策划	▲	▲	▲	▲	▲	△
6.3变更的策划	▲	▲	▲	▲	▲	△
7.1资源	▲	▲	▲	▲	▲	△
7.2能力	△	▲	△	△		△
7.3意识	△	▲	▲	▲	▲	△
7.4沟通	△	▲	△	△	△	△
7.5 形成文件的信息	△	▲	△	△	△	△
8.1运行策划和控制	△	▲	▲	▲	▲	△
8.2产品和服务的要求	△	▲	△	△	△	△
8.3产品和服务的设计和开发（删减）		▲				
8.4外部提供过程、产品和服务的控制	△	▲	△	△	△	△
8.5.1生产与服务提供的控制	△	△	▲	▲	▲	△
8.5.2标识与可追溯性	△	△	▲	▲	▲	△
8.5.3顾客和外部供方的财产	△	△	▲	▲	▲	△
8.5.4防护	△	△	▲	▲	▲	△
8.5.5交付后的活动	△	▲	▲	▲	▲	△
8.5.6更改控制	△	▲	▲	▲	▲	△
8.6产品和服务的放行	△	△	▲	▲	▲	△
8.7不合格输出的控制	△	△	▲	▲	▲	△
9.1监视、测量、分析和评价	▲	▲	▲	▲	▲	△
9.2. 内部审核	△	▲	△	△	△	△
9.3管理评审	▲	△	△	△	△	△
10.1持续改进总则	▲	△	△	△	△	△
10.2不合格和纠正措施	△	△	▲	▲	▲	△
10.3持续改进	▲	△	△	△	△	△

注：▲ 主要职责 △ 相关职责

ISO14001:2015 要求

职能部门 标准要求	领导层	综合 经营部	招标部	造价部	项目管 理部	财务部
4.1 理解组织及其所处的环境	▲	△	△	△	△	△
4.2 理解相关方的需求和期望	▲	△	△	△	△	△
4.3 确定环境管理体系的范围	▲	△	△	△	△	△
4.4 环境管理体系	▲	△	△	△	△	△
5.1 领导作用与承诺	▲	△	△	△	△	△
5.2 环境方针	▲	△	△	△	△	△
5.3 组织的岗位、职责和权限	▲	△	△	△	△	△
6.1.1 应对风险和机遇的措施总则	▲	△	△	△	△	△
6.1.2 重要环境因素	△	▲	▲	▲	▲	△
6.1.3 合规义务	△	▲	▲	▲	▲	△
6.1.4 威胁和机遇所带来的风险	▲	▲	▲	▲	▲	△
6.1.5 采取措施的策划	▲	▲				
6.2.1 环境目标	▲	▲	▲	▲	▲	△
6.2.2 实现环境目标措施的策划	▲	▲	△	△	△	△
7.1 资源	▲	▲	▲	▲	▲	△
7.2 能力	△	▲	△	△	△	△
7.3 意识	△	▲	△	△	△	△
7.4 信息沟通	△	▲	△	△	△	△
7.5 文件化信息	△	▲	△	△	△	△
8.1 运行策划和控制	△	▲	▲	▲	▲	△
8.2 应急准备和响应	△	▲	▲	▲	▲	△
9.1.1 监视、测量、分析和评价总则	△	▲	▲	▲	▲	△
9.1.2 合规性评价	△	▲	△	△	△	△
9.2. 内部审核	△	▲	△	△	△	△
9.3 管理评审	▲	△	△	△	△	△
10.改进	▲	▲	▲	▲	▲	△
10.1 不合格和纠正措施	△	▲	▲	▲	▲	△
10.2 持续改进	▲	▲	▲	▲	▲	△

注：▲ 主要职责 △ 相关职责

OHSAS18001 : 2011 要求

职能部门 标准要求	领导层	综合 经营部	招标部	造价部	项目管 理部	财务部
4.2职业健康安全方针	▲	△	△	△	△	△
4.3.1危险源辨识、风险评价和确定控	▲	▲	▲	▲	▲	△
4.3.2法律、法规和其他要求	▲	▲	△	△	△	△
4.3.3目标和方案	▲	▲	▲	▲	▲	△
4.4.1资源、作用、职责和权限	▲	△	△	△	△	△
4.4.2能力、培训和意识	△	▲	△	△	△	△
4.4.3沟通、参与和协商	△	▲	△	△	△	△
4.4.4文件	△	▲	△	△	△	△
4.4.5文件控制	△	▲	△	△	△	△
4.4.6运行控制	△	▲	▲	▲	▲	△
4.4.7应急准备和响应	△	▲	▲	▲	▲	△
4.5.1绩效监视和测量	△	▲	▲	▲	▲	△
4.5.2合规性评价	△	▲	△	△	△	△
4.5.3事件调查、不符合、纠正与预防	△	▲	△	△	△	△
4.5.4记录控制	△	▲	△	△	△	△
4.5.5内部审核	△	▲	△	△	△	△
4.6管理评审	▲	△	△	△	△	△

注：▲ 主要职责 △ 相关职责

0.7 职责权限

总经理

- 1、负责建立实施和保持一体化管理体系的决策，保证一体化管理体系正常运行，并持续改进其有效性；
- 2、负责批准《一体化管理手册》，制定“一体化管理方针和目标”，任命管理者代表；
- 3、负责定期组织管理评审，提出一体化管理体系的改进要求；
- 4、负责审批公司《年度培训计划》并对培训计划的实施给予时间和资金方面的保证；
- 5、负责保持与顾客沟通的渠道，建立良好的关系；为满足顾客期望制定措施；
- 6、确保一体化管理体正常运行所需的资源；
- 7、实施内部沟通，营造宽松、和谐的内部环境，调动全体员工参与企业管理。

管理者代表

- 1、协助总经理建立实施和保持一体化管理体系，确保一体化方针和目标的实现；
- 2、对体系建设中出现的重大问题和不协调环节组织研究、协调和解决；
- 3、及时向总经理报告一体化管理体系运行情况，用以评审或作为改进一体化管理体系的基础；
- 4、确保在整个组织内提高对顾客要求的意识；
- 5、制订并组织实施内部审核计划，任命审核组长和内审员；
- 6、监督有关部门采取纠正或预防措施，并验证其效果；
- 7、负责审核一体化管理手册，批准程序文件；
- 8、就有关一体化管理体系有关事宜与外部联络。

职业健康安全事务代表

- 1、维护员工的合法权力和利益不受侵害；
- 2、负责监督职业安全健康管理体系建立和实施，符合国家的有关法律法规要求；
- 3、负责与员工的联系，及时将员工的职业健康安全要求反映给总经理；
- 4、行使职业健康安全事务代表的权力，参与公司的有关的安全会议与决策；

造价部

- 1、 建设项目投资估算的编制、审核及项目经济评价；
- 2、 工程概算、工程预算、工程结算、竣工决算、工程招标标底价、投标报价的编制与审核；
- 3、 工程变更及合同价款的调整和赔费用的计算与审核；
- 4、 工程经济纠纷的鉴定；工程造价计价依据的编制、审核；
- 5、 建设项目各阶段的工程造价控制。

招标部

- 1、 负责本部门每个具体招标项目的策划及组织实施工作。
- 2、 负责对本部门所进行的招标服务过程的质量控制和管理。
- 3、 负责组织评标委员会的工作。
- 4、 负责客户沟通，包括客户文件和资料的整理、移交。
- 5、 负责与本部门所开展的招标项目的主管部门加强联系，了解对有关招标项目的质量评价与要求。
- 6、 负责招标项目的监视和测量工作。
- 7、 负责对招标项目中不合格服务的改进，采取相应的纠正/ 预防措施并予以评价，对实施效果的进行验证。
- 8、 负责公司专家库的建立、维护及管理。
- 9、 负责收集招标项目信息、适用法律法规工作。
- 10、 负责招标信息的发布工作。
- 11、 负责招标项目的联络开发和招标委托协议的评审。
- 12、 负责对完成招标项目的及时回访、征求招标人意见，收集反馈信息，持续改进和提高服务质量。

综合经营部

- 1、 负责法律法规和标准等外来文件的管理；
- 2、 负责质量管理体系文件和记录的管理；
- 3、 负责各类人员资格和岗位的确定；
- 4、 负责制订年度培训计划和组织实施培训；
- 5、 负责建立所有员工的档案；

- 6、负责内部和外部的信息沟通和处理；
- 7、负责质量管理体系内部审核和管理评审组织工作；
- 8、负责供应商的选择、评价和设备、材料的采购验证；
- 9、负责办公场所设施设备的控制；
- 10、负责进行市场调研，捕捉工程信息，为公司招揽顾客；
- 11、负责顾客有关要求的确定、合同或订单及其更改的评审，全面正确的了解顾客的需求和期望，及本公司的能力，为公司决策提供依据；
- 12、与顾客建立稳固的沟通渠道，了解顾客合同签订前，服务过程和项目交付后的要求和需求，协调各部门给予圆满的解决，树立企业诚信形象。
- 13、负责数据收集、分析和纠正预防措施、改进的实施验证。
- 14、负责组织进行顾客的回访和满意度调查、分析和改进工作；
- 15、负责顾客意见、投诉的处理和反馈。
- 16、负责组织环境因素和危险源及其风险的识别、辨识和评价，组织制定相应的控制要求；
- 17、负责应急准备和响应措施的控制，组织各个项目部和各部门进行应急预案的演练；

项目管理部

1. 负责制定和完善工程管理制度及流程，并组织实施；
2. 参与项目前期的可行性研究论证；
3. 参与办理项目前期各项证照和手续；
4. 协助采购合约部组织总包单位、单项分包单位、单位、甲供材料和设备等招标工作，推荐候选机构，审核资质，并负责技术评标；
5. 负责指导、监督、检查工程项目施工过程中的工程进度、成本、质量、技术和安全工作；
6. 进行施工现场各单位的协调工作；
7. 负责项目施工期间的专业工程提供技术支持及指导；
8. 参与审核项目施工现场洽商和工程变更等签证工作，并对相关技术文档进行把关，配合组织由于设计变更和施工方案变更所造成的合同价变更的谈判；
9. 指导和监督项目施工过程中的过程验收工作；

10. 参与项目竣工内部综合验收；
11. 收集项目成本、工程进度、质量等各种信息，配合计划管理部对项目公司进行经营目标执行情况分析；
12. 协助档案管理部门负责规范工程技术资料、技术档案的管理工作；
13. 负责监督项目的工程技术资料的管理工作；
14. 在房地产项目的开发过程中，负责完成面向政府相关管理部门的项目投标、立项、报批、报审及报验等工作，并与各部门保持良好的沟通关系；
15. 关注和收集目标城市土地市场交易信息和土地招、拍、挂情况，并与土地供应单位保持良好的沟通关系；

财务部

- 1、 在公司经营方针的指导下搞好资金的筹措和运用，为一体化管理体系的运行提供资金保证；
- 2、 负责公司的财务管理，进行公司财务风险分析，定期编制财务报表及时作出经济分析报告（包括服务成本控制分析，质量成本趋势和环境控制、安全技术措施费用的投入趋势和各类事故处理费用的趋势分析等），及时反映公司的财务状况；
- 3、 为质量、环境和职业健康安全管理体系的正常运行提供财力保障。

1.0 适用范围

1.1 本公司的质量、环境、职业健康安全一体化管理体系（以下简称一体化管理体系）适用于公司及各部门的管理，以使公司的生产经营活动及其相关的活动达到顾客和相关方满意并满足相关质量、环境、健康安全法律法规的要求。

1.2 一体化管理体系适用于公司资质范围内的向顾客提供的工程造价咨询、工程招投标代理服务及项目管理过程控制，也可对外做展示或提供给审核机构审核使用，以证实公司有能力按照相关的法律法规提供顾客满意的工程造价咨询、工程招投标代理服务及项目管理的质量、环境、职业健康安全管理。

1.3 一体化管理体系可作为与顾客、社会各相关方之间的合作条件。

1.4 一体化管理体系满足ISO9001: 2015、ISO14001: 2015、OHSAS18001: 2011的要求。

1.5 公司工程造价咨询、工程招投标代理服务及项目管理、项目管理依据国家相关规定进行，对新项目按项目策划方案予以实施，工程造价咨询、工程招投标代理服务及项目管理、项目管理过程不涉及设计和开发，也不承担设计和开发的责任；故对ISO9001: 2015标准中8.3 “产品和服务的设计和开发”条款予以删减，删减不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任。本公司的质量、环境、职业健康安全一体化管理体系覆盖了除ISO9001: 2015标准中8.3 “产品和服务的设计和开发”以外的ISO9001: 2015、ISO14001: 2015、OHSAS18001: 2011标准中的所有条款要求。

2.0 一体化管理手册的管理

2.1 编制

一体化管理体系的管理者代表负责组织相关部门、相关人员编制一体化管理体系文件并督促其实施，综合经营部、招标部、造价部、项目管理部、财务部等部门负责一体化管理体系文件实施的督导与考核，相关部门负责具体落实。

2.2 审核、批准

本手册由一体化管理者代表审核，总经理批准。

2.3 本手册的编号、标识、发放、修订、更改、换版的控制执行LRZH/CX-02《文件管理制度及程序》。

2.4 本手册的解释权归由综合经营部。

3.0 术语、定义和规范性引用标准

3.1 术语和定义

3.1.1 公司质量、环境和职业健康安全体系采用ISO9001: 2015、ISO14001: 2015和GB/T28001-2011 标准和法规、标准的相关术语和定义。

3.1.2 为方便公司人员使用，摘要如下术语、定义及缩略语：

3.1.3 公司：“天津市东方瑞祥工程咨询有限公司”的简称；

3.1.4 顾客（客户）：本程序中所指客户为接受本公司服务的主体，包括招标人和投标人；

3.1.5 外部供方：为公司提供服务的单位和服务者；

3.1.6 合格：满足要求；

3.1.7 不合格：不满足要求；

3.1.8 手册：指本公司的《质量、环境和职业健康安全管理手册》。

3.1.9 管理策划：指本公司的质量、环境和职业健康安全体系策划。

3.1.10 招标委托协议（合同）：

招标委托协议是招标人与本公司之间以书面形式订立的双方同意的契约，在合同中应明确项目情况及委托内容、双方的权利和义务；

3.1.11 招标：

招标是应用市场经济的竞争机制和技术经济的评价方法，通过有组织地开展工作，实现择优成交的一种相对成熟、高级和规范化的交易方式。它是招标人在依法进行的竞争性招标活动中，事先公布招标条件，公开或邀请投标人投标并从中择优选定中标人，以实现投资综合效益最大化为目标的一种经济行为。招标分为公开招标和邀请招标。

公开招标，是指招标人以招标公告的方式邀请不特定的人或者其他组织投标。

邀请招标，是指招标人以投标邀请书的方式邀请特定的法人或者其他组织投标。

3.1.12 投标：

投标是投标人对招标人发出的某项目招标公告或邀请的响应。投标是投标人按照招标文件的要求，根据自身条件，编制对招标文件有实质性响应的投标文件，按时送达招标人，参与开标、询标、获取中标（或中标结果）通知等的全过程。

3.1.13 招标文件：

由招标人和本公司共同编写的用以载明招标要求的具有法律约束力的文件，

亦称为标书。

3.1.14 投标文件：

投标人按照招标文件要求编写并具有法律约束力的文件。

3.1.15 招标公告：

在《中国采购与招标网》、《中国政府采购网》等相关媒体上发布的招标项目信息。

3.1.16 投标邀请函：

用以邀请潜在投标人参加投标的函件。

3.1.17 中标通知书：

由本公司颁发的确认投标人中标的具有法律约束力的文件。

3.1.18 招标人：

招标人是依照《中华人民共和国招标投标法》规定提出招标项目、进行招标的法人或者其他组织。

3.1.19 投标人和潜在投标人：

投标人是响应招标、参加投标竞争的法人或者其他组织。潜在投标人是有可能参加投标的法人或者其他组织。

3.1.20 评标委员会：

由专家、招标人代表等人员组成的对投标文件进行评审的工作小组。

3.1.21 专家：

根据法律和相关部门规章规定选取组织的对招标文件、投标文件进行编写或评审的专业人员。

3.1.22 投标保证金：

为保护招标机构和买方免遭因投标人的行为而蒙受损失，由投标人提交的一种担保，包括现金、支票、汇票等。

3.1.23 客户财产：

本程序中所指客户财产为招标人或投标人向本公司提供的具有经济价值的有形和无形财产，包括立项报告、可研批复、技术标准、图纸、样品、证明、投标保证金、票据等。

3.1.24 标底：

开标前由招标人及专家测算制定的用以确定中标人的参考价格。

3.2 适用的法律法规

3.2.1 国家法律法规：

- a. 《中华人民共和国建筑法》
- b. 《中华人民共和国合同法》
- c. 《中华人民共和国环境保护法》
- d. 《中华人民共和国招标投标法》；
- e. 《中华人民共和国政府采购法》；
- f. 《中华人民共和国档案法》；
- g. 《工程建设项目招标代理机构资格认定办法》（建设部第154号）

3.2.2 环境安全规范

- a. 《城市市容和环境卫生管理条例》
- b. 《国家职业卫生标准管理办法》
- c. 《危险化学品管理条例》GB/T8196-2003
- d. 《污水综合排放标准》GB12348-1996

3.3 适用的质量管理体系标准

ISO9001:2015 质量管理体系要求

ISO14001:2015 环境管理体系要求及使用指南

OHSAS18001:2011 职业健康安全管理体系 要求

当以上法规、标准修订或改版时，公司应及时按最新版本的标准修订体系。

4.0 公司的环境

4.1 理解组织及其环境

4.1.1 公司各级负责人应充分理解顾客和国家法规对招投标代理、造价咨询服务过程中期望，确定影响公司战略目标和实现的各种内、外部因素和环境状况。

4.1.2 外部的因素是国际、国家、地区和本地的法律法规、技术、竞争、市场、文化、社会和经济因素。

4.1.3 内部因素是公司的价值观、文化、知识、绩效和成功因素等。

a) 通过分析招投标代理、造价咨询服务市场和行业的竞争对手等外部供方等因素和环境状况，清晰认识公司所处的行业地位；

b) 通过分析公司内部的招投标代理、造价咨询服务、项目管理能力、技术和管理水平等因素和环境状况，明确公司的战略目标和实现方向；

4.1.2 公司的管理者代表组织综合经营部、招标部、造价部、项目管理部、财务部等部门及人员应对各种外部和内部因素相关信息的变化进行监视和评审。

4.1.3 确定这些相关的内部和外部因素时，应辨识考虑以下的正面和负面的要素或条件包括：

a) 理解国家招投标代理、造价咨询服务、项目管理的法规、政策的变化和趋势，制定公司的发展目标；

b) 识别相关方的对招投标代理、造价咨询服务以及项目管理的理念、价值观等，处理好与相关方的关系促进公司发展；

c) 了解员工对公司的要求，制定公司发展战略和对员工承诺的管理要求；

d) 有的放矢的提供资源，确保招投标代理、造价咨询服务及项目管理技术质量和公司管理的进步。

4.2 理解相关方的需求和期望

4.2.1 由于公司的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服务质量和环境保护、安全保障的能力直接或潜在影响，因此，公司应确定：

a) 与公司质量、环境、职业健康安全管理体系有关的相关方；

b) 相关方的要求和期望；

c) 明确相关方的要求和期望中的合规性义务。

- 4.2.2 公司的管理者代表和综合经营部等部门及人员应对相关方和其要求的当前的和预期的未来需求进行监视和评审，寻找改进和变革机会。
- 4.2.3 公司的相关方包括： a) 顾客（客户）； b) 投标人； c) 招标人； d) 专家； e) 其他等。
- 4.2.4 管理者代表应组织各部门根据上述的要求进行公司所处环境和相关方要求的分析， 制定“公司的发展规划”。
- 4.3 确定公司质量、环境和职业健康安全管理体系的范围
- 4.3.1 公司应界定公司的质量、环境和职业健康安全管理体系的边界和适用性，以确定工程造价咨询、工程招投标代理服务及项目管理和项目管理的范围。
- 4.3.2 在确定质量、环境和职业健康安全管理体系范围时， 公司应考虑：
- a) 各种内部和外部因素即内部和外部事宜；
 - b) 相关方的要求和合规性义务；
 - c) 工程造价咨询、工程招投标代理服务及项目管理的特性与公司的服务位置和周边环境的要求；
 - d) 公司能够控制和施加影响的权限和能力；
- 4.3.3 本公司的《质量、环境和职业健康安全手册》是描述公司质量、环境和职业健康安全管理体系的要求， 即位于天津市滨海新区塘沽新北路创新创业园21-B四层的工程造价咨询、工程招投标代理服务及项目管理的全过程。
- 4.4 管理体系及其过程要求
- 4.4.1 为确保公司的工程质量满足法规法律和顾客的要求，持续改进公司的管理，公司根据ISO9001:2015、ISO14001: 2015、OHSAS18001: 2011 标准和相关法律法规与相关方等的要求，建立的质量、环境和职业健康安全管理体系，有效控制施工质量及其质量、环境和职业健康安全活动。
- 4.4.2 识别和确定质量、环境和职业健康安全管理体系的过程和过程中的物理、化学、生物危害，对公司服务工作过程和过程中的危害进行评价与建立管理控制要求， 提供资源、信息实施运行和监视、测量和分析，并持续改进。做到以下的要求：
- a) 确定质量、环境和职业健康安全管理体系所涵盖的招投标、造价等服务过程和过程的环境因素、危险源的输入和预期合格服务的输出；

- b) 确定在公司的工程造价咨询、工程招投标代理服务及项目管理过程及风险及其环境因素、危险源的顺序和相互作用，在整个环境中沟通与质量、环境 and 安全有关的信息；
- c) 制定对这些过程和风险控制的服务质量、环境保护、安全作业的标准和作业指导书包括监视、测量和公司绩效指标的准则与方法，确保过程运行和风险的有效控制；
- d) 识别、确定和提供过程控制所需的人员及能力意识、基础设施、过程运行环境、监视与测量和公司知识、信息等资源，并对资源进行有效的管理；
- e) 规定质量、环境和职业健康安全管理体系过程的策划、实施、监视与测量、分析、评价和改进的部门、岗位的职责、权限和义务；
- f) 确定过程与公司的风险和机遇的应急准备和响应的预防措施；
- g) 定期评价、分析过程和风险，实施所需的变更，确保实现向顾客提供合格的工程造价咨询、工程招投标代理服务及项目管理，预防污染和安全作业达到顾客、社会、员工等相关方均满意的目的；
- h) 不断改进过程的控制能力和质量、环境和职业健康安全管理体系的有效性，把握机遇提高公司的绩效。
- i) 经识别公司无外包现象。

4.5 管理体系过程的形成文件和信息的要求

4.5.1 按照 ISO9001: 2015、ISO14001: 2015和 OHSAS18001: 2011标准的要求及公司的实际情况，编制适宜的文件和信息以使质量、环境和职业健康安全管理体系有效运行，公司的质量、环境和职业健康安全管理体系文件分为四级。即：

- a) 第一级体系文件《质量、环境和职业健康安全管理体系手册及程序》，应包括形成文件的质量/质量、环境和职业健康安全方针、质量/质量、环境和职业健康安全目标和ISO9001: 2015、ISO14001: 2015和 OHSAS18001: 2011标准在公司的运用，是引述和质量、环境和职业健康安全管理体系过程之间的相互作用的表述。是阐述标准和法律法规要求在我公司具体实施，相关标准和过程的具体实现步骤、方法，和对作业指导书、记录的引用；
- b) 第二级体系文件《管理制度》，包括《部门工作手册》、各种《作业指导书》，是对质量、环境和职业健康安全各种具体工作的详细描述；

c) 第三级体系文件包括各种工作记录（包括审批、评审记录等），是质量、环境和职业健康安全管理工作应填写的记录。

4.5.2 质量、环境和职业健康安全管理体系制定的文件和记录应符合 ISO9001:2015、ISO1400:2015、OHSAS18001：2011标准要求和公司质量、环境和职业健康安全管理体系实际需求的要求，并满足以下的：

- a) 质量、环境和职业健康安全方针，质量、环境和职业健康安全目标；
- b) 质量、环境和职业健康安全管理体系的说明；
- c) 质量、环境和职业健康安全的管理制度；
- d) 质量、环境和职业健康安全管理体系的支持性文件；
- e) 质量、环境和职业健康安全管理的各项记录
- f) 适合公司造价、投标、项目管理等服务特性、规模的质量、环境和安全活动、过程的实际类型和复杂程度及其相互关系作用；
- g) 符合公司各级人员能力的需要和证明公司履行合规性义务的要求。

5.0 领导作用

5.1 领导作用和承诺

5.1.1 公司总经理及公司领导层成员通过以下活动对其建立和改进质量、环境和职业健康安全体系的承诺提供证据：

- a) 应向全体员工贯彻和带头执行《建筑法》、《环境保护法》、《合同法》、等相关法律法规标准的要求，使全体员工明确企业和自身的质量、环境和职业健康安全的要求和义务，在全体员工中树立良好的质量、环境和安全意识；
- b) 总经理及公司领导层成员清楚了解顾客需求和让顾客满意是企业生存发展的基本的要求，预付环境污染和杜绝安全事故的发生是公司实现可持续发展的保障，全体员工应对质量、环境和职业健康安全管理体系的有效性承担责任。总经理应制定公司的质量、环境和职业健康安全方针、目标，并确保和相关方要求和公司的战略发展方向一致；
- c) 总经理及公司领导层成员应清楚了解服务质量、环境保护和安全作业与公司发展的紧密关系，将质量、环境和职业健康安全管理体系的要求融入到公司的服务开发、服务的业务过程中；
- d) 应在质量、环境和职业健康安全管理体系的策划、实施和改进过程起到领导作用，领导或参与环境因素、危险源的分析等基于风险的思维活动，识别、控制公司隐含的风险和机遇，不断提高公司的绩效；
- e) 应识别、确定和提供过程控制所需的人员及能力意识、基础设施、过程运行环境、监视与测量和公司知识、信息等资源，并对资源进行管理，不断提高质量、环境和职业健康安全管理体系的有效性；
- f) 应通过信息交流沟通质量、环境和职业健康安全管理体系过程和质量、环境和职业健康安全管理体系的重要内容；
- g) 应通过质量、环境和职业健康安全管理体系过程的有效控制，确保取得预期的向顾客提供合格服务的同时，达到环境保护、安全作业的结果；
- h) 应通过对员工总结知识、进行培训，实施奖优劣汰的考核等方式让全体员工参与质量、环境和职业健康安全管理体系活动，认识到满足顾客要求和法律法规的重要性，使员工发挥主动性、能动性为质量、环境和职业健康安全管理体系做贡献；
- i) 应通过评价、分析和不断把握机遇改进质量、环境和职业健康安全管理体系

系；

j) 总经理应通过授权和对管理人员的考核等方式使各级管理人员履行其职责、权限和义务。

5.1.2 以顾客为关注焦点，公司的成功和发展取决于理解并满足顾客及其他相关方当前和未来的需求和期望，公司应争取或超越这些需求和期望。总经理及公司领导层成员应以实现顾客满意为实现领导作用的承诺，为此应做到：

a) 通过市场调研、预测或与顾客的直接接触来确定顾客当前和未来的需求，识别、获取和执行国家的法律法规要求，确定将这些要求转化为具体的质量、环境和职业健康安全管理要求，执行《服务顾客要求的评审控制程序》、《合规性义务要求的识别、获取程序》；

b) 领导和参与环境因素、危险源等的分析等活动，制定应急准备和响应措施，确保服务的合格和环境保护、安全生产以增强顾客、社会、员工等的满意；

c) 顾客和相关方的期望和要求和法律、法规也会随时间而修订，因此应始终致力于增强顾客和相关方的满意，实现公司的持续发展，执行《管理评审控制程序》的规定。

5.2 质量、环境和职业健康安全方针

5.2.1 总经理及公司领导层成员应制定、实施和保持公司的质量、环境和职业健康安全方针，质量、环境和职业健康安全方针以遵守法规，实现顾客满意为宗旨，确保顾客的需求和期望得到确定，实现以质量、环境和职业健康安全管理原则为基础，针对公司的实现情况，制订质量、环境和职业健康安全方针并形成文件，向全体员工解释质量、环境和职业健康安全方针的内涵，同时应确保质量、环境和职业健康安全方针应：

a) 适应公司的宗旨和现实环境并与公司的发展的战略相适应；

b) 适合公司在环境保护、安全作业中的作用地位和经营性质，为质量、环境和职业健康安全目标的制定提供依据；

c) 方针应符合法规和对顾客、相关方的承诺要求，在制订及实施过程中与各层次的人员充分沟通，达到上下理解一致，充分履行合规性的义务；

d) 定期对质量、环境和职业健康安全方针的适应性进行评审，必要时可对其进行修改，以适应公司内外部环境的变化。

5.2.2 在公司内部和对外沟通公司的质量、环境和职业健康安全方针，详见0.4

章节。

5.2.3 质量、环境和职业健康安全方针的内涵：

- a) 服务和质量、环境和职业健康安全是企业生存发展的生命力，全体员工积极参与，不断的创新和改进我们的管理水平；
- b) 我公司秉承：科技创新，臻于至善的理念，为客户提供优质服务、预防污染、杜绝安全事故的宗旨和超越自我、发展创新的企业精神；
- c) 全体员工以精益求精的工作态度，严格遵守国家的法律法规，才能保证服务的高质量和做到环境保护、安全作业目的；
- d) 公司的质量、环境和职业健康安全方针应作为质量、环境和职业健康安全体系文件向本公司各级人员和相关方沟通，公司全体员工均应理解，并在实际工作中贯彻执行；
- e) 公司的质量、环境和职业健康安全方针应通过质量、环境和职业健康安全目标的实现进行体现。

5.3 公司的岗位、职责和权限

5.3.1 总经理及公司领导层成员根据公司的实际情况建立质量、环境和职业健康安全管理体系组织机构，规定各机构职能及相应人员岗位的职责、权限和相互关系，使全体员工的职责、权限和义务得到分派、沟通和理解。并确保：

- a) 公司的质量、环境和职业健康安全管理体系符合标准和法规的要求；
- b) 各过程获得预期的输出即为顾客提供高质量、环保和安全合格的服务；
- c) 所有的员工均有责任、义务和权利向总经理及公司领导层成员报告与质量、环境和职业健康安全有关的问题，各部门负责人和员工均有责任和权利对违反质量、环境和职业健康安全规定的人或事情进行制止和举报。保障管理体系的业绩与改进机会；
- d) 在公司内部实现全员参与质量、环境和职业健康安全管理的气氛和行动，实现以顾客为关注焦点和服务质量、环境和职业健康安全的核心。

5.3.2 公司领导层和各部门的职责权限详见0.7 职责权限要求。

6.0 质量、环境和职业健康安全管理体系的策划

6.1 应对风险和机遇的措施控制

6.1.1 公司在策划质量、环境和职业健康安全管理体系时，公司应考虑公司所处的环境、内外部因素和相关方的要求，确定需应对质量、环境和职业健康安全

的等风险和机遇，确保公司质量、环境和职业健康安全管理体系能够实现预期的向顾客提供合格的工程造价咨询、招投标代理服务及项目管理及项目管理，达到顾客满意；预防污染和事故的发生，让员工和社会满意，实现公司战略的目的；

- a) 增强公司在顾客和行业中的影响力，增加公司绩效和员工福利的宗旨
- b) 避免和减少不利的因素和影响，预防质量、环境和职业健康安全等的风险，创造机遇；
- c) 实现持续改进质量、环境和职业健康安全管理体系，达到公司可持续发展的方向。

6.1.2 公司应策划制定应对质量、环境和职业健康安全等等风险和机遇的措施，制定的应对质量、环境和职业健康安全等的风险和机遇的措施要和公司服务的特性和质量管理、环境保护以及安全作业的风险的大小性质相适应。

- a) 公司在质量、环境和职业健康安全管理体系中策划整合应对质量、环境和职业健康安全等的风险的预防措施；
- b) 实施、评价预防措施的有效性；
- c) 公司应对质量、环境和职业健康安全等的风险，实施服务的失效性模式与后果分析（FMEA），制定相应的环境因素、危险源的识别、评价，制定相应的应对程序等措施规避风险。或为寻求机遇承担风险，消除风险源，改变风险的可能性和后果，分担风险或通过决策延缓风险；
- d) 公司寻求的机遇可以是利用新技术或采用新实践，不断开发新的服务项目、开辟新市场，赢得新客户，建立合作伙伴关系和在环境保护、安全作业的软硬件方面进行改进。

6.1.3 公司总经理及公司领导层成员应对公司可能突发突发的紧急事故事件进行识别、评价和预防，这包括可由服务问题引发的：

- a) 工程造价咨询交付后项目管理过程中的工程质量事故；
- b) 招投标代理服务实施过程中的火灾、触电、扬尘污染等安全事故；
- c) 自然灾害等引发的相关事故等。

6.1.4 这些风险均可能影响到质量、环境和职业健康安全管理体系有效性和导致其他风险的后果，并制定相应的应急管理准备和响应管理，避免和降低风险。同时将紧急事故、事件和应急准备响应的结果作为管理评审的输入。

6.2 环境因素的识别、评价控制程序（DFRX/CX-01）

1 目的

对我公司工程造价咨询、招投标代理服务及项目管理中的能够控制和可望对其施加影响的环境因素进行识别与评价，确定重要环境因素，并确保环境因素及时更新。

2 适用范围

适用于对我公司环境/职业健康安全体系所覆盖范围内活动、服务中环境因素的识别与评价。

3 职责

- 3.1 综合经营部负责组织各部门进行我公司环境因素的识别、评价与更新工作。
- 3.2 各部门负责对本部门的环境因素进行识别评价，填写《环境因素识别/评价表》，经部门领导批准后，报送综合经营部。
- 3.3 综合经营部根据各部门的《环境因素识别/评价表》，汇总整理成我公司的《环境因素识别/评价表》及《重要环境因素清单》，并保存。
- 3.4 管理者代表负责对我公司的重要环境因素进行审批，综合经营部负责将批准后的《重要环境因素清单》下发至相关部门。

4 工作程序

采用“过程方法”的思路：确定活动/服务的范围→识别能够控制和能够施加影响的环境因素→确定环境影响→评价环境因素→确定重要环境因素。

4.1 环境因素的识别

4.1.1 环境因素识别步骤：

- a) 确定本部门的活动、服务过程；
- b) 识别服务实现及服务过程中可能产生的环境因素和环境影响；
- c) 应考虑生命周期观点；
- d) 根据公司环境特点做出识别判断。

4.1.2 识别环境因素时应考虑：

- a) 对环境的影响；
- b) 法律、法规及其他要求；
- c) 相关方的关注和要求；

d) 变更或公司已纳入计划的新服务或新项目的开发、修改所引起的服务活动的要求;

e) 不同状态、不同时态和不同类型时的情况:

三种状态: 正常、异常和紧急状态;

三种时态: 过去、现在和将来;

六个方面: 大气污染、水污染、废弃物污染、土地污染、资源及能源的使用
能量释放、废物和副服务、物理属性方面的要求, 及当地环境问题和社区问题等。

4.1.3 识别环境因素时可采用的方法:

a) 调查法;

b) 现场观察法;

c) 排查法;

d) 过程分析判断法等。

4.2 环境因素评价

4.2.1 环境因素评价可考虑以下几个方面:

a) 发生的频率;

b) 环境影响的范围;

c) 环境污染的危害程度;

d) 相关方关注程序;

e) 适用法律、法规和其他要求的符合性;

f) 可控程度及降低影响的可行性;

g) 其他方面。

4.2.2 评价方法

4.2.2.1 环境因素评价方法有多种, 如: 专家判断法、是非判断法、对比法、跟踪环境影响或权重评分法等。考虑本组织的特点, 我公司采用评分法与判断法相结合。

4.2.2.2 评分法评分标准,

a) 设定6 个评价因子分别用A、B、C、D、E、F 表示, 每个因子分值为1 ~4 分。

1) 发生频率A, 连续发生: A=4 分; 一日以上一次至每月一次: A=3 分;

一月以上一次至每年一次： A=2 分；一年以上一次： A=1 分。

2) 环境影响的范围B,

全市： B=4 分；

全区： B=3 分；

社区： B=2 分；

我公司区间： B=1 分。

3) 环境污染的危害程序C,

重大： C=4 分；

严重： C=3 分；

一般： C=2 分；

轻微： C=1 分。

4) 相关方关注程序D,

相关方极为敏感、严重影响我公司形象： D=4 分；

相关方较为关注，影响我公司形象： D=3 分；

相关方关注或不关注，对我公司形象有影响： D=2 分；

不影响我公司形象： D=1 分。

5) 法律、法规和其他要求的符合性E,

测定值超标： E=4 分；

测定值在允许范围内： E=3 分；

测定值等于规定值： E=2 分；

测定值优于规定值： E=1 分。

6) 可控程度及降低影响的可行性F,

有相应成熟技术且投资小于10 万元： F=4 分；

有相应成熟技术且投资大于10 万元： F=3 分；

有相应成熟技术但不成熟： F=2 分；

无现有技术待开发新技术： F=1分。

b) 环境因素评价与重要环境因素的确定

1) 按设定的评价因子对环境因素评定各项分值；

2) 若 $A+B+C+D+E \geq F18$ 分时，该因素初步确定为重要环境因素；

3) 依据组织环境特点, 结合实际, 对比权衡, 判定重要环境因素。

4.3 环境因素的变更和更新

4.3.1 管理者代表责成综合经营部每年至少进行一次环境因素的识别与评价。

4.3.2 环境因素发生以下情况需要重新更新时, 应重新识别评价, 特别要注意重要环境因素的更新。

- a) 适用法律、法规发生变化及国家、地方或行业标准发生变化;
- b) 我公司扩大经营范围及改变经营项目的变更和新的项目的引进等;
- c) 每年内审、外审或管理评审后涉及到环境因素的变化或发生严重不符合项;
- d) 重要设备、设施发生重大变化或变更等;
- e) 发生应急事件/ 事故所涉及的环境因素变化;
- f) 相关方连续投诉或提出合理要求。

4.4 环境因素的识别应参考公司环境影响评价报告的要求;

4.5 环境因素的更新涉及文件的更改和修订执行《形成文件和信息控制程序》。

4.6 主要环境因素的控制: 通过制定环境目标、指标及管理方案, 通过日常运行予以控制, 建立应急预案以防发生。

4.7 组织应保持以下内容的文件化信息: ——环境因素及相关环境影响; ——用于确定其重要环境因素的准则; ——重要环境因素。

5 相关文件

5.1 《合规性义务的获取、识别和更新程序》

5.2 “三同时”的相关法规

6 记录

6.1 《环境因素识别 / 评价表》

6.2 《重要环境因素清单》

6.3 危险源辨识、风险评价和控制程序（DFRX/CX-02）

1 目的

通过危险源辨识、风险评价和风险控制过程，使公司能够持续地识别、评价和控制其职业健康安全风险，尤其对重大风险、不可容许风险加强控制，最大限度地消除或降低风险，减少人身危害和财产损失。

2 适用范围

本程序适用于公司服务、服务过程及办公场所范围内职业健康安全有关的危险源辨识、风险评价和风险控制策划及其实施。

3 职责

3.1 综合经营部负责组织各部门进行我公司危险源辨识、风险评价和风险控制措施制工作，制定《重大/不可接受风险清单》；

3.2 各部门负责本部门范围内的危险源辨识、风险评价，制定相应的《危险源辨识/风险评价表》，评价出重大/不可容许风险，经各部门负责人审核确认并进行有效监督和控制；

3.3 管理者代表负责审批确认公司的《重大/不可接受风险清单》。

4 工作程序

4.1 危险源辨识、风险评价和风险控制策划的基本步骤，业务活动分类—危险源辨识—风险评价—判定风险是否容许—编制风险控制措施计划（如有必要）—评审措施计划的充分性。

4.2 危险源辨识

4.2.1 危险源辨识应以公司所有的活动、服务或服务产生影响的职业健康风险为依据，辨识与各项业务活动有关的所有危险源，考虑谁会受到伤害以及如何受到伤害；

4.2.2 业务活动内容包括：招投标代理及工程项目管理服务现场、工作场所、设备、人员（进入作业场所的所有人员，包括员工、临时工、合同方人员、访问者等）和 workflows，并收集有关信息；

4.2.3 公司内存在的危险源主要从以下几方面考虑：

a) 公司的常规活动，如正常的服务活动和公司的非常规活动，如停电、停机、检修等；

b) 所有进入工作场所的人员的活动，包括合同方人员和访问者的活动；

- c) 人的行为、能力和其他人为因素；
- d) 工作场所内本公司的内部设施，如建筑物、服务设备、物资等和工作场所内由外界所提供的设施，如公司所租赁的建筑物、设备、材料等和以往已识别的危险源；
- e) 公司附近场所，由公司控制的相关活动所产生的危险源。
- f) 公司因管理体系变更以及工作计划临时变更引起的危险源；
- g) 不符合法律法规要求而引发的危险源；
- h) 公司现有安全管理组织架构、安全规程、方法与现有工作区域、服务流程、设施设备不符和人员能力不足引起的危险源与风险；事故及潜在的危害和影响和以往活动的遗留问题。

4.2.4 危险源类别，根据公司服务特点，主要危害因素类别有：

- a) 机械伤害；
- b) 烫伤、烧伤；
- c) 触电；
- d) 火灾导致的伤害；
- e) 登高作业导致高空坠落与物体打击；
- f) 噪声、废气等导致的职业病；
- g) 其他。

4.2.5 辨识方法，可采用现场观察，查阅有关文件资料，询问、交谈，获取外部信息，安全检查与工作流程分析等方法进行辨识。本公司采用上述综合方法进行危险源辨识。

4.3 风险评价

4.3.1 本公司采用LEC风险评价方法；其公式为 $D=LEC$ ，

其中：D— 风险值； L— 发生事故的可能性； E— 暴露于危险环境的频繁程度； C— 发生事故造成的后果。

a) 发生事故的可能性(L)

从系统安全角度考虑将“发生事故可能性极小”的分数定为0.1，而必然要发生的事故的分数定为7，介于这两种情况之间的情况指定了若干个中间值，如表1 所示：

表1 发生事故的可能性(L)

分数值	事故发生的可能性	分数值	事故发生的可能性
7	完全可能预料	1	可能性小，完全意外
5	相当可能	0.5	很不可能，可以设想
3	可能，但不经常	0.2	极不可能

b) 暴露于危险环境的频繁程度(E)

人员出现在危险环境中的时间越多，则危险性越大。规定连续出现在危险环境的情况分数定为7，而非常罕见地出现在危险环境中分数定为0.5，将介于两者之间的各种情况规定若干个中间值，如表2所示：

表2 暴露于危险环境的频繁程度(E)

分数值	暴露于危险环境的频繁程度	分数值	暴露于危险环境的频繁程度
7	连续暴露	2	每月一次暴露
5	每天工作时间内暴露	1	每年几次暴露
3	每周一次，或偶然暴露	0.5	非常罕见地暴露

c) 发生事故造成的后果(C)

事故造成的人身伤害与财产损失变化范围很大，对伤亡事故来说，可从极小的轻伤直到多人死亡的严重后果。由于范围广阔，所以规定的分数值为1~50，轻伤规定分数值1，把造成十人以上死亡的可能性分数规定为50，其他情况的数值在1~50之间，如表3所示：

表3 发生事故产生的后果(C)

分数值	事故发生的后果	分数值	事故发生的后果
50	1人以上死亡	10	重伤
20	致残	3	轻伤

d) 风险值(D)

根据公式 $D=LEC$ ，求出风险值D。风险等级的划分是凭经验判断，难免带有局限性，不能认为是普遍适用的，风险等级的界限值并不是长期固定不变的，在不同时期，组织应根据具体情况来确定风险等级的界限值（由综合经营部确定），以符合持续改进的思想。风险等级划分如表4所示：

D值	危险程度	风险等级
>500	极其危险，不能继续作业	5（重大的）
>100-500	高度危险，须立即整改	4（不可容许的）
>50-100	显著危险，需要整改	3（中度的）
>20-50	一般危险，需要注意	2（可容许的）
≤20	稍有危险，可以接受	1（可忽略的）

4.3.2 同时应按照GB18218《重大危险源辨识》要求辨识并确定重大危险源，建立重大危险源档案。

4.4 风险的控制

风险控制的目的确定将风险降至可容许程度的措施，针对不同级别的风险制定相应的控制措施。

4.4.1 风险控制策划

风险控制策划的原因

- a) 首先考虑消除风险（如可行）；
- b) 然后考虑替代或降低风险（替代或降低伤害或损害发生的根源中或潜在的严重程度）；
- c) 制定服务现场控制措施和控制办法；
- d) 明确安全标志、警告和管理控制措施；
- e) 最后考虑采用具体防护设备、防护用品；风险控制策划如表5 所示。

表5 风险控制策划

风险	措施
重大的	直至风险降低后才能开始工作，为降低风险有时必须配给大量资源。当风险涉及
不可容许的	只有当风险以降低时，才能开始或继续工作。如果无限的资源投入也不能降低风
中度的	应努力降低风险，但应仔细测定并限定预防成本，并应在规定时间期限内实施降
可容许的	不需要另外的控制措施，应考虑投资效果最佳的解决方案或不增加额外成本的改
可忽略的	不需要采取措施且不必要保留文件记录。

4.4.2 风险控制措施计划的评审风险控制措施计划在实施前应予以评审，评审内容包括：

- a) 计划措施是否使风险降低到可容许水平；
- b) 是否产生新的危险源；
- c) 是否已选定了投资效果最佳的解决方案；
- d) 受影响的人员如何评价计划的预防措施的必要性和可行性；
- e) 计划的控制措施是否会被应用于实际工作中；
- f) 计划的可行性、安全性、可靠性；
- j) 工程技术的管理措施、培训教育措施、个体防护措施等。

4.4.3 风险控制的途径有：目标、指标和管理方案、运行控制及应急准备与响应等。

4.4.4 各部门在进行危险辨识和风险评价和风险控制计划时,应有职业健康安全事务代表及相关岗位人员参与,以确保该过程的严谨、完整和公正。

4.4.5 风险控制措施由各部门组织制定,部门负责人审核并报管理者代表审批。

4.5 危险源辨识、风险评价和风险控制方法的更新组织的经营、服务、管理都在不断地发展变化,外部社会对组织的要求以及法律、法规及其他要求也在变化,因此危险源以及风险也会由于内外部的变化而变化。要及时更新有关信息,必要时调整危险源辨识、风险评价和风险控制方法。

4.5.1 综合经营部每年组织更新一次,更新时应考虑每个新开服务及其他活动的更新情况。

4.5.2 当发生下列情况时应及时更新

- a) 职业健康安全方针发生变化;
- b) 职业活动发生变化;
- c) 法律、法规、标准及相关要求发生变化;
- d) 内审、外审、管理评审的要求;
- e) 事故、事件、不符合出现后的评价结果;
- f) 主要原辅材料发生较大变化;
- g) 相关方抱怨或要求;
- h) 目标、指标管理方案完成,对残余危险进行评价;
- i) 新增项目时其他情况需要时。

4.5.3 各部门需要更新时应及时通报综合经营部。

4.5.4 综合经营部根据隐患治理要求组织各部门进行隐患评估,并制定隐患治理计划,报总经理组织隐患治理工作,其隐患治理可随同危害因素辨识和风险评价一同进行。

4.5.5 更新引起的文件更改执行《形成文件和信息控制程序》。

5 相关文件

5.1 《合规性义务的获取、识别和更新程序》

5.2 GB18218-2009《重大危险源辨识》、

6 记录

6.1 《危险源辨识/ 风险评价表》

6.2 《重大/ 不可接受风险清单》

6.4 合规性义务的识别、获取和更新程序（DFRX/CX-03）

1 目的

建立获取法律法规及其他要求的渠道，以便及时获取、识别并更新我公司质量、环境和职业健康安全适用的法律、法规及其他要求。

2 适用范围

本程序适用于我公司获取、更新、质量、环境和职业健康安全、法律、法规和其他要求以及适用性确认。

3 职责

3.1 综合经营部应根据公司的和危险源控制要求负责组织各部门进行适用的法律、法规、标准及相关要求的识别、获取和更新，并填写我公司《适用的法律法规与其他要求清单》，将信息传递到各相关部门，并确保实施。

3.2 综合经营部负责法律、法规、标准和相关要求的发放及档案管理。

3.3 各部门负责本部门法律、法规的识别及收集，制定相应清单并经本部门领导审批，将相关信息及时与综合经营部沟通。

3.4 管理者代表负责法律、法规适用性审批。

4 工作程序

4.1 获取范围

4.1.1 有关的国际公约；

4.1.2 国家法律、法规、标准及行政规章制度；

4.1.3 地方法律、法规、标准及行政规章制度；

4.1.4 行业规定及标准；

4.1.5 上级机构的规定或指令；

4.1.6 我公司内部规章制度、管理办法。

4.2 法规和其他要求的设备、获取

4.2.1 综合经营部通过国家、地方及行业主管部门（如：当地政府、环保、安全、行业协会、消防等部门）、刊物、网络及其他途径获取相关法律法规与其他要求的文件。

4.2.2 综合经营部通过和顾客、供方、社区的交流等方式获得相关方的环境、安全要求。

4.3 法律法规和其他要求适用性的识别、确认

- 4.3.1 综合经营部将各部门收集的法律、法规和其他要求，依据环境因素、危险源的识别和风险评价情况，识别和确认出我公司应遵照和执行的法律、法规和其他要求编制我公司的《适用法律、法规和其他要求清单》；
- 4.3.2 综合经营部组织各部门确定法律、法规和其他要求的其条款和内容，并在《适用法律、法规和其他要求清单》进行明确，经管理者代表审批后发送各相关部门，并确保将文件发放至相关部门。
- 4.4 各相关部门制定本部门相应的适用法规和其他要求清单，结合程序文件和作业指导书组织学习相关内容，确保符合要求。
- 4.5 综合经营部将我公司的相关文件、资料每季度整理一次归档。
- 4.6 文件的发放、保存按《形成文件和信息控制程序》执行。
- 4.7 若有法律、法规与其他要求更新或废止时，对更新的法律、法规与其他要求重新进行识别并审批其适用性。
- 4.8 法律、法规属强制性要求，尤其对职业健康安全、环境保护、废弃物处理等应用方面的法律、法规要确保适时、适用、最新。
- 4.9 所确认的法律、法规和其它要求，应适用于公司职业健康安全、环境因素的控制，确保建立的职业健康安全、环境管理体系符合法律、法规和其它要求的满足。
- 4.10 涉及相关方要求的安全、环境、服务法律、法规、标准及其他要求要及时通报给相关方。
- 4.11 综合经营部每年要进行一次法律、法规、标准及其他要求的查询与获取，同时进行法律、法规、标准及其他要求的适用性确认工作。必要时修改《适用的法律法规与其他要求清单》，并下发公司各部门。
- 4.12 综合经营部每年根据各部门的职业健康安全、环境目标、指标完成情况和职业健康安全、环境活动表现，组织评价公司的法律、法规及其他要求的合规性工作，执行《合规性控制程序》要求。

5 相关文件

5.1 《形成文件和信息控制程序》

5.2 《合规性控制程序》

6 记录

6.1 《适用的法律法规与其他要求清单》

6.5 质量、环境和职业健康安全体系的控制措施的策划

6.5.1 对工程造价咨询及项目管理中自身无力解决的质量、环境和职业健康安全的事故隐患，应书面向客户和当地政府报告外，并要求客户、施工方采取停工等有效防范措施。

6.5.2 对公司靠原有控制方法以不能有效解决的质量、环境和职业健康安全的事故隐患，必须采取防范措施制定相应的质量、环境和职业健康安全的《管理方案》并纳入公司的工作计划，限期解决。

6.5.3 质量、环境和职业健康安全管理方案措施的制定，在策划建立质量、环境和职业健康安全管理体系的控制措施时应考虑如下准则：

- a) 依据重要环境因素、不可接受危险源或需急需解决的质量问题制定相应控制措施方案；
- b) 以法律、法规及其他要求为准则，履行公司应合规性义务；
- c) 考虑经济技术的可行性，控制措施管理方案应符合我公司的实际要求，满足经济、技术上的切实可行；
- d) 充分考虑相关方的观点和增进商业机会的考虑，如开辟新市场或增加市场份额；
- e) 提高服务质量或服务效率的提高，减少污染，节能降耗和预防安全事故和职业病的发生；
- f) 明确完成控制措施方案的技术措施和方法等；
- g) 明确完成控制措施方案的预算资金等；
- h) 明确完成控制措施方案的具体的时间进度的限定；
- i) 明确实现质量、环境和职业健康安全管理方案措施的职责权限等。

6.5.4 由管理者代表组织相关部门制定相应的质量、环境和职业健康安全《管理措施方案》或质量、环境和职业健康安全的任一控制措施方案或组成。

6.5.5 质量、环境和职业健康安全控制措施方案的实施，我公司的质量、环境和职业健康安全控制措施方案制定后，报管总经理批准实施，并做到以下要求。

- a) 为确保质量、环境和职业健康安全控制措施方案的有效实施，总经理要责成财务部保证所需资金的落实；
- b) 相关部门应根据管理措施方案要求严格执行技术措施和时间进度的要求，以确保控制管理措施方案的实施。

6.5.6 由综合经营部组织对质量、环境和职业健康安全控制措施方案的检查，检查出的问题应按《事故事件、不符合调查与纠正和预防措施控制程序》进行整改。

6.6 质量、环境和职业健康安全目标及其实现的策划

6.6.1 总经理及公司领导层成员应对质量、环境和职业健康安全管理体系的各职能、层次和过程制定管理目标，目标的制定应遵循以下原则：

- a) 质量、环境和职业健康安全目标应符合公司的质量、环境和职业健康安全的方针要求和方针保持一致；
- b) 质量、环境和职业健康安全目标应是定量的，以定期考核；
- c) 质量、环境和职业健康安全目标的内容可涉及服务的具体特性，适用的法规和顾客要求为准绳，并反映出维护法规的严肃性和对合格的服务、服务的具体要求以及对顾客的承诺；
- d) 综合经营部定期组织对质量、环境和职业健康安全目标的监视和考评，并定期将对质量、环境和职业健康安全目标的监视和考评结果进行公布和沟通，是全体员工或相关方了解目标的实现程度；
- e) 总经理及公司领导层成员在每年根据以公司方针为纲，以上一年度公司目标完成情况和新年的核心工作内容为指导和综合上述的要求制定公司和各部门的年度质量、环境和职业健康安全工作目标，报总经理审批后，将《×××年度的质量、环境和职业健康安全工作目标》下发给相关部门，并对实施情况进行跟踪监督、检查。

6.6.2 公司在策划制定实现质量、环境和职业健康安全目标时，应明确一下的要求：

- a) 实现目标所采取的具体措施办法；
- b) 所需的资源、过程等活动方面的需求，经济技术的可行性，目标应符合我公司的实际，满足经济、技术上的切实可行性；
- c) 负责部门或人员，设定具体的时间限定；
- d) 目标的评价方法等。

6.6.3 质量、环境和职业健康安全目标的制定、分解和考评具体执行《目标和绩效的监视测量控制程序》的要求，质量、环境和职业健康安全方针、目标的考评结果应作为管理评审的输入。

6.7 质量、环境和职业健康安全体系变更控制程序（DFRX/CX-04）

1 目的

为加强对管理体系的变更管理以控制变更过程带来的风险，避免因变更管理失控引发的风险事故等风险。

2 范围

适用于对体系范围内所涉及的变更管理与控制。

3 职责

3.1 经营部负责顾客要求变更的信息传递和组织合同变更的评审；

3.2 综合经营部负责对工程造价咨询、招投标代理服务及项目管理的规划、服务细则的变更管理工作；

3.3 管理者代表负责组织管理体系变更的更新工作；

3.4 公司总经理和相关领导负责对变更的审批工作。

4 工作程序

4.1 变更类型

4.1.1 当国家的质量、环境或安全的法律、法规、规程、标准发生废止、修订或新颁布时以及顾客要求、服务发生变化时；

4.1.2 当企业归属、体制、规模发生重大变化时；

4.1.3 当服务项目增加等；

4.1.4 当技术、方法和设备发生变更时；

4.1.5 当上级的质量、环境和安全的监督部门提出相关整改意见时；

4.1.6 当质量、环境和安全检查、风险评价过程中发现涉及到规章制度层面的问题时；

4.1.7 当分析质量、环境和职业健康安全的重大事故和重复事故原因，发现制度性因素时；

4.1.8 其他相关事项。

4.2 变更的管理

4.2.1 公司领导和各部门应对质量、环境和职业健康安全管理体系的变更进行策划和系统地实施，应重点考虑：

a) 体系变更的目的和其潜在的风险和机遇；

b) 质量、环境和职业健康安全管理体系的完整性；

c) 所需的资源、过程和经济技术的可行性；

d) 公司的岗位、职责和权限的分配或再分配。

4.2.1 当有变更发生时，由负责变更的部门按要求填写《变更申请表》，并派专人负责管理，由变更的提出部门组织进行变更过程产生的风险进行分析和控制

4.2.2 变更审批，《变更申请表》应上报主管领导审批；

4.2.3 因变更而引发的规章制度和操作规程的更改时，由申请变更的部门组织相关管理人员、技术和操作人员进行评审和修订；

4.2.4 综合经营部负责组织造价部、招标部、项目管理部以及相关专业技术人员对变更项目进行必要性、可行性分析及风险评估，报主管领导审批。

4.2.5 变更实施，变更批准后，由责任部门负责实施。不经过审查和批准，任何临时性的变更都不得超过原批准范围和期限；

4.2.6 变更验收，变更实施结束后，变更主管领导应对变更的实施情况进行验收，形成结论，验收内容包括项目的完整性、适用性、有效性、安全可靠性及对环境的影响。并及时将变更结果通知相关部门和有关人员。必要时应组织针对性的培训。

4.3 管理体系文件的变更按《形成文件和信息控制程序》的要求执行。对变更的申请、审批文件，申请部门和审批部门都应该妥善保存，综合经营部应保证使用最新有效版本的规章制度和操作规程。

4.4 变更的控制

4.4.1 公司领导和有关部门应严格变更过程的审批手续，以控制变更过程带来的风险，避免因变更管理失控引发的事故。

4.4.2 综合经营部负责组织有关部门应以风险评价为基础，识别和确定潜在的事故、事件或紧急情况，研究可能采取的应对控制措施，以预防和减少可能随之引起的人员伤害、财产损失及环境影响。

5 相关文件

5.1 《形成文件和信息控制程序》

6 相关记录

6.1 《变更申请表》

6.2 《环境因素识别 / 评价表》

6.3 《危险源辨识 / 风险评价表》

6.4 《文件更改审批表》

7.0 质量、环境和职业健康安全管理体系的支持

7.1 质量、环境和职业健康安全管理体系的资源提供

7.1.1 公司总经理负责确定、提供质量、环境和职业健康安全管理体系建立、实施、保持和持续改进和安全施工实现所需资源，提供的资源应以满足相关国家法律法规和服务标准相应的要求即工程造价咨询、招投标代理服务及项目管理质量合格，同时达到环境保护、预防职业健康安全事故、事件的发生。

7.1.2 实施和改进现有质量、环境和职业健康安全管理体系的过程和内部资源的能力和约束；

7.1.3 提供满足顾客要求的合格服务，同时达到环境保护、预防职业健康安全事故、事件的发生需要的外部供方获得的资源；

7.1.4 提供满足安全施工、环境保护的设施和工作环境；

7.1.5 资源可包括人员、信息、供方、基础设施、工作环境及财务资源等。

7.1.5.1 总则

为了确保招标代理及项目管理服务中各项输出有效，公司确定了需要监视和测量的活动及其所需的监视、测量资源，提供可确保监视、测量结果有效和可靠的资源，主要包括招标项目管理服务现场监控设备及存储设备、摄影设备和必要的勘测仪器设备。这些资源的配备应满足：

- a) 适合所进行的监视和测量活动的类型，如招标、项目管理过程控制需要良好的、无死角的监控设备。
- b) 得到维护，以确保持续适合其用途。

综合经营部应保留监视和测量资源的技术资料和必要的校准记录等信息，作为监视测量资源适合其用途的证据。

7.1.5.2 测量溯源

当要求测量溯源时，或公司认为测量溯源是信任测量结果有效的前提时，则测量设备应：

- a) 对照能溯源到国际或国家标准的测量标准，按照规定的时间间隔或在使用前进行校准和（或）检定（验证），当不存在上述标准时，应保留作为校准或检定（验证）依据的形成文件的信息；
- b) 予以标识，以确定其状态；

c) 予以保护, 防止可能使校准状态和随后的测量结果失效的调整、损坏或劣化。

当发现测量设备不符合预期用途时, 综合经营部负责组织确定以往测量结果的有效性是否受到不利影响, 必要时采取适当的措施。

7.1.5.3 通常情况下, 本公司开展的造价咨询服务、招标代理服务及项目管理无需进行测量溯源的监视和测量资源, 但如果因勘测需要的情况必须使用这类资源时, 应按照上述7.1.5.2 条款的要求执行。

当计算机软件用于规定要求的监测时, 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(如怀疑数据的准确性) 再确认, 这种确认可用对比的方式进行。

由造价部负责造价审计软件的检测及确认。

7.1.6 公司的知识, 公司质量、环境和职业健康安全的小组负责确定、总结质量、环境和职业健康安全管理体系运行过程所需技术、管理等知识, 确保公司服务的合格及预防污染和安全事故。

a) 质量、环境和职业健康安全管理体系运行过程的知识应形成指导过程运行的作业指导书或员工培训的教材等资料, 并能按照《形成文件和信息控制程序》的要求进行发放、使用管理;

b) 综合经营部应根据行业环境、相关方的要求不断发展的趋势, 总结公司现有的知识, 同时从外部获取更多的新知识, 并对知识进行更新;

c) 公司内部知识可以从公司内部所经历的失败、成功经验教训和公司技术、管理的知识产权中总结, 尤其对公司未形成文件的知识要及时进行总结;

d) 外部知识可以从识别、获取适应的新法规、服务标准, 与相关方的学术交流、专业会议、有关质量、环境和职业健康安全信息的交流等处获取和总结;

e) 公司总结的证书应通过《教育、培训和知识管理程序》的要求, 对员工进行培训。

7.2 教育、培训和知识管理程序（ DFRX/CX-05）

1 目的

对从事质量、环境和职业健康安全活动的员工规定必要的能力要求， 通过培训增强质量、环境和职业健康安全、意识，提高其能力，能够具备相应的能力，胜任各自岗位工作；同时对公司的知识进行总结转化为管理要求。

2 适用范围

适用于我公司从事与质量、环境和职业健康安全保护有关的所有人员， 包括临时雇用人员，必要时还包括供方、相关方的人员进行培训及有效性评价的控制，对知识进行管理。

3 职责

3.1 综合经营部负责编制我公司的《岗位任职要求》和人员招聘与公司级的安全教育；

3.2 综合经营部负责制定《年度培训计划》并组织实施， 负责组织员工的三级安全和特殊岗位资质的培训，对培训效果进行评估；

3.3 综合经营部等部门协助造价部、招标部及项目管理部等部门确定本部门培训需求， 负责组织本部门员工的岗位技能和质量、环境和职业健康安全保护知识培训。

4 工作程序

4.1 对人员要求

4.1.1 综合经营部编制我公司《岗位任职要求》，报总经理审批；

4.1.2 《岗位任职要求》经审批后，作为我公司选择、招聘、安排人员，培养干部的主要依据；

4.1.3 培训计划应包括：标准、法律/ 法规、体系文件、应急准备与响应以及操作技能的培训，公司应建立终身教育的观念和全员培训的目标， 对在岗的从业人员进行经常性安全培训教育。

4.2 培训、意识和能力

4.2.1 新员工培训

4.2.1.1 我公司基础教育，包括我公司简介、员工纪律、质量、环境和职业健康安全方针目标和管理方案、质量、环境和职业健康安全意识、相关法律法规、质

量、环境和职业健康安全管理体系标准基础知识等。对新从业人员进行公司级、部门级安全培训教育，经考核合格后，方可上岗；

4.2.1.2 岗位技能培训，学习、服务作业指导书、所用设备的性能、操作步骤和不可容许危险源、安全事项及紧急情况的应变措施等，并进行操作考核，合格者方可上岗。

4.2.3 转岗和脱岗人员的培训，公司的所有从业人员在转岗、脱离岗位一年以上（含一年）者，应进行公司级、部门级安全培训教育，经操作考核合格后，方可上岗。

4.2.4 通过教育和培训，使员工意识到：

- a) 满足顾客和法律、法规要求和符合质量、环境和职业健康安全方针与程序及符合质量、环境和职业健康安全管理体系要求的重要性；
- b) 确保员工明白自身工作中的重要质量、环境和职业健康安全因素和实际或潜在的质量、环境和职业健康安全影响，以及个人工作的改进所能带来的质量、环境和职业健康安全效益；
- c) 自己从事的活动与我公司发展的相关性；
- d) 保证质量、预防污染、安全施工，劳动防护，人人有关，人人有责；
- e) 违反这些要求所造成的后果；

4.2.5 评价培训的有效性

4.2.5.1 通过理论考核、操作考核、业绩评定和观察等方法，评价培训的有效性，评价被培训的人员是否具备了所需的能力；

4.2.5.2 每年第四季度，综合经营部组织各部门负责人就培训的有效性征求意见，以便更好地制定下年度的培训计划；

4.2.5.3 对不能胜任本职工作的员工，应及时暂停工作，安排培训、考核或转岗，使员工的能力与其从事的工作相适应。

4.2.6 综合经营部负责建立、保存员工的培训记录。

4.3 培训计划及实施

4.3.1 我公司各部门根据岗位需要，以书面或口头形式向综合经营部提出培训需求计划；

4.3.2 综合经营部根据我公司的不断变化的实际情况和培训目标，定期识别安

全、环境的培训教育需求，制定我公司《年度培训计划》，经总经理批准后，综合经营部在每年的元月份下达到各部门；

4.3.3 年度培训计划内容包括：培训目的、时间、内容、参加培训人员、培训的具体实施和承办部门；

4.3.4 综合经营部根据批准后的计划，落实培训人员、联系授课老师、选购培训教材、布置培训场地、制定考核要求；

4.3.5 对培训考核不合格人员，重新安排培训或进行补考，补考仍不合格者，不准上岗；

4.3.6 新职工上岗前的培训，坚持“先培训、后就业、先培训、后上岗”的原则；

4.3.7 对特殊及重要质量、环境和职业健康安全影响岗位上岗人员的培训：

4.3.7.1 重要岗位人员范围包括：公司各级管理人员、造价工程师、安全管理人员等；

4.3.7.2 若法规或政策有规定，造价工程师等特殊岗位应到政府规定的部门进行培训，考核合格获得资格证书由综合经营部确认后方可上岗。

4.3.7.3 公司的其他管理人员，包括管理部门负责人和基层单位负责人、专业工程技术人员的安全培训教育由公司综合经营部组织，经考核合格后方可任职；

4.3.7.4 质量、环境和职业健康安全质量管理体系内审员的培训，要由授权资格的机构进行培训，取得合格证书；

4.3.7.5 对重要质量、环境和职业健康安全岗位人员进行环保知识和法律技能的培训。

4.3.8 培训形式，根据我公司不同工种、不同岗位、不同职工的要求，进行多类型、多层次的培训，采取我公司内培、外培，师傅传、帮、带及其他培训形式。

4.3.8.1 内培由部门负责人根据部门和我所需要，事先向综合经营部提出申请，经总经理批准后由综合经营部实施；

4.3.8.2 外培由综合经营部根据我公司年度培训计划及时作出安排。培训结束后，外培人员应到综合经营部报到，综合经营部将培训时间、内容（包括取得的毕业证、结业证、合格证、资格证等）记入职工培训、考核档案资料；

4.3.8.3 公司应在新工艺、新技术、新装置、新服务实施前，对有关人员进行专门培训，经考核合格后，方可上岗；

4.3.8.4 综合经营部应对外来参观、学习等人员进行有关安全规定及安全注意事项的培训教育。

4.3.8.5 企业应对承包商的作业人员进行进场安全培训教育，并签订安全协议。

4.4 考核

4.4.1 由各部门组织的培训及安全、环保教育，其结果应书面通知我公司综合经营部将成绩记入培训人员名册及成绩表。

4.4.2 综合经营部组织的培训结束后，应对培训人员进行考试或考核，试题要经过管理者代表审批。

4.5 培训记录

4.5.1 综合经营部负责做好各类培训记录。

4.5.2 综合经营部收集各部门培训记录建立从业人员安全培训教育档案。

4.6 公司的知识

4.6.1 综合经营部负责组织各部门确定、总结质量、环境和职业健康安全管理体系运行过程所需技术、管理等知识，确保公司各项服务合格。

4.6.2 质量、环境和职业健康安全管理体系运行过程的知识应形成指导过程运行的作业指导书或员工培训的教材等资料，并能按照《形成文件和信息控制程序》的要求进行发放、使用管理；

4.6.3 综合经营部负责组织各部门应根据环境、相关方的要求不断发展的趋势，总结公司现有的知识，同时从外部获取更多的新知识，并对知识进行更新；

a) 公司内部知识可以从公司内部所经历的失败、成功经验教训和公司技术、管理的知识产权中总结，尤其对公司未形成文件的知识要及时进行总结；

b) 外部知识可以从识别、获取适应的新法规、服务标准，与相关方的学术交流、专业会议、有关质量、环境和职业健康安全信息的交流等处获取和总结。

5 相关文件

5.1 《岗位任职要求》

6 记录

6.1 《年度培训计划》

6.2 《培训记录》

7.3 基础设施和运行工作环境要求控制程序（ DFRX/CX-06）

1 目的

对公司的基础设施、工作环境和安全生产进行明确要求， 进行相应维护和管理或采取其他措施， 以满足规定的要求。

2 范围

适用于公司的基础设施、工作环境和安全生产的管理。

3 职责

3.1 综合经营部负责公司办公设施、设备和办公环境的管理，负责公司固定资产的登记管理；

3.2 总经理负责批准大型办公设施、设备的等采购申请；

3.3 各部门负责部门办公设施、设备和工作环境的管理；

4 程序

4.1 我公司确定、提供并维护实现服务符合要求所需的基础设施， 并通过维护、保养、维修、更新保持这些基础设施的能力。

4.1.1 我公司基础设施包括办公设施、计算机、复印机、打印机、服务器及其他配套设施，由综合经营部负责管理，具体执行《办公设施管理规定》和《车辆管理规定》；

4.1.2 我公司办公设施和服务设施归口综合经营部管理，综合经营部编制《固定资产登记表》并负责日常的保养和维护管理；

4.1.3 新增基础设施由各归口管理部门提出申请，报总经理批准后由综合经营部配置或采购；

4.1.4 综合经营部负责公司固定资产的登记管理建立公司的《固定资产登记表》等手续，确保公司资产不流失；

4.1.5 公司内部的局域网和电脑由综合经营部网管人员负责进行定期杀毒监控维护， 公司各部门人员按照《电脑网络管理规定》要求使用计算机等；

4.1.6 在服务中使用的顾客的基础设施和物品要进行验收、爱护，执行《顾客和外部供方财产》控制要求。

4.2 过程运行环境控制要求

4.2.1 我公司确定、提供并管理工作环境， 确保达到公司服务符合要求所需的条件，确保服务质量、员工安全和健康不受影响；

4.2.2 我公司确保达到服务符合要求所需的环境包括：照明、卫生、通风、温度、安全等适宜的工作环境条件；

4.2.3 综合经营部根据服务作业需要，负责确定并提供作业现场所必须的基础设施设备，创造良好的工作环境，确保服务质量，预防污染和安全事故的发生。包括：

a) 人员管理中对员工的无歧视、和谐稳定的人际关系、劳资双方无对抗的社会因素；

b) 有助于员工舒缓心理压力、预防过度疲劳和保护员工个人情感的心理因素；

c) 服务工作人员所需办公场所环境如卫生、安全等的物理因素；

4.2.4 公司的工作环境应达到以下的要求

a) 配置适用的办公设施，并根据服务工作的要求，适当的装修，防止暴晒、风雨侵蚀和潮湿；

b) 配置必要的通风、消防器材，保持适宜的湿、温度和作业卫生与安全；

c) 对服务现场基础设施设备实行定置管理，努力提高工作效率；

d) 确保员工服务工作符合劳动法规的要求；

e) 综合经营部要维护服务现场工作环境，保证服务顺利进行达到服务合格的要求。

4.2.5 综合经营部定期对办公场所的工作环境进行检查，没有达到要求的单位，及时下达整改通知书。

4.2.6 接到整改通知书的单位必须及时按要求进行整改，如果对整改通知有异议，应在两天内向主管部门申诉。

6.2.7 环境安全管理要求应符合《环境保护运行控制程序》等的要求。

5 相关文件

5.1 《办公设施管理规定》

5.2 《车辆管理规定》

5.3 《电脑网络管理规定》

5.4 《安全生产管理制度》

6 相关记录

6.1 《固定资产登记表》

7.4 信息交流管理程序（ DFRX/CX-07）

1 目的

确保质量、环境和职业健康安全体系信息即重要环境因素、不可容许危险源的信息传递、处理、控制的有效性。

2 适用范围

适用于我公司各部门对各类内部和外部质量、环境和职业健康安全信息的传递和处理。

3 职责

3.1 综合经营部负责对外的政府、监管部门的质量、环境和职业健康安全信息交流沟通、协商，负责内部的信息交流沟通、协商；

3.2 造价部、招标部、项目管理部负责组织协调顾客和相关方等的质量、环境和职业健康安全信息的联络、交流、反馈并施加环境、安全影响；

3.3 各相关部门负责相应职责范围内的内部信息交流。

四、工作程序

4.1 信息交流的途径灵活多样，包括口头、书面文件、以及其它一切可以利用的通讯及宣传工具。有效的信息交流和沟通应包括以下内容：

4.1.1 信息交流沟通的内容、时机、对象、方式和负责部门或人员等；

4.1.2 综合经营部组织各部门进行相关服务知识的收集、培训和进行服务质量分析等，制定相关的服务规划、服务细则等方式实现进行交流；

4.1.3 综合经营部组织各部门实施环境因素、危险源的识别、评价的方式实现沟通；

4.1.4 法律法规及有关标准要求，由综合经营部组织各部门进行识别、获取、发放和培训、宣传的形式实现沟通；

4.2 信息分类

4.2.1 内部信息：包括内部各相关部门间的日常联络、指令、报表等常规信息交流；各种不符合信息和事故信息通报，各部门间的行为质量、环境和职业健康安全信息等。

4.2.2 外部信息：包括从法规标准、认证机构、供方、顾客、社会公众等相关方获取的质量、环境和职业健康安全信息。

4.3 质量、环境和职业健康安全信息的传递方式:

4.3.1 会议、宣传;

4.3.2 电话传递、书面文件传递、内部局域网;

4.3.3 服务大纲、服务通知、月报、电视广播等新闻媒介传递等。

4.4 内部质量、环境和职业健康安全信息交流

4.4.1 我公司的质量、环境和职业健康安全方针、目标和管理方案与重要环境因素、重大、不可容许危险源和控制措施公诸与众，并传达贯彻到相关部门和全体员工。

4.4.2 在服务实现过程中的重要环境因素信息由各部门负责管理，并将信息传递到综合经营部等相关部门。由综合经营部定期组织召开质量、环境和职业健康安全管理例会，传达分析和解决的相关问题。

4.4.3 在管理体系运行过程中发现的问题，综合经营部发出“联络函”或“整改通知”等工作记录通知责任部门进行整改，整改部门将整改过程中产生的信息处理及时传递到综合经营部等部门。

4.4.4 综合经营部将内部审核、管理评审的结果以书面报告的形式发至相关部门和人员。

4.4.5 紧急状态下，责任部门在现场进行紧急处理的同时，要向相关部门、管理者代表及总经理进行报告，必要时向当地环保、安监机构和政府应急机构报告。

4.4.6 员工关注安全的问题以书面形式报告或电话的方式汇总到综合经营部和职业健康安全事务代表。

4.4.7 职业健康安全事务代表和各部门负责人应关注员工的要求并将员工的正当要求反映给总经理等公司领导。

4.5 外部信息交流

4.5.1 各部门负责顾客和相关方的重要环境因素控制等信息的交流协商，交流方式可采用质量、环境和职业健康安全的检查、整改通知和会议或文件等。

4.5.2 外部质量、环境和职业健康安全信息由综合经营部等部门获取并接受处理，并传递到综合经营部的相关部门。

4.5.3 各相关部门收到质量、环境和职业健康安全法律、法规标准等信息时，应及时传递给综合经营部，综合经营部及时进行获取信息的确认工作，并将结果

传递给相关部门。

4.5.4 当我公司的质量、环境和职业健康安全管理服务活动发生重大变化时，综合经营部要及时向当地环保、安检部门汇报，经环保或安检部门批准后方可开展。

4.5.5 对相关方提出的抱怨或投诉，综合经营部会同有关部门提出处理意见或建议，报主管领导、总经理批准。对于任何相关方的抱怨和投诉，必须在三天内给予对方答复。

4.6 沟通内容与方式

4.6.1 内部沟通内容

- a) 顾客的期望与要求的评审、确认；
- b) 顾客要求的变更； 合同变更等的评审与确认等；
- c) 供方的评审与业绩再评审；
- d) 管理体系实施过程接口信息及其有效性；
- e) 各部门的质量、环境、安全检查情况信息等。

4.6.2 沟通方式

- a) 质量、环境、安全例会形式；
- b) 例行专项检查和事故事件、不合格调查、纠正或预防措施分析、实施、验证；
- c) 电话；
- d) 文件；
- e) 员工合理化建议；
- f) 员工培训等。

4.6.3 外部沟通的要求

- a) 招标部负责项目的投标与顾客有关的沟通；
- b) 造价部负责与顾客、相关方质量、环境和职业健康安全的沟通；
- c) 项目管理部负责与项目委托方、相关方质量、环境和职业健康安全的沟通；
- d) 综合经营部等部门负责与当地环保、安全监察、技术监督部门的沟通；

4.6.4 沟通内容包括

- a) 顾客要求、市场变化信息的收集，项目招标与投标以及合同签订；
- b) 顾客投诉受理、顾客满意度调查、顾客要求的变更，合同变更的评审与确

认等；

c) 造价咨询方、项目管理委托方的信息的收集；

d) 当地技术监督、环保、安全监察部门的监督检查、法律法规变化与法规查询等。

4.6.5 沟通方式

a) 投标文件、合同等；

b) 与咨询方、委托方的图纸会审、设计变更资料等；

c) 服务过程的各项质量、环境和安全检查记录、整改通知和回复等资料；

4.7 各相关部门对各种质量、环境和职业健康安全信息进行分类、汇总、分析、传递、处理，跟踪并记录其内容和处理结果。

4.8 协商、沟通与信息交流的分工和要求见下表：

信息内容	交流形式	频次	责任单位
日常服务、经营管理信息	会议、电话	即时	各部门
QE0有关标准、制度和规定	会议、文件、培训	不定期	综合经营部
QE0有关告知	各种标识、宣传牌	长期	综合经营部
项目的招标、投标	招标文件、投标文件、招投标方案	有项目时	招标部
咨询项目实施	图纸会审、造价方案审批	咨询实施	造价部
项目管理实施	报批、核准、备案	管理实施	项目管理部
QE0目标实现情况的考核和绩效结果	记录	1 次/ 年	综合经营部
内审、管评、检查结果	内审报告、管评报告、检查通报	不定期	综合经营部
员工的QE0建议、投诉和抱怨	安全会议	不定期	职业健康事务代表
事故、事件信息的传递	书面事故通报	即时	综合经营部
政策、法律、法规、标准和指令	文件、会议传达	不定期	综合经营部
职业健康安全与环境业绩公布	文件、会议	1 次/ 年	综合经营部

5 相关文件

5.1 《不符合、纠正和预防措施控制程序》

6 记录

6.1 各种工作记录

6.2 《信息沟通清单》

7.5 形成文件和信息控制程序（DFRX/CX-08）

1 目的

对质量、环境和职业健康安全管理体系文件和信息进行编制、标识、发放、归档、贮存、检索的控制，保证对质量、环境和职业健康安全管理体系有效运行提供文件和信息。

2 范围

适用于本公司质量、环境和职业健康安全管理体系文件和信息控制。

3 职责

3.1 综合经营部负责组织各部门对质量、环境和职业健康安全手册、作业指导书和记录的编制、分发、归档等控制管理；

3.2 综合经营部负责环境、安全的文件和适用的法律、法规及其他要求等外来文件进行管理；

3.3 综合经营部负责技术文件、记录的编制的管理；

3.4 各部门负责各自文件、记录的管理。

4 工作程序

4.1 质量、环境和职业健康安全文件、记录的编号指南

DFRX 天津市东方瑞祥工程咨询有限公司

DFRX/QE0 天津市东方瑞祥工程咨询有限公司质量、环境和职业健康安全手册

DFRX/CX-序号 天津市东方瑞祥工程咨询有限公司程序文件

DFRX/ZY-序号 二级文件编号

DFRX/JL-序号 记录编号

4.1.1 版本号/修订次，版本号以A、B、C、D表示；修订次以0、1、2、3、4…
… 10表示，每版修订10次即换版。

a) 公司发放的公司重要决议文件还可以以红头文件形式发放并注明年号及日期。

b) 购买的记录表格或文件和相关方指定或提供的记录表格或文件可按上述方式编号或不编号。

4.2 管理体系文件信息的创新和更新

4.2.1 综合经营部应对“公司知识”及时组织、协调各部门创建和更新体系有关

的文件或记录，文件和记录满足以下的：

4.2.2 质量、环境和职业健康安全手册的审批，质量、环境和职业健康安全手册颁布前由管理者代表审核，总经理批准发布；

4.2.3 程序文件的审批，程序文件由执行该程序的主要责任部门负责拟制，部门负责人审核，总经理批准；

4.2.4 作业指导书、记录类文件的审批，操作规程及制度类文件由部门专业人员拟制，部门负责人审核，主管领导批准；

4.2.5 常用的质量、环境和职业健康安全记录应格式化并尽可能表格化，表格化的质量、环境和职业健康安全记录应按上述要求进行编号；

4.2.6 质量、环境和职业健康安全记录表格由使用部门制定，经部门经理批准后将表格原件送综合经营部文件管理员一份存档。文件管理员应编制质量、环境和职业健康安全记录清单，明确其修订状态；

4.2.7 质量、环境和职业健康安全记录表格的修订由使用部门负责人审批，综合经营部文件管理人员备案；

4.2.8 质量、环境和职业健康安全记录表格的印刷，应经文件管理人员审核。

4.3 质量、环境和职业健康安全文件收发控制

4.3.1 文件分为“受控”和“非受控”两大类，与管理体系运行紧密的其修改需受控制的文件应为受控文件，所有受控文件必须加盖受控状态标识并注明分发号。

4.3.2 综合经营部负责建立《文件发放记录表》，对质量、环境和职业健康安全手册、程序文件及适用的法律、法规进行分发控制、并编制《受控文件清单》、《记录清单》。

4.3.3 文件控制人员在收到印制好的文件时，应确认下列各项：

a) 文件上有拟稿、审核和批准人员的签名；

b) 文件号、修订次和页数正确；

c) 文件的字迹清晰；

4.3.4 所有文件应登记于《受控文件清单》上，所有的记录应登记于《记录清单》上，以表明最新状态。

4.4 质量、环境和职业健康安全文件的发放范围

4.4.1 文件的发放范围以适用部门和人员为原则确定，应严格控制文件的分发，以便管理和防止泄密。

4.4.2 所有质量、环境和职业健康安全管理体系文件，除非管理者代表或总经理许可，不得借给公司以外的人员。为了让顾客了解公司质量、环境和职业健康安全管理体系，一般只提供质量、环境和职业健康安全手册及相应程序的非受控本。

4.4.3 文件发放范围由文件审批人通知文件控制人员，并体现在《文件发放登记表》中。

4.4.4 无论是对外发放或借阅质量、环境和职业健康安全文件，都适用本程序4.5条款规定的发放和回收程序。

4.5 质量、环境和职业健康安全文件、记录的发放和回收和作废

4.5.1 文件控制人员按规定的发放范围及时发放文件，以保证有关的场所使用相应文件的有效版本。

4.5.2 文件控制人员应在《文件发放记录表》中详细登记文件发放和回收情况并应有文件接收人员的签名；所有发放的质量、环境和职业健康安全文件应有编号以便追溯（对于非受控无须更换新版或回收）。

4.5.3 文件受控和非受控都应盖有相应的红色“受控”和“非受控”印章，并注明分发号。

4.5.4 除文件、记录控制人员外，不得私自复印文件，发放范围以外人员/部门需要时，应填写《文件借阅登记表》，经审批同意，向文件控制人员领取，同样办理登记手续。

4.5.5 作废/失效的受控文件、记录回收后都应及时处理，作为档案或供今后参考而保留的作废文件或记录，应盖上“作废”印章以防误用。

4.5.6 当作废/失效的受控文件、记录需销毁时，文件的管理人员需经主管领导的审批，填写《文件更改、作废申请表》进行销毁，销毁时应注意保密执行《保密管理制度》的要求。

4.6 质量、环境和职业健康安全文件、记录的修订

4.6.1 为防止对质量、环境和职业健康安全文件、记录未经授权的修改，对质量、环境和职业健康安全文件的任何更改/修订应同样遵循4.2中所述的审批程序。

- 4.6.2 质量、环境和职业健康安全文件的修改应填写《文件修改申请单》详述理由，向原制定/ 审批部门提出书面请求。
- 4.6.3 文件更改的审批应由原审批部门/ 人员进行；若指定其他部门/ 人员审批时，该部门/ 人员应获得原审批所依据的有关背景资料。
- 4.6.4 审批部门/ 人员应及时对更改建议的合理性进行审查，确定是否需要修订，必要时，应进行验证。
- 4.6.5 质量、环境和职业健康安全管理手册应附有修订记录表， 该表应反映各章修订次、最新修订部分的提要和批准人员。凡经修订的“章”应按新修订次更新该“章”，收回前修订次的“章”。
- 4.6.6 程序文件以每一文件号为一独立文件。
- 4.6.7 各部门应建立本部门的《受控文件清单》。
- 4.6.8 必要时，应在文件或相应附件如文件修改建议书上标明更改的性质。
- 4.7 专业技术文件的管理
- 4.7.1 综合经营部负责专用技术规范收集和整理。
- 4.7.2 技术文件的更改审批同4.6.1 至4.6.4 条款。
- 4.8 外来文件的控制
- 4.8.1 综合经营部负责对外来法律法规、国家标准、技术图纸等文件编制《法律、法规、标准和要求清单》， 加盖“受控”印章，并编号分发以确保其有效。
- 4.8.2 综合经营部每年至少检查一次各部门使用的外来文件，及时更新，确保外来文件有效，如平时发现有在作废文件时也应及时更新。
- 4.9 电子文件的控制
- 4.9.1 公司应指定专人负责公司的电脑程序设定及管理， 确保对使用电脑或电脑系统进行管理。
- 4.9.2 储存于电脑中的文件和资料都应编制主目录
- 4.9.3 电脑中的文件和资料应备份保存。
- 4.9.4 电子文件的保存应能防止损坏或变质。
- 4.9.5 电子文件必须严格控制，防止病毒侵入。
- 4.9.6 电子文件的输入人员应经授权，应规定输入人员的专有密码，确保文件、输入、更改处于受控状态。

4.9.7 若以电子文件作为质量、环境和职业健康安全记录载体，应及时制作拷贝妥善保存。

4.10 质量、环境和职业健康安全记录的编制填写

4.10.1 所有质量、环境和职业健康安全记录都应字迹清晰；不得用铅笔作记录；质量、环境和职业健康安全记录应有作记录的人员签全名；若有涂改，原记录人员应在涂改处标识并签名。

4.10.2 质量、环境和职业健康安全记录应清楚地指明是何种活动，记录中的有关栏目内容填写应正确、真实、完整、及时。

4.11 质量、环境和职业健康安全记录的保管和处理

4.11.1 所有质量、环境和职业健康安全记录应适合于顾客或责任部门审核的要求。

4.11.2 质量、环境和职业健康安全记录应保存在适合的场所，以防变质、损坏和丢失。

4.11.3 质量、环境和职业健康安全记录每年应整理一次，分类装订保存。

4.11.4 公司的质量、环境和职业健康安全记录保存期限一般为三年，除非顾客或公司另有书面要求或规定，具体保存期限的规定详见《记录清单》。

4.11.5 对超过保存期的质量、环境和职业健康安全记录，处理时应经审批销毁执行4.5.6 的要求。

4.11.6 《记录清单》所列质量、环境和职业健康安全记录系表明在质量、环境和职业健康安全体系中至少应具备的主要质量、环境和职业健康安全记录。新制定的质量、环境和职业健康安全记录表格，增补于质量、环境和职业健康安全记录清单中，必要时质量、环境和职业健康安全记录每年可增删一次，但应记录增删原因。

4.11.7 质量、环境和职业健康安全记录保管员应注意质量、环境和职业健康安全记录的保存条件，做到防止潮湿、防霉、防蛀、防鼠、防丢失，执行《档案管理制度》的要求。

5 相关文件

5.1 《档案管理制度》

5.2 《保密管理制度》

6 记录

6.1 《受控文件清单》

6.2 《文件发放记录表》

6.3 《文件更改、作废申请表》

6.4 《文件借阅登记表》

6.5 《适用法律、法规、标准和其他要求清单》

6.6 《文件修改申请单》

6.7 《记录清单》

8.0 质量、环境和职业健康安全质量管理体系的运行控制

8.1 运行的策划和控制

8.1.1 为满足公司工程造价咨询、招标代理服务以及项目管理提供的要求，实施公司在建立质量管理体系时进行风险策划所确定的措施及实现公司质量目标，公司造价部、招标部、项目管理部负责通过采取下列措施，策划、实施和控制公司质量管理体系所需的过程：

a) 确定造价咨询、投标代理服务、项目管理的具体要求，包括服务承诺、服务协议等；

b) 建立服务过程及服务接收准则，如服务大纲、招标代理业务质量规范、项目管理方案、职业道德规范、保密制度等；

c) 确定符合服务要求所需的资源，如适宜的会议场所、必要的监控设备、标书装订工具等；

d) 按照准则实施过程控制；

e) 在需要的范围和程度上，确定并保持、保留运行过程形成文件的信息：

1) 确信过程已经按策划进行；

2) 证明服务符合要求。

8.1.2 策划的输出应适合公司的运行需要，如形成相应的服务标准、服务规范等。

8.1.3 公司造价咨询部、投标代理部负责严格控制策划的更改，评审非预期变更的后果。更改在实施前应予以确认。必要时，采取措施消除或减轻不利影响。

8.1.4 本公司服务实现过程包括：造价咨询、招投标项目、工程项目管理开发过程——造价咨询、招投标代理服务、项目管理提供过程——服务业绩的分析和改进过程。全部过程均由本公司各岗位自主完成，不存在外包过程。

8.2 产品和服务的要求

8.2.1 顾客沟通

8.2.1.1 造价部、招标部、项目管理部负责与顾客沟通。与顾客沟通的内容包括：

a) 提供有关造价咨询、招标代理服务、项目的信息；

b) 处理问询、合同，包括合同变更；

c) 获取顾客反馈，包括顾客抱怨；

d) 处置或控制顾客财产，包括顾客信息；

e) 关系重大时，制定有关应急措施的特定要求。

8.2.1.2 通过电话、传真、网络等形式向顾客说明造价咨询、招投标代理服务及项目管理的相关信息。

8.2.1.3 通过面对面交流、收集项目评价资料等来征询和倾听客户的意见，了解客户的需要、建议和感受信息。

8.2.1.3 造价部、招标部、项目管理部负责保留与顾客沟通有关的必要的记录。

8.2.2 产品和服务要求的确定

在确定向顾客提供服务要求时，公司应确保：

a) 造价咨询、招投标代理及项目管理服务的要求得到规定，包括：

1) 适用的法律法规要求，如造价、招投标、项目管理相关的法律法规、造价、招标及管理项目本身相关的法律法规等；

2) 本公司认为必要的要求，如标书规范、无差错等。

b) 公司提供给顾客的服务，能够满足本公司对外承诺要求，如“公开、公平、公正和诚实守信”、“以质量求生存，以服务求市场，以管理促发展”、“依法开展业务工作，严格履行咨询、代理职责，视质量、信誉为立业之本”等。

8.2.3 产品和服务要求的评审

8.2.3.1 为确保有能力满足顾客要求。在向顾客做出提供服务的承诺之前，应对如下各项要求进行评审：

a) 顾客规定的要求，包括对交付及交付后活动的要求；

b) 顾客虽然没有明示，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求，如公开、公平、公正和诚实守信；

c) 公司规定的要求，经评审后明确在公司相关的制度、规范中；

d) 适用于造价咨询、招投标代理服务、项目管理的法律法规要求，如招标法、招投标管理办法、造价咨询取费标准等，经评审识别适用性和有效性并获取有效文本；

e) 与先前表述存在差异的合同要求。

若与先前合同的要求存在差异，公司应确保有关事项已得到解决。

公司所有造价咨询、招标代理要求均要形成文件，签订造价咨询合同、招标代理委托协议，不存在口头或电话服务等要求。

公司在公开网站、微信公众平台上发布相关的服务承诺等内容时，必须经总经理批准，确保承诺能够实现的情况下才可公开。

8.2.3.2 适用时，应保留下列文件化的信息：

- a) 合同评审结果；
- b) 针对服务的新要求。

8.2.4 产品和服务要求的更改

若服务要求发生更改，造价部、招标部应确保相关的形成文件的信息得到修改，并通知相关人员知道已更改的要求。

8.3 产品和服务的设计和开发

因本公司是从事造价咨询、招投标代理及项目管理服务的机构，在服务过程中委托人、招标人的要求、适用法律法规要求的范围和内容均是清楚和相对稳定的，并已形成了成熟的服务质量规范和服务提供标准。因此，在服务中既不存在服务的设计开发活动，也不存在服务过程的设计和开发活动，故GB/T19001-2016 idt ISO9001:2015 《质量管理体系要求》标准的“8.3 产品和服务的设计和开发”不适用于本公司。

8.4 外部提供的过程、产品和服务的控制

8.4.1 本公司造价咨询、招标代理服务、项目管理过程中所需的物资采购，如文具、纸张等，由综合经营部负责选择批发或者超市购买并开具正规发票即可。

8.4.2 造价咨询、招标代理、项目管理过程中所需的场所由综合经营部负责，根据服务项目需求评价选择，评价内容包括价格、场所面积、相关设施设备需求（如投影仪、扩音设备）等，保留评价证据。

8.4.3 服务的合作对象

服务的合作对象，即公司按国家、地方有关政策和法规规定所选定的编制、审核招标文件或评标的专家、项目管理过程中所需的专业工程技术人员以及造价工程师等。

a) 对合作对象的要求

参加合作的专家应符合国家法律、法规、地方政策或行业主管部门对专家的基本要求。

b) 合作关系的建立

1) 综合经营部在聘请专家时，如选择专家是经审查备案的、主管部门有明确规定的从其规定，公司可直接选用。如没有，应从本公司专家库选取符合要求的专家。

2) 对本公司专家库选取符合要求的专家进行评审。综合经营部选取相关专业的专家后组织进行综合评审，经总经理批准后将该专家的信息录入公司专家库留存备案。

3) 项目评标专家必须严格遵守《中华人民共和国招标投标法》、《评标委员会和评标方法暂行规定》、《中华人民共和国政府采购法》等国家有关法律、法规。

c) 对合作对象的控制

综合经营部对在长期招标服务和项目管理中的专家应根据其能力和重要性实施动态评审，对专家的有关信息实施动态管理。对专家评价和管理的相关记录应保存。

8.5 服务提供

8.5.1 服务提供控制程序 (DFRX/CX-09)

1 目的

为使承担的建设项目的预、结、决算及招标代理的咨询服务工作高效有序，确保工程造价咨询、工程招标代理及项目管理服务质量满足客户的要求，特制订本程序。

2 适用范围

适用于与顾客签订合同的工程造价咨询、工程招标代理、项目管理服务工作。

3 职责

1) 综合经营部负责前期联系项目、签订咨询合同、收集项目资料并移交造价部、招标部、项目管理部以及后期的送报告、收款。

2) 造价部负责制定工程项目的技术方案及复审工作，并负责工程项目技术档案的收集、保存管理工作。

3) 造价部负责项目的具体实施，完成项目报告书，并将工作计算底稿、项目的电子文档、与工程造价咨询工作结论关系重大的相关竣工技术资料并及时存档。

- 4) 项目管理部负责管理项目的申报、审批、备案等相关手续，负责项目的前期策划、工程准备、实施及工程验收等；
- 5) 综合经营部负责对项目报告书文档的管理、后勤服务工作，每季度核算效益工资并报公司领导审批。
- 6) 招标部负责招标代理咨询项目的编制、实施进度、质量、招标成果件的交付、服务。

4 工作程序

1) 工程造价咨询文件编制

(1) 工程造价咨询文件编制依据

- ① 国家和工程项目所在地政府有关部门发布的现行法律、法规、与造价咨询行业相关的文件。
- ② 相关技术规范标准，主管部门定期发布的工程造价材料信息。
- ③ 经批准立项文件、项目可行性研究报告、设计概算。
- ④ 施工图纸、竣工图纸。
- ⑤ 招投标文件、施工合同。
- ⑥ 经批准的设计变更、现场签证。
- ⑦ 设备采购合同、甲供材清单。

(2) 准备工作阶段

- ① 造价部依据项目所提供的技术资料进行技术方案的制定，技术方案中要明确对承担项目（预算、结算、决算）的作业方针，并报部门经理审批并确定咨询服务的专业造价员。
- ② 造价部经理根据部门具体业务分工、业务能力、业务量分配等情况，合理配置项目负责人；项目负责人根据项目资料实际情况，分析技术方案可行性，负责编制实施方案。对于项目实施的专业造价员、时间安排要在实施方案中确定，并报部门经理审批，经部门经理签字批准的实施方案报请主管副经理批准后即开展工作。

在咨询服务工作实施的过程中随着工作的进展如发生要求更改的情况时，由项目负责人提出书面申请，并经部门经理及技术负责人准后，及时调整计划。

③对委托方提供的图纸、资料，按《顾客或外部供方的财产控制程序》的要求。由综合经营资料管理员进行验证登记，由项目负责人根据项目实施方案的人员分工发给咨询服务专业造价员，并办理好交接手续。在造价咨询业务的实施中，项目负责人应对委托方提供的图纸、资料组织业务班子成员进行审核，并将欠缺资料的信息及时反馈给委托方，同时对于图纸中的问题汇总整理；必要时向有关部门报告，以使存在的问题及时得到解决，确保咨询服务工作的正常开展。

④对于工程造价咨询中所涉及的相关主材单价，造价工程师提出《询价清单》，由项目负责人交专业造价员进行市场调研，掌握市场信息。

(3) 编制工作阶段，建设项目预（结）决算的编制过程依据《建设项目预算/审核作业流程图》进行。

①工程预算文件编制阶段

- a) 专业造价员要依据施工图纸及图纸答疑纪要、经批准的项目立项书及设计概算准确计算工程项目的各分部分项工程量。
- b) 专业造价员要依据技术方案、实施方案所确定的编制原则，合适准确无误的选用现行定额。
- c) 对于专业造价员完成的预算文件，要实行三级复核制，即作业工程师的自检、造价部的复审、主管领导的最终审定。

②工程结算审核文件编制阶段

- a) 专业造价员要依据竣工图纸，施工合同、招投标文件、经批准的设计变更、现场签证、逐项审核工程项目的各单位、单项工程量。
- b) 专业造价员要依据技术方案、实施方案中确定的审核原则，逐项审核工程项目各单位、单项工程子目定额的套用，及费率的计取。
- c) 专业造价员要依据公司询价部门所确定的主材价格，审核工程项目的主材单价。
- d) 专业造价员在审核过程中对于竣工图纸及现场签证单交代不清的问题，由项目负责人通过委托方联系施工单位，三方到现场勘验确定，并做好勘验记录，及认定签字。
- e) 对于专业造价员完成的结算审核文件，要实行三级复核制，即专

业造价员的自检、专业负责人复审、造价部经理的最终审定。

f) 由专业造价员出具项目完成报告书后，经造价部复核及技术负责人的审定。

2) 招标代理服务文件编制

(1) 招标代理服务文件编制依据

①国家和工程项目所在地政府有关部门发布的现行法律、法规、与招标代理、造价咨询相关的文件。

②《招标代理委托合同》

③相关技术规范标准，主管部门定期发布的工程造价材料信息。

④经批准立项文件、项目可行性研究报告、设计概算。

⑤施工图纸。

⑥设备采购要求、甲供材清单。

(2) 准备工作阶段（同4.1.2）

(3) 招标代理实施阶段（已经工程招标备案、招标代理备案完毕）招标代理实施过程依据《建设项目招标代理作业流程图》进行。

①招标公告编制、发布阶段

a) 招标代理业务项目负责人依据国家法律、法规、工程项目具体情况、招标人要求编制招标公告，报部门经理审查，对不合格文件执行《不合格服务输出控制程序》

b) 经主管副总经理审查合格后的招标公告报招标人审查，对不合格文件执行《不合格服务输出控制程序》。

c) 经终审合格的招标公告依照招标公告发布要求发布。

②资格预审文件编制及资格预审阶段

a) 招标代理业务项目负责人依据国家法律、法规、工程项目具体情况、招标人要求、招标公告编制资格预审文件，报部门经理审查，对不合格文件执行《不合格服务输出控制程序》。

b) 经主管副总经理审查合格后的资格预审文件报招标人审查，对不合格文件执行《不合格服务输出控制程序》。

c) 经终审合格的资格预审文件发售。

③招标文件编制、发布阶段

- a) 招标代理业务项目负责人依据国家法律、法规、工程项目具体情况、招标人要求编制招标文件（工程量清单编制执行4.1.3 要求）报部门经理审查，对不合格文件执行《不合格服务输出控制程序》。
- b) 经主管副总经理审查合格后的招标文件报招标人审查，对不合格文件执行《不合格服务输出控制程序》。
- c) 经终审合格的招标文件发售。

④最高限价编制、公示阶段

- a) 依照工程量清单编制执行4.1.3 要求执行。
- b) 主管副总经理检查各投标单位是否接到最高限价通知。

⑤开标、评标、定标

- a) 开标、评标、定标程序是否符合国家招投标法的有关规定；
- b) 开标、评标、定标内容是否符合招标文件、评标办法的有关规定；
- c) 开标、评标、定标结果是否符合招标文件、评标办法的有关规定；

⑥编制、呈报开标情况简述报告：

项目负责人依据评标意见编写评标结果文件，由顾客确定中标单位，招标部公示中标结果。

⑦编制中标通知书：

公示期满后由项目负责人编制中标通知书，由顾客确认盖章；

⑧通知中标单位：

项目负责人通知中标单位到公司领取中标通知书；

⑨后期服务

- a) 对未中标的单位，项目负责人负责核对名单，并通知办理相关手续；
- b) 由项目负责人协助顾客与中标方签订合同。

⑩咨询服务归档及成果件标识

咨询服务完结后将咨询全过程中的资料组卷归档。

咨询服务中各阶段的输出文件均为成果件，其统一以“项目名称”或“招标编号”作为唯一性标识和可追溯(有追溯要求时)的依

据；

(4) 顾客财产

综合经营部负责对顾客提供相关文件进行接收、登记，填写在招标代理项目任务书上，由顾客签字后，及时移交相关部门，使用后如期收回、返还顾客或按规定存档；

3) 售前服务

综合经营部通过参加各种形式的展示会活动，主动向顾客介绍本公司工程造价咨询、工程招标代理服务内容，提供宣传资料并解答顾客询问，树立公司形象。

4) 售中服务

(1) 签订工程造价咨询、工程招标代理服务合同是正式与顾客建立关系的起点，对顾客的要求在综合经营部与顾客协商后，根据实际情况，综合经营部组织相关部门对合同进行评审，确认和评审与工程造价咨询、工程招标代理服务有关的要求后签订合同，具体执行本手册的7.2 条款的相关要求。

(2) 对顾客口头的意见和要求（含来电来函）项目经理应在与顾客交流的同时或交流后，记录在《顾客来电来函/ 意见登记表》中，造价部负责解答或处理顾客的咨询或要求，并将处理内容记录在《顾客来电来函/ 意见登记表》的处理结果栏内。

(3) 更改控制

合同签订后在工程造价咨询、工程招标代理服务实现过程中，如果顾客对订单合同有新的要求，需要补充或更改时，应以书面形式反馈，合同修订依据本手册的8.2.4 条款的相关要求执行。

5) 售后服务

(1) 公司提交工程造价文件后，相关职能部门应随时解答顾客的问询。

(2) 当顾客抱怨、投诉时，综合经营部应该立即组织有关人员到顾客工作场所调查和听取意见，按有关规定处理善后工作，是本公司的问题要承担责任，不是本公司的问题也要想办法让顾客理解并认可。

6) 项目管理工作程序详见公司《项目管理手册》第三章—第十八章中各项

工作的具体要求。

5 相关/ 支持性文件

5.1 《顾客或外部供方的财产控制程序》

5.2 《不合格服务输出控制程序》

5.3 《建设项目预算/ 审核作业流程图》

5.4 《建设项目招标代理作业流程图》

5.5 《项目管理手册》

6 记录

6.1 《顾客来电来函/ 意见登记表》

6.2 《工程造价咨询项目任务单》

6.3 《工程造价咨询项目三级复核表》

6.4 《项目完成核定单》

6.5 《工程造价咨询工作汇总表》

6.5 《招标代理委托合同》

6.6 《工程量清单》

6.7 《询价清单》

8.6 产品和服务的放行

8.6.1 公司制订了《招标代理业务质量规范》、《工程造价审核作业规范》，《项目竣工收尾工作管理办法》规定了“三级复核”及相关的检查要求，在工程造价咨询、招标代理、项目管理服务实施过程中要以相关的法律法规、质量规范、委托协议及公司质量目标的要求作为考评标准和检查尺度，开展对服务全过程的审核、检查、复核等活动，以验证服务要求已得到满足，保证这些过程能够实现所策划的结果。

8.6.2 招标过程的审查：

①按照招标过程“三级复核”制度的要求对相关的工作和文件资料进行检查复核， 详见《企业管理规章制度》中“三级复核制度”的规定；

②项目结束进行项目资料移交，检查其完整性，并填写《招标文件、资料归档目录》；

③开标、评标全过程采取视频监控，保留监控录像。

8.6.3 造价审核流程为

委派单→查看资料→审阅预算编制→现场踏勘→绘制草图→核对→编制审核报告→复核→报告交付。

①项目组接到委派单后，检查工程资料是否完整（包含招投标文件、设计图纸、工程预算及工程量清单等相关资料）。

②审核人员应熟悉并核对相关图纸，参加技术交底，熟悉施工组织设计。

③项目组进行施工现场勘察，并绘制或获得相关的项目证据，建立《工程现场勘察记录》。必要时可召集委托方、发包方、承包方共同会商，就审核前有关问题达成明确意见，并形成书面的会议纪要。

④根据施工图开始核对工程量，依据工程预算编制确定定额，结合招投标文件及合同进行套价。

⑤项目组依据核对情况编制审核报告，并进行复核。

8.6.4 代建项目的验收

项目管理部依据《项目竣工收尾工作管理办法》“5. 组织项目总体竣工验收”条款的要求对竣工项目进行验收。

8.6.5 服务评价：

①业主方招标监督人员对招标过程的监督， 有异议则现场提出整改，无异议则在“评标报告”监督人栏目签名；

②顾客满意调查，执行《顾客满意度测量控制程序》中相关规定。

8.7 不合格服务输出控制程序（DFRX/CX-10）

1 目的

对服务过程中的不合格进行控制，以提高服务质量。

2 范围

凡公司业务进行中的不规范服务和报告的不合格均适用。

3 职责

3.1 综合经营部负责对服务中出现的不合格进行记录和处理。

3.2 造价部、招标部、项目管理部负责对顾客的反馈和抱怨进行记录和处理。

3.3 综合经营部负责对采购物资的不合格进行记录和处理。

4 工作程序

4.1 不合格的分类

4.1.1 严重不合格：造成或可能造成安全事故、重大经济损失和顾客投诉；

4.1.2 轻微不合格：影响轻微的，偶然的、孤立的。

4.2 不合格的识别和判定

4.2.1 综合经营部对公司各部门的工作进行检查，依据文件要求进行判定。

4.2.2 管理者代表对造价咨询、招投标过程、项目管理和造价咨询、招投标、项目管理成果文件进行检查和审批，发现不符合。

4.2.3 综合经营部对采购物资进行验收和检查，发现不合格。

4.2.4 造价部、招标部、项目管理部针对顾客调查和回访中发现不合格。

4.2.5 项目组对项目实施检查中发现不合格。

4.3 采购产品不合格品的控制

采购产品检验和验收验证发现不合格，应采取下列处置措施：

1) 联系供方进行修理或予以退货、换货；

2) 对于不影响产品符合性的采购物资，经过分管领导批准，可让步接收；

3) 对于暂时未处置的不合格采购物资，应用标签标明不合格品，并隔离存放。

4.4 业务实施过程不合格的控制

4.4.1 造价咨询、项目管理过程

1) 项目实施过程中，检查发现的错误，检查人员应记录，由项目实施人员进行修改、返工。修改、返工后，检查人员应再次检查并记录，应填写《作业问

题处理记录单》。

2) 造价咨询、项目管理最终产品检查、验收发现的错误，检查、验收人员应记录，由项目实施人员进行修改、返工。修改、返工后，检查、验收人员应再次检查、验收并记录在《作业问题处理记录单》上。审核报告的不符合处理可依据《审核报告意见常见问题处理意见》进行更改。

4.4.2 招投标业务

招标部相关岗位应根据不合格的性质及其对最终服务符合性的影响采取适当措施。这也适用于在服务提供期间或之后发现的差错、违规事项及其他不合格服务。

可通过以下一种或几种途径处置不合格输出：

- a) 纠正，如在复核检查中发现问题时，及时改正或补救；
- b) 限制、暂停所提供服务的；
- c) 告知顾客；
- d) 获得让步接收的授权。

对不合格品输出进行纠正之后应再次验证其是否符合要求，否则重新纠正，直到符合。

招标代理部应保留下列记录：

- a) 描述不合格
- b) 描述所采取的措施
- c) 描述获得的让步
- d) 识别处置不合格的授权

4.5 部门工作检查中发现的不符合

4.5.1 各部门经理在日常检查中发现的服务不合格，立即通知责任人员，告知其不规范的内容，令其立即整改。整改完成后部门主管应进行验证和记录，符合后方可继续正常工作

4.5.2 对于综合经营部组织工作检查中发现的不合格，综合经营部提出整改单书面告知责任部门经理，由其分析原因，进行整改。整改完成后综合经营部组织进行验证和记录。

4.6 顾客调查和回访中顾客的反馈以及顾客抱怨、投诉针对顾客反馈的意见和抱

怨、投诉，造价部、招标部、项目管理部接收人员应进行记录并核实后，提出《顾客意见反馈处理单》报主管安排人员到顾客处了解详细情况并做立即处理，处理结果应经顾客确认后报造价部、招标部、项目管理部验证归档。

4.7 对不合格的进一步处理，依据《事故事件、不符合调查与纠正和预防措施控制程序》进行。

5 相关文件

5.1 《事故事件、不符合调查与纠正和预防措施控制程序》

5.2 《审核报告意见常见问题处理意见》

6 记录

6.1 《顾客意见反馈处理单》

6.2 《作业问题处理记录单》

8.8 环境保护和安全运行控制程序（DFRX/CX-11）

1 目的

对工程造价咨询、工程招标代理及项目管理服务过程的环境因素、危险源进行控制，给相关方施加环境、职业健康安全管理影响，确保和目标与重要环境因素、重大危险源有关的运行和活动不偏离环境、职业健康安全方针、目标，确保我公司的环境安全方针和目标的实现。

2 适用范围

本规程适用于我公司的工程造价咨询、工程招标代理、项目管理服务运作的全过程。

3 职责

3.1 综合经营部负责办公区的环境因素和危险源的控制；

3.2 造价部、招标部、项目管理部负责业务开展过程中的环境因素和危险源的控制；

3.3 综合经营部配合各部门对环境因素和危险源的控制情况进行监督。

4 程序

4.1 与重要环境因素、重大危险源有关的日常管理活动运行要求

4.1.1 综合经营部及各部门按照《环境因素的识别、评价控制程序》、《危险源辨识、风险评价和控制措施程序》进行环境因素，评价、确认重要环境因素和重

大危险源及风险；

4.1.2 综合经营部和各部门在每年度的目标和方案制定后，按照规定要求进行控制。

4.1.3 综合经营部和各部门应根据6.1“应对风险和机遇的措施控制”和6.5“质量、环境和职业健康安全目标及其实现的策划”等所识别的措施所需的过程，通过建立过程的运行准则；按照运行准则实施过程控制。

4.1.4 对环境因素、危险源的控制可包括工程控制和程序控制。控制可按层级（例如：消除、替代、管理）实施，并可单独使用或结合使用。

4.1.5 综合经营部和各部门应对计划内的变更进行控制，并对非预期性变更的后果予以评审，必要时，应采取措施降低任何有害影响执行《变更控制程序》的要求。

4.1.6 综合经营部应确保对采购、外包过程实施控制或施加影响执行标准8.4“外部提供过程、产品和服务的控制”要求。

4.1.7 从生命周期观点出发，综合经营部、造价部、招标部和项目管理部确保在服务的策划和服务过程中，考虑其生命周期的每一阶段，并提出环境要求；

4.2 相关方的管理要求

4.2.1 综合经营部在每个项目顾客要求的评审沟通阶段，应根据“三同时要求”了解委托方的项目的环境评价，依据环评报告要求敦促委托方进行相关的环境设施配套，并达到与建设项目的同时设计、同时施工、同时验收。

4.2.2 项目实施前，造价部、项目管理部应要求各委托方提交《工程设计施工图》、《工程施工组织设计》、《工程施工准备图》等交造价部或项目管理部审批通过后实施；

4.3 防高温、冻伤管理和职业病

4.3.1 夏季公司应做好通风降温防护，执行GB/T 4200-2008《高温作业分级》、《防暑降温措施管理办法》为员工配备相应的防护用品等，如工作服务现场应配备电扇、空调等设施，保证饮用水，必要时为员工发放防暑降温用品；

4.5.2 冬季应做好保温工作，在办公现场配备取暖设施等。

4.5.3 职业病防治应执行《国家职业卫生标准管理办法》等；

4.6 公司内部的环境与安全管理

4.6.1 节约用水，公司内部应配备感应式水龙头。要求物业公司定期检查输水管道及水龙头，发现跑、冒、滴、漏立即采取措施，修补管阀，更换水龙头，严禁“常流水”现象；

4.6.2 节约用电，要求各部门及人员养成节约用电的良好习惯，禁止“长明灯”，每天下班后应对电脑、传真、复印机、空调夜间予断电；

4.6.3 节约纸张和办公用品，要求各部门及人员养成良好的节约习惯，纸张应双面使用，严格执行《办公用品发放使用规定》，办公用品发放时应填写《办公用品发放记录》；

4.6.4 车辆及油耗管理，要求司机人员严格遵照《车辆使用管理规定》的要求认真填写《出车记录》

5 相关文件：

5.1 《中华人民共和国环境噪声污染防治法》

5.2 《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》

5.3 《城市市容和环境卫生管理条例》

5.4 《办公用品发放使用规定》

6 记录

6.1 《出车记录》

6.2 《办公用品发放记录》

8.9 应急准备和响应程序（DFRX/CX-12）

1 目的

确定公司潜在的质量、环境、安全事故或紧急情况，做出响应准备和响应，预防或减少可能伴随产生的环境影响。

2 适用范围

适用于公司服务、服务范围内可能发生的质量、环境、安全事故和紧急情况的处理。

3 职责

3.1 综合经营部为公司区内环境事故及紧急情况的处理的归口管理部门，并负责对紧急情况发生后采取的纠正措施进行验证并完善本程序。

3.2 综合经营部负责组织各部门的相关工作，事故发生部门负责环境污染、安全

隐患的消除工作，最大限度地减少环境和安全事故影响。

3.3 各部门负责本部门应急准备和响应。

4 程序

4.1 公司可能发生的质量、环境、安全事故和紧急情况有：

- a) 项目实施区域的机械伤害、高空坠落物体打击造成的伤害、大风导致的扬尘等；
- b) 触电；
- c) 火灾导致的伤害和污染；
- d) 恶劣天气导致污染、事故；
- e) 工作人员不足等导致的紧急情况。

4.2 应急准备及预防措施

4.2.1 综合经营部和各部门应根据紧急情况和潜在影响的程度，采取相适应的措施预防或减轻紧急情况带来的后果；

4.2.2 综合经营部应根据季节特点进行夏季“三防”、冬季“三防”进行检查，组织各部门相关人员进行应急预案演练；

4.2.3 仓库内严禁烟火，禁止将火种带入。

4.2.4 加强仓库管理，仓库管理人员每天检查，及时发现火灾引患，将危险品放于仓库出口处，标识清楚，重点防护。

4.2.5 公司员工在服务工作中应按规定时间记录、观察，发生异常情况及时处理，详见《消防安全管理制度》。

4.2.6 综合经营部组织各部门对可能发生的质量、环境、安全事故和紧急情况制定相应的《应急预案》。以预防或减轻紧急情况发生所带来的有害影响；

4.3 应急响应

4.3.1 当紧急情况发生时，如火灾发生时，发现人员或部门应立即采取救护措施，同时迅速通知其他部门，组织救灾，现场人员及时切断电源，分工灭火，疏散人员、物资、尽可能减少损失，同时通知消防队报警，联系医疗单位进行紧急救护。

4.3.2 当招投标及项目管理现场服务中发生的意外事故时，首先进行自我保护，同时应立即停止服务采取相应的救治措施（如断电等措施）。

4.3.3 当工作中突然停水、停电时，应关掉相应设施，暂时停止手头工作。

4.3.4 当遇到特殊气候、自然灾害时，各部门应对人员及财产采取保护措施，尽可能减少损失及减少给环境带来的影响，并事后总结，完善本程序。

4.4 纠正与完善

4.4.1 事故发生后，各相关部门应组织分析事故原因，填写《事故报告》，针对导致意外事故的原因，采取纠正措施，交管理者代表审批后予以实施，并将《事故报告》交综合经营部备案，以对其实施效果进行监督验证。

4.4.2 综合经营部负责定期组织各部门进行《应急预案》的演练，必要时应联系物业公司、消防队等相关方如共同进行或参与对方组织的《应急预案》的演练；

4.4.3 综合经营部负责对公司人员的《应急预案》的培训；

4.4.4 综合经营部负责对本程序和相应《应急预案》进行评审或修改，应与每年的管理评审前评审应急准备和响应的有效性，必要时对应急准备和响应程序进行修订。制定并实施改进措施，以减少影响和损失为目的。按《形成文件和信息控制程序》执行。

5 相关文件

5.1 《事故应急救援预案》

6 相关记录

6.1 《事故报告记录》

6.2 《应急准备演练记录》

9.0 监视、测量、分析和评价

9.1 监视、测量、分析和评价总则

9.1.1 为确保质量、环境保护和职业健康安全管理体系的过程和管理体系的符合性，以及实现其不断的改进，在对监视测量活动做出规定、策划和实施时，应考虑如下几点：

- a) 需要监视和测量的对象，包括质量、环境保护和职业健康安全管理体系的过程目标、服务的实物质量、环境保护的绩效、职业健康安全的绩效，管理体系的绩效；
- b) 对不合格服务和不符合的输出进行识别、控制，防止不合格服务的非预期交付和使用；
- c) 合规性义务履行的结果；
- b) 明确有效的结果所需的监视、测量、分析和评价的方法，即规定管理体系绩效评价的准则和适当的参数；
- e) 规定实施监视和测量的时机、频次；
- f) 分析和评价监视和测量结果的时机，并将相关的质量、环境和职业健康安全的绩效向相关方通报交流。

9.1.2 保留适当的文件化信息，作为监视、测量、分析和结果评价的证据。为此制定下述程序文件：

- 1) 《目标和绩效的监视测量控制程序》
- 2) 《顾客满意度测量控制程序》（ DFRX/CX-13）
- 3) 《环境和职业健康安全绩效监测控制程序》
- 4) 《合规性业务评价控制程序》
- 5) 《内部审核控制程序》
- 6) 《管理评审控制程序》

9.2 顾客满意度测量控制程序（DFRX/CX-13）

1 目的

测量顾客对服务的满意程度。将对顾客满意程度的测量作为测量质量、环境和职业健康安全管理体系业绩的一种手段。为管理体系的改进寻找机会。

2 适用范围

适用于对顾客满意程度的测量。

3 职责

3.1 综合经营部负责组织对顾客满意程序进行测量，确定顾客的需求和潜在需求。

3.2 造价部、招标部、项目管理部负责与顾客联络，组织处理顾客投诉，负责保存相关服务记录；

4 工作程序

4.1 顾客满意度信息的收集要求

4.1.1 造价部、招标部、项目管理部负责接收并记录顾客用各种方式反馈的信息；通过与顾客的直接接触了解其需求和期望；进行问卷调查顾客的满意度情况。

4.1.2 造价部、招标部、项目管理部负责每季度发出《顾客满意度调查表》，并应争取调查表的回收率达到80%以上，必要时也可采用电话调查的方式记录顾客的各项满意度情况。

4.1.3 调查的主要内容包括对服务过程、业务水平、资料处理、对公司环境保护、职业健康安全的评价以及顾客的改进要求和建议。

4.2 顾客满意度信息分析评价

4.2.1 顾客满意度的评价方法采用四级标度法，分为：

A：很满意（90~100分）；

B：满意（70~89分）；

C：一般（50~69分）；

D：不满意（<50分）。

由顾客在相应栏目中选择打分，并由顾客在改进要求和建议栏中提出意见。

4.2.2 造价部、招标部、项目管理部对回收的服务使用状况调查表进行顾客满意度的计算得出每个顾客的评价分数，公式为：

$$S_i = (\sum S_j) / j$$

式中： j 为回收的调查表的打分总数项数； S_j 为第j 项的评价分数。

4.2.3 根据每个单项的顾客满意度，采用加法规则计算综合的顾客满意度，公式为：

$$S = (\sum S_i) / n$$

式中： n 为回收的调查表数； S_i 为第i 张表的评价分数。

4.2.4 公司在质量目标中对顾客满意度规定指标值，并根据需要适时修改。造价部、招标部、项目管理部负责根据顾客满意度调查分析结果编制书面报告并送交综合经营部。

4.3 顾客反馈意见的分析

4.3.1 造价部、招标部、项目管理部应针对顾客反馈的意见进行立即处理，必要时应到现场对实际情况进行了解和处理。

4.3.2 针对服务质量问题的，造价部、招标部、项目管理部将收集的顾客反馈信息填写在《顾客意见反馈处理单》进行分析，并采取处理措施，按照《事故事件、不符合调查与纠正和预防措施控制程序》执行。

4.4 《顾客满意度调查表》中的调查项目可根据需要由综合经营部进行必要的调整。

5 相关文件

5.1 《事故事件、不符合调查与纠正和预防措施控制程序》

6 记录

6.1 《顾客满意度调查表》

6.2 《顾客意见反馈处理单》

9.3 目标和绩效的监视测量控制程序（ DFRX/CX-14）

1 目的

对管理体系的过程及其绩效进行测量和监控，以确保管理体系过程和公司的绩效满足要求。

2 范围

适用于对公司造价咨询、招投标代理项目管理服务实现过程及其环境和职业健康安全的过程持续满足预定目的的能力进行确认。

3 职责

3.1 综合经营部负责组织管理体系目标和绩效的监视和测量；

3.2 综合经营部负责有关服务一次检验合格率的质量目标绩效的考核；

3.3 综合经营部负责有关环境和职业健康安全目标绩效的考核

3.2 各部门负责本部门的质量、环境和职业健康安全目标和工作过程绩效的监视和测量。

4 程序内容

4.1 目标和绩效的监视和测量频次

4.1.1 综合经营部负责识别需要进行监视和测量的目标和绩效的项目，它重点是服务实现的过程、结果；

4.1.2 综合经营部负责各部门与公司质量、环境和职业健康安全目标完全情况的考评，每年在管理评审前至少进行一次综合的考评，填写《目标考评记录》；

4.1.3 当公司管理需要时应增加考评的频次。

4.2 目标和绩效的监视和测量项目和依据

4.2.1 依据0.4 质量、环境和职业健康安全目标；

4.2.2 公司实际取得的业绩，如完成产值、销售额、上交利税和员工福利等。

4.3 考评办法

目标、指标要求的参数	考评办法、频次和负责部门
委托投标、造价合同履约率100%。	合同执行数/ 所有合同总数 ×%，综合经营部负责每年考核一次，
成果文件一次交检合格率≥ 99%	成果文件一次交检数/ 成果文件总数 × %，综合经营部负责考核。
工程造价符合率≥ 90%	实际工程造价/ 预算工程造价× %，综合经营部负责 每个工程项目。
业主满意率≥ 90 %	
员工进行环境、职业健康安全方面的教育，达到教育率为100%	接受教育人数/员工总人数，综合经营部负责每年考核一次。
各项劳动保护措施完善率100%	已实施的保护措施数/计划的劳动保护措施数 综合经营部负责每年考核一次。
防止传染病发生，职业病发病率控制在1‰以下；	综合经营部负责年终统计员工发病情况。
法律法规及其他要求遵守率100%；	综合经营部负责年终统计公司员工遵纪守法情况。

杜绝火灾、触电等意外事故	综合经营部负责年终统计公司意外事故发生情况
--------------	-----------------------

4.4 各部门的质量、环境和职业健康安全目标的考评应参考上述要求，结合各部门的实际工作进行考评。同时结合管理评审等的要求也可增加考核。

4.5 其他的绩效考评

4.5.1 综合经营部负责人员出勤、劳动纪律方面的考评，以人员考勤记录为准。

4.5.2 公司各部门负责人根据公司相关管理程序、制度的要求，对各自负责的管理过程进行相应的考评；

5 相关文件

5.1 《劳动纪律考勤制度》

5.1 《合规性义务评价控制程序》

6 记录

6.1 《目标考评记录》

9.4 合规性义务评价控制程序（DFRX/CX-15）

1 目的

为验证公司承诺履行的适用法律法规义务的要求遵守情况。

2 范围

适用于公司法律法规的遵守情况。

3 职责

3.1 综合经营部负责组织法律法规合规性义务的评价。

3.2 管理者代表负责主持合规性评价会议；

3.3 职业健康安全事务代表参与和监督合规性评价会议；

3.4 各部门参与合规性评价会议。

4 程序

4.1 综合经营部根据所识别的环境、安全保护法律法规和其他要求，明确所要评定的内容。

4.2 经管理者代表批准后，综合经营部至少提前5 天向各相关部门和人员发出评定通知。

4.3 各相关部门和人员结合监视和测量的结果搜集评定材料。

4.4 评定重点应充分考虑以下工作与法规的符合性：

4.4.1 环境保护方面所评价的重点：

- a) 噪声排放与《噪声污染防治法》、GB3096《声环境质量标准》、GB12523-2011《建筑施工场界环境噪声排放标准》；
- b) 粉尘、废气排放与《大气污染防治法》、《城市房屋拆迁、施工现场扬尘污染管理规定》、GB3095-2012《环境空气质量标准》；
- c) 废水排放与《水污染防治法》、GB8978《污水综合排放标准》；
- d) 固体废弃物排放符合《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、GB18597-2001《危险废物贮存污染控制标准》、《绿色施工导则》、《危险废弃物名录》的等要求；
- d) 节能降耗工作符合《节约能源法》、《清洁生产法》的要求相关法律法规要求的符合性。
- e) 《环境保护法》等环境法律法规要求。

4.4.2 安全管理方面所评价的重点：

- a) 重大危险源和消防管理应符合《消防法》、《消防管理条例》、GB50016-2006《建筑设计防火规范》、GB50140-2005《建筑灭火器配置设置规范》、《危险化学品安全管理条例》、JGJ146-2013《建设工程施工现场环境与卫生标准》等要求；
- b) 施工用电符合GB50194-2014《建设工程施工现场供用电安全规范》、JGJ46-2005《施工临时用电规范》的要求；
- c) 员工个体防护应符合《安全帽》、《安全带》、《低压绝缘鞋》、《劳动保护用品选用规则》、《劳动保障监察管理条例》等相关法律法规要求。
- d) 以及《安全生产法》、《劳动法》、《未成年人保护法》、《职业病防治法》、《妇女权益保障法》等法律法规要求。

4.4.3 公司新建、扩建项目与招投标、采购应符合《招投标法》、《建设项目环境保护管理条例》、《建设项目竣工环境保护验收管理办法》、《服务建设项目施工招投标办法》、《关于加强建设项目安全设施“三同时”工作的通知》（发改投资[2003]1346 号）的要求；

4.4.4 同时应考虑当地政府、团体、相关方要求和与顾客签订的合同要求的遵守情况。

- 4.5 评审工作应每年至少进行一次。
- 4.6 评定结论应形成书面报告上报管理层，并作为管理评审的输入依据。
- 4.7 对于评定出的违反法律法规和要求的问题应由管理者代表负责分析原因，制定纠正措施。
- 4.8 综合经营部应将不符合及整改的情况通报全公司，必要时可向相关方通报。

5 相关文件

《各项适用的法律法规》

6 记录

6.1 《法律法规合规性评定报告》

9.5 内部审核控制程序（DFRX/CX-16）

1 目的

验证质量、环境和职业健康安全管理体系是否符合标准要求，是否得到有效地保持、实施和改进，并为质量、环境和职业健康安全管理体系的改进及管理评审提供依据。

2 范围

适用于我公司内部质量、环境和职业健康安全体系审核活动的实施和管理。

3 职责

- 3.1 总经理批准审核计划和审核报告。
- 3.2 综合经营部负责编制《年度审核计划》。
- 3.3 管理者代表确定审核组组长，组织内部审核的实施。
- 3.4 审核组编制审核实施计划，并按批准的实施计划进行独立的、系统的审核；编写提交审核报告，并组织对纠正和预防措施进行跟踪验证。
- 3.5 受审核的部门按审核实施计划的要求接受审核，提供审核活动的必要条件和有关文件，实施审核中涉及本部门职责范围内的纠正措施。
- 3.6 综合经营部负责内部审核资料和记录的保存。
- 3.7 审核员按本程序规定准备和实施审核工作，并报告审核情况。对以前审核时的纠正和预防措施情况进行验证；收存和保护与审核有关的文件资料，按要求提交这些文件资料，确保这些文件资料的机密性。

4 程序

4.1 控制过程

策划—编制计划—审批—发放—审核准备—实施—纠正措施—实施—验证

4.2 要求

4.2.1 策划和编制审核计划，综合经营部年初策划和编制《年度审核计划》，经批准后实施。一般每年审核一次，特殊情况可适当增加审核频次。如出现以下情况时由管理者代表及时增加审核次数：

- a) 组织机构、管理体系发生重大变化；
- b) 出现重大质量、环境和职业健康安全事故，或用户对某一环节连续投诉；
- c) 法律、法规及其他外部要求的变更；
- d) 在接受第二、第三方审核之前；
- e) 在体系认证证书到期换证前。

4.2.2 成立审核组，审核组的审核员必须具备下列条件：

- a) 三年以上的企业工作经验；
- b) 诚实、公正，有较强的工作责任心；
- c) 经培训考核合格，取得内部审核员资格；
- d) 审核人员应选择与被审核部门无直接责任者担任。

4.2.3 管理者代表任命审核组长，委任内部审核员。

4.2.4 编制《内部审核实施计划》，经总经理批准后实施。计划内容包括：

- a) 审核的目的、范围；
- b) 审核的依据、标准和文件；
- c) 审核人员的选择应确保内审员公正、客观；
- d) 审核日程安排；
- e) 受审核部门和涉及的要求、内容。

4.2.5 实施计划应在正式审核前一周由综合经营部发至各有关部门和人员。

4.3 审核准备

4.3.1 根据分工由内审员编制《审核检查表》，经内审组长批准后使用；

4.3.2 受审核部门按计划要求准备与审核活动有关的文件。

4.4 审核的实施

4.4.1 首次会议

4.4.1.1 审核组长主持召开首次会议，总经理、管理者代表和受审核部门负责人、内审组成员出席。与会者在《签到表》上签名，并由综合经营部做好《会议记录》。

4.4.1.2 会议内容

- a) 说明审核的目的、范围、依据、所采用的方法及日程安排，解释实施计划中不明确的内容；
- b) 向受审核方介绍审核人员及分工；
- c) 确认末次会议和中间必要会议的日期和时间；
- d) 确认审核所需资金和设施。

4.4.1.3 会议时间：控制在30分钟以内。

4.4.2 现场审核

- a) 内审组根据《内部审核实施计划》和《审核检查表》对受审部门的程序和文件执行情况进行现场审核；
- b) 内审员根据事先编制的《审核检查表》规定的检查内容，通过交谈、查阅文件、现场检查、调查验证等方法收集客观证据并逐项做好记录；
- c) 如提供的证据证明符合规定要求，则由内审员在《审核检查表》上填写相应的记录；
- d) 如提供的证据证明不符合规定要求，则由内审员在《审核检查表》上填写“不符合”，并及时与受审核部门联系、交换意见和得到确认；
- e) 每天审核结束，审核组长应召开审核组会议，对审核结果进行汇总分析，对《不符合项报告》进行核对。

4.4.3 不符合项报告

- a) 审核人员发现不合格，应逐项填写不符合项报告，对不符合项的事实陈述要准确，以便复查时可追溯，对审核的不符合项需经受审核部门负责人签字确认；
- b) 每天审核结束，审核组应分析审核情况，确定不符合项；
- c) 现场审核结束后，审核组应对全部审核情况进行综合分析，编制《审核报告》，填写《不符合项分布表》。

4.4.4 末次会议

- a) 参加人员：会议主持人及出席对象同首次会议；
- b) 会议内容：内审组长重申审核目的、范围和依据，向参加人员介绍审核情况；
- c) 内审组长宣读《不符合项报告》，要求部门负责人确认，并发放《不符合

项报告》；

d) 各部门要针对《不符合项报告》提出纠正措施要求。

4.5 编写审核报告

审核组长在末次会议后的两天内完成正式的《内部审核报告》，经管理者代表审核报总经理批准后，由综合经营部发至各部门，并作为管理评审的输入之一。

4.6 制定并实施纠正措施

各部门在收到《不符合项报告》后，应在一周内分析研究不符合原因，制定纠正措施，明确完成日期，组织实施。

4.7 跟踪验证纠正措施

对各部门的纠正措施应进行跟踪、检查和验证，并填写跟踪结果后提交管理评审，验证有效的纠正措施。如涉及文件修改，按《形成文件和信息控制程序》执行，如纠正措施达不到预期目标和效果，应重新研究，制定新的纠正措施，并执行《事故事件、不符合调查与纠正和预防措施控制程序》。

4.8 资料存档

审核结束后的10天内，审核组长应将本次审核的全部资料和记录移交给综合经营部保存，并执行《记录控制程序》。

五、相关文件

5.1 《事故事件、不符合调查与纠正和预防措施控制程序》

5.2 《形成文件和信息控制程序》

6 相关记录

6.1 《年度审核计划》

6.2 《内部审核实施计划》

6.3 《审核检查表》

6.4 《首末次会议签到表》

6.5 《会议记录》

6.6 《不符合项报告》

6.7 《内部审核报告》

6.8 《不符合项分布表》

9.6 管理评审控制程序（DFRX/CX-17）

1 目的

定期组织对质量、环境和职业健康安全管理体系的评审，确保管理体系的持续适宜性、充分性和有效性，质量、环境和职业健康安全管理体系方针、目标和绩效的实现程度，以不断完善质量、环境和职业健康安全管理体系。

2 范围

适用于我公司质量、环境和职业健康安全管理体系的评审工作。

3 职责

3.1 总经理主持管理评审活动，批准相关部门的请求，签发《通知》。

3.2 管理者代表负责向总经理报告质量管理体系运行情况，提出改进建议，编写相应的管理评审报告。

3.3 综合经营部负责管理评审的准备、收集并提供管理书评审所需的资料，负责对评审后的纠正、预防措施进行跟踪和验证。

3.4 各相关部门负责准备、提供与本部门工作有关的评审所需资料，并负责实施管理评审中提出的相关的纠正、预防措施。

4 工作程序

4.1 管理评审的形式

4.1.1 每年至少进行一次管理评审会，每次间隔不超过12个月，同时也可结合内审后的结果进行；

4.1.2 总经理主持召开的根据销售、服务质量、环境保护、安全作业等情况需要的办公会议；

4.1.3 公司半年度和年度的工作总结会议；

4.1.4 总经理认为有必要召开评审会议等。

4.2 管理评审计划和通知

4.2.1 综合经营部于每次管理评审前向各部门下达《管理评审计划》或传达“____开会通知”，主要内容包括：评审时间、评审目的、评审内容及重点、参加评审部门（人员）和工作准备等。

4.2.2 各部门接到管理评审的计划或“____开会通知”后应根据要求，进行工作准备可包括工作发言、总结、申请等。

4.3 管理评审输入

4.3.1 总经理应听取和掌握管理评审输入的以下方面的信息：

- a) 以往管理评审的跟踪措施；
- b) 与管理体系有关的外部或内部因素的变化，可能影响管理体系的环境变化；
 - 1) 与管理体系相关的内外部问题；
 - 2) 相关方的需求和期望，包括合规性义务；
 - 3) 重要环境因素、重大危险源的评价和控制；
 - 4) 公司面临的风险和机遇等。
- c) 管理体系绩效的信息，包括以下方面的趋势性信息：
 - 1) 不符合与纠正措施，紧急情况、事故和撤回等；
 - 2) 质量、环境和职业健康安全目标的实现程度；
 - 3) 质量、环境和安全的监视和测量结果，分析评价和合规性义务的履行结果；
 - 4) 审核结果，包括内审、外审（第二、三方、当地政府检查）和服务的外部检验、环境和安全的检测结果等；
 - 5) 顾客反馈，包括顾客的沟通活动的评审等；
 - 6) 外部供方的绩效和有关食品安全的沟通信息；
 - 7) 过程绩效和服务的符合性，包括服务的稳定性、服务合格率、环境安全检查结果和公司的绩效等；
- d) 人力资源、基础设施、过程运行环境、知识和监视测量等资源的充分性等；
- e) 应对风险和机遇所采取措施的有效性，环境、安全风险等；
- f) 持续改进的机会，体系更新活动的评审结果等。

4.3.2 各部门应根据以上的要求，结合本部门的实际工作情况准备，可包括工作发言、总结、申请、改进意见等。

4.4 管理评审会议和管理评审方式

4.4.1 总经理主持评审会议，各部门经理和有关人员就评审输入作出评价，对于存在的和潜在的不合格项提出纠正和预防措施，确定责任人和整改时间；

4.4.2 总经理对所涉及的评审内容作出结论（包括进一步调查、论证等）；

4.4.3 综合经营部根据会议情况整理成《会议纪要》；

4.4.4 总经理召开的办公会议或日常的各部门提出的“工作申请、汇报”，总经理在“工作申请、汇报”做出的签批。

4.5 管理评审输出应包括与以下几方面有关的决定和措施：

4.5.1 新的有关对质量、环境和职业健康安全的保证措施的实施；

4.5.2 质量、环境和职业健康安全管理体系有效性持续的改进机会，职责权限的调整，过程和过程控制方法的调整等；

4.5.3 对人力资源、基础设施、过程运行环境、知识和监视测量等资源或前提方案的需求等；

4.5.4 对质量、环境和职业健康安全管理体系变更的需求，对公司质量、环境和职业健康安全方针、目标的提高或修订等方面做出的重要战略决策。

4.6 会议结束后，由综合经营部根据管理评审输出的要求进行总结，编写管理评审的《管理评审报告》或“通知、决议等”以及《纠正和预防措施处理单》，经总经理批准，发至相应部门并监控执行。本次管理评审的输出可以作为下次管理评审的输入。

4.7 改进、纠正、预防措施的实施和验证，由会议确定的责任部门根据《事故事件、不符合调查与纠正和预防措施控制程序》的规定，对评审产生的改进、纠正和预防措施实施的效果进行跟踪验证。

4.8 如果评审结果引起文件更改，应执行《形成文件和信息控制程序》。

4.9 管理评审产生的相关的记录应由综合经营部保管，包括内部请示报告、评审前各部门准备的评审资料、评审会议记录及“通知、决议”等。

5 相关文件

5.1 《安全会议制度》

5.2 《事故汇报制度》

6 相关记录

6.1 会议议题即《管理评审计划》

6.2 《会议记录》即《管理评审记录》

6.3 《通知、决议》即《管理评审报告》或《纠正和预防措施处理单》

10.0 质量、环境和职业健康安全管理体系的持续改进

10.1 持续改进总则

10.1.1 总经理及公司管理层应督促各部门寻找、确定和选择改进的机会，不断满足顾客要求和增强顾客满意，改进可从质量、环境和职业健康安全管理体系以下要求实施；

- a) 改进服务以满足要求并关注未来的需求和期望，如采用新服务开发、采用新技术、提高服务合格率和环境保护、安全施工的系数等措施；
- b) 纠正、预防或减少不利影响；
- c) 实施有效的内外部的沟通、管理评审、内部审核等；
- d) 采用纠正、纠正措施和突变、创新、重组等；改进质量、环境和职业健康安全管理体系的绩效和有效性。

10.1.2 我公司要达到持续改进的目的，就必须不断提高质量、环境和职业健康安全管理的有效性和效率，在实现质量、环境和职业健康安全方针和目标的活动过程中，持续追求对管理体系各过程的改进。

10.2 事故（事件）报告、调查和处理程序（DFRX/CX-18）

1 目的

对客观已经发生或存在的事故（包括未遂事故）作出及时的处理和调查，防止同类事故的再次发生并最大降低事故可能造成的后果。

2 范围

公司所有活动中客观发生或存在的事故（包括未遂事故）。

3 职责

- 3.1 公司总经理承担事故的法定责任；
- 3.2 管理者代表负责组织对事故（事件）的调查和处理；
- 3.3 事故发生部门领导对事故负直接管理责任。
- 3.4 事故发生现场人员均有服从调配、降低后果的责任。
- 3.5 职业健康安全事务代表参与事故的处理。

4 工作程序

4.1 事故的划分

4.1.1 伤亡事故：公司员工在其服务活动中所发生的人体伤害、死亡事件均属伤

亡事故。伤亡事故按以下几种程度划分：

- a) 特别重大死亡事故；
- b) 重大死亡事故；
- c) 死亡事故；
- d) 重伤事故；
- e) 轻伤事故。

4.1.2 急性中毒事故：公司员工在其服务中接触有毒有害物质，使人体在短时间内发生病变（一般不超过一个工作日），或因食用不洁食物而发生的中毒事故。

4.1.3 急性中毒引发的人体伤害、死亡事故，也按4.1.1条进行划分。

4.1.4 职业病事故：公司员工在其服务活动中因工业毒物、不良气象条件、生物因素、不合理的劳动组织，以及卫生条件恶劣等职业性毒害而造成疾病的事故。按国家公布的职业病分类进行划分处理。

4.1.5 财物损失、损坏事故：不涉及4.1.1-4.1.4条款内容的财物损失损坏，按公司财物管理的有关程序处理；涉及4.1.1-4.1.4条款内容同时又有财物损失损坏的，按4.1.1-4.1.4条款内容同时归类划分。

4.2 事故处理的权限

4.2.1 管理者代表组织公司安全委员会负责对重伤以上事故（含重伤）的调查鉴定与处理，并由总经理确认。

4.2.2 管理者代表组织公司专职安全员负责重伤以下事故（含未遂事故）的调查鉴定与处理，员工代表参与并监督事故的调查，并由总经理确认。

4.2.3 各部门负责人及安全员是本部门事故调查鉴定与处理的当然责任人。

4.2.4 因设备、设施本身安全引发的事故，综合经营部是调查和处理事故的当然责任人。

4.2.5 非人身伤害事故的其他损失、损坏，则按公司职能部门的管理范围进行调查、鉴定与处理。

4.2.6 死亡事故、重大事故或特别重大事故的调查、鉴定与处理，依据国家有关规定。

4.2.7 人身伤害事故的程度鉴定由具有相关资质的医院、机构负责进行。

4.2.8 事故调查、处理必要时，经公司领导批准，可以邀请外部专家参与。

4.3 事故处理的一般程序

职业健康安全事故发生时，其处理的程序，客观发生的事故→紧急救护、治疗/保护事故现场→发生地作业人员逐级上报→现场取证调查→鉴定→处理报告。

4.4 事故的报告

4.4.1 事故报告的一般程序：

公司发生事故，采用逐级报告的方法，报告可用书面及口头的形式，报告的途径为：事故当事人（或监护人）→部门经理→管理者代表（或总经理）。但在紧急情况下，为了不耽误救护时机，也可越级报告，直至公司总经理，以便采取应急措施，减少事故造成的后果。

4.4.2 采用口头报告的形式（首席受理制），第一个接受报告者必须书面记录报告内容及事故发生的时间地点，然后按4.3.1规定执行。

4.4.3 轻伤事故：除按一般程序逐级上报的外，事故发生部门应在每月填写的《安全事故、事件台账》中予以登记。

4.4.4 重伤及重伤以上事故：除按4.4.3条款进行报告外，公司应立即将事故概况（包括时间、地点、受伤者姓名、年龄、工种或职称、受伤程度、发生事故经过和发生事故的简要原因等）用快速方法（电话或传真等）报告上级主管部门。

4.4.5 公司员工流动作业人员、外来参观人员、外来作业人员的事故报告由事故发生地部门按4.4.1条款的规定进行报告。

4.4.6 未遂事故：除按一般程序逐级上报的同时，事故发生部门应填写《安全事故、事件台账》，填报时间最迟不得超过未遂事故发生后48小时。

4.5 事故调查

4.5.1 事故调查按本程序6.2条款所规定的权限组织相关人员进行。

4.5.2 事故调查必须具备的内容包括：查明事故发生原因、类别、过程和人员伤亡、经济损失情况：

a) 事故发生的原因一般可分为：违章指挥，违章操作，设备、设施本质不安全，环境的不安全状态，外部不可抗拒的原因，无法预计的原因。

b) 事故类别大致可分为：机械伤害、触电、灼烫、火灾、高空坠落、车辆伤

害、其他伤害。

c) 过程及伤害分析必须包括：受伤部位——指身体受伤的部位；受伤性质——指人体受伤的类型；起因物——指导致事故发生的物体、物质；致害物——指直接引起伤害及中毒的物质或物体；伤害方式——指致害物与人体发生接触的方式；不安全状态——指能导致事故发生的物质条件；不安全行为——能造成事故的人为错误。

d) 经济损失必须包括以下内容：损失物品名称及损失程度，调换或修复的费用，直接的影响程度，必要时可包括间接影响程度。

4.5.3 未遂事故调查参照事故调查的方法进行，重点在于分析引发事故的原因及具体的预防对策措施。

4.6 事故处理

4.6.1 事故调查后必须确定事故责任者：根据事故性质、类别及伤害分析，确定事故责任者；未遂事故也应确定责任者。

4.6.2 根据事故调查的结果提出事故处理意见及防范措施。

4.6.3 写出事故调查报告：事故调查报告的确定，一般要求征得事故当事人的意见和工会的认同，如发生异议时，按管理权限请示确认。

4.6.4 事故处理的时效规定：

a) 轻伤事故的调查处理一般应在3天内完毕，按事故处理权限自行审批结案；
b) 重伤事故的调查处理一般应在7天内完毕，同时填报《企业伤亡事故登记表》，报送市管理部门同意批准后结案；死亡事故（包括一次重伤3人以上的事故）则由组织并请市劳动局等有关部门参加共同处理，一般应在15天内处理结案，最迟不超过一个月，事故处理由市综合经营部门征得市劳动局同意后报市人民政府批准结案；

c) 重大、特大事故除按死亡事故处理方法结案外，还应请劳动、检察、公安等政府有关部门参加事故调查处理，这类事故处理时效一般为1-3个月。

4.6.5 事故处理必须遵守的原则

a) 客观的实事求是的尊重科学的原则；

b) 依法办理的原则；

c) 三不放过的原则：即事故原因分析不清不放过，事故责任者和群众没受到

教育不过，没有相应防范措施不放过，并对其防范措施进行跟踪，直至确认其有效性。

4.7 事故档案

4.7.1 事故处理的任何资料文件均为本程序的记录内容，必须齐全，并具有可追溯性，其事故档案一般保留5年。

4.7.2 事故处理档案，以每发生一次事故为一个单元记录，事故档案应包括以下内容：

- a) 职工伤亡事故登记表；
- b) 职工死亡、重伤事故调查报告及批复；
- c) 现场调查记录、图纸、照片；
- d) 技术鉴定和试验报告；
- e) 物证、人证材料；
- f) 直接和间接经济损失材料；
- g) 事故责任者的自述材料；
- h) 医疗部门对伤亡人员的诊断书；
- i) 事故发生时的工艺条件、操作情况和设备设施资料；
- j) 事故处理决定；
- k) 有关事故通报、简报及相应预防措施资料；
- l) 参加事故调查、处理人员的清单；
- m) 其他认为有必要的资料。

5 相关文件

6 相关记录

6.1 《事故调查报告》

10.3 事故事件、不符合调查与纠正和预防措施控制程序（ DFRX/CX-19）

1 目的

采取有效的改进、纠正和预防措施，实现质量、环境和职业健康安全管理体系的持续改进。

2 范围

适用于质量、环境、安全事故事件的调查处理和改进、纠正和预防措施的制

定、实施与验证。

3 职责

3.1 管理者代表负责对改进、纠正和预防措施的协调、监督。

3.2 综合经营部根据职责负责对公司质量、环境和职业健康安全管理体系持续改进的策划，负责对纠正和预防措施工作的归口管理。

3.3 各部门负责制订实施相应的改进、纠正和预防措施，并实施验证。

4 程序内容

4.1 实施改进应从发现的不合格、不符合和潜在的风险进行识别、评价和采取相关的纠正预防入手。

4.2 纠正措施

4.2.1 对于存在的不合格应采取纠正措施，以消除不合格原因，防止不合格再发生，纠正措施应与所遇到的问题的影响程度相适应。

4.2.2 识别不合格服务与质量环境安全不符合、事故事件和质量、环境和职业健康安全管理体系各过程输出的信息进行识别：

- a) 销售服务过程、服务质量出现重大问题和顾客投诉时；
- b) 不合格品处理报告；
- c) 管理评审评审出的不符合；
- d) 环境、安全事故事件；
- e) 环境、安全检查发现的事故隐患；
- f) 内审发现不合格；
- g) 外部提供的过程、产品和服务出现的严重不合格；
- h) 其他不符合质量、环境和职业健康安全方针、目标或质量、环境和职业健康安全管理体系文件要求的情况。

4.2.3 原因分析、纠正措施制定、实施与验证可采用统计技术或试验的方法来确定主要原因。

4.2.3.1 对情况a)、b)、c)由发现部门填写《纠正和预防措施处理单》中“不合格事实”栏，确定责任部门；由责任部门填写“原因分析”栏，制定纠正措施并由综合经营部等部门评价措施可行后实施，跟踪验证实施效果。

4.2.3.2 对情况d)、e)，由综合经营部填写《纠正和预防措施处理单》中“不

合格事实”栏，转交责任单位或部门，由责任单位或部门分析原因、制定纠正措施并由管理者代表评价措施可行后实施，综合经营部和责任部门跟踪验证实施。

4.2.3.3 对情况f)，由审核组发出《不符合项报告》，执行《内部审核控制程序》

4.2.3.4 当出现情况g)时，综合经营部填写“不合格项事实”，通知供方，要求供方进行原因分析，并将纠正措施反馈给综合经营部对其下一批来料进行跟踪验证，执行公司对供方控制的相关规定。如果是服务供方的质量问题，则由服务接受的部门填写《纠正和预防措施处理单》，通知对方采取纠正措施，并跟踪验证其实施效果。

4.2.4 每项纠正措施完成后，根据职责要求由综合经营部进行跟踪验证，负责对实施效果的有效性进行评审，评审其能否防止类似不合格继续发生，并在《纠正和预防措施处理单》上签名确认。

4.2.5 针对较为重大的质量、环境、安全事故事件依据《事故汇报制度》及时进行上报当地技术监督、环保、安监部门，并按照《安全质量奖惩办法》等相关制度要求对相关责任部门及人员进行处罚。针对事故处理做到原因分析不清不放过、当事人没有受到教育不放过、其他人员没有得到警示不放过、纠正措施没有效果不放过的原则。

4.3 预防措施

4.3.1 公司应识别潜在的不合格，并采取预防措施，以消除潜在不合格的原因，防止不合格发生，所采取的预防措施应与潜在问题的影响程度相适应。

4.3.2 识别潜在的不合格，综合经营部等部门要及时重点分析如下记录：

- a) 供方供货质量统计、服务、检查记录、市场分析、服务报告、顾客要求和期望,分析以往的内审报告、管理评审报告；
- b) 纠正、预防、改进措施执行记录等；以便及时了解体系运行的有效性，服务过程、服务质量趋势及顾客的要求和期望；并在日常对体系运作的检查和监督过程中，及时收集分析各方面的反馈信息。

4.3.3 确定预防措施及预防措施的实施、检查、验证。发现潜在的不合格事实时，采取预防措施。根据潜在问题影响程度确定轻重缓急，由综合经营部召集相关

部门讨论原因，定出预防措施并提交给管理者代表评审；由责任部门填写《纠正和预防措施处理单》或《隐患整改通知单》的潜在不合事实栏，经责任部门分析原因并制定预防措施，责任部门对措施进行评价其可行性后实施，综合经营部跟踪验证实施效果，并对有效性进行评审，在《纠正和预防措施处理单》上签名确认。

4.4 改进、纠正和预防措施实施控制及记录。

4.4.1 经验证确认纠正与预防措施无效，或效果不明显时，则重新制定纠正措施和预防措施，直到有效。

4.4.2 在改进、纠正和预防措施的实施过程中，管理者代表负责协助分析原因和确定责任部门，监督措施的过程及验证结果。逾期未能完成者，要报告管理者代表，组织责任部门进行原因分析，再次限期完成。

4.4.3 由改进、纠正和预防措施引起的对体系文件的任何更改，按《形成文件和信息控制程序》执行。

4.4.4 综合经营部将《不符合、纠正和预防措施处理单》或《隐患整改通知单》归档管理。

4.4.5 重要改进、纠正和预防措施的相关记录应作为下次管理评审的输入之一。

5 相关文件：

5.1 《不合格品输出控制程序》

5.2 《报告环境污染与破坏事故的暂行办法》

6 记录

6.1 《纠正和预防措施处理单》

6.2 《隐患整改通知单》

6.3 《改进计划》

10.4 持续改进的策划

10.4.1 总经理及公司领导层成员应持续改进质量、环境和职业健康安全管理体系的适宜性、充分性和有效性，应通过分析、评价结果，以及管理评审的输出等，确定是否存在持续改进的需求或机会；

10.4.2 日常的改进活动，对日常改进活动的策划和管理参见《事故（事件）报告、调查和处理程序》执行。

10.4.3 较重大的改进项目，可以是把握机遇采用新的技术、推出新服务、开辟新市场、赢得新客户，建立合作伙伴关系等，公司利用新技术能够解决公司或顾客的需求。

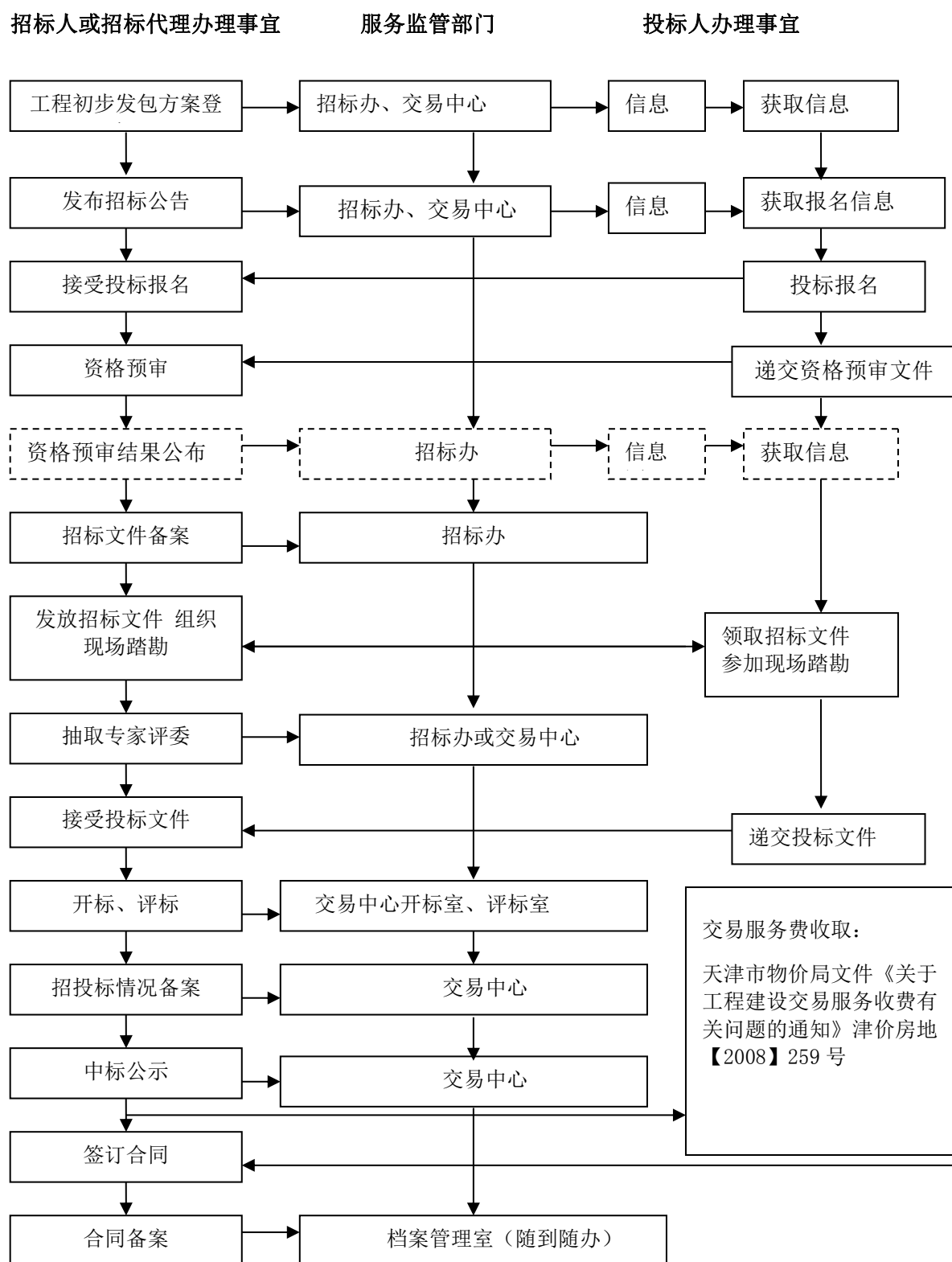
10.4.4 涉及对现有过程和服务的更改及资源需求变化，在策划和管理时应考虑改进项目的目标和总体要求；

10.4.5 分析现有过程的状况，确定改进方案；

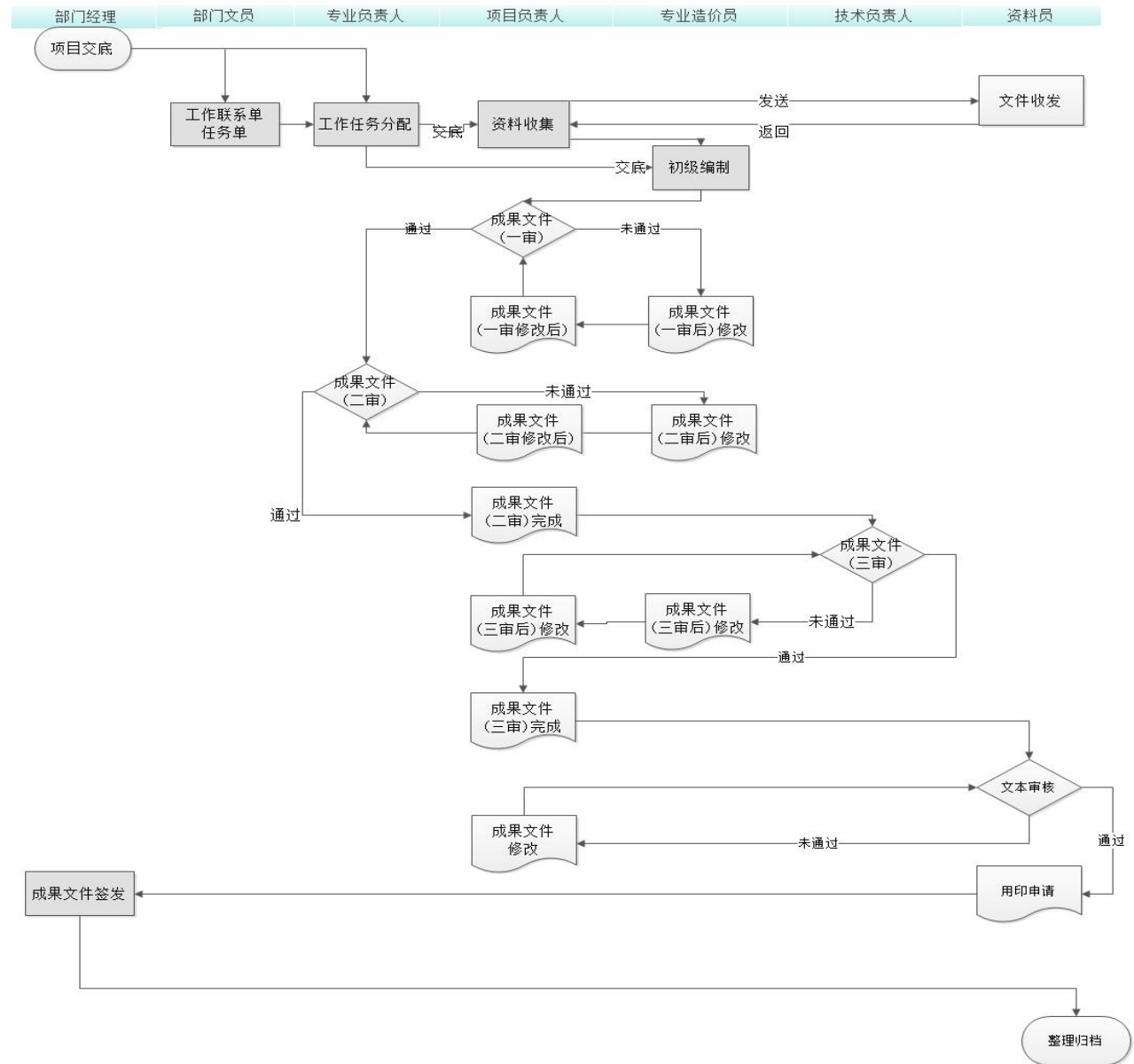
10.4.6 实施改进并评价改进的结果；

10.4.7 综合经营部通过质量、环境和职业健康安全方针和目标的贯彻过程、审核结果、数据分析、纠正和预防措施的实施、管理评审的结果，积极寻找体系持续改进的机会，确定需要改进的方面（如技术改造、服务流程优化、资源配置及环境质量的改善等），组织各部门进行策划，制定《改进计划》报管理者代表审核，总经理批准后实施。

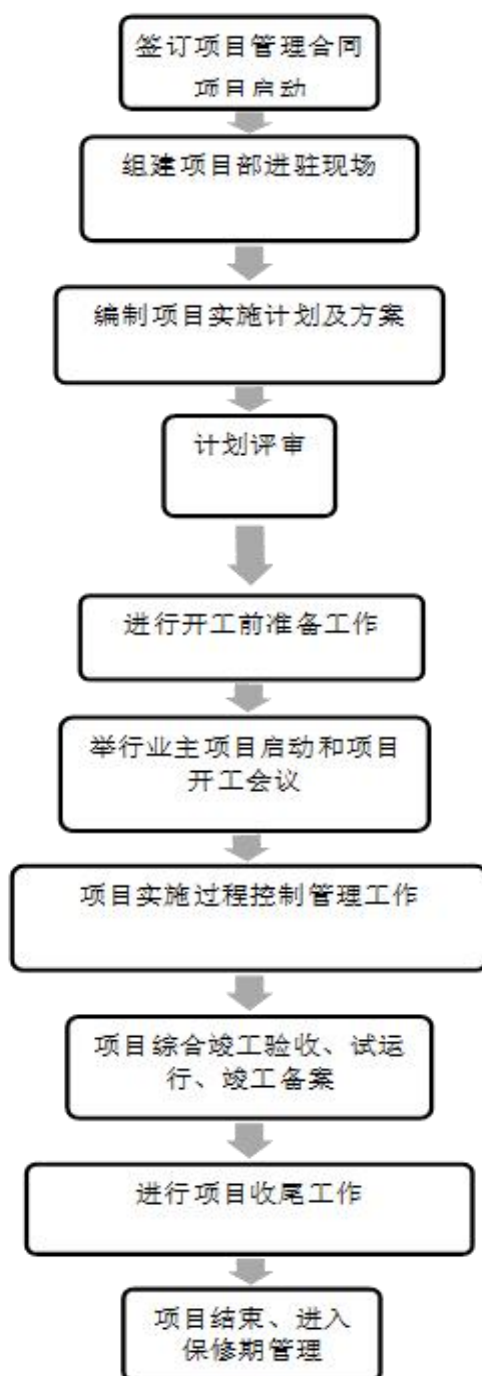
附件 1 招标代理服务工作流程图



附件2：造价咨询工作流程图



附件3：项目管理工作流程图



附件4：程序文件清单

序号	文件名称	编号
1	环境因素的识别、评价控制程序	DFRX/CX-01
2	危险源辨识、风险评价和控制程序	DFRX/CX-02
3	合规性义务的识别、获取和更新程序	DFRX/CX-03
4	质量、环境和职业健康安全体系变更控制程序	DFRX/CX-04
5	教育、培训和知识管理程序	DFRX/CX-05
6	基础设施和运行工作环境要求控制程序	DFRX/CX-06
7	信息交流管理程序	DFRX/CX-07
8	形成文件和信息控制程序	DFRX/CX-08
9	服务提供控制程序	DFRX/CX-09
10	不合格服务输出控制程序	DFRX/CX-10
11	环境保护和安全运行控制程序	DFRX/CX-11
12	应急准备和响应程序	DFRX/CX-12
13	顾客满意度测量控制程序	DFRX/CX-13
14	目标和绩效的监视测量控制程序	DFRX/CX-14
15	合规性义务评价控制程序	DFRX/CX-15
16	内部审核控制程序	DFRX/CX-16
17	管理评审控制程序	DFRX/CX-17
18	事故（事件）报告、调查和处理程序	DFRX/CX-18
19	事故事件、不符合调查与纠正和预防措施控制程序	DFRX/CX-19

