山东鲁桥建设有限公司

（2016）QB/SDLQJS－QES-05

**工程质量管理手册**

（依据GB/T19001-2008 、GB/T24001-2004

GB/T28001-2011＆GB/T50430-2007标准编制）

编 制 人：王玉波

审 核 人：赵根生

批 准 人：傅柏先

发布日期：2016年04月28日

实施日期：2016年04月28日

版本/修改状态：A/0

**质量手册说明**

1、本手册为公司的受控文件，由公司总经理批准颁布执行。手册管理的所有相关事宜均由工程管理部统一负责，未经管理者代表批准，任何部门和个人不得将任何形式的手册内容擅自提供给公司以外人员。手册持有者调离工作岗位时，应将手册主动交回工程管理部，办理核收登记。

2、手册持有者应将手册妥善保管，不得损坏、丢失、随意涂抹。

3、在手册使用期间，如有修改建议，各部门负责人应汇总意见，及时反馈到工程管理部，公司将期对手册的适用性、有效性组织评审，必要时依据《内部控制手册》的有关规定对手册予以修改。

**0.2 质量手册修改控制**

**质量手册修改控制**

编号：LQJS—QES—2017（表1） 序号：1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 修改条款 | 修改日期 | 修改人 | 审核 | 批准 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**0.3 质量手册的宣传与贯彻**

1、质量手册是公司质量管理的指导性文件，是施工作业活动的依据和规范，全体人员必须认真学习和掌握质量手册的规定和要求。

2、质量管理小组制定宣传与贯彻计划并组织全体人员学习，使全体人员了解质量活动的管理和技术要求，对质量手册中条款作必要的说明和解释，以便在质量活动中得以正确贯彻和执行。

3、新参加工作人员，岗前培训内容包含质量手册的学习。

**目 录**

[第一章 目的 1](#_Toc13161)

[第二章 适用范围 1](#_Toc30746)

[第三章 术语和定义 1](#_Toc14999)

[第四章 管理机构及职责 1](#_Toc16418)

[第五章 业务内容及要求 3](#_Toc3184)

[第六章 相关管理制度 5](#_Toc1255)

[工程项目质量管理办法 5](#_Toc26316)

[第一节 质量目标管理 5](#_Toc29937)

[第二节 计量、监控和测量装置管理 6](#_Toc11768)

[第三节 施工变更控制 8](#_Toc7087)

[第四节 分包质量管理 8](#_Toc32409)

[第五节 质量管理策划 10](#_Toc11868)

[第六节 施工质量检查与验收 11](#_Toc16255)

[第七节 工程质量问题、事故处理 12](#_Toc27910)

[第八节 质量问题、事故责任追究 14](#_Toc15122)

[第九节 质量管理检查、分析、评价与改进 15](#_Toc8378)

[工作程序文件-不合格、纠正措施或应对风险和机遇措施控制程序 17](#_Toc17741)

[第一节 目的和范围 17](#_Toc18468)

[第二节 职责 17](#_Toc23132)

[第三节 工作程序 18](#_Toc20009)

[第七章 流程图 19](#_Toc17238)

[一、项目质量生产过程的一般控制程序 19](#_Toc16956)

[二、项目工程用原材料的质量控制程序 19](#_Toc31156)

[三、施工项目质量控制程序 20](#_Toc2179)

[四、公司工程质量检查与考核管理业务流程图 21](#_Toc1891)

[五、公司工程质量事故处理管理业务流程图 22](#_Toc26634)

[六、质量保证体系 23](#_Toc20658)

[七、计量、监控和测量装置的控制流程图 24](#_Toc20366)

[第八章 记录表格 25](#_Toc24173)

[一、项目部工程质量管理检查记录表 26](#_Toc11692)

[二、工程管理检查整改通知书（项目部） 27](#_Toc12751)

[三、顾客满意度调查表 28](#_Toc24435)

[四、工程质量管理检查整改通知书 29](#_Toc14665)

[五、质量管理年终业绩考核表 30](#_Toc4274)

[六、劳务分包单位信用评价标准得分表 31](#_Toc29734)

**第一章 目的**

**第一条**

通过实施本手册, 加强对工程质量的监督管理，提高工程质量管理水平，增强企业竞争能力和自我发展能力，规范企业质量管理行为，形成强有力的质量保证能力。通过对不合格或潜在的不合格进行调查与处置，采取纠正与预防措施并予完成，持续改进，以顾客为关注焦点，走质量效益型道路，树立企业良好形象。

**第二章 适用范围**

**第二条**

（一）质量管理体系的范围主要是产品的生产，它包括了GB/T19001-2008、 GB/T50430—2007、GB/T24001－2006、 GB／T28001-2001标准的全部要求。

本质量管理手册覆盖的产品主要是公路与桥梁工程、建筑工程、市政工程及相关专业等；适用于山东鲁桥建设有限公司所属项目部。

（二）本手册为公司质量管理体系所涉及到的相关人员、部门、单位，规定了统一的质量管理要求，通过质量管理体系的有效运行和持续改进，确保满足顾客要求和相关法律法规要求，以逐步提高顾客及其相关方面的满意度。

**第三章 术语和定义**

**第三条**  本手册采用GB/T19001－2008、GB/T50430—2007、GB/T24001－2004、GB／T28001-2001标准中的术语和定义。

**第四条** 简称：

**质量管理体系**（Quality management system）—QMS—Q；

**环境管理体系**（Environment Management system）—EMS—E；

**职业健康安全管理体系**（Occupational Health and Safety Management system）—OHSMS—Ｈ；

**质量、环境、职业健康安全管理体系**（Quality Environment　Occupational Health and Safety Management system）——QEOHSMS——ＱＥＨ；

**第四章 管理机构及职责**

**第五条**  质量管理机构

（一）鲁桥建设成立质量管理领导小组，由主要负责人任组长，有关职能部门领导参加。质量管理领导小组的日常工作由工程管理部承办。

（二）公司实行两级质量管理，公司管理、项目经理部负责。

（三）所属项目部对应成立质量管理领导小组。并设质量主管部门和专职质量管理人员，各级质量主管部门接受上一级质量主管部门的业务指导。

**第六条**  质量责任

（一）鲁桥建设自上而下建立质量管理责任制，明确各级领导、职能部门质量责任，公司主要负责人是工程质量管理第一责任人。

（二）公司质量职责

1、认真贯彻执行国家、行业和上级有关质量工作的方针、政策、法律、法规、规范、标准和各项规章制度，并对贯彻执行情况依法进行监督检查。

2、建立健全质量管理标准、制度，并指导落实。

3、组织公司质量大检查及重大质量问题分析会，并作出决策。

4、确定工程质量长远规划，制定质量计划。

5、负责对各项目经理部工程质量管理的监督、检查和指导，对工程质量依法监督管理。

6、组织全员质量意识教育和专职质量管理人员培训，适时召开质量管理工作会议，总结交流质量管理工作经验。

7、组织开展质量检查和质量回访活动，处理有关质量的顾客投诉。

8、审批严重不合格问题的处置意见，相应单位根据评审结果作出的处置意见实施。

9、负责重大质量问题和质量事故的调查处理。

（三）项目部质量职责

项目经理部成立以项目经理任组长，项目副经理、总工程师任副组长的质量领导小组，负责全项目的质量创优领导工作；质检部为相应的质量主管部门；各专业施工队设专职的质检工程师，施工班组设专职的质检员，所有质检人员均持证上岗，形成系统化的质量管理组织机构体系。具体职责如下：

1、严格执行有关质量管理法规、工程建设强制性标准以及上级有关规定，按照有关规程、规范、标准和审核合格后的施工图进行施工，对施工质量负责。

2、严格按投标承诺和合同约定，配齐施工质量保证资源。

3、负责组织制订本项目的质量管理制度和质量目标计划。

4、负责质量问题和质量事故的报告和整改措施的落实。

5、加强施工全过程质量控制，包括事前、事中和事后控制，全面控制施工过程，重点控制工序质量，并严格做好相关记录。包含：施工准备期间质量控制；原材料构配件的采购、检验和试验控制；测量和试验设备控制；人员培训、资格认证控制；施工过程质量控制等。

6、项目所有员工都有责任把有怀疑或已发现的不合格的情况如实及时报告有关负责人，使之被及时评审和处置。

7、项目部负责实施避免不合格品产生的各项纠正或应对风险和机遇措施。

8、本项目管理信息系统质量模块的数据管理、使用、更新、录入工作;

9、其它质量管理职责。

（四）项目经理质量职责

项目经理是工程质量管理工作的组织者和领导者，对保证工程质量起着决定性作用，是本项目工程质量管理的第一责任人。

 1、对员工进行“质量第一、用户至上、恪守合同、争创一流”的质量方针教育，广泛发动群众开展质量创优活动。 建立项目部质量管理机构以及质量管理制度。按公司“质量管理目标”的质量要求开展项目部的质量工作，对本项目工程的施工质量负责。

2、执行国家、行业、本企业及业主监理发布的工程质量的标准、规范、规定、规程、制度和措施，并检查落实。根据施工合同要求，向项目部质量管理人员做好合同交底，根据工程性质与特点认真负责地进行质量策划工作，组织并督促项目部各岗位人员做好施工准备工作；对项目《质量计划》的修改进行审批确认。

3、支持和督促项目部各类人员认真履行本岗位的质量职责，把好质量关，认真组织好项目工程的“三检”工作，不断提高工程质量。

4、督促项目部各岗位人员认真贯彻执行国家（或行业）有关规范、标准和操作规程；严格按照设计图纸施工；做好施工过程的质控制，对出现的不合格品进行适当的处理。

5、掌握项目工程的质量动态，定期组织质量检查并召开工程质量分析会，正确处理质量与效益的关系，确保工程质量及质量保修工作。

6、正确处理施工质量与施工进度的关系，正确处理与监理工程师的关系，合理组织施工，确保工程质量。对不合格工程和质量事故负领导责任。

7、严格执行质量奖惩制度，按“三不放过”（事故原因不清不放过；质量问题责任者和群众没有受到教育不放过；没有防范措施不放过）的原则处理质量事故。

8、对重大质量问题和事故负责，并及时上报有关部门，以得到妥善解决。

**第五章 业务内容及要求**

**第七条** 质量管理主要内容及文件

**表2 成本管理主要内容一览表**

|  |  |
| --- | --- |
| **项目** | **工作内容及要求** |
| 一、建立管理体系 | 1、建立全员参与、全过程控制、全面覆盖的质量管理体系：包括组织机构、人员配置、质量管理制度和具体的保证措施；2、质量管理制度符合项目实际情况，具有可操作性。 |
| 二、制定质量计划和质量目标 | 1、项目进场后尽快完成施工组织设计（含质量目标）的编制，按照流程进行审批和备案；2、《项目质量计划》应按相关规定进行编制并上报，质量计划应包含质量目标，所属项目工序质量控制点（关键质量特性、关键部位或重要影响因素、容易出现的质量通病），预防和控制措施，创优计划等。按要求上报到集团公司工程管理部。3、编制质量回访计划，通过书信、走访等形式，掌握用户愿望，填写《顾客满意度调查表》；4、编制质量培训计划和质量事故应急方案(要求见安全应急预案)，按照流程进行审批和备案。 |
| 三、质量控制措施（做好检查、验收以及记录） | 1、项目部应以人、机械、材料、方法、环境五个方面随时掌握项目质量情况，质检人员随即进行质量检查，对存在问题进行分析，制定改进措施。2、施工过程严格执行工程质量三检制度、技术交底等管理制度，做好预应力张拉、钢筋焊接等主要重点工序质量控制及记录，确保工程质量处于受控状态；3、项目部负责所在项目的全面日常质量管理工作，每月至少进行一次全面的质量大检查，对发现的质量问题及时记录和处理，检查情况应形成全面的质量管理台账；项目部每月应组织召开一次质量管理总结会议，形成质量管理月度总结报告，作为上级管理部门检查的依据；4、施工项目质量控制对策：以人的工作质量确保工序质量，以工序质量确保工程质量；从订货、采购、检查、验收、取样、试验等方面全面控制原材料的质量；严防系统性因素(如使用不合格材料、违反操作规程、砼达不到设计强度等级、施工机械设备突发性故障等)引起的质量变异；严格控制劳务分包单位施工过程质量等。5、项目完工后，要及时做好质量管理工作总结报告，报所在子（分）公司备案； |
| 四、不合格品的处置 | 1、项目部对工程施工、产品生产过程中的不合格品和不合格工序进行检验、判定、记录、标识，填写不合格品评审及处理记录，必要时进行隔离；2、公司要对造成不合格的原因组织有关人员调查分析，确定不合格的性质及严重程度，制定纠正措施，落实措施的制定及实施、监督、检查责任人，并做好记录。公司跟踪检查措施的落实情况，以验证措施的有效性，同时作好相关记录。3、不合格物资采取拒收、退货、销毁等方法处置。不合格工序（过程、分项工程、分部工程）及不合格产品，采取返修、返工、报废等方法处置，监理认可后方可实行；4、不合格发生让步接收时，必须向业主提交书面让步或降级处理意见，写明不合格程度、返修情况、让步接收协议和标准，征得业主书面签认。 |
| 五、质量问题和事故处理 | 1、质量问题、事故的调查处理实行统一领导、分级负责的原则。重大质量问题和质量事故由公司负责调查处理。2、重大质量问题或质量事故发生后，事故发生项目部必须以最快的方式，将事故的简要情况向公司报告。初步确定质量事故的类别性质后，按《公路工程质量管理办法》等文件要求进行报告并按其流程处理。 |
| 六、产品和服务的放行 | 1、落实好成品、半成品的预防措施。2、项目部采取措施保原材料、半成品以及公司产品在进行各项活动和交付前得到有效保护，最终提供合格的产品。3、公司负责工程交付保修期内的质量问题处理，工程管理部对其进行协调、监控。总结经验教训，作为下个项目预防的重点。 |
| 七、劳务单位管理 | 1、做好劳务单位进场人员、设备等符合；2、做好劳务单位每季度信誉评价和年终评价；3、不合格的立即通知集团公司工程管理部。 |
| 八、信息化管理 | 1、培训有关人员学会使用质量管理系统；2、及时完成质量管理系统中有关数据信息的录入和更新，包括质量问题类别模块的录入、整改措施、整改验收时间和处罚措施的跟踪录入情况。 |

**表3 质量管理文件一览表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 文件名称 | 说 明 |
| 1 | 质量管理办法 | 可以制度汇编的方式，将各类成本管理规章制度统一汇编印发 |
| 2 | 质量管理领导小组 | 项目部红头文件印发 |
| 3 | 质量计划 | 与项目施工组织设计一同完成并报公司 |
| 4 | 质量回访计划和《顾客满意度调查表》 | 每个项目每年至少进行2次，内容详细 |
| 5 | 质量管理月度总结报告 | 每月进行质量大检查，并召开质量总结会议，存档备查 |
| 6 | 质量问题检查表 | 检查内容、整改措施、复查是否闭合，并留有影像资料 |
| 7 | 施工技术三级交底 | 严格按照交底要求进行三级技术交底， 每级技术交底要有影像资料记录，内容要详细全面，内包含质量标准、安全措施、环保措施、进度要求等 |
| 7 | 劳务单位施工质量评价记录 | 是否有质量控制制度，工程实体质量检查情况，有无工程质量问题发生，质量内业资料完善情况等 |
| 8 | 质量管理工作总结报告 | 项目完工后编写并上报公司 |

三级技术交底：一级为总工交给部室长、施工处长；二级为部室长、施工处长交给技术人员；三级为技术人员交给其所管劳务单位人员。每级技术交底都要有影像资料存档，要清楚的显示出交底人和被交底人。三级交底书内容要全面详细，具有针对性和指导性和分项开工报告内容相似，包含所承担工程任务的特点、技术要求、施工工艺、工程难点、施工操作要点以及工程质量标准、安全措施、环保措施、进度要求，充分理解设计意图，做到心中有数。所有劳务人员要写明工种分类，并在签到表上印手印，影像资料要清楚可见的记录劳务人员的脸部和交底内容。

**第六章 相关管理制度**

**工程项目质量管理办法**

第一节 质量目标管理

 **第八条** 公司质量方针和目标

**（一）质量方针**

质量第一，用户至上，恪守合同，争创一流。

质量方针的制定、调整与贯彻：质量方针由公司最高管理者组织制定，是公司在质量管理的宗旨和方向；公司通过培训、宣传等方式及时将公司质量方针传达到全体员工，确保在公司内部得到充分理解和沟通。

**（二）质量目标**

1、工程一次性检验合格率100%；

2、满足业主对工程产品的质量要求和期望；

3、工程质量超过国内同行业先进水平，争创国际先进水平。

**第九条** 公司结合所属项目的具体情况，制定公司具体的质量目标和质量计划，并分解落实。质量计划内容包括：质量目标，所属项目工序质量控制点（关键质量特性、关键部位或重要影响因素、容易出现的质量通病），预防和控制措施，创优计划等。

**第十条** 项目部依据公司质量目标和质量计划，结合项目自身特点，制定项目质量目标和质量计划，并分解落实。内容包括：项目工程简介，质量目标，工序质量控制点（关键质量特性、关键部位或重要影响因素、容易出现的质量通病），预防和控制措施，创优计划等。在建项目质量计划每年初上报公司质量主管部门备案，年内开工项目与施工组织设计同步上报公司质量主管部门备案。

**第十一条** 公司质量主管部门每半年对项目部质量计划的实施情况进行一次检查，分析执行落实情况，协调和解决实施过程中的问题，对质量计划的适宜性和有效性进行评审，提出纠正和改进措施，不断加强质量计划对工程质量的管理和控制作用，确保公司质量目标的实现。

 **第二节 计量、监控和测量装置管理**

**第十二条** 计量、监控和测量装置严格执行《国家计量器具分类管理办法》的各项规定。

1、A类测试设备：项目部制定周期检定计划，严格按国家检定规程规定的时间执行；检定时严格执行国家检定规程。暂无规程的，应自行制定校验方法，报政府计量部门备案后执行。

2、B类测试设备：项目部需执行周期检定但拆装不便，可随设备大修或进行比对、校核检查；准确度要求不高，计量性能稳定，使用不频繁的计量检测设备的检定周期可延长检定规程规定周期的一倍；检定时严格按国家检定规程(或校验方法)要求进行。

3、C类测试设备：只进行入厂后一次性检定。不需安排周期检定计划；对确定不需要进行进厂检定的，应有产品出厂检定合格证书；对C类测试设备要加强巡检和维护保养，随坏随修随检。

**第十三条** 测试设备的合格标记：

1、A类测试设备标上A类合格或A类准用标记并标明编号、有效日期、检定部门，准用标记应填写准许使用范围。计量标准器采用褐色计量标准合格标记

2、B类测试设备标上B类合标或B类准用标记，并标明编号、有效日期、检定部门，准用标记应填写准许使用范围。

3、C类测试设备只进行一次性检定，但必须标上C类合格标记或C类准用标记，并标明编号、检定日期、检定部门，准用标记应填写准许使用范围。

**第十四条** 项目部根据所有测试设备的类别按本单位编号格式的要求对测试设备进行编号。并编制本年度《计量检测设备周期检定计划》，报机料部审批后实施。项目部计量管理人员根据检定工作计划，对在用的计量检测设备进行周期送检（或检定）。

**第十五条** 测试设备周期抽检管理：

1、抽检工作是监督测试设备在整个有效期内的使用情况而进行的检定工作，其结果作为调整和维护检定周期的依据。

2、测试设备的数量，应是满足抽检条件的A、B类的各种测试设备季度总量的5%，抽检合格率不低于95%，对于合格率低于上述指标的应再加抽2%。

3、抽检时间应在有效期限的1/2—2/3个周期内进行。

**第十六条** 测试设备使用管理：计量检测设备使用人员应为取得上岗资格的人员开工使用前必须对计量检测设备进行使用前检查,重点工序的还需填写《计量检测设备开工前（后）检验记录》,确认正常后,计量检测设备方可投入使用。检查设备外观无破碎、无油污、无锈迹、读数清楚；状态标贴完好,其中A、B类的需在有效期内。若检查中发现问题,应立即反馈计量管理人员进行解决。

**第十七条** 检测设备维护保养管理：

1、计量检测设备投入使用后计量管理人员对维护保养工作进行指导和与监督。

2、重点计量检测设备使用人员需经计量部门培训考试合格后,由计量部门颁发计量检测设备操作证,持证上岗.严禁无证、违章操作计量检测设备。

**第十八条** 长期闲置不用的计量仪器应填写《计量检测设备封存、启封申请表》，办理封存手续。对于失准损坏而又无法修复的计量仪器应填写《测试设备报废通知单》，办理报废手续。

第三节 施工变更控制

**第十九条** 项目部负责施工变更管理职责, 建立变更工作流程和方法。项目变更由项目总工组织进行，其他部门协助完成。项目内部引起的变更执行内控程序的有关要求，严格按照工作流程进行；合同外变更需与建设单位、监理、勘察、设计，必要时与政府主管部门沟通后确定，留存相关资料记录。项目部应重点关注施工变更内容，变更引起的相关影响因素。根据影响因素进行评估并采取相应的风险预防措施，以预防施工变更导致的各种可能风险。变更控制应依据下列程序实施：

1、变更的提出：项目部、建设单位、设计方根据工程实施的实际情况提出变更；

2、变更的批准：项目部提出的工程变更，应该交予监理工程师审查并得到建设单位的批准；由设计方提出的变更应该与建设单位协商或经过建设单位审查批准；由建设单位提出的工程变更，涉及设计修改的应该与设计单位协商，并一般通过监理工程师发出。无论是那一方提出工程变更，项目部都要填写表格履行工程变更手续，交总监，由总监召集专业监理工程师进行审查，认为可行后，由建设单位报设计单位、设计单位签署意见或重新出图、总监发布工程变更令后项目部方可执行。

3、变更的实施：要收集大量的基本资料。包含文件或资料如招标文件、投标文件、合同文件、施工图预算书、设计变更签证、施工日志、工程验收记录、发包方与承包方之间来往函件、竣工验收报告、工程决算书等等。项目部要认真会审图纸积极提出修改意见；项目部应加强施工阶段管理。

4、变更的评价：变更项目结束后，项目部认真评估工程变更效果，总结工程变更管理中成功经验和失败教训，为以后变更的实施提更经验。

第四节 分包质量管理

**第二十条** 项目部应按照《劳务分包管理办法》规定的招标方式和评标办法选择劳务分包方，整个开标过程须记录影像资料并保存相关记录。评审内容应包括：

1、分包单位的“三证一绩”，即法人营业执照、资质等级证书、安全生产许可证和施工业绩；

2、分包单位的项目经理、技术人员、工种技术带头人以及队伍素质等方面的情况，特殊工种是否有相关上岗证等；

3、分包单位的施工业绩以及有无不良记录，有不良记录的一票否决；

4、是否能提供满足工程施工需求的施工机械设备，以及设备的自有情况和完好率；

5、分包单位是否有专门的质量管理机构，是否有专职质量负责人，专业技术是否与分包项目相适应；

6、对分包方提供的资料按要求进行评定，询问在其他项目上的施工表现，必要时对分包方的施工能力进行现场调查；必要时可对分包方进行质量管理体系审核。

**第二十一条** 项目部与分包方订立分包合同时，分包合同应包含以下内容：

1、分包合同符合法律法规的规定以及集团公司的各项规章制度的要求；

2、明确劳务分包施工或服务范围、双方的权利和义务，质量职责和违约责任以及相应的惩罚规定；

3、明确分包工程或服务的工艺标准和质量标准以及建设单位、监理的质量要求；

4、明确对分包方的施工或服务的施工技术方案、过程控制和设备进出场等程序的签认、审批要求；

5、明确分包方从业人员的资格能力及数量要求。

6、所分包的内容、时间（工期）、质量、安全、文明施工、绿色环保施工等要求，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。

**第二十二条** 分包项目实施过程的质量管理

1、分包单位签订合同后要按照合同约定按时进场，项目经理部要对分包单位进场的人员数量和资格、施工设备与机具、自有周转材料和构配件等进行验证，并做好验证记录。

2、分包单位进场后，项目部按三级技术交底的要求对分包单位进行第三级技术交底，交底的内容包含质量标准、安全措施、环保措施、进度要求、操作规程等，按要求对分包方编制的施工技术方案和服务方案进行审批，并保留记录；

3、项目部对劳务分包单位的施工进度、质量、安全、环保管理至少每月进行一次全面检查，并保留检查记录；公司对项目劳务分包单位管理至少每半年进行一次检查，并保留检查记录。

4、分包单位的关键岗位人员（如现场负责人、质量专员、安全专员等）进行调动必须经过项目部的同意；其他管理或劳务人员的调动也要提前通知项目部。

5、分包单位使用的材料（包括其自有材料）必须经过项目部检验合格后方可使用。

6、分包单位必须向项目部提供质量管理过程的技术资料、实施过程记录，配合项目部做好实施验收、整改、回访、保修和用户满意度调查等。

**第二十三条** 分包方信誉评价

公司每年第一季度要对上年度的分包单位进行信用等级评定（详见附表6），分包单位信用评价采用100分制，评价结果分为四个等级，即A级、B级、C级、D级。项目部每季度对分包单位进行一次信誉评价，加权平均得分为年终信用等级得分。项目部根据信誉评定发现分包单位存在的问题，反馈到劳务单位并协助其改进。

**第二十四条** 分包工程变更

分包工程在实施过程中发生的变更，项目部应与分包单位对变更内容重新签订合同，明确双方的权责（按二十一条执行）。合同累计增减量不应超过原合同额的30％，超出部分须按重大合同变更处理，另行办理审批手续并签订补充合同。

**第二十五条** 分包工程的质量验收

1、分包方应按技术规范的要求对分包工程进行自检。项目部依据设计文件、分包合同和国家现行相关标准规定的程序对分包工程实施验收，并保存验收记录；对分包工程质量验收过程发现的问题，项目部对分包单位提出整改要求；分包单位按整改措施要求落实完毕后报项目部进行复查。

2、项目部对分包工程验收时，分包单位必须组织有关人员参加验收，合格后方可报监理、建设等单位验收。监理、建设等单位验收时，分包单位需与项目部一同参加，对出现的问题分包单位必须及时整改。

3、分包工程竣工后，分包方按照竣工档案资料归档要求和分包合同约定，将验收分包方归档资料移交给项目部。

第五节 质量管理策划

**第二十六条** 项目部质量管理小组成立后要编写项目质量管理策划，策划结果所形成的文件是全面安排项目施工质量管理的文件，是指导施工的主要依据。在编制前，项目部相关人员需充分了解项目质量管理的要求。质量策划的结果需经权属单位审批后实施。

**第二十七条** 项目影响施工质量的因素包括与施工质量有关的人员、施工机具、工程材料、构配件和设备、施工方法和环境因素。下列影响因素为工序的质量控制点：

1、对施工质量有重要影响的关键质量特性、关键部位或重要影响因素；

2、工艺上有严格要求，对下道工序的活动有重要影响的关键质量特性、部位；施工详图等需要进行受力计算的临时工程项目；

3、严重影响项目质量的材料的质量和性能；

4、影响下道工序质量的技术间歇时间；

5、与施工质量密切相关的技术参数；

6、容易出现质量通病的部位；

7、紧缺工程材料、构配件和工程设备或可能对生产安排有严重影响的关键项目；

8、隐蔽工程验收。

工程项目质量管理策划应根据项目的规模、复杂程度分阶段实施。策划结果所形成的文件可是一个或一组文件，可采用包括施工组织设计、质量计划在内的多种文件形式，内容必须覆盖并符合GB/T50430—2007的要求，其繁简程度宜根据工程项目的规模和复杂程度而定。

项目施工过程中施工和服务质量的要求发生变化时，相应的质量管理要求需随之变化，项目的质量管理策划的结果也需及时调整，确保施工和服务质量满足相应要求。必要时上报权属单位审批。

**第二十八条** 工程设计：施工详图设计是项目部对施工图纸的细化和深化工作，包含临时工程的设计和受力验算、评审，施工详图设计完成后必须经技术中心验算审批后实施。施工图纸细化和深化工作设计涉及主体结构变更时需报建设单位及相关方确认。设计过程的质量管理具体可执行《工程建设设计企业质量管理规范》（ GB/T50380--2006 ）。

第六节 施工质量检查与验收

工程质量检查、测试、验收是指按照国家施工及验收规范、质量标准所规定的检查项目，用国家规定的方法和手段，对分项工程、分部工程和单位工程进行质量检测，并和质量标准的规定相比较，确定工程质量是否符合要求。为确保工程质量，强化施工过程中的质量控制，做到预防为主、防患于未然。

**第二十九条**  公司至少每半年对项目部进行一次全面质量检查，由公司质量主管部门组织，做好检查记录，录入质量管理信息系统，并上传附件。检查内容根据不同项目的施工特点，对检查表进一步细化。

**第三十条** 项目部至少每月组织一次全面质量、安全、环保、文明施工等大检查，检查内容由项目部结合项目自身施工特点制定。做好检查记录，有需要处理整改的质量问题，录入质量管理信息系统。

1、施工中应对以下工作经常进行抽查和重点检验：施工测量及放线正确，精度达到要求；按照图纸施工，操作方法正确，质量符合验收标准；施工原始记录填写完善，记载真实；有关保证工程质量的措施和管理制度是否落实；砼、砂浆试件及土方密实度按规定要求进行检测实验和验收，试件组数及强度符合要求；施工日志填写要符合实际。

2、项目部质检部每周组织一次不定期检查。检查发现的问题要认真分析，找准主要原因，提出改进措施，限期进行整改。

3、队部质量检查采用自检、互检、交接检为特点的“三检制”方式实施，并做好三检记录。

**第三十一条** 建立样板制：各分项、各工序按设计要求、规范要求质量标准做样板，以样板引路，无样板的分项或工序不得展开施工。施工中如达不到样板的质量，视为不合格产品，要进行返工处理。

**第三十二条** 项目部工程施工质量验收应执行《公路工程施工质量验收规范DGJ 08-119-2005》的要求。项目部应配合监理实施工程预验收，合格后报请建设单位进行工程验收。对验收发现的问题，需整改到位，并及时申请复验。在复验合格后，按照竣工验收备案制度规定向监理方提交竣工验收报告。

**第三十三条** 在结构验收和单位工程竣工交验过程中不仅要检查建筑物实体的外观质量，还要检查相关内业资料。项目部对自己的内业资料认真检查，保证内业资料的完整性和正确性。

**第三十四条** 项目部按规定及时向有关方移交相应资料。归档的工程资料应符合档案管理的规定。工程资料包括：

（1）向发包方移交的竣工资料；

（2）送交公司办公室归挡的竣工技术资料；

（3）公司管理制度所规定的记录。

资料移交时，移交内容应得到确认，移交记录应予以保存。

第七节 工程质量问题、事故处理

**第三十五条**　工程质量问题、事故，系指由于勘测、设计、施工、监理、试验检测等责任过失而使工程在下述时限内遭受损毁或产生不可弥补的本质缺陷，因构造物倒塌造成人身伤亡或财产损失以及需加固、补强、返工处理的事故。

（一）道路工程：现场监理签认至工程项目通车后保质期内；

（二）结构工程：施工过程中和设计使用年限内。

**第三十六条**　工程质量事故的分类及其分级标准：

工程质量问题分一般质量问题、较大质量问题及重大质量问题三类。

1、一般质量问题：质量较差、造成直接经济损失（包括修复费用）在20万元以下。

2、较大质量问题：质量低劣或达不到合格标准，需加固补强，直接经济损失（包括修复费用）在20万元至300万元之间的事件。

3重大质量问题：由于责任过失造成工程倒塌、报废和造成人身受伤或者重大经济损失300万元到1000万元的事件。

质量事故标准

1、一般事故，是指造成3人以下死亡，或者10人以下重伤，或者1000万元以下直接经济损失的事故。

2、较大事故，是指造成3人以上10人以下死亡，或者10人以上50人以下重伤，或者1000万元以上5000万元以下直接经济损失的事故；

3、重大事故，是指造成10人以上30人以下死亡，或者50人以上100人以下重伤，或者5000万元以上1亿元以下直接经济损失的事故；

4、特别重大事故，是指造成30人以上死亡，或者100人以上重伤，或者1亿元以上直接经济损失的事故；

**第三十七条**　任何单位和个人均有权力和义务将工程质量问题、事故的情况及时报告有关部门。工程在建项目，施工单位为事故报告单位；交付使用的工程，接养单位为事故报告单位。

**第三十八条**　质量问题、事故发生后，问题、事故发生项目必须以最快的方式，将问题、事故的简要情况向公司报告。初步确定质量问题、事故的类别性质后，按《公路工程质量管理办法》等文件要求进行报告。如果是安全事故，项目部应在1小时内向事故发生地县级以上人民政府安全生产监督管理部门和负有安全生产监督管理职责的有关部门报告。

**第三十九条**　质量问题、事故书面报告内容：

（一）工程项目名称，问题、事故发生的时间、地点，建设、设计、施工、监理等单位名称。

（二）问题、事故发生的简要经过、造成工程损伤状况、伤亡人数和直接经济损失的初步估计。

（三）问题、事故发生原因的初步判断。

（四）问题、事故发生后采取的措施及事故控制情况。

**第四十条**　发生重大质量问题或事故的现场保护措施：

问题、事故发生后，应严格保护事故现场，采取有效措施抢救人员和财产，防止事故扩大。因抢救人员、疏导交通等原因，需要移动现场物件时，应当做出标志，绘制现场简图并做出书面记录，妥善保存现场重要痕迹、物证，并应采取拍照或录像等直录方式反映现场原状。

**第四十一条** 质量事故处理实行“三不放过”原则：事故原因不清不放过；事故责任者和群众没有受到教育不放过；没有防范措施不放过。

**第四十二条** 质量事故发生后事故发生单位隐瞒不报、谎报、故意拖延报告期限的，故意破坏现场的，阻碍调查工作正常进行的，拒绝提供与事故有关情况、资料的，提供伪证的，由上级主管部门按有关规定给予行政处分。构成犯罪的，由司法机关依法追究刑事责任。

**第四十三条**　公司工程质量举报部门：工程管理部，电话：0531-81262636.

第八节 质量问题、事故责任追究

**第四十四条**　进一步规范公司施工期间、缺陷责任期内和缺陷期满发生质量问题、事故责任的追究。包括新建、扩建、改建等一切施工期间或缺陷责任期内工程项目。

**第四十五条**　项目部负责人对工程质量终身负责。

**第四十六条**　公司应当按照质量责任制的要求，确定公司技术负责人，各项目根据项目实际确定分部、分项工程的施工管理负责人、技术负责人和质检人员。

**第四十七条**　工程项目施工期间和缺陷责任期内交工后，一旦发生较大质量问题、事故，各级应按质量管理责任成立质量调查小组，对质量问题、事故作出客观公正的报告。

**第四十八条** 公司对工程质量问题、事故实行追究制度，根据调查报告对事故责任人给予行政处分和经济处罚。

（一）出现一般质量问题：项目施工过程中出现质量问题，由公司经过仔细调查分析，对涉及人员及主要责任者视情况实行10000元以下不等的罚款和通报批评。

（二）较大质量问题：

1、项目施工过程中和缺陷维修期内，发生较大质量问题超过100万元的或虽不满100万元，但给公司声誉造成恶劣影响的，对项目领导给予降职处分并给予罚款10000-50000元；对现场施工管理负责人和技术负责人解除劳动合同并分别给予3000-20000元的罚款；主线工程出现质量缺陷或发生质量事故造成直接经济损失不满100万元的，对原单位负责人及项目领导给予行政处分或给予罚款3000-20000元，对现场施工管理负责人和技术负责人给予1000-50000元的罚款；附属工程出现质量缺陷或发生质量事故造成经济损失的，对项目领导及直接责任人员给予罚款1000-10000元。

2、缺陷责任期满，发生较大质量问题给公司造成直接经济损失或给公司声誉造成不良影响的，对项目领导班子给予每人3000-10000元的罚款；对现场施工管理负责人和技术负责人给予1000-5000元的罚款。

（三）发生重大质量问题和质量事故的：对责任人员解除劳动合同，并按照国家法律法规规定处理。

第九节 质量管理检查、分析、评价与改进

**第四十九条** 质量管理检查

质量管理自查执行《施工质量检查与考核》中的规定，对检查中发现的问题及时提出书面整改要求，监督实施并验证整改结果。公司质量主管部门每半年对项目部质量计划的实施情况进行一次检查，分析执行落实情况，协调和解决实施过程中的问题，对质量计划的适宜性和有效性进行评审，提出纠正和改进措施，确保公司质量目标的实现。

公司检查的主要内容：

1、质量保证体系的建立及运转情况、质量管理制度的建立健全及执行情况、质量责任制的建立及执行情况。

2、质量管理机构是否健全，人员配置是否合理，责任是否落实到人，各分部内部是否签订质量责任书。

3、施工方案中是否明确质量保证措施和工艺标准。

4、现场工程试验室是否纳入质量保证体系，检测资料是否齐全、真实及符合有关标准。

5、各类工程内业资料是否齐全、真实、规范。

6、质量验收标准是否在管理人员、作业层中得到执行，执行状况如何。

7、工程实体质量是否达到设计、验标要求，并做到内实外美。

8、是否使用了不合格的原材料，是否造成工程质量缺陷。

9、是否发生工程质量问题或事故 (按问题、事故等级判定，发生重大质量问题及事故取消评比资格)。

10、业主、监理单位的有关指令是否得到了及时有效的整改落实和回复。

11、是否按照要求及时上报质量报告、质量报表，内容是否真实、可信。

**第五十条** 质量管理分析

项目部应以“目标管理，过程控制，阶段考核，持续改进”，即PDCA循环的动态管理方式进行施工过程的质量管理，不断提高质量管理水平。

1、项目部应组织相关人员，对各个施工部位的施工过程控制、数据收集方法、完成时间、达到的目的进行评估确定，并确定有专人对原始数据进行观测和记录；

2、完成原始的数据资料积累后，对资料应进行相应的数据分析；

3、整理、编写《数据分析成果报告》，报告中应对成果进行分析、评价，以证实质量管理体系运行的适宜性和有效性，及产品质量的现状和趋势。对达到预期目标或规范要求的，应作为公司今后施工经验资料；对未达到预期目标的，应采取相应的纠正预防措施，并积极寻找体系持续改进的方法，确定需要预防和改进的方面，作为公司质量体系持续改进的基础措施。

**第五十一条** 公司各管理层每年初按要求制定年度回访计划 ，做好顾客满意度调查记录，并业主、监理反馈的意见和建议进行适时的总结，不断改进和提高质量管理水平。

（一）公司每年初制定《重点项目年度回访计划》，并进行1次回访，填写《顾客满意度调查表》，由相关方签字盖章。

（二）项目部每半年进行1次回访，填写《顾客满意度调查表》，由相关方签字盖章。

**第五十二条** 质量信息管理和质量管理改进。

（一）宣传和贯彻国家和地方颁布的工程施工质量方面的法律、法规、标准规范和规章制度等。

（二）跟踪公司管理信息系统质量管理模块，掌握自查自检状况。

（三）通过每年的《顾客满意度调查表》，掌握工程相关方满意度及相关感受的信息进行分析，关注施工准备、施工过程、竣工及保修等不同阶段，建设单位或监理方、用户、主管部门等的满意程度，以便有针对性地识别改进方向。

（四）通过不定期检查，发现问题及时处理、整改、复查。

（五）及时处理有关质量问题的投诉、建议。

（六）分析评估重点项目的质量目标计划和质量总结，提出改进意见和建议。

（七）通过各种形式的工作检查、工作报告及工作建议等收集质量管理信息。

（八）收集分包方质量管理信息。

**第五十三条** 项目结束后项目部总结施工和服务质量目标的实现情况；关键工序和特殊工序的控制情况；项目质量管理计划结果中各项内容的完成情况；项目质量管理策划及实施结果的评价结论；存在的问题及分析和改进意见。

**第五十四条** 项目部将收到的工程建设有关方的各种要求、意见和投诉分级处理，重大质量问题和事故及时上报集团公司领导，主管领导形成处理意见，然后落实到整改部门，了解整改情况，最后回访工程建设方满意情况；一般保修根据确定的内容和范围由项目部负责指导方案，并组织施工。同时对已发生质量问题的原因进行分析，并制定和实施纠正措施；项目部应对质量问题可能导致的风险进行分析，并制定和实施应对措施；对质量改进有利的机遇进行分析，并制定和实施应对措施。

**第五十五条** 项目部通过动态反馈机制,分析各项措施的实施效果,确定偏离质量目标程度,及时发现质量问题并采取解决措施,防止质量问题,从根本上消除由于多因素、多阶段累积而形成的质量问题,保证质量问题归零。

工作程序文件-不合格、纠正措施或应对风险和机遇措施控制程序

第一节 目的和范围

**第五十六条**

（一）目的：通过实施本程序对不合格或潜在的不合格进行调查与处置，采取纠正措施或应对风险和机遇的措施并予完成，减少由此产生的影响，保证管理体系的正常运行。

（二）适用范围：本程序适用于与管理体系有关的所有部门及场所。

第二节 职责

**第五十七条**

（一）公司所有员工都有责任把有怀疑或已发现的不合格的情况如实及时报告有关负责人，使之被及时评审和处置。

（二）项目部技术负责人负责召集有关人员对不合格进行评审并提出处置意见。

（二）公司总工程师负责审批严重不合格问题的处置意见。

（四）如果出现严重不合格，由项目技术负责人组织技术人员根据评审结果作出处置意见，经公司总工程师同意后，由项目部具体实施。

（五）各责任部门负责实施各项纠正措施。

第三节 工作程序

**第五十八条**

（一）不合格的控制

1、不合格的标识和记录

对发现的不合格，由相关部门负责记录、标识，必要时进行隔离。

2、不合格的报告

各种不合格经发现并做好记录、标识后，均应及时报告项目技术负责人。

3、不合格的评审与处置

项目技术负责人接到不合格报告后，负责召集相关人员对不合格进行评审，决定处置方法，并对整个处置过程进行跟踪、验证，作好相关记录。

（二）纠正措施的控制

1、纠正措施的制定

项目经理要对造成不合格的原因组织有关人员调查分析，确定不合格的性质及严重程度，制定纠正措施，落实措施的制定及实施、监督、检查责任人，并做好记录。

2、纠正措施的实施及验证

纠正措施经项目技术负责人审批后实施。重大改进措施或占用资源较多的措施，要报项目经理审批后实施，并跟踪检查措施的落实情况，以验证措施的有效性，同时作好相关记录。

（三）应对风险和机遇的措施

1、应对风险和机遇措施的制定

项目部要利用各种适当的信息来源，如影响工程质量或环境的过程、作业、审核结果、记录，以发现、分析不合格的潜在原因，并对其进行趋势分析，提出消除措施，落实措施的制定、实施及监督检查人员。项目部可以在施工组织设计、施工方案、技术交底中来规定应对风险和机遇的措施的内容和要求。

2、应对风险和机遇的措施的实施及验证

应对风险和机遇的措施经项目技术负责人审批后实施，重大的改进措施或占用资源较多的措施要报项目经理审批后实施，并跟踪检查措施的落实情况，以验证措施的有效性，同时作好记录。

3、由纠正或应对风险和机遇措施引起的相应的文件的修改，按公司《文件控制程序》执行。

第七章 流程图

**一、项目质量生产过程的一般控制程序**

设计交底、研究图纸说明

执行施工计划

编制施工组织设计及质量计划

根据任务编制作业书

审查批准

材料供应

设备供应

试验前准备

执行施工任务

试验段施工

按质量计划开展质量活动

改善施工管理

效果检查、质量检查

二、项目工程用原材料的质量控制程序

移交工程文件

施工质量的签定和评价

地方材料

采购材料

材质证书

现场考察

原材料进场

材料科验收

工地试验室检验

检验合格

检验不合格

报监理批准

不准用于工程

用于工程

**三、施工项目质量控制程序**

生产工人或

班组质检

下一工序互检或交接检

主管技术员检查

专职质检员检查

业主代表、监理检查

签认、形成质量记录文件

下一工序（项目）施工

四、公司工程质量检查与考核管理业务流程图

|  |
| --- |
| 工程质量检查与考核流程 |
| 项目经理部 | 公司工程管理部 | 质量领导小组 |
| 依据公司质量目标和质量计划，结合项目自身特点，制定项目质量目标和质量计划，并分解落实。质量目标和质量计划执行质量目标和质量计划质量目标和质量计划组织质量检查、做好检查记录、形成全面的质量管理台账，每月召开质量总结会议检查记录、整改通知书、质量管理总结。是否存在问题  是下发整改通知，监督落实限期整改通知书整改有关问题整改反馈报告执行质量目标、标准、计划至完工编制质量工作总结报告，报权属单位质量管理总结报告 | 制定公司具体的质量目标和质量计划，并分解落实。质量目标和质量计划报备、审核质量目标、质量计划组织质量检查，做好检查记录检查记录、整改通知书验证复查整改结果，形成处理报告并存档。整改报告根据日程检查和年终检查、纳入绩效考核。 | 审批质量目标、质量管理标准、质量制定、质量计划。质量目标、质量计划、质量管理标准。 |

五、公司工程质量事故处理管理业务流程图

|  |
| --- |
| 工程质量重大问题、事故处理流程 |
| 项目部 | 公司工程管理部 | 公司主要责任人 |
| 开 始报告质量施工情况质量事故情况报告 | 派人前往事故现场，了解情况，及时报告负责人成立质量调查小组，调查处理事故事故调查报告依据调查报告起草事故责任人处理建议事故责任人处理建议依据审批后的事故责任人处理建议对有关人员追究责任行政处分和经济处罚 |  批示审批事故责任人处理建议 |

六、质量保证体系

质量保证体系

施工全过程质量保证体系

组

织

保

证

体

系

工作质量保证体系

作业队创优领导小组

创优领导小组办公室

各QC小组

质量组织系统化

施工准备阶段质量保证子体系

开工条件保证

设计、施工图纸分级会审保证

施工组织设计保证

施工预算保证

划分质量验收项目

安全质量措施保证

QC小组建组保证

施工阶段质量保证子体系

施工质量保证项目体系

施工作业人员保证

质量第一、用户至上

创优工作模式化

分级测量保证

施工工序质量保证

施工工艺保证

原材料保证

施工设备保证

施工技术力量保证

辅助质量保证项目体系

材料供应质量保证

外协作件质量保证

择优定点保证

按标验收保证

优质管理保证

技术协作保证

材料移交保证

交工质量保证

竣工阶段质量保证子体系

资料整理保证

竣工决算保证

竣工文件保证

施工技术总结保证

质量评定保证

奖惩保证

质量监督保证子体系

安全质量措施保证

检查质量管理办法保证

隐蔽工程质量检查

质量评定

制度

经理部质量检查

作业队质量检查

班组质量检查

定期不定期质量检查制度

思想教育

工作程序保证

创优方针

TQC教育

管理流程

工作标准保证

工作规划

创优规划

经济责任制

质量责任制

工作效率保证

质量竞赛

质量考核

评奖制度

劳动竞赛

质量工作规范化

七、计量、监控和测量装置的控制流程图

测试设备购置计划提报

测试设备验收

测试设备领用，发放

测试设备的管理

监控，控制

维护保养/封存/报废/更新

第八章 记录表格

一、项目部工程质量管理检查记录表

二、工程管理检查整改通知书（项目部）

三、顾客满意度调查表

四、工程质量管理检查整改通知书(除项目部外）

五、山东鲁桥建设有限公司质量管理年终业绩考核表

六、劳务分包单位信用评价标准得分表

1. **项目部工程质量管理检查记录表**

山 东 鲁 桥 建 设 有 限 公 司

**工程质量管理检查记录表（项目部）**

1. 编号：工检[2017] 号

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 被检单位 |  | 检查日期 |  年 月 日 |
| 参 加检查人员 |  |
| 检查内容 | 检查情况记录 |
| 1 | 管理体系建设：包括组织机构、人员配置、管理制度和具体的保证措施 |  |
| 2 | 质量策划和年度计划 |  |
| 3 | 现行标准、规范目录以及执行的有效性 |  |
| 4 | 开工报告、技术交底记录及图纸会审纪要 |  |
| 5 | 工序管理点明细表和管理办法；隐蔽工程检测报告 |  |
| 6 | 测量仪器的检验管理规定、记录 |  |
| 7 | 质量检查台账（包括声像资料） |  |
| 8 | 施工日志(包括：气象情况、施工内容、施工部位、使用材料、施工班组、取样及检验和试验、质量验收、质量问题及处理情况) |  |
| 9 | 质量事故调查、评定和处理记录 |  |
| 10 | 劳务单位施工质量评价记录 |  |
| 11 | 成品、半成品的保护计划和措施 |  |
| 12 | 工程外观质量检查以目测为主，辅以实测 |  |
| 检查人 |  | 被检单位负责人 |  |

**二、工程管理检查整改通知书（项目部）**

 年 号

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 被检单位 |  | 工程管理负责人 |  |
| 工程管理事项及存在问题： 请在 日内自检分析，并上报处理结果。检查人： 年 月 日 |
| 自检分析、处理措施及处理结果：1、 负责人： 年 月 日 |
| 复查情况：复查人： 年 月 日  |

注：本通知书一式两份（被检单位和公司工程管理部门各一份）

**三、顾客满意度调查表**

山东鲁桥建设有限公司

顾客满意度调查表

单位名称（盖章）： 被访人：

地 址： 电 话：

项目名称： 日 期：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 分值 | 实评分数 | 备注 |
| 1 | 施工进度 | 25 |  |  |
| 2 | 施工质量 | 25 |  |  |
| 3 | 文明施工 | 25 |  |  |
| 4 | 环保施工 | 25 |  |  |
| 总计 | 100 |  |  |
| 请提出您的 宝贵意见和建议 |  |

非常感谢您的合作!

**四、工程质量管理检查整改通知书**

**工程质量管理检查整改通知书（除项目部检查外）**

 年 号

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 被检单位 |  | 工程管理负责人 |  |
| 工程管理事项及存在问题：（附照片） 请在 日内自检分析，并上报处理结果。检查人： 年 月 日 |
| 自检分析、处理措施及处理结果：（附照片）1、整改人： 负责人： 年 月 日 |
| 复查情况：复查人： 年 月 日 |

注：本通知书一式两份（被检单位和公司工程管理部门各一份）

**五、质量管理年终业绩考核表**

山东鲁桥建设有限公司质量管理年终业绩考核表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核指标** | **考核内容及评分标准** | **基本分** | **本项 得分** |
| 1 | 组织建设、管理体系建立健全（15分） | 按规定成立质量领导小组，明确了分管领导、配备了专职质量工作人员，人员变更做了报备，得15分。否则酌情扣5-10分。 | 100 |  |
| 2 | 管理制度健全情况（15分） | 项目部依据《工程建设施工企业质量管理规范》及公司《质量管理办法》制定了自身质量管理制度或办法、内容系统全面得15分，否则酌情扣5-10分。 |  |
| 3 | 质量计划（15分） | 项目部依据《工程建设施工企业质量管理规范》及公司《质量管理办法》结合所属项目自身特点，制定了有针对性的权属单位质量计划，含质量检查计划，内容系统全面，质量管理点明确得15分，否则酌情扣5-10分。 |  |
| 4 | 现行标准、规范目录（15分） | 全面有效得15分，否则酌情扣1-10分。 |  |
| 5 | 年度质量回访计划和用户满意度调查记录（10分） | 有回访计划、进行相应调查得10分；没有回访计划和调查记录扣10分。有回访计划、没有相应调查酌情扣5-8分。 |  |
| 6 | 质量问题投诉和处理记录（15分） | 有质量问题投诉，已处理得15分；没有质量问题投诉得15分。有质量问题投诉，没有处理扣15分。 |  |
| 7 | 质量检查记录（15分） | 结合质量计划，确认执行和落实情况，落实到位、对质量问题进行了闭合处理得15分，否则酌情扣5-10分。 |  |

**六、劳务分包单位信用评价标准得分表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **评价标准** | **分值** | **得分标准** | **评价内容** | **得分情况** |
| **合 计** |  | 100 |  |  |  |
| **资格信誉****（12分）** | 营业执照、施工资质、安全生产许可证 | 3 | 三证俱全得满分，每缺一证扣1分， |  |  |
| 工程业绩 | 3 | 近三年内施工与承揽工程类似项目二个以上且履约良好的，且近二年内在集团公司范围内从事类似项目施工且履约良好的得满分，每减少一个扣一分，直至扣完为止。 |  |  |
| 管理者经验 | 3 | 与承揽工程类似项目施工经验8年以上者得3分，5年以上得2分， 3年以上者得1分。 |  |  |
| 缴纳履约保证金 | 3 | 按公司规定缴纳保证金的得满分，不缴纳的不得分。 |  |  |
| **施工能力****（18分）** | 管理人员结构素质 | 2 | 管理班子健全，技术、安全、财务、机料、工长等管理人员均能满足实际需要得满分，每缺1人扣0.5分。 |  |  |
| 劳务人员稳定情况 | 3 | 视人员更换情况及对工程造成的影响程度酌情扣分。 |  |  |
| 设备和材料情况 | 3 | 设备规格及数量符合合同约定且能满足实际需要得满分，不能满足施工实际需要时，每缺一台套扣1分，直至扣完为止。 |  |  |
| 工程进度 | 10 | 不能按时完成月度计划的每次扣1分，不能按时完成重要节点或阶段性计划的每次扣4分，进度严重滞后或造成恶劣影响的全部扣除。 |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **质量控制能力（18分）** | 质量控制制度 | 3 | 建立完善的质量管理制度，有书面质量和工期控制措施，且措施有效可行的得满分，制度不健全，措施不得力的酌情扣分 |  |  |
| 工程实体质量 | 4 | 经监理签字认可，一次性验收合格率达到100%得满分，经返修达到合格每次扣2分，直至扣完为止。外观质量较差或二次污染严重的，本项不得分。 |  |  |
| 质量事故 | 8 | 无质量事故发生得满分，一般质量隐患每次扣2分，直至扣完为止。发生严重质量事故一票否决 |  |  |
| 内业资料 | 4 | 项目要求的施工原始记录及变更索赔相关资料整理真实、齐全并上报及时得满分，否则酌情扣分。 |  |  |
| **履约能力****（22分）** |  |  |  |  |  |
| 劳务结算 | 4 | 按合同约定及集团公司规定及时结算得满分，否则不得分。 |  |  |
| 材料、设备 | 4 | 合理使用项目配用的材料、设备，对材料费和设备租赁费节约的，按照节约百分比适当增加2-3分，造成严重浪费或丢失损坏的，除按合同约定承担相关经济责任外，本项不得分。 |  |  |
| 合法用工情况 | 4 | 不合理用工每人次扣1分，造成恶劣影响者不得分。 |  |  |
| 劳务工资发放 | 5 | 劳务工资及时足额发放且及时的得满分，出现劳资纠纷或恶性讨要事件一票否决。 |  |  |
| 财务能力 | 5 | 合理安排资金使用，适时支付外欠款（材料、设备租赁等）的得满分，与第三方发生涉及集团公司利益的，出现上访或起诉公司的一票否决。 |  |  |
| **组织与协调能力（10分）** | 服从管理 | 4 | 对业主、监理及项目部管理人员的合理要求或指令执行不力每次扣2分，不配合项目部工作的一票否决。 |  |  |
| 与其他单位配合 | 3 | 配合良好得满分，否则不得分。 |  |  |
| 地方关系协调 | 3 | 处理恰当、及时得满分，等靠项目部处理酌情扣分。 |  |  |
| **安全文明生产能力 （20分）** | 特殊工种持证率 | 2 | 达到100%得满分，每缺一证扣0.5分，直至扣完为止。 |  |  |
| 安全培训 | 3 | 覆盖率100%得满分，每缺1人扣0.5分，直至扣完为止。 |  |  |
| 劳保或安全防护用品配备情况 | 3 | 满足要求得满分，不符合要求每人次扣1分，直至扣完为止。 |  |  |
| 安全隐患 | 3 | 一般安全隐患每次每处扣0.5分，整改不及时或发现重大安全隐患，每次每处扣1分，直至扣完为止。 |  |  |
| 安全事故 | 5 | 无安全事故发生得满分，一般安全事故每次扣2分，直至扣完为止 |  |  |
| 现场文明 | 4 | 符合业主、监理、项目部要求得满分，每次每处不合格扣1分，直至扣完为止。 |  |  |
| **否决指标** | 发生重大责任质量安全事故或造成重大损失的 | 凡发生否决指标的任何一项，将列入集团公司黑名单，一票否决。 |  |  |
| 发生恶意赊欠当地居民或商户事件引起经济纠纷或造成恶劣影响的 |  |  |
| 与项目部或者其它劳务单位之间相互串通投标、以行贿等不正当手段谋取中标的 |  |  |
| 将承包的工程转包或者违法分包的 |  |  |
| 发生恶意拖欠工程款或劳务费的 |  |  |
| 项目中途退出或卷款潜逃的 |  |  |
| 与集团公司发生法律纠纷的 |  |  |
| 向集团公司相关人员行贿的 |  |  |

审批： 审核： 编制：