

目 录

0 概述	(2)
0.1 颁布令	
0.2 管理者代表任命书	
0.3 管理方针、管理目标	
0.4 公司简介	
0.5 《管理手册》控制	
1. 适用范围	(9)
2. 引用标准	(9)
3. 术语和定义	(9)
4. 质量、环境和职业健康安全管理体系	(12)
4.1 总要求	
4.2 文件要求	
5. 管理职责	(16)
5.1 管理承诺	
5.2 关注点	
5.3 管理方针	
5.4 策划	
5.5 职责、权限与沟通	
5.6 管理评审	
6. 资源管理	(25)
6.1 资源提供	
6.2 人力资源	
6.3 基础设施	
6.4 工作环境	
7. 产品实现	(27)
7.1 产品实现的策划	
7.2 与顾客有关的过程	

全国迷你型MBA职业经理双证班

- 学习方式：全国招生 函授学习 权威双证 国际互认
- 认证项目：注册职业经理MBA、人力资源总监、品质经理、生产经理、营销策划师、物流经理、项目经理、企业管理咨询师、企业总经理、营销经理、财务总监、酒店经理、企业培训师、采购经理、IE工业工程师、医院管理、行政总监、市场总监、工厂管理、服装企业管理、六西格玛管理师、车间主管、经济管理师、生产运营管理师、微营销管理师MBA等高级认证。
- 颁发双证：高级注册 经理资格证+MBA研修证+人才测评证+全套学籍档案
- 收费标准：仅收取1280元 招生网址：www.mhjy.net
- 报名电话：13684609885 0451—88342620
- 咨询邮箱：xchy007@163.com 咨询教师：王海涛
- 学校地址：哈尔滨市道外区南马路120号职工大学（美华教育）



美华论坛
www.mhjy.net

- 颁证单位：中国经济管理大学
- 主办单位：美华管理人才学校

全国职业经理MBA双证班

精品课程 火热招生

函授学习 权威双证 全国招生 请速充电



- 近千本**MBA**职业经理教程免费下载
- -----请速登陆: www.mhjy.net

7.3 设计和开发	
7.4 采购	
7.5 生产和服务提供	
7.6 监视和测量装置的控制	
7.7 环境管理运行控制	
7.8 职业健康安全管理的运行控制	
7.9 应急与响应	
8. 测量、分析和改进	(36)
8.1 总则	
8.2 监视和测量	
8.3 不合格控制	
8.4 数据分析	
8.5 改进	
附件一 管理体系组织结构图	(43)
附件二 项目部管理体系组织结构图	(44)
附件三 管理体系职能分配表	(45)
附件四 管理体系程序文件目录及其主控部门	(46)
附件五 重要环境岗位人员职责	(47)
附件六 产品实现过程及相互关系图	(48)
附件七 质量体系管理模式	(49)
附件八 环境体系管理模式	(50)
附件九 职业健康安全体系管理模式	(51)

0. 概述

0.1

颁布令

为进一步提高工程质量，规范公司的环境管理和职业健康安全管理行为，公司决定建立实施质量、环境和职业健康安全管理体系。现依据 GB/T19001-2008《质量管理体系 要求》、GB/T24001-2004《环境管理体系 要求及使用指南》、GB/T28001-2001《职业健康安全管理体系 规范》编制的《管理手册》已完成。

管理手册阐述了公司的管理方针、质量目标、环境目标和指标、职业健康安全目标，对公司质量、环境、职业健康安全管理体系及其过程之间的相互作用做出了具体描述，是指导公司实施质量、环境和职业健康安全管理的纲领性文件和行为准则。现经公司领导讨论通过，予以批准发布。

本手册自 2010 年 5 月 18 日起实施，全体员工必须认真学习，遵照执行。

最高管理者：

二〇一〇年五月一日

0.2

管理者代表任命书

为确保公司质量、环境、职业健康安全管理体系的有效运行，特任命 _____ 为管理体系管理者代表，在管理体系范围内，代表最高管理者协调、指导各系统的管理工作。其职责是：

- a. 确保按照 GB/T9001-2008、GB/T24001-2004、GB/T28001-2001 标准要求建立、实施和保持质量、环境和职业健康安全管理体系；
- b. 定期向公司最高管理者报告管理体系业绩和改进需求；
- c. 促进和提高公司全体员工质量、环保和职业健康安全意识；
- d. 负责就质量、环境、职业健康安全管理体系有关事宜与外部沟通、联络。

最高管理者：

二〇一〇年五月一日

0.3 公司管理方针、管理目标

管理方针：科学管理，质量创优，顾客至上，守法经营，
安全第一，预防污染，持续改进，建绿色家园。

管理方针内涵：

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

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

安全第一，预防污染-----安全生产责任重于泰山，生产必须安全，安全才能促进生产。以人为本、关爱生命是安全管理的核心理念，通过细化管理、建章立制来规范行为，以预防为主要控制手段消除隐患，实现安全生产。按照 GB/T24001-2004 标准要求，贯彻国家环境保护法律法规，提高员工环保意识，科学组织、合理规划，做到措施到位、降噪减尘、减排降耗、预防污染，营造良好施工环境，创造环保文明工地，达到环境和谐。

持续改进，建绿色家园-----对影响工期、质量、成本、环境、安全、材料消耗等方面的因素进行测量和分析，持续改进公司管理体系。通过自我检查自我完善等机制，促进公司紧跟国际发展步伐，不断壮大。以科学的发展观为统领，构筑环保、典雅、宜居、布局合理的绿色家园。

质量目标：

- （1）工程一次验收合格率 100%。
- （2）顾客满意率 $\geq 86\%$ 。
- （3）市级以上（含市级）优质工程获奖率 10%以上，年递增 1%。

环境目标、指标：

目标 1：降低施工现场场界噪声；

指 标：

不同施工阶段施工噪声限值

施工阶段	主 要 噪 声 源	噪 声 限 值	
		昼 间	夜 间
土石方	推土机、挖掘机、装载机等	75	55
打 桩	各种打桩机等	85	禁止施工
结 构	混凝土搅拌机、振捣棒、电锯等	70	55
装 修	吊车、升降机等	65	55

目标 2：加强施工现场扬尘控制；

指 标：现场目测无扬尘；

目标 3：减少运输遗撒；

指 标：运输无遗撒现象。

目标 4：固体废弃物分类管理，提高回收利用率；

指 标：合理处置各类固体废弃物，尽量回收利用；

职业健康安全目标：

（1）杜绝人员死亡事故和重大机械事故，重伤率控制在 4 人/亿元产值以内，轻伤率 <8‰。

（2）杜绝火灾和负主要责任的重大交通事故。

（3）全部工程项目争创安全生产、文明施工工地。达标率 10% 以上，年递增 1%

（4）杜绝职业病和职业中毒的发生。

0.4 公司简介

广西粤凯建筑安装工程有限责任公司是一家具有独立法人资格，以建筑工程施工总承包为主，并具备土石方工程、建筑装饰工程、市政公用工程等多种资质的房屋建筑总承包贰级企业。公司注册资金 5000 万元，拥有高素质建造师、工程师、经济师等专业技术人员近 200 人，大中型专业施工机械设备齐全，在梧州、南宁、柳州、合浦、佛山等地承担大型工程项目建设，累计完成项目施工面积 150 万 m²。2009 年施工产值将近 4 亿元，入库税金达 3000 万元，是桂东南地区最具规模、最具影响力的建筑施工企业。公司成立以来，坚持“诚信、合作、学习”的企业精神；坚持“重合同，守信用”的企业宗旨；坚持“科学管理、质量创优、顾客至上、守法经营、安全第一、预防污染、持续改进，建绿色家园”的管理方针。2007 年通过北京世标认证中心的认证及审核，成为梧州市第一个获得了 ISO9001:2000（质量管理体系）、ISO14001:2004（环境管理体系）、GB/T28001-2001（职业健康安全管理体系）等三个管理体系认证的建筑施工企业。

公司连续多年被金融部门评为 AAA 级信用企业、广西创税先进企业、“重合同、守信用”企业、广西建筑业安全生产（管理）先进单位、广西建筑业设备管理优秀企业；承建的工程项目多项获得梧州市“云峰杯”优质工程奖，2007～2009 年连续三年多个项目获得自治区“安全文明工地”称号。

0.5 管理手册控制

0.5.1 编制、审核和批准

- a. 《管理手册》由综合经营科组织相关部门人员，根据 GB/T19001-2008、GB/T24001-2004、GB/T28001-2001 标准，结合公司实际情况编制；
- b. 《管理手册》由管理者代表审核，最高管理者批准后发布实施。

0.5.2 发放范围

- a. 由综合经营科按《文件控制程序》发放，注明发放编号、持有部门/人，并做好登记、签发工作；
- b. 发放范围：
 - ① 公司领导、各职能部门和项目部；
 - ② 认证机构；
 - ③ 有此要求的顾客。

0.5.3 受控与非受控

- a. 手册持有部门/人应妥善保管，未经主控部门批准不得私自外借、涂改、复制；
- b. 若手册换版，原持有部门/人一律交旧换新；
- c. 手册分受控和非受控。受控本加盖“受控文件”章，非受控本盖“非受控文件”章。内部使用受控本，向外单位（认证机构除外）一般提供非受控本。

0.5.4 修改和换版

- a. 手册部分章节修改须经公司有关部门参加评审与会签，管理者代表审核，最高管理者批准；
- b. 手册以发修改表、换版、换页形式进行修改：
 - ① 部分章节修改，由综合经营科发出修改表，手册持有人自行修改；
 - ② 经多次修改或管理体系结构或方针策略发生重大调整，由综合经营科组织重新编制、换页/换版，经管理者代表审核，最高管理者审批后印刷发放；
- c. 手册换版，有关编制、审核、批准、发布的要求，与 0.5.1 中的规定相同；
- d. 向顾客提供的手册属非受控本，不负责修改和更换新版，但需登记签收。对外发放手册应严格控制。

1 适用范围

1.1 本手册适用于公司与质量、环境、职业健康安全有关的所有工作，包括公司资质所允许承建的房屋建筑工程施工和服务及相关的管理活动。

1.2 适用于公司管理体系的保持、内部审核和第三方认证。

1.3 公司承建的房屋建筑工程的设计和开发工作由建设方负责，本公司不涉及设计和开发的活动，故删减 GB/T19001-2008 标准 7.3 条款“设计和开发”的内容。

2. 引用标准

2.1 GB/T19000-2008 《质量管理体系 基础和术语》

2.2 GB/T19001-2008 《质量管理体系 要求》

2.3 GB/T24001-2004 《环境管理体系 要求及使用指南》

2.4 GB/T28001-2001 《职业健康安全管理体系 规范》

3. 通用术语和定义

3.1 本手册采用 GB/T19000-2008 标准、GB/T24001-2004 和 GB/T28001-2001 标准的术语、定义和公司自定义，

3.2 与本手册有关的术语和定义、自定义：

3.2.1 公司——指“广西粤凯建筑安装工程有限责任公司”。

3.2.2 顾客——指广西粤凯建筑安装工程有限责任公司提供工程承包服务的接受者，即投资方或业主。

3.2.3 产品——指广西粤凯建筑安装工程有限责任公司按顾客要求完成的工程实体。

3.2.4 合同——指顾客与本公司达成一致的具有法律效力的条文，通常是指施工合同，包括施工协议书、中标通知书、邀请书、投标书、合同条件、工程量清单等。

3.2.5 供应方（商）——指向本公司提供材料、劳动力、设备或专业施工能力的组织和个人。

3.2.6 建设单位——指工程项目的出资人或组织，亦可称为业主、用户、甲方、顾客、发包方（人）、使用单位等。

3.2.7 监理单位——指受建设单位委托的负责工程监理并取得相应工程监理资质等级证书的组织。

3.2.8 隐蔽工程——指将被下一道工序所掩埋、覆盖而无法再直接检查的工程项目。

3.2.9 特殊过程——指施工生产过程的结果不能通过最后的检查和试验完全验证的、或其

缺陷在交付后的使用过程中才显现出来的、需要预先进行确认的过程。

3.2.10 物资——指各种建筑材料及施工生产设备等。

3.2.11 施工组织设计/质量计划——对特定的项目、产品、过程或合同，进行策划之结果的输出形式。

3.2.12 相关方——关注组织的环境和职业健康安全状态或受其影响的个人或团体。

3.2.13 环境——组织运行的外部存在，包括空气、水、土地、自然资源、植物、动物、人，以及它们之间的相互关系。

3.2.14 环境影响——全部或部分地由组织的活动、产品或服务给环境造成的任何有害或有益的变化。

3.2.15 环境因素——一个组织的活动、产品或服务中能与环境相互作用的要素。重要环境因素是指具有或潜在具有重大环境影响的环境因素。

3.2.16 管理方针——由最高管理者就组织的质量、环境、职业健康安全绩效正式表述的总体意图和方向。

3.2.17 环境目标——一个组织依据其方针规定自己所要实现的总体环境目的，如可行应予以量化。

3.2.18 环境指标——由环境目标产生，为实现环境目标所需规定并满足的具体的环境绩效要求，它们适用于组织或其局部，如可行应予以量化。

3.2.19 环境绩效——一个组织基于其方针、目标和指标，控制其环境因素所取得的可测量的环境管理体系的成效。

3.2.20 污染预防——为了降低有害的环境影响而采用过程、惯例、技术、材料、产品、服务或能源以避免、减少或控制任何类型的污染物或废物的产生、排放或废弃。

3.2.21 关键岗位人员——指与确定的重要环境因素直接相关的岗位人员或与应急响应直接相关的岗位人员一如①电工、②易燃品库房保管员、③电、气焊工等等。

3.2.22 基层单位——指管理体系覆盖的项目部。

3.2.23 四不放过——指事故原因查出不放过；职工和群众受不到教育不放过；有关责任者没有受到处理不放过；防范措施不落实不放过。

3.2.24 危险源——可能导致伤害或疾病、财产损失、工作环境破坏或这些情况组合的根源或状态。

3.2.25 不符合——任何能够直接或间接造成伤亡、职业病、财产损失或作业环境违背作业标准、规章或管理体系要求的行为或偏差。

3.2.26 组织——有自身职能和行政管理的企业、事业单位或社团。

3.2.27 职业健康安全绩效——组织根据其方针、目标，指标在控制和消除职业健康安全危险方面所取得的成绩和达到的效果。

3.2.28 管理体系——这里指质量、环境、职业健康安全管理体系。

4. 质量、环境和职业健康安全管理体系

4.1 总要求

公司依据 GB/T 19001-2008、GB/T 24001-2004、GB/T 28001-2001 标准要求，建立文件化的管理体系，并加以实施和保持，从而规范公司的各项管理活动，使公司管理实现规范化、标准化、程序化；同时通过内部审核、管理评审、采取纠正措施和预防措施、管理考核等途径持续改进体系的有效性。

4.1.1 公司管理体系过程包含 GB/T 19001-2008、GB/T 24001-2004、GB/T 28001-2001 标准所有条款的活动和过程。如工程招投标过程、项目策划过程（含资源提供过程）、施工生产过程（含检查和改进）、竣工交付使用过程、环境因素识别评价过程、环境检测和监控过程、危险源辨识、风险评价和控制过程、运行控制过程等。所有过程均采用 P-策划、D-实施、C-检查、A-改进即 PDCA 循环的方法实施和展开，达到管理体系的持续改进。

4.1.2 在本手册和程序文件中确定了这些过程的顺序和相互作用，规定了这些过程的运行准则和控制方法，并通过实施管理体系文件实现对这些过程的控制。

公司通过环境因素识别与评价、危险源辨识和风险评价确定了企业的主要环境影响和职业健康安全风险，在本手册和程序文件中明确规定了这些影响和风险的控制方法，并通过实施管理体系文件实现对这些因素和风险的控制。

4.1.3 管理体系过程运行、监视和测量所需的资源及信息在相应的程序文件和其支持性文件中明确，公司可以确保提供这些资源和信息。公司的各个层面均有责任提供必要的资源和信息，以支持这些过程的有效运作和对这些过程的监视。

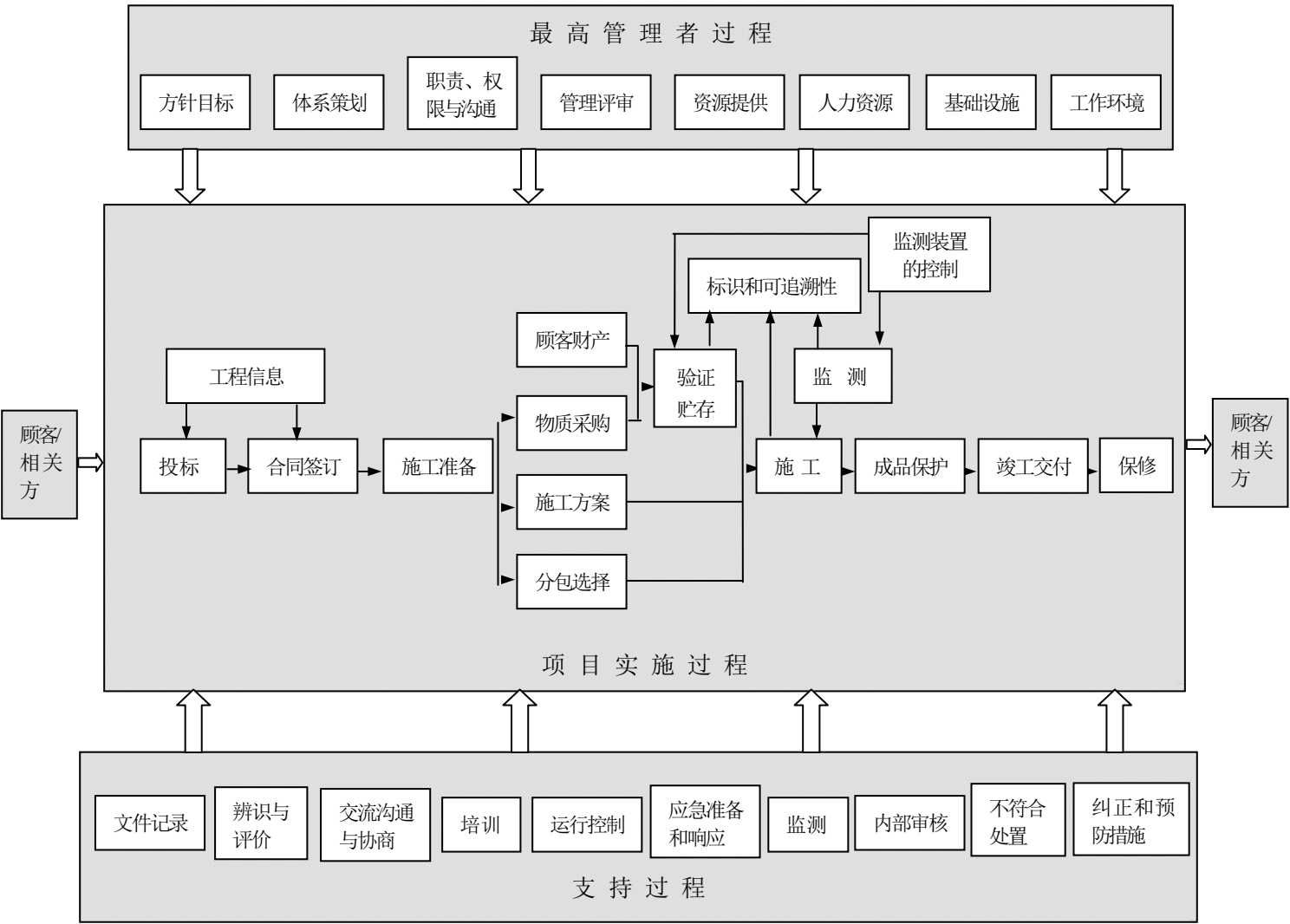
4.1.4 对所确定的过程按程序文件和相应的策划活动结果的要求进行监视、测量和分析，以验证过程结果符合规定要求。

4.1.5 通过本手册规定的各项措施，以实现预期的过程策划结果，并改进过程的有效性。

4.1.6 对公司产品实现过程中的外包过程如劳务分包，材料检验试验这些过程也必须对其实施有效的控制。

管理体系过程之间的相互关系采用模式图进行具体和详细的表述：

管理体系过程模式图：



4.2 文件要求

4.2.1 总则

公司编制了文件化的管理体系文件，体系文件包括：管理方针和质量目标、环境目标和指标、职业健康安全目标、管理手册、程序文件和制度、规定和作业指导书等。

为确保公司建立的质量、环境和职业健康安全管理体系的实施和运行协调一致，公司制定了管理体系通用的《文件控制程序》、《交流、协商与沟通控制程序》、《内部审核控制程序》、《纠正与预防措施控制程序》、《法律、法规和其他要求获取及更新程序》等 14 个通用性程序文件。

为确保公司质量管理体系的实施和有效运行，公司制定了《与顾客有关的过程控制程

序》、《施工项目管理控制程序》、《不合格品控制程序》等 5 个程序文件。

为确保公司环境管理体系的实施和有效运行，公司制定了《环境因素识别和评价控制程序》、《环境监测、监控管理程序》、《节约能源资源控制程序》、《合规性评价控制程序》等 6 个程序文件。

为确保公司职业健康安全管理体系的实施和有效运行，公司制定了《危险源辨识、风险评价和风险控制程序》、《职业健康安全运行的控制程序》、《劳动保护用品管理控制程序》等 8 个程序文件，确保管理体系过程的有效策划、运行和控制。

对文件要求的各项记录按《记录控制程序》进行管理，为体系运行提供必要的证据。

4.2.2 管理手册

《管理手册》是公司实施管理的纲领性文件和行动准则，公司全体员工必须严格执行。手册包含了以下内容：

- a. 管理体系的覆盖范围；
- b. 管理体系程序文件或对其的引用；
- c. 管理体系过程的顺序、相互作用和相互关系的描述。

4.2.3 文件控制

为对公司的管理体系文件进行控制，公司编制《文件控制程序》，控制的要点是：

- a. 文件的控制范围包括：管理手册、程序文件、作业文件、工程项目文件、外来文件（含法律法规、技术标准、管理标准、规定、制度等）、合同、协议、批文、与顾客往来文件等；
- b. 为确保公司编制的文件是充分的、适宜的，文件在发布前应经有关负责人批准。
- c. 必要时，对已发布的文件进行评审和更新，并重新经过批准；
- d. 确保对文件的更改和现行修订状态进行识别；
- e. 确保与质量、环境和职业健康安全活动有关的各场所都能得到和使用有效版本的文件；
- f. 对外来文件，应进行识别和管理，并控制其分发；
- g. 管理手册和程序文件分为受控和非受控两种状态。受控版本由综合经营科统一编号，作为受控标识，发放到相关人员并登记签收，按规定进行更改追溯。非受控本一次性使用或提供给顾客，更改时不予追溯。
- h. 需要保留的作废文件必须加盖“作废保留”印章予以标识，确保将作废文件从所有发放和使用场所及时收回，以防止作废文件的非预期使用。

i. 对书面文件，使用者应保持清晰、完整、易于识别；

j. 对以计算机电子文件形式形成的文件，应采取对文件的编制、读取、复制、修改、备份的授权，确保文件得到控制。

4.2.4 记录控制

公司编制了《记录控制程序》，对记录的标识、贮存、保护、检索、保存期和处置进行控制，保证记录的及时性、准确性、真实性、完整性，为产品符合要求和管理体系有效运行提供可靠证据。

a. 需要控制的记录包括通用记录、质量体系记录、环境体系记录、职业健康安全体系记录、施工质量记录、环境监测和测量技术记录、职业健康安全检测和测量参数记录；

b. 管理体系运行记录在主管部门指导下分别由有关单位和部门收集保存。工程质量记录在综合经营科指导下由各项目工程资料员收集整理；

c. 记录的填写要求字迹清晰、做到完整、准确、及时，不得涂改或伪造，使其具备对相关活动、产品或服务的可追溯性；

d. 记录依其发生的时间顺序、分专业、分项目进行编号、编目、组卷，使其易于识别和检索；

e. 妥善保管记录，防止损坏、丢失或由于贮存环境条件恶劣造成变质腐蚀。保存方式（包括拷贝或电子媒体）便于存取。合同要求时，在商定期内记录可提供给顾客作评价时查阅；

f. 记录的保存期限按有关规定执行，超过保存期限的，作销毁处置。

5. 管理职责

5.1 管理承诺

公司领导层向社会和顾客郑重承诺：公司依据 GB/T 19001-2008、GB/T 24001-2004、GB/T 28001-2001 标准要求建立、实施管理体系并持续改进体系的有效性。

为保证实现上述承诺，公司从以下活动提供证实：

- a. 通过各种方式及时向公司员工传达满足顾客要求的法律法规要求的重要性；
- b. 确定组织结构，制定与公司宗旨、追求和目标相适宜的管理方针；
- c. 确保制定符合公司实际、可以实现并体现持续改进的质量、环境、职业健康安全目标指标；
- d. 定期进行管理评审，评估公司是否达到了管理体系所规定的要求；
- e. 确保提供与建立、实施和持续改进管理体系有效性有关的资源。

5.2 关注点

5.2.1 质量管理体系关注焦点

公司领导层时刻关注顾客要求，以增强顾客满意为目的，通过公司管理体系的有效运行确保顾客的要求得到确定并予以满足。并通过《与顾客有关的过程控制程序》等程序进行具体实施。为此，本公司承诺：

- a. 通过工程招投标活动了解、识别顾客当前和未来的需求；
- b. 通过工程策划和产品要求评审，将顾客要求和法律法规要求转化为生产和服务的管理要求和技术要求；
- c. 通过质量管理体系有效运行，确保产品要求得到满足；
- d. 通过与顾客沟通、征询、访问等形式监视和测量顾客的满意程度，从而改进体系业绩和产品质量。

公司领导层始终以顾客为关注焦点，能够确保公司与顾客的有效沟通，使顾客的要求得以确定并通过持续改进管理体系来满足顾客的要求，旨在增强顾客满意。

5.2.2 环境管理体系关注点

公司领导层密切关注公司适用的国家和地方有关保护环境的各项法律法规，确保与社会各相关方的联系与沟通，持续改进环境管理体系，减少对环境的不良影响。并通过《法律、法规和其他要求获取及更新程序》和《环境监测、监控管理程序》等程序进行具体实施。

5.2.3 职业健康安全管理体系关注点

公司领导层重视国家与地方有关职业健康安全的法律法规要求，保证与员工及其他相关方的联系与沟通，控制职业健康安全风险并持续改进其绩效。并通过《绩效测量与监视控制程序》和《职业健康安全运行控制程序》等程序进行具体实施。

5.3 管理方针

由公司最高管理者主持，在员工代表参与和协商下，制定了“精心施工建筑精品、遵章守法爱护环境、预防为主确保安全、持续改进追求卓越”的管理方针。方针能确保：

- a. 与公司总的宗旨相适应，体现了公司的质量追求；适合于公司的施工和服务与环境的影响；适合于公司的职业健康安全风险的性质和规模；
- b. 包括了满足要求、遵循法规和持续改进管理体系有效性的承诺；
- c. 可以为制定和评审各管理目标和/或指标提供框架；
- d. 在公司范围内得到传达、沟通、理解并贯彻实施，并在需要时为相关方所获取；
- e. 可以通过内部审核和管理评审等方式评价管理方针的持续适宜性。

5.4 策划

5.4.1 质量目标、环境目标和指标、职业健康安全目标

为确保公司管理方针的有效落实，公司制定了相应的质量目标、环境目标和指标、职业健康安全目标，见本手册 0.3 管理方针、管理目标。

公司最高管理层在制定这些目标和指标时：考虑了满足顾客与相关方要求、法律法规要求、持续改要求、重要环境因素、重大危险源及风险、可选技术方案、财务、运行和经营要求，其内容与管理方针是一致的，是可测量的。

公司各项目标指标在相关职能部门、项目部等各层次上均予以展开和分解细化，成为各层次上可以实施的目标指标；同时建立考核机制，以确保各过程达到要求，并作为达到公司总的目标指标的基础。

公司制定的目标指标是实现满足顾客与相关方要求、各种法律法规要求和持续改进以及评价管理体系有效性的重要指标，为此，公司制定《管理方针、目标控制程序》以确保目标和指标在公司内部得到沟通和理解，并通过管理评审等方式进行评审，保证目标和指标的持续适宜性。

5.4.2 管理体系策划

公司确保依据 GB/T 19001:2008 、GB/T 24001:2004、 GB/T 28001:2001 标准的要求对公司的管理体系进行策划。管理体系策划以文件形式输出表述，即管理手册、程序文件等。通过管理体系的策划活动，对管理体系所需过程进行有效控制，提供为实现质量、环

境、职业健康安全目标所需的资源，采取措施实现公司的质量、环境和职业健康安全目标，并对管理体系进行持续改进。

由于公司外部和内部环境的变化导致管理体系变更，应及时进行策划，采取必要的措施，使变更在受控状态下进行，确保管理体系的完整性。

5.4.3 环境因素识别、风险评价和风险控制

公司建立并保持《环境因素识别和评价控制程序》，对公司的活动、产品、服务过程中环境因素进行识别、评价，确定重要环境因素。

5.4.3.1 综合经营科负责建立公司环境因素台帐，并组织有关部门对环境因素进行评价，确定并审核重要环境因素，并编制公司重要环境因素清单，报公司主管环境副经理批准确认后，发放到有关区域、部门和项目部。

5.4.3.2 识别环境因素的范围必须覆盖公司在活动、产品、服务中的各个方面，并应考虑三种时态、三种状态和六个方面的内容。

三种时态：过去、现在、将来。三种状态：正常、异常、紧急。

六个方面：

- 向大气排放的污染物；
- 向水体排放的污染物；
- 向土壤排放的污染物；
- 固体废弃物污染；
- 原材料与自然资源的使用、消耗和浪费；
- 其他当地环境问题和社区性问题。

当地其他环境问题和社区问题（声、光污染、绿化等）。各单位根据程序要求和本单位的具体情况，识别出本单位的环境因素并建立清单，具体分工如下：

- 综合经营科负责公司机关；
- 项目部负责本部；
- 各职能部门负责本科室；

各单位在环境因素识别的基础上评价出重要环境因素，作为实施预防和控制的对象。

确定重要环境因素时须考虑：与相关法律法规的符合性、影响范围、影响程度、发生频次、资源的消耗、相关方的关心程度、可节约程序等。

当发生下列情况时，主控部门应及时组织有关人员对环境因素重新进行识别、评价，必要时对环境因素清单、重要环境因素清单进行更新（项目部自行组织）：

- 法律、法规及其他要求发生变化时；
- 公司的活动、产品、服务发生较大变化时；
- 相关方有合理抱怨时；
- 公司的管理方针发生变化时。

5.4.3.3 评价环境因素时应考虑环境影响的范围、影响程度、发生频次、社区关注程序、法规符合、资源消耗、可节约程度等。

5.4.3.4 每年定期识别环境因素、评价环境因素，及时更新环境因素。

5.4.4 危险源辨识、风险评价和风险控制

公司制定并实施《危险源辨识与风险评价控制程序》，对在办公、采购、施工和服务等活动中存在或可能存在的危险源和风险进行辨识和评价，确定主要风险，并有针对性地制定控制计划，确保主要风险能够得到有效的控制。

综合经营科负责建立公司危险源辨识清单，并组织有关部门对危险源进行评价，确定并审核重大危险源。并编制公司重大危险源清单，报公司主管安全副经理批准确认后，发放到有关区域、部门和项目部。

进行危险源辨识、风险评价应考虑：

- 常规和非常规活动；
- 所有进入工作场所的人员（包括员工和相关方人员）的活动；
- 工作场所的设施（包括自有和外部提供的）。

危险源辨识与风险评价要考虑过去、现在和将来三种时态，正常、异常和紧急三种状态，以及六个方面即：物理性危险源、化学性危险源、生物性危险源、行为性危险源、生理和心理性危险源、其他危险源。

各单位根据程序规定和本单位的具体情况，识别出本单位的危险源并建立清单，具体分工如下：

- 综合经营科负责公司机关；
- 项目部负责本部；
- 各职能部门负责本科室；

各单位对识别出的危险源进行风险评价从而确定风险分级，制定相应的措施来消除和控制风险。控制措施可以通过职业健康安全管理方案或运行程序来实施，制定风险控制措施的原则是：

- 首先是消除危险源；

- 其次是降低风险级次；
- 最后采取个体防护措施；
- 也可上述三种方式联合使用；
- 确保采用的控制措施与风险级别、运行经验和控制能力相适应。

当发生下列情况时，各单位及时组织对危险源重新进行辨识、评价，必要时对危险源清单、不可接受风险控制计划进行更新：

- 法律、法规及其他要求发生变化时；
- 公司的管理方针和职业健康安全目标发生重大变化时；
- 公司的活动、产品、服务发生较大变化时；
- 员工和其他相关方有合理抱怨和要求时；
- 发生重大伤亡事故和职业病时。

5.4.5 法律、法规和其他要求

公司编制并实施《法律、法规和其他要求获取及更新程序》，对公司适用法律、法规和其他要求的获取、确认、传递以及及时更新进行控制。

综合经营科负责收集和识别有关工程施工、环境保护、职业健康安全的“法律、法规和其他要求”，编制《环境法律、法规和其他要求清单》和《职业健康安全法律、法规和其他要求清单》，并报综合经营科备案。各部门、项目部收集和识别与本部门、本专业有关的法律、法规，编制本部门适用《法律、法规和其他要求目录清单》并报综合经营科备案。综合经营科汇总后编制公司《环境法律、法规和其他要求清单》和《职业健康安全法律、法规和其他要求清单》，经公司主管领导批准确认后，发放到有关区域、部门和项目部。

法律、法规、规范、标准等可从专业报刊、网站、专业出版社和国家有关主管部门等渠道获取。

各部门应随时跟踪有关法律、法规及其他要求更新的信息，对更新后的文件，应重新进行识别和确认，及时发布现行文件有效版本的目录清单，并对已发布的文件进行更改和作废处理。

5.4.6 管理方案

环境管理方案

1、综合经营科负责制定公司年度环境管理方案，并组织对公司环境管理方案的修订或补充。环境管理方案由公司主管领导审批。

2、环境管理方案应：

- a. 明确要实现的目标和指标；
- b. 有可行的技术措施；
- c. 明确完成的时间和进度要求和责任部门；
- d. 根据重要环境因素制定；

3、各项目部依据公司环境管理方案制定本项目部的“环境管理方案”，由项目部技术负责人审核，项目部经理审批后报综合经营科备案。

4、综合经营科应对各部门环境管理分方案的完成情况，进行监督检查，并及时向管理者代表汇报方案完成情况。

5、环境目标和指标发生重大变化时综合经营科组织有关部门对环境管理方案进行修订或补充，并按 8.3.1 款进行审批后实施。

职业健康安全管理方案

1、综合经营科负责组织相关部门研究提出并修改职业健康安全管理方案，职业健康安全管理方案由公司主管安全副总审核，最高管理者审批。

2、职业健康安全管理方案应包括如下内容：

- a. 明确实现的目标和指标；
- b. 明确可行的实施措施；
- c. 明确完成的时间和进度要求、责任部门和实施所需的经费；
- d. 方案应针对重大危害因素制定。

3、职业健康安全管理方案可分阶段（或分单项、单位、分项工程）制定。

4、各项目部制定的管理方案中涉及到技术措施的由项目部技术负责人审核，项目部经理审批。

5、公司年度职业健康安全管理方案由综合经营科制定后，各项目部的职业健康安全管理方案依据公司总方案和本单位危险评价的结果，由本项目部主管职业健康安全管理体系人员编制。经项目部经理审批后实施，同时将方案上报到公司综合经营科备查，并及时对职业健康安全管理方案进行跟踪验证评价，对已完成的项目做好记录，对过期未完成的危险控制项目，要重新进行修订。

6、公司施工生产和服务、职业健康安全目标发生重大变化或管理评审提出要求时，要及时调整和修订职业健康安全管理方案。

5.5 职责、权限与沟通

5.5.1 职责和权限

公司根据实际工作需要设置组织机构，管理体系覆盖的部门和单位见附件一、附件二、职能分配见附件三、管理体系程序文件目录见附件四、重要环境因素人员职责见附件五、产品实现过程相互关系简图见附件六、质量管理体系模式图见附件七、环境安全体系管理模式图见附件八、职业健康安全管理模式图见附件九；

公司部门及岗位职责见公司《各级岗位职责》。

5.5.2 管理者代表

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

b. 向最高管理者报告管理体系的业绩和任何改进的需求；

c. 确保不断提高公司全体员工满足顾客要求的意识；

d. 负责就管理体系有关事宜与外部的沟通与联络工作；

e. 领导公司内部管理体系审核，负责不符合项的纠正与预防措施效果的跟踪验证；

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

5.5.3 内部沟通、交流与协商

公司最高管理者确保建立适宜的内部沟通机制。公司内部各职能部门、项目经理部之间就管理体系的过程和有效性进行沟通，以便形成统一的步调。沟通应保证及时性、信息的完整性，重要的沟通应保存相应记录。内部沟通由综合经营科归口管理。

沟通的信息包括：

- a. 质量目标的实施情况；
- b. 质量体系运行情况；
- c. 工程项目的过程、产品质量情况；
- d. 有关顾客要求、询问、信息的传递。

沟通的方式有：办公会议、生产例会、协调会议、质量检查会、内审和管理评审及生产的各种记录、工程简报、传递单、电子网络、布告等。

公司员工应参与下列活动：

- a. 风险管理方案的制定与评审；
- b. 商讨影响工作场所职业健康安全的任何变化；
- c. 职业健康安全事务。

员工在职业健康安全方面享有权力，有权并应该了解谁是职业健康安全的员工代表和

管理者代表。

综合经营科负责收集员工的意见和建议，选举员工代表，并代表员工与有关部门和公司领导进行协商，并将协商结果反馈给员工。

5.6 管理评审

5.6.1 总则

公司编制和实施《管理评审程序》。管理评审每年进行一次，时间间隔不小于6个月，必要时可增加管理评审频次。管理评审由最高管理者主持，以会议方式进行。质量、环境、职业健康安全的管理评审根据情况可分别进行，也可合并进行。

通过管理评审管理体系的适宜性、充分性和有效性。管理评审应对公司的管理体系的改进机会和变更的需要，包括管理方针及其相应目标指标等做出评价。

5.6.2 评审输入

管理评审的输入应包括以下方面的信息：

- a. 审核的结果（包括内部审核、外部审核的结果）；
- b. 顾客的信息反馈（包括公司主动调查及顾客投诉的信息反馈）；
- c. 施工过程业绩和施工质量的符合性；
- d. 法律、法规和其他要求的符合性；
- e. 顾客、社会和其他相关方对环境信息的反馈；
- f. 员工及其他相关方对职业健康安全绩效信息的反馈（包括投诉）；
- g. 预防措施和纠正措施的实施状况；
- h. 以往管理评审的跟踪论证结果；
- i. 可能影响管理体系的变化；
- j. 改进的建议。

5.6.3 管理评审的输出：

管理评审的输出结果应包括拟采取的措施，至少包括以下内容：

- a. 管理体系及其过程有效性的改进；
- b. 与顾客要求有关的项目施工的改进；
- c. 环境措施的改进；
- d. 职业健康安全措施的改进；
- e. 管理活动资源方面的配置需求。

管理者代表负责编制管理评审报告，印发到有关部门执行，综合经营科跟踪检查落实。

并保存管理评审记录。综合经营科对管理评审的输入和输出结果予以记录，有关职能部门必须对管理评审输出的有关措施予以实施，综合经营科负责对实施的过程和效果进行跟踪验证，并将措施实施情况向管理者代表和最高管理者报告。

6. 资源管理

6.1 资源提供

为实现公司管理方针及相应目标指标，持续改进管理体系的有效性，满足顾客要求，增强顾客满意，公司最高管理者在人力资源、物资、技术、施工设备、监视和测量设备等必须的资源方面，提供必要的保证，确保：

- a. 实施、保持管理体系并持续改进其有效性；
- b. 通过满足顾客要求，不断增强顾客满意；
- c. 遵纪守法，确保社会、员工、各相关方的利益。

6.2 人力资源

6.2.1 总则

所有承担管理体系规定职责的人员必须有能力胜任其工作，对能力的判断可从教育、培训、技能和经验方面考虑。

- a. 教育：岗位是否对员工的学历有要求；
- b. 培训：是否接受过其要承担岗位职责的培训；
- c. 技能：技术职称、技能等级、岗位证书、实际能力；
- d. 经历：相同或相近工作岗位的工作年限经历。

综合经营科按《人力资源管理控制程序》对公司的员工进行管理。

6.2.2 能力、意识和培训

a. 公司制订岗位任职要求，规定从事影响产品质量、环境、职业健康安全的工作人员所必要的能力、任职标准、岗位技能要求。

b. 综合经营科根据培训需求负责按《人力资源管理控制程序》制订年度员工培训计划，包括岗位培训、技能培训、专业提高教育、新来大学生培训等，并组织实施（包括内培或送外培训）；必要时采取其他适宜的措施（如换岗、外聘），使员工具备相应岗位人员所需的能力要求。

c. 从培训计划完成情况、培训人员的知识提高、技能提高的绩效等方面，评估培训措施的有效性。

d. 最高管理者加强质量、环保、职业健康安全意识教育，在公司内树立公平竞争、爱岗敬业、协同合作的内部环境，使员工意识到所承担的工作的重要性以及如何为实现公司目标做出贡献。

e. 综合经营科负责保存员工教育、培训、技能和经历等方面的记录。

6.3 基础设施

设备科负责编制、修改《基础设施控制程序》，并进行监控管理。

为确保公司管理体系的过程能力，使提供的产品能满足顾客和适用法律法规的要求，企业必须确定和提供为实现产品的符合性所应具有设施，并在提供这些设施的同时还应对这些设施予以正确使用、维护、维修和保养，这些设施包括：

- a. 工作场所、现场临时设施和相应配套设施、办公设备和工具；
- b. 施工设备、监视和测量设备（包括硬件和软件）；
- c. 环境保护设施、设备；
- d. 安全防护、保护设施，抢救急救设备；
- e. 培训、通讯、交通等支持性服务。

6.4 工作环境

公司各职能部门尤其是各项目经理部必须对实现产品符合性所需的工作环境、施工环境加以识别，并对其实施有效的控制。应按有关工作环境、安全生产文明施工的管理制度，对工作环境、施工环境中的人的因素和物的因素进行控制与管理，确保工作现场环境清洁优雅、施工现场人流和物流有序环境适宜。工作环境包括：

- a. 安全文明施工条件，按照《建筑施工安全检查标准》（JGJ59-99）的规定，确保满足工程施工安全文明管理的现场生产、生活、临时设施条件；
- b. 卫生及劳动保护条件，提供文明整洁的生产、生活环境，执行劳动保护规定；
- c. 营造精神文明、职业道德的氛围，确保提供员工文化娱乐条件；
- d. 待遇及工作条件。确定员工待遇，提供符合建筑施工生产法律法规、标准的办公、生产条件。

对工作环境的特殊要求在具体的工程施工组织设计/质量计划及相应的操作规定、规程中予以明确，在施工过程中能够实施控制并保持。

7. 产品实现

7.1 产品实现的策划

公司根据行业管理要求、施工合同要求以及本《管理手册》的规定，进行项目工程施工策划，并在此基础上编制施工组织设计，可以确保产品实现的过程——即施工生产处于受控状态。策划包括以下内容：

- a. 所施工工程的质量目标及相应的要求；
- b. 工程项目实现所需要的过程；
- c. 需要的资源和设施
- d. 需要的文件、作业指导书、技术方法和措施；
- e. 针对工程特点确定特殊过程（大体积混凝土浇筑等）和关键工序（如测量放线等）；对特殊过程施工前进行能力预先鉴定（确认）；并提出相应的管理、技术文件编制和施工资源的要求；
- f. 确定工程施工所需要的验证、确认、监视、检验和试验活动，明确所采购物资的验证、确认和接收准则及子分部子分项工程的验收标准；
- g. 明确为证施工生产过程受控、工程及其组成部分（原材料、半成品、设备、分部、分项工程）符合规定要求所需的记录。

7.2 与顾客有关的过程

7.2.1 与顾客有关要求的确定

公司编制《与顾客有关的过程控制程序》，对与产品有关的要求确定过程进行了识别和控制，规定了相关的职责权限。需要确定的要求包括：

- a. 顾客明示规定的产品要求，包括对产品固有的质量特性和要求（如使用性能、可维修性、安全性、美观性等），工程交付要求（如交付日期和交付的竣工资料等）和产品支持方面的要求（如交付后保修期服务等）；
- b. 顾客未做规定，但预期或规定用途所必要的产品要求（隐含的要求）；
- c. 与产品有关的义务，包括法律和法规的要求（如安全性、环保要求）和其他社会要求；
- d. 公司确定的任何附加要求（如内控标准等，但必须是在满足上述要求前提下的附加要求）。

识别上述要求，可以从工程招标文件、工程施工合同、设计图纸及有关法律法规等信息中获得。

7.2.2 与顾客有关要求的评审

综合经营科负责编制、修改《与顾客有关过程的控制程序》，并确保其实施和有效运行。

各相关部门按《与顾客有关过程的控制程序》要求，对与产品有关要求进行评审。评审应在向顾客提供产品的承诺之前进行，通过评审确保：

- a) 充分理解工程招标文件、工程施工合同、设计图纸等顾客有关工程技术、质量、工期、服务方面的要求，各项要求都有明确规定；
- b) 与以前表述不一致的合同的要求都已解决，双方的责、权、利和联系方式有明确规定；
- c) 公司有能力满足合同的要求，完成项目施工全部过程；
- d) 在顾客未提供书面文件时，接受顾客要求之前，公司应通过洽谈记录签认，电话记录复述，补充文件等适当方式进行，并在适当时机和场合使顾客对其要求进行有效签署确认记录。

产品要求的评审结果及跟踪措施应予以记录，产品要求发生变更时，综合经营科应确保相关文件也得到修改，并将变更的信息及时传递到有关职能部门，确保相关人员知道变更的要求。

综合经营科负责保存与产品有关要求的评审及其引起的任何措施的记录。

7.2.3 顾客沟通

公司编制了《与顾客有关的过程控制程序》，对与顾客沟通的渠道、时机、方法及其职责权限做出了有效安排。

综合经营科是实施与顾客沟通的归口管理部门，必要时，会同相关承担工程任务的项目经理部共同实施与顾客沟通的有效安排。为充分与准确的了解和掌握顾客（业主）对施工/服务的要求和满意程度的有关信息，测量和监控顾客（业主）满意度以作为实施持续改进输入，综合经营科应对以下方面识别并实施与顾客（业主）沟通的安排：

- a) 项目施工过程质量、进度、环境、资金等信息；
- b) 顾客查询、合同的履行、变更、纠纷、终止等处理；
- c) 在项目施工实现过程中以及工程交付后，顾客（业主）信息反馈，包括对顾客（业主）投诉或抱怨的妥善处理。

7.3 设计和开发

本公司承建项目均按建设方提供的图纸进行施工，不涉及设计和开发，故删除本条款。

7.4 采购

7.4.1 采购过程

为确保采购产品、外包过程符合要求，公司编制了《物资采购控制程序》和《劳务采购控制程序》对采购过程进行控制。

根据本公司的具体情况，材料科负责编制、修改《物资采购控制程序》、《劳务采购控制程序》，并组织实施。

项目经理部负责项目工程的具体物资和劳务采购工作，应认真执行《物资采购控制程序》、《劳务采购控制程序》，并在采购过程中对供方实施控制，材料科负责采购的检查、监督、指导。

对首次采购的供方应进行评价，并确定进行评价的准则是：

- a. 供方产品质量状况（可通过样品检验或试用进行认定，或了解及已向其他组织提供同类产品质量情况，必要时进行现场检验）；
- b. 供方质量管理体系对按要求如期提供稳定质量的产品的保证能力（承认第三方对供方质量管理体系认证、注册的有效证明）；
- c. 供方的顾客满意程度；
- d. 供方交付产品后的服务和支持能力。

对现有供方提供产品的业绩和其是否具有持续的保证能力，材料科协同项目经理部在每年末进行评价，对其日常的控制应按照如下规定进行：

对已评价合格的供方，材料科应建立《合格供方名册》提供项目经理部作为采购的依据，并确保在该名册的供方中采购产品。当合格的供方在提供产品或服务中出现问题时，项目经理部应有跟踪措施，以保证采购的产品持续符合要求，这些措施应包括与供方沟通，加强采购产品的验证或检验，限制或停止供方供货。根据实际需要及时补充合格供方，以实现合格供方的动态管理。

7.4.2 采购信息

采购文件（包括：采购合同、协议、质量保证协议、采购计划）应包括表述拟采购的产品信息：如产品的质量要求（可以和引用各类标准、规范、图样等技术文件）、验收要求及其他要求（如价格、数量、交付地点及准确的标识方法等），适当时还应包括：

- a. 对产品、程序、过程、和设备的批准要求以及供方人员资格要求：

——产品要求（包括：对供方提供产品的认证、安全认证、生产许可证及资质方面的要求）；

——程序要求（如对供方新产品的样品/试生产/批量生产程序、见证点设置、让步申请等）；

——过程要求（如对供方加工过程的工艺要求）；

——设备和人员要求（当委托检测、计量、检验和试验的服务时，对供方的设备和人员的要求）。

- b. 质量管理体系要求。

采购文件在发放前，即采购信息与供方沟通前，必须得到授权人批准，确保采购要求是充分的、适宜的。

7.4.3 采购产品的验证

项目经理部应对所采购产品的验证活动加以确定（如在供方现场检验、进货检验、查验供方提供的合格证明等）并予以实施。

当本公司或顾客（业主）提出在供方的现场实施验证时，项目经理部必须在采购信息中对要展开验证活动的安排和产品放行的方法做出规定。

7.5 生产和服务提供

公司编制了《施工项目管理控制程序》，以便对施工生产和服务提供进行控制。

7.5.1 生产和服务提供的控制

综合经营科负责编制、修订《施工项目管理控制程序》，并组织实施，项目经理部负责按《施工项目管理控制程序》实施施工管理，各相关职能部门依据部门职责实施监控指导。

根据产品的特点和运作过程的特点，控制生产（施工）的运作：

a. 确保施工运作部门、施工队获得规定产品（工程）特性的信息（包括施工合同、设计图纸、地质勘察报告、国家及行业的标准、有关法律法规等）；

b. 操作层应获得有关施工作业的规程规范，必要时，应获得作业指导书等作业性文件（包括工艺文件）；

c. 正确使用和维护生产（施工）运作的适宜设备，以保证其运作能力；

d. 确保获得和正确使用测量和监控装置，以便在运作过程中能够不断测量工程特性和过程特性的状况，并通过调整和修正将这些特性控制在规定的范围内；

e. 在分项工程施工前，项目经理部应编写质量计划（施工计划）或作业指导书，明确特殊过程和关键工序；

f. 各工序质量控制标准，执行相关专业的技术标准和规程规范。属于停工待检点的工序，必须停工待检。当合同有约定时，应满足合同要求。

g. 每一分项、分部和单位工程施工完毕，要求项目经理部施工人员自检，技术员复检，质检部门对工程质量进行检验并自我评价，形成完整记录。

h. 对放行、交付和交付后的服务活动，作出明确规定，应实施规定的过程。

7.5.1.1 施工工程中的环境管理

公司在《环境运行控制程序》中，对项目环境管理计划制定、审批、实施作出了明确规定，对下列常见重要环境因素的控制要求及运行标准作出了明确的规定：

- 施工噪声的控制；

- 施工污水的控制；
- 施工扬尘的控制；
- 建筑垃圾及渣土的控制；
- 施工机械的管理；
- 易燃易爆品、油品、化学品的管理。

公司在《交流、协商与沟通控制程序》、《物资采购控制程序》和《劳务采购控制程序》中，对向业主、供应商和分包商等通报公司有关环保的程序与要求作出了规定。

7.5.1.2 施工过程中的职业健康安全管理

公司在《职业健康安全运行控制程序》中，对项目主要风险控制措施的制定、实施和检查做出了明确规定，以指导项目部职业健康安全管理工作实施。对下列主要风险的控制要求及运行标准作出了明确的规定：

- 高空坠落；
- 物体打击；
- 机械伤害；
- 电伤害；
- 塌方；
- 噪声、粉尘；
- 火灾等职业伤害。

公司在《交流、协商与沟通控制程序》、《物资采购控制程序》和《劳务采购控制程序》中，对向业主、供应商和分包商、其他相关方等通报公司有关职业健康安全的程序与要求作出了规定。

公司在施工及管理活动的策划或设计时，充分考虑员工的能力和人体功效学的基本要求，确保施工方法、基础设施等均符合职业健康安全要求并有效降低风险。

7.5.2 生产和服务提供过程的确认

当施工工序的施工质量不能由后续的监视和测量加以完全验证，或不易/不能经济地进行验证时，将这些工序称之为特殊过程。特殊过程包括：钢结构焊接、结构混凝土等。

项目部应对特殊过程进行确认，包括：

- 编制施工方案/作业指导书、进行技术交底，且应考虑质量、环境及安全因素的相互影响的控制要求；
- 确定施工过程中的监控点、监控方法和监控人员；

- 特殊过程作业人员必须经过有关培训，持证上岗；
- 设备的认可和人员资格的鉴定；
- 明确记录的要求，记录应能够证实这些工序的施工过程符合规定要求；
- 施工过程中对上述已确认事项的再确认。

7.5.2 生产和服务提供过程的确认

特殊过程是指该施工过程或工序施工质量不易或不能通过其后的检验和试验而得到充分的验证，或者万一发生质量事故则难以挽救的施工对象。

项目经理部应在质量计划或施工组织设计中对特殊过程和影响产品质量的关键过程实施确认。

为了确保特殊过程的输出能持续满足要求，必须证实这些过程能达到过程实现所策划的结果的能力。每个特殊过程应：

- a. 在施工前，确定工序能力、施工过程技术参数，确定使用的规范、规程及特定的作业方法，为过程的评审和批准规定准则；
- b. 对使用的设备能力（精确度、可用性、安全性）进行鉴定和认可，特殊过程作业人员必须经过有关培训持证上岗，应进行确认和鉴定；并保持记录；
- c. 在施工前应编制或提供施工方案或适用的作业指导书；
- d. 对特殊过程的全部记录均详尽并加以保存；
- e. 在施工过程中，当发现经确认的过程有明显异常或不稳定时，应进行再确认。

7.5.3 标识和可追溯性

综合经营科主管工程项目施工过程中的标识和可追溯性工作，项目经理部实施标识和可追溯性工作。

为了防止在实现产品过程中不同类型和状态的产品混淆和误用，项目经理部应在采购产品、防护和交付全过程中使用适宜的方法标识产品。在有可追溯性要求的场合（对质量和安全有重大影响的产品及过程、特殊过程和关键工序使用的材料、半成品、推广应用的新材料、新技术、新工艺规定为具有可追溯性），应对产品做好唯一性标识。唯一性标识和可追溯性情况应进行记录并保存。

标识分为产品标识和产品状态标识两类，其标识的范围：

- a. 采购的样品（包括：原材料、辅助材料、外协加工的产品及构配件等）；
- b. 施工的中间产品（包括：分部、分项工程）；
- c. 建筑成品（如：单位工程、建设项目）。

当测量和监控对识别产品状态有要求时，项目经理部应按以下状态进行标识：

- a. 已检验合格；

- b. 已检验不合格；
- c. 未检验（待检）；
- d. 未判定（待定）。

有关环境及职业健康安全方面的警示标识，事故标识均在相关作业指导书中规定。

7.5.4 顾客财产

为确保本公司工程项目在实现过程中满足顾客要求，项目经理和有关部门应识别、验证、保护和维持在本公司控制下的或使用的顾客财产，并保持记录。

顾客财产系顾客（业主）所拥有的、为满足合同要求交由本公司控制使用的或提供给本公司作为产品的一部份的财产。在与顾客签订的施工承包合同中要明确规定顾客提供产品的类型、数量、质量及规格、期限等。顾客财产包括：

- a. 顾客提供的构成建筑的产品构配件或组件；
- b. 顾客提供的建筑材料（如水泥、钢筋等）；
- c. 顾客提供的信息，包括提供的规范、图样等；
- d. 顾客提供的设备、工具等。

当顾客财产在本公司控制下或使用，应以“顾客财产”字样明确标识，以区分并识别顾客财产。

顾客财产在本公司接受时，项目经理部或有关部门应进行验证，并确保：

- a. 顾客财产满足产品实现要求；
- b. 顾客财产符合有关规范要求；
- c. 顾客财产验证的数据、记录齐全。

顾客财产在贮存或使用时应按规定进行保护和维持，以保持其固有的质量特性。

当顾客财产发生丢失、损坏或发现不适用的情况时，项目经理部应予以记录，并向顾客报告。

7.5.5 产品防护

综合经营科主管产品防护工作，项目经理部负责实施。当工程及其组成部分在本公司施工期间和交付顾客（业主）接收之前，项目经理部应对产品的符合性提供防护，以防止产品在顾客接收前丧失、破坏或降低质量特性。

产品防护包括：

- a. 建立并保持适当的防护标识；
- b. 提供适当的搬运方式和设备，对有特殊要求的产品应在技术交底时提出搬运的要求和方法，防止产品在采购、生产和服务提供及交付的搬运时受到损坏；
- c. 产品在贮存期间必须提供必要的环境和设施条件，并采取定期检查、“先入先出”

等管理和控制措施，以防止产品损坏、变质或误用；

d. 项目经理部应制定具体的产品保护措施，对采购产品以及已完成的分项、分部工程进行有效的保护，并防止因冬雨季施工及外来因素对产品的破坏。

7.6 监视和测量设备的控制

7.6.1 为确保监视和测量设备对产品或过程测量和监控结果的正确性，设备科负责编制、修改《监视和测量设备的控制程序》，并负责组织实施，以保持测量能力和测量要求的一致性。

7.6.2 项目经理部必须确定产品实现过程中所需的监视和测量以及为确保产品符合要求的全部监视和测量设备，包括测量使用的软件和标准，并将其全部纳入控制范围，包括：

- a. 公司拥有的监视和测量设备；
- b. 租用的监视和测量设备；
- c. 顾客（业主）提供的监视和测量设备。

设备科应建立监视和测量设备台帐，统一编号，制定周期检定计划，并按期送检。

7.6.3 监视和测量设备在使用时，应确保其测量能力与测量要求相一致，并保持这种能力。适用时，应对监视和测量设备控制如下：

a. 对照能溯源到国际或国家测量基准的，按照国家有关规定进行检定或校准。无上述基准时，应记录检定或校准的依据；

b. 为防止发生可能使校准失效的调整，必须由有资格的操作人员进行，并提供明确的调整作业指导书；

c. 在搬运、维护和贮存时防止损坏或使校准失效；

d. 保存校准结果的记录（如：检定证书）；

e. 当发现监视和测量装置偏离标准或不符合要求时，应对以往测量结果的有效性进行评价和记录，并对该设备采取适当的后续措施，如必要的校准、修理或报废等。

7.6.4 用于监视和测量的计算机软件，在初次使用前应确认其满足预期要求的能力，必要时进行再确认。

7.6.5 对本公司自行校准的监视和测量设备，由设备科制定校验方法和验收准则，并按规定的周期进行校准，其控制应执行上述 7.6.3 条款要求。

7.7 环境管理的运行控制

公司建立《环境运行控制程序》运行控制程序，使与重要环境因素有关的活动、产品、服务得到有效控制，确保公司方针、目标和指标的实现。

确定与重要环境因素有关的活动，产品、服务进行有效控制，确保其在规定的条件下运行，使其不致偏离方针、环境目标和指标。

对所使用的服务、产品的重要环境因素建立并保持程序，并把程序中的要求通报给供方或分包方。所有程序都具有可操作性。

7.8 职业健康安全管理的运行控制

公司建立并保持《绩效测量与监视控制程序》、《职业健康安全运行控制程序》、《油品、易燃易爆化学危险品控制程序》、《事故、事件及不符合控制程序》、《消防管理控制程序》、《女职工和未成年工管理控制程序》等一系列体系文件，以便有效控制有重大危险和需采取控制措施的活动，确保职业健康安全管理目标的实现。

公司对于经识别与所认定的、需要采取控制措施的风险有关的运行和活动均明确了职责和权限。

7.9 应急与响应

公司建立并保持《应急准备和响应控制程序》，确定公司潜在的环境、职业健康安全事故或紧急情况，做出应急准备和响应，最大限度的预防或减少其所造成的损失及可能伴随产生的环境影响。

7.9.1 根据危险因素或环境因素明确潜在的事故和紧急情况，如火灾、工程事故、工伤事故、挖断水电通讯燃气管线、食物中毒等。

7.9.2 确定主控部门及各相关部门对应急准备与响应的职责。责任单位针对潜在的事故和紧急情况分析制定应急准备与响应的方案措施，确保当事故和紧急情况发生时能快速做出反应及时报告，并采取有效措施以减少危害损失。

各相关部门应与当地消防队、急救单位等事先建立联系，当事故和紧急情况发生时，能够得到及时、迅速的配合。

7.9.3 主控部门负责对基层单位进行培训，实施相关的作业指导书，定期对程序组织相应的演习。同时也对其可行性进行检验。

7.9.4 最高管理者负责应急准备与响应中必需的资源配备。

7.9.5 在事故或紧急情况处理完毕后，由生技科组织相关职能部门对应急方案和措施进行评审或修订。

8. 测量、分析和改进

8.1 总则

公司对管理体系运行的符合性、有效性和工程项目施工实施了监视、测量、分析和改进，确保：

- a. 工程项目施工的各阶段产品符合顾客及法律、法规要求；
- b. 通过内部审核方式确保管理体系与标准的符合性；
- c. 通过内部审核、管理评审等方式确保管理体系的有效性；
- d. 包括了确定运用的统计技术及其在各项业务工作中应用的程度等内容。

8.2 监视和测量

8.2.1 顾客满意

顾客满意是公司建立和实施质量管理体系的目标。作为对质量管理体系业绩的一种测量，公司对顾客关于工程质量是否满足其要求的信息给予关注。

为了评价顾客的要求和期望是否得到满足，并改进质量管理体系业绩，由综合经营科编制并执行《与顾客有关的过程控制程序》，并保持记录。程序规定获取顾客满意信息的途径、方式、职责和分析利用的要求，控制要点是：

- a. 了解顾客满意信息的内容包括：顾客对工程质量的评价或抱怨，顾客对工期的意见，顾客对施工组织和服务方面的意见等；
- b. 通过回访、电话、传真方式接受顾客的抱怨或投诉。在工程交付后进一步了解顾客的使用意见；
- c. 通过内外各种座谈会、市场调研、新闻报道等获取顾客反映的意见；
- d. 对收集到的信息加以分析利用，有关顾客的抱怨和投诉，应传递到有关部门及时采取措施予以处理。

8.2.2 内部审核

8.2.2.1 为了验证质量、环境、职业健康安全活动和有关结果是否符合标准的要求和公司管理体系文件的规定及其实施的有效性，公司每年进行至少一次内部审核，必要时增加内审频次。

为此，由综合经营科负责制定《内部审核程序》。内审由管理者代表主持，综合经营科负责实施并保持记录，并确定质量管理体系是否：

- a. 符合 GB/T19001-2008 标准的要求；
- b. 得到有效的实施和保持。
- c. 有效的满足公司的管理方针和目标；

8.2.2.2 公司编制了《内部审核程序》以便按标准要求对以下活动进行有效控制：

- a. 审核方案的策划，策划应包括：确定审核的频次、目的、范围、依据等；对其策划的依据应考虑所审核的活动、区域的状况和重要程度以及以往审核的结果等因素；
- b. 审核的准备应包括：编制审核计划、组成审核组、编制检查表、通知受审部门、约定审核时间等；
- c. 审核的实施（应由与受审核方无关的人员进行），包括：召开首末次会议、审核的方法、现场审核、编制审核报告并确保审核的独立性和公正性等；
- d. 记录审核结果；
- e. 向最高管理者报告审核结果（作为管理评审输入的一部分）；
- f. 对审核中发现的问题采取的纠正措施；
- g. 纠正措施的实施及验证结果报告。

8.2.3 过程的监视和测量

公司采取内审、管理评审及各种形式的检查对质量管理体系过程进行监视，并进行定性和定量的测量，通过这些措施证实过程实现所策划的结果的能力是否达到策划要求，当未达到策划要求时采取适当的纠正和纠正措施，以确保工程产品的符合性。综合经营科主管过程的监视和测量工作，其中，应做到：

a. 过程的监视和测量由公司和项目经理部两个层次进行。公司综合经营科是管理体系过程的监视和测量控制的主管部门，负责公司职能管理部门的过程监视和测量。工程施工实现过程的监视和测量由项目经理部负责，包括对工程施工实现过程进行识别，并对特殊过程、关键过程及一般过程进行监视和测量；综合经营科对项目经理部的施工过程进行检查、监督、指导。

b. 过程监视和测量应用于确认和保持每个过程持续满足其预期的目的和能力。施工过程中的监视和测量由项目经理部负责实施，过程监督检查由综合经营科负责实施。

c. 公司应针对过程通过制定目标、计划、施工组织设计、技术交底等活动确定过程预期的能力要求和输出产品的要求。过程的监视和测量依据上述要求和行业规范、规程、施工图、合同要求对过程的实施活动和过程的输出进行测量和检查。

d. 通过对测量的结果使用适用的统计方法评价每个过程满足要求的能力。当未达到所策划的结果时，应在适当的时候由综合经营科采取纠正和预防措施，以保证工程的符合性。

公司应对工程现场进行重点检查，其要点是：

- a. 监视的方法有：现场观察、问询、检查、见证、巡视、分析评估，适用时进行测量；
- b. 监视和测量的部位有：各施工工作面、车间、场地、质量关键点（见证点）和科室；
- c. 检查各种计划安排、图纸、网络运行是否到位；
- d. 检查各类施工设备、监视和测量装置的运行状态是否正常、有效；

- e. 检查人员组织是否合理，是否充分；
- f. 检查工程投资、工期、质量方面存在什么问题；
- g. 检查公司本部职能部门的管理职能资源、接口是否顺畅；

监视和测量的方式包括：

- a. 班组长、工段长的当日执行检查；
- b. 质检员定点监视测量过程参数；
- c. 项目经理部经理、综合经营科进行现场巡视检查；
- d. 管理评审和内部审核。
- e. 公司最高管理者、总工程师不定期到工程现场的检查。

上述检查应保持记录。

8.2.4 监视和测量

8.2.4.1 产品的监视和测量

为了验证本公司所交付的工程产品满足规定的要求，综合经营科负责编制、修改《产品的监视和测量控制程序》，并组织实施、保持记录。

监视和测量的对象包括：采购产品、中间产品（施工过程产品）、最终工程产品。

综合经营科、项目经理部在质量计划（施工组织设计）中应按照施工规范、规程、施工图、合同等要求，对各分部分项工程的特性进行测量和监视做出明确的安排，并予以实施。

项目经理部应将符合工程项目验收准则的测量和监视的结果，记录在有关质量评定表中，并得到授权放行产品的责任者签字。

工程产品的交付必须在完成所规定的各个阶段的测量和监视，而且测量和监视的结果符合规定的要求后方可进行。

在工程产品交付放行的阶段或施工过程中，发生未完成所规定的监视和测量而需紧急交付放行时，必须得到主管部门授权人的批准，必要时须得到顾客批准。

8.2.4.2 环境管理体系监视和测量

公司建立并保持《环境监测、监控管理程序》，规定了主控部门和相关部门的职责，对与重要环境因素有关的活动其关键特性参数进行监控、测量，通过监测结果对有关法律、法规的符合程度及目标、指标的实现程度进行评价，对运行控制过程进行监督实施。

1、监视和测量从监测、监控、监督三个方面分别进行管理。

a. 监测：指对环境产生影响或具有影响的活动易于量化的关键特性进行测量的过程；

b. 监控：指对环境产生影响或具有潜在影响的活动不易于量化的关键性采取定性检查的过程；

c. 监督：指对体系运行执行情况进行的检查及督促。

2、明确监测、监控、监督对象以便采取不同工作程序及方法。

8.2.4.3 职业健康安全管理体系监视和测量

1、公司建立《绩效测量与监视控制程序》，规定了主控部门和相关部门的职责，确定了：

- a. 主动性测量适合组织需要的定性和定量的测量；
- b. 对组织的职业健康安全目标的满足程度的监视；
- c. 法律法规及其他要求遵守程序；
- d. 职业健康安全管理方案落实情况；
- e. 被动测量调查统计分析以往的事故、事件及其他不良绩效的记录、报告、案例以及跟踪情况。

2、绩效监测项目与指标，应根据管理方案、运行标准及适用的法律、法规并结合公司实际情况确定。

3、各单位将实施监测和测量结果做好记录，分别上报主控部门，并对其进行评价。

4、监测和测量仪器仪表及设备应按程序要求定期进行检查、维护和校准。

8.2.4.4 合规性评价

为对公司遵循相关的法律、法规和其他要求的情况进行检查和考评，公司建立并保持《合规性评价控制程序》，为公司实现管理方针中关于遵守法律法规和其他要求的承诺提供一个重要保证。

评价可采取以下方法：

针对多项或单项法律法规要求评价可采取：审核、文件和记录评审、对设施的检查、对项目的评审、常规抽样分析或试验结果需要；

针对其他要求的评价可采取：审核、对执行相关协定，协议情况的评审、对工作规范执行结果的检测、对产品照管承诺情况的检查、对本单位的相关要求（规章制度）等执行结果抽样分析等。

8.3 不合格控制

8.3.1 不合格品的控制

为确保不符合要求的产品得到识别和控制，防止不合格品的非预期使用和交付，综合经营科负责编制、修改《不合格品控制程序》，对质量检查活动、中间验证、竣工验收出现的不合格品实施控制，并保持记录。

综合经营科和项目经理部应识别和控制不符合要求的产品（包括本公司内部产品和外供产品），应在程序文件中规定确定和控制的方法及职责，并按规定的职责和权限组织有关人员对外不合格品进行标识、记录、评审和处置。其评审结果涉及以下处置方式：

- a. 返工；
- b. 返修或不经返修作为让步接收；
- c. 降级另作它用；
- d. 拒收或报废；
- e. 对工程交付后和使用时发现的不合格做维修赔偿、致歉。

不合格品控制记录应包括不合格品的性质以及随后所采取的处置措施，包括让步批准的记录。

对不合格品必须予以纠正，并且应在纠正后（返工和返修后）再次验证，以证实其符合预期的使用要求。

当产品交付于顾客（业主）及产品投入使用后发现不合格时，本公司仍负有责任。应针对不合格所造成的后果，采取适当措施加以解决，如工程保修。

工程不合格品需让步使用、放行时，项目经理部必须提出申请报总工程师审核并需得到顾客（业主）批准。

8.3.2 事故、事件和不符合的控制

环境管理体系中不符合的控制按内部审核中对不合格项的处置要求进行。

职业健康安全管理体系中发生的事故、事件、不符合由其责任单位及所属系统的负责人写出事故、事件、不符合报告，处置的职责权限按《事故、事件及不符合控制程序》的有关条款执行。

8.4 数据分析

8.4.1 为证实质量管理体系的适宜性和有效性、及识别改进的机会，综合经营科应对数据收集、分析及统计技术应用进行监督管理，各职能部门、项目经理部对本单位的相关数据进行分析研究。数据内容应包括以下与产品质量有关的和与运行能力有关的数据：

（1）对顾客满意有关的信息进行分析，以确定顾客满意程度；

信息的来源有：

- a. 政府文件、行业信息及管理体系审核时发现的不合格；
- b. 顾客满意度的调查、社会调查、员工及其他相关方的反馈信息；
- c. 用户投诉、员工和相关方投诉；
- d. 对公司质量的市场调查。

（2）对产品进行监视和测量的结果所获得的有关数据进行分析，以确定产品特性及趋势；

常用数据分析方法有：

- a. 统计技术：抽样法、排列图、因果图、其它数理统计方法；
- b. 其它方法：汇总、归纳、评审。

根据管理体系运行需要，针对不同的分析对象，应选择采用适当的方法。

（3）对产品实现过程中反映过程能力的监视和测量结果进行分析，以确定过程能力及其趋势；

- a. 来自于供方交付产品、材料、设备的质量验收信息。
- b. 数据分析的结果应得到应用，包括采取适宜的纠正措施或预防措施的要求。

各职能部门、项目经理部通过对数据的分析，研究体系运行的问题和发展趋势，明确相应的改进目标，为完善体系做好相应的准备。

（4）保存适当的相应记录。

8.5 改进

8.5.1 持续改进

为了改善产品的特性和提高本公司质量管理体系过程的有效性，必须不断寻找对其进一步改进的机会，进行持续改进，并对持续改进的过程与活动进行策划和实施。公司综合经营科在管理者代表的领导下，负责编制、修改《改进控制程序》，负责对持续改进质量管理体系进行策划和管理。包括以下内容：

- a. 通过质量方针的建立与实施，营造一个激励改进的氛围与环境；
- b. 确立质量目标以明确改进的方向；
- c. 通过数据分析、内部审核、管理评审不断寻求改进的机会并做出适当的改进活动安排；
- d. 实施纠正和预防措施以及其他适用的措施，实现改进；
- e. 在管理评审中评价公司各级改进效果，确定新的改进目标。

8.5.2 纠正措施

当出现不合格时，应分析原因，采取纠正措施，以消除不合格的原因，防止不合格再次发生。不合格的评审工作由公司综合经营科会同项目经理部负责，具体执行《改进控制程序》，包括：

- a. 识别和评审来自顾客、监视和测量所提出的不合格；
- b. 调查不合格的原因，评价不合格的影响；
- c. 评审所采取的纠正措施；
- d. 实施纠正措施并记录其结果；
- e. 综合经营科跟踪检查验证纠正措施实施的有效性。

8.5.3 预防措施

根据施工现场、数据分析、顾客反馈、行业交流等获得的质量信息，公司综合经营科

进行汇总，识别潜在的不合格问题，采取措施，以消除潜在不合格的原因，具体执行《改进控制程序》，包括：

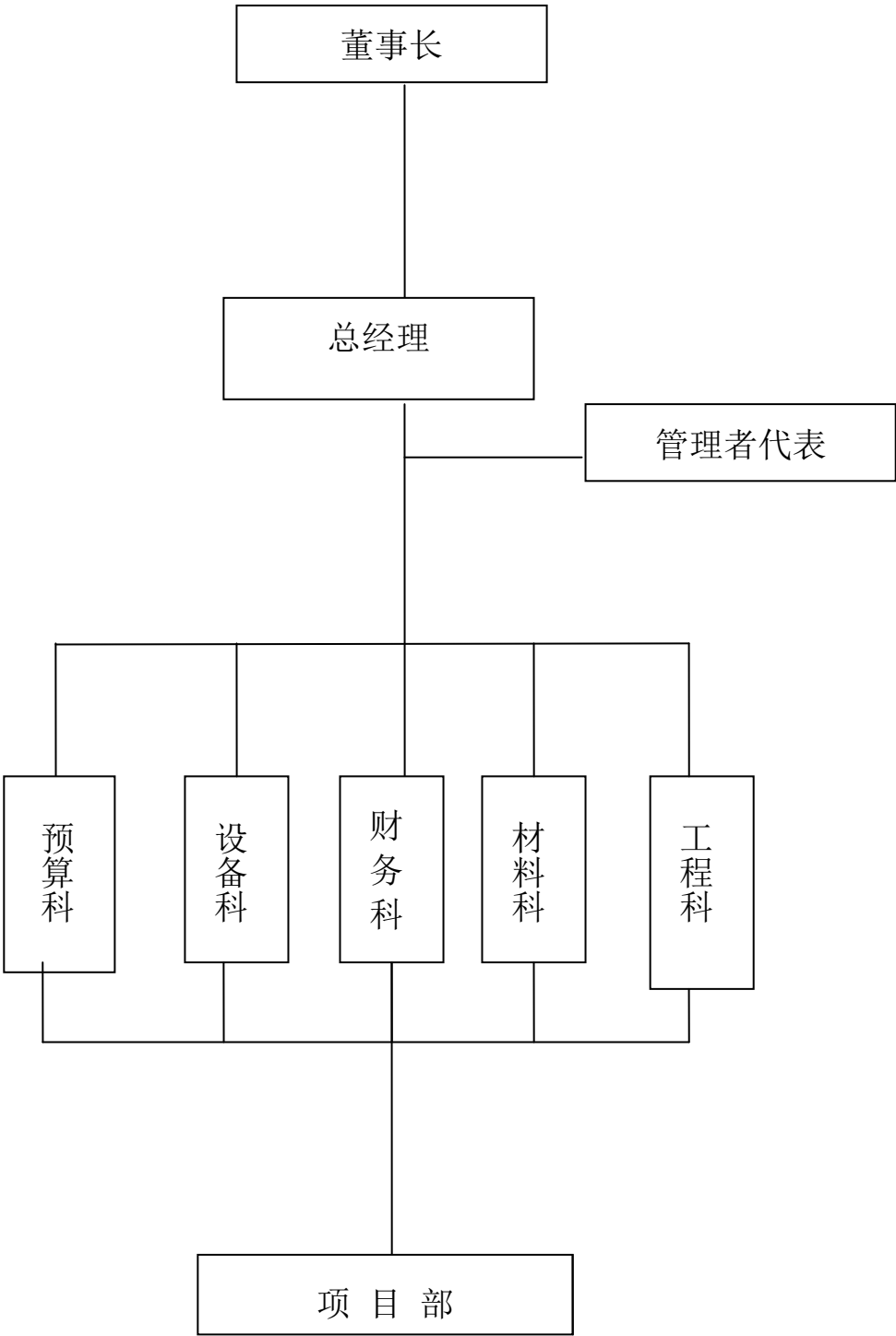
- a. 识别潜在不合格的原因；
- b. 制定并评价所需的预防措施；
- c. 实施控制，以确保预防措施的实施并记录其结果；
- d. 评审预防措施的有效性。

对潜在的不合格应提出质量分析报告，提交管理评审。

附件一

广西粤凯建筑安装工程有限责任公司管理体系

组 织 机 构 图



全国迷你型MBA职业经理双证班

- 学习方式：全国招生 函授学习 权威双证 国际互认
- 认证项目：注册职业经理MBA、人力资源总监、品质经理、生产经理、营销策划师、物流经理、项目经理、企业管理咨询师、企业总经理、营销经理、财务总监、酒店经理、企业培训师、采购经理、IE工业工程师、医院管理、行政总监、市场总监、工厂管理、服装企业管理、六西格玛管理师、车间主管、经济管理师、生产运营管理师、微营销管理师MBA等高级认证。
- 颁发双证：高级注册 经理资格证+MBA研修证+人才测评证+全套学籍档案
- 收费标准：仅收取1280元 招生网址：www.mhjy.net
- 报名电话：13684609885 0451—88342620
- 咨询邮箱：xchy007@163.com 咨询教师：王海涛
- 学校地址：哈尔滨市道外区南马路120号职工大学（美华教育）



美华论坛
www.mhjy.net

- 颁证单位：中国经济管理大学
- 主办单位：美华管理人才学校

全国职业经理MBA双证班

精品课程 火热招生

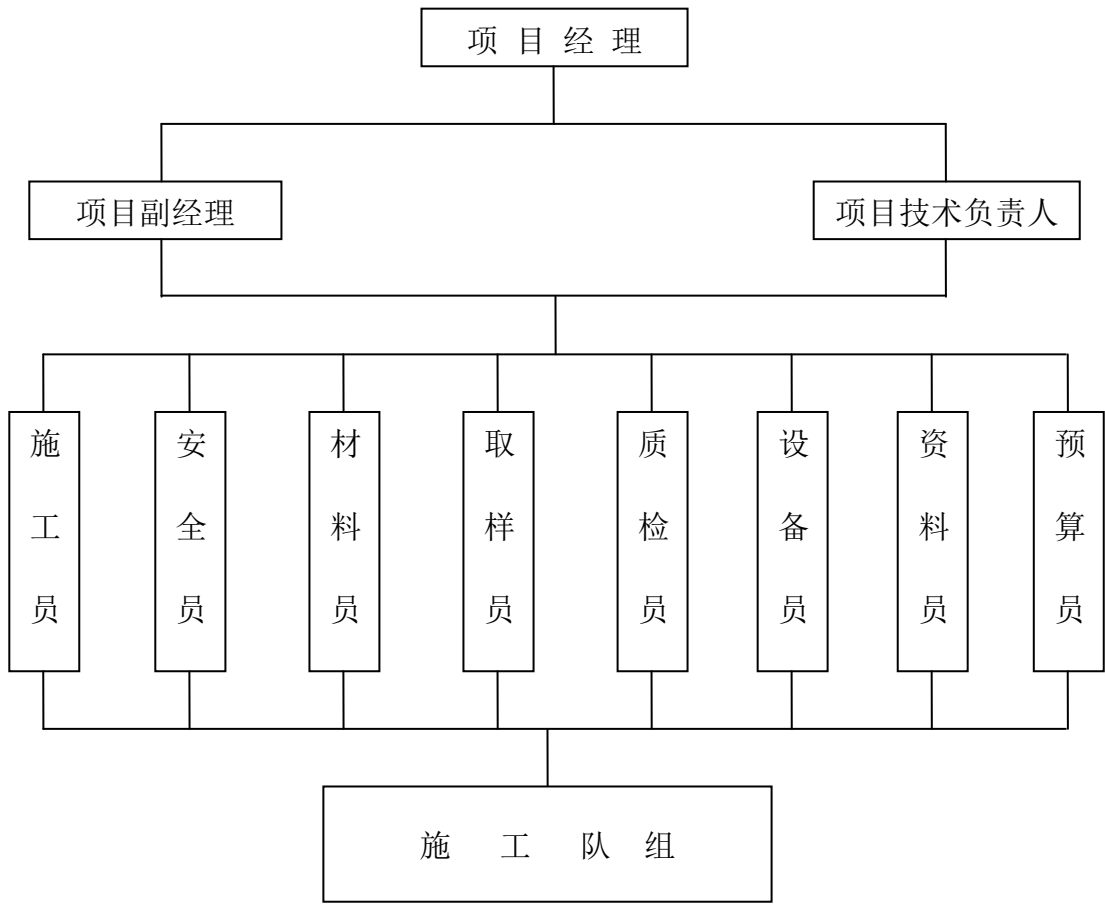
函授学习 权威双证 全国招生 请速充电



- 近千本**MBA**职业经理教程免费下载
- -----请速登陆: www.mhjy.net

附件二

项目部管理组织结构图



（QMS）质量管理体系职能分配表

部 门			领导层	预算科	设备科	综合经营科	材料科	财务科	项目部
ISO9001 : 2008									
标准章节条款号									
4. 质量管理体系	4.1	总 要 求	●	○	○	○	○	○	○
	4.2 文 件	4.2.1 总 则	○	○	○	●	○	○	○
		4.2.2 管理手册	○	○	○	●	○	○	○
		4.2.3 文件控制	○	○	○	●	○	○	○
		4.2.4 记录控制	○	○	○	●	○	○	○
5. 管理职责	5.1	管理承诺	●	○	○	○	○	○	○
	5.2	以顾客为	●	○	○	○	○	○	○
	5.3	质量方针	●	○	○	○	○	○	○
	5.4	质量目标	●	○	○	○	○	○	○
	5.5	职责、权	●	○	○	○	○	○	○
	5.6	管理评审	●	○	○	○	○	○	○
6. 资源管理	6.1	资源提供	●	○	○	○	○	○	○
	6.2	人力资源	○	○	○	●	○	○	○
	6.3	基础设施	○	○	●	○	○	○	○

	6.4	工作环境	○	○	○	○	○	○	●
--	-----	------	---	---	---	---	---	---	---

●主控部门 ○相关部门

附件三一1

（QMS）质量管理体系职能分配表

<div>部 门</div>				领导层	预算科	设备科	综合经营科	材料科	财务科	项目部
ISO9001：2008										
标准章节条款号										
7.产 品 实 现	7.1	产品实现的策划		○	○	○	●	○	○	○
	7.2	与顾客有关的过程		○	○	○	●	○	○	○
	7.3	设计开发（删除）								
	7.4	采购		○	○	○	○	●	○	○
	7.5 生 产 和 服 务 提 供	7.5.1	生产和服务提	○	○	○	●	○	○	●
		7.5.2	生产和服务提	○	○	○	●	○	○	●
		7.5.3	标识和可追溯	○	○	○	●	○	○	●
		7.5.4	顾客财产	○	○	○	●	○	○	●
		7.5.5	产品防护	○	○	○	●	○	○	●
	7.6	监视和测量装置的控		○	○	●	○	○	○	○
8.测 量 分 析 和 改 进	8.1	总则(测量分析和改进的策		●	○	○	○	○	○	○
	8.2 监 视 和 测 量	8.2.1	顾客满意	○	○	○	●	○	○	○
		8.2.2	内部审核	●	○	○	○	○	○	○
		8.2.3	过程的监视和	○	○	○	●	○	○	○
		8.2.4	产品的监视和	○	○	○	●	○	○	○
	8.3	不合格品控制		○	○	○	●	○	○	○
	8.4	数据分析		○	○	○	●	○	○	○
	8.5	改进		○	○	○	●	○	○	○

●主控部门

○相关部门

附件三一2

（EMS）环境管理体系职能分配表

<div> <div>部 门</div> <div>IS014001 : 2004</div> <div>标准条款</div> </div>		领导层	预算科	设备科	综合经营科	材料科	财务科	项目部
4.1	总要求	●	○	○	○	○	○	○
4.2	环境方针	●	○	○	○	○	○	○
4.3.1	环境因素	○	○	○	●	○	○	●
4.3.2	法律法规和其他要求	○	○	○	●	○	○	○
4.3.3	目标、指标和方案	○	○	○	●	○	○	○
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	信息交流	○	○	○	●	○	○	○
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	监测和测量	○	○	○	●	○	○	○
4.5.2	合规性评价	○	○	○	●	○	○	○
4.5.3	不符合、纠正措施和预防措施	○	○	○	●	○	○	○
4.5.4	记录控制	○	○	○	●	○	○	○
4.5.5	内部审核	●	○	○	○	○	○	○
4.6	管理评审	●	○	○	○	○	○	○

●主控部门

○相关部门



附件三一3

(OHSMS) 职业健康安全管理体系职能分配表

<div> <div>部 门</div> <div>GB/T28001 : 2001</div> <div>标准条款</div> </div>		领导层	预算科	设备科	综合经营部	材料科	财务科	项目部	设备科
4.1	总要求	●	○	○	○	○	○	○	○
4.2	职业健康安全方针	●	○	○	○	○	○	○	○
4.3.1	对危险源辨识、风险评价和风险控制策划	○	○	○	●	○	○	○	●
4.3.2	法规和其他要求	○	○	○	●	○	○	○	○
4.3.3	目标	○	○	○	●	○	○	○	○
4.3.4	职业健康安全管理方案	○	○	○	●	○	○	○	○
4.4.1	结构和职责	●	○	○	○	○	○	○	○
4.4.2	培训、意识和能力	○	○	○	●	○	○	○	○
4.4.3	协商和沟通	○	○	○	●	○	○	○	○
4.4.4	文件	○	○	○	●	○	○	○	○
4.4.5	文件和资料控制	○	○	○	●	○	○	○	○
4.4.6	运行控制	○	○	○	●	○	○	○	●
4.4.7	应急准备和响应	○	○	○	●	○	○	○	●
4.5.1	绩效测量和监视	○	○	○	●	○	○	○	○
4.5.2	事故、事件、不符合、纠正和预防措施	○	○	○	●	○	○	○	○
4.5.3	记录和管理	○	○	○	●	○	○	○	○
4.5.4	审核	●	○	○	○	○	○	○	○
4.6	管理评审	●	○	○	○	○	○	○	○

●主控部门

○相关部门



附件四

管理体系程序文件目录及其主控部门

GB/T19001、GB/T24001、GB/T28001 标准整合型程序文件目录

序号	程序文件名称	编 号	主控部门
一、	通用性程序文件目录（QEOHS）		
1	文件控制程序	QEO/YK. CX—01-2007	综合经营科
2	记录控制程序	QEO/YK. CX—02-2007	综合经营科
3	管理方针、目标控制程序	QEO/YK. CX—03-2007	综合经营科
4	交流、协商与沟通控制程序	QEO/YK. CX—04-2007	综合经营科
5	管理评审程序	QEO/YK. CX—05-2007	综合经营科
6	人力资源控制程序	QEO/YK. CX—06-2007	综合经营科
7	基础设施控制程序	QEO/YK. CX—07-2007	设备科
8	监视和测量设备控制程序	QEO/YK. CX—08-2007	设备科
9	物资采购控制程序	QEO/YK. CX—09-2007	材料科
10	内部审核程序	QEO/YK. CX—10-2007	综合经营科
11	改进控制程序	QEO/YK. CX—11-2007	综合经营科
12	法律、法规和其他要求获取及更新程序	QEO/YK. CX—12-2007	综合经营科
13	油品、易燃易爆化学危险品控制程序	QEO/YK. CX—13-2007	综合经营科
14	应急准备和响应控制程序	QEO/YK. CX—14-2007	综合经营科
二、	GB/T19001—2008 程序文件目录（QMS）		
1	与顾客有关的过程控制程序	Q/YK. CX—01	综合经营科
2	施工项目管理控制程序	Q/YK. CX—01	综合经营科
3	产品的监视和测量控制程序	Q/YK. CX—01	综合经营科
4	不合格品控制程序	Q/YK. CX—01	综合经营科
5	劳务采购控制程序	Q/YK. CX—01	综合经营科



附件四

管理体系程序文件目录及其主控部门

GB/T19001、GB/T24001、GB/T28001 标准整合型程序文件目录

序号	程序文件名称	编 号	主控部门
三、	GB/T24001—2004 程序文件目录（EMS）		
1	环境因素识别和评价控制程序	E/YK. CX-01-2007	综合经营科
2	环境监测、监控管理程序	E/YK. CX-01-2007	综合经营科
3	环境运行控制程序	E/YK. CX-01-2007	综合经营科
4	供货方环境行为影响控制程序	E/YK. CX-01-2007	材料科
5	节约能源资源控制程序	E/YK. CX-01-2007	综合经营科
6	合规性评价控制程序	E/YK. CX-01-2007	综合经营科
四、	GB/T28001—2001 程序文件目录（OHSMS）		
1	危险源辨识、风险评价和风险控制程序	O/YK. CX-01-2007	综合经营科
2	管理方案、评审与修订程序	O/YK. CX-02-2007	综合经营科
3	职业健康安全运行控制程序	O/YK. CX-03-2007	综合经营科
4	劳动保护用品管理控制程序	O/YK. CX-04-2007	综合经营科
5	绩效测量与监视控制程序	O/YK. CX-05-2007	综合经营科
6	事故、事件及不符合控制程序	O/YK. CX-06-2007	综合经营科
7	消防管理控制程序	O/YK. CX-07-2007	综合经营科
8	女职工和未成年工管理控制程序	O/YK. CX-08-2007	综合经营科



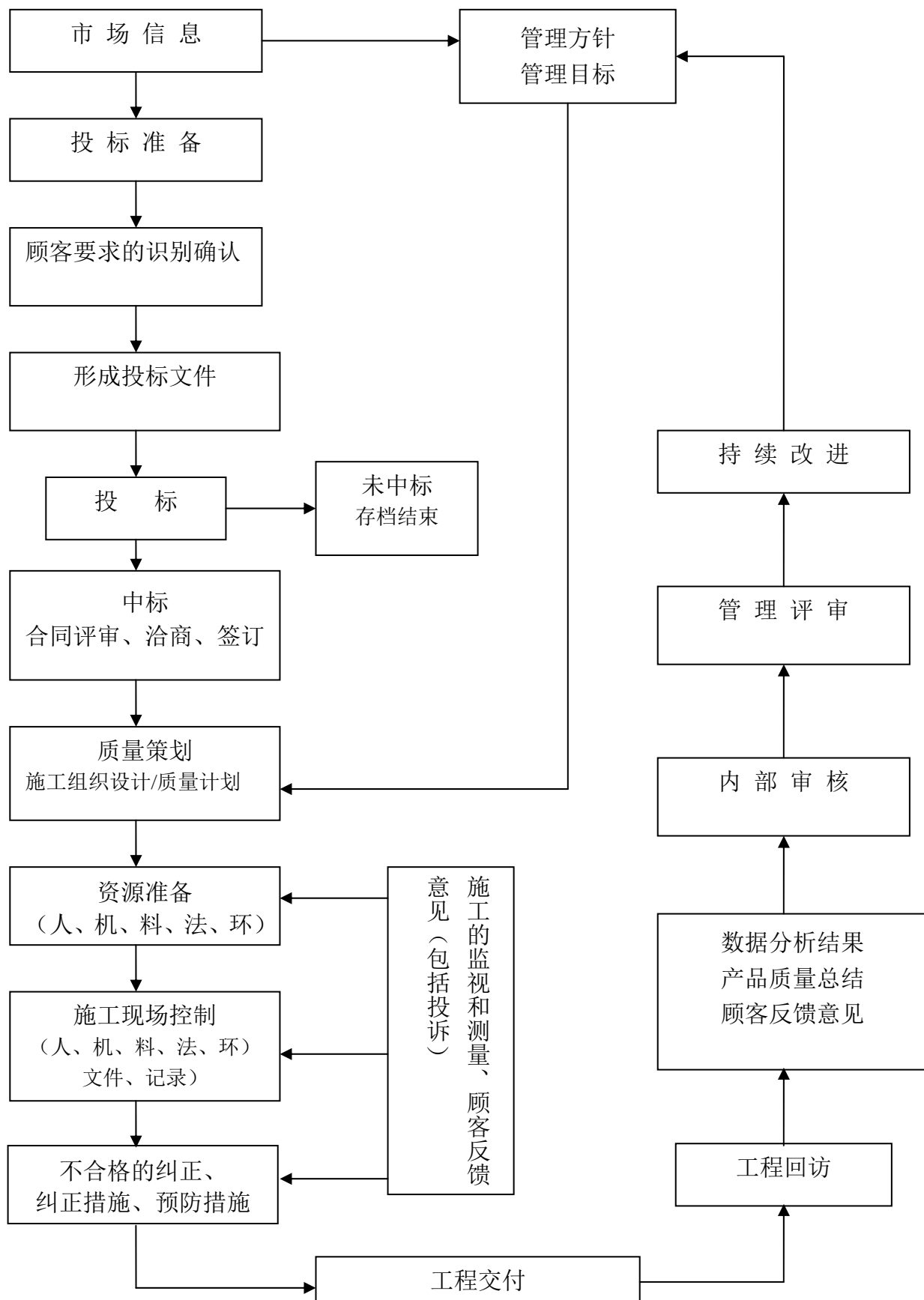
附件五

重要环境岗位人员职责

序号	环境岗位	职 责 要 求
1	机车司机	1. 加强施工机械设备的润滑保养，降低施工噪声。 2. 所选施工机械必须符合有关标准，噪声排放达标。 3. 运输散装材料，材料安装不得超过车厢槽帮上缘，并严密覆盖。 4. 施工期间，车辆在施工现场出入口处，必要时用水把车轮携带物冲洗干净，同时把场地上的残留物冲洗干净，保证车轮不携带污染物污染路面。
2	电锯、电刨操作员	1. 电锯、电刨作业必须在封闭良好的木工房内进行。 2. 操作员在作业时必须佩戴防护口罩。 3. 加强施工机械设备的润滑保养，降低施工噪声。 4. 锯沫、刨沫要及时清理干净。
3	现场材料员	1. 按施工平面布置图合理堆放原材料，现场设置材料仓库，按型号、品种分区堆放，并分别编号、标识，做好防火、防雨、防盗、防风、防变质等工作。 2. 对油品、化学品、易燃、易爆危险品，应绘制储存平面图，专门存放、专人负责保管，防止泄漏，污染环境。 3. 施工现场固体废弃物必须进行分类，按划分的贮存区域和贮存方式整齐、合理堆放，并有明确标识；及时申报处理。
4	机械维修员	1. 机械维修产生的废油不得随意倒放，可再利用的用有明确标识的容器保存好。 2. 不可再用的废油污、油垢和其它废液、废渣不随意乱倒乱扔，统一收集好再按规定处理。 3. 维修作业完成后，及时将场地清理干净，确保不污染地面。
5	电工	1. 电工必须持证上岗。 2. 班前、班后检查现场用电情况，各用电场所的照明、动力负荷必须使用单独开关分别控制，做到人走机停，人走灯灭。 3. 施工现场生活区禁烧电炉、电热棒。严禁私接乱拉电线，生活照明灯泡不得大于 40W。 4. 要及时更新耗能高的电器产品，提倡使用节能科技新产品。

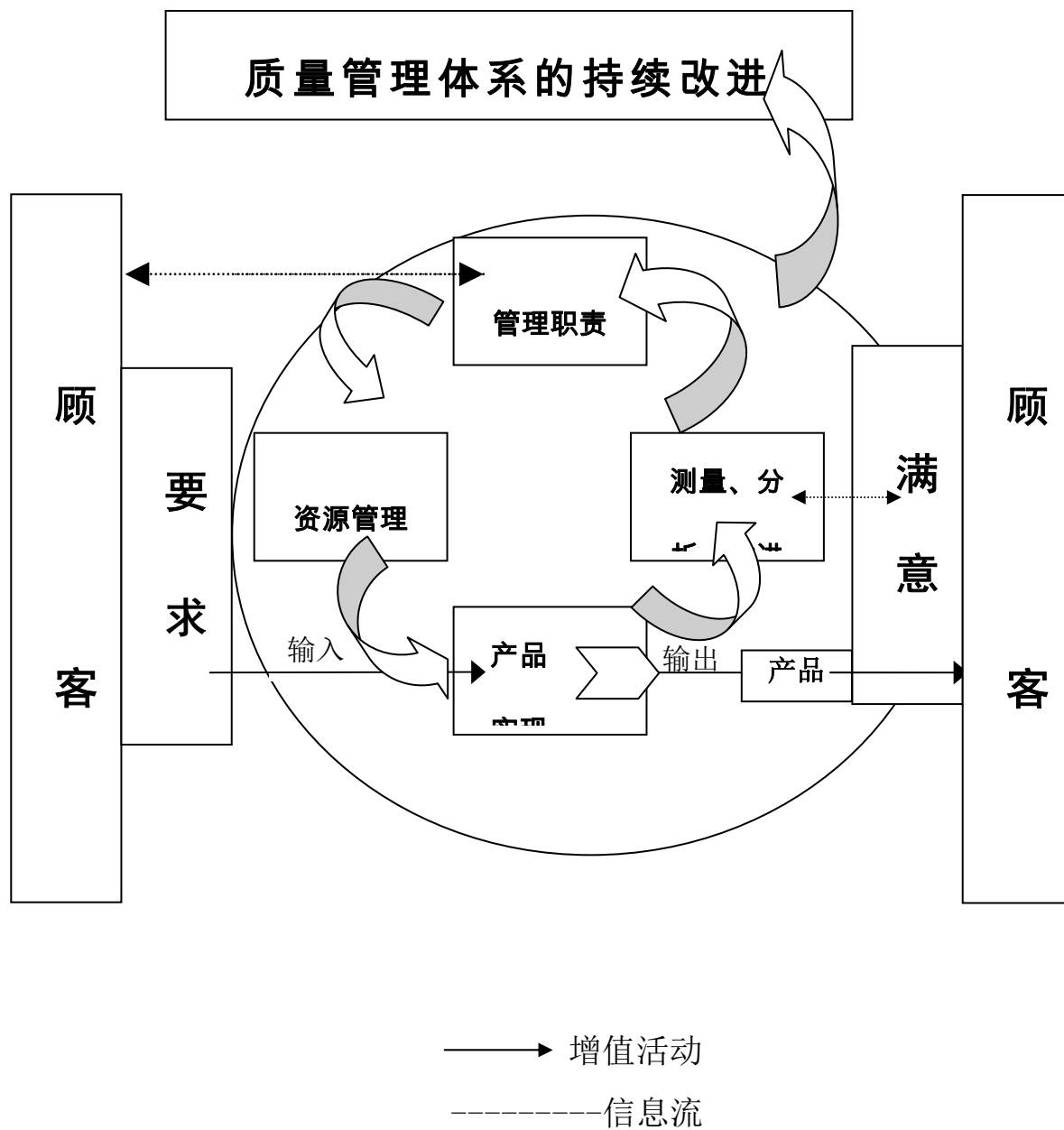
附件六

产品实现过程及相互关系简图



附件七

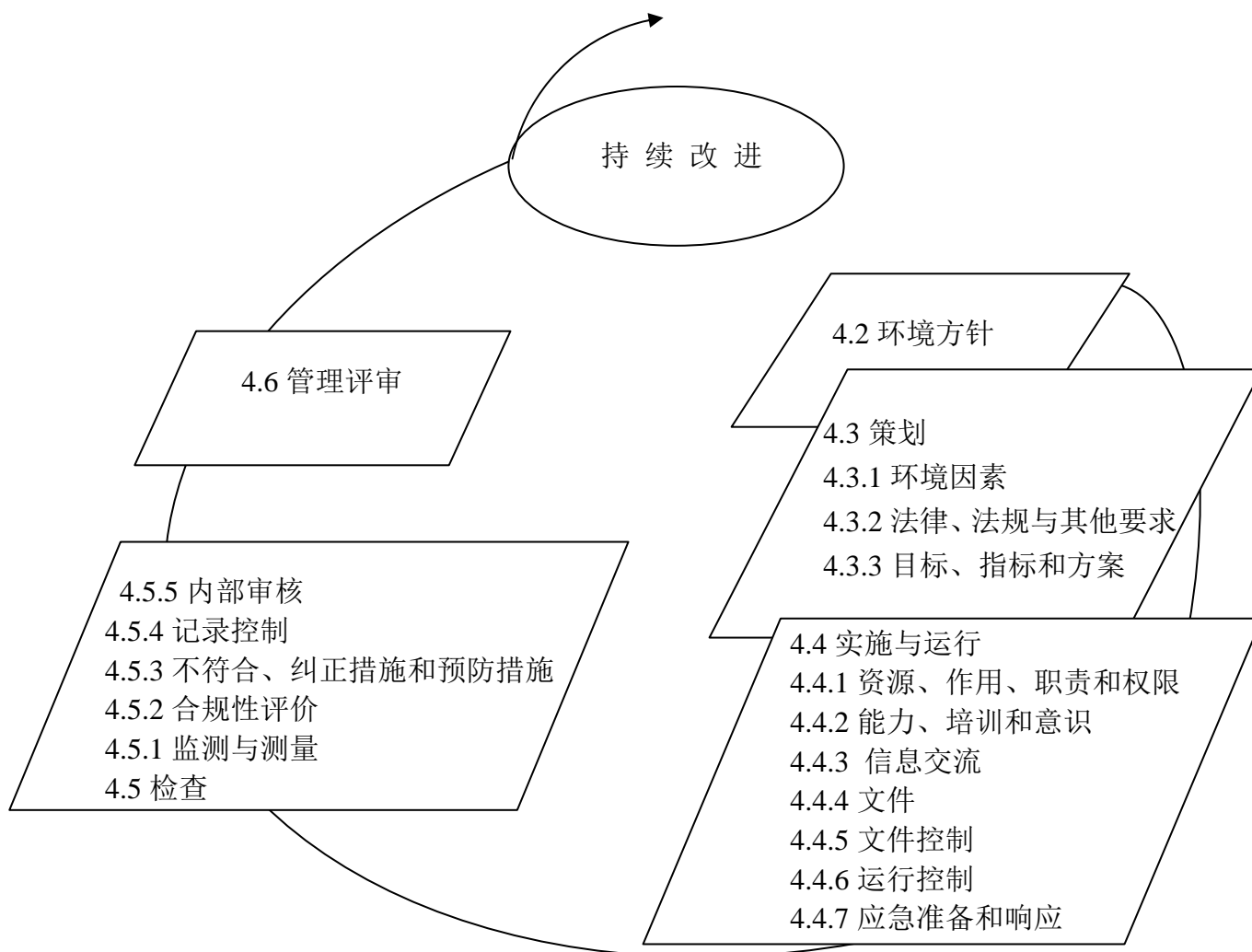
质量管理体系模式：



以过程为基础的质量管理体系模式

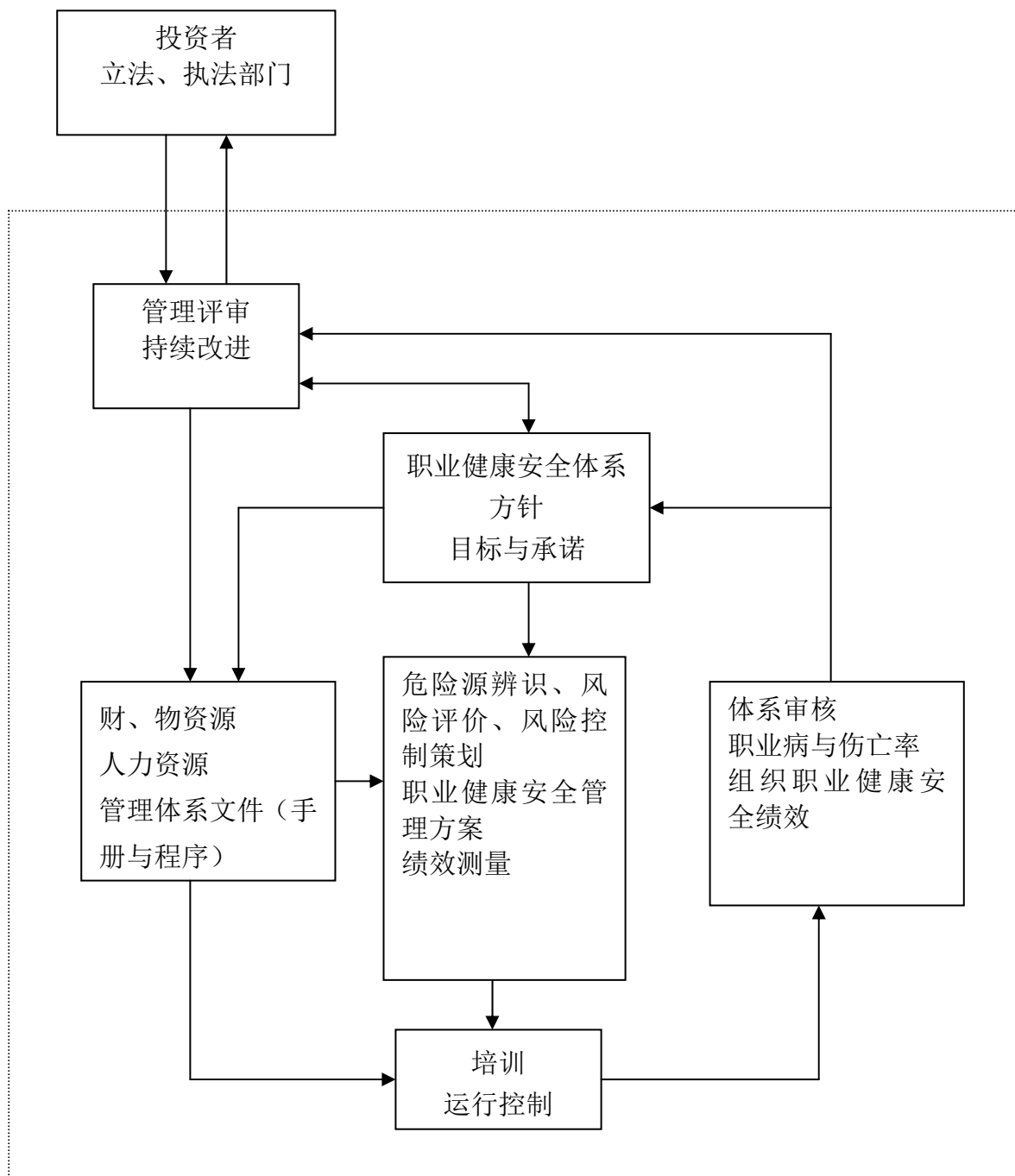
附件八

环境体系管理模式



附件九

职业健康安全体系管理模式



全国迷你型MBA职业经理双证班

- 学习方式：全国招生 函授学习 权威双证 国际互认
- 认证项目：注册职业经理MBA、人力资源总监、品质经理、生产经理、营销策划师、物流经理、项目经理、企业管理咨询师、企业总经理、营销经理、财务总监、酒店经理、企业培训师、采购经理、IE工业工程师、医院管理、行政总监、市场总监、工厂管理、服装企业管理、六西格玛管理师、车间主管、经济管理师、生产运营管理师、微营销管理师MBA等高级认证。
- 颁发双证：高级注册 经理资格证+MBA研修证+人才测评证+全套学籍档案
- 收费标准：仅收取1280元 招生网址：www.mhjy.net
- 报名电话：13684609885 0451—88342620
- 咨询邮箱：xchy007@163.com 咨询教师：王海涛
- 学校地址：哈尔滨市道外区南马路120号职工大学（美华教育）



美华论坛
www.mhjy.net

- 颁证单位：中国经济管理大学
- 主办单位：美华管理人才学校

全国职业经理MBA双证班

精品课程 火热招生

函授学习 权威双证 全国招生 请速充电



- 近千本**MBA**职业经理教程免费下载
- -----请速登陆: www.mhjy.net