

## 质量保证措施

### 1、质量保证体系

#### 1.1 质量体系主要要素控制

1.1.1 进行详细的技术交底，每个部位、工序施工前，均须进行详细的技术交底。技术交底分三级，第一级是由公司总工程师主持，工程部、质安部和材设部参加的对本项目部施工管理人员的技术交底；第二级是由项目部施工管理人员对各班组长的交底，第三级是由各班组长对工人、操作者的技术交底。

1.1.2 所有的施工项目均须有详尽的施工方案，且经广泛的讨论，它的确定和变更，均须由公司工程部，质安部、设备安全部审定，由总工程师审核。施工中必须按经审批的施工组织设计执行，各级质安部门负责监督执行。

1.1.3 各工序在施工过程中，须有施工员、质安员在现场管理和监督，对在施工中出现的问题及时进行处理纠正，保证各工序均符合设计及规范要求。

1.1.4 加强工序质量控制：各工序施工过程中，必须严格遵守执行有关规范、标准的规定，严格按国家图纸施工；各工序隐蔽前必须经该项目有关人员认可后，方可进行下一工序的施工。

1.1.5 及时对已完工序进行检查、验收。质检员在每道工序完成后，须进行设计外观检查和实测实量检查，收集资料，填写检查表，对达不到设计要求及验收标准的，提出纠正和预防措施并及时进行修改。

#### 1.2 质量控制措施

##### 1.2.1 设备材料构配件的质量控制

1、首先建立完善的质量保证体系，配备高素质的项目管理和质量管理人员，强化“项目管理，以人为本”。

2、严格过程控制和程序控制，开展全面质量管理，树立创“过程精品”、“建设单位满意”的质量意识，使该工程成为我公司具有代表性的优质工程。

3、制定质量目标，将目标层层分解，质量责任、权力彻底落实到位，严格奖罚制度。

4、建立严格而实用的质量管理和控制办法、实施细则，在工程项目上坚决贯彻执行。

5、严格样板制、三检制、工序交接制度和质量检查和审批等制度。

6、广泛深入开展质量职能分析、质量讲评，大力推行“一案三工序”管理措施即“质量设计方案、监督上工序、保证本工序、服务下工序”。

7、利用计算机技术等先进的管理手段进行项目管理和质量管理和控制，强化了质量检测和验收系统，加强质量管理的基础性工作。

8、大力加强图纸会审、图纸深化设计、详图设计和综合配套图的设计和审核工作，通过确保设计图纸的质量来保证工程施工质量。

9、严把材料（包括原材料、成品和半成品）、设备出厂质量和进场质量关。

10、确保检验、试验和验收与工程进度同步；工程资料与工程进度同步；竣工资料与工程竣工同步；用户手册与工程竣工同步。

#### 1.2.2 质量进场前后控制及保证

##### 1、材料设备的选型及其质量标准和档次的确定

（1）首先按照建设单位、设计和规范的要求确定其质量标准、档次。

（2）其次是严格样品报批制度，通过建设单位和建设单位代表、监理公司、设计单位的实际评价确定最优的选择意见。

（3）严格按照设计参数标准、样板或样品进行选型和采购。

（4）对材料设备采购、加工、运输进行过程跟踪控制。

（5）对进入现场的材料、设备质量进行最终控制，达不到质量标准的一律不能用在工程上，决不留情。

##### 2、对重要材料设备出厂前的检查和监造

对于工程中用到的重要材料，必须进行出厂前的定期检查，必要时，对重要材料和设备应派有丰富实践经验的工程师驻厂监造，以确保重要设备材料的出厂质量，减少现场发现问题后再处理的难度，从而有效保证工程质量。

##### 3、对设备材料采购过程和环节质量控制

根据 ISO 质量标准的物资采购程序,对本工程所需采购和分供方供应的物资进行严格的质量检验和控制,主要采取的措施如下:

(1) 采购物资时,必须在确定合格的分供方厂家或有信誉的商店中采购,所采购的材料或设备必须有出厂合格证、材质证明和使用说明书,对材料、设备有疑问的禁止进货;

(2) 物资采购部委托分供方供货,条件是事先已对分供方进行了认可和评价,建立了合格的分供方档案,材料的供应在合格的分供方中选择;

(3) 实行动态管理。项目经理物资采购主管部门定期对分供方的实绩进行评审、考核,并作记录,不合格的分供方从档案中予以除名。

(4) 严格验证:采购物资(包括分供方采购的物资),根据国家、地方政府主管部门规定、标准、规范或合同规定要求及按经批准的质量计划要求,进行验证并做好标记。当对其质量有怀疑时,就加倍抽样或全数检验。

#### 4、施工现场质量管理和实施控制

为实现质量目标,我们在工程现场质量管理和实施方面将采取以下质量保证措施:

(1) 建立完善的项目经理部的质量责任制,分解质量目标,按创优的具体质量要求按单位工程—分部工程—分项工程—施工工序进行层层分解,把质量责任落实到了最基层。

(2) 制定切实可行的各项管理制度,包括图纸会审和技术交底制度;现场质量管理制度;装修材料样品制;施工样板和首检定标制;工序管理制度;方案资料管理制度;质量教育和质量会诊和讲评制度等,并严格贯彻实施。

(3) 严格质量程序化管理,包括:项目质量计划、文件和资料控制程序、物资管理程序、产品标识和可追溯程序、过程控制程序、检验试验程序、不合格控制程序、纠正和预防措施程序、质量记录程序,以严格的程序规范各项质量管理工作。

(4) 强化质量过程控制，包括：过程控制计划、质量检验计划、验收质量控制实施细则、过程标识制度、特殊（重要）工序质量控制计划、月度预控计划、月质量报表、质量分析报告、成品保护、新材料、新工艺质量控制程序总结。

(5) 实施过程中，严格实行施工样板制、三检制，实行三级检查制度；严格实行合理工序安排和管理；不合格的材料设备绝对禁止使用，达不到标准要求的工序彻底返工，毫不留情。这些对于质量控制非常非常重要。

(6) 加强对原材料进场检验和试验的质量控制，加强施工过程的质量检查和试验的质量控制，加强施工工艺管理，认真执行工艺标准和操作规程，以提高工程质量的稳定性，保证实现质量目标的所有因素都处于受控状态。

### 1.2.3 施工过程质量控制

#### 1、过程的确定和策划

(1) 由总公司工程部组织项目部确定并策划直接影响工程质量的施工安装过程，确保工程施工过程处于受控状态。

(2) 由总公司工程部组织项目部技术人员共同研究针对单位工程编制《施工组织设计》（质量计划），落实各项质量措施并报总公司工程部审批。

(3) 明确工程项目的特殊过程。

#### 2、过程控制

(1) 过程的准备（施工准备）。

开工前根据工程实际情况由项目部编制《施工组织设计》（施工方案），由公司工程部审批，必要时由总工程师或副总工程师审批。

施工组织设计（质量计划）应对质量目标、施工工期、施工方法、质量保证措施、检验和试验计划、施工设备、产品材料要求、施工人员、安全保证措施、环境要求等作出具体规定。

由总公司工程部编制或提供与过程相应的作业指导书，如技术标准、施工规范等。

(2) 进行三级技术交底：根据《质量计划》和规定要求，在每项工序开工前先由公司或办事处工程技术人员对项目部工程技术人员交底，再由项目部工程技术人员对班组长交底，最后由班组长对作业人员交底。

#### 1.2.4 施工准备阶段的质量管理措施

组织施工图纸会审工作，充分领会设计意图、熟悉安装内容，明确技术质量要求，拟定合理的施工程序与施工工艺，解决施工图纸中存在的差错和不合理部分。

编制作业指导书及重大施工技术方案。

编制质量检验项目划分表，设立质量控制点，对施工中的关键步骤，重要环节明确质量检验，评定的程序和要求。

检查、试验的记录表格和质量验评表格。

工、机具及计量器具的准备，对需要试验，检定（校准）或检查的工、机具和计量器具进行试验、检定（校准）或检查，并对其进行维护保养。

大力开展技术培训和岗位练兵，按岗施教，提高各类岗位人员素质。

对焊接、无损检测、起重、机械操作、等特殊工种岗位人员，坚持持证上岗制度，严禁无证上岗或从事与所持资格证不相符的工作。

材料、设备的准备。选择合格的供应采购材料、设备，对所采购的材料、设备进行进货检和试验，对库存材料、设备进行维护保养，维持其良好状态。

### 2、质量技术措施

#### 2.1 质量控制实施方法

2.1.1 施工前，技术负责人组织工长、内业、质安员认真学习有关规范，施工工艺及操作规程，熟悉图纸，做好图纸会审工作，有针对性的编制施工组织设计。

2.1.2 针对本工程的重点和难点，建立 QC 小组，制定详细的施工工艺流程卡，严格按卡施工，确保工程质量。

2.1.3 严格按图施工。凡因施工或业主要求变更的，必须办理设计变更通知或核定单，经设计单位同意后，才能施工。

2.1.4 严格技术复核制度。轴线、标高等，在测量员施测后，应由工长、质量员复核无误后，才能在建筑物上作出标记。隐蔽工程应由监理、业主、设计院等相关单位共同检查合格签字后，才能进入下一道工序。

2.1.5 技术负责人要经常检查各种记录、报告，发现问题及时处理。内业员要整理好各种资料，工长作好施工日记，现场施工管理和各种施工技术资料全部采用计算机管理。

2.1.6 最大限度地提高施工机械化程度，加大科技含量，发挥我局的技术优势，充分利用新技术、新工艺新材料和新技术，选用先进、合理、经济的施工方案，提高施工的科技水平，确保多、快、好、省地完成业主交给的施工任务。

### **服务承诺**

1、施工期间严格按照有关规定，做好施工现场管理，做到安全文明施工，包括施工人员安全和其他工作人员安全，出现的一切人身伤亡事故均由我方负责；对于不按规定要求施工的，采购人有权中止其施工，不听劝阻的，将做罚款处理，直至停止施工。

2、施工现场设置醒目的符合安全规定的安全警示标志、安全标语、夜间须设警示灯，设置标准及数量需满足安全法的相关规定，并设专人负责值班，作业现场有安全操作规程制度。

3、做好场区内环境保护，防止环境污染。使用任何机械前，经采购人同意；施工中不污染周边环境；做好各类设施的维护。任何因施工造成的环境破坏和污染，我方都有责任采取措施予以防止和消除。由于我方过失、疏忽或未按采购人指示做好环境保护工作导致需要另外采取环境保护措施，这部分额外工作的费用由我方自行承担。

4、在施工期间或竣工后，注意保护施工现场的环境卫生，工程施工中的建筑垃圾及时外运，不在工地存放。工程竣工后，将施工垃圾全部清理完毕，做到

工完、料净、场地清。

5、做到文明、安全施工，确保施工区域、施工过程和周边建筑物、市政设施的安全，若发生安全事故或伤、亡、病、残等事故，均由我方承担全部责任和费用。

6、配合采购人工作安排，不影响采购人正常工作秩序。协助采购人对科室物品进行整理等。

### **工程保修及回访承诺**

本工程质保期为自验收合格之日起两年，在质保期限内如有质量问题，我公司提供 7\*24 小时服务，在接采购人通知 30 分钟作出响应，2 小时内到达现场，6 小时内维修完毕。为了更好的给业主提供优良的服务，我公司服务计划如下：

#### **1.1 保修服务范围**

1) 保修的内容按建设部《建设工程质量管理条例》及《工程施工总承包合同》、《工程质量保修书》中的规定执行。

2) 对于工程承包范围内的施工项目，自工程竣工验收合格之日起进入工程质量保修阶段。在保修阶段，凡因工程不符合规程、规范和工程合同规定所造成的工程实体损坏，我司将无条件进行保修。

3) 由于工程设计、社会人为因素、或因甲供主材质量问题等原因造成工程缺陷，或已超出工程质量保修期限的问题，我司按照建设单位认可的工程技术维修方案及费用进行修复处理。

4) 因不可抗力，包括地震、洪水、50 年以上一遇大风等原因对工程造成的破坏，与建设单位协商后确定修复办法，并按照规定确定施工单位与建设单位的承担范围。

#### **1.2 保修期限**

1、根据工程性质并严格遵守工程施工合同及保修书中的规定，确定工程质量保修期限，并根据工程《建设工程质量管理条例》中规定执行。

#### **2、工程保修及服务承诺**

1) 我司对所提供的产品及施工自投入使用之日起, 严格按照工程总承包合同有关保修的条款执行。

2) 严格贯彻公司的质量方针, 本着客户至上的原则, 服务热情, 周到, 随叫随到。

3) 建立回访制, 进行定期、不定期回访, 每年内工程回访不少于五次, 认真听取建设单位意见, 并形成回访记录。

4) 建立维修工程专班专人负责制, 由公司工程部、技术部派人负责。

5) 按照工程维修事件的紧急程度确定事故处理办法, 并做到以下几点:

6) 保修期内按照国家有关规定执行。保修期内, 我公司将免费承担一切维修义务; 保修期外, 我公司将随时积极配合建设单位实施工程维修。

7) 我方承诺延长保修期限, 并做到跟踪服务, 发现问题保证随叫随到, 保证优质服务。

A、在保修期内, 成品一旦出现问题, 我司免费提供所需的工作人员和材料进行维修。承诺接到建设单位的维修通知后 30 分钟作出响应, 2 小时内到达现场, 6 小时内维修完毕, 并针对现场破坏程度制定相关处理方案, 得到建设单位同意后, 对工程进行维护修复工作。

B、我司在保修期内负责对成品进行日常一般性的定期维修保养, 同时提供日夜 24 小时随传随到的紧急维修服务。

#### 6) 工程保修原则及计划

##### A、工程保修原则

①在保修期间, 我司将依据工程合同, 本着“对用户服务, 向建设单位负责, 让用户满意”的认真态度, 以有效的制度及措施作保证, 以优质迅速的维修服务维护用户利益。

②在保修期内由于本身质量原因造成的任何损伤和损坏, 我司将对有缺陷的部位进行无偿修理与更换, 并承担由此而引起对建设单位的直接损失。

##### B、工程保修回访计划



①交工后三个月即进行工程回访，一年内再不定期回访二次，满一年再进行三次回访，并对存在的问题形成文字记录，制定方案，并进行彻底的整改。

②回访期间对存在的任何质量问题进行整改，本着客户至人，服务热情的原则，及时对工程存在质量问题进行整改，直至建设单位满意。

③落实保修期内和售后服务措施：每 3 个月进行质量回访，最终形成回访记录，做到及时的解决问题。

## 2、用户服务目的

全方位、全过程为用户提供“至诚至信的完美服务、百分之百的用户满意的服务”是我公司的企业宗旨，是工程项目施工管理中始终遵循的原则。目的在于完善产品的质量和售后服务，创造优质、全方位的服务。以一流的管理、一流的技术、一流的施工、一流的服务去实现我们对业主的承诺，创建用户完全满意的工程。

## 3、用户服务目标

“至诚至信的完美服务、百分之百的用户满意的服务”，

### (1) 工程施工阶段服务目标：

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

### (2) 工程竣工后的服务目标：

保证工程的安全和使用功能，协助业主对工程进行全面的维护。

## 4、用户服务工作的原则及标准

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

## 5、用户服务的组织机构和管理体系

### (1) 用户服务的组织机构

本工程施工阶段，公司将委派优秀的管理人员组成工程项目管理班子，按照

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

## （2）用户服务管理体系

### ①前期策划服务

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

### ②过程精品服务

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

## （3）服务管理的内容

①根据用户的要求完善我们的施工方案，和设备物资选型等工作。

②对施工中用户提出的问题及时办理。

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

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

## （4）定期服务

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

②保修期内每月至少一次电话回访，每月至少一次到现场调查。

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

④保修期阶段根据工程情况制订保修计划，该阶段的模式为“一、二、三、

#### 四 “模式。

一个结果——用户完全满意；

二个理念——带走用户的烦恼；保质保量文明施工；

三个降低——降低用户投诉率，降低服务遗漏率，降低服务质量不满意度；

四个不漏——一个不漏地记录问题；一个不漏的处理问题；一个不漏地复查结果；一个不漏地反馈问题。

##### （5）后期延伸服务

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

##### 维修保养内容

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

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

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

各项缺陷的修复必须符合规范要求并取得业主的认可。

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

五、在招标人资金暂时不到位时保证工程连续施工不停工，确保总工期不变，不影响工程进度。

六、我方承诺中标后，农民工工资按月发放，保证不拖欠或扣除农民工工资。

七、现场垃圾保证及时清理，有关费用由我方承担。

八、我方承诺中标后，工程质量达到国家建设工程质量有关验收规范和合格标准，确保合格工程，工期相应招标文件要求，并且完全响应招标文件要求如有虚假我方愿意承担一切后果。

九. 诚信承诺：我方保证在施工期间不更换项目经理等项目部成员。