

b 服务承诺

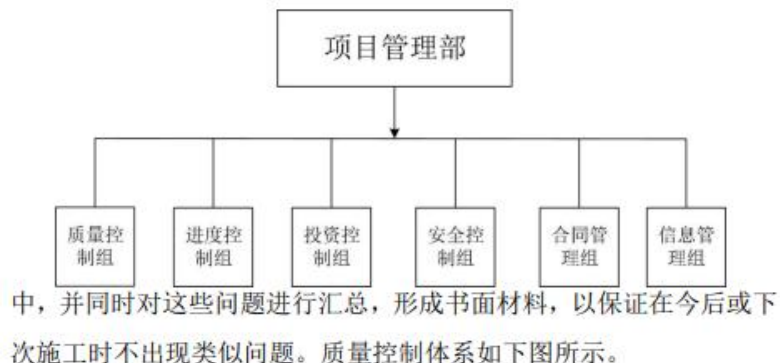
1 质量保证体系

质量控制体系是运用科学的管理模式，以质量为中心所制定的保证质量达到要求的管理系统，质量控制体系的设置可使施工过程中有据可依，但关键是在于运转正常，只有正常运转的控制体系，才能真正达到控制质量的目的。施工质量控制体系是按科学的程序运转，其运转的基本方式是PDCA的循环管理活动，它是通过计划、执行、检查、总结四个阶段把经营和生产过程的质量有机地联系起来，而形成一个高效的体系来保证施工质量达到工程质量的保证。

首先，以我们提出的质量目标为依据，编制相应的分项工程质量目标计划，这个分目标计划应使项目参与管理的全体人员均熟悉了解，做到心中有数。

其次，在目标计划制定后，各施工现场管理人员应编制相应的工作标准并对施工班组交底实施，在实施过程中进行方式、方法的调整，以使工作标准完善。

再次，在实施过程中，无论是施工工长还是质检人员均要加强检查，在检查中发现问题并及时解决，以使所有质量问题解决于施工之



2质量保证内容

2.1施工前的质量管理

施工前的质量管理的主要内容是：

(1) 对施工单位的资质进行重新的审查，包括各个分包商的资质的审查。如果发现施工单位与投标时的情况不符，必须采取有效措施予以纠正。

(2) 对所有的合同和技术文件、报告进行详细的审阅。如图纸是否完备，有无错漏空缺，各个设计文件之间有无矛盾之处，技术标准是否齐全等等。应该重点审查的技术文件除合同以外，主要包括：

审核有关单位的技术资质证明文件；

审核开工报告，并经现场核实；

审核施工方案、施工组织设计和技术措施；

审核有关材料、半成品的质量检验报告；

审核反映工序质量的统计资料；

审核设计变更、图纸修改和技术核定书；

审核有关质量问题的处理报告；

审核有关应用新工艺、新材料、新技术、新结构的技术鉴定书；

审核有关工序交接检查，分项、分部工程质量检查报告；

审核并签署现场有关技术签证、文件等。

(3) 配备检测实验手段、设备和仪器，审查合同中关于检验的方法、标准、次数和取样的规定。

(4) 审阅进度计划和施工方案。

(5) 对施工中将要采取的新技术、新材料、新工艺进行审核，核查鉴定书和实验报告。

(6) 对材料和工程设备的采购进行检查，检查采购是否符合规

定的要求。

(7) 协助完善质量保证体系。

(8) 对工地各方面负责人和主要的施工机械进行进一步的审核。

(9) 做好设计技术交底，明确工程各个部分的质量要求。

(10) 准备好质量控制表格。

2.2 施工过程中的质量管理

(1) 工序质量控制，包括施工操作质量和施工技术管理质量。

1) 确定工程质量控制的流程；

2) 主动控制工序活动条件，主要指影响工序质量的因素；

3) 及时检查工序质量，提出对后续工作的要求和措施；

4) 设置工序质量的控制点。

(2) 设置质量控制点，对技术要求高，施工难度大的某个工序或环节，设置技术和监理的重点，重点控制操作人员、材料、设备、施工工艺等；针对质量通病或容易产生不合格产品的工序，提前制定有效的措施，重点控制；对于新工艺、新材料、新技术也需要特别引起重视。

(3) 工程质量的预控。

(4) 质量检查，包括操作者的自检，班组内互检，各个工序之间的交接检查；施工员的检查和质检员的巡视检查；监理和政府质检部门的检查。具体包括：

构配件、设备的质量检查，并检查相应的合格证、质量保证书和实验报告；

分项工程施工前的预检；

施工操作质量检查，隐蔽工程的质量检查；

分项分部工程的质检验收；

单位工程的质检验收；

成品保护质量检查。

(5) 成品保护

- 1) 合理安排施工顺序，避免破坏已有产品；
- 2) 采取适当的保护措施；
- 3) 加强成品保护的检查工作。

(6) 竣工技术资料，主要包括以下的文件：材料和产品出厂合格证或者检验证明，设备维修证明；施工记录；隐蔽工程验收记录；设计变更，技术核定，技术洽商；水、暖、电、声讯、设备的安装记录；质检报告；竣工图，竣工验收表等。

(7) 质量事故处理，一般质量事故由项目经理组织进行事故分析，并责成有关单位提出解决办法。重大质量事故，须报告业主、监理主管部门和有关单位，由各方共同解决。

2.3 工程完成后的质量管理

按合同的要求进行竣工检验，检查未完成的工作和缺陷，及时解决质量问题。制作竣工图和竣工资料。维修期内负责相应的维修责任。

3 质量保证目标

牢固树立“百年大计、质量第一”的宗旨，以工程质量为重点，贯彻本单位GB/T19001-2008/ISO9001:2008质量管理体系，工程质量按中华人民共和国及山东省的一切有关法规、规范的要求，质保期5年。质量是企业的信誉，是单位的生命，切实保证工程质量是我单位的根本宗旨，我单位是一支高素质的队伍，因此在本工程项目施工中，我院严把工程质量，努力消除质量隐患，我们保证工程项目安全、可靠，本次工程质量达到合格标准。

4 质量保证控制方法

4.1 质量的事前控制

1) 请建设单位提供该项目有关的文件、资料(施工合同、投标书、施工图纸、政府有审批文等)。

2) 在图纸会审时项目经理组织管理人员熟悉设计文件,并对图纸中存在的问题提出书面意见,管理人员负责组织图纸会审。

3) 项目经理组织专业管理人员审查承包单位报送的施工组织设计(方案),签认后交建设单位。

4) 管理人员审查承包单位现场项目质量管理、技术管理和质量保证的组织机构;质量管理、技术管理制度;专职管理人员和特种作业人员的资格证、上岗证。

5) 专业管理人员对分包单位的资质进行审查。分包单位的营业执照、企业资质等级证书、安全生产许可证等资质证件;分包单位的业绩;拟分包工程的内容和范围;专职管理人员和特种作业人员的资格证、上岗证。

6) 对工程所需原材料、半成品及设备的质量控制,对工程所用材料、半成品严格审核其出厂证明、技术合格证或质保证书。对试验材料,必须按规定进行抽检或试验,送样实行监理现场见证。所有设备在安装前必须按其技术说明书进行质量验收。

7) 管理人员及时审查承包单位报送的工程开工报审资料并签署意见。

8) 参加由建设单位主持召开的第一次工地会议,介绍项目管理机构、人员分工;建设单位宣布对管理职权,建设单位、承包单位介绍开工前的准备情况,总监对施工准备情况的意见与要求,介绍监理规划的内容、监理程序,制定工地共同遵守的会议制度及其监理过程中

各方配合协调事宜。

4.2 质量的事中控制

1) 施工过程质量控制

按照国家规范及实际图纸的要求，采用巡视、旁站、检测、试验等手段检查施工过程，确保施工质量。严格施工工艺的质量控制。管理人员对施工工艺过程的各个质量控制点，施工各工序进行跟班巡视和检查，对施工重点部位、关键部位进行旁站监督施工，现场发现质量问题及时要求施工人员整改。

2) 工序交接检查

坚持上道工序不经检查验收不准进行下道工序的原则，上道工序完成后，先由承包单位进行自检、专职检，认为合格后再通知现场管理人员到现场会同检验，检验合格后签署认可方能进行下道工序，其工作流程如下图所示。