

第十章 质量保证及服务承诺

一、质量控制目标

质量目标：合格。

二、质量保证体系

1、本工程将建立以项目经理、项目技术负责人的领导控制、专业工程师基层检查、作业层的操作质量管理三级质量管理体系。推行专业工程师和质量工程师责任制，对施工全过程工程质量进行监控。使质量保证体系延伸到最基层，保证质量目标予以实现。建立高度灵敏的质量信息反馈系统，以试验、技术管理、质量检查为信息中心，负责搜集、传递质量信息，给决策机构对异常情况迅速做出反映，并将新的指令信息传递到执行机构，调整施工部署，纠正质量偏差，确保优良目标的实现。

2、进行质量意识教育，增强工人的职业责任感，树立主人翁的态度，提高企业素质，重点从三个方面做好这一工作：

(1) 技术工人必须经考核合格后，方能聘用，并实施工人持技术等级证上岗作业。

(2) 提高职工专业技术水平，分别针对干部、技术人员、工人等各自不同的特点，进行重点、系统学习操作和工序管理。

(3) 以质量和工期为重点内容，组织好劳动竞赛，在工程项目之间、施工队之间、各种工种之间及各班组之间开展工程质量的评比工作，使项目内部形成一种创优争先的良好局面。

3、全面推行标准化工作，把生产和施工过程中各项活动、技术要求、经营管理等都纳入规范，形成制度，促进工程建设的优质、高速、低消耗完成。重点从以下三个方面开展这项工作：

(1) 工程质量的检查及验收评定标准执行 GBJ88 新颁发国家标准和本公司的质量管理制度。

(2) 安全检查评比标准执行 JGJ59—88，JGJ46—88，JGJ80—91，JGJ88—92

新颁布“一标三规范”。

(3) 文明施工管理标准执行本单位制定的《文明施工管理检查考核表》。

4、严格执行三级检查验收制度

严格执行“自检、互检、专检”的三级检查验收制度，专职质安员检查面必须达到 90%，尤其是工序检查，应具体到各个环节，并做好工序交接成品保护记录，坚决按照“谁施工谁负责”的质量原则进行检查验收，以确保工程质量。

5、定期召开质量分析会议

质量管理小组每流水段召开一次质量分析会议，总结经验教训，指出质量控制难点，严把质量关，并仔细审查资料，确保资料与工程同步进行。

6、建立质量回访制度

工程交付使用后，由项目经理带领有关人员到建设单位回访，听取单位意见，了解工程实际使用效果，并对由于施工造成的质量问题，按有关规定提供保修服务，分析原因，进一步改进和提高施工技术。

三、质量管理岗位职责

根据质量保证体系图，建立岗位责任制和质量管理制度，明确分工职责，落实到人，保证体系高效地运转，按既定的质量目标圆满地完成施工任务。

1、项目经理

(1) 项目经理是工程质量的第一责任人，对工程质量管理全面负责，保证项目质量达到创优目标。

(2) 在质量管理体系的基础上，进一步完善工程项目的质量管理机构，建立健全项目内部的各种责任制，明确人员职责，充分发挥参与项目建设人员的积极性。

(3) 贯彻执行企业质量方针，组织工程质量策划和质量计划的编制、执行及修改。

(4) 合理配置并组织落实工程的各种资源（包括人员、施工机具设备、物资及资金等），按质量体系要求组织项目的施工生产。

(5) 组织工程有关施工人员的培训。

2、项目副经理

(1) 组织专业技术人员编制质量计划或施工组织设计，规划施工现场总体平面布置方案。

(2) 负责向项目经理部成员及其它工程技术人员对工作概况进行完整的书面交底（交底内容应包括：承包方式、承包范围、标准的选用、工程期限、违约责任、保修范围和期限、竣工交验程序、顾客的特殊要求等）。

(3) 下达旬、月综合进度计划，并检查、并督促实施情况，定期召开现场生产、质量、安全会。

(4) 监督、检查质量计划或施工组织设计在实施过程中的保证程度。

(5) 签发材料设备的紧急放行，同时指定有关人员在该产品上做出明确标识，并在相关记录表格上说明。当暂离现场时应书面授权代表执行。

(6) 转发重大设计变更通知书。（如：标高变更、材料设备变更、设计功能变更等）。

(7) 根据施工中常见和易发的质量隐患，针对性地组织有关技术人员制定预防措施。制定成品，半成品，在建成品的保护措施。

(8) 组织工程最终检测和试验，向相关部门提交书面竣工报告。

3、项目技术负责人

(1) 项目技术负责人是项目工程质量管理的主要责任人，对施工质量的全过程进行管理。

(2) 组织编制工程的施工组织设计，审核特殊工序的施工方案，保证施工方案的科学性、合理性和先进性。

(3) 制订本工程的关键工序和特殊工序计划，审核关键工序和特殊工序作业指导书或专题施工方案。

(4) 指导、协调各专业技术人员的工作，保证每位施工人员都明确自己的质量职责。

(5) 负责工程的技术复核工作，参与工程质量事故和不合格品的处理，组织质量事故技术处理方案的编制，并采取措施，预防不合格品的出现。

(6) 负责组织重要材料质量检验和试验工作。负责对工程的过程检验、最终检验和试验的组织工作。

(7) 负责与市质检站、城市建设档案局、技术监督局等政府各职能部门的联系，了解技术要求，并作交底和安排。

(8) 组织对工程各分部、分项工程的质量进行检查、自评。

(9) 安排进行工程图册、文件、资料的分配、签收，保管及日常处理。

(10) 开展质量教育，保证公司的各项制度正常执行。

4、质检部

(1) 负责施工过程的质量管理，是本工程质量管理的直接责任人，具体实施各项质量管理工作。

(2) 对工程施工的全过程进行检查、监督。对每道施工工序都按有关规范、标准进行检验，控制不合格品的产生。负责本项目质量控制措施的落实。

(3) 依据专业工程师编制的过程检验计划，编制施工关键工序标识卡，根据工序标识卡对各施工工序进行检查、控制。

(4) 严格执行“质量否决权”，对不符合质量标准的情况有现场处置权，对检查出的问题提出整改要求，并限期整改。

(5) 组织制定不合格品的处理方案，并对方案的可行性、实施效果进行验证、监督。

(6) 负责分项分部工程的检查验收与项目自评工作。

5、工程技术部

(1) 全面负责工程的技术管理工作，认真贯彻执行企业和项目部的有关技术管理的规定，负责执行和落实各项技术管理制度和措施。

(2) 组织工程技术管理人员编制施工方案和作业指导书、特殊的施工方案，进行技术交底，并组织实施。

(3) 组织参与图纸会审，负责督促检查专业技术管理人员整理图纸和技术资料，及时归档。

(4) 组织编制质量保证措施及相应的应急方案，并组织实施。

(5) 认真执行质量保证体系中的规定，严格按 IS09001 标准执行。

(6) 参加不合格品的处理方案编制，负责制定、检查、纠正和预防措施的实施情况。

(7) 负责工程技术文件资料、质量记录的管理和控制。组织技术人员对交工资料的收集、整理、归档工作。

6、各专业工程师

(1) 是专业质量管理目标的责任人和落实人。

(2) 参与施工组织设计和质量计划的编制，编制专业施工方案。

(3) 对施工班组进行技术交底，编制检验试验状态标识卡，负责技术复核工作。

(4) 解决施工中的技术难题，督促施工班组作好自检和质检员做好专检工作。随时指出作业班组的不规范操作，对质量达不到要求的，督促其整改。

(5) 负责工程技术资料的积累和汇总工作。

7、物资设备部

(1) 全面负责工程的物资供应工作，认真贯彻执行国家政策和企业有关物资管理的规定，确保物资供应满足工程进度和质量要求。

(2) 认真贯彻执行公司质量管理体系中的规定，做好材料供应厂家的资格审查工作，对厂家提供的样品组织专业工程师进行确认，并报送业主、监理进行审批。

(3) 组织对进场材料进行检验，确保进场材料的质量符合标准。

(4) 材料进场后，按总图的规划，落实材料现场堆放、保管、挂牌、标识。采取措施防止合格材料进场后出现物理、化学变化，导致材料变形、变质影响工程的使用。

(5) 根据施工组织设计的要求，组织落实施工机具设备进场和退场。

(6) 组织编制现场施工机具设备的检查、保养、维修计划，建立设备台帐。

(7) 定期对施工机具设备进行检查、保养，并随时掌握现场施工设备的运转情况，对出现故障的设备及时组织人员进行修理。确保每台机器均处于最佳状态，保证工程施工的进度及质量。

8、材料员、管理员

(1) 负责现场物资的管理，对物资的计划编制、采购验收、标识贮存、保管发放等工作进行控制，防止不合格产品投入使用。

(2) 负责按施工员提供的班组月需材料计划进行采购计划的编制，主要物资应严格执行国家产品验收质量标准。

(3) 物资入库应及时认真地进行验收检查，妥善保管，做到堆放整齐、标识清楚，认真记录，严防丢失和损坏，发现问题及时汇报处理。

(4) 加强对现场材料增减变更、代用的控制，及时办理有关手续，提倡节约，杜绝浪费。

(5) 材料发放单据应准确清楚，做到帐物相符，各种资料表格、质保证明等应分类编号，妥善保管。

(6) 贯彻执行公司设备管理和计量器具管理制度，建立现场管理、维护、使用台帐，按期对计量器具进行检测，确保有效使用。

(7) 库房环境应安全、适用，配好消防设施。

(8) 工程结束做到工完料清场地清，及时整理资料，配合有关部门搞好工程结算工作。

9、质量检验员

(1) 熟悉标准、规范、图纸、工艺、了解工程（产品）全过程的质量检验项目。

(2) 熟练使用试验设备、检测仪器，掌握检测工艺和方法，正确进行检验和试验。

(3) 根据工程设定的控制点、停止点实施过程检验工作及过程试验的监督工作，并及时做好记录。对分项工程进行质量等级评定。

(4) 检查督促施工班组做好质量自检工作，并对班组填报的自检记录进行的抽检确认。

(5) 参加班组之间、专业之间及本单位与外单位之间的交接检验、试验工作，对质量检验状态负责。

(6) 对查出的质量问题及时填写“质量检查意见通知单”，上报项目技术负责人，执行《不合格品控制工作程度》。

(7) 加强对特殊过程的监控，核实从事特殊工种操作人员的持证上岗情况。

(8) 做好检查数据的记录，及时汇总整理，发出检查报告，做到正确、完整，并对检查的数据负责，按时上交质检月报，为部门提供质量监控资料。

四、质量保证措施

工程实施过程中，应严格执行国家有关的质量标准及施工规范。并按公司的质量控制流程严格执行各分部分项工程验收、交接。

(一)、技术措施保证

在工程施工过程中，只有利用先进的施工方法、合理的施工流程，才能高质量的完成施工任务。

1、建立以技术负责人为首的技术管理体系，明确体系中各部门各岗位的职责，严格执行设计文件审核制、质量负责制、定期审查制、工前培训、技术交底制、测量复测制、隐蔽工程检查制、“三检制”、材料成品试验、检测制、技术资料归档制、竣工文件编制办法等管理办法。确保施工的全过程始终处于受控状态。

2、施工之前编制实施性的施工方案，在施工过程中，要不断的进行施工方案的优化，以求得施工方案的科学性和先进性，通过不断的优化施工方案，从而提高安装的施工水平。同时，要不断的完善施工工艺，使之更具合理性，加强施工工艺、质量技术数据的测量、监控力度。对现场每一道施工工序进行质量监控，对质量不合格品及时进行整改，杜绝不合格品进入下一道工序。

3、对本工程采用的技术及施工技术关键编制专题施工方案。在方案中，详细说明采用的施工方法、施工机具、质量标准、安全措施等。

4、作好技术交底工作。使施工管理和作业人员了解掌握施工方案、工艺要求、工程内容、技术标准、施工程序、质量标准、工期要求、安全措施等，作到心中有数，施工有序，检查有据。施工技术交底以书面形式进行，包括图表、文字说明。交底的资料必须详细、直观，具有针对性，同时要符合施工规范及设计要求。

5、作好施工测量工作。测量的原始记录资料必须真实、完整，并妥善保管。对测量的仪器必须按计量部门的规定，定期进行计量检定，并做好日常的保养工作，保证状态良好。

6、采用先进的管理手段。积极开展 QC 小组活动，针对较难控制的质量问题，采用 PDCA 循环，找出产生问题的主要原因，提出对策，并落实、整改；

7、做好施工技术文件、资料的整理工作。施工技术文件作为今后工程质量评定的一项重要内容，在施工期间就必须注意资料的收集、汇总、整理与保管。施工技术文件包括施工图纸、图纸会审记录、设计变更及工程联络单等资料。

五、质量管理措施

本项目将制定各种质量管理措施，如质量奖罚制度、三检制、问题会诊制等来促进项目的质量管理。

1、技术质量责任制

由项目经理和项目技术负责人对工程质量全面负责，班组要保证分部分项工程质量，个人要保证操作面和工序质量，施工每一道工序，都要认真把关，以严格的工作纪律和处罚措施来保证施工质量。

2、原材料、构配件的试验和检测制度

(1)对所有进场的原材料、半成品组织检查验收，建立台帐。

(2)所有进场物资必须随材料进场向项目部提供合格的材质证明、出厂合格证和试验报告。

(3)对需要做复试的原材料，如防水材料、电线、钢材、水泥等，必须按照规定及时取样试验，并将试验报告向监理报验。

(4)对进场的物资必须进行标识，按照已经经过检验、未经检验和经检验不合格等三种状态进行分种类堆放，严格保管，避免勿用不合格的材料。

(5)对不合格的物资，坚决要求不准进场，同时注明处理结果和材料去向。对不合格材料和处理，应建立台帐。

3、质量岗位制度

严格执行“三检制度”，即自检，互检和专职检查。班组在分项工程施工完毕后，必须进行自检和互检，并评定分项工程质量等级。没有自检，互检或自检、互检不合格者，专职质量检查员不予核验质量等级，不准进行下道工序施工。

4、质量预控制

(1)认真进行图纸会审，提前发现和纠正图纸中的问题。

(2)每个分部分项工程开始前，逐级进行技术交底。

(3)对工程的关键部位、关键环节从技术方面就制定出质量保证控制要点。

5、质量跟踪检查制

施工现场设专业质量检查员，发现问题，及时指导操作工人分析原因，找出薄弱环节，制定对策，达到以预防为主的目的。

6、成品保护制度

(1)加强成品保护工作，是保证交工质量的一项重要内容。

(2)各专业负责人在技术负责人的领导及和质量工程师的统一协调下研究细化成品保护的组管理理模式、有关的规章制度以及具体的保护方法方案，负责本专业的所属的成品保护工作的监督管理。

(3)每日巡查过程中将成品的监护当作一项重要的和主要的工作。

(4)加强对职工的质量和成品保护教育，树立工人的保护意识，使其在操作和搬运、行走过程中相互监督、自觉维护。

(5)除在施工现场加设标语外，在必须注意进行保护的成品处标写醒目的警

示，唤起来往人员注意。

(6)对成品保护不力的单位和个人，以及因粗心、漠视或故意破坏他人成品的单位和个人，区分不同情况和损失，予以不同程度的处罚。

7、工程质量奖惩制度

(1)各专业班组对工程质量认真负责，分期、分阶段、分部位，达到预期质量目标的给予奖励。奖励额度按照双方约定的合同条款执行。

(2)分项、分部工程质量，达不到预期目标，或经上级部门检查工程质量低劣，给工程带来不良影响的给予处罚。处罚额度按照双方约定的合同条款执行。

(3)进场材料把关严格、保管、发放等管理较好的，原材料、半成品控制严格，给施工质量创造了良好的基础的，按双方合同约定给予奖励。

(4)物资把关不严，使用不合格材料，给工程质量带来不可挽回的损失，按双方合同约定给予处罚。

(5)不按图施工，违章操作，造成返工的根据返工损失大小给予加倍处罚。