

# 家政技能培训服务质量承诺及保证措施

## 目 录

第一节 质量承诺 .....	2
一、工程质量承诺 .....	2
第二节 质量管理目标及程序 .....	4
一、质量目标 .....	4
二、质量控制程序 .....	4
第三节 质量保证体系及措施 .....	5
一、质量保证体系 .....	5
二、质量保证措施 .....	9
第四节 质量责任制度 .....	10
一、质量管理责任制度 .....	10
二、施工质量控制措施 .....	12
第五节 质量检查制度 .....	18
一、现场质量检查要求 .....	18
二、现场质量检查的方法 .....	18
三、工地检查和巡视 .....	19
四、旁站监督制度 .....	19
五、技术保证措施 .....	20
第六节 质量教育培训制度 .....	67
第七节 工程质量通病与治理措施 .....	71
一、墙面石材质量通病与治理 .....	71
二、吊顶工程通病与治理 .....	72
三、木作工程质量通病及预防措施 .....	74

四、涂料、油漆工程通病与治理 .....	76
五、电气工程通病与治理 .....	81
六、美工画面质量通病与治理 .....	83
第八节 成品保护措施 .....	84
一、对现场已有成品的保护 .....	84
二、装修布展施工成品保护 .....	85
三、成品保护工作制度 .....	89

## 第一节 质量承诺

### 一、工程质量承诺

我方严格执行国家有关工程建设的法律法规，履行施工单位的质量责任和义务，确保工程施工质量达到设计要求和建筑工程施工质量验收规范的标准，现郑重承诺如下：

1、依法取得相应等级的资质证书，并在其资质等级许可的范围内承建工程。

2、建立质量责任制，对布展工程的施工质量负责。要求项目负责人做施工现场记录，记录工程的各部分施工是那个或那几个负责施工，一旦该部分出现施工质量问题，将对该部分工程付相关责任，项目负责人有取带责任。

3、开工前工程技术人员和质量检查员必须向技术工程师进行详细全面的技术交底，使施工人员全面了解、熟悉、掌握所承担工程的技术要求、施工方法和质量验收依据、评定标准。

4、按照工程设计图纸和施工技术标准施工，保证施工质量符合验收规范的标准，不得擅自修改工程设计，不偷工减料。在施工过程中发现设计文件和图纸有差错的，及时提出意见和建议。

5、按照工程设计要求，施工技术标准和合同约定对各种材料、设备、以及构、配件进行检验，未经检验或检验不合格的不使用。所有设备按规范要求及有关技术文件进场开箱，经业主设计、监理验收合格并签字方可就位。安装设备过程中须有监理单位监理工程师旁监，并签字确认所有数据计入资料存档。

6、建立、健全施工质量的检验制度，严格工序管理，做好隐蔽工程的质量检查和记录。

7、建立、健全教育培训制度，加强对员工的教育培训，未经教育培训或者考试不合格的人员，不上岗作业。

8、单位工程竣工验收时保证，质量控制资料齐全，工程有关安全和功能的检验资料完整，各分部工程质量均验收合格，主要项目的抽查结果符合相关专业质量验收规范的规定，质量验收符合要求。

9、强化技术管理人员、技术工程师的质量意识，加大质量宣传教育力度，明确质量目标和落实质量责任制。保障施工准备、施工中和系统调试运行，竣工后服务保障几个阶段的工作内容、工作程序、权限和方法，使质量在整个施工过程中处于受控状态。

10、依法履行建筑装饰布展工程质量保修义务。在保修期内无条件的履行维修义务，不得以任何理由推脱、拖延业主的维修项目。

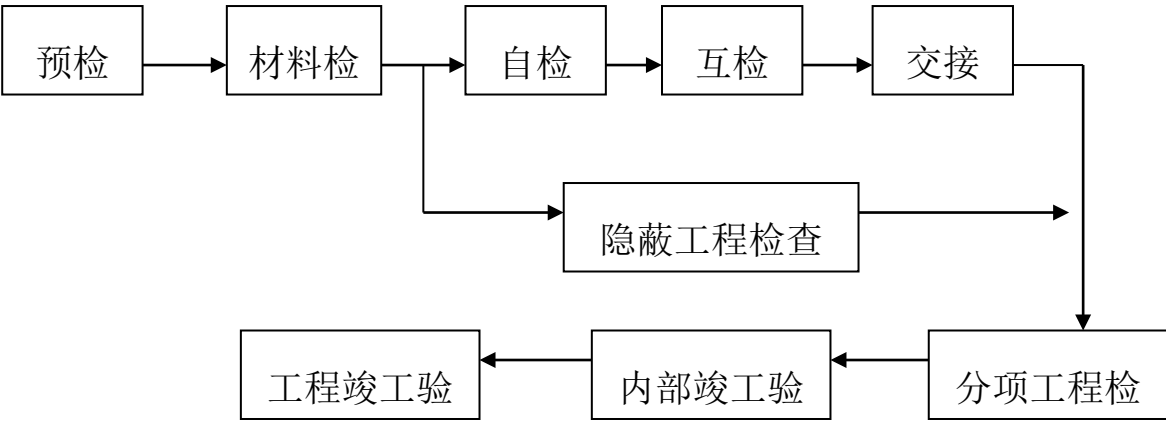
## **第二节 质量管理目标及程序**

### **一、质量目标**

为了达到该质量总目标，在施工全过程中，以目标管理统揽全局，以经济承包为杠杆，以全面推广应用 ISO9001 国际质量标准的手段，公司将先进的技术和程序化、规范化、标准化管理，严谨的工作作风，精心组织、精心施工，将单位工程质量总目标分成各分部工程、分项工程的分目标，各质量分目标落实到具体人头上，并实行经济承包，实行关键工序、关键时候重奖重罚、使每个项目施工人员和目标直接相关，对目标负责，并给每个施工人员以压力、以动力、最大限度地调动和发挥每个施工人员的生产积极性和聪明才智，提高施工人员的质量意识，创“过程精品”，实现我公司对建设单位的承诺。

- 1、工程质量达到国家建设工程施工质量验收合格标准。
- 2、交付工程的分项工程评优率达到 100%。
- 3、工程交付时客户满意率达到 100%。
- 4、客户投诉有效处理率达到 100%。

**二、质量控制程序**



质量控制程序图

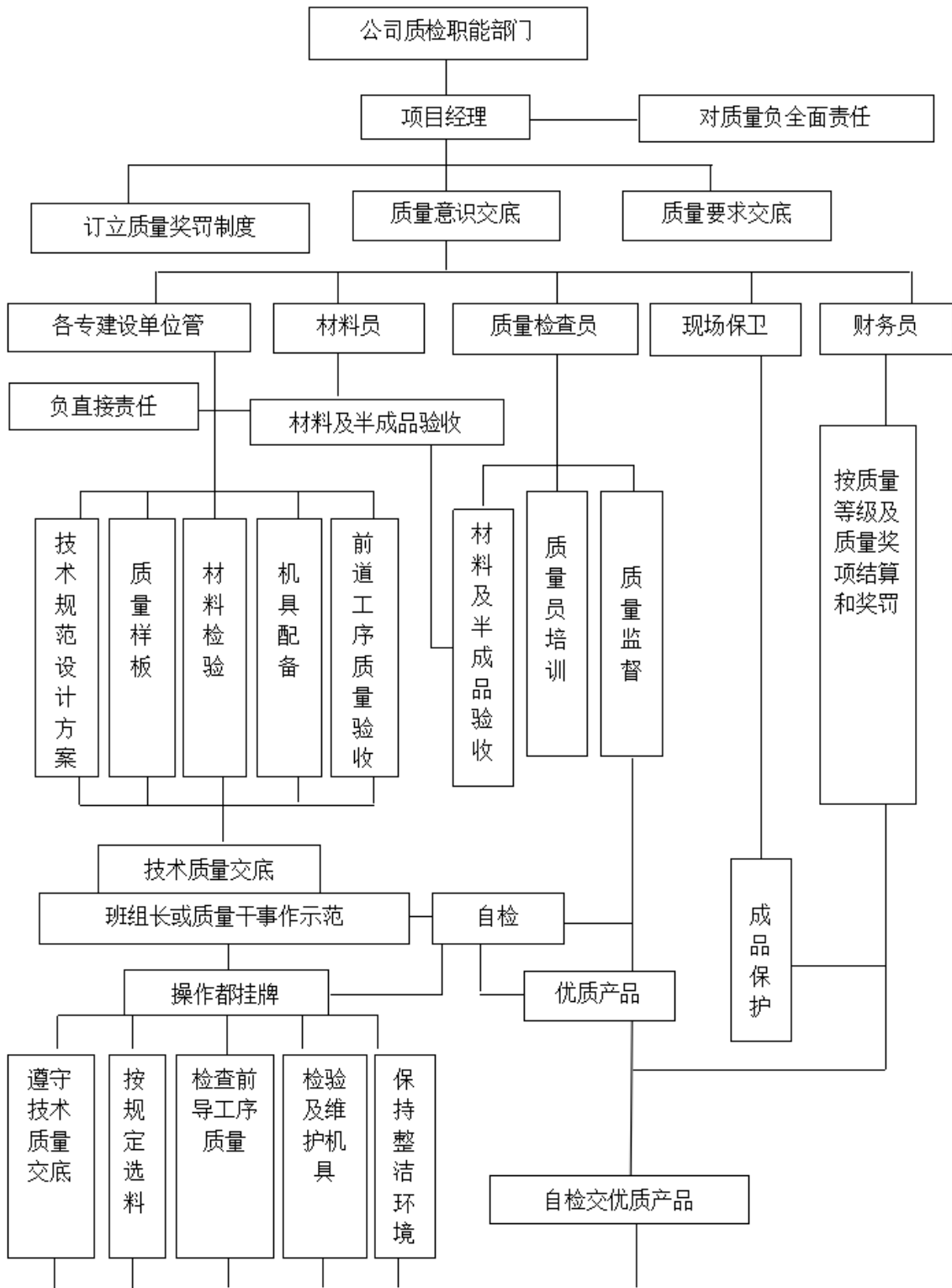
**第三节 质量保证体系及措施**

**一、质量保证体系**

1、建立本项目的质量保证体系，实施质量管理，建立组织结构、职责、程序、过程和资源全方位的管理，把项目的人、材、物等要素，按各种工作、管理及技术标准等组成统一的整体。

2、委派具有类似工程施工经验的项目管理人员组建本工程项目经理部，在总部的服务和控制下，按照企业成熟的项目管理模式，严格按照GB19001 模式标准建立的质量保证体系来运作，以专业管理和计算机管理相结合的科学化管理体制，全面推行科学化、标准化、程序化、制度化、管理，以一流的管理、一流的技术、一流的施工和一流的服务以及严谨的工作作风，精心组织、精心施工，履行对建设单位的承诺，实现上述质量目标。

3、质量保证管理体系（详见图）



质量保证体系流程图

(1) 项目质量管理领导小组

项目成立以项目经理为首的质量管理领导小组，项目经理对工程质量全面负责，对整个施工过程中的质量工作全面领导，是质量的第一责任人。项目上配备的技术负责人对质量工作进行全面管理，是质量的第二责任者。项目上配备的工长、质检员作为组员，具体进行质量管理工作。

#### (2) 项目质量保证实施小组

项目成立以质检员为核心，各专业工长兼职质检员，各班长为组员的质量保证实施小组。建立完善的质量保证体系与质量信息反馈体系，对工程质量进行全过程的控制和监督，层层落实“质量管理责任制”和“工程质量施工责任制”。同时，公司项目法施工检查组将定期和不定期对该项目进行检查和抽查，以确保工程质量达到合格标准。

#### (3) 挑选综合实力强、管理素质高的施工队伍

本着科学管理、精干高效、结构合理的原则，由公司劳务部从全公司范围内选配具有改革开拓精神、施工经验丰富、服务态度良好、勤奋实干的工程技术队伍和管理干部组成施工队伍，其专业化、技术化水平属国内一流。

#### (4) 健全工地施工管理制度

主要的工地施工管理制度有：劳动纪律、安全纪律、防火措施、用电规定等。

#### (5) 建立质量岗位责任制

贯彻“谁管生产，谁就管质量；谁施工，谁就负责质量；谁操作，谁就保证质量”的原则，实行工程质量岗位责任制，并以行政和经济手段来保证工程质量岗位责任制的实施。

## (6) 加强设备管理

正确选择、合理配置施工设备，施工期间做好设备的维修保养工作，确保设备正常运转。

## 二、质量保证措施

### 1、精心组建施工组织

为了确保本项目施工如期竣工并达到国家验收规范合格标准。公司选派精兵强将组成该工程项目部，该项目部有着丰富的内装工程的施工管理经验，有与本公司长期配合的经验丰富、能吃苦耐劳、综合实力强、高素质的施工劳务队伍，是一支年轻化、知识化、专业化、有丰富施工管理经验，且深受建设单位、监理及同行单位好评的项目部。

### 2、服从建设单位和监理的质量管理

(1) 项目经理部在施工过程中将积极配合建设单位、监理单位的质量检查和指导，服从建设单位、监理单位的监督和管理，严格按行业标准进行施工。

(2) 施工过程中遇到问题及时向建设单位和监理的技术人员汇报，会同监理、建设单位及有关部门共同商讨解决问题的办法，做出整改意见，并由技术负责人具体落实整改措施。

(3) 在隐蔽工程及分项工程完工后，报监理、建设单位和行政主管部门进行验收、在验收合格后方可进入下道工序的施工，对于不合格工程坚决返工。

### 3、建立、健全质量管理制度

(1) 严格执行国家施工操作规程和验收规范，加强分部、分项工程质量评定工作。严格按现行最新施工规范《建筑装饰装修工程质量验收规范》GB50210-2018，国家标准《建筑设计防火规范》GB50016-2014（2018年版），北京市《单位工程质量检验评定标准》以及国家有关验收标准。

(2) 坚持按图施工，若有变更及时报建设单位和监理同意后方进行实施。

(3) 加强工序检查验收制度。坚持自检、互检和专检的“三检制”制度。上道工序的工程质量必须得到下道工序操作人员的验收认可，落实到谁施工谁负责。每道工序完成后必须报建设单位和监理验收合格后，方可进入下道工序的施工。

(4) 严格执行“例会制”。各施工班组每天例会对当天的质量进行自检，发现问题立即返工，并做好质量记录。每周，项目部及公司质检部检查、评比考核、发扬成绩、纠正缺点。

#### 4、加强成品保护意识

(1) 在施工过程中，对已完成的其它单位的成品保证不损坏。

(2) 成品、半成品专门场所放置，专人看管，严禁叠放，注意成品的边角和面的保护。

(3) 在成品半成品搬运过程中，必须慢运、轻放、禁止碰撞。

(4) 成品半成品不得靠近焊接或生火处。

(5) 当进展到装贴饰面材料的阶段，张贴告示提醒大家保护成品半成品，同时将重要的部位用木板围起来，加强保护、防止损坏。

## 第四节 质量责任制度

### 一、质量管理责任制度

在本工程施工中，按照施工质量验收规范、相关标准的全部要素组织施工，公司建立以总工程师为首的质量监督检查组织机构，横向包括各职能机构，纵向包括公司、项目部直至施工班组，形成质量管理网络，项目部建立以项目经理为总负责，项目质量工程师中间控制，项目质检员基层检查的管理系统，对工程质量进行全过程、全方位、全员的控制。

#### 1、建立健全和严格执行各项制度

(1) 推行施工现场工程组织管理决策负责人技术管理工作责任制，用严谨的科学态度和认真的工作作风严格要求自己，正确贯彻执行国家的各项法规，科学地组织各项技术工作，建立正常的工程技术秩序，把技术管理工作的重点集中放到提高工程质量，缩短建设工期和提高经济效益的具体工作业务上。

(2) 建立健全各级技术责任制，正确划分各级技术管理工作的权限，使每位工程技术人员各有专职、各司其事，有职、有权、有责。以充分发挥每一位工程技术人员的工作积极性和创造性，为本工程建设发挥应有的骨干作用。

(3) 建立施工组织设计的施工方案审查制度，开工前，将我公司技术主管部门批准的单位工程施工组织设计报有关部门建立工程师审核。对于重大或关键部位的施工，以及新材料的使用，我单位提前一周提出具体的实施方案、施工技术保证措施，以及新技术新材料的实验，鉴定证明材料呈报监理工程师审批。

(4) 建立严格的奖罚制度，在施工前和施工过程中项目经理组织有关部门人员，根据公司有关部门规定，制定符合本工

工程施工的详细的规章制度和奖罚措施,尤其是保证工程质量的奖罚措施;对施工质量好的作业人员进行重奖,对违章施工造成质量事故的人员进行重罚,不允许出现不合格品。

(5) 建立健全技术复核制度和技术交底制度,在认真组织进行施工图会审和技术交底的基础上,进一步强化对关键部位和影响工程全过程的技术工作的复核;工程施工过程中,除按质量标准规定的要求、检查内容进行严格的检查、复查外,在重点工序施工前,必须对关键的项目进行严格复核。

(6) 坚持“三检”制度。即每道工序完后,首先由作业班组提出自检、再由项目经理、施工员组织技术员、质检员及有关施工人员进行互检和交接检;隐蔽工程在做好“三检制”的基础上,请监理工程师核查并签证认可。

(7) 坚持“三级”检查制度。公司每月对项目工程质量全面检查一次,检查中严格执行有关规范和标准,对在检查中发现的不合格项,提出不合格报告,限期纠正,并进行跟踪验证。

## **二、施工质量控制措施**

### **1、施工前的质量控制**

施工开始前质量控制的主要工作有:

(1) 对所有合同文件和技术文件、报告进行详细审阅。如图纸是否完整、有无漏项、各文件之间有无矛盾、技术标准是否齐全、合同条件的细节等。尽早熟悉合同文件是十分重要的。应重点审核的技术文件除合同外。

(2) 配备检测试验手段、设备和仪器，审查合同及检验的方法、标准、次数和取样规定。

(3) 审阅进度计划和施工方案。

(4) 对施工中将要采用的新技术、新材料、新工艺进行审核，核查鉴定书和试验报告。

(5) 对材料、工程设备的采购进行检查，检查采购是否符合合同的规定。对到场的材料和设备要及时检验。

(6) 为施工放线准备资料，如参考点、线等。

(7) 协助完善质量保证体系。

(8) 对工地各方面负责人和主要施工机械作进一步的审核。

(9) 认真听取设计人员所作设计交底，以明确工程的设计意图和各部位的质量要求。

(10) 准备好全部监理表格和质量管理表格，并对表格的作用和用法交底。

(11) 检查好有关担保和保险工作。

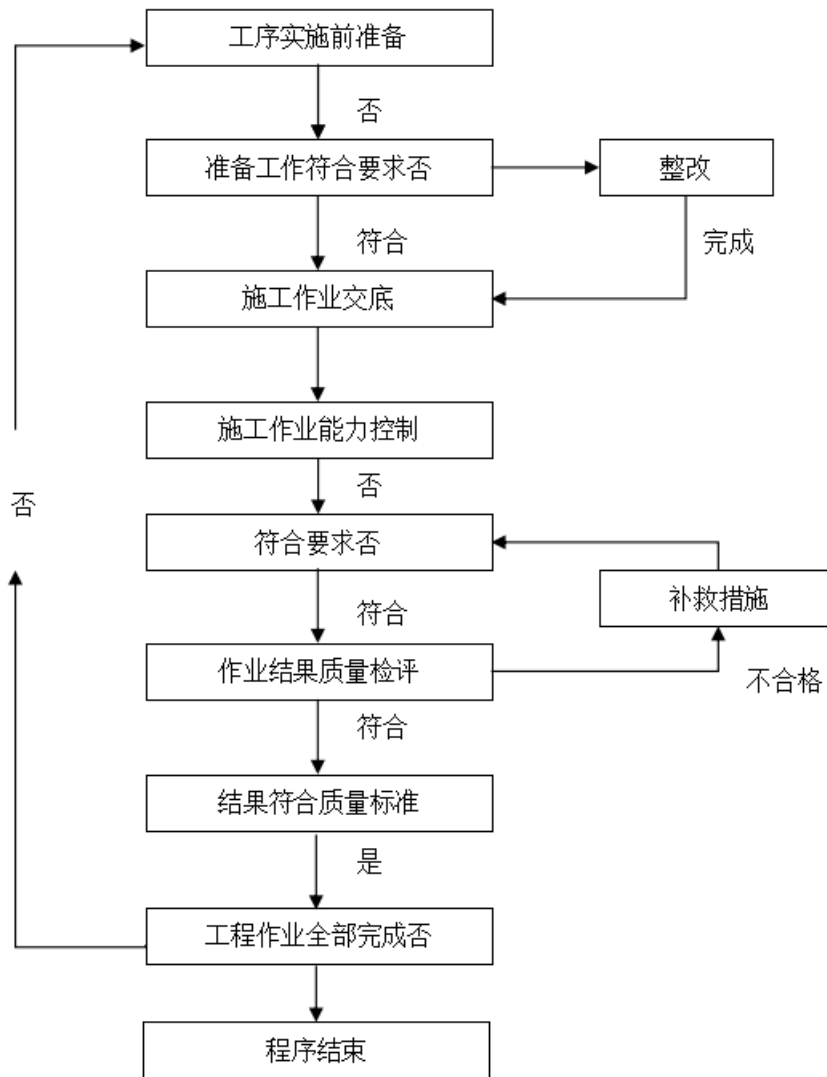
(12) 签发动员预付款支付证书。

(13) 检查建设单位对工地的占有情况和工地环境。

(14) 开好第一次工地会议，全面检查开工条件。

## 2、施工过程中的质量控制

主要包括施工操作质量和施工技术管理工作质量，每道施工程序严格执行以下质量管理流程图（详见图）。



质量管理流程图

(1) 工序质量控制：包括工序活动条件和效果两方面的质量控制。

(A) 确定工程质量控制流程。

(B) 主动控制工序活动条件，主要指影响工序质量的因素。诸如：操作工人材料与构件、施工机具、设备、施工顺序和方法等。

(C) 及时检验工序质量，并对实测数据进行分析判断，提出后续工作的要求与措施。

(2) 设置工序质量控制点：

A、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，对操作人员、材料、设备施工工艺参数和方法均可重点控制。针对质量通病或质量不稳定，易出现不合格品的工序，事先提出控制措施。

B、工程质量的预控。

C、质量检查：包括操作者自检，班组内互检，各工序之间的交接检，施工员或质检员的巡视检查以及建设单位、监理、设计及政府质量监督部门的检查等。具体做法包括：

(A) 装饰材料、半成品、构件和设备质量检查，并检验合格证、质量保证书及试验报告，对质量有怀疑时，应抽样复查。

(B) 分项工程施工前预检。诸如：基础尺寸、构件或墙体轴线、各层 50CM 水平线等。

(C) 施工操作质量检查，确认班组自检或交接检查的质量。

(D) 隐蔽工程检查验收。

(E) 分项工程检查验收。

(F) 单位工程检查验收。

(G) 成品保护质量检查。

(3) 成品保护

(A) 合理安排施工顺序、防止后续工作损坏已完成产品。

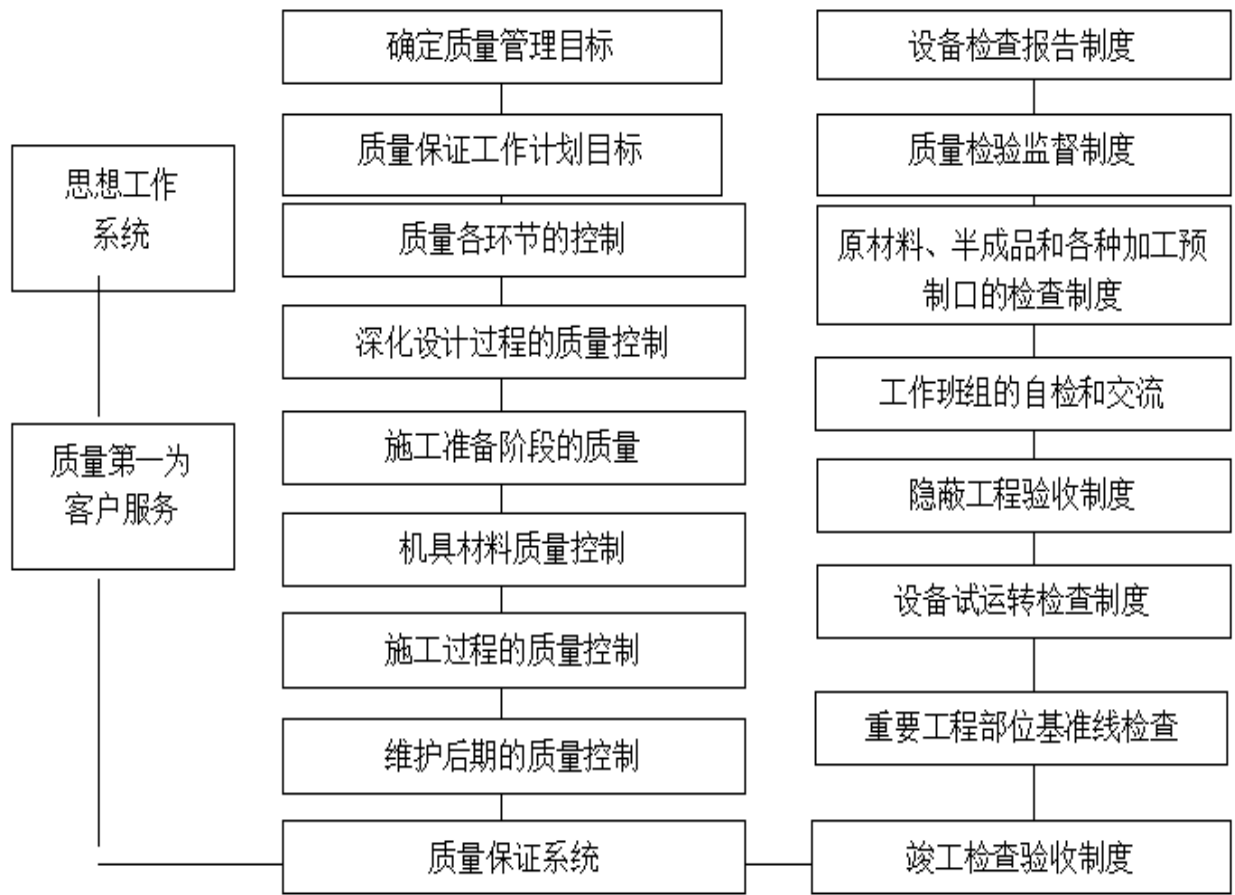
(B) 采用适当保护措施。例如封闭、覆盖、包裹等。

(C) 加强成品保护的检查工作。

(4) 交工技术资料

- (A) 材料和产品出厂合格证或检验证明、设备保修证明。
  - (B) 施工记录。
  - (C) 隐蔽工程验收记录。
  - (D) 设计变更、技术洽商、技术核定。
  - (E) 消防、空调、强电、多媒体设备等安装记录。
  - (F) 质量检验评定资料。
  - (G) 竣工图。
  - (H) 竣工验收表。
- (5) 工程完成后的质量控制
- (A) 按合同要求进行竣工、检验和检查验收。
  - (B) 检查未完成工作和缺陷，及时解决质量问题。
  - (C) 制作竣工资料和竣工图。
  - (D) 维修期内，完成未完成工程和缺陷修补。

### 3、工程项目质量监控系统流程图。



工程项目质量监控系统流程图

## 第五节 质量检查制度

### 一、现场质量检查要求

(1) 开工前检查。目的是检查是否具备开工条件，开工后能否连续正常施工，能否保证工程质量。

(2) 工序交接检查。对于重要的工序或对工程质量有重大影响的工序，在自检、互检的基础上，还要组织专职人员进行工序交接检查。

(3) 隐蔽工程检查。凡是隐蔽工程均应检查认证后方能掩盖。

(4) 停工后复工前的检查。因处理质量问题或某种原因停工后需复工时，亦应经检查认可后方能复工。

(5) 分项、分部工程完工后，应经检查认可，签署验收记录后，才允许进行下一工程项目施工。

(6) 成品保护检查。检查成品有无保护措施，或保护措施是否可靠。

(7) 此外，经常深入现场，对施工操作质量进行巡视检查；必要时，进行跟班或追踪检查。

### 二、现场质量检查的方法

现场进行质量检查的方法有目测法、实测法和试验法三种。

A、目测法：其手段可归纳为看、摸、敲、照四个字。

(A) 看：就是根据质量标准进行外观目测。如墙面装饰是否洁净，喷涂是否密实和颜色是否均匀，内墙饰面基层大面及口角是否平直，墙面是否光洁平整，油漆浆活表面观感，施工顺序是否合理，工人操作是否正确等，均是通过目测检查、评价。

(B) 摸：就是手感检查。主要用于装饰布展工程的某些检查项目，如地面有无起鼓可通过手摸加以鉴别。

(C) 敲：是动用工具进行音感检查。对装饰工程中面板贴面等，均应进行敲击检查，通过声音的虚实确定有无空鼓，还可根据声音的清脆和沉闷，判定属于面空鼓或底层空鼓或底层空鼓。

(D) 照：对于难以看或光线较暗的部位，则可采用镜子把射或灯光照射的方法进行检查。

B、实测法：就是通过实测数据与施工规范及质量标准所规定的允许偏差对照，来判别质量是否合格。实测检查法的手段，可归纳为靠、吊、量、套四个字。

(A) 靠：是用直尺，靠尺检查墙面、地面、屋面的平整度。

(B) 吊：是用托线板以线锤吊线检查垂直度。

(C) 量：是用测量工具和计量仪表等检查断面尺寸、轴线、标高、湿度、温度等的偏差。

(D) 套：是以方尺套方，辅以靠尺检查。如对阴阳角的方正、踢脚线的垂直度、预制构件的方正等项目的检查。对门窗及构配件的对角线（甯角）检查，也是套方的特殊手段。

C、试验检查：通过试验手段，对质量进行判断的检查方法。

### 三、工地检查和巡视

在施工过程中，技术负责人有计划地巡视工地各部分，每天对全部工程巡视一次或多次。当发现某些点的质量问题时，要求操作者改善后再作全面检查。

在巡视检查时，不能干涉班组的作业，在其职权范围内劝告、引导、建议改善工作。技术负责人或质检员应作好检查和巡视的记录和个人日记。

### 四、旁站监督制度

工程的敏感部位或重要工程在施工时实行旁站监督，即技术负责人和

质检员始终在现场监视操作过程。

这些敏感部位或重要工序在施工时比其余部位更易于形成缺陷，而且纠正起来很困难和昂贵。对这一类工程要予以特别的控制。

旁站的目的，在于尽早发现事故苗头，杜绝或减少质量问题的产生，消除质量隐患，因此，旁站是全天候、全过程的现场监督。

## 五、技术保证措施

(1) 严格控制材料采购过程，保证本工程所使用的材料质量符合国家环保建材标准，不符合材料坚决不得入场。

(A) 严格选择材料厂商，必须是本公司的合格材料，并且长期合作，信誉等级较高，供货质量比较可靠。

(B) 对于外购件工序，也严格选择分承包方，且长期合作，信誉等级较高，提供的服务质量比较可靠，本公司还从进场材料质量、材料加工质量、合作态度、售后服务质量等方面进行控制。

(C) 当进场材料质量出现不合格时，要求供应厂商予以调换或退货，如材料质量出现严重不合格，将考虑取消该厂商的供货资格，并将其从合格材料供应商名单中剔除。

(D) 进场材料严格管理，防止材料出现后天性的不合格，任何材料进场时要检验，搁置一段时间后再使用也要重新检验。

(2) 严格控制进场施工人员素质，不仅生产工人的技术素质要得到保障，而且管理人员的素质也要得到保证。

(A) 进场施工人员须持有权威机构颁发的上岗证，特殊人员还须持有特种操作证，否则不允许进场施工。管理人员也须持证上岗，项目经理和质量安全员须有相应的资质证书。

(B) 进场施工班组实行试用制，未通过试用期考核的班组马上退场，通过试

用期考核但在以后施工中出现重大质量事故或质量不稳定的班组也马上退场，在施工过程中不服从管理的班组不允许使用。

(C) 严格保持工人班组的稳定性和整体技术素质，不允许进场班组人员任意更换、调整或无限度膨胀，在班组的使用上充分发挥班组的特长，做到人尽其才。

(D) 加强对管理人员的考核，如管理人员在管理或技术上出现重大失误，造成重大质量事故，则该管理人员须解聘下岗。

(3) 严格控制施工过程，防止不合格工序产生，杜绝不合格工序流入下一过程。

(A) 质检员在工地现场，不停巡视检查，及时发现问题，及时纠正、制止，预防质量事故于萌芽状态。

(B) 实行质量一票否决权制，只要经质检员检查出有质量问题，一律返工，并且一切后果由施工人员自负，并扣罚材料费，所对应的专业工长和项目经理、质检员分别予以 50~100 元/人次的罚款。

(C) 实行样板制，在大面积施工同一种材料时先拿出一小部分做个样板，请建设单位、设计师和质检站认可后，方可进行大面积施工，若有一方不认可则必须重做样板直至认可为止。

(D) 实行质量大检查制度，每个月均有一次由公司经理会同有关部门人员进行一次在建项目的质量大检查，各个项目之间相互对比，寻找差距，进行“比、学、赶、超”创优活动，对所检查项目的工程质量、现场安全生产、文明施工几大指标进行比较打分，每次对得分最高和得分最低的进行奖罚，对当月有质量事故的项目一律处以 1000 元罚款，相应将罚款所得奖给得分高、工程质量优良、现场安全生产、文明施工做得好的项目。

(E) 公司经理还实行对项目随机抽查，若对施工质量有所怀疑并经查实立即就质量事故大小，当场对责任人罚款 30~200 元，对任何人从不宽容，若整改不及时或对质量认识不够，屡教不改，情节严重者可解聘下岗。

(F) 增强质量意识，高度重视质量工作，树立“质量就是企业的生命”的思想，严格按照施工图、操作规程及质量检评标准组织施工。

(G) 加强岗位责任制，贯彻“谁管质量、谁施工”，“谁施工、谁负责”，“谁操作、谁保证质量”的原则，严格实行工程质量与经济责任挂钩，用经济手段确保质量岗位责任制实施。

(H) 严格质量评定制度，认真做好自检、互检、交接检的三检制度，上道工序由班组长、工长和质检员验收合格后，方可进行下道工序作业。

(I) 认真实施技术责任制，严格按照施工规范进行施工，落实技术责任到各工长，认真贯彻施工组织设计及特殊技术措施。

(J) 充分发挥各管理人员的职能作用，确保工程质量达到国家合格标准。

(K) 实行风险承包，把工程质量责任直接落实到个人，和每个人的经济利益挂钩，奖罚分明，使每个人都有压力，也有动力。

(L) 由公司质安部门负责向工地派驻质安人员，质检员和专业工长以及施工人员一起，实行专检、自检、互检、交接检这一行之有效的确保质量的有效措施，组成一个质量监督网络，多层次多方位地对工程质量实行严格的管理，另外，对材料、外协件的进场质量有一个良好、正确的评估，不合格产品不得进场，任何产品都应有合格证或检验报告，杜绝一切因材料不合格而产生的施工质量问题。

(M) 严格进行技术交底，认真做好施工任务书的签发工作，各专业工长安排施工人员施工前必须要有书面的技术交底，其内容要包括：工作内容，施工工艺过程技术要求，质量要求，完成时间等。施工任务书的签发要有质检人员的参与，并且对施工质量有否决权，使施工质量能有一个良好的保证。

(N) 开展 QC 小组活动，把措施订到实处，精心操作，杜绝质量通病。建立质量保证体系，保证“PDCA 循环”的正常运转，对采用的新工艺、新材料、新技术和新结构，制定有针对性的技术措施，以保证工程质量。

(O) 加强质量教育，树立以质量为本的观念，奖罚分明。

## 六、质量管理方针和目标

### 一、质量管理方针

科学管理，技术先进，精心设计，精心施工，打造达标工程。为了满足业主要求，贯彻公司“质量第一，信誉第一，拥护第一”的质量方针，切实落实公司的各项指标，加强质量管理，提高工程质量，实现本工程的质量目标，创出精品工程。制定如下工程管理制度：

1、做好质量管理的宣传工作，深刻认识“质量意识教育，规程、规范教育”的三教育活动；

2、深刻认识“质量是企业生存的根本”；“质量是争取市场的保证”；“质量是每个员工的饭碗”。

3、引导职工以自己的工作质量、操作质量来确保工程质量，确保质量目标的实现。根据总公司、分公司、项目经理部的三级管理制度，成立三级负责制的领导小组，相应明确目标和责任。

4、严格执行合同条款，按照招标文件《技术规范》和业主以及监理

工程师的指令施工，制定落实各项质量管理和保证措施，确保各项工程质量达到国家验收规范合格标准。

## 二、质量管理目标

在组织上健全质量保证体系，制定质量目标，并制定和贯彻切实有效的保证措施。达到国家质量验收规范合格标准。

工程质量检验执行招标文件中相关的技术规范、技术标准。组成自上而下的质量管理网络，使之组织健全，使工程质量管理的情况能及时反馈。明确质量保证职责，使施工中有关工程质量的工作内容具体落实到各部门。在每个管理人员及操作工人心里树立“质量为本”的理念。

## 三、保证质量的组织措施

在项目经理的领导下，由专职负责人组成质量监察部负责质量管理工作。施工队设专职质检员，施工队设兼职质检员。技术质量部每月组织一次质量检查，每月由项目经理组织一次质量检查，召开一次工程质量总结分析会。

施工队每天进行施工中间检查并评出质量等级。班组坚持“三检制”，自检合格后，专职质检员进行全面检查验收。然后由项目经理部质检工程师请监理工程师验收签认。发现违反施工程序，不按设计图纸、规范、规程施工，使用不符合质量要求的原材料、成品和设备时，各级质检人员有权制止，必要时向主管领导提出暂停施工进行整顿的建议。

## 四、保证质量的管理措施

### 1、加强质量教育

(1)、不断加强对职工进行有关质量法规的教育，增强全员的质量责任意识，使保证质量真正成为每个建设者的自觉行动。

(2)、深入开展“一学、五严、一追查”

（学法规、严守设计标准、严守操作规程、严用合格产品、严格程序办事、严格履行合同；追查责任者）和“质量月”活动，充分发动职工群众，切实履行法定的质量义务，做到依法经营。

## 2、加强技术培训

定期或不定期的组织职工开展职业岗位培训，学习有关规范、标准和操作规程，进行“四新”（新技术、新材料、新工艺、新设备）成果的技术培训和推广。

## 3、积极开展小组活动

采取自愿结合或行政组织等多种方式，做好质量管理小组的活动组织、资料管理、成果推广总结工作。结合施工特点，从实际出发，成立提高工序和工程质量的小组，真正解决施工中质量问题，提高工程产品质量，降低物能消耗，提高经济效益和社会效益。

## 4、建立质量情报信息网络

质量情报信息，主要是指反映工程项目在施工过程中各个环节的工程质量和工作情况，同时还包括新材料、新技术、新工艺、新标准等。为搞好工程项目质量目标管理，有效控制和保证工程质量，工程施工管理人员、技术人员、质量检查人员经常深入施工现场，认真掌握大量、准确的第一手质量情报信息资料。做到及时收集、及时反馈、及时分析、及时应用，以便更好地保证工程质量。质量情报信息的内容主要包括：

（1）进入工地的各种原材料、成品、半成品的产品合格证及质量检查验收情况。

（2）、施工组织设计或施工方案、技术交底、图纸会审、

变更、隐蔽工程和有关质量的记录情况。

(3)、历次质量检查、各种验收检查的记录情况，质量事故调查记录和处理。

(4)、新材料、新技术、新工艺、新标准等信息的收集整理情况。

(5)、机械、试验、检测、测量仪器、人员素质等影响工程质量的调查记录和处理情况。

(6)、国外同行业有关工程质量的先进管理办法和手段，以及发展方向等概况。

## 5、强化企业质量自控能力

(1) 严格按照设计文件（图纸）、技术标准和施工规范进行施工，进一步加强全面质量管理，认真贯彻 ISO 质量保证体系标准，不断完善，确保有效运行。

(2)、加强中心试验室的建设，按有关规定做好计量、试验工作。

## 五、保证质量的控制措施

### 1、工程工艺控制

(1) 单位工程开工前，认真编制施工组织设计，经监理工程师审批后，严格按照施工组织设计施工。

(2) 主要分部、分项工程编制施工方案，科学地组织施工。

(3) 在施工过程中，经常检查施工组织设计及施工方案落实情况，以确保施工生产正常进行。

### 2、工程材料控制

工程材料和辅助材料（包括构件、成品、半成品），都将构成施工工程的实体。保证工程材料按质、按量、按时的供应是提高和保证质量的前提。因此，对采购的原材料、构（配）件、半成品等材料，一定要建立健全进场前检查验收和取样送检制度，杜绝不合格的材料进入现场。

（1）外购材料必须三证（出厂证、合格证、检验证）齐全，进场后按规定抽检，合格后方可使用。

（2）、地方材料先调查料源，取样试验，试验合格经监理工程师认可后方可进料。

（3）、现场设专人收料，不合格的材料拒收。施工过程中若发现不合格材料及时清理出现场。

### 3、施工操作控制

施工操作者是工程质量的直接责任者。工程质量的好坏，单就工序质量来说，施工操作者是关键，是决定因素。

（1）施工操作者必须具有相应的操作技能，特别是重点部位工程以及专业性很强的工种工程，操作者必须具有相应工种岗位的实践技能，必须做到考核合格持证上岗。

（2）、施工操作中，坚持“三检”制度，即自检、互检、交接检；所有工序坚持样板制；牢固树立“上道工序为下道工序服务”和“下道工序就是用户”的思想，坚持做到不合格的工序不交工。

（3）、按已明确的质量责任制检查落实操作者的落实情况，各工序实行操作者挂牌制，促进操作者提高自我控制施工质量意识。

（4）、整个施工过程中，做到施工操作程序化、标准化、规范化，

贯穿工前有交底、工中有检查、工后有验收的“一条龙”

操作管理方法，确保施工质量。

#### 4、进度和质量关系的控制

实施工程项目施工与管理过程中，正确处理质与量的关系。生产指标（任务）、进度（任务）完成后，必须检验质量是否合格。坚持好中求快，好中求省，严格按标准、规范和设计要求组织、指导施工，不能因为抢工期而忽视质量。

#### 5、工程款支付控制

为保证工程质量，避免或减少工程返修损失，对已完分项工程款支付实行严格的控制。做到专款专用。

#### 六、质量回访保修措施

为实现质量目标，充分体现良好的企业精神和向业主负责的态度，切实落实施工质量责任制，特制定如下保修措施：建立内部工后质量包保责任制，项目经理与各分项工程责任人签订《工程质量包保责任状》，建立具有可追溯性的工程质量保证制度；对因施工原因造成的工程质量问题负责任。

工程质量保修回访小组，为全面负责协调处理竣工验收后，工程质量保修服务的常设机构。

由单位技术质量部、综合办公室、经营财务部等部门组成；办公地点设在我单位技术质量部，负责工程质量保修实施及定期回访。

工程竣工验收后，按《跟踪回访制度》规定，由工程质量保修回访领导小组组织，进行一次全面质量跟踪回访。发现

工程质量问题立即组织实施维修整改，达到用户满意为止。避免互相推诿的情况出现。保修期满，工程质量保修回访领导小组，组织一次保修终期回访，认真听取用户对工程质量的评价及意见。技术质量部专人负责接待用户来访人员及其它方式的质量问题投诉。

对所投诉的质量问题认真登记，派人到现场勘察调查，提出处理意见方案。用户认可后，组织维修人员携机具、设备赶赴现场，实施维修处理，维修质量必须达到规范标准要求 and 用户满意。

## 七、工程质量管理奖罚制度

### 1、定期检查制度

公司每月、项目经理部每半月进行一次工程质量大检查。各施工队每周进行一次分部工程的质量检查。现场随时抽查。

### 2、检查评比制度

项目经理部通过定期质量检查，进行总结评比。

对所有施工项进行名次排定：第一名的集体，奖励本月工程造价的 3%；后一名的单位，罚本月工程造价的 3%；连续 3 次评比第一名，加奖本月工程造价的 1%。对连续倒数第一名的单位，除对其追加罚款为本月工程造价 1%外，还责令其停工整顿，查找原因，提出改进方法，通过例会讨论通过后，才能准许重新开工。坚决把检查评比落到实处，不能作秀。

### 3、风险抵押制度

对管理层人员实行质量风险抵押金制度。对其责任范围内，工程一次验收合格的，全部返还抵押金。

荣获甲方评定的先进称号的，按等级加倍返还抵押金。对一次验收合

格率不达标的按情节给予相应的处罚。

对发生重大以上质量事故，不返还抵押金，同时对有关责任人员实施行政和经济处罚。

#### 4、严肃管理制度

要把风险抵押制度深入每个人的心中，让每个人都把工程当做自己的工程，从自身自觉自愿的对工程负责。

在制度面前一视同仁，奖惩分明。

### 八、质量体系保证措施

#### 1、质量教育

对上岗职工进行系统培训，加强职工质量意识教育，并引入竞争机制，严格按考核合格持证上岗制度办事，使每一位职工树立强烈的质量意识，高标准严要求，保证工程质量。

#### 2、施工过程控制

##### (1)、施工准备阶段

①从项目经理部到施工队，根据本投标文件制定的质量保证措施，分层次制订全部或单项工程的质保规划和更为详细的保质保证措施，为工程质保明确方法、途径和标准。

②项目开工所必须的各种条件，包括劳动力、材料、机械设备配备、施工场地布置、施工图纸准备、施工组织设计编制均由项目经理部统一组织、安排，确保满足质量达标的要求。

③明确质量攻关项目，组建质量 QC 小组进行质量攻关。

④制定操作工艺标准，保证工程施工达到标准化作业。

##### (2)、施工实施阶段

①控制源头，把住材料采购关。按照质量管理体系文件要求，从物资采购、供应商提供产品、产品标识和可追溯性、不合格产品控制、纠正和预防以及质量记录等六个环节进行控制。各种材料到达工地必须进行验收，投入使用前必须按规范进行试验。

②作好技术交底，坚持按章操作，每道工序开始前都进行详细的技术交底，交清设计要求、规范要求、施工技术细则要求、质量要求和操作工艺标准，作业人员必须严格按照技术交底的要求和标准施工。

③严格监督管理，把好试验检验关。按照施工规范和试验规程，做好施工前、施工中和施工后的各项试验检测，确保满足设计和规范要求，按照过程监督检查的要求，对每道工序对照质量标准进行验收检查，达不到标准的坚决返工。

④大力推广采用新技术、新工艺、新方法、新设备“四新”技术，施工中应做好原始记录，积累资料、不断总结经验，提高工程质量。

### (3)、施工过程监督及检查

①健全项目经理部监督检查和施工队、作业班组自检的质量监督检查制度，强化以质检工程师为核心的工程质量监察系统，选拔坚持原则、不循私情、秉公办事的人员担任各级专、兼职质检员，确保和维护其权威性。

②实行工序质量考核负责制，上道工序必须经检查验收满足项目的质量标准并经签认后方可转入下道工序的实施。

③主动配合支持监理工程师的工作，积极征求监理工程师的意见，坚决执行监理工程师的决定，共同把好质量关。

④每月开展一次质量检查活动，并进行评比通报，奖优罚劣。

### 3、工序自检、互检

(1)、每项作业完成后，先由施工人员进行自检，然后由施工队队长组织，专业技术人员、质检人员、作业班组长参加对其进行自检。

(2)、分部工程完成后，由技术质量部组织专业技术人员、质检人员和施工队队长对其进行质量检查。

(3)、单位工程完成后由项目经理组织，技术质量部部长、工程计划部部长、物资设备部部长、专业技术质检人员和施工队队长及相关人员参加对工程进行全面的自检。

(4)、在施工过程中，各工班的质检员、工长在工班之间建立互检制度，发现工程质量问题尽早克服。

### 4、隐蔽工程检查和签证

隐蔽部位的施工部位均属隐蔽工程，在具备覆盖条件 48 小时前，以书面形式通知驻地监理工程师检查验收，确保驻地监理工程师有时间对工程进行检查、检验。隐蔽工程经监理工程师检查或抽检合格确认后方可隐蔽。未经监理工程师确认隐蔽工程作不合格品处理需重新返工。对监理工程师认为需要抽检的隐蔽工程，按要求检查，对不合格的隐蔽工程将重新返工，直至达到设计和验收标准为止。

### 5、纠正和预防措施流程

由技术质量部全面负责工程质量的检查工作；由技术质量部、物资设备部对检查中发现的工程质量问题进行研讨并编写纠正办法上报项目经理下发施工队；施工队组织相关人员按纠正方案进行处理，确保方案的落实；技术质量部组织技术人员、施工队队长对纠正后的工程进行验证。

## 6、日常工程质量检查

- (1)、技术负责人要求经常下工地现场办公，发现问题及时解决。
- (2)、施工队质检员，每天对施工质量进行检查。
- (3)、作业班组质检员，每天对本工班施工质量进行检查。

## 九、质量保证与控制方案

坚持“百年大计，质量第一”的方针，制定完善的工程管理制度，建立有效的质量保证体系，从保证质量的组织措施、管理措施和控制措施三方面严格入手，在单位工程的分部分项施工工序技术上严格把关，以达到工程质量达标规划及目标的实现。

强化质量教育，增强全员质保意识。利用现场质量标语、板报、上质量课、现场分析会、观摩会等多种宣传教育形式，不断强化全员质量意识，牢固树立“质量第一、信誉第一、用户至上”的观点，调动每个职工保证质量的积极性和自觉性。

工程开工前，根据设计要求和业主的质量标准，结合我单位的实际，进一步制定以分项工程质量保全的规划，形成有目标、有检查、有考核的标准化管理体制。

健全组织制度，本着“谁主管，谁负责”的原则，行政主管亲自挂帅，成立质量保证领导小组。各公司设相应的质量管理机构，各作业班组设质检员。同时建立内部监理制度，加强质量监督，形成自上而下的质量管理网络。

在施工中，严格执行八项制度，即：工程测量双检复核制度；隐蔽工程检

查签证制度；质量责任挂牌制度；质量评定奖罚制度；质量定期检查制度；质量报告制度；竣工质量签证制度；重点工程把关制度。

建立质量责任制，逐级签订质量包保责任状，制定质量跟踪检查和奖罚制度。

组织做好定期质量检查工作，坚持做到项目经理部每月组织一次，施工队每周一次。对每次检查的工程质量情况及时总结通报，奖优罚劣，同时各级质检人员坚持做好经常性质量检查监督工作，及时解决施工中存在的的质量问题，预防质量通病，杜绝质量事故，使工程质量在施工的全过程中始终处于受控状态。

以高起点、高标准、高质量、高速度的“四高标准”干好本工程。积极进行全员、全方位的标准化管埋，规范施工，对标检查，按标奖罚，用标准规范作业行为。

严把好技术交底关、材料验收关、操作程序关、工序交接关和质量评定关，加强对质量全过程的控制。

严格按操作规程施工，工序交接检查要按标准进行，上道工序不合格，下道工序不准施工，推行样板引路，超前示范。

强化计量工作，完善检测手段。项目经理部设中心试验室，配齐各种试验设备和计量器具及专职试验人员，使用先进的检测仪器，严格执行计量设备和器具的检定规程，保证取值的正确性。

积极开展 QC 小组活动，深化全面质量管理，杜绝质量通病；在施工过程中，为解决质量难题，消除质量通病，积极开展 QC 小组活动。进行技术攻关，狠抓薄弱环节，严格按工艺施工，以彻底消除质量通病。

## 1、确保工程质量的组织措施

严格执行合同文件各条款，加强质量管理，是我们始终坚持的原则。

合同范围内全部工程的使用功能符合设计要求，施工质量按照本项目技术规格书的要求及国家技术规范规定的质量验收评定标准，达到合格等级标准。为此，在施工过程中采取以下措施。

## 2、建立健全质量保证体系

项目经理部成立质量管理领导小组，项目经理任质量管理领导小组组长，技术负责人任副组长，成员由主管各业务领导组成。项目经理部设专职质检工程师，队、班设专、兼职质检员，各级质量管理干部和质检人员坚持跟班作业，及时发现存在的问题定期召开质量分析会议，研究制定改进措施，虚心倾听建设、设计、监理工程师的意见并及时改正，进一步推动和改进质量管理工作。

## 3、提高全员质量意识

工程质量包括工程使用的产品、工序和施工质量，三者密切联系。

工程质量是施工活动的最终成果，它取决于工序质量，而工作质量则是工序质量和工程质量的保证和基础，工程质量是一个系统工程。领导是关键，制度是手段，技术是保证。

队伍进场后，将分项分工序实施专项质量意识教育，有的放矢，做到人人明白质量要求，个个清楚质量标准 and 目标。

实施领导把关，尤其是在关键部位施工中，主管领导及技术主管要跟班作业，严格执行标准，确保落实质量、文明施工。

建立健全质量奖惩等规章制度，在人员和机械等技术装备和物资保障上满足施工质量标准的要求。

#### 4、狠抓工序质量，确保整体质量

确立以自检为基础，自检、互检与交接检等专业检查相结合的质量“三检”制度和工前试验、工中检查、工后检验的工作制度。

程序是由班组质检员自检合格后，报队质检员，队检查合格后，报项目经理部质检工程师，经检查合格后，请技术负责人检查验收签证，再请工地监理工程师检验，确保各工序质量达标。

该制度在我单位的有效执行，使我单位的工程质量得到有效的保证。坚持“三服从、五不施工、一票否决”的制度，即进度、工作量、计量服从工程质量，质量问题一票否决。

在施工过程中做到：施工准备工作不充分不施工，必需的试验未达到标准不施工，施工方案和质量保证措施未确定不施工，设计图纸没有批复的不施工，没有进行技术交底不施工。质量不合格的工序坚决返工。

#### 5、选派具有丰富施工经验的队伍

从参加过各项工程施工的人员中选调主要技术骨干组成专业施工队，按照全面质量管理的方法，成立专项工程施工等 QC 小组。

#### 6、加强质量检验、监控及验收

加强对施工过程质量的检验、监控及验收，严禁不合格材料进入任何工序，确保各项工序一次通过。对隐蔽性工程实行隐蔽性验收制度。

#### 7、开展标准化作业

工程严格按标准化作业，做到工序有标准，有检查，凡是检查都要有结论。

杜绝走马观花，不了了之。各项工程的主要工序，严格按照作业标准进行操作，把新技术、新工艺、新方法，运用到各项施工生产中去，切实保证标准化作业质量。

严格技术标准、切实尊重监理按施工图纸施工，遵守各种技术规范、规定。遇有设计与实际不符的情况，及时报监理工程师核查解决。

严格执行监理工程师签证制度，随时接受监理工程师的检查指导。

#### 8、确保施工质量的技术措施

工程质量保证措施是确保工程质量的重要环节，必须建立健全质量体系，提高全员质量意识，明确制定质量目标，确保一次合格，并配合全线质保计划。

认真理解和执行技术规范和合同指定的其它标准，熟悉设计图纸，领会设计意图，严格按照设计要求、技术规范和质量标准进行施工和检验评定。

按照设计和施工技术要求，作好各项试验和测试工作。进场后，在开工之前，首先对场区的不同土壤进行详细的调查和取样，在此基础上，作好以下试验和测试工作：

采用新技术、新设备：采用新技术和新设备既保证了施工进度，又保证了施工质量，用先进的密实度检测仪对各分部分项工程进行监控与指导，确保施工过程始终在有效监控之下。

重视测量工作：组建强干的测量队伍，配备先进的测量仪器，是从位置、高程和几何尺寸上确保工程质量的控制手段，我单位将从队伍和设备两个方面保证测量工作满足工程质量的要求。

选派技术水平高且

操作熟练的技术人员组成项目经理部和施工队两级测量队伍。

设测量队，主要负责控制测量、放线定位测量和对工程进行复核、检查及其他抽查性测量工作。

各施工队测量班由测量队派人进行帮助和监督，负责掌握检查施工进度，工程质量自检等测量工作。

测量时认真作好记录，所有施工测量记录和计算成果均按工程项目分类装订成册，并附必要的文字说明。

隐蔽工程的测量资料（即测量记录和计算成果），作为隐蔽工程质量检查的附件，施工测量资料及竣工测量资料，作为工程竣工验收的附件。

制定各部门的岗位质量责任制和各分项工程的质量目标，按照工程质量奖罚条例规定执行，奖罚分明。

建立开工前技术交底制度，同时各分项工程开工前应按规范要求编制分项工程施工方案，并经监理工程师审批后实施。对各层路基、管道进行隐蔽工程验收计划。

#### 9、建立健全质量保证奖励机制

预留一定比例工程款作为质量保证金，实行质量达标优价。质量保证金由技术负责人组织相关部门负责实施。

开展红旗等评比活动，奖优罚劣。

把质量作为考核各施工队及负责人综合评比的重要内容。对于违章施工、粗制滥造、偷工减料、使用不合格材料的行为，质检工程师具有现场处罚权，对质量突出的单位和个人，质检工程师有奖励权。

#### 10、组织保障措施

成立全面质量管理小组，由第一管理者亲自抓各项管理工作。配齐专、兼职质检工程师和质检员，制定相应的对策和质量岗位责任制，推行卓有成效的全面质量管理和目标责任管理，从组织措施上使质保计划真正落到实处。

坚决实行质量一票否决权。工程质量达不到质保计划的，坚决返工重做。

### 11、思想保障措施

党、政、工、团密切配合，宣传建设质量达标工程的重要意义，树立起建设质量达标工程的荣誉感、责任感和使命感。

把质保工作列入各级工程例会、总结会的重要议题，及时总结质保经验，分析解决存在的问题，引导质保工作健康发展。

在评先、评模、劳动竞赛评比中把质量质保作为重要内容，实行一票否决。

管理人员和技术人员密切配合，宣传工程的重要意义，让每一个施工人员认识到工程质量的重要性，正确认识工程质量与进度和效益的关系。

#### (1)、建立健全全面质量管理体系

建立以项目总工为首的质量管理体制，建立质量责任制，项目经理、总工对工程质量负责。在满足业主要求的质量标准前提下，争创部优，保证工程安全无事故，按工期完成。明确本工程项目经理部各有关职能部门、人员在保证和提高工程质量中所承担的任务、职责和权限。

领导班子要围绕本工程质量目标，贯彻和执行工程项目责任制，确保工程质量目标的实现；项目经理是工程质量的第一责任人，要坚持“

质量第一”的方针，通过严格的质量管理工作，确保工程质量目标的实现，向业主交付符合质量标准和合同规定的工程；

技术负责人负责组织编制工程质量计划，组织相关人员进行图纸会审、技术交底，加强施工监控，负责对工程关键技术和难点部位提出超前预防措施和处理质量事故中的技术问题。

质量主管负责组织物资、试验人员对工程原材料，半成品和成品的检测，并及时提供质量合格证明；负责组织工程施工质量检测 and 隐蔽工程验收。

施工主管负责编制施工计划安排，合理进行施工布置和安排，处理常规技术问题。在计划、布置，检查生产工作时坚持把质量放在首位。

(2)、落实质量责任终身负责制 项目经理与业主，与企业法人签订质量责任状，对本合同质量终身负责。建立《工程质量责任卡》，落实工程质量终身负责制。项目经理、总工、各级行政和技术负责人，以及质量检查、工程技术、试验检验、测量监控、物资供应人员直到施工人员都要明确各自的质量责任，层层签定质量状，实行质量岗位责任制，使每个分项工程、每道工序的质量都有明确的责任人。

## 12、健全系统的质量管理制度

(1)、实行 ISO 系列质量管理模式，强化企业质量自控能力，严格按照设计文件（图纸）、技术标准和施工规范进行施工，进一步加强全面质量管理，认真贯彻 ISO 系列保证体系标准，不断完善，确保质量体系有效运行。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/176025023024010112>