

1 院况简介

2 手册简介

2.1 范围和选用领域

2.1.1 本手册阐述了设计院的质量方针和质量目标，是描述质量体系，履行各项质量活动的基本文件，要求每一项与质量有关的活动都按规定的程序进行，确保向顾客/业主提供合格产品和优质服务。

2.1.2 本手册适用于设计院承接的各类工业与民用建筑工程设计、市政工程设计、岩土工程勘察、工程测量和建设咨询项目以及如“1 院况简介”所述内容。

2.1.3 本手册适用于设计院内部的质量管理，也可作为向顾客/业主提供质量保证能力的依据。

2.1.4 由于工程设计和设计前期咨询不包括后续的施工建设安装过程，且施工建设安装质量由其他相关组织负责；岩土工程勘察和测量的外业各过程的结果和勘察内业成果通常都可由后续的监视和测量加以验证，故将 7.5.2 条款删除。

2.2 编制依据

2.2.1 本手册编制依据为 GB/T19000-2008—ISO9000:2005《质量管理体系 基础和术语》和 GB/T19001-2008—ISO9001:2008《质量管理体系要求》标准。

2.2.2 本手册遵守国家现行有关法律法规和行业相关标准。

2.3 术语和定义

2.3.1 设计院质量手册采用 GB/T19000-2008—ISO9000:2005《质量管理体系 基础和术语》给出的术语和定义。

3 手册管理

3.1 质量手册由设计院科技管理部-质量管理室负责编制和修改，经管理者代表审核，院长批准后，以正式文件向全院发布实施。

3.2 质量手册经批准发布后，应标明版本号，放在院网中，各部门可直接在院网上查阅。质量手册部分内容需要更改时，经管理者代表批准后，由科技管理部-质量管理室负责进行修改，标明文件更改后的版本号，并将“体系文件更改通知单”发至各有关部门。

4 质量管理体系

4.1 总要求

设计院按照 GB/T19001-2008—ISO9001:2008 标准要求建立、实施并保持文件化的

质量管理体系，持续改进并保持其有效性。

设计院的外包过程包括勘察的劳务外包，有的勘察、设计专业有时会发生外包，计量仪器要外检测等。

4.2 文件要求

4.2.1 总则

质量管理体系文件包括：①质量方针和质量目标；②质量手册；③质量体系程序文件；④其他质量文件。其中，质量方针和质量目标 1 部，质量手册 1 部，程序文件 10 部，其它质量文件 40 部。文件目录详见附录。

4.2.2 质量手册

质量手册应包括：设计院质量管理体系所覆盖的产品类别，涉及的职能 / 部门、岗位和场所，以及不适用要求的删减和删减的合理性；形成文件的程序或对其引用；表述质量管理体系的相互作用等内容。设计院质量手册是进行质量管理，开展各项质量活动的法规和准则，是设计院必须长期遵循的质量管理体系文件。

4.2.3 文件控制

4.2.3.1 院编制《文件控制程序》，控制的文件范围包括：

- a 质量管理体系文件（质量方针和质量目标、质量手册、程序文件和其他质量文件）；
- b 与工程设计 / 咨询、工程勘察 / 测量有关的技术文件（如工程设计、工程咨询、勘察纲要 / 工程测量施测纲要及各类成果报告等技术文件）；
- c 计算机应用软件；
- d 与工程设计 / 咨询、工程勘察 / 测量有关的外来文件（如顾客提供的设计基础资料、工程地质勘察报告；适用的法律法规，国家、行业、地方相关的标准 / 规范、标准图册等）；
- e、设计院体系适用的记录。

4.2.3.2 文件的控制和管理

a 组织内部编制的文件：

- 1) 发布前须得到院行政或技术负责人批准，确保文件是充分和适宜的；
- 2) 文件发布实施后，在必要时进行评审并更新，按原批准程序再次批准；
- 3) 确保文件更改和现行修订状态得到识别（如版本号）。

b 外来文件：

- 1) 确保外来文件得到识别（如标明收文日期、编号、文件来源，适用的项目等）；
- 2) 控制文件的分发（如确定分发范围、发放登记等）；
- 3) 识别国家、行业、地方标准 / 规范有效版本，并予以控制。

c 文件控制的其它要求：

- 1) 确保文件使用处能得到有关版本的适用文件；

2) 确保文件清晰、易于识别和检索;

3) 防止使用作废文件,若出于某种目的需保留作废文件,应对这些文件做适当的标识。

4.2.4 记录控制

4.2.4.1 设计院制定《记录控制程序》,规定了对记录的标识、贮存、保护、检索、保留和处置所需的控制,其记录包括标准要求的记录和质量管理体系有效运作其他证据。记录应准确、完整、统一编目,便于识别和检索。

5 管理职责

5.1 管理承诺

院长向所有顾客/业主及其它相关方承诺:建立、实施质量管理体系,并持续改进保持其有效性,为此应该:

5.1.1 通过设计院内部,外部的培训、适当的会议等设计院告知全院职工树立以顾客为关注焦点,遵守法律、法规等质量意识,向全院职工传达满足顾客/业主和现行相关的法律法规、标准规范要求的重要性;

5.1.2 制定设计院的质量方针、质量目标,并将院质量目标在各设计所和相关职能部门进行分解展开;

5.1.3 每年按计划进行管理评审;

5.1.4 确保产品实现过程获得适宜的人力资源、基础设施和工作环境。

5.2 以顾客为关注焦点

5.2.1 院长和管理者代表指挥和控制与顾客有关的过程,通过相关的质量活动,确保顾客的要求得到识别和确定,并转化为建设项目要求;通过质量管理体系的有效运行,持续改进和预防不合格,以增强顾客满意为目的。

5.2.2 副院长按各自分工协助院长做好以上各项工作。

5.3 质量方针

工程勘察设计应“安全、实用、经济、美观”;严格执行国家现行相关的法律法规和标准规范;管理符合 GB/T19001-2008 标准;不断改进质量管理体系,提高设计与服务质量,使顾客/业主满意。坚持“可持续发展”的设计理念,保护环境、节约资源、善用能源、努力创造人与自然和谐发展的环境。

院长在全院范围内建立适当的沟通渠道,即通过培训教育、会议、网络信息等方式宣讲院的质量方针,使全体职工都理解、执行并努力为实现质量目标作出贡献。在适当时机(如管理评审时、市场/社会环境变化可能影响到质量方针的适宜性时),对质量方针的持续适宜性进行评审,包括为保持质量方针的适宜性更新质量方针。

5.4 策划

5.4.1 质量目标

运用 GB/T19001-2008 标准，院长应确保在设计院的相关职能和层次上建立可测量的质量目标，并与质量方针保持一致。

设计院不断改进和完善质量管理体系。提高技术、质量、管理水平，强化精品意识和服务意识，重视综合效益，保持国内先进水平。

设计院每年年度质量目标值及各设计所(分院)、各有关职能部门的质量目标值，详见“设计院年度经营、质量、技术及资源目标管理对策措施表”、及“各设计所(分院)年度经营、技术及质量目标管理展开表”。

5.4.2 质量管理体系策划

院长应确保：

5.4.2.1 质量管理体系应满足质量目标及 4.1 的要求；

5.4.2.2 在对质量管理体系的变更进行策划和实施时，保持质量管理体系的完整性。

5.5 职责、权限与沟通

5.5.1 职责和权限

5.5.1.1 院长确保在质量手册中规定与质量管理体系有关的：

a 组织机构的设置及其相互关系（设计院组织机构图见附图一）；

b 机构的职能、职责权限及其相互关系（质量职能分配表见附表一）。

5.5.1.2 院长以制定岗位责任制的方式规定各部门岗位的设置及各岗位职责权限及其相互关系，详见院法定代表人与设计所(分院)签订的承包经营合同书和《技术岗位责任制》。

5.5.1.3 院长将以上职责和权限规定以文件方式传达到各相关部门 / 职工，使职工理解并执行。

a 院长职责

主持全院工作。对院的质量工作及质量管理体系的策划过程、组织机构的建立和调整全面负责；确保院内的职责、权限得到规定和沟通；制定院的质量方针和质量目标，向全院传达满足顾客要求和满足法律法规、标准规范要求的重要性，确保全院职工都理解并贯彻执行；主持管理评审，保持质量管理体系的适宜性、充分性和有效性；确保资源的获得；任命管理者代表；

b 经营副院长职责

受院长委托：

分管生产经营管理工作；主持对重大工程项目的洽谈和与产品有关要求的确定、评审与沟通工作。负责重大工程方案投标；审查生产计划及其统计报表。

c 行政副院长职责

受院长委托：

分管行政管理工作；主持对专业技术人员的专业技术职务聘任、考核、考试工作；

合理调配人员、人力资源、做好人才流动和全员的继续教育；基础设施及工作环境管理等工作。

d 总工程师职责

受院长委托：

分管科学技术质量管理工作。主持对推进科技进步、科技创新、勘察设计创优、业务基础建设工作并分管信息档案管理工作和 GB/T19001-2008 贯标工作。

e 院副总工程师、副总建筑师职责

贯彻国家、地方现行的法规和技术政策；协助院总工程师制定院科技发展规划和年度计划；审定设计院的各项技术规定、技术措施和通用图；分管院级工程设计和重大科研项目中的关键技术；审定院级工程分管专业的技术条件、设计方案、初步设计文件和主要施工图；审定标准设计、重要科研项目的计划及试验方案；主持鉴定科研成果；审查设计质量检查报告，提出改进与提高设计质量措施。

f 项目总负责人职责：

在分管院长 / 总工领导下，负责组织和领导所承担工程项目的设计工作，参加合同（方案）评审，确定与项目质量特性有关的目标，签订技术协议书，按质量体系文件的要求进行质量策划和设计策划，编制“设计进度计划”和“设计大纲”。负责组织工程项目设计，协调各专业之间的关系，组织各专业负责人和设计人员按规定要求实施设计过程质量控制和技术服务，参加设计评审和设计确认，作好各项准备和记录工作，并组织实施。负责工程项目文件资料的收集及归档。

g 行政管理办公室职责

负责传达院的各项行政决议，组织协调各项行政事务，负责院重大事项督办工作，负责行政公文的行文、办文，负责机要保密管理、印鉴管理、对外宣传及接待、会议组织及后勤服务等行政事务管理工作。下设总务室。

后勤服务包括负责对办公用房，工作场所相关设备设施及其支持性服务及维修工作，以及公共环境的卫生、绿化、美化工作，实施内部安全防卫措施，做好院的安全保卫管理工作。

h 人力资源部职责

负责院人事管理、劳动用工、人力资源开发与教育培训、工资福利、社会保险、职称评审等工作。

负责全院机构和职工岗位的设置，合理调配人员，组织实施对技术人员的技术职务聘任和考试、考核工作。

I 经营策划部职责

负责院生产经营计划、合同、项目招投标、项目实施、品牌建设、对外合作等管理工作。

负责勘察 / 设计业务的洽谈和计划安排；组织和协调与顾客有关要求的确认、评审工作；监督检查合同执行情况；负责收集处理并反馈顾客 / 业主的意见和信息；负责对分承包方的评价及控制；作好工程设计方案投标工作；汇总全院的生产统计工作；组织召开生产例会，做好内部、外部沟通工作。

j 科技管理部职责

负责院技术、质量管理和科学研究、工程技术创新等工作；负责院信息网络系统建设、维护与管理的工作；负责院各类建设工程设计、规划和咨询文件及其它行政、技术档案资料的收集、整理、归档保存及使用工作。下设全面质量管理室、档案室、信息中心、计算中心、BIM 设计研究中心。

组织编制院技术标准和规定；组织科研、业务建设及其成果的质量审核和评定；研究和处理质量问题，提出质量改进的措施；组织业务学习和学术交流；定期收集质量信息；定期提供技术法规、标准、规范的有效版本目录；对计算机应用软件进行有效控制；组织编制、修改、推行 ISO9001 质量管理体系文件；组织实施内部质量审核工作；协助院长组织实施管理评审；负责质量管理体系文件的控制管理；负责业务技术及质量管理体系的教育培训工作。协助院科技委员会组织对优秀方案 / 优秀论文 / 优秀设计 / 优秀工程勘察 / 优秀工程设计的评选；协助院科技委员会调整、评定“设计院各级技术岗位人员任职资格”名单；每 3 个月组织召开一次院技术例会及繁荣建筑创作学术会议。

负责设计院计算机硬件管理 / 维护及网络技术管理工作；负责计算机应用软件开发、管理以及引进、消化、推广外来软件；负责计算机应用技术培训。

k 科技管理部-档案室职责

行政、技术档案资料的收集、整理、归档保存及使用工作。

负责设计院技术产品质量记录的收集、编目、查阅、归档、贮存、保管和处理。

l 设计所（包括机场所、机电所、市政所、勘测所等）职责

对勘测、设计、科研项目实施过程的各项质量活动进行控制；对勘测、设计、科研过程中的不合格项进行控制，并采取纠正措施；对顾客 / 业主提供的文件和资料进行验证；调查并满足了解顾客需求；履行合同规定的服务工作。

m 其他与质量有关的部门和人员的职责及权限，详见《技术岗位责任制》和《职能部门 / 岗位职责》的规定。

5.5.2 管理者代表

院长指定院总工程师为管理者代表，除原有的职责外，管理者代表还具有的职责权限详见手册中的“任命书”。

5.5.3 内部沟通

5.5.3.1 院长确保在本院内建立适当的沟通过程，采用广播、会议、文件通知、电话、传真及网络信息等方式确保以下方面的信息在生产、职能部门以及不同层次之间的传递：

- a 质量管理体系过程在运行中顾客要求的变化, 供方情况的变化、设计更改等信息;
- b 质量管理体系过程运行结果的有关信息, 如: 质量要求实现情况、质量目标完成情况、发生的质量问题、顾客意见及抱怨等。

5.5.3.2 副院长按各自分工协助院长做好以上各项工作。

5.6 管理评审

5.6.1 总则

院长按计划主持管理评审(通常按年度计划进行, 特殊情况下可增加频次), 评价质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。包括对院质量方针和质量目标的评审。管理评审侧重于识别质量管理体系中存在的问题和潜在的问题, 并提出质量改进措施。副院长按各自分工协助院长做好以上工作。

5.6.2 评审输入

设计院制定《管理评审程序》, 程序中明确了收集和提供管理评审输入信息的有关部门和人员, 以确保管理评审能得到应有信息。

5.6.3 评审输出

5.6.3.1 管理评审输出应包括: 质量管理体系有效性及其过程有效性的改进评价意见; 产品要求符合性的评价意见; 资源符合性和评价意见。

5.6.3.2 所有评价意见都应包括正反两方面的评价。管理评审的输出着重于对存在问题特别是潜在问题采取的改进措施, 跟踪改进措施的实施并验证实施的结果。

6 资源管理

6.1 资源提供

每个工程勘察/设计/咨询项目的资源配置, 通过其实现过程的策划予以确定, 有关职能部门应提供所需的资源(人力资源、基础设施和工作环境), 以实施、保持质量管理体系并持续改进其有效性; 通过满足顾客要求增强顾客满意。

6.2 人力资源

6.2.1 总则

设计院依据人员的教育、培训、技能(技术/技艺能力)和经验等因素, 确保从事影响勘测/设计/咨询质量工作的人员都具有履行其职责的能力。

6.2.2 能力、培训和意识

设计院制定并实施《设计院各级技术岗位人员任职资格规定》(粤建设设字[2014]第17号文)和《人力资源管理办法》。

6.2.2.1 确定从事影响勘察/设计/咨询工作的岗位人员的能力准则, 依据能力准则, 审查人员的个人履历、考核工作业绩, 并通过多种形式对人员能力进行验证。

6.2.2.2 根据对人员能力验证结果, 识别并确定所需的培训, 或采取补充人力资源(招聘、

聘用技术专家)、外包等措施满足人力资源的需求。

6.2.2.3 评价采取补充人力资源、外包等措施的有效性和培训后人员的实际能力,以确定培训的有效性,识别再培训的需求。

6.2.2.4 对职工进行质量意识教育,确保职工认识到所从事活动的相关性和重要性。

6.2.2.5 保持有关人员能力的适当记录,记录应能表明职工个人的:

- a 教育经历(学历、学位);
- b 培训经历(已通过的合格培训或经考核合格的岗位资格);
- c 技术/技艺能力;
- d 工作经历。

6.3 基础设施

为确保设计院的勘察/设计/咨询成品符合顾客/业主和法律法规、标准规范的要求,制定并实施《办公设备设施及工作环境管理规定》、《计算机设备、设施、软件管理规定》,配备并维护必要的基础设施。如:

6.3.1 提供足量的办公室、库房、试验室等;

6.3.2 配备勘察/设计所需的勘察设备、工作电脑及其附属硬件设备、应用软件等;

6.3.3 装备勘察/设计的设备维修、运输以及文件的复制、装订和通讯信息系统等支持性服务适用的设备;

6.3.4 特定项目/合同所需的专用设备设施在勘察/设计过程策划时确定,并在勘察/设计或适用的质量计划中阐明。

6.4 工作环境

设计院努力改善工作环境,确保工作环境的照明、卫生、通风、防潮、防火、消防疏散、噪声控制以及室内温度、湿度、热环境等符合相应的工作要求。

7 产品实现

7.1 产品实现的策划

7.1.1 工程勘察/设计、咨询的外供产品是交付顾客/业主的设计和开发输出文件(包括文本文件和工程设计图纸),其实现过程包括:

7.1.1.1 与顾客有关的过程;

7.1.1.2 设计过程;

7.1.1.3 工程勘察/设计分包过程;

7.1.1.4 工程勘察外业实施过程;

7.1.1.5 工程勘察内业实施过程;

7.1.1.6 勘察/设计成品的放行、交付和交付后活动的过程。

7.1.2 工程设计/咨询的产品实现过程的策划结合设计策划(本手册 7.3)进行。策划应

确定：

7.1.2.1建设项目的质量目标和要求；

7.1.2.2勘察 / 设计策划；

7.1.2.3适用时的勘察 / 设计分包；

7.1.2.4勘察 / 设计成品交付和交付后的服务；

7.1.2.5针对工程勘察项目，确定过程、文件和资源的要求；

7.1.2.6确定工程勘察项目所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动及其接收准则；

7.1.2.7工程勘察 / 设计成品实现过程及其结果满足要求提供证据所需的记录。

7.1.3策划的输出应形成适用文件，如：进度计划；勘察设计项目人员组成；岩土工程勘察纲要；工程测量施测方案等。

7.1.4 生产和服务控制详见本手册 7.5生产和服务的提供。

7.1.5 当设计院质量管理体系过程和资源不能满足某特定项目的要求时，应编制该项目的质量计划。该质量计划对特定项目、产品、过程或合同，规定由谁及何时应采用哪些相关资源和文件。

7.2 与顾客有关的过程

本院制定并实施《与顾客有关要求的确定与评审程序》，确定并评审与顾客有关的要求及与顾客沟通的信息。

7.2.1 与产品有关的要求的确定

设计院应确定：

7.2.1.1顾客规定的要求，如招标文件、委托书、协议草案、合同草案、更改要求（应有顾客方负责人的签名及公章的正式文件或函件）等，包括勘察 / 设计成品的交付和交付后的活动的要求（设计交底、图纸会审和其它设计服务等）；

7.2.1.2顾客未作规定，但规定或已知预期用途所必要的产品要求，如与工程项目使用用途有关的隐含要求；

7.2.1.3与建设项目有关的法律法规和标准规范的要求；

7.2.1.4为增强顾客满意和本院自身发展的需要或自身条件限制等因素附加的要求。

7.2.2 与产品有关的要求的评审

符合国家现行相关的规范，是满足顾客有关要求的前提。

7.2.2.1对已确定的工程勘察 / 设计项目的要求实施评审。

7.2.2.2评审的时机应在勘察 / 设计投标前、接受合同或口头要求前以及接受合同的更改前进行。

7.2.2.3评审的重点应识别与建设项目有关的要求是否明确以及本院是否具备满足要求的能力。

7.2.2.4评审应确保：

- a 工程勘察 / 设计项目的要求得到确定；
- b 与以前表述不一致的合同要求或口头要求已予以解决；
- c 本院有能力满足规定的要求；

7.2.2.5 根据工程勘察 / 设计项目的规模、技术复杂程度等因素采用会议、会签评审、经营副院长审批评审等方式进行。

7.2.2.6 评审发现的问题应及时与顾客 / 业主沟通。

7.2.2.7 评审结果及评审所引发的措施应予记录并保存。记录通常包括：

- a 与工程勘察 / 设计项目有关的要求；
- b 各类评审的记录（如：会议评审记录、会签评审记录、审批评审记录）；
- c 评审引发的措施。

7.2.2.8 顾客 / 业主要求不是以文件形式提供的，有关部门在接受顾客 / 业主要求前应对顾客要求进行确认。

7.2.2.9 工程勘察 / 设计有关要求发生变更时，相关部门应确保相关文件（如勘察 / 设计合同、设计输入、设计输出、勘察纲要、工程测量施测方案等）得到修改，并将已变更的要求传递到承担该勘察 / 设计项目的相关部门 / 人员。

顾客沟通

7.2.3.1 对与顾客 / 业主沟通的时机、方式、职责、渠道及沟通结果的利用等作出安排，并实施沟通。

7.2.3.2 与顾客 / 业主沟通的信息包括：

- a 合同签订前，与工程项目有关要求的信息；
- b 合同履行中的信息（工程勘察 / 设计过程中出现问题的处理、合同的修改等）；
- c 工程勘察 / 设计交付后的信息（如顾客要求的反馈信息、抱怨等）。

7.3 设计和开发

设计院制定《设计过程控制程序》。根据设计合同的要求，对每项工程的设计活动进行全过程的有效控制，包括设计和开发策划、设计和开发输入、设计和开发输出、设计和开发评审、设计和开发验证、设计和开发确认、设计和开发更改的控制等，规定每项质量活动的职责和工作步骤。

7.3.1 设计和开发策划

设计所根据经营部下发的“设计任务单”，由该项目总负责人对工程设计项目进行策划，并明确该项目的：

7.3.1.1 质量目标和要求（合同环境下可依据顾客的要求和适用法律法规、标准、规范要求）；

7.3.1.2 项目组人员组成（包括设计阶段、项目管理等级、明确设计人、校对人、审核人、审定人及各专业负责人的职责等）；

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/315012013233011113>