

智慧消防建设质量保障方案

目 录

| | |
|-----------------------|----|
| 第一节 服务质量保障体系..... | 2 |
| 一、质量管理体系..... | 2 |
| 二、完善的监督管理机制..... | 4 |
| 三、加强实施管理..... | 5 |
| 四、制定严格的管理制度..... | 6 |
| 五、质量问题的处理..... | 7 |
| 第二节 运输质量控制..... | 9 |
| 一、运行安全控制..... | 9 |
| 二、运输保障控制..... | 10 |
| 三、技术安全措施..... | 10 |
| 第三节 保证工程质量的技术措施..... | 11 |
| 一、总则..... | 11 |
| 二、材料和设备质量的控制依据..... | 12 |
| 三、工序质量的控制依据..... | 12 |
| 四、质量控制中的工具、技术和方法..... | 12 |
| 五、施工准备工作质量管理..... | 13 |
| 六、质量管理工作程序..... | 14 |
| 第四节 质量控制措施..... | 16 |
| 一、质量监督措施..... | 16 |
| 二、生产的质量保障措施..... | 17 |
| 三、检测设施的保障措施..... | 17 |

| | |
|---------------------|----|
| 四、到货验收时的质量保障措施..... | 17 |
| 第五节 供货质量保障措施..... | 18 |
| 一、监督检查机制..... | 18 |
| 二、建立约束机制..... | 20 |
| 三、科学的管理机制..... | 21 |
| 四、完美的服务流程..... | 22 |
| 五、优秀的员工队伍..... | 23 |
| 六、尊重采购方..... | 23 |
| 七、服务效率意识..... | 24 |
| 八、激励运作机制..... | 27 |
| 九、数据统计提高工作质量..... | 31 |
| 十、其他保障措施..... | 32 |
| 第六节 供货质量考核..... | 32 |
| 一、人员组成..... | 33 |
| 二、检查范围..... | 33 |
| 三、考核办法..... | 33 |
| 四、日常管理..... | 34 |

第一节 服务质量保障体系

一、质量管理体系

（一）质量管理体系

我公司的质量管理是按统一归口、分级管理的原则，对来自企业内部和外部质量信息进行系统收集和处理。建立对设计、制造、销售、服务全过程的质量信息人机处理系统。各部门能根据信息的准确性、重要性等及时记录、及时处理、及时传递、整改落实。并按反馈信息的要求，制定相应的管理办法。通过上述措施，我公司建立健全了信息的收集、整理、分析、处理、反馈、储存的流程，实现了质量信息的闭环管理系统。

（二）我公司建立和实施《合同评审程序》，按程序对各类合同、标书、订单在签订前进行评审，保证合同、订单提出的要求均能得到满足。

（三）我公司建立和实施《采购控制程序》，由技术部提出《外购外协重要度分级表》，将各类外购外协的重要程度分为 A、B、C 三级。供应科按程序规定对不同重要度的物资供应商进行不同方式和内容的评价，其他有关部门协同进行评价工作，选择合适的供应商作为合格分承包方。

（四）我公司按 ISO9001 质量保证体系标准对产品的购置、验收、使用、整个寿命周期进行全过程的管理，对每家采购方都有单独档案管理。

（五）质检科制定并实施符合 ISO9001 质量保证体系标准要求的《检验和试验控制程序》；并编制了详细的检验和试验计划，包括检验规程、检验记录制度、质检工作岗位制度等切实可行的检验文件；建立了完善的质量检验和质量监督体系，保证了产品加工质量。质检科制定并有效实施了《不合格品的控制程序》，明确了不合格品的处理程序和评审职责；防止了不合格品的非预期使用。进行了不合格的分析工作，为采取纠正预防措施提供了依据。

（六）我公司建立《纠正和预防措施控制程序》，本程序对纠正实际存在、预防潜在的不合格或缺陷的全过程进行控制，以质管办为核心部门，负责组织实施该程序。

（七）我公司建立和实施了《搬运、储存、包装、防护和交付控制程序》，对各阶段的搬运、贮存、包装、防护和交付的作业过程进行控制，使物资和产品得到保护，以防止物资和产品误用、变质、损坏或遗失。

（八）我公司根据 GB/T19001 标准的要求建立了“培训控制程序”，由各部门提出培训申请，由质管办制定“年度培训计划”并组织实施。

（九）我公司设置“售后服务部”，并建立和实施了《服务控制程序》，使售后服务能够做到完善实施，做到用户满意。

二、完善的监督管理机制

（一）建立健全管理制度

负责落实产品采购、货物运输的质量控制，建立和健全一整套生产管理、质量管理和安全管理制度。

（二）加强对项目工作人员的管理，确保供应产品质量完好。

1.自行做好安全、防盗、防火和品质检验等工作，维护好消防设施，定期检查消防器材，如发生失窃、火灾、食物中毒等事故。发现消防器材过期、失效须及时向项目中心报告更换。

2.每月组织一次业务知识培训会，让车间生产人员掌握产品品质理论知识、认识和杜绝不良品质产品的流通。学习机械产品的结构原理，要求他们按操作规程办事，进行保养和简单维修，防止生产安全事故发生。

3.每周开一次小结会，总结本周在安全卫生和工作纪律方面的优点，指出工作中存在的问题，提出下周工作要求。

（三）原材采购

严格遵守原材采购制度，要设有专职采购员，大宗原材必须从采购方统一招标供货商目录中进行采购；并且坚持索证制度，所购物料必须具备相关证件，按照采购方要求做好台账，建立档案，接受监督检查。

（四）原材贮存

项目中心必须具有相对独立的原料存放间、产品加工操作间、产品成品储存场所。产品原料存放间要有专人保管，禁止闲杂人等随意进出；所储藏的原材、装饰配件等其他原料应当分类、分架、隔墙、离地 50 公分以上的木板上存放，要定期检查、及时处理变质或腐蚀变色的原料。

（五）全面、全方位监控

接受采购方、政府相关职能部门的监督检查和管理，积极配合采购方管理委员会开展工作，自觉接受对财务管理、原材采购、生产流程、品质检验、供应价格、服务规范等方面的全方位监控。

三、加强实施管理

（一）严把进货关。坚决杜绝来路不明的各种货源进入项目中心。做到分工具体，责任明确，由专人负责进货，定点进货。不合格的原材等，坚决不要。

（二）严把处理关。进入车间的原料，在生产加工之前，一定要确保符合采购方需求，严格按照产品生产规定加工，保证为采购方提供符合要求的智慧消防产品。

（三）严把品质关。保证做到不合格或破损的次品不流通，次品不与合格产品混放，加工失误的产品不入库。

（四）工作人员要讲究仪容仪表。上班期间必须穿戴工作服，并做到衣冠整齐，干净卫生。同时，必须保持个人卫生，勤洗手、勤剪指甲，女的不浓妆艳抹，不留过肩长发，男的不留胡须。

（五）工作人员必须听从领导，服从分配，尊敬采购方的领导，爱岗敬业，尽职尽责。

（六）严格劳动纪律，不迟到，不早退，态度和蔼。严禁接朋会友，严禁带小孩，严禁脱岗、串岗，严禁打闹、吃零食及其他不文明的语言和行为。严禁在公共场所乱扔杂物、烟头，随地吐痰，聚众喝酒等，不得穿着工作服去厕所。

（七）全体工作人员都应熟练掌握消防安全常规常识，严格执行消防安全标准，确保不出问题。要作到人走灯灭，人走产品停。注重节约。珍惜车间和采购方的一草一木。

四、制定严格的管理制度

（一）生产管理制度

1.生产经营者应按本规范有关要求，根据预防产品质量不合格的基本原则，制定相应的生产加工规程。

2.加工操作规程应包括对原材采购、产品生产加工、包装入库、运输配送等各道操作工序的具体规定和详细的操作方法与要求。

3.加工操作规程应具体规定标准的加工操作程序、加工操作过程关键工序控制标准和产品操作与维护标准，明确各工序、各岗位人员的要求及职责。

4.应教育培训员工按照加工操作规程进行操作，使其符合加工操作及品质管理要求。

（二）次品及品质异常产品的处理制度

1.采购人员在采购过程中，实行专人向定点经销商采购，进货后仔细检查，防止采购劣质原材、破裂及感官异常原材进入车间。

2.库管员在储存过程中，要防止储存不当，造成产品包装破裂或品质异常，要及时下架、登记待处理。

3.操作人员在加工过程中，在加工前一定要再一次对待加工原材进行检查，发现原材破裂或品质异常原材要及时销毁、杜绝使用。

五、质量问题的处理

我公司建立健全应对突发产品质量问题的补救体系和运行机制，规范和指导应急处理工作，有效预防、积极应对、及时控制产品质量事故，高效组织应急补救工作，最大限度地减少质量问题事件的危害，保障用户的权益，降低各项损失。

在公司各级领导、部门的指导下，按照“分级管理、明确职责、落实责任、科学决策、加强监督、及时反映、快速行动”的原则，依法开展工作。当产品出现质量问题并由此造成不良影响时，我公司将立即采取有效措施予以消除影响，承担由此引起的法律、经济责任，并立即补增合格产品确保用户单位工作的正常开展。

（一）质量事件处置工作制度

1.建立事件应急值班制度，小组成员的通信工具，要保证 24 小时开机状态，应急人员随时待命。

2.要为应急工作配备必备车辆，技术、处理人员必须在最短时间内赶到现场，确保应急工作的需要。

3.经常保持与质检局、市场监督管理等部门的联系，确保在应急机制启动时，与各有关单位之间的联络畅通和积极配合。

（二）现场应急处理

各组成员到达指定地点后，按照分工立即开展工作。

1.及时传达贯彻领导指示，随时报告事件处理情况，完成领导交办的各项任务。并进行现场检查。

2.对需抽样检验的应立即抽样送检，检测中心立即安排人员检验，检验结果迅速报告领导小组。

（1）对检验的产品送到技术中心。

（2）技术中心快速检验产品质量。

（3）产品存在质量安全问题快速上报。

（4）企业对不合格产品检验报告确认。

（5）需要移送的报告，立即移送，需要建议的事项，由处置领导小组决定后，向有关部门发出建议函。

3.现场处理必须做到政令畅通、步调一致、各负其责，任何人都不得因为工作的疏忽导致不应有的损失和对企业的损害。

（三）后期处理

1.突发事件处理完毕后，领导小组必须对质量事件的处理情况进行总结，分析原因，提出预防措施。

2.各级处置领导小组要建立落实责任追究制度，明确责任，落实到人。对坚持原则、处置得当、沉着果断的有功人员给予通报表扬和奖励；对迟报、谎报、瞒报和误报事件重要情况以及玩忽职守、推卸责任造成不良后果的相关人员给予通报批评并依法追究责任。

第二节 运输质量控制

一、运行安全控制

1.卫星定位系统监控机制，产品在运输过程中必须进行严密管制，全程进行卫星定位系统监控；

2.运输机械启动前的检查：运输机械启动前必须对加固情况作详细的检查，杜绝隐患，并做好记录。有问题必须在启动前排除；

3.运行过程中的检查：弯道检查：通过弯道大于 90° 的道路，必须慢行，确保车辆处于相对水平的状态；

二、运输保障控制

1.对准备运输的产品做好防护措施，以防损伤。对运输的控制应该分四步进行：

（1）装载前的验证：装载前，必须对要运输的货物进行核对验收；

（2）有效地执行细则——执行加固方案——到货后立即执行接收条款。

（3）选取和维护运输工具——正确选用运输工具——对运输工具进行维护；

（4）正确选取运输路线（在运输前再次对路线进行勘查，确保运输条件与实际情况相符等）。

（5）人员的安排和考核——明确人员的职责——

进行有关细则的内容、作用、使用方法的宣传教育。

三、技术安全措施

1.采取项目经理负责制；

2.对参加该项目的操作人员进行质量、安全和运输的技术要求进行培训，对运输人员进行技术交底；

3.运输人员在作业过程中按照国家劳动防护法规要求配备必要的安全防护设施；

4.针对项目进行科学、合理的风险评估，确定实际需要的运输设备工具；

5.在装、卸作业时，项目部将派遣专业技术人员会同货主有关人员负责监装、监卸等工作；

6.在接货时，严格检查，如有残损，及时将残损情况报告采购方，并按照采购方意见处理，并做好相应交接记录；

7.运行前必须检查车辆装载与捆扎情况；

8.装卸过程中严格执行配载方案；

9.在运输途中，定时检查车辆的绑扎加固情况是否完好，如有不安全的隐患及时采取措施清除，以确保车辆、运输工具的安全；

10.运输前必须对运输车辆进行严格检查；严格按照安全质量操作规程和实施方案作业；

11.夜间作业，运输车辆各种灯光必须正常开启，最大限度地确保运输车辆人员及设备的安全；

12.安全质量监控人员全程跟踪，做好安全记录。

第三节 保证工程质量的技术措施

一、总则

在本次项目质量控制中，要对施工过程质量进行控制，也要对最终产品的质量进行控制。因此，质量控制的依据应体现这两部分质量控制的要求，要重点对材料、配件、设备的质量进行控制和对工序质量进行控制，除了共同的合同文件、设计图纸以外，还有各种专门的技术性法规或其他规定。

二、材料和设备质量的控制依据

有关产品的技术标准；

有关试验、取样、方法的技术标准；

有关材料和设备验收、包装、标志的技术标准。

凡涉及新材料时，应有权威的技术检验部门关于其技术性能的鉴定书。

三、工序质量的控制依据

有关智慧消防产品安装作业的操作规程。操作规程是为保证工序质量而制定的操作技术规范，必须严格执行：

有关施工工艺规程及验收规范。这是以分项、分部工程或某类实体工程为对象而制定的保证其质量的技术性规范；

凡属采用新工艺、新技术、新材料、新结构工程，应事先进行试验，在此基础上制定出施工工艺规程，并应进行必要的技术鉴定。

四、质量控制中的工具、技术和方法

在智慧消防宣传牌安装工程项目实施与开发过程中，都应该在质量保证活动中合理地使用质量保证活动的支持工具、技术和方法。

（一）常用几种工具

1.各种材料与设备的质量及规格测试诊断工具

这些工具应能进行设备的拓扑关系分析、单元测试与功能测试。不仅能提供各种测试诊断结果，还能生成性能分析报告，以协助组织最终交付采购方的有效测试验收用例的集合。

2.系统配置管理工具

支持配置管理人员对配置的更新管理；支持配置管理人员在不同的工程文档相关内容之间进行相互检索，并确定同一工程文档某一内容在工程文档中的涉及范围；同时还应支持系统配置管理人员对系统配置更改进行科学的管理。

3.工程文档辅助生成工具与图形编辑工具

主要用来绘制描述系统分布与结构的系统结构图、设备连通图以及绘制描述系统特性的一些其他图形。项目实施开发人员利用这个工具的正文与图形编辑功能，可以比较方便地产生清晰悦目的工程文档与图件，也有利于对工程文档进

行更改，还有助于提高工程文档的编制质量。

五、施工准备工作质量管理

建立健全施工现场组织机构，明确每个人的工作岗位和工作范围；

在施工组织设计指导下，及时编制施工方案和质量保证技术措施；

做好各专业的准备工作；

配备专职人员负责管理施工图纸、标准图集，修改设计和技术核定等技术文件；

组织特殊工种技术培训，操作资格审查或考核；

施工机具、试验设备、测量仪器和计量器具的准备；

做好施工人员技术交底；

按工种设计、施工设计或规范要求，做好工艺评定试验的项目；

材料和设备的施工技术设施投入使用前的检查与确认；

做好接受第三方质量监督的准备，为第三方监督创造必要的备件。

六、质量管理工作程序

运用系统工程的观点和方法，以保证质量为目的，将有关部门、各个工作岗位、各个环节的管理和施工生产活动严密地组织起来，使全体成员形成保证质量的有机整体，落实

施工准备、施工中和系统试运行、交工后服务三个阶段的工作内容、工作程序、权限和方法，使质量在形成过程处于受控状态。

| 组织成员 | 质量职责 |
|-------|---|
| 项目经理 | 对工程的质量负全面责任，确定各级人员质量职责，对工程中的重大质量事项组织研究并作出决策，提出质量要求。 |
| 技术总监 | 对工程设计质量和工程现场质量负技术责任，负责对工程系统设计质量和对工程实施质量组织评审，负责采取技术措施保证工程质量或解决工程质量问题，确保工程的技术质量水平满足工程需求。 |
| 设计组 | 负责有关技术文件的编制，对总体实施技术方案设计和详细设计质量负责，确保设计质量符合规范要求，满足采购方需要；参加工程技术问题的分析，提出解决方案；从设计上保证工程质量。 |
| 工程技术组 | 对工程现场的实施质量从技术上负责。具体组织实施质量活动的开展；监督检查系统实施的质量情况；负责收集保存并适时向项目管理人员归档系统的设计和施工方面的技术资料及其他有关工程记录；对质保期服务质量负责；及时向项目经理汇报工程质量情况。 |

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/336034222210010122>