

# XXXXXXXX有限公司管理文件

质量管理体系

## 质量手册

(第四版)

发放编号:

# 目 录

目录	2
0 引言	4
1 适用范围	6
2 引用标准	8
3 术语	9
4 质量管理体系	12
4.1 总要求	12
4.2 文件要求	17
5 管理职责	19
5.1 管理承诺	19
5.2 以顾客为关注焦点	19
5.3 质量方针	19
5.4 策划	19
5.5 职责、权限和沟通	20
5.6 管理评审	23
6 资源管理	25
6.1 资源提供	25
6.2 人力资源	25
6.3 基础设施	25
6.4 工作环境	25
7 产品实现	26
7.1 产品实现的策划	26
7.2 与顾客有关的过程	26
7.3 设计和开发	26
7.4 采购	27
7.5 生产和服务提供	27
7.6 监视和测量装置的控制	28
8 测量、分析和改进	29
8.1 总则	29
8.2 监视和测量	29
8.3 不合格品控制	31
8.4 数据分析	31
8.5 改进	31

附件：程序 / 管理规定清单

## 0 引言

### 0.1 公司简介

### 0.2 质量管理体系文件修订版次

1997年12月26日发布质量体系文件（第一版）；

1998年6月1日发布质量体系文件（第二版）；

2001年1月5日发布质量体系文件（第三版）；

2003年2月10日发布质量管理体系文件（第四版）。

0.3 第三版质量体系文件于2003年2月10日起废止。

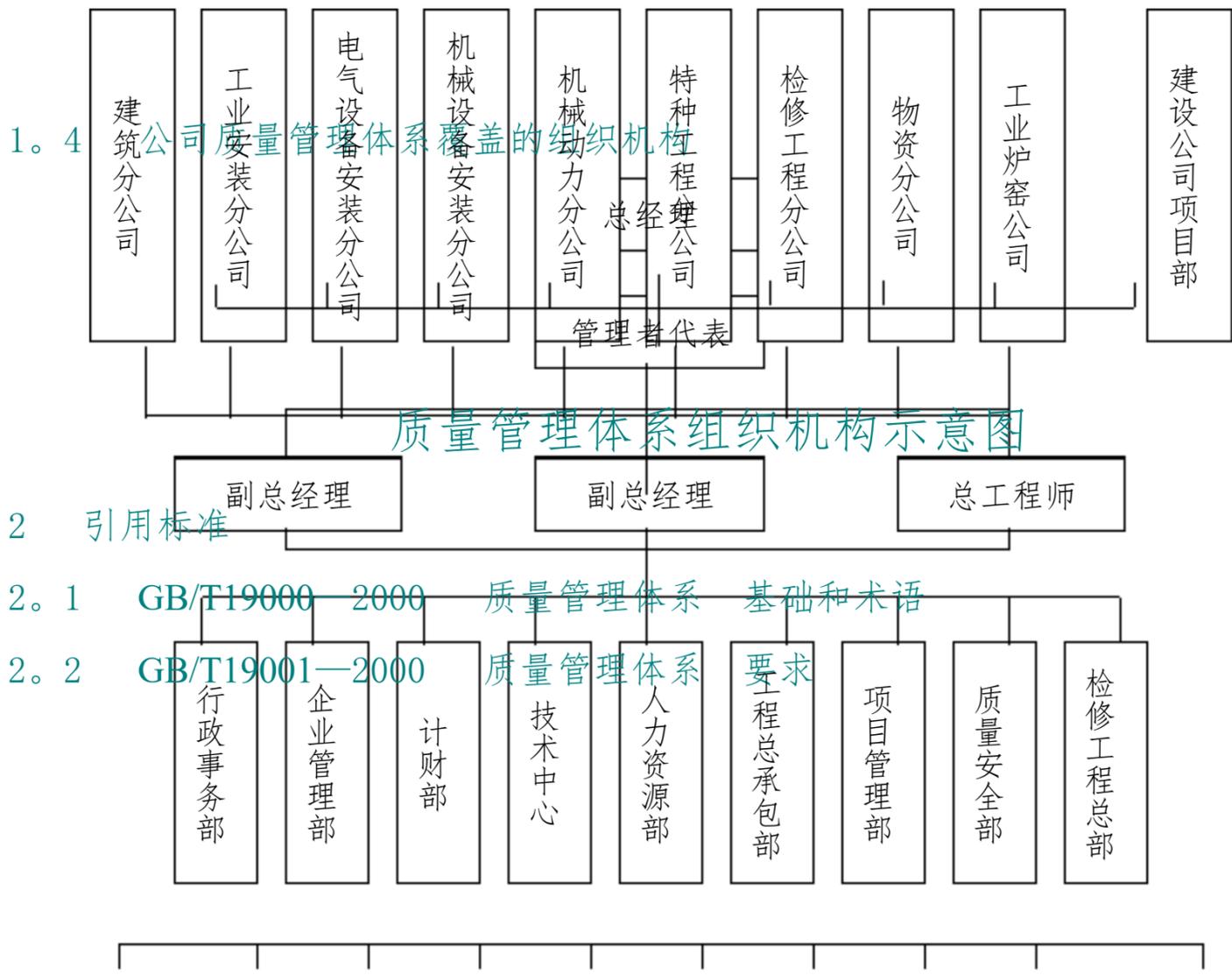
0.4

1 适用范围

1.1 按照 GB/T19001—2000 标准的要求制定本手册，保证符合业主与适用的法律法规要求，旨在增强顾客满意。作为质量管理规范，确保建筑安装工程质量体系持续、有效地运行。

1.2 公司按照《GB/T19001-2000 质量管理体系 要求》建立质量管理体系。在承揽的工程项目建设中，均按照业主提供或指定的设计文件组织施工，不涉及“产品的设计和开发”的质量活动过程，故剪裁“7.3 设计和开发”的要求。

1.3 本手册适用于公司承建的国内外工业、能源、市政、交通和民用新建、改建扩建、维护检修及技改技措等总承包工程，具体包括冶炼工程、房屋建筑工程、市政公用工程、机电安装工程、地基与基础工程、钢结构工程、机场场道工程、管道工程、炉窑工程、防腐保温工程、建筑防水工程、检修工程。



### 3 术语

本手册以及质量管理体系用程序、管理规定等文件除直接采用《GB/T19000—2000 质量管理体系 基础和术语》中给出的术语外，还对以下有特定意义或必须限定意义范围的名词予以补充规定。

#### 3.1 公司

有限公司。

#### 3.2 建设公司

指有限公司，文件中用于区分公司内部层次。

#### 3.3 二级公司

指公司下属的专业分公司、子公司。

#### 3.4 职能部门

建设公司和二级公司的业务管理部门，也包括项目部设立的业务管理机构。

#### 3.5 二级公司经理授权者

二级公司经理在管理层中指定的一名成员，并授权其在实施和保持质量管理体系的工作中全面负责。

#### 3.6 业主

建筑安装工程的建设（委托）单位，文件中的业主与《GB/T19000—2000 质量管理体系 基础和术语》3.3.5 顾客的定义相同。

注：在文件中，凡出现标准中的固定词组时，仍使用“顾客”，如“顾客满意”、“顾客财产”等。

#### 3.7 文件

包括外部制发的文件（公文及信函、法规文件、技术标准、工程项目设计文件等）和内部制发的文件（管理文件、行政文件、工程项目的质量计划、工艺文件等）。

#### 3.8 管理文件

公司内部法规性文件。针对某项或某几项业务内容制定的具体规定，经公司最高管理者或授权二级公司管理者批准后颁发，其效力范围为发文行政机关管理权限范围。

#### 3.9 体系文件

管理文件中为满足管理体系规定要求而制定的文件。

注：按建立的管理体系分，有质量管理体系文件和环境管理体系文件等。具体内容  
包括按体系标准要求而编写、描述体系的管理手册和规定实施管理活动的职责权限、流  
程及其接口关系的程序文件。广义的体系文件还应包括管理手册和程序中规定引用的管  
理文件以及规定的记录。

### 3.10 行政文件

公司内部制发的通知、公告、请示、批复及公司与外部业务往来的信函等，也包括  
一次性使用或有执行时间限定的业务规定性文件。

### 3.11 设计文件

按工程项目合同规定，由业主指定的设计单位制发的施工详图、资料及其选定的标  
准图册。

### 3.12 工艺文件

项目部针对业主要求、工程项目专业特点和施工生产条件而编制的施工组织设计和  
用于钢结构制作的工艺方案。

### 3.13 检修工程

建筑安装工程中，接受业主委托承担其生产作业场所的厂房、生产作业线或单项  
设备机组的维护和检修工程。

### 3.14 生产

钢结构构件、设备及备件、预制构件以及工程项目中按要求制作的其他构、配件制  
品的加工制作过程。

注：体系文件中除专门涉及生产的质量活动外，凡有关质量活动内容的文字仅出现  
“施工时，均包含“生产

### 3.15 关键过程

施工生产中，影响进度和工程质量的薄弱环节或具有重要质量特性的过程。

### 3.16 特殊过程

对形成的工程项目或半成品是否合格不易或不能经济验证的施工过程。

### 3.17 监视和测量

针对某一过程或结果的检验、试验或检查。

### 3.18 试验检测机构

包括公司内部和外部承担试验检测分包任务，经政府质量技术监督部门认可并颁发资质证书、从事某种专业范围试验检测任务的机构。

### 3.19 协作队伍

承担工程分包的公司以外的施工单位。

### 3.20 供方

包括材料和设备分包方、试验检测分包方、承担工程分包的协作队伍等。

### 3.21 施工单位

二级公司、项目部或其基层单位，也包括工程分包方，施工过程实施单位。

### 3.22 生产单位

二级公司或其基层单位，也包括制品分包方，制品生产过程的实施单位。

注：体系文件中除专属生产单位的内容外，文字仅出现“项目部”或“施工单位”时，均包含“生产单位”。

### 3.23 质量记录

建筑安装工程质量管理体系运行中建立的记录。

注：体系文件中“质量记录”与《GB/T 19001-2000 质量管理体系 要求》的“记录”等同。

## 4 质量管理体系

### 4.1 总要求

4.1.1 根据公司分立改制后的变化，为确保质量管理体系的完整，由公司总经理领导，各相关职能部门有关人员组成工作小组进行了质量管理体系策划，确定了按照《GB/T 19001—2000 质量管理体系 要求》进行体系文件换版和体系改进的总思路：

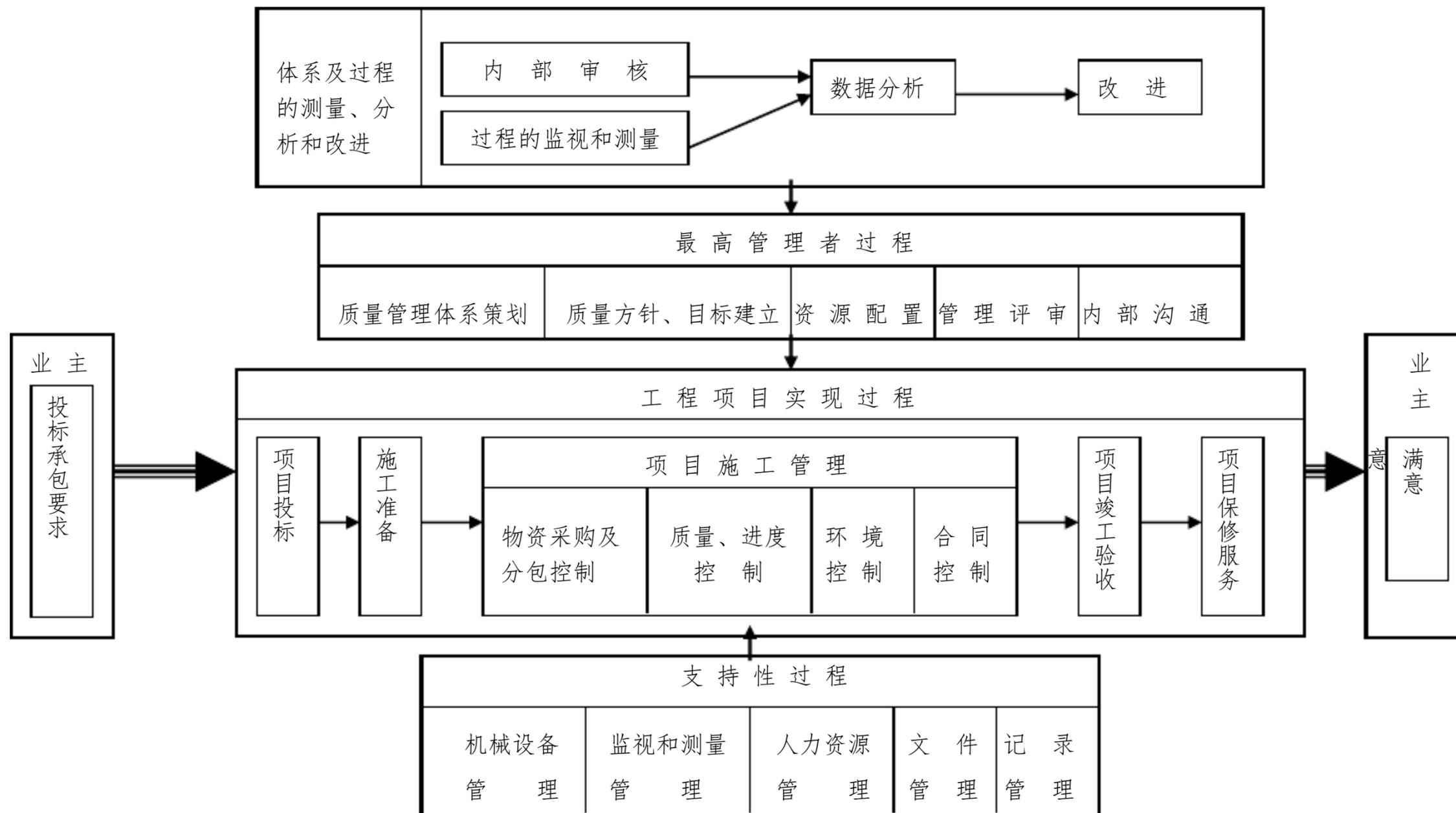
a) 基于公司企业管理体系全局观念，质量管理体系是企业管理体系的重要组成部分，其实施和运行与企业管理体系其他部分具有密切的联系；

b) 基于过程方法的运用，通过施工生产质量管理活动及作业过程的识别，结合公司特点确定新版体系文件的总框架；

c) 新版体系文件作为质量管理的规范性文件，纳入公司内部法规体系实施统一控制、管理；

d) 为确保质量管理体系的实施和保持，在相关文件中制定有效措施加强对过程监控的力度，通过对监控信息的分析、整理和利用，实现质量管理体系的持续改进。

4.1.2 确定的质量管理体系的过程如下图所示：



4 1.3 工程项目实现过程中的分包过程包括材料和设备供应分包、试验检测分包以及工程分包。

4.1.4 对应于上述过程，本手册的第5、6、7、8章以及相关管理文件作出了相应规定.标准条款 / 过程和体系文件的对应关系见表一。

:标准中条款 / 过程与质量管理体系文件的对应关系

条款 / 过程	质量管理体系文件	
质量管理体系		
4.1 总要求		
4.2 文件要求	质量手册	
4.2.1 总则		
4.2.2 质量手册		
4.2.3 文件控制	文件控制程序	管理文件管理规定 设计文件管理规定 技术标准管理规定 工艺文件管理规定 电子文本管理规定 公文处理管理规定
4.2.4 记录控制	质量记录控制程序	
5 管理职责	质量手册	
5.1 管理承诺		
5.2 以顾客为关注焦点		
5.3 质量方针		
5.4 策划		
5.5 职责、权限与沟通		工程项目信息管理规定
5.6 管理评审	管理评审控制程序	
6 资源管理	质量手册	
6.1 资源提供		
6.2 人力资源	人力资源控制程序	员工培训管理规定
6.3 基础设施	施工机械设备控制程序	
6.4 工作环境	施工安全控制程序	
7 产品实现	质量手册	
7.1 产品实现的策划	工程项目质量策划控制程序	
7.2 与顾客有关的过程	与顾客有关的过程控制程序	
7.3 设计和开发	剪 裁	
7.4 采购	物资控制程序	协作队伍管理规定
7.5 生产和服务提供	施工过程控制程序	工程进度控制管理规定
7.5.1 生产和服务提供的控制		工程技术管理规定 工程交付管理规定
7.5.2 生产和服务提供过程的确认		工程保修与回访管理规定 检修工程过程控制管理规定

条款 / 过程	质量管理体系文件	
7.5.3 标识和可追溯性	施工过程控制程序 物资控制程序	
7.5.4 顾客财产		
7.5.5 产品防护		
7.6 监视和测量装置的控制	监视和测量装置控制程序	监视和测量装置管理规定
测量、分析和改进	质量手册	
8.1 总则		
8.2 监视和测量		
8.2.1 顾客满意		顾客满意度测量管理规定
8.2.2 内部审核	内部审核控制程序	
8.2.3 过程的监视和测量	质量手册	
8.2.4 产品的监视和测量		
8.2.3 过程的监视和测量		
8.2.4 产品的监视和测量	工程质量监督检查控制程序 物资控制程序	
8.3 不合格品控制	不合格品控制程序	
8.4 数据分析	质量手册	
8.5 改进		
8.5.1 持续改进		
8.5.2 纠正措施	纠正和预防措施控制程序	
8.5.3 预防措施		

## 4.2 文件要求

### 4.2.1 总则

公司根据《GB/T 19001-2000 质量管理体系 要求》建立文件化的质量管理体系，体系文件包括：

- a) 描述质量管理体系，规定质量方针的质量手册；
- b) 规定某项或某几项质量活动途径、方法的程序文件；
- c) 支持质量手册和程序文件的管理文件；
- d) 质量活动的记录。

### 4.2.2 质量手册（以下简称手册）

4.2.2.1 本手册按照《GB/T 19001 2000 质量管理体系 要求》的条款，对建筑安装工程质量管理体系进行了描述，包括对过程的规定、过程之间的相互作用以及对过程及质量活动进行规定的程序文件和管理文件等内容其中,标准的“7.3 设计和开发”予以剪裁，详见本手册 1.2.

4.2.2.2 通过本手册规定的、覆盖所有过程的程序文件和管理文件的实施以及过程/质量活动实施的记录,能充分证实质量管理体系的运行状况。

4.2.2.3 为保证手册的适用性，在出现下列情况时将对手册内容进行更改，必要时进行换版：

- a) 公司企业制度、产品结构有较大变动；
- b) 公司组织结构有较大变动；
- c) 手册中规定的过程和质量活动有较大变化；
- d) 体系审核与管理评审提出改进要求；
- e) 手册依据的有关标准有较大修改。

4.2.2.4 手册由企业管理部组织编写，管理者代表审核后经管理评审会议讨论通过,总经理批准,并以总经理发布令形式予以发布.如对手册进行较大修改或换版时,其审核与批准流程同上。

4.2.2.5 手册及其规定的程序是质量管理体系运行的重要文件，按照需要使用的部门或岗位发放，并建立发放编号予以登记管理.使用者应注意保护，妥善保管。公司局域网信息平台以电子文档形式发布的手册和程序供广大员工学习、使用,《电子文本管理规定》规定了控制的要求。

### 4.2.3 文件控制

4.2.3.1 适用于公司质量管理体系的文件包括公司编制的和来自外部的体系文件、管理文件、行政文件、工艺文件、设计文件、国家或地方性法规文件、各级技术标准等。

4.2.3.2 《文件控制程序》对各类公司文件的批准发布、更改、获得和识别等控制内容的职责权限和操作规范作了明确规定，也包括对外来文件的识别和发放控制以及废止文件的控制，以确保文件的充分性、适宜性、易识别性和废止文件的非预期使用。

4.2.3.3 《文件控制程序》的支持性文件包括《管理文件管理规定》、《设计文件管理规定》、《技术标准管理规定》、《工艺文件管理规定》、《电子文本管理规定》和《公文处理管理规定》。

#### 4.2.4 记录控制

4.2.4.1 质量管理体系的质量记录包括外部（政府行业主管部门或业主、监理单位、质监站等）规定的各种内容和格式的表单,也包括公司根据各项质量活动信息管理要求规定的表单、会议记录和纪要、工作手册、日志等，它们是质量管理体系有效运行的重要证据,工程产品质量满足规定要求的重要证实性材料，也是公司内部沟通的重要方式。通过制定的《质量记录控制程序》，规定了记录的填写和可追溯性要求以及标识、归档、贮存、检索、保护、保存期限和处置方法.记录的格式由管理文件规定，对于体系文件规定的非格式表形式的质量记录，也按同样要求予以控制。

4.2.4.2 产品实现过程中，项目部建立质量记录的依据主要为现行法律法规文件、技术标准以及国家和地方政府行业主管部门、质量监督机构、业主或其代表和工程监理单位的相关规定,其具体范围由项目部在工程项目质量计划中予以明确。

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/638025017035006130>