

程 序 文 件

版 本 号： A/0

发 放 号：

受控状态：

编制/日期： 1 月 6 日

审核/日期： _____

同意/日期： _____

-1-15 公布

-1-15 实施

深圳太太基因工程

程 序 文 件	文件编号	TT/QE04. 2. 3-	共 2 页
---------	------	----------------	-------

标题： 文件控制程序	版 本 号	A/0	第 1 页
------------	-------	-----	-------

1. 目标

对质量、环境、职业健康安全管理体系相关文件进行控制，确保各相关场所使用文件为有效版本。

2. 适用范围

适用于和质量、环境、职业健康安全管理体系相关文件控制。（包含外来文件）

3. 职责

3.1 质量确保部负责质量手册、环境、职业健康安全管理体系手册、程序文件及其它管理性文件发放、更改控制和管理。

3.2 设计咨询部负责国家标准、部颁标准、行业标准、图纸、验收准则类文件发放、控制和管理。

3.3 各相关部门负责各自部门专用文件及资料保管使用。

4. 工作程序

4.1 文件分类

4.1.1 质量手册、环境、职业健康安全管理体系手册、程序文件、作业文件、管理制度；

4.1.2 技术文件和相关资料（包含外部文件）；

4.1.3 质量计划和管理性文件；

4.2 文件分受控文件和非受控文件，受控文件盖“受控”印章并注分发号，非受控文件不受理更改控制。质量确保部负责建立《受控文件清单》，以随时识别现行有效版本。

4.3 文件编写

4.3.1 质量手册、环境、职业健康安全管理体系手册由管理者代表组织编写，程序文件由各部门负责编制，管理者代表负责组织协调工作。

4.3.2 设计咨询部负责组织相关部门编写技术文件。

4.3.3 其它管理性文件由主管部门负责组织编写。

4.4 文件审批

4.4.1 质量手册、环境、职业健康安全管理体系手册、程序文件最终由管理者代表审核，总经理同意。其它技术性、管理性文件会审应推行文件会审并由部门经理审核、管理者代表同意。

4.5 文件发放和借阅

4.5.1 受控文件发放，由质量确保部文件管理员按管理者代表同意《有效文件配置表》确定发放范围进行发放，并填写《文件发放记录表》。

4.5.2 文件领用人在《文件发放记录表》上署名并领取盖有“受控”印章有效文件。

程 序 文 件	文件编号	TT/QE04. 2. 3-	共 2 页
标题： 文件控制程序	版 本 号	A/0	第 2 页

4.5.3 有效文件不得私自复印，企业内不得使用未加盖“受控”印章文件，若需查借阅时，到质量确保部办理查借阅手续。

4.5.4 用于对外宣传工作需要文件发放时应经管理者代表同意，并在文件发放记录表上登记，并在备注栏中加以说明用途。

4.6 文件更改

4.6.1 文件需更改时，应由文件更改提出人或文件更改提出部门负责人填写《文件更改（申请）单》说明更改原因，对关键更改应附有充足证据。

4.6.2 文件更改审批由原审批部门负责人进行，当审批人不在职时可由其接替岗位人员审批，但应经过查阅统计及归档文件取得审批该文件背景资料。

4.6.3 当文件更改同意后由质量确保部文件管理员按《文件发放记录表》上名单实施更改。文件更改时需注明更改标识和更改时间，并由更改人填写文件更改统计，同时收回作

废旧文件（包含换页修改后作废页）。

4.6.4 文件更改方法有划改，换页，换版三种方法。通常情况下更改采取划改，换页方法。文件经数次更改或文件需进行大幅度修改时应进行换版。换版时宣告原版次文件作废，换发新版本。新版文件公布日期应尽可能早于实施日期，方便使用人员能够有个适应过程。

4.7 文件作废

4.7.1 作废文件由文件管理员按《文件发放记录表》收回并统计，作废文件加盖“作废”印章，作废文件如需保留或销毁，需由文件管理员填写《文件销毁（保留）申请单》。由部门负责人同意销毁或保留，若作废文件需保留，需加盖“保留”印章。

4.8 外部文件控制

4.8.1 直接引用各类外部文件由质量确保部填写《外来文件审批表》，由总经理审阅后方可使用。

4.8.2 对使用部门国际标准、国家标准、法律、法规等外部文件是否为有效版本进行检验，立即更换过期文件，并每季/年上网进行检索和查阅。

4.9 文件管理

质量手册、程序文件、行政管理性外来文件经同意原版交质量确保部

保留和管理；技术性文件由设计咨询部负责保留和管理。

5. 统计

5.1 受控文件清单	QE04. 2. 3-01A
5.2 有效文件配置表	QE04. 2. 3-02A
5.3 文件发放记录表	QE04. 2. 3-03A
5.4 文件更改（申请）通知单	QE04. 2. 3-04A
5.5 外来文件审阅单	QE04. 2. 3-05A
5.6 查（借）阅申请单	QE04. 2. 3-06A
5.7 文件销毁（保留）申请单	QE04. 2. 3-07A

程 序 文 件	文件编号	TT/QE04. 2. 4-	共 2 页
标题：统计控制程序	版 本 号	A/0	第 1 页

1. 目标

对本企业统计进行控制和管理，确保统计真实、完整、有效，并为质量、环境、职业健康安全管理体系有效运行和质量、环境、职业健康安全符合要求要求和连续改善质量、环境、职业健康安全管理体系有效性提供证据。

2. 适用范围

适用于质量、环境、职业健康安全管理体系全部相关统计控制。

3. 职责

3.1 质量确保部负责统计表式设计确定及其登记、编码、更改、处理控制和质量、质量、环境、职业健康安全管理体系运行统计管理。

3.2 企业各部门负责相关统计编制、填写、搜集、保留和归档。

3.3 统计填写人员，对所统计每一个数据、文字及统计完整性、真实性负责。

4. 工作程序

4.1 统计分类

4.1.1 质量、环境、职业健康安全管理体系运行统计

- a) 管理评审统计
- b) 文件控制统计
- c) 相关方评价统计
- d) 纠正和预防方法统计
- e) 内、外部质量、环境、职业健康安全审核统计
- f) 培训统计
- g) 数据分析统计
- h) 相关方沟通统计
- i) 用户满意度、职员满意度、相关方控制统计

4.1.2 统计

- a) 采购物资相关统计
- b) 工序作业控制程序
- c) 气、水、电、工作场所等监视和测量统计
- d) 控制统计
- e) 不符合信息控制统计
- f) 外来相关产品质量、环境、职业健康安全反馈统计

4.1.3 其它统计

- a) 设备控制统计
- b) 标识统计
- c) 服务统计

4.2 统计形式关键为表格形式、网络媒体形式，也可呈其它如硬拷贝等。

4.3 统计标识和编目

4.3.1 为确保统计易于识别和检索，每一统计表式均应有唯一编码。由质量确保部确定其

程 序 文 件	文件编号	TT/QE04.2.4-	共 2 页
标题：统计控制程序	版 本 号	A/0	第 1 页

编号。统计编号格式为QE04.5.4-02A，QE0适用质量、环境、职业健康安全管理体系，QE适用质量、环境管理体系E0适用环境、职业健康安全管理体系；QO适用质量、职业健康安全管理体系，Q适用质量管理体系，E适用环境管理体系，O适用职业健康安全管理体系，4.5.4为标准条款号，2为序列号，A为版本号。

4.3.2 统计表式更改须由管理者代表同意后，由文件管理员负责更改登记。

4.3.3 统计表式更改后，为避免混淆，应给新编码。质量确保部同时通知各部门，原表式废除及日期，启用新表式。

4.4 统计填写

4.4.1 统计填写应保持清楚、完整、明确，不得随意更改，作为质量、环境、职业健康安全管理体系运行证据，有统计人保管，按时报交。

4.5. 统计搜集

4.5.1 统计搜集应由填写部门负责，并报送归口部门或责任部门留存。

4.6. 统计查阅、借阅

4.6.1 当订单有要求时，在约定时内统计可供用户查阅。

4.6.2 已归档统计，办理查借阅手续。

4.6.3 政府相关部门或用户因工作需要，需查阅未归档统计，经保管部门负责人和管理者代表同意，可在保管部门查阅。需长久借阅，由保管部门提供复印件，办理借阅登记。

4.6.4 由质量确保部编制《统计归档清单》经管理者代表同意后发到各部门。

4.7 统计保管、贮存和归档。

4.7.1 统计平时由各部门自行保管、贮存。

4.7.2 统计由归口部门按《统计归档清单》中归档时间整理好后移交，由质量确保部安排各部门管理员组卷成册，进行保管、贮存，保管期限应符合《统计归档清单》中相关要求。

4.7.3 存放便于检索，并注意防火、防潮、防虫鼠，保管期限需符合《统计归档清单》中相关要求。

4.8 统计处理

4.8.1 已超出保管期限或无查考价值统计，可删除处理。

4.8.2 统计处理方法为销毁。

4.8.3 需销毁统计由档案管理人员填写《文件销毁申请单》，经管理者代表审批后由档案管理人员负责销毁，管理者代表应指定专员监销。

5 相关文件《质量、环境、职业健康安全手册》

6. 统计

6.1 统计归档清单

QE04.2.4-01A

程 序 文 件	文件编号	TT/QE05.5.1-	共 4 页
标题：岗位职责和权限控制程序	版 本 号	A/0	第 1 页

1. 目标

明确各层次人员职责和权限，要求相互之间沟通方法。确保质量、质量、环境、职业健康安全管理体系有效运行。

2. 适用范围

本文件适用于本企业各部门和人员职责权限要求和沟通控制。

3. 职责权限

3.1 总经理

3.1.1 负责 QMS 要求总策划，任命管理者代表和确保资源立即得到配置；

3.1.2 确保持续性文件质量手册、程序文件定时评审，并经同意后实施。

3.1.3 制订协议质量手册、质量承诺，并形成文件；

3.1.4 确定企业组织结构、职能分配表，确定各部门/人员质量职责；

3.1.5 负责 QMS 实施评审，并对体系有效性提出改善；

3.1.6 负责策划并实施所需监视测量、分析和改善过程；

3.1.7 确定企业日常连续改善机会或项目内容。

3.2 副总经理

3.2.1 帮助总经理负责分管范围内工作，并提出提议和改善；

3.2.2 在管理者代表领导下，对 QMS 实施和保持，确保有效性；

3.2.3 参与体系、过程和产品实现策划，配合资源配置工作；

3.2.4 做好分管部门纠正预防方法协调和验证。

3.3 质量确保部

3.3.1 在总经理直接领导下，负责计划、组织、协调、督促检验企业各部门质量管理活动；

3.3.2 在管理者代表领导下具体负责根据 GB/T19001-标准要求实施和保持质量体系；

3.3.3 参与制订企业相关质量政策，负责体系质量策划工作；

3.3.4 组织制订质量管理方面管理要求，负责质量手册、程序文件和统计控制工作；并负责管理性文件控制、统计控制和管理工作；

3.3.5 负责企业职员能力、意识和培训，包含质量教育工作有效性考评；

3.3.6 负责企业基础设施和工作环境控制，确保体系、产品实现符合性提供条件；

3.3.7 组织质量体系内审工作，负责数据分析、纠正和预防方法工作。

3.4 质量确保部长职责和权限

3.4.1 服从总经理领导，合理安排质量确保部工作，对质量确保部工作质量负责。

程 序 文 件	文件编号	TT/QE05.5.1-	共 4 页
标题：岗位职责和权限控制程序	版 本 号	A/0	第 2 页

3.4.2 负责根据上级相关质量管理工作文件组织制订各项规章制度。

3.4.3 负责向企业领导传输上级部门相关质量工作政策和文件。

3.4.4 帮助企业领导向下传达相关质量工作精神，推进企业质量方针落实落实。

3.4.5 负责办公场所基础设施和工作环境管理。

3.4.6 做好管理评审会议统计及管理评审汇报发放工作。

3.4.7 组织对各层次工作人员进行培训，考评并建立培训档案。

3.4.8 负责组织管理性文件编写和统计控制管理工作。

3.4.9 负责组织内部质量体系审核工作，和数据分析和纠正预防方法协调管理；

3.4.10 对 QMS 管理性文件含有控制和管理权限；

3.4.11 各类人员参与教育培训推荐和提议权；

3.4.12 负责编制年度内审计划和审核检验表，和按计划要求实施内部质量审核工作；

3.4.13 负责寻求不符合项，开具不符合汇报；立即和审核组长沟通；

3.4.14 提出纠正、预防方法提议；配合验证工作。

3.5 项目管理部

3.5.1 服从总经理领导，合理安排项目管理部工作，对项目管理部工作质量负责；

3.5.2 负责各项目计划下达调度控制，协调项目管理过程控制工作；

3.5.3 对各项目标计划实施情况进行检验；

3.5.4 负责对施工过程控制情况检验和工作质量考评；

3.5.5 对施工全过程实施产品防护管理工作。

3.6 项目管理部长职责和权限

3.6.1 服从总经理领导，合理安排项目管理部工作，对项目管理部工作质量负责；

3.6.2 负责项目管理计划编制和下达实施工作；和施工协调工作；

3.6.3 负责向企业领导传输项目管理部进度和信息；

3.6.4 帮助企业领导向职员传达相关质量工作精神，推进企业质量方针落实落实；

3.6.5 负责本部门管理评审会议资料提供工作和质量目标实现情况统计工作；

3.6.6 负责组织本部门管理性文件编写、控制和管理；

3.6.7 负责项目管理部纠正预防方法协调管理；

3.6.8 对本部门工作有计划审批权、人员推荐和提议权。

3.7 市场营销部

3.7.1 服从总经理领导，合理安排市场营销部工作，对市场营销部工作质量负责；

3.7.2 负责市场新工程咨询项目目标调研和联络工作；

程 序 文 件	文件编号	TT/QE05. 5. 1-	共 4 页
标题：岗位职责和权限控制程序	版 本 号	A/0	第 3 页

3.7.3 负责和产品相关要求确实定、评审工作；

3.7.4 负责和用户/业主沟通工作，用户信息反馈和处理；

3.7.5 用户财产识别、验证、保护和维护，确保用户财产发生丢失、损坏或不适用时向用户汇报；

3.7.6 负责用户满意度调查走访和和分析处理。

3.8 市场营销部职责和权限

3.8.1 参与工程咨询产品设计要求确实定评审工作；

4.8.2 负责市场营销部本部门文件编制和实施；

3.8.3 负责向企业领导传输市场营销部工作进度和用户信息反馈；

3.8.4 负责市场营销部质量目标和本部门子过程实现情况统计工作；

3.8.5 负责市场营销部纠正或预防方法协调管理；

3.8.6 对违反经营业务活动行为有阻止权。

3.9 设计咨询部、监理咨询部

3.9.1 负责市场新项目目标调研工作；

3.9.2 负责工程咨询产品设计开发工作；

3.9.3 参与工程咨询产品要求评审工作；

3.9.4 负责技术文件编制工作。

3.9.5 负责工程咨询和监理产品标准搜集工作，并建立好服务过程资料档案工作；

3.9.6 负责本部门纠正预防方法协调管理；

3.9.7 对本部门工作有计划审批权、人员推荐和提议权。

3.10 设计咨询部、监理咨询部职责和权限

3.10.1 参与工程咨询和监理咨询产品设计要求评审工作；

3.10.2 负责工程咨询产品设计开发策划及协调工作；

3.10.3 负责工程咨询产品技术文件编制和管理工作；

3.10.4 负责工程咨询产品标准搜集工作；

3.10.5 负责组织本部门管理性文件编写、控制和管理；

3.10.6 负责本部门纠正预防方法协调管理；

3.10.7 对本部门工作有计划审批权、人员推荐和提议权；

3.10.8 对违反或不根据图纸工艺施工阻止权。

3.11 项目控制部

3.5.1 服从总经理领导，合理安排项目管理部工作，对项目控制部工作质量负责；

3.5.2 负责各项目进度监督工作，并每个月向副总和总经理进行汇报；

程 序 文 件	文件编号	TT/QE05.5.1-	共 4 页
标题：岗位职责和权限控制程序	版 本 号	A/0	第 4 页

3.5.3 负责和用户进行沟通确保项目资金回笼，并每个月向副总和总经理进行汇报；

3.12 项目控制部长职责和权限

3.6.1 服从总经理领导，合理安排项目控制部工作，对项目控制部工作质量负责；

3.6.2 负责项目进度进展监督，和施工协调工作；

3.6.3 负责向企业领导传输项目控制部对项目工程进度和信息；

3.6.4 帮助企业领导向职员传达相关工作进度信息，推进企业工程目标按时完成；

3.6.5 负责本部门管理评审会议资料提供工作和质量目标实现情况统计工作；

3.6.6 负责组织本部门管理性文件编写、控制和管理；

3.6.7 负责项目控制部纠正预防方法协调管理；

3.6.8 对本部门工作有计划审批权、人员推荐和提议权。

5. 统计

5.1 工作联络单

C5-1-03-A

程 序 文 件	文件编号	TT/QE05. 6-	共 2 页
标题： 管理评审控制程序	版 本 号	A/0	第 1 页

1 目标

为确保企业质量、环境、职业健康安全体系连续适宜性、充足性和有效性，满足质量、环境、职业健康安全管理体系要求实现企业目标要求，定时对质量、环境、职业健康安全体系现实状况进行评审，以确保管理体系连续改善。

2 适用范围

本程序文件适用于企业管理评审组织、实施工作。

3 职责

- 3.1 企业总经理主持召开管理评审会议，确保质量、环境、职业健康安全体系连续有效运行，同意管理评审汇报。
- 3.2 管理者代表负责编写管理评审实施计划，审定管理评审包含相关文件、资料，准备和评审资料搜集、汇编工作。
- 3.3 各相关部门参与管理评审会议负责提供评审需要信息和材料,实施评审中确定纠正、预防和改善方法。

4. 工作程序

4.1 计划编制

4.1.1 由管理者代表依据体系实施情况编制管理评审实施计划(正常情况十二个月最少一次),明确评审目标、要求、关键,并报企业总经理审批管理评审计划。

4.1.2 质量确保部发放经同意管理评审计划到各职能部门。

4.1.3 职能部门接到计划后按计划要求要求搜集质量、环境、职业健康安全体系运行信息并以书面形式于每次管理评审会议召开前5日内汇总报管理者代表。

4.2 管理评审输入

4.2.1 搜集评审输入信息内容及起源。搜集信息内容关键来自以下几方面:

a) 管理者代表负责提供最近一次内部质量、环境、职业健康安全审核汇报、不符合汇报,包含第一方、第二方和第三方审核和自我评定。和企业遵守适用法律法规和其它要求符合性评价结果;

b) 质量确保部提供参与和协商结果;

c) 质量确保部提供和外部相关方相关沟通信息,包含投诉和反馈情况;

d) 各职能部门提供本部门质量、环境、职业健康安全体系实施情况汇报(过程绩效);

e) 质量确保部汇总质量、环境、职业健康安全目标和指标达成程度;

f) 质量确保部提供质量、环境、职业健康安全信息及纠正、预防方法落实情况和效果,和重大质量、环境、职业健康安全事故处理情况。

g) 管理者代表负责提供以往管理评审跟踪实施情况。

h) 质量确保部提供可能影响质量、环境、职业健康安全管理体系多种变更(外部环境、法律法规改变等)。

i) 各部门提供相关质量、环境、职业健康安全管理体系改善提议。

4.2.2 管理者代表依据上述信息,进行统计分析整理成文,提交管理评审。

4.3 管理评审计划增补

对质量、环境、职业健康安全体系管理评审在内部质量、环境、职业健康安全审

程 序 文 件	文件编号	TT/QE05.6-	共 2 页
标题: 管理评审控制程序	版 本 号	A/0	第 2 页

核基础上评审次数选定以能否适应质量、环境、职业健康安全体系连续有效运行为标准,标准两次评审间隔不超出12个月。如遇特殊情况由管理者代表提议,总经理同意可合适增加评审次数。

4.4 实施管理评审

4.4.1 质量确保部依据同意后管理评审计划负责通知相关部门责任人参与评审会议。

4.4.2 管理评审会议由总经理主持。管理评审会议上管理者代表、内审小组人员、职能部门责任人进行质量、环境、职业健康安全体系运行情况分别进行汇报。

会议应经过以上内容评价对以下内容进行确定并制订对应纠正、预防方法或改善方法:

- a) 质量、环境、职业健康安全管理体系保持其连续适宜性，即经过评价企业所处客观质量、环境、职业健康安全管理体系适合企业特点和要求，和企业内部本身要求及产品、过程、资源等改变情况，确定企业质量、环境、职业健康安全管理体系是否需要做对应变更。
- b) 质量、环境、职业健康安全管理体系保持其连续充足性，即经过质量、环境、职业健康安全管理体系运行情况分析，确定原有质量、环境、职业健康安全管理体系在要素、过程等方面在一定时期内满足要求要求，并评价现在质量、环境、职业健康安全管理体系过程是否给了合适表述，依据控制需要对过程细节及过程间关联和相互作用是否已给予充足展开内容。
- c) 质量、环境、职业健康安全管理体系保持其连续有效性，即评价经过完成质量、环境、职业健康安全管理体系所需过程是否已达成质量、环境、职业健康安全方针、质量、环境、职业健康安全目标或策划要求及其结果达成程度，各项工作运行正常控制有效并符合要求。

4.5管理评审输出

4.5.1由管理者代表依据会议情况编制管理评审汇报和改善计划,计划和汇报报总经理同意后实施，计划包含以下方面内容：

- a) 质量、环境、职业健康安全管理体系绩效提升；
- b) 相关要求改善；
- c) 人力、财力等资源投入；

4.5评审后处理

- a)管理者依据评审汇报提出质量、环境、职业健康安全改善计划实施监督、检验，对其效果进行验证。
- b)管理者代表应将管理评审会议整理成文编制《管理评审汇报》，形成正式文件按《文件控制程序》《统计控制程序》要求下发实施。

5相关文件

《质量、环境、职业健康安全手册》 《文件控制程序》 《统计控制程序》

6统计和表格

- 6.1 管理评审会议统计 QE05. 6-01A
- 6.2 管理评审汇报 QE05. 6-02A
- 6.2 连续改善计划 QE05. 6-03A

1. 目标

经过组织对各级人员进行系统或专业培训，提升人员素质，确保所受培训人员能胜任工作。

2. 适用范围

适用于全部从事和产品质量相关人员培训。

3. 职责

3.1 质量确保部是培训工作归口部门。

3.2 各职能部门负责提出本部门培训要求。

3.2 总经理负责同意年度培训计划。

4. 工作程序

4.1 各部门于年初依据年度《岗位任职资格要求表》结合本部门实际情况提出申请并填写《培训申请表》送质量确保部。

4.2 质量确保部依据各部门提出申请对需招聘人员确定招聘条件包含学历\性别\年纪\工作经历等，依据确定条件实施招聘，在招聘同时确定面试内容。

4.3 结合《岗位任职资格》和培训需求编制《年度培训计划》，明确培训要求，落实培训实施部门和组织落实培训所需教材、师资、教学工具等。并经总经理同意后实施。

4.4 培训分企业内培训和派出培训

4.4.1 企业内培训内容：

4.4.1.1 对各级领导干部进行质量体系及质量管理培训。

4.4.1.2 对专业技术人员进行质量管理知识和统计技术培训。

4.4.1.3 对质量管理人员培训，应包含：

a. 质量管理方面术语。

b. 掌握质量管理知识。

c. 工作程序利用。

4.4.1.4 对操作工人培训：

a. 学会和本岗位工作相关标准及实施技巧。

b. 对新进企业人员包含转岗职员进行质量意识教育。

c. 掌握作业程序和和工作相关知识。

4.4.2 派出培训内容

当接到上级主管部门培训通知时，由各部门推荐挑选德才兼备有志职员经总经理同意后派出培训，派出人员培训资格证书由质量确保部归档。

程 序 文 件	文件编号	TT/QE06. 2. 2-	共 2 页
标题：能力、意识和培训控制程序	版 本 号	A/0	第 2 页

4.5 计划实施

4.5.1 质量确保部按培训计划实施培训，负责组织考评。由质量确保部通知讲课人准备培训教材。通知受培训人员培训时间、地点。

4.5.2 培训时间确实定应以不耽搁工作为准。

4.5.3 培训考评有书面考试和现场技能考评两种。书面考试由质量确保部组织，现场技能考评有对应部门进行并将考评结果报质量确保部。

4.5.4 资格认可

a. 职员在经过对应培训考试后发上岗证准予上岗。

b. 对从事内审工作人员应取得外部机构合格证书，经总经理确定后才可从事本企业内审工作。

c. 对从事特殊岗位工作人员应按要求培训持证上岗。

4.4.5 各部门作本部门培训工作，本部门人员急需培训而本部门不能实施培训时，应在培训申请表审批栏内由总经理管理者代表同意后，由质量确保部临时组织培训。

4.6 培训统计

4.6.1 经培训人员应将培训内容统计于个人《培训记录表》。

4.6.2 对参与培训人员应署名。

4.6.3 质量确保部负责各类培训对象教学档案管理，内容包括：

a. 考试试卷和考评成绩记录表。

b. 资格认可证书签发统计。

c. 培训记录表和培训签到表。

4.6.4 培训统计按《统计控制程序》进行保管。

4.7 全部培训人员档案做到一人一档，档案内容包括：①个人简历 ②学历证书 ③资格职称证书 ④用工协议 ⑤薪酬标准 ⑥培训记录表 ⑦身份证，由质量确保部归档。

4.8 培训要推行培训签到手续，并保留培训统计。

5. 统计

5.1 岗位任职资格要求表 C6-1-01-A

5.2 培训申请表 C6-1-02-A

5.3 年度培训计划表 C6-1-03-A

5.4 培训记录表 C6-1-04-A

程 序 文 件	文件编号	TT/QE06. 3-	共 2 页
标题： 设施控制程序	版 本 号	A/0	第 1 页

1. 目标

识别并提供和维护为工程咨询产品实现符合性所需要设备设施，识别并管理为工程咨询产品实现符合性所需工作环境中人和物原因。

2. 适用范围

本程序适用于为工程咨询产品实现符合性所需设备设施，如工作场所、硬件和软件、设备、支持性服务如通讯、运输设施等控制；对工作环境中人和物原因进行控制。

3. 职责

3.1 质量确保部负责对工程咨询产品实现符合性所需设备设施进行控制。

3.2 各部门帮助质量确保部对工程咨询产品实现符合性所需工作环境进行控制。

3.3 各部门负责设备设施日常维护保养，正确使用；并对工作环境、现场实施管理，明确责任制等。

4. 程序

4.1 设备设施识别、提供和维护

4.1.1 设备设施识别

本企业为工程咨询产品实现符合性活动所需设备设施包含：工作场所和相关配套设施（办公、现场水、电、汽、气等）、设备、软件（计算机网络）、通讯设施等。

4.1.2 设备设施提供

a) 依据各部门工作需要填写《设备设施审批表》，报总经理/管理者代表同意后，由质量确保部负责组织安排具体采购工作；

b) 包含用户提供本企业使用基础设施，要明确无偿或有偿提供，有偿时应根据国家或当地相关价格要求（或协商处理）。

4.1.3 设备设施验收

a) 采购设备设施进企业后应组织使用部门进行安装调试，确定满足使用要求后，由质量确保部会同使用部门在设备设施验收手续上签字确定；

b) 验收不合格设备设施由综合管理和供方协商处理，并在设备设施验收统计上记载处理结果；

c) 对验收合格关键设备设施进行编号，并填写《设备设施登记台帐》建立台帐和设备设施档案。

4.1.4 设备设施使用、维护和保养

程 序 文 件	文件编号	TT/QE06. 3-	共 2 页
标题： 设施控制程序	版 本 号	A/0	第 2 页

- a) 本企业对设备设施本着谁使用谁保养标准,并对关键设备设施实施定置专员管理;
- b) 设备设施维护保养按使用说明书要求,需要时应编制维护保养条例;
- c) 通常每十二个月在季节转换时应进行定时维护保养或委托维护单位办理,并填写《设备设施维护保养统计》。

4.2 工作环境和现场管理

各部门应帮助质量确保部识别并管理为工程咨询产品实现符合性所需工作环境中人和物原因,依据需要,负责确定并提供作业场所必需基础要求,发明良好工作环境,包含:

- a) 选择或配置适宜办公用房并考虑和社会环境相互影响及采光、朝向等;
- b) 各部门对工作环境保持清静、无喧哗声、保持不超出办公以外噪声;
- c) 确保职员办公作业环境符合劳动安全、防火安全法规要求。

5. 归档

本程序文件所形成统计由质量确保部负责整理归档、保留。

6 附录

- a) 设备设施审批表 C6. 3-1-A
- b) 设备设施登记台帐 C6. 3-2-A
- c) 设备设施维护保养登记 C6. 3-3-A

程 序 文 件	文件编号	TT/QE07. 2-	共 3 页
标题： 和用户相关过程控制程序	版 本 号	A/0	第 1 页

1. 目标

确定和工程咨询产品相关要求并透彻地了解用户对产品项目目标要求,对本企业满足协议能力进行评价,搜集工程咨询产品质量信息,掌握市场需求以确保协议严格实施和连续改善。

2. 适用范围

适适用于本企业确定用户明示和隐含要求、法律法规要求及销售协议、标书（包含口头协议、订单）评审。

3. 职责

3.1 市场部负责会同设计咨询部、项目管理部要求及协议评审和协调协议评审活动,负责交货能力评审和要求确实定;并负责和用户沟通搜集用户反馈信息。

3.2 各相关部门配合技术要求、检测能力及质量要求评审和要求确实定;

3.3 总经理负责和产品相关要求审批。

4. 工作程序

4.1 和产品相关要求确实定

4.1.1 确定和产品相关要求信息可来自以下方面:

- a) 用户明示产品技术性能要求、交付、价格、支持性服务等（协议、技术协议等）;
- b) 用户反馈信息、用户投诉;
- c) 市场需求信息;
- d) 同行业分析相关信息;
- e) 相关标准和法律法规改变;
- f) 访问用户相关信息。

4.1.2 经过分析研究由市场部编制《产品要求确定表》中应明确以下方面:

- a) 用户明示要求如工程咨询产品技术特征、交付期限、价格等;
- b) 用户隐含要求如工程咨询产品有操作性、实施使用方便等;
- c) 适用法律法规和相关标准要求;
- d) 满足用户其它附加要求。

4.2 和产品相关要求评审

4.2.1 协议范围是指技术咨询、订单、标书、包含口头、电话/传真等。

4.2.2 对电话或口头协议由受话人做好《电话统计》,并由市场营销部授权人员对和产品相关要求进行确定和评审。

程 序 文 件	文件编号	TT/QE07.2-	共 3 页
标题： 和用户相关过程控制程序	版 本 号	A/0	第 2 页

4.3 协议评审内容

4.3.1 协议内容是否已标明工程咨询产品名称、工程特征、数量、技术要求、用户介入程度、交付条件（包含包装、设计咨询价格、付款方法、交货期等）。

4.3.2 企业是否有能力满足协议要求。

4.3.3 各项要求是否有含糊不清之处，或相关特殊内容在协议中是否说明。

4.3.4 协议是否符合《中国协议法》中要求。

4.4 评审方法

4.4.1 本企业工程咨询协议通常全部是特殊协议。对特殊协议（用户有特殊要求包含投标协议评审由市场营销部长传输到相关职能部门进行评审，分别在《产品要求确定表》对应栏内签字，如评审不能达成一致意见时，由企业总经理做出最终认定。

4.4.2 和产品相关要求经评审后如能满足需方要求，由总经理在产品要求确定表上签字确定。

4.4.3 签署后项目投书、订单、协议由总经理下达相关实施指令，通常采取会议形式。

4.5 协议变更

4.5.1 在协议有效实施期内如发生以下情况应进行变更：

- a) 在实施协议中因为意想不到原因或不可抗力原因，使协议难以推行时；
- b) 用户提出变更要求时。

4.5.2 变更应遵照以下程序：

- a) 市场销售人员应和用户充足洽谈，对修订内容达成共识；
- b) 由市场部长填写《产品要求更改评审单》；
- c) 《产品要求更改评审单》经原协议评审责任人确定后生效，生效后由市场部将此单传输到相关部门；
- d) 《产品要求更改评审单》是原协议组成部分，和原协议有相同效力；
- e) 协议变更时，由变更同意人决定协议评审方法。

4.6 协议实施、保留和管理

a) 市场营销部监督检验协议实施情况做好协议实施情况记载，各部门在执

程 序 文 件	文件编号	TT/QE07.2-	共 3 页
标题： 和用户相关过程控制程序	版 本 号	A/0	第 3 页

行协议过程中如碰到多种问题，应立即将信息反馈给总经理。

b) 协议实施完成后，将协议文本、电话统计及产品要求更改评审单交市场营销部按《统计归档清单》归档。

4.7 用户沟通

a) 在经营服务过程中应做好向用户介绍工程咨询产品（包含工程咨询范围、作用、性能、价格）、沟通双方相关要求工作。

b) 经营服务中应做好在传输、防护、交付等过程中就工程咨询产品相关事宜和用户联络工作。

4.8 经营服务应做好以下方面工作：

a) 立即掌握工程咨询产品运作情况，尤其是工程咨询产品缺点/不足，做到立即发觉立即改善；

b) 市场营销人员常常搜集用户信息，立即填写《信息联络处理单》，将信息反馈责任部门并对用户反馈质量问题信息要认真分析研究；

c) 对用户申/投诉情况市场部应统计，并在最短时间内给处理。必需时，应形成用户意见调查汇报；

d) 对用户反馈信息及申/投诉情况要认真分析，对关键问题应采取纠正和预防方法。由市场营销部依据用户意见从技术管理、工程咨询、业务技能上不停改善，使工程咨询产品达成和满足用户要求要求；

e) 对用户反馈信息及申/投诉信息要立即反馈市场营销部或质量确保部，对所采取纠正和预防方法进行验证。

4.9 搜集整理用户反馈意见，必需时召开质量分析会，定时走访用户。

4.10 调查用户使用需求和使用情况，如是工程咨询产品缺点/不足，立即反应汇报总经理/管理者代表，以作分析进行改善。

4.11 市场营销部保管好和用户沟通工作中相关统计并按《统计归档清单》归档。

5. 统计

5.1 产品要求确定表 C7.2-1-A

5.2 电话统计 C7.2-2-A

5.3 产品要求更改评审表 C7.2-3-A

程 序 文 件	文件编号	TT/QE07.3-	共 5 页
标题： 设计开发控制程序	版 本 号	A/0	第 1 页

1 目标

为满足用户和市场需求，提升工程咨询产品市场竞争能力，确保本企业工程咨询产品开发每个阶段工作达成要求质量要求，特制订本程序。

2 适用范围

本文件适用企业在工程咨询产品设计开发各阶段，各职能部门应遵守设计控制程序。

3 职责

3.1 市场部负责组织市场调查，综适用户反馈信息，确定工程咨询产品设计开发设计任务和要求。

3.2 设计咨询部参与工程咨询新产品设计开发各阶段评审验证和确定工作。

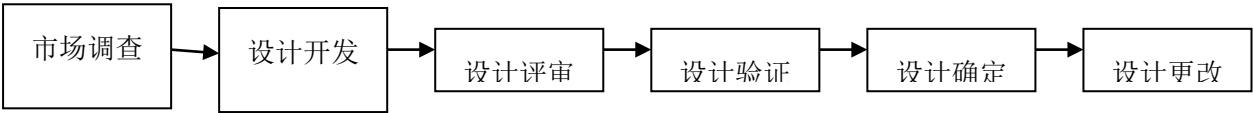
3.3 设计咨询部负责协调设计开发过程中出现事宜。

3.4 工程管理部、监理咨询部等相关部门/人员参与设计开发各阶段工作。

3.5 主管领导负责文件审批和设计开发各阶段组织协调工作。

4 程序

4.1 工程咨询产品设计和开发工作步骤图



4.2 工程咨询产品设计和开发控制

4.2.1 新工程咨询产品设计和开发策划依据

- a) 依据市场调查汇报/信息，编制设计开发计划/任务书草案；
- b) 对比用户工程咨询产品使用反馈信息、用户提供相关信息和经验，和

用户特殊要求；

a) 在设计和开发策划过程中应对工程咨询阶段划分必需性作出评价，并确定工作内容和要求；

b) 确保设计开发过程所需资源、监视测量手段、人员配置和职责权限等。

4.2.2 工程咨询产品市场调查

由总经理负责组织相关人员对中国外市场调查研究，市场调查研究时机为

程 序 文 件	文件编号	TT/QE07.3-	共 5 页
标题： 设计开发控制程序	版 本 号	A/0	第 2 页

企业参与中国外专业咨询产品洽谈会，搜集行业同类型工程咨询产品特点和趋势、用户反馈信息等。

调查内容包括：a) 了解整个工程咨询产品行情，跟踪相关用户需求及现阶段设计咨询动态；

b) 大专院校和科研单位对科研领域发展趋势，对工程咨询产品开发需求；

c) 同行对工程咨询产品期望达成要求和预定目标。

4.3 设计和开发组织和技术接口

设计咨询部负责外部组织接口和内部技术接口，主管领导组织协调设计和开发各阶段工作：

a) 依据新工程咨询产品立项审批、编制阶段新工程咨询产品设计工作计划或要求；

b) 项目责任人落实原始材料（信息）搜集、整理、汇总；

c) 和各部门责任人共同编制工程咨询相关技术质量要求，并实施使用前得到验证确定。

4.4 工程咨询产品设计和开发输入

市场调查汇报经审核讨论后形成《设计开发计划/任务书》，作为设计输入关键起源，由设计咨询部组织相关人员对其进行评审。其中包含：

a) 满足工程咨询产品设计开发功效和性能要求；

b) 和工程咨询产品相关要求和标准、法令、法律要求；

c) 适用时，以前同类型工程咨询产品类似设计咨询提供信息；

d) 设计和开发所必需其它要求。

设计咨询部应对这些输入进行评价，以确定输入是充足和适宜；并要求其完整、清楚、不能自相矛盾。

4.5 工程咨询产品设计和开发输出

经过工厂咨询设计过程相关资源和活动所产生结果，包含咨询汇报、技术条件、文件和咨询服务，反应出工程咨询产品功效特征等形成文件，并以能够对照设计输入要求进行验证和确定形式给予表示。

工程咨询产品设计和开发输出包含：

程 序 文 件	文件编号	TT/QE07.3-	共 5 页
标题： 设计开发控制程序	版 本 号	A/0	第 3 页

a) 工程咨询产品满足设计和开发输入要求；

b) 和提供采购、服务合适信息；

c) 包含或引用工程咨询产品接收准则；

d) 标出和工程咨询产品安全和正常工作有重大关系产品特征，并为工程项目建设全过程设计咨询和施工，和后续服务提出合适信息和要求；

e) 工程咨询输出应尤其强调对工程建设项目至关键方面（如市场需求、环境影响、职业安全健康、可连续发挥等）。必需时，应提交工程咨询产品专题咨询/评价纲领、汇报等文件；

f) 工程咨询产品设计输出应包含为工程建设项目提供决议依据、评定提议和建设投资控制等框架，对其后续工程建设过程起到关键控制作用。

工程咨询设计输出不管采取何种形式，在设计输出支付前均应按相关要求审核同意。

4.6 工程咨询产品设计何开发评审

工程咨询产品评审目标在于评价工程咨询工作各阶段结果满足要求能力，以确定是否能转入下一阶段工作，并识别和提出任何改善提议。

设计咨询部项目责任人应依据工程咨询产品计划安排，立即组织系统评价，对不一样性质，不一样类型设计咨询产品，其评审阶段、范围、内容要求和方法不一样；评审阶段划分可放在方案或初步咨询意见形成后和咨询围歼交付前，或中间阶段咨询产品完成后进行；

a) 评审性质可分为专业性或综合性；分项或整体性；初步或系统性等。对简单设计咨询项目，通常一次评审可能就足够了，但对大型复杂项目可能需要进行数次分级、分阶段评审；

b) 对工程咨询产品评审要求，以本阶段工程咨询产品满足质量要求能力作出评价；和识别任何问题并提出必需方法。

工程咨询产品设计评审应形成文件，由设计咨询部编制《设计评审汇报/统计》；应含有以下内容：

- 1) 评审工程咨询产品名称、特征、使用/操作方便程度；
- 2) 评审过程内容，意见和提议；
- 3) 评审结论；

程 序 文 件	文件编号	TT/QE07. 3-	共 5 页
标题： 设计开发控制程序	版 本 号	A/0	第 4 页

- 4) 评审会议主持人；
- 5) 参与评审人员署名；
- 6) 评审日期。

d) 必需时可邀请大专院校、设计院、业主和用户代表参与评审。

4.7 工程咨询产品设计和开发验证和确定

在工程咨询产品合适阶段进行设计验证，确保设计和开发输出满足输入要求，依据策划安排对工程咨询产品设计和开发进行验证；设计和开发验证是在设计评审以后，进行以下验证活动：

- a) 变换咨询方法、路径和手段；
- b) 和设计咨询产品设计文件和已证实同类工程咨询产品文件使用情况比较验证；

- a) 试验和演示，用计算机或模型模拟或虚拟时实践结果；
- b) 对工程咨询产品在过程中交付前有资格授权人员校核、审查、专业会签，这是通常采取验证方法。

当咨询验证结果表明咨询输出未能满足输入要求时，应采取行营方法给予纠正，对验证结果和采取方法应予统计和保持。

4.8 工程咨询产品设计和开发确定

工程咨询确定目标在于确保工程咨询产品满足要求或预期使用要求，所指咨询确定应在工程咨询产品交付或实施之前完成，而不是指项目建设完成后才真正完成咨询最终确定。

a) 对工程咨询产品确实定通常是由用户（或业主）按协议中预定工程建设项目使用要求进行；这种要求能够是明确，也能够是应用多种技术手段模拟；对确定时间、内容、方法等，应在工程咨询策划文件中给予确定。

b) 工程咨询产品确定通常应在工程咨询产品文件交付前或工程建设项目正式实施前进行；对有工程咨询项目（如计划设计等）可能要采取分阶段进行确定或先分项/分部确定，后整体系统确定方法。

c) 当工程咨询产品确定结果表明未能满足要求或预期使用要求时，应采取有效方法给予更正。

确定结果和决定必需方法应给予统计和保持。

程 序 文 件	文件编号	TT/QE07.3-	共 5 页
标题： 设计开发控制程序	版 本 号	A/1	第 5 页

4.9 工程咨询产品设计更改控制

设计咨询部应识别工程咨询设计和开发更改，并保持统计。合适时，应对工程咨询设计和开发更改善行评审、验证和确定。并在实施前得到同意。工程咨询设计和开发更改评审应包含评价更改对工程咨询产品组成部分和已交付工程咨询产品影响。更改评审结果及任何须需方法统计应予保持。

a) 工程咨询更改对咨询产品是否满足用户要求有直接影响，所以必需给予控制。

b) 工程咨询更改关键指对已交付工程咨询产品更改。工程咨询过程中更改，应在评审、验证阶段处理。

c) 首先应先识别咨询更改后内容和范围，确定更改必需性和可行性。

d) 通常

应对工程咨询更改在实践前优异行评审、验证和确定，并经同意后实施。但适应依据该更改关键性，影响范围等具体情况，决定采取哪种合适更改方法。

e) 工程咨询更改评审，关键要考虑更改后对工程咨询项目其它部分及整体功效、性能方面影响，以确定更改合理性和适宜性、有限性。

f) 工程咨询更改、更改评审结果和原更改引发必需方法均应予统计并保持。

5 归档

本文件所形成统计均由设计咨询部负责、工程管理部、监理咨询部配合搜集、整理和归档，并按工程项目建立项目档案。

6 统计

- 1) 设计开发计划/任务书；
- 2) 设计评审汇报/统计；
- 3) 设计验证/确定汇报；
- 4) 设计咨询（项目管理）设计开发计划；

程 序 文 件	文件编号	TT/QE07. 4. 1-	共 1 页
标题： 劳务分包控制程序	版 本 号	A/0	第 1 页

1、 目标：

对劳务分包（施工单位、设计单位）实施控制，确保按期满足业关键求，使工程项目顺利实施。

2、适用范围

适用于劳务分包方评价及选择控制工作。

3、职责

3.1 项目管理部负责依据业关键求劳务分包方选定工作及资料搜集。

3.2 设计咨询部负责设计院选定工作及资料搜集。

3.3 由分管副总牵头进行分包方评价工作。

3.4 分管副总负责劳务分包协议签定。

4、工作程序

4.1 劳务分包方选定及资料搜集

4.1.1 由项目管理部建立本目标劳务分包方初选名单，依据初选名单搜集劳务分包单位资质证书、项目业绩、营业执照等证实资料。

4.1.2 由设计咨询部建立该目标设计院《初选名单》，依据初选名单搜集设计院业绩资料。

4.2 分包方调查及评价

由分管副总牵头对分包方实施调查评价，调查内容见《调查评价表》实施综合评分，对满足要求分包方，提交并召开会议进行评价，并确定哪家为本目标合格劳务分包方；评价实施形成《劳务分包方名单》经同意后为有效。

4.3 劳务分包方控制。

4.3.1 由分管副总和劳务分包方签署《协议书》明确各方职责和权限，并由双方责任人签字生效。

4.3.2 提交资料由设计咨询部向设计院提交对应资料，由项目管理部施工单位提供对应工程资料，并填写《资料移交单》。

5、统计	5.1 劳务分包初选名单	C7.4-1-1-A
	5.2 劳务分包名单	C7.4-1-2-A
	5.3 劳务分包方调查评价表	C7.4-1-3-A
	5.4 协议书	C7.4-1-4-A

程 序 文 件	文件编号	TT/QE07.4.2-	共 3 页
标题： 采购控制程序	版 本 号	A/0	第 1 页

1. 目标

对供方进行评价选择，以确保采购原材料、配套物资质量稳定，价格合理。使采购物资符合要求要求，以确保最终产品质量。

2. 适用范围

工程项目所需原材料、发电机组、中央空调等配套物资供方评价和采购控制。

3. 职责

3.1 项目管理部负责原材料、发电机组、中央空调等配套物资供方评价和采购控制。

3.2 分管总经理负责供方最终评定。

3.3 其它相关部门做好帮助评价工作开展。

3.4 质量确保部负责采购物资验证。

4. 工作程序

4.1 由市场部按以下条件选择可实施评价供方。

4.1.1 新增加供方应遵照地域就近、质优价廉标准，并满足下列条件：

a) 含有国家工商行政管理部门核发有效营业执照；

b) 含有对应生产、加工、经营范围；

c) 含有良好质量信誉和资信情况。

4.1.2 已供货供方应满足下列条件：

a) 以往提供产品质量稳定；

b) 供货立即，服务态度良好；

c) 对供方企业信息进行调查, 包含企业\业务及质量信息等.

4.2 供方评价准则

4.2.1 去供方现场考察评价

由项目管理部会同市场营销部、质量确保部等到现场考察评价或经过调查和供方提供资料，了解生产企业/厂家技术力量、工艺设备能力、质量管理、计量检测手段、以往供货业绩、产品实物质量、销售服务、供货能力等方面情况并填写《供方能力调查评价表》。

4.2.2 依据供方提供资料评价

程 序 文 件	文件编号	TT/QE07.4.2-	共 3 页
标题： 采购控制程序	版 本 号	A/0	第 2 页

a) 对经过质量、质量、环境、职业健康安全管理体系认证大中型企业可依据提供相关资料并由项目管理部填写 《供方能力调查评价表》，经分管总经理审批后直接进入合格供方名单。

b) 对经过供方能力调查确定质量优良，价格合理，交货立即，信誉很好小型企业可依据实物质量水平、交付能力等，填写《供方能力调查评价表》，由总经理审批进入《合格供方名单》。

4.3 对合格供方监督检验及复评

4.3.1 项目管理部常常了解供方供货质量情况，立即向供方通报其质量信息。如发觉异常情况应通知其整改。由项目管理部负责在合格供方复评前对供方供货质量情况进行数据分析并传输复评相关信息。

4.3.2 本企业每壹年应对列入合格供方名单企业/厂家进行复评。

a) 由市场营销部根据供方评定准则要求，对合格供方进行复评并填写《合格供方复评统计》并保留统计。

b) 合格供方评价变更后应立即通知各相关部门。

c) 复评完成后将相关资料放入合格供方档案中，对检验不合格企业/厂家有通知供方进行整改，整改不合格取消供方资格。

4.3.3 当出现下列情况之一可取消合格供方资格：

a) 因连续出现质量问题而没有采取明确有效纠正方法；

b) 因供方提供产品质量问题导至企业产品重大质量事故；

c) 在供货立即性方面造成严重损失时。

4.3.4 被取消合格供方资格供方经过对不合格控制并采取纠正方法，且其整改方法效果得到重新认可后，仍可继续参与评价候选名单，但必需要比质量、比信誉、比价格方能优先考虑。

4.4 采购信息

a) 项目管理部依据施工情况和提供采购资料、由项目管理部确定人员编制《采购清单》加盖公章或协议章传真到供方，必需时要求供方回传。关键设备采购由项目管理部人员和供方判定采购协议并双方署名盖章。

b) 采购清单、采购协议中要求技术要求并明确产品名称、型号规格、

程 序 文 件	文件编号	TT/QE07.4.2-	共 3 页
标题： 采购控制程序	版 本 号	A/0	第 3 页

数量、价格、实施标准、交货期限；有特殊要求或需到供方现场验证

时在采购协议中明确，并注明到供方进行验证安排和放行验证 产品要求。

c) 采购人员依据同意后《采购清单》到很个供方进行采购,《采购清单》及其补充附页均由总经理同意后方可生效。

4.5 采购产品验证

4.5.1 采购物资到企业须经项目管理部验证合格,在《采购清单》上确定后,才可办理使用手续。

4.5.2 当所采购产品不含有验证条件和验证不合格时,可和供方联络明确退货或调换处理。

4.5.3 当采购产品使用中质量出现疑议时,供方能够派专业检验人员对采购物资所在需方处验证,并对检验不合格产品做好处理和打折。

4.5.4 用户对采购产品验证

当协议要求时,用户有权在供方处验证采购物资是否符合采购文件中要求要求。

5. 统计

5.1 供方能力调查评价表	C7.4-2-1-A
5.2 合格供方复评统计	C7.4-2-2-A
5.3 合格供方名单	C7.4-2-3-A
5.4 采购清单	C7.4-2-4-A

程 序 文 件	文件编号	TT/QE07.5-1-	共 2 页
标题: 监理实施控制程序	版 本 号	A/0	第 1 页

1、目标

经过对工程监理管理项目帮助业主选择监理单位、提升监理单位工作效率，确保被监理工程圆满完成验收。

2、使用范围

本程序文件适用于企业总包和监理分包过程对监理工程项目过程控制。

3、职责

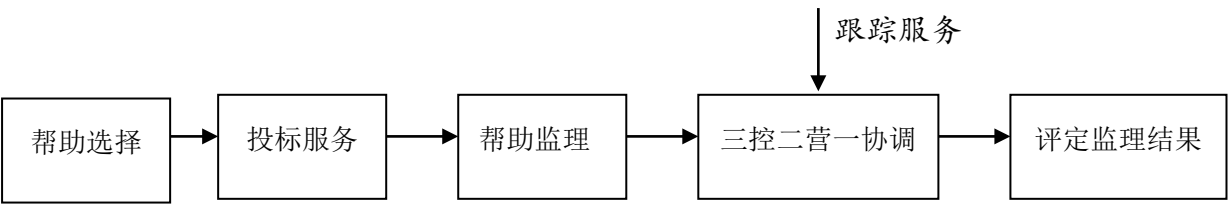
3.1 监理咨询部负责监理分包过程对监理工程项目实施过程有效管理跟踪服务；

3.2 各级监理人员按要求对监理工程项目实施项目负责制；

3.3 其它人员加增对用户/业主沟通、协调和联络。

4、程序

4.1 监理工程项目过程控制步骤图



4.2 帮助选择监理单位

4.2.1 帮助业主进行工程目标管理、审批工作。

4.2.2 为业主提供招标服务准备工作，依据工程项目特点推荐监视单位、审查监理纲领，并帮助业主选择监理单位，并填写《监理单位评价评分表》。

4.2.3 帮助业主初审监理资质，确定监理单位初选名单，签署监理协议。

4.3 跟踪施工现场监理工作，深入落实对工程目标质量、投资进度控制和协议期管理节拍；协调督促工程项目质量信息搜集、整理和传输，并沟通、协调监理单位和用户/业主之间关系，填写《现场跟踪调查表》。

4.4 评价工程监理工作结果，由项目责任人立即填写《监理工作评价汇报单》。

4.5 工程完工验收将监理资料移交建设单位，填写《监理工程资料移交单》。

5、统计

程 序 文 件	文件编号	TT/QE07.5-1-	共 2 页
---------	------	--------------	-------

标题： 监理实施控制程序	版 本 号	A/0	第 2 页
--------------	-------	-----	-------

5.1 监理单位评价评分表 C7.5-1-1-A

5.2 现场跟踪调查表 C7.5-1-2-A

5.3 评价汇报单 C7.5-1-3-A

5.4 监理工程资料移交单 C7.5-1-4-A

- 4.3.1 项目组随施工单位抵达施工现场关键工作内容是对计划实施情况进行检验，发觉问题立即填写《信息联络处理单》。
- 4.3.2 在施工过程中必需做好对应《管理日志》，关键包含本项目组人员工作安排及当日检验工作内容、是否按技术要求实施施工进度调整等。
- 4.3.3 项目责任人做好和施工方、业主沟通工作，立即协调处理存在问题。
- 4.3.4 处理好现场突发事件，对不合格采取补救方法，提出整改意见等。

程 序 文 件	文件编号	TT/QE07.5-2-	共 2 页
标题：工程项目管理控制程序	版 本 号	A/1	第 2 页

5、统计

- 5.1 项目组人员清单 C7.5-2-1-A
- 5.2 技术交底交接单 C7.5-2-2-A
- 5.3 项目工作计划 C7.5-2-3-A
- 5.4 管理日志 C7.5-2-4-A

程 序 文 件	文件编号	TT/QE07.5-3-	共 2 页
标题：设计咨询管理程序	版 本 号	A/1	第 1 页

1、目标

获取业主第一手资料，提升设计人员工作效率，确保项目设计正确性，立即完成设计文件。

2、适用范围

对承接工程目标设计资料服务提供过程控制。

3、职责

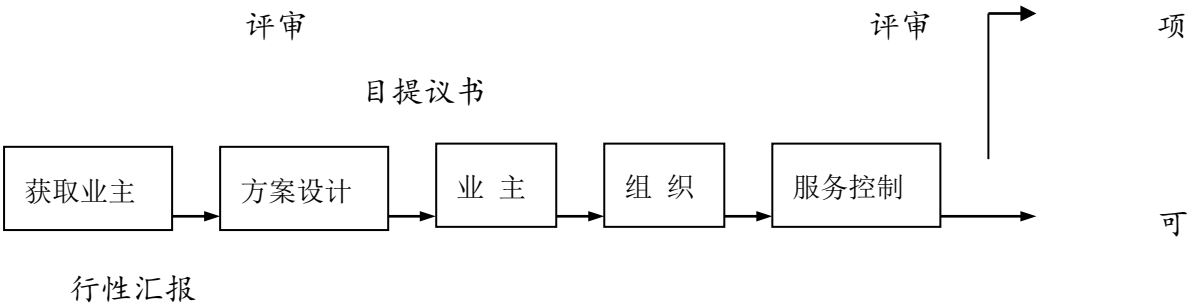
3.1 设计咨询部负责组织现场调查工作和服务提供过程控制。

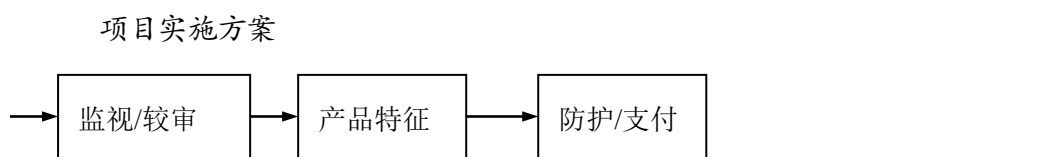
3.2 设计咨询部负责和业主和设计院沟通及传输工作。

4、工作程序

4.1 设计咨询部长依据项目特点，组织相关技术人员成立项目设计小组并确定调查关键，对业主要求及相关设计依据实施调查搜集，关键内容包含：建设目标用途、投资规模、地质条件、公用设施条件、地理位置、占地面积、建筑结构、附加要求等。填写《现场资料调查清单》。

4.2 设计咨询服务步骤图：





4.3 场资料搜集完成后，由项目责任人组织项目小组组员对资料进行整理，如发现资料不完整或出现矛盾，立即和建设单位沟通，处理问题。

4.4 目责任人从建设单位取得资料在移交设计院时，应填写《资料移交单》，办理资料移交手续。

4.5 依据项目需要，由项目责任人负责编制项目提议书。关键内容包含：

- 企业概况；
- 项目概况；
- 市场估计；
- 建设目标及内容；

程 序 文 件	文件编号	TT/QE07.5-3-	共 2 页
标题：设计咨询管理程序	版 本 号	A/1	第 2 页

- 配套备件；
- 项目进度初步安排；
- 总投资估算及资金起源；
- 经济效益和社会效益分析。

4.6 据项目需要，由项目责任人负责编制可行性研究汇报。关键内容包含：

- 总说明；
- 企业概况；
- 市场估计及生产纲领；
- 配套备件；
- 动力设施；
- 技术改造（项目建设）及关键内容；
- 人员和设备；
- 劳动保护、劳动安全和工业卫生；

项目实施进度初步安排；

总投资估算及资金起源；

经济评价。

4.7 当业关键求发生变更时，设计院需要附加参数时，该项目责任人立即搜集并反馈到设计院，填写《信息反馈单》。

4.8 在设计院设计过程中保持相关信息联络并做好沟通工作。

4.9 当接到设计院完成通知后，由该项目责任人和业主代表对设计院设计进行确定工作。确定完成后，和设计院办理交接手续，领取相关设计技术资料。

4.10 设计院提供设计文件和用户办理相关交底手续。

5、统计

5.1 现场资料调查清单 C7.5-3-1-A

5.2 资料移交单 C7.5-3-2-A

5.3 信息反馈单 C7.5-3-3-A

5.4 项目建议书 C7.5-3-4-A

5.5 可行性研究汇报 C7.5-3-5-A

程 序 文 件	文件编号	TT/QE07.6-	共 2 页
标题：监视和测量设备控制程序	版 本 号	A/0	第 1 页

1 目标

经过对监视和测量设备有效控制，达成使用时其测量正确度和测量能力相一致，确保监视测量和试验设备处于良好运行状态。

2 适用范围

本文件适适用于企业全部监视测量和试验设备控制。

3 职责

3.1 项目管理部负责对监视测量和试验设备选择、校准、维护和控制工作等进行统一管理。

3.2 计量管理员负责对计量器具合格确定、判定、校准、维护、验证。

3.3

计量器具检定由计量管理员依据周检时间要求，送相关技术监督部门进行检定，确保其正确度。

3.4 计量器具使用者应对所使用计量器具进行维护保养，并保留好使用期合格证。

4 程序

4.1 采购、验收、流转要求

4.1.1 监视测量和试验设备，由各使用部门提出采购申请，报项目管理部审核，经主管领导同意，由指定人员进行采购。

4.1.2 计量器具购入后，须经过计量管理员验收，合格方能使用和流转。凡经验收不合格作退货处理。凡使用和流转计量器具，计量管理员应保留其出厂合格证及说明书。

4.1.3 计量管理员应对计量器具进行编号、建帐，经政府技术监督部门检定合格后发到使用地点或人员，并填写《计量器具登记台帐》，计量器具应同检定合格标识随同下发。

4.2 监视测量和试验设备检定或校正

4.2.1 对企业计量器具、试验设备由计量管理员依据其关键程度和实际使用频率，编制年度周期检定计划，由管理者代表审批后组织实施，并填写《计量器具周期检定计划表》。

4.2.2 对计量器具管理实施计量器具分类管理标准，明确类别、计量器具名称、正确度、适用范围、检定周期和管理方法。

程 序 文 件	文件编号	TT/QE07.6-	共 2 页
标题：监视和测量设备控制程序	版 本 号	A/0	第 2 页

4.2.3 为确保量值传输正确一致，各类计量器具应严格按《计量器具周期检定计划表》进行检定。

4.2.4 计量管理员平时应加强在用计量器具检验，确保计量器具量值传输正确，并应建立内部校正或不定时校正零位，预防量值偏离，并做好校正统计。

4.3 监视测量和试验设备使用维护

4.3.1 各部门操作人员要求正确合理地使用监视测量和试验设备。

4.3.2 凡无检定合格标识及超周期监视和测量设备，使用人员应该停止使用。

4.3.3 使用人员必需了解和掌握测量范围和维护保养知识,按正确使用方法操作。

4.3.4 监视和测量设备使用结束后应立即关闭电源，并做好清洁和保养工作。再启用时应校正零位，确定后使用。

4.3.5 各部门责任人应加强督促检验正确使用、维护保养，确保监视和测量试验设备完好。

4.4 方法控制

4.4.1 当发觉监视和测量设备或仪器仪表出现量值反常、失灵、失准等异常情况时，应立即停止使用，并有对发觉问题前检测结果有效性重新进行评定，并采取有效补救方法和作好统计。

4.4.2 当检测试验设备需要搬迁，重新安装后，应重进行检定。

4.4.3 经维修检定计量器具其正确度仍不能达成要求要求，需要报废由计量管理员提出，经主管领导审批后给予报废。

5 归档

本文件包含多种周期检定原始统计、测量数据等统计，由计量管理员整理、保管、归档。

6 统计

a) 计量器具登记台帐 C7.6-1-A

b) 计量器具周期检定计划表 C7.6-2-A

程 序 文 件	文件编号	TT/QE08.2.1-	共 2 页
标题：用户满意程度监控程序	版 本 号	A/0	第 1 页

1. 目标

监控用户满意和不满意相关信息作为质量、质量、环境、职业健康安全管理体系测量。依据测量和分析结果寻求改善和提升方向。

2. 适用范围

适用于监控用户要求满足程度和市场需求信息。

3. 职责

3.1 由市场部负责用户满意程度测量，反馈相关信息。

3.2 各部门配适用户满意程度监控和分析。

4. 工作程序

4.1 用户满意程度测量内容包含以下方面：

4.1.1. 用户期望：对体系、产品质量总体期望；

4.1.2. 对工程咨询产品质量认知：a) 对工程咨询产品质量总体评价；

b) 对产品可靠性体验和出问题频率。

4.1.3. 对服务质量认知：对服务质量总体评价。

4.1.4. 对工程咨询产品价值认知：a) 给定质量时价格评定；

b) (适用时) 给定价格时对质量评定。

4.1.5. 用户满意度：a) 满意程度。

b) 非确定时望(低于或高于期望表现)；

4.1.6. 用户投诉：用户口头或书面埋怨和投诉。

4.1.7. 用户忠诚度：a) 反复合作可能性；

b) 若再次合作对价格承受力；

c) 为再次吸引合作所能承受价格。

4.2 用户满意度测量指标确实定应参考以下方面：

a) 指标对用户而言必需是关键；

b) 指标是具体或是能测量；

c) 指标是可控制。

4.2.1 和工程咨询产品相关指标：工程咨询产品质量特性、可靠性；

4.2.2 和服务过程相关指标：服务中用户埋怨处理；

4.2.3 和价格相关指标：价格合理性、同行业对比；

程 序 文 件	文件编号	TT/QE08.2.1-	共 2 页
标题：用户满意程度监控程序	版 本 号	A/0	第 2 页

4.2.4 和交付相关指标：交付方法、交付立即性、周期；

4.3 由市场部按 4.1、4.2 要求设计调查表，并传输至质量确保部等对应部门进行确定；

采取不定时走访或传真、电话访问等方法进行调查，应确保调查表回收率在 70% 以上。

4.4 调查结果分析由质量确保部会同市场部进行。

a) 定性分析：将用户反应信息进行汇总、分类，并对关键信息进行总结分析；

b) 定量分析：计算百分率、百分比、数值；

c) 统计分析：对调查表进行综合分析评价，计算产品满意度指标和指标满意度分值。

4.4.1 用户满意程度区分采取四级感觉测试法：

a) 满意：称心、赞许、感激；

b) 较满意：有好感、肯定；

c) 通常：中性、无正反面情绪；

d) 不满意：遗憾、埋怨、生气、投诉；

4.4.2 依据调查分析结果由市场营销部对不满意或有投诉用户按《纠正方法控制程序》或《预防方法控制程序》进行原因分析制订对应方法，方法有效性必需时应经用户验证。

4.4.3 对用户申/投诉情况市场部应统计，并在最短时间内给处理。必需时，应形成用户意见调查汇报，对用户反馈信息及申/投诉情况要认真分析，对关键问题应采取纠正和预防方法。市场营销部依据用户意见从技术管理、工程咨询、业务技能上不停改善，使工程咨询产品达成和满足用户要求要求。

4.4.4 用户满意度调查、分析和用户反馈相关统计按《统计控制程序》保留。

5 统计

5.1 用户满意程度调查表

C8.2.1-1-A

程 序 文 件	文件编号	TT/QE08.2.2—	共 3 页
标题：内部审核控制程序	版 本 号	A/0	第 1 页

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/666020053155010203>