

## 7 设计进度、设计质量、优质服务的措施及承诺

### 7.1 设计质量保证体系和保证质量的措施

1 我企业通过 GB/T19001-2023-ISO9001、ISO24001、ISO28001 原则质量管理体系认证状况

1.1 2023 年我企业开始贯彻 ISO9000 族质量管理体系原则，并于 2023 年通过 ISO9001、ISO24001、ISO28001、原则质量体系认证审核。我的企业的质量管理体系合用于：电气设计和技术服务，覆盖了我企业的所有产品。

2 我的企业的质量管理体系阐明及 GB/T19001-2023 idt ISO9001：2023 原则在工程的详细应用

2.1 严格贯彻执行 GB/T19001-ISO9001 原则质量管理体系

我企业按 GB/T19001-ISO9001 原则质量管理体系组织推行了质量保证体系，在项目中实行质量筹划、质量控制、质量保证和质量改善管理，并在认真贯彻质量保证制度的同步不停提出巩固、完善和提高的新目的，以持续改善质量保证体系。为贯彻“精益求精、不停改善”宗旨和质量方针，实现各项工程投产后良好的经济效益和社会效益，我企业将按照质量体系文献的规定控制勘测设计全过程，强化勘测设计质量的动态控制，并定期进行内部审核，认真贯彻电力建设方针、法规，以优质的勘测设计产品保证工程建设的优质高效。

在该投标工程项目中全面贯彻执行我企业质量管理体系文献的各项规定，保证向项目法人提供满意的勘测设计成品和服务，我企业承诺在即将投标项目的勘测设计过程中，均贯彻执行 ISO9001 质量管理模式，执行我企业质量管理体系文献，并接受业主的检查。所采用的重要措施是：

在工程的勘测设计过程中，强化企业、室、组三级质量管理机构的职责履行，总工程师负责指导监督质量管理体系的有效运行。总工办在总工程师领导下行使职权，明确专人负责协助项目组设总，直接参与工程全过程的质量管理活动，在工程建设全过程对有关政策、设计原则、深度规定、限额设计规定的贯彻执行，新技术、构造、材料的应用等进行有效的管理和监督，并协调各有关专业，保证文献在各有关专业室对的、迅速的传递，在设计手段和资源的配置，技术、档案资料的运用及勘测设计成品的印制出版质量等方面起到可靠的保证和支撑作用。客服计划人员根据协议工期规定，全面跟踪检查工程进度实行状况，加大工期考核力度，保证协议工期的按期履行。

为满足工程项目的勘察设计规定，我企业以文献形式规定了勘察设计质量有关的过程开发、运作和控制的重要责任、权限、汇报渠道及各专业间互相接口。同步选派技术职称和勘察设计技术水平对应的，符合任职资格条件的人员，承担工程的勘察设计审定、审核工作。

我企业明确勘察设计必要的程序，实行分阶段质量控制。保证各阶段勘察设计文献做到基础资料齐全，采用技术原则合理精确，深度符合规定规定，满足工程建设的需要和质量规定。

我企业建立了设计图纸和技术文献的设计质量评审制度，坚持三级审核制度，评审过程中应做好技术经济分析，论证设计的合理和先进性，采用新技术必须以保证工程质量为前提，进行技术性、安全性、经济性的论证，并按规定履行审批程序。

建立健全质量监督检查制度、改善机制并制定、完善质量责任及对应的考核措施，加大质量管理和产品质量的考核、奖惩力度，保证勘测设计产品质量。

我企业总工室也是受理业主投诉的质量技术管理部门。如项目法人对我企业产品质量、工期进度、服务工作有不满意的地方，可直接向总工室进行投诉，投诉 为 0510—68925818，

为。我们将认真看待业主投诉，对存在的问题将及时地处理，投诉的处理成果会及时向项目法人汇报。

## 2.2 我企业的质量管理体系及阐明

我企业已按照 GB/T19001-2023-ISO9001:2023 质量管理体系原则，并结合我司的实际状况，编制了文献化的质量管理体系，建立和完善了质量管理体系，我企业在工程勘测设计过程中认真贯彻 GB/T19001-2023-ISO9001:2023 质量管理体系原则，有效地保证了勘测设计产品质量，受到了顾客赞誉。

我企业质量管理体系文献构成状况如下：

### A 质量手册：

是阐明质量方针、描述质量管理体系的大纲性文献，体现了对业主所作的质量承诺与保证，并简略地简介了我企业的概况、组织构造、职责权限、资源、质量目的及产品形成过程及控制。

### B 程序文献：

是详细的过程性文献，规范了产品形成过程中各级、各部门、各岗位质量活动的行为，是支持质量手册的基础文献。

### C 作业文献和质量记录：

是质量体系中覆盖产品质量形成和实现活动全过程细化的操作性文献。指导操作者做什么、怎样做、什么时候做和完毕工作后应做些什么记录。

贯彻执行质量体系文献是我企业质量管理的基本规定，除此之外，自企业成立以来，我企业还积累了一套行之有效的质量技术管理规章制度，也规定在工程中认真贯彻执行。

## 2.3 GB/T19001-2023-ISO9001：2023 原则在本次招投标工程中的详细应用

我企业的质量方针和质量目的

### **质量方针：**

精益求精，不停改善。

### **质量目的：**

- 1、设计任务完毕率 100%；
- 2、协议履约率 100%；
- 3、顾客满意率：90%以上，逐年递增 1%。

为保证质量方针的彻底贯彻和质量总目的有效完毕，我企业在有关职能部门和工程项目层次上对质量总目的进行了展开分解，建立质量分目的，其内容包括满足产品规定所需的内容。质量目的是可测量的，并与质量方针保持一致。

### **文献控制**

对质量管理体系的所有文献包括外来文献进行控制，以保证所有部门、场所都能获得合用的有效文献。文献控制由总工办归口管理，各部门应执行《文献控制程序》，保证勘测设计产品质量。

### **记录控制**

按《记录控制程序》的规定，对质量体系运行记录和产品质量记录进行控制，保证记录真实、清晰，便于检索、查阅和追溯。为证明质量管理体系有效运行，本工程勘测设计实行过程有效控制提供证据。

### **2.3.4 管理职责**

各级负责人对参与设计的人员进行质量意识教育，阐明勘测设计产品满足法律、法规和顾客规定的重要性。

以顾客的规定为主线出发点。投标项目的工程勘测设计中，我们将

充足理解顾客的需求和期望将其转化并融入到勘测设计产品中。通过搜集顾客规定和协议信息、设计外部评审信息、设计确认信息、工地服务信息、施工现场检查信息、顾客反馈信息等，改善工程勘测设计产品质量和服务质量。

项目经理(设总)编制《工程设计计划》时，将制定工程项目质量目的，组织实行，并评价其实行效果。

参与投标项目的各级人员的质量管理职责和权限如下：

- **总经理**

- a) 负责制定总方针、质量方针、质量目的和对质量的承诺；
- b) 负责质量管理体系的建立和有效运行，同意公布质量手册和公布体系文献，主持管理评审，保持质量体系的合适性和有效性；
- c) 保证组织内的职责权限得到规定和沟通；
- d) 保证必要的人财物资源的获得，使之适应设计产品质量规定；
- e) 加强全企业职工的质量教育，使全体职工充足认识满足顾客规定和法律法规规定的重要性。

副总经理受总经理委托对分管的工件负责。

- **总工程师**

- a) 在总经理领导下，对全企业工程和设计项目的技术和质量负责；
- b) 主管全企业技术业务工件，同意工程设计计划和质量计划；根据勘测设计成品校审规定，审定有关设计成品，审批不合格品分析汇报和企业质量分析汇报；
- c) 贯彻企业的质量方针、质量目的和质量管理体系文献，加强对工程勘测设计全过程的管理；

d) 领导抓好勘测设计各阶段的方案优化，组织工程勘测设计创优工作。

● **项目负责人（设总）**

a) 对所主持的设计项目质量、进度和各专业之间的接口协调全面负责；

b) 参与协议评审；

c) 组织各专业负责人编制和实行设计计划，设计输入和输出、设计评审、验证和设计确认；

d) 负责工程项目设计文献和质量记录的完整归档；

e) 组织并保证设计勘察后的现场服务工作；

f) 负责搜集和反馈质量信息。

● **客服人员：**

a) 负责全企业计划经营管理，组织和实行对顾客产品规定的识别、评审，并与顾客沟通；

b) 负责组织设计筹划，编制设计计划并监督实行；

c) 负责组织对外包方的评审和选择，负责组织工程项目的外包和管理；

d) 参与设计评审；

f) 负责对顾客满意程度的调查，组织并搜集和传递来自顾客和市场的信息。

● **专业重要设计人（设计人）**

a) 在室主任和设总领导下，做好本专业的工程设计工作，贯彻工程文献；

b) 执行企业质量管理体系文献，尤其是《设计和开发过程控制程序》及有关的作业文献，保证设计成品内容深度符合规定，设计质量满足规定；

c) 参与设计回访，搜集反馈信息，配合设总做好归档工作；

d) 做专业间接口配合和成品自校工作。

● **概预算重要编制人（编制人）**

a) 按设计人提供的工程量或图纸、设备材料清册进行投资估算和概预算的编制工作；

b) 熟悉并执行各级和地方颁发的有关编制概预算的规定、指标和定额，充足掌握和  
对的采用材料单价、定额原则、调价指数、费用指标等基础资料。对定额局限性部分根据  
设计图纸编制补充定额；

c) 积极做好与项目负责人和设计人员的联络配合工作；

d) 对成品认真自校，按各级校审意见修改，保证出手成品质量；

e) 做资料归档工作。

#### ● 专业验证人（校审人）

a) 对设计成品进行全面校核，准时完毕任务，与设计人员共同保证和提高成品质量；

b) 着重校核《设计校审规定》中的重要校审内容；

c) 对校核中发现的问题认真填写校审意见，规定设计人及时改正，经复核后签订。

有分歧意见时，提请设总协商处理。

按《内部沟通控制程序》的规定，采用会议、告知、简报、计算机网络及 等多种  
形式，在各部门和人员间及时精确的传递和交流信息，实现质量的动态管理。

### 2.3.5 资源管理

#### ● 人力资源

我企业设有总工室、总务部（含客服组）、线路室（含构造）、配电室、变电室（含土  
建专业）、技经室；既有员工 88 人，工程技术人员 66 人，其中高级工程师 18 人，工程师  
21 人，一级注册构造师 2 人，二级注册建筑师 2 人，注册电气工程师 4 人，注册岩土工程  
师 2 人、注册征询师 2 人、二级建造师 1 人，专业配置齐全。我企业已挑选有丰富经验的  
技术骨干组建了一直精英队伍，专门承接与江苏省电力设计院的所有合作项目，并承诺保  
持稳定不变。

## ● 基础设施和工作环境

我企业建有先进的局域网（MIS）和 通讯网，拥有智能化办公面积 1900 平方米，装备有各专业应用软件十余套，勘测、设计设备齐全。为保证勘测设计质量符合规定发明条件，我企业已配置如下工作所需的基础设施。

a) 良好的工作场所；

b) 必要的办公家俱和文具；

c) 有关的原则、规程、规范、手册和参照资料等；

d) 计算机和网络；

e) 计算机软件；

f) 复印机、打印机；

g) 交通、安全和通信设施；

h) 工程中所需的有关仪器、设备。

i) 工作环境方面（工作空间、卫生、照明、温度等），为职工提供舒适的办公环境。

另首先发明良好的质量气氛，使职工最大程度地发挥其能力，鼓励职工积极提出改善质量管理，提高勘测设计产品质量的合理化提议。

## 产品实现

### ● 与顾客有关的过程控制

按《与顾客有关过程控制程序》规定，对的理解顾客的规定，对顾客的规定进行识别，对产品规定进行评审，与顾客进行沟通，并保证全面履行协议条款。

### ● 设计和开发过程控制



按《设计和开发控制程序》开展各项设计活动，如：设计的筹划及接口、设计输入、设计输出、设计评审、设计验证、设计确认及设计更改，以控制设计所规定的工程质量特性满足法律法规和顾客的质量规定。

#### • 设计和开发筹划

总工会同设计室和总务部客服人员进行开发的筹划，筹划时应获得表述产品特性的信息，如顾客的规定、产品实现筹划的成果、产品规定评审的成果等。筹划的成果，由客服人员输入“设计项目管理软件”形成设计计划，在我司计算机网络公布和传递，并在网上审批和确认。计划的跟踪管理、补充和变更等也在网上进行。计划的内容应包括：

- a) 设计和开发过程的阶段划分及计划进度；
- b) 安排每个阶段的评审、验证和确认活动；
- c) 设计和开发活动有关人员的职责和权限；
- d) 需要的法规、规范和作业文献及必需的资源。

#### • 设计和开发输入

项目组编制设计输入文献其内容应包括：

- a) 功能和性能规定；
- b) 合用的法律法规规定；
- c) 此前类似设计提供的合用信息；
- d) 设计和开发所必需的其他规定。

应保证各阶段所根据的文献和资料，设计室应对这些输入进行评审，以保证输入是充足与合适的，规定应完整、清晰，并且不能自相矛盾。

#### • 设计和开发输出

设计和开发的输出应以可以针对设计和开发输入进行验证的方式提出，我司设计输出

文献重要有：

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/796021103104010145>