

质量手册

0.1 管理手册发布令.....1

0.2 授权书.....2

0.3 公司简介.....3

0.4 管理方针和中长期管理目的.....5

0.5 管理手册的说明与管理.....6

1.0 合用范围.....8

2.0 引用标准.....8

3.0 术语和定义.....9

4.0 管理体系.....10

4.1 总规定.....10

4.2 文献规定.....11

5.0 管理职责.....12

5.1 管理承诺.....12

5.2 以顾客及相关方为关注焦点.....13

5.3 质量环境职业健康安全管理方针.....13

5.4 策划.....15

5.5 职责、权限与沟通.....17

5.6 管理评审.....19

6.0 资源管理.....20

6.1 资源的提供.....20

6.2 人力资源.....20

6.3 基础设施.....21

6.4 工作环境.....22

7.0 产品实现.....22

7.1 产品实现的策划.....22

7.2 与顾客及相关方有关的过程.....23

7.3 设计和开发.....26

7.4 采购.....26

7.5 生产和服务提供.....27

7.6 监视和测量装置的控制.....31

8.0 测量、分析和改善.....32

8.1 总则.....32

8.2 监视和测量.....32

8.3 不符合控制.....35

8.4 数据分析.....36

8.5 改善.....37

附录 A 管理体系组织机构图.....39

附录 B 管理体系职能分派表.....40

附录 C 管理手册与标准条款对照表.....43

附录 D 管理体系程序文献清单及标准条款对照表.....46

附录 E 管理手册修订状态记录页.....47

0.5 《管理手册》说明与管理

0.5.1 《管理手册》说明

为了强化管理，实现公司的跨越式、可连续发展，公司依据并在满足 GB / T19001：

2023、GB / T24001：1996、GB / T28001：2023 标准规定的同时，建立涉及质量、环境和职业健康安全管理的一体化管理体系。《管理手册》是对管理体系的概述，是管理体系的大纲性文献。内容涉及：管理方针、中长期管理目的、管理体系包含的各子过程的互相关系及其作用的描述。

0.5.2 《管理手册》编写原则

《管理手册》以 GB / T19001：2023 标准为主线，按照 GB / T19001：2023 标准条款描述管理体系各个过程及其互相关系，融入 GB/T 24001：1996 和 GB / T 28001：2023 标准的规定。GB / T24001：1996 和 GB / T28001：2023 标准规定与管理手册章节相应关系详见附录 C 管理手册与标准条款对照表

0.5.3 《管理手册》的管理

- a). 本《管理手册》由最高管理者批准发布，由管理者代表负责组织实行。贯标办负责组织《管理手册》的编制、修改、换版和具体解释，并对执行情况进行监督检查。
- b). 《管理手册》的管理执行《文献控制程序》有关规定。《管理手册》分为受控与非受控文本，受控文本必须有统一编制的分发号。

0.5.4 《管理手册》的发放

- a). 受控版本发给公司领导、机关职能部门及负责人、项目部有关领导和有关部门，提交给与公司签有协议的认证机构，或其他获准人员；
- b). 需要时可向外部提供非受控版本，非受控版本只作为对外宣传用，发出后不予统一更改
- c). 受控版本的持有者调离公司或不再担任相应职务时，应及时将《管理手册》交回公司贯标办。

0.5.5 《管理手册》的更改

- a). 对《管理手册》的修改，由贯标办收集并提出更改意见，经管理者代表审核后，由最高管理者签字批准；

b).《管理手册》的修改要以最高管理者签发的更改告知单为依据，严禁私自、随意涂改；

- c). 公司贯标办负责将更改告知单和修改页及时发给所有受控《管理手册》的持有者;
- d). 当《管理手册》持有者收到更改告知单后, 先按更改告知单内容更换 / 增长相应的页或在原文中杠改, 更换的页自行销毁; 并填写更改记录;
- e). 《管理手册》更改后修改码升级, 换版后, 版本号升级同时原版本作废。

1.0 目的和范围

1.1 目的

1.1.1 本手册规定了公司的管理体系规定, 用于证实公司:

- a) 有能力稳定地向顾客提供满足其需求和盼望的产品;
- b) 有能力连续地向社会做出节约资源和环境保护的承诺;
- c) 有能力不断地向员工做出改善生产工艺和改善工作环境, 关爱员工安全与健康的保证;
- d) 保证在产品或服务的实现过程中遵守合用的法律、法规和其他规定, 增强顾客满意。

1.1.2 通过公司管理体系的有效实行, 坚持防止为主和连续改善, 以满足顾客、社会、员工及相关方的需求。

1.2 合用范围

1.2.1 本手册合用于公司承建的房屋建筑工程施工和提供的服务及其相关活动的环境、职业健康安全管理。

1.2.2 本手册是公司管理体系评审与评价的重要文献。

1.2.3 本手册是第三方管理体系认证审核的重要依据之一。

1.2.4 本手册同时合用于相关方。

1.2.5 删减及说明

本公司为房屋建筑工程施工总承包一级公司, 没有工程设计资质, 仅按顾客提供的技术文献、设计图纸组织工程施工, 故对 GB/T 19001-2023 标准第 7 章 7.3 条款的所有内容进行删减:

2.0 引用标准

2.1 重要引用标准

- ? GB / T 19000: 2023 质量管理体系 基础和术语
- ? GB / T 19001: 2023 质量管理体系 规定
- ? GB / T 24001: 1996 环境管理体系 规范及使用指南
- ? GB / T 24050: 2023 环境管理 术语
- ? GB / T 28001: 2023 职业健康安全管理体系 规范

2.2 参考标准

- ? ISO 19011: 2023 质量和(或)环境管理体系审核指南
- ? GB / T 19004: 2023 质量管理体系 业绩改善指南
- ? GB / T 24004: 1996 环境管理体系原则、体系和支持技术通用指南

3.0 术语和定义

- 3.1 GB/T 19000-2023 标准中的术语和定义
- 3.2 GB/T 24001-1996 标准中的术语和定义
- 3.3 GB/T 28001-2023 标准中的术语和定义
- 3.4 QB/SFM01(A/0): 公司标准/公司管理手册编号
- 3.5 QMS: 表达质量管理体系英文字母的缩写
- 3.6 EMS: 表达环境管理体系英文字母的缩写
- 3.7 OHSMS: 表达职业健康安全管理体系英文字母的缩写
- 3.8 总经理: 最高管理者
- 3.9 职能部门: 指公司机关各部门。
- 3.10 顾客: 指业主/用户。
- 3.11 供方/供应商: 指向公司提供物资或劳务分包的组织。
- 3.12 各方: 指顾客、供方、员工、社会等。

3.13 相关方：指与公司业绩或成就有利益关系的个人或团队。

3.14 HSE（系英文字母的缩写）

即健康（Health）、安全（Safety）及环境（Environment）。

3.15 HSE 因素

指 HSE 管理过程中存在的所有环境、风险、危害等因素及其总和。

3.16 事件

导致事故或也许导致事故的过程和结果。涉及没有导致职业病、伤害、财产损失或其它损失的未遂事故和未遂过失。

3.17 重大危险源：指公司通过风险评价，拟定的不可允许或不可接受的风险。

3.18 重要环境因素：指具有或可以产生重大环境影响的环境因素。

3.19 劳动保护用品：指在生产及生产过程中保护人员免受伤害的防护用品。

3.20 三宝：指安全帽、安全带、安全网。

3.21 四口：指楼梯口、电梯井口、预留洞口、通道口。

3.22 五临边：指阳台周边、屋面周边、楼层周边、上下跑道与斜道两侧边、卸料平台外侧边。

3.23 高处坠落：指在坠落高度基准面 2m（含）以上发生的坠落事故。

3.24 物体打击：指高空作业中掉落的物料、人为抛洒的废弃物所导致的伤人事故。

3.25 临时用电：指用于建筑施工过程中，为生产、生活及各种设备、工具等提供的用电。

3.26 事故：指导致死亡、职业病伤害，财产损失的意外事件。

3.27 职业病：指操作者在施工生产及其他职业活动中，引起的职业疾病。

3.28 未成年工：指年龄已满 16 周岁，未满 18 周岁的劳动者。

3.29 关键岗位人员：指与拟定的重大职业健康安全和环境因素直接相关的岗位人员（涉及特种作业人员），或与应急响应直接相关的岗位人员。

4.0 管理体系

4.1 总规定

公司按照 GB/T 19001-2023、GB/T 24001-1996、GB/T 28001-2023 的标准规定，结合本公司的实际情况，建立管理体系，形成文献，加以实行、保持和控制，并连续改善其有效性。

4.1.1 总规定涉及的内容

a) 辨认管理体系所需的过程，涉及管理职责、能源资源管理、产品实现、环境保护、职业健康安全的管理过程，并对其监视和测量、分析和改善；

b) 拟定过程的顺序，明确其互相作用，其中涉及：与产品质量有关的过程；与节约资源及环境保护有关的过程；与员工健康和安全有关的过程。

对上述过程进行统一策划，采用 PDCA 的管理模式，循序渐进、不断提高。

4.1.2 拟定为保证这些过程有效运营和控制的准则和方法，其中包含：

a) 相关的产品质量、环境保护、职业健康安全的法律法规及规定；

b) 相关的行业技术标准或技术规范；

c) 公司的公司标准。

4.1.3 提供资源和信息，支持体系的有效运营，将输入转化为输出，并实现增值。

4.1.4 不同的过程产生相应的环境因素和职业健康安全风险因素，有些过程产生重要环境因素和职业健康安全风险因素。监视、测量和分析这些过程，并采用必要的纠正措施和防止措施，促进管理体系的连续改善。

4.1.5 对与产品质量有关的相关方，在质量、环境、健康与安全等方面实行有效的控制。

4.1.6 保存管理体系运营中产生的记录。

4.1.7 管理体系采用过程方法模式，满足标准总规定和文献规定。

4.2 文献规定

管理体系文献是管理体系运营的依据，可起到沟通意图和统一行动的作用。

4.2.1 管理体系文献

公司管理体系文献涉及：

- a) 管理方针——规定公司宗旨和方向的文献，在管理手册中发布；
- b) 管理目的——规定公司在质量、环境和职业健康安全方向所追求的目的，在年度工作安排中拟定；
- c) 管理手册——规定公司管理体系的文献；
- d) 程序文献——为进行某项活动或过程规定途径的基本管理顺序、规定制度的文献；
- e) 为保证管理过程有效策划、运营和控制所需的其他文献——如公司的管理制度、施工组织设计、施工方案、工程项目环境管理方案、工程项目职业健康安全管理方案、施工技术交底及作业指导书等文献；
- f) 记录——管理体系过程或作业的实行记录，阐明活动所取得的结果或证据的文献。

为便于有效的沟通，公司就文献的制定、使用和控制作出规定。规定文献的性质和范围应满足协议、法律法规规定，以及顾客和相关方的需求和盼望，并与公司的运作相适应。

4.2.2 管理手册

管理手册按标准条款顺序由贯标办负责编写，管理者代表审核、总经理批准后予以实行，其内容涉及：

- a) 质量方针和环境、职业健康安全方针；
- b) 管理体系的范围，涉及对 GB/T 19001-2023 标准删减的细节内容与合理性说明；
- c) 对管理体系程序文献的引用和要点表述；
- d) 管理手册给出查询现有程序文献的途径，并以可执行文献的形式对程序文献中未能涵盖的管理体系过程和内容进行补充描述；
- e) 管理体系过程之间的互相作用的表述。

4.2.3 文献控制

公司建立并保持《文献控制程序》，办公室为主管部门，贯标办、项目管理中心为主控相关部门，对管理体系所规定的文献予以控制，保证这些文献笔迹清楚，易于辨认，符合法律法规规定，方便检索，在发放前都得到批准。通过运作评价文献充足性并适时更改，再次得到批准，保证文献的更改和现行修订状态具有明显标记，保证在使用处可获得有效版本。对需要保存的作废文献加盖“作废存档”印章予以标记，防止作废文献使用。对外来文献按其性质和作用进行辨认，并控制分发范围。

记录是特殊类型的文献，按《管理记录控制程序》控制。

4.2.4 记录的控制

公司建立并保持《管理记录控制程序》，项目管理中心为主管部门，公司办公室、贯标办为主控相关部门。记录是管理体系运营有效性的证据。在《管理记录控制程序》中，规定了记录的标记、贮存、保护、检索、保存期限和处置的控制规定。对影响工程安全性能的记录均应具有可追溯性，并保持记录清楚、易于辨认和检索。管理体系运营记录由各部门负责保存，各主管职能部门负责监督检查。

单位工程竣工归档资料，经项目管理中心审核合格后交公司办公室存档保管。

5.0 管理职责

管理职责是公司建立管理体系有效运营的关键，总经理的领导作用、承诺和积极参与，是建立和保持有效和高效的管理体系、使相关方获得利益的可靠保证。保持和提高顾客及相关方的满意限度，是公司全体管理者在整个生产活动、施工过程和交付服务中必须关注的焦点。公司明确和规定内部各职能部门的职责、权限及互相关系，通过内部沟通开展工作，促进有效的管理。

5.1 管理承诺

总经理为公司的最高管理者，负责组织建立和实行本公司的管理体系，并对连续改善的有效性作出承诺。

通过以下活动提供证据实现承诺：

a) 采用培训、文献、会议等多种形式，向员工传达满足顾客、相关方和法律、法规规定的重要性，提高认识，并体现在具体工作中；

b) 制定质量、环境、职业健康安全方针和目的与指标，使全体员工理解并辅助实行；

c) 定期进行管理评审，对管理体系的适宜性、充足性、有效性作出评价，拟定体系、过程、产品及资源需求等有待改善的内容，并实行改善措施；

d) 保证获得必需的人力、设施、设备和工作环境及其他相应的资源；

e) 各级管理者自觉遵循管理的八项原则，不断地向员工宣传质量、环境、职业健康安全方针和目的与指标，以提高员工的质量意识、环境意识、安全意识，不断地对顾客满意程度进行测量，开展连续改善工作。八项管理原则为：

① 顾客为关注焦点：组织依存于顾客。因此，组织应当理解顾客当前和未来的需求，满足顾客规定并争取超越顾客期望。

② 领导作用：领导确立组织统一的宗旨及方向。他们应当发明并保持使员工能充分参与实现组织目的的内部环境。

③ 全员参与：各级人员都是组织之本。只有他们的充分参与，才干使他们的才干为组织带来收益。

④ 过程方法：将活动和相关资源作为过程进行管理，可以更高效地得到期望结果。

⑤ 管理的系统方法：将相关联的过程作为系统加以辨认、理解和管理，有助于组织提高实现目的的有效性和效率。

⑥ 连续改善：连续改善总体业绩应当是组织的一个永恒目的。

⑦ 基于事实的决策方法：有效决策是建立在数据和信息分析的基础上。

⑧ 与供方互利的关系：组织与供方是互相依存的，互利的关系可增强双方发明价值的能力。

5.2 以顾客及相关方为关注焦点

公司依存于顾客，总经理以顾客及相关方满意为目的，全面理解顾客及相关方当前和未来的需求，不断地满足顾客和相关方的规定和盼望，逐步形成一个积极地、发明性地满足顾客及相关方规定和盼望的氛围，积极引导各级管理者以高效的方式去实现，达成顾客及相关方满意。

为满足顾客及相关方的规定和盼望，公司与供方合作者：

- a) 达成清楚一致的理解；
- b) 始终保持统一的目的；
- c) 制定必要的管理制度；
- d) 制定相应的职责；
- e) 配备相关人员并拟定其资格，明确其职责；
- f) 针对顾客及相关方的需求和盼望拟定产品的规定；
- g) 确立和评价实现顾客及相关方需求和盼望的能力。

5.3 质量、环境、职业健康安全方针

5.3.1 质量方针

塑造品牌	建造精品
信守承诺	顾客至上
竭诚服务	追求创新

5.3.2 环境职业健康安全方针

以人为本	科技领先
遵章守法	造福社会

5.3.3 管理方针的含义及其理解

5.3.3.1 质量管理方针的含义及其理解

塑造品牌	建造精品
------	------

品牌效应是公司参与社会竞争的實力之一，好的品牌就是一面旗帜。打造自己的品牌，就要有时代意识，精品意识，把每一项工程建成时代精品，用高标准、高起点建造符合法律、法规规定和顾客满意的工程。

信守承诺 顾客至上

信守承诺是市场竞争的规则之一。公司要取信于顾客并赢得相关方信赖，必须不断提高信誉度和知名度，树立良好的公司形象，视信誉為生命，实事求是，有诺必行。

以顾客和相关方满意為目的，全面理解顾客的规定，不断满足顾客和相关方规定和盼望是公司生存的主线条件。

竭诚服务 追求创新

公司在生产满足顾客和法律法规规定产品的同时，不断提高自身服务质量，真心诚意的为顾客着想，满足顾客规定，连续改善管理体系，连续保持生产符合规定规定的产品能力，并努力超越顾客的盼望。

5.3.3.2 环境、职业健康安全方针的含义及其理解

以人为本

人是公司生存和发展的基础，人是生产诸要素中最活跃和起决定作用的因素，只有员工的充足参与才干保证环境和安全管理过程有效控制，关注职工健康安全，提高整体素质，增强环境安全意识是公司发展的主线。

科技领先

面对科学技术的快速发展，市场竞争的日益剧烈，公司要实现跨越式发展，不断提高效率和效益，不仅要引入先进的管理模式，还必须实现科学技术的不断创新。通过完善 HSE 管理体系，连续改善,优化过程，改善工艺，减少安全风险，防止污染。

遵章守法

公司必须依法管理，守法经营。一是执行通用法律、法规和国际惯例；二是执行国家和地方

政府合用的法律法规；三是执行按照“三个标准”规定结合实际制定的内部法规—

管理体系文献。全体员工的行为必须符合管理体系文献规定。

造福社会

公司在实现自身发展的同时还要实现对社会和对职工的承诺,建立环境和职业安全管理体系,保持其有效性和适应性,把施工对环境导致的影响控制在有关标准以内;废弃物排放规范处置,防止导致环境污染。关爱健康,爱惜生命,杜绝人员伤亡事故和重大机械设备事故、重大火灾事故,减少一般事故。

5.3.4 管理方针以满足法律法规和连续改善的规定为目的,以承诺对象满意为目的,质量的承诺对象是顾客,环境的承诺对象是相关方,职业健康安全的承诺对象是员工。

5.3.5 定期评审管理方针,以保证其充足性、有效性和连续适宜性。

5.3.6 形成文献,保证在公司内部各个层次得到沟通,使全体员工都能理解和执行。

5.3.7 管理方针通过各种途径向顾客及相关方进行传递,以便于公众了解和监督公司的质量、环境和职业健康安全行为。

5.4 策划

5.4.1 管理目的

总经理主持、管理者代表组织,公司领导以及各部门负责人参与组织制定管理目的,管理目的应符合本公司特点和相关的法律法规规定,有效控制产品质量、控制重要环境因素、控制重大危险源,对提高公司的整体业绩起到激励作用。各相关职能和层次将目的进行分解,形成目的责任制。

各级管理目的不管定性还是定量,都应是可测量的,都能进行检查、评价,并成为全体员工共同的奋斗目的。

管理目的详见 0.3 要素

5.4.2 管理体系策划

为保证目的的实现，公司管理层要保证对实现目的所需的资源进行辨认，并对管理体系进行策划。

5.4.2.1 策划应涉及以下内容

- a) 对实现目的所需的管理活动分层次地加以辨认并作出明确规定和控制规定。
- b) 拟定为实现目的所有过程所需的资源，涉及人力资源、基础设施和工作环境；
- c) 提出对已拟定的管理体系过程进行连续改善的规定和措施；
- d) 根据内外部条件的变化，需要对管理体系更改时，应进行策划，以保持管理体系的完整性和正常运营。
- e) 对公司范围内施工过程中的环境因素和危险源进行辨认、评价，制定工程项目环境和职业健康安全管理方案，明确方案实行的职责和权限规定，规定实现目的和指标的方法和时间表及评审和修订的规定。

5.4.2.2 环境因素和危险源控制

- a) 生产副总经理负责审批重要环境因素和重大危险源；
- b) 项目管理中心负责组织环境因素和危险源的辨认、登记、评价工作，以确认重要环境因素和重大危险源，并及时更新；
- c) 辨认环境因素和危险源的范围必须覆盖公司所有活动、产品或服务的各个方面；
- d) 辨认环境因素和危险源应考虑过去、现在、将来三种时态及正常、异常、紧急三种状态；
- e) 辨认环境因素要考虑：对水体的排放、对大气的排放、噪声的排放、固体废弃物的处置、能源、资源的使用和土地的污染、地方性的环境问题等；
- f) 辨认危险源要考虑：物体打击、高处坠落、触电、坍塌、车辆伤害、机械伤害、爆炸伤害、火灾、食物中毒、化学品中毒、化学品窒息、其他；
- g) 评价环境因素和危险源/风险时应考虑影响的规模、范围、发生频次、社会关注限度、法律法规的符合性及资源消耗等。

5.4.2.3 法律、法规及其他规定

为保证公司及时获得最新的法律法规及其他规定，办公室负责建立并保持《法律法规文献管理程序》。

a) 办公室负责获取、确认法律法规和其他规定：

b) 各部门收集的国家或地方的法规及规定应及时传递到办公室，办公室确认与本公司相关的质量、环境与职业健康安全法律、法规和其他规定，建立合用的《重要法律法规及其他规程清单》：

c) 关注国家、地区立法机构的最新动态，及时跟踪法律法规和其他规定的变化，对质量、环境和职业健康安全法律法规及其他规程清单进行动态管理。

5.4.2.4 策划输出应形成文献，并得到审批。策划输出的文献如下：

a) 管理手册

b) 程序文献

c) 管理制度

d) 施工组织设计/质量计划

e) 专项技术文献

f) 工程项目环境管理方案

g) 工程项目职业健康安全管理方案

5.5 职责、权限与沟通

5.5.1 职责和权限

公司根据管理体系运营需要设立职能部门（详见附录 A 管理体系组织机构图），明确了各职能部门的管理职责、权限关系，公司分管领导负责定期组织检查考核。公司各职能部门和有关管理、执行、验证人员的管理职责、权限具体规定，公司应以文献形式下发各单位执行。

a. 总经理

——领导公司全面管理工作，对公司管理体系运营负领导责任；

——对公司管理体系主持决策，领导制订管理方针、目的，批准管理手册，领导建立和完善管理体系，保证其有效运营；

——主持管理评审，拟定连续改善的目的，保证管理体系符合“标准”的规定；

——保证产品、服务和工程项目规定，能满足顾客需要；

——保证环境、职业健康安全管理规定，能满足相关方和员工的规定；

——授权管理者代表和公司贯标办行使管理体系运营的组织、协调、检查、考核等职权；

——负责主持对各部门、单位负责人的工作质量的检查、考核、奖惩。

b. 公司管理层各分管领导、各部门、单位负责人

——分管审批重大质量事故、重大环境、职业健康安全不符合、事故事件的解决，决定考核、奖惩，组织审批公司管理体系的改善措施；

——理解并组织贯彻管理方针、目的；

——熟悉本部门的职责、权限和相关的管理体系文献；

——熟悉本部门与相关部门的工作接口；

——明确对下属的工作规定，组织制订内部各类人员的岗位职责；

——掌握本部门的工作情况；

——各单位负责人要组织制订本单位的管理规范并监督实行；

各部门、各单位（项目部）的具体职责、权限见公司有关管理文献的规定规定。

c. 重要岗位的工作人员

指从事管理体系内部审核人员、其他验证、监控关键岗位人员（涉及特殊工作人员）。

——熟悉管理方针、目的；

——熟悉本岗位职责；

——熟悉本工作依据的程序文献、标准规范、管理规定；

——经培训达成规定能力（资格）规定；

——做好工作所需的记录。

d. 其他工作人员、操作人员

——了解管理方针、目的；

——熟悉本岗位职责；

——清楚本岗位所依据的文献、标准规范、操作规程、管理规定；

——经培训达成规定能力（资格）规定；

——做好工作所需的记录。

5.5.2 管理者代表

管理者代表一名在公司级领导层产生，由总经理任命，其职责和权限如下：

a) 负责管理手册审核和程序文献审批；

b) 协助总经理贯彻实行管理方针和目的，领导对全体员工进行质量、环境与职业健康安全意识和能力的培训工作；

c) 保证管理体系所需的过程得到建立、实行和保持；

d) 负责领导和策划内部审核，审批审核计划，任命审核组长。

e) 向总经理和管理评审会议报告管理体系的业绩和任何改善的需求；

f) 保证在整个公司内部提高员工的顾客意识、环境和职业健康安全意识的教育；

g) 负责与管理体系有关事宜的外部联络。

5.5.3 内部信息沟通

信息畅通是管理体系有效性的重要标志之一。

a) 总经理保证在公司相关职能和层次上建立内部沟通渠道，组织开展内部沟通，使相关信息在公司各职能部门和人员之间，及时、准确、全面地得到应有的沟通。

b) 公司的管理方针、目的与指标及管理体系的有关规定，通过生产调度会、质量工作会议、文献、内部刊物、简报和通报、工作报告、宣传板报、电子文档、声像制品、互联网、各种报表等进行有效传递。

c) 各部门收到的有关质量、环境与职业健康安全管理方面的法律法规及其他规定的信息，应及时传递到贯标办，由贯标办整理登记并传递到相关部门。

d) 管理体系运营中产生的信息由其产生部门及时传递到有关单位和个人，重大质量、环境和伤亡事故、事件应在当天上报主管领导。

5.6 管理评审

5.6.1 总经理主持、管理者代表组织按策划的时间间隔召开管理评审会，对管理体系的运作情况进行评审，以保证管理体系连续的适宜性、充足性和有效性，并验证管理方针和目的是否得到了满足。一般情况下，管理评审会每年年终召开一次，间隔不超过 12 个月。当内、外部环境发生重大变化或质量、环境、职业健康安全管理体系明显不适应时，连续发生重大质量事故、安全事故或导致环境重大污染以及相关方投诉时，可增长评审次数。

5.6.2 评审的信息输入

- a) 管理体系审核的结果，涉及内审和外审；
- b) 方针、目的、指标及方案完毕情况和重大环境因素、重大危险因素的控制情况；
- c) 公司业绩及顾客满意限度的测量结果；
- d) 相关法律、法规的符合性及产品的符合性信息；
- e) 纠正和防止措施的实行情况和效果；
- f) 以往管理评审所拟定的措施贯彻情况及改善活动的结果；
- g) 也许影响管理体系有效运营的变化因素，并提出改善的建议；
- h) 顾客、员工及相关方投诉、抱怨和关心的热点问题。

上述信息数据应获得并得到证实，分析拟定改善方向，将输入转化为输出。

5.6.3 评审输出

管理评审报告作为评审输出的形式，目的是使管理体系不断改善和提高。评审报告涉及如下内容：

- a) 管理体系及其过程有效性的改善措施（如方针和目的的调整、管理方案的完善等）；
- b) 顾客、员工及相关方对工程质量等产品规定和环境、职业健康管理的改善措施；
- c) 根据内外部的变化，考虑自身资源的适宜性和拟定未来的资源需求；
- d) 相关法律法规及其规定的符合性；
- e) 实行改善的责任部门应监控改善过程，做好记录作为下次管理评审的输入。

5.6.4 评审后的处置

- a) 评审后贯标办根据评审会议记录，编制管理评审报告，经管理者代表审核、总经理批准下发相关部门；
- b) 管理评审所提出的改善措施，由主管职能部门负责监督责任部门贯彻，如达不到预期的效果时，责任部门应重新制定改善措施，直至达成预期效果为止。
- c) 管理评审的有关记录由贯标办予以保存。

6.0 资源管理

6.1 资源提供

资源是实现管理方针和目的与指标的重要保证，公司保证提供过程及改善所需的资源，以满足顾客、员工及相关方的规定。

资源涉及：人力资源、基础设施、硬件、软件、工作环境等。

6.1.1 公司通过内审、外审、管理评审等活动，动态地调整和充实资源，以适应内外环境的变化。做到：

- a) 有适应性地辨认需提供资源的内容、规定及数量；
- b) 及时提供所需资源。

6.1.2 项目部所需的资源及提供

a) 管理人员由公司根据项目情况予以配备；

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/895131100321011223>