

建筑企业实施 2000 版 ISO 9001 标准实例

谷树棠 周玉兰 编著



A0970412

中国计量出版社

图书在版编目(CIP)数据

建筑企业实施 2000 版 ISO 9001 标准实例/谷树棠,周玉兰编著. —北京:中国计量出版社, 2002.5

ISBN 7-5026-1620-9

I. 建… II. ①谷…②周… III. 建筑企业-质量管理体系-国际标准, ISO9001-基本知识 IV. F407.963

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 021990 号

内 容 提 要

本书结合建筑设计和施工企业的实际情况,介绍了如何依据 2000 版 ISO 9001 标准建立质量管理体系和实现体系的第三方认证的方法与策划,给出了企业编制质量手册实例和 22 个程序文件实例。

本书可为建筑企业管理人员学习与实施 ISO 9000 族标准提供有益的参考。

中国计量出版社出版

北京和平里西街甲 2 号

邮政编码 100013

电话(010)64275360

E-mail jilxb@ 263.net.cn

北京市迪鑫印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行

版权所有 不得翻印

*

787mm×1092mm 16 开本 印张 17.75 字数 432 千字

2002 年 7 月第 1 版 2002 年 7 月第 1 次印刷

*

印数 1—5 000 定价:35.50 元

前 言

我国为了等同采用 2000 版 ISO 9000 族标准而制定的 GB/T 19000—2000《质量管理体系 基础和术语》、GB/T 19001—2000《质量管理体系 要求》和 GB/T 19004—2000《质量管理体系 业绩改进指南》等三项标准已于 2001 年 6 月 1 日起正式实施。由于与 1994 版 ISO 9000 族标准相比,2000 版 ISO 9000 族标准在内容和结构上均有较大变化和调整,对各类企业实施 ISO 9000 族标准、进行质量管理体系认证提出了新的概念及新的要求。

ISO 9000 族标准在我国建筑企业已经得到广泛推广和应用,不仅在大型建筑施工企业和工程建设集团以及具有独立法人资格的二级建筑施工单位中基本普及,一些具有独立法人资格并具有三级建筑施工资质的县、乡级建筑施工企业和民营建筑施工企业也已获得 ISO 9000:1994 标准质量管理体系认证。

随着 1994 版 ISO 9000 族标准的修订,国际标准化组织合格评定委员会(CASCO)和国际认可论坛(IAF)决定,ISO 9000 族标准的过渡期为三年,即到 2003 年 12 月 25 日,所有原依据 1994 版 ISO 9001,ISO 9002 和 ISO 9003 标准认证的质量体系认证证书一律失效,上述已通过质量体系认证的建筑施工企业均应尽早进行 ISO 9000 族标准的转换工作。也就是说,要将 GB/T 19002—1994 标准质量体系认证转换为 GB/T 19001—2000 标准质量管理体系认证。

为了帮助正在申请 ISO 9001:2000 标准质量管理体系认证的建筑施工企业按照 ISO 9001:2000 标准建立、实施和保持质量管理体系并实现质量管理体系认证;帮助已按 GB/T 19002—1994 标准通过质量体系认证的建筑施工企业按照 ISO 9001:2000 标准建立健全质量管理体系,并顺利通过 2000 版 ISO 9001 质量管理体系认证转换,我们编写了《建筑企业实施 2000 版 ISO 9001 标准实例》一书,供各类建筑施工企业参考。本书结合建筑施工企业的特点,介绍了建筑施工企业推广应用 2000 版 ISO 9001 标准的基本步骤,建立、实施、保持和改进质量管理体系的方法,并提供了建筑施工企业的质量手册和程序文件实例(模式)。在质量手册和程序文件的结构中均示范了 2000 版 ISO 9001 标准要求的 7.3 条款“设计和开发”的相关文件内容,凡无设计和开发过程的建筑施工企业,可将此过程的描述和程序文件删减掉,并按标准要求对删减 7.3 全过程或删减 7.3 部分过程的合理性详细说明。

由于作者理论水平和咨询工作经验有限,加之编写时间较仓促,书中难免有不足之处,欢迎读者指正,以便改进。

谷树棠 周玉兰

2002 年 6 月

目 录

第一章 建筑业概况	(1)
第一节 概况	(1)
一、建筑业的基本特点	(1)
二、建筑业的基本类型	(1)
第二节 我国建筑企业建立质量管理体系的现状	(2)
第二章 建筑企业如何实施 2000 版 ISO 9001 认证	(4)
第一节 推广应用 ISO 9000 族标准的一般步骤	(4)
一、新建质量管理体系申请认证的步骤	(5)
二、已获认证证书企业认证标准换版步骤	(10)
三、内部审核	(13)
第二节 理解和应用八项质量管理原则	(16)
一、以顾客为关注焦点	(16)
二、领导作用	(16)
三、全员参与	(17)
四、过程方法	(17)
五、管理的系统方法	(17)
六、持续改进	(17)
七、基于事实的决策方法	(18)
八、与供方互利的关系	(18)
第三节 质量管理体系策划	(18)
一、识别产品	(18)
二、识别顾客	(19)
三、质量方针、目标与产品的要求	(19)
四、过程的确定	(20)
五、确定质量管理体系范围	(20)
六、已获认证组织评审质量方针、目标和体系	(20)
第四节 产品实现过程策划	(21)
第五节 测量、分析和改进策划	(21)
第六节 体系文件化描述的方式和程度	(22)
第七节 培训	(22)
第八节 自我评价机制的建立和实施	(23)
第三章 质量手册实例	(25)
第四章 程序文件实例	(59)
一、文件和记录管理程序	(60)
二、质量管理体系策划控制程序	(80)
三、管理评审控制程序	(87)

四、人力资源控制程序	(97)
五、施工设备管理程序	(108)
六、工作环境管理程序	(120)
七、产品实现策划管理程序	(128)
八、与顾客有关过程控制程序	(134)
九、设计和开发控制程序	(144)
十、采购过程控制程序	(159)
十一、外包劳务控制程序	(169)
十二、外包工程控制程序	(177)
十三、建筑施工和服务控制程序	(184)
十四、标识和可追溯性控制程序	(198)
十五、顾客财产及产品防护控制程序	(205)
十六、监视和测量装置控制程序	(215)
十七、顾客满意测量程序	(225)
十八、内部审核控制程序	(232)
十九、过程及产品监视和测量控制程序	(244)
二十、不合格品控制程序	(255)
二十一、数据分析控制程序	(263)
二十二、持续改进控制程序	(271)

第一章 建筑业概况

第一节 概 况

一、建筑业的基本特点

在我国,建筑施工企业目前还属于劳动密集型企业,操作人员文化程度低,施工机械化程度低。与其他行业比较,呈现以下几方面突出的特点:

- (1) 建筑施工企业的组织规模大,机构层次多,员工人数多;
- (2) 涉及的专业面广,例如土木建筑、金属结构加工、预制构件、机械化施工、设备安装、市政工程和室内外装饰工程等;
- (3) 涉及的专业领域多,例如冶金、水利、煤矿、电力、铁道、石化、轻工、交通、核工业、海洋石油和航天航空等领域的建设施工;
- (4) 同期施工项目多,场地分散,可变因素多,施工周期长,各工种交叉作业,工程进度不一;
- (5) 施工项目具有单项性,项目的设计、施工及其生产环境或地域等都有很强的单项性。项目部是工程质量的关键环节,实行“项目法人负责制”。有的项目部是临时组建的,项目工程交付后即解散,有项目工程时再组建,人员变化大,影响工程质量及安全的因素较多;
- (6) 隐蔽工程多,工程(产品)质量问题往往在工程(产品)交付使用后的一段时间才能暴露出来;
- (7) 法律法规性强,国家及地方政府所规定的工程建设的法令、法规较多,项目的承包和施工管理的合法性很重要;
- (8) 安全风险大,如果发生质量事故,对社会的影响大。

二、建筑企业的基本类型

(一) 按组织规模分类

建筑施工企业由于经济性质不同、隶属关系不同、组织结构不同,受各方面条件和环境的影响,企业之间存在差异很大,各具特性。就作者对建筑施工企业的咨询经历,对建筑施工企业的类型作如下概括:

1. 大型建筑施工企业

对大型建筑施工企业,一般的,在建设公司下设立工程公司和专业公司。建设公司和专业公司又向项目工程分别派出项目经理部。

建设公司通常按施工专业领域下设建筑工程、机电安装、金属结构制作、混凝土制品等专业公司。由于大型建筑施工企业在建项目较多,向外分包的单位多,工程现场均较分散,管理难度较大。

大型建筑施工企业大多为一级法人,实行统一管理和统一经济核算。为了便于实施质量管理,多采用企业总部及下属分公司分别建立质量管理体系、独立申请质量管理体系认证的作法。

2. 工程建设集团企业

工程建设集团有集团总部和二级建设单位(即二级企业)两级法人,有的还有更多级别的法人。

集团总部负责对二级企业的宏观管理,还与二级企业分别管理工程项目,独立经营,各自承担责任。为了便于实施质量管理,通常也以集团总部及二级企业分别建立质量管理体系并独立申请质量管理体系认证。

3. 中、小型建筑施工企业

在地(区)、县级城市和大城市的县郊活跃着一级法人的中、小型建筑施工企业,有的是地、县级建筑施工企业,有的是地、县级其他行业(例如加工企业)的下属单位(例如第三产业部门管理的小型建筑施工企业),还有的是国家实施改革开放政策以后新兴的民营中小型建筑施工企业。

中、小型建筑施工企业的项目经理部通常是不固定的,有工程即设项目经理部,工程交付后项目经理部随即撤销,再有工程时再建项目经理部,项目经理部经理由企业总经理任命。项目经理部实行工程项目费用及施工管理承包制,独立核算但不具备法人资格,企业总经理控制项目经理部的财务帐号,项目经理部经理向企业经理缴纳管理费。由于项目经理部不具备法人资格,企业总经理对工程项目承担责任,企业建立质量管理体系时应覆盖所有项目经理部,并以企业的名义申请质量管理体系认证。

(二) 按施工项目内容分类

1. 综合性建筑施工企业

综合性建筑施工企业的施工能力较强,一般以结构施工为主,包括工程项目的地基基础施工和主体结构施工;如果工程项目包括设备安装和内外部装修,企业也能够进行其施工管理。

2. 专业性建筑施工企业

专业性建筑施工企业不具备综合施工的能力,但具有专业施工能力,例如建筑功能设备(如采暖设备、生产设备、监测设备、运输设备、通讯设备等)安装。装饰工程施工目前在大、中城市中是呈发展趋势的,包括家装,专业性很强。各类型(规模)的建筑装饰企业中,混杂着个别无营业执照的非企业性队伍或个人。

(三) 按建筑施工项目所涉及的专业领域分类

建筑业涉及的专业面多,形成了不同专业领域的建筑施工企业,例如煤矿建设施工企业、铁路建设施工企业、市政工程施工企业、桥梁工程施工企业、水利建设施工企业、电力建设施工企业、道路建设施工企业、油(气)建设施工企业等。

第二节 我国建筑企业建立质量管理体系的现状

建筑业是我国推广应用 ISO 9000 族标准较早、较深入的行业之一,除了建筑施工企业自身的积极性外,国家和地方政府城镇建设主管部门的重视和指导是非常重要的因素。

在 1994 版 ISO 9000 族标准发布实施期间,国家有关部门就编发了关于建筑企业推广应

用 1994 版 ISO 9000 标准进行质量体系认证的文件,对于大型建筑施工企业及工程建设集团企业率先进行质量体系认证起到了介绍和指导的作用,不少中等企业也开始建立质量体系并顺利通过了 ISO 9002—1994 标准质量体系认证。

地方政府建设委员会对地区建筑施工企业的关怀、引导并制定相关政策、法令,进一步推动了我国城乡建筑施工企业推广应用 ISO 9000 族标准、建立质量管理体系的进程,不少大、中城市在 2000 年以前就普及了骨干建筑施工企业建立质量体系、完成质量体系认证。重庆市建委有关部门负责人就曾为当地六个建筑装饰施工企业主持推广 ISO 9000 族标准的贯标讲课,推动该市城乡建筑施工企业推广应用 ISO 9000 族标准。近几年来,许多城市建设主管部门在推动建筑工程项目招标工作中,制定相应政策,在评审投标的建筑施工企业竞标条件中,凡持有 ISO 9000 族标准质量体系认证证书的企业,均享有一定的优先权(评审时加分等),对推动建筑施工企业(包括小型建筑施工企业)推广应用 ISO 9000 族标准、进行质量认证起到了关键性作用。据有关方面信息,到目前为止,国内获得 ISO 9000 族标准质量体系认证的建筑施工企业约上万家,正在进一步完善质量管理体系,争取尽早通过 2000 版 ISO 9001 标准的转换工作。有的建筑施工企业在推广应用 ISO 9000 族标准上虽然起步稍晚,但正在进行质量管理体系的建立和实施,一旦具备认证条件,都将直接获得 2000 版 ISO 9001 标准质量管理体系认证证书。

为了规范国内建筑市场,国家正在全国范围内对建筑施工企业进行清理、整顿,凡持有 ISO 9000 族标准认证证书的建筑施工企业,均具备保持建筑施工资质的重要条件。此举,将会促使更多的建筑施工企业(尤其是城乡级小型建筑施工企业及民营小型建筑施工企业)按照 2000 版 ISO 9001 标准建立、实施、保持和改进质量管理体系,使建筑业的整体质量管理水平不断提高,使我国建筑施工工程质量稳步提高。

第二章 建筑企业如何实施 2000 版 ISO 9001 认证

第一节 推广应用 ISO 9000 族标准的一般步骤

工业与民用建筑产品的应用范围涉及各个领域,它的质量不仅关系到国家重要设施的质量与安全、各类企事业单位的正常运营,更关系到千家万户广大人民群众的生命和财产的安全。工业与民用建筑产品的质量必须符合要求,建筑企业家必须意识到肩负的特殊使命和责任,企业的管理水平必须适应和满足肩负使命和责任的要求。推广实施 ISO 9000 族国际标准,学习、运用先进的管理模式,是适应激烈竞争的建筑市场变化要求的有效措施之一。

ISO 9000 系列标准自 1987 年问世以来,就受到全世界各国企业、社会团体、工商贸易部门和组织的关注和欢迎,纷纷采用,很快形成了前所未有的国际 ISO 9000 热。到 1994 版的 ISO 9000 族标准的形成,推广应用已遍及全世界各个领域和行业。2000 版 ISO 9000 族标准更具有了新的特点:

- 更易于使用,语言明确,易于理解;

- 明显减少了所要求的文件数量;

- 将质量管理体系与组织的过程联系起来;

- 强调了对组织业绩的持续改进;

- 强调了持续改进和顾客满意是质量管理的动力;

- 与 ISO 14000 具有更好的兼容性;

- 能够满足各个行业对标准的需求和利益;

- 强调了 ISO 9001 作为要求的标准与 ISO 9004 作为指南的标准的协调一致性,有利于组织业绩的改进;

- 考虑了所有相关方的需求。

2000 版 ISO 9001 取代了 1994 版的 ISO 9001,ISO 9002 和 ISO 9003,作为唯一要求的标准,并增加了一些新的要求;

- 持续改进;

- 强调了最高管理者的作用;

- 考虑了法律法规要求;

- 在相关的职能与层次上建立可测量目标;

- 监视顾客满意的有关信息,作为对体系业绩的一种测量;

- 强调了资源的可获得性;

- 确定了培训的有效性;

- 测量的范围扩展到体系、过程和产品;

- 对所搜集的有关质量管理体系业绩的数据的分析。

从上述 ISO 9000 族标准的产生和发展概况可以看出 ISO 9000 族标准的强大生命力和作用。无论是已经按 1987 版和 1994 版 ISO 9000 系列标准建立、实施质量体系并获准质量体系认证的企业,还是正准备依据 2000 版 ISO 9000 族标准建立质量管理体系、申请质量管理体系认证的企业,通过学习、推广、实施 2000 版 ISO 9000 族标准,必将会使企业质量管理面貌焕然一新,增强市场竞争能力和企业经济效益。

那么,建筑企业究竟怎样推广、实施 2000 版 ISO 9000 族标准呢?一般来说,需要经过一定的步骤安排。

一、新建质量管理体系申请认证的步骤

任何建筑施工企业尤其是大型建筑施工企业和工程建设集团企业均有自己的体系。推广、实施 ISO 9000 族标准,要在原有体系的基础上,建立、完善符合 2000 版 ISO 9001 标准要求的质量管理体系并实施、保持和不断改进。

(一) 贯标学习阶段

1. 成立以最高管理者(总经理)为首的企业贯标领导小组,准备 2000 版 ISO 9000 族标准文件。国家标准包括:

GB/T 19000—2000《质量管理体系 基础和术语》

GB/T 19001—2000《质量管理体系 要求》

GB/T 19004—2000《质量管理体系 业绩改进指南》

2. 贯标讲课。重点理解八项质量管理原则和 GB/T 19001《质量管理体系 要求》,对企业主要领导、部门经理和管理人员等进行培训(一般请咨询机构进行)。

3. 按照标准要求,确定管理者代表,指定贯标办公室负责人(管理者代表和贯标办公室及其负责人均可兼职)。管理者代表受最高管理者的委托,起草企业质量方针。

以不断增强顾客满意为目的,在对顾客要求、建筑市场趋势、竞争对手动态等进行调查,找出本企业的主要差距的基础上,起草企业质量方针,确定三年的质量发展目标,经总经理主持有关会议通过,形成企业的质量方针和质量目标文件。

4. 调整、确定组织机构和各级领导层人员的职责及管理部门职责。

5. 在各职能与层次上建立质量目标,以确保企业质量目标的完成。质量目标应是可测量的和尽可能量化的。

(二) 建立质量管理体系阶段

1. 管理者代表通过贯标办公室(可由质量管理部门或行政办公室等部门兼管)组成文件编写小组,在理解 ISO 9001:2000 标准及八项质量管理原则的基础上,对企业的质量管理体系所需的过程及其在组织中的作用进行调查、分析,确定这些过程的顺序和相互作用,进而进行质量管理体系策划、产品实现过程策划以及测量、分析和改进策划。

2. 在进行上述策划的基础上形成文件,建立起文件化的质量管理体系。

为了使质量管理体系既要符合 ISO 9001:2000 标准的要求,又要符合企业的实际,在策划任务分配中,尽可能是谁管理什么过程就由谁策划什么过程并编写相关的程序文件,企业原有业务表格等能适用的尽量使用并编号。质量管理体系程序文件应由主管职能部门负责人进行审核,经管理者代表批准后发布。

质量手册包括质量管理体系的范围,其中包括对 ISO 9001:2000 标准规定的过程的任何

删减细节与合理性的说明;为质量管理体系编制的形成文件的程序或对其引用以及质量管理体系过程之间的相互作用的表述。质量手册应由对企业全面情况比较了解的人员起草,经管理者代表审核,报总经理批准后发布。

质量管理体系文件的编写一般在咨询机构的指导下进行。本书在第三章中提供了建筑施工企业质量手册和程序文件实例(模式),可供质量管理体系文件编写人员参考;其中设计和开发的相关内容和文件,凡没有设计开发过程的企业可以删掉,但应在质量手册中做出说明。

(三) 质量管理体系试运行阶段

质量管理体系文件发布实施,应召开一定规模的会议进行。质量管理体系文件发布会的召开,标志着企业贯标进入了质量管理体系试运行阶段。文件发放是文件发布会的重要内容之一。

企业质量管理体系试运行应在管理者代表的统一指挥下进行,并通过贯标办公室实施。质量管理体系试运行阶段应突出抓好 5 件工作。

1. 宣讲质量管理体系文件

贯标办公室应制定质量管理体系文件宣讲计划,向各层次人员(包括在施工现场操作的外包人员)宣讲企业的质量方针、质量目标,宣讲质量体系程序文件及常用的术语定义,使全体员工统一对贯标、申请质量认证的意义和作用的認識,统一对企业质量方针的理解,激发员工为使企业增强满足顾客要求和市场竞争能力而积极参与和做贡献的热情;进一步修订和落实各职能和层次上的质量目标,并形成文件。在宣讲质量管理体系文件时,由文件编写人员或部门及项目部经理宣讲比较实际,避免与实际业务工作不沾边。质量管理体系文件宣讲工作告一段落后,应对员工学习文件的效果进行考核并记录。考核的方法可以用笔试、口试等。对领导层、业务人员和操作工人应分别进行考核。

2. 分层次、部门(项目部)组织管理人员学习质量手册和程序文件的相关内容,掌握文件中规定的相关要求,并将要求落实到人头且立即实施并记录(谁分管什么业务就填写什么相关记录),使各项管理工作纳入质量管理体系要求,从而使管理工作规范化,克服贯标和质量管理工作“脱节”现象。

3. 完善第三层文件

对于质量管理体系文件,为便于识别和管理,通常划分为三个层次,质量手册称为第一层次(或 A 层)文件,质量管理体系程序文件称为第二层次(或 B 层)文件,其他均为第三层次(或 C 层)文件,包括外来文件。任何建筑施工企业均有第三层文件,包括质量管理技术文件、作业指导书和与质量有关的行政管理制度等。职能部门和项目部中的业务、技术人员,负责完善分管的业务范围内的三层文件,并按照 ISO 9001:2000 标准的要求,履行规定的审批手续后,向相关人员宣贯实施,其中作业指导书应向操作班组发放或进行技术交底并记录。

4. 督促、检查、指导试运行情况

(1)质量管理体系文件试运行过程中,贯标办公室在管理者代表的领导下,对各职能部门及项目部进行督促、检查和指导,例如:

- a) 各部门及项目部是否明确了兼职文件员,对收到的质量手册和程序文件是否按要求进行了收文登记;
- b) 是否建立了受控文件清单和外来文件清单,其中受控文件是否齐全;
- c) 对受控文件是否均按要求作了标识;

- d) 是否编制了质量记录清单,每种记录的填写职责和人员是否落实;
- e) 质量管理体系文件(含记录)的保管条件是否能够满足文件“受控”的要求;
- f) 质量记录的填写是否符合要求,是否通过统一标识、建立目录、分类保存等方式做到便于检索;
- g) 有无未经批准擅自复印质量管理体系文件(包括标准等外来文件)的情况;
- h) 是否填写年度培训需求表并报培训主管部门,以便编写企业年度培训计划;
- i) 采购主管部门(含物资采购、劳务分包及工程分包的主管部门)是否按程序文件要求已着手对供方的调查、选择与评价的工作等等。

(2) 贯标办公室应将督促、检查、指导的情况进行整理,并据此起草相应的激励制度(奖惩)文件,与有关部门(例如行政办公室)协商、修改后,经管理者代表审核,报总经理批准后发布实施。

5. 培训内审员

培训内审员的目的是为进行质量管理体系内部审核做准备。

培训内审员的工作一般应由咨询机构负责派人到企业进行讲课和考核,按计划内容讲授,按规定的办法考试和判定,考试合格者由咨询机构发内审员证书。

企业选派各职能部门和项目部的业务骨干参加内审员培训,注意人员不要集中在少数部门中。贯标办公室负责人具体组织内审员培训工作并参加考核,管理者代表也可参加内审员培训和考核。不经培训、考核或经培训、考核不合格、不具备内审员资格的人员不能执行内部审核的任务;不是内审员的管理者代表在企业进行内部审核时不能担任内审组长。

(四) 质量管理体系自我评价阶段

质量管理体系自我评价的目的是发现不足,制定并实施纠正措施,从而提高质量管理体系的符合性、充分性和有效性,促进企业质量管理水平的不断提高,也是创造质量管理体系认证条件的主要途径。

1. 内部质量审核

内部质量审核是指自身对内部质量管理体系的审核活动,也就是管理者代表通过贯标办公室组织内审员对本企业质量管理体系运行情况进行评价,发现问题,限期整改并对整改情况进行跟踪检查和效果验证。企业要制定年度内部质量审核计划,通常在进行第三方认证审核之前,企业自身安排两次内部审核活动。

第一次内部质量管理体系审核,要依据 ISO 9001:2000 标准、企业质量手册和程序文件等质量管理体系文件和适用的法律法规以及顾客投诉等文件和资料,检查企业质量管理体系试运行以来,企业领导层、各职能部门和项目理解、执行标准和质量管理体系文件的情况,以评价企业质量管理体系的符合性、充分性和有效性。对审核中所发现的问题,限期制定并实施纠正措施。纠正措施的实施效果如何,要通过内审员到现场进行实际检查、验证。

第二次内部质量管理体系审核的时间安排,一般在第一次内部质量管理体系审核结束后约一个月以后进行。第二次内部审核的程序与第一次内部审核相同,但从内容上应加大材料审核和现场质量活动的审核的力度。对于第一次内部质量管理体系审核中发现问题的纠正措施实施效果进行再检查,凡实施效果不佳甚至无实施效果证据的问题,仍要开具“不合格报告”,强行整改。

通常情况,企业第二次内部质量管理体系审核的结论应已达到进入稳定运行,即已接近接

受第三方认证审核的条件;如果质量管理体系运行状况仍未进入稳定运行,企业应安排第三次甚至多次内部质量管理体系审核,否则冒然进行认证审核,会有不能通过认证、不予注册的可能。

2. 管理评审

管理评审是由最高管理者按照策划的时间间隔评审企业的质量管理体系,以确保其持续的适宜性、充分性和有效性。评审应包括评价质量管理体系改进的机会和变更的需要,包括质量方针和质量目标。

(1) 管理评审的频次和时机

管理评审每年至少进行一次,两次管理评审的时间间隔不超过 12 个月。管理评审一般安排在内审之后、外审之前进行。

当发生下列情况时,经最高管理者批准可以追加管理评审的次数:

- a) 企业与上级单位的隶属关系发生变化时;
- b) 企业内部组织机构发生重大变化时;
- c) 适用的法律法规发生重大更改时;
- d) 企业的产品结构发生重要变化时;
- e) 企业内发生重大事故时等。

(2) 管理评审的形式

管理评审以会议评审为主,专项内容的管理评审可以不开管理评审会,以会签的形式进行。管理评审会由最高管理者主持;会签评审文件需报最高管理者审批。

(3) 管理评审计划

贯标办公室在管理者代表的领导下,根据最高管理者的意图编制管理评审计划,经最高管理者批准后于管理评审会前 10~15 天发各职能部门和项目部。管理评审计划应包括:

a) 管理评审目的是就质量方针和质量目标评价企业质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。

b) 管理评审的主要内容、日期、地点及主持人。

c) 需要向管理评审会议提交的文件及其提供单位名单和提交文件的时间要求时。

(4) 管理评审输入

管理评审输入是为管理评审提供充分、准确的信息,是管理评审有效实施的前提条件。这些信息应包括:

a) 内、外部质量管理体系审核的结果。

b) 顾客反馈,包括顾客满意度测量结果及顾客报怨(申诉、投诉、意见)等。

c) 过程业绩。如果过程通过资源投入和活动的开展,完全实现了增值并达到了预期的效果,那么这个过程的业绩是令人满意的。

d) 产品符合性,指产品符合顾客要求、适用的法规要求以及企业规定的质量承诺等。

e) 预防措施和纠正措施的制定及实施情况。

f) 以往管理评审的跟踪措施实施情况。

g) 影响质量管理体系的变更。

属于外部变化有:

新技术、新质量概念;

社会和相关法律法规变化。

属于内部变化有：

企业产品结构变化；

企业组织结构变化；

企业财务状况变化等。

h) 有关企业产品、过程和体系改进的建议。

i) 与竞争对手的差距(自身改进方向)等。

(5) 管理评审输出

管理评审的输出是最高管理者对质量管理体系乃至经营方针做出的战略决策的重要方面,将导致企业的质量管理体系、产品、过程和资源需求的持续改进,确保质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。管理评审输出应包括：

a) 质量管理体系及其过程有效性的改进决定和措施。

b) 与顾客要求有关的产品改进的决定和措施,包括对顾客规定的明示的要求、顾客未明示规定的隐含要求和适用法律法规要求有关的改进的决定和措施。

c) 有关资源需求的决定和措施,包括当前的和未来的资源需求。

(6) 管理评审报告

贯标办公室在管理者代表的领导下,根据管理评审会议记录及其他文件,在管理评审会议后编写管理评审报告。管理评审报告经管理者代表审核,报最高管理者批准后发各职能部门和项目部。

管理评审报告的主要内容包括：

a) 管理评审的基本情况

管理评审的日期、地点、主持人、参加人;管理评审的目的、中心议题和评审结论;管理评审的输出内容等。

b) 对企业的质量管理体系的评审结论,应明确质量管理体系(包括质量方针和质量目标)的适宜性、充分性和有效性状况,是否需要调整、修改。如果需要修改,应明确修改的内容。

c) 对管理评审的输出(决定和措施),应明确执行部门、执行内容及时间要求等。

(7) 管理评审输出的效果验证

管理评审输出的实施情况应跟踪并验证其有效性,此项工作由贯标办公室统一安排,验证结果应向最高管理者报告。

3. 模拟审核

模拟审核通常由咨询机构进行,就是模拟第三方认证机构到企业进行审核的方式和内容,进行最后一次的认证审核准备。企业除派出陪同员和其他资源(文印、通讯、车辆等)准备外,一切由咨询机构安排。企业各相关部门、项目部负责人,还有企业领导层成员此时不应外出,应像接受第三方认证机构审核一样,按照咨询机构安排的时间表在工作现场接受审核。企业内审员不参与模拟审核。

模拟审核的结果,由咨询机构提交模拟审核报告和不符合报告,也可提交一定的观察项。不符合报告和观察项都是不合格,企业在第三方认证审核之前应该加以纠正。

模拟审核文件通常不向第三方认证审核人员提供。

(五) 认证审核

1. 认证审核申请

认证审核之前应选择和确定第三方认证审核机构单位,并签订认证审核合同书。申请认证企业有权自己选择第三方认证机构单位,但应向咨询机构通报,因为有些咨询机构愿意为委托企业做推荐认证单位服务。通常在第二次内部审核与模拟审核之间的时间段内,应确定认证审核单位并签订认证审核合同书,当质量管理体系运行满六个月后进行认证审核。

2. 文件审核

文件审核是认证审核的重要组成部分,也是进行质量管理体系认证现场审核的前提。因此,企业应在签订认证审核合同后,向认证审核机构报送受控版本的质量手册、程序文件等质量管理体系文件,并在第三方认证审核之前,按照认证审核单位提出的文件修改意见,完成对质量管理体系文件的修改工作。

3. 认证现场审核

认证现场审核由第三方认证审核机构安排时间表,企业应按该时间表做好接受审核的准备,例如确定陪同员,进行资源准备(文印、交通、审核员食宿安排等)。

企业领导层、各职能部门负责人及文件员、项目部经理等应安排好工作,按时接受审核。内审员及咨询机构人员不参与认证现场审核。

认证现场审核结果有三种可能情况

a) 开具一般性质的不符合报告,宣布通过现场审核;

b) 开具严重性质的不符合报告,宣布延期一定时间(当现场审核无施工现场时,也有可能延期);

c) 有多项严重不符合性或者一般不符合性太多,宣布不能通过现场审核。

企业应通过努力,避免(b)、(c)两种情况发生。

无论(a)、(b)哪种结果,均应按时对审核员开具的不符合报告中的不合格项完成纠正措施的实施,并报认证审核组长验证。

二、已获认证证书企业认证标准换版步骤

中国质量体系认证机构国家认可委员会(CNACR)标准信件《ISO 9001:2000 标准实施过渡期的安排》已由各认证机构向已获质量体系认证的组织寄发。信中明确指出,“在 ISO 9001:2000 国际标准正式发布之日起的 3 年后,所有按 GB/T 19001—1994(idt ISO 9001:1994),GB/T 19002—1994(idt ISO 9002:1994)和 GB/T 19003—1994(idt ISO 9003:1994)标准颁发的认证证书均将失效”,“鼓励已获认证证书的组织与我们合作,尽早策划,并在适当时机实施标准换版的转化工作。确保在过渡期内换发 2000 版 ISO 9001 标准的认证证书,以继续保持认证资格。”特别提出“已获认证组织在实施标准换版时,对八项质量管理原则的贯彻实施应予以足够的重视”。

为了使已获认证证书组织能够做好充分准备,标准信件规定了“对已获认证组织实施标准换版的审核重点将涉及”的内容:

(1) 以顾客为中心的原则的体现;

(2) 质量方针和质量目标的调整;

(3) 对 ISO 9001:2000 标准要求剪裁的适宜性;

- (4) 最高管理者职责和承诺的调整;
- (5) 质量体系所需过程的识别及过程的顺序和相互作用的确立;
- (6) 质量体系文件按 ISO 9001:2000 标准的要求发生的调整及其实施;
- (7) 持续改进的策划与实施;
- (8) 组织的有关人员所接受的标准换版的必要培训。

标准信件最后引证“CNACR 强调指出,认证标准换版是一项政策性和技术性都很强的工作”。“衷心期望通过认证双方的相互协调和共同努力,按照双方协商一致的时间表,有序地完成认证标准的换版工作。”

为了落实标准信件的要求,尽早完成认证标准换版工作,已获认证的建筑施工企业应安排以下工作步骤。

(一) 适时进行一次管理评审会

贯标办公室在管理者代表的领导下,编制管理评审计划,经管理者代表审核,报总经理批准后发各职能部门和项目部。

管理评审计划应明确以标准信件规定的认证标准换版审核所涉及的八个问题为评审会议中心议题,规定相关部门和项目部向管理评审会提交的文件。

管理评审会应依据标准信件要求和会上所提交的相关文件、数据分析等资料,评价企业现有的质量管理体系的适宜性,包括对质量方针和质量目标的评价,是否需要调整;如果需要调整,通过什么程序进行调整,落实职责和措施。

由于标准信件对八项质量管理原则的贯彻实施及 ISO 9001:2000 标准的理解和实施相当重视,管理评审应对培训及质量体系文件调整及实施作出安排。

(二) 培训计划与实施

负责培训的职能部门应重新编制年度培训计划,培训的内容应围绕标准信件提出的八项质量管理原则和认证标准换版审核所涉及的八项内容选择材料,分层次培训,分层次考核。培训、考核不要从概念到概念,应该从概念理解落实到职责调整和质量管理体系文件的修订等实际工作,落实到如何按照符合 ISO 9001:2000 标准文件的培训、实施和考核。

(三) 要重新确定质量管理体系覆盖的范围,识别对 2000 版 ISO 9001 标准要求适用性的合理删减

1. 大型建筑施工企业

大型施工企业的质量管理体系覆盖的产品范围比较宽,如果在标准换版认证审核时没有所申请审核产品范围内的施工项目,应尽早与认证审核机构沟通,协商确认认证资格审核方式。例如是否可用曾经承建过类似项目工程追溯审核质量保证能力,还是待有此类项目工程时再补审后确认。

2. 工程建设集团企业

工程建设集团的质量管理体系覆盖的产品范围,应界定清楚。例如工程企业集团企业的总部认证范围是单指总部直接管理的职能部门和项目经理部,还是包括集团下属二级企业的职能部门和项目经理部;又如,“工程总承包”是指项目工程全过程的承包,而“施工总承包”仅指项目工程的施工阶段的承包。以工程建设集团名义承包的工程,要审核集团对重要的分部、分项工程的验收及项目竣工验收的实施有效性。以工程建设集团名义“总承包”的工程,除一般的审核外,还要审核下列过程:

(1) 审核“设计和开发”过程,一般包括工程建设集团企业对设计单位的设计和开发策划、设计和开发输入与设计和开发输出的控制以及对设计和开发过程实施有效的监督,包括参加必要的设计和开发评审及设计和开发确认。

(2) 审核“采购”时,要审核企业总部对勘察、设计、物资采购、工程施工和劳务管理等分包方(即供方)的评价和控制的方式和程度。

(3) 审核“生产和服务提供”过程,一般要查工程建设集团企业对分包方的施工控制情况:

a) 查分包方的施工组织设计或质量计划,明确工程的关键过程和特殊过程,制定生产和提供服务控制计划及检验试验等监视和测量计划,注意季节施工和交叉作业,以保证适宜的施工作业环境并对施工安全监督检查等,确保现场施工符合国家劳动法规要求。

b) 检查图纸会审和技术交底工作,必要时,编制施工方案和作业指导书,保证各道工序在施工开始前,将技术问题全部解决,做到有法可依。

c) 要求分包方配备适宜的施工机械设备,查其验收认可和定期维修保养等情况。

d) 检查施工组织设计(或质量计划)、施工方案和作业指导书的落实情况。

e) 参与业主、设计单位、施工单位和监理单位对施工样板工程进行检查认可。

f) 审查项目经理、施工管理人员和特殊过程人员资格,对施工过程和产品的监视和测量进行监督。

3. 中小型建筑施工企业

中小型建筑施工企业的质量管理体系覆盖的产品范围比较简单,除建筑装饰公司以外,一般均不包括设计和开发过程,可以将设计和开发过程全部删减或保留“7.3.7 设计和开发更改的控制”过程,视具体情况做出详细说明其删减的合理性。

另外,在认证标准换版时,如果没有正在施工的项目部时,应尽早与认证机构沟通,协商妥善的处理方案,取得认证机构的帮助。

(四) 评审现有质量体系文件对 ISO 9001:2000 标准的符合性和对本企业的适用性

对不完全符合要求和不适用的文件进行修改和补充。文件修订的方法有两种:

1. 按照 ISO 9001:2000 标准对现有的质量体系文件进行修改和补充

不仅要按 ISO 9001:2000 标准的要求修改和补充原有的质量手册和程序文件,还要注意增加新的程序文件。

(1) 需要更新的程序文件

a) 管理评审程序(在原程序基础上修改);

b) 与顾客有关的过程程序(在原合同评审程序基础上修改);

c) 设计和开发程序(在原设计控制程序基础上修改);

d) 标识和可追溯性程序(在原产品标识和可追溯性程序及检验和试验状态程序基础上修改);

e) 生产和服务提供程序(在原过程控制程序、顾客提供产品的控制程序及搬运、贮存、包装、防护和交付程序以及服务控制程序的基础上修改);

f) 人力资源控制程序(在原培训控制程序基础上修改);

g) 设施和工作环境程序(在原过程控制程序基础上修改)。

(2) 新增加的程序文件

a) 数据分析程序,可用于内部沟通活动,并评价质量管理体系的适宜性和有效性以及识