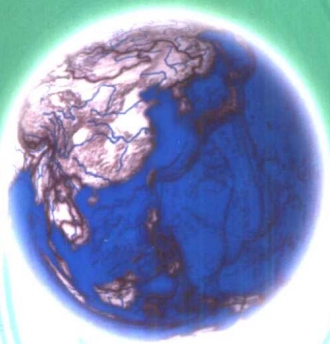
谷树棠 周玉兰 编著

建筑施工安装企业标准认证示例



一次通过
GB/T19001-2000
GB/T24001-1996
GB/T28001-2001
管理体系丛书

中国建材工业出版社

一次通过 GB/T19001－2000
GB/T24001－1996 管理体系丛书
GB/T28001－2001

建筑施工安装企业标准认证示例

谷树棠 周玉兰 编著

中国建材工业出版社

图书在版编目(CIP)数据

建筑施工安装企业标准认证示例/谷树棠编著. -北京:
中国建材工业出版社,2003.3
(一次通过 GB/T19001-2000、GB/T24001-1996、
GB/T28001-2001 管理体系丛书)
ISBN 7-80159-296-4

Ⅰ建… Ⅱ谷… Ⅲ①建筑企业-质量管理
体系-国家标准-中国②建筑企业-环境管理-
国家标准-中国③建筑企业-劳动保护-国家标
准-中国 Ⅳ.F426.9-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 006205 号

内容简介

您的建筑施工企业、建筑安装企业、建筑装修企业想一次通过质量环境职业健康安全管理体系三个标准的认证吗?

本书为上述企业提供了操作性强的 27 个程序文件。企业不分大小,可根据具体情况选择其中一个标准、二个标准或三个标准一同通过。这样可以使企业在较短的时间内,花费一般精力和费用实现一次通过 GB/T19001-2000、GB/T24001-1996、GB/T28001-2001 三个标准的审核、认证。

本书提供的内容可拆可合,灵活性强。对已通过质量管理体系认证的建筑施工、安装企业,尽快实现质量环境职业健康安全一体化管理体系认证提供了直接的借鉴。

GB/T19001-2000
一次通过 GB/T24001-1996 管理体系丛书
GB/T28001-2001

建筑施工安装企业标准认证示例

谷树棠 周玉兰 编著

中国建材工业出版社出版(北京海淀区三里河路 11 号)
新华书店北京发行所发行 各地新华书店经销
北京市鑫正大印刷有限公司印刷
开本:787 毫米×1092 毫米 1/16 印张:22.5 字数:453 千字
2003 年 3 月第 1 版 2003 年 3 月第 1 次印刷
印数:1~3000 册 定价:40.00 元
ISBN 7-80159-296-4/F·005

前　言

推行管理体系标准化是现代企业管理的发展趋势，也是企业加强内部管理，适应市场经济，不断增强竞争能力的有效途径。

推行 GB/ T19001－2000、GB/ T24001－1996、GB/ T28001－2001 三个国家标准，建立和实施质量、环境、职业健康安全三大管理体系，是企业发展、壮大并在国内、国际市场竞争中立于不败之地的必由之路。本书紧密联系建筑施工安装企业的实际，介绍建立、实施、保持和改进质量环境职业健康安全三合一管理体系的基本方法和主要内容，既适用于尚未推行上述国家标准、未建立任何科学管理体系的建筑施工安装企业，也适用于已经推行 GB/ T19001－2000 并建立、实施质量管理体系的建筑施工安装企业和已推行GB/ T19001－2000 及 GB/ T24001－1996 两个国家标准并建立、实施质量和环境一体化管理体系的建筑施工安装企业。

全书共分三章。

第一章是术语、定义介绍。本书从建筑施工安装企业的角度，选择 GB/ T19000－2000、GB/ T24001－1996 和 GB/ T28001－2001 三个标准中的术语、定义进行理解，这是结合建筑施工安装企业的业务特点对标准有关术语、定义的理解和实施。是了解标准、执行标准的基础。

第二章是质量环境职业健康安全管理手册(简称 QEOHSM 手册)的示例。本书不是某个建筑施工安装企业的真实文件，而是提供一个质量环境职业健康安全一体化的、综合型管理体系的模式，可供建筑施工安装企业在编写本单位管理体系手册时参考。模式中选择的是中小型企业的组织结构，大型建筑安装企业(集团)需调整组织结构。

第三章是程序文件示例。程序文件也是模式，并非某建筑施工安装企业的实际文件。为了便于各类建筑施工安装企业选择、参考，本章共提供了 27 个程序文件模式。每个程序文件的内容均属单项，一般篇幅较短，均包括了"5W1H"的内容(为什么做、做什么、由谁来做、何时做、何地做、如何做)，其中还涉及记录表样的设计格式，具有可操作性，尽量减少企业作业文件的编制。本书可供不同规模的建筑施工安装企业选择、参考。例如，按照国际规则参加建筑招标的单位，设计、施工必须一体化，"设计和开发"程序不可少。

由于我们的咨询经历和理论水平所限，书中难免有不妥之处，欢迎广大读者和同行予以指正。

谷树棠　周玉兰

2003 年 1 月

目　录

●建筑施工安装企业认证示例

第一章

三个管理体系标准术语的理解

建筑施工安装企业建立、实施、保持和改进质量环境职业健康安全管理体系要依据以下三个国家标准：

GB/T19001－2000《质量管理体系　要求》；

GB/T24001－1996《环境管理体系　规范及使用指南》；

GB/T28001－2001《职业健康安全管理体系　规范》。

认真实施上述标准，就必须正确理解标准规定的术语和定义。GB/T19001－2000引用GB/T19000－2000《质量管理体系基础和术语》中的术语和定义。现就建筑施工安装企业的业务特点，对GB/T19000－2000、GB/T24001－1996和GB/T28001－2001标准中的一些术语进行介绍。

第一节　有关质量管理体系的术语——GB/T19000－2000

1　有关质量的术语

1.1　质量——“一组固有特性满足要求的程度。”

理解：

“固有特性”就是指在某事或某事物中本来就有的特性，尤其是永久特性。建筑产品的使用性和安全性必须是永久保持的特性。在产品的寿命周期或有效期内，必须符合设计确定的使用性能和防火、抗震等安全性能。

1.2　要求——“明示的、通常隐含的或必须履行的要求或期望。”

理解：

“通常隐含的”需求和期望是属于惯例或一般做法，是不言而喻的。虽然顾客未提出，合同中也未规定，但必须做到，如房屋不应渗漏等。

“明示的”需求和期望是顾客（业主）明确要求而且写入合同中的规定要求，包括对施工产品（工程）质量、产品（工程）交付（工期）和交付后的服务（维修）等。

“必须履行的”需求和期望是指与产品（工程）有关的法律法规要求。

1.3　顾客满意——“顾客对其要求已被满足的程度的感受。”

理解：

顾客满意程度不断增强是企业追求的永恒目标。顾客抱怨（包括申诉、投诉和意见）是一种满意程度低的表达方式，即使规定的顾客要求（例如合同、协议规定的要求）符合顾客的愿望并得到满足，也不一定确保顾客很满意，没有抱怨并不一定表明顾客很满意。

2　有关管理的术语

2.1　体系（系统）——“相互关联或相互作用的一组要素。”

2.2　管理体系——“建立方针和目标并实现这些目标的体系。”

2.3　质量管理体系——“在质量方面指挥和控制组织的管理体系。”

理解:

一个组织(例如建筑集团、公司)的管理体系可包括若干个不同的管理体系。例如质量管理体系、财务管理体系或环境管理体系,体系的层次结构与组织的性质和规模有关。一般在建筑集团的原有体系能基本满足质量管理体系要求,而二、三级建筑公司(尤其是三级公司)在实施 ISO9001 族标准时,需对公司的原有体系进行调整、充实。

2.4 质量方针——"由组织的最高管理者正式发布的该组织总的质量宗旨和方针。"

理解:

"最高管理者"指在组织的"最高层指挥和控制组织的一个人或一组人",建筑集团或公司的总经理就是最高管理者。

公司(集团)的质量方针应与其总方针相一致,并为制定质量目标提供框架。ISO9001:2000 标准的"引言"中提出的"以顾客为关注焦点、领导作用、全员参与、过程方法、管理的系统方法、持续改进、基于事实的决策方法和与供方互利的关系"等八项质量管理原则可作为制定质量方针的基础。本书在《质量手册》实例中介绍了建筑施工安装企业质量方针实例。

2.5 质量目标——"在质量方面所追求的目的。"

"注 1:质量目标通常依据组织的质量方针制定。"

"注 2:通常对组织的相关职能和层次分别规定质量目标。"

理解:

组织(公司)的质量目标应是为实现质量方针而可测量的某些指标,例如单位工程一次交付合格率、单位工程优良率、顾客满意率等,还应规定在一定期限(三年)内递增指标。

公司总的质量目标的完成是靠各职能业务部门和项目经理部共同努力,而各部门和项目经理部又是在组织(公司)分管副总经理领导、协调下工作,因此,各部门、项目经理部应制定各自的业务指标以保证公司总的指标完成,并在分管领导层中按其主管的部门或项目经理部规定应承担的质量目标,例如施工设备完好率、计量器具检定率、特种作业人员培训合格持证率、关键过程、检测点检测合格率、施工工序一次合格率等等。

2.6 质量策划——"质量管理的一部分,致力于制定质量目标并规定必要的运行过程和相关资源以实现质量目标。"

"制定质量计划可以是质量策划的一部分。"

理解:

质量策划包括对质量管理体系所需要的过程和质量管理体系中关于产品实现所需过程的策划,并规定实施过程所需要的资源,以实现确定的质量目标。质量管理体系策划的结果形成《质量手册》和程序文件等质量管理体系文件,包括质量管理体系发生变更后的策划文件。产品实现策划一般是针对特定的工程项目或合同而进行的,策划的结果形成项目质量计划(常规工程项目策划的结果是编制工程项目施工组织设计)。

2.7 持续改进——“增强满足要求的能力的循环活动。”

“注:制定改进目标和寻求改进机会的过程是一个持续过程,该过程使用审核发现和审核结论、数据分析、管理评审或其他方法,其结果通常导致纠正措施或预防措施。”

理解:

组织(公司)要不断改进质量管理体系,增强满足顾客要求的能力和市场竞争能力,就要主动发现不足,采取措施改进,从而提高一步;然后再发现、再改进,无限循环,永无止境。发现不足说起来简单,做起来也不易,必须在主动上下功夫。不少建筑施工安装企业的主要领导忙于项目部施工的事情和寻找新的开工项目,对企业的循环改进很少顾及或考虑。ISO9001:2000 标准对持续改进给出了具体方法,例如内审、管理评审、顾客满意度测量及系统的数据收集、分析和利用,主动发现问题,进而分析问题产生的原因,针对原因而采取纠正措施并验证其效果。如果是潜在的问题则通过分析原因、采取针对性的预防措施并验证其效果。如果纠正措施或预防措施确实起到了改进的效果,就应该把纠正或预防措施用文件形式固定下来,取代或补充到原有文件中去。

3 有关组织的术语

3.1 组织——“职责、权限和相互关系得到安排的一组人员及设施。”

3.2 组织结构——“人员的职责、权限和相互关系的安排。”

理解:

(1)公司、集团、商行、企事业单位、研究机构、代理商、社团等组织或上述组织的部分或组合。组织可以是公有的,也可以是私有的。

(2)人员的职责、权限和相互关系的安排即组织结构是组织(公司)的一部分,往往由公司的组织机构来体现。二、三级建筑施工安装企业中的组织机构较简单,有的民营建筑企业虽然施工队伍人数不少,但管理上往往是总经理直接对项目经理,没有或只有不健全的中间管理部门(有的只有办公室或财务科,有的只有两名财务人员,连办公室也不设),形不成质量管理体系,更不能有效运行,贯彻实施 ISO9001:2000 标准时需要充实、完善。

(3)设施包括基础设施(水、电、气、电信、道路和必要的房屋、场所等)及施工设备。

(4)“组织”的定义适用于质量管理体系标准。术语“组织”在 ISO/IEC 指南之中有不同的定义。“组织结构”的正式表述通常在质量手册或项目的质量计划中提供。

3.3 顾客——“接受产品的组织和个人。”

理解:

(1)顾客可以是组织外部的,例如消费者、委托人、最终使用者、零售商、受益者和采购方。建筑企业在施工期内的直接顾客是业主,顾客是交付工程的使用者,享受施工工程交付后的维修服务。

(2)顾客也可以是内部的,例如施工工序之间,下工序是上工序的顾客;部门之间的

配合、协调关系中，也有服务和顾客关系的体现。

3.4 供方——“提供产品的组织或个人。”

理解：

(1)供方可以是外部的，例如制造商、批发商、产品的零售商、服务或信息的提供方等。在建筑施工安装企业里，施工材料(含混凝土预制件)、设备零配件的生产企业、建材销售公司、外协加工单位、砂石供应人等均属企业的供方。

(2)在合同条件下，供方有时称为“承包方”。例如建筑施工专业队(防水作业、专项设备安装队等)、专项设备检修队或个人以及外聘的专业技术人员、外聘内审员等均属供方之列。

(3)供方也可以是内部的，例如公司内部项目或服务承包者，可以称为公司的供方。

3.5 相关方——“与组织的业绩或成就有利益关系的个人或团体。”

理解：

(1)相关方在任何组织关系中均有存在，例如顾客、所有者(业主)、企业内的员工、供方以及银行、工会、合作伙伴和社会。

(2)一个团体可以由一个组织或这个组织的一部分或多个组织构成。

4 有关过程和产品的术语

4.1 过程——“一个将输入转化为输出的相互关联或相互作用的活动。”

理解：

(1)一个过程的输出通常是其他过程的输入。例如，工程设计的输出(材料清单)是采购过程的输入，上工序的输出是下工序的输入。

(2)形成的产品是否合格，不易或不能经济地进行验证的过程，通常称之为“特殊过程”。例如地下防水施工过程、大体积混凝土浇注过程和钢结构高层建筑的钢结构焊接等。

(3)组织为了增值，常对过程进行策划并使其在受控条件下运行，主要包括：

(a)获得表述产品特性的信息。例如施工图纸、施工规范等；

(b)必要时获得作业指导书。例如操作规程、专项管理制度等；

(c)使用适宜的设备。例如在工程开工之前应对施工设备进行逐台检查，确认完好状态；

(d)获得和使用监视和测量装置。计量设备、器具检定合格并标识；

(e)实施监视和测量。由具备资格并经授权(聘任)的专职质量检查员对采购产品、施工过程产品(分项、分部工程和施工工序)以及最终产品(单位工程)进行质量检验；项目部负责施工的工程、技术人员负责对关键工序测量和对特殊工序进行连续监控；

(f)放行、交付和交付后活动的实施。产品放行只有授权人(质检员)有权执行，施工过程的上工序不合格不得转入下工序，最终产品交付的前提是采购产品、施工过程产品

都经过质量检测且均合格并对单位工程检验合格和相关方综合验收合格。交付后工程必须按合同进行良好的维修保障服务。

4.2 产品——“过程的结果。”

理解：

(1)任何将输入经过活动(在受控状态下)转化为输出的结果均可称为产品。产品通常可分为四大类：

(a)硬件产品(例如建筑施工产品)；

(b)软件产品(例如计算机软件、知识产权)；

(c)流程性材料(例如建筑装饰用的涂料、瓷砖)；

(d)服务(例如运输、物业管理、银行、翻译公司)。

(2)许多产品例如外供汽车，就是由硬件(如轮胎)、流程性材料(如：燃料、冷却液)、软件(如：发动机控制软件、驾驶员手册)和服务(如销售人员的操作说明)所组成。所以，一种产品究竟属于什么类别，取决于其主导成分。

(3)服务通常是无形的，并且是在供方和顾客接触上至少要完成一项活动的结果。服务的提供可涉及以下范围内容，如：

(a)在顾客提供的有形产品(例如维修的汽车)上所完成的活动；

(b)在顾客提供的无形产品(例如为准备税款申报书所需的损益表)上所完成的活动；

(c)无形产品的交付(例如知识传授方面的信息提供)；

(d)为顾客创造氛围(如宾馆和饭店)。

(4)软件由信息组成，通常是无形产品并且可以以方法、论文或程序的形式存在；硬件通常是有形产品，其量具有计数的特性；流程性材料通常是有形产品，其量具有连续的特性。硬件和流程性材料经常被称之为货物。

(5)质量保证主要关注预期的产品。

4.3 项目——“一组有起止日期的、相互协调的受控活动组成的独特过程，该过程要达到符合包括时间、成本和资源约束条件在内的规定要求目标。”

理解：

(1)建筑行业中的合同项目通常由单位工程组成，合同中的工期(×××天)、工程款结算、材料控制和质量验评标准等，均属受控活动组成的独特过程要达到约束条件在内的规定要求的目标。建筑企业通过规范性施工控制等措施达到规定的目标。

(2)单位工程项目可由若干分部、分项工程组成。随着项目的进展，其目标需修订或重新界定，产品特性需逐步确定。

(3)从产品的定义来看，项目的结果既可以是单一产品，也可以是若干产品。

4.4 程序——“为进行某项活动或过程所规定的途径。”

理解：

(1)在产品实现的每一个过程中，都是按规定的途径进行的，这就是程序。为了执行

好规定的途径(即完成规定的程序),有时还要提供某些技术细节,即作业指导书。

(2)程序可以形成文件,也可以不形成文件。形成文件的程序往往称为"书面程序"或"形成文件的程序"。含有程序的文件可称为"程序文件"。

4.5 设计和开发——"将要求转换为产品、过程或体系的规定特性或规范的一组过程。"

理解:

(1)建筑设计和开发是将顾客(业主)的需求和期望要求转换为表述建筑产品特性的信息,再通过建筑施工安装,形成顾客所要求的产品。服务行业的设计和开发是针对特定的服务、项目或合同要求,为满足这些要求而规定的服务规范。

(2)术语"设计"和"开发"有时是同义的,有时用于规定整个设计和开发过程的不同阶段。

(3)设计和开发的性质可使用修饰词表示,例如:产品设计和开发,过程设计和开发。

5 有关特性的术语

5.1 特性——"可区分的特征。"

理解:

凡可区分的特征即为特性,事物有各种类别的特性,例如:

(1)物理特性,如机械的、电的、光的和热的;

(2)化学的或生物学的特性,如人工合成的特性;

(3)感官特性,如嗅觉、听觉、视觉、触觉;

(4)行为特性,如礼貌、诚实、正直。

(5)时间特性,如准时性、可靠性、可用性;

(6)人体工效特性,如生理特性;

(7)功能特性,如汽车的最高时速。

5.2 质量特性——"产品、过程或体系与要求有关的固有特性。"

理解:

固有特性(尤其是永久特性)才是质量特性;赋予产品、过程或体系的特性(例如产品的价格、产品的所有者)不是它们的质量特性。建筑施工所控制的是产品本来就有的特性(例如对施工材料控制)和产品的永久特性(如建筑产品的使用性、安全性等)。

5.3 可追溯性——"追溯所考虑对象的历史、应用情况或所处场所的能力。"

理解:

建筑企业为控制产品的可追溯性,一般要用标识(标志或记录)作为重要手段,涉及以下内容:

(1)原材料和零部件的来源,尤其在经过批准,控制对个别材料或零部件的"紧急放行"时;

(2)加工过程历史,对施工过程的记录如施工日记、工序交接记录、隐蔽工程记录等;

(3)产品交付后的分布和场所,记录工程交付期、保修期、组织回访、维修服务。

6. 有关合格(符合)的术语

6.1 合格——"满足要求。"

理解:

满足要求包括:

(1)满足明示的要求,例如在合同、协议等文件中规定的顾客要求;

(2)满足通常隐含的要求,即常规的做法、惯例,文件中未提及但必须满足的要求;

(3)满足必须履行的要求,如适用的法律要求。

6.2 缺陷——"未满足与预期或规定用途有关的要求。"

理解:

(1)区分缺陷与不合格(未满足要求)的概念是重要的,因为其中有法律内涵,特别是与产品责任问题有关,因此,术语"缺陷"应慎用。

(2)顾客希望的预期用途可能受供方信息的内容影响,如何提供操作或维护说明。

6.3 纠正措施——"为消除已发现的不合格或其他不期望情况的原因所采取的措施。"

理解:

采取纠正措施是为了防止已发现的不合格或其他不期望情况再发生,必须针对产生不合格或其他不期望情况的原因采取措施而不只是采取简单的处置措施。当发生一个不合格的原因,不是一个而是两个或多个的情况时,则应采取两个或多个相应的纠正措施。

6.4 预防措施——"为消除潜在不合格或其他潜在不期望情况的原因所采取的措施。"

理解:

(1)潜在的不合格是尚未发生而有可能发生的不合格,采取针对潜在不合格原因的措施是防止不合格发生,这与纠正措施防止不合格的再发生是有区别的。

(2)预防措施可以作为管理评审的输入。

6.5 纠正——"为消除已发现的不合格所采取的措施。"

理解:

(1)建筑施工中的返工属于纠正的示例。

(2)纠正是针对不合格采取的措施,并非针对不合格原因采取措施,因而与纠正措施是有区别的。

(3)纠正可连同纠正措施一起实施。

6.6 返工——"为使不合格产品符合要求而对其所采取的措施。"

6.7 返修——"为使不合格产品满足预期用途而对其所采取的措施。"

理解:

(1)返工的结果,可以使不合格产品符合要求而成为合格产品。

(2)返修包括对以前是合格的产品,为重新使用所采取的修复措施,例如作为维修的一部分。

(3)返修与返工不同,返修可影响或改变不合格产品的某些部分,但不能成为合格产品。

6.8 让步——"为使用或放行不符合规定要求的产品的许可。"

理解:

"让步"通常仅限于在商定的时间或数量内,对含有不合格特性的产品的交付。不仅要经过授权人批准,还必须经过顾客批准。

"让步"在建筑施工中一般是不存在的、不允许的。

6.9 放行——"对进入一个过程的下一阶段的许可。"

理解:

建筑施工中,对采购产品(含顾客提供产品)、施工过程中间产品(分部、分项工程)和交付工程的质量检验后的产品放行,放行人必须是经过培训考核合格并经过聘任授权的专职质检员。

7 有关文件的术语

7.1 信息——"有意义的数据。"

7.2 文件——"信息及其承载媒体。"

理解:

(1)在建筑施工中的文件,例如:设计图纸(图样)、图册、施工规范、工程质量验评标准等。

(2)在质量管理体系运行控制中的文件,例如:质量手册、程序文件、质量记录、作业文件等。

(3)媒体可以是纸张、计算机磁盘、光盘或其他电子媒体、照片或标准样品以及它们的组合。

(4)质量管理体系文件必须"受控"。

(5)非本组织制定、发布的文件可统称为"外来文件"。适用的外来文件也应"受控"。

7.3 规范——"阐明要求的文件。"

理解:

(1)规范可能与活动有关,例如:程序文件、过程规范和试验规范等。

(2)程序文件是质量手册的支持性文件,也可称为质量管理体系的第二层文件或B层文件,它以质量手册为依据,一般包括质量管理体系程序的目的、适用范围、相关文件、职责、工作程序和质量记录等部分。程序文件阐述了为什么做、做什么、谁来做、何时做、

何地做及如何做等程序，不包括技术细节。

ISO9001:2000 标准规定必须编写六个规定的文件；其他程序文件的编写数量及详略程度，与组织的规模和质量管理体系程序的复杂程度有关。

(3)规范可能与产品有关，例如：产品规范、性能规范和图样等。

7.4 质量手册——“规定组织质量管理体系的文件。”

理解：

(1)质量手册是组织质量管理体系的纲领性文件，也可称为第一层文件或 A 层文件。它的主要内容包括：

(a)质量管理体系的范围，包括任何删减的细节与合理性；

(b)为质量管理体系编制的形成文件的程序或对其引用；

(c)质量管理体系过程之间的相互作用的表述。

(2)质量手册在其详略程度和编排格式方面并未做统一规定，各企业的质量手册可以有所不同。

7.5 质量计划——“对特定的项目、产品、过程或合同，规定由谁及何时应使用哪些程序和相关资源的文件。”

理解：

(1)质量计划通常是质量策划的结果之一。

(2)这些程序通常包括所涉及的那些质量管理过程和产品实现过程。

(3)特定工程项目必须编制质量计划(常规的工程项目可只编写施工组织设计)，通常质量计划引用质量手册的部分内容或程序文件。

7.6 记录——“阐明所取得的结果或提供所完成活动的证据的文件。”

理解：

(1)记录作为客观证据，是一种特殊内容的文件。它可用于以下方面：

(a)为可追溯性提供证据；

(b)为产品符合要求提供证据；

(c)为管理体系有效运行提供证据；

(d)为纠正措施提供证据；

(e)为预防措施提供证据。

(2)通常记录不需要控制版本，但应规定记录的标识、储存、保护、检索、保存期和处置所需的控制。

(3)质量环境职业健康安全管理体系运行记录应指定专人(例如文件资料员)归口管理，但不应将所有记录均由文件资料员一人填写(尤其是项目经理部)。相关记录填写落实到职责责任人，这是确保质量环境职业健康安全管理体系有效运行的一个重要管理环节。