江苏绵恒建设工程集团有限公司

文件编号 JSMH/QES-GLSC-2019

企业质量、环境、职业健康安全管理体系

管理手册

（依据 GB/T19001－2016idt IS09001：2015、GB/T50430-2017、GB/T24001－2016idt IS014001：2015、IS045001：2018 编制）

（A/0 版）

编　　制：编写小组

审　　核：张志山

批　　准：张志山

批准日期：2019 年 1 月 8 日

实施日期：2019 年 1 月 8 日

受控状态：受控

文件发放号：

0.1 发布令

为持续满足顾客、相关方和法律、法规的要求，使公司能够持续稳定地向顾客提供合格的产品和满意的服务，提高对环境、职业健康安全管理的业绩。现依据标准 GB/T19001-2016 idt ISO9001：2015《质量管理体系　要求》、GB/T50430-2017《工程建设施工企业质量管理规范》、GB/T24001-2016/ISO14001：2015《环境管理体系　要求及使用指南》和 ISO45001-2018《职业健康安全管理体系　要求》，特制定本公司《质量、环境、职业健康安全管理手册》。

本管理手册体现了我公司对社会承担的责任和义务，也体现了对顾客和相关方的承诺，是全公司建立、完善质量、环境、职业健康安全管理体系并使其有效运行的法规性、纲领性文件。因此，要求全体员工努力学习和理解《质量、环境、职业健康安全管理手册》，自觉遵守并坚持执行本公司质量、环境、职业健康安全方针，实现各项管理目标和指标。

《质量、环境、职业健康安全管理手册》经审定，符合国家有关质量、环境、职业健康安全政策和法律法规要求，符合我公司实际情况，现正式批准发布，2019 年 1 月 8 日起实施。本手册自实施之日起，全体员工必须要在深刻理解的基础上遵照执行。

总经理： 张志山

2019 年 1 月 8 日

0.2 职业健康安全事务代表选聘书

为了贯彻执行《职业健康安全管理体系 规范》(ISO45001-2018)标准,更好的运行《企业职业健康安全管理体系》,经公司在职员工选举，一致推荐 丁恩祥 为我公司的职业健康安全管理体系职业健康安全事务代表。职业健康安全事务代表的职责是:

a)参与公司发展战略和资源配置等重大问题的协商讨论与审查，参与职业健康安全方针和目标的制订和评审；

b)参与商讨影响工作场所职业健康安全的任何变化，在职业健康安全事务上收集和反映员工的意见，享有代表权；

C)参与危险源辨识、风险评价和确定控制措施；

d)参与职业健康安全管理方案和运行准则实施及适用法律法规遵守情况的监督与检查；

e)参与事故、事件和职业病的调查与处理。

总经理：张志山

2019 年 1 月 8 日

0.3 质量、环境、职业健康安全方针和目标

0.3.1　质量、环境、职业健康安全方针

诚信守法、以人为本、防治污染、节能降耗

保障健康、安全第一、预防为主、持续改进。

0.3.2　质量、环境、职业健康安全体系目标：

1. 工程一次交验合格率 100%；
2. 顾客满意度大于 80%；
3. 废水、扬尘、噪声、固废排放符合国家规定、重大环境因素达标率 100%；
4. 重大安全事故发生率为 0；
5. 职业病发生率为 0。

总经理：　张志山

2019 年 1 月 8 日

0.4 江苏绵恒建设工程集团有限公司简介

江苏绵恒建设工程集团有限公司成立于 2013 年 5 月 13 日，公司位于江苏省南京市鼓楼区 5A 级写字楼“清江广场”，现拥有建筑工程施工总承包壹级、地基基础工程专业承包壹级、建筑装修装饰工程专业承包壹级、建筑幕墙工程专业承包壹级、钢结构工程专业承包贰级、特种工程（结构补强）专业承包不分等级、市政公用工程施工总承包叁级、建筑机电安装工程专业承包叁级。

近几年来，经过公司全体员工的不懈努力，迄今已发展成拥有固定资产 8000 余万元，各种人才云集的建筑企业。公司现有职工 400 余名，各种专业技术人员 150 多人，其中国家认定的壹级项目经理 12 人，贰级项目经理 20 人；公司中高级职称的工程技术和工程管理人员共 30 余人，初级技术管理人员 80 余人。公司注重技术的改进和设备的更新换代，近年来淘汰了一批旧有的生产机械，引进先进的生产设备，实现了生产的现代化。发展实业、振兴企业是企业的发展目标，不骄不躁、严谨踏实是公司的一贯工作作风，几年来，公司在已有成绩的基础上，不懈努力、开拓进取，在省内外建筑市场占有了一席之地，先后参与建设了“苏宁雨花数据中心”、“合肥苏宁物流配送中心一期”、“合肥苏宁物流配送中心二期”、“苏南苏宁物流配送中心一期”、“南京爱普莱斯研发 A 区”、“江苏苏宁物流配送中心”、“南京苏宁高架库”、“宜兴苏宁生活广场”、“雨花物流基地配送中心二期项目”、“南京 B2C 自动分拣中心项目”“徐州苏宁物流配送中心二期”、“盐城苏宁物流配送中心一期”、“常州苏宁物流配送中心一期”、“苏州苏宁物流配送中心一期”、“南京河西金陵中学地块公交场站及市政养护配套设施项目”、“南京车站货检车间及城北地方铁路养护维修基地项目”、“森隆英郡”、“四川省宜宾市昌明机械有限公司 5#厂房”、“苏宁电器福州仓储中心二期”、“苏宁华东物流中心一期”、“苏宁芜湖电商及现代物流产业园”、“苏宁雨花云数据中心”等项目，赢得了广大客户及上级主管部门的一致好评，取得了多项荣誉称号，积累了丰富的施工经验，掌握了各种新型施工技术。

公司狠抓质量关，求信誉，谋发展，提高企业知名度，通过了 GB/T19001-2016/IS09001:2015;GB/T50430

-2017 质量管理体系认证、GB/T24001-2016/ISO14001:2015 环境管理体系认证、ISO45001:2018 职业健康安全管理体系认证，并通过对公司员工的技术教育和

知识考核，强化公司上至领导下到员工的质量生存认识；公司重管理、讲效率，严格执行公司纪律、明确责任、提高工作效率，引进了当前先进的管理体制，完善了各项规章制度，把责任明确到公司的每一位员工身上，出现问题能够迅速解决；企业要发展，人才是关键，公司为谋求长远发展，建立并完善了人才资源库，努力做到让所有员工人尽其才，才尽其用，让其在本岗位上发挥特长，尽忠职守。，赢得了广大客户及上级主管部门的一致好评，取得了多项荣誉称号。公司树立了诚实守信的良好形象，在业界享有较高的知名度。同时也为公司的发展奠定了坚定基础。

公司将一如既往的恪守“诚信、务实、创新、求发展”的理念，竭诚为社会各界和广大业主提供优质服务。

办公地址：江苏省南京市鼓楼区江东北路 88 号清江广场 2808 室

邮编：211100

电话：025-84987071

1、目的和范围

1.1 目的

本公司以证明有能力提供满足顾客和相关法律法规要求的预期产品，同时关注产品实现过程中产生的非预期产品，努力做好污染预防、造福社会、提高职业健康安全，消除或尽可能降低职业健康安全风险，实现业绩有整体提升和价值增值为目的。依据 GB/T19001－2016《质量管理体系 要求》、GB/T50430-2017《工程建设施工企业质量管理规范》、GB/T24001－2016《环境管理体系 要求》、ISO45001-2018《职业健康安全管理体系 要求》，结合公司施工经营特点，对管理体系按四个标准的要求进行必要和适宜的整合，形成一体化的管理手册。

1.2 范围

①本手册适用于本公司的各职能部门和施工现场，覆盖了 GB/T19001－2016idt ISO9001: 2015、GB/T50430-2017、GB/T24001－2016idt ISO14001：2015、ISO45001：2018 标准的全部要求。

②本手册所覆盖的产品为：**资质范围内的建筑工程施工总承包相关的质量、环境和职业健康安全管理活动，并覆盖公司各管理层次和职能部门，以及总部办公场所和项目部临时场所**

从投标 → 中 标 → 签订合同 → 项目策划 → 提供资源 组织施工 → 监视和测量 → 竣工交付 → 保修服务等全过程的管理。

2、引用标准

GB/T19000-2016《质量管理体系 基础和术语》

GB/T19001－2016 idt ISO9001: 2015《质量管理体系 要求》

GB/T50430-2017《工程建设施工企业质量管理规范》

GB/T24001－2016 idt ISO14001：2015《环境管理体系 要求》

ISO45001-2018 《职业健康安全管理体系 要求》

GB/T19011-2013《管理体系审核指南》

3、术语和定义

3.1 本手册引用 GB/T19001－2016idt ISO9001: 2015、GB/T50430-2017、GB/T24001－2016idt ISO14001：2015、ISO45001：2018 标准规定的术语。

4 组织环境

4.1 组织及其环境

总经理会同办公室识别影响公司质量、环境、职业健康安全管理体系预期结果的能力相关的外部和内部问题（因素），包括受公司影响或者能够影响公司的环境状况、职业健康安全状况。外部、内部问题（因素）分析结果为确定以下事项提供依据：

a）确定管理体系范围

b）建立管理体系

c）确定应对风险和机遇的措施

d）管理评审输入。

外部、内部问题（因素）分析可从经济、政治、技术、自然四个方面考虑：

1.经济环境

宏观经济环境---政策性市场大环境

微观经济环境---地区、行业等。微观经济环境因素会直接决定组织现在和未来市场规模。

2.政治环境与国家的政治大背景有关，左右宏观经济形势从而影响组织经营活动。

3.技术环境包括组织技术进步、产品的更新换代、工艺方法及专业人员的技术能力等。

4.自然环境包括组织的地理位置、自然资源状况、区域经济发展条件等。

4.1.2 组织内部环境主要包括：

a).组织使命。包括组织在社会中所处的地位，组织存在的目的和承担的义务，组织使命即是社会对组织的要求也是组织高层的追求。

b).企业文化是组织的灵魂，是一种强大的非制度的驱动力。包括价值观、信念、处事方式等组织特有的文化形象。

有关内外部因素信息可从各类会议、文件、网络、媒体、国家政府部门的出版物、专业协会等处获取监视；内外部环境因素分析的方法可有 SWO 分析法、PESTLE 分析法、行业环境分析法、头脑风暴法等。

一般结合公司管理评审活动对公司内外部环境因素进行评审

4.2 理解相关方的要求和期望

经过评估与评审，本公司所属相关方及其要求和期望识别按组织环境与相关方的要求进行控制。

4.3 确定质量环境职业健康安全管理体系的范围

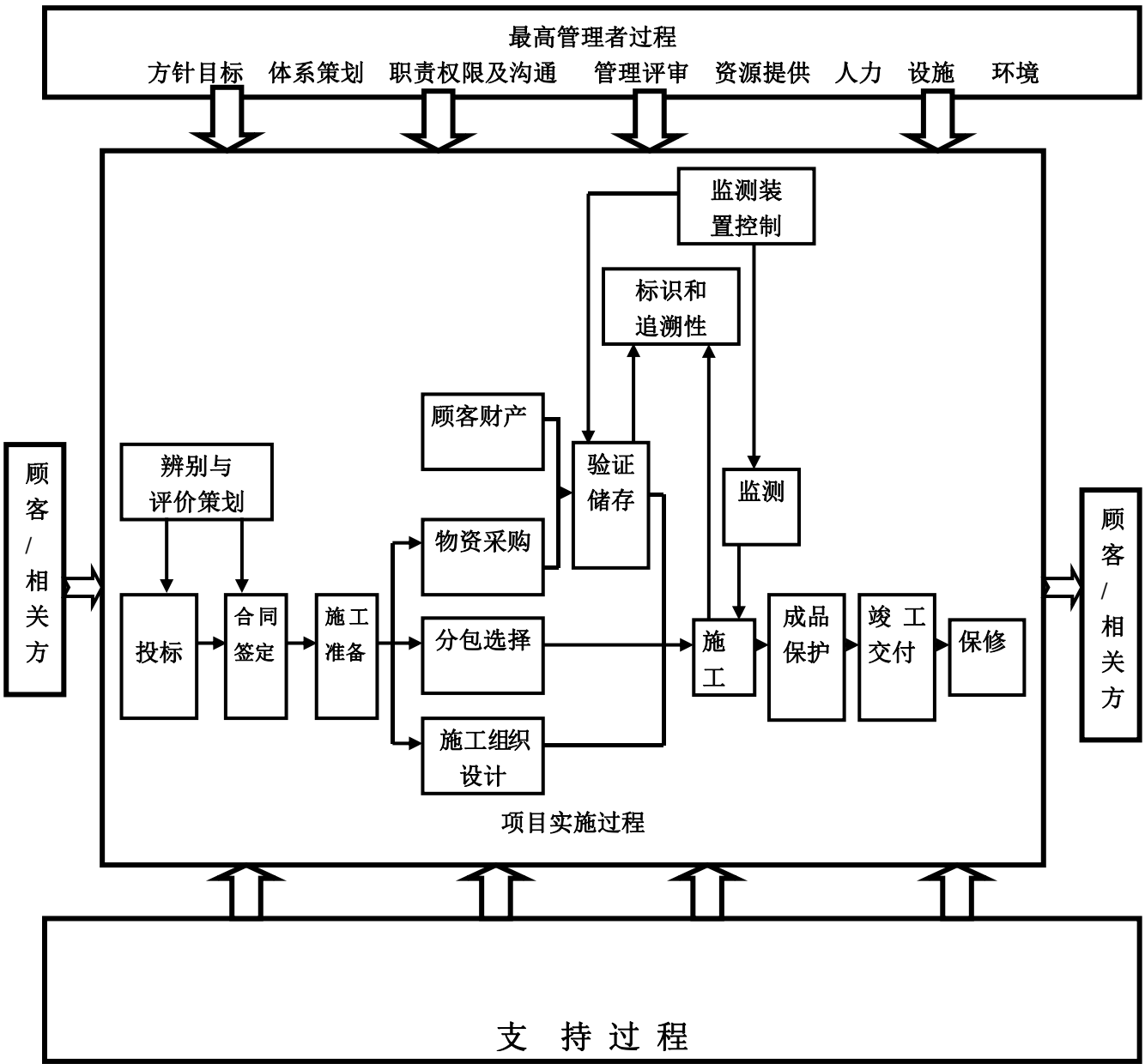
适用于位于江苏省南京市鼓楼区江东北路 88 号清江广场 2808 室的江苏绵恒建设工程集团有限公司的资质范围内的建筑工程施工总承包涉及的质量环境职业健康安全管理过程活动；手册规定了对上述工程服务的生产服务提供要求及相关管理活动进行管理。

本公司环境管理体系范围涵盖范围内所有环境与相关方(见 4.1 和 4.2 叙述)影响，基础设施的配备与管理，施工生产，节能减排等所有环境体系相关的活动，及相关责任与承担的合规义务。

4.4 质量环境职业健康安全管理体系及其过程

4.4.1 公司依据 GB/T19001－2016 idt ISO9001: 2015《质量管理体系 要求》、GB/T50430-2017《工程建筑施工企业质量管理规范》、GB/T24001－2016 idt ISO14001：2015《环境管理体系 要求》、ISO45001-2018 《职业健康安全管理体系 要求》建立质量、环境、职业健康安全管理体系，形成文件加以实施，保持并持续改进其绩效，以增强顾客满意，满足相关方对公司质量、环境、职业健康安全管理不断提高的需要，有效控制工程质量、环境因素和职业健康安全危险源。

4.4.1 在产品实现过程、环境因素、危险源的识别与评价基础上，对产品实现、环境因素控制、职业健康安全管理进行策划，编写相应的程序文件，控制运行过程，实现公司的方针和目标。





4.4.2 过程和运行的控制方法和运行之间的顺序和接口关系详见上图。

4.4.3 确保可以获得必要的资源和信息，以支持这些过程的运行和监视、测量和分析的实施。

4.4.4 对上述过程和运行控制进行监视、测量（适用时）、分析并采取改进措施，以实现策划的结果，并进行持续改进。

4.4.5 针对组织所选择的任何影响产品符合要求的外包过程，组织应确保对其实施控制。对此类外包过程控制的类型和程度应在 8.4 加以规定。

5 领导作用

5.1 领导作用和承诺

5.1.1 总则

本公司最高管理者（总经理）通过以下方式表现对质量环境职业健康安全管理体系的领导作用与承诺：

a) 对质量环境职业健康安全管理体系的有效性负责；

b) 建立质量环境职业健康安全管理方针与目标，并确保与公司战略方向与背景一致；

c) 保证体系的要求融于实际运营过程；

d) 提供本体系所需的资源，包括人力，物力，财力，基础设施等配置；

e) 向公司上下传达有效质量环境职业健康安全管理体系和遵守体系要求的重要性；

f) 保证质量环境职业健康安全管理体系实现预期的结果；

g) 指导及支持有助于质量环境职业健康安全管理体系有效性的人员；

h) 推动持续改进；

i) 支持其他相关管理岗位的管理者在其职责范围内的领导作用。

j) 保护工作人员在报告事件、危险源、风险和机遇时免遭报复；

k) 确保组织建立、实施工作人员协商和参与的过程；

5.1.2 以顾客为关注焦点

公司的生存与发展依存于顾客。因此公司通过确定顾客的需求和期望，将其转化为明确要求并使之得到满足，最终确保顾客的需求和期望得到实现，并力争超越顾客的期望，以不断增强顾客满意，实现公司持续发展。了解和确定顾客的需求和期望可通过市场调研、与顾客沟通等方式来实现，并且要考虑顾客明确的、隐含的以及当前、未来的需求和期望，以及增强顾客满

意能力的风险和机遇。同时也要考虑适用的法律法规要求。

5.2 质量环境职业健康安全方针

5.2.1 本公司的质量环境职业健康安全方针具体见批准页

5.3　组织的岗位、职责、权限

为了确保质量环境职业健康安全管理体系的有效和高效运行，本公司对与质量环境职业健康安全管理体系有关的职责和权限，都做了明确规定，做到分工明确、职责清楚、权限明晰。质量环境职业健康安全管理体系要素及程序文件中涉及的职责和权限皆与所规定的职责和权限保持充分一致，质量环境职业健康安全管理体系的职能分配可参见本书附件 4《质量环境职业健康安全管理体系要素职能分配表》。各部门和岗位之间应通过各种方式（如会议、培训等）相互了解有关职责和权限，通过有效的沟通，使各自的职责和权限规定得更为合理，从而促进质量环境职业健康安全管理体系有效性和过程效率的提高。

5.3.1 职责和权限

最高管理者为实现既定的质量、环境职业健康安全方针和目标，确定企业的组织机构和职责权限（见公司组织机构图、职责分配表），为使用权质量、环境职业健康安全管理体系有效运行建立必要的沟通机制。

5.3.1.1 总经理

a)全面负责公司质量、环境、职业健康安全管理体系的工作，履行对建立、实施并持续改进质量、环境职业健康安全管理体系的有效性承诺；

b)严格按照 GB/T19001－2016idt ISO9001: 2015、GB/T50430-2017、GB/T24001－2016idt ISO14001：2015、ISO45001：2018 等标准及规范的要求制定公司质量、环境职业健康安全管理工作方针、目标和指标，并采取相应措施，确保质量、环境职业健康安全管理体系在公司范围内有效运行；

c)贯彻执行质量、环境职业健康安全的法律、法规及行业、地方、上级的强制性要求，提高全体员工的守法观念和法制意识，同时培养提高员工的质量意识；

d)传达满足顾客要求的重要性，提高全体员工的意识，确保顾客和相关方要求得到确定和满足，并不断增强顾客满意；

e)建立健全公司各职能部门、各级人员岗位责任制，明确各部门及人员的岗位职责，促进各部门之间的沟通、协作与交流；

f)负责任命公司管理体系负责人，赋予其明确的职责和权限，并对其工作给予支持；

g)确保质量、环境职业健康安全管理体系运行所需的资源配置；

h)产持管理评审，确保质量、环境职业健康安全管理体系持续和适宜性、充分性和有效性；

i)批准《质量、环境职业健康安全管理手册》，主持召开重要的质量、环境职业健康安全绩效负全面领导责任；

j)重视安全施工，抓好消防工作，搞好环境保护；

k)在提高经济效益的基础上，注重精神文明建设，加强对员工的培训和教育，不断提高员工的劳动素质和政治素质，培育良好的企业文化，逐步改善员工的物质文化生活条件，注重员工身心健康，调动员工的积极性和创造性。

5.3.1.2 总工程师

a)参与公司质量、环境职业健康安全管理体系的策划以及方针、指标目标的制定，参与管理评审；

b)协助管理体系负责人建立、实施并持续改进质量、环境职业健康安全管理体系，认真履行管理承诺，确保贯彻实施质量、环境、职业健康安全方针、目标和指标；

c)抓好公司施工管理,在分管的工作范围内认真组织贯彻执行有关质量、环境、职业健康安全的法律、法规、行业规范、地方和上级的强制性要求以及公司质量、环境、职业健康安全管理体系的程序文件和各项规章制度，对贯彻实施民政部进行指导、监督和检查；

d)对施工过程中不符合质量、环境、职业健康安全管理要求的行为给予制止、批评和处罚；

e)合理组织施工及施工资源的配置,落实质量、文明施工、环境\职业健康安全等施工管理措施，确保施工过程或活动在受控状态下进行；

f)负责主管业务中质量、环境、职业健康安全有关文件的审核、签发；

g)对工程质量、环境、职业健康安全负分管理责任，对服务质量、安全施工负直接领导责任；

h)负责工程质量、安全、文明施工的监督检查，合理组织施工，正确处理工程质量、安全、进度和效益的关系，负责主持重大质量、安全、机械问题的处理。

i)严格执行国家颁发有关工程建设的技术规范、规程、标准文件；贯彻执行质量、环境、职业健康安全管理体系方针目标，保证质量体系的有效运行；

j)进行经常性的质量、安全（工程及人员）检查工作。对事故隐患应限期整改并制定预防措施，按期完成预防措施计划；

k) 负责公司的工程档案管理的工作，并处理重大质量、安全问题，参与工程项目的竣工验收和交验、回访保修工作；

5.3.1.3 职业健康安全事务代表

a)参与公司质量、环境、职业健康安全管理体系的策划以及方针、目标、指标制定，参与管理评审；

b)负责制定并贯彻实施建立健全各级劳动保护检查组织，根据国家有关法律法规要求，认真行使职业健康安全事务代表对职业健康安全保护工作检查的权利。

c)认真贯彻执行中华人民共和国《职业病防治法》，负责组织公司劳动保护及职业病防治工作，定期检查劳动保护现状，参与工伤事故、严重职业危害的调查、处理。代表职工参与公司职业健康安全重大事宜的研究、协商，维护职工的安全健康权益。

d)关心女职工及困难职工家属，监督女工劳动保护的落实情况，确保完成地方政府和上级主管部门下达的任务指标。

5.3.1.4 办公室主任

a)公司贯标工作的主管部门，协助管理体系负责人做好质量、环境、职业健康安全管理体系的建立、实施和保持工作，指导、协调、督促其他职能部门行使其管理职责，指导、督促各部门、各单位实施质量、环境、职业健康安全管理体系要求；

b)协助管理体系负责人完成质量、环境、职业健康安全管理体系的第三方认证的有关工作；

c)负责制定并组织实施《文件和记录管理制度》、《法律法规及其他要求识别获取与合规性评价管理制度》、《管理评审制度》、《内部审核管理制度》、《人力资源管理制度》，对其实施的符合性和有效性负监控、指导责任。

d)负责公司质量、环境、职业健康安全体系的管理工作，组织内审员实施公司质量、环境、职业健康安全管理体系的内部审核。

e)负责公司各部门节能降耗控制措施的监督管理；

f)参与拟定公司发展规划，为经营施工决策提供参考，协调各部门、各单位之间的关系，办理对外接待、联络等行政事务；

g)负责与管理体系有关的外来文件的登记、处理和内部行政性管理文件的审核、编号、打印、下发、归档；

h) 负责公司行政管理、档案管理、资证管理和后勤管理工作。

i)按规定做好机关、小车的管理、调度做到统筹安排，合理使用；

j)负责编制公司年度内部审核计划和管理评审计划；

k)根据公司发展需要制定人力资源发展规划、年度员工培训计划，并组织计划的实施。积极做好公司人力资源的开发与合理利用；负责对公司员工的培训和考核，负责组织对干部的考证和员工能力进行评价。

l)负责项目经理、特殊工种、五大员等持证人员的能力鉴定和建档管理。负责新入公司职工的进公司教育；

m)负责法律法规的识别及更新；

n)配合其他职能部门的工作，履行质量、环境、职业健康安全管理体系中规定的其他相应的职责；

5.3.1.5 工程部经理：

a）公司贯标工作的主管部门，协助副总经理做好质量、环境、职业健康安全管理体系的建立、实施和保持工作，指导、协调、督促其他职能部门行使其管理职责，指导、督促各部门、各单位实施质量、环境、职业健康安全管理体系要求

b）做好安全技术、劳动保护的监察工作，负责检查所属单位及职能部门对上级安全指令及国家安全规章制度的贯彻执行情况；

c）制定（修订）审核安全技术措施和安全管理制度，加强现场管理，搞好安全生产、文明施工和环保等。在施工组织设计（方案）中，对防火措施、安全用电、环保措施等提出要求；

d）按照国家有关安全技术规程、标准编制施工中主要工序的安全技术措施和规定。会同有关部门对员工进行安全生产、安全技术以及质量和环保等内容的宣传教育及考核；

e）组织全面性的安全生产检查、督促隐患整改，定期、不定期地深入施工现场，并按规定对违反劳动安全卫生法规和质量、环保要求的行为进行处罚；

f）及时调查和掌握安全生产情况、及时发现制止违章作业和违章指挥，指出存在问题和解决意见；

g）负责制定本公司质量管理、环境管理、安全生产管理办法，并贯彻落实；协助公司领导制定公司质量、环境和职业健康安全目标，参加公司有关评审活动 .

h）组织公司质量、环境和职业健康安全检查以及不定期对施工现场巡检工作，掌握施工动态，准确及时汇编、报送检查情况。负责查处工地上安全、文明施工管理中的违法、违规及违章行为；

i）对公司内设备、工具、监视和测量设备的保养、维护和管理负有领导责任

j）参加伤亡事故的调查和处理工作，并负责事故的登记、统计、上报、建档和工伤亡鉴定等业务。

k）负责公司技术文件、施工图纸设计、技术标准的接收、发放、存档。

l）负责施工过程的技术交底工作。

m）配合其他职能部门的工作，履行质量、环境、职业健康安全管理体系中规定的其他相应的职责

5.3.1.6 财务部经理

a)根据公司环境和职业健康安全方针、目标、指标，结合本部门工作，明确有关人员的职责，建立并完成本部门的工作目标、指标；

b)参与环境、职业健康安全管理方案中的经济技术、成本分析活动；

c)为建立、实施、保持、持续改进环境、职业健康安全管理体系提供资金支持；

d)开展财务成本计划完成情况的分析，提高经济。根据计划完成情况伯分析，提出建议、进一步挖掘增收节支的潜力；

e)参与环境和职业健康安全管理体系中规定的其他活动配合其他职能部门的工作，履行相应的职责。

5.3.1.7 经营部经理

a)）负责工程业务投标报名、登记、资格预审工作；

b)负责工程标书的审核；

c)负责工程合同分包合同的审核和签订工作；

d)负责工程项目索赔管理；

e)负责工程合同纠纷管理；

f)负责工程业务的档案管理；

g)负责组织投标工作；

h)收集工程招投标等经营活动中顾客满意程度的信息，做好工程投标工作，力争承揽更多工程任务。汇总分析公司顾客满意度，负责处理建设单位有关工程事宜的投诉及来文来函

i)配合其他职能部门的工作，履行质量、环境、职业健康安全管理体系中规定的其他相应的职责

5.3.1.8 项目部经理

a)认真贯彻实施公司质量、环境、职业健康安全管理体系文件，对体系要求在项目实施的符合性和有效性负责，对所承担工程的质量、环境、职业健康安全管理负全面领导责任；

b)提高项目人员参与、持续改进、满足顾客要求、遵守法律法规意识，明确并督促项目管理人员严格发行质量、环境、职业健康安全管理职责， 开展规定的质量、环境、职业健康安全运行活动；

c)贯彻实施公司质量、环境、职业健康安全方针、目标和指标，建立并实施项目的质量、环境、职业健康安全目标、指标，确保目标、指标的实现；

d)指挥施工经营活动，有效调配和管理方式现场的人力、资金、物资、设备、设施等资源，确保施工过程、环境和职业健康安全体系运行受控；

e)定期组织工程质量、重要环境因素和重大危险源的监测活动。

f)配合其他职能部门的工作，履行质量、环境、职业健康安全管理体系中规定的其他相应的职责

5.3.1.9 其他人员

其他人员的职责和权限见《岗位职责和任职要求》。

5.3.2 管理体系负责人

最高管理者应在本组织的管理层中指定一名成员作为管理体系负责人，无论该成员在其他方面的职责如何，应具有以下方面的职责和权限：

a) 按照 GB/T19001－2016idt ISO9001: 2015、GB/T50430-2017、GB/T24001－2016idt ISO14001：2015、ISO45001：2018 等标准及规范的要求，确保质量、环境、职业健康安全管理体系的建立、实施、保持和持续改进；

b) 向总经理报告质量、环境、职业健康安全管理体系的业绩，提供评审和改进质量、环境、职业健康安全管理体系的依据和需求；

c)协助总经理组织管理评审和召开贯标领导小组会议；

d) 协调与质量、环境、职业健康安全管理体系有关的外部方进行联络；

e) 协助总经理搞好质量、环境、职业健康安全管理体系运行所需的资源配置；

f) 策划和组织贯标和内部审核工作；

5.4 工作人员协商和参与

组织应建立、实施和保持一个或多个程序，由所有相关层次和职能部门的员工和员工代表（如有）参与（包括协商）建立、策划、实施、评价和改进职业健康安全管理体系。 组织应：

a) 提供参与所需的机制、时间、培训和资源；

b) 及时提供有关职业健康安全管理体系的清晰的、可理解的和相关的信息；

c) 识别和消除妨碍参与的障碍或障碍物并最大限度地降低那些无法消除的；

注 1: 障碍和障碍物可能包括没有对员工的输入或建议作出回应，语言或读写障碍，报复或报复的威胁以及使员工丧失参与信心的或妨碍员工参与的方针或做法。

d) 特别强调非管理类员工参与下述活动：

1) 确定他们参与和协商的机制；

2) 危险源辨识和风险评价（见 6.1,6.1.1 和 6.1.2）；

3) 控制危险源和风险（见 6.1.4） 的措施；

4) 识别能力、培训和培训评价的需求（见 7.2）;

5) 确定需要沟通的信息以及如何沟通（见 7.4）；

6) 确定控制措施及其有效应用（见 8.1，8.2 和 8.6）；

7) 调查事件和不符合并确定纠正措施（见 10.1）；

e) 特别强调非管理类员工参与协商下述活动：

1) 确定相关方的需求和期望（见 4.2）；

2) 制定方针（见 5.2）；

3) 适用时分配组织的岗位、职责、责任和权限（见 5.3）；

4) 确定如何应用法律法规要求和其他要求（见 6.1.3）；

5) 制定职业健康安全目标（见 6.2.1）；

6) 确定外包、采购和分包商的适用的控制方法（见 8.3,8.4 和 8.5）;

7) 确定哪些需要监视、测量和评价；（见 9.1.1）;

8) 策划、建立、实施并保持一个或多个审核方案（见 9.2.2）；

9) 建立一个或多个持续改进过程（见 10.2.2)。

注 2: 参与可能包括，适用时，积极参与健康安全委员会和员工代表。

注 3: 国际组织制定的国际劳工标准建议无偿向员工提供个人防护用品(PPE)以消除在职业健康安全管理体系中妨碍员工参与的一个重要障碍

6.策划

6.1 应对风险和机遇的措施

6.1.1 总则

根据公司“管理体系”实施要求，各部门进行管理流程优化，识别风险和机遇并确定控制措施。

各部门对识别的风险制定风险控制措施，制定“风险和机遇管理计划”，工程部将公司风险识别进行汇总，定期检查控制情况。

依据下表提供的思路和方法进行风险识别、评估、控制策划，确定本部门实现管理目标相关的风险及控制措施。

风险管理工程流程

对主要风险和机遇采用目标、指标、风险和机遇管理方案或相应程序文件进行控制。

当发生以下情况时，须对主要风险和机遇重新识别并评价。

a)活动、产品和服务的变化；

b)新、改、扩建及新材料、新工艺、新设备的投入；

c)法律、法规及其它要求的变化；

d)相关方提出的合理要求。

应对风险和机遇的措施应与其对施工质量和服务符合性的潜在影响相适应。

6.1.2 环境因素/危险源辨识、风险评价和控制措施的确定

6.2.2.1 环境因素辨识和控制措施

6.1.2.1.1 工程部制订并组织贯彻实施《环境因素识别与评价管理制度》以识别在施工经营活动、产品及其服务过程中能够控制、以及可望对其施加影响的环境因素，评价对环境具有重大影响的重要环境因素，作为建立环境目标、指标方案的依据。

6.1.2.1.2 环境因素的识别

公司建立并实施了〈环境因素识别与评价管理制度》，从设计、服务、答活动过程中的环境因素进行识评价，此时应考虑生命周期观点；以使在公司内部管理及生产过程中对环境具有或可能具有重大影响的环境因素得到有效控制。

确因素时，公司必领考虑：

a)过去曾经发生的、现在或过去发生仍持续存在、将来要发生的事故或环境影响。

b 施工设备运行正常、异常、紧急状态时产生的环境因素。

c)向大气排放的污染物。

d)向水体排放的污染物。

e)固体废弃物污染。

f)噪声对周围环境的影响。

g)对周围居民生活的影响。

h)能源资源的消耗和原辅材料的利用效率。

i)产品生命周期

重要环境因素的确定必须考虑法律、法规的要求，环境影响的范围和程度，发生的频率，污染物负荷系数，资源消耗等。

根据管理评审结论及法律、法规变化，每次在管理评审结束后一个月内对环境因素进行定期的更新和重新评价。

当公司的活动、产品或服务发生较大变化时，应及时再对环境因素进行识别和评价，重新确定重要环境因素。

6.1.2.2 危险源辨识、风险和机遇评估

6.1.2.2.1 工程部制定并组织贯彻实施《危险源辨识评价与风险控制管理制度》。负责相关部门和单位识别所有进入工作场所的人员、控制作业活动、管理活动、工作场所以及施工现场 的设施存在的危险源，采用适宜的危险源评价方法确定重大危险源，进行危险源分级，并将危险源评价结果作为制定目标、建立和保持职业健康安全管理体系的基础，作为衡量持续改进职业健康安全管理绩效的基准，确保重大危险源得到控制，保护员工的健康安全。

6.1.2.2.2 危险源辨识、评价应考虑

a)常规和非常规的施工作业活动及管理活动；

b)所有进入施工工作场所的人员包括合同方人员和访问者；

c)人的行为、能力和其他人的因素；

d)已识别的源于工作场所外，能够对工作场所内组织控制下的人员的健康安全产生不利影响的危险源；

e)在工作场所附近，由组织控制下的工作相关活动所产生的危险源；

f)由本组织或外界所提供的工作场所的基础设施、设备和材料；

g)组织及其活动、材料的变更，或计划的变更；

h)职业健康安全管理体系的更改包括临时性变更等，及其对运行、过程和活动的影响；

i)任何与风险评价和实施必要控制措施相关的适用法律义务；

j)对工作区域、过程、装置、机器和（或）设备、操作程序和工作组织的设计，包括其对人的能力的适应性。

k)危险源评价采用：“是非判断法”、“经验法”和“作业条件危险性评价法”(LEC)；

l)根据评价结果进行危险源分级,确定重大危险源(不可接受危险源)；

m)危险源评价应与以往管理经验和所采取的控制措施能力相适应；

n)危险源评价应为确定设施要求、培训需求和进行运行控制提供信息，为目标、指标和管理方案提供依据；

o)在范围、性质和时机方面进行界定，以确保其是主动的而非被动的；

p)提供风险的确认、风险优先次序的区分和风险文件的形成以及适当时控制措施的运用；

q)对于变更管理，组织应在变更前，识别在组织内、职业健康安全管理体系中或组织活动中与该变更相关的职业健康安全危险源和职业健康安全风险。

6.1.2.2.5 危险源的更新

以下情况应考虑对危险源的更新：

a)相关法律法规发生变化时；

b)施工工艺和施工（技术）设备发生重大改变时；

c)施工（技术）安全科学技术出现重大进步时；

d)危险源辨识与危险源评价知识和方法有了新的发展；

e)公司资源有良好保证；

f)管理评审时，应对危险源、重大危险源评价和控制情况进行评审，必要时予以更新、补充和改进。

6.1.3 合规义务

建立、实施并保持程序来识别与公司的活动、产品和服务有关的法律、法规和其它要求，并建立获取这些要求的渠道。确定适用的法律、法规和其它要求如何运用到公司的活动、产品和服务以及相关的环境因素和风险因素。

a）组织应确定并获取与其环境因素、危险源有关的合规义务；

b）组织应确定如何将这些合规义务应用于组织；

c）组织在建立、实施、保持和持续改进其环境管理体系时必须考虑这些合规义务。

d）组织应保持其合规义务的文件化信息。

e）组织的合规义务可能会给组织带来风险和机遇。

6.1.4 措施的策划

公司应采取策划行动来解决重要环境因素、职业健康危险源和合规义务，如对公司运营和管理过程中的风险和机会进行识别和采取措施。将策划行动整合到管理体系或其他商业行为的实施过程，并评估这些 策划行动的有效性。

在策划这些行动时，公司应考虑技术方案、财务、运营和业务的需求。

6.2 质量环境职业健康安全目标及其实现的策划

6.2.1 目标、指标

6.2.1.1 总经理负责组织制定并批准公司的质量、环境职业健康安全目标、指标，并现成公司各单位、各部门对公司的目标、指标进行分解，质量、环境职业健康安全目标、指标的分解应保证为 实现目标而进行的相关活动能受到充分的控制。

6.2.1.2 公司制定的质量、环境职业健康安全目标、指标应考虑与方针保持一致。

6.2.1.3 公司制定的质量目标应满足产品要求所需的内容，体现对稳定提供满足顾客要求和法律法规要求的产品，增强顾客满意的追求；公司工程部应根据公司工程情况和企业发展的需要制定创优目标，将其落实到工程项目；项目部制定的质量目标应分解到每个分部门工程。

6.2.1.4 公司制定的环境目标和指标要体现预防污染、持续改进的承诺，考虑符合法律法规及其他要求，考虑所确定的重要环境因素及其影响，考虑运行和控制的技术可行性和经济成本，考虑相关方的关注程度和要求。

6.2.1.5 公司制定的职业健康安全目标应体现 对持续改进的承诺，考虑符合法律法规及其他要求，考虑控制所确定的重大职业健康安全危险源，考虑运行和控制的技术可行性和经济成本，考虑相关方的关注程度和要求，重点是持续改进员工的职业健康安全防护措施。

6.2.1.6 公司各部门、应根据公司质量、环境职业健康安全目标、指标的要求，结合本部门的工作职能制定目标和指标，并作为年度责任目标承包考核内容。

6.2.1.7 工程部应依据公司的质量、环境职业健康安全目标、指标，结合所承担工程的具体情况制定本部位（项目）的分目标、指标，其目标、指标值要求不低于公司的目标、指标值。

6.2.1.8 满足产品质量、环境职业健康安全特性的目标和指标应尽可能量化。

6.2.1..9 定期监视和测量目标、指标的实现情况，动态控制管理体系的运行绩效。

6.2.1.10 管理评审时应对目标和指标的实现情况进行评审。

6.2.1.11 当目标、指标不能达到预期的控制效果时，应及时对目标、指标和实施措施进行评审，并采取相应的调整对策。制定目标、指标的依据发生变化时，对目标、指标进行必要的修订。

6.2.2 管理方案措施

6.2.2.1 工程部负责制定公司总体的《环境及职业健康安全管理方案措施》，工程部等有关部门会签，管理体系负责人审批。

6.2.2.2 管理方案的制定

a)要针对目标和指标；

b)要有具体的措施、方法、责任部门、责任人员、协作部门、协作人员及其职责权限；

c)明确规定完成的时间和进度要求；

d)管理方案应明确完成目标、指标所需的资源要求（设施、物资、奖金、技能等）。

e)为实现目标而对组织相关职能和层次的职责和权限的指定；

f)实现目标的方法和时间表；

g)应定期和按计划的时间间隔对方案进行评审，必要时进行调整，以确保目标得以实现。

6.2.2.3 管理方案的实施

为保证公司管理方案得以实施完成，要求工程部、项目部编制本单位的《环境管理方案》和《职业健康安全管理方案》，并组织实施。

6.2.2.4 发生以下变化时需对管理方案进行评审、修订：

a)公司的组织机构、活动、产品或服务发生较大变化；

b)目标、指标发生较大变化；

c)技术、工艺、材料设备、运行条件发生较大变化；

d)每年的管理评审会议对管理方案的适宜性、符合性进行评审后，认为有必要修订。

6.2.2.5 管理方案的检查

管理方案的责任部门和管理部门在方案规定的完成时间期限内，定期或不定期对分工范围内的完成情况进行检查，保留记录.

6.3　变更的策划

每当发生下列情形时，总经理及最高管理层应对质量环境职业健康安全管理体系变更的必要性进行分析，必要时可召开临时管理评审会议（见 9.3 条），以最终确认质量环境职业健康安全管理体系变更的必要性：

a)公司的质量环境职业健康安全方针与目标发生重大变化；

b)公司的组织结构、施工服务结构、资源状态发生重大改变时；

c)公司的外部经营环境发生重大变化时，如市场行情等；

d)总经理及最高管理层认为有必要的其他情形。

当确认需对质量环境职业健康安全管理体系进行变更时，总经理及最高管理层应组织相关职能部门按照前述同样的要求并结合变化的情况对质量环境职业健康安全管理体系进行重新策划，以确保质量环境职业健康安全管理体系的完整性，并确保按照完整的变更的质量环境职业健康安全管理体系的要求实施。

7　支持

7.1　资源

7.1.1 总则

公司总经理负责以适当方式确定并提供为建立、实施、保持和持续改进管理体系所需的资源，并对其进行有效的管理，以保证本公司管理体系的建立和保持。

公司资源具体包括：人力资源、基础设施、运行环境、监测资源、自然资源、技术和财务资源等

在识别和确定所需资源时，还应考虑现有内部资源的能力和约束，以及需要从外部供方获得的资源。

公司对各类资源进行有效管理，在保证正常运作的情况下尽可能节约资源，是资源的利用率最大。

资源的配置是由各职能部门提出申请，由最高管理者批准的。最高管理者在管理评审时评价资源补充的必要性。

7.1.2　人员

为顺利实施一体化管理体系，公司在人员的工作安排上，从教育、培训、技能和经历等方面考虑员工的能力特点，合理地安排人员承担各项工作职责，以确保在各工作岗位上的员工（包括经理、工程技术人 员、产品实现员工、设计人员、办公管理人员等）都具有承担一体化管理体系规定职责的能力。

7.1.3 基础设施

公司应建立施工机具与设施管理制度，对施工机具的配备、验收、安装调试、使用维护等

做出规定，明确各管理层次及有关岗位在施工机具管理中的职责；应根据施工需要配备施工机具，配备计划应按规定经审批后实施。通过对顾客要求、法律法规要求和企业方针、目标要求的确定，识别、提供和维护为实现产品的符合性所需的设施。必备的设施是公司实现产品符合性的物质保证，其主要涵盖轻下方面内容：

a)工作场所:为办公、施工提供的作业场所、临设和相应的措施。

b)过程设备：工机械设备、测量仪器、办公软件等。或其他设备。

c)服务：如工程交会后的保修、维修服务、技术咨询、通讯或信息系统等。以及其它与工程建设的有关服务。

d) 施工机具在使用过程中应符合定机、定人、定岗、持证上岗、交接、维护保养等规定。应建立必要的施工机具档案，制定施工机具技术和安全管理规定。在施工过程中应保持施工机具的管理记录。

7.1.4 过程运行环境

本公司努力为员工营造良好的工作环境，提高产品质量、客户满意程度和业绩，并从以下方面着手：

a）营造公司内部良好、融洽的工作氛围，加强员工之间的团结协作精神，鼓励员工发挥自己的潜能，开展创造性的工作。

b）对在现场工作的员工配备必要的劳动防护用品，制定引导员工安全操作。

c）努力取得上级主管部门对公司业务的支持和认同，以及得到相关政府部门政策方面的扶持，创造良好的外部工作环境。

d）尽力改善现场办公环境和居住环境，提供相应的设施用品，减少热、噪声、污染等对员工不利的 环境影响，提高工作环境的舒适度。

e）美化办公环境。

公司员工都有明确的岗位和相应的职责，在工作的实施过程中，有分工也有合作，通过相互的协调和良好的工作环境，为一体化管理体系的运行提供了必要的保障。

7.1.5　监视和测量资源

工程部应对产品和服务的监视和测量要求和方法作出规定，同时要申请配置用于证实产品和服务符合规定要求的监视和测量资源。使用并控制监视和测量设施以保证测量能力与测量要求保持一致，从而保证产品和服务符合要求。

7.1.5.2 测量溯源

当要求测量溯源时，或组织认为测量溯源是信任测量结果有效的前提时，对监视和测量资源控制应：

a） 定期检定或在使用前进行校正。送外检定时，应选择计量所或被政府认可的计量单位；自己检定的，应规定校准的基准并记录，其基础应可溯源至国际或国家标准；

b） 为防止因校正不当而造成校准失效，必要时应规定作业规程，包括工作环境；

c） 在搬运、维修和储存时，应妥善保护、防止损坏失准；

d）做好状态标识并保留检定记录；

e）当失准时，应重新评估先前测量结果的有效性，并采取纠正措施。

f）当计算机软件用于规定要求的监视和测量时，应确认其满足预期用途的能力。确认应在初次使用前进行，必要时再确认。

7.1.6 组织的知识

公司管理体系负责人会同相关部门确定质量环境和职业健康安全管理体系运行过程所需的来源于内部和外部的知识，以获得合格产品和服务。这些知识应予以保持，并在需要使用时内可得到。

为应对不断变化的需求和发展趋势，组织应考虑现有的知识，确定如何获取更多必要的知识，并进行更新。知识来源包括：

a）内部来源，知识产权；经历；从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品和服务的改进结果；

b）外部来源，标准；学术交流；专业会议，从顾客或外部供方收集的知识。

由管理体系负责人确定知识更新和获取新知识的渠道并组织实施。包括：互联网络、政府标准化管理部门、顾客、学术会议、学校等。

7.2 能力

公司制定人力资源管理制度，对以下活动进行控制:

a)确定影响质量和环境及职业健康安全绩效的工作人员所需的能力；

b）确定在适当的教育、培训或经验的基础上能够胜任；

c）确定与质量管理和体系、环境影响及环境、职业健康管理体系相关的培训需求，对有关工作人员采取进行内外培训等措施确保其具有所需能力，并对采取的措施有效性进行评价；

d）保留证明其具有所需能力的文件记录信息等。

7.3 意识

公司通过日常宣导、宣传栏和员工卡佩戴等方式使各级员工了解公司的质量和环境方针、目标。通过管理体系文件，培训、宣导等方式让员工了解重要环境因素、职业健康危险源，及与自己所从事工作相关的实际和潜在环境影响，意识到个人工作的改进对质量、环境、职业健康绩效以及所带来的好处，同时也要了解不符合/不合格得管理体系要求的影响，包括未全部履

行本公司的合规义务所带来的影响.

7.4 信息交流（沟通）

7.4.1 总则

7.4.1.1 为了增进公司各职能部门和层次间的相互理解，促进质量环境职业健康安全管理体系有效性和过程效率的提高，总经理及最高管理层必须确保在公司内建立适当的内外部沟通过程，以实现公司不同职能部门和层次间的全方位信息交流，沟通的方式包括面谈、会议、通讯设施、声像设备、电子媒介、布告栏、内部刊物、其他书面资料等，沟通的内容包括体系运行信息、各种意外、紧急或矛盾情形下的信息等。

7.4.1.2 总经理应在公司内建立适当的沟通过程和机制，确保对环境职业健康安全管理体系的有效性进行沟通；

7.4.1.3 公司建立并保持信息交流，对沟通信息过程、方式、职责进行规定。

7.4.2 内部信息交流

内部沟通内容：法律法规标准、环境因素、职业健康安全危险源、文件修改、相关方的满意程度等内外部信息。

7.4.3 外部信息交流

与相关方沟通内容：相关方投诉、相关方反馈信息等（包括满意程度和抱怨）。

7.4.4 沟通的类型与方式

a)沟通的类型：自上而下、自下而上、横向沟通等类型；

b)沟通方式：文件、会议、计算机网络、调查、检查活动等。

7.4.5 沟通、参与和协商的控制要求

a)各部门应对职能职责范围内的相关信息及时收集、处理，并将处理结果反馈到相关部门或相关方，必要时报告管理体系负责人；

b)对权限外的信息，尤其是来自外部的信息，应及时传递到相应主管部门；

C)涉及外部相关方的重要环境因素、重大职业健康安全风险，应对沟通和协商过程及结果做好记录（包括信息的接收、形成的文件和答复等）。

7.5 形成文件的信息

7.5.1 总则

公司质量、环境、职业健康安全管理体系的成文信息包括管理体系文件和外来文件。管理体系文件包括：

a)第一层次是公司的管理方针、目标，及质量、环境、职业健康安全管理手册;

b)第二层次是按照 GB/ T19001-2016、GB/T50430-2017、 GB/ T24001-2016 和 GB/

T28001-2011 标准所要求的及工作需要重点控制的过程的程序文件;

d)第三层次是作业指导书、操作规程、图样、检验规范、标准等指导操作性的文件和必要的管理制度;还包括有关的法律、法规、规范、规程、行业标准等外来文件;

e)第四层次是记录、报告等证实文件

外来文件包括：

由公司外部按照要求批准发布的文件，包括国际国际行业标准、原材料标准、适用于公司质量、环境、职业健康安全法律法规及其他要求、国家和地方政府有关的管理办法、规定、规范。

7.5.2 创建和更新

在创建和更新成文信息时：应

a)确保适当的标识和说明（如标题、日期、索引编号等）；

b)格式（如软件版本、图示）和媒介（如：纸质、电子格式）

C)评审和批准，已确保适宜性和充分性.

7.5.3　形成文件的信息的控制

公司组织各部门根据策划的文件要求实施成文信.息的控制，以确保:

a).无论何时何处需要这些形成文件的信息，均可获得并;适用。

b).各相关部门对形成文件的信息予以妥善保护(例如:防止失密，不当使用或缺失)。

各部门根据策划的文件要求控制文件信息的分发、访问、检索、使用、存储、防护、更改控制(比如版本控制)、保留和处置等;对外部的文件化信息进行适当的标识和管理;对需要保存作为监视和测量过程的验证证据的文件化信息予以保护，防止意外更改。

8 运行

8.1 运行策划和控制

8.1.1 工程部负责施工组织设计件编审的组织管理。

8.1.1.1 为提供给顾客满意的产品，在进行施工前应以施工合同、施工图纸及适用的施工规范和质量标准、公司管理体系文件为依据，按照过程方法，针对每一个工程项目 实现过程加以策划和开发，制定“质量计划”或“施工组织计划”，并形成文件，必要时补充专项项目施工方案；施工企业应对工程项目质量管理策划的结果实施动态管理，及时调整相关文件并监督实施。

8.1.1.2 形成文件中应确定以下几方面的内容：

a) 工程的质量目标及保证措施；

b) 完成工程所需的施工设备、检验设备、人力资源和所需建立的过程文件；

c) 工程所需的验证、确认、监视、测量、检验、试验活动等计划，以及工程的验收准则；

d) 证实过程及其工程符合性所需的记录。

8.1.1.3 施工组织设计

施工企业应将工程项目质量管理策划的结果形成文件并在实施前批准，策划结果应按规定得到发包方或施工方的认可；图纸会审后，由公司工程部监督工程项目部编制建设工程《施工组织设计》。《施工组织设计》包括下述内容：

a) 质量目标和要求（应包含工程慨况）；

b) 质量管理组织和职责；

c) 施工管理依据的文件（应包含应遵守的法规、规范标准要求）；

d) 人员、技术、施工机具等资源的需求和配置；

e) 场地、道路、水电、消防、临时设施规划；

f) 影响施工质量的因素分析及其控制措施；

g) 进度控制措施；

h) 施工质量检查、验收及其控制措（应包含分部分项工程的施工方法、产品所要求的验证、确认、监视、测量、检验和试验活动，以及产品接收准则））；

8.1.2 环境运行控制

组织应确保对外包过程进行控制或施加影响。应在环境管理体系内规定对这些过程实施控制或施加影响的类型与程度。

按照生命周期的观点，组织应：

a)适当时，制定控制措施确保在产品和服务的设计和开发过程中，考虑其生命周期的每一阶段、并提出环境要求；

b)适当时，确定产品和服务的采购的环境要求；

c)与外部供应方（包括承包方）沟通其相关环境要求；

d)考虑提供与产品或服务的运输或交付、使用、生命结束后处理和最终处置相关的、潜在的重大环境影响的信息需求。

按照 PDCA 过程方法，对环境实施控制：

a) 规定运行控制的标准和参数，符合法律法规及其它要求；规定有关管理人员和关键岗位人员的职责；

b)对与重要环境因素有关的作业进行交底或指导，提出环境要求，以各作业的运行控制保证全过程的控制；

c) 对与重要环境因素有关的供方、工程相关方施加影响，向其通报公司环境控制的有关要

求，并通过适当形式要求其给予保证：

d) 对作业现场扬尘、噪声、固体废弃物、污水的排放、化学危险品及其原材料、能源的节约等，工程部组织制定并实施《环境和职业健康安全运行管理制度》；

e) 收集与环保有关的“新技术”并加以推广运用，提高环境运行的绩效；

f) 规定常规检查、定期监视和测量，并予以记录和总结、评价控制效果，需要时进行改进。

8.1.3 职业健康安全运行控制

8.1.3.1 确定可能导致偏离职业健康安全方针、目标的运行情况，对运行活动进行策划并实施控制，确保公司方针、目标和指标的实现。

8.1.3.2 运行控制要求

按照 PDCA 方法，对职业健康安全运行活动实施控制，使之满足以下要求：

a)确定与重大危险源控制有关的活动，制定运行程序或管理办法；

b)规定有关活动的运行标准、岗位操作规程，进行安全技术交底，对有毒有害作业明确控制或许可要求；

c)建立健全各级职业健康安全监控组织和各级人员的安全责任制，按规定设置安全员；

d)编制并实施脚手架、塔吊、外用电梯、临时用电、大模板、大型构件和设备吊装、季节性施工等专项施工方案；

e)对施工现场各种安全防护设施和个人防护用品进行必要的验收和确认；

f)规定从事尘、毒、噪声、高空等特种作业人员的能力、行为、资格或培训要求；

g)对所购买的设备物资、对供方中已辨识的职业健康安全危险源建立并实施管理程序，将控制要求向其通报，确保其遵守公司要求；

h)对作业现场噪声、施工设备、化学危险品、有毒有害废弃物、安全防护、消防等分别建立并制定了《环境和职业健康安全运行管理制度》等；

i)积极推广运用有助于提高职业健康安全绩效的新技术、新材料、新工艺；

j)与采购的货物、设备和服务相关的控制措施；

k)与进入工作场所的承包方和访问者相关的控制措施；

l)形成文件的程序，以避免因其缺乏而可能偏离职业健康安全方针和目标；

m)规定的运行准则，以避免因其缺乏而可能偏离职业健康安全方针和目标。

8.1.4 消除危险源和降低职业健康安全风险

组织应通过使用下列控制层级，建立、实施和保持消除危险源和降低职业健康安全风险的过程：

a 消除危险源；

b 用有害物质少的材料、工艺、操作或设备代替；

c 采用工程控制和（或）工作重组；

d 采用行政控制，包括培训；

e)采用充足的个人防护设备。

8.1.5 变更管理

公司应建立了过程，以实施和控制影响职业健康安全绩效的有计划的变更，例如:

a)新的产品、过程或服务;

b)工作过程、程序、设备或组织结构的变更;

c)适用的法律法规要求和其他要求的变更;

d)有关环境因素、危险源和相关的职业健康安全风险的知识或信息的变更;

e)知识和技术的发展。

公司控制临时性的和永久性的变更，以推动环境、职业健康安全机遇，并确保其不会对环境、职业健康安全绩效产生不利的影响。

组织应公司对非预期性变更的后果予以评审，必要时，应采取措施降低任何不利影响，包括应对潜在的机遇(见条款 6)。

a） 突发事件的应急措施；

b） 对违规事件的报告和处理；

c） 应收集的信息及其传递要求；

d） 与工程建设有关方的沟通方式；

e） 施工管理应形成的记录；

f） 质量管理和技术措施；

g） 施工企业质量管理的其他要求。

8.2 产品和服务要求

应建立并实施工程项目投标及工程承包合同管理制度。施工企业应依法进行工程项目投标及签约活动，并对合同履行情况进行监控；制定并贯彻实施《工程项目投标及工程承包合同管理制度》，在工程投标过程中，管理人员要与顾客进行有效的沟通，充分了解顾客的要求和期望，以确保合同或协议能全面有效的履行，满足顾客的要求。

8.2.1 顾客沟通

应保持与工程建设有关方的沟通，按规定的职责、方式对相关信息进行管理，以会议、文件、传真、电话、电子邮件、会晤等方式就以下几方面与顾客进行沟通：

a) 产品信息（包括工程的招标文件、投标文件、合同、图纸）；

b) 产品要求变化的信息（包括补充合同或协议、设计变更、工程洽商等）；

c) 施工过程中或竣工交付后顾客或其代表反馈 意见投诉等。

8.2.2 与产品有关要求的确定

8.2.2.1 经营部应从以下四个方面确定与产品有关的要求，并在开标答疑时予以确定：

a) 顾客的要求,包括竣工交付及工程交付后保修服务的要求；

b) 顾客没有规定但工程规定用途或已知的预期用途所必需的要求；

c) 适用于工程的法律法规要求；

d) 公司认为必要的，为增强顾客满意确定的其他要求；

e) 投标及签约的有关记录应能为证实项目施工的服务质量符合要求提供必要的追溯和依据。需保存的记录一般有：对招标文件和施工承包合同的分析记录、投标文件和承包合同及其审核批准记录、工程合同台帐、合同变更、施工过程中的各类有关会议纪要、函件等。应使相关部门及人员掌握合同的要求，并保存相关记录。

8.2.2.2 工程部在开工前认真组织施工图纸的自审，识别图纸中不明确的要求或缺少的要求，并在顾客组织的图纸会审时予以明确。

8.2.2.3 项目部在施工过程中，应树立“以顾客为关注焦点”的意识，充分考虑顾客未来的期望、工程预期的功能和用途，识别在施工过程中可以改进的方面，取得顾客认可，输变更洽商。

8.2.2.4 经营部在市场调研的基础上，在公司能力允许的条件下，为达到增强顾客满意的目标，可以向顾客做出其他承诺。

8.2.3 产品和服务要求的评审

a)对已确定的顾客要求的合同、订单的评审，应包括：

1.评审必须在向顾客作出提供产品和服务的承诺之前进行；

2.顾客对产品和服务要求（包括对交付及交付后活动的要求）得到规定；

3.在顾客没有形成文件提出要求时，顾客要求在接受前得到确认；

4.与以前表述不一致的合同或订单要求已予以解决；

5.本公司有能力满足规定的要求。

b)评审的结果及随后的后续措施办公室必须予以记录。

c).评审方式：

1.对已识别的常规产品和服务合同，进行授权评审；

2.对已识别的特殊产品和服务合同，经营部组织有关部门进行会签或评审。

d.顾客及产品和服务要求发生变更时（包括合同的变更），经营部应对此进行再次的识别、

评审。更改后的信息经营部应及时传递到各有关部门及人员。

e.对产品和服务要求评审的记录，经营部应按规定妥善保管。

8.2.4 产品和服务要求的更改

a）在合同履约过程中，发生合同条款变更，尤其是重大变更时，对变更的内容加以评审，并经双方认可，才能进行更改，并对更改内容进行内部沟通，保证合同执行部门及时获得变更的信息和内容，达到顾客满意。

b）经营部保存产品要求的评审结果和合同履约过程中形成的记录。

8.2.5 投标管理

a)公司应建立投标管理制度和管控流程。由经营部负责项目投标组织工作；

b)投标文件编制和管理应依据投标文件编制规范进行编制，并注意成本和风险的防范与控制；投标策划阶段，应对该项目标书的重大风险进行评估；

c)按整体协同、专业分工原则，加强投标过程管理，提高标书质量；

d)施工方案应根据招标文件、招标图纸、相关施工技术规范，工程施工招标范本进行编制，结合企业施工技术、企业自身施工管理成本，参照市场施工成本水平进行工程投标成本测算，在成本测算基础上结合招标文件评标办法进行工程投标报价；

e)投标过程中应严格实行合同评审制度，重大方案实行技术评审制度。

8.2.6合同管理

a)建立合同管理制度，从合同订立前的管理、合同订立中的管理、合同履行中的管理以及合同纠纷管理等各环节避免合同实施过程中的各种风险；

b)在组织合同评审时应慎重分析研究合同实施过程中的各种风险因素，在签订合同时尽量避免承担风险的条款；

c)项目开工前，项目部应做好合同交底工作；

d)合同实施过程中，经营部和项目部，要加强合同履约过程的动态管理和履约情况分析，对施工过程、工程及价款变更、单证保护、竣工结算等进行全面监控，有效地防范合同实施过程中法律风险的发生；

e)实施项目工程建设合同和分包合同的动态管理，强化变更、索赔工作；

f)坚持分包招议标制度，控制分包合同变更；坚持分包结算和支付相关部门联合会签的制衡机制，实施分包结算审计。

8.3 设计和开发

8.3.1 工程部在投标前对建筑工程施工组织进行设计策划，对工程施工所达到的目标、所需人员、基础设施、材料、工程施工工艺、验收、放行、进度等的要求进行设计策划。中标后施

工前由项目部根据施工现场实际情况对投标的施工组织设计进行修订，并报公司技术负责人批准后向监理单位进行报审，批准后实施。

8.3.2 工程部、项目部在接受到建设单位提供的施工图纸后对施工图纸进行自审，在图纸会审时提出自审意见并与设计单位、建设单位确定，形成图纸会审记录。

8.3.3 施工过程中出现的设计变更必须按设计单位出具的设计变更通知单为准。

8.4 外部提供的过程、产品和服务的控制

8.4.1 总则

公司编制了《工程材料、构配件和设备管理制度》，确保采购的建筑材料、构配件和设备等符合规定的采购要求，以满足工程质量。

a）采购主要的材料与配件时，必须在合格供方处购置；

b）外部供方的选择与评估准则与方法已被规定；

c）当公司或顾客/业主拟在现场实施验证时，公司办公室应在采购合同中对拟验证安排和产品放行的方法作出规定。

d）采用新材料、新工艺、新技术、新设备并进行相应的策划和控制。

8.4.2控制类型和程度

采购和外包过程应考虑：

a）采购产品或外包产品依据的技术标准或设计图纸；

b）依据对产品的影响程度，对采购产品和外包产品的重要性进行分类控制；

c）制定评价和重新评价供方的准则，依据准则评价和选择供方；

d）公司对供应商实施控制的方式和程度取决于采购和外包的产品对随后的实现过程和最终产品的影响，取决于供应是否符合我公司环境、职业健康安全管理的要求；

e）公司对供应商的环境、职业健康安全要求见《工程材料、构配件和设备管理制度》和《分包管理制度》。

对供方的评价结果及评价后引起的任何措施应予以记录。

8.4.3 提供给外部供方的信息

8.4.3.1 外部供方的控制

工程部负责、并确保在与外部供方沟通之前所确定的要求是充分的。 与外部供方沟通内容一般包括以下要求：

a）所提供的过程、产品和服务；

b）对下列内容的批准：产品和服务；方法、过程和设备；产品和服务的放行。

c）能力，包括所要求的人员资质；

d) 外部供方与组织的接口；

e) 组织对外部供方绩效的控制和监视；

f) 组织或其顾客拟在供方现场实施的验证或确认活动。

当本公司或顾客需要在供方的现场实施产品验证时，由工程部在采购合同中规定拟采用的验证安排和产品放行方法。

8.4.4 外包管理

8.4.4.1 外包过程是为了管理体系的需要，由组织选择，并由外部方实施的过程包括产品生产工序、仓储、运输、计量、产品检测、劳务工招聘、辅助设备的维护、污水处理、消防器材年检、危险废弃物处理、环境监测、职业健康因素检测及职业健康体检等。这些都外包过程，是否满足组织的需要，都应得到识别和控制。

8.4.4.2 对已经识别出来的所需的各个外包过程,组织要确保对其实施控外包过程的控制，组织不能免除其满足法律法规和顾客要求的责任针对已经识别出的这些外包过程，需考虑这当中哪些是对有直接影响的(即主要的)，哪些是有间接影响的(即次要的);也需考虑的对外包过程控制的分担程度以及实现必要控制外包过程的能力。

8.4.4.3 分包（外包）环境、安全控制

a)应确保对影响环境、职业健康安全管理体系的外包过程实施控制。

b) 定期检查分包商的环境、职业健康安全的过程执行情况；

c) 协助并审查分包方的环境因素和危险源的识别情况并考核其控制情况。

8.4.5 采购

8.4.5.1 采购过程

组织应确保采购的产品符合规定的采购要求。对供方及采购的产品控制的类型和程度应取决于采购的产品对随后的产品实现或最终产品的影组织应根据供方按组织的要求提供产品的能力评价和选择供方。应制定选择、评价和重新评价的准则评价结果及评价所引起的任何必要措施的记录应予保持。

组织应确保供方对职业健康安全的需求及期望，对供方职业健康安全的绩效进行评价。

8.4.6 承包商

组织应与其承包商协调建立过程，以识别危险源，并评估和控制由以下原因引起的职业健康安全风险：

a)承包商影响组织的活动和运营；

b)组织影响承包商工作人员的活动和运营；

c)承包商影响工作场所中其他相关方的活动和运营。

8.5 生产和服务提供

8.5.1 生产和服务提供的控制

工程部根据《工程项目质量管理制度》，确保生产和服务提供过程处于受控状态。这些控制包括：

a）施工现场及相关场所可获得施工图纸、生产进度要求等文件；

b）必要时，相关作业岗位可获得各种操作规程、作业指导书；

c）使用、维护生产和服务提供的相关设备；

d）获得和使用检测设备；

e）按施工图纸和验评标准对施工全过程及工程质量实施监控；

f）按规定实施放行，对竣工工程进行预验收，提供完整的竣工资料，

竣工验收后进行回访,保修服务由工程部实施。

8.5.2 标识和可追溯性

工程部根据《工程项目质量管理制度》对物资/材料的标识，以及过程和最终检验和试验进行描述，防止误用不合格品或交付不合格工程，并在需要时实现可追溯。

a)物资进货（含业主提供）标识按随行文件或检验报告进行标识和记录；

b)检验批、分部和最终检验和试验，按照施工验收规范统一标准要求填写各种表格记录，提供标识和可追溯性。

c)隐蔽工程。

8.5.3 顾客财产或外部供方财产

工程部对顾客或外部供方财产进行识别，会同使用部门进行控制。

在控制或使用顾客或外部供方的财产期间，应对其进行妥善管理。公司使用的或构成产品和服务一部分的顾客和外部供方财产，如材料、零部件、工具和设备，顾客的场所，知识产权和个人信息。应予以识别、验证、保护和维护。

若顾客或外部供方的财产发生丢失、损坏或发现不适用情况，应向顾客或外部供方报告，并保留相关记录

8.5.4 产品防护

a)工程部应在《施工组织设计》（或《工程项目质量计划》）中对施工过程及竣工交付整个过程的产品标识、搬运、贮存、保护和交付进行具体规定，也应按照《工程项目质量管理制度》执行。

b) 用因职务便利获取的内幕信息以外的其他未公开的经营信息，违反规定，从事与该信息相关的交易活动规定了惩罚。

8.5.5 交付后的活动

公司应满足与施工服务相关的交付后活动的要求。交付后活动可能包括合同规定的维护服务；在确定所要求的交付后活动的覆盖范围和程度时，应考虑：

a）法律法规要求；

b）与施工服务相关的潜在不期望的后果；

c）施工服务的性质、用途和预期寿命；

d）顾客要求；

e）顾客反馈。

8.5.6 更改控控制

公司应对生产和服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保持续地符合要求。应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施。

8.6 产品和服务的放行（产品监视和测量）

8.6.1.1 公司应建立并实施施工质量检查制度，按规定做好对分包工程的质量检查和验收工作；也应对施工质量检查进行策划，包括质量检查的依据、内容、人员、时机、方法和记录，策划结果应按规定经批准后实施；工程部负责指导、监督工程部、的监视和测量工作，以验证产品要求是否得到满足。

8.6.2 工程部负责对采购的物资进行监测和测量。需要试验的材料，由施工现场试验员将试验样品送交试验中心进行试验，确认合格后，方可投入使用。

8.6.3 劳动防护用品应经材料员和安全员其同验收合格后发放使用。

8.6.4 在施工过程中的工序执行“三检一评”制度，质量检查员负责巡检监控，对完工工程和隐蔽工程由质量检查员在质量评定表中（或记录表）上签字确认。

8.6.5 单位、分部、分项工程由项目部技术负责人组织相关人员参加评定，核定等级。

8.6.6 除非得到总工的批准，适用时得到顾客的批准，分部、分项工程在进行必须的检验和试验之前，不得进入下道工序施工。

8.6.7 工程完工后由项目部组织有关部门人员，按照合同要求和国家、地方行业有关规范、标准要求进行最终检验和试验。

8.6.8 检验、试验和活动结果要形成记录，经有权放行的责任人签字，由项目部负责、事理保存，为工程符合要求提供证据。

8.6.9 产品监视和测量中发现的不合格，按《事故、事件、不合格及纠正措施管理制度》执行。

8.6.10 监视和测量设备的控制执行《施工质量检查与验收管理制度》。

8.7 不合格输出的控制

8.7.1 不合格输出的控制

工程部负责制定并贯彻实施《事故、事件、不合格及纠正措施管理制度》，以防止不合格品（包括顾客提供和工程借方采购的）的非预期使用。

8.7.2 不合格品分物资不合格和工程不合格

a）不合格物资由工程部材料员负责做好详细记录，及时进行隔离标识，报告主管领导进行评审。按《事故、事件、不合格及纠正措施管理制度》进行处置，让步使用须经项目部、公司总工程师批准，必要时应经顾客批准。

b）项目部将不合格物资的供方上报工程部，作为物资供方动态控制和考评的信息输入。

c）分部分项工程不合格返修或返工后，应重新进行检验或试验，并有相应检验记录或报告。

8.7.3 环境不符合和职业健康安全事故、事件、不符合的纠正与预防措施由工程部制定，责任部门实施。事件调查，组织应建立、实施并保持程序，记录、调查和分析事件，以便：

a）确定内在的、可能导致或有助于事件发生的职业健康安全缺陷和其他因素；

b）识别对采取纠正措施的需求；

c）识别采取预防措施的可能性；

d）识别持续改进的可能性；

e）沟通调查结果，事件调查的结果应形成文件和保存。

8.7.3.1 施工企业应按照规定的职责、权限和方式对验收不合格的建筑材料、构配件和设备进行处理，并记录处理结果；工程部制定并组织实施《事故、事件、不合格及纠正措施管理制度》，对已经发生和正在发生的环境不符合和职业健康安全事故、事件开展调查、处理，采取有效措施防止事态扩大并减少损失。

8.7.3.2 工程部对监测中发现的不符合下达隐患整改通知书，由责任单位负责纠正或制定纠正措施。

8.7.3.3 项目对自查发现的不符合及时进行纠正。

8.7.3.4 对构成环境、职业健康安全事故的按照国家有关事故处理的程序和规定进行调查、分析、处理和上报，并按“四不放过”的原则制定防止再发生的措施。

8.7.3.5 不符合的纠正与预防措施执行《事故、事件、不合格及纠正措施管理制度》，并保存其记录。

8.7.3.6 施工质量问题处理，公司应对各类质量问题的处理制定相应措施，经批准后实施，并应对质量问题的处理结果进行检查验收；同时应保存质量问题的处理和验收记录，建立质量

事故责任追究制度。

8.8 应急准备和响应

公司编制《应急准备与响应管理制度》，识别的潜在紧急情况进行控制，对环境/安全潜在事故和紧急情况进行控制，预防或减少可能伴随的环境影响和风险。

a）确定公司应急准备与响应的重点部位；

b）制定有针对性的预防措施和应急措施；

c）对应急场所工作人员应进行岗位教育，如安全知识和防火灭火知识等；

d）当事故和紧急情况发生时，责任部门或发现部门应迅速作出反应，启动各类应急预案，以最大限度地减少事故或紧急情况对环境造成的污染，对人身所造成的伤害。

e）每年应进行紧急事件和应急预案演练，以保证具备足够的应急准备与响应能力。

9 绩效评价

9.1 监视、测量、分析和改进

9.1.1 总则

为确保质量、环境、职业健康安全管理体系和产品过程的符合性及实现持续改进，在质量、环境、职业健康安全管理体系运行的适当阶段策划并实施以下监视、测量、分析和改进过程：对顾客满意度监测、过程和产品的监视和测量、内部审核、外审等，施工企业应建立内部质量管理监督检查和考核机制，确保管理制度有效执行；并对所得到的数据和信息，运用适当的方法，进行分析和处理，用以证实产品要求的符合性和质量、环境、职业健康安全管理体系的符合持续改进体系的有效性。

9.1.1.1 环境绩效监视和测量

9.1.1.1.1 工程部负责按《环境和职业健康安全监测管理制度》对可能具有重大环境影响的运行与活动的关键特性进行影视和测量，以定期评价公司对环境法律和其它要求的遵循情况、目标和指标的实现及环境管理体系运行的有效性。

9.1.1.1.2 控制要求

a) 对环境管理体系的有效性、运行控制状态、目标、指标和管理方案执行情况进行定期监测，并保持记录；

b) 对噪声、污水排放、原材料和能源的消耗、废弃物的回收利用等进行技术监测或定量监测，并保持记录；

c) 需要借助外部资源监测（如污水、毒、尘、噪声）作业环境的，委托法定检测机构监测，获取并保持监测记录；

d)监测、评审的有关信息应交流、沟通，作为实施持续改进、制定纠正和预防措施及管理

评审的输入。

9.1.1.2 职业健康安全绩效监视和测量

9.1.1.2.1 工程部按《环境和职业健康安全监测管理制度》确保对重大危险源的行为与活动的特性进行监视和测量，为职业职业健康安全体系运行的符合性和有效性提供依据，为实施纠正、预防措施和持续改进提供信息。

9.1.1.2.2 监测内容

a) 目标和管理方案、运行程序和适用法律法规符合性的监视和测量；

b) 作业环境（如噪声、尘、毒）的技术监测；

c) 作业场所、施工设备和设施、作业活动、人员行为、个体防护、安全防护设施等的安全检查和验收；

d) 临时用电方案、安全技术方案、架子施工方案等专项方案执行情况的监测；

e) 各种安全管理制度如安全教育和培训、持证上岗、动火制度等实施情况的监测；

f) 文明施工现场安全管理的检查；

g) 施工现场食堂、生活区卫生检查等。

9.1.1.2.3 绩效监测要求

a) 定期监测和日常检查相结合；

b) 主动检查和被动检查相结合；

c) 定量检查和定性检查相结合；

d) 应记录、评价监测结果，并为持续改进、纠正和预防措施的实施提供信息输入；

e) 对监测所用设备的控制执行《施工质量检查与验收管理制度》的要求；

f) 对公司没有能力或资格进行监测的，应委托法定监测机构进行监测。

g) 可行时，管理性监测应尽可能量化；

f) 适合组织需要的定性和定量测量；

i) 对组织职业健康安全目标满足程度的监视；

j)对控制措施有效性(既针对健康也针对安全)的监视。

9.1.1.3 环境和职业健康安全体系合规性评价

9.1.1.3.1 为了履行对遵守法律法规要求的承诺，组织应建立、实施并保持一个或多个程序，以定期评价对适用环境法律、法规的遵守情况。

组织应保存对上述定期评价结果的记录。

9.1.1.3.2 组织应评价对其他要求的遵守情况。这可以把它和 8.2.7.1 中所要求的评价一起进行，也可以另外制定程序，分别进行评价。

9.1.1.3.3 组织应保存对上述定期评价结果的记录。由工程部负责环境、职业健康安全体系合规性进行评价，按照《法律法规及其他要求识别获取与合规性评价管理制度》文件执行。

9.1.2 顾客满意

9.1.2.1 施工企业应收集工程建设有关方的满意情况的信息，并明确这些信息收集的职责、渠道、方式及利用这些信息的方法；监视顾客感受可以包括从诸如顾客满意调查、来自顾客的关于交付产品质量方面数据、用户意见调查、业务损失分析、顾客赞扬、担保索赔、经销商报告之类的来源获得输入。

9.1.2.2 经营部负责顾客满意度监测和测量管理制度的制订、修改及组织实施，并对顾客满意度的综合测评工作。

9.1.2.3 经营人员利用招投标活动积极与顾客沟通，及时掌握市场动态和顾客需求等有关信息，及时反馈给公司有关部门和领导。对来自面谈、信函、电话或传真等顾客的咨询或建议，应设专人负责记录、收集、分析、传递并答复。

9.1.2.4 经营部负责对施工期间及工程质量回访中的顾客满意度进行测量，对测量结果、数据进行分析，寻求改进管理体系的机会，采取措施予以改进。

9.1.2.5经营部对工作中得到的顾客和相关方的投诉、抱怨等意见进行汇总整理、原因分析后提出纠正和预防措施方案，责成有关部门落实，并对实施效果进行跟踪验证。

9.1.3 过程分析与评价

9.1.3.1 公司应建立并实施施工质量检查制度，规定个管理层次对施工质量检查与验收活动进行监督管理的职责和权限，检查和验收活动应由具备相应资格的人员实施，应按规定做好对分包工程的质量检查和验收工作；同时也应建立质量管理自查与评价制度，对质量管理活动进行监督检查；公司应对监督检查的职责、权限、频度和方法作出明确规定。过程的监视和测量的对象是本公司管理体系的所有过程，包括：文件控制、记录控制、方针目标控制、管理职责、内部沟通、管理评审、资源提供、产品要求的确定和评审、采购控制、施工和服务提供的控制、标识和可追溯必、顾客财产、产品防护、监视和测量设备控制、顾客满意、内部审核、过程监测、工程和物资的监测、不合格品的控制、数据分析、纠正措施等。。

9.1.3.2 过程监视和测量的目的是证实过程实施前所策划要求是否实现，同时寻求持续改进的机会，为此，各部门应将目标、指标分解到与质量、环境、职业健康安全相关的各过程，通过对过程的监视和测量来检验目标实施情况。

9.1.3.3 根据过程的特点选用合适的测量方法，如：检验和试验、监督检查、评审协调会议等；选用适当的统计技术，如：抽样检验、控制图、排列图、对策表等。

9.1.3.4 监测和测量的结果应予以记录，根据监测和测量的结果确定所需采取的纠正或预防

措施和改进措施。

9.1.3.4 当确定适宜的方法时，建议组织就这些过程对产品要求的符合性和质量管理体系有效性的影响，考虑监视和测量的类型与程度。

9.1.3.5　质量管理活动的监督检查与评价：公司应对各管理层次的质量管理活动实施监督检查，明确监督检查的职责、频度和方法；也应对工程部的质量管理活动进行监督检查，监督检查的内容包括：1)法律法规和标准规范的执行； 2)管理制度及其支持性文件的实施； 3)岗位职责的落实和目标的实现；4)对整改要求的落实；5)项目质量管理策划结果的实施； 6)对本公司、发包方或施工方提出的意见和整改要求的落实； 7)合同的履行情况； 8)质量目标的实现。公司应策划质量管理活动监督检查和审核的实施，策划的依据包括：各部门和岗位的职责、质量管理中的薄弱环节、有关的意见和建议、以往检查的结果。同时应对监督检查和审核的记录加以保存，并将所发现的问题及整改的结果作为质量管理改进的重要信息。

9.1.4 合规性评价

公司每年组织一次合规性综合评价（间隔不超过 12 个月）。评价对适用的环境保护/职业健康安全法律法规和其他要求的遵守情况，对评价出的不符合项，应及时采取相应措施，以确保履行遵守法律法规和其他要求的承诺。

9.2 内部审核

9.2.1 企业应对质量管理体系实施年度审核和评价，应对审核中发现的问题及其原因提出书面整改要求，并跟踪其整改结果；质量管理审核人员的资格应符合相应的要求；办公室制定并组织实施《内部审核管理制度》，以确保内审的实施符合策划的安排，确保质量、环境和职业安全健康体系得到有效实施和保持。组织应策划质量管理活动监督检查和审核的实施，策划依据包括：

a) 各部门和岗位的职责；

b) 质量管理中的薄弱环节；

c) 有关的意见和建议；

d) 以往检查的结果。

9.2.2 策划

a) 管理体系负责人负责领导、策划内审审核工作。

b)办公室负责内审员能力培训和公司年度内部审核计划的制定，确定审核范围、依据、时间、方法、频次，对审核工作进行具体分工；

c) 内审的时间间隔不超过 12 个月，当出现质量严重不合格、重大环境事件、重大安全事故、重大职业健康危害等特殊情况时，增加内部审核频次；

d)审核组长负责编制审核计划，内员根据审核分工，对现场审核进行编制检查表。审核员不应审核自己的工作。

9.2.3 实施

a) 经管理体系负责人批准，由办公室向受审核部门发出书面审核通知；

b) 审核小组按《内部审核管理制度》实施审核，记录审核出现；

c) 审核组与受审核方就现场审核情况进行沟通、交换意见，确认审核中发现的不符合事实；

d) 审核组对审核情况进行综合评价，对不符合标准的审核发现，经讨论全开具不符合报告，审核组长编写审核报告，经管理体系负责人批准，并发给责任部门。

9.2.4 纠正、纠正措施及验证

a) 受审核方组织分析产生不符合项的原因，及时制定消除其原因的纠正、纠正措施；

b)办公室对纠正、纠正措施的实施情况进行跟踪，对实施效果进行验证，并向管理评审汇报。

c) 公司应建立和保存监督检查和审核的记录，并将所发现的问题及整改的结果作为质量管理改进的重要信息，审核工作形成的文件和各种书面记录由办公室收集整理并保存。

9.3 管理评审

总经理每年按照计划主持召开管理评审会议，对质量环境职业健康安全管理体系进行评审，包括评价质量环境职业健康安全方针和质量环境职业健康安全目标在内的质量环境职业健康安全管理体系改进的机会和变更的需要，以确保质量环境职业健康安全管理体系的持续适宜性、充分性和有效性。当公司的外部环境或内部状态发生重大变化或出现严重异常时，可由总经理决定是否有必要组织临时管理评审。

管理评审会议结束后，由办公室负责编写管理评审报告，经总经理批准后发放至相关部门。相关部门根据管理评审所形成的改进措施决定，制定并落实具体的改进措施计划，总师办负责对改进措施实施情况的跟踪、验证。

9.3.1 总则

a)总经理主持管理评审，一年内至少进行一次，以确保管理体系持续的适宜性、充分性和有效性；

b)管理评审应对质量环境职业健康安全方针目标和指标进行评审，并寻求改进机会；

c)管理评审结果应形成文件，保持记录；

d)建立并保持《管理评审制度》，对管理评审过程的控制要求及相应的职责权限进行规定。

2、职责

⑴最高管理者主持评审并签署评审报告；

⑵管理体系负责人负责组织管理评审。

9.3.2 管理评审输入

办公室编制管理评审计划，收集各部门按要求提供的评审输入资料，做好管理评审的准备工作。管理评审应包括以下方面的信息：

a)质量环境职业健康安全方针、目标和指标的实现程度及持续适宜性，包括变更的需要；

b)体系文件定期评审的结果；

c)审核结果（包括第一方、第二方、第三方审核）和合规性评价结果；

d)相关方反馈意见、建议和抱怨（包括顾客满意程度和投诉情况）；

e)质量体系过程的业绩，即过程活动的结果达到预期结果的程度情况；

f).建筑工程、市政公用工程、建筑装修装饰工程、钢结构工程的质量状况和质量趋势；

g).组织的环境职业健康安全绩效；

h)应对风险和机遇措施的有效性以及纠正措施实施状况；

i)上次管理评审的实施报告；

j)可能影响管理体系的变更（内部因素或外部因素）；

k)客观环境的变化，包括与组织环境因素有关的法律法规和其他的发展变化；

l)对有关建筑工程、市政公用工程、建筑装修装饰工程、钢结构工程、过程和体系改进和建议。

9.3.3 管理评审输出

管理评审一般以会议形式进行，应形成决定。其内容应包括管理体系适宜性、充分性、有效性的结论。其输出还应包括以下方面的决定：

a)对质量环境职业健康安全管理体系持续适宜性、充分性和有效性的评价；

b)管理体系及其过程、质量环境职业健康安全核心要素有效性的改进；

c).与顾客要求有关的施工服务的改进；

d)与相关方要求有关的质量环境职业健康安全的修改有关的决策和行动；

e)资源需求，包括因外部环境和内部条件的变化而导致的对资源适宜性的考虑以及改进所引起的资源需求。

具体参见《管理评审制度》。

10 改进

10.1 总则

为了促进质量环境和安全管理体系有效性的持续改进，必须针对潜在不合格的原因，采取相应的措施，以防止不合格的发生。改进措施实施的时机主要是根据有关过程和建筑工程、市

政公用工程、建筑装修装饰工程、钢结构工程的特性及趋势的分析结果，若发现其效果呈现下降趋势并通过原因分析证实存在潜在的不合格因素时，则根据潜在问题的影响程序，评价采取措施的必要性。如果必要，则应制定和实施所需的措施，对措施的实施情况进行跟踪记录，并评价所采取改进措施的有效性。

10.2　管理体系不合格和纠正措施

为了防止不合格的再次发生，促进管理体系有效性的持续改进，必须采取措施消除不合格发生的原因，下列情况下必须实施纠正措施：

a)过程、建筑工程、市政公用工程、建筑装修装饰工程、钢结构工程质量出现重大问题或反复出现同类型一般问题时；

b)出现劳动安全事故时；

c)顾客投诉或抱怨时；

d)内部审核发现不合格时；

e)管理评审发现不合格时；

f)其他不符合方针、目标、体系文件要求的情况。

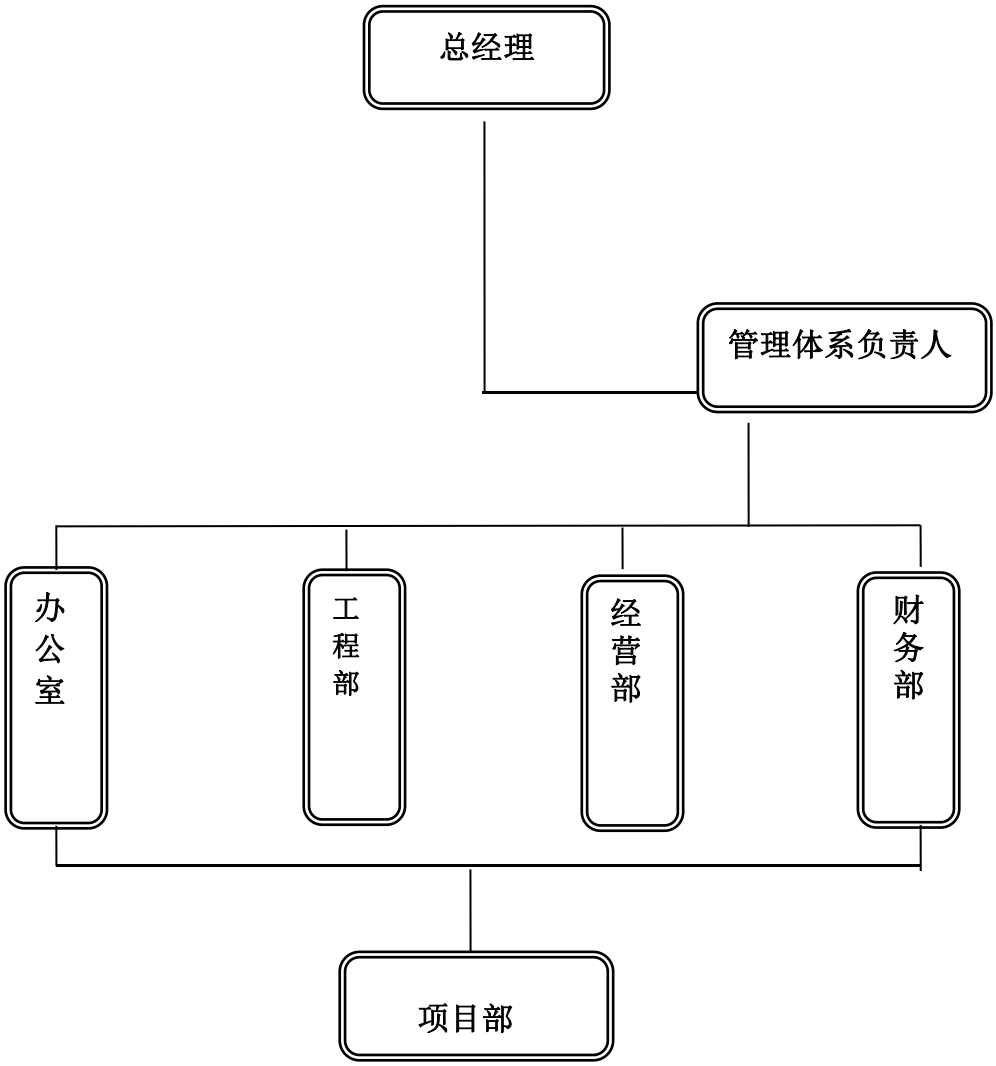
针对每一类不合格的情形，有关责任部门首先必须评审不合格，并通过调查分析确定不合格的原因。在此基础上再制定并实施消除不合格原因所需的措施，最后对措施的实施情况必须进行跟踪记录，并评价所采取纠正措施的有效性，具体参见《事故、事件、不合格及纠正措施管理制度》。

10.3　持续改进

质量管理改进与创新：公司应根据对质量管理体系的分析和评价，提出改进目标，制定和实施改进措施，跟踪改进效果；分析工程质量、质量管理活动中存在或潜在问题的原因，采取适当的措施，并验证措施的有效性；可根据质量管理分析、评价的结果，确定质量管理创新的目标及措施，并跟踪、反馈实施结果；按规定保存质量管理改进与创新记录。

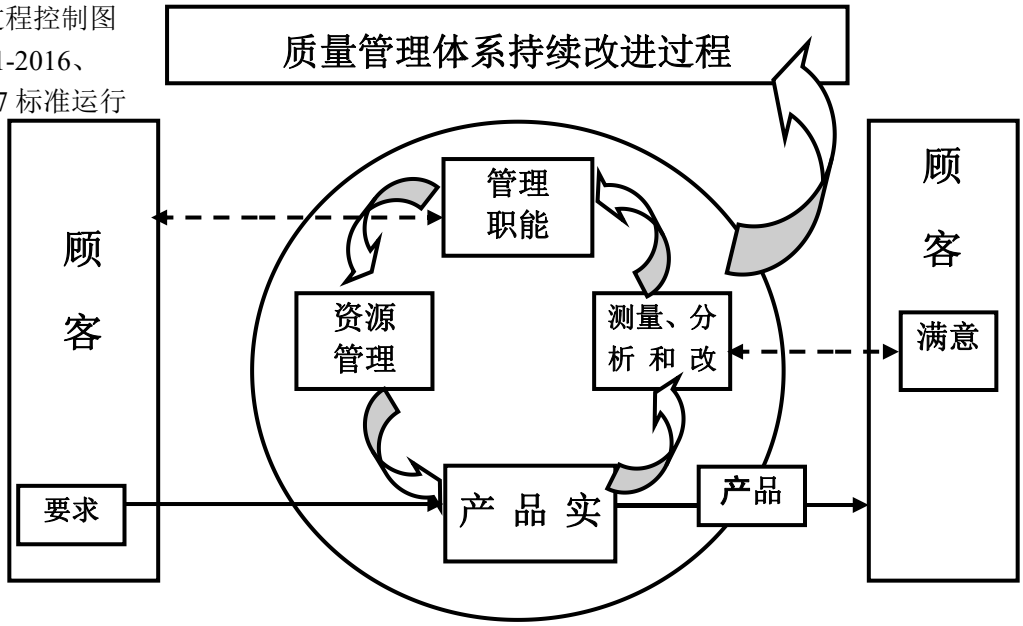
公司通过质量、环境、职业健康安全管理体系的内部、外部审核、管理评审及相应的纠正和预防措施建立自我完善的机制；通过对方针、目标的评审、审核结果、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审寻找质量、环境、职业健康安全管理体系持续改进的机会，持续改进管理体系的有效性和持续适宜性。

附件一、江苏绵恒建设工程集团有限公司管理体系组织架构图



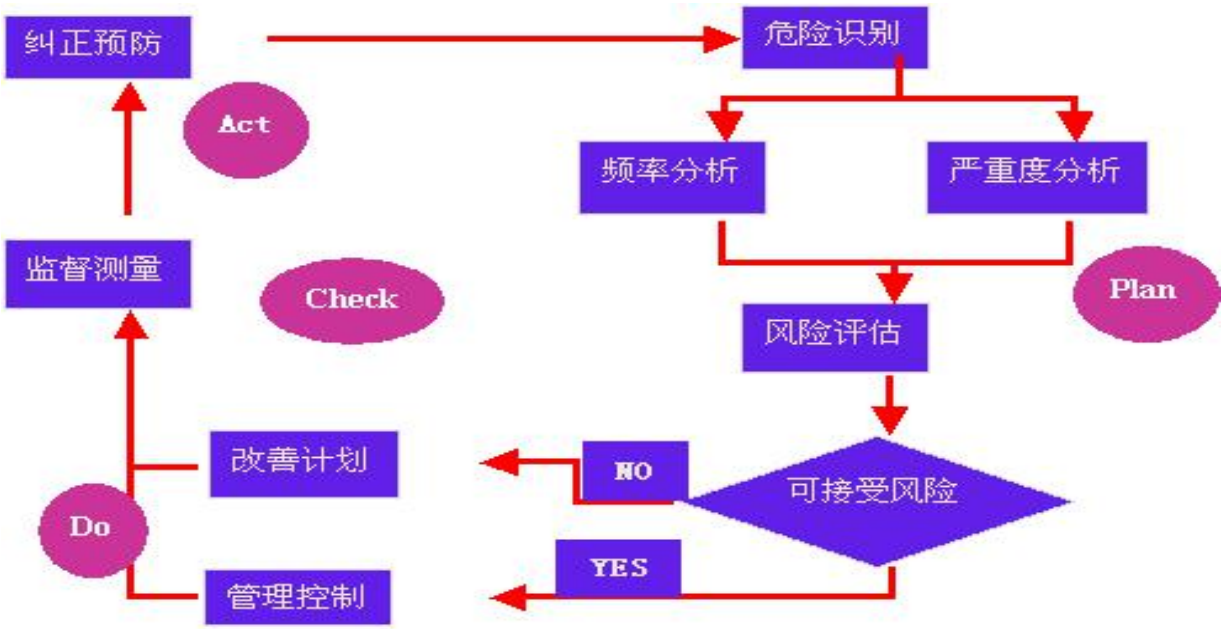
附件二：管理体系过程控制图

质量管理体系过程控制图
依据 GB/T19001-2016、
GB/T50430-2017 标准运行



环境和职业健康安全管理体系运行模式

依据 GB/T24001-2016、ISO45001-2018 标准环境和职业健康安全管理体系的建立与运行，其管理体系运行模式如下图所示：



附件三

质量体系职能分配表

条款			管理层	办公室	工程部	经营部	财务部	项目部
标准	GB/T19001-2016	GB/T50430-2017						
4 组织环境								
4.1 组织及其环境	4.1	3.1	★	△	△	△	△	△
4.2 理解相关方的需求	4.2	3.1	★	△	△	△	△	△
4.3 确定管理体系的范围	4.3	3.1	★	△	△	△	△	△
4.4 管理体系过程及其过程	4.4	3.3	★	△	△	△	△	△
5 领导作用								
5.1 领导作用与承诺	5.1	4.3	★	△	△	△	△	△
5.2 方针	5.2	3.2	★	△	△	△	△	△
5.3 组织的岗位、职责和权限	5.3	4.1/4.2/4.3	★	△	△	△	△	△
6 策划								
6.1 应对风险和机遇的措施	6.1	3.1/3.3	★	△	△	△	△	△
6.2 目标	6.2	3.2	★	△	△	△	△	△
6.3 变更的策划	6.3	3.3	△	△	▲	△	△	△
7 支持								
7.1 资源	7.1	3.4	★	△	△	△	△	△
7.1.1 总则	7.1.1	5.1	★	△	△	△	△	△
7.1.2 人员	7.1.2	5.2/5.3	★	▲	△	△	△	△
7.1.3 基础设施	7.1.3	7.2/7.3/7.4	△	△	▲	△	△	△
7.1.4 过程运行环境	7.1.4	8.4/10.5	△	△	▲	△	△	△
7.1.5 监视和测量资源	7.1.5	11.4	△	△	▲	△	△	△
7.1.6 组织的知识	7.1.6	12.1	△	▲	△	△	△	△
7.2 能力	7.2	5	△	▲	△	△	△	△
7.3 意识	7.3	5	△	▲	△	△	△	△
7.4 信息交流（沟通）	7.4	10.5.6	△	▲	△	△	△	△
7.5 文件化信息	7.5	3.3/3.5	△	▲	△	△	△	△
8 运行								
8.1 运行策划和控制	8.1	10.1/10.2	△	△	▲	△	△	△

8.2 产品和服务的过程	8.2	6.1/6.2/6.3	△	△	△	▲	△	△
8.3 产品和服务的设计和开发	8.3	10.3	△	△	▲	△	△	△
8.4 外部提供的过程、产品和服务的控制	8.4	8、9	△	△	▲	△	△	△
8.5 生产和服务提供	8.5	10	△	△	▲	△	△	△
8.5.1 生产和服务提供的控制	8.5.1	10.1/10.2/10.4/10.5	△	△	▲	△	△	△
8.5.2 标识和可追溯	8.5.2	10.5.4	△	△	▲	△	△	△
8.5.3 顾客或外部供方的财产	8.5.3	10.5.5	△	△	▲	△	△	△
8.5.4 防护	8.5.4	10.5.3	△	△	▲	△	△	△
8.5.5 交付后的活动	8.5.5	10.7	△	△	▲	△	△	△
8.5.6 更改控控制	8.5.6	10.6	△	△	▲	△	△	△
8.6 产品和服务的放行	8.6	8.3/11.2/11.3	△	△	▲	△	△	△
8.7 不合格输出的控制	8.7	11.5	△	△	▲	△	△	△
9 绩效评价								
9.1 监视、测量、分析和评价	9.1	12	△	△	▲	△	△	△
9.1.1 总则	9.1.1	12.1/12.2	△	△	▲	△	△	△
9.1.2 顾客满意	9.1.2	10.7.4	△	△	△	▲	△	△
9.1.3 分析与评价	9.1.3	12.3/12.4	△	△	▲	△	△	△
9.2 内部审核	9.2	12.2	△	▲	△	△	△	△
9.3 管理评审	9.3	3.4/12	★	△	△	△	△	△
10 改进								
10.1 总则	10.1	12.1	★	△	△	△	△	△
10.2 不符合和纠正措	10.2	11.5/12.2	△	△	▲	△	△	△
10.3 持续改进	10.3	12.5	★	△	△	△	△	△

说明：★ 主管领导　　▲ 主责部门　△ 协同部门

环境职能分配表

条款		管理层	办公室	工程部	经营部	财务部	项目部
标准	GB/T24001-2016						
4 组织环境							
4.1 组织及其环境	4.1	★	△	△	△	△	△
4.2 理解相关方的需求和期望	4.2	★	△	△	△	△	△
4.3 确定管理体系的范围	4.3	★	△	△	△	△	△
4.4 管理体系过程及其过程	4.4	★	△	△	△	△	△
5 领导作用							
5.1 领导作用与承诺	5.1	★	△	△	△	△	△
5.2 方针	5.2	★	△	△	△	△	△
5.3 组织的岗位、职责和权限	5.3	★	△	△	△	△	△
6 策划							
6.1 应对风险和机遇的措施	6.1	★	△	△	△	△	△
6.1.1 总则	6.1.1	★	△	△	△	△	△
6.1.2 环境因素/危险源辨识、风险评价和控制措施的确定	6.1.2	△	△	△	△	△	△
6.1.3 合规义务	6.1.3	△	▲	△	△	△	△
6.1.4 措施的策划	6.1.4	★	△	△	△	△	△
6.2 目标及其实现的策划	6.2	△	△	△	△	△	△
6.2.1 目标	6.2.1	△	△	△	△	△	△
6.2.2 实现目标的措施的策划	6.2.2	△	△	△	△	△	△
7 支持							
7.1 资源	7.1	★		△	△	△	△
7.2 能力	7.2	△	▲	△	△	△	△
7.3 意识	7.3	△	▲	△	△	△	△
7.4 信息交流（沟通）	7.4	△	▲	△	△	△	△
7.5 文件化信息	7.5	△	▲	△	△	△	△
8 运行							
8.1 运行策划和控制	8.1	△	△	△	△	△	△
8.2 应急准备与响应	8.2	△	△	△	△	△	△
9 绩效评价							

9.1 监视、测量、分析和评价	9.1	△	△	△	△	△	△
9.1.1 总则	9.1.1	△	△	△	△	△	△
9.1.2 合规性评价	9.1.2	△	△	△	△	△	△
9.2 内部审核	9.2	△	▲	△	△	△	△
9.3 管理评审	9.3	★	△	△	△	△	△
10 改进							
10.1 总则	10.1	★	△	△	△	△	△
10.2 不符合和纠正措施	10.2	△	△	△	△	△	△
10.3 持续改进	10.3	★	△	△	△	△	△

说明：★ 主管领导　　▲ 主责部门　△ 协同部门

职业健康安全管理体系职责分配表

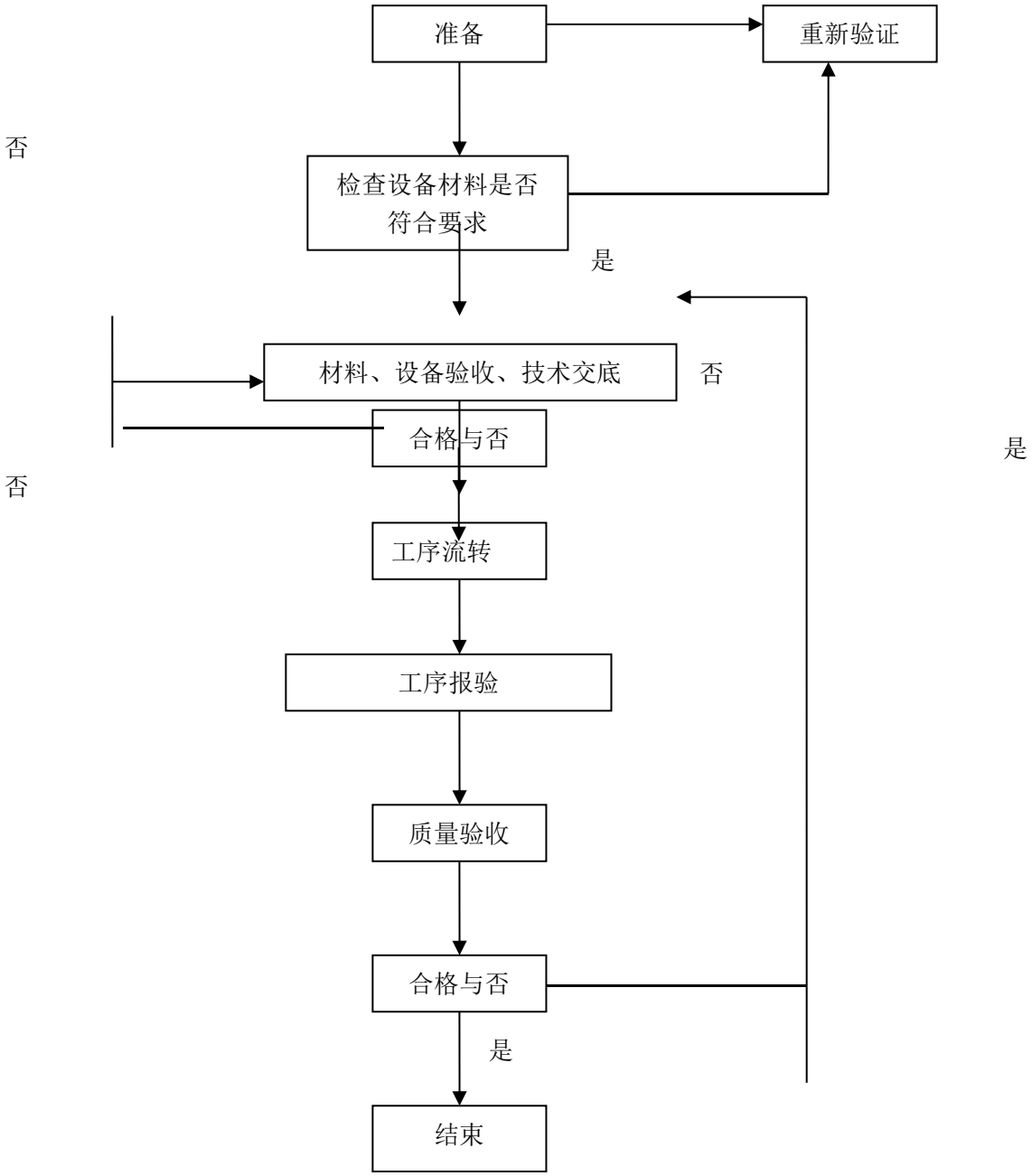
体系要素编号	部　门 职责分配 质量体系要求	管理层	办公室	工程部	经营部	财务部	项目部
4.1	理解组织及其所处的环境	★	△	△	△	△	△
4.2	理解工作人员和其他相关方的需求和期望	★	△	▲	△	△	△
4.3	确定职业健康安全管理体系的范围	★	△	△	△	△	△
4.4	职业健康安全管理体系	★	△	△	△	△	△
5.1	领导作用和承诺	★	△	△	△	△	△
5.2	职业健康安全方针	★	△	△	△	△	△
5.3	组织的岗位、职责和权限	★	△	△	△	△	△
5.4	工作人员协商和参与	★	▲	△	△	△	△
6.1	应对风险和机遇的措施	★	△	△	△	△	△
6.1.2	危险源辨识与职业健康安全风险评价		△	▲	△	△	△
6.1.3	法律法规和其他要求的确定	★	▲	△	△	△	△
6.1.4	措施的策划	★	△	▲	△	△	△
6.2	职业健康安全目标及其实现的策划	★	△	▲	△	△	△
7.1	资源	★	△	△	△	△	△
7.2	能力		▲	△	△	△	△
7.3	意识		▲	△	△	△	△
7.4	信息和沟通		▲	△	△	△	△
7.5	文件化信息		▲	△	△	△	△
7.5.2	创建和更新		▲	△	△	△	△
7.5.3	文件化信息的控制		▲	△	△	△	△
8.1	运行的策划和控制	★	△	▲	△	△	△
8.1.1	总则		△	▲	△	△	△

8.1.2	消除危险源和降低职业健康安全风险		△	▲	△	△	△
8.1.3	变更的管理		△	▲	△	△	△
8.1.4	采购		△	▲	△	△	△
8.2	应急准备和响应	★	△	▲	△	△	△
9	绩效评价		△	▲	△	△	△
9.1.1	总则		△	▲	△	△	△
9.1.2	合规性评价		△	▲	△	△	△
9.2	内部审核		▲	△	△	△	△
9.3	管理评审	★	▲	△	△	△	△
10	持续改进		△	▲	△	△	△
10.1	总则	★	△	△	△	△	△
10.2	事件、不符合和纠正措施		△	▲	△	△	△
10.3	持续改进	★	△	△	△	△	△
			△	△	△	△	△

说明：★ 主管领导　　▲ 主责部门　△ 协同部门

附四

施工流程图


准备
重新验证
否
检查设备材料是否
符合要求
是
材料、设备验收、技术交底
否
合格与否
是
否
工序流转
工序报验
质量验收
合格与否
是
结束

附录五

管理体系文件中的记录清单

序号：1

程序序号	文件名称	记录序号	记录名称	主管部门	保存期限
1	方针、目标指标和管理方案制度	1	目标指标管理方案	办公室	3年
2	文件和记录管理制度	2	受控文件清单	办公室	3年
		3	记录清单		
3	人力资源管理制度	4	年度培训计划表	办公室	3年
		5	培训效果评价表		
4	施工机具与设施管理及供应方评价制度	6	设备验收记录	工程部	3年
		7	设备维护保养记录		
		8	设施维护保养计划		
		9	合格供方名册		
		10	合格供方调查表		
5	工程项目投标及工程承包合同管理制度	11	工程合同台账	经营部	长期
		12	工程项目合同评审记录		
		13	合同交底记录		
6	工程材料、构配件和设备管理制度	14	供应商调查评价表	工程部	3年
		15	合格供应商清单		
7	工程项目质量管理制度	16	工程项目策划书	工程部	3年
		17	施工日志	工程部	
		18	隐蔽工程确认记录		
8	分包管理制度	19	合格分包方名录	工程部	3年
9	施工质量检查与验收管理制度	20	监视和测量设备台账	工程部	3年
		21	监视和测量设备检定校准计划		
		22	监视和测量设备检定证书、合格证等		
		23	监视和测量设备自校记录		
10	质量管理检查、分析、评价和改进管理制度	24	顾客满意情况调查表	工程部 经营部	3年
		25	顾客满意度调查汇总表		

程序序号	文件名称	记录序号	记录名称	主管部门	保存期限
11	内部审核制度	26	内部审核实施计划	办公室	3年
		27	内部审核检查表		
		28	不符合项报告		
		29	首（末）次会议签到表		
		30	内部审核报告		
12	管理评审制度	31	管理评审计划	办公室	3年
		32	管理评审签到表		
		33	管理评审会议记录		
		34	管理评审报告		
13	环境因素识别与评价管理制度	35	环境因素调查、评价表	工程部	3年
		36	环境因素评价表		
		37	重大环境因素清单及其控制措施计划表		
14	危险源辨识评价与风险控制管理制度	38	危险源辨识及风险评价表	工程部	3年
		39	重大危险源清单及控制措施		
15	法律法规及其他要求识别获取与合规性评价管理制度	40	适用的环境/职业健康安全法律法规和其他要求清单	工程部 办公室	3年
16	环境和职业健康安全运行控制管理制度	41	环境/职业健康安全合规性评价报告	工程部	3年
		42	安全生产检查记录 地方验收记录		
17	环境和职业健康安全监测制度	43	安全检查记录	工程部	3年
		44	日常安全、消防检查记录		
18	应急准备与响应管理制度	45	应急准备和响应流程图	工程部	3年
		46	消防器材登记表		
		47	应急预案演练记录		
		48	紧急事故处理报告和记录		
		49	消防施工许可证		
		50	防火安全检查记录		
19	事故、事件、不合格及纠正措施管理制度	51	不合格品报告	工程部	3年
		52	纠正（预防）措施实施记录表		