

编号：SIBR-QA-2008

质量手册

版本号： D

受控状态：

发放号：

四川省建筑科学研究院

发布日期：2008年1月1日 实施日期：2008年1月1日

目 录

章节号	内 容	页序
0·1	手册颁布令.....	1
0·2	管理者代表任命书.....	2
0·3	手册说明.....	3
0·4	院简介.....	4
0·5	院质量方针、质量目标.....	6
0·6	院质量管理体系机构图.....	7
0·7	质量管理体系职能分配表.....	8
1·0	范围.....	9
2·0	引用文件.....	10
3·0	术语和定义.....	11
4·0	质量管理体系.....	12
5·0	管理职责.....	15
6·0	资源管理.....	26
7·0	项目(产品)实现.....	28
8·0	测量、分析和改进.....	36
9·0	程序文件汇总表.....	44
10·0	文件修改记录表.....	45



0·1 手册颁布令

依据 ISO9001: 2000《质量管理体系一要求》编制了院《质量手册》第 G 版, 现予以批准颁布实施。

本手册是院质量管理体系的纲领性文件, 是指导院建立并实施质量管理体系的准则, 全体员工必须遵照执行。

院长:

二〇〇 年 月 日



0·2 管理者代表任命书

兹任命 副院长为院管理者代表，职责权限如下：

- 1) 负责院质量管理体系的建立、实施和保持运作；
- 2) 审核管理评审计划、管理评审报告和批准内审计划；
- 3) 审批内审报告，批准发布程序文件；
- 4) 向最高管理层报告院质量管理体系的运行情况、工作业绩，包括持续改进的需求；
- 5) 确保在全院内提高满足顾客要求的意识；
- 6) 负责与质量管理体系有关事宜的对外联络工作。

院长：

二〇〇 年 月 日



0·3 手册说明

本手册依据 ISO9001: 2000《质量管理体系一要求》并结合本院实际情况编制而成,即对标准中规定的质量管理和旨在增强顾客满意的要求做了适合本院实际情况的规定。其内容包括:

- 1) 院质量管理体系的范围,包括了 ISO9001: 2000 标准的全部要求;
- 2) 院质量管理体系需要的所有程序文件;
- 3) 与院质量管理体系相关的管理文件的引用;
- 4) 对质量管理体系所包括的过程顺序和相互作用的描述。

本手册是院质量管理体系的纲领性文件,是全体员工开展质量管理活动必须遵循的准则。

本手册由管理者代表审核,院长批准,并于 2008 年 1 月 1 日实施,管理者代表负责组织贯彻实施。

手册的管理、修改、控制按《文件控制程序》执行。手册所描述的质量管理体系的适宜性、充分性和有效性,应由院长主持管理评审进行评价。在手册编写所依据的标准发生较大变化或院机构以及业务发生重大变化时应对手册予以修改。

本手册为受控文件,未经管理者代表批准,不得将其提供给院以外的人员,受控手册应在封面上加盖“受控”印章,填写统一编排的序号,发放和回收时应办理签收登记手续。经管理者代表批准,提供给其他单位用于展示院质量保证能力的《质量手册》为非受控《质量手册》。



0·4 院简介

本院始建于 1954 年。随着我国科技事业的发展,逐步发展成为专业门类齐全,科技力量雄厚的综合性地方科学研究机构。现有职工 328 人,其中高级职称 64 人,享受国家和省政府特殊津贴 27 人,中级职称 90 人。现设有:工程材料研究所、地基基础研究所、预应力及钢结构技术研究所、综合结构研究所、结构抗震研究所、工程测试研究所、设计一所、设计二所、软件研发中心等业务机构和院办公室、生产管理部、科研技术部、发展与经营部、物业管理部、财务部等职能部门,以及与之相应的各种专业试验室及仪器设备。全院占地面积 20000 多平方米。

本院主要承担国家、部委和省、市的科研任务,接受大中型项目的委托试验研究,为土木工程界提供技术服务,解决本地区城乡建设中量大面广的技术难题和重大技术关键问题,为行业技术进步服务。

几十年来,本院在钢筋砼理论及其结构体系、砖木结构与砌块体系、预应力砼结构与工艺设备、特殊结构与特种工艺、建筑抗震与加固措施、建筑地基与基础研究、工程材料制品与生产工艺、施工技术与滑模工艺、建筑机械与机具设计、新品种钢材开发研究与应用、焊接设备与工艺、城镇规划与房屋设计、多高层建筑与基础设计、规范规程标准与图集编制、建筑物理与热工试验、工程质量检测与鉴定加固、建筑技术信息与情报、计算机应用与软件编制等 30 多个领域做了大量研究工作,并取得良好的成绩。共完成科研成果 700 多项,其中 160 多项获国家、省、部级重大科技成果奖和科技进步奖。被列为国家、建设部、四川省重点推广项目共 23 项,本院连续十七年被评为四川省先进科研单位。并于 1999 年 12 月通过了 ISO9001:1994 版的认证。



本院是建设部标准定额司科研基地之一，是“全国建筑物鉴定与加固标准技术委员会”的主任单位，是具备四川省建设工程质量事故鉴定资格的单位，是建设部授予的规范规程工作全国先进单位，是省建设厅授予的四川省建设科技工作先进集体。“十·五”期间被建设部授予“全国建筑节能先进集体”。

1992年和1994年，本院受国家科委、外交部、建设部和联合国亚太经社会的委托，成功地举办了两期“实用建筑技术与材料国际培训班”，为亚太地区的11个国家培训了30名学员。本院与英国建筑科学研究院（BRE）共同承担并完成了中英政府间的建筑科研项目。

本院组建有四家科技型企业，即“四川省建科工程技术公司”、“四川建设工程监理公司”、“四川省建筑新技术工程公司”、“四川省建筑工程质量检测中心”。

法定代表人：孙前元（院长）高级工程师

地 址：成都市一环路北三段55号

邮 编：610081 电 话：（028）83331213

传 真：（028）83345406

网 址：www.scjky.cn

中文域名：四川建筑科技、四川建研院

电子邮箱(Email): jky@scjky.com.cn



0·5 院质量方针，质量目标

0·5·1 质量方针

**创新建筑科技 诚信技术服务
持续改进管理 永远满意顾客**

在科研和技术服务中，坚持“科技和创新是立院之本，开发和技术服务是生存之源，改革和发展是强院之动力”的指导思想，注重科技人才培养和积极性的发挥。贯彻实施 ISO9001: 2000 标准，不断改进、完善质量管理体系，加强质量管理，信守合同，注重信誉，为社会提供先进的科研成果，为顾客提供满意的技术服务和建筑设计。

0·5·2 质量目标

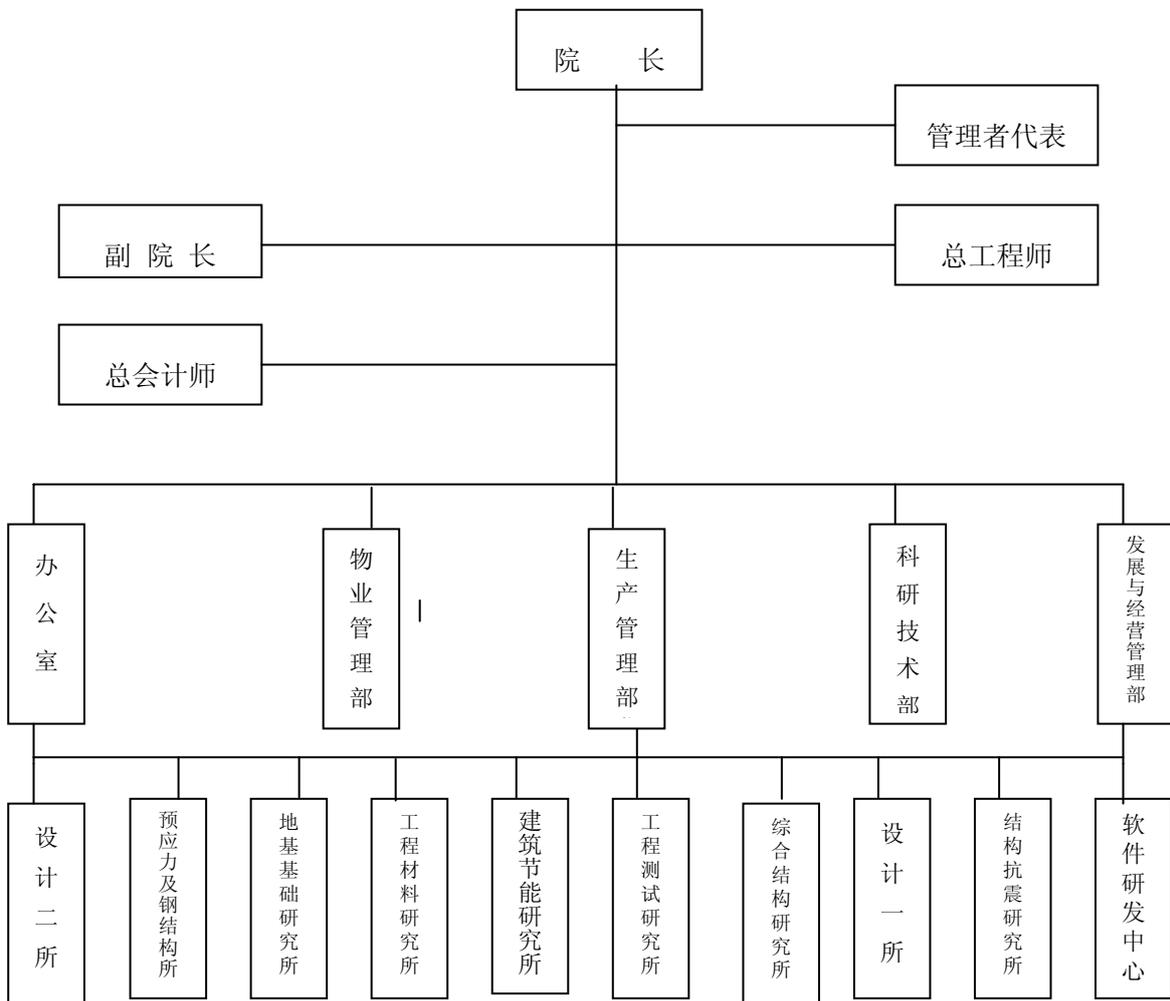
科研项目合格率 100%；技术服务合格率 100%；建筑设计合格率 100%；顾客满意率 80%。

本院的质量方针和目标是本院质量宗旨的体现，也是本院质量管理的指导思想和行为准则，全体员工要认真学习，熟悉和理解，并认真贯彻执行，确保质量方针和目标的全面实施。



0·6 院质量管理体系机构图

四川省建研院质量管理体系 组织机构图





0·7 质量管理体系职能分配表

质量管理体系标准要求		职能管理部门						
		最高管理层	院办公室	生产管理部	物业管理部	科研技术部	发展经营部	业务部门
4	质量管理体系	☆	△	△	△	△	△	△
4.2.3	文件控制	△	☆	△	✓	△	✓	✓
4.2.4	记录控制	✓	△	☆	△	✓	✓	△
5.1	管理承诺	☆	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5.2	以顾客为关注焦点	☆	✓	✓	✓	✓	△	△
5.3	质量方针	☆	△	△	✓	✓	✓	✓
5.4	策划	☆	△	△	△	✓	△	△
5.5	职责、权限与沟通	☆	△	△	✓	✓	✓	△
5.6	管理评审	☆	✓	△	✓	✓	✓	✓
6.1	资源的提供	☆	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6.2	人力资源	△	☆	✓	✓	✓	✓	✓
6.3	基础设施	△	✓	✓	☆	✓	✓	✓
6.4	工作环境	△	✓	✓	☆	✓	✓	✓
7.1	产品实现过程的策划	✓	✓	☆	✓	✓	✓	△
7.2	与顾客有关的过程	✓	✓	△	△	✓	☆	△
7.3	设计	✓	✓	✓	✓	☆	✓	△
7.4	采购	✓	✓	✓	☆	✓	△	△
7.5	生产和服务提供	✓	✓	☆	✓	✓	✓	△
7.6	监视和测量装置的控制	✓	✓	✓	☆	✓	✓	△
8.2.1	顾客满意	△	△	△	✓	✓	☆	△
8.2.2	内部审核	△	△	☆	✓	✓	✓	✓
8.2.4	产品测量和监控	✓	△	☆	✓	✓	✓	△
8.3	不合格品控制	✓	△	☆	△	✓	✓	△
8.4	数据分析	✓	△	☆	△	✓	✓	△
8.5	改进	△	△	☆	△	△	△	△

注：表中符号：☆主要责任部门； △相关责任部门； ✓涉及责任部门。



1·0 范围

1·1 本《质量手册》所描写的质量管理体系适用于院科研与开发、技术服务、建筑设计等过程的质量管理和质量控制。

1·2 适用于本院申请第三方认证时，认证机构评价本院质量管理体系的依据。

1·3 可作为与顾客之间的合同条件。

1·4 本院建立的质量管理体系满足 ISO9001: 2000 质量管理标准所有要求。



2·0 引用文件

2·1 质量管理体系标准

2·1·1 ISO9000: 2000 质量管理体系—基础和术语。

2·1·2 ISO9001: 2000 质量管理体系—要求。

2·2 适用的法律法规



3·0 术语和定义

本手册引用 ISO9000: 2000《质量管理体系—基础和术语》中的定义及下述定义:

- 3·1 建研院 / 本院 / 院—指四川省建筑科学研究院。
- 3·2 各部门—指建研院下属的各职能管理部门和研究/设计所。
- 3·3 业务部门—指建研院下属的研究/设计所。
- 3·4 实验室—指建研院从事建筑科研或试验的场所。
- 3·5 产品—指建研院出具的科研成果报告、技术服务报告和建筑设计图纸。



4·0 质量管理体系

4·1 总要求

4·1·1 按 ISO9001: 2000 标准的要求, 建立质量管理体系, 形成质量手册和程序文件, 加以实施和保持, 并对其有效性予以持续改进。为此应做到:

1) 对质量管理体系所需的过程及其在本院中的应用进行识别, 并编制相应的程序文件和管理文件。这些过程可以是从小识别顾客需求到顾客需求实现评价的大过程, 也可以是具体项目质量活动的子过程。

2) 明确过程控制的方法及过程之间相互顺序和接口关系; 通过识别、确定、监控、测量分析等对过程进行管理。

3) 确定为确保这些过程的有效运作和控制所需的准则和方法。

4) 确保可获得必要的资源和信息, 以支持这些过程的运作和对这些过程的监控。

5) 对过程进行测量、监控和分析及采取改进措施, 是为了实现所策划的结果, 并进行持续的改进。

6) 对外包过程的控制应在质量管理体系中加以识别。

4·1·2 按 ISO9001: 2000 标准的要求对管理活动、资源提供、产品实现和测量分析有关的过程实施质量管理和质量控制, 这也包括外包的任何影响产品符合性的过程。

对过程进行管理的目的是实施质量管理体系, 实现院的方针和目标。4·2 文件要求

4·2·1 总则

1) 按 ISO9001: 2000 标准要求, 根据院的实际情况及行业特点, 其质量管理体系文件分为:



a) 质量手册: 阐述院质量方针、目标, 描述质量管理体系的总体结构及基本要求, 引出相关程序文件及管理文件, 属于指导院质量管理工作的纲领性文件。

b) 程序文件和管理文件: 对质量手册进行展开, 具体描述实施一个质量管理体系过程中一部分及相关活动的程序文件; 为确保其过程有效策划、运行和控制所需的管理文件。上述文件应规定其目的、范围、职责、工作程序、方法和记录要求, 属手册的支持性文件。

c) 作业性和证实性文件: 描述院各岗位完成某项具体工作任务或作业的指导文件, 包括: 作业指导书、操作规程、检验规程、试验方案; 针对某产品、项目或合同编制的实施方案; 各种鉴定、检验确认报告, 以及与质量有关的记录、表格等。

2) 文件规定应与实际运行保持一致, 随着院质量管理体系的变化及质量方针、目标的变化, 应及时修订质量管理体系文件, 定期评审, 确保有效性、充分性和适宜性。院质量管理体系文件以文字、纸张、电子文档、图片等记载形式呈现, 其文件的管理执行《文件控制程序》、《电子文件控制程序》。

4.2.2 质量手册

院办公室负责组织院《质量手册》的编制, 其内容应包括:

- 1) 质量管理体系的范围及合理性;
- 2) 形成文件的程序;
- 3) 对质量管理体系所包括的过程顺序和相互作用的表述。

《质量手册》的控制执行《文件控制程序》。

4.2.3 文件控制

院办公室应对质量管理体系所要求的文件予以控制。并负责《文件控制程序》的编制、修订和归口管理。以便:



- 1) 文件发布前得到批准, 以确保文件是充分和适宜的;
- 2) 必要时对文件进行评审、修改, 并再次得到批准;
- 3) 识别文件的更改和现行修订状态;
- 4) 确保在使用处可获得有效版本的文件;
- 5) 确保文件保持清晰、易于识别和检索;
- 6) 确保外来文件得到识别, 并控制其分发;
- 7) 防止作废文件的非预期使用, 若因任何原因而保留作废文件时, 对这些文件应加以适当的标识。

4·2·4 质量记录的控制

院各部门应建立并保持质量记录, 以提供符合质量管理体系要求的有效运行的证据, 质量记录应保持清晰、易于识别和检索。生产管理部负责《质量记录控制程序》的编制、修订和归口管理, 对质量记录应规定标识、贮存、检索、保护、保存和处置。

本章相关文件

- 《文件控制程序》(SIBR-QP01-2008)
- 《质量记录控制程序》(SIBR-QP03-2008)
- 《电子文件控制程序》(SIBR-QP02-2008)



5·0 管理职责

5·1 管理承诺

院长承诺建立、实施质量管理体系并持续改进其有效性，并且通过以下举措为该承诺提供证据。

5·1·1 向全院传达满足顾客和法律、法规要求的重要性。

1) 院长应带头树立质量意识，清楚认识让顾客满意并满足相关法律、法规要求是本院质量管理最基本的要求。

2) 院长应清楚了业务的质量与每个员工对质量的认识紧密相关。

3) 院长应采取培训、内部简报、会议、网络等各种有效方式使全体员工都能树立起质量意识，都能认识到满足顾客要求和法律、法规要求对院的重要性。并能经常持续地加强员工对质量的意识，使他们积极参与与提高质量有关的活动。

5·1·2 院长负责制定和批准院的质量方针。质量方针的具体内容见本手册 0·5 章。

5·1·3 院长应确保院质量目标的制定和它在各部门中的分解、实施，质量目标的具体内容见本手册 0·5 章。

5·1·4 院长应按规定的时间间隔（每年至少一次）主持质量管理体系的评审，按《管理评审控制程序》执行。

5·1·5 院长应确保院质量管理体系正常运行所需要获得的资源。按本手册第六章资源管理的规定执行。

5·2 以顾客为关注焦点

院的生存、发展取决于理解并满足顾客及其他相关方当前和未来的需求和期望，并力争超越这些需求和期望。院应以增强顾客满意为目标，为此应做到：



5.2.1 识别顾客的需求和期望。督促发展与经营部等职能管理部门通过市场调研、预测或与顾客的直接接触来识别顾客的需求和期望，按《顾客沟通控制程序》执行。

5.2.2 组织各部门将顾客的需求和期望转化为对质量的要求。这些要求包括对产品本身的要求，对实施过程的要求和对质量管理体系的要求。

5.2.3 使转化的需求得到满足

1) 院的业务工作必须满足相关的法律、法规和本行业技术规范、标准的要求。

2) 顾客的需求、期望以及有关法律、法规和行业技术规范、标准也会随时间变化而修订。因此，据此确定的对质量的要求也应随之更新。

3) 院各业务部门在满足相关法律、法规和行业技术规范标准之前提下，按顾客需求、期望进行科研与开发、技术服务和建筑设计，并按《科研与开发控制程序》、《技术服务过程控制程序》和《建筑设计过程控制程序》执行。

5.3 质量方针

见本手册 0.5 章节。

5.4 策划

5.4.1 质量目标

见本手册 0.5 章节。

院办公室负责组织各部门对院质量目标进行分解，制定部门年度质量目标，并检查其完成情况。年度质量目标的内容应包括：分解的可测量的目标、完成时间、数据收集分析等要求。

质量目标应与质量方针保持一致。

5.4.2 质量管理体系策划



院长应组织有关部门和人员对院质量管理体系进行策划。总体策划的结果将体现在院《质量手册》及相应的质量程序文件和管理文件之中。

1) 院长在下列情况下需组织质量管理体系策划:

- a) 按照质量管理标准建立、改进质量管理体系时;
- b) 质量方针、质量目标, 组织机构发生重大变化时;
- c) 相关法律法规发生较大变化时;
- d) 本院的资源配置、市场情况发生重大变化时;
- e) 发现现有质量管理体系文件未能涵盖的特殊事项时。

2) 院长应确定本院实现质量目标需实施的主要工作任务。包括对资源配置、质量管理体系的全过程和持续改进。

3) 质量管理体系策划的内容包括:

- a) 需达到的质量目标及相应的质量管理过程, 对过程加以识别, 并做好明确的规定和控制;
- b) 识别为实现质量目标所需建立的过程的资源配置;
- c) 对实现总体质量目标和阶段的质量目标进行定期评审, 重点应评审过程活动的改进;
- d) 根据测量、评审结果寻找与质量目标的差距, 确保持续改进, 提高质量管理体系的有效性。

4) 质量管理体系策划的更改, 原则上应在通过管理评审后由院长确定, 要注意保持质量管理体系的完整性。

5.4.3 项目质量策划

业务部门负责在洽谈各项业务工作的同时, 根据其特点和实际情况进行质量策划, 对有要求的项目应按《科研与开发控制程序》、《技术服务过程控制程序》、《建筑设计过程控制程序》来编制项目实施方案, 确



定和配备必要的控制手段、过程、设备（包括检验和试验设备）、工艺装备、资源和技能，以达到所要求的质量。

- 1) 确保项目服务程序与有关文件的相容性。
- 2) 必要时，更新质量控制、检验和试验技术。
- 3) 明确各种过程的检验、测量及试验要求。
- 4) 明确规定各种验收标准。
- 5) 明确各种检验和试验的时间和方法。
- 6) 明确项目标识及质量记录的要求和方法。

5.5 职责、权限和沟通

5.5.1 职责和权限

1) 院长

a) 对院各项经营活动实行统一领导。确定各部门的质量职责、权限和相互关系。

b) 主持制定院的质量方针和目标，组织制定并批准《质量手册》的发布。负责对质量管理体系的建立、完善、实施和保持运行的决策。

c) 主持质量管理体系的管理评审，保证质量管理体系在院内持续有效地运行。

d) 保证和满足业务合同所要求和质量管理体系建立的必要条件，保持所需要的资源供给。

e) 任命管理者代表，并为其开展有效工作提供必要条件。

f) 负责分管的职能管理部门的质量管理工作。

g) 按程序文件规定对项目进行审批。

2) 分管生产、科研和经营的副院长

a) 协助院长在相关业务活动中贯彻实施质量方针、目标。

b) 组织、协调、督促和检查项目的实施。



- c) 负责对项目所需人员、设备、物资管理工作的组织协调。
- d) 负责分管部门的质量管理工作。
- e) 按程序文件规定对项目进行审核、批准。
- 3) 院总工程师
 - a) 协助院长在质量和技术活动中贯彻实施质量方针、目标, 协调解决重大技术问题。
 - b) 组织提出院科技发展规划和年度科研计划。
- 4) 分管行政后勤副院长
 - a) 协助院长在行政后勤管理工作中贯彻实施院质量方针和目标。
 - b) 负责所需设备、设施、物资管理工作的组织协调, 审核并按权限规定批准物资、设备、设施的购建计划。
 - c) 负责分管部门的质量管理工作。
- 5) 院办公室
 - a) 归口负责文件控制。负责外来文件登记、并及时移交有关部门实施或传阅; 负责院下发的文件(包括质量手册、程序文件和其它质量文件)的核稿、编号、发放、检查和控制等工作; 负责院各种文件、资料的归档、贮存和保管。
 - b) 负责员工培训计划的编制和组织实施。
 - c) 负责培训和考核记录的收集、整理和保存。
 - d) 负责员工的调动和配备。
 - e) 负责质量管理体系的宣贯工作。
- 6) 发展与经营管理部
 - a) 负责院总体发展规划的编制。
 - b) 负责组织技术服务、建筑设计项目合同以及外协服务合同的评审。



c) 负责合同的签章、管理, 负责技术服务、建筑设计项目履约情况的监督。

d) 负责组织顾客沟通工作, 处理顾客抱怨/投拆, 顾客满意信息的收集、统计工作。

e) 负责外协服务合格供方的管理。

7) 科研技术部

a) 负责院近期及中期科技发展规划的编制、实施的评估、修编工作。

b) 负责组织各类科研项目、规范标准项目的申报、立项及合同评审工作。

c) 负责编制院的科技项目计划, 并检查其实施情况。

d) 负责组织检查科研项目的进度、质量, 协调项目实施中出现的问题。

e) 负责组织科研项目鉴定资料的内部审查、成果鉴定、成果登记等工作。

f) 负责组织院的专利、版权等知识产权的申请、许可及管理工作。

g) 负责组织院科技成果宣传、推广、转让, 及科技成果项目开发及管理工作。

8) 生产管理部

a) 负责管理评审计划的制定, 组织收集并提供管理评审所需资料, 编写相应的管理评审报告。

b) 负责内审的策划, 负责内审的签到和记录。

c) 负责技术服务项目所形成的质量记录的归档。

d) 负责技术服务实施过程的管理, 并负责相关资料的审查、归档。

e) 负责建筑设计过程的控制管理。



- f) 负责试验及检测设备的状态管理。
- g) 负责项目不合格项或缺陷汇总、分析。
- h) 负责对各部门数据分析结果进行汇总和监督检查, 并负责对重要数据抽查、分析与验证。
- 9) 物业管理部
 - a) 负责物质、设施的购建, 检验、测量和实验设备的控制和搬运、贮存、防护和交付的统一管理。
 - b) 汇总、建立主要物资合格供方名册。
 - c) 根据科研与开发、技术服务、建筑设计工作的需要, 统筹组织物资和设备仪器的供应。
 - d) 负责全院的仪器、设备和设施的管理, 建立设备设施档案。
 - e) 负责组织采购物资和设备的验证、检验工作。
 - f) 负责组织对采购不合格的评审和处置。做好采购物资的标识、检验和试验状态标识, 确保采购物资的可追溯性。
 - g) 负责全院基础设施及工作环境的修建、维护及改进。
- 10) 业务部门
 - a) 负责院质量管理体系在本部门的全面贯彻实施。
 - b) 负责组织贯彻国家和行业的法律、法规, 对工作环境按规定要求进行管理。
 - c) 负责项目的具体实施。
 - d) 负责本部门的仪器、设备和设施的管理, 确保使用的仪器、设备处于合格状态。
 - e) 负责过程的检验和试验的具体实施, 并做好状态标识。
 - f) 负责业务活动范围内的质量记录的收集、整理和保管。
 - g) 负责数据分析的正确实施。



- 11) 研究/设计所所长
- a) 贯彻执行院质量方针和质量目标, 保证质量体系在本部门范围内有效运行。
 - b) 负责本部门的项目组织、管理、指挥和监控。
 - c) 对本部门业务项目的进度、安全、质量负领导责任。
 - d) 负责本部门工作所需人员、设备、物资的组织协调。
 - e) 负责业务交付后的质量信息收集、回访和服务工作。
 - f) 设计所长负责对设计图纸的审核和批准。
- 12) 研究所主任工程师
- a) 负责本部门技术管理工作。协助所长(主任)贯彻实施院质量方针、目标及质量体系文件在本所部门内的实施。
 - b) 按程序规定对本部门承担的项目进行审核。
 - c) 审核不合格项的处置方案, 组织制订并监督实施纠正和预防措施。
 - d) 负责本部门检验和试验工作, 以及标准化管理、计量管理和仪器、设备的维护及检校工作。
 - e) 负责组织实施新技术、新产品的推广和应用。
- 13) 项目组组长/项目负责人
- a) 负责科研课题的立项、申报及科研课题、技术服务项目实施方案的编制。
 - b) 负责选择合适的人员, 组建项目组。负责组织项目组的资源配置。
 - c) 负责项目的进展和正常进行, 协调组内外的组织和技术问题。负责项目实施中的安全生产。
 - d) 组织编写项目技术报告, 并初审核查技术报告的内容及数据。



e) 负责向顾客解答项目技术报告的疑问。负责组织项目组对不合格项进行纠正。

14) 报告授权审核人/批准人

a) 在授权范围内对报告实施技术性审核或批准。

b) 对报告在审核中出现的不符合项进行跟踪验证并对其整改后进行确认。

c) 协助分管院领导对质量管理体系运行状态进行分析和统计, 并针对运行中存在的问题, 提出改进措施。

15) 建筑设计专业审核人

a) 在授权范围内对建筑设计图纸进行审核。

b) 对设计图纸在审核中出现的不符合项进行跟踪验证。

c) 协助分管院领导对质量管理体系运行情况进行分析、统计, 并针对运行中存在的问题提出改进措施。

5.5.2 内部沟通

院应采取例会、内部简报、会议通报、网络等各种方式使全体员工都能了解院质量管理体系运行情况, 就其有效性进行沟通, 交流信息、增进理解、协调行动。具体沟通方式由沟通负责人按实际需要确定。沟通包括从上到下, 从下往上及横向等形式。

5.6 管理评审

5.6.1 总则

1) 院长应每年组织一次管理评审, 间隔时间不超过 12 个月, 当出现特殊情况时可增加管理评审频次。管理评审应对质量体系的适应性、充分性、有效性进行系统评价。

2) 管理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。



3) 生产管理部负责《管理评审控制程序》的编制、修订、实施和归口管理,并协助组织实施管理评审,保持管理评审记录。

5.6.2 管理评审输入

管理评审输入应包括以下方面的信息:

- 1) 内外审核的结果;
- 2) 顾客反馈的信息;
- 3) 项目过程的业绩和符合性;
- 4) 预防和纠正措施的状况;
- 5) 以往管理评审跟踪措施的实施、保持及其有效性;
- 6) 可能影响质量管理体系的变更;
- 7) 改进的建议;
- 8) 其他。

5.6.3 评审输出

管理评审输出包括与以下方面有关的任何决定和措施:

- 1) 质量管理体系及服务过程的改进;
- 2) 与顾客要求有关的服务的改进;
- 3) 资源需求等。

本章相关文件

- 《合同控制程序》(SIBR-QP07-2008)
- 《数据分析控制程序》(SIBR-QP16-2008)
- 《科研与开发控制程序》(SIBR-QP08-2008)
- 《管理评审控制程序》(SIBR-QP04-2008)
- 《文件控制程序》(SIBR-QP01-2008)
- 《建筑设计过程控制程序》(SIBR-QP11-2008)



《技术服务过程控制程序》(SIBR-QP10-2008)

《顾客沟通控制程序》(SIBR-QP13-2008)



6·0 资源管理

6·1 提供的资源主要是指院质量管理体系实施和改进所需资源,包括:人力资源、办公设施、办公场所及科研与开发、技术服务、建筑设计所需的工作条件、信息和财务资源等。院相关部门应识别并提供所需的资源,以确保实施、保持质量管理体系并持续改进其有效性;确保通过满足顾客要求,增强顾客满意。

6·2 人力资源

6·2·1 总则

院办公室负责《人力资源管理控制程序》的编制、修订、实施和归口管理。应及时提供项目实施所需的人力资源,承担质量管理体系规定职责的人员应是有能力的。对能力的判定应从教育、培训、技能和经历方面综合考虑,具体按《人力资源管理控制程序》执行。

6·2·2 能力、意识和培训

1) 院办公室负责配备各部门岗位所需人员,并负责考核或考试及录用工作。各部门负责识别员工的能力需求,院办公室提出配置和培训要求。

2) 院办公室根据各部门提出的员工培训要求,按《人力资源管理控制程序》制订员工培训计划,组织培训。

3) 各部门应通过业绩考核等方法,评价其培训的有效性及相关培训人员是否获得其所需的能力。

4) 应经常对员工进行质量意识教育,确保其意识到所从事活动的相关性和重要性,以及如何为质量目标的实现作贡献。

5) 院办公室负责保持员工教育、培训、技能考核和录用的质量记录。



6·3 基础设施

6·3·1 物业管理部负责《设施控制程序》的编制、修订、实施和归口管理；负责业务开展所需设备的管理，及时提供工作中所需的有形资源。

6·3·2 各部门应确定为实现产品的符合性所需的各种基础设施（硬件和软件）；保持其正常使用状态。

6·3·3 物业管理部负责本院办公场所、基础设施及支持性服务设施（水、电）的修建、维护、管理和改进。

6·4 工作环境

6·4·1 物业管理部应对实现产品的符合性所需的工作环境加以识别和管理，提供良好的工作条件，创建整洁文明工作环境。

6·4·2 各部门负责业务项目现场管理，要求其做到物流畅通，整洁文明。

- 1) 确保员工工作条件符合劳动法规的要求及职业健康安全的要求；
- 2) 保持适宜的照明、清洁、安全等工作条件。

本章相关文件

《人力资源管理控制程序》（SIBR-QP05-2008）

《设施控制程序》（SIBR-QP06-2008）



7·0 项目（产品）实现

7·1 项目（产品）实现的策划

各业务部门对承担项目实现过程进行策划，项目实施的策划具体体现于项目的实施方案，应包括：

- 1) 项目的质量目标和要求；
- 2) 项目确定实施的过程、文件以及所需的资源和设施配置；
- 3) 项目所要求的验证、监视、检验和试验的方法和措施；
- 4) 项目组成人员及职责分工。

7·2 与顾客有关的过程

发展与经营管理部负责《顾客沟通控制程序》的编制、修订、实施和归口管理。

7·2·1 与项目有关要求确定

根据项目的特点，与其项目有关要求确定应包括：

- 1) 顾客规定的要求，包括服务内容、时间、价格以及项目完成后对售后服务的要求；
- 2) 顾客虽然没有规定，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求；
- 3) 国家对项目的法律法规的要求；
- 4) 院根据市场对项目的需求，结合本院的实际管理水平所确定的附加要求。

7·2·2 与项目有关要求的评审

发展与经营管理部在签订技术服务、建筑设计合同以前，应组织与产品有关要求的评审。合同评审需确保：

- 1) 有关技术服务、建筑设计的要求得到规定；



- 2) 与以前表述不一致的合同的要求已予以解决;
- 3) 院有能力满足规定的要求;
- 4) 若顾客服务要求发生变更且得到本院的认可, 发展与经营部应确保相关文件得到修改, 并保证相关人员知道已变更的要求;
- 5) 评审结果及后续的跟踪措施应作相应记录。

7·2·3 顾客沟通

1) 针对本院从事的业务, 向社会传达本院的信息; 各部门应根据本部门的工作特点, 及时与顾客沟通; 并掌握国家对相关的法律法规要求。将其信息作为编制有关合同的依据, 按《顾客沟通控制程序》执行。

2) 发展与经营管理部在合同签订后, 应通过适当的信息渠道与顾客沟通工作的进展实施情况 (包括产品要求修改情况)。

3) 对顾客意见的反馈, 包括顾客投诉应做出积极反应。收集顾客满意程度信息, 作为持续改进的依据。

7·3 科研与开发

科研技术部负责《科研与开发控制程序》的编制、修改、实施和归口管理。

7·3·1 科研与开发的策划

项目负责人对拟立项的科研与开发项目进行策划并编写可行性报告。

7·3·2 立项申报

项目负责人按照审查通过的可行报告编写立项申请书。

7·3·3 项目实施

项目立项批准后, 项目负责人应编制项目实施计划书, 计划书应明确: 项目的内容和预期目标, 研究与开发的关键技术, 参研人员的职责



及分工。

7·3·4 项目的变更

在项目实施过程中,由于各种原因导致项目的变更,由项目负责人提出申请并得到批准,变更后应进行评审,并保持记录。

7·3·5 项目的鉴定/验收

项目完成后由科研技术部组织进行鉴定/验收,并保持记录。

7·4 采购

物业管理部负责《采购控制程序》的编制、修订、实施和归口管理。

7·4·1 采购过程

对供方所提供产品的能力应进行评价和选择。规定出选择的准则,评价方式至少可以采用以下几种方法:

- a) 对供方的相关经历进行评价;
- b) 对其质量管理体系进行审核,并对其定期提供产品的能力进行评价;
- c) 对供方产品质量、价格、交付情况及处理问题的能力进行评价;
- d) 相关方对供方满意程度的评价;
- e) 根据供方可能的变更情况,院将定期组织对供方进行重新评价工作。

物业管理部保存适应的合格供方的评价与业绩记录。

发展与经营管理部负责外协服务合格供方的管理。

7·4·2 采购信息

1) 院采购文件包括采购申请、合同。在与供方沟通前,采购文件应经评审和批准。应确保采购要求是充分与适宜的。

2) 采购信息包括:

- a) 有关产品的技术要求和服务要求;



- b) 对产品验收要求;
- c) 其它要求;
- d) 必要时包括有关供方程序方面的要求, 如过程、设备、人员资格及有关供方质量管理体系的要求。

7·4·3 采购产品的验证

- 1) 物业管理部应对所采购的物资实施验证。
- 2) 对一次性购建的大型物资、设施、设备, 物业管理部应组织验收, 其方法可以采取检验、测量和观察。
- 3) 当院或顾客提出在供方的现场实施验证时, 应在采购信息中予以规定, 明确要开展的验证和产品放行的办法。
- 4) 当顾客提供原材料时, 或顾客参与由我方采购物资的验证时, 顾客的验证不能免除本院提出合格产品的责任, 也不能排除以后顾客的拒收。

7·5 生产和服务提供

生产管理部负责《技术服务过程控制程序》、《建筑设计控制程序》的编制、修订、实施和归口管理。

7·5·1 生产和服务提供的控制

院应策划并在已受控条件下进行技术服务、建筑设计。受控条件应包括:

- 1) 各部门在开展相关的技术服务、建筑设计工作项目之前, 应获得相关项目规定的合同书, 以获得表述项目特性的信息。
- 2) 必要时, 各部门应对特定项目中本院质量管理体系文件未涉及到的关键特殊过程编制作业指导书, 规定其具体的工作过程。
- 3) 针对具体的技术服务、建筑设计项目, 配置适宜的资源, 并且要保持处于良好状态。



- 4) 按要求配置、使用检测设备。
- 5) 各部门应对技术服务、建筑设计过程实施监视和测量。
- 6) 对放行、交付和交付后的活动, 执行《建筑设计过程控制程序》和《技术服务过程控制程序》。未经审查或检验不合格的产品, 不得流入下道工序或过程, 只有在全部工序、过程检验合格后, 才能交付。之后, 还应作好售后服务工作, 对顾客反应的信息, 应及时组织人员进行处理, 确保顾客满意。

7·5·2 生产和服务提供过程的确认

1) 当生产和服务提供过程的输出不能由后续的监视或测量加以验证时, 院应对任何这样的特殊过程实施确认。这包括在项目完成并已交付之后问题才显现的过程。

2) 为确保过程的输出能够满足要求, 必须采用过程确认的手段, 以证实这些过程能力能够达到过程策划中预期实现的结果。各部门应根据国家相关法律、法规以及质量策划的要求, 针对项目实施过程, 规定出适用的过程确认的工作内容:

- a) 明确过程阶段的检验和评审方法、措施;
- b) 对设备能力和人员资格的确认;
- c) 使用特定的方法和程序;
- d) 记录的要求;
- e) 技术服务项目过程的确认按《技术服务过程控制程序》执行, 建筑设计项目过程按《设计过程控制程序》执行。

7·5·3 标识和可追溯性

1) 科研技术部和生产管理部分别负责科研与开发、技术服务和建筑设计项目的标识和可追溯性规定的归口管理, 负责最终产品的标识和可追溯性。项目实施部门负责项目具体实施过程中的质量标识和可追溯



性。

2) 项目最终产品以及形成最终产品的过程都应有适当的标识, 并应针对监视和测量的要求识别产品的状态。其标识方法按《科研过程控制程序》、《技术服务过程控制程序》和《建筑设计过程控制程序》执行。

3) 在有可追溯性要求的场合, 院应控制并记录项目的唯一性标识。

7.5.4 顾客财产

各部门应识别、验证、保护和维护供其使用或构成产品一部分的顾客财产。若顾客财产发生丢失、损坏或不适用的情况时, 应报告顾客, 并保持记录。

7.5.5 产品防护

在内部处理和交付到预定地点期间, 院应针对产品的特性提供防护, 这种防护应包括标识、搬运、包装、贮存和保护。具体按《科研过程控制程序》、《技术服务过程控制程序》和《建筑设计过程控制程序》执行。

7.6 监视和测量装置的控制

7.6.1 生产管理部根据各业务部门对监视、测量装置的检校要求, 对照能溯源到国际或国家标准的测量标准, 按规定的时间间隔或在使用前进行校准或检定。当不存在上述标准时, 应记录校准或检定的依据。负责对偏离标准状态的监视、测量装置的追踪处理。

7.6.2 周期检校合格的仪器、设备应贴上附有有效期的合格证; 不合格的仪器、设备则查明原因, 并进行维修或报废处理。

7.6.3 在仪器、设备周期检校合格期内发现损坏或出现偏离时, 应及时处理, 并由使用部门负责人组织进行追踪处理。长期不使用的仪器要贴“停用”标签, 过期再用时需重新检校。

7.6.4 在仪器、设备使用、搬运、维护和贮存期间, 应防止损坏失效。



本章相关文件:

- 《合同控制程序》(SIBR-QP07-2008)
- 《建筑设计过程控制程序》(SIBR-QP11-2008)
- 《采购控制程序》(SIBR-QP09-2008)
- 《科研与开发控制程序》(SIBR-QP08-2008)
- 《技术服务过程控制程序》(SIBR-QP10-2008)



8·0 测量、分析和改进

8·1 总则

院在进行质量管理体系策划时,根据其业务特点建立并实施《顾客沟通控制程序》、《内部审核程序》、《不合格品控制程序》、《数据分析控制程序》、《改进控制程序》等文件。各部门在项目策划中应规定测量和监控活动的策划内容,测量和监控活动的策划应包括对项目符合性、过程能力、顾客满意度等内容,策划应明确各相关部门采用的测量监控方法,规定以上活动的内容、频次、方式,必要的记录以及恰当的数据分析。以确保:

- 1) 证实项目(产品)的符合性;
- 2) 确保质量管理体系的符合性;
- 3) 持续改进质量管理体系的有效性。

应包括对统计技术在内的适用方法及其应用程度的确定。

8·2 监视和测量

8·2·1 顾客满意

发展与经营管理部负责《顾客沟通控制程序》的编制、修订、实施和归口管理。

1) 发展与经营管理部协助各业务部门在项目实施过程中和项目完成交付后,通过各种方式收集顾客的满意度信息,并及时将信息分解到有关部门,作为分析和改进的基础。

2) 各业务部门在项目实施过程中,应通过与顾客的接触,随时收集顾客满意度信息,并将有价值的相关信息反馈到发展与经营管理部。

3) 发展与经营管理部对获得的顾客满意信息进行数据分析,作为院业绩评价和持续改进的依据。



4) 发展与经营管理部应做好顾客满意度调查及反馈信息的记录, 将收集到的信息进行归类处理, 将其作为管理评审的输入内容。

8·2·2 内部审核

生产管理部负责《内部审核程序》的编制、修订、实施和归口管理。

1) 管理者代表负责组织对质量管理体系内部审核进行策划, 批准审核计划和审核报告。

2) 内部审核每年应至少一次, 其间隔不应超过 12 个月。以检验院质量管理体系运行是否符合 ISO9001: 2000 标准和院质量管理体系文件的要求, 是否得到有效的实施和保持。

3) 对内部审核中发现的不符合项, 内审组应进行统计分析, 编制不符合项分布表。

4) 各部门负责人应对审核中发现的问题及时采取纠正措施, 由内审员进行跟踪验证其有效性。

6) 院办公室应保存与内部审核有关的记录。

8·2·3 过程的监视和测量

1) 项目过程的监视和测量

a) 项目组长根据项目总体要求, 编制项目的实施文件, 明确项目的关键过程和质量目标。

b) 项目中对原材料的检验, 按技术服务及委托检验工作规定执行; 对仪器、设备的检验按《监视和测量装置的控制程序》进行。

c) 在项目实施阶段中, 对采集的试验数据和试验状态应及时进行分析。出现异常情况时, 项目组应分析、检查原因, 在查明原因的基础上, 确定是否继续进行、是否调整试验方案、是否补充验证。项目组确定的方案应报主任工程师审核并逐级审批后, 方可实施。重大项目的调整方案及项目的试验研究方案的重大修改应按程序规定审批后, 方可实



施。

d) 项目试验研究出现异常情况中断试验研究时, 应对数据和试验状态作好标识, 并作好记录。

8·2·4 项目(产品)的监视和测量

1) 项目结束阶段的分析和总结中, 应严格保证有关数据的真实性。项目负责人在审查技术报告时, 应审查、核对有关原始数据和记录资料。有关审核人员在审核技术报告时, 可抽查有关数据或调原始数据和记录资料查阅。

2) 项目组根据各级审查提出的意见, 应在查找清楚原因的基础上, 确定重新分析计算, 以及必要时补充试验验证的方案。补充试验验证方案, 应按程序规定审批后, 方可实施。

8·3 不合格项控制

生产管理部负责《不合格品控制程序》的编制、修订、实施和归口管理。

8·3·1 各业务部门在项目实施过程中, 对出现的不合格项予以识别, 以防止其非预期的使用和交付。对项目各阶段形成的报告按照《科研与开发控制程序》、《技术服务过程控制程序》和《建筑设计过程控制程序》的要求进行逐级复核、审查, 识别不合格项并记录; 采购物资不合格项的识别按《采购控制程序》执行, 并记录。

8·3·2 不合格项的评审

科研与开发、技术服务、建筑设计和采购的复核、审查及验收人根据发现的问题应按照相关程序要求进行评审。

8·3·3 不合格项的处置

科研与开发、技术服务、建筑设计和采购经审查发现不合格项时, 由复核、审查及验收人员提出处置意见, 项目负责人按照相关程序规定



进行修改和纠正。在问题未得到有效解决的情况下，不得让步使用和放行产品。

8·3·4 不合格项的验证

不合格项经修改和纠正后，复核、审查及验收人员应再次进行验证。验证人员在确认不合格项得到有效纠正并满足要求后，予以签字确认。

8·4 数据分析

生产管理部负责《数据分析控制程序》的编制、修订、实施和归口管理。

8·4·1 各部门应确定、收集和分析适当的数据，以证实院质量管理体系的适宜性和有效性，并评价在何处可以持续改进质量管理体系的有效性。

1) 发展与经营管理部负责组织与顾客进行各方面的信息沟通，以满足顾客要求，妥善处理顾客的投诉和抱怨。收集顾客满意的相关数据，进行分析统计，提交管理评审。

2) 生产管理部负责对内部、外部审核、监督审核结果及反馈的数据组织相关部门进行分析，负责对质量目标执行情况进行统计分析，并将其分析结果提交管理评审。

3) 物业管理部负责所管程序过程的信息、数据的收集、分析和处理，以便及时采取改进措施。

4) 各业务部门负责收集、分析、处理各自部门承担的科研与开发、技术服务、建筑设计等方面的信息和数据，并在管理评审前进行统计分析，得出提供产品是否符合要求的结论及发展趋势，提交管理评审。

8·4·2 数据分析应提供以下方面的信息

- 1) 顾客满意程度的现状和趋势；
- 2) 与产品和服务要求的符合性；



- 3) 项目过程和产品的特性及发展趋势, 包括采取预防措施的机会;
- 4) 供方产品、过程和体系的相关信息。

8·5 改进

生产管理部负责《改进控制程序》的编制、修订、实施和归口管理。

8·5·1 持续改进

院应利用质量方针、质量目标、审核结果、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审, 持续改进质量管理体系的有效性。

8·5·2 纠正措施

1) 对于存在的不合格问题应采取纠正措施, 以消除不合格原因, 防止不合格再发生, 纠正措施应与所遇到问题的影响程度相适应。

2) 识别不合格

对质量管理体系各过程输出的信息进行识别:

- a) 过程、产品质量出现较大问题或引用标准失误时;
- b) 管理评审中发现质量管理体系存在不足时;
- c) 对产品质量投诉时;
- d) 审核中发现不合格时;
- e) 设施、设备出现不合格时;
- f) 供方服务出现不合格时;
- g) 不符合质量方针、目标或质量管理体系文件要求的情况出现时。

3) 原因分析及措施制订

对上述不合格, 可采取统计技术或试验的方法来确定主要原因, 并评价确保不合格不再发生的措施的需求。根据评价的结果, 制订纠正措施。

4) 纠正措施的实施、验证及记录

各部门负责组织对确定的纠正措施进行实施, 相关职能部门进



行跟踪验证, 并对纠正措施的有效性进行评审, 评审其能否防止类似不合格继续发生。所采取措施的结果应予记录。

8.5.3 预防措施

1) 院应识别潜在的不合格, 并采取预防措施, 以消除潜在不合格的原因, 防止不合格发生, 所采取的预防措施应与潜在问题的影响程度相适应。

2) 识别潜在不合格

a) 供方服务质量统计、项目质量统计、市场分析、顾客满意度调查等;

b) 以往的内审报告, 管理评审报告;

c) 纠正、预防、改进措施执行记录等。

及时分析以上记录, 以便及时了解体系运行的有效性, 过程、产品、质量趋势及顾客的要求和期望, 并在日常对体系运作的监督过程中, 及时收集分析各方面的反馈信息。

3) 原因分析及措施制订

对上述发现的潜在不合格项, 可采取统计技术或试验的方法来确定主要原因, 并评价防止不合格发生的措施的需求。根据评价的结果, 制订预防措施。

4) 预防措施的实施、验证及记录

部门负责对确定的预防措施进行实施, 相关职能管理部门进行跟踪验证, 并对预防措施的有效性进行评审, 评审其能否防止不合格项发生。所采取措施的结果应予记录。

8.5.4 重要改进、纠正和预防措施的相关记录应作为下次管理评审的输入。



本章相关文件

《内部审核程序》(SIBR-QP14-2008)

《不合格品控制程序》(SIBR-QP15-2008)

《技术服务过程控制程序》(SIBR-QP10-2008)

《数据分析控制程序》(SIBR-QP16-2008)

《改进控制程序》(SIBR-QP17-2008)

《顾客沟通控制程序》(SIBR-QP13-2008)

《科研与开发控制程序》(SIBR-QP08-2008)

《采购控制程序》(SIBR-QP09-2008)

《建筑设计过程控制程序》(SIBR-QP11-2008)

编制:

审核:

批准:



9·0 程序文件汇总表

程序文件	文件编号
文件控制程序	SIBR-QP01-2008
电子文件控制程序	SIBR-QP02-2008
质量记录控制程序	SIBR-QP03-2008
管理评审控制程序	SIBR-QP04-2008
人力资源控制程序	SIBR-QP05-2008
设施控制程序	SIBR-QP06-2008
合同控制程序	SIBR-QP07-2008
科研与开发控制程序	SIBR-QP08-2008
采购控制程序	SIBR-QP09-2008
技术服务过程控制程序	SIBR-QP10-2008
建筑设计过程控制程序	SIBR-QP11-2008
监视和测量装置控制程序	SIBR-QP12-2008
顾客沟通控制程序	SIBR-QP13-2008
内部审核程序	SIBR-QP14-2008
不合格品控制程序	SIBR-QP15-2008
数据分析控制程序	SIBR-QP16-2008
改进控制程序	SIBR-QP17-2008



质量手册

10·0 文件修改记录表

修改条款	版次 / 修改 次数	修改内容	修改单号	修改日期	修改人