



兰州交大工程咨询有限责任公司

版次：6.0
JDZX/GLSC-2017

管 理 手 册

依据 GB/T 19001—2016、GB/T24001—2016、GB/T28001—2011 标准编制

受控状态：

登 录 号：

持 有 人：

二〇一七年三月一日发布

二〇一七年七月一日实施



兰州交大工程咨询有限责任公司

B/0 6.0 版
JDZX/GLSC-2017

管 理 手 册

依据 GB/T 19001—2016、GB/T24001—2016、GB/T28001—2011 标准编制

受控状态:

编 制：江晓云 日 期：2017.02.10

徐重岐

惠振英

张晏彬

审 核：李海峰 日 期：2017.02.25

批 准：唐勇军 日 期：2017.02.28

二〇一七年三月一日发布

二〇一七年七月一日实施



0.1 《管理手册》颁布令

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 1 页

共 64 页

为适应市场发展的需要，提升公司整体管理水平和质量、环境、职业健康安全意识，与国际标准接轨，公司依据《质量管理体系 要求》(GB/T 19001—2016)、《环境管理体系 要求及使用指南》(GB/T 24001—2016)、《职业健康安全管理体系 要求》(GB/T 28001—2011) 标准，将三个标准融合成管理体系，结合公司的实际情况编制了本《管理手册》。

本手册在阐明公司的质量、环境和职业健康安全管理体系的核心要素组成、运作和相互关系的基础上，明确了质量、环境和职业健康安全方针、目标及符合各项法律法规的要求，做到顾客满意、社会满意、员工满意和持续改进。本手册是公司质量、环境和职业健康安全管理体系运作的准则，也是公司对顾客、员工和社会的承诺，自实施之日起所有员工必须遵照执行。确保管理体系的有效运行和持续改进，达到提高企业管理水平，增强企业竞争能力的目的。

本体系自 2017 年 7 月 1 日起实施。

总 经 理：

2017 年 7 月 1 日



0.2 任命书

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 2 页 共 64 页

为了贯彻执行《质量管理体系 要求》(GB/T 19001—2016)、《环境管理体系 要求及使用指南》(GB/T 24001—2016)、《职业健康安全管理体系 要求》(GB/T 28001—2011)三个标准，确保公司质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系的持续有效运行，特任命：

李海峰 同志为管理体系管理者代表。

江晓云 同志为安全总监，负责公司的安全生产管理工作。

冯 军 同志为职业健康安全事务代表。

管理者代表职责

- 1) 确保按照标准的要求建立、实施与保持管理体系。
- 2) 向最高管理者汇报管理体系的运行情况和任何改进的需求以供评审，并为管理体系的改进提供依据。
- 3) 确保在整个组织内提高满足顾客要求的意识。
- 4) 负责就管理体系有关事宜与外部方进行联系。

安全总监职责

- 1) 依据国家的安全政策和法规，结合公司的安全管理方针，统一部署、组织、协调指导公司和二级机构安全管理工作。
- 2) 组织研究、解决在监理工作中发生的重大安全生产问题。
- 3) 负责对安全生产工作进行管理和考核，实行一票否决制，督促检查项目安全监理工作责任制的落实情况。
- 4) 负责组织和领导贯彻公司安全管理体系，推进公司安全管理体系工作的管理及各项活动的系统化和规范化。
- 5) 安全管理实行一票否决制，二级机构首长在履行合同义务期间，凡是发生安全事故，除在全年综合目标考核时按规定扣分外，还应取消责任人当年评选各类先进的资格，及奖金的发放等。



0.2 任命书

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 3 页

共 64 页

职业健康安全事务代表职责

- 1) 参与危险源辨识、风险评价和控制措施确定。
- 2) 参与事件调查。
- 3) 参与职业健康安全方针和目标的制定和评审。
- 4) 对影响员工职业健康安全合理的变更进行协商。
- 5) 对职业健康安全事务发表意见。
- 6) 与承包方就影响他们的职业健康安全的变更进行协商；适当时，组织应确保对相关外部方有关的职业健康安全事务进行协商。

公司各级人员必须服从管理者代表的领导，积极配合，共同履行质量、环境和职业健康安全职责以确保公司质量、环境和职业健康安全一体化管理体系有效运行和持续改进。

兹任命自发布之日起执行。

总 经 理：

2017 年 7 月 1 日



0.3 管理方针

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 4 页 共 64 页

安全至上，以人为本
质量第一，诚信当先
保护环境，从我做起
注重细节，精益求精



0.4 管理目标

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 5 页

共 64 页

(1) 质量目标

- 1) 公司承接的监理项目工程本体一次竣工验收合格率 100%。
- 2) 顾客满意度大于 90%。

(2) 环境目标

- 1) 减少工作区能源、办公用品消耗，减少固体废弃物排放。
- 2) 固体废弃物分类处置率大于 90%。

(3) 职业健康安全目标

- 1) 杜绝重大、严重交通安全事故，杜绝火灾爆炸的发生。
- 2) 劳动保护用品及时发放，发放率为 100%；正确使用工具率 100%。
- 3) 预防职业病，员工年体检率 100%。
- 4) 所有员工每年的安全教育培训不少于 1 次，培训率为 100%。



0.5 公司简介

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 6 页 共 64 页

公司前身为兰州铁道学院工程建设监理公司。公司成立于 1993 年 2 月 1 日，2008 年 1 月 9 日改制为股份制有限责任公司。公司依托兰州交通大学，是一个集教学、科研、生产为一体的研究型综合咨询公司。

公司注册资本壹仟伍佰万元（人民币）。现有 7 个职能部门及兰州总站、西宁基地、造价咨询部、招标代理部等 4 个直属机构，10 个事业部及西宁、银川、成都、大同、武汉、上海、宜宾、酒泉、昆明、南京等 10 个分公司和拓扑全资子公司。

公司具有建设部铁路工程、房建工程、市政工程监理甲级，电力、机电安装乙级资质；国家人防办人防工程监理甲级资质；国家质检总局铁道及城市轨道交通设备监理甲级、信息工程、热力及燃气工程、环保工程设备监理乙级资质；甘肃省环境监理、地质灾害治理监理、工程造价咨询、工程招标代理及项目代建资格；为中国设备监理协会定点培训单位。

现有骨干员工 426 人，其中高级职称 85 人，中级职称 125 人，初级职称 48 人，其他人员 168 人。国家注册监理工程师 76 人，注册造价工程师 12 人，注册一级建造师 6 人，注册咨询工程师 4 人，注册安全工程师 10 人，注册设备监理师 32 人，注册人防监理工程师 19 人。

主营：铁路工程、房屋建筑工程、人防工程、市政工程、城市轨道交通工程、给排水工程、信息工程、设备工程等监理及咨询；工程构造物（含基桩）检测与评估、材料与土工试验、工程测量。

兼营：工程建设技术开发、技术服务、造价管理、人员培训。

多年来，公司先后承担了青藏铁路、武黄城际（客专）、兰新铁路第二双线（高速）、洛湛铁路通道、沪汉蓉通道、包兰铁路、包西铁路、兰渝铁路、拉日铁路、上海地铁、宁西铁路、宝兰客专、敦格铁路、石济客专等多项国家大型建设项目的施工监理工作。获得多项“火车头优质工程奖”，其中银川车站改造工程站房、雨棚、



0.5 公司简介

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 7 页

共 64 页

天桥及地道标段（站房工程）获 2012—2013 年度中国建设鲁班奖，青藏铁路妥如至羊八井段获 2008 年度中国建设工程“鲁班奖”。同时，在市政、公路、房屋建筑等领域也承担多项省市重点项目，二十多项工程获省部级奖励（如北京“长城杯”、甘肃“飞天奖”、四川“天府金杯”、青海省“江河源杯”、宁夏自治区“西夏杯”）。



0.6 发展战略

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 8 页

共 64 页

1 我们的愿景

做有价值的企业，成就有尊严的员工！

企业与员工一起成长；员工展翅，企业腾飞！

2 发展战略

做精、做强、做持久！

规范运作，长治久安。

3 发展方向

依托学校，将咨询公司办成集生产、教学、科研三位一体的研究型综合企业。

1) 用信息技术提升我们监理服务的品质，推广监理助手。

2) 积极探索监理服务与 BIM 技术的衔接，努力为业主提供高品质增值服务。

3) 拓展“政府采购服务”市场（包括工程咨询、项目可研、方案评审、专项检查等）业务。

4) 大力开展检测业务，创出试验检测品牌。



0.8 职能分配表

版本号: JDZX/GLSC-2017

第 10 页 共 64 页

0.8.1 质量管理体系 要求

《质量管理体系 要求》 (GB/T 19001—2016)		管理层	综合 办公室	资讯 管理部	经营部	监理 督导部	企划部	技术 咨询部	财务部	二级 机构
4.1	组织及组织环境	●	○	○	○	○	○	○	○	○
4.2	相关方的需求和期望	●	○	○	○	○	○	○	○	○
4.3	体系的范围	●	○	○	○	○	○	○	○	○
4.4	质量管理体系及其过程	○	○	○	○	○	○	●	○	○
5.1	领导作用和承诺	●	○	○	○	○	○	○	○	○
5.1.2	以顾客为关注焦点	●	○	○	○	○	○	○	○	○
5.2	方针	●	○	○	○	○	○	○	○	○
5.3	岗位、职责和权限	●	○	○	○	○	○	○	○	○
6.1	应对风险和机遇措施	○	○	○	○	○	●	○	○	○
6.2	质量目标及策划的实现	○	○	○	○	○	○	○	○	●
6.3	变更的策划	●	○	○	○	○	○	○	○	○
7.1.2	人员	○	○	○	○	○	●	○	○	○
7.1.3	基础设施	○	●	○	○	○	○	○	○	●
7.1.4	过程运行环境	○	●	○	○	○	○	○	○	●
7.1.5	监视和测量资源	○	○	○	○	○	○	○	○	●
7.1.6	组织的知识	○	○	●	○	○	○	○	○	○
7.2	能力	○	○	○	○	○	●	○	○	○
7.3	意识	○	○	○	○	○	○	●	○	○
7.4	沟通	○	○	○	○	●	○	○	○	●
7.5	成文信息	○	○	○	○	●	○	○	○	○
8.1	运行的策划和控制	●	○	○	○	○	○	○	○	○
8.2.1	顾客沟通	○	○	○	○	●	○	○	○	○
8.2.2	服务要求的确定	○	○	○	○	●	○	○	○	○
8.2.3	服务要求的评审	○	○	○	○	●	○	○	○	○
8.3	服务的更改	○	○	○	○	●	○	○	○	○
8.4	供方评价表	○	●	○	○	○	○	○	○	●
8.5	服务提供	○	○	○	○	●	○	○	○	○
8.6	服务的放行	○	○	○	○	●	○	○	○	○
8.7	不合格输出控制	○	○	○	○	●	○	○	○	○
9.1.2	顾客满意度调查表	○	○	○	○	●	○	○	○	○
9.1.3	分析与评价	○	○	○	○	●	○	○	○	○
9.2	内部审核	○	○	○	○	●	○	○	○	○
9.3	管理评审	●	○	○	○	○	○	○	○	○
10.2	不合格和纠正措施	○	○	○	○	●	○	○	○	○
10.3	持续改进	○	○	○	○	●	○	○	○	●

●表示主要负责部门, ○表示参与配合部门。



0.8 职能分配表

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 11 页 共 64 页

0.8.2 环境管理体系 要求

《环境管理体系 要求及使用指南》 (GB/T 24001—2016)		管理层	综合 办公室	资讯 管理部	经营部	监理 督导部	企划部	技术 咨询部	财务部	二级 机构
4.1	理解组织及其环境	●	○	○	○	○	○	○	○	○
4.2	理解相关方的需求和期望	●	○	○	○	○	○	○	○	○
4.3	确定环境管理体系的范围	●	○	○	○	○	○	○	○	○
4.4	环境管理体系	○	○	○	○	○	○	●	○	○
5.1	领导的作用和承诺	●	○	○	○	○	○	○	○	○
5.2	环境方针	●	○	○	○	○	○	○	○	○
5.3	角色、职责和权限	●	○	○	○	○	○	○	○	○
6.1	应对风险和机遇的措施	○	○	○	○	○	○	●	○	○
6.1.2	环境因素	○	○	○	○	○	○	●	○	○
6.1.3	合规义务	○	○	○	○	○	○	●	○	○
6.1.4	措施的策划	○	○	○	○	○	○	●	○	○
6.2	环境目标及其实现的策划	○	○	○	○	○	○	●	○	○
7.1	资源	○	○	○	○	○	○	○	○	●
7.2	能力	○	○	○	○	○	○	○	○	●
7.3	意识	○	○	○	○	○	○	●	○	○
7.4	信息交流	○	○	○	○	○	○	●	○	○
7.5	文件化信息	○	○	○	○	○	○	○	○	●
8.1	运行的策划和控制	○	○	○	○	○	○	○	○	●
8.2	应急准备响应	○	○	○	○	○	○	○	○	●
9.1	监视、测量、分析和评价	○	○	○	○	●	○	○	○	○
9.1.2	合规性评价	○	○	○	○	○	○	●	○	○
9.2	内部审核	○	○	○	○	●	○	○	○	○
9.3	管理评审	○	○	○	○	○	○	○	○	○
10.2	不符合和纠正措施	○	○	○	○	●	○	○	○	○
10.3	持续改进	○	○	○	○	●	○	○	○	●

●表示主要负责部门，○表示参与配合部门。



0.8 职能分配表

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 12 页 共 64 页

0.8.3 职业健康安全管理体系 要求

《职业健康安全管理体系 要求》 (GB/T28001-2011)		管理层	综合 办公室	咨 讯 管 理 部	经 营 部	监 理 督 导 部	企 划 部	技 术 咨 询 部	财 务 部	二 级 机 构
4.1	总要求	●	○	○	○	○	○	○	○	○
4.2	职业健康安全方针	●	○	○	○	○	○	○	○	○
4.3.1	对危险源辨识、风险评价和 风险控制的确定	○	○	○	○	○	○	○	○	●
4.3.2	法规和其它要求	○	○	○	○	○	○	●	○	○
4.3.3	目标和方案	●	○	○	○	○	○	○	○	○
4.4.1	资源、作用、职责、责任和 权限	●	○	○	○	○	○	○	○	●
4.4.2	能力、培训和意识	○	○	○	○	○	●	○	○	○
4.4.3	沟通、参与和协商	○	●	○	○	○	○	○	○	○
4.4.4	文件	○	○	○	○	○	○	○	○	●
4.4.5	文件控制	○	○	○	○	○	○	○		●
4.4.6	运行控制	○	○	○	○	○	○	○	○	●
4.4.7	应急准备和响应	○	○	○	○	○	○	○	○	●
4.5.1	绩效测量和监视	○	○	○	○	●	○	○	○	○
4.5.2	合规性评价	○	○	○	○	○	○	●	○	○
4.5.3	事故调查、不符合、纠正措 施和预防措施	○	○	○	○	●	○	○	○	○
4.5.4	记录控制	○	○	○	○	○	○	○	○	●
4.5.5	内部审核	○	○	○	○	●	○	○	○	○
4.6	管理评审	●	○	○	○	○	○	○	○	○

●表示主要负责部门，○表示参与配合部门。



管理手册目录

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 14 页 共 64 页

章节号	题 目	页码
0.1	管理手册颁布令	1
0.2	任命书	2
0.3	管理方针	4
0.4	管理目标	5
0.5	公司简介	6
0.6	发展战略	8
0.7	组织机构图	9
0.8	职能分配表	10
0.9	管理手册修改页	13
1	范围	16
1.1	总则	16
1.2	应用	16
1.3	本体系覆盖的范围	16
2	规范性引用文件	17
3	术语与定义	18
3.1	通用术语	18
3.2	专业术语	18
4	组织环境	19
4.1	理解组织及其环境	19
4.2	理解相关方的需求和期望	19
4.3	确定管理体系范围	19
4.4	管理体系及其过程	19
5	领导作用	21
5.1	领导作用和承诺	21
5.2	方针	23
5.3	管理岗位职责和权限	24
6	策划	33
6.1	应对风险的机遇和措施	33
6.2	管理目标及其实现的策划	37
6.3	变更策划	39



0.9 管理手册目录

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 15 页 共 64 页

章节号	题 目	页码
7	支持	40
7.1	资源	40
7.2	能力	43
7.3	意识	43
7.4	沟通	43
7.5	成文信息	44
7.6	法律法规清单	45
8	运行	47
8.1	监理工作的策划和控制	47
8.2	监理服务的要求	47
8.3	监理服务的开发和设计	50
8.4	外部提供的过程、产品和服务控制	50
8.5	监理服务提供	50
8.6	监理成果（有形的）放行	54
8.7	不合格输出控制	54
9	绩效评价	56
9.1	监视、测量、分析和评价	56
9.2	内部审核	58
9.3	管理评审	58
10	改进	61
10.1	总则	61
10.2	不合格控制、纠正预防措施	61
10.3	持续改进	63



1. 范 围

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 16 页 共 64 页

1.1 总则

编制本手册旨在改进和提升公司综合管理水平，努力实现与国际管理标准接轨，提高经济效益和社会效益。

本手册规定了公司质量、环境和职业健康安全管理体系的要求，用于需要证实公司提供满足顾客、员工、社会和适用法律法规要求的能力，以及外部对其能力进行评定的依据。

本手册规定和要求的主要目的在于通过管理体系的有效实施和持续改进，努力提高管理水平，不断提升监理服务质量，增强顾客满意度；不断提高员工职业健康安全水平；不断改善公司对环境的影响。

1.2 应用

公司按《质量管理体系 要求》(GB/T 19001—2016)、《环境管理体系 要求及使用指南》(GB/T 24001—2016)、《职业健康安全管理体系 要求》(GB/T 28001—2011)三个标准，建立一体化的管理体系，本体系适用于公司各部门及各二级机构质量、职业健康安全、环境管理过程。

公司铁路工程监理、房屋建筑工程监理和市政公用工程过程监理等是按照建设单位提供的设计图纸、文件和相关法律法规、标准规范进行施工阶段的工程监理。公司无设计和开发活动，故本条款不适用。《质量管理体系 要求》(GB/T 19001—2016)中 8.3 设计和开发条款，此项不适用不影响对组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的监理服务能力或责任。

1.3 本体系覆盖范围

1) 质量体系覆盖范围：铁路工程、房屋建筑工程、市政公用工程和设备工程的监理及相关服务的活动。

2) 环境和职业健康安全管理体系覆盖范围：与铁路工程、房屋建筑工程、市政公用工程和设备工程监理及相关服务活动。



2. 规范性引用文件

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 17 页 共 64 页

2.0 规范性引用文件

- 1) 《质量管理体系 基础和术语》(GB/T 19000—2016)。
- 2) 《质量管理体系 要求》(GB/T 19001—2016)。
- 3) 《环境管理体系 要求及使用指南》(GB/T 24001—2016)。
- 4) 《职业健康安全管理体系 要求》(GB/T 28001—2011)。



3. 术语和定义

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 18 页 共 64 页

3.1 通用术语

本手册采用《质量管理体系 基础和术语》(GB/T 19000—2016)、《质量管理体系 要求》(GB/T 19001—2016)、《环境管理体系 要求及使用指南》(GB/T 24001—2016)、《职业健康安全管理体系 要求》(GB/T 28001—2011) 标准中所确立的术语和定义。

3.2 专用术语

(逐步补充)



4. 组织环境

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 19 页 共 64 页

4.1 理解组织及其环境

组织应确定与本公司宗旨和战略方向相关并影响其管理体系与其结果的能力的各种外部因素和内部因素, 并对外部、内部因素进行监视和测量。

- 1) 外部因素：国家的法律法规、市场结构与竞争，市场的需求情况等。
- 2) 内部因素：公司的愿景、使命、发展战略、组织结构、人员的构成和能力等。
- 3) 总经理应对以上外部和内部因素的信息，定期或不定期的进行收集、调查、分析和评价，当内外部因素变化影响公司的发展战略时，应及时召开公司会议，制定相应有效的措施，确保公司的可持续发展。

4.2 理解相关方的需求和期望

组织应确定相关方及其要求，是由于相关方对组织稳定提供符合顾客要求及适用法律法规要求的产品和服务的能力具有影响。

- 1) 经识别公司的相关方为：甲方（业主）、施工方、勘察设计方、质量监督部门、安全监督部门、环境监督部门等。
- 2) 相关方共同需求：依法合规，安全管理、投资控制、进度控制、质量控制、合同管理、信息管理，组织与协调。
- 3) 质量、环境和职业健康有关的法律法规等合规义务，公司定期监视和评审利益相关方及其要求的信息。

4.3 确定管理体系的范围

详见 1.3。

4.4 管理体系及其过程

按照《质量管理体系 要求》(GB/T 19001—2016)、《环境管理体系 要求及使用指南》(GB/T 24001—2016)、《职业健康安全管理体系 要求》(GB/T 28001—2011) 三个标准的要求建立公司的管理体系，形成文件，加以实施保持，并持续改进其有效性。

- 1) 公司所涉及过程主要为：招投标阶段、施工阶段、动用前准备阶段、保修期阶段。

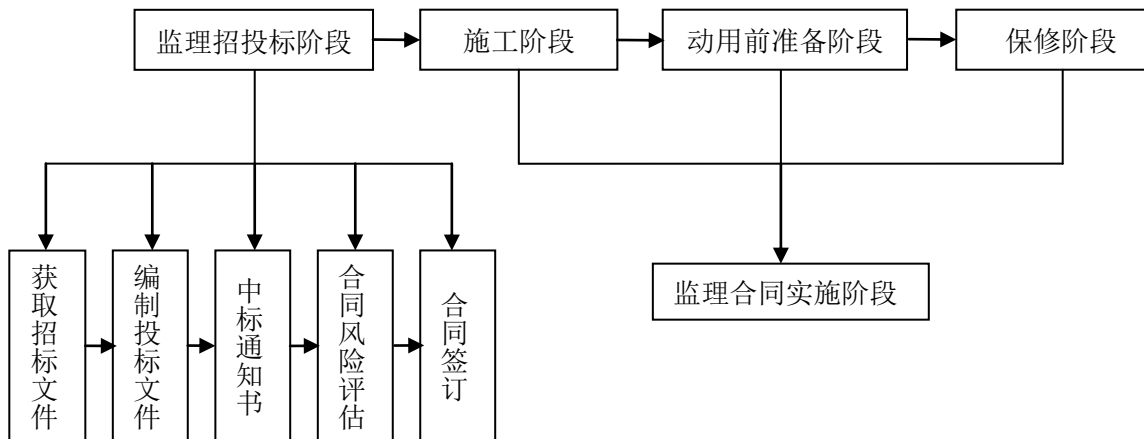


4. 组织环境

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 20 页 共 64 页

2) 监理服务过程之间流程图。



3) 确定所需的准则和方法，与建设工程领域相关的法律、行政法规、部门规章、地方性法规、地方规章、监理合同等以确保这些过程的运行和控制有效。

4) 对过程进行监视、测量（适用时）和分析这些过程，并采取必要措施加以改进。

5) 按照 6.1 的要求应对风险和机遇。

6) 在过程分析评价的基础上，公司要实施必要的措施，以实现对过程策划的预期结果和对过程的持续改进。

7) 保持成文信息以支持过程运行。

8) 保留成文信息以确信其过程按策划进行。



5. 领导作用

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 21 页 共 64 页

5.1 领导作用和承诺

5.1.1 总 则

最高管理者对建立、实施和持续改进管理体系提供强有力的领导，通过以下活动，对公司建立、实施管理体系并持续改进其有效性的承诺提供证据：

- 1) 对管理体系的有效性负责。
- 2) 最高管理者应制定适合于组织的管理方针和管理目标，并与组织环境相适应，与战略方向相一致。
- 3) 确保管理体系的要求融入组织的业务过程。
- 4) 促进适用过程方法和基于风险的思维。
- 5) 确保管理体系所需的资源是可获得的；最高管理者必需按规定的時間间隔对管理体系进行评审，包括法律法规的符合性、顾客满意度、员工满意度、目标指标实现情况等，以保证体系的适宜性、有效性和充分性。
- 6) 沟通管理体系和符合管理体系的重要性；为保证管理体系正常有效地运行，最高管理者必需为建立、实施和持续改进管理体系提供必要的资源，如：人、财、物、信息等，实现预期结果。
- 7) 确保管理体系实现预期结果；最高管理者应承诺参与人员成果分享制，促使人员积极参与，指导和支特管理体系的有效性作出贡献。
- 8) 促使人员积极参与，指导和支特他们为管理体系的有效性做出贡献。
- 9) 推动改进。
- 10) 支持其他相关管理者在其职责和权限范围内，充分发挥领导作用。

5.1.2 领导承诺

1) 让员工分享企业发展的成果

要让那些长期在我们公司工作，对公司充满眷恋和忠诚的员工分享到企业发展的成果。加大工龄工资，增长不会低于社会平均水平，更不会低于物价上涨。



5. 领导作用

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 22 页 共 64 页

2) 持续提高员工的有形福利和收入

解决终身雇员、长期雇员的养老和医疗保险问题，以解除大家的后顾之忧。适当时候，解决终身雇员的住房公积金问题。

3) 给员工提供实现自我的空间和平台

只要你忠诚，以主人翁的精神为企业努力工作，公司就给你提供发展空间和平台；你甚至可以成为这个公司的主人！只要你忠诚、努力，公司就给你晋升的台阶，从普通员工到管理者、直至董事长！

坚持鼓励员工进修和职业培训，给年青人成长提供土壤。

给想干事的员工提供支持（平台）。①你想唱戏，有现成的舞台，尽管用！②无现成舞台，你出工，公司出钱，咱们一起搭台。搭好台，你唱戏，我捧场，共同成就一番事业。关键是你想干事！

4) 用严格的管理，助力员工拥有尊严。

给员工体面工作的基本物质保障。做实公司党、团及工会组织。建立健全员工职称晋升渠道。创造严格训练的氛围。

5.1.3 以顾客为关注焦点

最高管理者应以增强顾客和员工满意为目的，确保顾客和员工的要求得到确定并予以满足，监理督导部负责确定顾客和员工要求，对顾客和员工满意度测量及监视。

1) 公司要满足顾客合同、订单等文件中明确规定的方式得到规定的要求，同时还要满足顾客对监理服务的及时性、服务态度及服务质量等问题的交付要求。

2) 对顾客没有明确规定，但规定的用途或已知预期的用途所必然要包含的要求，公司给予满足。

3) 监理督导部通过市场调研，顾客满意度测评（含对监理服务的改进建议、顾客投诉及处理等过程产生的数据）等方式和渠道获取相应的信息。

4) 监理督导部负责对顾客要求的信息进行分类，并传递相关部门，使其通过有关规定的活动转化为产品、过程的特性或规范，并通过体系运行满足顾客要求。



5. 领导作用

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 23 页 共 64 页

5) 公司要监视顾客和员工对公司是否以满足其要求的感受信息,并确定获取和利用这种信息的方法。

6) 在监理活动中,公司始终本着以顾客为中心的原则。通过依法合规的渠道,尽可能的准确地了解顾客需求;用勤奋、诚信、严格、精细的监理服务,尽可能满足业主当前和未来的需求,增进顾客满意。

7) 公司通过执行《业务承接与合同评审程序》和《顾客满意度调查》,确保顾客的需求不断得到满足。

5.2 方针

5.2.1 管理方针

安全至上,以人为本 “关注安全,以人为本”应该成为深入我们骨髓、融化在我们血液中、像呼吸一样自然的理念。“安全至上”,应坚持预防为主。本着对员工、社会负责的精神,保护全体员工的健康和安全,塑造企业爱护员工、服务社会的良好形象。

质量第一,诚信当先 要求自我做起,体现诚实守信,坚持以质量求发展的理念。要本着对客户负责的精神,严格遵守国家法律、法规行业标准等要求,脚踏实地打造放心工程,树立“诚、勤、严、精”的企业形象。

保护环境,从我做起 “节约资源、爱护环境,”从自身做起,自觉树立低碳环保的绿色服务理念,实现企业与社会、人与自然和谐相处,实现和谐发展、可持续发展。

注重细节,精益求精 细节决定成败、精细带来卓越。注重细节,精益求精体现了企业坚持持续改进与发展,不断追求更高目标的意愿和精神。



5. 领导作用

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 24 页 共 64 页

5.2.2 落实管理方针措施

- 1) 最高管理者应确保管理方针的沟通。
- 2) 技术咨询部负责人应通过会议、网络等方式宣贯公司的管理方针，使每位员工能够充分理解并牢记心中。
- 3) 公司各部门和二级机构首长负责公司管理方针的宣贯和落实，纳入公司的员工考核制度。

5.3 管理岗位职责和权限

公司总经理应明确组织机构，规定各层次的职责、权限，规定内部协商和沟通的途径并形成文件予以传达，以便于管理体系充分、有效实施与运行。

1 总经理岗位职责和权限

- 1) 负责执行国家和上级有关质量、环境、职业健康安全的方针、政策、法规，确保管理符合国家规定和用户需要的有关要求。
- 2) 组织制订和批准发布企业的管理方针、管理目标、管理手册，对管理体系的建立和有效运行负责。
- 3) 任命管理者代表，授权管理者代表独立开展有关工作中的全部活动。
- 4) 批准公司管理手册、程序文件及重要环境因素和重要危险源管理方案。
- 5) 授权监理督导部对服务质量进行独立督导检查，保证督导工作不受任何人员的干扰和干预。
- 6) 主持管理评审，批准管理评审计划、管理评审报告。
- 7) 负责协调各部门之间的关系，为开展相关管理活动提供充分的资源。

2 管理者代表的职责权限

- 1) 确保按照标准的要求建立、实施与保持管理体系。
- 2) 向最高管理者汇报管理体系的运行情况和任何改进的需求以供评审，并为管理体系的改进提供依据。



5. 领导作用

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 25 页 共 64 页

- 3) 确保在整个组织内提高满足顾客要求的意识。
- 4) 负责就管理体系有关事宜与外部方进行联系。

3 安全总监职责权限

- 1) 依据国家的安全政策和法规，结合公司的安全管理方针，统一部署、组织、协调指导公司和二级机构安全管理工作。
- 2) 组织研究、解决在监理工作中的重大安全生产问题。
- 3) 负责对安全监理工作进行管理和考核，实行一票否决制，督促检查项目安全监理工作责任制的落实情况。
- 4) 负责组织和领导贯彻公司安全管理体系建设，推进公司安全管理体系的管理工作及各项活动的系统化和规范化。
- 5) 安全管理实行一票否决制，二级机构首长在履行合同义务期间，凡是发生安全事故，除在全年综合目标考核时按规定扣分外，还应取消责任人当年评选各类先进的资格，及奖金的发放等。

4 职业健康安全事务代表职责权限

- 1) 参与危险源辨识、风险评价和控制措施的确定。
- 2) 参与事件调查。
- 3) 参与职业健康安全方针和目标的制定和评审。
- 4) 对影响员工职业健康安全合理的变更进行协商。
- 5) 对职业健康安全事务发表意见。
- 6) 与承包方就影响他们的职业健康安全的变更进行协商；适当时，组织应确保对相关外部方有关的职业健康安全事务进行协商。

5 副总经理岗位职责和权限

- 1) 负责协助总经理做好贯彻执行国家和上级的法律法规、方针政策、标准规范与规章制度。



5. 领导作用

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 26 页 共 64 页

2) 严格执行国家安全生产的方针、政策、各种规章制度及各项标准，代表企业对安全生产行使监督检查。

3) 全面负责公司的安全生产管理工作，并参与事故调查和处理，监督整改措施的落实。

4) 负责公司市场开拓和管理工作的，依据公司战略规划及市场行情，制订实施年度市场拓展战略，保证完成公司下达的任务。

5) 负责审批所管部门相关文件。

6) 负责做好公司技术、管理、执行的组织协调和指导工作，以实现公司的管理目标。

7) 负责公司的经营工作，进行合同评审。

8) 负责与顾客沟通和有关信息的处理工作。

9) 协助公司总经理做好企业管理各项工作。

6 总工程师岗位职责和权限

1) 在总经理的领导下，负责公司的全面技术管理工作。

2) 主持技术咨询部的日常工作，负责制定、引进和推广新技术。

3) 组织推广适用于公司的国家、省、市及行业颁布的有关法律、法规及规范、标准等。

4) 对公司各项目监理站监理过程中出现的重大技术问题，负责组织研究处理，并向有关部门代表公司提出意见。

5) 负责组织公司的技术交流、专题研讨会和对外的技术交流活动。

6) 负责按质量管理体系中有关程序规定的要求审批公司的技术文件。

7 综合办公室岗位职责和权限

1) 综合办公室是公司的日常办事机构，办公室主任受分管副总经理直接领导，负责办公室的全面工作。

2) 负责公司机关的考勤及日常工作。

3) 负责往来文件、函件的收发及公司文件的管理与控制。



5. 领导作用

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 27 页 共 64 页

- 4) 负责公司的对外宣传、联络和接待等往来事务。
- 5) 负责公司机关的安全保卫工作。
- 6) 负责公司机关有关办公用品设备的采购、保管等工作。
- 7) 负责公司工会的日常工作，积极开展公司的企业文化建设。
- 8) 负责组织公司的文化、娱乐、职工福利等活动。
- 9) 负责公司车辆的管理及使用，做好后勤保障工作，解除驻外员工的后顾之忧。
- 10) 公司领导交办的其他工作。

8 技术咨询部岗位职责和权限

- 1) 在总工领导下，负责技术咨询部的全面工作。
- 2) 负责技术资料的识别和管理，及时将新发布（修订）的规范、标准的有关信息通知相关部（室）和各二级机构。确保公司执行的有关法律法规和技术规范为有效版本。
- 3) 负责公司质量、环境、职业健康安全管理体系的运行；组织编写、修订及解释公司管理体系文件《管理手册》及《管理体系程序文件》，组织管理体系内审，协调好相关活动，跟踪与验证各项纠正、预防措施。
- 4) 注意收集需要解决的重大技术问题，开发、引进和推广新技术、新工艺；组织科研攻关和业务合作，研发公司技术标准。
- 5) 负责相关学校“实习基地”以及组织实施对外提供技术培训。
- 6) 负责公司科研项目的管理。
- 7) 确定公司管理方针和管理目标，对管理体系的建立、完善、实施及保持负责；领导负责管理体系的内部评审工作。
- 8) 公司领导交办的其他工作。

9 经营合同部岗位职责和权限

- 1) 在副总经理直接领导下，负责经营合同部的全面工作。
- 2) 负责监理业务的承接、洽商工作，参与投（议）标活动，拟订监理合同。



5. 领导作用

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 28 页 共 64 页

- 3) 负责编写投(议)标文件, 组织对投(议)标文件、合同的评审。
- 4) 负责合同管理工作, 及时填写合同管理台帐。
- 5) 负责办理(更换、变更)各级建筑有形市场之交易许可证。
- 6) 落实公司合同管理的规章制度; 协助主管领导与项目负责人(总监)签定责任状。
- 7) 认真做好公司经营统计工作, 协助财务总监做好项目的盈亏分析和成本核算工作。
- 8) 公司领导交办的其他工作。

10 监理督导部岗位职责和权限

- 1) 在总经理领导下, 负责监理督导部的全面工作。
- 2) 参与投标评审(分析招标文件)、合同评审及标书(技术标)的编制和评审。
- 3) 对新中标项目, 配合有关部(室)及总监组建监理站。负责起草总监任命书(授权书)、监理站进场报告和监理站公章启用报告。
 - 4) 监督监理站的工作文件(包括但不限于监理规划、监理细则、监理工作总结、竣工备案表)的编制和落实情况, 并负责归档。
 - 5) 组织公司内部审核和二级机构现场检查工作, 并收集顾客调查表及业主的其他反馈信息。
 - 6) 组织填写监理业绩证明, 负责公司年度考核及评先工作。
 - 7) 协助总工参与安全、质量事故的调查及处理。
 - 8) 负责建立并维护项目台账(项目进展、仪器设备等)。
 - 9) 协助对独立核算监理站的管理。
 - 10) 公司领导交办的其他工作。

11 企划部岗位职责和权限

- 1) 在副总经理领导下, 负责企划部的全面工作。
- 2) 负责管理公司的营业执照(含法人代码)和相关资质证书。负责工商年检及各类资质的申报、年检。



5. 领导作用

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 29 页 共 64 页

- 3) 负责公司与政府主管部门及有关行业协会的联络。
- 4) 负责公司的人事管理（员工招聘、培训及执业资格注册）。
- 5) 组织或配合有关部（室）积极申报各类奖项。
- 6) 负责公司员工发表论文的统计及版面费报销验收。
- 7) 公司领导交办的其他工作。

12 资讯管理部岗位职责和权限

- 1) 在副总经理直接领导下，负责资讯管理部的全面工作。
- 2) 负责公司企业文化建设及企业文化宣传，对内提高员工对企业的认同感、归属感，对外树立公司良好行业形象、塑造企业品牌。
- 3) 负责公司网络、网站、微信公众号、QQ 群的日常维护管理工作。
- 4) 负责公司网站、微信公众号内容发布与更新，实现信息资源共享，文明沟通、健康高效的公众交流平台。
- 5) 负责公司与政府职能部门、行业协会、相关单位和个人，以及媒体有关宣传事务的沟通、协调和对接工作。
- 6) 主持公司简介及宣传册等的修订工作，并负责公司《宣传册》、《年鉴》和《员工手册》等其他印刷品的编辑、出版工作、会议 PPT 制作。
- 7) 做好与公司其他部门业务上的沟通协调、支持配合及工作对接。
- 8) 负责公司和二级机构档案及公司文件的汇编登记和保管工作。
- 9) 公司领导交办的其他工作。

13 财务部岗位职责和权限

- 1) 在总经理和财务总监的直接领导下，负责财务部的全面工作。
- 2) 负责财务核销、工资发放工作。
- 3) 负责各类税金、社保金的缴纳和扣缴工作。
- 4) 负责公司的税务登记证、银行开户许可证等的年审工作。



5. 领导作用

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 30 页 共 64 页

- 5) 负责公司银行帐号的管理工作，跟踪各项目合同款的到帐情况。
- 6) 负责向开户行申请开具投标保函、履约保函等银行信用文件。
- 7) 负责编制各类财务报表（如损益表、资产负债表、现金流量表等）。
- 8) 协助财务总监做好监理项目的盈亏分析和成本核算工作。
- 9) 负责贯彻落实国家和公司财务管理的规章制度，制定并严格执行财务管理实施细则。
- 10) 财务管理实行一票否决制，凡是不配合财务管理人员，除在全年综合目标考核时按规定扣分外，还应取消责任人当年评选各类先进的资格，及奖金的发放等。
- 11) 公司领导交办的其他工作。

14 二级机构职责和权限

二级机构是公司在监理现场工作机构。在二级机构首长的领导下，根据合同文件和委托人的指示，负责所监理工程建设全过程的监理工作，对整个项目的监理工作负管理、协调、监督责任；负责本项目工程质量、进度、投资控制，职业健康安全、环保水保、工程合同和信息管理工作；负责施工图现场核对；审核实施性施工组织设计、关键技术方案、专项施工安全方案、安全应急救援预案、环保应急准备及响应措施、变更设计等，并提出合理化建议；对应用的新工艺、新材料、新技术、新设备等提出意见；组织或参与各阶段工程验收；参与联合调试。

1) 依据《委托监理合同》和公司的管理体系文件，建立并有效运行本监理机构的质量、安全、环保管理体系和检测工作体系；制定并负责指导和检查实施《监理规划》和《监理实施细则》。

2) 建立组织机构和文件管理体系，并实施动态管理。

3) 按《委托监理合同》规定，配齐人员、设施和仪器，建立与委托人正常的工作联系渠道。

4) 组织专业监理工程师学习合同文件和与工程相关的法律法规、规范标准等。熟悉设计文件，进行工程现场踏勘和调查，熟悉并掌握沿线地形、地貌、工程地质和水文地质情况、沿线测量标志情况。



5. 领导作用

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 31 页 共 64 页

- 5) 依据《委托监理合同》，组织监理工作交底。
- 6) 组织各专业监理工程师完成对设计图纸的核对；分段分专业建立工程量台账，负责汇总设计图纸核对中发现的问题，通过委托人向勘察设计单位提出书面意见和建议。
- 7) 组织各专业监理工程师参加测量桩位和资料的交底，审核承包人提交的平面控制网、高程控制网、施工临时水准点、控制桩复测等测量结果。
- 8) 组织监理人员参加委托人主持召开的设计技术交底会和第一次交底会议。主持召开工地例会，并根据需要及时召开专题会议。
- 9) 审核承包人的质量、职业健康安全、环境管理体系；检查承包人进场施工机械、人员是否与投标书一致；审查承包人行政、技术主要负责人和管理人员及特种作业人员的资格。
- 10) 审查承包人的工程分包内容和分包人的资质、业绩，涉及特种作业时要求审查其特种作业许可证。
- 11) 审批施工组织设计方案、施工临时用电方案、专项安全施工方案、安全应急救援预案、环保应急准备及响应措施。
- 12) 组织监理工程师对进度目标进行风险分析，制定防范性对策并上报委托人。
- 13) 组织监理工程师对造价目标进行风险分析，制定防范性对策并上报委托人。
- 14) 审核技术方案、工程数量等。
- 15) 检查承包人的工地试验室。审核其试验设备，人员资质和工作能力。
- 16) 建立监理现场的试验、检测工作体系，按照相关规范及委托人规定的项目与频率，独立开展试验、检测工作。
- 17) 审批承包人拟用于工程的原始材料、成套设备的品质以及工艺试验和标准试验，与承包人共同对现场物资设备进行验收并作出验收结论。
- 18) 审核承包人拟用于工程的机械设备的性能与数量。
- 19) 审批承包人实施本工程的工程方案及主要方法和工艺，审批重点复杂工程的方案及主要方法和工艺。



5. 领导作用

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 32 页 共 64 页

20) 审核专业间的衔接；提出并协调与本标段施工接口有交叉影响的问题，并上报委托人。

21) 检查、检验承包人的放样测量资料和放样测量精度。

22) 检查承包人开工前的各项准备工作，当各项准备工作已达到规定的要求时，审签开工申请，经报委托人批准后下达开（复）工令，批准单项工程开工报告。

23) 初步审批承包人提交的总体进度计划，组织分解委托人批准的总体进度计划。

24) 检查和督促承包人实施进度计划，督促承包人编制进度调整计划；审查承包人的进度调整计划，并上报委托人审批。

25) 对试验室和各专业监理工程师的工作质量进行抽检，以确保施工监理的质量。

26) 组织监理人员采用旁站、巡视、检测、试验等手段对工程施工过程进行有效监视、控制，以确保施工过程的质量。

27) 组织对已完工的工程进行中间检验和验收。

28) 对于承包人工程实施过程中发现的违约行为，及时签发监理指令、制止或处理，同时报告委托人；全力协助委托人对于严重违约的承包商进行退场清算工作。

29) 每月组织一次或参加委托人组织的质量、安全和环保水保大检查。

30) 调查、处理工程质量缺陷和事故、安全环境污染隐患和事故。

31) 经验收合格的工序签发验收申请单和检验批。

32) 对工程量清单按分项工程进行分解和核算，及时按要求完成清单核算成果表。

33) 依据合同文件和程序要求，审查经监理工程师验收合格、数量核实、由承包商提交的季度已完成工程数量表和验工计价表进行认真审核。

执行性文件：《顾客满意度调查控制程序》（JDZX/CX[2017]-13）

《业务承接与合同评审程序》（JDZX/CX[2017]-17）

《关于聘任公司总部各部（室）主要负责人的决定》[2017]5号



6. 策 划

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 33 页 共 64 页

6.1 应对风险和机遇的措施

6.1.1 基本要求

1) 公司明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求、评价这些措施有效性的方法。以消除产生问题的潜在原因，防止发生不合格。公司各职能部门分别组织实施管理目标及其实现的策划。

2) 技术咨询部为管理体系策划的归口管理部门，为保证管理目标的顺利完成，公司进行相应的管理体系策划，确保识别并提供充分的资源。技术咨询部负责组织各部门进行管理体系策划，编写相应的体系工作计划并对实施情况进行监督检查；各专业部门对分管的业务管理进行策划，编写相应的工作计划并对实施情况进行监督检查，并识别潜在不合格、分析潜在不合格原因（趋势），针对监理服务过程和管理体系中存在的潜在不合格采取相应的措施，以消除不合格的原因，防止不合格的发生。所采取的预防措施应与潜在问题的影响程度相适应。

6.1.2 安全质量的措施

1) 监理服务过程中的主要风险，是由于没有履行在工程质量和安全方面的监理责任，而留下的质量隐患，或发生安全、质量事故。

2) 应对风险措施包括以下方面：

① 严格执行合同。这是防范监理行为风险的基础。监理工程师必须树立牢固的合同意识，对自身的责任和义务要有清醒的认识。既要不折不扣的履行自身的责任和义务，又要注意在自身的职责范围内开展工作，随时随地以法律法规、规范、标准及合同为处理问题的依据、在业主委托的范围内，正确的行使监理委托合同中赋予自身的权力。

② 提高专业技能。专业技能是提供监理服务的必要条件。努力提高自身的专业技能是监理工程师所从事的职业对自身提出的客观要求。监理工程师绝不能满足现状，必须不断学习，总结经验，提高自身的技术功底，锻炼自身的组织协调能力。



6. 策 划

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 34 页 共 64 页

③ 提高管理水平。是发挥监理工程师主观能动性，提高工作效率的重要方面，也是防止管理风险的重要保证。

④ 加强职业道德约束。监理工程师的职业道德教育，使遵守职业道德成为监理工程师的自觉行为。

6.1.3 保护环境措施

1) 技术咨询部为环境因素识别的归口管理部门，负责组织编制并实施《环境因素管理程序》，各部门和二级机构首长结合各自的实际情况编制相应的环境因素（如环境因素识别和重要环境因素清单）。

2) 监理服务过程中环境影响因素主要是有毒有害危险化学品物品的（废电池、核磁检测仪）保管和处置。

3) 环境因素的评价包括以下内容：

① 对存在的环境因素应进行定性和定量评价。尤其在关键的作业活动、设备和场所中，要找出潜在的环境因素，并进行分析和评价。

② 重要环境因素评价要准确、符合客观事实。依据法律法规及其他要求的具体情况，确定的重要环境因素，应采取相应的控制措施。

③ 确定重要环境因素时应考虑：法律法规及其他要求的规定；环境保护事件发生的频率、影响范围、影响程度、社会的关注度；控制的难易程度等。

6.1.4 监理活动中危险源措施

1) 技术咨询部为危险源辨识、风险评价和控制措施的确定的归口管理部门，负责组织编制并实施《风险管理程序》对公司危险源进行识别、风险评价和控制措施的确定，制定方案，确保管理方针、目标的实现。各部门和二级机构首长结合各自的实际情况编制相应的危险源（如危险源识别和不可接受风险清单）。

2) 监理服务过程中主要危险源类型是：交通事故、高空坠物、物体打击、机械伤害、触电、坍塌、中毒、火灾 8 类。



6. 策 划

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 35 页 共 64 页

3) 危险源辨识应考虑：

① 常规和非常规活动。

② 所有进入工作场所的人员（包括承包方人员和访问者）的活动。

③ 人的行为、能力和其他人为因素。

④ 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健康安全产生不利影响的危险源。

⑤ 在工作场所附近，由组织控制下的相关活动所产生的危险源。

⑥ 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。

⑦ 组织及其活动的变更或计划的变更。

⑧ 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。

⑨ 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。

⑩ 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。

4) 风险评价的方法应考虑：主要采用风险发生的概率和损失量进行确定，风险等级划分。具体详见（风险管理程序）。

① 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。

② 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。

③ 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。

5) 在确定控制措施或考虑变更现有控制措施时，应按如下顺序考虑降低风险：

① 消除。

② 替代。

③ 工程控制措施。



6. 策 划

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 36 页 共 64 页

④ 标志、警告和（或）管理控制措施。

⑤ 个体防护装备。

6) 技术咨询部和二级机构应将危险源辨识、风险评价和控制措施的确定的结果形成文件并及时更新。

7) 在建立、实施和保持职业健康安全管理体系时，组织应确保对职业健康安全风险和确定的控制措施得到考虑。

6.1.5. 合规义务

1) 公司建立并保持《法律法规和其他要求控制程序》，确定适用于公司经营、生产与服务活动中与质量、环境、职业健康安全相关的法律、法规和其他相关要求，并建立获取的渠道，培训这些法律、法规和其他要求，提高员工的法律意识和认知水平。

2) 公司应遵守的与质量、环境、职业健康安全相关的法律、法规和其他要求的范围包括：国家法律；行政法规；行业规范、标准、指南；部门规章；地方法规；与有关机构的协定；其他。

3) 明确责任，规定获取相关法律、法规要求的渠道；建立《适用的法律法规和其他要求清单》。

4) 跟踪相关法律、法规和其他要求，更新《适用的法律法规和其他要求清单》，确保相关法律、法规和其他要求现行修订状态得到识别，并及时获取有效版本，将这些信息传达给员工和相关方。

5) 对这些法律、法规及其他要求进行培训，以提高员工的法律意识和认知水平，履行相关法律责任。

6) 相关法律、法规要求是全过程质量控制、环境因素识别、危险因素辨识、风险评价和风险控制计划等的重要依据准则，也是设定目标、指标、制定管理方案、实施运行控制、监视和测量等活动的重要依据。

6.2 管理目标及其实现的策划



6. 策 划

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 37 页 共 64 页

6.2.1 管理目标

1) 质量目标

- ① 公司承接的监理项目工程本体一次竣工验收合格率 100%。
- ② 顾客满意度大于 90%。

2) 环境目标

- ① 减少工作区能源、办公用品消耗，减少固体废弃物排放。
- ② 固体废弃物分类处置率大于 90%。

3) 职业健康安全目标

- ① 杜绝重大、严重交通安全事故，杜绝火灾爆炸的发生。
- ② 劳动保护用品及时发放，发放率为 100%；正确使用工具率 100%。
- ③ 预防职业病，员工体检率 100%。
- ④ 所有员工每年的安全教育培训不少于 1 次，培训率为 100%。

6.2.2 目标实现的策划

6.2.2.1 总体要求

1) 管理者代表以管理方针为基础，结合顾客、市场的信息反馈，提出本年度管理目标，经公司总经理批准后发布实施。

2) 监理项目实行总监负责制，总监是公司派往现场监理机构(站)的全权负责人，承担项目监理的最终责任。总监以公司在工程项目中的代表身份，与业主、承包商及有关部门协调沟通，保证监理合同的顺利执行；对外向建设方(业主)负责，对内向公司负责，公司向二级机构保障投标文件内人员、设备配备落实。监理督导部按照检查计划，对二级机构进行督导和考核(包括业主信用评价)。

6.2.2.2 质量目标策划

最高管理者应确保在组织的相关职能和层次上建立质量目标，质量目标包括满足监理服务要求所需的内容。质量目标应是可测量的，并与质量方针保持一致。



6. 策 划

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 38 页 共 64 页

6.2.2.3 实现环境目标的措施的策划

1) 组织应对其内部有关职能和层次，建立、实施并保持形成文件的环境目标和措施。如可行时，目标和措施应可测量。目标应与环境方针相一致，并包括对污染预防、持续改进和遵守适用的法律法规要求及其他要求的承诺。

2) 组织在建立和评审环境目标时，应考虑法律法规要求和其他要求，以及它自身的重要环境因素，保障环境所需的资源。此外，还应考虑可选的技术方案，财务、运行和经营要求，以及相关方的观点。

3) 组织应制定、实施并保持一个或多个旨在实现环境目标方案，其中应包括：

- ① 规定组织内各有关职能和层次实现环境目标的职责。
- ② 实现目标的方法和时间表。

6.2.2.4 职业健康及安全目标和方案

1) 组织应在其内部相关职能和层次建立、实施和保持形成文件的职业健康安全目标。可行时，目标应可测量。目标应符合职业健康安全方针，包括对防止人身伤害与健康损害，符合适用法律法规要求与组织应遵守的其他要求，以及持续改进的承诺。

2) 在建立和评审目标时，组织应考虑法律法规要求和应遵守的其他要求及其职业健康安全风险。组织还应考虑其可选技术方案，财务、运行和经营要求，以及有关的相关方的观点。

3) 组织应建立、实施和保持实现其目标的方案。方案至少应包括：

- ① 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。
- ② 实现目标的方法和时间表。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。

6.2.2.5 管理目标和方案的考核

技术咨询部和监监理督导部分别负责机关各部门和二级机构的质量、环境、职业健康安全相关的目标、指标、方案完成情况考核工作。



6. 策 划

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 39 页 共 64 页

6.3 变更的策划

6.3.1 管理体系变更策划的时机

- 1) 当质量、环境、职业健康安全管理体系标准有新的要求时。
- 2) 公司组织机构、人员发生变化时。
- 3) 需要对质量管理体系进行调整的时候。
- 4) 体系运行出现重大事故时。
- 5) 管理体系建立时。

6.3.2 管理体系策划应考虑

公司在质量、环境、职业健康安全管理体系进行变更时，应按所策划的方式实施。应考虑：变更的目的和潜在后果；确保管理体系的完整性；资源的可获得性；职责和权限的分配和再分配等。

6.3.3 管理体系变更输出

- 1) 文件(手册、程序、作业指导书)；
- 2) 管理过程/活动、相互关系及活动顺序；
- 3) 所需资源；
- 4) 管理体系的持续改进。

执行性文件：《环境因素管理程序》(JDZX/CX[2017]-18)

《风险管理程序》(JDZX/CX[2017]-20)



7. 支 持

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 40 页 共 64 页

7.1 资源

为确保管理体系的有效运行和持续改进，实现管理方针、目标和指标，必须配备各项监理服务活动所需的资源。这些资源主要是：人力资源、试验仪器、工作环境、信息资源、财力资源。

7.1.2 人员

人力资源是公司的宝贵资源，是公司发展的决定性因素。企划部是人力资源的管理部门，应编制监理服务过程中的各部门各岗位，制定相应的任职要求，从“教育、培训、技能和经验”四个方面，选聘合适的能够胜任的人员承担各岗位的工作，满足公司发展需求。

7.1.3 基础设施

1) 二级机构是组建监理站基础设施的归口管理部门，监理服务过程中按照投标文件设备标准化要求，配备相应的设备，满足监理业务的需求，并负责各类设备的维修保养，保证设备设施配置齐全，功能完好。

2) 基础设施主要是监理站驻地生活配套设施、试验仪器、专用工具、交通车辆、办公设备。

3) 公司各单位根据所负责的基础设施的划分，分别负责相应类别设施的配备及其维护保养。

7.1.4 过程运行环境

1) 二级机构应保持良好的办公和生活环境。

2) 监理现场应保持文明施工。

3) 组织应确定和管理为达到监理服务符合要求所需的工作环境。包括人为因素、物理因素、环境因素和其他因素，如照明或天气等。

4) 在监理过程中产生的环境因素和危险源，执行《环境因素控制程序》和《风险控制程序》。



7. 支 持

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 41 页 共 64 页

7.1.5 监视和测量资源

7.1.5.1 监理服务过程中监视和测量资源

- 1) 监理服务过程中，应该配备开展监理业务需要的试验仪器设备、测量仪器、专用工具，同时要确保这些仪器的精度能够符合国家标准，并提供证明资料。
- 2) 当利用监视和测量来验证监理服务和服务要求时，组织应确定并提供所需的资源，以确保结果有效和可靠。
- 3) 组织应确保所提供的资源：
 - ① 适合所开展的监视和测量活动的特定类型。
 - ② 得到维护，以确保持续适合其用途。
- 4) 组织应保留适当的成文信息，作为监视和测量资源适合其用途的证据。

7.1.5.2 测量溯源

- 1) 用于监理工作的检验、测量和试验设备，按照规定的時間间隔或在使用前进行对照溯源到国家基准的检定和校准，并取得相关有效的校检证书。
- 2) 对设备应按操作规程进行正确的操作。
- 3) 设备应带有表明其校准状态的合适的标识和记录。
- 4) 确保仪器、设备处于适宜的使用环境中。
- 5) 当发现检测设备偏离校准状态时，将评审其已测结果，必要时追回重测，以消除失准造成的影响。
- 6) 组织应按照监视和测量的要求建立过程，以确保监视和测量活动可行。
- 7) 为确保结果有效，必要时，测量设备应：
 - ① 对照能溯源到国际或国家标准的测量标准，按照规定的時間间隔或在使用前进行校准或检定。当不存在上述标准时，应编制自校规程和记录。
 - ② 必要时进行调整或再次调整。
 - ③ 具有标识，以确定其校准状态。
 - ④ 防止可能使测量结果错误的调整。



7. 支 持

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 42 页 共 64 页

⑤ 在搬运、维护和贮存期间防止损坏或失效。

8) 当发现监视和测量设备偏离校准状态或不符合要求时，对以往的测量结果有效性应进行评价和记录，并对该资源和任何受影响的监理服务采取适当的措施。

9) 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，并在必要时予以重新确认。

10) 当环境因素和危险源需要监测时，应对设备进行检定。

11) 当发现测量设备不符合预期用途时，组织应确定以往测量结果的有效性是否受到不利影响，必要时应采取适当的措施。

7.1.6 组织的知识

7.1.6.1 知识的范围

1) 公司应确定所需的知识，以运行过程并获得合格产品和服务。这些知识应予以保持，并在必要范围内可得到。

2) 为应对不断变化的需求和发展趋势，公司应审视现有的知识，确定如何获取更多必要的知识和知识更新。

3) 公司的知识是公司特有的知识，通常从其经验中获得。是为实现公司目标所使用和共享的信息。公司的知识可以基于：

① 内部来源（如知识产权；从经历获得的知识；从失败和成功项目得到的经验教训；获取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）。

② 外部来源（如标准；学术交流；专业会议；从顾客或外部供方收集的知识）。

7.1.6.2 知识的获取

公司对内部已有知识的整理和对外部知识的获取。包括将公司内部的隐性知识转化为显性知识，对内部知识进行分类、梳理、汇总，从外部如顾客、合作伙伴或公开的知识来源（如互联网、学术期刊）通过购买、合作和兼并等方式，获取所需要的知识或有针对性地引入相应的人才，也包括典型的参加培训、专业会议和学术交流等方式获取新的知识。



7. 支 持

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 43 页 共 64 页

7.1.6.3 知识的存储

公司建立知识库，将知识存储于公司的内部，既包括了显性的知识也包括了隐性的知识。这其中涉及到存储媒介的选择，检索机制的建立以及对知识的更新等。

7.2 能力

组织应：

- 1) 确定在其控制下工作的人员所具备的能力，这些人员从事的工作影响管理体系绩效和有效性。
- 2) 基于适当的教育、培训或经历，确保这些人员是胜任的。
- 3) 适用时，采取措施以获得所需的能力，并评价措施的有效性。
- 4) 保留适当的成文信息，作为人员能力的证据。

7.3 意识

组织应确保在其控制下工作的人员知晓：

- 1) 管理方针。
- 2) 相关的管理目标。
- 3) 他们对管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处。
- 4) 不符合管理体系要求的后果。

7.4 沟通

组织应确定与管理体系相关的内部和外部沟通，包括：内部上下级之间、各部门之间、员工与员工之间、企业与顾客之间在监理服务、职业健康安全与环境方面的信息得到交流、协商和沟通。

7.4.1 质量信息交流

最高管理者应确保在组织内建立适当的沟通过程，确保与管理体系有关的质量信息进行内部沟通和外部信息交流，并建立、实施和保持相应的程序，用于有关其质量管理体系的运行。



7. 支 持

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 44 页 共 64 页

7.4.2 环境信息交流

- 1) 建立、实施并保持相应的程序，用于有关其环境因素和环境管理体系的运行。
- 2) 组织内部各层次和职能间的信息交流。
- 3) 与外部相关方联络的接收、形成文件和答复。
- 4) 应决定是否与外界交流它的重要环境因素，并将其决定形成文件。如决定进行外部交流，就应规定交流的方式并予以实施。

7.4.3 职业健康安全沟通、参与和协商

1) 沟通

针对其职业健康安全危险源和职业健康安全管理体系，公司建立、实施和保持程序，用于：

- ① 在组织内不同层次和职能进行内部沟通。
- ② 与进入工作场所的承包方和其他访问者进行沟通。
- ③ 接收、记录和回应来自外部相关方的相关沟通。

2) 参与和协商

建立、实施并保持程序，用于：

- ① 工作人员：
 - 适当参与危险源辨识、风险评价和控制措施的确。
 - 适当参与事件调查。
 - 参与职业健康安全方针和目标的制定和评审。
 - 对影响他们职业健康安全合理的变更进行协商。
 - 对职业健康安全事务发表意见。

应告知工作人员关于他们的参与安排，包括谁是他们的职业健康安全事务代表。

- ② 与承包方就影响他们的职业健康安全的变更进行协商。

适当时，组织应确保与有关的外部相关方就职业健康安全事务进行协商。



7. 支 持

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 45 页 共 64 页

7.5 成文信息

1) 根据管理体系的要求，结合公司实际情况，编制了管理体系文件。管理体系文件包括：

- ① 管理手册。
- ② 程序文件。
- ③ 作业指导书。

2) 在创建和更新成文信息时，组织应确保适当的：

- ① 标识和说明。
- ② 形式。
- ③ 评审和批准，以保持适宜性和充分性。
- ④ 信息的发布和保存。

3) 综合办公室为文件控制的归口管理部门，负责编制《文件控制程序》，对管理体系的文件进行控制，规定以下方面所需的控制：

- ① 在文件发布前进行审批，确保其充分性和适宜性。
- ② 必要时对文件进行评审和更新，并重新审批。
- ③ 确保对文件的更改和现行修订状态做出标识。
- ④ 确保在使用处能得到适用文件的有关版本。
- ⑤ 确保文件字迹清楚，易于识别。

⑥ 确保对策划和运行职业健康安全管理体系所需的外来文件做出标识，并对其发放予以控制。

- ⑦ 防止对过期文件的非预期使用。若须保留，则应做出适当的标识。

4) 技术咨询部负责与环境、职业健康安全方面的法律法规及其他要求文件的管理。

5) 资讯管理部为记录管理的归口管理部门，建立公司记录清单，负责编制《记录控制程序》，以保持和控制记录，符合规定要求和管理体系的有效运行提供证据，对记录的标识，贮存、保护、检索、保留和处置等作出规定。



7. 支 持

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 46 页 共 64 页

7.6 法律法规清单

公司为全面贯彻管理体系标准的规定，遵照国家和地方的法律法规和其他要求，制定《法律法规和其他要求控制程序》，主管部门是技术咨询部，主要内容是：

- 1) 明确法律法规和其他要求的获取范围和获取途径。
- 2) 在建立、实施和保持环境管理体系与职业健康安全管理体系时，组织应确保对适用法律法规要求和组织应遵守的其他要求得到考虑。
- 3) 应使这方面的信息处于最新状态。
- 4) 应向在其控制下工作的人员和其他有关的相关方传达相关法律法规和其他要求的信息。
- 5) 编制适用的《法律法规和其他要求总清单》，报总经理审批。

当法律、法规和其他要求发生变化时，或公司的经营活动发生较大变化时，应对适用的法律、法规和其他要求进行更新识别。

- 6) 将公司与环境因素和职业健康安全相关的法律法规要求建立对应关系。

执行性文件：《文件控制程序》（JDZX/CX[2017]-02）

《记录控制程序》（JDZX/CX[2017]-03）

《沟通控制程序》（JDZX/CX[2017]-04）

《监理活动合规（法律法规）性审查控制程序》（JDZX/CX[2017]-15）



8. 运 行

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 47 页 共 64 页

8.1 监理工作的策划和控制

1) 二级机构是为监理服务过程中策划的归口管理部门，负责制定、实施组织各相关单位参与服务实现的活动。

2) 公司对特定项目或合同规定的管理目标和要求，应策划和确定监理服务实现所需的过程。监理服务实现的策划应与管理体系其他过程的要求相一致。

3) 监理督导部督查二级机构监理服务实现的策划活动中，应提前编制对应于项目的《年度检查计划》，在检查过程中应做好相应可追溯性记录，并按照规定的公司文件形式下发通报，对通报中的提出的问题，要明确整改责任人、整改措施、整改期限，形成闭合管理。

4) 在对监理服务实现进行策划时，应确定以下方面的适当内容：

① 项目或合同所确定的管理目标和要求。

② 针对特定项目或合同所确定的过程、文件和资源的需求。

③ 监理服务实现过程阶段的划分、工作内容以及相关人员的职责、权限和相互关系的确定。

④ 监理服务所要求的验证、确认、监视、测量、检验和试验活动，以及监理服务接收准则。

⑤ 确定为实现过程及其监理服务满足要求提供证据所需的记录。

5) 监理服务实现的策划的输出形式将因项目或合同的不同而有所差异，但应适合于实际运作。可以是口头的，文件或实物的形式。

8.2 监理服务的要求

8.2.1 准备与响应

1) 监理督导部为应急准备与响应的归口管理部门，负责组织编制并保持《应急准备和响应控制程序》，预防或减少事件的发生和对环境的影响，做好事件突发前的预测及发生后的应急反应，以减少事件带来的不良后果。

2) 最高管理者负责应急准备和响应中必需资源的配置。



8. 运 行

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 48 页 共 64 页

3) 监理督导部组织相关部室和人员对生产和服务过程中的各主要环节进行调查、评审，以确定职业健康安全和环境方面潜在隐患和可能发生的紧急情况。

4) 各部门和二级机构根据识别的危险因素和环境因素，明确可能发生的潜在事件和紧急情况，组织有关人员编制相应的应急措施，以预防或减少可能造成的职业健康安全和环境影响风险。

5) 应组织有关人员编制相应的《应急预案》，在可行的条件下，各二级机构应有针对性地组织《应急预案》的模拟演练，来培训人员并验证应急措施的适宜性。

6) 当事件发生时要快速做出反应，并采取有效措施以减少损失；必要时，特别是事件或紧急情况发生后，监理督导部应对《应急预案》进行评审，不适用时进行修订。

7) 事件或紧急情况发生后，相关部门应及时记录处理情况，达到可追溯性要求，为措施和程序的评审及修订提供依据。

8) 策划应急准备和响应过程时，应考虑：

- ① 响应紧急情况的最适当方法。
- ② 内部和外部信息交流过程。
- ③ 预防和减轻环境影响的措施；
- ④ 针对不同类型紧急情况所采取的减轻和响应措施。
- ⑤ 紧急情况后评估的需要，以确定并实施纠正措施。
- ⑥ 定期试验策划的应急响应措施。
- ⑦ 对应急响应人员进行培训。
- ⑧ 关键人员和救助机构的名录，包括详细的联系方式。
- ⑨ 疏散路线和集合地点；
- ⑩ 从邻近组织获得相互援助的可能性。

8.2.2 顾客沟通

监理督导部是顾客沟通的归口管理部门，应对以下有关方面确定并实施与顾客沟通的有效安排：



8. 运 行

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 49 页 共 64 页

- 1) 监理服务人员的能力和水平。
- 2) 合同的处理，包括对其修改。
- 3) 顾客满意度调查。
- 4) 对与进入工作场所的承包方和其他访问者等相关方的沟通执行《沟通控制程序》。

8.2.3 服务的要求的确定

监理督导部负责与监理服务有关的要求的确定。为充分了解顾客的要求并使之转化为对公司监理服务的要求，以确保满足顾客的要求，应确定：

- 1) 顾客规定的要求，包括监理服务质量的要求；交付后活动包括保证条款规定的措施、合同义务（例如保修服务）、附加服务。
- 2) 顾客没有明示的要求，但规定的用途或预期的用途所必然要包括的监理服务要求（包括习惯上隐含的潜在要求）。
- 3) 适用与监理服务的法律、法规要求，包括环境、安全、健康等方面与实现过程有关的要求。
- 4) 公司主动承诺实现的附加要求。

8.2.4 监理服务要求的评审

经营部为与项目有关要求评审的归口管理部门，负责组织与项目有关要求的评审，即合同评审。评审应在组织向顾客作出提供监理服务的承诺之前（如：提交标书、接受合同或订单及接受合同或订单的更改），并确保：

- 1) 监理服务要求已得到规定。
- 2) 与以前表述不一致的合同的要求已予解决。
- 3) 组织有能力满足规定的要求。
- 4) 评审结果及评审所引起的措施应予保留。
- 5) 若顾客没有提供形成文件的要求，组织在接受顾客新要求前应对顾客要求进行确认。



8. 运 行

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 50 页 共 64 页

8.2.5 监理服务要求的更改

若监理范围要求发生变更，组织应确保相关文件得到修改，并确保相关人员知道已变更的要求。

8.3 产品和服务的设计与开发

本公司不适用，见 1.2 条款体系范围说明

8.4 外部提供的过程、产品和服务的控制

8.4.1 总则

公司应根据供方按公司的要求提供产品的能力、供方的职业健康安全和环境管理情况选择和评价供方。应制定选择、评价和重新评价的准则。并建立评价结果及评价所引起的任何必要措施的记录。

8.4.2. 控制类型和程度

公司确保外部提供的过程、产品的服务不会对组织稳定地向顾客交付合格产品和服务的能力产生不利影响。

1) 确保外部提供的过程保持在其管理体系的控制中。

2) 规定对外部供方的控制及其输出结果的控制。

3) 外部提供的过程、产品和服务满足顾客要求和适用的法律法规要求的能力潜在影响。由外部供方实施控制的有效性。

4) 确定必要的验证或其他活动，以确保外部提供的过程、产品和服务满足要求。

8.4.3 外部供方的信息

为确保所采购的产品符合规定的采购要求，采购前，应获得准确的采购信息，采购信息应表述拟采购的产品，应包括：产品质量证明文件（合格证、材质单等）。

8.5 监理服务的提供

8.5.1. 质量运行控制



8. 运 行

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 51 页 共 64 页

- 1) 二级机构为服务提供过程的归口管理部门。
- 2) 公司采用以下措施在受控条件下进行服务提供。适用时，受控条件包括：
 - ① 可获得成文信息, 包括原材料验收申请表签认, 检验批、分项工程、分部工程、单位工程验收合格记录, 监理日记(志)、会议纪要、问题库、监理指令、旁站记录等。
 - ② 获得和使用相应的监视和测量设备并实施监视和测量。
 - ③ 编制、提供、实施作业指导文件(含相关制度)。
 - ④ 根据各项目需求配备使用适宜的设备。
 - ⑤ 现场所有监理人员均持证上岗。
 - ⑥ 人员按照相应的分工任务进行培训学习。
- 3) 当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, 公司应对任何这样的过程实施确认。经识别公司监理过程中需要确认的过程为:

铁路工程:

路基: 地基土换填、排水砂井、粉喷桩、CFG 桩、塑料排水板的主要施工过程。
过渡段填筑: 重力式挡土基坑地基承载力试验。

桥涵: 扩大基础开挖、基底处理, 钻孔桩水下砼灌注, 打入桩施工工艺试验; 墩台身砼浇筑、现浇梁砼浇筑、现场预制梁的砼浇筑及预应力施加。

隧道: 初期支护、锚杆抗拔试验、特殊设计地段砼浇筑及超挖回填、隧道防排水设施, 仰拱及二衬砼浇筑。

轨道: 整体道床砼浇筑。

给排水: 供水管井的成井工艺; 大口井、结合井、辐射井和集水井砼封底。

四电接口: 通信信号电缆槽、电力电缆槽、贯通地线、电缆井、接触网基础、综合洞室和接地端子等。

房建工程: 地基与基础、主体结构、建筑装饰装修、建筑屋面、建筑给排水及采暖、建筑电气、智能建筑、通风与空调和电梯分部工程等。



8. 运 行

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 52 页 共 64 页

市政工程：道路工程、给排水管道工程、桥梁工程、隧道工程、照明工程、绿化工程、电力管沟工程和交通工程等。

8.5.2 环境运行控制

对环境因素控制组织应根据其方针、目标和指标，识别和策划与所确定的重要环境因素有关的运行，以确保它们通过下列方式在规定的条件下进行：

- 1) 对于缺乏成文程序可能导致偏离环境方针、目标和指标的情况，应建立、实施并保持一个或多个成文的程序予以控制。
- 2) 在程序中规定运行准则。
- 3) 对于组织使用的监理服务中所确定的重要环境因素，应建立、实施并保持程序，并将适用的程序和要求通报供方及合同方。
- 4) 对重要环境因素采取控制措施，进行应急预案控制和管理方案控制。

8.5.3 危险源的控制

1) 技术咨询部是运行控制的归口管理部门，负责建立并实施《风险管理程序》。有效控制公司有关活动、监理服务过程中的职业健康安全风险和環境风险，使公司活动、全过程与进入工作场所的承包方和其他访问者处于受控状态，确保公司管理方针、目标指标的实现。

2) 应确定那些与已辨识的、需实施必要控制措施的危险源相关的运行和活动，以管理职业健康安全风险。这应包括变更管理。以下运行和活动，组织应实施并保持：

- ① 适合组织及其活动的运行控制措施，组织应把这些运行控制措施纳入其总体的职业健康安全管理体系之中。
- ② 与采购的货物、设备和服务相关的控制措施。
- ③ 与进入工作场所的承包方和访问者相关的控制措施。
- ④ 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。
- ⑤ 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。
- ⑥ 对识别出的重要危险源采用运行控制、应急预案控制和管理方案进行控制。



8. 运 行

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 53 页 共 64 页

8.5.4 标识和可追溯性

1) 资讯管理部是监理服务标识和可追溯性管理的归口管理部门，负责制定、组织实施相关管理办法。

2) 公司确定与监理服务实现全过程相关的物资管理岗位对所需标识采用适宜的方法予以标识。

3) 在有可追溯性要求的场所，二级机构应控制并记录采用统一的标识。

8.5.5 顾客或外部供方财产

1) 应爱护在组织控制下或组织使用的顾客财产。应识别、验证、保护和维护顾客的财产。如果顾客财产发生丢失、损坏或发现不适用的情况时，应向顾客报告，并保持记录。顾客财产可包括知识产权和个人信息等。

2) 公司应对监理过程中所涉及的顾客财产予以保护，发现问题及时报告。对此产生的环境因素可见《相关方控制程序》。

8.5.6 防护

二级机构负责监理服务过程资料的防护，这种防护包括标识、搬运、包装、贮存和保护。在监理服务防护的过程中对进入工作场所的承包方和访问者的控制执行《相关方控制程序》。

8.5.7 交付后的活动

1) 应依据委托监理合同约定的工程质量保修期、监理工作的时间、范围和内容开展监理工作。

2) 承担质量保修期监理工作时，应安排监理人员对建设单位提出的工程质量缺陷进行检查和记录，对承包单位进行修复的工程质量进行验收，合格后予以签认。

3) 监理人员应对工程质量缺陷原因进行调查分析并确定责任归属，对非承包单位原因造成的工程质量缺陷，监理人员应核实修复工程的费用和签署工程款支付证书，并报建设单位。



8. 运 行

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 54 页 共 64 页

8.5.8 更改控制

1) 项目监理机构在工程变更的质量、费用和工期方面取得建设单位授权后，应按施工合同规定与承包单位进行协商，经协商达成一致后，总监理工程师应将协商结果向建设单位通报，并由建设单位与承包单位在变更文件上签字。

2) 在项目监理机构未能就工程变更的质量、费用和工期方面取得建设单位授权时，总监理工程师应协助建设单位和承包单位进行协商，并达成一致。

3) 在建设单位和承包单位未能就工程变更的费用等方面达成协议时，项目监理机构应提出一个暂定的价格，作为临时支付工程进度款的依据。该项工程款最终结算时，应以建设单位和承包单位达成的协议为依据。

4) 未经总监理工程师审查同意而实施的工程变更，项目监理机构不得予以计量。

8.6 监理成果（有形的）的放行

1) 二级机构项目总监应组织专业监理工程师，依据有关法律法规、工程建设强制性标准、设计文件及施工合同，对承包单位报送的竣工资料进行审查，并对工程质量进行竣工预验收。对存在的问题，应及时要求承包单位整改，整改完毕后由二级机构首长签署工程竣工报验单，并应在此基础上提出工程质量评估报告。工程质量评估报告应经二级机构项目总监和监理单位技术负责人审核签字。

2) 项目监理机构应参加由建设单位组织的竣工验收，并提供相关监理资料。对验收中提出的整改问题，项目监理机构应要求承包单位进行整改。工程质量符合要求，由总监理工程师会同参加验收的各方签署竣工验收报告。

8.7 不合格输出的控制

1) 二级机构为不合格服务的归口管理部门，应按照公司制定的《不合格服务控制程序》，将对监理服务过程中及业主投诉中出现的不合格服务的记录、评审和处置的控制权限、方法和要求作出规定。

2) 不合格服务发生时应进行记录，并及时评审和处置，其处置方法可能包括：



8. 运 行

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 55 页 共 64 页

- ① 立即采取补救措施，消除对工程质量的影响和损失，使业主满意。
- ② 重新提供监理服务(如重新核验)。
- ③ 对相关责任人进行培训、教育或处罚。不合格服务的处置应以减少业主不满意、减少业主损失和减少对工程质量的不利影响为目标。
 - 3) 在不合格服务得到纠正之后应对其再次进行验证，以证实符合要求。
 - ① 经返工或返修的检验批，应重新验收。
 - ② 经有资质的检测机构检测鉴定能够达到设计要求的检验批，应予以验收。
 - ③ 经有资质的检测机构检测鉴定达不到设计要求，但经原设计单位核算认可能够满足安全和使用功能的检验批，可予以验收。
 - ④ 让步使用、放行或接受不合格服务，经返修加固处理的分项、分部工程，满足安全及使用要求时，可按技术处理方案和协商文件的予以验收。
 - ⑤ 经返修或加固处理仍不能满足安全或重要使用要求的分部工程及单位工程、严禁验收。
 - 4) 对已交付给顾客的产品或在产品开始使用后，发现不合格时，公司在组织相关单位采取纠正或纠正措施的同时，还应采取与不合格的影响或潜在影响的程度相适应的措施，具体执行《不合格服务控制程序》。
 - 5) 应保持不合格的性质以及随后所采取的任何措施的记录，包括所批准的让步的记录。

执行性文件：《相关方的管理程序》(JDZX/CX[2017]-05)

《环境因素管理程序》(JDZX/CX[2017]-18)

《风险管理程序》(JDZX/CX[2017]-20)

《应急响应控制程序》(JDZX/CX[2017]-24)

《不合格服务控制程序》(JDZX/CX[2017]-25)



9 绩效评价

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 56 页 共 64 页

9.1 监视、测量、分析和评价

9.1.1 总则

组织应确定：

1) 需要监视和测量什么：过程监视和测量的内容包括各个过程应有的监理服务活动、资源、方法、结果等。

2) 需要什么方法进行监视、测量、分析和评价，以确保结果有效：监视和测量的方法通常采用工作质量、安全、环境检查，过程的有效性评价、内审、管理评审等。

3) 何时实施监视和测量：各部室按职责要求对所涉及的过程进行监视，必要时，测量相关数据，测量以证实各过程的能力（对人、机、料、法、环等各方面的管理能力）都能符合要求，满足生产、质量、安全、环境的需要。

4) 何时对监视和测量的结果进行分析和评价，组织应评价管理体系的绩效和有效性，应保留适当的成文信息，以作为结果的证据。

9.1.2 顾客满意

1) 公司通过适当的渠道，采用适宜的方法或措施，征询和监控顾客满意度的信息，作为对公司管理体系业绩的一种测量。

2) 监理督导部为顾客满意的归口管理部门，负责收集、整理和评价顾客意见和建议。顾客信息的收集方法主要有：

- ① 顾客满意度调查，（包括报怨或投诉）。
- ② 来自顾客的关于产品质量服务方面的数据。
- ③ 顾客意见调查。
- ④ 流失业务分析。
- ⑤ 顾客赞扬、索赔报告等。
- ⑥ 媒体做出的投诉、抱怨或表扬。

9.1.3 分析与评价



9 绩效评价

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 57 页 共 64 页

9.1.3.1 质量的监视和测量

二级机构对监理服务过程的质量的监视、测量、分析和评价。严格按照《监理服务准备阶段管理程序》、《监理服务施工阶段管理程序》、《监理服务竣工阶段管理程序》。

9.1.3.2 环境监测和测量

监理督导部负责建立、实施并保持程序，对可能具有重要环境影响的运行的关键特性进行例行监测和测量。程序中应规定将监测环境表现、运行控制、目标和指标符合情况的信息形成文件，具体实施由二级机构落实。

9.1.3.3 职业健康安全绩效测量和监视

二级机构建立、实施并保持程序，对职业健康安全绩效进行例行监视和测量。程序应规定：

- 1) 适合需要的定性和定量测量。
- 2) 对职业健康安全目标满足程度的监视。
- 3) 对控制措施有效性（既针对健康也针对安全）的监视。
- 4) 主动性绩效测量，即监视是否符合职业健康安全方案、控制措施和运行准则。
- 5) 被动性绩效测量，即监视健康损害、事件（包括：事件、“未遂事件”等）和其他不良职业健康安全绩效的历史证据。
- 6) 对监视测量的数据和结果记录，以便于其后续纠正措施和预防措施分析。
- 7) 如果测量或监视绩效需要设备，适当时，应建立并保持程序，对此类设备进行校准和维护，应保存校准和维护活动及其结果的记录。

9.1.3.4 监理服务的分析和评价

监理督导部为数据分析的归口管理部门，组织收集、识别和分析适当的数据，并评价在何处可以持续改进管理体系的有效性，数据的收集应包括来自监视和测量的结果以及其他有关来源的数据：

- 1) 监理督导部负责对顾客满意方面的数据进行分析。



9 绩效评价

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 58 页 共 64 页

- 2) 监理督导部负责与监理服务要求的符合性方面的数据进行分析。
- 3) 监理督导部负责对监理服务的特性及趋势,包括采取预防措施的机会方面的数据进行分析。
- 4) 监理督导部负责对供方的数据进行分析。

9.1.4 合规性评价

1) 技术咨询部为合规性评价的归口管理部门,负责编制《管理体系合规性评价控制程序》,为了履行对合规性的承诺,定期对适用的质量、环境保护方面和职业健康安全法律法规适应有效性情况评价。通过对适用环境、职业健康安全法律法规的遵循情况,得出总体评价结果。通过评价,对不符合法律法规的,制订纠正措施和预防措施,及时整改,持续改进管理体系的水平。

- 2) 技术咨询部保存对上述定期评价结果的记录。

9.2 内部审核

1) 监理督导部是内部审核的归口管理部门,建立《内部审核控制程序》,以指导内审工作有计划、有组织地开展。

2) 定期开展内部审核活动,以验证管理体系符合标准、法规和文件规定要求,保持管理体系的有效运行并持续改进。

3) 内部审核每年一次(不得超过 12 个月)对管理体系全要素的审核,实施前编制“内部审核计划”,计划应包括:审核目的、范围、时间、依据、方法、审核员分工及其他要求,审核应针对体系的符合性和有效性进行。

4) 内审实施前应由监理督导部确认组建审核小组,内审员要经过培训,考试合格,并具有相应审核技能和资格,审核员可以审核本部门工作。

5) 内审结束由审核组长编写《内部审核报告》,提交管理者代表签字后下发相关部门和人员,内部审核的结果作为管理评审的输入。

- 6) 对内审发现的不符合项,执行《不合格服务控制程序》。



9 绩效评价

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 59 页 共 64 页

9.3 管理评审

9.3.1 总则

技术咨询部为管理评审的归口管理部门，为适应内外条件和环境的变化，每年至少组织一次管理评审（时间间隔不超过 12 个月），以确保管理体系持续的适宜性、充分性和有效性。管理评审在公司总经理的主持下进行，评审应包括评价改进的机会和事物变更的需求，包括管理方针和管理目标变更的需求。

9.3.2 管理评审的输入

管理评审的输入包括以下方面的信息并形成文件：

- 1) 管理体系的适宜性、充分性和有效性。
- 2) 内、外部管理体系的审核和合规性评价的结果。
- 3) 参与和协商的结果。
- 4) 来自外部的相关方的交流信息，包括抱怨和投诉。
- 5) 公司业绩和顾客满意度的测量结果。
- 6) 纠正和预防措施方面的情况。
- 7) 工程质量、质量管理活动状况及发展趋势。
- 8) 潜在问题的预测。
- 9) 资源需求及满足要求的程度。
- 10) 工程质量、质量管理水平改进和提高的机会。
- 11) 上年度管理评审所确定的措施实施情况和改进活动的结果。
- 12) 方针、目标、指标和方案完成情况及重大环境因素和不可接受风险的控制情况。
- 13) 管理体系文件的运行是否符合变化的法律法规要求以及各部门对其遵守的情况，并提出改进建议，合规性评价结果。
- 14) 顾客、员工及相关方的投诉、抱怨和非常关心的问题。
- 15) 改进的建议。
- 16) 公司人力资源规划实施状况。



9 绩效评价

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 60 页 共 64 页

17) 评价改进的机会和管理体系变更的需求，包括方针和目标变更的需求。

18) 针对风险和机遇采取的措施的有效性。

9.3.3 管理评审的输出

管理评审报告包括如下内容：

1) 管理体系及其过程有效性的改进措施，并形成文件。

2) 根据内外部的变化，考虑自身资源的适宜性和未来的资源需求。

3) 体系运行应符合相关法律法规的要求。

4) 顾客、员工及相关方对产品的质量、使用功能要求和环境、职业健康安全管理的措施和绩效。

5) 管理评审的结果应予以记录。

6) 技术咨询部根据管理评审决议作出的决定和措施实施验证。在下一次管理评审时，管理体系负责人应向管理评审会议全面报告跟踪验证情况管理评审的输出应符合组织持续改进的承诺，并应包括与如下方面可能的更改有关的任何决策和措施：

① 职业健康安全绩效。

② 职业健康安全方针和目标。

③ 资源。

④ 其他职业健康安全管理体系要素。

执行性文件：《内部审核控制程序》（JDZX/CX[2017]-11）

《管理体系合规性评价控制程序》（JDZX/CX[2017]-16）

《不合格服务控制程序》（JDZX/CX[2017]-25）

《预防措施控制程序》（JDZX/CX[2017]-26）



10. 改进

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 61 页 共 64 页

10.1 总则

1) 公司利用管理方针、管理目标、审核结果、数据分析、纠正措施和预防措施以及管理评审等活动或过程，持续改进管理体系的有效性。

2) 结合公司监理服务的特点以及体系运行的需要，可从以下方面考虑实现改进：

① 体系通过建立与实施管理方针，激励全体员工，创造改进环境。

② 通过确立年度各项管理目标，明确持续改进的方向。

③ 通过日常检查、内部审核等收集数据，针对存在问题和潜在的问题，提出改进措施和建议。

④ 实施纠正和预防措施来实现改进。

⑤ 通过管理评审评价体系的改进效果，从而订立新的目标和改进措施。

⑥ 通过收集顾客和相关方意见，落实改进措施。

3) 各级管理人员认真履行自身职责，完成本岗位工作目标的同时，不断提出新的奋斗目标，实现工作绩效的不断改进。

10.2 不合格控制、纠正预防措施

1) 监理督导部应建立、实施并保持程序，以处理实际的不符合，并采取纠正措施和预防措施。程序文件应明确下述要求：

① 识别和纠正不符合，采取措施以减轻其职业健康安全后果。

② 调查不符合，确定其原因，并采取措施以避免其再度发生。

③ 评价预防不符合的措施需求，并采取适当措施，以避免不符合的发生。

④ 记录和沟通所采取的纠正措施和预防措施的结果。

⑤ 评审所采取的纠正措施和预防措施的有效性。

2) 对于纠正措施或预防措施中识别出新的或变化的危险源，或者对新的或变化的控制措施的需求的情况，程序应要求对拟定的措施在实施之前须经过风险评价。

3) 为消除实际和潜在不符合的原因而采取的任何纠正或预防措施，应与问题的严重性相适应，并与面临的职业健康安全风险相匹配。



10. 改进

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 62 页 共 64 页

4) 对因纠正措施和预防措施而引起的任何必要变化,组织应确保其体现在职业健康安全管理体系文件中。

10.2.1 质量不合格控制、纠正措施

1) 监理督导部为不合格服务控制的归口管理部门,制定《不合格服务控制程序》,明确规定对不合格服务控制以及不合格服务处置的有关职责和权限,以确保不符合监理服务得到识别和控制。

2) 经营部和监理督导部分别对不合格服务实施标识、隔离和记录,以防止其非预期的使用或交付,需对不合格服务进行评价时,由监理督导部组织有关单位实施。

3) 各二级机构确定对不合格服务处置的途径,以改进已发现的不合格服务。采取返工、返修、降级或改作它用、让步使用、放行或接收不合格服务、报废等。

4) 在不合格服务错误得到纠正之后应对其再次进行验证,以证实符合要求。让步使用、放行或接收不合格服务,必须经有关授权人员批准,适用时需经顾客批准,否则不得放行产品或交付。

5) 对已交付给顾客的产品或在产品开始使用后,发现不合格时,各二级机构在组织相关单位采取纠正或纠正措施的同时,还应采取与不合格的影响或潜在影响的程度相适应的措施,具体执行《不合格服务控制程序》。

6) 应保持不合格的性质以及随后所采取的任何措施的记录,包括所批准的让步的记录。

10.2.2 环境不符合、纠正措施

监理督导部是环境不符合、纠正措施和预防措施的归口管理部门。负责编制《不合格服务控制程序》。程序文件中应规定以下方面的要求:

1) 识别和纠正不符合,并采取措施减少所造成的环境影响。

2) 对不符合进行调查,确定其产生原因,并采取措施避免重复发生。

3) 评价采取措施以预防不符合的需求。实施所制定的适当措施,以避免不符合的发生。



10. 改进

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 63 页 共 64 页

- 4) 记录采取纠正措施和预防措施的结果。
- 5) 评审所采取的纠正措施和预防措施的有效性。
- 6) 所采取的措施应与问题和环境影响的严重性相适配。
- 7) 应确保对环境管理体系文件进行必要的更改。

10.2.3 职业健康安全事件调查、不符合、纠正措施、预防措施

监督部应建立、实施并保持程序，记录、调查和分析事件，调查应及时开展，对任何已识别的纠正措施的需求或预防措施的机会，应依据相关要求进行处理，事件调查的结果应形成文件并予以保持。以便：

- 1) 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。
- 2) 识别对采取纠正措施的需求。
- 3) 识别采取预防措施的可能性。
- 4) 识别持续改进的可能性。
- 5) 沟通调查结果。

10.3 持续改进

1) 公司通过建立管理方针，确定管理目标、指标和管理方案，开展内部审核、管理评审，应用适宜的统计技术进行数据的收集和分析、实施纠正和预防措施，以及监视、测量和绩效监测等活动，选择改进机会，以持续改进管理体系的有效性。

2) 以公司的管理方针和管理目标为持续改进的准则。

3) 日常的改进活动由各部门组织，应利用对有关数据的分析结果，为持续改进提供信息。主管部门应明确改进的区域，确定改进项目，按《事故（事件）报告、调查与处理程序》采取相应的纠正和预防措施来实现管理体系各过程的持续改进。公司每月召开经济活动分析会，分析工程质量、环境、职业健康安全管理状况及工程进度情况，对存在的问题，做出相应的改进安排，协调解决重大问题。

4) 对于重要的改进，通过开展管理评审，评价管理体系变更及持续改进的需要，



10. 改进

版本号：JDZX/GLSC-2017

第 64 页 共 64 页

确定改进的方面，管理体系负责人组织相关部门进行策划，制定改进措施，经总经理批准，配置适当资源后由责任部门实施。督导部按计划要求组织相关部门实施，并进行跟踪和验证。

5) 根据质量管理分析和评价的结果，确定公司的管理创新目标及措施，并跟踪反馈实施结果。

执行性文件：《管理体系合规性评价控制程序》（JDZX/CX[2017]-16）

《不合格服务控制程序》（JDZX/CX[2017]-25）

《纠正和预防措施控制程序》（JDZX/CX[2017]-26）