



兰州交大工程咨询有限责任公司

版次：6.0
JDZX/CX[2017]-(01-26)

管理体系程序文件

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



目 录

01 标识和可追溯管理程序	1
02 文件控制程序	5
03 记录控制程序	10
04 沟通控制程序	13
05 相关方的管理程序	17
06 能力、培训和意识控制程序	20
07 监理服务策划程序	24
08 开工准备阶段监理工作程序	30
09 工程实施阶段监理工作程序	33
10 竣工阶段监理工作程序	38
11 内部审核控制程序	41
12 监理服务工作检查程序	44
13 顾客满意度调查控制程序	50
14 管理评审程序	53
15 监理服务活动合规（法律法规）性控制程序	57
16 管理体系合规性评价控制程序	60
17 业务承接与合同评审程序	62
18 环境因素管理程序	65
19 安全管理程序	70
20 风险管理程序	75
21 废弃物处置管理程序	81
22 劳动防护管理程序	84
23 消防安全管理程序	87
24 应急响应控制程序	91
25 不合格服务控制程序	94
26 预防措施控制程序	100



标识和可追溯管理程序

编制：王 莉

日期：2017.02.10

审核：李海峰

日期：2017.02.25

批准：唐勇军

日期：2017.02.28

文件修改记录

修改状态	改单号	修改内容提要	经办人	生效日期



1 目的

通过标识管理，保证监理服务工作的有效性和可追溯性，增强员工的责任意识和集体荣誉感。

2 适用范围

本程序适用于公司的内部管理活动和监理服务工作。

3 职责

- 1) 资讯管理部负责公司标识统一制作、发放及使用要求说明、宣传资料发布。
- 2) 技术咨询部负责督促、检查、落实公司有关法律法规标识管理制度。
- 3) 监理督导部负责检查公司范围内有关监理活动过程记录的准确性、完整性。
- 4) 企划部负责员工编码及标牌的使用。
- 5) 各二级机构首长负责自己管辖内标识标牌使用。总监负责督促、落实监理站范围内监理活动过程记录的填写和收集、保管工作。
- 6) 公司全体员工负责本人职责内工作文件、过程记录等标识。

4 工作程序

4.1 标识范围及要求

1) 工作环境

办公地点：标识组织机构名称，办公室标牌。

仪器、设备：标识使用状态及标定情况。

2) 工作人员

胸牌：标明岗位、姓名。

安全帽：监理站简称及公司 LOGO（当甲方有特殊要求遵从甲方）。

3) 工作成果

各类工作成果的封面均应出现公司名称、Logo 及二维码标识。

4) 文件有效性识别

受控文件盖蓝色【受控】印章；作废的文件盖红色【作废】章。

5) 监理服务过程标识和验证

伴随性文件和伴随性记录，如隐蔽验收、检查记录、见证影像资料等相关记录应进行标识。包括：项目简称、记录类别及编码参见（监理助手使用手册）。



4.2 公司名称及 Logo

1) 中文全称：兰州交大工程咨询有限责任公司

中文简称：兰州交大咨询公司

英文：Lanzhou Jiaotong University Engineering Consultation Co., Ltd.

2) Logo（图案、说明）

发表性文件使用带有蓝色背景公司标识和二维码；各类工作成果的封面通常使用镂空标识，其余视具体情况可酌情使用带背景的 Logo。



蓝色背景标识



镂空标识



微信公众号二维码

3) 二级机构名称

各二级机构名称为：兰州交大咨询公司+XXXX（XXXX 为二级机构的简称）。

在公司内部可直接用各二级机构简称及代码；对外则应使用全称。

4) 其他

各类标牌及其他标识等要求及规格详见《关于公司标牌标志使用的统一规定》（交大咨询文（2017）第 32 号）；各项目监理站公章规格依照甲方要求。

4.3 可追溯性

1) 公司总部及各分公司形成的管理性、技术性、经济性文件、工作记录等均应按《文件控制程序》、《记录控制程序》建立文件清单（台账），并及时更新。各类记录严格遵循各类记录编码规则。各部门部长应每月对各类台账和附件内容的准确性、完整性和连续性进行检查，对资料的完整性负责。资料符合性纳入公司年底考核。

2) 二级机构的监理服务过程管理应具有可追溯性，并建立台账。监理人员应及时填写并妥善保管各类签证、通知、指令、旁站记录等。所有监理人员均应坚持每日填写个人监理日记（志）。二级机构总监理工程师对管内所有资料的真实性和完整性负责，现场各自管内的包保领导，对包保现场资料的真实性、完整性负责。监理



二级机构资料符合性同时纳入公司年底考核。

- 3) 业主有特殊要求的可追溯性事项，由项目总监按业主要求负责实施。

4.4 文件的移交和保存说明

- 1) 各部门工作记录等文件，各自保管，按年归档(纸质和电子版)。
- 2) 二级机构项目的工作记录，项目结束后 1 个月内，由二级机构按规定整理成册，除应交甲方外，还应交公司资讯管理部归档保存（纸质和电子版）。
- 3) 现场严格推行监理助手，系统管理员负责维护系统并对数据进行定期备份管理工作。

5 相关记录（格式）

（无）

6 支持性文件

- 《档案管理制度》（G2-11）
- 《监理资料管理办法》（G2-15）
- 《文件控制程序》（JDZX/CX [2017]-02）
- 《记录控制程序》（JDZX/CX[2017]-03）
- 《关于规范公司简称及徽标的通知》（交大咨询文（2014）第 10 号）
- 《关于公司标牌标志使用的统一规定》（交大咨询文（2017）第 32 号）



文件控制程序

编号：JDZX/CX[2017]-02

第 2 页 共 5 页

1 目的

对公司有关管理文件的编制、审批、编号、标识、发放、使用、更改、保管进行控制。确保管理体系正常运行。

2 适用范围

本程序适用于公司包括质量、环境、职业健康与安全管理体系在内的所有管理文件的控制工作。包括下列文件：

- 1) 管理体系文件：管理手册、程序文件、工作文件。
- 2) 内部管理制度。
- 3) 公司发文（令）。
- 4) 外部文件：政府发文（令）及相关方往来公文（文件）。

3 职责

- 1) 总经理负责公司行政管理发文及《管理手册》、《程序文件》的批准和控制。
- 2) 管理者代表负责《管理手册》、《程序文件》的审核。
- 3) 技术咨询部负责编制、修改、归档、保存、发放管理体系文件。
- 4) 综合办公室负责公司内部管理制度、公司发文及外部文件的归档、保存和发放。
- 5) 各部门负责本部门主办文件的编制工作，并在执行过程中负责提出修改和补充意见。
- 6) 二级机构负责本单位的工作文件（包括《监理规划》、《监理实施细则》及《监理工作指导书》）的编制、发放和归档。

4 工作程序

4.1 文件的编制

- 1) 《管理手册》、《程序文件》由技术咨询部组织，各职能部门参与编写。《工作文件》由二级机构组织编写。
- 2) 公司有关管理文件由各职能部门编制，综合办公室统一行文，资讯管理部统一发布。

4.2 文件的批准

- 1) 公司行政管理文件、《管理手册》由总经理批准。



文件控制程序

编号：JDZX/CX[2017]-02

第 3 页

共 5 页

- 2) 《程序文件》及与管理体系运行有关的文件由管理者代表审核，总经理批准。
- 3) 《监理规划》由总监组织编写，总工审批。
- 4) 《监理作业指导书》、《监理细则》由项目总监组织编写，批准实施。

4.3 文件的编号

4.3.1 管理体系文件

- 1) 管理手册版本号：JDZX/GLSC—XXXX

“JDZX”表示兰州交大工程咨询有限责任公司，“GLSC”表示管理手册，“XXXX”为年号。

- 2) 程序文件编号：JDZX/CX[YYYY]—XX

“JDZX”表示兰州交大工程咨询有限责任公司，“CX”表示管理体系程序文件，“YYYY”为年号，“XX”为文件流水号。

- 3) 工作文件编号：BM[YYYY]—XXX 号

“B”为编制部门简称：

- | | |
|---------------|--------------------|
| ① 综合办公室简称“综”。 | ② 财务部简称“财”。 |
| ③ 技术咨询部简称“技”。 | ④ 经营合同部简称“经”。 |
| ⑤ 监理督导部简称“督”。 | ⑥ 企划部简称“企”。 |
| ⑦ 资讯管理部简称“资”。 | ⑧ 各二级机构采用“二级机构编码”。 |

“M”为编制种类：文件简称“W”。

4.3.2 内部管理文件编号

采用：G1-XX；G2-XX。

4.3.3 公司发文（令）编号

采用“交大咨询文+[发文年号]+发文序号”。

4.3.4 外部文件编号

[收文年号]+收文序号。

4.4 文件的标识

- 1) 《管理手册》、《程序文件》均应有版本号、批准签名、生效日期、修改状态。

用“V 版次. 修改状态”表示，修改状态“0”表示文件的原始状态。如“1.3”表示第一版，第三次修改。



文件控制程序

编号：JDZX/CX[2017]-02

第 4 页

共 5 页

- 2) 文件分为受控和非受控两种。受控文件在封面加盖“受控”红色印章。
- 3) 各二级机构对受控文件及时填写《受控文件清单》。
- 4) 受控文件分为普通和机密两级，机密级文件在封面左上角加盖“机密”印章。

4.5 文件的发放

1) 《管理手册》和《程序文件》由技术咨询部负责登记、发放；《工作文件》由各二级机构管理负责登记、发放。

- 2) 文件均应有收发文登记，按使用范围发放，工作调离时，办理移交手续。

4.6 文件的发放范围

4.6.1 《管理手册》和《程序文件》的发放范围

1) 决策层：总经理、管理者代表、安全总监、职业健康安全事务代表、副总经理、总工程师、财务总监。

- 2) 总部管理层：各部室负责人。

- 3) 二级管理层：各二级机构负责人。

4.6.2 《工作文件》的发放范围

《工作文件》发放范围由产生部门确定。

4.6.3 公司发文（令）的发放范围

公司行政管理文件、人事任命、奖励、处罚决定的发放范围由总经理决定。

4.7 文件的更改、回收和处理

1) 《管理手册》、《程序文件》、《工作文件》需要修订时，由主管部门修改，按原审批权限审批。

2) 更改文件采取画改、换页等方法，视改动多少决定画改或换页，并作出修改记录，并在修改状态栏用流水号注明，原状态为“0”。当管理体系或者文件经过多次、大幅度修改时应换版重新印发。

- 3) 发放“文件修改通知单”，保证所有文件持有人都能及时进行文件更改。

4) 发放部门应及时收回作废文件，并在封面加盖“作废”章，经批准后予以销毁，并作出收回销毁记录。

4.8 文件的保管

- 1) 持有人应妥善保管收到的文件，在规定范围内使用并防止丢失和损坏。



文件控制程序

编号：JDZX/CX[2017]-02

第 5 页

共 5 页

2) 任何人不得在受控文件上乱涂，不准私自外借，确保文件的清晰、易于识别和检索。

3) 受控文件不准擅自复印，如需复印，必须按原审批权限批准。

4) 本程序在运行中产生的记录，由相关部门负责归档并保存。文件移交记录保存至少 5 年，其余长期保存。

5 相关记录（格式）

文件发放/回收记录

文件移交记录

文件修改通知单

部门受控文件清单

文件销毁记录

6 支持性文件

《档案管理制度》（G2-11）

《监理资料管理办法》（G2-15）



记录控制程序

编号：JDZX/CX[2017]-03

第 1 页

共 3 页

记录控制程序

编制：张晏彬 日期：2017.02.10

审核：李海峰 日期：2017.02.25

批准：唐勇军 日期：2017.02.28

文件修改记录

修改状态	改单号	修改内容提要	经办人	生效日期



记录控制程序

编号：JDZX/CX[2017]-03

第 2 页

共 3 页

1 目的

对记录进行控制, 提供服务符合要求和管理体系有效运行的证据。

2 适用范围

本程序适用于本公司所有记录的标识、贮存、保护、检索、保留和处置。

3 职责

1) 各部门负责与本部门有关的记录的管理。记录人员对记录的完整性、正确性及真实性负责。

2) 资讯管理部为归口管理部门, 并负责记录格式的管理。

3) 各部门负责本部门记录表格的制定收集、整理及保管。

4 控制程序

4.1 记录的含义

本公司控制的记录是指证明监理服务、过程和管理体系与要求的符合性及证明管理体系是否得到有效运行作用的记录。

4.2 记录的编号

1) 机关各部门的工作记录, 格式及编号由所属部门负责编制, 部门主管批准; 技术咨询部负责协调管理。编号规则: BJ[YYYY]-类别-XXX 号

“B”为编制部门简称:

- | | |
|---------------|---------------|
| ① 综合办公室简称“综”。 | ② 财务部简称“财”。 |
| ③ 技术咨询部简称“技”。 | ④ 经营合同部简称“经”。 |
| ⑤ 监理督导部简称“督”。 | ⑥ 企划部简称“企”。 |
| ⑦ 资讯管理部简称“资”。 | |

J表示记录; [YYYY]为年份; 类别由各部门自定; XXX为流水号。

2) 各项目部(监理站)的工作记录, 参照(监理助手使用手册)。

4.3 记录的保管和归档

1) 记录由产生部门收集整理, 按编号类别汇集保管。

2) 各项目部(监理站)的工作记录自行保管; 项目结束时按规定归档、移交(甲方及公司)。



记录控制程序

编号：JDZX/CX[2017]-03

第 3 页

共 3 页

4.4 记录的保存、查（借）阅和处置

1) 记录的保存部门在归档保存期内要妥善保管，防止损坏和丢失。必要时，制作电子文档，永久保留。

2) 当需借阅记录时，应填写《文件借阅登记表》借阅者不得涂改、混（漏）装、损坏。顾客和供方需查（借）阅或索取记录时，应向主管部门负责人提出申请，经主管部长批准后，方可查（借）阅。

3) 记录的保存期限按记录清单规定执行，一般情况保存期限 5 年。

4) 记录存放期满后资料员提出销毁的记录清单，经部门负责人审核，报资讯管理部批准后方可销毁，资料员应保存被销毁的记录清单。

5 相关记录（格式）

记录清单

借阅登记表

记录销毁登记表

6 支持性文件

《档案管理制度》（G2-11）

《监理资料管理办法》（G2-15）



沟通控制程序

编号：JDZX/CX[2017]-04

第 1 页

共 4 页

沟通控制程序

编制：惠振英

日期：2017.02.10

审核：李海峰

日期：2017.02.25

批准：唐勇军

日期：2017.02.28

文件修改记录

修改状态	改单号	修改内容提要	经办人	生效日期



沟通控制程序

编号：JDZX/CX[2017]-04

第 2 页

共 4 页

1 目的

为及时、准确地收集、传递及反馈有关信息，对内促进公司各部门、各单位之间的信息交流和业务沟通，对外促进与相关方之间的沟通与协调互动，制定本程序。

2 适用范围

适用于公司内部信息传递与处理，以及与外部各方的信息的交流和处理。

3 职责

1) 综合办公室负责总部各部门之间及公司总部与相关方（外部）有关环境的信息接收、传递和处理。

2) 各二级机构负责其内部及相对方（外部）有关信息接收、传递和处理。

4 工作程序

4.1 内部沟通机制

1) 内部沟通的方式通常可以采用电话、网络、谈话、开会、报告和书信。但是重要的事项沟通必须采取书面形式。

2) 允许下级可以越级向上级请示报告，但是请示报告原则上由上级向下级（下级向上级）逐级发布（报告）。

3) 沟通的目的是防止误会，信息发送者可以通过网络、电话、信件等方式，将有关的信息传递给信息接收者，信息发送者发出文件后，通过电话或网络，及时告知信息接收者，信息接收者在收到或未收到信息时，都应该及时将信息反馈，形成闭合管理。

4) 沟通的效果，使信息接受者和信息传递者，相互完全了解对方说话的内容和意图，避免产生误会或理解偏差，保证思维交流和语言交流相互一致，确保信息传递的准确性。

5) 现场监理人员，应根据有关的法律法规要求程序，在紧急情况，按有关法律法规电话报告紧急情况。

6) 沟通具体情况如下：

① 部门与部门之间沟通，或员工与员工之间，或员工与部门负责人之间的相互沟通，通过召开座谈会、网络互相通报情况，或通过活动来达到沟通，增进相互之间的了解、理解和支持，形成共同的努力方向和目标。



沟通控制程序

编号：JDZX/CX[2017]-04

第 3 页

共 4 页

② 公司领导与员工直接沟通。公司领导可以通过定期或不定期地检查工作时，与二级机构员工进行沟通交流，了解员工的思想状况或通过员工代表座谈的形式，听取员工对公司各项改革的意见和建议，听取员工的呼声和意愿。

③ 二级机构实行逐级请示报告制度，所有人员只能向自己的直接上级请示报告。一般监理人员向副总监或分站长（不设副总监的向总监）请示报告；副总监或分站长向总监请示报告；总监向业主或公司请示报告。

④ 监理工程师定期向分站长作例行请示报告，内容含本周工程进展情况和现场的主要问题。发生突发事件或重大安全、质量问题时，立即电话报告。

⑤ 监理分站定期向监理站提交《监理快报》。内容包括施工质量、进度等存在的问题（《监理快报》的具体格式、内容和提交时间由监理站自定）。发生突发事件或严重安全、质量事故，副总监或分站长应立即电话向总监报告。重大问题，随后应向总监提交书面报告。

⑥ 发生突发事件或严重安全、质量事故，总监应立即电话向公司主管领导报告；重大问题，随后应提交专题书面报告。

⑦ 监理站应按月向公司本部提交《监理站情况通报》。每年元月 10 日之前向公司（监理督导部）提交上年度的监理工作总结。

⑧ 监理服务过程中对现场存在的问题，及时下发监理指令，并建立问题库台账，明确整改责任人、整改期限，复查销号情况，形成闭合管理。

4.2 外部沟通协调机制

1) 政策、法律法规、标准类信息，由技术咨询部部门负责收集、更新、整理、登记并存档，具体按《监理活动合规（法律法规）审查性控制程序》执行。

2) 监理督导部或二级机构首长与顾客（业主和甲方）等进行沟通，负责与顾客的信息联络，以满足顾客要求。具体按《顾客满意度调查控制程序》执行。

3) 二级机构首长应将项目的地方质量监督站、环保局和安监局等机构检查的结果或反馈信息，及时汇报到公司有关领导，当检查结果出现不符合情况时，按照相应的不符合纠正和预防控制程序处理。

4) 只有监理站总监才可代表监理站直接向业主等其他单位或个人请示报告工作。其他任何人不得以监理站、监理分站或个人的名义，越级监理站总监直接向业



沟通控制程序

编号：JDZX/CX[2017]-04

第 4 页

共 4 页

主等其他单位或个人请示报告任何事情（除总监外的其他监理人员，在特殊情况下可以个人名义，直接向公司总部报告工作）。

5) 根据业主要求，监理站应定期向建设单位提交《监理周/月/季/年报》和《监理工作年度总结》。发生突发事件或严重安全、质量事故，总监应立即电话向业主报告；重大问题，随后应提交专题书面报告。

4.3 沟通的注意事项

1) 正常信息的处理：各部门依据相关文件的规定直接收集并传递日常信息，按照应急准备与响应控制程序文件规定传递方针、目标、指标、管理方案、内部审核结果、管理评审结果、更新法律法规等信息。

2) 不符合信息（含潜在信息）的处理详见有关纠正和预防措施控制程序。紧急的质量、环境、职业健康安全方面的信息由发现部门迅速传递给综合办公室组织处理，可采用电话、传真等方式，详见《应急准备与响应控制程序》。

5 相关记录（格式）

沟通记录

6 支持性文件

《文件控制程序》（JDZX/CX[2017]-02）

《记录控制程序》（JDZX/CX[2017]-03）

《监理站工作制度》（G-13）



相关方的管理程序

编号：JDZX/CX[2017]-05

第 1 页

共 3 页

相关方的管理程序

编制：惠振英

日期：2017.02.10

审核：李海峰

日期：2017.02.25

批准：唐勇军

日期：2017.02.28

文件修改记录

修改状态	改单号	修改内容提要	经办人	生效日期



相关方的管理程序

编号：JDZX/CX[2017]-05

第 2 页

共 3 页

1 目的

加强对相关方的活动、产品或服务中重要环境因素和危险源进行的管理，减少和防治环境污染和职业伤害，确保公司环境、职业健康安全目标的实现。

2 适用范围

适用于公司的相关方活动或提供的服务中的环境和职业健康安全管理。

3 职责

1) 二级机构是本程序主管部门，负责定期、不定期组织，对相关方执行施工现场环境管理和职业健康安全情况进行协同与检查。对相关方造成的重要环境和危险源问题提出限期整改措施意见。

2) 经营部在与相关方签合同同时，须提出并约定环境管理和职业健康安全的要求，明确相关方的责任、义务和分工，对相关方实施环境管理和职业健康安全管理措施的情况进行检查、评价和控制。

3) 相关方应遵照签订的环境管理协议，认真执行现场环境管理措施，二级机构首长及时与相关方进行沟通，反映执行中的问题，协同相关方做好施工现场环境管理和职业健康安全管理工作。

4 工作程序

1) 总部各部室及各二级机构应定期甄别与本部门（机构）业务关系密切的单位，并进行汇总。

2) 各二级机构应及时掌握工程所在地政府、业主、施工及有关单位执行的施工现场环境管理、职业健康安全管理的责任和实现管理目标和方案，参加相关方召开的环境管理、职业健康安全管理协调会、做好会议记录，并认真落实由己方负责的相关内容。

3) 因相关方管理措施不到位，造成严重环境污染，各二级机构负责人应及时责成相关方整改，并按规定向主管部门报告。

4) 要求施工单位建立施工现场重要危险源标识标牌，做好安全管理工作。

5 相关记录（格式）

相关方登记表



相关方的管理程序

编号：JDZX/CX[2017]-05

第 3 页

共 3 页

6 支持性文件

《环境因素管理程序》（JDZX/CX[2017]-18）

《废弃物处置管理程序》（JDZX/CX[2017]-21）

《不合格服务控制程序》（JDZX/CX[2017]-25）

《经营合同管理制度》（G-10）



能力、培训和意识 控制程序

编号：JDZX/CX[2017]-06

第 1 页

共 4 页

能力、培训和意识程序

编制：徐重岐 日期：2017.02.10

审核：李海峰 日期：2017.02.25

批准：唐勇军 日期：2017.02.28

文件修改记录

修改状态	改单号	修改内容提要	经办人	生效日期



能力、培训和意识 控制程序

编号：JDZX/CX[2017]-06

第 2 页

共 4 页

1 目的

确定本公司与产品质量、环境管理和职业健康安全有关的岗位所必须具备的能力,配置可胜任的人员,提供适当的培训,从而保证从事产品质量工作、环境保护人员能够胜任其工作,并满足员工的职业健康安全需求。

2 适用范围

本程序适用于本公司管理体系中人力资源的配置和培训。

3 职责

1) 企划部是人力资源的配置和培训的归口管理部门,会同各部门取得本公司与产品质量和环境保护有关的岗位人员所必须的能力要求。

2) 企划部负责新员工岗位培训及有关教育培训计划、外送培训人员计划的汇总、编制及管理。

3) 企划部根据公司工作实际提出对员工进行教育和培训的要求并加以实施。

4 控制程序

4.1 总体要求

企划部会同各部门确定本公司与监理服务和环境保护有关的岗位所必须的能力要求(能力要求包括教育程度、培训、工作经历、技能水平和工作经验)并进行评定,评定合格后方可上岗。并通过提供各种培训和其它方法提高员工能力,增强员工的质量意识,保护员工的身心健康。

4.2 培训计划编制

1) 企划部根据公司要求及不能满足任职要求的人员的情况,编制下年度《人员培训计划》(每年 12 月进行)。

2) 人员培训计划要明确其培训内容、培训对象及培训要求。

4.3 培训内容

1) 对全体员工进行爱岗敬业、职业道德、质量和环境保护意识、职业健康安全知识、法律法规、岗位责任制、操作法规、业务技能等素质教育培训,确保员工认识到所从事活动的相关性和重要性,为公司管理目标的实现作出贡献。

2) 公司培训



能力、培训和意识 控制程序

编号：JDZX/CX[2017]-06

第 3 页

共 4 页

① 公司根据经营业务发展的需要，定期或不定期的组织培训班；对公司新进员工，要坚持先培训，后上岗。

② 公司鼓励符合条件的员工，考取相关的执业资格证书。凡考取国家相关专业执业资格者，注册成功后，一次性奖励 1000 元。

③ 鼓励员工撰写专著和论文。公司除报销版面费外，视刊物级别给予 100~300 元奖励。

3) 监理站的岗位培训

监理站组建完毕，由总监主持，对所有拟上岗监理人员进行培训。培训内容包括：

① 公司的内部管理制度，重点是《员工工作纪律》、《保密制度》和《监理站工作管理制度》。

② 《管理手册》和《程序文件》，重点是公司管理方针、目标和岗位职责。

③ 针对本工程的安全注意事项及有关的规范和标准。

④ 本项目的监理规划、工程特点和监理注意事项。

⑤ 结合本项目的工程特点，公司将组织专家组，对监理站的主要技术骨干进行监理业务指导和培训。

⑥ 研讨编写监理细则。

4.4 培训实施

1) 企划部制定的《人员培训计划》，报请公司总经理批准后实施。

2) 从事特殊岗位的人员，一般包括：内部审核员等特殊工种按国家规定的要求进行培训，经过考试合格后上岗。

4.5 培训有效性的评价

1) 外送培训人员的考核，应以结业证书、合格证书、考试成绩为考核依据。

2) 本公司内部办培训班，应以考试成绩或抽查为考核依据。

3) 经培训不合格者，安排下次进行培训，若仍不合格者，由所在部门另行安排能够满足岗位要求的工作。

4.6 培训档案的建立和管理

1) 企划部建立《人员培训档案》，人员培训档案长期保存，其它培训资料的保存不少于 3 年。



能力、培训和意识 控制程序

编号：JDZX/CX[2017]-06

第 4 页

共 4 页

2) 企划部保管和保持员工的教育、培训、岗位资格认可和工作经历的相关记录，作为选派人员和识别需求的依据。

5 相关记录（格式）

职工培训计划表

职工培训档案

各类人员岗位技能评定表

6 支持性文件

《记录控制程序》（JDZX/CX[2017]-03）

《员工聘用管理制度》（G2-5）

《员工工作纪律》（G2-6）

《保密制度》（G2-8）

《监理站工作管理制度》（G2-13）



监理服务策划程序

编号：JDZX/CX[2017]-07

第 1 页

共 6 页

监理服务策划程序

编制：惠振英 日期：2017.02.10

审核：李海峰 日期：2017.02.25

批准：唐勇军 日期：2017.02.28

文件修改记录

修改状态	改单号	修改内容提要	经办人	生效日期



1 目的

在监理服务提供前，及时编制针对特定监理项目的《监理规划》、《监理作业指导书》和《监理细则》等文件。投标阶段以《监理大纲》的形式提出监理工作的总体计划和服务承诺，以提高顾客对本公司的信心。在监理服务提供前，编制《监理规划》、《监理作业指导书》和《监理细则》用以指导监理服务的开展，并保证其质量。

2 适用范围

适用于本公司的全部监理项目。

对需经招(议)标承揽的业务，视业主招(议)标文件的规定，编制《监理大纲》。直接委托的监理项目，可直接编写《监理规划》。

3 职责

- 1) 监理督导部组织编写《监理大纲》，总工审核，总经理批准。
- 2) 项目总监组织编写并审核《监理规划》，报总工批准。
- 3) 各专业监理工程师负责编写本专业《监理细则》，由总监审批。

4 工作程序

4.1 《监理大纲》的编写

4.1.1 《监理大纲》的审批程序

经营部组织实施投标评审，决定参加投(议)标时，及时向监理督导部交底，由监理督导部负责组织编写。监理督导部召集有关部门对《监理大纲》进行评审，由监理督导部根据评审意见修改，报总工审核，总经理批准。

4.1.2 《监理大纲》的编写依据

- 1) 国家、地方、行业的有关法律、法规等文件。
- 2) 业主方的投标邀请书、委托书或监理资格预审书。
- 3) 工程项目图纸及有关技术文件。
- 4) 《管理手册》和《程序文件》。

4.1.3 《监理大纲》的内容

- 1) 工程概况。
- 2) 编制依据。
- 3) 监理范围和监理目标。



- 4) 本项目监理工作指导思想。
- 5) 本项目监理组织与人员配置。
- 6) 本项目监理方案(三控制、三管理、一协调等控制方案)。
- 7) 本项目监理的主要管理措施。
- 8) 本项目拟定期提供给业主的反映监理阶段性成果的文件。
- 9) 本项目拟采用的监理工作制度。
- 10) 本项目监理设施配备。
- 11) 有关建议。

4.2 《监理规划》的编写

4.2.1 《监理规划》的审批程序

监理合同签订后，按《监理站组建及管理办法》组建监理机构。根据《监理大纲》及监理合同要求，由总监主持编制《监理规划》，报总工批准。

4.2.2 《监理规划》的编写依据

- 1) 相关法律、法规及项目审批文件。
- 2) 与项目有关的规范、标准、设计文件、技术资料。
- 3) 《监理合同》、《施工合同》及其它相关合同。
- 4) 建设单位的相关文件及要求。
- 5) 《监理大纲》。
- 6) 《管理手册》和《程序文件》

4.2.3 《监理规划》的内容

- 1) 建设项目概况。
- 2) 监理工作范围。
- 3) 项目监理目标。
- 4) 监理工作依据。
- 5) 监理工作内容。
- 6) 项目监理机构、人员配备计划、人员岗位职责。
- 7) 监理设施（设备）。
- 8) 监理实施细则编写计划及要求。



- 9) 监理工作程序（框图），原则上应包括：
- (1) 隐蔽工程、分项分部工程质量控制程序。
 - (2) 工序交接流程图。
 - (3) 原材料、构配件及设备质量控制程序。
 - (4) 单位工程质量控制程序。
 - (5) 工程质量事故和一般质量问题处理程序。
 - (6) 投资控制过程。
 - (7) 质量控制程序。
 - (8) 进度控制程序。
 - (9) 投资控制程序。
 - (10) 变更设计控制程序。
 - (11) 质量缺陷处理程序。
 - (12) 验工计价程序。
- 10) 监理工作方法，原则上应包括：
- (1) 施工方案的审查与批准。
 - (2) 过程检查与控制。
 - (3) 关键工序、关键部位施工过程的旁站。
 - (4) 巡检。
 - (5) 检验、检测与验收。
 - (6) 重点、难点工程控制。
 - (7) 验工计价。
 - (8) 监理指令。
- 11) 监理工作制度。
- (1) 施工方案审核制度。
 - (2) 工程质量和原材料检测试验制度。
 - (3) 工程质量检查制度。
 - (4) 施工图现场核对制度。
 - (5) 变更设计审查制度。
 - (6) 原材料、半成品、构配件及设备质量复检制度。



- (7) 验工计价制度。
- (8) 试验管理制度。
- (9) 监理资料管理及台账管理制度。
- (10) 质量安全事故报告制度。
- (11) 监理例会制度。
- (12) 信息化管理制度。
- (13) 其他制度。

4.3 《监理细则》的编写

4.3.1 《监理细则》的审批程序

在总监的组织下，各专业监理工程师应根据《监理大纲》和《监理规划》的要求，结合项目具体情况，负责编写本专业的《监理细则》，报总监审批。《监理细则》可根据施工进度分阶段编制，但应在该阶段施工开始前一周内编制完毕并发布。

4.3.2 《监理细则》的编写依据

- 1) 已批准的《监理规划》。
- 2) 与专业工程相关的标准、设计文件和技术资料。
- 3) 已批准的施工组织设计、施工方案及专项施工方案。
- 4) 建设单位的其他有关专业管理规定。

4.3.3 《监理细则》的内容

- 1) 专业工程（或专项工作）特点及其技术、质量标准。
- 2) 监理工作范围及重点。
- 3) 监理工作流程。
- 4) 监理工作控制要点、目标及手段。
- 5) 监理工作方法与管理措施。
- 6) 旁站具体部位和工序。

4.4 《监理大纲》、《监理规划》及《监理细则》的修改

在执行过程中需修改《监理大纲》、《监理规划》及《监理细则》，修改人应提出书面报告并经原审批人审批。



4.5 记录保存

本程序运行中产生的《监理大纲》、《监理规划》及《监理细则》（纸质和电子文档同时提供）于工程竣工后 1 个月内交资讯管理部（档案馆）存档，至少保存 5 年。

5 相关记录（格式）

监理大纲

监理规划

监理细则

6 支持性文件

《员工工作纪律》（G2-6）

《考核奖惩办法》（G2-9）

《档案管理制度》（G2-11）

《公司对监理站的管理办法》（G2-12）

《监理站的工作制度》（G2-13）

《监理人员岗位职责》（G2-14）

《监理资料管理办法》（G2-15）

《监理日志（记）填写规定》（依据甲方要求）



开工准备阶段 监理工作程序

编号：JDZX/CX[2017]-08

第 1 页

共 3 页

开工准备阶段监理程序

编制：惠振英 日期：2017.02.10

审核：李海峰 日期：2017.02.25

批准：唐勇军 日期：2017.02.28

文件修改记录

修改状态	改单号	修改内容提要	经办人	生效日期



开工准备阶段 监理工作程序

编号：JDZX/CX[2017]-08

第 2 页

共 3 页

1 目的

本程序规定开工准备阶段监理工作的主要内容及要求，确保监理服务有一个良好的开端。

2 适用范围

本程序适用于公司承接的工程（设备）监理项目，提供开工准备阶段监理服务。

3 职责

1) 监理项目实行总监负责制，总监是公司派往现场监理机构的全权负责人，承担项目监理的最终责任。也是执行本程序的责任人。

2) 总监全面领导监理站的各项工作，负责审批、签发相关报告和命令。负责协调、督促、检查各监理人员的工作。

3) 各专业监理工程师负责与本专业有关的具体监理工作。对承包商的相关活动进行跟踪监控。

4 工作程序

1) 总监按《监理站组建及管理辦法》的规定组建监理站后，应完成下述工作：

- ① 组织监理人员岗前培训。
- ② 召开第一次工地例会。
- ③ 向业主报告监理机构进场情况。

2) 总监组织编写《监理规划》、各专业的《监理细则》，按规定程序审批后报送业主。

3) 总监应督促承包商按施工合同规定的条款的约定，组织人员设备进场。检查承包商开工条件的准备情况。

4) 审查设计文件及施工图纸是否齐全。协助业主组织图纸会审，形成会审纪要。根据图纸会审意见跟踪设计图纸的修改状况，对设计变更应报业主批准。

5) 专业监理工程师/副总监负责审核承包商的施工组织设计（方案），并经总监签署意见后报业主批准。

6) 总监审查承包商的开工申请，主要审查内容：

- ① 图纸已经会审。



开工准备阶段 监理工作程序

编号：JDZX/CX[2017]-08

第 3 页

共 3 页

② 施工组织设计已经审批。

③ 核实进场机械设备的数量、规格、型号及完好状态符合投标承诺和施工组织设计的要求。

④ 核实承包商的进场人员符合投标承诺和施工组织设计的要求，并对特殊工种（如电工、吊车工、焊工等）上岗证进行核实。

⑤ 核实开工时必要的建筑物料已进场并检验合格。

⑥ 检查施工现场的三通一平是否已按合同要求做好。

⑦ 设计文件及施工图纸齐全。

⑧ 贯通复测（红线验线）已经完成并经审核无误。

7) 总监负责提出监理意见与业主协商确定开工日期。经业主同意后，批复承包商的开工报告，签发开工令。（业主有明示的，按业主要求执行）。

8) 本程序产生的记录由项目监理站保存，在工程竣工后 3 个月内，移交监理督导部存档。

5 相关记录（格式）

工程开工报审表/工程开工令

施工组织设计(方案)报审表

图纸会审纪要

6 支持性文件

《员工聘用管理制度》（G2-5）

《员工工作纪律》（G2-6）

《档案管理制度》（G2-11）

《公司对监理站的管理办法》（G2-12）

《监理人员岗位职责》（G2-14）

《监理资料管理办法》（G2-15）

《监理规划》



工程实施阶段 监理工作程序

编号：JDZX/CX[2017]-09

第 1 页

共 5 页

工程实施阶段监理工作程序

编制：惠振英 日期：2017.02.10

审核：李海峰 日期：2017.02.25

批准：唐勇军 日期：2017.02.28

文件修改记录

修改状态	改单号	修改内容提要	经办人	生效日期



工程实施阶段 监理工作程序

编号：JDZX/CX[2017]-09

第 2 页 共 5 页

1 目的

本程序规定工程实施阶段监理工作的主要内容及要求，确保监理服务质量。通过对承包商在施工阶段的质量、进度、投资和环水保及安全生产、文明施工等方面实施监控，以保证工程项目能达到业主的预期目标，增进业主满意。

2 适用范围

本程序适用于公司承接的工程（设备）监理项目，提供工程实施阶段的监理服务。

3 职责

1) 监理项目实行总监负责制，总监是公司派往现场监理机构的全权负责人，承担项目监理的最终责任。也是执行本程序的责任人。

2) 总监全面领导监理站的各项工作，负责审批、签发相关报告和命令。负责协调、督促、检查各监理人员的工作。

3) 各专业监理工程师负责与本专业有关的具体监理工作。对承包商的相关活动进行跟踪监控。

4 工作程序

4.1 进度控制

1) 项目总监负责整个项目的进度控制及协调工作。各专业监理工程师负责管段内本专业工程进度控制并协调好各作业之间的工作。

2) 开工前审批承包商申报的施工总进度计划（分包商的进度计划要服从总进度计划）。施工过程中审批承包商的月、季进度计划，并监督实施。

3) 及时填写进度台帐，当实际进度与计划进度有差异时，责成承包商分析原因并研究对策，消除影响进度的因素并及时调整计划。当有重大差异时，应及时向业主报告。

4.2 投资控制

1) 认真进行施工图审核，严把设计变更关。尽量预防或避免因图纸问题而产生的签证和索赔。公正、公平、及时处理索赔，尽量减少索赔事件的发生。

2) 总监组织专业监理工程师核查承包商提交的当月工程量报表，以设计文件为依据，进行准确计量，对不合格工程不予计量。



工程实施阶段 监理工作程序

编号：JDZX/CX[2017]-09

第 3 页

共 5 页

3) 审核工程量报表的单价是否与合同规定的或定额单价相符，结算清单中的取费是否符合规定。需补充的单价实行报批手续，确保工程款中的单价合理、合法。

4) 工程量变更签证的控制。

5) 总监督促承包商在合同规定期限提交工程量变更签证资料。

6) 专业监理工程师严格、认真依据施工合同、通用工程量计算规则，对承包商提供的工程量进行审核。

7) 根据业主的授权，总监负责审核、签发工程款支付证书。

8) 设计变更按《施工阶段设计变更管理制度》执行。

9) 工程索赔分业主违约索赔和承包商违约索赔，总监负责组织索赔审核工作。包括：索赔依据、索赔的合理性、索赔计量的准确性。

4.3 质量控制

1) 审查总包及分包商的资质，督促、检查承包商建立完善管理体系。

2) 审查承包商编制分部、分项工程施工方案。

3) 在工程实体质量形成过程中做好事前、事中和事后控制，对工程质量实行全方位、全过程的监督、检查和控制。包括以下内容：

① 按《进场物料及设备质量控制制度》严把进场物料关。

② 重点控制影响工序质量的五大因素(人、机、料、环境、方法)，在工序施工过程中采取巡视、检查、旁站、工序交接检验、隐蔽工程验收确认等方法。

③ 对工程施工中可能出现的质量通病进行预控，采取一切有效措施防止质量通病。

④ 对工程施工中采用的新技术、新工艺、新材料，应首先进行调研，确认符合有关法规，并要求承包商编报施工方案或质量保证措施。

4) 当发现施工现场有重大质量、安全隐患时，总监按规定下达“整改通知”或“停工令”，组织专门会议进行调查、研究补救措施，将结果报送业主。对工程质量事故坚持“四不放过”的原则，即事故原因未查清不放过、事故责任人未受到处理不放过、事故责任人和周围群众没有受到教育不放过、事故没有制定切实可行的整改措施不放过。

4.4 合同管理和信息管理

1) 加强对工程施工合同的管理。以合同为依据，公正、公平的维护业主、承包



工程实施阶段 监理工作程序

编号：JDZX/CX[2017]-09

第 4 页

共 5 页

商双方的合法权益。

2) 在实施合同过程中若工程有较大的增、减内容时，应督促业主、承包商及时办理《补充合同》或《补充协议》。

3) 随时收集与工程项目有关的信息资料，对收集的信息资料进行整理、分类、归档。从中找出影响工程进度、质量和投资的因素，使工程处于受控状态。

4) 与有关单位往来函件及监理活动记录（尤指各种签证）、会议纪要等均应统一编号，归档管理。

4.5 施工安全监督检查

1) 总监负责审查承包商的《施工组织设计》中有关安全与文明施工的措施。重点审查安全技术措施和专项施工方案是否符合工程建设的强制性标准。

2) 专业监理工程师负责督促、检查承包商安全与文明施工的措施的落实情况。日常巡查工地，发现存在安全事故隐患的，应当要求承包商整改。情况严重的，应当要求承包商暂时停止施工，并及时经总监报告业主。承包商拒不整改或者不停止施工的，总监应及时向有关主管部门报告。

3) 对下列达到一定规模的危险性较大的分部分项工程，承包单位应编制专项施工方案，并附具安全验算结果，经总监理工程师签字后方可实施。同时督促承包单位安排专职安全生产管理人员进行现场监督：

- ① 基坑支护与降水工程。
- ② 土方开挖工程。
- ③ 模板工程及支撑体系。
- ④ 起重吊装工程及安装拆卸工程。
- ⑤ 脚手架工程。
- ⑥ 拆除、爆破工程。
- ⑦ 其他。

4) 有下列行为之一，情节严重的，总监必须及时向公司和政府有关部门报告。

- ① 较大及以上安全事故。
- ② 较大及以上质量事故。
- ③ 政府、公司及业主规定的必须及时报告的事项。



工程实施阶段 监理工作程序

编号：JDZX/CX[2017]-09

第 5 页

共 5 页

4.6 协调工作

- 1) 总监负责参与项目相关组织之间的协调工作。
- 2) 总监组织专业监理工程师从计划、施工、交叉作业等方面协调各相关单位间的关系，达到项目预期的目标要求。
- 3) 根据工程需要召开专项协调会议，把施工中的主要问题提出来讨论并形成会议纪要，及时整理并发至与会各单位。
- 4) 总监应根据《处理争议、投诉和申诉控制制度》处理有关方与我方争议或投诉。

4.7 记录保存

监理站负责整理与保存由本程序运行中产生的记录文件。工程竣工后 1 个月内，按《监理资料管理办法》整理成册，移交资讯管理部（档案馆）保存。

5 相关记录（格式）

图纸会审纪要
会议纪要
工程进度报表
工程款支付申请表
工程款支付证书
工程量变更签证
监理工程师通知
监理月/季/年报
各方往来函件

6 支持性文件

《员工工作纪律》（G2-6）
《监理人员岗位职责》（G2-14）
《档案管理制度》（G2-11）
《监理资料管理办法》（G2-15）
《监理规划》



竣工阶段监理工作程序

编号：JDZX/CX[2017]-10

第 1 页

共 3 页

竣工阶段监理工作程序

编制：惠振英 日期：2017.02.10

审核：李海峰 日期：2017.02.25

批准：唐勇军 日期：2017.02.28

文件修改记录

修改状态	改单号	修改内容提要	经办人	生效日期



1 目的

本程序规定工程竣工验收阶段监理工作的主要内容及要求, 确保监理服务质量。通过督促承包商顺利交付质量满足业主要求的工程本体, 以保证工程项目能达到业主的预期目标, 增进业主满意。

2 适用范围

本程序适用于公司承接的工程(设备)监理项目, 提供工程竣工验收阶段的监理服务。

3 职责

1) 监理项目实行总监负责制, 总监是公司派往现场监理机构的全权负责人, 承担项目监理的最终责任。也是执行本程序的责任人。

2) 总监全面领导监理站的各项工作, 负责审批、签发相关报告和命令。负责协调、督促、检查各监理人员的工作。

3) 各专业监理工程师负责与本专业有关的具体监理工作。对承包商的相关活动进行跟踪监控。

4) 总监负责协助业主进行工程竣工的初验及终验的组织、协调工作, 并参与竣工验收的全过程, 各专业监理工程师配合本专业的各阶段验收工作, 督促、检查承包商做好对口专业竣工资料整理归档工作。

4 工作程序

4.1 验收方案的制定

总监与各方协商后, 协助业主制定验收或初步验收方案。

4.2 验收过程

1) 总监组织专业监理工程师对内业、外业全面检查。如有缺陷需整改, 签发书面整改通知。

2) 各专业监理工程师协助总监督促承包商按计划做好竣工准备工作:

- ① 督促承包商整改尚存的缺陷。
- ② 整理竣工资料尤其是应完成工程竣工图。
- ③ 提出竣工报告。



3) 整改完成后，总监组织各专业监理工程师和承包商共同进行全面预验，形成下列记录：

- ① 预验收报告。
- ② 质量评估报告。

4) 承包商按预验收报告整改后，总监批准竣工报告。协助业主组织质检站、接收单位、设计方、承包商进行验收或初验工作。

5) 总监组织各专业监理工程师参加工程竣工验收全过程并记录存在问题及待处理问题汇总后形成文件，报送业主、承包商，并督促承包商按要求整改。

4.3 文件移交

1) 验收或初验完成后需形成的文件：

- ① 验收（初验）报告。
- ② 质量评估报告。
- ③ 监理工作总结。

2) 按有关规定进行文件移交，形成文件移交清单。

4.4 记录

项目监理站负责整理与保存由本程序运行中产生的记录文件。工程竣工后 3 个月内，按《监理资料管理办法》整理成册，移交资讯管理部保存。

5 相关记录（格式）

工程验收报告

监理工作总结

质量评估报告

6 支持性文件

《档案管理制度》（G2-11）

《监理资料管理办法》（G2-15）

《施工合同》

《监理合同》



内部审核控制程序

编号：JDZX/CX[2017]-11

第 2 页

共 3 页

1 目的

本公司内部定期对管理体系运行情况进行审核，确保管理体系的有效运行。

2 适用范围

适用于公司内部管理（质量、环境、职业健康安全）审核的控制。

3 职责

- 1) 监理督导部负责编制审核计划, 报总经理批准后实施。
- 2) 由总经理任命具有一定资格的人员担任审核组组长、审核员。
- 3) 由审核组组长组织内部管理体系审核。

4 控制程序

4.1 内审时间和人员配备

1) 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，实施前由监理督导部编制《内部审核计划》，报总经理批准后，于正式审核 7 日前发至受审核部门。

- 2) 审核组成员按审核计划编制检查表。
- 3) 受审核部门应在审核前做好准备，指定一名人员陪同审核。

4.2 首次会议

参加人员：受审核部门负责人，审核组成员。

会议内容：

- 1) 介绍审核的目的和任务。
- 2) 介绍审核成员及分工。
- 3) 确认审核计划。

4.3 现场审核

审核员应对审核结果加以记录，对审核中发现的问题提出请受审核部门注意，区别清楚是否为一个不合格项，确认不合格项后，由审核员开出《不合格项报告》。

4.4 末次会议

- 1) 参加人员同首次会议。



内部审核控制程序

编号：JDZX/CX[2017]-11

第 3 页

共 3 页

2) 末次会议内容：

- ① 陈述不合格的事实。
- ② 宣读审核报告。
- ③ 对受审核部门提出纠正和预防措施的要求。

4.5 审核报告

1) 审核结束后，由审核组长编写《审核报告》。阐述本次审核的目的和任务，审核过程概述，做出审核结论，分析不合格的分布情况，评价管理体系的有效性。

2) 受审核部门应对不合格的情况采取纠正和预防的措施。

3) 审核组在审核结束一个月内，对纠正和预防措施进行跟踪审核，验证其完成情况及有效性。

4) 审核结果报总经理，提交管理评审。

5 相关记录（格式）

内部审核计划

首末次会议签到表

内部审核检查表

不符合项报告

内部审核报告

6 支持性文件

《监理服务工作检查程序》（JDZX/CX[2017]-12）

《管理评审》（JDZX/CX[2017]-14）

《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）



监理服务工作检查程序

编号：JDZX/CX[2017]-12

第 1 页

共 6 页

监理服务工作检查程序

编制：惠振英 日期：2017.02.10

审核：李海峰 日期：2017.02.25

批准：唐勇军 日期：2017.02.28

文件修改记录

修改状态	改单号	修改内容提要	经办人	生效日期



1 目的

通过工作检查，验证监理站所提供的监理服务工作质量，是否符合《监理规划》要求，促进监理服务工作质量的提高和业主满意。

2 适用范围

本程序适用于公司承接的监理项目的监理服务活动的检查。

3 职责

1) 副总经理负责组织全公司范围内的监理服务工作质量检查，监理督导部具体实施，技术咨询部协助。

2) 监理站总监负责本项目范围内的监理服务工作质量和安全（指监理站人、财、物安全，尤其是交通安全）检查。

3) 二级机构首长负责对各项目监理站监理服务工作质量和安全进行日常检查和监督。

4) 车队队长负责对全公司范围内的车辆状况及驾驶人员行为进行检查和监督。

4 工作程序

4.1 基本要求

1) 为加强管理, 确保监理服务工作质量, 公司制定(并逐步完善)本程序。工作检查分三个层次进行。第一层次为公司对各职能部门、各项目监理站的工作检查（简称“公司检查”）；第二层次为二级首长或职能部门负责人对所属监理人员（工作人员）的定期工作检查（简称“部门自查”）；第三层次为总监、副总监或分站长的不定期检查与巡检（简称“日常巡检”）。

2) 为提高效率，公司对各职能部门和各监理站的工作检查应统筹兼顾公司管理体系的内部审核、业主满意度调查和日常内部管理工作检查，一次检查同时完成三项任务。

3) “公司检查”应严格按本程序规定执行，检查组成员由监理督导部、技术咨询部、综合办等部门组成。对“部门自查”不做统一规定，由各监理站（职能部门）自行决定。

4) 检查依据



① 国家、地方、行业法律、法规、规范及标准等。

② 《监理合同》。

③ 公司及监理站内部管理制度。

④ 《程序文件》、《管理手册》。

⑤ 《安全质量廉洁责任状》。

⑥ 《监理规划》、《监理细则》。

5) 检查内容及方法

① 通常情况下的基本要求见表 1。

② 当监理服务工作出现严重安全质量问题、重大安全质量责任事故和组织机构、人员发生较大变化，应立即组织专项调查。

6) 检查结果的适用

① 根据考核结果，按《考核奖惩制度》和《车辆管理条例及驾驶员守则》对有关人员（或机构）实施奖惩。

② 与员工的年终业绩工资挂钩。

③ 管理评审的依据。

④ 改进工作指南。

4.2 第一层次检查要求

4.2.1 准备与计划

每年 1 月份由监理督导部负责制定“公司检查”总体计划和要求，参照有关监理站考评及奖惩实施办法制定考核评分标准，结合管理评审突出重点，报总经理批准后实施。项目总监（或职能部门负责人）起草本监理站（部门）的“部门自查”计划并实施。“巡检”可不必形成书面计划，按常规进行即可。

实施“公司检查”时，由总经理任命检查组组长和成员。检查组组长负责起草具体检查计划，主要包括：

1) 确定检查组人员构成和检查对象（或范围）、时间、地点

2) 检查的内容及依据和研究检查办法及检查用表

3) 检查组应提前 1 周，将公司检查的具体日程安排通知被检查监理站（部门），提前 2 天应再次确认。

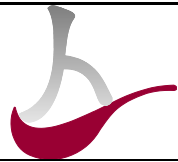


表 1 基 本 要 求

类 型	实施检查 的责任人	正常 频次	检 查 内 容 及 要 求	备 注
公 司 检 查	组 长	每 年 1 次	① 监理合同履行状况、《监理大纲》等执行情况。 ② 管理体系运行情况。 ③ 内部管理规章制度的执行落实情况。 ④ 内外部综合影响反映。 ⑤ 相关法规、规程、规范及技术标准的执行与管理状况。	
部 门 自 查	总 监 (部长)	每 季 1 次	① 《监理细则》执行情况。 ② 贯彻执行公司管理体系状况、《监理规划》等执行情况。 ③ 劳动纪律、监理人员守则及岗位职责的履行情况。 ④ 现场监理效果（内、外业监理活动的规范性）。	
日 常 巡 检	总 监 副 总 监 分 站 长	每 月 2 次 每 周 1 次 每 周 2 次	① 《监理细则》执行情况。 ② 贯彻落实《监理规划》的情况。 ③ 监理人员守则及岗位职责的履行情况。 ④ 现场监理效果（内、外业监理活动的规范性）。	

4.2.2 “公司检查”实施

1) 检查组长主持召开检查组成员和被检查监理站（部门）有关人员参加的首次会议。介绍检查的目的、内容、方法及具体安排。

2) 检查内业资料是否符合相关规定。

3) 检查实体工程质量，间接验证监理工作的效果。

4) 现场见证并记录有关监理服务活动。

5) 调查：

① 收集政府、行业主管部门或业主对监理站的考核结果。重点调查人员有无违规、违纪情况。

② 与监理站内部员工座谈，征询内部意见。

③ 与承包商座谈。采用“被监理单位评价调查表”征询其对我方监理服务工作的评价。

④ 与业主座谈。采用“业主满意度调查表”征询其对我方监理服务工作的评价。



6) 汇总第 2)、3)、4)、5)的记录，完成“监理站综合考评表”，初步形成检查报告并与被检监理站（部门）充分沟通。

7) 召开末次会议，主要内容：

- ① 通报检查结果。
- ② 由检查组长宣读初步检查结论及检查报告的发布时间。
- ③ 宣读检查中发现的不符合项及整改要求。
- ④ 受检查监理站（部门）负责人讲话。

8) “公司检查”报告应在各项目检查结束时，由检查组长签发，送至公司有关领导及受检查监理站（部门）及责任人。检查组长对报告准确性、全面性负责。检查报告内容包括：

- ① 检查的目的、范围、检查日期、检查组成员。
- ② 受检查监理站（部门）名称及其负责人。
- ③ 工程概况。
- ④ 存在的问题。
- ⑤ 整改回复情况。

4.3 第二层次的检查要求

- 1) 监理人员工作状态、敬业精神、劳动纪律等情况。
- 2) 记录表格等是否规范。
- 3) 《监理规划》、《监理细则》的执行情况。
- 4) 协调和配合情况。
- 5) 工程进度、投资、质量、安全与文明、环保施工监理效果。

4.4 第三层次的检查要求

- 1) 对专业监理工程师完成的书面记录进行检查。
- 2) 每月的监理站例会，各专业监理工程师汇报工作，总监进行必要的指导，并形成会议记录。
- 3) 总监每月检查各监理人员的《监理日记》并签署意见。

4.5 对检查中发现问题的处理

- 1) 第一层次对检查中发现存在的问题，检查组签发《检查情况通报》。由监理



督导部负责跟踪验证被检查监理站（部门）的整改情况。必要时，由监理检查组长，对严重的问题，发牌考核。

2) 第二层次对自查自纠发现的问题，部长（总监）签发《自查自纠检查情况通报》，并抄送公司主管部门报备，同时指定专人负责督促落实问题整改情况，形成闭合，部长（总监）对整改结果加以实施验证后，并将整改结果上报公司主管部门。

3) 第三层次对日常巡视检查发现的问题，总监、副总监和分站长可以根据现场存在问题的大小情况，下发相适应的总监理工程师暂停（复工）令、检查通报、监理工程师通知单、监理工作联系单、巡视记录和问题库等形式记录；一般性问题，通常情况，采用逐级汇报制度，较大及以上问题，可以直接向总监汇报，对存在的问题要明确整改责任人，整改措施和整改期限，并留存整改前后的影像照片，形成闭合，复查人对整改结果的真实性负责，并归档保存。

4.6 调查表的存档

“业主满意度调查表”、“监理站综合考核表”和“被监理单位评价调查表”等检查记录由监理督导部负责分析、存档，并及时将有关信息传递至相关部门。

5 相关记录（格式）

监理站综合考评表

检查报告

业主满意度调查表

被监理单位评价调查表

6 支持性文件

《内部审核控制程序》（JDZX/CX[2017]-11）

《顾客满意控制程序》（JDZX/CX[2017]-13）

《考核奖惩制度》（G2-9）

《红、黄、灰和绿牌考核制度》

《监理规划》、《监理细则》



顾客满意度调查 控制程序

编号：JDZX/CX[2017]-13

第 1 页

共 3 页

顾客满意度调查控制程序

编制：惠振英 日期：2017.02.10

审核：李海峰 日期：2017.02.25

批准：唐勇军 日期：2017.02.28

文件修改记录

修改状态	改单号	修改内容提要	经办人	生效日期



顾客满意度调查 控制程序

编号：JDZX/CX[2017]-13

第 2 页

共 3 页

1 目的

收集测量顾客对监理服务的满意程度，汇总分析合理的顾客满意度数据，判定监理服务过程中的适宜性和有效性，并为持续改进管理体系的有效性提供依据。

2 适用范围

适用于对顾客满意程度的测量、分析和监理服务的判定。

3 职责

- 1) 监理督导部为归口管理部门，负责收集、分析和传递顾客满意信息。
- 2) 各部门及二级机构负责对本单位的不良信息采取纠正和预防措施，达到持续改进。

4 控制程序

4.1 顾客满意度调查信息源

- 1) 业主对监理服务的检查和评价。
- 2) 政府有关监管部门对监理服务结果的检查和反馈。
- 3) 社会舆情对监理服务的结果的评价。

4.2 信息收集的方式

- 1) 顾客抱怨：监理督导部负责及时收集来自顾客书面或口头的抱怨，并与顾客进行直接沟通。
- 2) 每年向顾客发送《顾客满意程度调查表》，调查顾客对公司产品、服务的满意程度，收集相关信息和建议，调查表的回收率争取在 85%以上，以便于统计。

4.3 数据分析

分析方法：通过所有的《顾客满意度调查表》分值情况，剔除明显不合理的分值，然后采用加权平均值，最后得到顾客满意数据信息。

4.4 顾客满意度的计算公式

$$\Sigma = [Q1 + 1.1 * (Q2 + \dots + Q9) + 0.9 * (Q10 + \dots + Q13) + (Q14 + \dots + Q20)] / (Q1 + \dots + Q20) * 100\%$$

注： Σ 代表顾客满意度； Q_i 代表第 i 项的得分。



顾客满意度调查 控制程序

编号：JDZX/CX[2017]-13

第 3 页

共 3 页

4.5 信息的分析和利用

监理督导部对所收集的信息进行分析，及时掌握顾客的满意程度和市场的需求程度，找出本公司与顾客和市场的差距，确定改进内容的范围，并及时改进的内容反馈给主管领导，为本公司确定下一步采取措施持续改进提供依据。

5 相关记录（格式）

顾客满意度调查表

顾客满意程度统计表

6 支持性文件

《记录控制程序》（JDZX/CX[2017]-03）

《监理服务检查程序》（JDZX/CX[2017]-12）

《不合格服务控制程序》（JDZX/CX[2017]-25）



管理评审程序

编号：JDZX/CX[2017]-14

第 1 页

共 4 页

管理评审程序

编制：张晏彬

日期：2017.02.10

审核：李海峰

日期：2017.02.25

批准：唐勇军

日期：2017.02.28

文件修改记录

修改状态	改单号	修改内容提要	经办人	生效日期



管理评审程序

编号：JDZX/CX[2017]-14

第 2 页

共 4 页

1 目的

确保本公司管理体系程序的适宜性、充分性和有效性。

2 适用范围

本程序适用于本公司管理体系的评审。

3 职责

- 1) 总经理负责主持管理评审活动。
- 2) 技术咨询部负责向总经理汇报管理体系的运行情况,及时收集并提供管理评审所需的资料,负责管理评审计划的落实及组织协调工作,负责评审后的纠正和预防措施实施情况的跟踪检查和报告工作。
- 3) 各部门负责准备并提供与本部门工作有关的评审所需的资料,并负责落实评审中提出的纠正和预防措施。

4 控制程序

4.1 评审时间要求

管理评审工作每十二个月进行一次,一般放在内部审核之后进行,若遇组织机构、顾客的要求和期望等组织内外部发生变化时或外部审核之前,要适时增加管理评审频次。

4.2 评审计划的制定

- 1) 技术咨询部每年 12 月底之前完成当年度的管理评审工作,并制定下年度评审计划。
- 2) 评审计划应由总经理签发,发至参加评审的人员及部门。

4.3 管理评审的内容

- 1) 内部审核和合规性评价的结果。
- 2) 参与和协商的结果。
- 3) 来自外部相关方的相关沟通信息,包括抱怨和投诉。
- 4) 组织的环境绩效、职业健康安全绩效。
- 5) 目标和指标的实现程度。
- 6) 事件调查、纠正措施和预防措施的状况。



管理评审程序

编号：JDZX/CX[2017]-14

第 3 页

共 4 页

7) 以前管理评审的后续措施。

8) 客观环境的变化，包括组织环境因素和与职业健康安全有关的法律法规和其他要求的发展。

9) 改进建议。

4.4 管理评审的实施

4.4.1 通知

在评审前一周技术咨询部向有关部门负责人发出书面通知，通知内容包括：评审会议时间、地点、需要准备的资料。各有关部门负责人在接到通知后，应及时按通知的内容准备好相关资料。

4.4.2 实施评审

评审会议由技术咨询部负责召集，由总经理主持，各有关部门负责人参加，参加人员按评审内容汇报并展开讨论和评价。

4.4.3 管理评审措施

1) 提高管理体系有效性及所需过程有效性的改进措施；包括对管理方针、管理目标、过程控制等方面的评价。

2) 与顾客和相关方要求有关的各项产品质量、环境保护的改进措施。

3) 资源需求和配置的有关措施。

4) 环境和职业健康安全绩效。

5) 其他环境和职业健康安全管理体系要素。

6) 会议结束后，由技术咨询部根据评审输出的要求进行总结，编写《管理评审报告》，经管理者代表审核，交总经理批准，发至相应部门。本次管理评审的输出可作为下次管理评审的输入。

4.5 纠正和预防措施的实施、跟踪与验证

4.5.1 实施

各有关部门根据管理评审报告中与本部门有关的问题，制定具体的纠正和预防措施实施计划，报总经理批准后付诸实施。纠正和预防措施实施计划要包括以下内容：

1) 纠正和预防措施的名称、内容。

2) 已发生和潜在不合格原因分析。



管理评审程序

编号: JDZX/CX[2017]-14

第 4 页

共 4 页

- 3) 采取的措施及方法。
- 4) 措施的完成情况及验证。
- 5) 负责人及完成期限等。

4.5.2 跟踪

纠正和预防措施实施计划的执行部门要对所采取的纠正或预防措施的有效性 & 达到预期目标的程度进行认真的记录。

4.5.3 验证

技术咨询部对纠正和预防措施的执行情况及达到预防目标的有效性进行检查, 具体执行《不合格服务控制程序》和《预防措施控制程序》。

5 相关记录 (格式)

管理评审报告

管理评审计划

6 支持性文件

《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)



监理活动合规（法律法规） 性审查控制程序

编号：JDZX/CX[2017]-15

第 2 页

共 3 页

1 目的

用于确定公司的活动、产品或服务中应遵守的法律法规和其他要求，并建立获取这些法律法规和其他要求的渠道。

2 适用范围

适用于公司管理体系适用的法律法规和其他要求的控制。

3 职责

1) 公司各职能部门负责本部门业务范围内的法律法规和其他要求的获取、适用性确认、更新、登记和传达。

2) 各部门除遵守公司各职能部门确认适用的法律法规和其他要求外，还应根据本部门实际情况，对其他应遵守的法律法规和其他要求进行获取、识别、更新、登记和传达。

3) 技术咨询部是本程序的主管部门，负责汇总、编制公司《法律法规和其他要求清单》；并定期征询法律顾问的意见或建议。

4 工作程序

4.1 获取范围（包括可预期的、未来即将生效的）

- 1) 有关的国际公约（中国政府承诺遵守且未声明保留的）。
- 2) 国家相关法律、法规、标准及行政规章、制度。
- 3) 地方法规、标准及行政规章制度。
- 4) 行业规定及标准。
- 5) 上级机关的标准、规定。

4.2 获取途径

机关各部门及各二级机构应通过本业务系统的上级主管部门、顾客（业主或甲方）及各类媒介来获取相应的法律法规、条例、标准及规范等。

4.3 搜集与更新

1) 机关各部门及各二级机构负责与自身活动有关的法律法规和其他要求的适用性进行识别。

2) 当公司的活动、产品、服务发生较大变化时，各部门和二级机构应在 3 个月



监理活动合规（法律法规） 性审查控制程序

编号：JDZX/CX[2017]-15

第 3 页

共 3 页

内对适用的法律法规和其他要求进行更新识别。

3) 各部门和二级机构应保存本部门《法律法规和其他要求清单》及相应的文本，供查阅。

4) 各部门将确认适用的法律法规和其他要求登入《法律法规和其他要求清单》，报技术咨询部备案，每年汇总一次公司的《法律法规和其他要求总清单》。

5) 技术咨询部根据公司的《法律法规和其他要求清单》，收集有关文本，并责成机关各部门及各二级机构以适当形式转发全文或摘录。

6) 对过期或作废的法律法规及其他要求的处置，按《文件控制程序》执行。

4.4 通知（包括培训）

1) 技术咨询部应使这方面的信息处于最新状态，并向机关各部门和二级机构传达相关法律法规和其他要求的信息。技术咨询部及时发布有关法规有效版本信息，并在公司年会期间邀请有关人员重要法规进行解读。

2) 各部门和二级机构在确认适用的法律、法规与其他要求后，按《能力、意识与培训控制程序》组织学习培训。

5 相关记录（格式）

《法律法规和其他要求清单》

6 支持性文件

《文件控制程序》（JDZX/CX[2017]-02）

《能力、培训和意识控制程序》（JDZX/CX[2017]-06）



管理体系合规性 评价控制程序

编号：JDZX/CX[2017]-16

第 1 页

共 2 页

管理体系合规性评价控制程序

编制：张晏彬 日期：2017.02.10

审核：李海峰 日期：2017.02.25

批准：唐勇军 日期：2017.02.28

文件修改记录

修改状态	改单号	修改内容提要	经办人	生效日期



管理体系合规性 评价控制程序

编号：JDZX/CX[2017]-16

第 2 页

共 2 页

1 目的

为了履行对管理体系合规性的承诺，公司定期评价管理体系合规性的适用和运行情况。

2 适用范围

适用于本公司定期管理体系合规性评价运行情况。

3 职责

管理者代表负责组织公司各机关部门和各二级机构共同讨论管理体系的运行情况。

4 工作程序

4.1 评价形式

评价形式主要为会议形式。

4.2 评价内容

- 1) 在执行过程中是否按管理体系的要求进行了有效控制。
- 2) 管理体系执行过程中存在的不合理方面建议或报告。
- 3) 需要对管理体系做出哪些改进意见，更适应于公司的发展需求。

4.3 评价改进

通过评价，找出与公司管理体系中与实际的差距，重新进行修订，持续改进公司管理体系的水平。

5 相关记录（格式）

合规性评价记录

6 支持性文件

《监理服务活动合规（法律法规）性控制程序》（JDZX/CX[2017]-15）

《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）



业务承接与合同评审程序

编号：JDZX/CX[2017]-17

第 1 页

共 4 页

业务承接与合同评审程序

编制：陈自勇 日期：2017.02.10

审核：李海峰 日期：2017.02.25

批准：唐勇军 日期：2017.02.28

文件修改记录

修改状态	改单号	修改内容提要	经办人	生效日期



1 目的

明确规定监理业务承接的方法、程序和责任，确保全面准确理解业主要求与期望，在投(议)标前提出满足业主、招标文件要求的标书，完善业务承接工作。中标后，确保合同完善无歧义，以确保顺利执行。

2 适用范围

适用本公司所承接的工程（设备）监理及技术咨询服务合同的评审。

3 职责

- 1) 经营部负责每日查询相关交易中心交易公告，掌握市场动态。
- 2) 经营部及监理督导部须摸清监理项目的条件、监理业务范围、内容、工作量和监理服务期限等情况。
- 3) 经营部负责投标活动，编制投标文件，经主管副总经理审核后报法定代表人批准。
- 4) 依据《工程建设监理合同示范文本》，经营部协同有关人员与业主洽商《专用条件》和《附加协议条款》的具体内容。
- 5) 法定代表人审批合同条款并签署合同。

4 工作程序

4.1 投标前评审

- 1) 收到招标公告后，由经营部负责初步评审，决定是否投标，报主管副总经理批准。对初步决定投标的项目，由经营部负责购回招标文件，登记后，复印送交有关人员。
- 2) 经营部组织有关部门及人员，对招标文件进行评审。经营部负责做好招标文件的《投标评审记录》，报总经理决定是否参与投标。
- 3) 主管副总经理组织研究报价策略；经营部负责公司标书（技术标、商务标）的编制工作；监理督导部和技术咨询部参与标书编制工作，提供相关信息。
- 4) 由经营部负责汇总、统稿，形成完整投标文件。法定代表人或其委托的代理人签字盖章后密封，由经营部负责按招标文件规定的时间、地点、方式发出。

4.2 中标后的合同评审



1) 主管副总经理负责组织经营部及项目总监等依据《工程建设监理合同示范文本》，拟定监理合同《专用条件》的细节条文。

2) 经营部负责组织合同评审，负责填制《合同评审记录》。

3) 经营部将《合同评审记录》及合同修改草案报总经理审定。

4) 经营部根据拟订的监理合同《专用条件》及《附加协议条款》的细节条文与业主洽谈，达成协议后报总经理审批。

5) 经营部正式起草监理合同(业主提供监理合同除外)，经主管副总经理审核后报总经理批准。

4.3 特殊情况

通过业主直接委托方式承接的业务，经营部组织相关部门及人员现场调查决策后，除无需编制投标文件外，其余按以上程序开展工作。

4.4 合同签定

合同签定后执行《经营部合同管理制度》。

4.5 记录保存

本程序产生的记录由经营部负责保管，每年 2 月前将上年度记录按《经济合同管理制度》归档。

5 相关记录（格式）

投标评审记录

合同评审记录

监理合同

6 支持性文件

《经济合同管理制度》(G2-10)

《工程建设监理合同示范文本》



环境因素管理程序

编号：JDZX/CX[2017]-18

第 1 页

共 5 页

环境因素管理程序

编制：张晏彬

日期：2017.02.10

审核：李海峰

日期：2017.02.25

批准：唐勇军

日期：2017.02.28

文件修改记录

修改状态	改单号	修改内容提要	经办人	生效日期



1 目的

识别和评价监理服务过程中能够控制的和可以施加影响的环境因素, 并确定、更新重要环境因素, 以对其进行有效控制和管理。

2 适用范围

公司在生产活动中环境因素的识别、评价、更新和管理。

3 职责

- 1) 技术咨询部负责组织识别公司总的的环境因素和重要环境因素, 并组织有关人员评价。
- 2) 总经理审批公司环境因素识别、重要环境因素。
- 3) 二级机构首长对其自身管辖范围环境负有主要责任。
- 4) 机关各部门和二级机构根据技术咨询部发布的环境因素识别表, 结合自身实际情况识别本部门、监理站环境因素和重要环境因素。

4 工作程序

4.1 环境因素识别范围

- 1) 试验检测设备及工具。
- 2) 废弃物。

4.2 环境因素的评价方法

评价环境因素一般采用直接判断法和打分方法。

1) 直接判断法

当公司活动、产品、服务中出现以下两种情况时, 直接界定为重要环境因素。

- ① 不符合环境相关法律、法规及标准的或国家法律、法规明令禁止的。
- ② 相关方有严重合理抱怨的。

2) 打分法

① 污染物及噪声排放的评价内容与方法按下表进行:

当 $A=10$ 或 $B=10$ 或 $C=10$ 或 $D=10$ 或 $A+B+C+D>30$ 时, 确定为重要环境因素 (见下表)。



环境因素管理程序

编号：JDZX/CX[2017]-18

第 3 页

共 5 页

内 容	分值
A. 影响的范围	
出社区	10
周围社区	8
场界内	5
B. 影响的程度	
严重	10
一般	8
轻微	5
C. 发生的概率	
持续	10
间断	8
偶然	5
D. 法律法规符合性	
严重不符合	10
一般不符合，有改进措施	8
符合	5

② 资源消耗评价

内 容	得 分	内 容	得 分
E. 目标成本降低率		F. 可节约程度	
超过目标成本降低率	10	加强管理可明显见效	10
达到目标成本降低率	8	改造工艺可明显见效	
低于目标成本降低率	5	较难节约	5

当 E=10 或 F=10 或 E+F>16 时，确定为重要环境因素。



4.3 环境因素的确认

技术咨询部根据识别的环境因素结果,进行登记、汇总、评价,形成《环境因素识别评价表》,并编制《重要环境因素清单》,报主管领导确认后发布。

4.4 重要环境因素的管理

对公司重要环境因素的管理,应尽量体现在目标和指标以及管理方案中来加以控制;对因经济状况、技术条件等原因,短时期内难以实现的,应制定具体的分期实施方案,并加强监督检查。

4.5 环境因素清单的更新

1) 二级机构首长负责监理服务过程中环境因素,每半年进行重新识别、评价和更新,更新后的结果及时反馈技术咨询部备案。

2) 发生下列情况时,环境因素应重新识别、评价与更新。

- ① 法律法规和其他要求发生较大变更。
- ② 公司活动、产品或服务发生很大变化。
- ③ 公司方针发生变化。
- ④ 相关方强烈要求或合理抱怨。

3) 环境因素的重新识别,仍按上述相关步骤执行。

4.6 环境因素管理要求

1) 二级机构根据项目需要,组织编写试验仪器操作规程(作业指导书/工序卡等)。操作过程中应注意环境因素对环境的影响事项。试验人员应严格按照相应作业指导书进行试验操作和监督管理;在试验操作过程中要考虑防止环境污染,节约资源与能源。要力求降低试验操作过程中对环境的影响及资源、能源的消耗。

2) 二级机构按照规定对试验仪器进行管理,保证仪器处于正常工作状态。设备使用、维修、保养中,应做好环境保护工作。

3) 二级机构每季度对试验室的环境因素控制情况进行检查,对发现存在问题,立即采取相应措施,确保环境因素的影响符合相关标准规定,并做好检查记录,留存影像资料。

4) 机关各部门和二级机构按规定地点分类放置可回收废弃物和不可回收废弃物(如废电池)。



4.7 记录的保管

二级机构形成的环境影响相关记录自行保管，年底统一上报技术咨询部进行汇总备案。

5 相关记录（格式）

环境因素识别评价表

重要环境因素清单

6 支持性文件

《相关方控制程序》（JDZX/CX[2017]-05）

《废弃物处置管理程序》（JDZX/CX[2017]-21）



安全管理程序

编号：JDZX/CX[2017]-19

第 1 页

共 5 页

安全管理程序

编制：江晓云 日期：2017.02.10

审核：李海峰 日期：2017.02.25

批准：唐勇军 日期：2017.02.28

文件修改记录

修改状态	改单号	修改内容提要	经办人	生效日期



安全管理程序

编号：JDZX/CX[2017]-19

第 2 页

共 5 页

1 目的

保证安全管理体系的建立与运行，做到防患于未然。确保公司安全生产及员工的人身、财产安全。

2 适用范围

本程序适用于全公司任何人任何地点与工作相关的活动。

3 职责

- 1) 安全总监负责全公司范围内的安全行为监督管理，实行安全总监一票否决制。
- 2) 安全总监负责安全管理体系的建立和运行。
- 3) 各二级机构首长是其管辖范围内的安全第一责任人，负责安全制度的落实执行和安全保障程序的实施。
- 4) 公司车队队长负责全公司范围的行车安全监督与管理。

4 工作程序

4.1 资源配置

- 1) 公司设安全总监、二级机构配备安全监理工程师。
- 2) 办公区域按规定配置安全防护用品和消防器材。
- 3) 购买职工工伤保险、意外伤害保险和车辆商业保险。
- 4) 落实安全教育培训经费。

公司总部各部门负责人和二级机构首长依据安全制度落实需要，编制资源配置清单，报公司主管领导批准后实施。

4.2 制度支持

- 1) 编制《安全管理制度》（公司和二级机构）。
- 2) 签订《安全质量廉洁责任状》。
- 3) 明确安全总监的职责。
- 4) 明确安全监理工程师职责。
- 5) 实施《行车安全管理条例》。

4.3 检查落实

4.3.1 二级机构



安全管理程序

编号：JDZX/CX[2017]-19

第 3 页

共 5 页

1) 二级机构根据《安全生产管理条例》及本项目特点制定监理服务中《安全管理办法》，编制相应的《安全监理实施细则》。

2) 二级机构审查、监督、检查项目监理站的安全保障实施方案。

3) 二级机构根据安全保障控制实施方案，落实执行。

4) 二级机构组织全体监理人员进行安全教育培训，树立“安全至上、预防为主”的安全管理理念。

5) 监理人员在单位工程开工前，要审核施工单位施工组织设计中的安全技术措施或专项施工方案是否符合有关安全方面的法律、法规、规程、规定，是否具有针对性和可操作性。

6) 监理人员对现场安全进行巡检和定期安全检查，定期召开安全分析会议。

7) 项目监理站定期对每个监理人员进行安全考核，每月对安全情况及时整理汇总。

4.3.2 车辆安全

1) 建立驾驶员和车辆档案。分车辆、分时段记载车辆购置，使用（含使用时间和行车里程）、驾驶人（含驾驶人受奖和受罚）、维修、年检、保险、损坏和事故等情况。

2) 每月 8 日前召开驾驶员安全例会。形式可多样（集中、电话、E-mail、QQ），但必须留存记录。

3) 在规定的时间内或区域内，实行“车一人一对应”；只有具备本车驾驶权的人员方可驾驶本车辆。

4) 非本车驾驶人员（公司核准的准驾人员），需请示车队队长或用车单位负责人同意后，方可动车。在危急情况下，可事后汇报。

5) 必要时，驾驶员调换车辆需经车队队长或用车单位负责人同意。

6) 驾驶员应及时、真实地填写行车记录（时间、用车人、目的地、行驶里程及其他情况）。

7) 车队队长或总监应定期检查行车记录并签字。

8) 驾驶员守则

① 做遵章守纪的模范，不酒后驾车。

② 发生事故或意外，应保护现场，及时报告领导，等待交警处理。



③ 不私自动用车辆。

④ 遵守职业道德，不传播业务信息和领导人言谈。

4.3.3 职业健康安全

1) 公司综合办负责编制机关各部门的《职工体检计划》，组织职工进行定期的身体检查，对检查结果，及时告知本人，如果存在身体健康方面问题，及时通知员工及时进行就诊。

2) 公司机关为了职业健康安全预防工作，规定员工每天上、下午上班前进行体操运动，同时公司组织员工不定期参加公司、学校和社会组织的一些公益活动。

3) 二级机构负责编制各自管辖内的《职工体检计划》，组织员工开展上岗前、在岗期间和离岗时的体检工作，同时将检查结果，及时告知本人，如果存在身体健康（职业病）方面问题，为员工提供便利条件，及时送往医院进行就诊。

4) 经识别二级机构存在职业病主要是：高原病、尘肺病，高温中暑、职业中毒和工作环境一些突发疾病等。

5) 二级机构应响应职业健康安全法律法规要求、同时执行公司职业健康安全管理制度和程序，对职业健康安全目标、指标和管理方案实施情况每半年应进行一次检查，并填写《目标和方案完成情况检查表》。监视是否符合职业健康安全方案、控制措施和运行准则。

6) 监理督导部应对健康损害、事件（包括事件、“未遂事件”等）和其他不良职业健康安全绩效进行监视。

7) 对监视和测量的数据和结果的记录，以便于其后续的纠正措施和预防措施的分析。

5 相关记录（格式）

安全教育培训记录

安全质量责任状

员工体检计划

经费使用情况统计表

职业健康劳动用品发放登记表

人员健康档案



安全管理程序

编号：JDZX/CX[2017]-19

第 5 页

共 5 页

职业健康安全目标和方案完成情况检查表

6 支持性文件

《职业健康安全管理制度》

《车辆管理条例》(G2-7)

《不合格服务控制程序》(JDZX/CX[2017]-25)



风险管理程序

编号：JDZX/CX[2017]-20

第 2 页 共 6 页

1 目的

有效预防、消减、转移风险损失。为了使公司管理体系能够有效地运行并持续改进，对所有活动及服务中的危险源进行全面的辨识与评价，实现危险源辨识、风险评价和控制措施的确定。

2 适用范围

本程序适用于公司所有活动及服务所产生的与职业健康安全有关的危险源辨识，风险评价和控制措施的确定。

3 职责

1) 职业健康安全事务代表负责审批职业健康安全管理方案，并为管理方案的实施提供资源。

2) 管理者代表负责职业健康安全目标、指标和管理方案的审核。

3) 技术咨询部是本程序的主控部门，负责组织危险源辨识评价；公司职业健康安全目标、指标和管理方案的编制并以受控形式下发；对职业健康安全目标、指标和管理方案进行审批并对其落实情况实施监督检查。

4) 职业健康安全事务代表参与公司职业健康安全目标和方案的制定以及方案评审和监督检查工作。

5) 二级机构根据公司的职业健康安全目标、指标和管理方案进行分解。并将分解后的目标、管理方案上报监理督导部，并对其目标完成情况进行监督检查。

4 工作程序

4.1 风险管理方法

1) 公司成立由总经理领导的危险源辨识、风险评价和控制措施的确定领导小组，组织和管理公司的危险源辨识、风险评价和控制措施的确定工作，小组成员由技术咨询部、综合办公室、监理督导部和职业健康事务代表等人员组成。

2) 公司危险源辨识、风险评价和控制措施的确定领导小组根据被辨识工程类别情况分别进行危险源辨识、风险评价和控制措施的确定工作。

4.2 风险识别的范围

为充分辨识危险源，根据公司的主要活动和服务过程存在的不安全因素的特点，



对容易导致交通事故、高空坠物、物体打击、坍塌、机械伤害、触电、中毒、火灾和职业病等方面的危险源进行辨识（包括进入作业现场的相关方人员的活动）。

4.3 风险清单的建立

1) 技术咨询部负责识别公司所涉及到危险源识别汇总表和不可接受风险清单汇总表。

2) 机关各部门和二级机构结合公司下发的危险源清单和不可接受风险清单，结合各自的情况，重新进行危险源的识别和不可接受风险清单的建立。

4.4 风险评估

1) 采用半定量计值的评价方法分析每个危险源导致风险发生的可能性和后果，确定危险程度的大小。评价方法采用作业条件危险评价法进行。

2) 作业条件危险评价法：用与系统危险性有关的三个因素指标之积来评价系统人员伤亡危险的大小，其简化公式是 $D=LEC$

式中：L—发生事件的可能性。

E—暴露于危险环境的频繁程度。

C—发生事件的后果。

D—危险性分值。

① L—发生事件的可能性：事件或危险事件发生的可能性，当用概率来表示时，绝对不可能的事件发生概率为 0，而必然发生的事件概率为 1。但在考虑系统安全时，绝对不发生的事件是不可能的，所以人为的将“发生事件可能性小”的分数定为 0.1，而必然要发生的事件分数定为 10，介于这两种情况之间的情况指定为若干个中间值，如表 1 所示。

表 1 事件发生的可能性（L）

分数值	事件发生的可能性
10	完全可以预料
6	相当可能
3	可能，但不经常
1	可能性小，完全意外
0.5	很不可能，可以设想
0.	极不可能
0.1	实际不可能



风险管理程序

编号：JDZX/CX[2017]-20

第 4 页

共 6 页

② E—暴露于危险环境的频繁程度：人员出现在危险环境中的时间越多，危险性越大。因此将人员连续出现在危险环境的情况定为 10，将非常罕见出现在危险环境中定为 0.5，而介于两者之间的各种情况分别规定出若干中间值，如表 2 所示。

表 2 暴露于危险环境的频繁程度 (E)

分数值	暴露于危险环境的频繁程度
10	连续暴露
6	每天工作时间内暴露
3	每周一次或偶然暴露
2	每月一次暴露
1	每年几次暴露
0.5	非常罕见暴露

③ C—发生事件的后果：在公司范围内所有的活动、服务过程中，因各种过失酿成机械设备损坏和安全设施失效造成人身伤亡或重要经济损失的事件，按其可能产生的后果即人员受到伤害的程度、经济损失额度的变化范围进行界定（本程序中的经济损失系指直接经济损失，泛指因事件造成人身伤亡及善后处理支出的费用和损坏财产的价值）。由于范围广阔，所以依据（GB6441-86）《企业职工伤亡事件分类》规定分数值为 1—100，如表 3 所示

表 3 发生事件的后果 (C)

分数值	发生事件产生的后果
100	10 人以上死亡/直接经济损失 100-300 万元
40	3-9 人死亡/直接经济损失 30-100 万元
15	1-2 人死亡/直接经济损失 10-30 万元
7	伤残/经济损失 1-10 万元
3	重伤/经济损失 1 万元以下
1	轻伤（损失 1-105 工日的失能伤害）

④ D—危险性分值：根据公式就可以计算作业的危险性程度，但关键是如何确定各分值和总分的评价。根据本公司情况，总分在 120 以下，认为是低度风险，采用加强培训提高意识和能力；建立健全有关规章制度；强化安全检查等方法进行管理。如果风险分数值在 120 以上，是要采取措施进行整改的重要风险，如表 4 所示。



风险管理程序

编号：JDZX/CX[2017]-20

第 5 页

共 6 页

表 4 风险等级划分

D 值	风险等级		备注
	等级	程度	
>210	一级	重大	高度危险，需立即整改
120~≤210	二级	中等	显著危险，需立即整改
50~≤120	三级	一般	一般危险， 但要采取相应的控制措施
≤50	四级	轻微	轻微危险，避免事故发生。

3) 根据风险评价确定的重要风险，编制《重要危险源清单》。

4.5 制定对策

1) 首先选择能够消除风险的方式，然后采取降低风险的措施。

2) 在经常重复进行的运行和活动中的风险，采用并实施运行控制/应急预案与响应进行控制。

3) 通过人员培训，建立、健全相应安全管理制度，强化安全检查进行控制，低度风险。

4.6 事后评估

1) 技术咨询部组织监督部、综合办公室、监理站和职业健康事务代表每年年底进行一次危险源辨识、风险评价和控制措施的确定评审工作。

2) 遇下述情况，应考虑及时进行危险源辨识、风险评价和控制措施的确定工作：

- ① 组织的活动发生变化。
- ② 法律、法规和其它要求发生变化。
- ③ 内审、外审及管理评审提出要求。
- ④ 出现事件、事件不符合。
- ⑤ 相关方抱怨或提出要求。
- ⑥ 其他情况等。

3) 机关各部门及二级机构发生上述情况时，应按本程序要求进行危险源辨识、风险评价和控制措施的确定工作，将结果上报技术咨询部，由公司危险源辨识、风



风险管理程序

编号：JDZX/CX[2017]-20

第 6 页

共 6 页

险评价和控制措施的确定领导小组对新的危险源进行进一步的辨识和风险评价和控制措施的确定工作，将更新后的危险源辨识、风险评价和控制措施及时补充到《危险源辨识、风险评价和控制措施》和《重要危险源清单及控制措施》中，并按本程序要求编制控制措施，以续表形式受控下发。

4.7 安全措施经费

- 1) 财务部应编制公司安全经费年度预算。
- 2) 财务部应保证安全经费落实到位，做到安全经费专款专用，按时支付。

5 相关记录（格式）

安全检查记录

目标和方案实施计划完成情况检查表

危险源辨识清单

重要危险源清单

6 支持性文件

《安全管理程序》（JDZX/CX[2017]-19）

《应急响应控制程序》（JDZX/CX[2017]-24）



废弃物处置 管理程序

编号：JDZX/CX[2017]-21

第 1 页

共 3 页

废弃物处置管理程序

编制：路志宏

日期：2017.02.10

审核：李海峰

日期：2017.02.25

批准：唐勇军

日期：2017.02.28

文件修改记录

修改状态	改单号	修改内容提要	经办人	生效日期



废弃物处置 管理程序

编号：JDZX/CX[2017]-21

第 2 页 共 3 页

1 目的

贯彻落实《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》，遵循对固体废弃物实行减量化、资源化、无害化的防治原则，减少环境污染。

2 适用范围

适用于公司、监理站服务过程中产生固态、半固态的固体废弃物的收集、贮存、运输、处置。

3 职责

- 1) 综合办公室负责公司办公区固体废弃物的分类、收集、处置，并对处置废纸资源的相关方资质进行确认。
- 2) 二级机构负责管辖内重点是对有毒有害的物体处置，处置必须符合国家规定要求，处置过程必须满足 3 人见证，共同进行确认，并留存影响资料。
- 3) 全体员工负责按要求分类收集、分类投放及清运。

4 工作程序

4.1 固体废弃物分类（见下表）

（表一）固定废弃物分类

分类	回收利用情况	固体废弃物名称
一般废弃物	可回收利用	废塑料、废纸
	不可回收利用	生活垃圾
危险废弃物	可处置的	含油固体废物、废油
	需特殊处置的	废旧日光灯管、废旧干电池

4.2 废弃物收集、贮存

1) 收集箱的分类与废弃物的收集

序号	收集分类	主要收集内容
1	生活垃圾箱	废弃食物、烟头、茶叶、清扫卫生垃圾、落叶
2	废纸、包装物收集箱	办公用纸、报纸、纸箱、捆扎带、各类印刷品
3	含油废弃物收集箱	油手套、油抹布、油棉纱
4	废油收集箱	废机油、废润滑油

2) 综合办公室固体废弃物的管理部门，统一制作收集箱的分类、标识，位置、数量和管理责任人，做到适时清运，并保持收集箱周围的环境卫生。



废弃物处置 管理程序

编号：JDZX/CX[2017]-21

第 3 页

共 3 页

4.3 固体废弃物的回收

综合办公室指派专人回收各类固体废弃物，集中存放，根据回收量的大小安排处置时间。

4.4 固体废弃物的处置

综合办公室应适时对固体废弃物处置相关方资质予以确认，形成废弃物处置清单。将固体废弃物交相关方处置，并记录处置量。

4.5 危险固体废弃物处置

- 1) 综合办公室对废旧日光灯管和废旧干电池采取以旧换新管理，回收后统一存放。
- 2) 车辆产生的废润滑油、废机油在修理厂换油时处理，其他试验设备产生的废油集中存放，向有资质的处理商处置。

4.6 固体废弃物的运输

主要是危险固体废弃物，集中后交有资质的环保部门处置。

5 相关记录(格式)

固体废弃物处置登记表

6 支持性文件

《记录控制程序》(JDZX/CX[2017]-03)



劳动防护管理程序

编号：JDZX/CX[2017]-22

第 1 页

共 3 页

劳动防护管理程序

编制：路志宏 日期：2017.02.10

审核：李海峰 日期：2017.02.25

批准：唐勇军 日期：2017.02.28

文件修改记录

修改状态	改单号	修改内容提要	经办人	生效日期



1 目的

为了加强管理和合理使用劳动防护用品，统一发放标准，保护工作人员的安全和健康，提高工作质量和服务水平。

2 适用范围

适用于公司范围内劳动防护用品的购买、发放、使用和管理。

3 职责

- 1) 机关综合办和二级机构各自负责购买劳动防护用品，发放、使用和管理。
- 2) 监理督导部、职业健康安全事务代表共同检查监督劳动防护用品的使用。
- 3) 机关办公室和二级机构对购买的劳动防护用品，应符合国家标准要求(安全生产许可证、产品合格证、安全检定证)，适当时并向供货方索取必要的安全技术性能指标资料。

4 工作程序

- 1) 机关综合办和二级机构根据国家有关劳动防护用品配发标准，制定劳动防护用品采购计划和所需经费。
- 2) 依据国家和行业劳动防护用品配发标准，并结合监理服务过程中所需的劳动防护用品，应按时、按量向员工发放，建立劳动用品发放清单，并由领取员工签字。
- 3) 监理服务过程中要经常督促教育员工正确佩戴和使用劳动防护用品，要求进入施工现场时，应按规定正确佩戴和使用劳动防护用品，未按规定佩戴和使用劳动防护用品的员工，不得进入施工现场。
- 4) 检查过程中，对未按规定佩戴和使用劳动保护用品的员工，进行批评教育并处以经济处罚。
- 5) 监理督导部、职业健康安全事务代表和二级机构对劳动防护用品的使用、更换进行监督检查。发现问题按《不合格服务控制程序》处理。

5 相关记录（格式）

劳动用品购买申请表

劳动防护用品发放登记表

劳动防护用品使用情况检查记录



劳动防护管理程序

编号：JDZX/CX[2017]-22

第 3 页

共 3 页

6 支持性文件

《劳动防护用品配备标准》（国经贸[2000]189号）

《关于社保、劳保及其他福利的规定》（G2-2）

《不合格服务控制程序》（JDZX/CX[2017]-25）



消防安全管理程序

编号：JDZX/CX[2017]-23

第 1 页

共 4 页

消防安全管理程序

编制：江晓云 日期：2017.02.10

审核：李海峰 日期：2017.02.25

批准：唐勇军 日期：2017.02.28

文件修改记录

修改状态	改单号	修改内容提要	经办人	生效日期



1 目的

提高全员防火安全意识和参与意识，预防和减少火灾事件，保护公司财产、顾客财产和员工及相关方的人身安全。

2 范围

本程序适用公司所有工作场所。

3 职责

- 1) 公司消防领导小组全面负责消防安全管理工作，指导和推动消防安全工作开展。
- 2) 综合办、资讯管理部是公司消防安全委员会常设机构，是本程序的主控部门。
- 3) 综合办制定公司消防工作计划并组织实施，对年度消防工作总结评价。
- 4) 各部门和二级机构首长为本部门消防工作第一责任人，安全总监具体负责消防工作，审定年度工作计划，并监督实施。

5) 综合办主管领导是义务消防组织的负责人，定期组织培训和实战演练，提高义务消防队员的素质和能力，对发现的不符合问题上报主管部门和领导，并采取纠正措施。

4 工作程序

4.1 成立消防小组

1) 消防组长由主管安全的领导担任，公司各部门全员工参加，分灭火组、抢救组、通讯联络组、火场警卫组、后勤组编队，明确职责，按分工不同重点组织学习和训练。

2) 消防组成员经过学习和演练，要做到熟悉单位的平面布置，熟悉易燃易爆部位和位置，熟悉消防器材设施位置和使用方法，具备扑救初起火灾和救援能力。

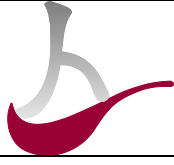
3) 公司每年至少组织一次消防实战演练，针对重点季节、重要活动组织消防安全活动。二级机构每半年至少组织一次消防实战演练。

4.2 消防设施器材配备

1) 公司所有办公场所、监理站生活区、办公区要按国家消防要求，配置消防器材和设施，消防器材分组摆放，消防栓、消防竖管标识明确，严禁挤占消防通道。

2) 针对不同起火物和可能的火灾等级配置消防器材，充分发挥灭火器扑救初起火灾的功效。

4.3 消防器材设施的维护与保养



- 1) 消防器材、设施设专人管理，任何人不得擅自挪用、拆除、破坏。
- 2) 建立消防器材、设施台账，按规定进行检查，及时更换过期或使用过的灭火器。
- 3) 消防水泵及管线牢靠，附件完好，定期进行保养和试运。
- 4) 消防设施器材设置明显标识。

4.4 火灾事件预案

- 1) 可能发生火灾的部位及燃烧特点，火灾级别和应配置的消防器材。
- 2) 火灾发生可能的蔓延趋势，应提前采取的分隔措施。
- 3) 火灾发生时的扑救措施和人员疏散方案。
- 4) 现场消防设施、器材配置情况。
- 5) 可借助（当地公安消防队）情况，根据火场假设，确定职责任务。
- 6) 按制定的《火灾事件预案》组织实际演练，完善灭火预案。

4.5 消防安全管理工作的实施

1) 按本程序要求，制定消防工作计划，绘制消防工作平面图，设置消防设施、器材，组建义务消防组织，制定火灾事件预案。

2) 综合办负责消防工作日常事项，建立消防器材设施配置、保养记录，义务消防组织名单和训练记录。

3) 公司和二级机构消防领导小组按灭火预案要求定期进行实战演练并做出评价，提出纠正和改进措施。

4.6 消防检查

1) 综合办负责按规定要求检查本单位执行本程序情况，公司在重要节日、重要季节前开展检查。

2) 检查内容包括：

- ① 全员对消防常识掌握情况。
- ② 消防小组名单和培训记录，并进行基本技能抽测。
- ③ 消防器材设施台账和维修保养情况。
- ④ 易燃易爆化学品储存使用的安全措施落实情况。
- ⑤ 现场火灾事件应急预案及冬季防火实战演习。



4.7 纠正和改进

1) 对检查中发现的问题，检查人应填写检查记录，查出重要隐患时应填写《重要火险隐患通知书》。消防检查记录和重要隐患通知书包括以下内容：

- ① 检查时间、被检查单位、部位、检查人员、核查结论。
- ② 查出的问题和风险评估。
- ③ 纠正和改进措施要求（包括措施内容、责任人、完成时间）。

2) 公司和二级机构每年对消防工作进行分析总结评价。

5. 相关记录（格式）

应急演练记录

6 支持性文件

《中华人民共和国消防法》（主席令 1998 年第四号令）

《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定（公安部 2001 年 61 号令）

《应急响应控制程序》（JDZX/CX[2017]-24）



应急响应控制程序

编号：JDZX/CX[2017]-24

第 1 页

共 3 页

应急响应控制程序

编制：江晓云 日期：2017.02.10

审核：李海峰 日期：2017.02.25

批准：唐勇军 日期：2017.02.28

文件修改记录

修改状态	改单号	修改内容提要	经办人	生效日期



应急响应控制程序

编号：JDZX/CX[2017]-24

第 2 页

共 3 页

1 目的

提高全体员工对工作场所过程中突发事件的应急能力，识别紧急情况的潜在性；对此紧急情况做出响应，减少各种突发事件对人员的伤害和对财产、环境造成的损失。

2 适用范围

适用于公司、监理站在发生各种突发事件和灾害前的应急准备和事件发生时应做的应急响应。

3 职责

- 1) 综合办公室对公司应急准备与响应措施的实施负具体的领导责任。
- 2) 综合办公室对重要环境隐患制定应急措施, 组织解决潜在事件和紧急情况。
- 3) 综合办公室识别紧急情况的潜在性, 对此紧急情况做出响应。
- 4) 综合办公室负责组织对员工进行应急响应和准备的能力培训, 提高员工处理重要环境隐患、潜在事件和紧急情况的能力。

4 程序要求

4.1 应急响应管理

- 1) 伤害事件发生的时间、地点、伤害程度处理结果应予记录；各类事件的报告必须真实，不得隐瞒、虚报、迟报，一旦发现造假者要严肃处理，并追究领导责任。
- 2) 综合办公室应对实际的紧急情况作出响应，防止和减少相关的职业健康安全不良后果。
- 3) 综合办公室在策划应急响应时，应考虑有关相关方的需求，如应急服务机构、相邻组织或居民。
- 4) 综合办公室每年测试其响应紧急情况的程序，可行时，可让有关的相关方适当参与其中。
- 5) 综合办公室每年评审其应急准备和响应程序，必要时对其进行修订，特别是在定期测试和紧急情况发生后。

4.2 应急响应措施的修订

- 1) 在事件或紧急情况发生后，监理督导部对应急准备与响应措施进行评审，必要时进行修订。
- 2) 综合办公室组织对应急准备和响应措施实施情况进行检查。



应急响应控制程序

编号：JDZX/CX[2017]-24

第 3 页

共 3 页

5 相关记录（格式）

应急预案计划

应急预案记录

6 支持性文件

《安全管理程序》（JDZX/CX[2017]-19）

《风险管理程序》（JDZX/CX[2017]-20）

《消防安全管理程序》（JDZX/CX[2017]-23）



不合格服务控制程序

编号：JDZX/CX[2017]-25

第 1 页

共 6 页

不合格服务控制程序

编制：惠振英

日期：2017.02.10

审核：李海峰

日期：2017.02.25

批准：唐勇军

日期：2017.02.28

文件修改记录

修改状态	改单号	修改内容提要	经办人	生效日期



不合格服务控制程序

编号：JDZX/CX[2017]-25

第 2 页

共 6 页

1 目的

通过对不合格监理服务工作的控制，确保公司监理服务活动的质量、环境和职业健康满足相关方要求，制定有效的纠正预防措施，以消除实际存在或潜在的不符合并防止再次发生，确保体系有效运行，促进管理水平不断提高。

2 适用范围

本程序适用于公司承接的所有项目的监理服务活动。

3 职责

- 1) 项目监理站总监负责“不合格监理服务”的控制，公司其它部门协助。
- 2) 监理督导部负责公司监理服务活动中出现的不符合项的纠正和预防措施的制定、实施、效果验证。
- 3) 机关综合办公室负责公司办公区环境管理中出现的不符合项的纠正和预防措施的制定、实施、效果验证。

4 工作程序

4.1 质量不合格服务和纠正措施

4.1.1 监理服务工作质量标准

项目监理站应按有关规定提供满足业主要求的监理服务。监理服务工作质量的判定标准主要包括：《监理规划》、《监理细则》、《监理人员岗位职责》、《监理人员守则及劳动纪律》和《监理合同》等。

4.1.2 不合格监理服务的判定

- 1) 二级机构按规定实行“部门自检”和“日常巡检”，发现的不符合《监理规划》、《监理细则》规定的内容，如：
 - ① 不规范的“监理日记”、“隐蔽签证”、“监理工程师通知单”等记录。
 - ② 文件资料的标识和管理不符合《文件控制程序》、《记录控制程序》的规定。
 - ③ 对现场控制不力，工程本体质量存在隐患。
- 2) 业主抱怨、批评或投诉（明显的无理要求除外）视为不合格监理服务。
- 3) 政府及行业主管部门执法检查中查出的问题，视为不合格监理服务。
- 4) 由于监理人员玩忽职守，造成工程本体事故或给业主带来损失的，视为不合格监理服务。



4.1.3 不合格监理服务的处置程序

- 1) 无论是“日常巡检”、“部门自检”，还是“公司检查”，凡检查发现的问题，均应形成记录成果。
- 2) 不合格监理服务分为满意和不满意。
- 3) 当顾客对监理服务不满意时，二级机构首长或有关责任人应及时报告监理督导部负责人，根据报告情况，及时与顾客沟通，对监理服务不足的地方，进行改进，达到让顾客改变对监理服务不满意的看法。
- 4) 对存在不合格服务应立刻进行整改，使活动和记录符合要求。同时对当事人进行批评教育，规范监理活动。
- 5) 纠正不规范的记录（但原记录作出作废标识后做为附件保存）。
- 6) 对当事人进行通报批评，并按公司有关规定处罚。

4.2 环境不合格服务和纠正措施

4.2.1 不符合信息来源

- 1) 环境法律、法规、标准变更引起的不符合。
- 2) 环境管理体系内审、外审、管理评审发现的不符合。
- 3) 公司检查小组或各部门日常检查时发现的不符合
- 4) 相关方合理抱怨出现的不符合。
- 5) 污染事件调查时发现的不符合。

4.2.2 导致不符合的原因

- 1) 文件规定不对或未规定。
- 2) 未执行规定的程序。
- 3) 人员配备或培训不够。
- 4) 工作环境达不到规定要求。

4.2.3 纠正措施

- 1) 在上级检查和二级机构自查中发现不符合时，责任部门应组织有关人员调查原因，制定、实施纠正和预防措施，监理督导部跟踪验证。
- 2) 综合办公室负责公司办公区环境管理中出现的不符合的纠正和预防措施的制定、实施、效果验证。



3) 二级机构在应急准备与响应过程中发现的不符合项，由二级机构首长组织各相关部门调查分析原因，制定纠正和预防措施，填写《环境不符合（纠正与预防措施）报告》并经公司主管领导审批后交责任部门实施整改。

4.2.4 验证

1) 监理督导部组织相关部门对纠正和预防措施验证，可采取现场检查、测量、对比有关记录的方式，验证记录要有充分的实事和依据。

2) 经验证的纠正和预防措施未达到预期效果或措施未完成的，再组织责任人分析、制定措施，限期纠正。

4.3 职业健康不符合和纠正措施

4.3.1 成立调查小组

1) 事件调查组成员应符合下列条件：

- ① 组长由公司主管安全领导担任。
- ② 具有事件调查所需要的某方面专长。
- ③ 研究范围尽可能满足事件调查的需要。

2) 事件调查组的职责

- ① 查明事件发生原因、过程、人员伤亡、经济损失情况。
- ② 确定事件责任者。
- ③ 提出事件处理意见和防范措施建议。
- ④ 写出事件调查报告。

3) 事件单位应尽可能地为事件调查组提供方便和相应的资料，不得干涉事件调查组工作。

4.3.2 事件调查

1) 事件调查应尽快展开，并协助做好现场保护，并填写《事件调查报告》。

2) 轻伤事件及一般事件由监理督导部组织有关人员进行调查，并于 3 日内将调查报告报安全总监。

3) 重伤事件由安全总监组织副总经理、总工工程师、监理督导部部长、综合办公室和职业康安全事务代表等有关人员参加的事件调查组进行调查，并于 15 日内写出事件调查报告，上报公司总经理。



4) 死亡事件由综合办于 8 小时内报告建委、市劳动保护监察机关、公安机关；公司职业健康安全事务代表按要求上报市总职业健康安全事务代表。总经理组织相关部门成立事件调查组对事件进行进一步的调查，并于 20 日内写出事件调查报告，上报公司最高管理者。

5) 重要、特大因工伤亡事件由公司总经理组织公司综合办公室、监理督导部、职业健康安全事务代表等部门组成事件调查组进行调查。

6) 职业安全事务代表负责组织职业病原因的调查工作，必要时成立领导小组，对职业病的发病原因、病情、防范或应急措施等提出书面报告，报最高管理者。

4.3.3 纠正措施

1) 对于纠正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。

2) 为消除实际和潜在不符合的原因而采取的任何纠正措施，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。

3) 对因纠正措施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。

4.4 文件修改和保存

对导致的不符合项，应及时向管理者代表反映，建议修订有关文件。技术咨询部按《文件控制程序》的要求进行更改。文件保存执行《文件管理程序》和《记录管理程序》。

5 相关记录（格式）

不合格通知单

不合格服务记录

不合格、纠正措施报告

职业病危害应急救援预案

职业病危害防治总结报告

企业职工因工伤亡事件调查报告书

企业职工工伤认定申请表（统一表）



不合格服务控制程序

编号：JDZX/CX[2017]-25

第 6 页

共 6 页

6 支持性文件

《考核奖惩办法》(G2-9)

《监理资料管理办法》(G2-15)

《监理人员岗位职责》(G2-14)

《员工工作纪律》(G2-6)

《文件控制程序》(JDZX/CX[2017]-02)

《记录控制程序》(JDZX/CX[2017]-03)

《内部审核控制程序》(JDZX/CX[2017]-11)

《监理服务工作检查程序》(JDZX/CX[2017]-12)

《环境因素管理程序》(JDZX/CX[2017]-18)

《应急响应控制程序》(JDZX[2017]-24)

《监理大纲》、《监理规划》、《监理细则》

《监理合同》

《企业职工伤亡事件报告和处理规定》(国务院 75 号令)

《企业职工伤亡事件分类、经济损失统计标准和调查分析规则》(GB6441-86)



预防措施控制程序

编号：JDZX/CX[2017]-26

第 1 页

共 3 页

预防措施控制程序

编制：惠振英 日期：2017.02.10

审核：李海峰 日期：2017.02.25

批准：唐勇军 日期：2017.02.28

文件修改记录

修改状态	改单号	修改内容提要	经办人	生效日期



预防措施控制程序

编号：JDZX/CX[2017]-26

第 2 页

共 3 页

1 目的

为消除潜在不合格的原因,防止不合格的发生。

2 适用范围

适用于为消除潜在不合格原因采取的措施。

3 职责

1) 监理督导部负责各部门和二级机构预防措施的验证,提出预防措施,并组织相关部门核实实施预防措施的有效性。

2) 各部门负责人二级机构首长负责本部门所采取预防措施的实施。

4 控制程序

4.1 不合格信息来源

1) 顾客抱怨。

2) 管理评审。

3) 内部审核。

4) 日常安全、质量、环境、职业健康的监督检查。

4.2 预防措施

1) 监理督导部负责根据内部管理体系审核的结果、有关部门提供的信息,组织有关部门对其进行分析,找出潜在不合格确定预防措施需求,如需要提出预防措施,并传递相关部门进行实施负责验证。

2) 监理站对服务过程提供不合格信息,组织有关部门对其进行分析,找出潜在不合格,提出预防措施,并传递相关部门进行实施,监理督导部负责验证。

3) 公司和二级机构对顾客反映的问题要及时改正,由责任部门制定预防措施并组织实施,监理督导部负责验证,并将处理结果反馈给顾客。

4) 对资源配备、组织机构、管理体系等方面的预防措施由技术咨询部提出管理评审,由公司总经理做出决策。

5) 职业健康安全事务代表对职业病防治工作提出合理化预防措施,并予以落实。

6) 所采取的预防措施引起相关文件更改,按《文件控制程序》进行更改。

7) 监理督导部组织有关人员对所采取的预防措施的有效性进行评审。



预防措施控制程序

编号：JDZX/CX[2017]-26

第 3 页 共 3 页

5 相关记录（格式）

管理评审报告

不符合项报告

不合格服务处置单

6 支持性文件

《文件控制程序》（JDZX/CX[2017]-02）

《记录控制程序》（JDZX/CX[2017]-03）

《内部审核程序》（JDZX/CX[2017]-11）

《顾客满意度调查控制程序》（JDZX/CX[2017]-13）

《不合格服务控制程序》（JDZX/CX[2017]-25）