

中华人民共和国国家标准

工程建设施工企业质量管理规范 Code for quality management of engineering construction enterprises

GB/T 50430-2007

主编部门：中华人民共和国建设部

批准部门：中华人民共和国建设部

施行日期：2008年3月1日

各建筑施工企业：

根据国家认证认可监督管理委员会[2010年第21号]文件，国家认证认可监督管理委员会与住房和城乡建设部决定从2010年11月1日在建筑施工企业ISO9000认证审核中，同时强制执行ISO9001：2008《质量管理体系 要求》和GB/T 50430-2007《工程建设施工企业质量管理规范》两项标准。

湖南认证信息网 Hunan Certification Information Network

地址：湖南长沙市湘府东路二段517号通程商业广场B座

Address: Room 1319, Building B, Tong Cheng Commercial Plaza, No.517, East Xiangfu Road, Changsha, Hunan.

电话：0731-85778568 85758528 400 服务热线：400-690-0460

Tel: 0731-85778568 85758528 400 Service Hotline: 400-690-0460

目 录

1	总则.....	1
2	术语.....	1
3	质量管理基本要求.....	1
	3.1 一般规定.....	1
	3.2 质量方针和质量目标.....	1
	3.3 质量管理体系的策划和建立.....	2
	3.4 质量管理体系的实施和改进.....	2
	3.5 文件管理.....	2
4	组织机构和职责.....	3
	4.1 一般规定.....	3
	4.2 组织机构.....	3
	4.3 职责和权限.....	3
5	人力资源管理.....	3
	5.1 一般规定.....	3
	5.2 人力资源配置.....	3
	5.3 培训.....	4
6	施工机具管理.....	4
	6.1 一般规定.....	4
	6.2 施工机具配备.....	4
	6.3 施工机具使用.....	4
7	投标及合同管理.....	5
	7.1 一般规定.....	5
	7.2 投标及签约.....	5
	7.3 合同管理.....	5
8	建筑材料、构配件和设备管理.....	5
	8.1 一般规定.....	5
	8.2 建筑材料、构配件和设备的采购.....	5
	8.3 建筑材料、构配件和设备的验收.....	6
	8.4 建筑材料、构配件和设备的现场管理.....	6
	8.5 发包方提供的建筑材料、构配件和设备.....	6
9	分包管理.....	6
	9.1 一般规定.....	6
	9.2 分包方的选择和分包合同.....	6
	9.3 分包项目实施过程的控制.....	7
10	工程项目施工质量管理.....	7
	10.1 一般规定.....	7
	10.2 策划.....	7
	10.3 施工设计.....	8
	10.4 施工准备.....	8
	10.5 施工过程质量控制.....	8
	10.6 服务.....	9
11	施工质量检查与验收.....	9
	11.1 一般规定.....	9
	11.2 施工质量检查.....	9
	11.3 施工质量验收.....	10
	11.4 施工质量问题的处理.....	10
	11.5 检测设备管理.....	10
12	质量管理自查与评价.....	10
	12.1 一般规定.....	10
	12.2 质量管理活动的监督检查与评价.....	10
13	质量信息和质量管理改进.....	11
	13.1 一般规定.....	11
	13.2 质量信息的收集、传递、分析与利用.....	11
	13.3 质量管理改进与创新.....	12

1 总则

1.0.1 为加强工程建设施工企业（以下简称“施工企业”）的质量管理工作，规范施工企业质量管理行为，促进施工企业提高质量管理水平，制定本规范。

1.0.2 本规范适用于施工企业的质量管理活动。

1.0.3 本规范是施工企业质量管理的标准，也是对施工企业质量管理监督、检查和评价的依据。

1.0.4 施工企业的质量管理活动，除执行本规范外，还应执行国家现行有关标准规范的规定。

2 术语

2.0.1 质量管理活动 quality management action

为完成质量管理要求而实施的行动。

2.0.2 质量管理制度 quality management statute

按某些质量管理要求建立的、适用于一定范围的质量管理活动要求。质量管理制度应规定质量管理活动的步骤、方法、职责。质量管理制度一般应形成文件。需要时，质量管理制度可由更加详细的文件要求加以支持。

2.0.3 质量信息 quality information

反映施工质量和质量活动过程的记录。

2.0.4 质量管理创新 quality management innovation

在原有质量管理基础上，为提高质量管理效率、降低质量管理成本而实施的质量管理制度、活动、方法的革新。

2.0.5 施工质量检查 quality inspection

施工企业对施工质量进行的检查、评定活动。

3 质量管理基本要求

3.1 一般规定

3.1.1 施工企业应结合自身特点和质量管理需要，建立质量管理体系并形成文件。

3.1.2 施工企业应对质量管理体系中的各项活动进行策划。

3.1.3 施工企业应检查、分析、改进质量管理活动的过程和结果。

3.2 质量方针和质量目标

3.2.1 施工企业应制定质量方针。质量方针应与施工企业的经营管理方针相适应，体现施工企业的质量管理宗旨和方向。包括：

1 遵守国家法律、法规，满足合同约定的质量要求；

2 在工程施工过程中及交工后，认真服务于发包方和社会，增强其满足程度，树立施工企业在市场中的良好形象；

- 3 追求质量管理改进，提高质量管理水平。
 - 3.2.2 施工企业的最高管理者应对质量方针进行定期评审并作必要的修订。
 - 3.2.3 施工企业应根据质量方针制定质量目标，明确质量管理和工程质量应达到的水平。
 - 3.2.4 施工企业应建立并实施质量目标管理制度。
- 3.3 质量管理体系的策划和建立
 - 3.3.1 最高管理者应对质量管理体系进行策划。策划的内容应包括：
 - 1 质量管理活动、相互关系及活动顺序；
 - 2 质量管理组织机构；
 - 3 质量管理制度；
 - 4 质量管理所需的资源。
 - 3.3.2 施工企业应根据质量管理体系的范围确定质量管理内容。施工企业质量管理内容一般包括：
 - 1 质量方针和目标管理；
 - 2 组织机构和职责；
 - 3 人力资源管理；
 - 4 施工机具管理；
 - 5 投票及合同管理；
 - 6 建筑材料、构配件和设备管理；
 - 7 分包管理；
 - 8 工程项目施工质量管理；
 - 9 施工质量检查与验收；
 - 10 工程项目竣工交付使用后的服务；
 - 11 质量管理自查与评价；
 - 12 质量信息管理和质量管理改进。
 - 3.3.3 施工企业应建立文件质量管理体系。质量管理体系文件应包括：
 - 1 质量方针和质量目标；
 - 2 质量管理体系的说明；
 - 3 质量管理制度；
 - 4 质量管理的各项记录。
- 3.4 质量管理体系的实施和改进
 - 3.4.1 施工企业应确定并配备质量管理体系运行所需的人员、技术、资金、设备等资源。
 - 3.4.2 施工企业应建立内部激励五笔字型电影片考核机制，确保质量管理制度有效执行。
 - 3.4.3 施工企业应评审和改进质量管理体系的适宜性和有效性。
- 3.5 文件管理
 - 3.5.1 施工企业应建立并实施文件管理制度，明确文件管理的范围、职责、流程和方法。
 - 3.5.2 施工企业的文件管理应符合下列规定：

- 1 文件在发布之前经过批准;
- 2 根据管理的需要对文件的适用性进行评审,必要时进行个性并重新批准发布;
- 3 明确并及时获得质量管理活动所需的法律、法规和标准规范;
- 4 及时获取所需文件的适用版本;
- 5 文件的内容清晰明确;
- 6 确保各岗位员工明确其活动所依据的文件;
- 7 及时将作废文件撤出使用场所或加以标识。

3.5.3 施工企业应建立并实施记录管理制度,明确记录的管理职责,规定记录填写、标识、收集、保管、检索、保存期限和处置等要求。对存档记录的管理的有关规定。

4 组织机构和职责

4.1 一般规定

4.1.1 施工企业应明确质量管理体系的组织机构,配备相应质量管理人员,规定相应的职责和权限并形成文件。

4.2 组织机构

4.2.1 施工企业应根据质量管理的需要,明确管理层次,设置相应的部门和岗位。

4.2.2 施工企业应在各管理层次中明确质量管理的组织直辖市部门或岗位,并规定其职责和权限。

4.3 职责和权限

4.2.3 施工企业最高管理者在质量管理方面的职责和权限应包括:

- 1 组织制定质量方针和目标;
- 2 建立质量管理的组织机构;
- 3 培养和提高员工的质量意识;
- 4 建立施工企业质量管理体系并确保其有效实施;
- 5 确定和配备质量管理所需的资源;
- 6 评价并改进质量管理体系。

4.2.4 施工企业应规定各级专职质量管理部门和岗位的职责和权限,形成文件并传递到各管理层次。

4.2.5 施工企业应规定其他相关职能部门和岗位的质量管理职责和权限,形成文件并传递到各管理层次。

4.2.6 施工企业应以文件的形式公布组织机构的变化和职责的调整,并对相关的文件进行更改。

5 人力资源管理

5.1 一般规定

5.1.1 施工企业应建立并实施人力资源管理制度。施工企业的人力资源管理应满足质量管理需要。

5.1.2 施工企业应根据质量管理长远目标制定人力资源发展规划。

5.2 人力资源配置

5.1.1 施工企业应以文件的形式确定与质量管理岗位相适应的任职条件,包括:

- 1 专业技能;
- 2 所接受的培训及所取得的岗位资格;
- 3 能力;
- 4 工作经历。

5.1.2 施工企业应按照岗位任职条件配置相应的人员。项目经理、施工质量检查人员、特种作业人员等应按照国家法律法规的要求持证上岗。

5.1.3 施工企业应建立员工绩效考核制度,规定考核的内容、标准、方式、频度,并将考核结果作为资源管理评价和改进的依据。

5.3 培训

5.1.4 施工企业应识别培训需求,根据需要制定员工培训计划,对培训对象、内容、方式及时间作出安排。

5.1.5 施工企业对员工的培训应包括:

- 1 质量管理方针、目标、质量意识;
- 2 相关法律、法规和标准规范;
- 3 施工企业质量管理制度;
- 4 专业技能和继续教育。

5.1.6 施工企业应对培训效果进行评价,并保存相应的记录。评价结果应用于提高培训的有效性。

6 施工机具管理

6.1 一般规定

6.1.1 施工企业应建立施工机具管理制度。对施工机具的配备、验收、安装调试、使用维护等作出规定,明确各管理层次及有关岗位在施工机具管理中的职责。

6.2 施工机具配备

6.2.1 施工企业应根据施工需要配备施工机具,配备计划应按规定经审批后实施。

6.2.2 施工企业应明确施工机具供应方的评价方法,在采购或租赁前对其进行评价,并收集相应的证明资料和保存评价记录。评价的内容包括:

- 1 经营资格和信誉;
- 2 产品和服务的质量;
- 3 供货能力;
- 4 风险因素。

6.2.3 施工企业应贪污与施工机具供应方订立合同,明确超消费施工机具质量及服务的要求。

6.2.4 施工企业应对施工机具进行验收,并保存验收记录。根据规定施工机具需确定安装或拆卸方案时,该方案应经批准后实施,安装后的施工机具经验收合作后方可使用。

6.3 施工机具使用

6.3.1 施工企业对施工机具的使用、技术和安全管理、维修保养等应符合相关规定的要求。

7 投标及合同管理

7.1 一般规定

7.1.1 施工企业应建立并实施工程项目投标及工程承包合同管理制度。

7.1.2 施工企业应依法进行工程项目投标及签约活动，并对合同改造情况进行监控。

7.2 投标及签约

7.2.1 施工企业应在投标及签约前，明确工程项目的要求，包括：

- 1 发包方明示的要求；
- 2 发包方未明示、但应满足的要求；
- 3 与工程施工、验收和保修等有关法律、法规和标准规范的要求；
- 4 其他要求。

7.2.2 施工企业应通过评审在确认具备满足工程项目要求的能力后，依法进行投标及签约，并保存评审、投标和签约的相关记录。

7.3 合同管理

7.3.1 施工企业应使相关部门及人员掌握合同的要求，并保存相关记录。

7.3.2 施工企业对施工过程中发生的变更，应以书面形式签认，并作为合同的组成部分。施工企业对合同变更信息的接收、确认和处理的职责、流程、方法应符合相关规定，与合同变更有关的文件应及时进行调整并实施。

7.3.3 施工企业应及时对合同履行情况进行分析和记录，并用于质量改进。

7.3.4 在合同改造的各阶段，应与发包方或其代表进行有效沟通。

8 建筑材料、构配件和设备管理

8.1 一般规定

8.1.1 施工企业应根据施工需要建立并实施建筑材料、构配件和设备管理制度。

8.2 建筑材料、构配件和设备的采购

8.2.1 施工企业应根据施工需要确定和配备项目所需的建筑材料、构配件和设备，并应按照管理制度的规定审批各类采购计划。计划未经批准不得用于采购。采购应明确所采购产品的各类、规格、型号、数量、交付期、质量要求以及采购验证的具体安排。

8.2.2 施工企业应对供应方进行评价，合理选择建筑材料、构配件和设备的供应方。对供应方的评价内容应包括：

- 1 经营资格和信誉；
- 2 建筑材料、构配件和设备的质量；
- 3 供货能力；
- 4 建筑材料、构配件和设备的价格；
- 5 售后服务。

8.2.3 施工企业应在必要时对供应方进行再评价。

8.2.4 对供应方的评价、选择和再评价的标准、方法、和职责应符合管理制度的规定，并保存相应的记录。

8.2.5 施工企业应根据采购计划订立采购合同。

8.3 建筑材料、构配件和设备的验收

8.3.1 施工企业应对建筑材料、构配件和设备进行验收。必要时，应到供应方的现场进行验证。验收的过程、记录和标识应符合有关规定。未经验收的建筑材料、构配件和设备不得用于工程施工。

8.3.2 施工企业应按照规定的职责、权限和方式对验收不合格的建筑材料、构配件和设备符合有关职业健康、安全与环保的要求。

8.4 建筑材料、构配件和设备的现场管理

8.4.1 施工企业应在管理制度中明确建筑材料、构配件和设备的现场管理要求。

8.4.2 施工企业应对建筑材料、构配件和设备进行贮存、保管和标识，并按照规定进行检查，发现问题及时处理。

8.4.3 施工企业应明确对建筑材料、构配件和设备的搬运及防护要求。

8.4.4 施工企业应明确建筑材料、构配件和设备的发放要求，建立发放记录，并具有可追溯性。

8.5 发包方提供的建筑材料、构配件和设备

8.5.1 施工企业应按照有关规范和标准对发包方提供的建筑材料、构配件和设备进行验收。

8.5.2 施工企业对发包方提供的建筑材料、构配件和设备在验收、施工安装、使用过程中出现的问题，应做好记录并及时向发包方报告，按照规定处理。

9 分包管理

9.1 一般规定

9.1.1 施工企业应建立并实施分包管理制度，明确各管理层次和部门在分包管理活动中的职责和权限，对分包方实施管理。

9.1.2 施工企业应对分包工程承担相关责任。

9.2 分包方的选择和分包合同

9.2.1 施工企业应按照管理制度中规定的标准和评价办法，根据所需分包内容的要求，经评价依法选择合适的分包方，并保存评价和选择分包方的记录。对分包方的评价内容应包括：

- 1 经营许可和资质证明；
- 2 专业能力；
- 3 人员结构和素质；
- 4 机具装备；
- 5 技术、质量、安全、施工管理的保证能力；
- 6 工程业绩和信誉。

9.2.2 施工企业应按照总承包合同的约定，依法订立分包合同。

9.3 分包项目实施过程的控制

9.3.1 施工企业应在分包项目实施前对从事分包的有关人员进行分包工程施工或服务要求的交底，审核批准分包方编制的施工或服务方案，并据此对分包方的施工或服务条件进行确认和验证，包括：

- 1 确认分包方从业人员的资格与能力；
- 2 验证分包方的主要材料、设备和设施。

9.3.2 施工企业对项目分包管理活动的监督和指导应符合分包管理制度的规定和分包合同的内容的约定。施工企业应对分包方的施工和服务过程进行控制，包括：

- 1 对分包方的施工和服务活动进行监督检查，发现问题及时提出整改要求并跟踪复查；
- 2 依据规定的步骤和标准对分包项目进行验收。

9.3.3 施工企业应对分包方的履约情况进行评价并保存记录，作为重新评价、选择分包方和改进分包管理工作的依据。

10 工程项目施工质量管理

10.1 一般规定

10.1.1 施工企业应建立并实施工程项目施工质量管理体系，对工程项目施工质量管理策划、施工设计、施工准备、施工质量和服予以控制。

10.1.2 施工企业应对项目经理部的施工质量管理进行监督、指导、检查和考核。

10.2 策划

10.2.1 施工企业项目经理部应负责工程项目施工质量管理。项目经理部的机构设置和人员配备应满足质量管理的需要。

10.2.2 项目经理部应按规定接收设计文件，参加图纸会审和设计交底并超消费结果进行确认。

10.2.3 施工企业应按照规定的职责实施工程项目质量管理策划，包括：

- 1 质量目标和要求；
- 2 质量管理组织和职责；
- 3 施工管理依据的文件；
- 4 人员、技术、施工机具等资源的需求和配置；
- 5 场地、道路、水电、消防、临时设施规划；
- 6 影响施工质量的因素分析及其控制措施；
- 7 进度控制措施；
- 8 施工质量检查、验收及其控制措施；
- 9 突发事件的应急措施；
- 10 对违规事件的报告和处理；
- 11 应收集的信息及其传递要求；
- 12 与工程建设有关方的沟通方式；
- 13 施工管理应形成的记录；

14 质量管理和技术措施;

15 施工企业质量管理的其他要求。

10.2.4 施工企业应将工程项目质量管理策划的结果形成文件并在实施前批准。策划的结果应按规定得到发包方或监理方的认可。

10.2.5 施工企业应工程项目质量管理策划的结果实动态管理，及时调整相关文件并监督实施。

10.3 施工设计

10.3.1 施工企业进行施工设计时，应明确职责，策划并实施施工设计的管理。施工企业应对其委托的施工设计活动进行控制。

10.3.2 施工企业应确定施工设计所需的评审、验证和确认活动，明确其程序和要求。

施工企业应明确施工设计的依据，并对其内容进行评审。设计结果应形成必要的文件，经审批后方可使用。

10.3.3 施工企业应明确设计变更及其批准方式和要求，规定变更所需的评审、验证和确认程序；对变更可能赞成的施工质量影响进行评审，并保存相关记录。

10.4 施工准备

10.4.1 施工企业应结果实施施工准备。

10.4.2 施工企业应按规定向监理方或发包方进行报审、报验。施工企业应确认项目施工已具备开工条件，按规定提出开工申请，经批准后方可开工。

10.4.3 施工企业应按规定将质量管理策划的结果向项目经理部进行交底，并保存记录。

施工企业应根据项目管理需要确定交底的层次和阶段以及相应的职责、内容、方式。

10.5 施工过程质量控制

10.5.1 项目经理部应对施工过程质量进行控制。包括：

1 正确使用施工图纸、设计文件，验收标准适用的施工工艺标准、作业指导书。适用时，对施工过程实施样板引路；

2 调配符合规定的操作人员；

3 按规定配备、使用建筑材料、构配件和设备、施工机具、检测设备；

4 按规定施工并及时检查、监测；

5 根据现场管理有关规定对施工作业环境进行控制；

6 根据有关要求采用新材料、新工艺、新技术、新设备，并进行相应的策划和控制；

7 合理安排施工进度；

8 采取半成品、成品保护措施并监督实施；

9 对不稳定和能力不足的施工过程、突发事件实施监控；

10 对分包方的施工过程实施监控。

10.5.2 施工企业应根据需要，事先对施工过程进行确认，包括：

1 对工艺标准和技术文件进行评审，并骑劫操作人员上岗资格进行鉴定；

2 对施工机具进行认可；

3 定期或在人员、材料、工艺参数、设备发生变化时，重新进行确认。

10.5.3 施工企业应对施工过程及进度进行标识，施工过程应具有可追溯性。

10.5.4 施工企业应保持与工程建设有关方的沟通，按规定的职责、方式对相关信息进行管理。

10.5.5 施工企业应建立施工过程中的质量管理记录。施工记录应符合相关规定的要求。施工过程中的质量管理记录应包括：

- 1 施工日记和专项施工记录；
- 2 交底记录；
- 3 上岗培训和岗位资格证明；
- 4 施工机具和检验、测量及试验设备的管理记录；
- 5 图纸的接收和发放、设计变更的有关记录；
- 6 监督检查和整改、复查记录；
- 7 质量管理相关文件；
- 8 工程项目质量管理策划结果中规定的其他记录。

10.6 服务

10.6.1 施工企业应按规定进行工程移交和移交期间的防护。

10.6.2 施工企业应按规定的职责对工程项目的服务进行策划，并组织实施。服务应包括：

- 1 保修；
- 2 非保修范围内的维修；
- 3 合同约定的其他服务。

10.6.3 施工企业应在规定的期限内对服务的需求信息作出响应，对服务质量应按照相关规定进行控制、检查和验收。

10.6.4 施工企业应及时有关信息，用于质量分析和改进。

11 施工质量检查与验收

11.1 一般规定

11.1.1 施工企业应建立并实施施工质量检查制度。施工企业应规定各管理层次对施工质量检查与验收活动进行监督管理的职责和权限。检查和验收活动应由具备相应资格的人员实施。施工企业应按规定做好对分包工程的质量检查和验收工作。

11.1.2 施工企业应配备和管理施工质量检查所需的各类检测设备。

11.2 施工质量检查

11.2.1 施工企业应对施工质量检查进行策划，包括质量检查的依据、内容、人员、时机、方法和记录。策划结果应按规定经批准后实施。

11.2.2 施工企业对质量检查记录的管理应符合相关制度的规定。

11.2.3 项目经理部应根据策划的安排和施工质量验收标准实施检查。

11.2.4 施工企业应对项目经理部的质量检查活动进行监控。

11.3 施工质量验收

11.3.1 施工企业应按规定策划并实施施工质量验收。施工企业应建立试验、检测管理制度。

11.3.2 施工企业应在竣工验收前，进行内部验收，并按规定参加工程竣工验收。

11.3.3 施工企业应对工程资料的管理进行策划，并按规定加以实施。工程资料的形成应与工程进度同步。施工企业就应按规定及时向有关方移交相应资料。归档的工程资料应符合档案管理的规定。

11.4 施工质量问题的处理

11.4.1 施工企业应建立并实施质量问题处理制度，规定对发现质量问题进行有效控制的职责、权限和活动流程。

11.4.2 施工企业应对质量问题的分类、分级报告流程作出规定，按照要求分别报告工程建设有关方。

11.4.3 施工企业应对各类质量问题的处理制定相应措施，经批准后实施，并应对质量问题的处理结果进行检查验收。

11.4.4 施工企业应保存质量问题的处理和验收记录，建立质量事故责任追究制度。

11.5 检测设备管理

11.5.1 施工企业应按要求配备检测设备。检测设备管理应符合下列规定：

- 1 根据需要采购或租赁检测设备，并对检测设备供应方进行评价；
- 2 使用前对检测设备进行验收；
- 3 按照规定的周期校准检测设备，标识其校准状态并保持清晰，确保其在有效检定周期内方可用于施工质量检测，校准记录应予以保存；
- 4 对国家或地方没有校准标准的检测设备制定相应的校准标准；
- 5 对设备进行必要的维护和保养，保持其完好状态。设备的使用、管理人员经过培训；
- 6 在发现检测设备失准时评价已测结果的有效性，并采取相应的措施；
- 7 对检测设备所使用的软件在使用前的确认和再确认予以规定。

12 质量管理自查与评价

12.1 一般规定

12.1.1 施工企业应建立质量管理自查与评价制度，对质量管理活动进行监督检查。施工企业应对监督检查的职责、权限、频度和方法作出明确规定。

12.2 质量管理活动的监督检查与评价

12.2.1 施工企业应对各管理层次的质量管理活动实施监督检查，明确监督检查的职责、频度和方法。对检查中发现的问题应及时提出书面整改要求，监督实施并验证整改效果。监督检查的内容包括：

- 1 法律、法规和标准规范的执行；
- 2 质量管理体系及其支持性文件的实施；
- 3 岗位职责的落实和目标的实现；
- 4 对整改要求的落实。

12.2.2 施工企业应对项目经理部的质量管理活动进行监督检查，内容包括：

- 1 项目质量管理策划结果的实施;
- 2 对本企业、发包方或监理方提出的意见和整改要求的落实;
- 3 合同的履行情况;
- 4 质量目标的实现。

12.2.3 施工企业应对质量管理体系实施年度冠盖相望和评价。施工企业应对审核中发现问题及其原因提出书面整改要求,并跟踪其整改结果。质量管理审核人员的资格应符合相应的要求。

12.2.4 施工企业应策划质量管理活动监督检查和审核的实施。策划的依据包括:

- 1 各部门和岗位的职责;
- 2 质量管理中的薄弱环节;
- 3 有关的意见和建议;
- 4 以往检查的结果。

12.2.5 施工企业应建立和保存监督检查和审核的记录,并将所发现的问题及整改的结果作为质量管理改进的重要信息。

12.2.6 施工企业应收集工程建设有关方的满意情况的信息,并明确这些信息收集的职责、渠道、方式及利用这些信息的方法。

13 质量信息和质量管理改进

13.1 一般规定

13.1.1 施工企业应采用信息管理技术,通过质量信息资源的开发和利用,提高质量管理水平。

13.1.2 施工企业应建立并实施质量信息管理和质量管理改进制度,通过对质量信息的收集和分析,确定改进的目标,制定并实施质量改进措施。

13.1.3 施工企业应明确各层次、各岗位的质量信息处理和质量管理改进职责。

13.1.4 施工企业的质量管理改进活动应包括:质量方针和目标的管理、信息分析、质量管理卫星通信评价、纠正与预防措施等。

13.2 质量信息的收集、传递、分析与利用

13.2.1 施工企业应明确为正确评价质量管理水平所需收集的信息及其来源、渠道、方法和职责。收集的信息应包括:

- 1 法律、法规、标准规范和规章制度等;
- 2 工程建设有关方对施工企业的工程质量和质量管理水平的评价;
- 3 各管理层次工程质量管理情况及工程质量的检查结果;
- 4 施工企业质量管理监督检查结果;
- 5 同待业其他施工企业的经验教训;
- 6 市场需求;
- 7 质量回访和服务信息。

13.2.2 施工企业应总结项目质量管理策划结果的情况,并将其作为质量分析和改进的信息予以保存和利

用。

13.2.3 施工企业保管理层次应按规定对质量信息进行分析，判断质量管理状况和质量目标实现的程度，识别需要改进的领域和机会，并采取改进措施。施工企业在分析过程中，应使用有效的分析方法。分析结果应包括：

- 1 工程建设有关方对施工企业的工程质量、质量管理水平的满意程度；
- 2 施工和服务质量达到要求的程度；
- 3 工程质量水平、质量管理水平、发展趋势以及改进的机会；
- 4 与供应方、分包方合作的评价。

13.2.4 施工企业最高管理者应按照规定的周期，分析质量管理体系运行的状况，提出改进目标和要求。

质量管理体系的评价包括：

- 1 质量管理体系的适宜性、充分性、有效性；
- 2 施工和服务质量满足要求的程度；
- 3 工程质量、质量管理活动状况及发展趋势；
- 4 潜在问题的预测；
- 5 工程质量、质量管理水平改进和提高的机会；
- 6 资源需求及要求的程度。

13.3 质量管理改进与创新

13.3.1 施工企业应根据对质量管理卫星通信的分析和评价，提出改进目标，制定和实施改进措施，跟踪改进的效果；分析工程质量、质量管理活动中存在或潜在问题的原因，采取适当的措施，并验证措施的有效性。

13.3.2 施工企业可根据质量管理分析、评价的结果，确定质量管理创新的目标及措施，并跟踪、反馈实施结果。

13.3.3 施工企业应按规定保存质量管理改进与创新记录。