工程建设施工企业质量管理体系认证规则

1 适用范围

1.1 为规范工程建设施工企业质量管理体系（以下简称 EC9000）认证活动，根据《中华人民共和国认证认可条例》和《认证机构管理办法》等法律法规，依据 CNCA-QMS-01：2025《质量管理体系认证规则》并结合相关技术标准制定本规则。

1.2 本规则规定了北京中水源禹认证有限公司（以下简称公司）实施 EC9000 认证的程序与管理的基本要求，是公司从事 EC9000 认证活动的基本依据。

1.3 公司在中华人民共和国境内从事 EC9000 认证活动应遵守《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》及本规则。

1.4 遵守本规则的规定并不意味着公司可免除所承担的法律责任。

2 认证依据

GB/T19001-2016/ISO9001：2015《质量管理体系 要求》和 GB/T 50430-2017《工程建设施工企业质量管理规范》。

3 对认证机构的基本要求

3.1 获得国家认证认可监督管理委员会（以下简称国家认监委）批准、取得 QMS 认证领域资质。

3.2 开展 EC9000 认证活动，应当围绕国家经济和社会发展目标，重点服务于经济社会高质量发展，不得影响国家安全和社会公共利益，不得违背社会公序良俗。

3.3 内部管理和认证活动符合 GB/T 27021.1/ISO/IEC 17021-1《合格评定管理体系审核认证机构要求第 1 部分：要求》和 GB/T 27021.3/ISO/IEC 17021-3《合格评定管理体系审核认证机构要求第 3 部分：质量管理体系审核与认证能力要求》，确保持续满足开展 EC9000 认证的基本要求。

3.4 建立风险防范机制，对从事 EC9000 认证活动可能引发的风险和责任采取合理有效措施。公司应能证明其已对 EC9000 认证活动引发的风险进行了评估，对引发的责任做出了充分安排（如保险或储备金）。

3.5 建立认证人员管理制度，明确认证人员的能力准则、选择条件、聘用和评价程序，以及能力提升机制。确保从事 EC9000 认证的人员持续具备相应职业素养和能力。

3.6 在拟开展的 EC9000 认证业务范围（《EC9000 认证业务范围分类表》见附录 A），具备 2 名（含）以上 EC9000 专业领域审核员。公司应结合认证业务范围识别相关专业的学历和专业质量技术工作经历。相应认证业务范围的专业领域审核员，应具备如下条件之一：

（1）相应专业大专以上学历，至少 4 年（含 4 年）从事该专业技术工作或质量管理工作的经历；

（2）相关专业大专以上学历，至少 6 年（含 6 年）从事该专业技术工作或质量管理工作的经历；

（3）非相关专业大专以上学历，至少 8 年（含 8 年）从事该专业技术工作或质量管理工作的经历；

注：1）“相应专业”指与《工程建设施工企业质量管理体系认证机构认证业务范围分类表》中业务范围相对应的专业。

2）“相关专业”指与《工程建设施工企业质量管理体系认证机构认证业务范围分类表》中业务范围相对应的专业外，其它与建设业有关的专业。

3）“该专业技术工作或质量管理工作的经历”是指与《工程建设施工企业质量管理体系认证机构认证业务范围分类表》中各小类相对应的工作经历。审核人员应提供相关的证实材料证明其工作经历的内容足以支持该业务范围的专业能力。

4）工程建设施工企业质量管理体系认证的专业审核员应按照业务范围分类表，评价到具体的小小类，不能只评价到小类。

3.7 应对其认证活动的公正性负责，不允许商业、财务或其他压力损害公正性。如：不得将申请认证的组织（以下简称申请组织）是否获得认证与参与认证审核的审核员及其他人员的薪酬挂钩。

3.8 对认证活动中所知悉的国家秘密、商业秘密负有保密义务。应通过在法律上具有强制实施力的协议，确保认证活动中所获得的信息在未经认证委托人书面同意的情况下，不向第三方透漏，认证行政监管有要求的除外。

3.9 公司应对 EC9000 认证活动的真实性、有效性负责，加强认证人员的管理及素质、能力提升，合理安排审核员的工作量。每个审核员参加包括 EC9000 在内的管理体系现场审核时间的总和不应超过 180 天/周期年。

3.10 公司拥有的 EC9000 有效认证证书的数量应与公司 EC9000 审核员数量相匹配，人均每个审核员匹配的包括 EC9000 在内的管理体系有效认证证书总数不应超过 50 张/周期年。

3.11 不得委派未取得 EC9000 注册资格的审核员开展 EC9000 认证审核活动。

3.12 不得以“认证证书在国家认监委网站可查”或近似表述进行广告宣传。

4 对认证人员的基本要求

4.1 遵守认证认可相关法律法规、部门规章及规范性文件的要求，具有从事认证工作的基本职业操守，对认证活动及其结果的真实性和有效性承担相应责任。

4.2 审核员应取得中国认证认可协会颁发的工程建设施工企业质量管理体系审核员的注册资格。

4.3 审核员不得接受超出其注册资格的认证审核任务。

4.4 不得发生影响认证公正性的行为，应主动告知公司其所了解的任何可能使本人或公司陷入利益冲突的情况。因认证人员未履行告知义务而导致非公正性认证结果的，认证人员应当负有连带责任（如承担因此造成的经济损失）。

4.5 按要求接受人员注册/保持注册所要求的继续教育培训， 以及公司要求的能力（包括知识和技能）提升活动，以持续具备从事 EC9000 认证工作相适宜的能力。

5 认证程序

5.1 认证申请

5.1.1 应向申请组织至少公开以下信息：

（1）可开展的认证业务的范围，获得认可的情况，以及分包境外认证机构业务的情况；

（2）开展 EC9000 认证活动所依据的认证标准以及相关的认证方案、认证流程；

（3）授予、拒绝、保持、更新、暂停（恢复）、注销、撤销认证证书以及扩大或缩小认证范围的程序规定；

（4）拟向申请组织获取的信息以及保密规定；

（5）认证收费标准；

（6）认证证书、认证标志及相关的使用规定；

（7）对认证过程和结果的申投、投诉规定；

（8）认证标准换版的规定（适用时）；

（9）“提前较短时间通知的审核”的情形；

（10）其他需要公开的信息。

5.1.2 提出认证申请时，申请组织应具备以下条件：

（1）取得合法主体资格且已满三个月，并处于有效期内；

（2）取得相关法律法规规定的行政许可（适用时），并处于有效期内；

（3）已按认证标准建立 EC9000，且运行满三个月；

（4）因获证组织自身原因被原发证机构暂停或撤销认证证书已满一年（适用时）；

（5）原 EC9000 认证证书发证机构被国家认监委撤销 EC9000 认证资质已满三个月（适用时）；

（6）当前未被行政监管部门责令停产停业整顿；

（7）当前未列入“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”发布的严重违法失信名单；

（8）一年内未发生被行政监管部门责令停产停业整顿的重大质量事故；

（9）一年内申请认证范围内的产品未发生产品质量国家监督抽查不合格，或发生产品质量国家监督抽查不合格但已按相关规定整改合格；

（10）其他应具备的条件。

5.1.3 应当要求申请组织提供以下信息和文件资料：

（1）认证申请，包括认证委托人的名称、地址、认证依据的标准、申请的认证范围、认证范围内人员数量及影响体系有效性的外包过程；

（2）法律地位的证明文件，当 EC9000 覆盖多个法律实体时，应提供每个法律实体的法律地位证明文件；

（3）申请认证范围所涉及的质量法律法规要求的行政许可文件、资质证书、强制性产品认证证书等；

（4）组织机构及职责；

（5）生产/服务的流程、班次及轮班情况和季节性信息；

（6）EC9000 运行满三个月的证据；

（7）一年内所发生的质量事故、与质量相关的行政处罚、产品质量国家监督抽查不合格、其他质量抽查不合格的情况以及整改情况（适用时）；

（8）其他需要提供的文件。

5.2 申请评审

5.2.1 公司应建立并实施相应程序，对申请组织提交的申请信息和文件资料实施申请评审，仔细鉴别申请信息和文件资料的真伪，确定是否受理认证申请，并保存相应评审记录。

5.2.2 满足以下条件的，可以受理认证申请：

（1）申请组织已具备受理条件（见 5.1.2）；

（2）公司具备实施认证的能力；

（3）双方就认证事宜达成一致。

5.2.3 对于新的申请组织，仅在同时满足下列情况的前提下，公司可实施认证转换，否则应按照初次认证开展认证活动：

（1）公司具有申请组织申请认证的 EC9000 认证范围的认可资格；

（2）申请组织持有其他被认可的认证机构（原认证机构）颁发的带认可标识的 EC9000 认证证书（原认证证书）；

（3）原认证证书处于有效期内，未被原认证机构实施暂停或撤销；

（4）原认证机构认证业务正常运行，不存在认可资格到期、被暂停或撤销的问题；

（5）公司应获得申请组织初次认证审核报告或最近一次的再认证审核报告、监督审核报告、审核中发现的不符合及其纠正措施。

5.2.4 公司应将申请评审的结果告知认证委托人。

5.3 认证合同及相关责任

5.3.1 通过申请评审的，公司应与每个认证委托人/申请组织签订具有法律效力的认证合同，明确认证服务的费用、付费方式和违约条款，及认证委托人、认证机构和获证组织的责任。认证费用应由认证委托人/获证组织向认证公司直接支付。

5.3.2 公司应及时向符合认证要求的获证组织颁发认证证书，对获证组织 EC9000 运行情况进行有效监督，通过公司网站或者其他形式向社会公布认证证书信息；因公司批准资质注销或被撤销导致获证组织 EC9000 认证证书无法有效保持的，需及时告知获证组织并做出妥善处理，并承担由此导致的获证组织在合同上约定或法律认定的经济损失。

5.3.3 认证委托人应遵守认证程序要求，如实提供相关材料和信息，配合认证行政监管部门的监督检查和认证机构对投诉的调查，及时向公司通报 EC9000 及 5.1.2 中条件的变更情况，承担选择的认证机构资质被撤销而带来的认证活动终止、认证证书无法使用的风险。

5.3.4 获证组织应遵守认证程序要求，如实提供相关材料和信息，通过 EC9000 认证后持续有效运行 EC9000，配合认证行政监管部门的监督检查和公司对投诉的调查，在广告、宣传等活动中正确使用认证证书、认证标志和有关信息，及时向公司通报 EC9000 及 5.1.2 中条件的变更情况，承担选择的认证机构资质被撤销而带来的认证证书无法使用的风险。

5.4 审核方案和审核策划

5.4.1 审核方案

5.4.1.1 公司应针对每一受审核方建立认证周期内的审核方案，以清晰地识别所需的审核活动。

5.4.1.2 初次认证的审核方案应包括两阶段初次认证审核、获证后的监督审核和认证到期前的再认证审核。再认证的审核方案应包括再认证审核、获证后的监督审核和认证到期前的再认证审核。

5.4.1.3 初次认证审核和再认证审核是对受审核方完整体系的审核，应覆盖 GB/T 19001/ISO 9001 和 GB/T 50430 所有要求，以及认证范围内的典型产品和服务。认证证书有效期内的监督审核累计应覆盖 GB/T 19001/ISO 9001 和 GB/T 50430 所有要求。

5.4.1.4 初次认证及再认证后的第一次监督审核应在认证证书签发之日起 12 个月内进行。此后，监督审核间隔不应超过 12 个月且每个日历年至少有一次监督审核（再认证的年份除外）。

5.4.1.5 公司应考虑受审核方不同班次完成的过程，以及其所证实的对每个班次的 EC9000 控制水平来策划对不同班次实施的审核程度，以确保审核的有效性：

（1）每次审核应至少对其中的一个班次的生产或服务的活动现场进行审核；

（2）未审核其他班次生产或服务活动现场的，应记录未审核的理由。

5.4.2 审核时间

5.4.2.1 审核时间包括在受审核方现场的审核时间以及在现场审核以外实施策划、文件审核和编写审核报告等活动的时间。审核时间以人日计，1 人日为 8 小时，不应通过增加工作日的工作小时数以减少审核人日数。

如果受审核方工作日的实际工作时间不足 8 小时，则应延长现场审核天数以满足审核时间要求。

5.4.2.2 公司应以《质量管理体系认证审核时间要求》（附录 B）所规定的审核时间为基础，考虑受审核方有效人数、EC9000 风险类型等因素，建立文件化的不同审核类型审核时间（包括现场审核时间）的确定方法。不同业务范围 EC9000 风险类型示例见附录 A。

由于 EC9000 认证为 GB/T19001+GB/T50430 双标审核，审核时间的确定应以附录 B 为基础再增加：高风险认证业务范围（带*号）不少于 1 人天；中/低风险认证业务范围（不带*号）不少于 0.5 人天。

5.4.2.3 每次审核的审核时间确定过程应形成记录，尤其是减少审核时间的理由，减少的审核时间不得超过附录 B 所规定的审核时间的 30%，现场审核时间不得少于所确定的审核时间的 80%。如果审核人日计算后结果包括小数，宜将其调整为最接近的半人日数。

5.4.2.4 公司应建立文件化的结合审核时间确定方法，EC9000 和其他管理体系实施结合审核的，结合审核的总审核时间不得少于多个单独体系所需审核时间之和的 80%。

5.4.3 多场所抽样方案

5.4.3.1 公司应建立并实施文件化的多场所组织认证抽样的规则，策划并保留多场所组织的抽样及审核时间确定的记录。

5.4.3.2 多场所抽样应基于与受审核方活动或过程性质相关的质量风险的评价。

5.4.3.3 对涵盖相同活动、过程及质量风险类型的多个相似场所可进行抽样审核，抽样数量应不少于按以下方法计算的结果：

（1）初次认证审核：$Y=\sqrt{X}$；

（2）监督审核：$Y=0.6\sqrt{X}$；

（3）再认证审核：$Y=0.8\sqrt{X}$。

注：其中 Y 为抽样的数量，结果向上取整；X 为相似场所的总体数量。

5.4.3.4 对多个非相似场所，则不应抽样，初审和再认证审核应当逐一到各场所进行审核。监督审核应抽取不少于 30%的场所进行审核，且每次审核均应包括中心职能部门。第二次监督审核选取的场所通常不同于第一次监督审核所选取的场所。

5.4.3.5 分场所审核人日的计算方法参见 5.4.2，且现场审核时间不得少于依据附录 B 所确定的现场审核时间的 50%。

5.4.4 组建审核组

5.4.4.1 公司应根据实现审核目的所需的能力和公正性要求组建审核组，至少 1 名实施第一阶段审核的审核员应参加第二阶段审核，每个审核组应包括：

（1）审核组长：公司应建立并实施审核组长的选择、培训以及任用的管理制度；审核组长应当具有管理和领导审核组达成审核目标的知识和技能，其能力应至少满足 GB/T 19011《管理体系审核指南》中对审核组长的通用要求；

（2）至少 1 名与受审核方所属认证业务范围相匹配的 EC9000 专业人员（专业领域审核员或技术专家）。EC9000 和其他管理体系实施结合审核的，审核组还应包括其他管理体系的专业人员，确保专业人员的能力覆盖实施结合审核的全部管理体系；

（3）至少 1 名公司的专职审核员，并确保专职审核员全程参与 EC9000 审核过程。

5.4.4.2 技术专家主要负责为审核组提供技术支持，不作为审核员实施审核，不计入审核时间。

5.4.4.3 实习审核员不能独立组成审核小组。实习审核员应在正式审核员的指导下参加审核，不计入审核时间，其在审核过程中的活动由负责指导的正式审核员承担责任。审核组中实习审核员的数量不得超过正式审核员的数量。

5.4.4.4 审核组成员不得与受审核方存在利益关系。

5.4.5 审核计划

5.4.5.1 公司应依据审核方案制定每次现场审核的审核计划。审核计划至少包括：审核目的、审核准则、审核范围、 现场审核的日期、时间安排和场所、审核组成员及审核任务安排。其中，审核员应注明 QMS 审核员注册号，专业领域审核员和技术专家应标明专业代码，兼职审核员和在职技术专家应注明工作单位。

5.4.5.2 现场审核应安排在受审核方的生产或服务处于正常运行时进行。

5.4.5.3 现场审核开始前，应将审核计划提交给受审核方并经其确认。如需要临时调整审核计划，应经双方协商一致后实施。

5.5 实施审核

5.5.1 EC9000 认证审核应在受审核方的现场实施，包括初次认证审核以及认证周期内的每年度的监督审核、再认证审核和特殊审核。

5.5.2 审核组应按照审核计划实施审核，并采用中文记录审核过程，可补充使用图片/音像作为记录。

5.5.3 审核组应会同受审核方人召开首、末次会议，受审核方的最高管理者、EC9000 相关职能部门负责人应参加首、末次会议，公司应保留首、末次会议签到记录、图片/音像证明材料。受审核方的最高管理者不能参加首、末次会议的，应由获得书面授权的其他高级管理层成员参会，审核组应记录最高管理者缺席理由。

5.5.4 审核组应通过面对面线下访谈的形式（不可授权），对受审核方的最高管理者在EC9000中发挥领导作用的情况进行重点审核，并保留现场图片/音像、审核记录等证明材料。最高管理者不熟悉组织自身的质量方针、质量目标，未亲自参与并推动EC9000实施的，认证审核应不予通过。

5.5.5 发生下列情况的，审核组应向公司报告后终止审核：

（1）受审核方对审核活动不予配合，审核活动无法进行；

（2）受审核方的最高管理者或经授权的高级管理层成员缺席首、末次会议；

（3）受审核方实际情况与申请材料有重大不一致；

（4）其他导致审核程序无法完成的情况。

5.6 初次认证审核

5.6.1 总则

初次认证审核应分为两个阶段实施：第一阶段审核和第二阶段审核。两个阶段审核时间间隔最短不应少于5日，最长不应超过6个月。如需要更长的时间间隔，应重新实施第一阶段审核。

5.6.2 第一阶段审核

5.6.2.1 第一阶段审核的目的是通过了解受审核方的EC9000和其对第二阶段的准备情况，确定其是否具备接受第二阶段审核的条件并策划第二阶段审核的关注点。第一阶段审核的内容包括但不限于以下方面：

（1）了解受审核方的情况，包括其活动、产品和服务、设施设备、工艺流程、现场运作以及适用的质量标准；

（2）评审受审核方EC9000体系文件，确认其与受审核方业务活动及产品和服务相吻合；

（3）确认受审核方申请信息和文件资料的真实性；

（4）审核受审核方理解和实施GB/T 19001/ISO 9001和GB/T 50430标准的情况，特别是对EC9000关键绩效、过程和运行及质量目标识别情况；

（5）确认受审核方是否为第二阶段审核做好准备，已实施了内部审核和管理评审；

（6）确认受审核方EC9000认证范围、体系覆盖范围内有效人数和场所；

（7）受审核方的产品和服务符合质量相关法律法规及强制性标准的情况。

5.6.2.2 EC9000认证的第一阶段审核不得采取非现场的方式实施。

5.6.2.3 公司应将受审核方是否具备第二阶段审核条件的结论书面告知受审核方，包括所识别的需引起关注的、在第二阶段可能被判定为不符合的问题。

5.6.2.4 公司通过第一阶段审核发现相关申请信息和文件资料存在虚假情况的，应终止认证活动。

5.6.3 第二阶段审

5.6.3.1 第二阶段审核的目的是评价受审核方 EC9000 的实施情况，包括对 GB/T 19001/ISO 9001 和 GB/T 50430 标准要求的符合性和体系的有效性。

5.6.3.2 第二阶段审核应在受审核方的现场实施，至少覆盖以下内容：

（1）受审核方 EC9000 与 GB/T 19001/ISO 9001 和 GB/T 50430 标准的符合情况及证据；

（2）依据 EC9000 关键绩效、目标和指标，对绩效进行的监视、测量、报告和评审；

（3）受审核方实施 EC9000 的能力以及在符合适用法律法规要求方面的绩效；

（4）受审核方质量管理过程的运作控制；

（5）受审核方的内部审核和管理评审；

（6）针对受审核方 EC9000 方针的管理职责。

5.7 监督审核

5.7.1 公司应对获证组织进行有效跟踪，依据审核方案对获证组织开展监督审核，并要求获证组织的最高管理者参与审核访谈，以确认获证组织 EC9000 与 GB/T 19001/ISO 9001 和 GB/T 50430 标准的持续符合性和运行的有效性。

5.7.2 每次监督审核应尽可能覆盖认证范围内的典型产品/服务及有代表性的生产/服务过程，并确保在认证证书有效期内的监督审核覆盖认证范围内的所有典型产品/服务、有代表性的生产/服务过程。

5.7.3 监督审核应重点关注获证组织的变更以及 EC9000 绩效的持续改进，监督审核的内容至少包括：

（1）内部审核和管理评审；

（2）对上次审核确定的不符合采取的纠正措施及效果；

（3）EC9000 在实现获证组织目标和 EC9000 预期结果方面的有效性；

（4）为持续改进而策划的活动的进展；

（5）持续的运作控制；

（6）任何变更；

（7）认证证书、认证标志的使用和（或）任何其他对认证信息的引用；

（8）EC9000 相关投诉的处理；

（9）上次审核后发生的质量事故的调查与处理。

5.7.4 监督审核的时间应根据获证组织当前有效人数和 EC9000 风险类型确定，不少于依据附录 B 所确定的初次认证审核时间的 1/3。

5.8 再认证审核

5.8.1 认证证书期满前，获证组织申请继续持有认证证书的，公司应依据审核方案实施再认证审核，以判断获证组织的 EC9000 作为一个整体与 GB/T 19001/ISO 9001 和 GB/T 50430 持续符合性和运行的有效性。

5.8.2 再认证审核应在获证组织现场进行，并应在认证证书到期前完成。再认证审核的内容至少应包括：

（1）结合其内部环境和外部环境的变化情况，确认获证组织 EC9000 有效性及认证范围的持续相关性和适宜性；

（2）EC9000 绩效持续改进的证实；

（3）EC9000 在实现获证组织目标和 EC9000 预期结果方面的有效性。

5.8.3 再认证审核策划时应考虑获证组织最近一个认证周期内的 EC9000 绩效，包括调阅以往的监督审核报告。

5.8.4 再认证审核的审核时间应按 5.4.2 的要求，根据获证组织当前有效人数和 EC9000 风险类型情况来确定，不少于依据附录 B 所确定的初次认证审核时间的 2/3。

5.9 特殊审核

5.9.1 扩大认证范围

对于已授予的认证，公司应对扩大认证范围的申请进行评审，并确定任何必要的审核活动，以做出是否可予扩大的决定。这类审核活动可以结合监督审核同时进行。

5.9.2 提前较短时间通知的审核

为调查投诉、质量事故，对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪，可能需要在提前较短时间或不通知获证组织的情况下进行审核，此时：

（1）公司应说明并使获证组织提前了解将在何种条件下进行此类审核；

（2）由于获证组织缺乏对审核组成员的任命表示反对的机会，公司应在指派审核组时给予更多的关注。

5.9.3 获证组织认证范围内的产品在产品质量国家监督抽查中被查出不合格时，自市场监管部门发出通报起 30 日内，认证机构应对该组织实施提前较短时间通知的审核。

5.10 不符合项及其验证

5.10.1 对审核中发现的不符合，公司应要求受审核方在规定的时限内进行原因分析，采取相应的纠正措施。针对不符合项所采取的纠正和纠正措施的实施效果，通常情况下采取书面资料验证的方式实施，遇特殊情况可以采取现场方式进行验证。

5.10.2 公司应对受审核方所采取的纠正措施的有效性进行验证。受审核方可以针对轻微不符合制定纠正措施计划，由公司在下次审核时验证。

5.10.3 严重不符合的验证时限应满足以下要求：

（1）初次认证：在第二阶段审核结束之日起 6 个月内完成；

（2）监督审核：在审核结束之日起 3 个月内完成；

（3）再认证：在原认证证书到期前完成。

5.10.4 对于受审核方未能在规定的时限内完成对不符合所采取措施的情况，公司不应做出授予认证、保持认证或更新认证的决定。

5.11 审核报告

5.11.1 公司应就每次审核向获证组织提供书面的审核报告。审核组长应对审核报告的内容负责。

5.11.2 审核报告的内容应准确、简明和清晰，反映获证组织 EC9000 的真实状况，描述对照 GB/T 19001/ISO 9001 和 GB/T 50430 标准的符合性和有效性的客观证据信息，及对认证结论的推荐意见。

5.11.3 审核报告至少应包括或引用以下内容：

（1）认证机构名称；

（2）获证组织的名称和地址及其代表；

（3）审核类型（如，初次认证、监督、再认证或其他类型）；

（4）结合、联合或一体化审核情况（适用时）；

（5）审核准则；

（6）审核目的及其是否达到的确认；

（7）审核范围，特别是标识出所审核的组织、职能单元或过程，以及审核时间；

（8）任何偏离审核计划的情况及其理由；

（9）任何影响审核方案的重要事项；

（10）审核组成员姓名、身份及任何与审核组同行的人员；

（11）审核活动（现场或非现场，永久或临时场所）的实施日期和地点；

（12）应描述与审核类型要求一致的审核发现、审核证据（或审核证据的引用）以及审核结论，重点反映获证组织主要产品和服务提供过程与控制情况、内部审核和管理评审的过程、所取得的绩效，获证组织实际情况与其预期质量目标之间存在的差距和改进机会；

（13）行政监管部门在质量方面抽查的不合格情况，及相关原因分析和整改措施的有效性（适用时）；

（14）上次审核后发生的影响获证组织 EC9000 的重要变更（适用时）；

（15）获证组织对认证证书和认证标志使用的控制情况（适用时）；

（16）对以前不符合采取的纠正措施有效性的验证情况（适用时）；

（17）已识别出的任何未解决的问题；

（18）说明审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明；

（19）审核组的推荐意见以及对申请的认证范围适宜性的结论。

5.11.4 公司应保留用于证实审核报告中相关信息的审核证据。

5.11.5 对终止审核的项目，审核组应将终止审核的原因以及已开展的工作情况形成报告，公司应将此报告提交给获证组织。

5.12 认证决定

5.12.1 公司应在对审核报告、不符合的纠正措施及验证情况和其他信息进行复核、综合评价的基础上，做出认证决定。认证决定人员应为认证机构的专职认证人员，并不得为审核组成员，能力应满足关于认证机构资质审批的相关要求。认证决定过程不得外包，认证决定须由中华人民共和国境内的工作人员做出。

5.12.2 公司应有充分的证据确认获证组织满足下列条件的，做出授予、更新、扩大认证范围的决定：

（1）5.1.2 中的条件；

（2）对于严重不符合，已评审、接受并验证了纠正措施的有效性；对于轻微不符合，已评审、接受了获证组织的纠正措施或计划采取的纠正措施；

（3）获证组织的 EC9000 符合 GB/T 19001/ISO 9001 和 GB/T 50430 标准要求且运行有效；

（4）获证组织按照认证合同规定履行了相关义务。

5.12.3 初次认证审核的认证决定应在现场审核后 6 个月内完成。否则应在推荐认证注册前再实施一次第二阶段审核。

5.12.4 再认证审核的认证决定宜在上一认证周期认证证书到期前完成，最迟应在证书到期之日起 6 个月内完成。如果在当前认证证书终止日期前，公司未能完成再认证审核或对严重不符合实施的纠正和纠正措施未能进行验证，则不应予以再认证，也不应延长原认证证书的有效期。

5.12.5 获证组织不能满足 5.12.2 要求的，公司应以书面形式告知其未通过认证的原因。

5.12.6 对于监督审核，公司在满足下列条件时，可根据审核组长的肯定性结论保持对获证组织的认证，无需再进行独立的认证决定：

（1）监督审核未发现严重不符合及其他可能导致认证证书暂停、撤销的情况；

（2）获证组织认证信息未发生变更，不存在扩大、缩小认证范围的情况；

（3）公司建立了监督审核的监视机制并予以实施，可确保监督审核活动的有效性。

6 认证证书和认证标志

6.1.1 公司依据认证监管相关要求制定了文件化的管理制度，要求获证组织正确使用 EC9000 认证证书和认证标志，以满足《认证证书和认证标志管理办法》相关规定。

6.1.2 获证组织可以在认证证书有效时使用 EC9000 认证证书和认证标志，并接受公司的监督管理。认证证书处于暂停期间、被撤销或注销后，不得继续使用认证证书和认证标志。

6.1.3 获证组织应当在广告等有关宣传中正确使用 EC9000 认证标志，不得在产品上仅标注 EC9000 认证标志，只有在注明获证组织通过 EC9000 认证及认证机构名称的情况下，方可在产品包装上标注 EC9000 认证标志。

6.1.4 公司发现获证组织未正确使用认证证书和认证标志的，应当要求获证组织立即采取有效纠正措施，并跟踪监督纠正情况。

6.2 认证证书

6.2.1 公司应及时向认证决定符合要求的获证组织出具认证证书，认证证书的有效期最长为 3 年。

6.2.2 认证证书有效期的起算日期为认证证书签发日期，认证证书的签发日期不应早于做出认证决定的日期。

6.2.3 对于未能在原认证证书到期前完成再认证决定的，获证组织的 EC9000 认证证书到期后自动失效，直至获得新签发的再认证证书，新签发的再认证证书的终止日期不超过上一认证周期终止日期再加 3 年。

6.2.4 对每张 EC9000 认证证书应赋予一个认证证书编号，认证证书编号应遵循一定的规律，具体详见附录 C。

6.2.5 认证证书在中华人民共和国境内使用的，认证证书应使用中文。

6.2.6 认证证书的信息应真实、准确，不产生误导，并至少包含以下内容：

（1）获证组织名称、统一社会信用代码、注册地址、认证范围所覆盖的经营地址。若认证的 EC9000 覆盖多场所，应表述认证所覆盖的所有场所的地址信息。

注：认证证书中可不包括临时场所，当在认证证书上展示临时场所时，应注明这些场所为临时场所。

（2）获证组织 EC9000 所覆盖的产品、活动、服务的范围；包括每个场所相应的认证范围，且没有误导或歧义（适用时）。

（3）认证依据的认证标准 GB/T 19001/ISO 9001 和 GB/T 50430 所采用的当时有效版本的完整标准号；

（4）认证证书签发日期和有效截止日期，认证证书应注明：获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效的提示信息；

（5）认证证书的唯一编号，以及本公司的徽标（见下图）。

（6）认证机构名称、地址；

（7）认证标志、相关的认可标识及认可注册号（适用时）；

（8）认证证书信息及认证证书状态的查询途径。认证证书需注明：“本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站（www.cnca.gov.cn）和本公司官方网站（www.cmsc.org.cn/chaxun.aspx）查询”。

6.3 认证标志

公司自行制定的认证标志的式样、文字和名称，不得违反法律、行政法规的规定，不得与国家统一的自愿性认证标志或其他认证机构自行制定并公布的认证标志相同或者近似，不得妨碍社会管理，不得有损社会道德风尚。

7 认证证书的暂停、撤销和注销

7.1 总则

公司依据认证监管相关要求建立并实施认证证书暂停、撤销和注销的文件化的管理制度，不得随意暂停、撤销和注销认证证书。

暂停、撤销和注销认证证书应当在公司网站上公布相关信息，同时按规定要求报国家认证认可监督管理委员会。

7.2 认证证书的暂停

7.2.1 获证组织有以下情形之一的，公司应在调查核实后 5 日内暂停其认证证书，并保留相应证据：

（1）EC9000 持续或严重不满足认证要求的，包括 EC9000 文件与实际业务运作严重脱离；

（2）不满足 EC9000 适用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施的；

（3）受到与质量相关的行政处罚，且尚未完成整改的；

（4）发生重大质量事故，反映获证组织 EC9000 运行存在重大缺陷的；

（5）拒绝配合市场监管部门的认证执法监督检查，或者提供虚假材料或信息的；

（6）持有的与 EC9000 范围有关的行政许可文件、资质证书、强制性认证证书等过期失效的；

（7）不能按照规定的时间间隔接受监督审核的；

（8）未按相关规定正确引用和宣传获得的认证证书和有关信息，包括认证证书和认证标志的使用；

（9）不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；

（10）被有关行政监管部门责令停业整顿的；

（11）发生与质量相关重大舆情的；

（12）主动请求暂停的；

（13）其他应暂停认证证书的。

7.2.2 公司可根据暂停的原因和性质确定暂停期限，暂停期限最长不得超过 6 个月。

7.2.3 暂停期间，EC9000 认证证书暂时无效。如获证组织采取有效的纠正措施，造成暂停的原因已消除的，公司应恢复其认证证书并保留相应证据。

7.3 认证证书的撤销

获证组织有以下情形之一的，公司应在获得相关信息并调查核实后 5 日内撤销其认证证书并保留相应证据：

（1）被注销或撤销法律地位证明文件的；

（2）被“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”列入严重违法失信名单的；

（3）认证证书的暂停期限已满，但导致暂停的问题未得到解决或有效纠正的；

（4）经行政监管部门确认因获证组织违规而造成产品和服务等重大质量安全事故的；

（5）QMS 没有运行或者已不具备运行条件的；

（6）其他应撤销认证证书的。

7.4 认证证书的注销

获证组织主动申请不再保持认证证书时，公司应确认在不存在暂停或撤销情形后，注销其认证证书，并保留相应证据。

7.5 暂停证书的恢复

7.5.1 处于暂停期内的认证证书，公司应督促获证组织针对导致证书暂停的原因，在暂停截止日期前完成整改或消除造成证书暂停的原因。

7.5.2 暂停原因为“行政许可文件、资质证书、强制性认证证书过期失效”、“不承担、履行认证合同约定的责任和义务”等情况时：

获证组织经整改或导致证书暂停的原因消除后，可向公司提交相应证据、申请恢复认证证书。公司技术委员会对获证组织提交的资料进行审定，经审定确认造成证书暂停的原因已经消除时，做出恢复认证证书的认证决定。

7.5.3 暂停原因为“管理体系持续或严重不满足认证要求”、“被有关行政监管部门责令停业整顿”、“发生重大质量事故，反映获证组织管理体系运行存在重大缺陷”、“不能按照规定的时间间隔接受监督审核”等情况时：

获证组织经整改或满足相关规定后，可向公司提交相应证据、申请恢复认证证书。公司应安排对获证组织实施专项监督审核、或提前实施后续例行审核，审核组结合现场审核对造成证书暂停的原因是否已消除、整改措施是否切实有效进行重点审核，并根据现场审核结论、向公司提交是否推荐恢复认证证书的现场审核结论，经公司技术委员审定后满足要求时做出恢复认证证书的认证决定。

7.5.4 做出恢复认证证书的认证决定后，认证公司在 2 个工作日内通过公司网站公布相关信息，同时按规定要求报国家认证认可监督管理委员会。

7.5.5 如获证组织未能在公司规定的时限内解决造成暂停的问题，公司将采取缩小其认

证范围或撤销认证证书的处理措施。

8 申诉（投诉）处理

8.1 公司依据认证监管相关要求建立并实施文件化的申诉（投诉）处理制度。受审核方对认证决定有异议的，可以向公司提出申诉；任何组织和个人对认证过程和认证决定有异议的，可以向认证机构提出投诉。

8.2 申诉（投诉）的提交、调查和决定不应造成针对申诉人/投诉人的歧视。公司对申诉人（投诉人）、申诉（投诉）事项的信息应予以保密。

8.3 公司应及时、公正、有效地处理申诉（投诉），采取必要的纠正措施。对申诉（投诉）的处理决定，应由与申诉（投诉）事项无关的人员做出，或经其审核和批准，并应在 60 日内将处理结果书面告知申诉人（投诉人）。

9 信息公开与报告

9.1 公司依据认证监管相关要求建立并实施文件化的认证信息报告制度。按照国家认监委关于认证信息上报的要求，按时上报认证相关信息，至少包括：

(1) 上一年度工作报告；

(2) 社会责任报告；

(3) 认证计划及认证结果；

(4) 认证证书的状态；

(5) 其他应报告的信息。

9.2 认证机构应至少在现场审核实施前 3 日，将审核计划上报国家认监委。

9.3 认证机构在颁发认证证书后，应在次月 10 日前将认证结果相关信息报送国家认监委。

公司应通过网站或者其他形式，向公众提供查询认证证书有效性的方式，不得仅提供“国家认监委”或“全国认证认可信息公共服务平台（认 e 云）”查询路径。

9.4 公司应通过网站或者其他方式公开暂停、撤销、注销认证证书的信息。暂停认证证书的，还应明确暂停的起始日期和暂停期限。公司应在暂停、撤销、注销认证证书之日起 2 个工作日内，按规定程序和要求将相关信息报送国家认监委。

9.5 获证组织发生重大质量事故的，认证机构应对该组织的认证过程进行自查，并按照认证行政监管部门的要求，在规定的时间内提供相关认证材料。

10 认证记录

10.1 公司应当依据认证监管相关要求建立文件化的认证记录、认证资料归档留存制度，记录认证活动全过程并妥善保存。归档留存期限为认证证书有效期届满之日起 2 年以上，或被注销、撤销之日起 2 年以上。

10.2 认证记录应真实、准确、完整，以证实认证活动得到有效实施。认证记录包括但不限于：

（1）认证申请书；

（2）认证申请评审记录；

（3）认证合同；

（4）审核方案，包括多场所抽样方法（适用时）；

（5）确定审核时间的理由（计算过程）；

（6）审核计划；

（7）首、末次会议签到表；

（8）现场审核记录；

（9）不符合报告及验证记录；

（10）审核报告；

（11）认证决定记录。

10.3 在认证证书有效期内，认证活动参与各方签字或者盖章的认证记录、资料等，应保存具有法律效力的原件，可以纸质文件或符合《电子签名法》规定的电子文件形式保存。签字或盖章的认证记录至少包括：

（1）认证申请书；

（2）认证合同；

（3）审核计划；

（4）首、末次会议签到表；

（5）不符合报告；

（6）认证决定的结论。

10.4 认证记录应使用中文，以电子文档形式保存认证记录的，应采用不可编辑的方式。

10.5 为了证实认证活动的实施，除了认证机构要保持上述认证记录外，获证组织应留存认证证书有效期内相应的认证记录，至少包括：

（1）认证合同；

（2）审核计划；

（3）首、末次会议签到表；

（4）不符合报告及原因分析和纠正措施；

（5）审核报告；

（6）暂停、撤销通知（适用时）。

11 其他

11.1 认证标准换版

公司应按照国家认监委发布的管理体系认证标准换版工作要求，落实标准的换版工作，确保获证组织能够及时获得新版标准认证。

11.2 内部审核

公司应当依据认证监管相关要求建立并实施文件化的内部审核程序，确保至少每年对EC9000认证开展情况实施内部审核。内部审核应包括对本规则执行情况的自查，并保持相应记录和报告。

11.3 同行评议

公司应积极配合国家认监委组织安排的对本机构实施的同行评议活动，并在要求的时间内对同行评议中发现的EC9000认证活动存在的问题采取有效的纠正措施，以持续符合本规则的要求。

11.4 技术服务

11.4.1 公司可为组织提供GB/T 19001/ISO 9001和GB/T 50430贯标服务，但不得代替组织编制EC9000文件、开展内部审核和管理评审，严禁协助组织编造虚假管理体系文件、体系运行记录等。

11.4.2 为确保没有利益冲突，参与对某组织技术服务的人员，2年内不应被公司安排针对该组织的审核或其他认证活动。

11.5 认证数据安全

公司应严格落实《中华人民共和国数据安全法》和《中华人民共和国网络安全法》等法律法规要求，在中华人民共和国境内开展EC9000认证活动中收集和产生的重要信息和数据应当在境内存储，确保信息和数据处于有效保护和合法利用的状态。

12 附则

12.1 术语及释义

12.1.1 认证人员：指从事认证活动的人员，及认证机构的业务管理人员。

12.1.2 申请组织/受审核方/获证组织：分别指“申请认证”/“接受认证审核”/“已获得认证”的组织，通常情况下为同一家单位。

12.1.3 EC9000认证业务范围：以EC9000相关过程及预期结果的共性为特征的领域。

注：认证业务范围类别与质量管理体系范围内的产品、过程和服务有关，认证业务范围也被称作“技术领域”“业务类别”“行业”等。

12.1.4 认证转换：一个已获认可的认证机构为了颁发自己的认证证书，而承认另一个已获认可的认证机构颁发的现行有效的管理体系认证证书。

12.1.5 审核时间：策划并完成一次完整有效的管理体系审核所需要的时间。

12.1.6 现场审核时间：审核时间的一部分，包括从首次会议到末次会议之间实施审核活动的所有时间。

12.1.7 严重不符合：影响管理体系实现预期结果的能力的不符合。

注：严重不符合可能是下列情况：

—对过程控制是否有效或者产品或服务能否满足规定要求存在严重的怀疑。

—多项轻微不符合都与同一要求或问题有关，可能表明存在系统性失效，从而构成一项严重不符合。

12.1.8 轻微不符合：不影响管理体系实现预期结果的能力的不符合。

12.2 认证行政监管部门可以依照本规则的规定对管理体系认证活动实施监督管理。

12.3 本规则由技术管理部负责解释

北京中水源禹认证有限公司

2023 年 11 月 06 日修订发布实施

根据认监委认证规则审查意见修订，2025 年 8 月 28 日重新发布/实施

根据认监委新版 QMS 认证规则、认监委认证规则审查意见修订，2026 年 10 月 1 日重新发布/实施

附录 A

EC9000 认证业务范围分类表

（含建筑业企业总承包、专业承包资质与认证业务范围对照）

大类	中类	小类	业务范围分类	建筑业企业 （总承包资质）（专业承包资质）
28			建设业	
	28.01		建设项目的开发	
		28.01.00	建设项目的开发	
	28.02		住宅及非住宅建筑的建设	
		28.02.00	*住宅及非住宅建筑的建设	建筑工程施工总承包 模板脚手架专业承包 建筑幕墙工程专业承包 古建筑工程专业承包 地基基础工程专业承包 钢结构工程专业承包
	28.03*		道路和铁路的建设	
		28.03.01	公路工程建设	公路工程施工总承包 公路路面工程专业承包 公路路基工程专业承包 公路交通工程专业承包 机场场道工程专业承包
		28.03.02	铁路工程建设	铁路工程施工总承包 铁路电务工程专业承包 铁路铺轨架梁工程专业承包 铁路电气化工程专业承包
		28.03.03	桥梁和隧道的建设	桥梁工程专业承包 隧道工程专业承包
	28.04		公用设施项目的建设	
		28.04.01*	市政公用工程建设	市政公用工程施工总承包 城市及道路照明工程专业承包 环保工程专业承包
		28.04.02	电力和电信用公用设施项目的建设	
			*电力工程建设	电力工程施工总承包 输变电工程专业承包
			通信工程建设	通信工程施工总承包
	28.05		其他土木工程项目的建设	
		28.05.01*	水利工程的建设	
			港口与航道工程建设	港口与航道工程施工总承包 港口与海岸工程专业承包 航道工程专业承包 港航设备安装及水上交管工程专业承包 通航建筑物工程专业承包 河湖整治工程专业承包
			水利水电工程建设	水利水电工程施工总承包 水工金属结构制作与安装工程专业承包 水利水电机电安装工程专业承包
		28.05.02*	其他未另分类的土木工程项目的建设	
			*矿山工程建设	矿山工程施工总承包
			*冶金工程建设	冶金工程施工总承包
	28.06		拆除及场地准备	
		28.06.01	拆除	
		28.06.02	场地准备	
		28.06.03	钻孔和钻探测试	

	28.07		电气、管道和其他建筑安装活动	
		28.07.01	电气安装	电子与智能化工程专业承包　机场目视助航工程专业承包　民航空管工程及机场弱电系统工程专业承包
		28.07.02	管道、供暖和空调系统的安装	防水防腐保温工程专业承包　消防设施工程专业承包
		28.07.03	其他建筑安装	起重设备安装工程专业承包
			*石油化工工程建设	石油化工工程施工总承包　海洋石油工程专业承包
			机电工程建设	机电工程施工总承包　　建筑机电安装工程专业承包
	28.08		建筑装修和装饰	建筑装修装饰工程专业承包
		28.08.01	抹灰	
		28.08.02	木工安装	
		28.08.03	地面和墙壁覆盖	
		28.08.04	涂装和玻璃安装	
		28.08.05	其他建筑装修和装饰	
	28.09		其他专业建筑活动	
		28.09.01*	屋顶工程	
		28.09.02*	其他未另分类的专业建筑活动	核工程专业承包　特种工程专业承包

注：1、其中28.01.00建设项目的开发，28.06.03钻孔和钻探测试，无需要按照EC9000要求进行认证；

2、其中专业代码及业务类别中标注“*”的业务范围为高风险专业，未标注“*”的业务范围为中低风险专业；

3、其中涂黄的业务类别为公司未被 CNAS 认可的认证业务类别。

附录 B

EC9000 认证审核时间要求

（有效人数与审核时间的关系：基于《质量管理体系认证规则》）

有效人数	审核时间（初次审核） 第 1 阶段＋第 2 阶段（人天）	有效人数	审核时间（初次审核） 第 1 阶段＋第 2 阶段（人天）
1-15	2.5	876-1175	13
16-25	3	1176-1550	14
26-45	4	1551-2025	15
46-65	5	2026-2675	16
66-85	6	2676-3450	17
86-125	7	3451-4350	18
126-175	8	4351-5450	19
176-275	9	5451-6800	20
276-425	10	6801-8500	21
426-625	11	8501-10700	22
626-875	12	>10700	遵循上述递进规律

注：1.有效人数包括认证范围内涉及的所有人员（含每个班次的人员）。认证范围内覆盖的非固定人员（如承包商人员）和兼职人员也应包括在有效人数内。

2.对非固定人员（包括季节性人员、临时人员和分包商人员）和兼职人员的有效人数确定，可根据其实际工作小时数予以适当减少或换算成等效的全职人员数。

3.受审核方正常工作期间（包括轮班）安排的审核时间可以计入有效的管理体认证审核时间，但往返多个审核场所之间所花费的路途时间不计入有效的管理体系认证审核时间。

4.被确定为低风险认证业务类别的，认证审核活动可根据需要在按照附录 B 计算所得审核时间的基础上，最多减少 10%；被确定为中风险认证业务类别的，认证审核活动应按照附录 B 计算审核时间；被确定为高风险认证业务类别的，认证审核活动应在按照附录 B 计算所得审核时间的基础上，至少增加 10%。另外，由于 EC9000 为 GB/T19001+GB/T50430 双标审核，高风险认证业务范围（带*号）在增加 10%的基础上，再增加不少于 1 人天；中/低风险认证业务范围（不带*号），增加不少于 0.5 人天。

4. 对于临时项目现场的审核时间计算：“1-5”人时可用 1.5 审核人日；“6-10”人时可用 2 人日，作为基础人日数计算临时现场的现场审核时间。

附录 C

EC9000 认证证书编号规则

C.1 EC9000 认证证书编号由认证机构代码、发证年份号、认证领域简写、顺序号、认证周期、认可机构代码和子证书号构成，格式如下：

认证机构代码	发证年份号	领域简写	顺序号	认证周期	认可机构代码	子证书号
XXXX	XX	Q	XXXXX	R0（1、2、…）	XX	-X

认证机构代码：本公司的认证机构批准号为 052

发证年份号：认证证书签发年份：25-2025，26-2026，……

EC9000 领域简写：认证证书所属领域代号：EC9000 为 Q

顺序号：本认证机构当年发出 QMS 认证证书的顺序累计号：00001，00002，……

认证周期：表示初次认证或再认证换证号：初次认证为 R0，第一次再认证换证为 R1，第二次再认证换证为 R2，……

认可机构代码：通过认可的填写认可机构代码，未通过认可代码为“00”（CNAS 认可为“01”）。

子证书号：多场所组织的子证书编号应与主证书的编号相关，在主证书编号后加子证书序号：-1，-2，……

C.2 同一个组织的认证范围覆盖多个场所并需要颁发子证书时，子证书编号为在主认证证书编号后加上“-”和序号，如-1（-2，-3，……）。

C.3 有效期内换发认证证书，认证证书编号中的机构注册号、年份号、顺序号和认证证书的有效期保持不变，应注明换证日期。

C.4 再认证完成后换发认证证书，按 C.1 规定重新赋予认证证书编号，初次认证为“R0”，第一次再认证为“R1”，第二次再认证为“R2”，依此类推。

C.5 撤销认证证书后，原认证证书编号废止，不再使用。

ICS 03.120.10
A 00

中华人民共和国国家标准

GB/T 19001—2016/ISO 9001:2015
代替 GB/T 19001—2008

质量管理体系　要求

Quality management systems—Requirements

(ISO 9001:2015,IDT)

2016-12-30 发布　　2017-07-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会　发布

目　　次

前言 …… V
引言 …… VI
1　范围 …… 1
2　规范性引用文件 …… 1
3　术语和定义 …… 1
4　组织环境 …… 1
4.1　理解组织及其环境 …… 1
4.2　理解相关方的需求和期望 …… 1
4.3　确定质量管理体系的范围 …… 2
4.4　质量管理体系及其过程 …… 2
5　领导作用 …… 2
5.1　领导作用和承诺 …… 2
5.1.1　总则 …… 2
5.1.2　以顾客为关注焦点 …… 3
5.2　方针 …… 3
5.2.1　制定质量方针 …… 3
5.2.2　沟通质量方针 …… 3
5.3　组织的岗位、职责和权限 …… 3
6　策划 …… 3
6.1　应对风险和机遇的措施 …… 3
6.2　质量目标及其实现的策划 …… 4
6.3　变更的策划 …… 4
7　支持 …… 4
7.1　资源 …… 4
7.1.1　总则 …… 4
7.1.2　人员 …… 5
7.1.3　基础设施 …… 5
7.1.4　过程运行环境 …… 5
7.1.5　监视和测量资源 …… 5
7.1.6　组织的知识 …… 5
7.2　能力 …… 6
7.3　意识 …… 6
7.4　沟通 …… 6
7.5　成文信息 …… 6
7.5.1　总则 …… 6
7.5.2　创建和更新 …… 7

7.5.3 成文信息的控制 …… 7
8 运行 …… 7
8.1 运行的策划和控制 …… 7
8.2 产品和服务的要求 …… 7
8.2.1 顾客沟通 …… 7
8.2.2 产品和服务要求的确定 …… 8
8.2.3 产品和服务要求的评审 …… 8
8.2.4 产品和服务要求的更改 …… 8
8.3 产品和服务的设计和开发 …… 8
8.3.1 总则 …… 8
8.3.2 设计和开发策划 …… 8
8.3.3 设计和开发输入 …… 9
8.3.4 设计和开发控制 …… 9
8.3.5 设计和开发输出 …… 9
8.3.6 设计和开发更改 …… 9
8.4 外部提供的过程、产品和服务的控制 …… 10
8.4.1 总则 …… 10
8.4.2 控制类型和程度 …… 10
8.4.3 提供给外部供方的信息 …… 10
8.5 生产和服务提供 …… 10
8.5.1 生产和服务提供的控制 …… 10
8.5.2 标识和可追溯性 …… 11
8.5.3 顾客或外部供方的财产 …… 11
8.5.4 防护 …… 11
8.5.5 交付后活动 …… 11
8.5.6 更改控制 …… 11
8.6 产品和服务的放行 …… 12
8.7 不合格输出的控制 …… 12
9 绩效评价 …… 12
9.1 监视、测量、分析和评价 …… 12
9.1.1 总则 …… 12
9.1.2 顾客满意 …… 12
9.1.3 分析与评价 …… 12
9.2 内部审核 …… 13
9.3 管理评审 …… 13
9.3.1 总则 …… 13
9.3.2 管理评审输入 …… 13
9.3.3 管理评审输出 …… 14
10 改进 …… 14
10.1 总则 …… 14
10.2 不合格和纠正措施 …… 14
10.3 持续改进 …… 14

附录 A（资料性附录） 新结构、术语和概念说明 …… 15
附录 B（资料性附录） SAC/TC 151 制定的其他质量管理和质量管理体系标准 …… 18
参考文献 …… 21

前　言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准是 GB/T 19000 族的核心标准之一。

本标准代替 GB/T 19001—2008《质量管理体系　要求》。

本标准与 GB/T 19001—2008 相比，除编辑性修改外主要技术变化如下：

——采用 ISO/IEC 导则　第 1 部分　ISO 补充规定的附件 SL 中给出的高层结构；

——采用基于风险的思维；

——更少的规定性要求；

——对成文信息的要求更加灵活；

——提高了服务行业的适用性；

——更加强调组织环境；

——增强对领导作用的要求；

——更加注重实现预期的过程结果以增强顾客满意。

附录 A 给出了相对于 GB/T 19001—2008 的更加详细的变化说明。

本标准使用翻译法等同采用 ISO 9001:2015《质量管理体系　要求》(英文版)。

本标准由全国质量管理和质量保证标准化技术委员会(SAC/TC 151)提出并归口。

本标准起草单位：中国标准化研究院、国家认证认可监督管理委员会、中国认证认可协会、中国合格评定国家认可中心、中国质量认证中心、天津华诚认证中心、中国船级社质量认证公司、深圳市环通认证中心有限公司、中国新时代认证中心、方圆标志认证集团有限公司、北京新世纪检验认证有限公司、国培认证培训(北京)中心、华夏认证中心有限公司、上海质量体系审核中心、中质协质量保证中心、上汽通用五菱汽车股份有限公司、内蒙古北方重型汽车股份有限公司、泰兴龙溢端子有限公司、上海建科工程咨询公司、内蒙古伊利实业集团股份有限公司、天津天地伟业科技有限公司、重庆长安汽车股份有限公司、内蒙古和信园蒙草抗旱绿化股份有限公司、南京造币有限公司、中国铁建股份有限公司、中国建材检验认证集团股份有限公司、北京东方易初标准技术有限公司。

本标准主要起草人：田武、康键、张惠才、李强、任青钺、李明、郑元辉、黄学良、曲辛田、郑燕、梁平、王梅、李平、夏芳、王金德、曹华、邓湘宁、裴洁、林创、周红波、李晔秋、李辰暄、范叶娟、解辉、朱江涛、魏向阳、柳叶、董晓红。

本标准所代替标准的历次版本发布情况为：

——GB/T 10300.2—1988；

——GB/T 19001—1992、GB/T 19001—1994、GB/T 19001—2000、GB/T 19001—2008。

引　言

0.1　总则

采用质量管理体系是组织的一项战略决策，能够帮助其提高整体绩效，为推动可持续发展奠定良好基础。

组织根据本标准实施质量管理体系的潜在益处是：

a)　稳定提供满足顾客要求以及适用的法律法规要求的产品和服务的能力；

b)　促成增强顾客满意的机会；

c)　应对与组织环境和目标相关的风险和机遇；

d)　证实符合规定的质量管理体系要求的能力。

本标准可用于内部和外部各方。

实施本标准并非需要：

——统一不同质量管理体系的架构；

——形成与本标准条款结构相一致的文件；

——在组织内使用本标准的特定术语。

本标准规定的质量管理体系要求是对产品和服务要求的补充。

本标准采用过程方法，该方法结合了“策划-实施-检查-处置”(PDCA)循环和基于风险的思维。

过程方法使组织能够策划过程及其相互作用。

PDCA 循环使组织能够确保其过程得到充分的资源和管理，确定改进机会并采取行动。

基于风险的思维使组织能够确定可能导致其过程和质量管理体系偏离策划结果的各种因素，采取预防控制，最大限度地降低不利影响，并最大限度地利用出现的机遇(见 A.4)。

在日益复杂的动态环境中持续满足要求，并针对未来需求和期望采取适当行动，这无疑是组织面临的一项挑战。为了实现这一目标，组织可能会发现，除了纠正和持续改进，还有必要采取各种形式的改进，如突破性变革、创新和重组。

在本标准中使用如下助动词：

——“应”表示要求；

——“宜”表示建议；

——“可”表示允许；

——“能”表示可能或能够。

“注”的内容是理解和说明有关要求的指南。

0.2　质量管理原则

本标准是在 GB/T 19000 所阐述的质量管理原则基础上制定的。每项原则的介绍均包含概述、该原则对组织的重要性的依据、应用该原则的主要益处示例以及应用该原则提高组织绩效的典型措施示例。

质量管理原则是：

——以顾客为关注焦点；

——领导作用；

——全员积极参与；
——过程方法；
——改进；
——循证决策；
——关系管理。

0.3 过程方法

0.3.1 总则

本标准倡导在建立、实施质量管理体系以及提高其有效性时采用过程方法，通过满足顾客要求增强顾客满意。采用过程方法所需考虑的具体要求见 4.4。

将相互关联的过程作为一个体系加以理解和管理，有助于组织有效和高效地实现其预期结果。这种方法使组织能够对其体系的过程之间相互关联和相互依赖的关系进行有效控制，以提高组织整体绩效。

过程方法包括按照组织的质量方针和战略方向，对各过程及其相互作用进行系统的规定和管理，从而实现预期结果。可通过采用 PDCA 循环(见 0.3.2)以及始终基于风险的思维(见 0.3.3)对过程和整个体系进行管理，旨在有效利用机遇并防止发生不良结果。

在质量管理体系中应用过程方法能够：

a) 理解并持续满足要求；
b) 从增值的角度考虑过程；
c) 获得有效的过程绩效；
d) 在评价数据和信息的基础上改进过程。

单一过程的各要素及其相互作用如图 1 所示。每一过程均有特定的监视和测量检查点以用于控制，这些检查点根据相关的风险有所不同。

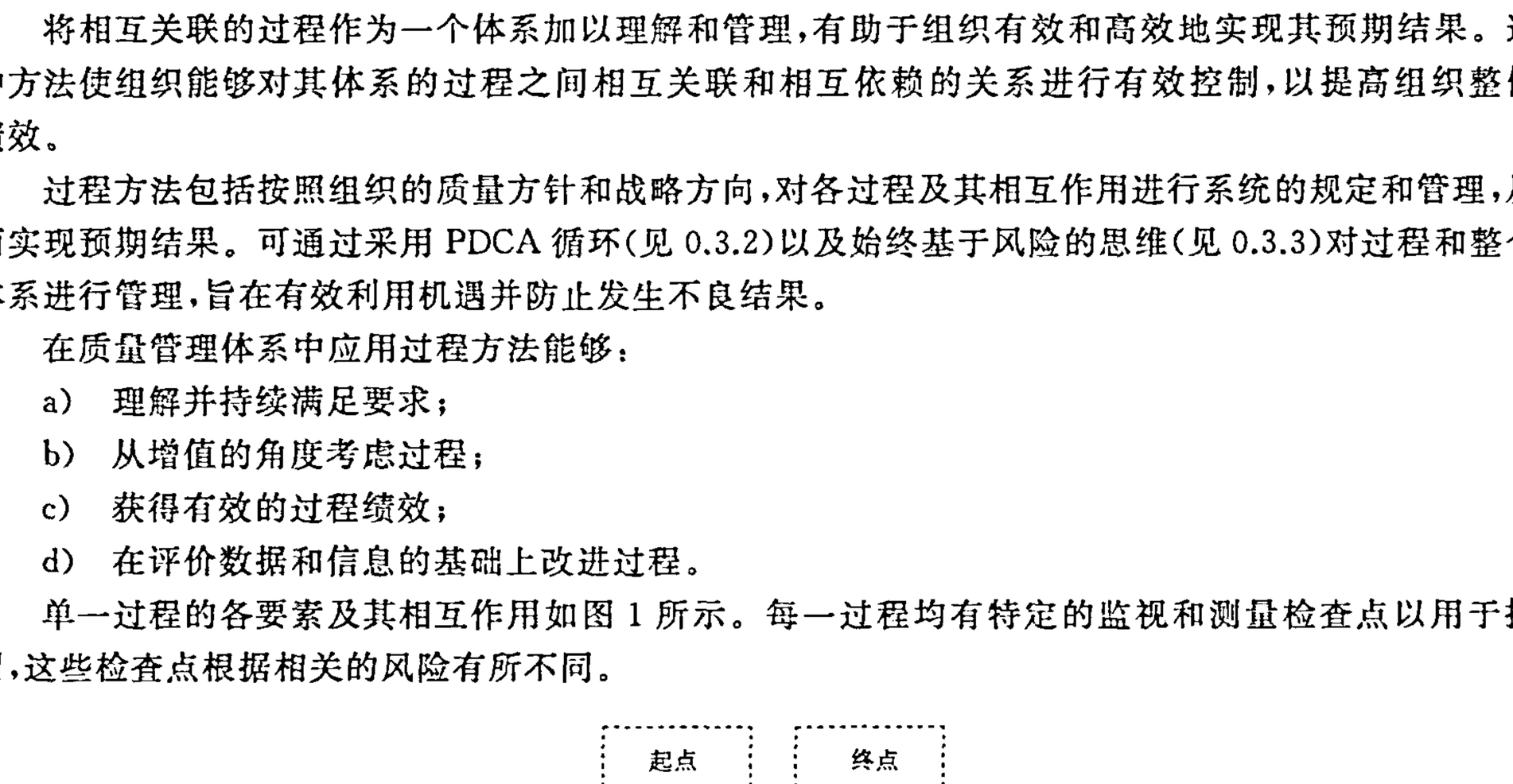
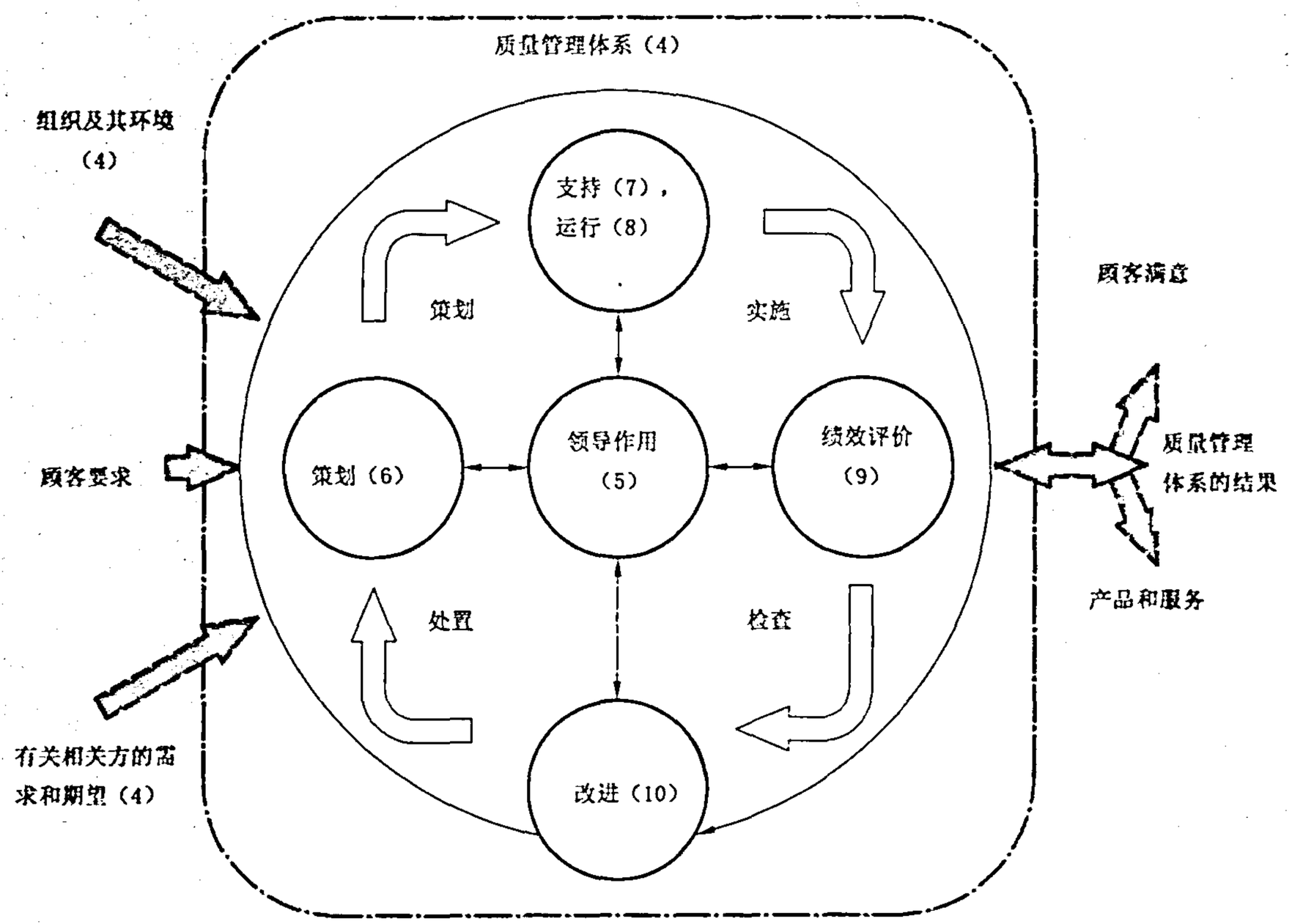


图 1 单一过程要素示意图

0.3.2 PDCA 循环

PDCA 循环能够应用于所有过程以及整个质量管理体系。图 2 表明了本标准第 4 章至第 10 章是如何构成 PDCA 循环的。



注：括号中的数字表示本标准的相应章。

图 2　本标准的结构在 PDCA 循环中的展示

PDCA 循环可以简要描述如下：

——策划(Plan)：根据顾客的要求和组织的方针，建立体系的目标及其过程，确定实现结果所需的资源，并识别和应对风险和机遇；

——实施(Do)：执行所做的策划；

——检查(Check)：根据方针、目标、要求和所策划的活动，对过程以及形成的产品和服务进行监视和测量(适用时)，并报告结果；

——处置(Act)：必要时，采取措施提高绩效。

0.3.3　基于风险的思维

基于风险的思维(见 A.4)是实现质量管理体系有效性的基础。本标准以前的版本已经隐含基于风险思维的概念，例如：采取预防措施消除潜在的不合格，对发生的不合格进行分析，并采取与不合格的影响相适应的措施，防止其再发生。

为满足本标准的要求，组织需策划和实施应对风险和机遇的措施。应对风险和机遇，为提高质量管理体系有效性、获得改进结果以及防止不利影响奠定基础。

某些有利于实现预期结果的情况可能导致机遇的出现，例如：有利于组织吸引顾客、开发新产品和服务、减少浪费或提高生产率的一系列情形。利用机遇所采取的措施也可能包括考虑相关风险。风险是不确定性的影响，不确定性可能有正面的影响，也可能有负面的影响。风险的正面影响可能提供机遇，但并非所有的正面影响均可提供机遇。

0.4 与其他管理体系标准的关系

本标准采用 ISO 制定的管理体系标准框架，以提高与其他管理体系标准的协调一致性(见 A.1)。

本标准使组织能够使用过程方法，并结合 PDCA 循环和基于风险的思维，将其质量管理体系与其他管理体系标准要求进行协调或一体化。

本标准与 GB/T 19000 和 GB/T 19004 存在如下关系：

——GB/T 19000《质量管理体系　基础和术语》为正确理解和实施本标准提供必要基础；

——GB/T 19004《追求组织的持续成功　质量管理方法》为选择超出本标准要求的组织提供指南。

附录 B 给出了 SAC/TC 151 制定的其他质量管理和质量管理体系标准(等同采用 ISO/TC 176 质量管理和质量保证技术委员会制定的国际标准)的详细信息。

本标准不包括针对环境管理、职业健康和安全管理或财务管理等其他管理体系的特定要求。

在本标准的基础上，已经制定了若干行业特定要求的质量管理体系标准。其中的某些标准规定了质量管理体系的附加要求，而另一些标准则仅限于提供在特定行业应用本标准的指南。

本标准的章条内容与之前版本(GB/T 19001—2008/ISO 9001:2008)章条内容之间的对应关系见 ISO/TC 176/SC 2(国际标准化组织/质量管理和质量保证技术委员会/质量体系分委员会)的公开网站：www.iso.org/tc176/sc02/public。

质量管理体系　要求

1　范围

本标准为下列组织规定了质量管理体系要求：

a)　需要证实其具有稳定提供满足顾客要求及适用法律法规要求的产品和服务的能力；

b)　通过体系的有效应用，包括体系改进的过程，以及保证符合顾客要求和适用的法律法规要求，旨在增强顾客满意。

本标准规定的所有要求是通用的，旨在适用于各种类型、不同规模和提供不同产品和服务的组织。

注 1：本标准中的术语“产品”或“服务”仅适用于预期提供给顾客或顾客所要求的产品和服务。

注 2：法律法规要求可称作法定要求。

2　规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 19000—2016　质量管理体系　基础和术语(ISO 9000:2015，IDT)

3　术语和定义

GB/T 19000—2016 界定的术语和定义适用于本文件。

4　组织环境

4.1　理解组织及其环境

组织应确定与其宗旨和战略方向相关并影响其实现质量管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素。

组织应对这些外部和内部因素的相关信息进行监视和评审。

注 1：这些因素可能包括需要考虑的正面和负面要素或条件。

注 2：考虑来自于国际、国内、地区或当地的各种法律法规、技术、竞争、市场、文化、社会和经济环境的因素，有助于理解外部环境。

注 3：考虑与组织的价值观、文化、知识和绩效等有关的因素，有助于理解内部环境。

4.2　理解相关方的需求和期望

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或潜在影响，因此，组织应确定：

a)　与质量管理体系有关的相关方；

b)　与质量管理体系有关的相关方的要求。

组织应监视和评审这些相关方的信息及其相关要求。

4.3 确定质量管理体系的范围

组织应确定质量管理体系的边界和适用性，以确定其范围。

在确定范围时，组织应考虑：

a) 4.1 中提及的各种外部和内部因素；

b) 4.2 中提及的相关方的要求；

c) 组织的产品和服务。

如果本标准的全部要求适用于组织确定的质量管理体系范围，组织应实施本标准的全部要求。

组织的质量管理体系范围应作为成文信息，可获得并得到保持。该范围应描述所覆盖的产品和服务类型，如果组织确定本标准的某些要求不适用于其质量管理体系范围，应说明理由。

只有当所确定的不适用的要求不影响组织确保其产品和服务合格的能力或责任，对增强顾客满意也不会产生影响时，方可声称符合本标准的要求。

4.4 质量管理体系及其过程

4.4.1 组织应按照本标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系，包括所需过程及其相互作用。

组织应确定质量管理体系所需的过程及其在整个组织中的应用，且应：

a) 确定这些过程所需的输入和期望的输出；

b) 确定这些过程的顺序和相互作用；

c) 确定和应用所需的准则和方法(包括监视、测量和相关绩效指标)，以确保这些过程的有效运行和控制；

d) 确定这些过程所需的资源并确保其可获得；

e) 分配这些过程的职责和权限；

f) 按照 6.1 的要求应对风险和机遇；

g) 评价这些过程，实施所需的变更，以确保实现这些过程的预期结果；

h) 改进过程和质量管理体系。

4.4.2 在必要的范围和程度上，组织应：

a) 保持成文信息以支持过程运行；

b) 保留成文信息以确信其过程按策划进行。

5 领导作用

5.1 领导作用和承诺

5.1.1 总则

最高管理者应通过以下方面，证实其对质量管理体系的领导作用和承诺：

a) 对质量管理体系的有效性负责；

b) 确保制定质量管理体系的质量方针和质量目标，并与组织环境相适应，与战略方向相一致；

c) 确保质量管理体系要求融入组织的业务过程；

d) 促进使用过程方法和基于风险的思维；

e) 确保质量管理体系所需的资源是可获得的；

f) 沟通有效的质量管理和符合质量管理体系要求的重要性；

g) 确保质量管理体系实现其预期结果；

h) 促使人员积极参与，指导和支持他们为质量管理体系的有效性作出贡献；

i) 推动改进；

j) 支持其他相关管理者在其职责范围内发挥领导作用。

注：本标准使用的“业务”一词可广义地理解为涉及组织存在目的的核心活动，无论是公有、私有、营利或非营利组织。

5.1.2 以顾客为关注焦点

最高管理者应通过确保以下方面，证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺：

a) 确定、理解并持续地满足顾客要求以及适用的法律法规要求；

b) 确定和应对风险和机遇，这些风险和机遇可能影响产品和服务合格以及增强顾客满意的能力；

c) 始终致力于增强顾客满意。

5.2 方针

5.2.1 制定质量方针

最高管理者应制定、实施和保持质量方针，质量方针应：

a) 适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向；

b) 为建立质量目标提供框架；

c) 包括满足适用要求的承诺；

d) 包括持续改进质量管理体系的承诺。

5.2.2 沟通质量方针

质量方针应：

a) 可获取并保持成文信息；

b) 在组织内得到沟通、理解和应用；

c) 适宜时，可为有关相关方所获取。

5.3 组织的岗位、职责和权限

最高管理者应确保组织相关岗位的职责、权限得到分配、沟通和理解。

最高管理者应分配职责和权限，以：

a) 确保质量管理体系符合本标准的要求；

b) 确保各过程获得其预期输出；

c) 报告质量管理体系的绩效以及改进机会(见 10.1)，特别是向最高管理者报告；

d) 确保在整个组织中推动以顾客为关注焦点；

e) 确保在策划和实施质量管理体系变更时保持其完整性。

6 策划

6.1 应对风险和机遇的措施

6.1.1 在策划质量管理体系时，组织应考虑到 4.1 所提及的因素和 4.2 所提及的要求，并确定需要应对的风险和机遇，以：

a) 确保质量管理体系能够实现其预期结果；

b) 增强有利影响；

c) 预防或减少不利影响；

d) 实现改进。

6.1.2 组织应策划：

a) 应对这些风险和机遇的措施；

b) 如何：

1) 在质量管理体系过程中整合并实施这些措施(见 4.4)；

2) 评价这些措施的有效性。

应对措施应与风险和机遇对产品和服务符合性的潜在影响相适应。

注 1：应对风险可选择规避风险，为寻求机遇承担风险，消除风险源，改变风险的可能性或后果，分担风险，或通过信息充分的决策而保留风险。

注 2：机遇可能导致采用新实践、推出新产品、开辟新市场、赢得新顾客、建立合作伙伴关系、利用新技术和其他可行之处，以应对组织或其顾客的需求。

6.2 质量目标及其实现的策划

6.2.1 组织应针对相关职能、层次和质量管理体系所需的过程建立质量目标。

质量目标应：

a) 与质量方针保持一致；

b) 可测量；

c) 考虑适用的要求；

d) 与产品和服务合格以及增强顾客满意相关；

e) 予以监视；

f) 予以沟通；

g) 适时更新。

组织应保持有关质量目标的成文信息。

6.2.2 策划如何实现质量目标时，组织应确定：

a) 要做什么；

b) 需要什么资源；

c) 由谁负责；

d) 何时完成；

e) 如何评价结果。

6.3 变更的策划

当组织确定需要对质量管理体系进行变更时，变更应按所策划的方式实施(见 4.4)。

组织应考虑：

a) 变更目的及其潜在后果；

b) 质量管理体系的完整性；

c) 资源的可获得性；

d) 职责和权限的分配或再分配。

7 支持

7.1 资源

7.1.1 总则

组织应确定并提供所需的资源，以建立、实施、保持和持续改进质量管理体系。

组织应考虑：

a) 现有内部资源的能力和局限；

b) 需要从外部供方获得的资源。

7.1.2 人员

组织应确定并配备所需的人员，以有效实施质量管理体系，并运行和控制其过程。

7.1.3 基础设施

组织应确定、提供并维护所需的基础设施，以运行过程，并获得合格产品和服务。

注：基础设施可包括：

a) 建筑物和相关设施；

b) 设备，包括硬件和软件；

c) 运输资源；

d) 信息和通讯技术。

7.1.4 过程运行环境

组织应确定、提供并维护所需的环境，以运行过程，并获得合格产品和服务。

注：适宜的过程运行环境可能是人为因素与物理因素的结合，例如：

a) 社会因素（如非歧视、安定、非对抗）；

b) 心理因素（如减压、预防过度疲劳、稳定情绪）；

c) 物理因素（如温度、热量、湿度、照明、空气流通、卫生、噪声）。

由于所提供的产品和服务不同，这些因素可能存在显著差异。

7.1.5 监视和测量资源

7.1.5.1 总则

当利用监视或测量来验证产品和服务符合要求时，组织应确定并提供所需的资源，以确保结果有效和可靠。

组织应确保所提供的资源：

a) 适合所开展的监视和测量活动的特定类型；

b) 得到维护，以确保持续适合其用途。

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

当要求测量溯源时，或组织认为测量溯源是信任测量结果有效的基础时，测量设备应：

a) 对照能溯源到国际或国家标准的测量标准，按照规定的时间间隔或在使用前进行校准和（或）检定，当不存在上述标准时，应保留作为校准或验证依据的成文信息；

b) 予以识别，以确定其状态；

c) 予以保护，防止由于调整、损坏或衰减所导致的校准状态和随后的测量结果的失效。

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

组织应确定必要的知识，以运行过程，并获得合格产品和服务。

这些知识应予以保持，并能在所需的范围内得到。

为应对不断变化的需求和发展趋势，组织应审视现有的知识，确定如何获取或接触更多必要的知识和知识更新。

注 1：组织的知识是组织特有的知识，通常从其经验中获得，是为实现组织目标所使用和共享的信息。

注 2：组织的知识可基于：

a) 内部来源(如知识产权、从经验获得的知识、从失败和成功项目汲取的经验和教训、获取和分享未成文的知识和经验，以及过程、产品和服务的改进结果)；

b) 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)。

7.2 能力

组织应：

a) 确定在其控制下工作的人员所需具备的能力，这些人员从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性；

b) 基于适当的教育、培训或经验，确保这些人员是胜任的；

c) 适用时，采取措施以获得所需的能力，并评价措施的有效性；

d) 保留适当的成文信息，作为人员能力的证据。

注：适用措施可包括对在职人员进行培训、辅导或重新分配工作，或者聘用、外包胜任的人员。

7.3 意识

组织应确保在其控制下工作的人员知晓：

a) 质量方针；

b) 相关的质量目标；

c) 他们对质量管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处；

d) 不符合质量管理体系要求的后果。

7.4 沟通

组织应确定与质量管理体系相关的内部和外部沟通，包括：

a) 沟通什么；

b) 何时沟通；

c) 与谁沟通；

d) 如何沟通；

e) 谁来沟通。

7.5 成文信息

7.5.1 总则

组织的质量管理体系应包括：

a) 本标准要求的成文信息；

b) 组织所确定的、为确保质量管理体系有效性所需的成文信息。

注：对于不同组织，质量管理体系成文信息的多少与详略程度可以不同，取决于：

——组织的规模，以及活动、过程、产品和服务的类型；

——过程及其相互作用的复杂程度；

——人员的能力。

7.5.2 创建和更新

在创建和更新成文信息时，组织应确保适当的：

a) 标识和说明（如标题、日期、作者、索引编号）；

b) 形式（如语言、软件版本、图表）和载体（如纸质的、电子的）；

c) 评审和批准，以保持适宜性和充分性。

7.5.3 成文信息的控制

7.5.3.1 应控制质量管理体系和本标准所要求的成文信息，以确保：

a) 在需要的场合和时机，均可获得并适用；

b) 予以妥善保护（如防止泄密、不当使用或缺失）。

7.5.3.2 为控制成文信息，适用时，组织应进行下列活动：

a) 分发、访问、检索和使用；

b) 存储和防护，包括保持可读性；

c) 更改控制（如版本控制）；

d) 保留和处置。

对于组织确定的策划和运行质量管理体系所必需的来自外部的成文信息，组织应进行适当识别，并予以控制。

对所保留的、作为符合性证据的成文信息应予以保护，防止非预期的更改。

注：对成文信息的“访问”可能意味着仅允许查阅，或者意味着允许查阅并授权修改。

8 运行

8.1 运行的策划和控制

为满足产品和服务提供的要求，并实施第 6 章所确定的措施，组织应通过以下措施对所需的过程（见 4.4）进行策划、实施和控制：

a) 确定产品和服务的要求；

b) 建立下列内容的准则：

1) 过程；

2) 产品和服务的接收。

c) 确定所需的资源以使产品和服务符合要求；

d) 按照准则实施过程控制；

e) 在必要的范围和程度上，确定并保持、保留成文信息，以：

1) 确信过程已经按策划进行；

2) 证实产品和服务符合要求。

策划的输出应适合于组织的运行。

组织应控制策划的变更，评审非预期变更的后果，必要时，采取措施减轻不利影响。

组织应确保外包过程受控（见 8.4）。

8.2 产品和服务的要求

8.2.1 顾客沟通

与顾客沟通的内容应包括：

a) 提供有关产品和服务的信息；
b) 处理问询、合同或订单，包括更改；
c) 获取有关产品和服务的顾客反馈，包括顾客投诉；
d) 处置或控制顾客财产；
e) 关系重大时，制定应急措施的特定要求。

8.2.2 产品和服务要求的确定

在确定向顾客提供的产品和服务的要求时，组织应确保：
a) 产品和服务的要求得到规定，包括：
   1) 适用的法律法规要求；
   2) 组织认为的必要要求。
b) 提供的产品和服务能够满足所声明的要求。

8.2.3 产品和服务要求的评审

8.2.3.1 组织应确保有能力向顾客提供满足要求的产品和服务。在承诺向顾客提供产品和服务之前，组织应对如下各项要求进行评审：
a) 顾客规定的要求，包括对交付及交付后活动的要求；
b) 顾客虽然没有明示，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求；
c) 组织规定的要求；
d) 适用于产品和服务的法律法规要求；
e) 与以前表述不一致的合同或订单要求。
组织应确保与以前规定不一致的合同或订单要求已得到解决。
若顾客没有提供成文的要求，组织在接受顾客要求前应对顾客要求进行确认。
注：在某些情况下，如网上销售，对每一个订单进行正式的评审可能是不实际的，作为替代方法，可评审有关的产品信息，如产品目录。

8.2.3.2 适用时，组织应保留与下列方面有关的成文信息：
a) 评审结果；
b) 产品和服务的新要求。

8.2.4 产品和服务要求的更改

若产品和服务要求发生更改，组织应确保相关的成文信息得到修改，并确保相关人员知道已更改的要求。

8.3 产品和服务的设计和开发

8.3.1 总则

组织应建立、实施和保持适当的设计和开发过程，以确保后续的产品和服务的提供。

8.3.2 设计和开发策划

在确定设计和开发的各个阶段和控制时，组织应考虑：
a) 设计和开发活动的性质、持续时间和复杂程度；
b) 所需的过程阶段，包括适用的设计和开发评审；
c) 所需的设计和开发验证、确认活动；
d) 设计和开发过程涉及的职责和权限；

e) 产品和服务的设计和开发所需的内部、外部资源；
f) 设计和开发过程参与人员之间接口的控制需求；
g) 顾客及使用者参与设计和开发过程的需求；
h) 对后续产品和服务提供的要求；
i) 顾客和其他有关相关方所期望的对设计和开发过程的控制水平；
j) 证实已经满足设计和开发要求所需的成文信息。

8.3.3 设计和开发输入

组织应针对所设计和开发的具体类型的产品和服务，确定必需的要求。组织应考虑：
a) 功能和性能要求；
b) 来源于以前类似设计和开发活动的信息；
c) 法律法规要求；
d) 组织承诺实施的标准或行业规范；
e) 由产品和服务性质所导致的潜在的失效后果。
针对设计和开发的目的，输入应是充分和适宜的，且应完整、清楚。
相互矛盾的设计和开发输入应得到解决。
组织应保留有关设计和开发输入的成文信息。

8.3.4 设计和开发控制

组织应对设计和开发过程进行控制，以确保：
a) 规定拟获得的结果；
b) 实施评审活动，以评价设计和开发的结果满足要求的能力；
c) 实施验证活动，以确保设计和开发输出满足输入的要求；
d) 实施确认活动，以确保形成的产品和服务能够满足规定的使用要求或预期用途；
e) 针对评审、验证和确认过程中确定的问题采取必要措施；
f) 保留这些活动的成文信息。

注：设计和开发的评审、验证和确认具有不同目的。根据组织的产品和服务的具体情况，可单独或以任意组合的方式进行。

8.3.5 设计和开发输出

组织应确保设计和开发输出：
a) 满足输入的要求；
b) 满足后续产品和服务提供过程的需要；
c) 包括或引用监视和测量的要求，适当时，包括接收准则；
d) 规定产品和服务特性，这些特性对于预期目的、安全和正常提供是必需的。
组织应保留有关设计和开发输出的成文信息。

8.3.6 设计和开发更改

组织应对产品和服务在设计和开发期间以及后续所做的更改进行适当的识别、评审和控制，以确保这些更改对满足要求不会产生不利影响。
组织应保留下列方面的成文信息：
a) 设计和开发更改；
b) 评审的结果；

c) 更改的授权；

d) 为防止不利影响而采取的措施。

8.4 外部提供的过程、产品和服务的控制

8.4.1 总则

组织应确保外部提供的过程、产品和服务符合要求。

在下列情况下，组织应确定对外部提供的过程、产品和服务实施的控制：

a) 外部供方的产品和服务将构成组织自身的产品和服务的一部分；

b) 外部供方代表组织直接将产品和服务提供给顾客；

c) 组织决定由外部供方提供过程或部分过程。

组织应基于外部供方按照要求提供过程、产品和服务的能力，确定并实施对外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则。对于这些活动和由评价引发的任何必要的措施，组织应保留成文信息。

8.4.2 控制类型和程度

组织应确保外部提供的过程、产品和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。

组织应：

a) 确保外部提供的过程保持在其质量管理体系的控制之中；

b) 规定对外部供方的控制及其输出结果的控制；

c) 考虑：

1) 外部提供的过程、产品和服务对组织稳定地满足顾客要求和适用的法律法规要求的能力的潜在影响；

2) 由外部供方实施控制的有效性；

d) 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 提供给外部供方的信息

组织应确保在与外部供方沟通之前所确定的要求是充分和适宜的。

组织应与外部供方沟通以下要求：

a) 需提供的过程、产品和服务；

b) 对下列内容的批准：

1) 产品和服务；

2) 方法、过程和设备；

3) 产品和服务的放行；

c) 能力，包括所要求的人员资格；

d) 外部供方与组织的互动；

e) 组织使用的对外部供方绩效的控制和监视；

f) 组织或其顾客拟在外部供方现场实施的验证或确认活动。

8.5 生产和服务提供

8.5.1 生产和服务提供的控制

组织应在受控条件下进行生产和服务提供。

适用时，受控条件应包括：

a) 可获得成文信息，以规定以下内容：
   1) 拟生产的产品、提供的服务或进行的活动的特性；
   2) 拟获得的结果。
b) 可获得和使用适宜的监视和测量资源；
c) 在适当阶段实施监视和测量活动，以验证是否符合过程或输出的控制准则以及产品和服务的接收准则；
d) 为过程的运行使用适宜的基础设施，并保持适宜的环境；
e) 配备胜任的人员，包括所要求的资格；
f) 若输出结果不能由后续的监视或测量加以验证，应对生产和服务提供过程实现策划结果的能力进行确认，并定期再确认；
g) 采取措施防止人为错误；
h) 实施放行、交付和交付后的活动。

8.5.2 标识和可追溯性

需要时，组织应采用适当的方法识别输出，以确保产品和服务合格。

组织应在生产和服务提供的整个过程中按照监视和测量要求识别输出状态。

当有可追溯要求时，组织应控制输出的唯一性标识，并应保留所需的成文信息以实现可追溯。

8.5.3 顾客或外部供方的财产

组织应爱护在组织控制下或组织使用的顾客或外部供方的财产。

对组织使用的或构成产品和服务一部分的顾客和外部供方财产，组织应予以识别、验证、保护和防护。

若顾客或外部供方的财产发生丢失、损坏或发现不适用情况，组织应向顾客或外部供方报告，并保留所发生情况的成文信息。

注：顾客或外部供方的财产可能包括材料、零部件、工具和设备以及场所、知识产权和个人资料。

8.5.4 防护

组织应在生产和服务提供期间对输出进行必要的防护，以确保符合要求。

注：防护可包括标识、处置、污染控制、包装、储存、传输或运输以及保护。

8.5.5 交付后活动

组织应满足与产品和服务相关的交付后活动的要求。

在确定所要求的交付后活动的覆盖范围和程度时，组织应考虑：

a) 法律法规要求；
b) 与产品和服务相关的潜在不良的后果；
c) 产品和服务的性质、使用和预期寿命；
d) 顾客要求；
e) 顾客反馈。

注：交付后活动可包括保证条款所规定的措施、合同义务（如维护服务等）、附加服务（如回收或最终处置等）。

8.5.6 更改控制

组织应对生产或服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保持续地符合要求。

组织应保留成文信息，包括有关更改评审的结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施。

8.6 产品和服务的放行

组织应在适当阶段实施策划的安排，以验证产品和服务的要求已得到满足。

除非得到有关授权人员的批准，适用时得到顾客的批准，否则在策划的安排已圆满完成之前，不应向顾客放行产品和交付服务。

组织应保留有关产品和服务放行的成文信息。成文信息应包括：

a) 符合接收准则的证据；

b) 可追溯到授权放行人员的信息。

8.7 不合格输出的控制

8.7.1 组织应确保对不符合要求的输出进行识别和控制，以防止非预期的使用或交付。

组织应根据不合格的性质及其对产品和服务符合性的影响采取适当措施。这也适用于在产品交付之后，以及在服务提供期间或之后发现的不合格产品和服务。

组织应通过下列一种或几种途径处置不合格输出：

a) 纠正；

b) 隔离、限制、退货或暂停对产品和服务的提供；

c) 告知顾客；

d) 获得让步接收的授权。

对不合格输出进行纠正之后应验证其是否符合要求。

8.7.2 组织应保留下列成文信息：

a) 描述不合格；

b) 描述所采取的措施；

c) 描述获得的让步；

d) 识别处置不合格的授权。

9 绩效评价

9.1 监视、测量、分析和评价

9.1.1 总则

组织应确定：

a) 需要监视和测量什么；

b) 需要用什么方法进行监视、测量、分析和评价，以确保结果有效；

c) 何时实施监视和测量；

d) 何时对监视和测量的结果进行分析和评价。

组织应评价质量管理体系的绩效和有效性。

组织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

组织应监视顾客对其需求和期望已得到满足的程度的感受。组织应确定获取、监视和评审该信息的方法。

注：监视顾客感受的例子可包括顾客调查、顾客对交付产品或服务的反馈、顾客座谈、市场占有率分析、顾客赞扬、担保索赔和经销商报告。

9.1.3 分析与评价

组织应分析和评价通过监视和测量获得的适当的数据和信息。

应利用分析结果评价：

a) 产品和服务的符合性；

b) 顾客满意程度；

c) 质量管理体系的绩效和有效性；

d) 策划是否得到有效实施；

e) 应对风险和机遇所采取措施的有效性；

f) 外部供方的绩效；

g) 质量管理体系改进的需求。

注：数据分析方法可包括统计技术。

9.2 内部审核

9.2.1 组织应按照策划的时间间隔进行内部审核，以提供有关质量管理体系的下列信息：

a) 是否符合：

1) 组织自身的质量管理体系要求；

2) 本标准的要求；

b) 是否得到有效的实施和保持。

9.2.2 组织应：

a) 依据有关过程的重要性、对组织产生影响的变化和以往的审核结果，策划、制定、实施和保持审核方案，审核方案包括频次、方法、职责、策划要求和报告；

b) 规定每次审核的审核准则和范围；

c) 选择审核员并实施审核，以确保审核过程客观公正；

d) 确保将审核结果报告给相关管理者；

e) 及时采取适当的纠正和纠正措施；

f) 保留成文信息，作为实施审核方案以及审核结果的证据。

注：相关指南参见 GB/T 19011。

9.3 管理评审

9.3.1 总则

最高管理者应按照策划的时间间隔对组织的质量管理体系进行评审，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性，并与组织的战略方向保持一致。

9.3.2 管理评审输入

策划和实施管理评审时应考虑下列内容：

a) 以往管理评审所采取措施的情况；

b) 与质量管理体系相关的内外部因素的变化；

c) 下列有关质量管理体系绩效和有效性的信息，包括其趋势：

1) 顾客满意和有关相关方的反馈；

2) 质量目标的实现程度；

3) 过程绩效以及产品和服务的合格情况；

4) 不合格及纠正措施；

5) 监视和测量结果；

6) 审核结果；

7) 外部供方的绩效。

d) 资源的充分性；

e) 应对风险和机遇所采取措施的有效性(见 6.1)；

f) 改进的机会。

9.3.3 管理评审输出

管理评审的输出应包括与下列事项相关的决定和措施：

a) 改进的机会；

b) 质量管理体系所需的变更；

c) 资源需求。

组织应保留成文信息，作为管理评审结果的证据。

10 改进

10.1 总则

组织应确定和选择改进机会，并采取必要措施，以满足顾客要求和增强顾客满意。

这应包括：

a) 改进产品和服务，以满足要求并应对未来的需求和期望；

b) 纠正、预防或减少不利影响；

c) 改进质量管理体系的绩效和有效性。

注：改进的例子可包括纠正、纠正措施、持续改进、突破性变革、创新和重组。

10.2 不合格和纠正措施

10.2.1 当出现不合格时，包括来自投诉的不合格，组织应：

a) 对不合格做出应对，并在适用时：

1) 采取措施以控制和纠正不合格；

2) 处置后果。

b) 通过下列活动，评价是否需要采取措施，以消除产生不合格的原因，避免其再次发生或者在其他场合发生：

1) 评审和分析不合格；

2) 确定不合格的原因；

3) 确定是否存在或可能发生类似的不合格。

c) 实施所需的措施；

d) 评审所采取的纠正措施的有效性；

e) 需要时，更新在策划期间确定的风险和机遇；

f) 需要时，变更质量管理体系。

纠正措施应与不合格所产生的影响相适应。

10.2.2 组织应保留成文信息，作为下列事项的证据：

a) 不合格的性质以及随后所采取的措施；

b) 纠正措施的结果。

10.3 持续改进

组织应持续改进质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。

组织应考虑分析和评价的结果以及管理评审的输出，以确定是否存在需求或机遇，这些需求或机遇应作为持续改进的一部分加以应对。

附 录 A
（资料性附录）
新结构、术语和概念说明

A.1 结构和术语

为了更好地与其他管理体系标准保持一致，与此前的版本（GB/T 19001—2008）相比，本标准的章条结构（即章条顺序）和某些术语发生了变更。

本标准未要求在组织质量管理体系的成文信息中应用本标准的结构和术语。

本标准的结构旨在对相关要求进行连贯表述，而不是作为组织的方针、目标和过程的文件结构范例。若涉及组织运行的过程以及出于其他目的而保持信息，则质量管理体系成文信息的结构和内容通常在更大程度上取决于使用者的需要。

无需在规定质量管理体系要求时以本标准中使用的术语代替组织使用的术语。组织可以选择使用适合其运行的术语（例如：可使用“记录”、“文件”或“协议”，而不是“成文信息”；或者使用“供应商”、“伙伴”或“卖方”，而不是“外部供方”）。本标准与此前版本之间的主要术语差异如表 A.1 所示。

表 A.1 GB/T 19001—2008 和 GB/T 19001—2016 之间的主要术语差异

GB/T 19001—2008	GB/T 19001—2016
产品	产品和服务
删减	未使用（见 A.5 对适用性的说明）
管理者代表	未使用（分配类似的职责和权限， 但不要求委任一名管理者代表）
文件、质量手册、形成文件的程序、记录	成文信息
工作环境	过程运行环境
监视和测量设备	监视和测量资源
采购产品	外部提供的产品和服务
供方	外部供方

A.2 产品和服务

GB/T 19001—2008 使用的术语“产品”包括所有的输出类别。本标准则使用“产品和服务”。“产品和服务”包括所有的输出类别（硬件、服务、软件和流程性材料）。

特别包含“服务”，旨在强调在某些要求的应用方面，产品和服务之间存在的差异。服务的特性表明，至少有一部分输出是在与顾客的接触面上实现的。这意味着在提供服务之前不一定能够确认其是否符合要求。

在大多数情况下，“产品和服务”一起使用。由组织向顾客提供的或外部供方提供的大多数输出包括产品和服务两方面。例如：有形或无形产品可能涉及相关的服务，而服务也可能涉及相关的有形或无形产品。

A.3 理解相关方的需求和期望

4.2 规定的要求包括了组织确定与质量管理体系有关的相关方，并确定来自这些相关方的要求。然而，4.2 并不意味着因质量管理体系要求的扩展而超出了本标准的范围。正如范围中所述，本标准适用于需要证实其有能力稳定地提供满足顾客要求以及相关法律法规要求的产品和服务，并致力于增强顾客满意的组织。

本标准未要求组织考虑其确定的与质量管理体系无关的相关方。有关相关方的某个特定要求是否与其质量管理体系相关，需要由组织自行判断。

A.4 基于风险的思维

本标准以前的版本中已经隐含基于风险的思维的概念，如：有关策划、评审和改进的要求。本标准要求组织理解其组织环境(见 4.1)，并以确定风险作为策划的基础(见 6.1)。这意味着将基于风险的思维应用于策划和实施质量管理体系过程(见 4.4)，并有助于确定成文信息的范围和程度。

质量管理体系的主要用途之一是作为预防工具。因此，本标准并未就“预防措施”设置单独条款或子条款，预防措施的概念是通过在质量管理体系要求中融入基于风险的思维来表达的。

由于在本标准中使用基于风险的思维，因而一定程度上减少了规定性要求，并以基于绩效的要求替代。在过程、成文信息和组织职责方面的要求比 GB/T 19001—2008 具有更大的灵活性。

虽然 6.1 规定组织应策划应对风险的措施，但并未要求运用正式的风险管理方法或将风险管理过程形成文件。组织可以决定是否采用超出本标准要求的更多风险管理方法，如：通过应用其他指南或标准。

在组织实现其预期目标的能力方面，并非质量管理体系的全部过程表现出相同的风险等级，并且不确定性的影响对于各组织不尽相同。根据 6.1 的要求，组织有责任应用基于风险的思维，并采取应对风险的措施，包括是否保留成文信息，以作为其确定风险的证据。

A.5 适用性

本标准在其要求对组织质量管理体系的适用性方面不使用“删减”一词。然而，组织可根据其规模和复杂程度、所采用的管理模式、活动领域以及所面临风险和机遇的性质，对相关要求的适用性进行评审。

在 4.3 中有关适用性方面的要求，规定了在什么条件下，组织能确定某项要求不适用于其质量管理体系范围内的过程。只有不实施某项要求不会对提供合格的产品和服务造成不利影响，组织才能决定该要求不适用。

A.6 成文信息

作为与其他管理体系标准相一致的共同内容，本标准有“成文信息”的条款，内容未做显著变更或增加(见 7.5)。本标准的文本尽可能与其要求相适应。因此，“成文信息”适用于所有的文件要求。

在 GB/T 19001—2008 中使用的特定术语如“文件”“形成文件的程序”“质量手册”或“质量计划”等，在本标准中表述的要求为“保持成文信息”。

在 GB/T 19001—2008 中使用“记录”这一术语表示提供符合要求的证据所需要的文件，现在表述的要求为“保留成文信息”。组织有责任确定需要保留的成文信息及其存储时间和所用载体。

“保持”成文信息的要求并不排除基于特殊目的，组织也可能需要“保留”同一成文信息，如：保留其先前版本。

若本标准使用“信息”一词，而不是“成文信息”（如在 4.1 中“组织应对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审”），则并未要求将这些信息形成文件。在这种情况下，组织可以决定是否有必要或适合保持成文信息。

A.7 组织的知识

本标准在 7.1.6 中要求组织确定并管理其拥有的知识，以确保其过程的运行，并能够提供合格的产品和服务。

引入组织的知识这一要求，其目的是：

a) 避免组织损失其知识，如：

——由于员工更替；

——未能获取和共享信息。

b) 鼓励组织获取知识，如：

——总结经验；

——专家指导；

——标杆比对。

A.8 外部提供过程、产品和服务的控制

在 8.4 中提出了所有形式的外部提供过程、产品和服务，如是否通过：

a) 从供方采购；

b) 关联公司的安排；

c) 将过程分包给外部供方。

外包总是具有服务的基本特征，因为这至少要在供方与组织之间的接触面上实施一项活动。

由于过程、产品和服务的性质，外部提供所需的控制可能存在很大差异。对外部供方以及外部提供的过程、产品和服务，组织可以应用基于风险的思维来确定适当的控制类型和控制程度。

附 录 B
（资料性附录）
SAC/TC 151 制定的其他质量管理和质量管理体系标准

本附录描述的标准由 SAC/TC 151 制定（等同采用 ISO/TC 176 质量管理和质量保证技术委员会制定的国际标准），旨在为应用本标准的组织提供支持信息，并为组织选择追求超越本标准要求的目标提供指南。本附录所列文件中包含的指南或要求并不增加或修改本标准的要求。

本标准条款与其他相关标准之间的关系如表 B.1 所示。

本附录不包括参考 GB/T 19000 族而制定的行业特定要求的质量管理体系标准。

本标准系 SAC/TC 151 所制定 GB/T 19000 族（等同采用 ISO 9000 族）的三个核心标准之一。

——GB/T 19000/ISO 9000《质量管理体系　基础和术语》为正确理解和实施本标准提供必要的基础。在制定本标准过程中考虑到了 GB/T 19000 详细描述的质量管理原则。这些原则本身不作为要求，但构成本标准所规定要求的基础。GB/T 19000 还规定了应用于本标准的术语、定义和概念。

——本标准（GB/T 19001/ISO 9001）规定的要求旨在为组织的产品和服务提供信任，从而增强顾客满意。正确实施本标准也能为组织带来其他预期利益，如：改进内部沟通，更好地理解和控制组织的过程。

——GB/T 19004/ISO 9004《追求组织的持续成功　质量管理方法》为组织选择超出本标准的要求提供指南，关注能够改进组织整体绩效的更加广泛的议题。GB/T 19004 包括自我评价方法指南，以便组织能够对其质量管理体系的成熟度进行评价。

在组织实施或寻求改进其质量管理体系、过程或相关活动的过程中，以下简要介绍的标准可以为其提供帮助。

——GB/T 19010/ISO 10001《质量管理　顾客满意　组织行为规范指南》，为组织确定其在满足顾客需求和期望方面的满意程度提供指南。实施该标准可以增强顾客对组织的信心，使组织对顾客的预期更加准确，从而降低误解和投诉的可能性。

——GB/T 19012/ISO 10002《质量管理　顾客满意　组织处理投诉指南》，通过确认和理解投诉方的需求和期望，并解决所接到的投诉，为组织提供了有关投诉处理过程的指南。该标准提供了一个开放、有效和易于应用的投诉过程，包括人员培训，并且也为小企业提供指南。

——GB/T 19013/ISO 10003《质量管理　顾客满意　组织外部争议解决指南》，为组织有效和高效地解决有关产品投诉的外部争议提供了指南。当投诉不能在组织内部解决时，争议解决是一种补偿途径。大多数投诉可以在组织内部成功解决，无需更多的冲突过程。

——GB/Z 27907/ISO 10004《质量管理　顾客满意　监视和测量指南》，为组织采取增强顾客满意的措施、并识别顾客所关注的产品、过程和属性的改进机会提供了指南。这些措施能够增强顾客忠诚，避免顾客流失。

——GB/T 19015/ISO 10005《质量管理体系　质量计划指南》，为组织制定和实施质量计划，作为满足相关过程、产品、项目或合同要求的手段，形成支持产品实现的工作方法和实践提供了指南。制定质量计划的益处在于能使相关人员增加可以满足质量要求并有效控制相应过程的信心，推动其积极参与。

——GB/T 19016/ISO 10006《质量管理体系　项目质量管理指南》，可适用于从小到大、从简单到复杂、从单独的项目到项目组合中组成部分的各种项目。既可供项目管理人员使用，也可供需要确保其组织应用质量管理体系标准相关实践的人员使用。

——GB/T 19017/ISO 10007《质量管理体系　技术状态管理指南》，帮助组织在整个寿命周期内对

产品的技术和管理状态应用技术状态管理。技术状态管理可用于满足本标准规定的产品标识和可追溯要求。

——ISO 10008[1]《质量管理　顾客满意　企业-消费者　电子商务交易指南》，指导组织如何有效和高效地实施企业-消费者电子商务交易系统(B2C ECT)，从而为增加顾客对此电子商务交易的信心奠定基础，提高组织满足顾客要求的能力，以减少投诉和争议。

——GB/T 19022/ISO 10012《测量管理体系　测量过程和测量设备的要求》，为测量过程管理以及支持和证明符合计量要求的测量设备的计量确认提供了指南。该标准规定测量管理体系的质量管理准则，以确保满足计量要求。

——GB/T 19023/ISO/TR 10013《质量管理体系文件指南》，为编制和保持质量管理体系所需的文件提供了指南。该标准能用于质量管理体系相关标准以外的管理体系，如：环境管理体系和安全管理体系。

——GB/T 19024/ISO 10014《质量管理　实现财务和经济效益的指南》专门为最高管理者制定。该标准为通过应用质量管理原则实现财务和经济效益提供了指南。其有利于促进组织应用管理原则以及选择持续成功的方法和工具。

——GB/T 19025/ISO 10015《质量管理　培训指南》，为组织解决培训相关问题提供了帮助和指南。该标准能用于质量管理体系相关标准涉及“教育”与“培训”事宜时所需的指南。所谓“培训”包括所有类型的教育和培训。

——GB/Z 19027/ISO/TR 10017《GB/T 19001—2000 的统计技术指南》，解释了依据在明显稳定条件下也可观察到过程状态和结果的变量的统计技术。采用统计技术可以更好地利用获得的数据进行决策，从而有助于持续改进产品和过程质量，实现顾客满意。

——ISO 10018[1]《质量管理　人员参与和能力指南》，提供了影响人员参与和能力方面的指南。质量管理体系取决于胜任人员的积极主动参与，以及这些人员的组织管理方式。其对所需知识、技能、行为、工作环境的识别、发展和评价至关重要。

——GB/T 19029/ISO 10019《质量管理体系咨询师的选择及其服务使用的指南》，指导如何选择质量管理体系咨询师以及使用其服务。该标准为质量管理体系咨询师的能力评价过程提供了指南，帮助组织获得满足其需求和期望的咨询服务。

——GB/T 19011/ISO 19011《管理体系审核指南》，就审核方案管理、管理体系审核的策划和实施以及审核员和审核组能力评价提供了指南。该标准适用于审核员、实施管理体系的组织以及实施管理体系审核的组织。

表 B.1　本标准条款与其他质量管理和质量管理体系标准之间的关系

其他标准	本标准条款						
	4	5	6	7	8	9	10
GB/T 19000/ISO 9000	全部内容	全部内容	全部内容	全部内容	全部内容	全部内容	全部内容
GB/T 19004/ISO 9004	全部内容	全部内容	全部内容	全部内容	全部内容	全部内容	全部内容
GB/T 19010/ISO 10001					8.2.2，8.5.1	9.1.2	
GB/T 19012/ISO 10002					8.2.1	9.1.2	10.2.1
GB/T 19013/ISO 10003						9.1.2	
GB/Z 27907/ISO 10004						9.1.2，9.1.3	

1)　对应的国家标准正在由 SAC/TC 151 制定中。

表 B.1（续）

其他标准	本标准条款						
	4	5	6	7	8	9	10
GB/T 19015/ISO 10005		5.3	6.1,6.2	全部内容	全部内容	9.1	10.2
GB/T 19016/ISO 10006	全部内容	全部内容	全部内容	全部内容	全部内容	全部内容	全部内容
GB/T 19017/ISO 10007					8.5.2		
ISO 10008	全部内容	全部内容	全部内容	全部内容	全部内容	全部内容	全部内容
GB/T 19022/ISO 10012				7.1.5			
GB/T 19023/ISO/TR 10013				7.5			
GB/T 19024/ISO 10014	全部内容	全部内容	全部内容	全部内容	全部内容	全部内容	全部内容
GB/T 19025/ISO 10015				7.2			
GB/Z 19027/ISO/TR 10017			6.1	7.1.5		9.1	
ISO 10018	全部内容	全部内容	全部内容	全部内容	全部内容	全部内容	全部内容
GB/T 19029/ISO 10019					8.4		
GB/T 19011/ISO 19011						9.2	
注："全部内容"表示本标准中该条款的全部内容与其他的相应标准相关。							

参 考 文 献

[1] GB/T 19004 追求组织的持续成功 质量管理方法

[2] GB/T 19010 质量管理 顾客满意 组织行为规范指南

[3] GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南

[4] GB/T 19013 质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南

[5] GB/Z 27907 质量管理 顾客满意 监视和测量指南

[6] GB/T 19015 质量管理体系 质量计划指南

[7] GB/T 19016 质量管理体系 项目质量管理指南

[8] GB/T 19017 质量管理体系 技术状态管理指南

[9] ISO 10008 Quality management—Customer satisfaction—Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions

[10] GB/T 19022 测量管理体系 测量过程和测量设备的要求

[11] GB/T 19023 质量管理体系文件指南

[12] GB/T 19024 质量管理 实现财务和经济效益的指南

[13] GB/T 19025 质量管理 培训指南

[14] GB/Z 19027 GB/T 19001—2000 的统计技术指南

[15] ISO 10018 Quality management—Guidelines on people involvement and competence

[16] GB/T 19029 质量管理体系咨询师的选择及其服务使用的指南

[17] GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南

[18] GB/T 19011 管理体系审核指南

[19] ISO 31000 Risk management—Principles and guidelines

[20] ISO 37500 Guidance on outsourcing

[21] ISO/IEC 90003 Software engineering—Guidelines for the application of ISO 9001:2008 to computer software

[22] IEC 60300-1 Dependability management—Part 1: Guidance for management and application

[23] IEC 61160 Design review

[24] Quality management principles, ISO[2)]

[25] Selection and use of the ISO 9000 family of standards, ISO[2)]

[26] ISO 9001 for Small Businesses—What to do, ISO[2)]

[27] Integrated use of management system standards, ISO[2)]

[28] www.iso.org/tc176/sc02/public

[29] www.iso.org/tc176/ISO 9001AuditingPracticsGroup

2) 可登录网站:http://www.iso.org 获取。

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
质量管理体系 要求
GB/T 19001—2016/ISO 9001:2015
*
中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲 2 号(100029)
北京市西城区三里河北街 16 号(100045)
网址 www.spc.net.cn
总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238
读者服务部:(010)68523946
中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销
*
开本 880×1230 1/16 印张 2.25 字数 58 千字
2017 年 1 月第一版 2017 年 1 月第一次印刷
*
书号:155066·1-53990

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107

GB/T 19001-2016

UDC

中华人民共和国国家标准

P

GB/T 50430－2017

工程建设施工企业质量管理规范

Code for quality management of engineering construction enterprises

2017－05－04 发布

2018－01－01 实施

中华人民共和国住房和城乡建设部
中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 联合发布

统一书号：15112·30122
定　　价：19.00 元

1511230122

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 50430－2017

主编部门：中华人民共和国住房和城乡建设部
批准部门：中华人民共和国住房和城乡建设部
施行日期：2018年1月1日

中国建筑工业出版社

2017 北 京

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 50430－2017

*

中国建筑工业出版社出版、发行（北京海淀三里河路9号）

各地新华书店、建筑书店经销

北京红光制版公司制版

北京同文印刷有限责任公司印刷

*

开本：850×1168毫米　1/32　印张：2¾　字数：71千字

2017年10月第一版　　2017年10月第一次印刷

定价：**19.00**元

统一书号：15112·30122

版权所有　翻印必究

如有印装质量问题，可寄本社退换

（邮政编码 100037）

本社网址：http://www.cabp.com.cn

网上书店：http://www.china-building.com.cn

中华人民共和国住房和城乡建设部
公　　告

第1539号

住房城乡建设部关于发布国家标准《工程建设施工企业质量管理规范》的公告

现批准《工程建设施工企业质量管理规范》为国家标准，编号为GB/T 50430－2017，自2018年1月1日起实施。原国家标准《工程建设施工企业质量管理规范》GB/T 50430－2007同时废止。

本规范由我部标准定额研究所组织中国建筑工业出版社出版发行。

中华人民共和国住房和城乡建设部

2017年5月4日

前　言

根据住房和城乡建设部《关于印发〈2013年工程建设标准规范制订、修订计划〉的通知》（建标［2013］6号）的要求，标准编制组经广泛调查研究，认真总结实践经验，参考有关国际标准和国外先进标准，并在广泛征求意见的基础上，修订了本规范。

本规范的主要内容是：1. 总则；2. 术语；3. 基本规定；4. 组织机构和职责；5. 人力资源管理；6. 投标及合同管理；7. 施工机具与设施管理；8. 工程材料、构配件和设备管理；9. 分包管理；10. 工程项目质量管理；11. 工程质量检查与验收；12. 质量管理检查、分析、评价与改进。

本规范修订的主要内容是：1. 增加和调整了部分术语；2. 调整了部分章节名称和结构，将原来12章与13章整合为一章；3. 删除了部分不协调的内容；4. 明确把施工详图设计纳入工程设计范畴；5. 补充了ISO 9001：2015《质量管理体系 要求》标准新增加的内容；6. 强化了规定要求的适宜性与可操作性。

本规范由住房和城乡建设部负责管理，由中国建筑业协会负责具体技术内容的解释。执行过程中如有意见或建议，请寄送中国建筑业协会（地址：北京市海淀区中关村南大街48号九龙商务中心A座7层，邮政编码：100081）。

本规范主编单位：中国建筑业协会
中元建设集团股份有限公司

本规范参编单位：中国建筑业协会工程建设质量管理分会
中国建筑工程总公司

同济大学经济与管理学院
北京市建设工程安全质量监督总站
上海市建设工程设计文件审查管理事务中心
江苏省建筑工程管理局
湖北省建设工程质量安全监督总站
中国铁道建筑总公司
中国交通建设股份有限公司
河北建设集团有限公司
浙江宝业建设集团有限公司
厦门思总建设有限公司
中铁四局集团有限公司

本规范主要起草人员：吴　涛　李　君　施　骞　潘延平
李　菲　李秋丹　高冬兰　杨生荣
尤建新　徐建明　沈建明　张大春
杨碧华　曹信红　葛兴杰　傅伟东
应国平　伍　军　廖江培　何关培
杨　琳　崔旭旺　林　立　王海山
寇　新

本规范主要审查人员：王有为　毛志兵　赵正嘉　方东平
王　峰　李　娟　杨健康　薛　成
叶　兵　程　峰　杨瑞琴

目　　次

1　总则 …… 1
2　术语 …… 2
3　基本规定 …… 3
3.1　一般规定 …… 3
3.2　质量方针和质量目标 …… 3
3.3　质量管理体系的策划和建立 …… 3
3.4　质量管理体系的实施和改进 …… 4
3.5　文件和记录管理 …… 5
4　组织机构和职责 …… 6
4.1　一般规定 …… 6
4.2　组织机构 …… 6
4.3　领导作用与管理职责 …… 6
5　人力资源管理 …… 8
5.1　一般规定 …… 8
5.2　人力资源配置 …… 8
5.3　培训 …… 8
6　投标及合同管理 …… 10
6.1　一般规定 …… 10
6.2　投标管理 …… 10
6.3　合同管理 …… 10
7　施工机具与设施管理 …… 12
7.1　一般规定 …… 12
7.2　配备 …… 12
7.3　安装、拆除与验收 …… 12
7.4　使用与维护 …… 13

8 工程材料、构配件和设备管理 …… 14
8.1 一般规定 …… 14
8.2 采购 …… 14
8.3 进场验收 …… 15
8.4 现场管理 …… 15
8.5 不合格工程材料、构配件和设备的控制 …… 15
9 分包管理 …… 17
9.1 一般规定 …… 17
9.2 分包方选择 …… 17
9.3 分包项目实施过程管理 …… 17
9.4 分包工程质量验收 …… 18
10 工程项目质量管理 …… 19
10.1 一般规定 …… 19
10.2 策划 …… 19
10.3 工程设计 …… 20
10.4 施工准备 …… 20
10.5 过程控制 …… 21
10.6 变更控制 …… 22
10.7 交付与服务 …… 23
11 工程质量检查与验收 …… 24
11.1 一般规定 …… 24
11.2 检查 …… 24
11.3 验收 …… 24
11.4 检测设备管理 …… 25
11.5 质量问题与事故处理 …… 25
12 质量管理检查、分析、评价与改进 …… 26
12.1 一般规定 …… 26
12.2 检查 …… 26
12.3 分析 …… 27
12.4 评价 …… 28

12.5 改进 …… 28
本规范用词说明 …… 30
附：条文说明 …… 31

Contents

1 General Provisions 1
2 Terms 2
3 Basic Requirements 3
3.1 General Requirements 3
3.2 Quality Policy and Objectives 3
3.3 Quality Management System Planning and Establishing 3
3.4 Quality Management System Implementation and Improvement 4
3.5 Document and Records Management 5
4 Organization and Responsibilities 6
4.1 General Requirements 6
4.2 Organization 6
4.3 Leadership and Management Responsibilities 6
5 Human Resource Management 8
5.1 General Requirements 8
5.2 Human Resource Allocation 8
5.3 Training 8
6 Tender and Contract Management 10
6.1 General Requirements 10
6.2 Tender Management 10
6.3 Contract Management 10
7 Construction Machinery and Facilities Management 12
7.1 General Requirements 12
7.2 Allocation 12
7.3 Installation, Remove and Acceptance 12

7.4 Operation and Maintenance ····· 13
8 Construction Materials, Components and Equipment Management ····· 14
8.1 General Requirements ····· 14
8.2 Purchases ····· 14
8.3 Site Acceptance ····· 15
8.4 Site Management ····· 15
8.5 Unqualified Construction Materials, Components and Equipment Control ····· 15
9 Subcontract Management ····· 17
9.1 General Requirements ····· 17
9.2 Subcontractor Selection ····· 17
9.3 Subcontract Project Implementation Process Management ····· 17
9.4 Subcontract Work Quality Acceptance ····· 18
10 Project Quality Management ····· 19
10.1 General Requirements ····· 19
10.2 Planning ····· 19
10.3 Project Design ····· 20
10.4 Construction Preparation ····· 20
10.5 Process Control ····· 21
10.6 Change Control ····· 22
10.7 Delivery and Service ····· 23
11 Project Quality Inspection and Acceptance ····· 24
11.1 General Requirements ····· 24
11.2 Inspection ····· 24
11.3 Acceptance ····· 24
11.4 Testing Equipment Management ····· 25
11.5 Quality Problem and Incident Handling ····· 25
12 Quality Management Inspection, Analysis, Evaluation and Improvement ····· 26

12.1 General Requirements ····· 26
12.2 Inspection ····· 26
12.3 Analysis ····· 27
12.4 Evaluation ····· 28
12.5 Improvement ····· 28
Explanation of Wording in This Code ····· 30
Addition: Explanation of Provisions ····· 31

1 总　　则

1.0.1　为加强工程建设施工企业质量管理工作，规范质量管理行为，提升质量管理水平，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　施工企业的质量管理活动，除应符合本规范外，尚应符合国家现行有关标准的规定。

2 术 语

2.0.1 施工企业 construction enterprise

依法设立、具备市场准入条件，从事工程施工相关活动，并履行社会责任的经济组织。

2.0.2 质量管理活动 quality management activity

为达到质量管理要求而实施的活动。

2.0.3 质量管理制度 quality management statute

按照质量管理要求建立的适用于一定范围的质量管理活动准则。质量管理制度规定了质量管理活动的过程、程序、方法、职责。

2.0.4 质量信息 quality information

反映工程质量和质量活动过程的数据、资料和知识。

2.0.5 施工机具与设施 construction machinery and facilities

为了满足施工需要而使用的各类机械、设备、工具、临时道路、供水排水设施、供电设施、供热设施、供气设施、通信设施、应急救援设施、检验试验设施、装置、生产用房（棚）、办公用房等。

3 基本规定

3.1 一般规定

3.1.1 施工企业应结合自身特点、相关方期望、应对风险和机遇及质量管理需要，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的各项活动进行策划，并确保质量管理体系有效运行。

3.1.3 施工企业应检查、分析、评价和持续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并形成文件。质量方针应体现企业质量管理的宗旨和战略方向，在界定的质量管理体系范围内应符合下列要求：

1 应依法服务于发包方，增强其满意程度；

2 应履行社会责任，树立企业形象和品牌；

3 应持续改进质量管理绩效。

3.2.2 最高管理者应对质量方针进行定期评审，根据需要进行修订。质量方针应在企业内部得到沟通，并可为相关方所获得。

3.2.3 施工企业应根据质量方针制定质量目标，明确企业质量管理应达到的水平，质量目标应与企业发展目标相适应。

3.2.4 施工企业应建立和实施质量目标管理制度。质量目标应分解到相关管理职能、层次和过程，并定期进行考核。

3.3 质量管理体系的策划和建立

3.3.1 施工企业应分析内外部环境，确定与企业发展目标和战略方向相关的影响质量管理体系的关键因素，明确质量管理体系

相关方的需求及期望，界定质量管理体系的适用范围，并对改进机会进行识别。

3.3.2 施工企业应根据质量管理体系范围确定质量管理内容。

3.3.3 施工企业应进行质量管理体系策划，确定风险和机遇的应对措施，评估潜在影响，使质量管理体系满足适宜性、充分性、有效性的要求。策划应包括下列内容：

1 质量管理活动及相互关系；

2 质量管理组织机构与职责；

3 质量管理制度；

4 质量管理所需的资源。

3.3.4 施工企业应明确质量管理体系所需的知识，规定获取知识的渠道、方法、时机和程序，并进行知识更新。

3.3.5 对质量管理体系变更进行策划时，施工企业应识别和评价变更的风险与机遇，并保持其连续性和完整性。

3.3.6 施工企业质量管理体系文件应包括下列内容：

1 质量方针和目标；

2 质量管理体系范围及说明；

3 质量管理制度；

4 质量管理作业文件；

5 质量管理活动记录。

3.3.7 施工企业应确定与质量管理体系有关的沟通活动，对沟通的对象、时机、内容、步骤、方式、责任人作出规定。

3.4 质量管理体系的实施和改进

3.4.1 施工企业应确定并提供质量管理体系运行所需的人员、技术、资金、设备、设施、信息和其他资源，工程和服务所需的环境应满足要求。

3.4.2 施工企业应集成实施质量管理体系的各项要求。

3.4.3 施工企业应建立质量管理体系的检查和监督机制。

3.4.4 施工企业应评审和改进质量管理体系的有效性和效率。

3.5 文件和记录管理

3.5.1 施工企业应建立并实施文件和记录管理制度，明确文件和记录管理的范围、流程、职责和要求。

3.5.2 文件管理应符合下列规定：

1 文件应经审批后方可发布；

2 应根据质量管理需要对文件的适用性进行评审，必要时进行修订并重新审批、发布；

3 应识别并获取相关法律法规、标准规范及其他外来文件，控制其发放；

4 应确保在使用场所获得所需文件的适用版本；

5 应保证相关人员明确其活动所依据的文件；

6 应将作废文件撤出使用场所或加以标识。

3.5.3 施工企业应明确记录管理过程，规定记录填写、标识、收集、保管、检索、保存期限和处置要求。对存档记录的管理应符合档案管理的有关规定。

4 组织机构和职责

4.1 一般规定

4.1.1 施工企业应建立质量管理体系的组织机构，配备相应质量管理人员。

4.1.2 施工企业应规定相关管理层次、部门、岗位的质量管理职责，界定范围、明确责任和授予权限，并形成文件。

4.2 组织机构

4.2.1 施工企业应设立质量管理部门，并规定其组织和协调质量管理工作的职能。

4.2.2 项目部应根据工程需要和规定要求，设置相应的质量管理部门或岗位。

4.2.3 各层次质量管理部门和岗位的设置，应满足资源与需求匹配、责任与权利一致的要求。

4.3 领导作用与管理职责

4.3.1 最高管理者应证实其对质量管理体系的领导作用和承诺，确保质量管理体系适应市场竞争和企业发展的需要，其管理职责应包括下列内容：

1 组织质量管理体系策划；

2 组织制定、批准质量方针和目标；

3 确保质量管理体系要求融入企业的业务过程；

4 促进使用过程方法和基于风险的思维；

5 建立质量管理的组织机构；

6 提升员工的质量意识和能力；

7 确定和配备质量管理所需的资源；

8　支持其他管理者履行其相关领域的职责；

9　实施、评价并改进质量管理体系；

10　确保实现质量管理体系的预期结果。

4.3.2　施工企业可在最高管理层中设置管理者代表。管理者代表宜由最高管理者指定，其管理职责应包括下列内容：

1　应协助最高管理者实现其职责；

2　应协调质量管理体系的相关活动；

3　应向最高管理者报告质量管理体系的绩效和改进的需求；

4　应落实质量管理体系与外部联系的有关事宜。

4.3.3　项目经理应确保工程项目质量管理的有效性，其管理职责应包括下列内容：

1　应建立健全项目管理组织和质量管理制度；

2　应组织实施工程项目质量管理策划；

3　应落实项目质量目标实现所需资源；

4　应组织实施过程质量控制和检查验收；

5　应履行合同约定的其他事项。

4.3.4　施工企业质量管理有关部门、岗位的质量管理职责应与管理需求一致，并传递到各相关层次。

4.3.5　当组织机构发生变化时，施工企业应对部门和岗位的管理职责进行相应调整，并确保相关文件进行更新和发布。

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，对质量管理人员配置和培训作出规定。

5.1.2 施工企业的人力资源规划应满足员工职业发展和质量管理需要。

5.2 人力资源配置

5.2.1 施工企业应以文件的形式明确与质量管理岗位相适应的人员能力要求，其要求应包括下列内容：

1 教育程度；

2 工作经验；

3 培训规定。

5.2.2 施工企业应根据质量管理需求配备相应的管理、技术及作业人员。

5.2.3 各层次管理者应使与质量有关的人员意识到：

质量方针和质量目标的重要性，对质量管理有效性的贡献，偏离质量管理要求的后果。

5.2.4 施工企业应建立员工考核制度，规定考核内容、标准、方式、频次，并将考核结果作为人力资源管理评价和质量管理改进的依据。

5.3 培　训

5.3.1 施工企业应识别培训需求，制定员工培训计划，对培训对象、内容、方式及时间做出安排。

5.3.2 施工企业对员工的培训应包括下列内容：

1 质量方针、目标及质量意识；

2 相关法律法规和国家现行标准；

3 质量管理制度；

4 专业知识、作业要求；

5 继续教育。

5.3.3 根据岗位特点和需求，施工企业宜分层分类实施培训。

5.3.4 施工企业应对培训效果进行评价，并保存相应记录。评价结果应用于改进培训的有效性。

6 投标及合同管理

6.1 一般规定

6.1.1 施工企业应建立并实施工程项目投标及工程合同管理制度，明确投标及工程合同管理的控制流程。

6.1.2 施工企业应对投标及工程合同管理进行监督控制，并履行工程合同。

6.2 投标管理

6.2.1 施工企业应识别投标工程项目的相关要求，其要求应包括下列内容：

1 招标文件和相关的明示要求；

2 发包方未明示但应满足的要求；

3 法律法规、国家现行标准要求；

4 施工企业的相关要求。

6.2.2 施工企业应通过评审，确认具备满足工程项目有关要求的能力后依法进行投标，并保证投标文件和投标过程的合规性。

6.2.3 施工企业应保存评审和投标的相关记录。

6.3 合同管理

6.3.1 工程合同签订前，施工企业应评审合同内容，确认合同条件，并保存相关记录。

6.3.2 施工企业应依法签约，并通过合同交底或其他信息传递方式，确保相关人员掌握合同的内容和要求。

6.3.3 对工程合同履行中发生的变更，施工企业应以书面文件签认，并作为工程合同的组成部分。变更的内容、程序应符合相

关约定。

6.3.4 在工程合同履行的各阶段，施工企业应与发包方或其代表进行有效沟通，确定相关方需求，形成必要记录，并定期检查、分析、评价工程合同履行情况。

7 施工机具与设施管理

7.1 一 般 规 定

7.1.1 施工企业应建立并实施施工机具与设施管理制度，对施工机具与设施的配备、安装、拆除与验收、使用与维护作出规定。

7.1.2 施工机具与设施的配置数量、技术性能、使用与维护管理应符合配置计划、国家现行相关标准的规定。

7.1.3 施工机具与设施的档案或记录应建立并保存。

7.2 配 备

7.2.1 施工机具与设施的配置应满足工程施工的需求。施工企业应制定施工机具与设施配备计划，经审批后组织实施。

7.2.2 施工企业应建立施工机具与设施供应方评价制度。在采购或租赁前应进行供应方评价，并保存相关资料和评价记录。对供应方的评价应包括下列内容：

1 企业资质、经营状况、信誉；

2 产品和服务质量；

3 产品技术性能；

4 供货能力和协作水平；

5 价格。

7.2.3 采购或租赁施工机具与设施时，施工企业宜与供应方订立合同，在合同中应明确施工机具与设施的类别、技术性能、质量标准及服务要求事项，并界定合同双方的相关责任。

7.3 安装、拆除与验收

7.3.1 施工机具与设施安装、拆除与验收应符合国家现行相关

标准的规定。施工企业应对进场的施工机具与设施进行验收，并保存验收记录。

7.3.2 施工准备过程，施工企业应针对危险性较大或技术复杂的工程，编制专项施工方案，经审批后组织实施。

7.3.3 安装、拆除作业前，施工企业应对施工机具与设施的作业人员进行交底，并保存相关记录。

7.3.4 施工机具与设施的安装、拆除作业人员、操作人员、维护人员应培训合格。施工企业应对各类人员的资格进行审核。

7.3.5 安装作业完成后，施工企业应针对施工机具与设施进行检测和验收，未经检测验收或验收不合格的不得使用。

7.4 使用与维护

7.4.1 施工机具与设施的使用和维护应符合国家现行相关标准和管理制度的规定，不得违章作业。

7.4.2 施工企业应对施工机具与设施的使用过程进行定期检查，保持其技术性能安全可靠，并保存相关记录。

7.4.3 施工企业应对施工机具与设施供应方的服务过程进行评价。

8 工程材料、构配件和设备管理

8.1 一般规定

8.1.1 施工企业应建立并实施工程材料、构配件和设备管理制度，对工程材料、构配件和设备的采购、进场验收、现场管理及不合格品的控制作出规定。

8.1.2 工程材料、构配件和设备的种类、规格、型号、技术性能、职业健康、节能环保及质量标准应符合设计和国家现行相关标准的规定。

8.1.3 施工企业应对工程材料、构配件和设备的采购、验收、现场管理与不合格的控制实施监督和检查。

8.2 采　购

8.2.1 施工企业应依据设计文件、国家现行相关标准和工程合同要求编制工程材料、构配件和设备采购计划，明确采购方式、种类、规格、型号、数量、交付期、技术性能和质量标准要求，并应经审批后组织实施。

8.2.2 工程材料、构配件和设备采购前，施工企业应对供应方进行评价和选择，并依据工程材料、构配件和设备对工程施工及工程质量的影响程度确定评价方法。当发现供应方服务发生变化时，应进行重新评价。对供应方的评价应包括下列内容：

1 企业资质和信誉；

2 与产品质量、安全、节能、环保相关的技术性能；

3 供货能力；

4 产品价格；

5 售后服务。

8.2.3 工程材料、构配件和设备采购前，施工企业与供应方宜

签订采购合同，明确采购产品的种类、技术性能和质量标准要求。

8.2.4 施工企业对供应方的评价和重新评价过程应符合国家现行相关标准、工程合同和管理制度的要求，并保存相关记录。

8.3 进场验收

8.3.1 项目部应对进场的工程材料、构配件和设备进行验收，并保存适宜的验收记录。验收的过程、记录和标识应符合相关要求。未经验收或验收不合格的工程材料、构配件和设备，不得用于工程施工。

8.3.2 施工企业应对工程材料、构配件和设备进场验收的内容、方法和时间进行控制，形成记录，并根据需求到供应方的现场进行验证。

8.3.3 施工企业应按工程合同约定对发包方提供的工程材料、构配件和设备进行识别与验收，并保存相关记录。

8.4 现场管理

8.4.1 施工企业应对工程材料、构配件和设备的储存、保管、发放、使用、搬运、防护实施过程控制，并保存相关记录。

8.4.2 施工企业应对涉及工程结构安全、节能、环境保护和主要使用功能的工程材料、构配件和设备进行标识，并具有可追溯性。

8.4.3 对工程材料、构配件和设备的现场管理，施工企业应进行检查，宜分析和改进相关过程。

8.4.4 工程材料、构配件和设备发生变更时，施工企业应按设计文件、工程合同和相关规定进行控制。

8.5 不合格工程材料、构配件和设备的控制

8.5.1 经验收不合格的工程材料、构配件和设备，施工企业应采取记录、标识、隔离的措施，防止其被误用的可能，并应按规

定的程序进行处理，记录处理结果。

8.5.2 当发现发包方提供的工程材料、构配件和设备不符合设计要求和国家现行相关标准规定时，施工企业应向发包方报告，并进行处理，形成记录。

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，对分包方选择、分包项目实施过程管理、分包工程质量验收作出规定。

9.1.2 施工企业应将分包工程的管理过程纳入质量管理体系，确保分包工程符合设计、国家现行标准和分包合同的要求。

9.1.3 施工企业应与分包方沟通分包工程的相关信息，并在沟通前确认分包工程的相关要求。

9.1.4 施工企业应对分包方实施管理，检查、监督分包合同履行情况，项目部应对分包项目实施现场检查控制。

9.2 分包方选择

9.2.1 施工企业应按管理制度规定的标准和评价方法，依据工程项目需要经评价后选择分包方，并保存相关记录。对分包方的评价应包括下列内容：

1 经营许可和施工资质；

2 工程业绩与社会信誉；

3 人员结构、执业资格和素质；

4 施工机具与设施；

5 专业技术和施工管理水平；

6 协作、配合、服务和抗风险能力。

9.2.2 分包合同应依据总包合同的约定和工程需要订立，明确双方的质量责任，并经企业授权人员审核。

9.3 分包项目实施过程管理

9.3.1 施工企业应对分包方的下列施工和服务条件进行验证和

确认：

1 项目管理机构；

2 进场人员的数量和资格；

3 主要工程材料、构配件和设备；

4 投入的施工机具与设施。

9.3.2 分包项目实施前，施工企业应对分包方进行施工和服务要求交底，审批分包方编制的施工和服务方案。

9.3.3 施工企业应对分包方的下列施工和服务过程及结果进行监督管理：

1 关键岗位、人员变动、技术措施、质量控制和材料验收；

2 施工进度、安全条件、污染防治和服务水平。

9.3.4 对分包方的履约情况应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的依据。

9.3.5 分包工程在实施过程中发生的变更，施工企业应履行审批手续，进行审核验证。分包工程变更文件应作为分包合同的补充内容。

9.4 分包工程质量验收

9.4.1 分包方应对分包工程进行自检。施工企业应依据设计文件、分包合同和国家现行相关标准规定的程序对分包工程实施验收，并保存验收记录。

9.4.2 对分包工程质量验收过程发现的问题，施工企业应提出整改要求并跟踪复查。

9.4.3 分包工程竣工后，施工企业应按国家现行工程施工质量验收标准、竣工档案资料归档要求和分包合同约定，验收分包方移交的归档资料。

10 工程项目质量管理

10.1 一 般 规 定

10.1.1 施工企业应建立并实施工程项目质量管理制度，对工程项目质量管理策划、工程设计、施工准备、过程控制、变更控制和交付与服务作出规定。

10.1.2 项目部应负责实施工程项目质量管理活动。施工企业应对项目部的质量管理活动进行指导、监督、检查和考核。

10.2 策　　划

10.2.1 施工企业应收集工程项目质量管理策划所需的信息。

10.2.2 施工企业应实施工程项目质量管理策划，并明确下列策划内容：

1 质量目标；

2 项目质量管理组织机构和职责；

3 工程项目质量管理的依据；

4 影响工程质量因素和相关设计、施工工艺及施工活动分析；

5 人员、技术、施工机具及设施资源的需求和配置；

6 进度计划及偏差控制措施；

7 施工技术措施和采用新技术、新工艺、新材料、新设备的专项方法；

8 工程设计、施工质量检查和验收计划；

9 质量问题及违规事件的报告和处理；

10 突发事件的应急处置；

11 信息、记录及传递要求；

12 与工程建设相关方的沟通、协调方式；

13 应对风险和机遇的专项措施；

14 质量控制措施；

15 工程施工其他要求。

10.2.3 工程项目质量管理策划的结果应经审批后方可实施。

10.2.4 施工企业应对项目质量管理策划的结果实行动态管理，控制策划的更改过程，评审变更的风险和机遇，调整相关策划结果并监督实施。

10.3 工 程 设 计

10.3.1 施工企业应建立工程设计质量管理制度，按设计文件和合同约定进行工程设计，并对工程设计质量进行控制。

10.3.2 施工企业应明确工程设计的依据，对其内容进行校对、审核，并保存相关记录。

10.3.3 施工企业应按设计策划安排对工程设计进行评审、验证和确认。评审、验证和确认记录应予以保存。

10.3.4 设计结果应满足实现预期目的、保证结构安全和使用功能所需的工程和服务特性，符合合同要求，并形成文件，经审批后使用。

10.3.5 施工企业应明确设计变更及其授权要求和批准方式，规定变更所需的评审、验证和确认程序，并保存相关记录。

10.4 施 工 准 备

10.4.1 施工企业应依据工程项目质量管理策划的结果进行施工准备。项目部应根据约定接收设计文件、参加设计交底和图纸会审，并对结果进行确认。

10.4.2 项目部应确认施工现场已具备开工条件，进行报审、报验，提出开工申请，经批准后方可开工。

10.4.3 施工企业应对工程项目质量管理策划结果进行交底，并应明确交底的层次、阶段及相应的对象、内容和方式，保存适当记录。

10.5 过 程 控 制

10.5.1 施工企业应对施工过程进行控制，通过下列活动保证工程项目质量：

1 正确使用工程设计文件、施工规范和验收标准，适用时，对施工过程实施样板引路；

2 调配合格的操作人员；

3 配备和使用工程材料、构配件和设备、施工机具、检测设备；

4 进行施工和检查；

5 对施工作业环境进行控制；

6 合理安排施工进度；

7 对成品、半成品采取保护措施；

8 对突发事件实施应急响应与监控；

9 对能力不足的施工过程进行监控；

10 确保分包方的施工过程得到控制；

11 采取措施防止人为错误；

12 保证各项变更满足规定要求。

10.5.2 当施工过程的结果不能通过其后工程的检验和试验完全验证时，项目部应在工程实施前或实施中进行下列确认：

1 对技术文件和工艺进行评审；

2 对施工机具与设施、人员的能力进行核实；

3 定期或在人员、材料、工艺参数、设备、环境发生变化时，重新进行确认；

4 记录必要的确认活动。

10.5.3 项目部应负责工程移交期间的防护管理。

10.5.4 根据施工状态的控制需求，施工企业应进行施工过程标识，重要过程应具有可追溯性。

10.5.5 对工程项目使用的发包方和供方财产，施工企业应按约定对其进行妥善管理。

10.5.6 施工企业应保持与工程建设相关方的沟通、协商，对相关信息进行处理，并保存必要的记录。沟通、协商应包括下列内容：

1 工程质量情况；

2 工程变更与洽商要求；

3 工程质量有关的其他事项。

10.5.7 施工企业应建立和保持施工过程中的质量记录，记录的形成应与工程施工过程同步，包括下列内容：

1 图纸的接收、发放、会审与设计变更的有关记录；

2 施工日记；

3 交底记录；

4 岗位资格证明；

5 工程测量、技术复核、隐蔽工程验收记录；

6 工程材料、构配件和设备的检查验收记录；

7 施工机具、设施、检测设备的验收及管理记录；

8 施工过程检测、检查与验收记录；

9 质量问题的整改、复查记录；

10 项目质量管理策划结果规定的其他记录。

10.6 变 更 控 制

10.6.1 工程项目施工过程发生变化时，施工企业应对施工变更进行评估和控制。

10.6.2 施工企业应规定相关层次施工变更的管理范围、岗位责任和工作权限，项目部应明确施工变更的工作流程和方法。

10.6.3 施工变更控制应确保质量偏差得到有效预防。变更控制应依据下列程序实施：

1 变更的需求和原因确认；

2 变更的沟通与协商；

3 变更文件的确认或批准；

4 变更管理措施的制定与实施；

5 变更管理措施有效性的评价。

10.6.4 项目部应实施和跟踪施工变更管理，进行偏差控制。

10.7 交付与服务

10.7.1 施工企业应按工程合同约定进行工程竣工交付。

10.7.2 施工企业应策划并组织服务活动的实施。服务活动宜包括下列内容：

1 工程保修；

2 提供工程使用说明；

3 非保修范围内的维修；

4 工程合同约定的其他服务。

10.7.3 在规定期限内，施工企业对服务的需求信息应作出响应，并对服务质量进行控制、检查和验收。

10.7.4 施工企业应收集服务的相关信息，分析发包方的满意程度，评价质量管理持续满足发包方需求的能力。

11 工程质量检查与验收

11.1 一 般 规 定

11.1.1 施工企业应建立并实施质量检查与验收管理制度，明确各管理层次对工程质量检查与验收的职责和程序，并对检查、验收、检测设备管理、质量问题与事故处理作出规定。

11.1.2 施工企业应对工程质量检查与验收活动进行策划，内容包括检查和验收的依据、内容、步骤、对象、人员、职责、时间、抽样、方法和记录。

11.1.3 实施工程质量检查、验收、检测和相关资料管理的人员应具备相应资格和能力。

11.2 检 查

11.2.1 项目部应根据工程质量检查策划的安排，对工程质量实施检查，跟踪整改情况，并保存相应的检查记录。

11.2.2 施工企业应实施工程质量检查，并对项目部的工程质量检查活动进行监控。

11.3 验 收

11.3.1 施工企业应按设计文件和质量验收标准、规范、规程实施质量内部验收。过程验收和竣工验收应符合要求，项目部应在自检合格后报验。未经验收或验收不合格的工程不得转入下道工序或交付。

11.3.2 施工企业应参加发包方组织的工程竣工验收，并对验收过程发现的质量问题进行整改。

11.3.3 施工企业应按建设工程竣工档案资料归档的相关要求，收集、整理工程竣工资料。工程竣工验收后，按合同要求向相关

方移交工程竣工档案资料。

11.4 检测设备管理

11.4.1 根据工程质量检查和验收需要，施工企业应确定和配备相应的检测设备。

11.4.2 施工企业对检测设备的管理应符合下列规定：

1 应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 应使用前对检测设备进行检查验收；

3 应按规定的周期检定或校准检测设备，标识相应状态，确保其在有效期内使用，并保存检定或校准记录；

4 应对国家或地方没有校准标准的检测设备制定相应的校准依据；

5 应对检测设备进行维护和保养，在使用期间保持其完好状态；

6 应在发现检测设备失准时评价和记录已测结果的有效性，并对检测设备产生的质量问题采取适当措施；

7 对应用于质量检测的计算机软件在使用前的确认与再确认进行要求。

11.5 质量问题与事故处理

11.5.1 施工企业应对工程质量问题进行分析处理。发生质量事故时，应报告相关方，并配合事故调查处理。

11.5.2 施工企业应对影响工程结构安全和使用功能的质量问题，制定专项整改方案，并经相关方确认后实施。质量问题的整改处理结果应进行检查。

11.5.3 施工企业应明确和实施质量事故责任追究的流程和方法。

11.5.4 施工企业应保存质量问题和事故处理相关记录，作为工程质量改进的信息。

12 质量管理检查、分析、评价与改进

12.1 一 般 规 定

12.1.1 施工企业应建立并实施质量管理检查、分析、评价和改进管理制度。

12.1.2 施工企业应明确各管理层次和岗位的质量管理检查、分析、评价、改进职责，相关人员应具备规定的能力和资格。

12.1.3 施工企业宜采用现代信息技术和手段，提升质量管理的有效性和效率。

12.2 检　　查

12.2.1 施工企业应根据质量管理需求进行质量管理检查，制定年度审核和例行检查计划。审核和检查结果应形成文件。

12.2.2 质量管理检查策划应明确检查的内容、时机、步骤、人员安排、检查责任、组织管理、记录和发现问题时的处理要求。

12.2.3 质量管理检查策划应依据下列要求：

1 质量管理职责；

2 质量管理的重要过程和薄弱环节；

3 相关的建议和需求；

4 以往质量管理检查的结果。

12.2.4 质量管理检查应包括下列内容：

1 法律法规、国家现行相关标准和工程合同的执行情况；

2 质量管理制度及其作业文件的落实情况；

3 各层次管理职责的落实程度；

4 质量目标的实现效果和工程质量的符合程度；

5 企业和相关方整改要求的落实情况。

12.2.5 施工企业应实施年度审核和例行检查计划，编制审核和

检查报告，对于审核和检查中的不合格情况应提出整改要求，并形成相关记录。

12.3 分　　析

12.3.1 质量管理分析应确保其结果的有效性，分析程序包括下列内容：

1 收集质量管理信息；

2 进行数据统计分析；

3 确定质量管理状态；

4 形成信息分析结果。

12.3.2 施工企业应规定收集质量管理信息的途径，获取下列相关信息：

1 质量方针和质量目标；

2 工程项目质量管理策划结果；

3 质量管理组织机构和人力资源管理；

4 合作方的质量管理能力；

5 工程设计校审和批准、工程质量检查和验收、各类质量管理检查和评价；

6 工程建设相关方对质量管理的评价；

7 法律法规、国家现行标准的执行情况；

8 外部供应方、分包方的绩效；

9 行业、专业机构的质量信息及其他施工企业的经验教训；

10 市场需求及工程质量发展趋势；

11 知识管理的情况。

12.3.3 依据获取的质量管理信息，施工企业应进行质量管理分析，识别需要改进的领域和需求。质量管理分析的结果应包括下列内容：

1 工程建设相关方对工程质量与质量管理的满意程度；

2 工程设计、工程施工和服务质量满足要求的程度；

3 与供应方、分包方合作的情况；

4　工程质量、质量管理发展趋势以及改进的需求。

12.4　评　　价

12.4.1　最高管理者应在规定的时间内组织策划并实施质量管理评价，识别改进机会、提出改进需求，并形成质量管理评价记录。

12.4.2　质量管理评价应包括下列内容：

1　质量管理体系的适宜性、充分性和有效性；

2　工程设计、施工和服务质量管理发展趋势、潜在问题预测；

3　应对风险和机遇措施的有效性；

4　以往质量管理评价的跟踪措施；

5　资源的充分性；

6　改进机会和体系变更需求。

12.5　改　　进

12.5.1　施工企业可依据质量管理分析和评价结果，持续改进质量管理体系的效率与效益。

12.5.2　根据已识别的质量改进需求，施工企业应确定改进的优先顺序、领域、目标和措施，实施与验证改进措施的有效性，并根据需求修改相应的管理制度。质量改进措施应符合下列规定：

1　应对已发生质量问题的原因进行分析，并制定和实施纠正措施；

2　应对质量问题可能导致的风险进行分析，并制定和实施应对措施；

3　应对质量改进有利的机遇进行分析，并制定和实施应对措施。

12.5.3　对改进措施中所识别的新的质量问题或控制需求，施工企业应对制定的纠正措施或应对风险和机遇的措施在实施前进行评价，以确保相关措施的充分性。

12.5.4 按企业发展需求，施工企业应采用先进的质量管理方法和技术，创新质量管理机制、制度和方法。

12.5.5 施工企业应保存质量管理改进活动的相关记录。

本规范用词说明

1 为便于在执行本规范条文时区别对待，对要求严格程度不同的用词说明如下：

1） 表示很严格，非这样做不可的：
正面词采用“必须”，反面词采用“严禁”；

2） 表示严格，在正常情况下均应这样做的：
正面词采用“应”，反面词采用“不应”或“不得”；

3） 表示允许稍有选择，在条件许可时首先应这样做的：
正面词采用“宜”，反面词采用“不宜”；

4） 表示有选择，在一定条件下可以这样做的，采用“可”。

2 条文中指明应按其他有关标准执行的写法为：“应符合……的规定”或“应按……执行”。

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

GB/T 50430－2017

条 文 说 明

编 制 说 明

《工程建设施工企业质量管理规范》GB/T 50430－2017，经住房和城乡建设部2017年5月4日以第1539号公告批准、发布。

本规范是在《工程建设施工企业质量管理规范》GB/T 50430－2007的基础上修订而成，上一版的主编单位是中国建筑业协会，参编单位是同济大学经济与管理学院、北京市建设工程质量监督总站、上海市建设工程安全质量监督总站、辽宁省建筑工程质量监督总站、江苏省建筑工程管理局、广东省建设工程质量安全监督检测总站、中国建筑工程总公司、中国建筑第一工程局、中铁四局集团有限公司、上海市第七建筑有限公司、浙江宝业建设集团有限公司、北京艾斯欧管理研究中心、北京中建协质量体系认证中心等，主要起草人员是尤建新、邵长利、靳玉英、龚晓海、葛海斌、王燕民、李君、张玉平、郑伟革、叶伯铭、潘延平、唐世海、刘斌、田浩、王荣富、刘宗孝、顾勇新、常义、施骞。

本规范修订过程中，编制组进行了大量的调查研究，总结了我国工程建设施工领域的实践经验，同时参考了ISO 9001：2015《质量管理体系　要求》。修订后的标准，以国际标准为基点，以国内外施工企业质量管理的最新成果为导向，着力解决工程建设施工企业质量管理过程的具体问题，在新的知识层面丰富和完善了内容，全面提升了工程质量管理的层次和水平。

为了便于广大施工、监理、设计、科研、学校等有关人员在使用本规范时能正确理解和执行条文规定，《工程建设施工企业质量管理规范》编制组按章、节、条顺序编制了本规范的条文说明，对条文规定的目的、依据以及执行中需注意的有关事项进行了说明。但是，本条文说明不具备与规范正文同等的法律效力，仅供使用者作为理解和把握规范规定的参考。

目　次

1　总则…… 35
2　术语…… 36
3　基本规定…… 37
3.1　一般规定 …… 37
3.2　质量方针和质量目标 …… 38
3.3　质量管理体系的策划和建立…… 38
3.4　质量管理体系的实施和改进…… 41
3.5　文件和记录管理 …… 42
4　组织机构和职责…… 44
4.1　一般规定 …… 44
4.2　组织机构 …… 44
4.3　领导作用与管理职责 …… 45
5　人力资源管理…… 46
5.1　一般规定 …… 46
5.2　人力资源配置 …… 46
5.3　培训 …… 47
6　投标及合同管理…… 49
6.1　一般规定 …… 49
6.2　投标管理 …… 49
6.3　合同管理 …… 50
7　施工机具与设施管理…… 51
7.1　一般规定 …… 51
7.2　配备 …… 51
7.3　安装、拆除与验收 …… 51
7.4　使用与维护…… 52
8　工程材料、构配件和设备管理…… 53

8.1 一般规定 …… 53
8.2 采购 …… 53
8.3 进场验收 …… 55
8.4 现场管理 …… 56
8.5 不合格工程材料、构配件和设备的控制 …… 56
9 分包管理 …… 57
9.1 一般规定 …… 57
9.2 分包方选择 …… 57
9.3 分包项目实施过程管理 …… 58
9.4 分包工程质量验收 …… 59
10 工程项目质量管理 …… 60
10.1 一般规定 …… 60
10.2 策划 …… 60
10.3 工程设计 …… 62
10.4 施工准备 …… 63
10.5 过程控制 …… 64
10.6 变更控制 …… 66
10.7 交付与服务 …… 66
11 工程质量检查与验收 …… 68
11.1 一般规定 …… 68
11.2 检查 …… 68
11.3 验收 …… 69
11.4 检测设备管理 …… 69
11.5 质量问题与事故处理 …… 70
12 质量管理检查、分析、评价与改进 …… 71
12.1 一般规定 …… 71
12.2 检查 …… 71
12.3 分析 …… 72
12.4 评价 …… 73
12.5 改进 …… 73

1 总 则

1.0.1 本规范确定了施工企业各项质量管理活动的内容和要求，是施工企业质量管理的行为准则，是施工和服务质量符合法律、法规要求的基本保证。

本规范制定的基础依据是质量管理原则，包括以顾客为关注焦点，领导作用，全员参与，过程方法，改进，循证决策，关系管理等。

本规范关注活动，更关注结果。

1.0.2 本规范所确定的是施工企业质量管理的一般内容，也是质量管理体系的基础要求。

本规范规定的质量管理体系要求是对工程和服务要求的补充。施工企业在实施本规范时，需关注并满足项目所在地地方法律法规、行政文件的具体要求。

本规范中第 10.3 节工程设计主要适合施工图设计及施工详图设计的管理过程，当没有施工图设计和实施施工详图设计的需求时，可不执行此条。

本规范在提出质量管理基本要求的基础上，鼓励施工企业实施质量管理创新。

施工企业实施质量管理时，可以本规范为基础，根据需要增加其他要求实行自律。

实施本规范并不意味着：需要统一不同质量管理体系的架构，形成与本规范条款结构相一致的文件，在企业内使用本规范的特定术语。

依据本规范对施工企业质量管理的监督、检查和评价时，可以整合其他要求。

考虑管理体系标准之间的兼容性，本规范可以有效满足与其他管理体系的整合要求，以适应施工企业管理体系集成化的需求。

2 术　语

2.0.1 施工企业包括各行业从事工程承包活动的总承包企业和专业承包企业。

3 基本规定

3.1 一般规定

3.1.1 质量管理的各项要求是通过质量管理体系实现的。质量管理体系是在质量方面指挥和控制企业建立质量方针和质量目标，并实现质量方针、目标的相互关联或相互作用的一组要素。

施工企业需按照本规范的要求建立或完善质量管理体系，并形成书面文件。

建立质量管理体系需考虑：自身特点、相关方期望、应对风险和机遇及质量管理需要。这些因素是施工企业市场竞争与持续发展的基本条件。

3.1.2 施工企业的质量管理活动需遵循持续改进的原则。通过质量管理活动的策划，明确其目的、职责、步骤和方法。各项质量管理活动的实施按照策划的结果进行并需保证资源的落实。

策划是指为达到一定目标，在调查、分析有关信息的基础上，遵循一定的程序，对未来（某项）工作进行全面的构思和安排，制定和选择合理可行的执行方案，并根据目标要求和环境变化对方案进行修改、调整的活动。策划的结果不一定形成文件，需按相关法规和企业制度要求执行。

施工企业质量管理的重点是有效落实质量管理的各项策划要求。

3.1.3 质量管理活动的过程和结果需采取适宜的方式进行检查、监督、分析和评价，以确定质量管理活动的有效性，明确改进的必要性和方向，通过改进活动的实施不断提高质量管理水平。

3.2 质量方针和质量目标

3.2.1 质量方针是由施工企业的最高管理者制定的企业质量宗旨和方向。建立质量方针具有下列意义：

1 统一全体员工质量意识，规范其质量行为；

2 明确质量管理体系的方向和原则；

3 是检验质量管理体系运行效果的标准。

质量方针需经过最高管理者批准后生效。施工企业可自行确定质量方针发布的形式，可以单独发布或并入施工企业的其他管理文件中发布。

质量方针的内涵需清晰明确，便于员工对质量方针的理解和实施。

3.2.2 对质量方针的评审和修订是施工企业质量管理改进的重要手段之一。施工企业需根据内外部条件的变化，保持质量方针的适宜性。

3.2.3 质量目标的建立需为施工企业及其员工确立质量活动的努力方向。质量目标需与其他管理目标相协调。质量目标可以长期目标、阶段性目标、年度目标等形式确定，并使各目标协调一致。

3.2.4 质量目标是可考核的。施工企业需通过适当的方式明确质量目标中各项指标的内涵。

施工企业各管理层次需按照质量目标管理制度的要求监督检查质量目标的分解、落实情况，并对其实现情况进行考核。可以设置更加详细的质量绩效指标用于目标考核。质量目标考核结果需作为质量管理改进的依据。

3.3 质量管理体系的策划和建立

3.3.1 影响施工企业质量管理体系的关键因素包括：

1 发包方的需求；

2 质量目标的影响；

3　与相关方的关系；

4　内部管理和发展战略；

5　资源提供与技术变更；

6　内外部环境以及经济形势的变化。

施工企业的外部环境包括：法律、技术、竞争、文化、社会、经济和自然环境等方面。

施工企业的内部环境包括：企业理念、价值观、宗旨、发展方向、资质、品牌、产品结构、设计能力、施工能力、核心技术、人力资源、资金实力、运营模式等。

相关方包括：直接顾客（发包方），最终使用者，供应方，分包方，监理、勘察、设计方，合作伙伴、政府主管部门及其他。

其中发包方是指按招标文件或合同中约定、具有项目发包主体资格和支付合同价款能力的当事人以及取得该当事人资格的合法继承人。

企业宗旨、发展方向一般是以企业发展战略进行体现的。

3.3.2　质量管理体系范围是指质量管理体系的边界和应用。

质量管理体系内容需以质量管理体系范围为基点，确保质量管理体系的建立、实施和保持能够持续可靠地实现质量方针和目标。

质量管理有关工程服务方面的管理内容参见本规范第 10 章规定。

本条款规定的质量管理内容是基本要求，施工企业可以根据自身情况增加适合自身特点的内容。

3.3.3　应对风险和机遇的措施是指对质量问题可能发生的风险或对质量改进有利的机遇进行分析，并制定和实施的相应措施。这些措施需与其对于工程和服务符合性的潜在影响相适应。

策划质量管理体系需确定应对风险和机遇的措施，以确保质量管理体系能够实现其预期结果，增强有利影响，避免或减少不利影响，实现改进。

应对风险的措施可包括规避风险，为寻求机遇承担风险，消除风险源头，改变风险的可能性和后果，分担（转移）风险，或通过明智决策延缓风险等。

机遇体现在采用新实践，推出新产品，开辟新市场，赢得新客户，建立合作伙伴关系，利用新技术以及能够解决企业或客户需求的其他有利可能性。

质量管理体系的适宜性、充分性、有效性应贯穿应对风险和机遇的基本理念。

施工企业对质量管理体系策划时，需分析原有质量管理基础，对照本规范调整、补充和完善质量管理要求。施工企业可根据需要将其他必要的管理内容纳入质量管理体系。

最高管理者也可委托最高管理层中的其他人，负责质量管理体系的具体建立、实施和改进活动，并通过适当的方式明确其责任和权利。

施工企业质量管理需明确并合理界定质量管理范围，以确保质量管理的适宜性、充分性和有效性。

适宜性、充分性、有效性是质量管理体系的核心特征。

适宜性是指质量管理体系与组织所处的客观情况的适宜程度。这种适宜程度应是动态的，即质量管理体系需具备随内外部环境的改变而做出相应调整或改进的能力，以实现规定的质量方针和质量目标。

充分性是指质量管理体系对组织全部质量活动过程覆盖和控制的程度，即质量管理体系的要求、过程展开和受控是否全面，也可以理解为体系的完善程度。

有效性是指质量管理体系实现质量目标的程度，即质量管理体系实施过程对于实现质量目标的有效程度。

3.3.4 施工企业确定质量管理体系所需知识的目的是获得合格的工程和服务。这些知识需予以更新与保持，并且在需要范围内可以得到。知识也是十分重要的信息资源。

3.3.5 施工企业策划质量管理体系变更时，需确定应对的风险

和机遇，以确保质量管理体系实现期望的结果，包括稳定的实现产品、服务要求和顾客满意，预防和减少非预期的影响。

3.3.6 质量管理体系范围及说明需表明质量管理体系的总体概况，以满足对内管理或对外声明的需要。质量管理体系说明的内容需包括：质量管理体系的范围，各项质量管理制度（或引用），各项质量管理活动之间相互关系、相互影响的界定。质量管理范围及说明可采取适宜的形式和结构，可单独形成文件，也可与其他文件合并。

质量管理制度的结构、层次、形式可根据需要确定。各项管理制度内容应侧重于对各项活动的操作性规定，并考虑管理活动的复杂程度、人员素质等方面的因素。质量管理制度可以直接引用相关法律法规、标准规范。形成书面的质量管理制度是施工企业质量管理制度的重要组成部分。

质量管理作业文件是指支持质量管理制度所需的操作规程、工法、作业指导书等管理性及技术性要求等。

文件化质量管理制度及其作业文件可根据需要采用多种媒体形式。

3.3.7 施工企业需确定与质量管理体系相关的内部和外部沟通事宜，包括：沟通什么，何时沟通，与谁沟通，如何沟通，由谁沟通。

3.4 质量管理体系的实施和改进

3.4.1 施工企业需根据质量管理体系实施的范围、深度及方法，确定和配备质量管理的资源。

信息是质量管理的重要资源，其包括知识。知识需得到保持、保护，需要时便于获取。在应对变化的需求和趋势时，施工企业需考虑现有的基础，确定如何获取必要的知识。同时需根据规定保护相关的知识产权。

工程质量和服务需要的环境可能是人为因素与物理因素的结合，包括社会因素、心理因素和物理因素的结合。

质量管理的资源提供需考虑环境的控制需求。从资源提供的角度，环境条件本身也是一种资源。

3.4.2 施工企业需考虑质量管理集成化的实施需求，把安全、进度、环境、社会责任、成本等与质量管理进行系统融合，以达到质量管理综合增值的目的。

3.4.3 施工企业对所有质量管理活动需采取适当的方式进行监督检查，明确监督检查的职责、依据和方法，对其结果进行分析，根据分析结果明确改进目标，采取适当的改进措施，以提高质量管理活动的效率。

3.4.4 效率是指单位时间完成的工作量。效率的基点是最有效地使用资源以满足顾客的愿望和需要。

评审和改进质量管理体系的有效性和效率体现了施工企业关注顾客、关注质量管理体系结果的基本理念。

3.5 文件和记录管理

3.5.1 文件是信息及其载体。形成文件的信息可以以任何格式和载体存在，并可来自任何来源。

文件管理的范围需包括与各项质量管理活动相关的法律、法规、标准、规范、合同、管理制度、支持性文件和其他各种形式的工作依据等。

3.5.2 施工企业需规定各类文件的审批职责，按照确定的范围发放文件，保证所有岗位都能得到所需的文件。当文件进行修改时应及时更新原有文件，并发布更新信息。

3.5.3 记录是特殊形式的文件，可以以多种媒体形式出现。需确定记录管理的范围和类别，凡在日常质量活动中形成的记载各类质量管理活动的文件均属于记录。记录的形成需与质量活动同步进行。需在企业管理制度中明确规定各层次、部门在记录管理方面的职责和权限。

施工企业需明确各岗位的质量活动需形成的记录及其内容、形式、时机和传递方式，记录的形成和传递均需作为各岗位的职

责内容之一。需要以适当的方式识别记录，记录宜便于查找和检索，可以通过建立目录的形式达到要求。

需明确记录的归档范围并在适宜的环境条件下保存各类记录。

需要根据工程建设需要和施工企业的特点设置档案管理部门和档案管理人员，建立档案管理的规章制度。

4 组织机构和职责

4.1 一般规定

4.1.1 最高管理者需确定适合施工企业自身特点的组织形式，合理划分管理层次和职能部门，确保各项管理活动高效、有序运行。

4.1.2 施工企业的质量管理职责，是在满足工程产品需求的基础上在其管理范围内所规定的责任与权利的统一，其中界定范围、分配责任、授予权限是核心工作。

施工企业需按照质量责任制的方式规定和实施质量管理的职责和权限。

质量责任制是保证工程（产品）或服务质量的一种责任制度。通过明确各层次、部门和岗位在质量管理中应承担的责任范围，赋予相应的权力，做到各司其职，各尽其责，实现全员、全过程、全方位的质量管理。工程质量结果需与质量责任考核挂钩。

4.2 组织机构

4.2.1 施工企业需说明质量管理组织机构设置情况，明确组织机构的层次及相互关系，并与质量管理制度中有关内容一致。确定组织机构时，管理层次、部门或岗位的设置均应与企业的质量管理需要相适应。

施工企业可在各管理层次中设置专职或兼职的部门或岗位，负责质量管理的组织和协调工作。

4.2.2 项目部的机构设置应与工程规模、施工复杂程度、专业特点、人员素质相适应，并根据项目管理需要设立质量管理部门或岗位。

4.2.3 适宜的岗位设置是企业内部明确相关角色的基本要求，需考虑责任与权利的衔接需求，同时岗位设置需考虑资源提供的适宜性和可行性。

4.3 领导作用与管理职责

4.3.1 施工企业最高管理者履行质量管理方面的职责和权限，需以贯彻质量方针、实现质量目标和不断增强相关方的满意程度为目的。领导作用的基点在于确保质量管理体系的有效性和效率。

4.3.2 管理者代表的主要职责是协助最高管理者实现其职责，而不是代替最高管理者的职责。是否设立管理者代表，由企业根据实际需要确定。管理者代表需在最高管理层中产生。

4.3.3 项目经理是工程项目质量管理的第一责任人，明确项目经理的质量职责对工程项目质量管理具有重要意义。项目经理需对项目管理组织及制度、质量策划、资源落实、过程控制、工程验收等承担组织实施的职责。企业需对项目经理的质量责任履行情况进行考核。

4.3.4 企业需确保质量管理及相关部门、岗位的职责传递到各相关层次。其中企业不同管理层次、部门或岗位的组织、协调、落实等质量管理职责、工作权限需得到及时沟通，以保证企业质量管理目标的实现。

4.3.5 施工企业组织机构或岗位设置发生变化涉及质量管理时，需同时对质量管理职能、职责及有关制度作相应调整，保证质量管理职能、职责的完整性、连续性。

5 人力资源管理

5.1 一般规定

5.1.1 施工企业的人力资源管理制度需包括人力资源的配置、招聘录用、教育培训、员工职业生涯、绩效考核、奖惩等制度。施工企业需明确人力资源管理活动的流程和方法，建立和保存人力资源管理的适当记录。

5.1.2 最高管理者需根据企业发展的需要组织编制人力资源发展规划，人力资源发展规划需为确保员工职业发展、质量管理体系的有效运行和持续改进奠定基础。

5.2 人力资源配置

5.2.1 施工企业可以采用岗位说明书、职位说明书等方式明确岗位任职条件。

施工企业质量管理人员的教育程度、工作经验与培训要求的集成结果往往决定了其专业技能的水平。

5.2.2 施工企业可采取包括招聘、调岗、培训等措施配置人力资源，其结果都需要使人力资源满足部门设置及岗位职能对质量管理的要求。施工企业需明确招聘与录用的职责和权限，并确定录用的标准以及考核的方式。

施工企业的项目经理、技术负责人、质量检查、计量、试验管理等人员需要达到有关上岗的规定要求，要求注册的岗位经注册后方能执业。

质量方针或质量目标修订时，对人力资源的要求也需做相应调整。

5.2.3 与质量有关人员的意识包括质量管理人员的质量意识。质量意识是配置质量管理人员的重要因素。

5.2.4 对员工绩效考核的依据包括以下方面：

1 质量管理和人力资源管理制度；

2 各岗位的工作标准和要求；

3 各岗位的工作目标。

施工企业根据实际情况确定绩效考核的时间、频度、方法和标准，按照规定的要求进行考核。绩效考核的标准需与质量管理目标的有关要求相协调。

5.3 培　　训

5.3.1 施工企业的培训计划需明确培训范围、层次、方式、内容、时间进度、教师和教材等。

培训需达到增强质量意识、增加技术知识和提高技能的目的。培训需求识别应考虑以下几方面：

1 施工企业发展的需要；

2 外部的要求，如法律法规、技术标准、合同对人员的要求；

3 人力资源状况；

4 员工职业发展的要求。

5.3.2 培训需使员工能够明确各自岗位的职责和在质量管理体系中的意义和作用，促进员工提高其岗位技能。需明确新员工常规培训的方式和内容。

第5款继续教育是指与质量有关的继续教育内容，如行业新动态、新规范、新工艺、新技术、新材料、新设备、项目管理新知识等。

5.3.3 施工企业需分层分类实施有针对性的培训，如按高管层、中层、一般管理人员、一线操作人员层次，按公司、项目部等不同层级进行培训；按经营、质量、工程、技术、设备、物资等分专业进行系统培训；按木工、焊工、电工等不同工种进行岗位培训或技术交底。

5.3.4 施工企业可以通过笔试、面试、实际操作等方式以及随

后的业绩评价等方法检查培训效果是否达到了培训计划所确定的培训目标。

施工企业需建立培训记录，记载教育、培训、经历和必要的鉴定情况。

6 投标及合同管理

6.1 一般规定

6.1.1 施工企业需制定规范化的投标、签约和合同管理制度及流程，通过对工程项目投标及工程合同的管理，确保充分了解顾客及相关方对工程项目施工和服务质量的要求，并有能力实现这些要求。

工程合同是指施工企业与发包方依法签订的工程承包文件，包括工程总承包合同、施工总承包合同、专业施工承包合同等。

6.1.2 施工企业需对投标及履约过程进行监控，监督管理需依据规范的管理流程实施，以确保合法实施投标活动和履行工程合同。

6.2 投标管理

6.2.1 施工企业需确保在投标前识别投标项目的有关要求。

发包方的要求包括招标文件及合同在内的各种形式的要求。

发包方明示的要求是指发包方在招标文件及工程合同等书面文件中明确提出的要求（口头要求需形成文件）。

发包方未明示但应满足的要求是指需满足行业的技术或管理要求、与工程相关的法律法规、标准规范及施工企业自身设计、施工能力需满足的要求。

发包方的财产包括：招标文件、工具、设施、发包方的场所、知识产权（图纸、资料等）、个人信息、工程材料、构配件和设备等。

6.2.2 施工企业需在投标前，确定与工程项目有关的要求，并通过适宜的方式（会议、网上、文件传递等）对这些要求进行评审，以确认是否有能力满足这些要求。

在向发包方提供工程和服务承诺前，施工企业需评审：

1 企业质量管理体系满足适用的法律法规、发包方和企业认为的必要要求的程度；

2 企业质量改进能力能够应对风险和机遇的水平；

3 其他需要的内容。

6.2.3 投标的有关记录需能为证实工程和服务质量符合要求提供必要的追溯和依据。需保存的记录一般有：对招标投标文件的分析、评审记录、招标投标过程相关记录等。

6.3 合同管理

6.3.2 工程合同要求可根据需要采用合同文本、会议、培训、书面交底等多种方式传递。

6.3.3 施工过程中产生的变更包括来自发包方、勘察设计、监理单位的变更以及施工企业提出的、经认可的变更。

在履约过程中，施工企业需随时收集与工程项目有关的要求变更的信息，包括：法律法规要求、工程合同及本企业要求的变化，并在规定范围内传递。必要时，应修改相应的工程项目质量管理文件。

6.3.4 合同履行信息的传递需确保施工企业能够及时掌握合同履行情况并采取相应的措施。

与发包方或其代表的沟通内容包括合同的履约情况，工程的变更信息，发包方反馈，发包方财产的处置和控制，制定有关应急措施的特定要求等。

确定相关方（监理、勘察、设计、供应、分包等）需求是为了保证工程和服务质量。

形成保存的相关记录一般包括：合同变更、施工过程中的各类有关会议纪要、函件、通知等履约内容。

施工企业对合同履行情况的检查、分析、评价需分别在合同履约中和履约后进行。施工企业需根据项目的风险程度及管理要求等对检查、分析、评价的具体时机作出规定。

7 施工机具与设施管理

7.1 一般规定

7.1.1 施工企业需要确定分别属于自有、租赁和分包方施工机具与设施的不同管理责任。

7.1.2 施工现场配备的各种施工设备与设施需与施工需求相匹配，并满足施工安全、环保的要求。

7.2 配 备

7.2.1 施工机具与设施配备计划可根据施工企业发展的需要专门制定或根据工程项目的需要在项目管理策划时统筹确定。施工机具与设施配备计划可以是书面文件，也可以是非书面文件。

施工机具与设施配备计划的审批权限需符合管理制度的规定。

施工机具与设施的配备可采用购置和租赁的方式。

7.2.2 施工企业可根据施工机具与设施的类别和对施工质量的影响程度，分别确定各类施工机具与设施供应方的评价标准。对供应方的评价可依据管理制度分层次进行。

供货能力是指生产能力、运输能力、贮存能力、按期交付能力等。

协作水平是指供应方与施工企业的相关接口情况等。

7.2.3 施工机具与设施采购或租赁合同需符合经审批的配备计划需求，并需要在合同中明确双方的责任与风险，规定合同履行风险的预防措施。

7.3 安装、拆除与验收

7.3.1 施工企业需根据施工机具与设施配备计划、采购或租赁

合同、工程施工进度等相关规定对施工机具与设施进行验收。

施工企业需明确参加验收人员的职责和验收方法。对于购置的施工机具，验收人员应根据合同及“装箱清单”或“设备附件明细表”等目录进行清点，包括设备、备件、工具、说明书、合格证等文件；大型施工机具的随机文件需作为施工机具档案按照相关制度的规定归档管理。

对于租赁的设备需按照合同的规定验证其施工机具型号、随行操作人员的资格证明等。

对于安装试运行出现问题或验收不合格的施工机具需按照合同约定予以处理。

7.3.2 施工机具与设施安装、拆卸作业是安全性、技术性很强的质量过程。针对危险性较大或技术复杂工程的专项施工方案不仅包括施工机具与设施的安装、拆卸过程，而且包括相应的使用过程，其内容需按照国家有关法律法规及规范标准的要求进行编制，以满足施工过程风险防范的要求。

7.3.4 人是施工机具与设施管理的核心因素。为保障其安全运行，在各类特种机具及设施的验收过程，需重点关注人员资格的审核。

7.4 使用与维护

7.4.1 施工机具在使用过程中需符合定机、定人、定岗、持证上岗、交接、维护保养等规定。施工企业需建立必要的施工机具档案，制定施工机具技术和安全管理规定。

7.4.3 施工企业应对施工机具与设施供应方的服务过程进行评价是指在供应方的服务出现偏差、事故或是供应方的服务过程风险比较大时，施工企业需对服务过程进行评价，以便及时采取改进措施。

8 工程材料、构配件和设备管理

8.1 一 般 规 定

8.1.1 工程材料、构配件和设备包括构成工程实体的工程材料、构配件和设备，但不包括构成如起重机械基础、脚手架等相关临时工程的建筑材料、构配件和设备，这一部分属于施工机具和设施的组成部分。

施工企业的工程材料、构配件和设备采购管理制度中需明确各管理层次及项目部采购管理活动的内容、方法及相应的职责和权限。

8.1.3 监督、检查和改进的对象包括分包工程项目工程材料、构配件和设备的采购、验收、现场管理与不合格的控制活动。

8.2 采　　购

8.2.1 工程项目所需的工程材料、构配件和设备应作为项目管理策划内容的组成部分。

各类工程材料、构配件和设备采购计划审批的权限和流程需在制度中明确规定。

施工企业可根据需要分别编制工程材料、构配件和设备需求计划、供应计划、申请计划、采购计划等，需确定所需计划的类别，明确各类计划中应包含的内容。计划编制人员应明确各类计划编制的依据和要求，需确定各类计划编制和提供的时间要求。

8.2.2 施工企业需根据工程材料、构配件和设备对施工质量的直接和间接影响对供应方进行评价。

在制定供应方的评价标准时，可根据所采购的工程材料、构配件和设备的重要程度、金额等将工程材料、构配件和设备分类制定评价标准和规定评价的职责。

供应方的信誉可从其社会形象、与本企业合作的历史情况等方面反映；根据所提供产品的重要程度不同，对供货厂家评价时，一般需在下列范围内收集可以溯源的证明资料：

1 企业资质证明、产品生产许可证明；

2 产品鉴定证明；

3 产品质量证明；

4 厂家质量管理体系情况；

5 产品生产能力证明；

6 与该厂家合作的证明；

7 用户评价；

8 其他特殊要求的证明。

对经销商进行评价时，一般需在如下范围内收集可以溯源的证明资料：

1 经营许可证明；

2 产品质量证明；

3 用户评价；

4 与该经销商合作的证明。

对发包方指定的供应方也需进行评价。当从发包方指定的供应方采购时，发包方在工程合同中提出的要求、直接或间接地在各种场合、以各种方式指定供应方的记录都需成为选择供应方的依据。

工程材料、构配件和设备供应方可以是生产单位，也可以是经销单位。不同供应方的评价方法和标准是有区别的，需要在管理制度中分别作出具体规定。本条要求也适用发包方通过施工合同或其他方式指定工程材料、构配件和设备供应方的评价和选择。

重新评价的时机可以是管理制度规定的计划间隔时间，也可以是在供应方的相关风险出现的时点。

评价、选择和重新评价需考虑供应商与施工企业的接口情况和对供应商绩效的监督结果。

评价、选择和重新评价的适当记录可包括：对供应方的各种形式的调查记录、相应的证明资料、施工企业评价记录、选择记录、合格供应方名录（名单）、供货验收记录等。若以招标形式选择供应方，则应保存招标过程的各项记录。

8.2.3 采购合同的内容需包括：名称、品种、规格、型号、数量、计量单位、技术质量标准、包装、交货时间、付款方式等。采购合同的每项内容需要满足采购的管理需求。采购是否需要合同方式，一般依据法律、制度、相关合同等要求确定。

8.3 进场验收

8.3.1 验收的目的是确认工程材料、构配件和设备的数量和质量是否符合采购计划规定的要求。项目部需实施施工现场的各类验收活动。施工企业需确保各类验收活动的可靠性。

验收的内容包括产品品种、规格、数量、实物质量和性能、质量证明文件。验收方法包括产品外观检查、质量检验和见证取样复试、资料核查等。

工程材料、构配件和设备验收的策划是工程项目质量管理策划的内容之一，也可单独形成文件，作为物资进场验收的依据。

工程材料、构配件和设备进场验收前需做好相应准备工作。验收时需准确核对各类凭证，确认其是否齐全、有效、相符，按照合同要求检查数量和质量。

国家和地方政府规定的必须复试的材料，质量证明文件缺项、数据不清、实物与质量证明资料不符的材料，超出保质期或规格型号混存不明的材料应按照国家的取样标准取样复试。

8.3.2 对影响工程结构安全和使用功能的重要构件，如钢结构、大型预制构件宜到供应方加工现场实施检查验收。

工程材料、构配件和设备验收的内容、数量、方法和程序需符合现行标准规范的要求。特种材料、设备需按合同约定进行验收。对工程材料、构配件和设备的验收状态应加以识别。

8.3.3 发包方提供的工程材料、构配件和设备是指与发包方在

合同中约定的由其提供的工程材料、构配件和设备。

发包方提供的工程材料、构配件和设备在施工过程中发生变化时，施工企业需及时和发包方沟通，同时采取相应措施，按照与发包方协商的结果进行处理，并做好记录。

8.4 现场管理

8.4.1 工程材料、构配件和设备保管需保证其数量、质量，堆放场地和库房需要满足相应的储存要求。

施工企业对易燃、易爆、易碎、超长、超高、超重工程材料、构配件和设备，需明确搬运要求，并对其进行防护，防止损坏、变质、变形。当需要编制搬运方案时，需经审批后向操作人员进行交底并组织实施。

8.4.2 工程材料、构配件和设备是指影响工程结构安全和使用功能的工程材料、构配件和设备。

工程材料、构配件和设备的可追溯性可以通过连续的记录实现，需确保进场验收记录、检验试验记录、保管记录和使用发放记录的连续性。

提倡对所有工程材料、构配件和设备进行标识。

8.5 不合格工程材料、构配件和设备的控制

8.5.1 需由相关人员负责对不合格工程材料、构配件和设备进行记录、标识、隔离，以防误用。

9 分包管理

9.1 一般规定

9.1.1 施工企业需明确在本企业中存在的分包类别，如劳务分包、专业分包、技术服务、委托设计等，并根据所确定的分包类别制定相应的管理制度。

施工企业需依法并经发包方同意后方能将工程分包。以下情况视为已取得发包方的同意：

1 已在工程总承包合同中约定许可分包的；

2 履行工程合同过程中，发包方认可分包的；

3 总承包单位在投标文件中声明中标后准备分包，并经合法程序中标的。

9.1.2、9.1.4 施工企业应将分包工程纳入自身的管理范畴，依法进行管理，实施过程检查监督和控制，不得以包代管。

9.1.3 施工企业应与分包方沟通分包工程的有关要求，内容包括：

1 分包工程名称及分包范围；

2 分包合同相关内容；

3 与总包及其他专业施工之间的配合；

4 施工过程控制与监视；

5 质量验收与确认活动；

6 保修服务。

9.2 分包方选择

9.2.1 施工企业对分包方进行评价和选择的方法可包括：招标、召集相关职能部门实施评审、对分包方提供的资料进行评定、对分包方的施工能力进行现场调查、第二方质量管理体系审核等。

施工企业可建立适宜的合格分包方名录。

第6款协作、配合、服务和抗风险能力包括：分包方与施工企业相关要求的接口水平、与工程相关方的配合能力、施工保修服务能力、应对突发事件的应急处置能力等。

对于技术服务、委托设计的分包方可主要考虑其资质、业绩、人员资格、提供技术资料的承诺等。

对分包方评价的记录可包括：

1 经营许可、工程业绩和资质证明文件；

2 招标过程的各项记录；

3 评审记录、资料评定记录；

4 合格分包方名录；

5 现场调查记录、质量审核记录等。

9.2.2 施工企业与分包方订立分包合同时，需要以工程合同为基础。分包合同应符合下列规定：

1 符合法律法规的规定；

2 符合建设工程总承包合同或专业施工合同（特指相应的劳务分包）的规定；

3 明确施工或服务范围、双方的权利和义务，质量职责和违约责任；

4 明确分包工程或服务的工艺标准和质量标准；

5 明确对分包方的施工或服务方案、过程、程序和设备的签认、审批要求；

6 明确分包方从业人员的资格能力要求。

与分包方订立的非标准文本合同至少需包括：所分包的内容、时间（工期）、质量、安全、文明施工、绿色施工等要求，结算方式与付款办法，交工后提供的服务，违约处理意见等。

9.3 分包项目实施过程管理

9.3.1 对分包方的验证需在施工或服务开始前进行，也可根据工程进度的安排分阶段进行。分包施工或服务方案需规定主要工

程材料、构配件、设备和主要施工机具和设施的范围。分包方的主要工程材料、构配件、设备是指影响分包工程安全性能和关键使用功能的工程材料、构配件、设备。分包方的主要施工机具和设施是指影响施工关键质量（工程结构安全、使用功能和工程合同关注的质量要求）特性的施工机具和设施。

9.3.2 施工企业对分包方的交底控制是工程项目质量管理的重要内容，需根据分包方能力选择适宜的交底控制方式。

9.3.3 安全条件是指分包方确保安全风险处于受控状态所具备的各种条件，包括：资质与安全生产许可、作业人员资格、安全生产协议、安全管理机构与专职人员配备、安全管理制度、安全资源投入、应急预案、安全生产措施、安全防护设施与设备等。

服务水平是指分包方满足总包方要求的服务质量，包括：质量管理过程的技术资料、实施证据的及时提供，配合总包方实施的验收、整改、回访、保修和用户满意度调查等。

9.3.4 施工企业对分包方履约情况的评价，可在分包施工和服务活动中或结束后进行，按照管理要求由项目部或相关部门实施。

分包管理工作的改进包括：发现并处理分包管理中的问题，重新确定、批准合格分包方，修订分包管理制度等。

9.4 分包工程质量验收

9.4.1 分包工程结束时，施工企业需按照规定的质量标准进行验收。在验收合格前，不得接收分包工程。

10 工程项目质量管理

10.1 一般规定

10.1.1 施工企业需通过建立并实施从工程项目管理策划至保修（包括变更）管理的制度，对工程项目施工的质量管理活动加以规范，有效控制工程质量和服务质量。

工程项目施工和服务质量管理中的工程材料、构配件和设备管理活动、分包管理活动应符合本规范第 8 章、第 9 章中的规定。

10.1.2 项目部的基本职能是实施项目施工管理，施工企业其他各管理层次则负有指导、监督项目部的职能，确保工程和服务质量满足要求。

施工企业需在相关制度中明确各管理层次在工程项目质量管理方面的职责和权限。施工企业对项目部质量管理的监督、检查和考核活动需符合本规范第 12 章的要求。指导、监督、检查和考核的对象包括分包工程项目的重要质量管理活动。

10.2 策　划

10.2.2 工程项目质量管理策划的内容是施工企业各项要求在工程项目的具体应用。策划结果根据规定所形成的文件是全面安排项目施工质量管理的文件，是指导施工的主要依据。施工企业需明确规定该文件编制的内容及相关职责、权限。在编制前，有关人员需充分了解工程项目质量管理的要求，包括确保外包（分包）过程受控的要求。

施工企业需策划质量控制措施，确定关键工序并明确其质量控制点及控制方法。影响工程质量的因素包括与施工质量有关的人员、施工机具、工程材料、构配件和设备、施工方法和环境因

素等。

下列影响因素可列为工序的质量控制点：

1 对施工质量有重要影响的关键质量特性、关键部位或重要影响因素；

2 工艺上有严格要求，对下道工序的活动有重要影响的关键质量特性、部位；

3 严重影响项目质量的材料的质量和性能；

4 影响下道工序质量的技术间歇时间；

5 与施工质量密切相关的技术参数；

6 容易出现质量通病的部位；

7 紧缺工程材料、构配件和工程设备或可能对生产安排有严重影响的关键项目；

8 隐蔽工程验收。

工程项目质量管理策划可根据项目的规模、复杂程度分阶段实施。策划结果所形成的文件可是一个或一组文件，可采用包括施工组织设计、质量计划在内的多种文件形式，内容需覆盖并符合本规范的要求，其繁简程度宜根据工程项目的规模和复杂程度而定。

第 4 款影响工程质量因素和相关设计、施工工艺及施工活动分析的内容除了各种可能的影响因素以外，还包括分析施工现场平面布置与安排对于质量管理的影响等。

第 13 款应对风险和机遇的专项措施是指针对工程项目增强有利影响、避免或减少不利影响、实现改进的专项措施。

第 15 款工程施工其他要求是指施工企业自身提出的发包方要求以外的质量管理要求等。

10.2.3 施工企业需对工程项目质量管理策划结果所形成的文件是否符合合同、法律法规及管理制度进行审核。质量管理策划的结果按照规定要求进行审批，包括施工企业内部审批和符合国家标准《建设工程监理规范》GB/T 50319－2013 及相关法规要求将工程项目质量管理策划文件向发包方或监理方申报。

10.2.4 施工过程中工程和服务质量的要求发生变化时，相应的质量管理要求需随之变化，工程项目质量管理策划的结果也需及时调整，必要时，还需采取措施消除不利影响，以确保工程和服务质量满足要求。

10.3 工 程 设 计

10.3.1 工程设计是指施工图设计和（或）施工详图设计，也可包括工程总承包企业的初步设计等。其中施工详图设计是施工企业针对施工图纸的细化和深化工作，属于把实体的要求转换为更为详细的要求的过程，需纳入工程设计的管理范畴。

施工图纸细化和深化工作设计涉及主体结构变更时需报原主体相关单位确认。

设计过程的质量管理具体可按国家标准《工程建设设计企业质量管理规范》GB/T 50380－2006 执行。

具有工程设计资质的施工企业，其设计的管理需符合工程设计的相关规定。工程设计的委托及监控需符合本规范第 9 章的规定。

10.3.2～10.3.5 工程设计的依据包括对设计过程的要求及法律、法规要求。

工程设计评审是指对设计能力和结果的充分性和适宜性进行评价的活动。

工程设计验证是指为确保设计输出满足输入的要求，依据所策划的安排对工程设计进行的认可活动。

工程设计确认是指为确保产品能够满足规定的使用要求或已知用途的要求，依据所策划的安排对工程设计进行的认可活动。

工程设计的评审、验证和确认需参照工程设计的相关规定和制度执行，也可采用审查、批准等方式进行。

工程设计变更是指设计单位依据建设单位要求对原设计内容进行的修改、完善和优化。设计变更需以图纸或设计变更通知单的形式发出。

工程设计的依据除了需考虑规定的设计输入要求以外，还需考虑由工程和服务性质决定的、失效的潜在后果。

工程设计策划除了需规定设计全过程的质量管理要求，还应考虑发包方和用户在工程设计活动中可能的参与需求等。

根据专业特点和所承接项目的规模、复杂程度，施工企业的工程设计活动及其管理可适当增减或合并进行。

10.4 施 工 准 备

10.4.1 施工企业需对设计文件的接收、审核及设计交底、图纸会审程序、方法加以规定。有关人员应掌握工程特点、设计意图、相关的工程技术和质量要求，并可提出设计修改和优化意见。施工图纸等设计文件的接收、审核结果均应记录。设计交底、图纸会审纪要需经参加各方共同签认。

施工企业需按照质量管理策划的结果，如施工组织设计等文件要求进行施工准备工作，配备各种项目需要的各种资源，包括按照本规范第7章～第9章的要求选择供应方、分包方，组织施工机具与设施、工程材料、构配件、设备和分包方人员进场。

10.4.2 施工准备阶段报验的内容包括：工程项目质量管理策划的结果，项目质量管理组织机构、管理人员和关键工序人员及特种作业人员，测量成果、进场的材料设备、分包方等。报验的内容、职责需明确并符合报验规定。

施工企业需对所具备的开工条件与分包方或监理方共同进行确认，工程开工需按照规定获得主管部门的许可。开工条件的内容及开工申请程序需符合国家及项目所在地的相关规定。

10.4.3 交底包括技术交底及其他相关要求的交底，需关注质量管理与其他项目管理的集成与兼容，以满足工程管理的整体需要。

施工企业在施工前，需通过交底确保被交底人了解本岗位的施工内容及相关要求。

交底可分层次、分阶段进行，交底的层次、阶段及形式需根

据工程的规模和施工的复杂、难易程度及施工人员的素质确定。在单位工程、分部工程、分项工程、检验批施工前，需按照规定进行技术交底。

交底的方式可根据需要采用口头、书面及培训等形式。

交底的依据需包括施工组织设计、专项施工方案、施工图纸、施工工艺、技术规范及质量标准等。

交底的内容一般需包括质量要求和目标、施工部位、工艺流程及标准、验收标准、使用的材料、施工机具、环境要求、进度规定及操作要点。

对于常规的施工作业，交底的形式和内容可适当简化。

10.5 过程控制

10.5.1 第1款对施工过程实施样板引路，样板需经验收合格。

第2款调配合格的操作人员包括持证上岗要求、特种作业要求及其他对施工质量有影响的人员资格要求。

第4款对施工过程的检查包括对工序的检查、技术复核、施工过程参数的监测和必要的统计分析活动等。

第5款对施工作业环境进行控制包括安全文明施工、绿色施工措施、季节性施工措施、现场试验环境的控制措施、不同专业交叉作业的环境控制措施以及按照规定采取的其他相关措施。

第7款对成品、半成品采取保护措施是指实施施工和服务过程成品、半成品的系统性防护工作，可包括标识、处置、污染控制、包装、储存、传输或运输以及保护。范围需包括供施工企业使用或构成工程产品一部分的发包方财产，这些财产不仅包括发包方提供的文件资料、工程材料、构配件和设备，还包括施工企业作为分包单位时，发包方提供的未完工程；施工企业作为总包单位时，发包方直接分包的专业工程；施工企业已经施工完成的工程实体。这些防护活动应贯穿于施工的全过程直至工程移交为止。

第11款采取措施防止人为错误是指针对施工现场更多依赖

人的过程需特别关注是否有防错措施，例如提醒、报警装置等。

10.5.2 本条款关注的施工过程是特殊工序，即施工过程的结果不能通过其后的检验试验加以验证（或不能经济地进行验证）的过程。特殊工序确认的关键是确保风险预防和风险控制。

10.5.3 在工程移交过程需进行必要的防护活动，包括标识、处置、污染控制及专项保护等。

10.5.4 重要过程是指对工程结构安全与使用功能产生重要影响的施工过程，包括关键工序、特殊工序及其检验试验、采购过程等，重要过程一般可在质量管理策划结果中规定。

施工企业需通过任务单、施工日志、施工记录、隐蔽工程记录、各种检验试验记录等表明施工工序所处的阶段或检查、验收的情况，确保施工工序按照策划的顺序实现。

10.5.5 本条的供方包括供应商、分包商等。

工程项目需要的发包方或供方的财产包括工具、设施、发包方的场所、知识产权（图纸、资料等）、个人信息、工程材料、构配件和设备等。具体内容和范围一般可在合同或其他文件中规定。

施工企业在控制和使用发包方或供方的财产时，需进行如下妥善管理：

1 对发包方和供方的财产，施工企业需予以识别、验证、保护和维护；

2 若发包方或供方的财产发生丢失、损失或发现不适用情况，施工企业需向发包方或供方报告，并保留相关形成文件的信息。

有关构成工程一部分的由发包方提供的工程材料、构配件和设备管理参见本规范第8.3.3条。

10.5.6 相关信息的传递、接收和处理的方式需按照规定结合项目的规模、特点和专业类别确定。

10.5.7 施工日记的内容应包括气象情况、施工内容、施工部位、使用材料、施工班组、取样及检验和试验、质量验收、质量

问题及处理等情况。

记录需填写及时、完整、准确，字迹清晰、内容真实，按照规定编目并保存。记录的内容和记录人员应能够追溯。

质量管理相关文件包括来自外部的与质量管理有关的文件。

10.6 变更控制

10.6.2 施工企业需按照管理部门和项目部等层次规定施工变更的管理职责，并明确施工变更管理所需的授权和实施程序。

由于设计变更导致的施工变更分为合同内与合同外变更两类。合同内变更执行合同条款的有关要求，合同外变更需与发包方、监理、勘察、设计，必要时与政府主管部门沟通后确定。

10.6.3 实施变更控制程序是动态控制施工变更的重要环节，施工企业需关注施工变更内容、变更措施的相关影响因素及其应对风险和机遇措施的实施效果，以预防施工变更导致的各种可能风险。

10.7 交付与服务

10.7.2 施工企业的保修活动需依据有关法规、合同、保修书和相关标准进行，并符合相关规定。

合同约定的服务项目指项目试生产或运行中的配合服务、培训等。

提供必要的产品使用说明是指建设工程产品包括设备设施等在使用中的注意事项和相关说明。

非保修范围内的维修是指工程合同规定保修范围以外的工程修复内容，一般属于有偿服务。

工程合同约定的其他服务包括工程实施过程和竣工交付后的其他服务内容。

10.7.3 对服务的需求信息应做出响应是指在第一时间评估服务需求、反馈并实施相关服务措施。

对服务质量需按照本规范本章及第 12 章的相关要求进行控

制、检查和验收。

10.7.4 施工企业需收集的信息包括使用过程中发现的施工质量问题、发包方对工程项目施工质量、保修服务的满意程度及建议，并分析和评审发包方的满意程度及相关感受。

施工企业收集、分析和评审发包方满意度的方法有发包方调查、发包方对工程和服务质量的反馈、企业市场占有率、相关奖励和处罚、担保索赔、服务报告等。

服务过程及相关信息收集可能会涉及工程的用户，施工企业需根据合同及企业质量方针要求实施相关质量管理或服务能力的改进活动。

11 工程质量检查与验收

11.1 一 般 规 定

11.1.1 施工企业需通过质量检查与验收活动，确保工程质量符合规定。

检测（含计量）设备属于具有测量功能的施工设备与设施。检测设备配备应考虑数量和质量等方面的需求。工程材料、构配件和设备的验收活动需符合本规范第8章的规定。

施工企业对分包工程的质量检查与验收需符合本规范本章和第9章的规定。

11.1.2 工程质量检查的依据有工程质量验收标准、设计图纸及施工说明书等设计文件、合同及施工企业内部标准等。

质量检查活动策划是工程项目质量管理策划的重要内容之一，可单独形成文件，经批准后，作为工程项目施工质量检查活动的指导文件。

质量检查策划的详细内容一般需包括检查项目及检查部位、检查人员、检查方法、抽样方案、检查依据、判定标准、检查程序、应填写的质量记录和签发的检查报告等。

11.2 检　　查

11.2.1 质量检查可采取自检、互检、交接检为特点的“三检制”方式实施，同时保证质量专检的效力，从而形成稳定可靠的质量检查机制。

11.2.2 施工企业的工程质量检查是对项目部工程质量检查及工程质量结果的验证和监控。对项目部的监控方式需根据施工企业的规模、专业特点、管理模式及项目的分布情况确定。

施工企业需根据工程项目的特点有计划地对工程质量实施检

查或巡查，并对项目部的质量检查活动进行指导和监督。

11.3 验　　收

11.3.2 施工企业对验收发现的问题，需整改到位，并及时申请复验。在复验合格后，按照竣工验收备案制度规定向监理方提交竣工验收报告。必要时，施工企业的工程项目质量管理部门需按照规定对完工项目进行全面的工程质量检查。

建筑工程施工质量验收应执行国家标准《建筑工程施工质量验收统一标准》GB 50300－2013。建筑工程验收前，施工企业需配合监理实施工程预验收，合格后报请建设单位进行工程验收。

11.3.3 施工企业需在工程质量检查与验收策划中明确工程资料管理的相关要求，包括：资料的内容、形式及收集、整理、传递的职责和方法。

工程资料包括：

1 向发包方移交的竣工资料；

2 送交施工企业档案管理部门归档的竣工技术资料；

3 施工企业管理制度所规定的记录。

资料移交时，移交内容应得到确认，移交记录应予以保存。

11.4 检测设备管理

11.4.1 工程质量的检测要求涉及检测设备的准确度、稳定性、量程、分辨率等。检测设备包括计量、测量和检验试验设备。

检测设备验收包括两方面：一是验证购进测量设备的合格证明及应配带的专用工具、附件；二是对采购的监测设备性能和外观的确认。

11.4.2 施工企业用于施工质量检验、检测的器具、设备均需按照规定进行管理，包括施工企业自购、租赁或借用的器具和设备。

检测设备的供应方需具有政府计量行政部门颁布的制造计量

器具许可证，其生产或销售的设备需带有 CMC 标记。

检测设备管理包括设备的搬运、保存要求和设备的停用、限用、封存、遗失、报废等。

需确认的计算机软件包括检测使用的软件、检测设备使用和用于计量的软件。当软件修改、升级或检测设备、对象、条件、要求等发生变化时，需对软件进行再确认。

必要时，施工企业的检测设备管理需包括对分包方检测设备的控制。

11.5 质量问题与事故处理

11.5.1 工程质量问题是指工程质量不符合规定要求，包括质量缺陷、质量不合格和质量事故等。事故是质量问题的特殊情况，一般负面影响和后果比较严重。

施工企业可将质量问题分类管理，并规定相应的职责权限。分类准则可以包括处置的难易程度、质量问题对下道工序的影响程度、处置对工期或费用的影响程度、处置对工程安全性或使用性能影响程度等。

需分类、分级上报的质量问题包括在工程施工、检查、验收和使用过程中发现的各类施工质量问题。

对因施工质量原因而导致的质量事故，施工企业需主动配合相关方调查。

工程交工后出现的质量问题的处理需符合本条的要求。

11.5.2 对于工程质量未满足规定要求，但可满足使用要求而出现的让步，接收需不影响工程结构安全与使用功能。

12 质量管理检查、分析、评价与改进

12.1 一 般 规 定

12.1.1 质量管理的检查、分析、评价与改进是施工企业对自身质量管理活动的监督测量。

质量管理活动的检查是确定质量管理活动是否按照施工企业质量管理制度实施、能否达到质量目标的重要手段。

12.1.2 实施检查、分析、评价和改进的人员需要具备相应的资格和能力，施工企业需规定相关人员资质和能力的考核办法。

12.1.3 鼓励和提倡施工企业采用现代信息技术和手段实施质量管理。施工企业需规定采用质量信息技术和手段的时机与方法，与企业质量管理体系和相关信息系统相一致，现代信息技术和手段包括全球定位系统（GPS）、建筑信息模型（BIM）、移动通信、物联网、大数据、云计算等。

12.2 检　　查

12.2.1 施工企业策划对各管理层次的检查方式时，需以能识别质量管理活动的符合性、有效性为原则，可采取汇报、总结、报表、评审、对质量活动记录的检查、发包方及用户的意见调查等方式。

12.2.5 年度审核和例行检查可集中进行，也可根据所属机构、部门、项目部的分布情况，按照策划的结果分阶段进行。

年度审核和例行检查需覆盖质量管理体系并按照如下流程实施：

1 制定审核或检查计划、确定人员；

2 向接受审核或检查的区域发放计划，并可根据其工作安排适当调整时间；

3 进行文件准备；

4 实施审核或检查；

5 根据审核或检查结果对质量管理进行全面评价；

6 实施质量管理改进。

其中需选择可确保审核和检查活动客观公正的人员实施审核和检查。

审核、检查人员的专业资格、工作经历需符合相关要求，并经培训合格。

12.3 分　　析

12.3.1 质量管理分析是质量管理评价和改进的重要依据。质量管理分析程序有效实施的条件是所有质量管理部门和岗位都明确需收集的信息、分析的责任、分析的方法和确定质量管理分析结果的要求。当需要对变更信息进行处理后再进行质量管理分析时，也需明确变更处理的规定。

质量管理信息是质量管理检查、分析、评价、改进的基础条件。施工企业需明确质量管理信息的范围、来源、传递方式及其载体，确定质量管理信息的管理方法，规定施工企业各层次部门和岗位的职责和权限。

12.3.2 质量管理信息收集的途径可包括：

1 各种形式的工作检查（包括外部的检查、审核等）；

2 各项工作报告及工作建议；

3 业绩考核结果；

4 各类专项报表；

5 相关方的意见；

6 各种媒体的报道等。

合作方是指与施工企业合作的相关方，如联合体中的合作者等。

12.3.3 第2款工程设计、工程施工和服务质量满足要求的程度需包括以下几点：

1　施工和服务质量目标的实现情况；

2　关键工序和特殊工序的控制情况；

3　工程项目质量管理策划结果中各项内容的完成情况；

4　工程项目质量管理策划及实施结果的评价结论；

5　存在的问题及分析和改进意见。

施工企业需重点对工程相关方满意度及相关感受的信息进行分析，关注施工准备、施工过程、竣工及保修等不同阶段，发包方或监理方、用户、主管部门等的满意程度，以便有针对性地识别改进方向。信息的分析可采用口头或书面的方式进行，内容包括以下几点：

1　分析对发包方或监理方进行走访、问卷调查的结果；

2　分析发包方或监理方的反馈意见；

3　分析政府、媒体、市场、用户组织或其他相关单位的评价。

12.4　评　　价

12.4.1　质量管理评价是按计划要求对质量管理及体系进行的全面评估，以便寻求并实施质量管理改进。

施工企业结合月度、半年度、年度等工作总结活动，进行质量管理评价是一种行之有效的工作方式。

12.4.2　质量管理评价内容需满足施工企业质量管理改进的要求，施工企业需通过评价确保质量管理改进需求得到有效识别。

12.5　改　　进

12.5.1　施工企业需要规定应用质量管理改进方法的应用范围、时机和步骤。范围是指应用的领域和内容，时机是指应用的时间安排和条件，步骤是指应用的顺序和流程。其中效益是指经济效益和社会效益。

12.5.2　纠正措施是指为消除已发现的不合格或其他不期望情况的原因所采取的措施。

改进措施包括纠正措施、应对风险和机遇的措施。制定改进措施的原则是治本为主、标本兼治，目的是防止质量问题的再发生或发生。

12.5.3 “以确保相关措施的充分性”的“相关措施”包括预防可能风险的措施和必要时采取措施消除不利影响等。

12.5.4 质量管理创新是指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、活动或方法。质量管理创新是实施质量管理改进和价值创造的重要途径。

施工企业最高管理者宜对质量管理创新做出安排，各管理层次、各职能部门需在有关活动计划中明确拟要采取的创新措施。项目部宜在工程项目质量管理策划中明确相应的创新措施。

施工企业宜对创新的效果进行评估，确保在合理的成本、风险条件下实施创新活动。

卓越绩效模式是提升企业质量管理水平的重要途径。施工企业可应用卓越绩效模式实施质量管理改进和创新，以全面提升企业质量管理的竞争力。

12.5.5 质量管理改进活动的记录是施工企业实施持续改进或创新的重要信息，需作为质量管理基础信息予以保存。