**项目部质量管理制度**

**1 项目部质量管理体系**

**1.1 质量管理方针**

精准策划、精心组织、精致施工、精诚服务、全面管控、持续提升

质量是企业的生命，我们用精准、精心、精致、精诚的精神，创建企业品牌，为社会建造一流的精品工程，向顾客提供一流的服务；科学、系统、全面的管理，持续改进企业绩效目标管理。

**1.2 质量管理体系标准**

施工总承包工程将执行ISO9000标准，按照公司质量管理体系标准建立项目的质量管理体系，实现工程项目质量管理的标准化、规范化、程序化和制度化，保证各项工作开展有计划、有依据、有标准、有措施、有检查、有分析和有改进。

公司质量管理体系文件包括：质量、环境、职业健康综合管理手册、企业质量管理体系程序文件、施工技术作业指导书、质量标准化管理手册等。

**1.3 质量管理方法**

工程施工中运用全面质量管理的方法，重点对5M1E（人、机、料、法、环、测）进行质量预控管理，运用PDCA（即计划－行动－检查－改进）质量循环管理方法，以“管理预控、过程监控、目标总控、成品终控”为原则，建立一个横到边、纵到底的质量控制网络，对工程质量进行全方位、全过程管理和监控，确保各工序施工质量，以过程精品创精品工程，达到创建省优质工程的质量目标，实现对业主的承诺。

**1.4 质量保证体系**

该项目的各项质量管理活动将按照公司的质量体系要求，由本项目经理部组织。

1）根据现场质量体系的结构要素和项目施工管理的需要，建立项目经理领导的项目组织机构，明确各岗位的质量职责并确保认真履行各自的质量职责

2）根据本工程的质量目标，成立创优领导小组，创优领导小组由项目经理担任组长，项目副经理、质量经理及项目总工担任副组长，组员由现场专业工程师及各分包单位负责人组成。

3）设立质量目标奖励资金。我公司将从应得的工程利润中拿出部分资金作为质量目标奖，并与各施工班组及专业分包商签定目标责任状，严格奖罚兑现条件。

4）项目经理部根据公司质量手册及程序文件编制本项目的项目策划及施工组织设计，并以此指导工程全部施工活动。

5）按照项目策划及施工组织设计的要求，由项目经理部组织本项目的质量体系运行，认真填写质量体系运行记录及各种施工控制记录。

6）公司按照年度质量体系内部审核计划，按ISO9002标准要求，定期组织对该项目的质量体系审核，重点审核管理职责、项目策划、施工组织设计、文件控制、分供方的选择、物资验证及检验和试验、产品标识、计量管理、不合格品的控制、机械设备管理、过程控制、现场管理、质量记录等方面，一旦发现问题，及时发出不合格品整改通知，并采取纠正预防措施确保质量体系正常运行，确保工程施工始终处于控制状态，确保工程质量达到预期管理目标。

7）工程竣工后，建立保修及服务小组，小组成员由项目经理部骨干成员组成，负责保证本工程在竣工交付24个月内的正常运转，并免费进行保修和各种技术支持服务。这既是我公司质量体系的要求，也是实现本工程质量目标的重要条件之一。

质量管理组织机构如下图所示：

项目经理

项目总工程师

质量管理部

质量总监

技术部

施工管理部

安全管理部

总承包协调部

合约商务部

物质设备部

财务部

综合办公室

项目副经理（生产）

项目副经理（商务）

总承包自行施工工程

指定分包工程

独立工程

**2 工程质量管理目标及分解**

**2.1 质量目标**

我公司承诺：本工程质量等级为一次性验收合格，并确保江苏省优质工程“扬子杯”。

**2.2 “扬子杯”工程分项目标**

为保证本工程顺利达到质量目标，特制定各分项目标如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 初评检查项目 | 评价等级 |
| 工程资料 | 归档整齐，整理装订符合要求，试验收检测资料全部优良 |
| 主体结构工程 | 优良 |
| 安装工程 | 优良 |
| 装饰工程 | 优良 |
| 新技术应用 | 优良 |

**2.3 质量管理目标分解**

本工程的各分部分项工程质量目标见下表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 分部工程 | 主要分项（子分部）工程 | 检验批合格点率 | 分部工程质量 |
| 地基与基础工程 | 地下室结构 | 检测合格率〉95% | 一次性验收合格 |
| 主体结构工程 | 观感评价 | 优 | 一次性验收合格 |
| 主控项目 | 全部合格 |
| 一般项目 | 〉95% |
| 装饰工程 | 观感评价 | 优 | 一次性验收合格 |
| 主控项目 | 全部合格 |
| 一般项目 | 〉98% |
| 屋面工程 | 观感评价 | 优 | 一次性验收合格 |
| 主控项目 | 全部合格，无渗漏 |
| 一般项目 | 〉98% |
| 安装工程  （给排水、电气、通风、智能化、电梯等分部） | 观感评价 | 优 | 一次性验收合格 |
| 主控项目 | 全部合格 |
| 一般项目 | 〉95% |
| 室外总体  （道路场地、环境、绿化等） | 观感评价 | 优 | 一次性验收合格 |
| 主控项目 | 全部合格 |
| 一般项目 | 〉95% |
| 108技术资料 | 齐全完整 | | |
|  |  | | |

**3 质量管理职责与主要管理制度**

**3.1 项目经理部质量管理职责**

1）在公司质量方针的指导下，依据ISO9000标准，按照公司质量、环境、职业健康安全管理体系手册要求建立完善质量体系，认真执行公司质量管理手册和综合管理体系程序文件。

2）根据现场质量体系的结构要素和项目施工管理的需要，建立项目经理领导的项目组织机构，明确各岗位的质量职责并确保认真履行各自的质量职责。

3）根据本工程的质量目标，成立创建省优质工程领导小组，创优领导小组由项目经理担任组长，项目副经理、质量经理及项目技术负责人担任副组长，组员由现场专业工程师及各分包单位负责人组成。

4）设立质量目标奖励资金。我公司将从应得的工程利润中拿出部分资金作为质量目标奖，并与各施工班组及专业分包商签定目标责任状，严格奖罚兑现条件。

5）项目经理部根据公司质量手册及程序文件编制本项目的项目策划及施工组织设计，并以此指导工程全部施工活动。

6）按照项目策划及施工组织设计的要求，由项目经理部组织本项目的质量体系运行，认真填写质量体系运行记录及各种施工控制记录。

7）配合公司定期组织对该项目的质量体系审核，重点审核管理职责、项目策划、施工组织设计、文件控制、分供方的选择、物资验证及检验和试验、产品标识、计量管理、不合格品的控制、机械设备管理、过程控制、现场管理、质量记录等方面，一旦发现问题，及时发出不合格品整改通知，并采取纠正预防措施确保质量体系正常运行，确保工程施工始终处于控制状态，确保工程质量达到预期管理目标。

8）工程竣工后，建立保修及服务小组，小组成员由项目经理部骨干成员组成，负责保证本工程在竣工交付两年内的正常运转，并免费进行保修和各种技术支持服务。这既是我公司质量体系的要求，也是实现本工程质量目标的重要条件之一。

**3.2 项目部主要质量管理人员职责**

**3.2.1 项目经理工程质量职责**

项目经理是项目工程质量的第一责任人，对项目部的工程质量管理工作及项目的工程实体质量负直接领导责任。其质量管理职责是：

1. 保证国家、行业、地方的法律、法规、技术标准，以及企业的工程质量规章制度在项目的实施中得到贯彻落实；
2. 建立项目部的质量管理体系并保持其有效运行；
3. 主持项目的质量专题会议；
4. 及时向上级报告工程质量事故，配合有关部门进行事故调查和处理。

**3.2.2 项目分管副经理（质量总监）质量职责**

项目分管副经理（质量总监）协助项目经理开展质量管理工作，对项目的工程质量负直接管理责任。其质量管理职责是：

1. 严格执行有关工程质量的各项法律法规、技术标准、规范及规章制度；
2. 保证项目质量责任体系、质量监督体系的运行；
3. 组织制定项目部的质量管理制度；
4. 根据项目的质量目标，组织编制项目质量策划；
5. 研究解决质量缺陷或质量通病；
6. 组织工程各阶段的内部验收工作、外部验收；
7. 组织对项目部人员的质量教育，提高项目部全员的质量意识；
8. 组织项目的质量专题会议；
9. 及时向项目经理报告质量事故，负责工程质量事故的调查，并提出处理意见。

**3.2.3 项目技术负责人质量职责**

项目技术负责人在项目经理和企业技术负责人的领导下，对项目的工程质量负技术责任。

1. 严格执行国家工程质量技术标准、规范的各项规定；
2. 组织编制施工组织设计、专项施工技术方案、技术交底等；
3. 向项目部有关技术、施工、质量管理人员进行施工组织设计、施工方案交底；
4. 监督施工组织设计、施工方案、技术措施的落实情况；
5. 负责项目计量、试验、检测设备的可靠性；
6. 组织施工试验、检测工作；
7. 负责项目施工资料的完整、准确性；
8. 参加项目质量验收工作；
9. 参与质量事故调查，分析技术原因，制定事故处理的技术方案及防范措施；
10. 负责工程测量工作。

**3.2.4 项目生产经理质量职责**

1. 组织项目施工生产，平衡项目生产所需资源，对资源的配备，采购与供应进行管理并督促、检查工作的实施，协调解决生产过程中影响工程质量、进度实际问题。
2. 参与管理体系文件的编制、识别工程质量控制重点难点、施工生产中的管理重点难点，针对这些重点难点制定相对应的控制措施、监测控制点和控制监测方法，实施过程动态监控管理，确保产品形成过程质量始终处在受控状态中。
3. 合理安排、调配人、材、机和工序交叉作业，确保施工生产的合理性、连续性、有效性，实现工期、质量目标。
4. 负责工序产品形成过程质量的监控管理，严格执行“三检制”，做好特殊工序的监控管理，负责对不合格品的整改工作，不允许不合格工序进入下到工序，确保工程质量。
5. 与业主、监理的建立良好交流与沟通、协作关系；参与工程隐蔽验收、分部分项工程质量验评。
6. 负责工序产品和竣工产品交付前的成品防护、保护工作，减少因保护不当造成的返工、返修损失。
7. 参与项目和业主、监理主持的质量例会，落实会议相关内容和要求，满足工程质量要求。

**3.2.5 项目专职质量工程师质量职责**

质量工程师对工程的实体质量负监督与确认的责任。其职责是：

1. 熟悉施工图设计文件，熟悉相关质量验收标准；
2. 参加对施工作业班组的技术交底，了解工艺、工序质量要求；
3. 依据对班组的技术交底对施工作业面进行质量巡查或旁站监督；
4. 协助专业工程师实施对工序质量的过程控制；
5. 组织检验批内部质量验收和质量等级评定；
6. 会同建设方、监理方共同对每一检验批进行外部质量验收；
7. 发现工程质量存在隐患或经检查质量不合格时，应立即要求停止施工，并立即向项目部分管领导报告；
8. 参与项目质量事故的调查和处理；
9. 编制质量验收资料；
10. 编制质量监督工作日志。

**3.2.6 项目专业工程师（工长）质量职责**

工长是工程实体质量的直接责任人，其质量管理职责是：

* 1. 严格按施工图设计文件及施工方案组织施工；
  2. 编制对施工作业班组的技术交底并组织交底；
  3. 按技术交底文件的要求与规定，实时监控作业人员的工序操作质量；
  4. 监督工序、班组交接检验；
  5. 组织对不合格品的安排返工；
  6. 核实所用材料、设备质量；
  7. 参与组织施工试验、检测工作；
  8. 编制施工日志；
  9. 编制本专业的施工资料，并保证施工资料的同步性。
  10. 参与资料施工调查。

**3.2.7 项目检验试验人员质量职责**

1. 负责现场、原材料、构件检验试验工作，对检验试验结果负直接责任；
2. 负责对取样试件的保护、留置工作；
3. 认真执行检验试验操作规程，迅速反馈检验试验结果；
4. 对不合格的检验结果和错误的检验报告要分析原因，并立即向质量负责人反馈；重大问题要及时向质量总监或项目经理报告。

**3.2.8 项目测量员质量职责**

* 1. 认真执行测量规范、测量操作规程、换手复核、检算制度以及测量成果审核和应用程序，对测量成果质量负直接责任；
  2. 按项目测量控制方案完成交接桩复测、控制测量、施工放样沉降观测、线性控制测量和竣工复测；
  3. 接受技术人员技术指导和测量资料审查，测量记录、计算成果和图表记录清楚，签署完善，配合技术负责人做好对施工队和工班的测量成果交底，完善交底资料签认手续；
  4. 认真保管测量资料，做好测量资料的收集、分类和归档工作。

**3.2.9 项目材料员质量职责**

1. 负责收集质保证明材料，并负责归档保存；
2. 负责进场材料的数量和外观验收；
3. 通过点验单、发料单、物资明细帐、标识牌等实现产品的可追溯性要求；
4. 应做好以下的记录：
5. 标识牌；
6. 顾客提供产品、丢失、损坏或不适用情况记录表；
7. 进场材料通知单；
8. 月/季需用材料采购计划表；
9. 年度需用物资申请计划表；
10. 进货、检验记录表；
11. 点验单；
12. 发料单；
13. 物资明细帐。

**3.2.10 项目资料员质量职责**

1. 负责收集、编目、登记、发放、回收技术标准及施工质量验收规范等技术法规性文件。
2. 负责图纸、设计变更和工程洽商的接收、发放和归档；
3. 负责工程竣工技术资料的收集、汇总、审查、整理和归档。

**3.3 项目部主要质量管理制度**

**3.3.1 工程项目质量总承包负责制度**

总承包单位对单位工程的全部分部分项工程质量向建设单位负责。按有关规定进行工程分包的，总包单位对分包工程进行全面质量控制，分包单位对分包工程进行全面质量控制，分包单位应对其分包工程施工质量向总包单位负责。单位工程严禁层层转包。因总包单位对分包工程不履行管理职责，以包代管，造成工程质量不合格或出现质量事故的，除要追究直接责任者外，还要严厉追究总包单位的责任。

**3.3.2 技术交底制度**

施工企业应坚持以技术进步来保证施工质量的原则。技术部门应编制有针对性的施工组织设计，积极采用新工艺、新技术；针对特殊工序要编制有针对性的作业指导书。每个工种、每道工序施工前要组织进行各级技术交底，包括项目工程师对工长的技术交底、工长对班组长的技术交底、班组长对作业班组的技术交底。各级交底以口头进行，并有文字记录。因技术措施不当或交底不清而造成质量事故的，要追究有关部门和人员的责任。

**3.3.3 材料进场检验制度**

施工企业应建立合格材料供应商的档案，并从列入档案的供应商中采购材料。施工企业对其采购的建筑材料、构配件和设备的质量承担相应的责任，材料进场必须进行材质复核检验，不合格的不得使用在工程上，因使用不合格材料而造成质量事故的要追究材料采购部门的责任。

**3.3.4 样板引路制度**

为了推行质量管理标准化，做到一遍成活，一次成优，降低质量成本，要求每个分项工程或工种（特别是量大面广的分项工程）都要在开始大面积操作前做出示范样板，统一方案，统一操作要求，统一标准。

1）工程样板包括：原材料样板、加工样板、工序样板、装修样板间等。

2）材料、设备必须按甲方和监理确认的样品外观验收，并保证满足设计及规范的检测要求。

3）现场成品、半成品加工前，必须先做样板，根据样板质量标准进行后续批量的验收。

4）样板在通过甲方、监理、（设计）和项目组成的验收组的验收后才能作为大面积施工的标准。

5）各工序施工质量不得低于样板标准。

6）各施工班组进场前都必须按照样板标准开展培训交底教育，提高工人的质量意识和明确应达到的质量标准。

7）在装修工程开始前，要先做出样板间，样板间应达到竣工交验的标准。确定各专业交叉施工时应注意的事项，为装修工程的顺利展开打好基础。

8）不允许采用不符合样板标准的施工方法，违规操作将按章处罚。

**3.3.5 施工挂牌制度**

为提高工程质量，明确施工质量责任，作到责任到人，细化工序，加强质量安全意识，特制定此制度，具体要求如下：

1）挂牌的工序

影响工程质量的主要工序：防水施工、钢筋工程、模板工程、混凝土工程、砌筑工程、抹灰、钢结构、装饰工程、材料堆场等在施工过程中都必须实行挂牌制度。

2）挂牌的内容

（1） 注明管理者：使总包在检查过程中可以直接找到施工作业面的责任人，作到责任明确。

（2） 操作者：施工操作挂牌上必须注明具体工人的名字。

（3） 内容：施工现场挂牌的内容必须注明操作面的施工技术质量要求；例如：钢筋工程，要注明钢筋的连接方式、搭接的长度，质量检验评定标准等。混凝土工程要注明限制浇注高度，不同部位的混凝土标号。模板工程要注明轴线允许偏差，模板的垂直度，平整度等。重要的工序要画上图形，作到图文并茂，清晰明了。

（4） 挂牌上还要详细注明安全、文明施工、工完场清和环保要求（包括避免遗洒、避免扬尘等等）。

（5） 施工机具和材料堆场也要实行挂牌制度：注明机具负责人，堆场负责人，规格，数量，进场时间等。

3）挂牌的摆放：挂牌必须及时制作，以达到指导施工的作用；摆放 位置：挂牌必须摆放在工人操作面上，位置要显眼，醒目。

4）挂牌制作、监管：施工挂牌由施工作业队伍负责人填写，由总包 质检员检查监督。

5）对于未认真制作、执行挂牌内容的，并造成工程质量事故的单位 个人要追究有关人员的责任。

**3.3.6 工程质量检查制度**

为了保证工程质量，加强施工工序的过程控制和全员质量意识，确保本工程质量目标的顺利实现，特制定本制度。

1） 严格执行自检、互检、交接检等”三检制”，并作好书面记录以备查。对于不合格的上道工序，而又未被发现时，负责下道施工的责任工长和操作工人负同等的质量责任。

2）项目实行内部报验制度，即每道工序施工完毕并自检合格后，由相应责任工长填写内部质量报验单和正式的自检资料，报送项目专职质检员，项目专职质检员核实属实后，填写正式报验单送监理验收。

3） 作业队伍施工期间，责任工长应跟班作业，不间断地进行巡视检查和监督，严禁以任何理由或借口脱岗、混岗或睡觉。

4）本项目质量分现场工程实物质量和室内资料填报整理两部分，各工长及测量员，在完成工作的同时要完成资料填报工作，并且资料与工程要同步。

5）加强原材料和半成品的检查和验收工作，原材料和外购半成品进场时，应经过项目材料员、质检员、试验员等人进行联合检查。经检查不合格的原材料、半成品应立即退回或返工。

6）对于没有提供产品合格证（或质检报告）的原材料，试验员应拒绝进行抽样复检。经过复检的材料试验报告，试验员应及时地报验给质检及相关部门，使其知道该材料能否使用，把好材料质量关。

7） 项目专职质检员要努力做好工程质量监督工作，做好现场施工监督，抽样检查等各项工作，并建立良好的工作关系。

8） 质检员发现问题时，应及时向责任工长提出口头或书面整改意见，责任工长接到整改意见后，应立即组织作业班组在规定实现内进行质量整改，对执行整改意见不利的责任工长、质检员有权提出公开批评、罚款等处理意见。

9）为了节约劳动力和原材料等生产资源，每道工序实行一次成活制度，既只要已做出的东西或已做过的工作，就必须是质量合格的，就必须能接受责任工长、质检员、监理等人的监督检查。

10）项目上对出现的一般质量问题，可以对相关的责任管理人员处以100元以内的罚款，对施工班组处以1000元以内的罚款；对出现的一般质量事故，可以相关的责任管理人员处以200元以内的罚款，对施工班组处以2000元以内的罚款；对于其它更严重的质量问题，项目应从重处罚相关责任人，施工作业队伍，并报公司处理。

11）本制度不完善之处，望项目管理人员提出补充意见，并请严格遵照执行。

**3.3.7 “三检制”管理制度**

1）自检

（1）班组施工人员在施工过程中，必须严格按照相关施工规范标准进行自检，经班组长验收达到要求后，方准继续进行施工。

（2）班组长对所施工的分项工程，必须按《现场质量管理制度》中所列的检查内容，在施工过程中逐项检查每个成员的操作质量，并认真填写自检记录。经自检合格后方可请工长组织验收。

（3）主管工长除督促班组认真自检，填写自检记录，为班组创造自检条件外，还必须对操作质量进行中间检查在班组自检合格而且有自检记录的基础上，逐步进行检查，经检查合格后，方可提请质检员进行质量核验。

（4）未经质检员核验的分项工程，或检验不符合要求时，主管工长及施工班组不得进入下步工序，否则将按项目《质量处罚规定》进行处罚。

2）互检

（1）在施工过程中，施工人员完成自检后，班组成员还要互相团结，互相合作，本着共同提高，共同进步，提高质量的目的，互相交换检查对方的操作质量。

（2）在施工过程中，熟练工人要经常检查个别新手的施工质量，以保证班组内有一个统一的质量标准。

3）交接检

（1）工种交接检，上道工序完成后下道工序插入前，质检员组织交换双方工长。班组长进行交接检查，由交方工长填写“工种交接表”经双方认真检查并签字后，方准进入下道工序施工。未经交接检或虽经交接检但未过到要求得分项工程接方可拒绝插入施工。

（2）商品混凝土的交接检

商品混凝土由试验确定配合比，检查塌落度对达不到要求的混凝土不得使用。

（3）成品保护交接检

钢筋绑扎完成后，若不向混凝土办理成品保护交接手续，如果发生成品损坏、污染，由混凝土班自行承担。

（4）凡不进行工种交接而自行施工的，由做最后一道工序的工长及班组长承担本道工序，上道工序的一切质量责任。

**3.3.8 质量否决制度**

对不合格分项、分部和单位工程必须进行返工。不合格分项工程流入下道工序，要追究班组长的责任，不合格分部工程流入下道工序要追究工长和项目经理的责任，不合格工程流入社会要追究公司经理和项目经理的责任，有关责任人员要针对出现不合格品的原因采取必要的纠正和预防措施。

**3.3.9 成品保护制度**

为了避免交叉作业中造成成品破坏，杜绝不必要的损失，特制订本制度。

1） 项目部对进场原材料、半成品、中间产品、施工过程已完工序、分项工程、分部工程及单位工程，即从工程开工到工程竣工交付的全过程进行成品保护管理。

2） 项目部生产经理是成品保护第一责任人，工程管理部门为责任部门，各作业面工程师是成品保护区域负责人，项目部质量工程师对成品保护实施监督检查。

3） 项目部工程管理部门下达施工计划时，同步下达成品保护计划和措施，各作业面工程师进行技术交底时，向班组或作业人员提出成品保护要求，并在施工过程中监督指导作业人员对成品实施保护。

4） 项目部质量工程师对成品保护进行监督检查，发现问题即督促责任单位进行整改

5） 具体要求如下：

（1）制定正确的施工顺序：制定重要房间（或部位）的施工工序流程，将土建、装修、水、电、通风、消防等各专业工序相互协调，排出一个房间（或部位）的工序流程表，各专业工序均按此流程进行施工，严禁违反施工程序的作法。

（2）作好工序标识工作：在施工过程中对易受污染、破坏的成品、半成品，标识“正在施工，注意保护”的标牌。做好“护、包、盖、封”等各项措施，并由专门负责人经常巡视检查，发现现有保护措施损坏的，要及时恢复。

（3）工序交接全部采用书面形式由双方签字认可，由下道工序作业人员和成品保护负责人同时签字确认，并保存工序交接书面材料，下道工序作业人员对防止成品的污染、损坏或丢失负直接责任，成品保护专人对成品保护负监督、检查责任；

（4）运输过程中应注意防止破坏各种饰面；

（5）各种五金管件做好保护；油漆、涂料未干前，应设专人看护防止触摸；不得蹬塌各种卫生器具、水暖管道等；

（6）在装修阶段入户进行电气焊作业时，要用挡板等保护焊点周围的瓷砖、地砖、防水材料等成品；

（7）工程进入精装修阶段（或机电工程进入设备及端口器具安装时）应制定切实可行的《成品保护方案》，由项目部保卫部门负责监督。

**3.3.10 质量文件记录制度**

质量记录是质量责任追溯的依据，应力求真实和详尽。各类现场操作记录及材料试验记录、质量检验记录等要妥善保管，特别是各类工序接口的处理，应详细记录当时的情况，理清各方责任。

**3.3.11 工程质量等级评定、核定制度**

竣工工程首先由施工企业按国家的有关标准、规范进行质量等级评定，然后报当地工程质量监督机构进行等级核定。合格的工程发给质量等级证书，未经质量等级核定或核定为不合格的工程，施工企业不得交工，建设单位不得验收和使用，产权部门不予产权登记。因质量监督机构把关不严，将不合格工程同意交付使用的，要追究监督机构及有关监督人 员的责任。

**3.3.12 竣工服务承诺制度**

工程竣工后应在建筑物醒目位置镶嵌标牌，注明建设单位、设计单位、施工单位、监理单位以及开竣工的日期，这是一种纪念，更是一种承诺。施工单位要主动做好用户回访工作，按有关规定实行工程保修制度。

**3.3.13 培训上岗制度**

工程项目所有管理及操作人员应经过业务知识技术培训，并持证上岗。因无证指挥、无证操作造成工程质量不合格或出现质量事故的，除要追究直接责任者外，还要追究企业主管领导的责任。

**3.3.14 工程质量事故报告及调查制度**

工程发生质量事故，施工单位要马上向当地质量监督机构和建设行政主管部门报告，并做好事故现场抢险及保护工作。建设行政主管部门要根据事故等级逐级上报，同时按照 "三不放过"的原则，负责事故的调查及处理工作。对事故上报不及时或隐瞒不报的，要追究有关人员的责任。

**3.3.15 旁站监督制度**

为了保证关键、特殊工序的施工质量，特制订本制度，具体要求如下：

1）项目部必须对工程关键、特殊工序和关键部位进行识别，并实施旁站监督。

2）旁站人员由质量总监具体安排和指导，由质检员和工长具体实施。

3）旁站监督人员的主要监督内容：

（1）核查进场建筑材料、建筑构配件、设备和商品混凝土的质量情况等；

（2）检查分包单位施工作业面关键管理人员到岗情况；

（3）在现场跟班监督工程关键、特殊工序和关键部位的施工，执行施工方案和规范标准情况；

（4）做好旁站记录，保存旁站记录原始资料。

4）旁站监督人员应当认真履行职责，及时处理施工过程中出现的问题。

5）旁站人员如发现分包单位有违反规范标准行为的，有权责令施工班组立即停工整改。

6）本项目的下列工程关键、特殊工序和关键部位必须实行旁站监督：土方回填，混凝土灌注桩浇筑，后浇带及其他结构混凝土、防水混凝土浇筑，卷材防水层细部构造处理，钢结构安装；梁柱节点钢筋隐蔽过程，混凝土浇筑，预应力张拉，钢结构安装；给水管道水后试验，给水泵试运行，给水系统试运行；排水管道闭水试验，通球试验；电气照明系统试送电，动力系统试车，变配电室受电试运行，不间断电源试验，接地电阻测试；通风系统单机试运行，联动试车，消防系统等，以及采用新材料、新工艺的施工部位。

7）对没有按照规定进行旁站监督的项目人员每次罚款100，对分包单位每次罚款1000，对分包责任旁站人员罚款200。