

垃圾分类投放点采购安装运营一体化服务项目质量保障方案

第一节质量保障体系	3
一、质量保证体系	3
二、质量管理方针及目的	4
三、原料质量控制	5
四、质量保障承诺	13
第二节货物质量保证措施	18
一、产品的质量标准、检测标准、测试手段	18
二、服务保证	20
三、质量保证承诺方案	20
四、送货过程质量控制	22
五、客户处卸货注意事项	23
六、各类产品搬运要点	24
第三节设备安装工程质量保障方案.....	24
一、质量方针	24
二、质量目标	24
三、质量保证体系	25
四、质量控制分解	25
五、工程质量保证措施	26
六、特殊及关键工序质量保证措施	31
七、工程质量管理点	32
第四节运营管理质量保证	33

一、质量方针 34

二、质量目标	34
三、思想保证体系	34
四、组织保证体系	34
五、工作保证体系	35
六、质量控制组织机构设置	36
七、工作质量考核	36

第一节 质量保障体系

一、质量保证体系

- 1 . 我公司采用 **IS09001** 质量管理体系作为产品的质量保证。
- 2 . 首先确定项目经理、品管人员，建立完善的质量保证体系。
- 3 . 所有原料严格按照规定及国家有关材料检验标准进行检验，所采用的材料为优质品，提供检验报告。
- 4, 制定严格的工艺规程，明确和工序的直接责任人。
5. 材料进厂前，进行外观检查、试验等检验，并出具检验报告。
- 6 . 在组织措施上采用矩阵管理模式，即以项目经理为首的工作小组，将责任落实到个人，分别对相关部分工作的质量，进度负责，并提

供现场服务培训，项目经理通过质量工作师，费用控制项目师和其他各工序的经理有效地控制项目的质量、进度和费用。

二、质量管理方针及目的

（一）质量方针

我们的质量方针是：优秀的产品，一流的服务。

（二）质量目标

我们的质量目标是：确保各阶段工作的有效性，把符合用户实际需求的产品适时地交付用户。

1. 有效性：阶段成果经过严格的确认，确实成为下一步工作的依据。

7 . 适时：指按规定的进度或按与用户共同协商的时间。

（三）质量承诺

我们的质量承诺是：我们在工作中严格执行 **IS09001** 质量标准。

（四）质量管理的目的和内容

1 . 目的

满足用户要求，规范自身行为，达到供需双方共同获益的效果；

2 . 内容

(1) 质量策划——目的、范围、做什么、何时做、谁来做、如何做；

(2) 质量控制——监视过程，发现、排除不合格；

(3) 质量保证——满足质量要求，取得需方信任；

(4) 质量改进——完善、改进质量体系。

三、原料质量控制

(一) 采购原料质量控制

1. 进货检验

按《进货检验和试验控制程序》的规定执行。

2. 采购原料的搬运、贮存、包装、防护和标识

按《原料搬运、贮存、包装和防护控制程序》和《原料标识及可追溯性控制程序》的规定执行。

3. 信息反馈

公司各有关部门按照《质量信息管理程序》进行采购原料质量信息的收集、分析和反馈，必要时对原材料供应商提出改进建议。

(二) 供方的质量控制

质量管理体系的出发点是以质量为链条，通过供方——组织——顾客的良性化运作，来达成提高各物料流程的产品质量，供方作为组织产品实现的前道工序，从重视相应的质量控制，来达到质量良性互动的目标。供方质量控制的关键占□

八、□

1. 供方应本着对自己利益、信誉等负责的理念来对自身的产品质量实施有效地控制；

2. 供方的质量管理体系应由第三方认证来提高自身的市场诚信度；

3. 供方的产品质量必须进行自身的检验与测量，严格控制不合格产品的转移和出厂；

4. 对需方提出的质量异议应给予高度的重视，在供方内部也应建立相应的质量问责运行体系；

5 ,与需方尽可能多的达成信息资源和技术资源共享, 以便共同抵御市场的风险;

6 . 供方应不断完善质量承诺制, 在对自身施加压力的同时来营造良好的质量氛围。

(三) 采购有关人员的控制

确保采购产品的质量符合规定的要求, 一方面需要供方的诚信经营, 另一方面需要对采购有关人员实施有效控制, 由于采购有关人员的失误常常会给需方带来不可挽回的产品质量损失。对于采购有关人员控制的关键点:

1. 建立健全有效的约束制衡控制体系, 供方的评价与选择采取相关方评价与阳光式招标的模式, 防止暗箱操作;

7 ,完善质量定期问责制, 对因采购产品连锁引发的质量问题进行追溯, 对责任人实行责任追究, 对相关人员实行管理绩效连带考核;

3 □对供方的产品在使用不定期进行使用效果评价, 提前采取预防性的措施, 以便防止因与采购人员人为因素而影响产品质量;

4 . 对采购有关人员实行末位淘汰制, 每年按 10%进行淘汰, 并实行质量一票否决制;

5 . 不定期对采购有关的人员进行培训, 以便提高其综合素质, 防止因人为因素而影响采购成本。

(四) 产品质量管理

1. 产品标准管理

(1) 所经营的产品须符合国家规定的各项标准。

(2) 产品的质量特征表现明显,绝对保证性能可靠,安全稳定有效。

(3) 对出厂时的检验报告数据不详、产生质量疑问的及时送当地的质量鉴定部门鉴定或回厂重新鉴定。

(4) 对产品检验结果发生分歧时,提请鉴定部门或法定计量部门仲裁。

6 . 各级质量责任制

(1) 质量管理实行三级检验负责制,一是主管领导的责任,二是质检员责任,三是保管员责任,分工明确,各负其责。

(2) 质检部门对本企业经营的全部设备进行质量验收、检查并负责监督产品的技术标准及进货合同有关的质量条款执行情况。

(3) 质量主管领导定期召开质量分析会,质检员定期对在库商品复查,保管员应经常自检自查,发现问题及时解决。

(4) 质量事故的处理,产品若出现质量问题,查明原因,追究当事人责任,并针对工作中的不足,进行行之有效的处理。

7 . 质量跟踪及不良反应报告制度

(1) 产品的入库、在库、出库有详细的检查记录。

(2) 定期对此类商品的质量进行检查,养护,发现问题及时解决。

(3) 密切注视产品的使用情况,跟踪了解产品质量,积极反馈质量信息。

(4) 定期走访用户,做好产品的质量跟踪调查,要求有详细、准确的记录。

4. 质量验收制度

质检员要认真贯彻执行有关的法律、法规及各项规章制度,入库时要坚持做到以下几点:

(1) 要依据有关标准及合同条款对商品质量逐批、逐件验收。

(2) 必须做到验收有记录，对品名的各项检查、验收记录应完整、详细、规范。

(3) 必须做到验收人签字盖章，证明商品合格后方可入库，要求记录完整，无涂改，存档保存。

(4) 对企业自用的精密仪器、计量器具设有管理台账，定期检查，并有检查记录。

(5) 建立产品质量档案，研究处理产品质量问题。

(五) 质量保障措施

1. 质量管理体系

(1) 质量管理体系

我单位的质量管理是按统一归口、分级管理的原则，建立了质检部为信息管理中心的质量信息管理系统。对来自企业内部和外部质量信息进行系统收集和处理。建立对采购、销售、安装、服务全过程的质量信息人机处理系统。各部门能根据信息的准确性、重要性等及时记录、及时处理、及时传递、整改落实。并按反馈信息的要求，制定相应的管理办法。通过上述措施，我单位建立健全了信息的收集、整理、分析、处理、反馈、储存的流程，实现了质量信息的闭环管理系统。

(2) 我单位建立和实施《合同评审程序》，按程序对各类合同、标书、订单在签订前进行评审，保证合同、订单提出的要求均能得到满足。

(3) 我单位建立和实施《采购控制程序》，由技术部提出《外购外协重要度分级表》，将各类外购外协的重要程度分为 A、B、C 三级。供应科按程序规定对不同重要度的物资供应商进行不同方式和内容的评价，

选择合适的供应商作为合格分承包方。

(4) 我单位按 **ISO9001** 质量保证体系标准对产品的购置、验收、使用、整个寿命周期进行全过程的管理，对每家客户都有单独档案管理。

(5) 质检科制定并实施符合 **ISO9001** 质量保证体系标准要求的《检验和试验控制程序》；并编制了详细的检验和试验计划，包括检验规程、检验记录制度、质检工作岗位制度等切实可行的检验文件；建立了完善的质量检验和质量监督体系，保证了产品加工质量。

质检部制定并有效实施了《不合格品的控制程序》，明确了不合格品的处理程序和评审职责；防止了不合格品的非预期使用。进行了不合格的统计分析工作，为采取纠正预防措施提供了依据。

(6) 我单位建立《纠正和预防措施控制程序》，本程序对纠正实际存在、预防潜在的不合格或缺陷的全过程进行控制，以质检部为核心部门，负责组织实施该程序。

(7) 我单位建立和实施了《搬运、储存、包装、防护和交付控制程序》，对各阶段的搬运、贮存、包装、防护和交付的作业过程进行控制，使物资和产品得到保护，以防止物资和产品误用、变质、损坏或遗失。

(8) 我单位根据相关标准的要求建立了“培训控制程序”，由各部门提出培训申请，由质检部制定“年度培训计划”并组织实施。

(9) 我单位设置“售后服务部”，并建立和实施了《服务控制程序》，使售后服务能够做到完善实施，做到用户满

意。

2，质量问题的处理

我单位建立健全应对突发产品质量问题的补救体系和运行机制，规范和指导应急处理工作，有效预防、积极应对、及时控制产品质量事故，高效组织应急补救工作，最大限度地减少质量问题事件的危害，保障用

在公司各级领导、部门的指导下，按照“分级管理、明确职责、落实责任、科学决策、加强监督、及时反映、快速行动”的原则，依法开展工作。当产品出现质量问题并由此造成不良影响时，我单位将立即采取有效措施予以消除影响，承担由此引起的法律、经济责任，并立即补增合格产品确保用户单位工作的正常开展。

(1) 质量事件处置工作制度

1) 建立事件应急值班制度，小组成员的通讯工具，要保证 24 小时开机状态，应急人员随时待命。

2) 要为应急工作配备必备车辆，技术、处理人员必须在最短时间内赶到现场，确保应急工作的需要。

3) 经常保持与市场监督管理部门的联系，确保在应急机制启动时，与各有关单位之间的联络畅通和积极配合。

(2) 现场应急处理

各组成员到达指定地点后，按照分工立即开展工作。

1) 及时传达贯彻领导指示，随时报告事件处理情况，完成领导交办的各项任务。并进行现场检查。

2) 对需抽样检验的应立即抽样送检，检测中心立即安排人员检验，检验结果迅速报告领导小组。

3) 现场处理必须做到政令畅通、步调一致、各负其责，任何人都不得因为工作的疏忽导致不应有的损失和对企业的损害。

(3) 后期处理

1) 突发事件处理完毕后，领导小组必须对质量事件的处理情况进行总结，分析原因，提出预防措施。

) 各级处置领导小组要建立落实责任追究制度,明确责任,落实到人。对坚持原则、处置得当、沉着果断的有功人员给予通报表扬和奖励;对迟报、谎报、瞒报和误报事件重要情况以及玩忽职守、推卸责任造成不良后果的相关人员给予通报批评并依法追究 responsibility。

(六) 产品的检验(测)试验

我单位按照质量体系的要求,从设备进库到货物的出库,对产品质量进行全过程的控制,每个环节均严格把关。为了保障交货质量,我方供应的所有合同货物都是从企业信誉、质量、售后服务择优选择合格的供应商。入库前检验员首先要验证该批供货单位是否为合格供应商,并验证其有关质量证明文件(如合格证,检验报告等),再对进货实施必要的检验和测量。如该货物不属合格供应商,则予以拒检。检验人员首先对包装、外观进行检验并根据实测情况和相关检验的要求,做出合格与否的决定,经检测合格后通知库房保管部门。根据结果办理入库手续,库房保管对所填物资的数量进行验收,并分类堆放。我方承诺方供应的所有合同货物是全新,未经使用过的。各个方面满足招标文件规定的质量、规格和性能要求。

采购人有权对合同货物进行抽检,我方积极配合并提供抽检所需的资料和必要条件。抽检中发现合同货物存在缺陷需要修理或更换时,修理和更换两种措施的使用次数限制为1次,经更换后仍然检测不合格的,我方采取退货处理。抽检中发现存在缺陷的设备经修理或更换后,我方在原有的质保期基础上顺延质保期年限。

四、质量保障承诺

(一) 产品质量承诺

IS09001 质量保证体系的规定，并一贯秉承“质量第一、服务第一”的宗旨，从合同评审、器材采购、验收等，层层把关，层层有记录，确保产品的质量控制环节记录具有可追溯性，决不把不合格的产品配送给用户单位，做到每件产品都 100%合格，在未来的合作过程中，我公司将以优质、热忱、周到的售前、售中、售后服务让用户单位感到物有所值。我公司对提供给用户单位的产品质量承诺如下：

1. 我公司保证我方所供投放点设备全新的、未使用的，完全符合国家、行业及地区现行相关规范和标准的正品；我公司保证货物的正确安装，在寿命期内正常使用和保养条件下，具有满意的性能。我公司对由于产品质量缺陷以及我公司自身的原因而发生的任何产品使用问题负责，费用由我公司承担。

2 . 我公司拟为用户单位提供的产品是经国家权威机构认定的、有合格出厂证明的、可以在市场经销流通的优质产品。我公司严格按投标时所承诺的内容进行服务。供货时，我公司将提供产品合格证、产品使用说明书、保修卡等相关证明材料。

3 . 在产品质保期内出现质量问题的，我公司承诺包退、包换、包赔，保证兑现产品“三包”服务规定，产品在“三包”服务期内，确属产品质量问题的，我公司承诺严格履行合同中规定的义务；凡超过“三包”期限的产品，若用户需要维修，我公司保证提供维修服务，并随时满足需方对备品备件的要求。

4 . 在货物验收后的质量保证期内，我公司承诺对产品的所有质量问题负全责，因质量问题所产生的故障、事故、人身损害、经济损失等责任均由我公司承担，由此产生的费用也由我公司承担，此外，还承担相应的法律责任。

- 1 .按合同规定的交货顺序和时间交货，完工不留尾巴。
- 2 .严格按合同规定及时发运。

（三）技术服务承诺

- 1 .及时向需方提供按合同规定的全部技术资料和图纸。

有义务在必要时邀请需方参与供方的技术设计审查。

- 2 .按需方要求的时间到现场进行技术服务，指导安装单位按供方的技术资料和图纸要求进行安装、调试与试运行。

- 3 .对于需方选购地与合同设备有关的配套设备，供方应主动提供满足设备接口要求的技术条件和资料。

- 4 .严格执行供需双方就有关重大问题召开会议的纪要或签订的协议。

- 5 .按合同规定为需方举办有关设备使用、维护技术的业务培训班。

- 6 .加强售前、售中、售后服务,把“24小时服务”，“超前服务”、“全过程服务”、“终身服务”贯彻在产品制造、安装、调试、维修的全过程。

- 7 .接到需方反映的质量问题信息后，在 **XX**分钟内做出答复或派出服务人员，**X**个小时内解决问题，做到用户对质量不满意，服务不停止。

- 8 .随时满足需方对备品备件的要求。

（四）价格承诺

在合同交货期内严格执行合同价格，合同价格为一次性固定不变价

（五）违约赔偿

由于设备质量及交货违背合同规定而造成损失的，按合同条款和有关法律规定承担相应的经济责任。

（六）项目执行保证措施

1. 提供合格的产品

我公司按照 **XX**提供的供应计划（包括调整计划）及要求的品种和数量向 **XX**提供满足本项目要求的质量合格、全新的投放点设备。

对于采购急需的货物我公司承诺采取其他有力措施以保证供货的及时性，由此所发生的所有费用由我公司承担。

2 . 不合格产品的处理

XX有权在交货地点随时抽检我公司交货产品的质量,如发现质量不符合本项目规定，用户单位有权拒收货物、拒付合同价款，并追究卖方由此造成的经济损失。

我公司供应货物的质量指标不符合本项目合同规定的质量标准的，我公司自行处理并承担由此所发生的全部费用。给 **XX**造成损失的，我公司给予赔偿。

在质保期内，合同货物出现质量问题，经维修后仍然出现同样质量问题，我公司予以无偿更换。质量保修期内，我公司未能按用户单位要求修复出现的缺陷，**XX**有权另行委托其他单位修复，由此发生的费用，由我公司自己承担。

3 . 包装、运输方案

我公司交付的所有合同货物均符合相关包装储运指示标志的规定，按照国家有关部门最新的规定进行包装，满足运输、能承受水平受力、垂直受力、多次搬运、装卸、防潮、防震、防碎等包装要求。

我公司将按照合同货物的特点，按需要分别加上防冲撞、防腐蚀、防盗的保护措施，以便合同货物在没有任何损坏和腐蚀的情况下安全地运抵合同货物安装现场。

合同货物包装前，我公司负责按部套进行检查清理，不留异物，并保证零部件齐全。接到供货通知后，将及时安排公司车辆进行货物装运，在装运货物时做到轻拿轻放，严禁碰撞或划伤货物，严格清点数量，尽量避免发生差错给用户带来损失，如用敞篷车装载完毕必须绑扎牢固并加盖防雨篷布遮盖，货物在运输时均办理货物保险，并督促驾驶人员必须按照运输合同规定按时将产品安全、迅速、准确无误和保质保量地运交到用户指定的卸货地点。我公司认真执行产品贮存、运输规程，避免长时间暴晒，运输中注意支点位置、捆绑方法，避免货物表面划伤或被污染。根据合同产品的特点和在运输中的不同要求，我公司在包装箱上醒目地标明“小心轻放”、“勿倒置”、“保持干燥”等字样以相应的标记图案。我公司应在合同货物包装物外表明确标注货物的仓储保管要求，包装物外表的标注应清晰、牢固、防水、耐磨。

如果我公司未提出明确要求或用户单位按我公司要求进行仓储保管，合同货物在保管期间发生损坏的，我公司承担由于修理或更换损坏的合同货物而发生的一切费用。若因我公司车辆限制或调配原因无法运输而由买方车辆承运部分，则我公司按市场价格向买方支付运输费用。

4. 交货实施方案

若我公司有幸中标，签订供货合同后，我公司将根据合同供货批次

数量进行贮备，合理调配库存，优先供应本项目所需货物。并根据 XX 的要求和交货计划，准时、安全地将货物运至 XX 指定地点。

不论我公司采用何种运输方式，我公司均保证采购计划供应量，并保证有必要的调峰运输能力，确保 XX 的需要。我公司在交货时提供合同货物出厂有关质量证明文件（如合格证，检验报告等），确保交货质量。我公司负责办理发运合同货物所需要的运输手续及合同货物交付前的运输，合同货物运抵并卸至合同约定交货地点前的毁损、灭失风险由我公司承担。我公司应负责及时对因风险灭失或损失的合同货物补充供货，修理或更换，并承担由于补充或修理及更换损坏的合同货物而发生的一切费用。

第二节 货物质量保证措施

一、产品的质量标准、检测标准、测试手段

（一）质量标准

达到或超过国家标准、企业标准、IS09001 质量体系标准、IS014001 环境体系标准和产品的技术文件规定的标准，达到招标文件中规定的产品技术要求和标准（符合国家标准（行业标准）及用户需求要求）。

（二）检测标准

国家标准、企业标准、IS09001 质量体系标准、IS01400 环境体系标准和产品的技术文件要求标准。

（三）测试手段

外观用目测和有关检测设备测试，尺寸用测量工具测量主要性能用感官和相关检测设备测试。

（四）投标质量承诺

我公司所供货物认真按照招标文件技术要求的制造标准及要求执行，保证所供货物的质量并对其负责。如因产品质量原因导致招标人的经济损失或造成事故，我公司承担全部赔偿责任。

我公司为相关材料的总成方，对本项目产品的质量、可靠性、使用寿命、运输、技术服务与相关责任应进行承诺，承诺被认为是合同需执行的内容。

我公司对本项目产品的设计、制造、供货、检查和试运负有全部责任，保证所提供的产品满足国家和行业有关标准和规范以及技术条件的要求。

本项目产品有选用的材料是全新的、高质量的，不存在任何影响到性能的缺陷。

客户使用时发生性能不合格等质量问题和运输中出现问题，我公司赔偿由此带来的所有损失和费用。我公司对上述情况作出保证。

我公司从长周期运行的角度来统筹选择、采购和供应，以及提供售后服务和技术支持，利用目前最适当的技术确保本项目的安全可靠运行。对现场安装、维修、检查，我公司有一定的技术支持能力。

二、服务保证

（一）我公司保证具有合法的资格从事该项目设备的供应。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/188075106077006035>