

交通部臺灣區國道高速公路局

標準作業程序

程序編號：局 12005

版本：2

程序名稱：工作品質管理

核 准：

趙豐華

日期：

1-6-3-7

1.0 目的

建立工作品質管理作業程序，落實本局工作品質管理。

2.0 範圍

適用於公告金額以上工作之品質管理作業。

3.0 定義

3.1 品質：符合規定需求之程度。

3.2 品質活動：與品質有關之作業；包含計畫、執行、檢查、矯正與預防措施等。

3.3 工作品質管理：為確保工作成果符合契約之品質要求，所建立之管理體系。

3.4 工作品質保證：主要在驗證工作品質管制作業落實與否。

3.5 工作品質管制：承包商為符合契約要求，所辦理之各項品質活動。

3.6 工作督導：局本部督導工程處稽核、查對工務段（中心）、監督單位及承包商各項品質活動、交通維持及安全管理措施、職業安全衛生、環境保護措施、估驗進度是否符合規定或確實有效執行。

3.7 工作督導小組（簡稱督導小組）：為辦理工作督導作業，所成立之任務編組，成員包含召集人1人由總工程司擔任、副召集人1人由總工程司指派及督導委員若干人，由總工程司室、技術組、交通管理組、路產組、業務組、工務組及各工程處分別指派各專長之主管或資深工程司兼任，相關行政工作由督導單位負責。

3.8 督導委員：於督導作業前，由督導單位視工作規模、類別及性質，遴選適任委員4至6人，請召集人初核後陳請局長核定。

3.9 工作稽核：工程處稽核、查對工務段（中心）、監督單位及承包商各項品質活

動、交通維持及安全管制措施、職業安全衛生、環境保護措施、估驗進度是否符合規定或確實有效執行。

- 3.10 工作稽核小組(簡稱稽核小組):處長授權執行工作稽核作業之任務編組,成員包括領隊1人(由處長指派主管)及稽核人員若干人,相關行政工作由稽核單位負責。
- 3.11 稽核人員:由處長授權執行稽核任務之人員,但遇情況特殊需賴專業技術人員配合者,得由稽核單位依個案工作洽請不屬於受稽核單位之專業技術人員協助。
- 3.12 工作品質查證:工務段(中心)對監督單位及承包商各項品質活動,採取現場查看、審閱或詢問等之方式,以證實均按相關規定辦理。
- 3.13 查證人員:委辦監督時由工務段(中心)之標案承辦人員擔任。
- 3.14 工作抽查:監督單位辦理工作抽查之品質活動。
- 3.15 主要缺失:下列情形之一者為主要缺失。
  - 3.15.1 因維護不當,造成設施受損,設施價值或效益喪失者。
  - 3.15.2 因維護不力,致作業成果與規定標準、作業進度有重大落差者。
  - 3.15.3 產品主要規格誤差超過標準值。
  - 3.15.4 經檢(抽)查或統計結果,發現相同缺失(或不符合)達5次以上。
  - 3.15.5 依職安法第18條所稱有立即發生危險之虞之勞工安全衛生缺失。
  - 3.15.6 環境保護措施不當,致產生污染之虞之相關缺失。
  - 3.15.7 交通維持及安全管制措施不當,致產生危險之虞之相關缺失。
- 3.16 監督單位:指工程處以書面指派行使契約所賦予監督承包商工作品質之單位;自辦監督者,監督單位為工務段(中心)。

#### 4.0 參考文件

- 4.1 政府採購法及其施行細則。
- 4.2 職業安全衛生法及相關法令。

#### 5.0 說明

- 5.1 本程序之作業流程,如局流程12005。
- 5.2 工作品質管理包含工作品質管制及工作品質保證兩項;工作品質保證包括監督單位工作抽查、工務段(中心)工作品質查證、工程處工作稽核及本局工作督導。

- 5.3 工作督導：局本部應成立工作督導小組，由工務組擬定下一年度「工作督導計畫」，函送各工程處配合辦理，督導時除由督導委員對工程處、工務段（中心）及監督單位之工作品質保證執行情形實施督導外，並對承包商工作品質管制執行以現場勘查、紀錄文件查閱、詢問及抽樣方式實施督導；會後提出督導結果及檢討會議紀錄，責請工程處、工務段（中心）、監督單位及承包商對督導意見做追蹤改善，並將結果資料存查。本作業之流程，如局流程 12005-1。
- 5.3.1 工務組考量工作實際狀況於每年 12 月 31 日前，參照「年度工作督導計畫（範本）」（局附件 12005A）擬訂「年度工作督導計畫」，每年以不超過 6 件為原則，經局長核准後函知受督導工程處。
- 5.3.2 督導作業施行 2 週前，督導單位應將督導行程及相關配合事宜，以書面通知受督導單位，提供必要之配合及協助，並副知督導小組及相關單位。
- 5.3.3 督導委員應於工作督導完成後，填具「工作督導/稽核查對表」（局表 12005A）交由督導單位彙整成「工作督導/稽核紀錄表」（局表 12005B）。
- 5.3.4 工作督導作業執行完成後，應由督導小組召集人召集受督導單位之相關人員舉行督導後會議；督導結果作成「工作督導/稽核紀錄表」，函送受督導單位，並副知督導小組及相關單位。
- 5.3.5 督導結果如未發現缺失或不符合，受督導單位於接獲「工作督導/稽核紀錄表」後即告結案；如有缺失或不符合，受督導單位除改善本身之缺失外，應由工程處責請工務段（中心）督導監督單位及承包商於限期內完成缺失改善；屬主要缺失部分另按「矯正與預防」作業（第 5.8 節）規定辦理。
- 5.3.6 受督導單位完成缺失或不符合改善後，應由承包商填具「工作督導/稽核回復表」（局表 12005C）」附現場缺失部分之「矯正與預防照片黏貼表」（局表 12005D），由監督單位初核、工務段（中心）複核及工程處核准並報局核備。
- 5.3.7 承包商之缺失或不符合改善（含提送改善資料）未於期限內完成，無正當理由且未經核准展延期限者，應依契約相關罰則辦理；屬委辦監督工作，工務段（中心）應對監督單位計點計罰。
- 5.4 工作稽核：工程處應成立工作稽核小組按稽核實施計畫對工務段（中心）及監督單位之工作品質保證執行情形實施稽核外，並對承包商工作品質管制執行作業，以現場勘查、紀錄文件查閱、詢問及抽樣方式實施稽核；會後提出稽核結果及檢討會議紀錄，責請工務段（中心）、監督單位及承包商對稽核意見做追蹤改善，並將結果資料存查。本作業之流程，如局流程 12005-2。
- 5.4.1 工程處於每年 11 月 30 日以前，就各項工作預定執行進度擬定次年度「工作稽核實施計畫表」（局表 12005E），每年至少辦理 4 件，經處長核定後函送工務段（中心）配合辦理及報局核備。

- 5.4.2 稽核單位須按核定之「工作稽核實施計畫表」，於每次稽核作業前由稽核單位擬訂「工作稽核執行計畫表」(局表 12005F)，明列稽核範圍、稽核小組成員、執行日期等簽請處長核定後函送受稽核單位；並副知稽核小組及相關單位。
- 5.4.3 稽核人員應於工作稽核完成後，填具「工作督導/稽核查對表」交由稽核單位彙整成「工作督導/稽核紀錄表」。
- 5.4.4 工作稽核作業執行完成後，應由稽核小組領隊召集受稽核單位之相關人員舉行稽核後會議；稽核結果作成「工作督導/稽核紀錄表」，函送受稽核單位，並副知稽核小組及相關單位。
- 5.4.5 稽核結果如未發現缺失或不符合，受稽核單位接獲「工作督導/稽核紀錄表」後即告結案；如有缺失或不符合，工務段(中心)除改善本身之缺失外，並督導監督單位及承包商於限期內完成缺失改善；屬主要缺失部分另按「矯正與預防」作業(第 5.8 節)規定辦理。
- 5.4.6 受稽核單位完成缺失或不符合改善後，應由承包商填具「工作督導/稽核回復表」附現場缺失部分之「矯正與預防照片黏貼表」，由監督單位初核、工務段(中心)複核及工程處核准後結案。
- 5.4.7 承包商之缺失或不符合改善(含提送改善資料)未於限期內完成，無正當理由且未經核准展延期限者，應依契約相關罰則辦理；屬委辦監督工作，工務段(中心)應對監督單位計點計罰。
- 5.5 工作品質查證：工務段(中心)負責對監督單位及承包商之品管紀錄文件及現場作業內容實施工作品質查證，確認承包商工作品質管制執行及監督單位工作品質保證執行成效，查證作業發現缺失時，應限期要求監督單位改正或責成監督單位要求承包商改正。本作業之流程，如局流程 12005-3。
  - 5.5.1 工作品質查證頻率：委辦監督時，每月以辦理 2 次為原則；自辦監督時，以工作抽查方式辦理，免辦查證作業。
  - 5.5.2 查證人員應事先充份瞭解契約相關規定，並列舉查證項目、查證方式及所依據之文件，以資查證時有所遵循。
  - 5.5.3 執行工作品質查證時，查證人員應針對所列舉之查證項目，以現場查看、審閱或詢問之方式，確認其作業是否正確符合要求；查證時若有疑問，應先洽請受查證單位人員澄清確認。如有必要，查證人員得隨時增列查證項目。
  - 5.5.4 查證人員應於查證作業完成之日起 3 個工作天內，提出「工作品質查證紀錄表」(局表 12005G) 陳主管核閱後，送受查證單位。
  - 5.5.5 查證結果如未發現缺失或不符合，「工作品質查證紀錄表」由查證單位主管核閱後影送受查證單位並建檔存查；如有無法立即矯正缺失或不符

合之項目者，應於「工作品質查證紀錄表」註明限期請受查證單位施行矯正與預防措施，如未能於期限內完成矯正與預防時，受查證單位應以書面向查證單位敘明原由及預訂完成期限，並經由查證單位審查其正當性核准展延改善之期限；屬主要缺失部分另按「矯正與預防」作業（第5.8節）規定辦理。

5.5.6 受查證單位應於期限內完成矯正與預防措施，並填妥「工作品質查證/抽查回復表」（局表 12005H）附現場缺失部分之「矯正與預防照片黏貼表」送查證單位辦理評估作業。

5.5.7 經查證單位評估接受後，查證作業相關文件及紀錄由查證單位建檔保存。

5.5.8 承包商之缺失或不符合改善(含提送改善資料)未於期限內完成，無正當理由且未經核准展延期限者，應依契約相關罰則辦理；屬委辦監督工作，工務段（中心）應對監督單位計點計罰。

5.6 工作抽查：本作業之流程，如局流程 12005-4。

5.6.1 公告金額以上工作，委辦監督時，監督單位須於開工前提報”監督計畫”報請工務段（中心）初核及工程處核定，並確實依照核定之”監督計畫”落實執行，否則依委辦監督契約規定暫停給付估驗款至符合規定為止，並依契約規定扣（罰）款；自辦監督時，監督計畫免提報。另依「監造（督）計畫審查」程序（處 09030）辦理。

5.6.2 工作監督計畫之內容除契約另有規定外，應包括：監督範圍、監督組織、工作計畫審查作業程序、工作抽查程序及標準及文件紀錄管理系統等。

5.6.3 委辦監督時，監督單位應依照核定之”監督計畫”內「工作抽查程序及標準」辦理工作抽查；自辦監督時，以每5個工作天或每週至少辦理1次工作抽查為原則。

5.6.4 監督單位應到現場逐項抽查，並對照承包商品質管制資料後，將抽查結果紀錄於「工作抽查紀錄表」（局表 12005I）後，交由承包商配合辦理。

5.6.5 經工作抽查作業發現缺失或不符合，承包商應立即施行矯正措施並填具「工作品質查證/抽查回復表」送監督單位核備。

5.7 工作品質管制：

5.7.1 承包商應於開工前依工作特性與契約要求，提報工作計畫送監督單位審查後，陳報工務段（中心）；委辦監督時，由工務段（中心）核定，自辦監督時，由工程處核定。

5.7.2 承包商應確實依照核定之工作計畫落實執行，否則依契約規定暫停給付估驗款至符合規定為止外，另依契約規定辦理扣（罰）款。

5.7.3 承包商之工作計畫得視工作性質，包括工作概述、人力組織、機具材料

調度、自主檢查表、交通維持計畫與職安管理計畫等，並於開工前提報。

- 5.8 經工作督導或工作稽核或工作品質查證發現主要缺失時，統由工程處稽核單位或查證單位逐項填寫「矯正與預防追蹤報告表」(局表 12005J)陳處長核閱後，送交受督導(或受稽核或受查證)單位施行矯正與預防措施，並影送工務段(中心)及權責單位督辦以及施行矯正與預防措施行動證實作業，本作業之流程，如局流程 12005-5。

5.8.1 「矯正與預防追蹤報告表」內容包含下列各項：

- (1)督導/稽核/查證編號欄：填列督導或稽核或查證作業名稱及編號。
- (2)執行矯正與預防單位欄：填列執行矯正與預防措施之單位名稱。
- (3)回復期限欄：填列限執行單位回復之期限。
- (4)矯正與預防事項欄：填列缺失之情況，包括所審視之具體憑證及所發現之主要缺失。
- (5)回復欄：由執行單位詳填缺失發生原因及矯正與預防措施辦理情形。
- (6)證實欄：填列矯正與預防措施行動證實辦理情形。
- (7)評估欄：對矯正與預防措施行動評估其結果。
- (8)批示欄：處長裁示及核章欄位。

- 5.8.2 執行矯正與預防措施之單位於收到「矯正與預防追蹤報告表」後，應就「矯正與預防事項」欄內所列事項之發生原因詳予調查及檢討，並採取適當之矯正與預防措施，在規定之期限內將執行情形填註於「回復」欄內，送交監督單位證實。

- 5.8.3 監督單位接獲回復或規定期限屆滿時，應即施行矯正與預防措施行動證實〔若屬監督單位缺失，證實作業由工務段(中心)辦理〕，將改正情形記錄於「矯正與預防追蹤報告表」，送交工務段(中心)評估，評估結果依下列註明於「矯正與預防追蹤報告表」陳報工程處審定。

- 5.8.4 稽核單位對回復或證實或評估作業過程及實質內容有疑義時，應於接獲評估 5 日內以書面要求執行單位補充說明，經補充說明無疑義時，即填註審定意見陳請處長核示，經批示之「矯正與預防追蹤報告表」正本存處檔，並影送執行矯正與預防措施單位、執行證實單位、工務段(中心)及自存各 1 份；工作督導所列部分應報局核備。

- 5.9 若屬自辦監督之工作，流程中監督單位之執掌由工務段(中心)承辦。

6.0 表格

- 6.1 工作督導/稽核查對表(局表 12005A)。

- 6.2 工作督導/稽核紀錄表(局表 12005B)。

- 6.3 工作督導/稽核回復表(局表 12005C)。
- 6.4 矯正與預防照片黏貼表(局表 12005D)。
- 6.5 工作稽核實施計畫表(局表 12005E)。
- 6.6 工作稽核執行計畫表(局表 12005F)。
- 6.7 工作品質查證紀錄表(局表 12005G)。
- 6.8 工作品質查證/抽查回復表(局表 12005H)。
- 6.9 工作抽查紀錄表(局表 12005I)。
- 6.10 矯正與預防追蹤報告表(局表 12005J)。

## 7.0 附件

- 7.1 年度工作督導計畫(範本)(局附件 12005A)。

