

交通部高速公路局

標準作業程序

程序編號：局 12005

版本：4

程序名稱：工作品質管理

核 准：

日期：

陳文瑞

115/6/29

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：局本部督導分局稽核、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、規劃組、交通管理組、路產組、業務組、工務組、綜合組及各分局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：分局稽核、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。

- 3.10 工作稽核小組(簡稱稽核小組):分局長授權執行工作稽核作業之任務編組,成員包括領隊1人(由分局長指派主管)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:由分局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 交通維持及安全管理措施不當,致產生危險之虞之相關缺失。
- 3.16 監督單位:指分局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、分局工作稽核及本局工作督導。

5.3 工作督導：由局本部依「養護督導考評要點」規定辦理複評作業，以取代定期性工作督導，並得視工作品質、重大缺失或業務需要成立工作督導小組，實施不定期工作督導，並通知各分局配合辦理。督導時除由督導委員對分局、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，責請分局、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 定期性工作督導依「養護督導考評要點」規定辦理。

5.3.2 不定期工作督導作業施行前，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 督導委員應於不定期工作督導完成後，填具「不定期工作督導/稽核查對表」（局表12005A）交由督導單位彙整成「不定期工作督導/稽核紀錄表」（局表12005B）。

5.3.4 不定期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「不定期工作督導/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「不定期工作督導/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，應由分局責請工務段（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「不定期工作督導/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）複核及分局核准並報局核備。

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。

5.3.8 不定期工作督導結果，針對表現績優或重大疏失者，經督導會議決議後，得依「養護督導考評要點」規定辦理專案加減分。

5.4 工作稽核：由分局依「養護督導考評要點」規定辦理初評作業，以取代定期性工作稽核，並得視工作品質、重大缺失或業務需要成立工作稽核小組，實施不定期工作稽核，並通知受稽核單位配合辦理。稽核時除對工務段（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 定期性工作稽核依「養護督導考評要點」規定辦理。

5.4.2 不定期工作稽核作業前由稽核單位擬訂「不定期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，簽請分局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 稽核人員應於不定期工作稽核完成後，填具「不定期工作督導/稽核查對表」交由稽核單位彙整成「不定期工作督導/稽核紀錄表」。

5.4.4 不定期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「不定期工作督導/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「不定期工作督導/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「不定期工作督導/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）複核及分局核准後結案。

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）初核及分局核定，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（分局 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，由分局核定。

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 經不定期工作督導、不定期工作稽核或工作品質查證發現主要缺失時，統由分局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）陳分局長核閱後，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：分局長裁示及核章欄位。

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」陳報分局審定。

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分局長核示，經批示之「矯正與預防追蹤報告表」正本存分局檔，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；不定期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 不定期工作督導/稽核查對表（局表 12005A）。
- 6.2 不定期工作督導/稽核紀錄表（局表 12005B）。
- 6.3 不定期工作督導/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 不定期工作稽核執行計畫表（局表 12005F）。
- 6.6 工作品質查證紀錄表（局表 12005G）。
- 6.7 工作品質查證/抽查回復表（局表 12005H）。
- 6.8 工作抽查紀錄表（局表 12005I）。
- 6.9 矯正與預防追蹤報告表（局表 12005J）。

7.0 附件

無。

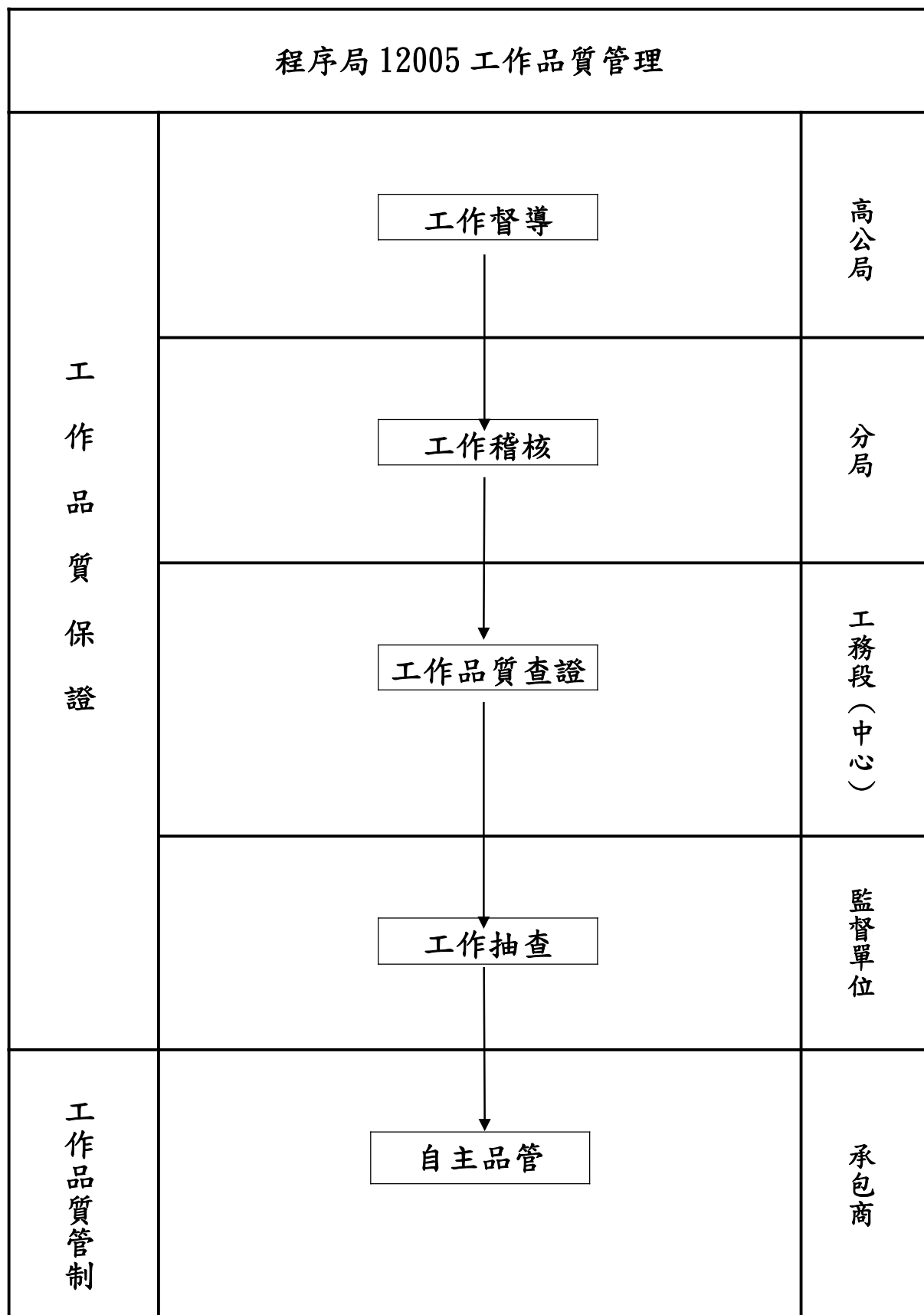
8.0 附錄：修正重點說明

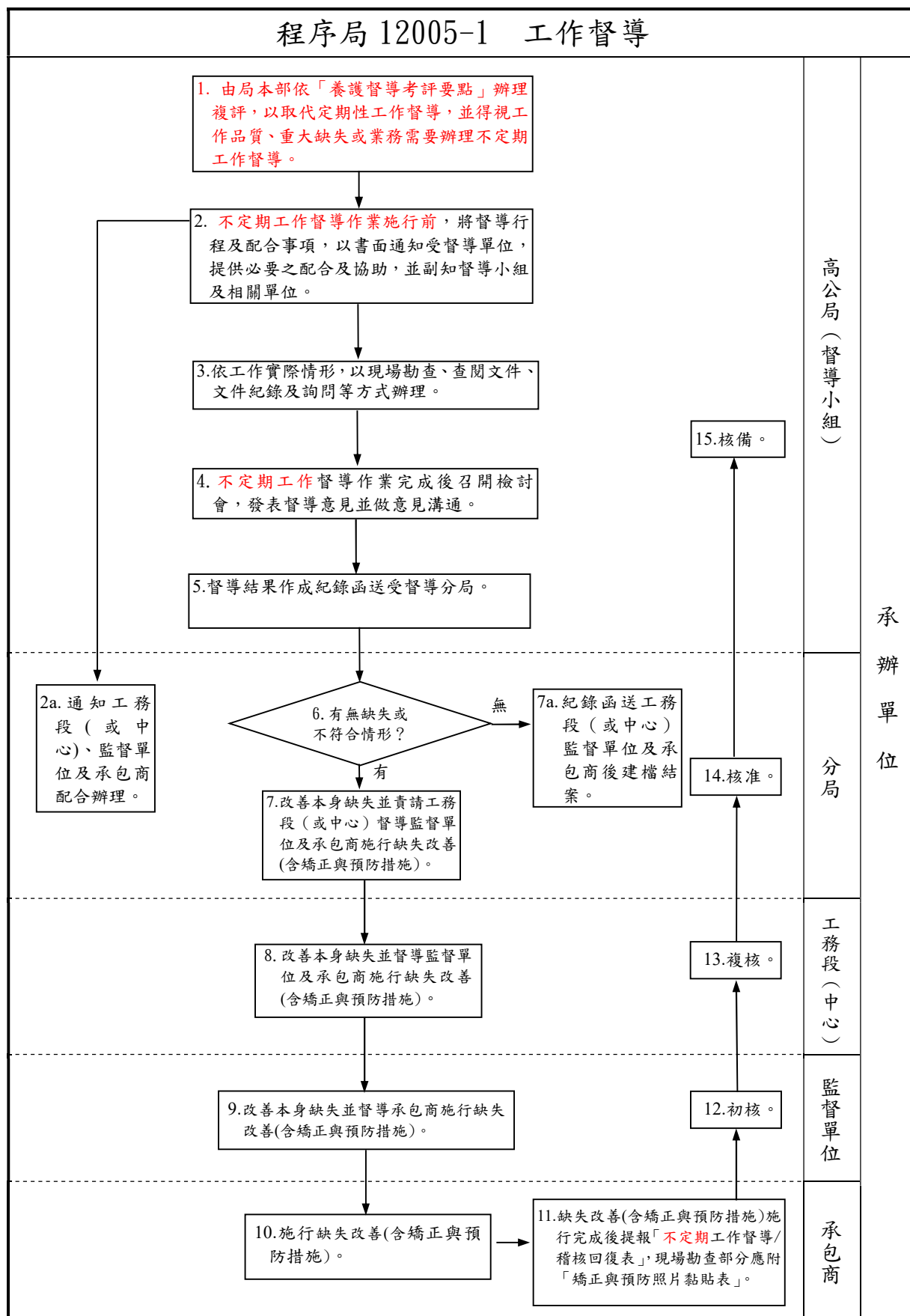
8.1 107 年 10 月第 3 版修訂內容：

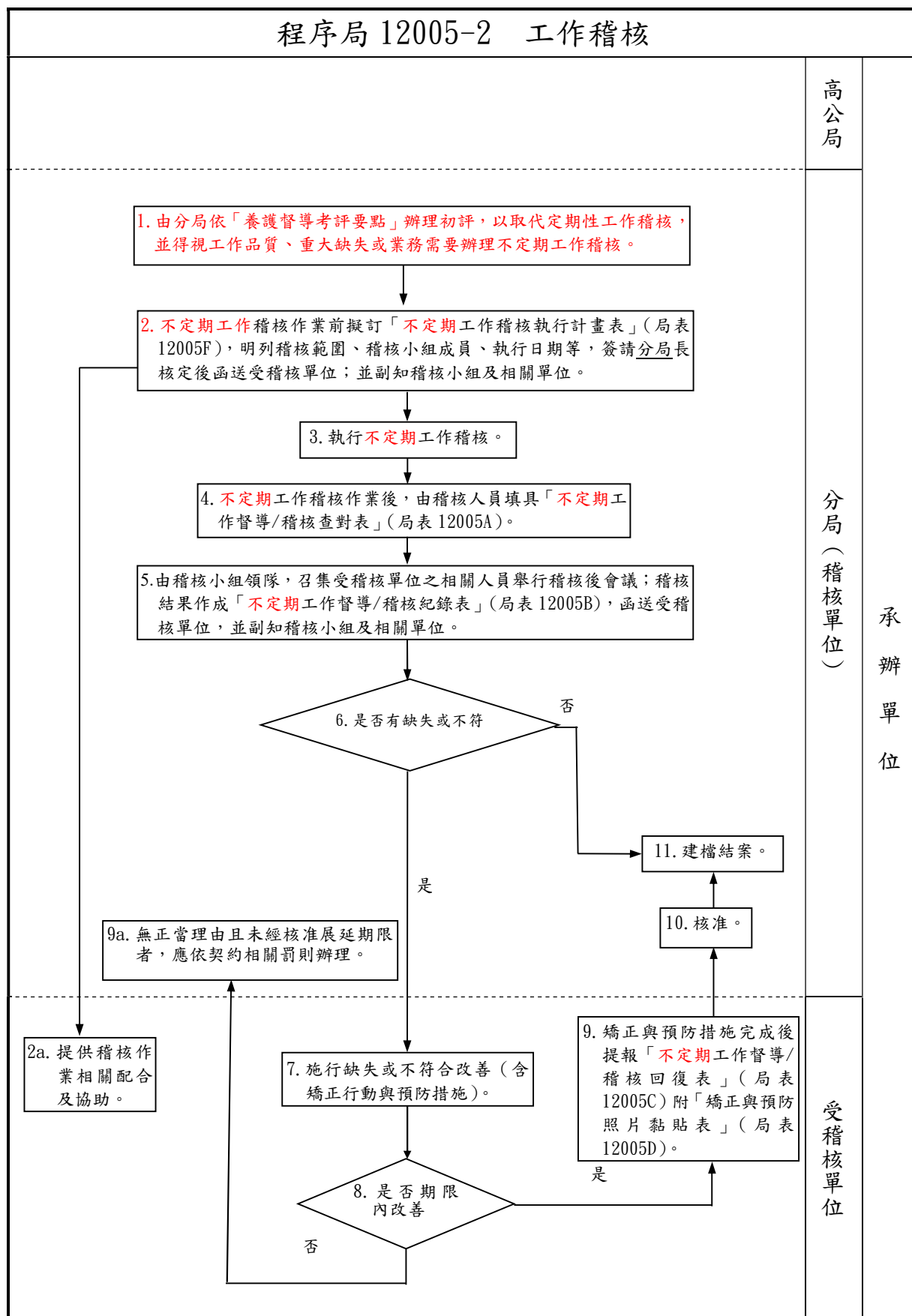
- 8.1.1 因應組改調整相關組室名稱及職掌。
- 8.1.2 修正局表 12005E 及 12005I 以符合實際需求。

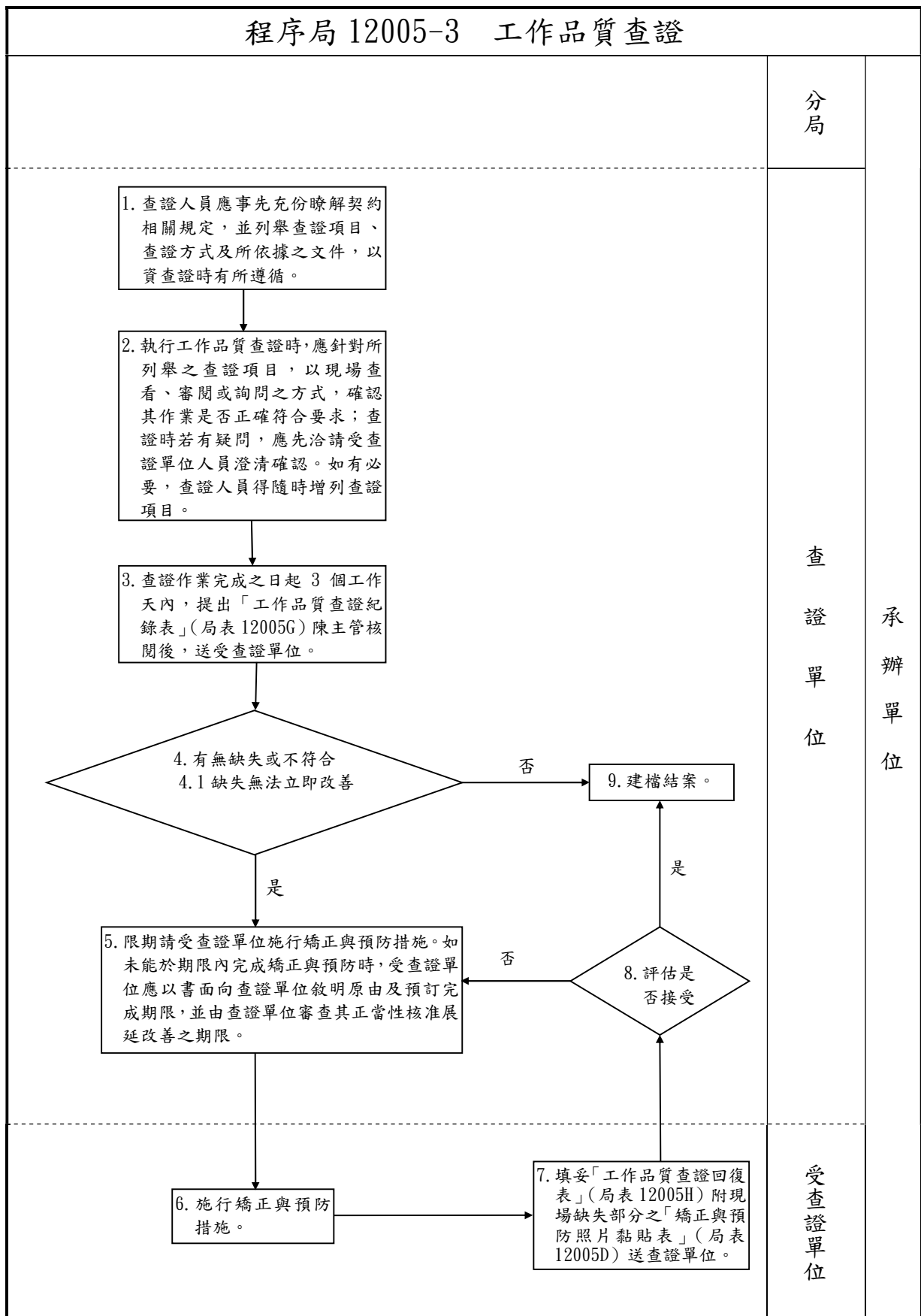
8.2 115 年 5 月第 4 版修訂內容：

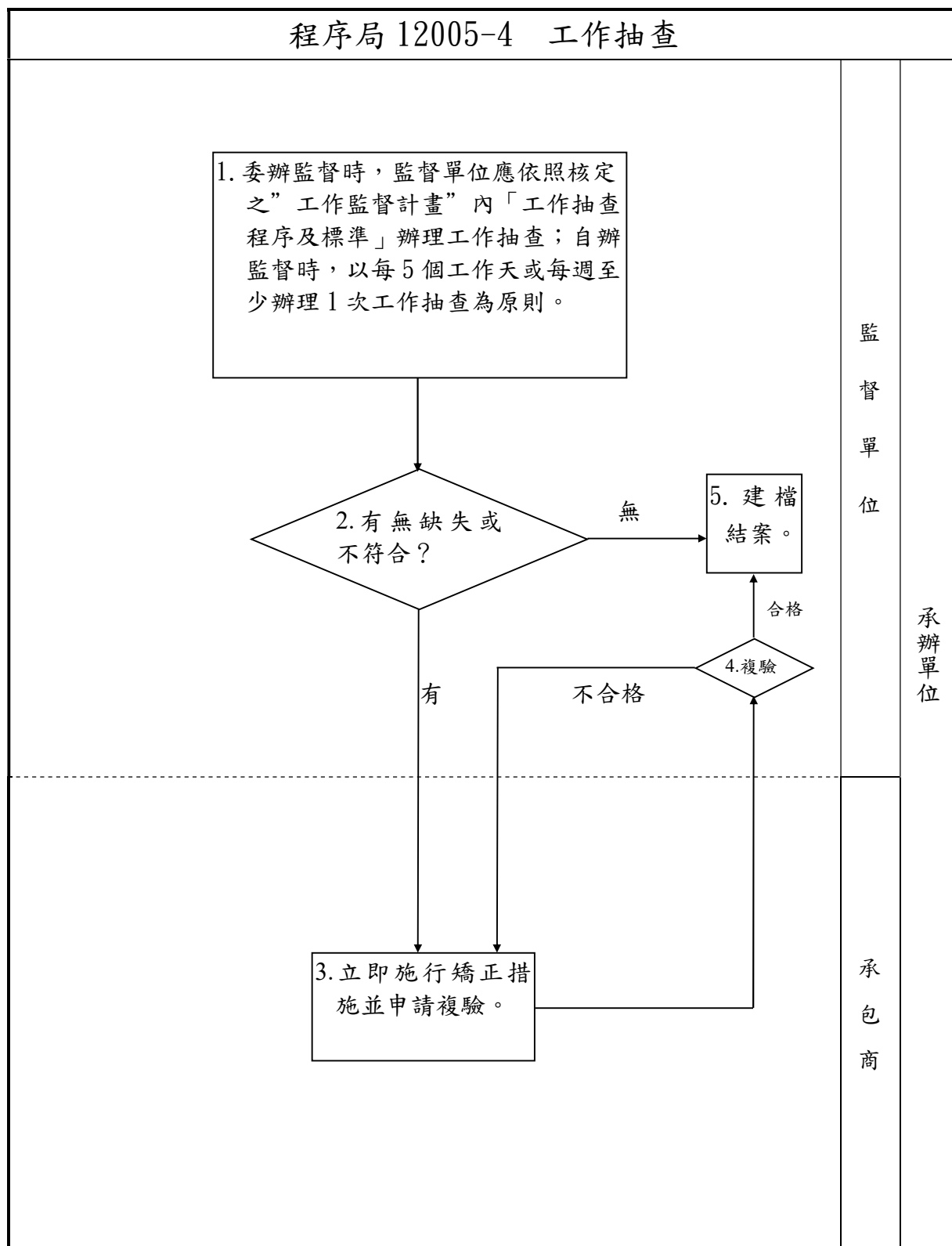
- 8.2.1 配合本局養護督導考評已涵蓋工作品質管理範疇，為避免作業重疊、減輕工務段負擔，並兼顧工作品質管理 3 級品管精神，將定期性工作督導以複評取代，定期性工作稽核以初評取代，惟仍視需要辦理不定期工作督導及不定期工作稽核。
- 8.2.2 增訂不定期工作督導結果之專案加減分機制。
- 8.2.3 刪除年度工作督導計畫及工作稽核實施計畫相關規定。

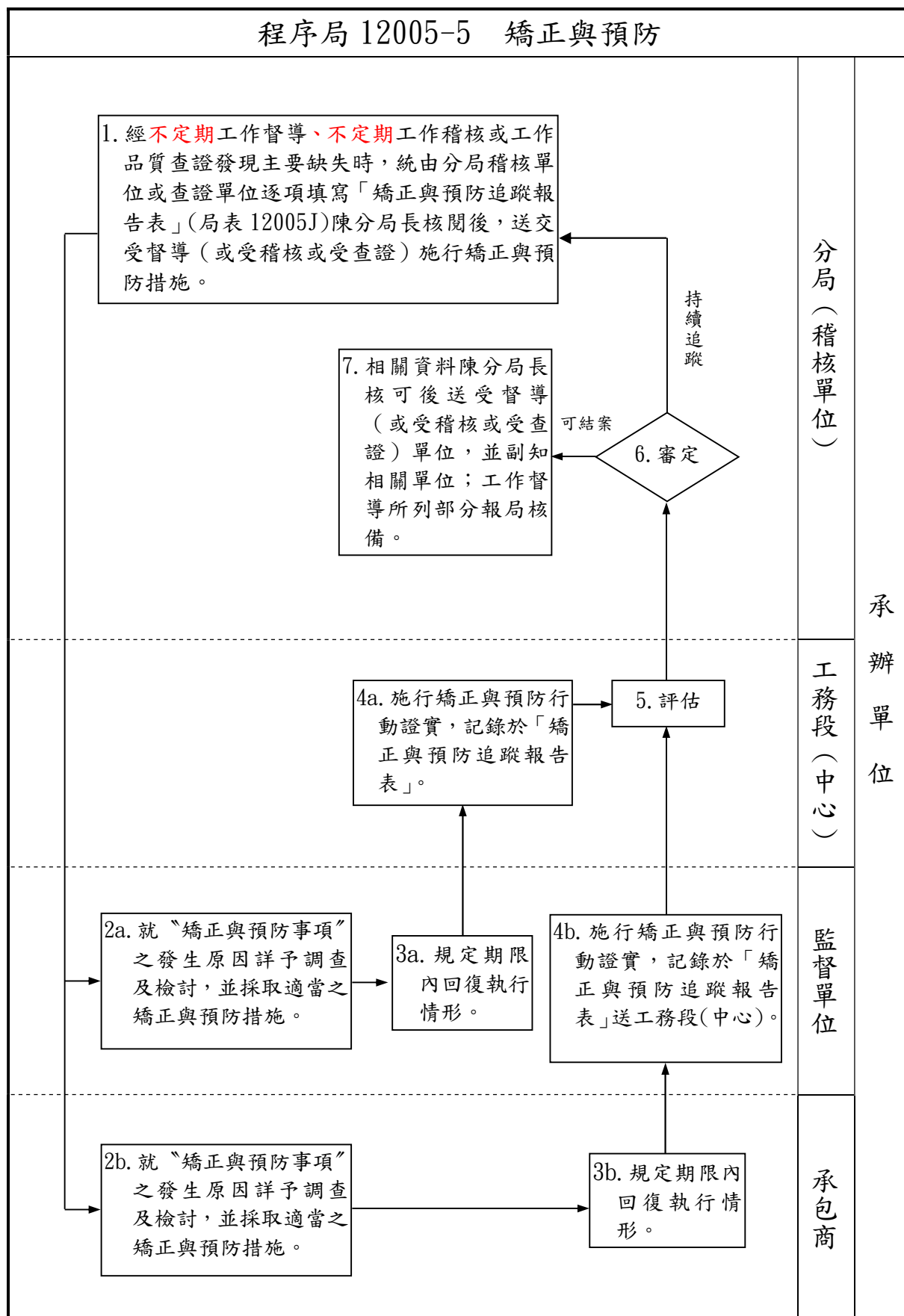












交通部高速公路局
不定期工作督導/稽核查對表

督導/稽查日期：____年__月__日

督導/稽核編號：_____

第__頁 共__頁

項次	項 目	督 導/稽 核 結 果

督導/稽核人員：

交通部高速公路局
不定期工作督導/稽核查對表 (續前頁)

第__頁 共__頁

項次	項 目	督 導/稽核結果

交通部高速公路局
不定期工作督導/稽核紀錄表

督導/稽核編號：_____

第____頁 共____頁

一、採購名稱：		
二、督導/稽核日期：		
三、督導/稽核地點：		
四、督導/稽核範圍（或主題）		
五、承包商：_____（名稱） _____ _____		
六、監督單位：_____（名稱） _____ _____		
七、工務段（中心）：_____（名稱） _____ _____		
七、養護工程分局：_____（名稱） _____ _____		
八、督導/稽核小組：_____ 記錄：_____ 督導/稽核人員：_____ _____ _____		
召集人/領隊：_____ _____		

交通部高速公路局
不定期工作督導/稽核紀錄表（續前頁）

第__頁 共__頁

九、督導/稽核情形及結果：

十、改善期限：

註：1. 自辦監督時，監督單位欄以斜線劃除。
2. 工作稽核時，**養護工程分局**欄以斜線劃除。

局表 12005C
版本：4 (115.06)

交通部高速公路局
不定期工作督導/稽核回復表

督導/稽核編號：_____
填報單位：_____

____年__月__日
第__頁 共__頁

採 購 名 稱			
承 包 商		監 督 單 位	
工 務 段 (中 心)			
項次	缺失或不符合	改善情形	備註

局表 12005C
版本：4 (115.06)

交通部高速公路局
不定期工作督導/稽核回復表（續前頁）

第__頁 共__頁

項次	缺失或不符合	改善情形	備註

交通部高速公路局
矯正與預防照片黏貼表

督導/稽核/查證編號：

第____頁共____頁

改善前	缺失項次及說明：	(照片黏貼處)
改善後	說明：	(照片黏貼處)

註：附改善前、後同一角度拍攝之彩色照片並加說明且留存日期。

交通部高速公路局_____區養護工程分局
不定期工作稽核執行計畫表

稽核編號：_____

____年__月__日
第__頁 共__頁

一、採購名稱：

二、受稽核單位：

三、稽核範圍：

四、稽核小組：

領隊：

人員：

五、稽核日期：

六、稽核後會議：

時間：

地點：

稽核單位：

分局長：

交通部高速公路局_____區養護工程分局
工作品質查證紀錄表

查證編號：_____

第____頁 共____頁

一、採購名稱：
二、查證時間：
三、查證地點：
四、查證單位：
五、受查證單位： <input type="checkbox"/> 承包商： <input type="checkbox"/> 監督單位：
六、查證項目：
七、查證方式：
八、依據文件：
九、查證情形：
十、查證結果：本紀錄表影送受查證單位，並依下列方式辦理： <input type="checkbox"/> 未發現缺失及不符合，本紀錄表建檔存查，並影送受查證單位存參。 <input type="checkbox"/> 查證情形第_____項，訂於____年____月____日進行複查。 <input type="checkbox"/> 查證情形第_____項，受查證單位已立即矯正。 <input type="checkbox"/> 查證情形第_____項，請監督單位於____年____月____日前、第_____項請承包商於____年____月____日前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」（局表 12005D）送查證單位。 <input type="checkbox"/> 其他：_____。
查證人員：_____
查證單位主管：_____

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。

交通部高速公路局_____區養護工程分局
工作品質查證/抽查回復表

第____頁 共____頁

一、查證/抽查編號：
二、規定回復期限： 年 月 日
三、回復：
受查證/抽查單位： _____年____月____日
四、查證/抽查單位評估： (一)經____年____月____日矯正與預防措施行動證實情形如下： (二)評估： <input type="checkbox"/> 接受；本次查證/抽查相關資料建檔存查，回復表影送受查證/抽查單位。 <input type="checkbox"/> 不接受； 1. 理由： _____ 2. 請再行辦理矯正與預防措施，於____年____月____日前另填回復表送查證/抽查單位。 查證/抽查人員：
五、查證/抽查單位主管：

交通部高速公路局____區養護工程分局
工作抽查紀錄表

____年__月__日
第__頁 共__頁

採購名稱：		抽查編號		備註
抽查項目	地 點 (樁號)	抽查結果		

抽查人員：

抽查單位主管：

註：表格內容及格式係暫定，得依工作標案性質修正調整之。

交通部高速公路局____區養護工程分局
矯正與預防追蹤報告表（首頁）

報告表編號：_____

簽發日期：____年__月__日

一、督導/稽核/查證編號：	
二、執行矯正與預防單位：	
三、回復期限：	
四、矯正與預防事項：	
稽核/查證單位：	分局長：
五、回復：（執行矯正與預防措施單位填寫）	
(一)發生原因：	

(二)矯正措施：	

(三)預防措施：	

承辦人：	主管：

註：本報告表共 2 頁，首頁由稽核或查證單位填寫及核章並陳分局長核定後簽發；續頁由施行矯正與預防措施行動證實單位填寫及核章後，併首頁以西式裝訂加蓋騎縫章，依程序提報評估及審定。

交通部高速公路局____區養護工程分局
矯正與預防追蹤報告表（續頁）

報告表編號：_____

六、證實：（施行矯正與預防措施行動證實單位填寫）

經____年____月____日施行矯正與預防措施行動證實，情形說明如下：

承辦人：

複核：

主管：

七、評估：〔工務段（或中心）填寫〕

☐可予結案。

☐需另簽發「矯正與預防追蹤報告表」；理由如下：

☐其他：

承辦人：

複核：

主管：

八、審定：（分局填寫）

☐應予結案。

☐另簽發「矯正與預防追蹤報告表」。

☐其他：

稽核單位：

分局長：

註：本報告表共 2 頁，首頁由稽核或查證單位填寫及核章並陳分局長核定後簽發；續頁由施行矯正與預防措施行動證實單位填寫及核章後，併首頁以西式裝訂加蓋騎縫章，依程序提報評估及審定。