

ICS 13.220.01

CCS C 80

DB31

上海市地方标准

DB31/T 1380-2022

社会消防技术服务机构质量管理要求

Quality management requirement of social fire protection technical service provider

(报批稿)

2022-11-09 发布

2023-02-01 实施

上海市市场监督管理局 发布

目 次

前 言	III
引 言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 质量管理体系	3
4.1 基本要求	3
4.2 基于风险的思维	3
4.3 质量方针	3
4.4 质量目标	3
4.5 服务声明	3
4.6 质量管理体系文件	3
5 从业人员和职责	4
5.1 一般规定	4
5.2 职责	4
5.3 知识和能力	4
5.4 评价	5
6 工作场所和设备管理	5
6.1 工作场所	5
6.2 设备管理	5
7 项目评审和合同管理	5
7.1 项目评审	5
7.2 合同管理	6
8 技术交底和服务计划（方案）	6
8.1 技术交底	6
8.2 服务计划（方案）	6
9 委托单位财产和备品（件）	7
9.1 委托单位财产	7
9.2 备品（件）管理	7
10 从业过程	7
10.1 现场作业控制	7
10.2 书面结论文件	8
10.3 项目质量监督	10
11 信息管理	10
11.1 信息	10
11.2 文件管理	10
11.3 记录和档案管理	11
12 检查、评价和改进	11
12.1 服务满意度调查	11
12.2 内部审核	11
12.3 管理评审	11
12.4 持续改进	12

13 评价工具.....	12
附录 A（资料性）质量管理体系创建指南.....	13
附录 B（资料性）程序文件和记录清单.....	15
附录 C（资料性）记录表单参考模板.....	18
附录 D（资料性）社会消防技术服务机构质量管理要求评价工具.....	26
附录 E（资料性）判定准则.....	41
参考文献.....	42

报批稿

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由上海市消防救援总队提出并组织实施。

本文件由上海市消防标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：上海市消防救援总队、中国质量认证中心上海分中心、应急管理部上海消防研究所。

本文件主要起草人：李伟民、谈迅、吴亮、宋飞、熊立、吴蔚、边福利、闻逸馨、周小扬、王蕾、丁斌斌、吴旭静、郝晓琳、黄佩、徐放、李夫良、赵庆松、刘赛、陈征洪、刘秀亮、何乾、丁正华。

报批稿

引 言

随着上海市消防技术服务市场日益壮大，社会消防技术服务机构已成为社会消防安全治理的重要社会力量。在国家提出高质量发展和消防领域深化“放管服”改革的背景下，国家和上海市相继推出了相关政策法规，始终将健全的质量管理体系和消防安全评估过程控制体系作为社会消防技术服务机构从业条件的重要一环，目的是确保机构的消防技术服务质量，切实发挥其社会消防安全治理中的重要作用。本文件的制订和实施，为机构开展质量管理，建立健全和有效运行质量管理体系和消防安全评估过程控制体系，提升消防技术服务水平，提供基本遵循的原则和思路。为进一步规范消防技术服务市场，强化从业活动监督管理和行业自律，有效辨识优劣，推动行业高质量发展提供技术依据。

在本文件中使用如下助动词：

- “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。

本文件可用于社会消防技术服务机构和相关方。

本文件遵循GB/T19001：2016 质量管理原则、过程方法和PDCA循环，下图展示了本文件结构在PDCA循环中的展示。

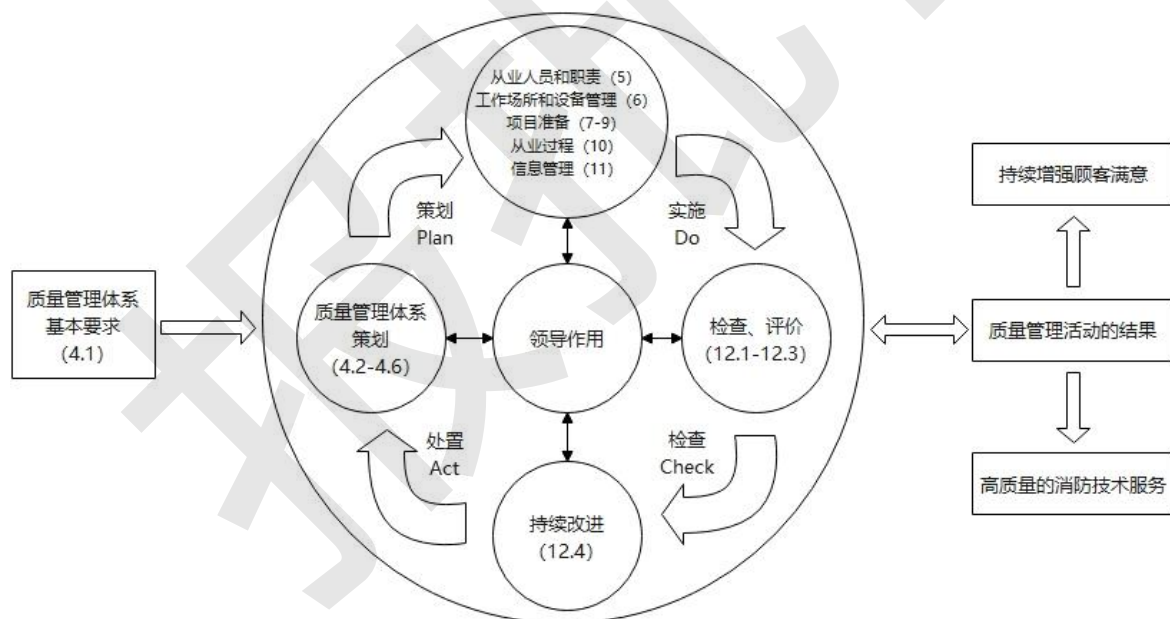


图1：本文件结构在PDCA循环中的展示

社会消防技术服务机构质量管理要求

1 范围

本文件规定了社会消防技术服务机构（以下简称“机构”）质量管理体系，从业人员和职责，工作场所和设备管理，项目评审和合同管理，技术交底和服务计划（方案），委托单位财产和备品（件），从业过程，信息管理，检查、评价和改进，评价工具的要求。

本文件适用于指导机构建立健全质量管理体系和消防安全评估过程控制体系，规范其消防设施维护保养、检测和消防安全评估（以下简称“消防技术服务”）的质量管理活动，也适用于主要相关方（监管部门、社会单位等）对机构质量管理体系和消防安全评估过程控制体系有效运行的监督，及认证机构对机构质量管理体系和消防安全评估过程控制体系运行符合性的评价。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 5907.1 消防词汇 第1部分：通用术语
 GB/T 5907.5 消防词汇 第5部分：消防产品
 GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语
 GB 25201-2010 建筑消防设施的维护管理
 XF/T 1157 消防技术服务机构设备配备
 XF/T 3005-2020 单位消防安全评估
 DB31/T 1134-2019 建筑消防设施检测评定技术规程

3 术语和定义

GB/T 19000、GB/T 5907.1、GB/T 5907.5和XF/T 1157界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社会消防技术服务机构 social fire protection technical service provider

从事建筑消防设施维护保养检测、消防安全评估等社会消防技术服务活动的企业。

3.2

消防设施 fire facility

专门用于火灾预防、火灾报警、灭火以及发生火灾时用于人员疏散的火灾自动报警系统、自动灭火系统、消火栓系统、防烟排烟系统以及应急广播和应急照明、防火分隔设施、安全疏散设施等固定消防系统和设备。

[来源：GB/T 5907.1-2014，2.63]

3.3

消防设施维护保养 maintenance of fire facility

依据消防法律法规和技术标准，运用专业知识、技能和设备对消防设施进行检查、测试，对已损坏或无法实现规定使用功能等的部件进行维修、保养，以保持消防设施完好有效的活动。

3.4

消防设施检测 inspection and test of fire facility

依据消防法律法规和技术标准，运用专业知识、技能和设备对消防设施的外观、安装质量和功能等进行的检查和测试，并出具书面结论文件的活动。

3.5

消防安全评估 fire safety assessment

依据消防法律法规和技术标准，运用专业知识、技能和设备，对区域消防安全、社会单位消防安全、大型活动消防安全等进行分析、预测、评价、咨询，并出具书面结论文件的活动。

[来源：XF/T 1157-2014，3.3，有修改]

3.6

服务质量 service quality

组织能够满足规定、约定以及客户需求的特性的程度。

[来源：GB/T 36733-2018，3.5]

3.7

期间核查 intermediate checks

机构自身对其设备[含计量器具(参考标准器)、标准器、测量仪器仪表及测量/检验/测试设备]在两次校准或检定之间的时间间隔内，多次使用适当技术校核方法进行检查，以确保这些设备在使用期间一直维持良好状态的活动。

3.8

消防技术服务管理系统 fire technical service management system

用于提供社会消防技术服务“全生命周期”管理和服务的数字化平台。

3.9

消防技术服务从业人员 fire protection technical service practitioners

依法取得注册消防工程师资格并在社会消防技术服务机构中执业的专业技术人员，以及按照有关规定取得相应消防行业特有工种职业资格，在社会消防技术服务机构中从事社会消防技术服务活动的人员。

3.10

技术负责人 technical director

经机构任命，负责社会消防技术服务机构质量监督管理，对出具的书面结论文件实施技术审核的人员。技术负责人应当具备一级注册消防工程师资格。

3.11

项目负责人 project leader

经机构指定，负责消防技术服务项目的策划、实施和管理，并承担项目质量责任的人员。项目负责人应当具备相应的注册消防工程师资格。

3.12 **注册消防工程师 certified fire engineer**

取得相应级别注册消防工程师资格证书并依法注册后，从事消防设施维护保养检测、消防安全评估和消防安全管理等工作的专业技术人员。

3.13

消防设施操作员 fire facility operator

取得相应等级的消防设施操作员证书，从事建（构）筑物消防设施运行、操作和维修、保养、检测等工作的人员。

[来源：GZB 4-07-05-04，1.3，有修改]

3.14

最高管理者 top management

在最高层指挥和控制机构的一个人或一群人，特指机构质量管理的第一责任人，通常为机构法定代表人、总经理、首席执行官或其他实际履行经理职责的企业负责人、实际控制人或行政负责人。

[来源：GB/T 19000-2016，3.1.1，有修改]

4 质量管理体系

4.1 基本要求

4.1.1 机构应识别、确定并掌握国家和上海市的消防法律法规、技术标准，按照监管部门要求，充分考虑社会单位需求、市场环境、内部资源和绩效等因素，确保机构依法合规从业并可持续发展。

4.1.2 机构及其消防技术服务从业人员（以下简称“从业人员”）开展消防技术服务活动应当遵循客观独立、合法公正、诚实信用的原则。

4.1.3 机构应按本文件要求，建立、实施、保持、持续改进质量管理体系和消防安全评估过程控制体系（见附录A）。

4.1.4 机构质量管理体系和消防安全评估过程控制体系变更时，应考虑变更目的、潜在后果、管理过程的完整性、资源的可获得性、各部门和岗位的职责的再分配等。

4.2 基于风险的思维

机构应及时识别、防范和控制可能存在的风险点，确定应对措施，在质量管理体系和消防安全评估过程控制体系的过程策划中整合并实施这些措施，验证措施的有效性。机构宜考虑本文件附录C图C.1列出的风险点。

4.3 质量方针

4.3.1 最高管理者应制定、实施和保持质量方针，质量方针应至少承诺满足消防法律法规和技术标准要求、增强委托单位满意和持续改进质量管理活动。

4.3.2 质量方针应醒目公示于机构工作场所，在全体员工中得到沟通 and 理解。

4.4 质量目标

4.4.1 最高管理者应建立质量目标，质量目标应与质量方针保持一致，并可测量。

4.4.2 质量目标应考虑以下方面：

- a) 从业合规；
- b) 服务合同履行；
- c) 服务应急响应及时；
- d) 书面结论文件的准确和及时；
- e) 设备检定/校准；
- f) 服务满意情况（包括消防技术服务管理系统的评价、机构开展的满意度调查）；
- g) 质量管理体系和消防安全评估过程控制体系有效运行。

4.4.3 质量目标应在全体员工中得到沟通、理解和实施。

4.4.4 技术负责人应至少每半年对质量目标完成情况进行统计（见附录C图C.2）并记录。

4.5 服务声明

4.5.1 最高管理者应对机构提供的消防技术服务做出服务声明，至少考虑以下方面：

- a) 遵守消防法律法规和技术标准要求；
- b) 消防技术服务活动遵循的原则；
- c) 机构的服务承诺。

4.5.2 服务声明发布后应在全体员工中得到沟通、理解和实施，可为相关方所获取。

4.6 质量管理体系文件

4.6.1 为确保质量管理体系和消防安全评估过程控制体系的有效运行，技术负责人应组织建立三级质量管理体系文件，包含质量手册、程序文件、作业指导书。

4.6.2 质量手册的内容应至少包含：

- a) 机构概况；
- b) 体系覆盖的业务类别，如消防设施维护保养、检测和消防安全评估；
- c) 服务声明；
- d) 质量方针；
- e) 质量目标；

- f) 组织架构;
- g) 技术负责人任命;
- h) 岗位职责和权限;
- i) 机构符合本文件的承诺;
- j) 基于本文件要求的机构质量管理职能对照。

4.6.3 机构应建立相应的程序文件,明确相关过程的目的、范围、部门和岗位职责、工作流程和记录表单等,可参考附录B中B.1条款。

4.6.4 机构应根据从事的业务类别、不同消防设施和使用的设备,建立相应的消防设施维护保养、消防设施检测、消防安全评估作业指导书,包含消防设施和设备操作规程,满足消防法律法规、技术标准要求。

5 从业人员和职责

5.1 一般规定

5.1.1 机构应配备并保持符合从业条件要求、与业务规模和承接项目数量相适应的从业人员。

5.1.2 机构应建立人员管理程序文件,对人员选择、资格确认、聘用、授权、知识和能力保持、评价等进行规范管理。

5.2 职责

5.2.1 最高管理者应制定机构的组织架构,明确技术负责人、项目负责人和消防设施操作员等岗位职责,至少任命1名技术负责人和指定各项目的项目负责人。

5.2.2 技术负责人应履行以下主要职责:

- a) 机构质量监督管理及绩效改进;
- b) 收集消防法律法规和技术标准并贯彻执行;
- c) 组织实施质量手册、程序文件、作业指导书的编制、修订、审核及批准;
- d) 组织实施机构人员培训及能力评价;
- e) 组织实施设备监督管理;
- f) 对机构出具的书面结论文件进行技术审核和签署;
- g) 组织实施重大投诉、质量事故的调查和处置;
- h) 组织实施服务满意度调查;
- i) 组织实施项目质量监督、质量管理体系内部审核。

当机构设置2名及以上技术负责人时,宜明确1名技术负责人负责落实上述各项职责。

5.2.3 项目负责人应履行以下主要职责:

- a) 项目团队的组建、人员分工和管理;
- b) 组织实施项目现场勘察和项目评审;
- c) 项目的技术交底、服务计划(方案)编制;
- d) 项目从业过程质量和风险控制;
- e) 项目现场沟通、档案管理和应急管理;
- f) 书面结论文件编制和签署。

5.2.4 消防设施操作员应履行以下主要职责:

- a) 消防设施维护、保养和检测等消防技术服务活动的实施;
- b) 消防技术服务基础数据的采集和记录,对数据的真实性负责。

5.3 知识和能力

5.3.1 机构应指定专人收集、更新、积累为质量管理体系和消防安全评估过程控制体系有效运行以及实现服务符合性所必需的知识,由技术负责人确认内容、获取来源、时效性等,形成清单。

注:知识获取的来源可考虑:

- a) 从项目中得到的经验教训;
- b) 从政府部门、委托单位、供应商、合作伙伴等相关方获取知识;
- c) 机构内部现有的知识,包括集体经验或技术负责人、项目负责人、消防设施操作员等个人经验;
- d) 标杆对比。

5.3.2 技术负责人应定期组织项目负责人、消防设施操作员等从业人员在内部共享机构所积累的知识,项目负责人应在项目组内定期组织开展知识共享,消防设施操作员应积极主动参与知识共享。

注：知识共享形式可为培训、宣传、经验交流等。

5.3.3 机构应按照技术负责人、项目负责人、消防设施操作员等岗位职能确定各岗位所需的知识和能力要求（见附录C图C.3）。

5.3.4 技术负责人应组织制定年度培训计划（见附录C图C.4），明确培训对象、教师、内容、方式、时间等，通过培训确保相关岗位人员保持相应能力，并保留培训记录（见附录C图C.5）。

5.3.5 机构应确保所有注册消防工程师在每个注册有效期内完成相应的注册消防工程师继续教育。

5.4 评价

5.4.1 技术负责人应对从业人员能力进行评价，评价的方式可包括笔试、面试、记录审查、意见反馈、观察操作等，经技术负责人能力确认后上岗。技术负责人的评价由机构最高管理者组织实施。

5.4.2 当发现从业人员能力不足、工作质量下降时，机构应采取专人辅导、专项培训等措施。

6 工作场所和设备管理

6.1 工作场所

6.1.1 机构的工作场所应符合从业条件要求。

6.1.2 机构的工作场所应设置专用的设备、档案存储区域，宜设置独立的设备室、档案室。

6.1.3 机构应在工作场所醒目位置公示营业执照、工作程序、收费标准、从业守则、注册消防工程师注册证书、投诉电话等信息。

6.2 设备管理

6.2.1 机构应配备并保持符合从业条件要求、与业务规模和承接项目数量相适应的消防技术服务基础设备、消防设施维护保养检测和消防安全评估设备。

6.2.2 机构应建立设备管理程序文件，对设备购置、计量校准、标识、维护保养、领用、报废和档案等实施管理。

6.2.3 机构应指定设备管理人员，建立设备台账（见附录C图C.6），至少包含设备名称、型号规格、编号、制造商、生产日期、购置日期、设备状态，针对需检定/校准的设备还应包含检定/校准日期和检定/校准周期。

6.2.4 机构购置设备后，设备管理人员应查验合格证、说明书，确保状态完好后编号登记入账，填写设备履历表（见附录C图C.7）。

6.2.5 技术负责人应确定依法需要计量检定/校准的设备，检定/校准周期和方法。

6.2.6 设备管理人员应在设备检定/校准期满前完成计量检定/校准，确认结果。确认内容应包含检定/校准要求和结果、报告日期，需要时保留记录。

6.2.7 检定合格或校准后的设备，设备管理人员应标识有效期。

6.2.8 设备管理人员应定期对设备进行维护保养，确保处于完好状态，保留记录（见附录C图C.7）。对设备状态进行标识，至少包含合格、准用、停用等。

6.2.9 技术负责人宜根据设备精度、使用频率、稳定性，确定需要期间核查的设备、频率、方法。

6.2.10 技术负责人负责制定期间核查计划并组织实施，保留记录（见附录C图C.8）。

6.2.11 当设备检定/校准或期间核查结果不满足要求时，应能追溯至已维护保养、检测、评估过的消防设施，必要时，应对这些项目重新进行维护保养、检测、评估。

6.2.12 技术负责人应制定当设备功能失效时操作人员需要采取的措施。

6.2.13 设备使用人员应履行设备领用、归还手续，记录使用前后的完好情况，保留记录（见附录C图C.7）。

7 项目评审和合同管理

7.1 项目评审

7.1.1 机构宜考虑消防技术服务项目的特点、难度、复杂性，开展项目评审，保留评审记录。

7.1.2 项目评审时宜通过现场勘查或文件审查方式掌握以下项目信息：

- a) 项目概况；
- b) 消防设施状态；
- c) 工程质量遗留问题；

- d) 委托单位及第三方的技术支持能力；
- e) 消防技术服务作业条件；
- f) 项目合规性情况。

7.1.3 通过项目评审应至少明确以下内容：

- a) 项目服务范围、预计周期、涉及的系统和数量；
- b) 项目适用的消防法律法规和技术标准；
- c) 机构满足项目的能力。

7.1.4 当项目实施过程中服务要求或内容发生变更时，机构宜再次评审。

7.2 合同管理

7.2.1 机构承接业务，应与委托单位签订消防技术服务合同，约定服务的类型、地点、场所、系统、范围、遵循的技术标准、方式、期限、技术负责人、项目负责人、书面结论文件要求、双方责任和义务。

7.2.2 机构应至少对以下责任和义务做出承诺：

- a) 遵守消防相关法律法规；
- b) 根据服务计划（方案）在受委托的服务范围内公正、客观、专业地开展消防技术服务活动；
- c) 派遣符合资格和能力要求的从业人员按照技术标准实施消防技术服务活动；
- d) 按照约定的服务计划（方案）实施消防技术服务活动，如实出具书面结论文件。

7.2.3 委托单位应至少对以下责任和义务做出承诺：

- a) 提供完整、真实的资料和信息；
- b) 配合机构现场从业活动，提供必要的支持；
- c) 不得以任何形式妨碍或影响机构现场从业活动和结论的客观性；
- d) 对机构发现的任何异常及时响应。

7.2.4 当采用委托单位的合同模板时，机构应在合同签订前对合同内容进行评审（见附录C图C.9），适用时，可签订补充协议，保留评审记录。

7.2.5 对合同履行中发生的变更，合同相关方应以书面形式签认，并作为合同的组成部分。

7.2.6 机构应在签订合同后5个工作日内，将项目基本信息录入消防技术服务管理系统。

7.2.7 机构应指定专人将合同原件归档。

8 技术交底和服务计划（方案）

8.1 技术交底

8.1.1 合同签订后，项目负责人应向委托单位获取以下文件并妥善保管：

- a) 消防工程竣工验收文件（适用时）；
- b) 竣工图纸（适用时，如建筑平面图、系统图等）；
- c) 消防设施状态（如系统信息表、系统描述、消防设施清单等）；
- d) 合规性证明文件；
- e) 备品（件）供应商目录；
- f) 其他合规性证明文件等。

8.1.2 项目负责人应将技术交底文件形成清单，双方签字确认。

8.2 服务计划（方案）

8.2.1 应根据法律法规、技术规范、国家标准、行业标准、合同、技术交底文件编制消防技术服务计划，计划内容应包含项目名称、服务范围、服务内容和方法（检测和评估项目应明确抽样比例）、人员（项目负责人、项目组人员配备）、时间、频次、编制/修订日期、编制和批准人等。

8.2.2 项目负责人宜考虑项目特点、难度、复杂性，编制消防技术服务方案。

8.2.3 消防技术服务方案内容可包含：

- a) 项目名称；
- b) 项目概况（建筑概况、消防设施概况、相关方情况等）；
- c) 目的；
- d) 相关法律法规、技术标准；
- e) 服务原则；

- f) 服务程序（依据相关消防技术标准要求编写）；
- g) 作业保障条件（相关方的配合度、技术支持能力等）；
- h) 服务过程风险提示；
- i) 安全防护措施；
- j) 服务计划。

8.2.4 项目负责人应在项目开展前，确保消防技术服务计划（方案）在项目组内得到充分沟通、理解。

8.2.5 针对维护保养业务，项目负责人应将消防技术服务计划信息录入消防技术服务管理系统。

9 委托单位财产和备品（件）

9.1 委托单位财产

9.1.1 机构应确定、验证、保护和防护消防技术服务项目中委托单位的设施设备、资料、图纸、数据信息、备品（件）、知识产权等委托单位财产。

9.1.2 若发生损坏、遗失委托单位财产等情况，机构应及时告知委托单位。

9.2 备品（件）管理

9.2.1 针对维护保养业务，机构应建立设施备品（件）管理程序文件，对由机构采购的备品（件）进行管理，包含对供应商的选择和评价、备品（件）采购和验收等。

9.2.2 机构应进行供应商评价，建立合格供应商名录（见附录C图C.10）并定期评审、更新，保存相应记录，评价（见附录C图C.11）内容至少包含：

- a) 企业资质、经营状况、信誉；
- b) 产品质量和技术性能；
- c) 供货能力和协作水平；
- d) 价格。

9.2.3 机构应根据项目要求与委托单位确认采购需求，保留采购凭证。

9.2.4 机构应对采购的备品（件）进行验收，核对品牌、规格型号、外观、数量、合格证明等信息无误后方可登记接收。

9.2.5 备品（件）贮存期间应保持“账、卡、物”一致，领用时应符合“先进先出”原则。

10 从业过程

10.1 现场作业控制

10.1.1 作业要求

10.1.1.1 机构应建立现场作业管理程序文件，对现场从业人员的操作、防护、过程记录等进行管理。

10.1.1.2 项目负责人应确保消防技术服务作业过程的有效实施，至少满足以下要求：

- a) 现场实际从业人员应与消防技术服务管理系统、公示信息一致，如发生变更应及时更新；
- b) 机构承接同一委托方的维护保养和检测项目时，应采取措施确保其从业活动的公正性；
- c) 从业人员应携带、使用有效的检查和测试设备，并做好安全防护；
- d) 从业人员应按照服务计划（方案）、作业指导书、设备操作规程的要求操作，如发生人员变更应做好项目交接；
- e) 针对检测、评估业务，从业人员应按照服务计划（方案）、作业指导书要求的抽样比例进行检查和测试；
- f) 当发现消防设施问题，从业人员应及时记录，告知委托单位予以确认处理，对可能造成重大火灾隐患的，应立即报告服务项目所在地的消防救援机构；
- g) 从业人员应对消防技术服务情况作出客观、真实、完整记录，与实际从业活动一致，经双方签字确认后保存相应记录表；
- h) 记录表中应注明使用的设备名称、编号、使用状态；
- i) 从业人员应履行机构的服务承诺。

维护保养服务记录信息应满足GB 25201-2010中附录要求，检测服务记录信息应满足DB31/T 1134-2019中附录要求。评估服务记录信息应满足XF/T 3005-2020中附录要求。记录可包括原始记录、整改记录、复检记录、复测记录等，数据载体可为纸质或电子形式。

10.1.2 维护保养信息

10.1.2.1 针对维护保养业务，机构现场首次从业时应制作包含消防技术服务信息的固定标识，并在项目现场的消防控制室（值班室）醒目位置予以公示，公示信息应及时更新，内容应至少包括：

- a) 机构名称；
- b) 项目负责人和操作人员实名信息（证件照片、姓名、手机号码、注册消防工程师注册证书注册号和消防设施操作员职业资格证书编号）；
- c) 维护保养责任期限；
- d) 维护保养责任范围；
- e) 投诉电话；
- f) 公示日期。

10.1.2.2 项目负责人应在项目现场消防控制室（值班室）保存消防技术服务档案，至少包括：

- a) 法律地位证明文件（如营业执照）；
 - b) 消防技术服务合同（可隐去涉及商业内容）；
 - c) 项目负责人注册消防工程师注册证书；
 - d) 消防设施操作员国家职业资格证书；
 - e) 年度维护保养计划；
 - f) 每次维护保养记录（实时更新）；
 - g) 书面结论文件（实时更新）。
- 以上档案文件复印件加盖机构公章。

10.1.3 维护保养计划实施

10.1.3.1 机构应按照制定的维护保养计划实施消防设施维护保养。

10.1.3.2 项目负责人应至少每月向委托单位反馈维保计划实施情况和消防设施现状。

10.1.3.3 项目负责人应定期监督计划的实施情况。

10.1.4 沟通

现场从业期间，项目负责人应就以下信息与委托单位及时沟通确认：

- a) 服务计划（方案）及相应现场从业人员；
- b) 需委托单位配合的要求和陪同人员；
- c) 项目进程；
- d) 项目变更（含人员变更）；
- e) 服务结果和需要整改的问题；
- f) 任何影响项目进展的情况。

10.1.5 应急准备和响应

10.1.5.1 为预防和减少突发事件可能产生的影响，机构应至少针对火灾、爆炸、停电、漏电、停水、水侵、泄漏、疫情等突发事件制定应急预案。

10.1.5.2 应急预案内容应至少包含适用范围、部门和岗位职责、响应启动程序、处置措施、应急保障等。

10.1.5.3 机构应每年对从业人员开展应急预案培训。

10.1.5.4 机构应对应急预案的适宜性、可行性、有效性进行评估，适时更新。

注：评估方式可包括演练、专家评审、突发事件后应急预案评价等。

10.1.5.5 当发生突发事件时，从业人员应按照应急预案及时响应。

10.1.5.6 机构应保留应急预案培训、评估记录。

10.2 书面结论文件

10.2.1 机构出具的书面结论文件应真实反映委托单位实际情况和消防设施现状，维护保养业务应当至少每半年出具一次书面结论文件。

10.2.2 机构及其从业人员应当对消防技术服务质量和出具的书面结论文件负责，并承担相应法律责任。

10.2.3 消防设施维护保养服务的书面结论文件内容应包含：

- a) 封面；
- b) 项目概况；
- c) 消防设施维护保养范围；
- d) 消防设施维护保养频次信息；
- e) 消防设施统计信息；
- f) 消防设施位置信息；
- g) 项目组成员信息；
- h) 维护保养使用的设备名称、编号；
- i) 消防设施检查信息；
- j) 消防设施功能测试信息；
- k) 消防设施联动试验信息；
- l) 消防设施问题与处理建议信息；
- m) 与维护保养对象有关的声明；
- n) 其他。

10.2.4 消防设施检测服务的书面结论文件内容应包含：

- a) 封面；
- b) 检测机构的名称和地址；
- c) 书面结论文件的唯一性标识和每一页上的标识；
- d) 检测的起始和结束日期；
- e) 书面结论文件编制完成的日期；
- f) 被检测项目的名称和地址；
- g) 检测项目基本情况；
- h) 检测的范围；
- i) 检测的依据；
- j) 检测使用的设备、编号；
- k) 检测项目中各系统的概述；
- l) 检测项目提供的技术资料情况（适用时，如调试报告、竣工图纸、设计和施工记录、消防产品清单等）；
- m) 检测人员；
- n) 检测内容、数量、数据和结论；
- o) 与检测对象有关的声明；
- p) 其他。

10.2.5 消防安全评估服务的书面结论文件内容应包含：

- a) 封面；
- b) 评估机构的名称和地址；
- c) 书面结论文件的唯一性标识和每一页上的标识；
- d) 评估的起始和结束日期；
- e) 书面结论文件编制完成的日期；
- f) 被评估对象的名称和地址；
- g) 评估对象基本情况；
- h) 评估的范围；
- i) 评估的原则及程序；
- j) 评估的依据；
- k) 评估使用的设备、编号；
- l) 评估人员；
- m) 评估的实施过程；
- n) 评估的结果和建议（应指明火灾隐患、消防安全问题和整改建议）；
- o) 与评估对象有关的声明；
- p) 附录；

q) 其他。

10.2.6 书面结论文件应由项目负责人编制、签名并加盖执业印章，由机构的技术负责人技术审核、签名并加盖执业印章，加盖机构印章。

10.2.7 机构应在项目完成后5个工作日内将书面结论文件录入消防技术服务管理系统。

10.3 项目质量监督

10.3.1 机构应建立项目质量监督程序文件，以实现全流程跟踪检视和质量责任倒查。机构技术负责人应策划、组织和实施项目服务全过程的质量监督，至少包含以下内容：

- a) 从业人员携带、使用及操作设备的规范性；
- b) 从业人员对作业指导书、设备操作规程的使用符合性；
- c) 消防设施及环境条件的可控性；
- d) 业务操作和判断的准确性；
- e) 原始记录的规范性；
- f) 书面结论文件的完整、规范和客观性。

10.3.2 质量监督方式可包含：

- a) 项目负责人对项目过程质量进行日常检查；
- b) 独立于项目的人员实施项目质量抽查；
- c) 适用时，可利用音视频设备、物联网系统。

10.3.3 技术负责人应负责编制项目质量抽查计划，编制时宜考虑：

- a) 新开展的项目或新变更技术标准的项目；
- b) 可能偏离程序文件的项目；
- c) 以往项目服务过程中的常见问题；
- d) 新进人员、换岗人员；
- e) 消防设施有较大变化；
- f) 使用的设备发生了变更。

10.3.4 机构对项目质量监督、委托单位反馈、监管部门监督检查或其他相关方检查发现的机构自身服务或结果不满足质量管理要求，应根据其产生的影响，选择以下一种或一种以上控制措施，并保留记录：

- a) 纠正；
- b) 标识或隔离；
- c) 暂停；
- d) 返工/复检/复评；
- e) 扣发/召回/修正书面结论文件；
- f) 通知委托单位。

11 信息管理

11.1 信息

11.1.1 机构宜通过多种方式获取信息，如经验、反馈、观察、预测和专家判断等，获取的信息包含消防技术服务各类基础信息、风险管控、隐患排查治理、事故处理、行政处罚、本文件要求的所有成文信息、机构所确定的为确保质量管理有效所需的信息等。

11.1.2 机构应加强信息共享和应用，预判消防技术服务活动中潜在的重大风险和主要业务动态，提高服务质量、管理效率、快速响应能力和处置水平。

11.1.3 机构应使用消防技术服务管理系统，录入、分析、验证、传递、报告消防技术服务的各类基础信息，按照监管部门要求实时、准确、完整地报送相关信息数据，实现消防技术服务全生命周期管理。

11.1.4 机构应采用信息化手段，运用数字化技术开展消防技术服务活动，实现消防技术服务全程检视、预警预测和风险管控。

11.2 文件管理

11.2.1 技术负责人应组织建立文件管理程序文件，对质量管理活动文件实施管理，至少包含文件的创建、更新、评审、批准、分发、作废要求。

11.2.2 技术负责人应确保质量管理活动文件在正式实施前得到批准，定期评审和修订。

11.2.3 技术负责人应确保消防法律法规、技术标准等外来文件的适用版本，并控制其发放。

11.3 记录和档案管理

11.3.1 质量管理记录见附录B中B.2内容。

11.3.2 档案包含人员档案、设备档案和项目档案。档案内容包含：

a) 人员档案应至少包含技术负责人、项目负责人、消防设施操作员等从业人员的个人简历、教育、职业资格、职业资格继续教育证明材料、劳动合同、保密声明、能力评价、岗位调整等记录；

b) 设备档案应至少包含设备履历表（见附录C图C.7）、发票、合格证、说明书、维护保养记录、计量检定或校准记录（如需要）、期间核查记录（如需要）等记录；

c) 项目档案应至少包含项目评审记录（如需要）、合同、技术交底文件（如需要）、服务计划、服务方案（如需要）、过程记录、书面结论文件等记录。

11.3.3 记录管理应至少满足以下要求：

a) 记录应客观、真实、完整、字迹清晰；

b) 记录的修改应可以追溯到前一个版本或原始结果，应保存原始的以及修改后的数据和文档，包括修改的日期、标识修改的内容和负责修改的人员。修改经注册消防工程师签名盖章的消防安全技术文件，应当由原注册消防工程师进行；因特殊情况，原注册消防工程师不能进行修改的，应当由其他相应级别的注册消防工程师修改，并签名、加盖执业盖章，对修改部分承担相应的法律责任；

c) 记录的储存应防盗、防火、防潮、防尘、防鼠、防虫；

d) 记录应至少保存6年，具有相关人员签字的书面记录，可以制作成电子文档保存使用，原件应妥善保存。电子形式的记录宜注意防病毒和非法复制。

注：记录的储存可采用纸质的形式和（或）电子的形式。

11.3.4 机构应指定专人建立并管理档案，档案信息发生变化时，及时更新。档案宜一人一档、一设备一档、一项目一档。

12 检查、评价和改进

12.1 服务满意度调查

12.1.1 机构应策划并制定服务满意度调查方案，明确调查对象、内容、方式、时间、统计分析方法等。

12.1.2 调查的内容应至少包含服务质量、项目进度、服务响应（维护保养）、履约、投诉处理、人员态度、人员着装、人员行为规范性（见附录C图C.12）。

12.1.3 机构可通过信息系统、调查问卷、走访座谈等方式开展服务满意度调查。

12.1.4 机构应至少每12个月收集和分析服务满意度调查结果，保留调查记录、统计分析记录。

注：GB/T 19014-2019附录D和附录E提供了服务满意度调查的测量和分析的指南。

12.2 内部审核

12.2.1 机构应至少每12个月进行一次内部审核，评价机构质量管理满足本文件要求的程度，验证质量管理体系和消防安全评估过程控制体系得到有效实施和保持。

12.2.2 内部审核应采用文件记录审查和项目现场审核相结合的方式。审核前技术负责人应编制审核计划，明确审核依据、时间、人员及分工、对象（过程或部门或项目）等。

12.2.3 机构应制定内部审核检查表实施内审。

12.2.4 机构应确保实施内部审核的人员满足以下要求：

a) 熟悉本文件要求且接受过审核能力培训，如GB/T 19011；

b) 不审核自己的工作。

12.2.5 内部审核结束后由审核组长将发现的不符合项（见附录C图C.13）以书面形式告知被审核部门或相关负责人，被审核部门或相关负责人应在商定的期限内采取纠正措施予以改进。

12.2.6 审核组长在审核结束后应形成内部审核报告以说明机构质量管理体系是否符合本文件要求并得到有效实施和保持。

12.2.7 机构应保留审核计划、检查记录、不符合报告和内部审核报告等记录。

12.3 管理评审

12.3.1 机构最高管理者应每年组织实施管理评审，对质量管理体系和消防安全评估过程控制体系的实施情况进行评审以确保体系持续适宜性、充分性和有效性。管理评审应在内审结束后进行。

12.3.2 最高管理者通过管理评审应至少对本文件的10.3、12.1~12.2输出的信息和结果进行评审，形成评审结论，应至少包含：

- a) 服务过程和质量的改进需求；
- b) 质量管理体系和消防安全评估过程控制体系所需的变更；
- c) 人员和设备等资源需求计划；
- d) 人员能力提升计划；
- e) 职责的再分配（适宜时）。

12.3.3 机构应保留管理评审报告。

12.3.4 当发生法律法规变化、机构重大人员变动、业务扩项等重大变化时，机构应增加管理评审频次。

12.4 持续改进

机构应充分利用项目质量监督、服务满意度调查、内部审核和管理评审等方式，针对从业人员管理、设备管理、合同管理、现场作业控制、书面结论文件、档案管理等方面提出改进需求，采取措施并跟踪实施结果，保留记录。

13 评价工具

13.1 本文件第4章~第12章给出了社会消防技术服务质量管理的要求，其评价依据附录D表D.1给出的评价工具实施。

13.2 各指标的判定依据附录E的判定准则实施。

13.3 机构可采用评价工具实施内部审核。

13.4 监管部门、社会单位可采用评价工具对机构质量管理体系和消防安全评估过程控制体系有效运行进行监督。

13.5 认证机构可采用评价工具对机构质量管理体系和消防安全评估过程控制体系运行的符合性进行评价。

附录 A
(资料性)
质量管理体系创建指南

A.1 机构质量管理体系建设可参考表 A.1 步骤展开，包括策划准备、贯标培训、质量管理体系的策划、过程梳理、体系文件建设、资源配置、运行实施及持续改进八个步骤。

表 A.1 质量管理体系创建指南

序号	任务名称	说明	主要输出	责任人					
				最高管理者	全体员工	技术负责人	参与质量管理体系文件编制人员	项目负责人	实施内部审核人员
1	准备工作	1. 成立质量管理体系工作组，明确职责和目标 2. 任命技术负责人，明确其职责 3. 制定质量管理体系推进计划，明确各节点时间 4. 确定质量管理体系范围	技术负责人任命书 工作组职责和目标 技术负责人职责 质量管理体系推进计划 质量管理体系覆盖范围等	√		√	√		
2	贯标培训	1. 本文件的学习、理解和贯彻 2. 相关法律法规和技术标准的培训 3. 对实施内部审核人员进行培训	本文件、法规和技术标准培训计划 内部审核人员培训计划 法规、技术标准文本培训及培训记录		√				
3	质量管理体系策划	1. 主要风险和需求的识别和应对策划 (考虑相关消防行业法规和技术标准内容、监管部门要求和委托单位的需求和期望等因素) 2. 建立质量方针、服务声明和质量目标 3. 手册、文件和作业指导书编制计划	风险和应对措施清单 成文的质量方针、服务声明和目标 手册、文件、作业指导书编制计划等	√		√	√		
4	过程梳理	1. 从业人员和职责	程序文件、作业指导书和操作规程 人员岗位知识、能力要求 人员清单、知识清单 培训计划和培训记录、人员能力评价记录		√				
		2. 工作场所和设备管理	工作场所、信息公示等 设备台账、设备履历表 设备检定/校准证书 期间核查设备清单、期间核查计划 期间核查记录、设备保养记录 设备领用/归还记录等		√				
		3. 项目准备 a) 项目评审和合同管理 b) 技术交底和计划(方案)策划及编制 c) 委托单位财产的识别、确定和验证、备品(件)管理	项目评审记录、合同评审记录 技术交底文件和清单、服务计划(方案) 委托单位财产、合格供方名录和供方评价表 备品(件)台账、从业过程相关记录 项目质量抽查计划、项目质量监督记录等				√	√	

表 A.1 质量管理体系创建指南(续)

序号	任务名称	说明	主要输出	责任人					
				最高管理者	全体员工	技术负责人	参与质量管理体系文件编制人员	项目负责人	实施内部审核人员
4	过程梳理	4. 从业过程, 包含现场作业控制、书面结论文件和项目质量监督	现场作业程序文件, 从业过程文件作业指导书、过程记录、应急预案、应急预案培训演练、预案评审记录等		√				
		5. 信息管理	所要求获取的信息 信息共享和应用的方式 采用的信息化手段 消防技术服务系统使用 文件、记录和档案管理相应文件和记录等		√				
		6. 检查、评价和改进机制	满意度调查方案、调查表和分析统计记录等 内部审核计划、内部审核检查记录 不符合报告、内部审核报告等 管理评审输入信息、管理评审输出(报告)	√		√	√	√	√
5	体系建设	1. 三级文件拟制 2. 文件审核 3. 文件批准和发布	相应的质量手册 程序文件 作业指导书(含操作规程) 相应的记录表单等	√		√	√		
		培训计划培训实施	培训计划、培训记录等			√			
6	资源配置	人员、设施和从业过程资源配置	人员、设施和从业过程等资源配置	√					
7	运行实施	按本文件第5~12章要求执行	按本文件第5~12章要求运行的记录		√				
8	持续改进	根据项目质量监督、服务满意度调查、内部审核和管理评审等方式, 针对从业人员管理、设备管理、合同管理、现场作业控制、书面结论文件、档案管理等方面提出改进	提出持续改进需求, 采取措施并跟踪实施结果, 保留记录 持续改进质量管理体系和消防安全评估过程控制体系			√		√	

注: 责任人”一栏可根据机构实际情况进行相应的调整。

附录 B
(资料性)
程序文件和记录清单

B.1 程序文件

机构程序文件包括：

- 人员管理；
- 设备管理；
- 现场作业管理；
- 设施备品（件）管理；
- 项目质量监督；
- 文件和记录管理；

B.2 记录

本文件要求的记录如下表 B.2。

表 B.2 记录清单

序号	记录名称	本文件相应条款	记录主要组成内容 (涉及附录、条款均为本文件)	编号	保存方式	保存岗位
1	风险和应对措施清单	4.2	见附录 C			
2	质量目标统计	4.4.4	见附录 C			
3	程序文件清单	4.6.3	名称、编号/版本号、发布日期等			
4	作业指导书清单	4.6.4	名称、编号/版本号、发布日期等			
5	设备操作规程清单	4.6.4	名称、编号/版本号、发布日期等			
6	技术负责人任命、人员清单	5.2.1	姓名和岗位名称等			
7	知识清单	5.3.1	名称、来源、发布日期等			
8	岗位知识和能力要求	5.3.3	见附录 C			
9	年度培训计划	5.3.4	见附录 C			
10	培训记录	5.3.4	见附录 C			
11	人员能力评价记录	5.4.1	姓名、岗位、评价内容、方式、结果、采取的措施、跟踪验证结果、评价人、评价时间等			
12	设备台账	6.2.3	见附录 C			
13	设备履历表	6.2.4	见附录 C			
14	检定/校准证书	6.2.6	具备资质的单位出具			
15	设备维护保养记录	6.2.8	见附录 C			
16	期间核查设备清单	6.2.9	设备名称、编号、规格型号、核查频率、方法等			
17	期间核查计划	6.2.10	设备名称、编号、型号规格、核查方法，实施期间核查时间，核查人等			
18	期间核查记录	6.2.10	见附录 C			
19	设备领用归还记录	6.2.13	见附录 C			
20	项目评审记录	7.1.1	名称、评审内容、评审人、结论和日期等			
21	合同	7.2.1	7.2.1			
22	合同评审记录	7.2.4	见附录 C			
23	合同变更相关记录	7.2.5	变更内容、双方确认等			
24	技术交底文件清单	8.1.2	文件名称、页数、交接人、交接日期等			
25	服务计划	8.2.1	8.2.1			
26	服务方案	8.2.3	8.2.3			
27	委托单位财产清单	9.1.1	9.1.1			

表 B.2 记录清单 (续)

序号	记录名称	本文件相应条款	记录主要组成内容 (涉及附录、条款均为本文件)	编号	保存方式	保存岗位
28	合格供方名录	9.2.2	见附录 C			
29	供方评价表	9.2.2	见附录 C			
30	消防设施设备品件台账	9.2.4	品牌、规格型号、外观、数量、合格证明等			
31	消防设施维护保养过程记录	10.1.1	10.1.1 注 1			
32	消防设施检测过程记录	10.1.1	10.1.1 注 2			
33	消防安全评估过程记录	10.1.1	10.1.1 注 3			
34	项目人员变更交接记录	10.1.1.2 (c)	项目进展情况、遗留问题、双方签字等			
35	维护保养项目公示信息	10.1.2.1	10.1.2.1			
36	项目现场消防技术服务档案	10.1.2.2	10.1.2.2			
37	项目现场沟通记录	10.1.4	10.1.4			
38	应急预案	10.1.5.1	10.1.5.2			
39	应急预案培训、演练记录	10.1.5.3 /10.1.5.6	预案名称、时间、内容、参与人、组织人、有效性评价、结论等			
40	预案评审记录	10.1.5.4 /10.1.5.6	预案名称、时间、内容、参与人、组织人、结论等			
41	书面结论文件	10.2	10.2.3、10.2.4、10.2.5			
42	项目质量监督计划	10.3.3	项目名称、地点、监督人、监督时间等			
43	项目质量监督记录	10.3.4	项目名称、监督时间、监督内容从作业人员携带、使用及操作设备的规范性、作业人员对作业指导书、设备操作规程的使用符合性、消防设施及环境条件的可控性、业务操作和判断的准确性、原始记录的规范性、书面结论文件的完整、规范和客观性, 监督人、监督结论、不符合的处置等)			
44	文件评审、发放和销毁记录表	11.2.1/ 11.2.2	文件名称、版本号(如有)、文件主要内容、评审人员、发放人员或销毁人员、日期、批准人(如需要)等			
45	外来文件清单	11.2.3	名称、来源、实施或发布日期、确认人等			
46	记录清单	11.3.1	见本清单			
47	服务满意度调查方案	12.1.1	调查对象、内容、方式、时间、统计分析方法等			
48	服务满意度调查表	12.1.2	见附录 C			
49	服务满意度统计分析记录	12.1.4	统计样本、统计分析方法、结果、统计人和日期等			
50	内审计划	12.2.2/ 12.2.7	目的、审核依据(本文件)、时间、人员及分工、对象(过程或部门或项目)			
51	内审检查记录	12.2.3 /12.2.7	附录 D			
52	不符合报告	12.2.5 /12.2.7	附录 C			
53	内审报告	12.2.6/ 12.2.7	目的、依据、内审实际安排、结论、不符合报告和改进建议等			

表 B.2 记录清单（续）

序号	记录名称	本文件 相应条款	记录主要组成内容 (涉及附录、条款均为本文件)	编号	保存方式	保存岗位
54	管理评审报告	12.3.3	服务的改进需求、质量管理体系和消防安全评估过程控制体系的变更需求、人员和设备等资源需求计划、人员能力提升措施、职责的再分配（适宜时）			
55	改进记录	12.4	部门或项目、改进事项、原因分析措施、实施人、验证情况、验证人等			
注：机构的记录清单可不包含“本文件相应条款”列和“记录主要组成内容”列。						

附录 C
(资料性)
记录表单参考模板

风险和应对措施清单		
序号	风险点	应对措施
1	消防法律法规、行业政策及其变化	
2	技术规范及其变化	
3	机构管理模式及其变化	
4	机构业务类型及其变化	
5	机构关键人员及其变化	
6	机构设备及其变化	
7	消防技术服务过程中人员行为和操作规范	
8	委托单位的消防设施合规性、完好性、现状等及其变化	
9	委托单位的环境条件及其变化	
10	委托单位特殊需求	
.....		
编制:	日期:	审核: 日期:

图 C.1 风险和应对措施清单

质量目标统计记录		
质量目标	完成情况	
	X 月	X 月
.....		
统计:	日期:	审核: 日期:

图 C.2 质量目标统计记录

岗位知识和能力要求			
知识和能力要求	技术负责人	项目负责人	消防设施操作员
满足相应的国家职业资格，包括注册消防工程师、行业特有工种职业资格等	4	4	4
消防法律法规	3	2	1
技术标准	3	3	3
消防设施维护保养、检测和消防安全评估作业指导书和设备操作规程	3	3	3
机构的消防设施维护保养、检测和消防安全评估业务流程	3	3	1
数据记录	1	2	3
数据分析、撰写书面结论文件	3	3	1
质量管理（不限于本文件要求）	3	2	1
项目管理（从业活动的策划、组织和实施）	3	3	1
风险管理（从业过程中风险的识别、分析、评价、应对和沟通等）	3	2	1
.....			

注：“1”代表了解，“2”代表熟悉，“3”代表熟练应用，“4”代表具备。

图 C.3 岗位知识和能力要求

XX 年度培训计划						
序号	培训内容	培训对象	培训时间	培训方式	培训教师	考核方式
.....						
编制：		日期：		审核：		日期：

图 C.4 年度培训计划

培训记录表			
培训主题			
培训时间		培训教师	
培训地点		培训方式	
参加培训 人员名单 (签名)			
		
培训内容摘要			
考核方式及结果			
效果评价： <div style="text-align: right; margin-top: 20px;"> 评价人：_____ 日期：_____ </div>			

图 C.5 培训记录表

设备台账									
序号	设备名称	型号规格	设备编号	制造商	生产日期	购置日期	设备状态	检定/校准日期	检定/校准周期
.....									
编制：		日期：			审核：			日期：	

图 C.6 设备台账

合同评审记录表				
评审内容	结果			备注
按合同模板起草	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 不适用	
合同条款符合要求	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 不适用	
收费符合要求	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 不适用	
支付方式符合要求	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 不适用	
服务周期符合要求	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 不适用	
维护保养、检测及评估人员能力满足要求	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 不适用	
人力资源充足	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否		
项目风险可控	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否		
.....				
评审结论： <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 修改后重新评审，修改的内容：_____（可附后） <input type="checkbox"/> 交上级进一步审批				
评审人：			日期：	

图 C.9 合同评审记录表

合格供方名录					
序号	供方名称	供应产品及服务	供方地址	联系电话	联系人
.....					
批准人：				时间：	

图 C.10 合格供方名录

供方评价表			
供方名称		法定代表	
经营范围			
企业性质		联系人	
联系地址		联系电话	
材料名称		价格	
评价内容（描述具体情况）			
经营资格和信誉			
企业规模			
供货能力			
产品质量			
产品价格			
售后服务			
.....			
评定结论			
评定结论			
参加评定人员			
评定日期			
审批意见：			
批准人： 时间：			

图 C.11 供方评价表

服务满意度调查表

委托单位名称:				
项目名称:				
满分 100分	项目进度	<input type="checkbox"/> 满意 (10分)	<input type="checkbox"/> 一般 (5分)	<input type="checkbox"/> 不满意 (0分)
	服务质量	<input type="checkbox"/> 满意 (20分)	<input type="checkbox"/> 一般 (10分)	<input type="checkbox"/> 不满意 (0分)
	服务响应	<input type="checkbox"/> 满意 (10分)	<input type="checkbox"/> 一般 (5分)	<input type="checkbox"/> 不满意 (0分)
	履约	<input type="checkbox"/> 满意 (10分)	<input type="checkbox"/> 一般 (5分)	<input type="checkbox"/> 不满意 (0分)
	投诉处理	<input type="checkbox"/> 满意 (10分)	<input type="checkbox"/> 一般 (5分)	<input type="checkbox"/> 不满意 (0分)
	人员态度	<input type="checkbox"/> 满意 (5分)	<input type="checkbox"/> 一般 (2分)	<input type="checkbox"/> 不满意 (0分)
	人员着装	<input type="checkbox"/> 满意 (5分)	<input type="checkbox"/> 一般 (2分)	<input type="checkbox"/> 不满意 (0分)
	人员行为	<input type="checkbox"/> 满意 (10分)	<input type="checkbox"/> 一般 (5分)	<input type="checkbox"/> 不满意 (0分)
	应急能力	<input type="checkbox"/> 较好 (10分)	<input type="checkbox"/> 一般 (5分)	<input type="checkbox"/> 不好 (0分)
	安全防护	<input type="checkbox"/> 较好 (10分)	<input type="checkbox"/> 一般 (5分)	<input type="checkbox"/> 不好 (0分)
总分				
分析				
满意度评价	<input type="checkbox"/> 满意 (90分以上) <input type="checkbox"/> 一般 (89-70分) <input type="checkbox"/> 不满意 (70分以下)			

调查人:

日期:

图 C.12 服务满意度调查表

不符合报告					
部门或项目名称					
部门或项目代表		审核日期			
不符合事实陈述:					
依据标准:					
对实施纠正措施的要求:					
要求完成时间: _____ 个工作日内完成					
验证方法:					
审核人员 (签名)		审核组长 (签名)		部门或项目代表 (签名)	
原因分析、确定的措施及纠正实施情况简述:					
部门或项目代表(签字):					
年 月 日					
审核组 确认意见		纠正措施是否可行或有效? <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		确认人(签名):	
				年 月 日	

图 C.13 不符合报告

附录 D

(资料性)

社会消防技术服务机构质量管理要求评价工具

表 D.1 给出了社会消防技术服务机构质量管理要求评价的评价要素，供机构和相关方开展评价时使用。

表 D.1 社会消防技术服务机构质量管理要求评价工具

一级指标	二级指标	评价要素	评价记录	符合程度				
				不符合	部分符合	基本符合	完全符合	超出预期
4 质量管理体系	4.1 基本要求	1. 机构应在合规的基础上按照监管部门要求，充分考虑社会单位需求、市场环境、内部资源和绩效等因素，确保机构合规从业并可持续发展						
		2. 机构采取了措施保证消防技术服务的客观独立、合法公正、诚实守信		—	—		—	
		3. 机构应按本文件要求，创建了质量管理体系和消防安全评估过程控制体系文件						
		4. 机构质量管理体系和消防安全评估过程控制体系文件得到有效实施和保持						
		5. 机构的质量管理体系和消防安全评估过程控制体系得到持续改进						
		6. 质量管理体系和消防安全评估过程控制体系变更时应考虑变更目的、潜在后果、管理过程的完整性、资源的可获得性、各部门和岗位的职责的再分配等						
	4.2 基于风险的思维	1. 机构识别的风险点考虑覆盖标准附录 C 图 C.1 的要求						
		2. 所有的风险点均有应对的措施						
		3. 制定的措施应具体落实						
		4. 措施应是有效的						
	4.3 质量方针	1. 有质量方针，由最高管理者批准			—	—		—
		2. 质量方针形成书面文件发布			—	—		—
		3. 质量方针内容包含满足消防法律法规和技术标准要求、增强服务满意和持续改进承诺						
		4. 质量方针醒目公示于机构办公场所（张贴或电子屏幕显示）			—	—		—
		5. 质量方针在全体员工中得到沟通			—	—		—

表 D.1 社会消防技术服务机构质量管理要求评价工具(续)

一级指标	二级指标	评价要素	评价记录	符合程度					
				不符合	部分符合	基本符合	完全符合	超出预期	
4 质量管理体系	4.4 质量目标	1. 有质量目标			—	—		—	
		2. 质量目标量化							
		3. 设定的质量目标至少考虑以下方面： a) 从业合规 b) 服务合同履行 c) 服务应急响应及时（消防设施维护保养） d) 书面结论文件的准确和及时 e) 设备检定/校准 f) 服务满意情况（包括消防技术服务管理系统的评价、机构开展的满意度调查） g) 质量管理体系和消防安全评估过程控制体系有效运行							
		4. 质量目标在内部得到沟通，每半年统计质量目标完成情况							
		5. 保留统计记录							
		4.5 服务声明	1. 最高管理者发布服务声明			—	—		—
		2. 服务声明内容至少考虑以下方面： a) 满足消防法律法规和技术标准要求 b) 消防技术服务活动遵循的原则 c) 机构的服务承诺							
		3. 服务声明可为相关方所获取并在全体员工中进行沟通实施			—	—		—	
	4.6 质量管理体系文件	1. 有质量管理体系文件，包含质量手册、程序文件、作业指导书				—	—		—
		2. 质量手册的内容应至少包含： a) 机构概况 b) 体系覆盖的业务类别，如消防设施维护保养、检测和消防安全评估 c) 服务声明 d) 质量方针 e) 质量目标 f) 组织架构 g) 技术负责人任命 h) 岗位职责和权限 i) 机构符合本文件的承诺 j) 基于本文件要求的机构质量管理职能对照							

表 D.1 社会消防技术服务机构质量管理要求评价工具(续)

一级指标	二级指标	评价要素	评价记录	符合程度				
				不符合	部分符合	基本符合	完全符合	超出预期
4 质量管理体系	4.6 质量管理体系文件	3. 有人员管理、设备管理、文件管理、现场作业管理、设施备品(件)管理、项目质量监督等程序文件						
		4. 每个程序文件的内容明确相关过程的目的、范围、部门和岗位职责、工作流程和记录表单等						
		5. 有消防设施维护保养、消防设施检测、消防安全评估作业指导书,包含消防设施和设备操作规程						
		6. 消防设施维护保养、消防设施检测、消防安全评估作业指导书包含消防设施和设备操作规程,满足法律法规和技术标准要求						
5 从业人员和职责	5.1 一般规定	1. 有人员清单并附有相应的资格证书		—	—		—	
		2. 人员数量和资格满足从业要求		—	—		—	
		3. 人员数量和资格与承接项目数量相适应(通过抽查人均项目数量最多人员的项目服务质量进行评价)		—	—		—	
		4. 人员数量和资格与项目规模相适应(通过抽查承接项目人均服务面积最大的项目服务质量进行评价)		—	—		—	
		5. 从业时长满足项目质量要求(通过抽查从业时长最短的项目服务质量进行评价)		—	—		—	
		6. 人员管理程序文件内容包含人员选择、资格确认、聘用、授权、知识和能力保持、评价等						
		7. 人员管理程序文件在机构内部有效执行						
	5.2 职责	1. 制定了组织架构		—	—		—	
		2. 有技术负责人任命书		—	—		—	
		3. 有规定技术负责人岗位职责		—	—		—	
		4. 技术负责人岗位职责至少包含: a) 机构质量监督管理及绩效改进 b) 收集消防法律法规和技术标准并贯彻执行 c) 组织实施质量手册、程序文件、作业指导书的编制、修订、审核及批准 d) 组织实施机构人员培训及能力评价 e) 组织实施设备监督管理 f) 对机构出具的书面结论文件进行技术审核和签署 g) 组织实施重大投诉、质量事故的调查和处置 h) 组织实施服务满意度调查 i) 组织实施项目质量监督、质量管理体系内部审核 设置 2 名及以上技术负责人时,宜明确 1 名负责落实上述各项职责						

表 D.1 社会消防技术服务机构质量管理要求评价工具(续)

一级指标	二级指标	评价要素	评价记录	符合程度				
				不符合	部分符合	基本符合	完全符合	超出预期
5 从业人员 和职责	5.2 职责	5. 有指定每个项目的项目负责人			—	—		—
		6. 有规定项目负责人岗位职责			—	—		—
		7. 项目负责人岗位职责至少包含： a) 项目团队的组建、人员分工和管理 b) 组织实施项目现场勘察和项目评审 c) 项目的技术交底、计划（方案）编制 d) 项目从业过程质量和风险控制 e) 项目现场沟通、档案管理和应急管理 f) 书面结论文件编制和签署						
		8. 有规定消防设施操作员岗位职责			—	—		—
		9. 设施操作员岗位职责至少包括： a) 消防设施维护、保养和检测等消防技术服务活动的实施 b) 消防技术服务基础数据的采集和记录，对数据的真实性负责						
		1. 指定专人收集、更新、积累为质量管理体系和消防安全评估过程控制体系有效运行以及实现服务符合性所必需的知识			—	—		—
	5.3 知识和能力	2. 技术负责人确认知识内容、获取来源、时效性等形成清单、定期更新						
		3. 技术负责人组织项目负责人、消防设施操作员等在内部共享机构所积累的知识（如培训、宣传或经验交流）			—	—		—
		4. 项目负责人应在项目组内定期组织开展知识共享，消防设施操作员应积极主动参与知识共享			—	—		—
		5. 机构应确定技术负责人、项目负责人、消防设施操作员等岗位知识和能力要求，内容覆盖附录 C 图 C.3						
		6. 制定年度培训计划，包含培训对象、培训教师、培训内容、培训方式、培训时间等						
		7. 按计划实施培训，保留培训记录						
		8. 确保所有注册消防工程师在每个注册有效期内完成继续教育			—	—		—

表 D.1 社会消防技术服务机构质量管理要求评价工具(续)

一级指标	二级指标	评价要素	评价记录	符合程度				
				不符合	部分符合	基本符合	完全符合	超出预期
5 从业人员和职责	5.4 评价	1. 技术负责人应对从业人员能力进行评价, 评价方式包含笔试、面试、记录审查、意见反馈、观察操作等						
		2. 各人员的能力评价经过技术负责人的确认后上岗, 技术负责人的评价由机构最高管理者组织实施						
		3. 机构保留人员能力评价记录			—	—	—	
		4. 对能力不足人员采取进一步措施(专人辅导、专项培训等)			—	—	—	
6 工作场所和设备管理	6.1 工作场所	1. 有固定的工作场所(提供有房产证或租赁合同)			—	—	—	
		2. 工作场所面积满足从业条件			—	—	—	
		3. 有专用的设备存储区域			—	—	—	
		4. 有专用的档案存储区域			—	—	—	
		5. 在工作场所醒目位置公示营业执照、工作程序、收费标准、从业守则、注册消防工程师注册证书、投诉电话等信息			—	—	—	
	6.2 设备管理	1. 有设备清单和实物						
		2. 配备的设备符合从业要求			—	—	—	
		3. 设备配备数量与承接项目数量、规模相适应(通过抽查机构设备配备数量与同时开展服务的项目匹配情况进行评价)			—	—	—	
		4. 建立的设备管理程序文件内容包含设备购置、计量校准、标识、维护保养、领用、报废和档案等						
		5. 设备专人管理			—	—	—	
		6. 有设备台账			—	—	—	
		7. 设备台账内容至少包含设备名称、型号规格、编号、制造商、生产日期、购置日期、设备状态, 针对设备还应包含检定/校准日期和检定/校准周期						
		8. 设备管理员对购置的设备进行查验, 至少查验合格证、说明书						
		9. 设备查验后完成设备履历表, 更新设备台账						
10. 技术负责人确定依法需要计量检定/校准的设备, 明确检定或校准周期及方法			—	—	—			

表 D.1 社会消防技术服务机构质量管理要求评价工具(续)

一级指标	二级指标	评价要素	评价记录	符合程度						
				不符合	部分符合	基本符合	完全符合	超出预期		
6 工作场所和设备管理	6.2 设备管理	11. 设备管理人员应在设备检定/校准期满前及时进行计量检定、校准			—	—			—	
		12. 应确认计量检定、校准的结果			—	—			—	
		13. 确认内容应包含检定/校准要求和结果、报告日期, 需要时保留记录								
		14. 对检定/校准合格后的设备, 设备管理人员应标识有效期, 检定/校准证书归档								
		15. 设备管理人员应定期对设备进行维护保养								
		16. 所有设备均有设备状态标识(如合格、准用、停用)								
		17. 技术负责人宜根据设备精度、使用频率、稳定性, 确定需要期间核查的设备、频率、方法								
		18. 技术负责人组织实施期间核查, 保留记录								
		19. 技术负责人应制定当设备功能失效时操作人员需采取的措施, 当设备检定/校准或期间核查结果不满足要求时采取的措施								
		20. 当设备检定/校准或期间核查结果不满足要求时, 是否追溯至已维护保养、检测、评估过的消防设施, 必要时, 是否对这些项目重新进行维护保养、检测、评估								
		21. 保存有设备领用和归还记录				—	—			—
7 项目评审和合同管理	7.1 项目评审	1. 明确哪些项目要开展项目评审								
		2. 宜通过现场勘查或文件审查方式开展项目评审								
		3. 项目评审时收集掌握以下项目信息: a) 项目概况 b) 消防设施状态 c) 工程质量遗留问题 d) 委托单位及第三方的技术支持能力 e) 消防技术服务作业条件 f) 项目合规性情况								
		4. 项目评审明确了以下内容: a) 项目服务范围、预计周期、涉及的系统和数量 b) 项目适用的消防法律法规和技术标准 c) 机构满足项目的能力								
		5. 保留有评审记录				—	—			—
		6. 项目实施过程中服务要求或内容发生变更, 宜再次评审/记录				—	—			—

表 D.1 社会消防技术服务机构质量管理要求评价工具(续)

一级指标	二级指标	评价要素	评价记录	符合程度					
				不符合	部分符合	基本符合	完全符合	超出预期	
7 项目评审和合同管理	7.2 合同管理	1. 承接的每个业务项目，均与委托单位签订消防技术服务合同			—	—		—	
		2. 消防技术服务合同应约定服务的类型、地点、场所、系统、范围、遵循的技术标准、方式、期限、技术负责人、项目负责人、书面结论文件要求、双方责任和义务			—	—		—	
		3. 合同中机构应至少对以下责任和义务做出承诺： a) 遵守消防相关法律法规 b) 根据服务计划（方案）在受委托的服务范围内公正、客观、专业地开展消防技术服务活动 c) 派遣符合资格和能力要求的从业人员按照技术标准实施消防技术服务活动 d) 按照约定的服务计划（方案）实施消防技术服务活动，如实出具书面结论文件							
		4. 合同中委托单位应至少对以下责任和义务做出承诺： a) 提供完整、真实的资料和信息 b) 配合机构现场从业活动，提供必要的支持 c) 不得以任何形式妨碍或影响机构现场从业活动和结论的客观性 d) 对机构发现的任何异常及时响应							
		5. 当采用委托单位的合同模板时，机构应在合同签订前对合同内容进行评审				—	—		—
		6. 保留有评审记录				—	—		—
		7. 对合同履行中发生的变更，合同相关方应以书面形式签认，并作为合同的组成部分				—	—		—
		8. 签订合同后 5 个工作日内，将项目基本信息录入消防技术服务管理系统				—	—		—
		9. 指定专人将合同原件归档				—	—		—
8 技术交底和服务计划（方案）	8.1 技术交底	1. 合同签订后项目负责人宜向委托单位获取以下资料并妥善保存： a) 消防工程竣工验收文件（适用时） b) 竣工图纸（适用时，如建筑平面图、系统图等） c) 消防设施状态（如系统信息表、系统描述、消防设施清单等） d) 合规性证明文件 e) 备品（件）供应商目录 f) 其他合规性证明文件等							
		2. 将技术交底资料形成清单				—	—		—
		3. 清单双方签字确认				—	—		—

表 D.1 社会消防技术服务机构质量管理要求评价工具(续)

一级指标	二级指标	评价要素	评价记录	符合程度				
				不符合	部分符合	基本符合	完全符合	超出预期
8 技术交 底和服 务方案	8.2 服务计 划(方 案)	1. 应根据法律法规、技术规范、国家标准、行业标准、合同、技术交底文件编制消防技术服务计划			—	—		—
		2. 计划内容应包含项目名称、服务范围、服务内容和方法(检测和评估项目应明确抽样比例)、人员(项目负责人、项目组人员配备)、时间、频次、编制/修订日期、编制和批准人等						
		3. 项目负责人宜考虑项目特点、难度、复杂性,编制消防技术服务方案						
		4. 消防技术服务方案内容可包含: a) 项目名称 b) 项目概况(建筑概况、消防设施概况、相关方情况等) c) 目的 d) 相关法律法规、技术标准 e) 服务原则 f) 服务程序(依据相关消防技术标准要求编写) g) 作业保障条件(相关方的配合度、技术支持能力等) h) 服务过程风险提示 i) 安全防护措施 j) 服务计划						
		5. 项目负责人应在项目开展前,确保消防技术服务计划(方案)在项目组内得到充分沟通、理解			—	—		—
		6. 针对维护保养业务,项目负责人应将消防技术服务计划信息录入消防技术服务管理系统			—	—		—
9 委托单 位财产 和备品 (件)	9.1 委托单 位财产	1. 机构应确定、验证、保护和防护消防技术服务项目中委托单位的设施设备、资料、图纸、数据信息、备品(件)、知识产权等委托单位财产						
		2. 对委托单位财产有保护和防护措施,有损坏,及时告知委托单位						
	9.2 备品 (件) 管理	1. 针对维护保养业务,建立设施备品(件)管理程序文件			—	—		—
		2. 文件内容包括供应商的选择和评价、备品(件)采购和验收等						
		3. 进行供应商评价,评价内容至少包含: a) 企业资质、经营状况、信誉 b) 产品质量和技术性能 c) 供货能力和协作水平 d) 价格						

表 D.1 社会消防技术服务机构质量管理要求评价工具(续)

一级指标	二级指标	评价要素	评价记录	符合程度				
				不符合	部分符合	基本符合	完全符合	超出预期
9 委托单位财产和备品(件)	9.2 备品(件)管理	4. 建立合格供方目录, 定期评审、更新						
		5. 确认采购需求, 保留设施设备品(件)采购凭证, 验收采购的备品(件)		—	—		—	
		6. 验收时核对品牌、规格型号、外观、数量、合格证明等信息无误后登记入库, 备品(件)贮存期间保持“账、卡、物”一致						
10 从业过程	10.1 现场作业控制	10.1.1 作业要求	1. 建立现场作业管理程序文件		—	—		—
		2. 文件内容包括现场从业人员的操作、防护、过程记录等						
			3. 项目负责人确保以下消防技术服务作业过程要求的有效实施, 至少满足以下要求: a) 现场实际从业人员应与消防技术服务管理系统、公示信息一致, 如发生变更应及时更新 b) 机构承接同一委托方的维护保养和检测项目时, 应采取措施确保其从业活动的公正性 c) 从业人员应携带、使用有效的检查和测试设备, 并做好安全防护 d) 从业人员应按照服务计划(方案)、作业指导书、设备操作规程的要求操作, 如发生人员变更应做好项目交接 e) 针对检测、评估业务, 从业人员应按照服务计划(方案)、作业指导书要求的抽样比例进行检查和测试 f) 当发现消防设施问题, 从业人员应及时记录, 告知委托单位予以确认处理, 对可能造成重大火灾隐患的, 应立即报告服务项目所在地的消防救援机构 g) 从业人员应对消防技术服务情况作出客观、真实、完整记录, 与实际从业活动一致, 经双方签字确认后保存相应记录表 h) 记录表中应注明使用的设备名称、编号、使用状态 i) 从业人员应履行机构的服务承诺					
			4. 维护保养服务记录信息应满足 GB 25201-2010 中附录要求, 检测服务记录信息应满足 DB31/T 1134-2019 中附录要求。评估服务记录信息应满足 XF/T 3005-2020 中附录要求。记录可包括原始记录、整改记录、复检记录、复测记录等, 数据载体可为纸质或电子形式。					

表 D.1 社会消防技术服务机构质量管理要求评价工具(续)

一级 指标	二级 指标	评价要素	评价记录	符合程度					
				不符合	部分符合	基本符合	完全符合	超出预期	
10 从业 过程	10. 现场 作业 控制	1. 针对维护保养业务,机构现场首次从业时应制作包含消防技术服务信息的固定标识,并在项目现场的消防控制室(值班室)醒目位置予以公示,公示信息应及时更新			—	—		—	
		2. 内容应至少包括: a) 机构名称 b) 项目负责人和操作人员实名信息(证件照片、姓名、手机号码、注册消防工程师注册证书注册号和消防设施操作员职业资格证书编号) c) 维护保养责任期限 d) 维护保养责任范围 e) 投诉电话 f) 公示日期			—	—		—	
		3. 项目负责人应在项目现场的消防控制室(值班室)保存消防技术服务档案,至少包括: a) 法律地位证明文件(如营业执照) b) 消防技术服务合同(可隐去涉及商业内容) c) 项目负责人注册消防工程师注册证书 d) 消防设施操作员国家职业资格证书 e) 年度维护保养计划 f) 每次维护保养记录(实时更新) g) 书面结论文件(实时更新) 以上档案文件复印件加盖机构公章			—	—		—	
		10.1.3 维护保 养计划 实施	1. 应按照制定的维护保养计划实施维护保养			—	—		—
			2. 应至少每月向委托方反馈维保计划实施情况和消防设施现状			—	—		—
			3. 应定期监督计划的实施情况			—	—		—
	10.1.4 沟通	1. 现场从业期间,项目负责人应就以下信息与委托单位及时沟通确认: a) 服务计划(方案)及相应现场从业人员 b) 需委托单位配合的要求和陪同人员 c) 项目进程 d) 项目变更(含人员变更) e) 服务结果和需要整改的问题 f) 任何影响项目进展的情况							

表 D.1 社会消防技术服务机构质量管理要求评价工具(续)

一级指标	二级指标	评价要素	评价记录	符合程度				
				不符合	部分符合	基本符合	完全符合	超出预期
10 从业 过程	10.1 现场作业 控制	10.1.5 应急准 备和响 应	1. 至少针对突发火灾、爆炸、停电、漏电、停水、水侵、泄漏、疫情等突发事件制定应急预案		—	—		—
			2. 应急预案内容至少包含适用范围、部门和岗位职责、响应启动程序、处置措施、应急保障等					
			3. 每年对从业人员开展应急预案培训		—	—		—
			4. 对应急预案的适宜性、可行性、有效性进行评估, 适时更新		—	—		—
			5. 当发生突发事件时, 从业人员应按应急预案及时响应		—	—		—
			6. 保留应急预案培训、评估记录		—	—		—
	10.2 书面结论 文件	1. 按时出具书面结论文件			—	—		—
		2. 书面结论文件内容应包含 10.2.3-10.2.5 要求						
		3. 书面结论文件由项目负责人编制、签名并加盖执业印章, 经机构的技术负责人技术审核、签名并加盖执业印章, 加盖机构印章			—	—		—
		4. 在项目完成后5个工作日内将书面结论文件录入消防技术服务管理系统			—	—		—
	10.3 项目质量 监督	1. 建立的项目质量监督程序文件内容至少包括监督内容、监督方式、不符合控制等要求						
		2. 技术负责人应策划、组织和实施项目服务全过程的质量监督, 至少包含以下内容: a) 从业人员携带、使用及操作设备的规范性 b) 从业人员对作业指导书、设备操作规程的使用符合性 c) 消防设施及环境条件的可控性 d) 业务操作和判断的准确性 e) 原始记录的规范性 f) 书面结论文件的完整、规范和客观性						
		3. 质量监督方式可包含: a) 项目负责人对项目过程质量进行日常检查 b) 独立于项目的人员实施项目质量抽查 c) 适用时, 可利用音视频设备、物联网系统						

表 D.1 社会消防技术服务机构质量管理要求评价工具(续)

一级指标	二级指标	评价要素	评价记录	符合程度				
				不符合	部分符合	基本符合	完全符合	超出预期
10 从业 过程	10.3 项目 质量监督	4. 技术负责人应负责编制项目质量抽查计划, 编制时宜考虑: a) 新开展的项目或新变更技术标准的项目 b) 可能偏离程序文件的项目 c) 以往项目服务过程中的常见问题 d) 新进人员、换岗人员 e) 消防设施有较大变化 f) 使用的设备发生了变更						
		5. 机构对项目质量监督、委托单位反馈、监管部门监督检查或其他相关方检查发现的机构自身消防技术服务或结果不满足质量管理要求, 应根据其产生的影响, 选择以下一种或一种以上控制措施, 并保留记录: a) 纠正 b) 标识或隔离 c) 暂停 d) 返工/复检/复评 e) 扣发/召回/修正书面结论文件 f) 通知委托单位						
11 信息 管理	11.1 信息	1. 机构是否以多种方式获取信息, 如经验、反馈、观察、预测和专家判断等						
		2. 获取的信息包含消防技术服务各类基础信息、风险管控、隐患排查治理、事故处理、行政处罚信息及质量管理信息等, 并对以上信息进行系统性归集						
		3. 提供机构由于应用信息预判了可能存在的风险, 机构提高了消防技术服务的服务质量、管理效率以及、快速响应能力和处置水平等方面的案例						
		4. 机构应使用消防技术服务管理系统, 录入、分析、验证、传递、报告消防技术服务的各类基础信息		—	—		—	
		5. 按照监管部门要求实时、准确、完整地报送相关信息数据		—	—		—	
		6. 应对人员、项目等进行全生命周期管理						
		7. 机构采用信息化手段进行消防技术服务活动管理, 如使用信息系统、项目管理软件、物联网系统等						

表 D.1 社会消防技术服务机构质量管理要求评价工具(续)

一级指标	二级指标	评价要素	评价记录	符合程度					
				不符合	部分符合	基本符合	完全符合	超出预期	
11 信息管理	11.2 文件管理	1. 技术负责人应组织建立文件管理程序文件,明确本标准规定的文件以及其他各类文件的管理要求			—	—		—	
		2. 文件管理程序中应明确规定内部各类文件在创建、更新、评审、批准、分发和作废时的职责、权限、流程和标识要求等							
		3. 所有在用文件应有编号标识,并在正式实施前已得到批准							
		4. 应按照规定评审周期对各类文件内容的适用性进行评审或修订							
		5. 应建立消防法律法规、技术标准等外来文件的清单,并及时更新版本			—	—		—	
		6. 各类文件发放、修订、回收和作废应有记录,包括文件名称、日期,签收/回收人、修订/作废说明和标识等							
	11.3 记录和档案管理	1. 有建立符合要求的记录及清单							
		2. 分类管理人员、设备和项目档案				—	—		—
		3. 人员档案应至少包含个人简历、教育、职业资格、继续教育证明、劳动合同、保密声明、能力评价、岗位调整等记录,并且及时归档更新							
		4. 设备档案应至少包含设备履历表、发票、合格证、说明书、维护保养记录、计量检定或校准记录(如需要)、期间核查记录(如需要)等,并且及时归档更新							
		5. 项目档案应至少包含项目评审记录(如需要)、合同、技术交底文件(如需要)、服务方案(如需要)、过程记录、书面结论文件等							
		6. 记录应客观、真实、完整、字迹清晰,并可追溯							
		7. 机构应确保记录的修改可以追溯到前一个版本或原始结果,应保存原始的以及修改后的数据和文档,包括修改的日期、标识修改的内容和负责修改的人员							
		8. 修改经注册消防工程师签名盖章的消防安全技术文件,应当由原注册消防工程师进行;因特殊情况,原注册消防工程师不能进行修改的,应当由其他相应级别的注册消防工程师修改,并签名、加盖执业盖章,对修改部分承担相应的法律责任					—	—	
9. 带有签名的纸质版原件记录应采取防盗、防火、防潮、防尘、防鼠、防虫的的储存和保管方式									

表 D.1 社会消防技术服务机构质量管理要求评价工具(续)

一级指标	二级指标	评价要素	评价记录	符合程度				
				不符合	部分符合	基本符合	完全符合	超出预期
11 信息管理	11.3 记录和档案管理	10. 所有记录应至少保存 6 年, 具有相关人员签字的书面记录, 可以制作成电子文档保存使用, 原件应妥善保存						
		11. 消防技术服务档案应至少保存 6 年		—	—		—	
		12. 记录调阅和读取应得到授权						
		13. 宜明确电子版记录的备份周期, 并按规定及时备份, 宜防止病毒和非法复制						
		14. 应指定专人建立、管理技术负责人、项目负责人、消防设施操作员的人员档案、设备档案和项目档案		—	—		—	
		15. 当档案信息发生变化时, 应及时更新		—	—		—	
12 检查、评价和改进	12.1 服务满意度调查	1. 应有服务满意度调查方案, 方案内容应至少包括拟调查对象和数量或比例、内容、方式、回收要求、截止日期、统计分析方法等可参照 GB/T 19014-2019 附录 D 和附录 E 对服务满意度进行测量和分析						
		2. 应确定具体调查内容, 至少涉及服务质量、项目进度、服务响应(维护保养)、履约、投诉处理、人员态度、人员着装、人员行为规范性						
		3. 应根据策划的调查方式(如信息系统、调查问卷、走访座谈等), 在规定期限内完成服务满意度调查, 服务满意度调查的测量和分析可按 GB/T 19014 附录 D 和附录 E 的要求执行						
		4. 应至少每 12 个月收集、统计、分析服务满意度调查信息和结果						
		5. 保留调查记录、统计分析记录		—	—		—	
	12.2 内部审核	1. 应至少每 12 个月进行一次内部审核, 评价机构自身质量管理活动满足本标准要求程度, 验证质量管理体系和消防安全评估过程控制体系得到有效实施和保持			—	—		—
		2. 内部审核应采用文件记录审查和项目现场审核相结合的方式			—	—		—
		3. 内审前技术负责人应编制审核计划, 确定审核组长、明确审核时间、人员及分工、对象(过程、部门或项目)等						
		4. 内部审核应制定内部审核检查表, 覆盖本标准适用的相关要求。或采用本标准提供的检查表			—	—		—
		5. 内部审核人员应熟悉本标准要求, 并接受过审核员能力培训			—	—		—

表 D.1 社会消防技术服务机构质量管理要求评价工具(续)

一级指标	二级指标	评价要素	评价记录	符合程度					
				不符合	部分符合	基本符合	完全符合	超出预期	
12 检查、 评价和 改进	12.2 内部审核	6. 内部审核人员应按内审计划使用检查表实施内部审核, 但不应审核自己的本职工作			—	—		—	
		7. 应将内部审核中发现的不符合事实以书面不符合报告形式告知被审核部门或相关负责人, 由被审核部门或相关负责人在商定的期限内落实纠正措施			—	—		—	
		8. 审核组长应验证不符合项纠正措施的有效性, 并关闭不符合项							
		9. 审核组长在审核结束后应形成内部审核报告以说明机构质量管理体系是否符合本文件要求并得到有效实施和保持							
		10. 应保留审核计划、检查记录、不符合报告和内部审核报告等记录							
	12.3 管理评审	1. 应形成年终工作总结, 由最高管理者每年组织实施管理评审				—	—		—
		2. 管理评审的内容应至少包括: a) 上一次管理评审输出的措施要求 b) 项目质量监督结果 c) 服务满意度调查结果 d) 内部审核结果 e) 任何影响机构经营和发展的内外部环境变化							
		3. 管理评审后应形成书面报告和结论。结论应至少包含以下内容: a) 服务过程和质量的改进需求 b) 质量管理体系和消防安全评估过程控制体系所需的变更 c) 人员和设备等资源需求计划 d) 人员能力提升计划 e) 职责的再分配(适宜时)							
		4. 应保留由最高管理者签字批准的管理评审报告				—	—		—
		5. 当发生法律法规变化、机构重大人员变动、业务扩项等重大变化时, 机构应增加管理评审频次				—	—		—
	12.4 持续改进	1. 应充分考虑和利用项目质量监督、服务满意度调查、内部审核和管理评审等方式, 针对人员知识和能力、设备管理、合同管理、现场作业控制、书面结论文件、记录和档案管理等方面提出改进需求							
		2. 应针对确定的改进机会采取措施, 跟踪实施结果, 并保留记录							
注: “—”表示对应的条款不宜采用“部分符合”、“基本符合”或“超出预期”进行判定									

附录 E
(资料性)
判定准则

表E.1给出了基于GB/Z 19579建立的各指标判定准则。

表 E.1 判定准则

序号	符合程度	判定准则
1	不符合	存在以下任意一条即为不符合： 1) 机构未规定该条款要求 2) 该条款未执行，各部门或各项目组执行未统一 3) 未能提供执行该要求的任何证实性说明或材料
2	部分符合	无以上“不符合”，且达到以下任一要求： 1) 机构规定了该条款要求，但操作性不强或未细化 2) 各部门或各项目组未完全执行相应要求，仅执行或满足70%及以下要求 3) 提供的证实性说明或材料，与要求有差距
3	基本符合	达到“部分符合”，且满足以下要求： 1) 机构明确规定了该条款要求，可操作 2) 个别部门或项目组落实要求和执行程度有所不同，但整个过程呈有利趋势 3) 提供的证实性说明或材料大致符合要求，符合程度在70%及以上 4) 基于证实性说明或材料进行了初步的评价、改进，提高了过程的有效性和效率 5) 该要求及执行情况已经与机构其他过程要求相整合并保持一致
4	完全符合	达到“基本符合”，且满足以下要求： 1) 机构明确该条款的详细要求，操作性强 2) 在所有部门或各项目组统一执行，整个过程呈可持续的有利趋势 3) 提供的证实性说明或材料符合要求 4) 基于证实性说明或材料进行了系统的评价、持续改进并得到贯彻 5) 该要求及执行情况与机构所有过程要求得到了有效的整合
5	超出预期	达到“完全符合”，且满足以下任一要求： 1) 通过评价和改进，不断完善该要求及操作方法，有创新变革并得到充分应用 2) 各过程、部门的方法协调一致、融合互补，支持组织使命、愿景和战略目标的实现，为行业标杆

参考文献

- [1] GB/T 19001 质量管理体系 要求
- [2] GB/T 19004-2020 质量管理 组织的质量 实现持续成功指南
- [3] GB/T 19011 管理体系审核指南
- [4] GB/T 19014-2019 质量管理 顾客满意 监视和测量指南
- [5] GB/Z 19579 卓越绩效评价准则实施指南
- [6] GB/T 29639 生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则
- [7] GB/T 36733 服务质量评价通则
- [8] GZB 国家职业技能标准 职业编码 4-07-05-04 消防设施操作员
- [9] XF 503-2004 建筑消防设施检测技术规程
- [10] 中华人民共和国消防法（2021年4月29日第十三届全国人民代表大会常务委员会第二十八次会议第二次修正）
- [11] 上海市安全生产条例（2021年10月28日上海市第十五届人民代表大会常务委员会第三十六次会议修订）
- [12] 社会消防技术服务管理规定（中华人民共和国应急管理部令第7号）
- [13] 注册消防工程师管理规定（中华人民共和国公安部令第143号）
- [14] 社会消防技术服务机构从业条件（应急〔2019〕88号）
- [15] 上海市建筑消防设施管理规定（上海市人民政府令第59号）
- [16] 上海市消防救援总队关于进一步规范本市消防技术服务活动的通知（沪消规〔2020〕1号）
- [17] 上海市消防安全领域信用信息管理办法（沪消规〔2021〕1号）