管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：管理层 主管领导、陪同人员：陈刚/盛东彪 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年01月18日 |
| 审核条款：4.1，4.2，4.3，4.4，5.1，5.2，5.3，6.1，6.2，6.3，7.1.1，7.4.，9.1.1 9.3，10.1，10.3 |
| 资质 |  | 营业执照（91131003MA07TDCW5B）  成立日期：2016年7月7日 营业期限至：2036年7月06日  认证范围在经营范围内，符合要求。  中共中央办公厅 厅字（2019）34号《关于深化消防执法变革的意见》取消消防技术服务机构资质许可。企业目前有消防技术服务机构资。  质证书 冀公消 技 字（2018）第0021号，在有效期内，但目前企业为经营检测服务，经营活动为技术咨询服务。  认证范围为：消防安全技术咨询服务，不涉及检测服务。 | Y |
| 组织及其环境  风险控制 | 4.1  6.1 | 企业2016年成立，一致从事消防相关活动，出消防安全技术方案，讲解消防知识、消防设施使用方法等.  2019年中下旬开始国家对此行业进行行业梳理：2019年6月份开始新成立应急管理部；8月29日消防技术服务过度归属住建部；2019年底发布机构信息自主录入。改革后消防检测机构无需资质要求，此项变革对行业冲击较大，市场将成大程度放开，竞争更加激烈，服务质量要求更加严格，但价格会更加低。  管理层识别、确定了与战略、目标相关、影响实现管理体系预期结果的内、外部因素，并且实时关注、评审不断变化的内外部信息。  企业进行了公司内外部环境因素分析：  外部环境：.国际环境、社会环境、政治环境、.经济环境、空气质量环境  内部环境：企业文化、.公司价值观、知识积累、.绩效、财务环境、资源环境、人力环境等  抽风险分析及应对措施  政策风险、资源风险、业务风险、财务风险、质量服务安全风险、管理风险，并制定了相应措施，符合要求。  内外部环境识别充分，风险、机遇识别充分，措施有效。 | Y |
| 相关方的需求和期望 | 4.2 | 公司识别并确定了影响公司提供产品和服务能力的利益相关方：顾客、员工、供应商等。  管代介绍公司通过投标、合同约定、不同形式沟通（如：电话、面对面、调查问卷等）形式了解相关方的需求，然后提供出满足他们要求提供优质产品和完善的服务，目前公司能满足相关方的需求和期望。  相关方进行监视和评审的方式方法：公司通过走访、会议、客户要求等方式对相关方的信息进行监视和评审。抽相关方需求分析  相关方：客户：产品质量，优质服务  供应商：互利增值  员工：工作满意，个人发展，得到认可  另抽其他相关方需求，均保存完好，符合要求。  目前企业未发生处罚、相关方投诉事件 | Y |
| 质量管理体系的范围 | 4.3 | 公司按照标准要求编写了体系文件，于2019年5月13日A/0发布、实施，管理体系文件包括管理手册、程序文件、作业文件和记录表格等内容，管理手册中包括了管理方针和管理目标，并给出了各级文件的接口。质量手册中明确了体系的范围，管理手册可获得并得到保持。  公司明确了质量管理体系的边界：  注册地址：廊坊市广阳区华夏铂宫2-1-1604、2-1-1605  经营地址：廊坊市广阳区华夏铂宫2-1-1604、2-1-1605  范围：消防安全技术咨询服务  不适用条款：无 外包过程：无  在确定质量管理体系的范围时考虑了公司的内外部因素和相关方的需求和期望，考虑了公司的产品和服务，与公司的宗旨和战略方向一致。符合标准要求。 | Y |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4 | 组织对过程及相互关系进行了理顺，确定了组织机构，明确了职责，确定管理体系的边界和适用性，考虑了内外部问题、组织单元、风险控制、职能和物理边界；明确了活动、产品和服务、包括实施控制与施加影响的顺序和相互作用、权限、所需的准则和方法，改进措施等，据此建立了文件化的管理体系，以确保体系在运行中的完整性。 配备了各种资源满足体系运行的需要。 确立了监视测量的方法。  不适用条款：无  外包过程：无 | Y |
| 领导作用和承诺  总则 | 5.1.1 | 企业最高管理者对管理体系的领导作用和承诺主要通过以下方面体现：对管理体系运行的有效性负责；促进使用过程方法和基于风险的思维确保管理体系要求融入企业的业务过程；确保建立的管理体系与组织内外部环境、战略方向保持一致管理方针、管理目标的制定，应与组织环境相适应，与战略方向一致；为确保管理体系所需的资源（确保管理体系实现期望的结果；督促人员积极参与、指导和支持员工为管理体系的有效性做出贡献；支持相关管理者在其职责范围内发挥领导作用，推动改进等。领导作用和承诺充分明确，基本符合标准要求。  企业最高管理者以顾客为关注焦点和承诺内部有通过以下方面证实：满足顾客产品要求和相关方环境要求的重要性意识和理念，确定和理解并持续地顾客要求以及适用的法律法规要求；确定和应对风险和机遇，这些风险和机遇可能影响产品和服务合格以及增强顾客满意的能力；始终致力于增强顾客和相关方满意。 | Y |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | 公司通过投标、市场调研等方式了解顾客的需求，确定他们关心的产品特性，特别是产品的关键特性。通过定期对顾客满意度进行测量了解顾客对服务的意见。  在确定顾客的需求和期望时，公司同时考虑与产品有关的义务和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。 | Y |
| 方针 | 5.2 | 企业策划并制定了质量方针：  “科学设计，诚信服务，确保顾客满意；以人为本，持续改进，促进公司发展”  方针在质量手册中予以规定，经总经理批准实施。  质量方针体现了标准的要求，包括：公司的宗旨和环境并支持其战略方向，为目标制定了框架，满足适用要求的承诺，持续改进质量管理体系的承诺，通过会议、文件、网络宣传等形式进行贯彻，可为相关方获取。质量方针基本适宜。 | Y |
| 组织的角色、职责的权限 | 5.3 | 企业在策划和建立管理体系时，成立了组织机构：设置了综合部、技术部等部门，并对各部门的作用、职责、权限进行了划分，提供的管理手册中确定了组织机构图、职能分配表， 各部门作用、职责、权限界定基本清楚，并与实际情况基本相符。最高管理者负责岗位的设定、职责和权限的指派工作。并有通过文件、会议、培训等方式将职责、权限传达到组织相关部门及层次。审核发现组织的角色、职责和权限基本得到有效沟通和贯彻实施。 | Y |
| 策划  应对风险和机遇的措施 | 6.1 | 企业有对风险和机遇的措施进行了识别和控制：  企业目前识别风险点：  管理风险、财务风险、人员管理风险、信息化文件管理风险、数据管理风险、顾客监视和测量风险、市场风险、交流不顺畅风险、不合格管理控制风险、突发事件风险等  抽突发事件风险：突发事件处理机制不健全，责任人不具体，影响突发事件处理及时有效性。  措施：建立突发事件处理机制，明确各关联部门响应时间及完成事项。  风险、机遇识别充分，措施有效。 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 公司总的质量目标为：  1、服务质量合格率100%；（服务合格数/总数\*100%）  2、顾客满意率≥95%；（顾客满意度总分÷调查顾客数x100%）  2020年12月至2021年10月目标完成情况：均完成100%  公司的质量目标已分解到相关职能部门，规定了计算方法及统计周期，符合要求。 | Y |
| 变更的策划 | 6.3 | 企业有通过管理评审，内部审核结果，过程业绩分析，监视、测量、分析、评价等收集可能发生的变更信息，当组织内外环境、客户及利益相关方的需求、企业经营等方面发生重大变化，具体包括产品质量监视和测量过程中持续未达到预期结果、组织机构变化、重大人员调整、持续的经营亏损等情况下，需要对体系进行变更。企业有充分识别识别潜在的变更需求，并确保在必要时做出相应的变更。  受审核方明确了变更评估及实施的流程，即当发生变更时，确定变更的目的、考虑变更的潜在后果，质量管理体系的完整性，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。并要求对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。  体系运行以来，暂无变更情况发生。 | Y |
| 资源总则 | 7.1.1 | 1)企业目前主要工作人员20名，包括管理、服务人员等。可满足产品和服务控制需要。配备了电话，电脑、打印机、复印机、空调、办公桌椅等办公和通讯等设备/设施。特种设备：无。  2)外部资源，如供方、客户等相关方。  目前企业所提供的内外部资源基本能满足管理体系运行的需要。 | Y |
| 监测、  分析与评价 | 9.1.1 | 公司通过质量目标考核、内审、管理评审等对体系的有效性进行评价。  1）提供了顾客满意调查表，并进行了分析。2）对过程产品质量进行了统计分析。3）通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。4）通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。 | Y |
| 管理评审 | 9.3 | 公司制定了编号：《管理评审控制程序》，文件规定每年至少进行一次管理评审。总经理于2021年10月12日组织进行了一次管理评审。  查《管理评审计划》策划了管理评审目的、参加人员、各部门准备资料、评审会议要求等。总经理批准。  管理评审输入由管代和各部门收集并提供相关材料，内容基本涵盖：方针目标适宜性、质量目标的实现程度、体系策划和运行情况、可能的变更、外部供方的绩效、内审情况、顾客满意情况及纠正措施完成情况，应对风险和机遇所采取措施的有效性以及改进的建议等等。  提供《管理评审报告》，对评审情况进行了总结，各部门对各过程和活动进行了总结和讨论。  评审结论：管理体系运行稳定、适宜。  改进措施：改善办公环境，增加办公面积，按行业要求进行分区管理。  抽改进措施完成情况，注册经营地址变更为：廊坊市广阳区华夏铂宫2-1-1604、2-1-1605  上年度未提出需改进措施 | Y |
| 改进 总则 | 10.1 | 企业有通过建立管理方针、目标，改进服务质量、纠正、避免和减少非预期情况带来的不利影响，改进质量管理体系的绩效和有效性以及定期的内审、管理评审，合理化建议等，并通过管理目标建立与考核，明确了改进、努力的方向，建立一个自我完善、持续改进的机制和良好氛围。  企业有充分识别和评价存在的改进机会，以持续满足顾客和相关方要求改进的方法措施包括：  1）引导创新、修改和改进现有过程或实施新过程的突破项目；2）在现有过程中开展渐进、持续的改进活动；  3）纠正所存在不符合的原因等。 | Y |
| 改进 | 10.3 | 企业策划的管理手册、程序文件等文件化信息要求要求实施、运行，并通过内审、管理评审、分析和评价、纠正和纠正措施、管理方针和管理目标等有关信息来源来实现对管理体系的持续改进，同时通过日常运行中发现的问题及时调整解决，以达到持续改进管理体系，以提升销售和服务过程质量、产品质量和组织环境绩效。 日常监视和测量过程中发现的不合格、不符合要求相关责任部门及时制定相应的改进、纠正和纠正措施，以实现一体化管理体系的持续改进。 | Y |
|  |  | 提供营业执照原件真实可信.  顾客投诉情况：未发生  上级检查情况：未发生  主要用于投标，未发现违规使用证据  质量抽查：体系运行期间未进行抽查情况。  在体系运行期间未发生重大质量安全事故。  变更：注册地址：廊坊市广阳区华夏铂宫2-1-1604、2-1-1605  经营地址：廊坊市广阳区华夏铂宫2-1-1604、2-1-1605 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：综合部 主管领导/陪同人员：盛东彪 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2021年11月23日 |
| 审核条款：5.3，6.2，7.1.2-7.1.6 7.2，7.3，7.4， 7.5，8.2 8.4 9.1.1 9.1.3 9.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：  负责人力资源、负责内外部沟通、意识的培养、文件记录的管理、分析评价、内部审核等  负责人了解自己的职责及权限 | Y |
| 质量  目标 | 6.2 | 分解到该部门的质量目标及完成情况如下：  1、培训计划完成率100%(培训完成次数/计划次数\*100%)  2、合同评审率100%(评审合同数/签订合同总数\*100%)  3、顾客满意率≥95%(满意度调查分数/总分数\*100%)  2020年12-2021年10月质量目标完成情况：均完成 | Y |
| 企业知识管理方法、措施及效果 | 7.1.6 | 综合部负责公司知识管理的协调工作、无形资产的管理以及公司所有制度文件和资料的管理和控制工作并对内、外部知识进行确定、维护、发放与管理。  已识别的公司内部知识包括：企业管理知识，专业技术知识，市场营销知识，成功经验总结，失败教训案例，培训心得体会。主要有：人员的工作经历、经验、操作技能、作业文件等。  外部知识包括：外来资料、市场信息，学术交流，专业会议，从顾客或外部供方出收集来的知识等。主要有：法律法规：《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国产品标准化法》、《中华人民共和国合同法》、《消费者权益保护法》《高层民用建筑设计防火规范》(50045-95)(2001年版)《火灾自动报警系统设计规范》(50116-98)《火灾自动报警系统施工及验收规范》(50166-92)《自动喷水灭火系统设计规范》(50084-2001)《自动喷水灭火系统施工及验收规范》(50261-2005)《建筑给排水及采暖工程施工及验收规范》(50242-2002)《气体灭火系统施工及验收规范》(50263-2007)《机械设备安装工程施工及验收通用规范》(50231-98)《建筑电气工程施工质量验收规范》等及法律法规、执行标准及客户要求等。  已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新。 | Y |
| 人员  能力 | 7.1.2  7.2 | 已识别与QMS相关人员：各部门负责人、服务人员、内审员，提供了岗位职责与任职要求。新进员工已制定岗前培训计划。  员工在入职时对其能力进行评价，不符合要求不予录用，能力满足使用期为三个月，新进员工经试用期合格后办理正式入职手续，无再进行评价机制。  抽消防人员资格证书：  姓名： 吴电电  级别：建（构）筑物消防员四级  发证机构：职业技能鉴定（指导）中心  另抽王硕、曹洋等人资格证书，符合要求。  查：《2021年培训计划》，内容涵盖：体系文件培训、内审员培训、法律法规培训、服务人员技术培训等。  批准：陈刚 日期：2021年5月13日  抽《培训记录表》  参加人员：内审员  培训人员：外聘人员  培训内容：GB/T19001-2016idtISO9000：2015、GB/T24001-2016idtISO14001：2015的内审知识和相关技巧，内审控制程序，具体实施内审的各项细节和注意事项  培训日期：2021.9.30  考试方式及成绩∶为公司组建了一支内部审核的对伍，对保证公司的内审工作起到了重要作用  评价人：陈刚 时间：2021.9.30  参加人员：技术部人员  培训人员：李洋  培训内容：1． 消防安全技术咨询服务知识及市场供求概况  2． 公司消防安全技术咨询服务运作流程及要求  3． 服务相关管理制度  4． 服务规范汇编  培训日期：2021.10.21  考试方式及成绩∶培训结束进行了口头考核，参加人员基本掌握了培训要求  评价人：李洋  另抽其他培训记录，均保存完好，符合要求。 | Y |
| 设施设备管理 | 7.1.3 | 现主要人员20人左右，企业约300平米左右， 主要办公设备有台式电脑、打印机、车辆等；基本能满足服务需要。设备状态良好。  办公设备的日常维护，主要为局域网维护、灰尘清扫、电脑、和一些设备的耗材更换。  无外包过程  设备管理符合要求。 | Y |
| 过程运行环境管理 | 7.1.4 | 目前经营在廊坊市广阳区华夏铂宫2-1-1604、2-1-1605，企业经营地为租赁，面积共300平米左右。  经营过程无特殊环境要求。  主要工作场所为公司办公场所，现场查看：   1. 办公现场环境整洁，秩序良好。 2. 办公区内有消防器材，有效期内。   临时多场所环境按客户要求进行。  工作环境可满足需要。工作环境可满足需要。 | Y |
| 意识 | 7.3 | 通过下发文件、能力提升培训等方式使公司控制范围内开展工作的人员知晓管理方针及相关的质量目标、对管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处；以及不符合管理体系要求可能引发的后果。确保公司内所有部门和每一个人都知晓各自应承担的相关责任，每一位员工清楚自己所做的每一项工作可能产生的负面影响、以及降低这些影响的控制措施和目标/指标，并在绩效考核的约束氛围中自觉实施。  现场抽查一名员工，询问公司质量方针和目标，及对方针的了解，能够正确回答。 | Y |
| 沟通 | 7.4 | 企业主要通过以下措施实施内部、外部的信息交流和信息沟通：  1）内部沟通：a)通过各种列会传达、通报质量管理情况（如工作例会、经营会议等)；b)各部门内部会议等；c)内部文件的学习和传递；d)公司宣传栏等方式。  2）外部沟通：a)与供方沟通采购产品信息，产品质量和交货信息等；b)与顾客沟通新产品设计开发信息、产品质量、交付情况和服务方面等；c)与当地政府主管部门进行交流沟通。  内外部信息交流/沟通方式可行、有效。  公司沟通机制已经建立，基本有效。  尚未发生因交流、沟通不畅而导致体系运行受阻现象影响。 | Y |
| 文件化信息 | 7.5 | 执行公司《文件和记录控制程序》  公司质量管理体系文件包括：质量手册、程序文件、作业文件、外来文件、记录等。文件均受控。  查：公司质量《管理手册》（含程序文件）为依据GB/T19001-2016版编制，于2019年5月13日发布实施，目前版本为A/0版。  由管理者代表审核，总经理批准后发布。  查：“文件发放记录”，内容涵盖：序号、文件名称、发放部门、发放日期等。  质量手册、程序文件、管理制度已发放各部门，有签收部门确认。  规定对所有失效文件，从使用场所回收并填写《文件销毁申请单》经总经理批准后要加盖“作废”印章，统一销毁。  文件更改采用局部修改、换页、换版等方式。  查：有“外来文件清单”记录了《产品质量法》等外来文件，控制分发，有专人负责。  已建立“记录清单”内容含盖：序号、记录名称、记录编号等。  现场查看，文件、记录保持清晰，保存完好。  文件化信息受控。 | Y |
| 产品和服务的要求确定、评审和更改 | 8.2 | 经常对顾客进行沟通，了解顾客的意见。  售前：走访用户、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单；  售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量等关切问题；  售后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。体系建立实施至今未发生严重顾客投诉。  获取销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。  查销售过程控制记录  抽合同  客户：廊坊经济及时开发区新世纪中学  项目内容：消电检咨询服务；  写明了咨询服务的内容、形式和要求、费用及其支付方式、违约责任、争议的解决办法、其他要求。  有双方盖章  签订日期：2021年09月29日  评审记录：  产品要求规定： 明确 √ 不明确 □  2.与以前表述不一致的要求： 已解决 √ 未解决 □  3.公司满足合同要求：1）技术指标 能满足 √ 不满足 □  2）交货期 能满足 √ 不满足 □  3）价格 合 适 √ 不合适 □  4.其他： 1）双方责任 明 确 √ 不明确 □  2）付款方式 合 适 √ 不合适 □  3）纠纷解决方式 明 确 √ 不明确 □  结论：本公司可以符合顾客要求，合同可以继续执行  签名：陈刚2021年09月28日  客户：河北世昌汽车部件有限公司  项目内容：消防设施检测咨询服务；  写明了咨询服务的内窨、形式和要求、费用及其支付方式、违约责任、争议的解决办法、其他要求。  有双方盖章  签订日期：2021-8-4  评审记录：  产品要求规定： 明确 √ 不明确 □  2.与以前表述不一致的要求： 已解决 √ 未解决 □  3.公司满足合同要求：1）技术指标 能满足 √ 不满足 □  2）交货期 能满足 √ 不满足 □  3）价格 合 适 √ 不合适 □  4.其他： 1）双方责任 明 确 √ 不明确 □  2）付款方式 合 适 √ 不合适 □  3）纠纷解决方式 明 确 √ 不明确 □  结论：本公司可以符合顾客要求，合同可以继续执行  签名：陈刚2021-8-3  另抽其他合同记录，均保存完好。符合要求。  公司通过传真、邮件及电话等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：  1、向顾客提供保证产品质量的有关信息，保修及应急措施。  2、接受顾客问询、询价、合同的处理。  3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行处理和答复。  4、合理处理顾客财产，主要是顾客账簿等。  目前沟通渠道畅通  目前无合同更改情况发生。 | Y |
| 外部提供过程、产品和服务过程管理 | 8.4 | 企业为服务性质，主要采购为办公用品的采购，主要在网上或市场进行，主要采购方为京东或廊坊市新世纪步行街刚刚电脑服务部。  提供的供方的建立证据;出示了《合格供方名单》  提供《供方调查表》，调查了供方的产品质量、价格等；  合格供方评价表,体现了供方名称、提供服务、供货情况，由各职能部门评价了质量、数量、交货期、价格、包装等方面，由各部门共同提出评审结论，经总经理批准，成为合格供方。  外包：无外包。  企业目前无采购计划，办公用品短缺时员工向领导反馈，部分负责人汇总后综合部负责采购。  网上采购按订单进行核对，京东送货基本无问题。有问题退货。  门市采购物资当时核对数量及质量，有问题即时进行更换。 | N |
| 监测总则  分析与评价 | 9.1.1  9.1.3 | 公司确定的需要监视和测量的对象包括：服务的符合性、质量管理体系的适宜性、充分性、有效性、质量管理体系绩效、顾客满意等。  公司确定的确保结果有效所需的监视、测量、分析和评价方法包括：识别和得到了外来的标准，通过实施采购证实产品的符合性；通过内审、管理评审等证实体系的适宜性、充分性、有效性；通过顾客满意率调查、用户质量反馈等证实质量管理体系绩效、顾客满意。通过纠正、纠正措施、预防措施、改进计划、简单的统计分析保持质量管理体系持续改进的有效性，并确定了质量目标/过程绩效指标及监视和测量方法，考核频次。公司在质量手册中对监视、测量、分析和改进过程进行了策划，对确保质量管理体系的适宜性、产品质量的符合性及应用数据分析等方式来实现对质量管理体系的改进和提高进行了策划，并在实际工作中通过日常的监视和测量对发现的问题及时进行分析、解决。 | Y |
| 顾客满意度调查 | 9.1.2 | 企业对顾客对产品是否满意的信息进行监视，并编制《顾客满意情况调查表》。对调查表中各项目进行打分。公司于2021年9月对主要客户进行了电话问卷调查，分别对服务质量、价格、交付期、技术能力、售后服务、投诉处理等内容进行调查，客户均对相关内容进行了反馈，从统计数据中可以看出，顾客满意度平均分为96%，超过了质量目标要求，目标完成。 | Y |
| 内审 | 9.2 | 公司制定了《内部审核控制程序》，文件规定每年至少进行一次内部审核，间隔时间不超过12个月。规定了审核的策划、实施、形成记录以及报告结果的要求。  提供了《审核实施计划》，策划了审核目的、范围、准则、方法、审核组等内容。  内审时间：2021年10月5日  依据GB/T19001-2016版标准，质量管理手册和体系其他文件。计划由总经理批准后实施。  公司按计划实施了内审。提供了内审员任命书，写明了内审员任职要求及审核要求。内审员的安排考虑了审核过程的客观性和公正性，没有发现自己审核本部门的情况。  提供了内审检查表。内审不符合1项，已整改验收合格。  内审报告显示本公司的质量体系均运行良好。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：技术部 主管领导/陪同人员：赵海涛 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2021年11月23日 |
| 审核条款：Q: 5.3，6.2；7.1.5 8.1 8.3 8.5 8.6 8.7 10.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | 部门负责人：  提供岗位职责与任职要求，对岗位职责和任职条件进行了描述。  负责基础设施及环境；监视测量设备控制；负责产品实现的策划；设计开发；生产过程控制；放行控制、不符合控制  职责和权限与手册描述基本一致 | Y |
| 质量  目标 | 6.2 | 分解到该部门的质量目标及完成情况如下：  部门目标：  1、技术咨询服务合格率100%；（技术咨询服务合格数/总数\*100%）  2、服务及时率100%（交付时间准确数/总次数\*100%）  抽2020年12月至2021年10月份质量目标完成情况，均完成。 | Y |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | 公司为服务性质，公司目前对服务过程的监视和测量工具主要是服务质量考核、顾客满意情况调查等，通过表格来对服务服务过程进行监督和检查，以确保满足顾客要求。询问部门负责人称，公司对于《人员服务记录》和《顾客满意情况调查表》在表格制定完成后使用前进行了确认，分别对表格的格式、内容等内容进行了确认，经确认表格的内容清晰、格式完整，能够达到对服务进行监视和测量的目的。 | Y |
| 运行的策划和控制 | 8.1 | 公司针对服务的特点，进行了如下策划：  1、公司服务形式主要采取的投标、朋友介绍等方式。  2服务流程：顾客沟通—合同评审—签订合同---资料收集---消防基本知识---制定安全防范方案---消防设施基本使用方法---客户确认—交付  3、确定了服务过程为需确认过程。  4、识别了规范和接收和放行准则：《高层民用建筑设计防火规范》(50045-95)(2001年版)《火灾自动报警系统设计规范》(50116-98)《火灾自动报警系统施工及验收规范》(50166-92)《自动喷水灭火系统设计规范》(50084-2001)《自动喷水灭火系统施工及验收规范》(50261-2005)《建筑给排水及采暖工程施工及验收规范》(50242-2002)《气体灭火系统施工及验收规范》(50263-2007)《机械设备安装工程施工及验收通用规范》(50231-98)《建筑电气工程施工质量验收规范》(50303-2002)《套接紧定式钢导管电线管路施工及验收规程》等等。  策划了《员工考核记录表》等提供证据的所需记录。   1. 通过日常服务监督、绩效考核等形式对服务过程进行监测。 2. 外包：无外包   产品实现策划的结果与QMS其他过程的要求基本一致。  策划基本符合要求 | Y |
| 产品和服务的设计和开发 | 8.3  8.5.1 | 目前企业技术服务内容为：详阅甲方提供的各类图纸资料/现场情况了解后制定维保方案、消防知识/演练培训等。  抽项目策划方案：  客户名称：廊坊经济技术开发区新世纪中学  项目内容：消防维保方案设计、消防知识培训、检测技术服务等  策划周期：2021年09月27日-2021年9月29日  项目负责人：李洋  项目参与人：王硕 对人员进行了分工，明确其职责及权限  执行标准：《高层民用建筑设计防火规范》(50045-95)(2001年版)《火灾自动报警系统设计规范》(50116-98)《火灾自动报警系统施工及验收规范》(50166-92)《自动喷水灭火系统设计规范》(50084-2001)《自动喷水灭火系统施工及验收规范》(50261-20  05)《建筑给排水及采暖工程施工及验收规范》(50242-2002)《气体灭火系统施工及验收规范》(50263-2007)《机械设备安装工程施工及验收通用规范》(50231-98)《建筑电气工程施工质量验收规范》(50303-2002)《套接紧定式钢导管电线管路施工及验收规程》(120:2000)《压缩机,风机,泵安装施工及验收规范》等  项目策划书中对设计过程进行了阶段划分，规定了评审、验证、确认活动安排和对人员培训计划，方案交付计划等内容，规定了各部门间接口和职责。  评审：项目可行性、能力符合性等  结论：符合要求  审批人：陈刚2021年09月27日  查看项目的设计输入内容：  1、项目概况、企业消防设施资料；  2、服务合同；  4、适用的法律法规以及行业技术标准规范：《高层民用建筑设计防火规范》(50045-95)(2001年版)《火灾自动报警系统设计规范》(50116-98)《火灾自动报警系统施工及验收规范》(50166-92)《自动喷水灭火系统设计规范》(50084-2001)《自动喷水灭火系统施工及验收规范》(50261-2005)《建筑给排水及采暖工程施工及验收规范》(50242-2002)《气体灭火系统施工及验收规范》(50263-2007)《机械设备安装工程施工及验收通用规范》(50231-98)《建筑电气工程施工质量验收规范》(50303-2002)《套接紧定式钢导管电线管路施工及验收规程》(120:2000)《压缩机,风机,泵安装施工及验收规范》等  5、以前类似项目的设计信息资料（电子版汇总1套）  评审内容：客户要求满足性、方案可行性、人员能力、时间等是否满足要求  结论：符合要求  汇总人：谢朝军2021年09月27日  查：设计输出及评审。  输出内容：设计方案、检查用表格、培训内容课件等  审批：赵刚2021年09月29日  设计验证：  确认方式：查看设计方案、检查用表格、培训内容课件  确认人：谢朝军及客户代表  验证内容：是否符合消防规范、消防设施维护完整性、表格的适用性、培训内容完整性等  验证结论：赵刚 符合要求，方案可行。  设计确认：  确认方式：方案实施/检测报告  确认人：赵刚及客户代表  确认内容：是否符合消防规范、消防设施维护完整性、表格的适用性、培训内容完整性/适用性  确认结论：系统/设备正常，未发生安全事故，方案有效。2021年10月22日  管理体系运行以来，对设计和开发的更改有明确的规定，在设计过程中，不断根据客户要求对设计方案进行修改，方案定好后客户实施阶段如客户提出更改需提交《变更申请单》，经相关部门负责人及客户代表签字确认后进行变更，相关人员对设计和开发更改程序清楚。 | Y |
| 生产和服务提供 | 8.5.1 | 目前企业技术服务内容为：详阅（必要时现场确认）甲方提供的各类图纸资料情况了解后制定维保方案、消防知识/演练培训等。  1、技术部获取客户信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据合同为客户提供服务。  流程：顾客沟通—合同评审—签订合同---资料收集（详阅甲方提供的各类图纸资料）---消防基本知识---制定安全防范方案---消防设施基本使用方法---客户确认—交付  确定了服务过程为需确认过程  2、监视测量资源：《人员服务记录》和《顾客满意情况调查表》《日程维保记录》《月度维保记录》等  3、接收准则：识别了规范和接收和放行准则：《高层民用建筑设计防火规范》(50045-95)(2001年版)《火灾自动报警系统设计规范》(50116-98)《火灾自动报警系统施工及验收规范》(50166-92)《自动喷水灭火系统设计规范》(50084-2001)《自动喷水灭火系统施工及验收规范》(50261-2005)《建筑给排水及采暖工程施工及验收规范》(50242-2002)《气体灭火系统施工及验收规范》(50263-2007)《机械设备安装工程施工及验收通用规范》(50231-98)《建筑电气工程施工质量验收规范》等国家法律法规要求及合同要求等接收准则。  4、现场查看服务情况：现场清洁卫生，配备有消防设施。现场有汽车、台式电脑、笔记本、传真机等日常办公设备，设备运行良好。现场有工作人员正利用电话、网络与客户交流，服务规范。  5、服务人员均为培训合格并有多年工作经验的人员，有消防工程师资格证书，符合要求。  6、公司将服务过程作为特殊过程进行控制:2021年1月13日; 公司每年初对该过程进行确认;符合要求。  7、方案需经项目负责人确认后方可交付给客户，交付后，严格遵守合同中的各项承诺，尽量避免客户的抱怨和投诉。  8、现场观察到办公场所环境良好，文件资料及时进行整理，并存放指定地点，工作人员具有工作状态良好，服务人员和客户沟通用语规范，工作氛围总体良好。  9、现场服务人员称方案设计过程中及维保过程中有问题随时与客户沟通，得到客户确认后方进行相关作业。  10、识别的交付后的活动：本部门与其它部门通过电话、网络或客户来现场等方式向顾客了解满意信息及顾客意见包括抱怨。当有改进的信息时，及时反馈到相关部门。  目前未发生因产品质量问题导致的客户反馈及投诉的情况。  抽技术方案  目标：  一、消防系统维保施工准备  1、设计消防系统维保分布图。详阅甲方提供的各类图纸资料，熟悉甲方消防设备、消防水源的现状。  2、汇同甲方制定维保检查计划。  3、建立《消防值班人员职责》、《消防控制室管理制度》、《消防设施维保管理制度》等消防管理的规章制度。  4、消防设施检测仪器及维保工具到位。  二、消防系统检查、维保方法  （一）火灾自动报警系统  1．每月采用专用检测仪器分期分批试验探测器动作及确认显示是否正常。  2．征得甲方同意，试验火灾报警装置的声光工作是否正常。  3．试验水流指示器、压力开关，等报警功能、信号显示。  4．每月对主机电源进行1—2次主电源和备用电源切换试验。  第一阶段：  ①系统布线、消防控制室检测  ②火灾探测器、手动报警按钮、火灾显示盘逐个检测  ③火灾报警控制器和消防联动控制设备功能检测  第二阶段：  ①依据设计的联动逻辑关系进行整体联动检测  第三阶段：对上述二阶段检测中的建议整改项目逐条进行复测  火灾自动报警及联动控制维护保养  1、每月试验火灾报警控制器的基本功能并对备用电源进行充放电试验1～2次，主电源和备用电源自动切换试验1～3次。  2、探测器：每月试验（不少于10%）探测器的报警功能是否正常，并排除探测器的故障。  3、用专用检测仪器分期分批试验探测器的报警功能及确认灯显示功能。  4、手动报警按钮：每月试验（不少于10%）手报按钮的功能是否正常。  5、对联动系统的维护保养：每年至少对下列消防控制设备手动、自动试验1～3次，试验消防控制设备的控制显示功能。  （二）消防给水系统  1、水源及消防水泵房的维护保养：  （1）消防水泵接合器的接口及附件应每月检查一次，并应保证接口完好、无渗漏、闷盖齐全、接口与盖板连接牢固。  （2）检查消防水池的水位能否保持消防用水量；水位标尺是否正常工作；水池各种阀门是否处于正常状态；有无受冻的可能。  （3）检查消防水箱的水量能否满足要求；消防气压给水装置能否保证水量和水压；自动控制系统能否正常工作。并应对保证消防用水不被挪作他用的措施进行检查，发现故障，应及时进行处理。  （4）水位计、压力表工作是否正常，压力表指针是否正确。  （5）每年应对水源的供水能力进行一次测定；室外阀门井中，进水管上的控制阀门应每个季度检查一次，核实是否处于全开启状态。  （6） 对消防水泵的维护保养：  ①检查消防水泵动力运行是否可靠，水泵能否正常运转，流量和压力能否保证；电力上有无保证不间断供电设施，其性能是否良好；  消防水泵应每月启动运转1～3次；。。。。。  企业为客户指定了项目维保设备配置一览表、维保计划、日常维保记录表、培训课件等文件/记录，符合要求。  抽    抽问题汇总记录：    抽日常维保记录：    现场有通讯、打印等办公设施齐全。基本可满足服务需要。  监视和测量设备：负责人介绍：对服务质量进行监控，有顾客满意度调查表  实施监视和测量：对服务过程进行监视和测量，对交付服务由客户认可。  现场查看经营正常良好。 | Y |
| 产品标识和可追溯性 | 8.5.2 | 标识具有可追溯性，主要以将项目名称、项目编号、项目的档案号等信息进行登记录入，按项目档案号，可查找设计方案和相关服务的所有信息情况。  企业将设计方案进行了电子存档，以合同项目编号的最终确认作为唯一性标识;  追溯路径：设计方案—合同 | Y |
| 顾客或外部供方财产 | 8.5.3 | 据部门负责人介绍，企业的顾客和外部供方财产由技术部负责保管，顾客财产主要以技术要求、顾客信息为主。目前无因顾客财产原因产生过纠纷。  企业外部供方财产以供方提供的样品及供方信息等为主。  经现场查验，顾客和外部供方财产的保管防护控制合理，未发生丢失损坏的情况。 | Y |
| 产品防护 | 8.5.4 | 提供的《质量手册》中明确搬运，贮存，包装，防护等方面的控制要求。  1．标识：标识项目名称等形式控制，控制基本有效。  2．搬运：搬运主要指项目资料的搬运，主要为人工搬运。  3．包装：项目资料按项目名称进行整理，存电子档  4．贮存：项目资料统一由技术部负责人保存电子档，电脑加密。  5．防护：项目完成后将项目资料进行存档，按项目完成时间进行存档，非授权不得随意借阅项目资料。目前项目档案永久留存。 | Y |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 技术部与其它部门通过电话、网络或客户来现场等方式向顾客了解满意信息及顾客意见包括抱怨。当有改进的信息时，及时反馈到相关部门处理；目前未发生因工程技术服务质量问题导致的客户反馈及投诉的  情况 | Y |
| 更改控制 | 8.5.6 | 服务过程中的更改按更改流程进行，目前为发生变更情况。 | Y |
| 放行控制 | 8.6 | 抽：廊坊经济技术开发区新世纪中学项目客户确认方案记录：  确认方式：方案实施  确认人：谢朝军及客户代表  确认内容：是否符合消防规范、消防设施维护完整性、表格的适用性、培训内容完整性/适用性  确认结论：系统/设备正常，未发生安全事故，方案有效。  抽消防理论知识及消防设施设备的操作及消防安全培训课件，对客户进行了培训，符合要求。  抽廊坊经济技术开发区新世纪中学顾客满意度调查表：对服务质量、价格、交付期、技术能力、售后服务、投诉处理等内容进行调查。  客户反馈：基本满意  公司通过员工服务质量考核等形式对服务过程进行监视和测量。  抽：7-10月检查记录  检查人：李洋  检查内容：  1对技术部人员迟到、早退进行检验。  2对技术部文件记录和服务水平进行检查  3对技术部的工作环境进行检查  有改进要求、改进结果验证。符合要求。  抽：7-10月服务检查记录  检查时间 ：2021.9.28 检查人员：李洋  检查内容 要求 结果  员工 着装整洁，仪容大方，  精力充沛，言谈、表情、形态得当 合格  办公场所 办公设施设备摆放整齐  地面干净卫生无垃圾、积  水、杂物、办公桌干净整 合格  洁，物品摆放整齐  客户沟通 1, 网站、样本、报价单据、  广告宣传等，遵守国家法律法规  不虚假宣传，承诺合理。   1. 网上及电话沟通：回复接听及   时，言语礼貌，态度诚恳，合理承 合格  诺，记录清楚，传递及时。   1. 现场接待：态度诚恳热情   记录清楚，传递及时  供货方沟通 沟通及时，要求准确，记录清楚  合同签订及时，整理归档。 合格  文件记录 公司文件：存放的当，便于查找  不得损坏，丢失。  工作记录：填写及时，字迹清楚 合格  内容完整  售后及技术服务 服务及时，态度诚恳，记录清楚 合格  其他制度规定 遵守公司其他管理规定制度 合格  结论：检查合格  另抽其他考核记录，均保存完好，符合要求。  服务的放行受控。符合要求 | Y |
| 不合格输出的控制  不合格和纠正措施 | 8.7  10.2 | 查有《不合格输出控制程序》，对不合格输出进行识别和控制，防止不合格输出的非预期使用或交付。  询问部门负责人称目前没有不合格的非预期使用情况。未发生投诉所引起的不合格。  针对内审中发现的不合格，采取了纠正措施，并进行验证合格。询问部门负责人称服务过程中未发现严重不合格或同类不合格屡次发生情况，因此未采取纠正措施。  目前风险和机遇无需更新，质量管理体系无需变更。 | Y |

说明：不符合标注N