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12月27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 9.2 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。  基本无变更，疫情对企业有一定影响，基本恢复正常。 | 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，基本无变更。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2-1-201  经营地址：廊坊市广阳区华夏铂宫2-1-1604  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1月至2020年11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2020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97%，超过了质量目标要求，目标完成。 |  |
| 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：2020年10月05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。 |  |
| 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2020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。  改进措施本年度未提出需整改措施  抽上年度管理评审改进措施完成情况：已完成，符合要求。 | 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、消防技术服务机构资质证书原件真实可信.  法律法规：符合要求  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：经营地址变更为：廊坊市广阳区华夏铂宫2-1-1604  上年度不符合：8.3条款，不符合已整改，符合要求 | 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：李洋/陈刚 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年12月27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1月至11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：河北多维食品有限公司  项目内容：消防维保方案设计、消防知识培训等  策划周期：2020年12月24-31日  项目负责人：谢朝军  项目参与人：刘永超、曹嫄等 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》(50261-2005)《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  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。  审批人：陈刚2020年12月24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：项目概况，方案设计原则，是否具备服务条件等  结论：可满足客户及法律要求  汇总人：谢朝军2020年12月24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：谢朝军2020年12月26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：符合要求，方案可行。  设计确认：  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。  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:本年度未对服务过程进行再确认，已与企业沟通。  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：  1、详阅甲方提供的各类图纸资料，教会甲方消防设备、消防水源的现状。  2、汇同甲方制定维保检查方案  消防系统检查、维保方案明细：  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．对备用电源进行1—2次充放电试验，1—3次主电源和备用电源切换试验。   第一阶段：    ①系统布线、消防控制室检查    ②火灾探测器、手动报警按钮、火灾显示盘逐个检查    ③火灾报警控制器和消防联动控制设备功能检查   第二阶段：   1. 灾事故广播、消防通讯、声光报警器、消防电梯逐个远程通断检查      ②依据设计的联动逻辑关系进行整体联动检查  。。。。。。。。。。  气体灭火系统的维护保养方案  1、对防护分区环境的维护保养：  （1） 检查保护区必要的出入通道应通畅无阻；各种报警信号和安全标志应清洁、齐全并醒目易见；采光照明和事故照明应完好。  （2） 检查烟感、温感探测器外表面应清洁、无灰尘和环境污染(例如轻质粉尘、漆等)，以保证其灵敏度；检查喷嘴孔口应无堵塞。  2、对灭火剂贮存容器的维护保养：  每年对灭火剂贮存容器进行称重或检查贮存压力，若低于允许值极限位置以下，必须予以重新灌装或替换。  3、对灭火控制盘的维护保养：  （1） 电源、指示灯的可靠程度检查；  （2） 灭火控制盘的启动试验的工作情况是否正常。  4、对系统的维护保养：  （1） 检查电磁阀与控制阀的连接导线是否完好，端子有否松动或脱落。  （2） 从启动钢瓶上卸下电磁阀，检查其动作是否灵活。  （3） 卸下报警及控制系统与执行机构的连接装置，用模拟试验方法，检查自动控制、报警及延时功能的灵敏度和动作可靠性。  （4） 检查贮存容器开启机构灵活可靠性。  （5） 检查灭火剂贮存容器阀和启动容器阀的安全装置和管路安全阀放气口。  （6） 检查所有钢瓶外表有无腐蚀和镀层脱落现象。  。。。。。  企业为客户制定了消防安全重点单位建筑消防设施维护保养报告备案表、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。  抽月度维保记录表：  检查项目为：消防给水系统、消火栓系统、自动喷水灭火系统、灭火器、火灾自动报警系统、应急照明、疏散指示、防排烟系统等  提供消防理论知识及消防设施设备的操作文件，对企业有一定指导作业，符合要求  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 | 企业制作好技术方案后交客户进行确认，无问题按方案施行，有问题及时提出，企业进行方案解答或调整。  客户每月按要求进行消费设施运维，有运维记录。目前客户为发生过安全事故。  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，有问题随时沟通。  抽廊坊市万丽酒店/香诚壹号2#住宅楼等顾客满意度调查表：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：1-11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：1-11月服务检查记录  检查时间 ：2020.12.03 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 |