

**监督审核报告**

**受审核方：河北安安消防设施检测技术服务有限公司**

**审核体系：**

**■质量管理体系（QMS）****□50430**(**第1次**)

**□环境管理体系（EMS）**(**第次**)

**□职业健康安全管理体系（OHSMS）**(**第次**)

**北京国标联合认证有限公司**

**网址：**[**www.china-isc.org.cn**](http://www.china-isc.org.cn)

**一、审核方基本信息**

|  |  |
| --- | --- |
| **审核方名称** | **北京国标联合认证有限公司** |
| **审核方地址** | **北京市朝阳区北苑路168号1号楼16层1603** | **邮编** | **100101** |
| **联系电话** | **010-5351 6278** |
| **审核组信息** |
| **姓名** | **性别** | **职务** | **注册级别** | **审核员注册号** | **专业代码** | **组内代号** |
| **朱晓丽** | **女** | **组长** | **审核员** | 2018-N1QMS-2205805 | **34.06.00** | **ISC-205805** |
| **与审核组同行人员信息** |
| **姓名** | **性别** | **角色** | **工作单位** |
|  |  |  |  |

**二、审核目的**

**□认证注册：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**☑保持认证注册资格：**

**□恢复认证注册资格： \_\_\_\_\_\_**

**□扩大认证范围 ：**

**□其它：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**三、审核准则**

**■ GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015标准不适用条款:**

**□ GB/T 50430-2017标准不适用条款:**

**□ GB/T 24001-2016 idt ISO 14001:2015标准**

**□ GB/T 28001-2011 idt OHSMS 18001:2007标准**

**□ ISO45001：2018标准**

**☑受审核方管理体系文件☑适用的法律法规☑认证合同**

**四、受审核方基本信息**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **受审核方名称** | **河北安安消防设施检测技术服务有限公司** | **组织人数** | **20人** |
| **注册地址** | **廊坊市广阳区华夏铂宫2-1-201** | **邮****编** |  |
| **经营地址** | **廊坊市广阳区华夏铂宫2-1-21604** |  |
| **联系人** | **盛东彪** | **电话** | **13031013606** | **传真** |  |
| **法人代表** | **安树杰** | **最高管理者** | **陈刚** | **体系负责人** | **赵海涛** |
| **审核日期** | **2020年12月27日 上午至2020年12月27日下午** | **一体化审核** | **□是☑否** |
| **范围：消防安全技术咨询服务** |
| **是否要求变更** | **否** | **变更的认证范围: 无** |
| **专业代码** | **34.06.00** | **证书有****效期** | **2023年1月** | **上年度****审核日期** | **2020年1月** |

**五、审核活动安排综述**

**1. 本次审核活动按相关审核计划执行（见附件1）**

**2. 已审核的分场所（分中心、分部或不在一起的部门）、临时/流动场所信息：无**

**3. 已审核具体的产品/服务/型号/类型/系列和过程（设计/生产┄┄）是：消防安全技术咨询服务**

**□本次审核新增加范围的产品/服务抽查了**

**4. 本次审核覆盖时间：从上次审核结束日的2020年1月至2020年12月27日**

**5. 完成情况说明:**

**☑已完成审核计划的全部工作**

**□计划有修改，但不会影响审核结论，修改的内容和原因是**

**□未完成计划，未完成的内容和原因是:**

**六、审核证据及审核发现综述、**

|  |  |
| --- | --- |
| **(一)策划的充分与合理性** | **1、组织及其环境的识别情况**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，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。不涉及检测服务。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。. |
| 1. **相关方需求和期望识别情况**

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，相关方需求识别充分，目前未发生相关方投诉事件 |
| 1. **☑质量/□环境/□职业健康安全方针（组织方针的适宜性/持续适宜性、方针的传达及职工的理解等）**

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 |
| 1. **风险识别与控制策划**

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。 |
| **5.QMS/□50430过程**质量管理体系过程有：策划过程、生产和服务过程、放行过程等其中关键过程有 服务过程 ，需要确认过程 ：服务过程不适用条款是 无 ，不适用理由：  |
| **6. 法律法规及其他要求**1. 获取法律法规项，☑法律法规获取充分
2. 结合公司的☑产品/服务□环境因素☑危险源，☑确定□未确定法律法规要求的具体条款，
3. 法律法规的宣传方式：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
4. 法律法规要求及时更新了：未发现过期版本的法律法规
 |
| **7. 目标、方案****（在相关层次上建立可测量的目标，目标、方案的有效性，对质量目标的实现情况进行评价并叙述测量方法）**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。 |
| 8. 文件与记录控制(文审修订后文件与标准的符合程度评价、文件控制管理等)本次监督不涉及此条款 |
| **(二)资源评价** | **人力资源的简要说明.:**本次监督不涉及此条款 |
| **设备设施（包括信息系统）、**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。 |
| **过程运行环境**目前经营在廊坊市广阳区，地址进行了变更，企业经营地为租赁，面积共100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：办公现场环境整洁，秩序良好。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 |
| **监视和测量资源**公司为服务性质，其服务质量无法用仪器设备进行检测和测量。公司目前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。 |
| **知识**本次监督审核不涉及此条款 |
| **(三)体系运行情况** | **1. 针对方针的管理职责评审****（包括针对组织宗旨，制定相关管理方针政策、确保方针为员工理解并在运营中实施，监视方针的实施并评审方针的适宜性）**公司通过管理评审、内部审核及有效实施纠正、改进措施等方法来有效完善和持续发展公司的管理体系。为确保公司质量管理体系持续的保持适宜性、充分性和有效性，并与公司的战略方向相一致，公司总经理应承担以下领导作用和承诺：符合要求。公司把关注焦点是放在顾客身上。公司通过合同需求、市场调研、电话沟通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、售后服务了解顾客对产品的意见。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（如安全的责任、环境保护要求等）和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。企业策划并制定了质量方针,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 |
| **2. 组织内部沟通的充分性与效果；（OHSMS员工参与风险管理/健康安全事务的关心和影响力；组织对外联络关注顾客的感受情况、信息交流包括通报相关方的情况等）**内部沟通的情况：内部沟通方式：会议、数据信息传递、网络传播 内部沟通的效果：良好组织对外联络，关注顾客的感受情况（QMS）：与客户、供应商、政府部门及其他相关方的沟通等。内外部信息交流/沟通方式可行、有效。 |
| 3. QMS组织对重要过程实施控制的结果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)等等。策划了《员工考核记录表》《日程维保记录》《月度维保记录》等提供证据的所需记录。 4、 通过日常服务监督、绩效考核等形式对服务过程进行监测。5、 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**设计开发：**抽项目策划、输入、输出、评审、验证、确认、变更相关资料，均保存完好，符合要求。**生产和服务提供**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、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。**放行控制**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、服务检查记录，符合要求产品放行受控 |
| **4.QMS/□50430产品/服务的标准、协议/规范的有效性以及产品/服务质量符合要求，向顾客稳定提供合格产品的情况；****与顾客有关的过程**本次监督审核不涉及此条款 |
| **5 .QMS/□50430国家/地方技术监督部门监测（检测、委托检测、定期监测、型式试验等）、抽查结果****无** |
| **6. 不合格品/项的识别、控制;**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。查《不合格处理记录》，符合要求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。 |
| **7. 对特种设备的维护，检定;（适用时）****叉车，符合要求** |
| **(四)监视测量方面** | **1. .对质量/环境/职业健康安全目标指标进行定期监测/检查情况**1对质量目标指标进行了考核，各部门能可以完成质量目标要求。目标具备可测量性。 |
| 1. **顾客满意**

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 |
| **3. 内审（包括内审策划审核方案中考虑拟审核的过程和区域的状况和重要性）**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。 |
| **4.管理评审（管理评审体系变更需求，纠正和预防措施、体系有效性等）**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。 |
| **9. 其他能够标明组织绩效、信誉的证据/信息：无** |
| **(五)持****续****改****进** | **1 纠正措施的实施及效果;**公司为不断改进体系、产品和服务创造氛围，使每个员工都有参与改进的意识和机会，通过使用质量方针、质量目标、审核结果、数据分析、纠正措施以及管理评审等提高QMS的有效性。管代：为了保证质量管理体系的符合性按照规定的时间进行内审和管理评审，及时发现体系运行的不足予以改进；通过对顾客进行回访或满意度调查，了解客户意见，改进产品和服务质量；通过对产品进行检验和验证，确定产品的符合性；通过对日常数据进行汇总分析，通过过程的监测，发现问题和潜在问题，提出纠正措施，达到持续改进目的。 |
| **2.（上次审核后）重大事故、顾客/相关方投诉：****无** |
| **创新情况：无重大技术研发** |
| 1. **上次不符合的整改情况**

**上次不符合项已关闭，符合要求。** |

**七、其它需要说明的问题**

**□可能影响本次审核结论可靠性的因素：**

|  |  |
| --- | --- |
| **影响本次审核结论可靠性的因素** | **具体说明** |
| **□样本量不足** |  |
| **□知识产权保护** |  |
| **□因受审核方信息造成的日数或审核资源不足** |  |

**☑达到审核目的**

**□未达到审核目的，未达到目的的原因是：**

**八、本次审核不符合项**

**本次审核共开具不符合项报告项；其中严重不符合项，一般不符合项，观察项项分布在部门条款，见不符合项分布表。（Q/J/E/S分开填写）**

**九、审核结论**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 就现场审核所收集证据看企业质量管理体系的适宜性、充分性、运行有效性，自我完善机制等。管理体系满足适用要求和实现预期结果的能力。组织实施“过程控制”，满足标准要求和目标，向顾客提供稳定、合格产品，满足适用的法规要求，运行有效。**■**QMS持续的符合性及运行的有效性，以及与认证范围的持续相关性和适宜性及自我完善机制等。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 审核准则的要求 | **■**符合 | **□**不符合 |
| 适用要求 | **■**满足 | **□**不满足 |
| 实现预期结果的能力 | **■**满足 | **□**不满足 |
| 内部审核和管理评审过程 | **■**有效 | **□**无效 |
| 审核目的 | **■**达到 | **□**未达到 |
| 体系运行 | **■**有效 | **□**无效 |

 |
| **2. 审核组推荐意见：****■推荐保持（■QMS□50430□EMS □OHSMS****□(在完成纠正措施后)推荐保持（□QMS□50430□EMS □OHSMS****□延期推荐（□QMS□50430□EMS □OHSMS）****□不推荐（□QMS□50430□EMS □OHSMS）****延期推荐、不推荐或缩小认证范围的说明:** |

**十、不符合项纠正措施要求**

**根据相关规定，请组织对一般不符合报告在 天/严重不符合在天针对不符合原因制定并实施纠正措施。验证方式见不符合项报告。**

**十一、**任何影响审核方案的重要事项**：无**

**十二、审核组签字**

**审核组组长（签名）：**

**审核组组员（签名）：/**

**日期：2020年12月27日**

**十三、纠正措施验证及结论：**

**1.审核中发现的□QMS ( )个一般不符合，(0)个严重不符合，□验证合格□仍有问题**

**审核中发现的□50430 ( )个一般不符合，( )个严重不符合，□验证合格□仍有问题**

**审核中发现的□EMS ()个一般不符合，( )个严重不符合，□验证合格□仍有问题**

**审核中发现的□OHSMS ( )个一般不符合，( )个严重不符合，□验证合格□仍有问题审**

**存在问题说明及意见：无**

**2.验证结论：**

**□同意保持注册□不同意保持注册**

**组长签字：**

**十四、与末次会议结论不同处的说明和其他说明：（技委委员会填写)**

**十五、认证评定与批准**

1. **技术委员会评定结论：□同意审核组意见□不同意审核组意见**

**认证评定负责人：日期：年月日**

1. **批准结论：□同意评定结论□不同意评定结论**

**批准人（总经理）：日期：年月日**

**十六、审核报告的发放范围：**

**受审核方（含附件） 1份**

**北京国标联合认证有限公司1份**

**十七、附件**

**1. 审核计划（含项目清单）**

**2.不符合报告/问题清单**

**3.其他**

**十八、填表说明：**

**1. 本审核报告适用于单体系审核，也适用于多体系结合审核情况；**

**2. 应依据审核任务书布置的管理体系领域（指：QMS，50430, EMS，OHSMS），在相应的□内划“√”；**

**3. “括号”内属于本报告基本要求的内容，除按要求填写外，未说明的一般应说明负面的发现和潜在的问题或审核组认为应该指明的情况，内容多时可附页；**

**4. 公正性声明和审核报告签字处需本人亲笔签名。**

**十九、**审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明**：**

**本次审核基于抽样检查，因此，不可能包含受审核方管理体系覆盖的产品或服务的全部活动。仍可能有未发现的不符合项存在于目前管理体系的运行中。**