



认 证 实 施 规 则

CQC83-831101-2023

社会消防技术服务机构质量管理能力认证实施规则

Implementation rules for quality management capacity certification
of social fire protection technical service provider

2023 年 11 月 4 日发布

2023 年 11 月 4 日实施

中国质量认证中心

前 言

本规则由中国质量认证中心（以下简称 CQC）发布，版权归 CQC 所有，任何组织及个人未经 CQC 许可，不得以任何形式全部或部分使用。

制定单位：中国质量认证中心

主要起草人：吴蔚、吴亮、丁斌斌、宋飞、吴旭静、黄佩、郝晓琳、陈征洪。



1. 适用范围

本规则适用于指导中国质量认证中心（以下简称“CQC”）测评人员实施社会消防技术服务机构开展消防设施维护保养、检测和消防安全评估活动的质量管理能力认证活动。

本规则适用范围：社会消防技术服务机构质量管理能力认证。

2. 评价依据

DB31/T1380-2022《社会消防技术服务机构质量管理要求》

CQC/SC 11001-2023《社会消防技术服务机构质量管理要求》

注：认证委托人可根据需求可选择以上任一标准作为认证依据，以上标准的技术要求相同。

3. 认证模式

社会消防技术服务机构质量管理能力认证模式：文件审核 + 初次现场审查 + 获证后监督。

4. 单元划分

同一社会消防技术服务机构的“消防设施维护保养”“消防设施检测”“消防安全评估”业务为不同的认证单元。

5. 认证等级

5.1 认证等级分为3星、4星和5星三种等级，初次申请通过认证的统一颁发3星证书。初次申请的组织应满足：

- a) 符合相应的从业条件；
- b) 从业时间不少于2年；
- c) 每单元每年服务项目满足如下（试点期间除外）：
 - 消防设施维护保养服务项目不少于10个；
 - 消防设施检测服务项目不少于10个；
 - 消防安全评估服务项目不少于5个。

5.2 获证后满2年且满足以下条件的可申请证书升级，证书升级申请不可跨级申请：

- a) 获证后2年内的现场审查、获证后监督无现场验证或不通过的情况；
- b) 无行政处罚；
- c) 无媒体曝光或社会公众的负面信息反馈；
- d) 无重大质量管理问题；
- e) 采用信息化系统软件进行质量管理（限消防设施维护保养，四星级要求）；
- f) 采用数字化执业全过程可追溯管理（五星级要求，如维护保养则采用消防物联网手段进行质量管理等）；

因质量原因暂停证书的，获证组织在恢复证书申请时只能申请 3 星级证书。

6. 认证委托和受理

认证委托人向 CQC 提出认证委托，认证委托人需按要求提供必要的企业信息。CQC 依据相关要求对企业信息进行核查，在 2 个工作日内向认证委托人给出受理或不予受理的通知。

认证委托人应对所提交认证委托资料的真实性和合法性负责，提供虚假委托材料的，一经查实，暂停证书。

存在以下任一情形的，不予受理：

- (1) 申请组织的注册证明材料中，经营范围未覆盖所申请的认证单元或法律证明材料缺失；
- (2) 近一年内存在严重行政处罚的情况；
- (3) 列入国家信用信息严重失信主体相关名录；
- (4) 其他情形。

6.1 委托材料

认证委托人申请认证应提交正式申请，并提交以下资料：

- a) 申请书；
- b) 法律地位证明文件（营业执照）的复印件；
- c) 消防技术服务信息系统备案证明复印件；
- d) 组织机构图；
- e) 注册消防工程师资质证书复印件；
- f) 操作人员和管理人员清单；
- g) 项目清单（包含近一年内项目名称和地址、建筑分类、系统数量和面积、计划服务的时间）；
- h) 有效版本的质量管理制度和服务流程，需注明各流程适用于哪个场所（如有不同场所）；
- i) 相关技术标准或法规清单；
- j) 当认证委托人与服务提供者不同组织时，需提供认证委托人与服务提供者之间关系证明；
- k) 其他认证或评价证书，如 ISO9001 质量管理体系证书（如有）；
- l) 申报材料真实性声明；
- m) 其他。

注：以上材料需统一加盖公章。升级申请时，除申请书外，提交以上信息有变更的材料。

6.2 认证受理

CQC 收到盖章的认证委托资料后，依据相关评审要求对认证委托材料进行符合性审核。如资料不符合要求，通知认证委托人补充完善。

CQC 负责审核、管理、保存、保密有关资料，并将资料评审结果告知认证委托人。

7. 审查实施

7.1 安排审查任务

原则上，CQC 在收到合同约定款项后的 22 个工作日内（或按合同约定时间）安排审查任务，申请人自行要求或特殊情况除外。

CQC 安排审查任务，制定审查计划，计划包括但不限于审查内容、审查方法、相应的人日数、审查人员安排、计划完成时间。

计划完成时长通常为 20 个工作日内，特殊情况除外（如无进行中的检测或评估项目等）。

通常情况下，初次审查应在文件审核完成后进行。文审宜由现场审查人员完成。

7.2 文件审核

CQC 在现场审查前对评价委托人提交的机构质量管理体系文件进行评审，初步评价企业文件的符合性、充分性和适宜性，形成文件审核记录，作为能否实施现场审查的前提条件。

文件审核人日数不少于 1 人日，应在任务安排后的 10 个工作日内完成。

7.3 现场审查

7.3.1 审查流程按首次会议、现场审查、审查组沟通、与受审查方沟通、末次会议进行。

7.3.2 审查范围见附录 A 规定的条款。审查现场包含机构办公现场和（或）服务项目现场

7.3.3 现场审查抽取的服务项目样本应覆盖所有申请的认证单元，每个单元样本选取原则如下：

a) 审查组随机抽取不少于 3 个服务项目，3 个服务项目原则上包含 2 个消防安全重点单位和 1 个一般单位，如审查期内无消防安全重点项目，则抽取一般单位。3 个项目中原则有一个应在进行中，需去项目现场审查现场执业过程等。CQC 随机抽取服务项目后及时告知机构，机构负责和客户协调 CQC 去现场审查事宜，确认后告知 CQC。

b) 抽取项目时，原则上优选抽取服务面积大或设施系统多的项目。

c) 如机构无服务中的项目或者服务中的项目不能接受认证机构的现场审查，则认证终止。机构可在满足条件后在不超过 6 个月的情况下继续申请现场审查，过期重新申请。

7.3.4 服务项目现场审查应包含 DB31/T1380 或 CQC8606 中 10.1 条款内容，并审查项目负责人对项目的熟悉情况和项目质量管理等，以及设施操作员的现场作业等。原则上服务项目现场审查应在机构办公现场审查之前进行，可根据委托单位和社会消防技术服务机构的协商调整时间。

7.3.5 现场审查一个认证单元人日数原则上为 3 人日，每增加一个认证单元增加 0.5 人日。需要时，可根据实际情况增加或减少。

7.4 审查结果判定

7.4.1 各级指标的判定

7.4.1.1 各指标评价要素符合程度依据附录B的判定准则实施。

7.4.1.2 任一评价要素判定的最低符合程度为对应二级指标的判定结果（即二级指标中任意一项评价要素被判定为“不符合”，则对应的二级指标即为“不符合”），二级指标判定为“不符合”的，开具不符合项，机构按CQC要求限期整改，原则上整改只允许一次。



7.4.1.3 不符合整改时限通常不超过45个工作日。如需现场验证的，CQC收取相应的现场验证费用。限期内未完成整改的，经CQC认定为现场审查不通过，认证终止。认证终止后认证委托人需在6个月后才能重新申请。审查期间提供虚假材料的，认证终止，3年后才可再次申请。

7.4.1.4 审查组根据整改结果符合程度进行验证评分，整改后的符合程度至少应达到“基本符合”或“完全符合”（当“基本符合”不适用时）。

7.4.1.5 审查组应对判定为“部分符合”的二级指标提出持续改进建议，列入审查报告，下次监督或再次认证时应跟踪持续改进情况。

7.4.1.6 二级指标基于各评价要素最低符合程度给分，一级指标基于各二级指标平均值给分。机构质量管理能力认证最终得分基于所有一级指标得分的平均值。

7.4.2 审查结果

7.4.2.1 机构的质量管理能力认证判定分为通过和不通过。

7.4.2.2 当机构质量管理能力认证发生下列任一情况时，认证结果为不通过：

- a) 认证期间机构因重大违法违规行而受到行政处罚；
- b) 认证期间机构存在消防安全领域失信行为；
- c) 认证期间机构提供的服务发生重大安全或舆情事故，社会影响恶劣；
- d) 认证期间机构出具虚假文件、失实文件的；
- e) 不具备从业条件从事消防技术服务活动的；
- f) 冒用其他消防技术服务机构名义从事社会消防技术服务活动的；
- g) 未按DB31/T1380或CQC/SC 11001建立质量管理体系或消防安全评估过程控制体系的；
- h) 为申请人提供虚假注册申请材料的；
- i) 向消防救援机构提供虚假证明材料的。

7.4.2.3 所有一级指标得分均 ≥ 3 分，则表示通过认证，通过认证的按不同得分及各指标的得分情况划分为不同星级，如表1所示。

表1 社会消防技术服务机构质量管理能力认证等级划分

| 序号 | 申请类型 | 达标要求 | | 认证等级 |
|----|------|-------------------|--------------------|------|
| | | 最终得分 | 一级指标得分 | |
| 1 | 初次申请 | 最终得分 ≥ 3 分 | 所有的一级指标得分达到3分 | 3星级 |
| 2 | 升级申请 | 最终得分 ≥ 4 分 | 50%以上的一级指标得分达到4分 | 4星级 |
| 3 | | 最终得分 ≥ 4.5 分 | 50%以上的一级指标得分达到4.5分 | 5星级 |

注：4星级和5星级还应满足5.2条款要求。

7.4.3 审查报告

现场审查无不符合项或不符合项经审查组书面验证或现场验证确认有效后的10个工作日内出具审查报告、上报审查资料。

7.5 审查结果评价与决定

CQC汇总所有审查材料，结合其他有关资料/信息进行复核和综合评定，做出认证决定，颁发认证证书。如不批准认证结论，则将决定通知书通知客户，并说明该决定的理由。

7.6 认证时限

一般情况下，认证合同签订后的90个工作日内颁发认证证书，特殊情况除外。

7.7 认证终止

存在以下任一情况时，CQC 不予批准认证委托，认证终止，并按规定收取已发生费用。终止认证后如要继续认证，需重新申请。

- 现场审查不通过；
- 不符合项未按期整改或整改无效；
- 未按合同规定缴纳费用。

8. 获证后监督

8.1 监督任务安排

CQC 应对获证组织开展有效的监督认证，以验证获证组织的质量管理能力持续满足认证要求，保持证书的有效性。

通常情况下，CQC 收到合同约定的监督款项后安排监督任务。

CQC 应根据合同约定安排监督任务并通知认证委托人。监督认证应包括文件审核、信息化系统样本抽查和现场审查。

8.2 获证后监督的实施

8.2.1 文件审核

CQC 应在实施现场监督审查前要求机构提交按照 DB31/T1380 或 CQC8606 中第 4 章、第 5 章、第 12 章执行的证实性材料，由审查员对这些材料的符合性进行评审并评分，形成审查记录。

文件审核人日数不少于 1 人日，应在任务安排后的 10 个工作日内完成。

8.2.2 现场监督审查

现场监督审查内容包含 DB31/T1380 或 CQCXXXX 中第 6、7、8、9、10、11 章内容外还应包含证书和标志使用的监督。其中项目审查可采取动态监督的方式，在监督审查周期内选取服务项目样本。审查程序参见本规则 7.3 条款规定。现场监督一个认证单元人日数不少于 2 人日，每增加一个认证单元增加不少于 0.5 人日，可按实际状况增减。

8.2.3 信息化系统抽查（必要时）

CQC 定期（原则上依据消防技术服务机构相关报告提交的时间）利用信息化系统对获证组织项目情况进行监督抽查，抽查内容见附录 C。抽查发现的轻微不符合的通知消防技术服务机构进行整改，现场监督审查时进行现场验证；出现严重不符合的，暂停或撤销认证证书。

8.2.4 远程审查（必要时）

特殊情况经风险评估，监督时可实施远程审查替代现场审查，实施远程审查可参照 CQC 相关规定编制远程审查计划执行。实施远程审查应由机构提出书面申请，CQC 批准后实施。

远程审查内容和现场审查内容保持一致。实施远程审查人日数不得少于现场审查人日数

8.2.4 监督审查结果判定

见 7.4 条款规定。

8.3 获证后监督审查结果的评定

CQC 汇总所有审查材料，结合其他有关资料/信息进行复核和综合评定，确定认证等级，做出认证决定。当监督审查结论满足原证书等级要求时，认证证书持续有效。当监督审查结论不满足原证书等级要求时，应同时通知认证委托人和服务提供者降级到相应的证书等级，换发证书；认证委托人或服务提供者不接受降级的，CQC 暂停证书。

8.4 获证后监督认证的频次

原则上，初次获证后的组织，每一年至少一次获证后监督认证。

当出现以下情况时，在基本监督频次的基础上增加监督频次：

- a) 获证组织质量管理出现严重质量问题或用户提出严重投诉并经查实为持证人责任的；
- b) CQC 有理由对获证组织的管理与认证依据标准的符合性提出质疑时；
- c) 有足够信息表明持证人由于变更组织机构等而可能影响质量管理体系。
- d) 投诉调查、政府监管、社会/媒体信息披露任何负面信息时。

8.5 获证后监督的记录

CQC 对获证后监督全过程予以适当记录并归档留存，以保证认证过程和结果具有可追溯性。

9. 获证后信息通报

9.1 获证组织

获证后组织应建立信息通报制度，确定联络员，在认证证书有效期内，获证组织有下列情形之一的，获证组织联络员应在 10 个工作日内以书面方式向 CQC 通报：

- a) 获证组织发生重大变更（包括但不限于：相关方的法律地位、生产经营状况、组织机构或所有权发生变更；获证组织名称、法定代表人、主要的管理/决策人员变更；联系地址发生变化；质量管理体系出现重大变化等情形），认证证书所载内容变更；
- b) 质量和安全方面重要信息，如国家相关部门抽查结果出现不合格的情形，消费者重大投诉或获证组织发现获证组织存在重大安全隐患，可能对人体健康和生命安全造成损害等；
- c) 因违反国家有关安全管理、消费者权益保护等方面的相关法律法规受到处罚；
- d) 其他应当告知的重要信息。

9.2 认证机构

当认证依据和本文件内容发生变更或版本升级时，应及时通知获证组织按照 CQC 规定的要求实施相应的变更活动。

10. 认证证书

10.1 认证证书的保持

本规则覆盖的认证证书的有效期为三年。有效期内，证书的有效性依赖认证机构实施获证后年度监督获得保持。



认证证书有效期届满，需要延续使用的，认证委托人应当在认证证书有效期届满前 90 天内提出认证委托。证书有效期内最后一次获证后监督结果合格的，认证机构可直接换发新证书。

10.2 认证证书的内容

认证证书包含证书正页和附页，证书设计应符合 CQC 相关要求，证书附页为质量管理能力雷达图（见附录 D）

对于证书的变更/扩展应注明变更/扩展认证证书的版本号信息以明确显示该证书的变更/扩展次数。

10.3 认证证书的变更/扩展/升级

10.3.1 变更的内容

- a) 证书上的内容发生变化的（如认证委托人、获证组织的名称、地址、认证范围、技术规范等）；
- b) 已获证质量管理体系发生重大技术变更（管理和服务流程等）影响相关标准的符合性的；
- c) 技术规范变更，当发生认证依据用技术规范的制修订，CQC 制定认证依据标准换版实施方案，并向获证的认证委托人公布。认证委托人应在 CQC 公布规定的期限内完成技术规范换版；
- d) CQC 规定的其他事项发生变更的。

10.3.2 扩展的内容

- a) 扩展其获证质量管理体系提供场所的（如同一认证委托人、获证组织内新增场所的）；
- b) 扩展认证证书覆盖范围的。

10.3.3 升级的内容

获证等级变更。

10.3.4 变更/扩展的实施

上述事项发生变更/扩展/升级时，认证委托人应按本规则 6.1 要求向 CQC 提出变更/扩展/升级委托，经 CQC 批准后，方可实施变更/扩展/升级。

10.3.5 变更/扩展认证和批准

CQC 根据变更/扩展/升级的内容，对提供的资料进行认证，确定是否可以批准变更/扩展/升级。如需现场审查的，在测评满足要求后方能批准变更。

对符合变更/扩展/升级要求的，批准变更/扩展/升级。换发新证书的，新证书的编号、批准有效日期原则上保持不变，并注明变更/扩展/升级批准日期。不需换发新证书的，出具变更/扩展确认表，注明变更/扩展内容以及变更/扩展批准日期。对于证书的变更/扩展/升级还应注明变更/扩展的版本号信息以明确显示该产品的变更/扩展/升级次数。

10.4 认证证书的暂停、撤销和注销

认证证书的暂停、撤销和注销按照服务评测中心相关文件执行。

10.5 认证证书的使用

认证证书的使用应符合《服务认证证书和标志使用管理办法》的要求。

11. 认证标志

证书持有者允许使用如下认证标志：



证书持有者使用标志应符合《服务认证证书和标志使用管理办法》，标志可以加施在其开展消防设施维护保养、检测和消防安全评估活动的书面结论文件上。获证组织不得使用变形标志。

12. 收费

CQC 制定收费标准，按收费标准或合同约定价格向认证委托人收取。

13. 认证责任

认证机构应当对其作出的认证结论负责。

认证机构及其委派的认证及审查人员对认证结论负责。

认证委托人应对其所提交的委托资料的真实性、合法性负责。

14. 技术争议与申诉

存在技术争议、申诉、投诉情况时，登陆 CQC 官方网站（www.cqc.com.cn）“业务在线>公开文件>投诉栏目，按须知提示下载《中国质量认证中心申诉、投诉和争议登记表》，提交至“联系方式”中邮箱或致电。



附录 A

社会消防技术服务机构质量管理能力认证工具

表 A.1 给出了社会消防技术服务机构质量管理能力认证的评价要素，供测评人员开展认证时使用。

表 A.1 社会消防技术服务机构质量管理要求认证工具

| 一级指标 | 二级指标 | 评价要素 | 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、诚实信用 | | — | — | | — | |
| | | 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. 机构识别的风险点应充分 | | | | | | |
| | | 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 A.1 社会消防技术服务机构质量管理要求认证工具（续）

| 一级指标 | 二级指标 | 评价要素 | 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. 有三级质量管理文件，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 A.1 社会消防技术服务机构质量管理要求认证工具（续）

| 一级指标 | 二级指标 | 评价要素 | 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、设施设备（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 A.1 社会消防技术服务机构质量管理要求认证工具（续）

| 一级指标 | 二级指标 | 评价要素 | 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 | | | | | | | |
| | | 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 A.1 社会消防技术服务机构质量管理要求认证工具（续）

| 一级指标 | 二级指标 | 评价要素 | 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评价 | | | | | | | |
| | | 3. 机构保留人员能力记录 | | | — | — | | — | |
| | | 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 A.1 社会消防技术服务机构质量管理要求认证工具（续）

| 一级指标 | 二级指标 | 评价要素 | 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. 技术负责人应根据设备精度、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 A.1 社会消防技术服务机构质量管理要求认证工具（续）

| 一级指标 | 二级指标 | 评价要素 | 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作出承诺： 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作出承诺： 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 A.1 社会消防技术服务机构质量管理要求认证工具（续）

| 一级指标 | 二级指标 | 评价要素 | 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，建立设施设备品（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 A.1 社会消防技术服务机构质量管理要求认证工具（续）

| 一级指标 | 二级指标 | 评价要素 | 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. 维护保养服务记录表应至少满足 GB 25201-2010 的附录要求，检测服务记录表应至少满足 DB31/T 1134-2019 中附录要求，评估服务记录表应至少满足 XF/T 3005-2020 的附录要求 | | | | | |



表 A.1 社会消防技术服务机构质量管理要求认证工具（续）

| 一级 指标 | 二级 指标 | 评价要素 | 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 | 10.1.2 维护保 养信息 | 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 A.1 社会消防技术服务机构质量管理要求认证工具（续）

| 一级指标 | 二级指标 | 评价要素 | 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，评估方式包括演练、专家评审、事件后应急预案评价等 | | — | — | | — |
| | | | 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至少包含 CQC 社会消防技术服务机构质量管理要求 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 A.1 社会消防技术服务机构质量管理要求认证工具（续）

| 一级指标 | 二级指标 | 评价要素 | 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 A.1 社会消防技术服务机构质量管理要求认证工具（续）

| 一级指标 | 二级指标 | 评价要素 | 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. 有建立并执行 CQC 社会消防技术服务机构质量管理要求附录 B 列出的记录 | | | | | | | |
| | | 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、防虫的储存和保管方式 | | | | | | | | | |



表 A.1 社会消防技术服务机构质量管理要求认证工具（续）

| 一级指标 | 二级指标 | 评价要素 | 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以防止丢失、篡改或复制 | | | | | | |
| | | 13. 宜明确电子版记录的备份周期，并按规定及时备份，以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、消防设施操作人员的人员档案、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 可按 GB/T 19014 附录 D 和附录 E 的指南完成服务满意度调查和测量 | | | | | | |
| | | 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。 | | — | — | | — | |
| | | 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 A.1 社会消防技术服务机构质量管理要求认证工具（续）

| 一级指标 | 二级指标 | 评价要素 | 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 | | | | | | |
| | | 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 | | | — | — | | — |
| | 12.3 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 B
(资料性)
判定准则

表B.1给出了基于GB/Z 19579建立的各项指标判定准则。

表 B.1 判定准则

| 序号 | 符合程度 | 判定准则 |
|----|--------------|--|
| 1 | 不符合 (0分) | 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 (2分) | 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 (3分) | 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 (4分) | 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 (5分) | 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 |



附录 C

信息化系统抽查（必要时）

信息系统抽查记录表

| 序号 | 第一部分：机构基本信息 | | |
|----|--------------------------------------|--------------|--|
| 1 | 机构名称： | | |
| 2 | 统一信用代码： | | |
| 3 | 服务类型： | | |
| 4 | 所在区域： | | |
| 5 | 法定代表人： | | |
| 6 | 联系电话： | | |
| 7 | 注册消防工程师（至少 2 人）： | | |
| 8 | 消防设施操作员（至少 6 人，只提供评估业务的机构不作操作员人数要求）： | | |
| 序号 | 第二部分：项目基本信息 | | |
| 1 | 服务类型： | | |
| 2 | 项目名称： | | |
| 3 | 项目所在区： | | |
| 4 | 项目详细地址： | | |
| 5 | 项目坐标： | | |
| 6 | 服务范围： | | |
| 序号 | 第三部分：维护保养检测技术服务报告 | | |
| 1 | 项目名称： | | |
| 2 | 项目地址： | | |
| 3 | 单体建筑面积： | | |
| 4 | 服务类型： | | |
| 5 | 服务机构： | | |
| 6 | 服务内容： | | |
| 7 | 建设单位： | | |
| 8 | 消防设施施工单位： | | |
| 9 | 服务对象 | 建（构）筑物（场所）名称 | |
| | | 使用类别 | |
| | | 火灾危险性 | |
| | | 建筑总层数 | |
| | | 技术服务楼层数 | |
| | | 技术服务面积、总体积 | |
| 10 | 维护保养检测结论： | | |
| 11 | 维护保养检测描述： | | |
| 12 | 维护保养检测日期： | | |
| 13 | 项目负责人： | | |
| 14 | 技术负责人： | | |
| 15 | 现场操作人： | | |



信息系统抽查记录表（续）

| | | | | | | |
|-----------------------------|-----------------------------------|-----------------|--|--|-----------------|--|
| 16 | 报告生效日期: | | | | | |
| 17 | 从业人次: | | | | | |
| 18 | 累计从业时长: | | | | | |
| 序号 | 第四部分：评估技术服务报告 | | | | | |
| 1 | 项目名称: | | | | | |
| 2 | 项目地址: | | | | | |
| 3 | 单体建筑面积: | | | | | |
| 4 | 服务类型: | | | | | |
| 5 | 服务机构: | | | | | |
| 6 | 服务内容: | | | | | |
| 7 | 建设单位: | | | | | |
| 8 | 消防设施施工单位: | | | | | |
| 9 | 服务对象, 包括: 评估对象名称、评估对象描述: | | | | | |
| 10 | 评估结果: | | | | | |
| 11 | 评估日期: | | | | | |
| 12 | 项目负责人: | | | | | |
| 13 | 技术负责人: | | | | | |
| 14 | 现场操作人: | | | | | |
| 15 | 报告生效日期: | | | | | |
| 16 | 从业人次: | | | | | |
| 17 | 累计从业时长: | | | | | |
| 序号 | 第五部分：项目公示栏 | | | | | |
| 1 | 消防技术服务机构名称: | | | | | |
| 2 | 项目 负责 人 实 名 信 息 | 证件照片 | | 设 施 操 作 人 员 实 名 信 息 | 证件照片 | |
| | | 姓名 | | | 姓名 | |
| | | 手机号码 | | | 手机号码 | |
| | | 注册消防工程师注册证书 | | | 注册消防工程师注册证书 | |
| | | 消防设施操作员职业资格证书编号 | | | 消防设施操作员职业资格证书编号 | |
| 3 | 合同服务期限: | | | | | |
| 4 | 合同服务范围: | | | | | |
| 5 | 投诉电话: | | | | | |
| 6 | 公示日期: | | | | | |
| 注：消防设施检测、消防安全评估项目留存电子公示栏即可。 | | | | | | |

抽查人:

日期:

附录 D

质量管理能力雷达图展示

D.1 组织的质量管理能力认证的评价指标包含质量管理体系、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。

D.2 各章节内容如下表：

| 序号 | 评价指标 | 主要内容 | 对应《社会消防技术服务机构质量管理要求》章节 | 各章节得分 |
|----|---------------|----------------------------------|------------------------|----------|
| 1 | 质量管理体系 | 基本要求、基于风险的思维、方针、目标、服务声明和质量管理体系文件 | 第 4 章 | 所对应章节的得分 |
| 2 | 从业人员和职责 | 人员配置、职责、知识和能力、评价 | 第 5 章 | |
| 3 | 工作场所和设备管理 | 工作场所和设备管理 | 第 6 章 | |
| 4 | 项目评审和合同管理 | 项目评审和合同管理 | 第 7 章 | |
| 5 | 技术交底和服务计划（方案） | 技术交底和服务计划（方案） | 第 8 章 | |
| 6 | 委托单位财产和备品（件） | 委托单位财产和备品（件）管理 | 第 9 章 | |
| 7 | 从业过程 | 现场作业控制、书面结论文件和项目质量监督 | 第 10 章 | |
| 8 | 信息管理 | 信息、文件、记录和档案管理 | 第 11 章 | |
| 9 | 检查/评价和改进 | 客户满意度调查、内部审核、管理评审和持续改进 | 第 12 章 | |

D.3 机构的质量管理能力认证结果以雷达图形式在证书呈现，证书雷达图应显示机构质量管理能力认证最终得分。