



# 服务 认 证 规 则

CQC83-831101-2023



2023 年 11 月 4 日发布

2023 年 11 月 4 日实施

中国质量认证中心有限公司

# 前 言

本文件由中国质量认证中心有限公司（CQC）制定、发布。未经中国质量认证中心有限公司许可，不得以任何形式全部或部分转载、使用本文件。

本文件持续修订，请登录中国质量认证中心网站（[www.cqc.com.cn](http://www.cqc.com.cn)）获取最新版本。  
如对本文件的获取、内容、使用有疑问，可联系我中心客服或相关认证工程师。

为确保服务认证活动符合 GB/T 27065 (ISO/IEC 17065) 等相关标准要求，以及中国质量认证中心质量手册、程序文件的要求，并向各方传达认证程序和要求，使各项认证相关活动得以规范有效开展，制定本文件。

本文件于 2023 年 11 月 4 日首次发布。（版本 1.0）

本文件修订记录：

| 版本  | 修订时间        | 主要修订内容   |
|-----|-------------|--|
| 1.1 | 2025年9月10日  | <p>主要变化如下：</p> <p>1)增加规则对应的领域；<br/>2)变更“认证模式”为“服务特性测评+服务管理审核+获证后监督”；<br/>3)对初始测评前的文件审核重新进行了规定，删除了监督现场审查前的文件审核；<br/>4)申请认证提交资料中删除了相关技术标准或法规清单的要求；<br/>5)证书暂停期限修改为最长 12 个月<br/>6)增加了附录 B。</p>  |
| 1.2 | 2025年12月29日 | <p>主要变化如下：</p> <p>1)认证领域调整为“SC02 建筑工程和建筑物服务”；<br/>2)认证依据调整为技术规范 CQC/SC 11001《社会消防技术服务规范》；<br/>3)认证模式增加顾客调查；<br/>4)9.4.认证证书的暂停、撤销和注销中将原来的“认证证书暂停期限最长为 12 个月”改为“认证委托人提出暂停认证证书的，认证证书暂停期限最长为 12 个月。由于其他原因暂停认证证书的，证书暂停期限最长为 3 个月。”。</p> |

## 1 适用范围

本规则适用于社会消防技术服务的服务认证。适用的消防技术服务包括消防设施维护保养、消防设施检测和消防安全评估服务。

本规则涉及的社会消防技术服务认证属于“SC02 建筑工程和建筑物服务”领域。

## 2 认证依据

### 2.1 CQC/SC 11001《社会消防技术服务规范》

注：上述技术规范应执行 CQC 发布的最新版本。

2.2 上海地区申请组织可申请将 DB31/T 1380-2022《社会消防技术服务机构质量管理要求》作为补充的认证依据。附录 A 是根据已识别的 DB31/T 1380-2022 和 CQC/SC 11001 的差异编制的补充审查表。

### 2.3 GB/T 27065-2015《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》

## 3 认证模式

3.1 服务认证模式：初始审查（含服务特性测评、服务过程审查及服务管理审查）+获证后监督。

3.2 服务认证审查依据 GB/T 27207《合格评定服务认证模式选择与应用导则》选用以下模式并在服务认证过程中组合灵活应用。

表 1 选用的服务认证模式及其组合

| 根据 GB/T 27207《合格评定服务认证模式选择与应用导则》可选的服务认证模式  | 认证周期      | 选择与使用的服务认证模式及其组合 |
|--|-----------|------------------|
| a) 公开的服务特性检验，简称模式 A；<br>b) 神秘顾客（暗访）的服务特性检验，简称模式 B；<br>c) 公开的服务特性检测，简称模式 C；<br>d) 神秘顾客（暗访）的服务特性检测，简称模式 D；<br>e) 顾客调查，简称模式 E；<br>f) 服务足迹测评，简称模式 F；<br>g) 服务能力确认或验证，简称模式 G；<br>h) 服务设计审核，简称模式 H；<br>i) 服务管理审核，简称模式 I。 | 初次认证      | A+E+G            |
|  | 监督审查/升级认证 | A+E+G            |
|  | 再认证       | A+E+G            |

认证的基本流程环节包括：

- 申请与申请评审
- 初始测评（文件审核、现场审查）
- 复核与认证决定
- 获证后监督
- 再认证

## 4 申请与申请评审

#### 4.1 认证单元划分

4.1.1 同一服务提供者提供的消防设施维护保养、消防设施检测和消防安全评估可划分为一个单元，在同一单元下的服务范围内单独列出每个专业单元。

#### 4.1.2 认证单元专业技术划分：

认证单元专业技术划分见表2。

表 2 认证单元专业技术划分

| 分类 | 专业单元     | 技术及服务要求   | 备注 |
|----|----------|---|----|
| 1  | 消防设施维护保养 | 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。 | /  |
| 2  | 消防设施检测   | 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  | 消防安全评估   | 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。  | /  |

#### 4.2 申请

申请认证提交资料包括：

- a) 申请书；
- b) 认证委托人、服务提供者的注册证明如营业执照、组织机构代码（首次申请时）；
- c) 消防技术服务信息系统备案证明复印件；
- d) 管理人员和从业人员（消防工程师和消防设施操作员）清单；
- e) 服务提供者组织机构图；
- f) 项目清单，包含近一年内项目名称、地址、计划服务时间，宜注明建筑分类、系统数量和面积；
- g) 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）；
- h) 当认证委托人与服务提供者为不同组织时，需提供认证委托人与服务提供者之间关系证明；
- i) 其他认证证书（如有）；
- j) 申报材料真实性声明；
- k) 其他。

注：以上材料需在复核前统一加盖公章。

#### 4.3 申请评审

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申请组织信息和服务信息。CQC依据相关要求对申请组织信息和服务信息进行审核，并反馈认证委托人受理或不予受理的通知。

初次申请的组织应满足：

- a) 符合《中华人民共和国应急管理部令（第 7 号）社会消防技术服务管理规定》中的从业条件；
- b) 消防技术服务从业时间不少于 2 年；
- c) 每单元每年服务项目满足如下：
  - 1) 消防设施维护保养服务项目不少于 10 个；

- 2) 消防设施检测服务项目不少于 10 个；
- 3) 消防安全评估服务项目不少于 5 个。

存在以下任一情形的，不予受理：

- a) 注册证明材料中，经营范围未覆盖所申请的服务或法律证明材料缺失；
- b) 近一年内存在严重行政处罚，达到证书暂停条件的；
- c) 列入国家信用信息严重失信主体相关名录；
- d) 其他情形。

#### 4.4 制定服务认证审查方案及签约

##### 4.4.1 服务认证审查方案

CQC综合考虑申请组织的规模、专业特点、运作的复杂程度、服务场所的数量，以及经过证实的服务质量水平和以前审查结果，制定整个认证周期的审查方案及服务抽样计划（包括多场所的抽样、服务特性检验抽样，客户满意度调查抽样）。在整个认证周期内通过审查的反馈信息和获取的变化信息，对审查方案进行调整。

为确保消防技术服务认证审查的完整有效，CQC根据申请组织服务覆盖的服务专业类别、服务特性、复杂程度、体系覆盖范围内的有效人数、服务场所数量等情况，核算并拟定完成审查工作需要的人日数时间。

##### 4.4.2 多场所抽样

对具有一个以上具有相同特性的服务场所的申请组织而言，当组织在统一的服务管理系统下，具有相同的服务过程，相同服务特性和检测要求，相似的顾客要求，实施相同的服务内容、流程和服务管理制度，各场所提供的服务不会或不易因其服务场所的变化而显著影响顾客体验或服务提供结果等情况下时，可基于风险评估的结果参照《CNAS-TRC-018:2023 多场所组织服务认证实施指南》要求对这些场所进行抽样审查。

##### 4.4.3 服务认证合同的签订

CQC与认证委托人签订具有法律效力的书面服务认证合同。

认证合同内容应完整、清晰、准确无误。

#### 4.5 服务认证审查策划

##### 4.5.1 组建审查组

CQC选派有能力的审查员组成审查组。在确定审查组的规模和组成时，应根据接受服务认证组织（受审查方）的服务范围、服务活动/过程的技术特点，并考虑审查员的专业能力来确定。

实施服务认证的审查员除必须具备服务认证审查员资格以外，还应具备消防技术服务专业技术能力。

审查组的技术专家主要负责提供认证审查的技术支持，不作为审查员实施审查，不计入审查时间，其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

##### 4.5.2 审查计划制定

审查组长应针对每次特定的服务认证审查要求、申请组织规模和性质、服务特性和复杂程度等编制审查计划。应关注以下事项：

- a) 审查计划至少包括以下内容：审查目的、认证依据、审查范围、审查过程及要求、审查抽样计划、审查涉及的部门和场所、审查时间、审查组成员等；
- b) 现场审查应安排在认证范围覆盖的服务活动正常开展时，如在现场审查和已完工项目现场审查，每个认证周期内应至少包含一次，原则上初次现场审查应全覆盖；
- c) 审查组应提前将书面审查计划交申请组织确认。遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况书面通知受审查方，并协商一致。

## 5 初始审查

### 5.1 文件审核

#### 5.1.1 文审目的

通过对认证委托人提交的申请文件、质量管理体系文件和相应证实性资料实施技术评审，根据实际情况按照本规则“3. 认证模式”（G）进行，审查申请组织的质量管理能力对于CQC/SC 11001《社会消防技术服务规范》的符合性程度，初步评价服务满足要求的符合性、充分性和适宜性，形成文件审核记录；并进一步识别出后续现场审查的思路和重点。

#### 5.1.2 文审人日数

文件审核人日数应为1人日。

#### 5.1.3 文审内容

评审内容包括认证委托人提交的申请文件、质量管理体系文件和相应证实性资料，重点从以下两个方面进行文件审核：

- a) 文件资料的完整性、适应性、有效性审查。文件内容应能完整覆盖服务管理审查要求，避免缺项情况发生。文件内容应适宜支撑对服务提供者符合本规则要求的审查。文件内容所代表的相关合格评定结果的状态应为有效，如认证证书应在有效期内。
- b) 服务管理能力的符合性判断。

#### 5.1.4 文审结论

文审结论可分为以下三种情况：

- a) 符合要求，可进行现场审查；
- b) 存在问题，需对部分内容进行补充完善，可在现场审查时提交整改证据；
- c) 严重不符合要求，无法进行现场审查，需整改并再次提交，符合要求后安排现场审查。

## 5.2 现场审查

### 5.2.1 审查方式和方法

审查方式和方法按本规则“3. 认证模式”（A+E+G）的有效组合实施，具体见表3。

表 3 审查方式和方法

| 审查内容                        | 认证模式选用                         | 要求   |
|-----------------------------|--------------------------------|--|
| CQC/SC 11001《社会消防技术服务规范》第4章 | 模式G 服务能力确认或验证                  | 在服务提供者运营场所实施。  |
| CQC/SC 11001《社会消防技术服务规范》第5章 | 模式G 服务能力确认或验证                  | 在服务提供者运营场所实施。  |
| CQC/SC 11001《社会消防技术服务规范》第6章 | 模式G 服务能力确认或验证                  | 根据相关性归入第4章和第5章条款内合并审查并计分。  |
| 本规则附录C                      | 模式A 公开的服务特性检验                  | 在服务提供者执行服务项目的现场实施。<br>覆盖申请范围内所有专业单元。<br>与在运营场所实施的审查，时间间隔不应超过3个月。                       |
| 顾客调查                        | 模式E 顾客调查                       | 采用客户满意度调查表的方式进行，可以采用电话调查、背调的形式进行，通过核查客户档案意见、与客户访谈等方式了解服务反馈。审查员应在现场重点关注是否有未妥善处理的客户投诉情况。 |
| 本规则附录A                      | 模式G 服务能力确认或验证<br>模式A 公开的服务特性检验 | 在服务提供者运营场所/执行服务项目的现场实施。  |

### 5.2.2 人日数

一个专业单元的现场审查人日数应为2人日，每增加一个专业单元增加0.5人日，例如申请消防设施维护保养、消防设施检测两个专业单元，人日数为2.5人日。当服务提供者组织规模较大，或项目现场审查涉及的服务面积较大、消防设施系统较多时，可适当增加人日数。

补充认证依据DB31/T 1380-2022《社会消防技术服务机构质量管理要求》，现场审查人日数再增加1人日。

### 5.2.3 审查结论

#### 5.2.3.1 判定

所有二级条款按照符合程度进行判定，包括完全符合、基本符合、部分符合、不符合、超出预期。见表2。

表 4 符合程度判定准则

| 序号 | 符合程度         | 判定准则   |
|----|--------------|--|
| 1  | 不符合<br>(0 分) | 存在以下任意一条即为不符合：<br>1) 机构未规定该条款要求；<br>2) 该条款未执行，各部门或各项目组执行未统一；<br>3) 未能提供执行该要求的任何证实性说明或材料。 |

| 序号 | 符合程度         | 判定准则  |
|----|--------------|---|
| 2  | 部分符合<br>(2分) | 无以上“不符合”，且达到以下任一要求：<br>1) 机构规定了该条款要求，但操作性不强或未细化；<br>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；<br>3) 提供的证实性说明或材料，与要求有差距。  |
| 3  | 基本符合<br>(3分) | 达到“部分符合”，且满足以下要求：<br>1) 机构明确规定了该条款要求，可操作；<br>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；<br>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；<br>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；<br>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<br>(4分) | 达到“基本符合”，且满足以下要求：<br>1) 机构明确该条款的详细要求，操作性强；<br>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；<br>3) 提供的证实性说明或材料符合要求；<br>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；<br>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<br>(5分) | 达到“完全符合”，且满足以下任一要求：<br>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；<br>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。  |

判定为“部分符合”的，应提出书面的持续改进建议。

判定为“不符合”的，应开具不符合项。服务提供者应限期整改，审查组通过书面验证或现场验证的方式对整改情况进行确认并重新进行判定，整改后的符合程度最高只能判定为“基本符合”。

存在不符合项的，整改期限通常为20天，最长不超过60天。如需现场验证的，CQC收取相应的现场验证费用。限期未完成整改的，经CQC认定为现场审查不通过。

### 5.2.3.2 最终得分计算

判定为“完全符合”计4分，“基本符合”计3分，“部分符合”计2分，“不符合”计0分，“超出预期”计5分。

按表3内章节分别计算章节内各二级条款得分的平均值。附录C公开服务特性检验得分与CQC/SC 11001“5.3消防技术服务过程要求”合并计算平均值。

表5 统计平均值的章节号和名称

| 章节号 | 章节名称          | 章节名称 | 章节名称               |
|-----|---------------|------|--------------------|
| 4.1 | 对服务提供组织的基本要求  | 5.1  | 项目评审和合同管理          |
| 4.2 | 服务提供组织的人力资源   | 5.2  | 技术交底和服务计划（方案）      |
| 4.3 | 服务工作场所和设施设备要求 | 5.3  | 对服务委托单位财产和备品（件）的管理 |
| 4.4 | 与服务有关的信息管理    | 5.4  | 消防技术服务过程要求         |
| 4.5 | 检查、评价和改进      |      |                    |

注：章节号来源于CQC/SC 11001《社会消防技术服务规范》

### 5.2.3.3 认证等级评定结论

认证的结果分为通过、不通过。

通过是指表3内所有章节平均得分不低于3分。

不通过是指表3内有章节平均得分低于3分。

服务认证结果为“通过”的，按表4分为三个等级，即3星级、4星级、5星级，共三个等级。首次申请只能申请3星级，待满足本规则“9.3.5 证书的升星”后才能申请4星级和5星级。

**表 6 认证等级评定要求**

|             | <b>消防设施维护保养</b>                          | <b>消防设施检测</b>                           | <b>消防安全评估</b>                           |
|-------------|--|---|---|
| <b>3 星级</b> | 表 3 内所有章节得分不低于 3 分。                      | 所有章节得分不低于 3 分。                          | 所有章节得分不低于 3 分。                          |
| <b>4 星级</b> | ①50%以上的章节得分不低于 4 分；<br>②采用信息化系统软件进行质量管理。 | ①50%以上的章节得分不低于 4 分。                     | ①50%以上的章节得分不低于 4 分。                     |
| <b>5 星级</b> | ①50%以上的章节得分达到 4.5 分；<br>②数字化执业全过程可追溯管理。  | ①50%以上的章节得分达到 4.5 分；<br>②数字化执业全过程可追溯管理。 | ①50%以上的章节得分达到 4.5 分；<br>②数字化执业全过程可追溯管理。 |

## 6 复核与认证决定

### 6.1 复核

复核是在做出认证决定之前的最后核查，由未担任本次服务认证审查并具备相应专业能力的人进行，应对服务认证相关的所有信息和服务认证过程及结果的适宜性、充分性和有效性进行评价。

### 6.2 认证决定

复核后，CQC根据认证准则要求做出是否批准认证的决定。

对于符合认证要求的批准认证，准予出具证书、许可使用认证标志；不符合认证要求的，不批准授予权，告知委托人。做认证决定的人应是未担任本次服务认证审查的人进行。

### 6.3 认证时限

完成现场审查后，对符合认证要求的，一般情况下在30天内颁发认证证书。

当现场审查不通过或整改不通过，或发生任一满足P9B6《服务认证证书的暂停、恢复、撤销、注销实施规则》中证书暂停或撤销条件的，CQC做出不通过决定，终止认证。终止认证后如要继续申请认证，重新申请认证。

## 7 获证后监督

每次监督应覆盖认证范围内的所有专业单元，监督的内容应包括监督现场审查。

### 7.1 监督现场审查

#### 7.1.1 监督现场审查的内容

现场审查的内容包括服务特性测评、服务过程及服务能力审查、前次现场审查不符合项的整改情况、标志和认证证书的使用情况、变更的确认。监督审查使用的服务认证模式按本规则“3. 认证模式”的要求进行组合实施，审查方式和方法同初始审查的表3。

相较前次审查，服务管理制度和服务活动、服务场所等未发生变化的指标在审查时可适度减少抽样量。

#### 7.1.2 监督现场审查的人日数

一个专业单元监督现场审查人日数应为2人日，每增加一个类别增加0.5人日。当服务提供者组织规模较大时，可适当增加人日数。

补充DB31/T 1380-2022《社会消防技术服务机构质量管理要求》作为认证依据的，现场审查人日数不增加。

### 7.1.3 监督现场审查的频次

一般情况下，初始审查结束后12个月内应安排年度监督现场审查，之后的年度监督按照第一次监督日期为准，每12个月为一个监督周期。当遇到项目现场审查无法安排等特殊情况，获证组织可申请延期，在当年（自然年）内完成。

若发生下述情况之一，可增加监督频次：

- 1) 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获证组织责任的；
- 2) 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；
- 3) 有足够的信息表明获证组织由于变更组织机构、质量管理体系等而可能严重影响服务质量时；
- 4) 投诉调查、政府监管、社会/媒体信息披露等外部负面质量信息时。

### 7.2 监督结果评价

CQC对审查组上报的监督审查的结果进行综合评价，具体如下：

- a) 对符合认证要求，且符合获证等级要求的，可继续保持认证证书、使用认证标志；
- b) 对符合认证要求，但不符合获证等级要求的，可降级，换发认证证书；
- c) 对存在不符合项的，组织应在整改期限（通常 20 天，最长不超过 60 天）内完成整改，CQC 采取适当方式对整改结果进行验证。未能按期完成整改的或整改不通过的，按不通过处理，暂停认证证书；
- d) 不符合认证要求的，应依据相应情形做出暂停或者撤销认证证书的决定，并予以公布。

## 8 再认证

证书有效期满前3个月申请人可提交再认证申请。按新申请的流程进行申请，并在申请备注中注明“换证”，填写申请时应把原证书号填写正确。证书有效期内最后一次年度监督结果合格，CQC直接换发新证书。

证书到期后的3个月内应完成换证工作，否则按新申请处理。

## 9 认证书

### 9.1 认证书内容

认证证书内容应包括：

- (1) 委托人；
- (2) 服务提供者；
- (3) 通过的认证范围；
- (4) 认证模式；
- (5) 认证等级；
- (6) 认证依据；
- (7) 发证日期和有效期；

- (8) 认证机构名称；
- (9) 证书编号。
- (10) 证书附页，质量管理能力雷达图，见附录B。

## 9.2 认证证书的保持

本规则覆盖的服务认证证书的有效期为3年。有效期内，证书的有效性依赖获证组织对证书所证明范围的持续保持，认证机构进行持续有效性的监督。

## 9.3 证书的变更

### 9.3.1 可能的变更情况如下：

- 1) 证书上的内容发生变化的（如认证委托人、服务提供者的名称、注册地址、运营地址等）；
- 2) 已获证服务发生重大技术变更（管理和服务流程等）影响相关标准的符合性的；
- 3) 认证依据变更，当发生认证依据用标准/技术规范的修订，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换版；
- 4) 实施规则变更，当发生实施规则的修订，CQC制定实施规则换版实施方案，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换版；
- 5) 其他发生的变更。

### 9.3.2 变更的实施

CQC根据变更的内容和提供的资料进行变更评价，确定变更的可行性和控制措施。如需现场审查，则现场审查通过后方能进行变更。

### 9.3.3 变更评价和批准

对符合要求的，批准变更。换发新证书的，新证书的编号保持不变，并注明换证日期。

### 9.3.4 证书的扩大

证书认证范围增加或扩大时，应按本规则从认证申请开始实施。CQC做必要的补充现场审查、文件审查等，对符合要求的，换发认证证书。

### 9.3.5 证书的升星

获3星证书后满足以下条件的，可申请升级至4星级：

- a) 获证满 2 年；
- b) 新获证或最近一次复审获证后至升星申请前，所有监督无现场验证或不通过的情况；
- c) 新获证或最近一次复审获证后至升星申请前，未发生由于行政处罚、媒体曝光或社会公众的负面信息反馈、重大质量管理问题等引起的证书暂停。

CQC安排升星的现场审查，满足4星级要求的，升级至4星级。

4星级证书获证满1年可申请升级至5星级，CQC安排升级的现场审查，满足5星级要求的，升至5星级。

## 9.4 证书的暂停、撤销和注销

认证证书的暂停、撤销和注销按照P9B6《证书暂停、恢复、撤销、注销实施规则》执行。

认证委托人提出暂停认证证书的，认证证书暂停期限最长为12个月。由于其他原因暂停认证证书的，证书暂停期限最长为3个月。暂停时间自认证机构签发暂停通知书之日起算起。

暂停后申请恢复的，恢复后证书等级为3星级。

## 9.5 认证证书的使用

认证证书的使用应符合P9B10《证书和标志使用管理办法》的要求。

## 10 认证标志

获证组织允许使用如下认证标志：



使用标志应符合P9B10《证书和标志使用管理办法》的要求，标志可以加施在服务提供者执行消防设施维护保养、检测和消防安全评估活动的书面结论文件上。不得使用变形标志。

## 11 收费

CQC制定收费标准，按合同向认证委托人收取。

## 12 认证责任

CQC应当对其做出的认证决定负责。

CQC及其委派的测评人员对测评结论负责。

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。

获证组织对持续满足认证证书范围要求负责。

## 13 技术争议与申诉

认证委托人提出的申诉、投诉和争议按照《CQC 申诉、投诉和争议须知》的规定处理。

## 附录 A 补充审查表

附表1是需补充审查的内容，以及DB31/T 1380-2022和CQC/SC 11001对应的章节号。补充审查内容的得分纳入CQC/SC 11001对应的章节计分。

**附表 1 补充审查表**

| <b>CQC/SC 11001 对应的章节号</b> |  | <b>DB31/T<br/>1380-2022<br/>条款号</b> | <b>补充审查内容</b>  |
|----------------------------|--|-------------------------------------|--|
| 4. 1. 1                    | 提供的社会消防技术服务应符合法律法规、行业技术标准、地方技术标准和监管要求。                               | 4. 1. 1                             | 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  |
| 4. 1. 2                    | 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. 2                             | 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  |
| 4. 1<br><br>4. 1. 3        | 应建立质量管理体系和消防安全评估过程控制体系，并按照“策划(Plan)一实施(Do)一检查(Check)一改进(Act)”模式持续改进。 | 4. 1. 3                             | 3. 机构应按本文件要求，创建了质量管理和消防安全评估过程控制体系文件<br>4. 机构质量和消防安全评估过程控制体系文件得到有效实施和保持<br>5. 机构的质量管理和消防安全评估过程控制体系得到持续改进  |
|                            |  | 4. 1. 4                             | 6. 质量管理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. 3. 1                             | 1. 有质量方针，由最高管理者批准<br>2. 质量方针形成书面文件发布<br>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. 3. 2                             | 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）<br>5. 质量方针在全体员工中得到沟通   |
|                            |  | 4. 4. 1                             | 1. 有质量目标<br>2. 质量目标量化  |
|                            |  | 4. 4. 2                             | 3. 设定的质量目标至少考虑以下方面：<br>a) 从业合规<br>b) 服务合同履约<br>c) 服务应急响应及时（消防设施维护保养）<br>d) 书面结论文件的准确和及时<br>e) 设备检定/校准<br>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）<br>g) 质量管理和消防安全评估过程控制体系有效运行 |
|                            |  | 4. 4. 3-<br>4. 4. 4                 | 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   |
|                            |  | 4. 4. 4                             | 5. 保留统计记录  |
|                            |  | 4. 5. 1                             | 1. 最高管理者发布服务声明<br>2. 服务声明内容至少考虑以下方面：<br>a) 满足消防法律法规和技术标准要求<br>b) 消防技术服务活动遵循的原则<br>c) 机构的服务承诺   |
|                            |  | 4. 5. 2                             | 3. 服务声明可为相关方所获取并在全体员工中进行   |

| CQC/SC 11001 对应的章节号 |  | DB31/T<br>1380-2022<br>条款号 | 补充审查内容   |
|---------------------|--|----------------------------|--|
|                     |  |                            | 沟通实施   |
|                     |  | 4. 6. 1                    | 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   |
|                     |  | 4. 6. 2                    | 2. 质量手册的内容应至少包含：<br>a) 机构概况<br>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<br>c) 服务声明<br>d) 质量方针<br>e) 质量目标<br>f) 组织架构<br>g) 技术负责人任命<br>h) 岗位职责和权限<br>i) 机构符合本文件的承诺<br>j) 基于本文件要求的机构质量管理职能对照  |
|                     |  | 4. 6. 3                    | 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<br>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   |
| 4. 1. 6             | 宜采用信息化手段，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. 1. 3                   | 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<br>5. 按照监管部门要求实时、准确、完整地报送相关信息数据<br>6. 应对人员、项目等进行全生命周期管理   |
|                     |  | 11. 1. 4                   | 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   |
| 4. 2                | 4. 2. 1 应设置与经营规模相适应的组织结构，设置相应的工作岗位，并明确各岗位工作职责      | 5. 2. 1                    | 1. 制定了组织架构<br>2. 有技术负责人任命书<br>3. 有规定技术负责人岗位职责  |
|                     |  | 5. 2. 2                    | 4. 技术负责人岗位职责至少包含：<br>a) 机构质量监督管理及绩效改进<br>b) 收集消防法律法规和技术标准并贯彻执行<br>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<br>d) 组织实施机构人员培训及能力评价<br>e) 组织实施设备监督管理<br>f) 对机构出具的书面结论文件进行技术审核和签署<br>g) 组织实施重大投诉、质量事故的调查和处置<br>h) 组织实施服务满意度调查<br>i) 组织实施项目质量监督、质量管理体系内部审核<br>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 |
|                     |  | 5. 2. 1                    | 5. 有指定每个项目的项目负责人<br>6. 有规定项目负责人岗位职责  |
|                     |  | 5. 2. 3                    | 7. 项目负责人岗位职责至少包含：<br>a) 项目团队的组建、人员分工和管理<br>b) 组织实施项目现场勘察和项目评审<br>c) 项目的技术交底、计划（方案）编制<br>d) 项目从业过程质量和风险控制<br>e) 项目现场沟通、档案管理和应急管理  |

| CQC/SC 11001 对应的章节号 |   | DB31/T<br>1380-2022<br>条款号                   | 补充审查内容   |   |
|---------------------|---|--|--|---|
|                     |   |  | f) 书面结论文件编制和签署   |   |
|                     |   | 5. 2. 1                                      | 8. 有规定消防设施操作员岗位职责  |   |
|                     |   | 5. 2. 4                                      | 9. 设施操作员岗位职责至少包括:<br>a) 消防设施维护、保养和检测等消防技术服务活动的实施<br>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. 3                                      | 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  |   |
| 4. 2. 2             | 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从业人员。                        | 5. 1. 1                                      | 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)<br>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)                                |   |
| 4. 2. 3             | 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. 1. 2                                      | 7. 人员管理程序文件在机构内部有效执行   |   |
| 4. 2. 4             | 应定期对在岗员工开展培训, 督促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, 确保人员能力持续满足岗位要求。 | 5. 3. 4                                      | 1. 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<br>2. 按计划实施培训, 保留培训记录   |   |
|                     |   | 5. 4. 1                                      | 4. 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<br>5. 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<br>6. 机构保留人员能力评价记录 |   |
|                     |   | 5. 4. 2                                      | 7. 对能力不足人员采取进一步措施(专人辅导、专项培训等)  |   |
| 4. 3                | 4. 3. 2   | 4. 3. 2. 3 机构应建立设备台账, 定期对设备进行维护保养, 确保处于完好状态。 | 6. 2. 3  | 5. 设备专人管理<br>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                        |
|                     |   |  | 6. 2. 4  | 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<br>9. 设备查验后完成设备履历表, 更新设备台账  |
| 4. 4                | 4. 4. 1   | 4. 5. 1 应建立文件和记录控制程序, 对质量管理文件和记录实施管理。        | 11. 2. 1   | 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<br>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 |
|                     |   |  | 11. 2. 2   | 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<br>4. 应按照规定的评审周期对各类文件内容的适用性进行评审或修订  |
|                     |   |  | 11. 2. 3   | 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  |
|                     |   |  | 11. 2. 1-12. 2. 2  | 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. 1   | 1. 有建立并执行社会消防技术服务机构质量管理体系附录 B 列出的记录<br>2. 分类管理人员、设备和项目档案<br>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 |
|                     |   |  | 11. 3. 2   |   |

| CQC/SC 11001 对应的章节号 |  | DB31/T<br>1380-2022<br>条款号 | 补充审查内容   |
|---------------------|--|----------------------------|--|
| 4.4.2               | <p>机构应收集、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，形成清单，并在机构内部共享。知识获取的来源可包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 消防法律法规和技术标准；</li> <li>b) 从项目中得到的经验；</li> <li>c) 从政府部门、委托单位、供应商、合作伙伴等相关方获取知识；</li> <li>d) 服务提供组织内部现有的知识，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</li> <li>e) 个人经验；</li> <li>f) 标杆对比。</li> </ul> <p>机构应收集、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，形成清单，并在机构内部共享。</p> | 11.3.3                     | 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                                       |
|                     |  | 11.3.4                     | 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  |
|                     |  |                            | 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  |
|                     |  | 11.3.1                     | 13. 应明确电子版记录的备份周期，并按规定及时备份，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   |
| 4.4.4               | <p>宜主动获取消防技术服务行业相关的业务动态、风险和隐患、事故处理、行政处罚等信息，规避消防技术服务活动中潜在的</p>  | 5.3.1                      | 1. 指定专人收集、更新、积累为质量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   |
|                     |  |                            | 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  |
|                     |  | 5.3.2                      | 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  |
|                     |  | 11.1.1                     | 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   |

| CQC/SC 11001 对应的章节号 |         |                             | DB31/T<br>1380-2022<br>条款号 | 补充审查内容   |
|---------------------|---------|-----------------------------|----------------------------|--|
|                     |         | 风险，提高服务质量、管理效率、快速响应能力和处置水平。 |                            | 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   |
|                     |         |                             | 11. 1. 2                   | 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案例   |
|                     |         |                             | 12. 2. 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  |
|                     |         |                             | 12. 2. 3                   | 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   |
|                     |         |                             | 12. 2. 4                   | 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。<br>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   |
|                     |         |                             | 12. 2. 5                   | 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<br>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<br>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   |
|                     |         |                             | 12. 2. 6                   | 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   |
|                     |         |                             | 12. 2. 7                   | 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   |
| 4. 5                |         |                             | 12. 3. 1                   | 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. 2                   | 2. 管理评审的内容应至少包括：<br>a) 上一次管理评审输出的措施要求<br>b) 项目质量监督结果<br>c) 服务满意度调查结果<br>d) 内部审核结果<br>e) 任何影响机构经营和发展的内外部环境变化<br>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：<br>a) 服务过程和质量的改进需求<br>b) 质量管理和消防安全评估过程控制体系所需的变更<br>c) 人员和设备等资源需求计划<br>d) 人员能力提升计划<br>e) 职责的再分配（适宜时） |
|                     |         |                             | 12. 3. 3                   | 4. 应保留由最高管理者签字批准的管理评审报告  |
|                     |         |                             | 12. 3. 4                   | 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<br>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<br>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  |
| 5. 1                | 5. 1. 1 | 项目评审                        | 7. 1. 2                    | 2. 宜通过现场勘查或文件审查方式开展项目评审<br>3. 项目评审时收集掌握以下项目信息：<br>适用全国：  |

| CQC/SC 11001 对应的章节号 |                | DB31/T<br>1380-2022<br>条款号 | 补充审查内容  |
|---------------------|----------------|----------------------------|---|
| 5.1.2               | 合同管理           |                            | a) 项目概况<br>b) 工程质量遗留问题<br>c) 消防技术服务作业条件<br>d) 项目合规性情况<br>适用上海：<br>e) 消防设施状态<br>f) 委托单位及第三方的技术支持能力   |
|                     |                | 7.2.1                      | 2. 消防技术服务合同应约定：<br>a) 全国适用：服务的类型、地点、场所、系统、范围、项目负责人、双方责任和义务<br>b) 上海市适用：遵循的技术标准、方式、期限、技术负责人、书面结论文件要求。  |
|                     |                | 7.2.2                      | 3. 合同中机构应至少对以下责任和义务做出承诺：<br>a) 遵守消防相关法律法规<br>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<br>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<br>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                      | 4. 合同中委托单位应至少对以下责任和义务做出承诺：<br>a) 提供完整、真实的资料和信息<br>b) 配合机构现场从业活动，提供必要的支持<br>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<br>d) 对机构发现的任何异常及时响应  |
|                     |                | 7.2.6                      | 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  |
|                     |                | 7.2.7                      | 9. 指定专人将合同原件归档  |
| 5.2                 | 5.2.1 技术交底     | 8.1.1                      | 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：<br>a) 消防工程竣工验收文件（适用时）<br>b) 竣工图纸（适用时，如建筑平面图、系统图等）<br>c) 消防设施状态（如系统信息表、系统描述、消防设施清单等）<br>d) 合规性证明文件<br>e) 备品（件）供应商目录<br>f) 其他合规性证明文件等     |
|                     |                | 8.1.3                      | 3. 清单双方签字确认   |
|                     | 5.2.2 服务计划（方案） | 8.2.1                      | 2. 计划内容应包含：<br>a) 适用全国：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）<br>b) 适用上海：项目名称、时间、频次、编制/修订日期、编制和批准人等   |
|                     |                | 8.2.3                      | 4. 消防技术服务方案内容可包含：<br>适用全国：<br>a) 项目名称；<br>b) 项目概况（建筑概况、消防设施概况、相关方情况等）；<br>c) 相关法律法规、技术标准；<br>d) 服务程序（依据相关消防技术标准要求编写）；<br>e) 作业保障条件（相关方的配合度、技术支持能                        |

| CQC/SC 11001 对应的章节号 |               | DB31/T<br>1380-2022<br>条款号 | 补充审查内容   |
|---------------------|---------------|----------------------------|--|
|                     |               |                            | <p>力等)；</p> <p>f) 服务过程风险提示；</p> <p>g) 安全防护措施</p> <p>适用上海：</p> <p>h) 目的</p> <p>i) 服务原则</p> <p>j) 服务计划</p>   |
|                     |               | 8. 2. 5                    | 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  |
|                     |               | 10. 1. 1. 1                | <p>1. 建立现场作业管理程序文件</p> <p>2. 文件内容包括现场从业人员的操作、防护、过程记录等</p>  |
| 5. 4                | 5.4.1 作业要求    | 10. 1. 1. 2                | <p>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：</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>h) 记录表中应注明使用的设备名称、编号、使用状态</p> <p>i) 对于消防设施维护保养业务，应按合同约定时间及时到场开展应急处置；</p> <p>j) 从业人员应履行机构的服务承诺。</p> |
|                     | 5.4.2 维护保养信息  | 10. 1. 2. 1                | 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 A 要求，评估服务记录表应至少满足 XF/T 3005-2020 的附录 C 要求  |
|                     | 5.4.5 应急准备和响应 | 10. 1. 5. 2                | 2. 公示信息内容应至少包括：  |
|                     |               | 10. 1. 5. 4                | <p>a) 机构名称</p> <p>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）</p> <p>c) 维护保养责任期限</p> <p>d) 维护保养责任范围</p> <p>e) 投诉电话</p> <p>f) 公示日期</p>   |

| CQC/SC 11001 对应的章节号 |         | DB31/T<br>1380-2022<br>条款号 | 补充审查内容   |
|---------------------|---------|----------------------------|--|
| 5.4.6               | 书面结论文件  | 10.2.3<br>10.2.5           | <p>2. 书面结论文件内容应至少包含</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 封面;</li> <li>b) 项目概况;</li> <li>c) 消防设施维护保养范围;</li> <li>d) 消防设施维护保养频次信息;</li> <li>e) 消防设施统计信息;</li> <li>f) 消防设施位置信息;</li> <li>g) 项目组成员信息;</li> <li>h) 维护保养使用的设备名称、编号;</li> <li>i) 消防设施检查信息;</li> <li>j) 消防设施功能测试信息;</li> <li>k) 消防设施联动试验信息;</li> <li>l) 消防设施问题与处理建议信息;</li> <li>m) 与维护保养对象有关的声明;</li> <li>n) 其他。</li> </ul> |
|                     |         | 10.2.7                     | 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   |
| 5.4.7               | 项目质量监督  | 10.3.1                     | 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   |
|                     |         | 10.3.2                     | <p>3. 质量监督方式可包含:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 项目负责人对项目过程质量进行日常检查</li> <li>b) 独立于项目的人员实施项目质量抽查</li> <li>c) 适用时, 可利用音视频设备、物联网系统</li> </ul>  |
|                     |         | 10.3.3                     | <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 新开展的项目或新变更技术标准的项目</li> <li>b) 可能偏离程序文件的项目</li> <li>c) 以往项目服务过程中的常见问题</li> <li>d) 新进人员、换岗人员</li> <li>e) 消防设施有较大变化</li> <li>f) 使用的设备发生了变更</li> </ul>   |
| 5.4.8               | 顾客满意度调查 | 12.1.1                     | <p>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、截止期限、统计分析方法等</p> <p>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</p>  |
|                     |         | 12.1.2                     | 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   |
|                     |         | 12.1.3                     | 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  |
|                     |         | 12.1.4                     | <p>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</p> <p>5. 保留调查记录、统计分析记录</p>   |

## 附录 B

### 质量管理能力雷达图

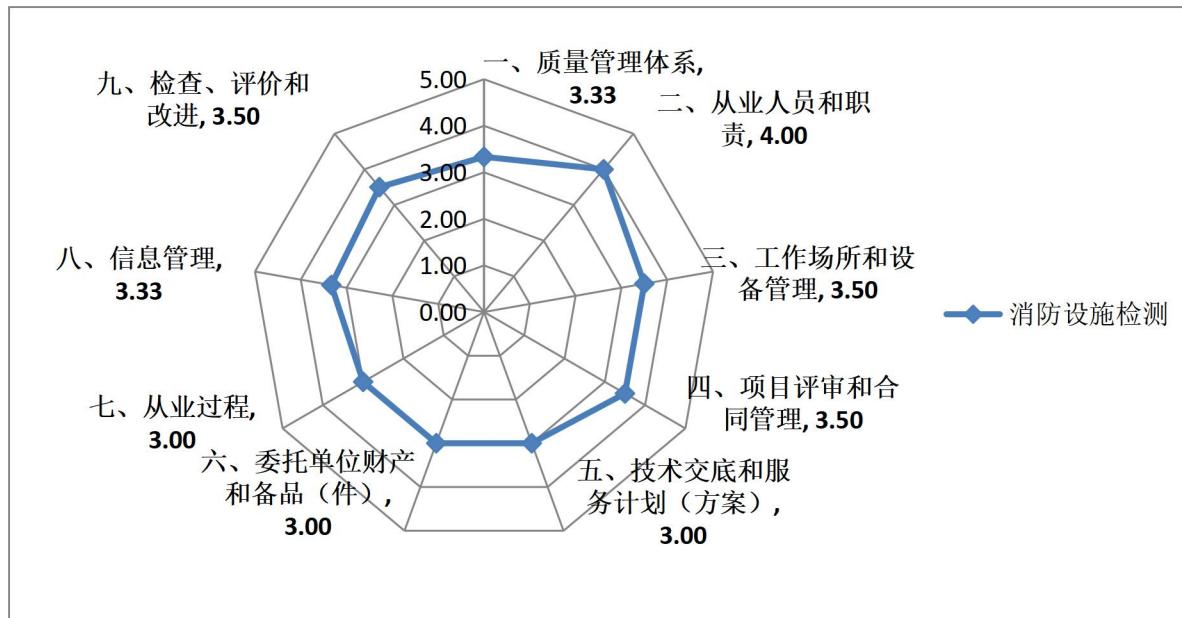
#### B. 1 维度

质量管理能力雷达图共9个维度，分别是质量管理体系、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。

附表 2 雷达图维度和技术规范章节号对应表

| 雷达图维度           | 对应技术规范 CQC/SC 11001 章节号和名称 |
|-----------------|----------------------------|
| 一、质量管理体系        | 4.1 对服务提供组织的基本要求           |
| 二、从业人员和职责       | 4.2 服务提供组织的人力资源            |
| 三、工作场所和设备管理     | 4.3 服务工作场所和设施设备要求          |
| 四、项目评审和合同管理     | 5.1 项目评审和合同管理              |
| 五、技术交底和服务计划（方案） | 5.2 技术交底和服务计划（方案）          |
| 六、委托单位财产和备品（件）  | 5.3 对服务委托单位财产和备品（件）的管理     |
| 七、从业过程          | 5.4 消防技术服务过程要求             |
| 八、信息管理          | 4.4 与服务有关的信息管理             |
| 九、检查、评价和改进      | 4.5 检查、评价和改进               |

#### B. 2 样例



附图 1 质量管理能力雷达图样例

## 附录 C 公开的服务特性检验

附表3是消防设施维护保养的公开服务特性检验的内容，附表4是消防设施检测的公开服务特性检验的内容，附表5是消防安全评估的公开服务特性检验的内容。

**附表 3 消防设施维护保养的公开服务特性检验**

| 消防设施维护保养的公开服务特性检验内容 |  |
|---------------------|--|
| 公示信息                | 是否在项目现场的消防控制室（值班室）醒目位置公示消防技术服务信息的固定标识？                 |
|                     | 消防技术服务信息的固定标识内容是否至少包括消防技术服务机构名称及项目负责人、维护保养日期信息？        |
|                     | 公示信息是否及时更新？  |
|                     | 现场实际从业人员是否与公示人员信息一致？是否发生过变更？                           |
| 服务档案                | 消防技术服务档案是否保存在项目现场的消防控制室（值班室）？                          |
|                     | 消防技术服务档案是否至少包括以下内容？                                    |
|                     | 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                                     |
| 从业设备                | 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）  |
| 从业过程                | 档案文件复印件是否加盖机构公章？                                       |
|                     | 从业人员携带的仪器设备有哪些？是否满足项目需求？                               |
|                     | 是否有检定/校准标识？是否标注检定/校准有效期？仪器设备是否有防护措施？仪器设备是否外观完好无破损？     |
|                     | 是否按照服务计划（方案）中的服务范围、服务内容和方法进行操作？                        |
|                     | 是否基本满足从业指导书、设备操作规程的要求？无暴力操作或者存在可能损坏消防设施的操作？            |
|                     | 从业人员是否在从业过程中做到及时记录？                                    |
|                     | 记录表中是否注明使用的设备名称、编号、使用状态？                               |
|                     | 对于发现的消防设施问题的记录是否准确并可追溯？                                |
|                     | 从业人员是否知晓如果从业过程中发现可能造成重大火灾隐患的消防设施问题应立即报告服务项目所在地的消防救援机构？ |
|                     | 现场是否发现可能造成重大火灾隐患的消防设施问题？如有，是否立即报告服务项目所在地的消防救援机构？       |
| 维保项目执行情况            | 项目负责人是否与委托单位现场沟通以下信息？                                  |
|                     | 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  |
| 项目质量管控              | f) 任何影响项目进展的情况   |
|                     | 是否已对需要整改的问题出具书面材料？                                     |
|                     | 从业人员是否知晓当发生突发事件时的应急处置流程？                               |
|                     | 如果执业现场发生突发事件，从业人员是如何响应的？处置是否及时、有效？是否对突发事件和处置进行记录？      |
|                     | 从业人员应急响应措施是否妥当？  |
|                     | 从业人员是否存在违反职业操守和机构服务承诺的情况？                              |
|                     | 查看从业记录，是否与服务方案计划的频次、时间相吻合？                             |
|                     | 服务提供组织向委托方反馈维保计划实施情况和消防设施现状的频次是否满足至少每月一次的要求？           |
|                     | 是否保留相应的记录？   |
| 项目质量管控              | 服务提供组织是否定期对维保项目进行监督？监督的频次和内容？                          |

| 消防设施维护保养的公开服务特性检验内容 |  |
|---------------------|--|
|                     | 维护保养和检测项目是否由同一机构承接?<br>如是，服务提供组织采取什么措施确保其从业活动的公正性？ |

附表 4 消防设施检测的公开服务特性检验

| 消防设施检测的公开服务特性检验内容 |  |
|-------------------|--|
| 人员信息              | 现场实际从业人员信息?<br>是否发生过变更？  |
| 从业设备              | 从业人员携带的仪器设备有哪些？是否满足项目需求？<br>是否有检定/校准标识？是否标注检定/校准有效期？仪器设备是否有防护措施？仪器设备是否外观完好无破损？   |
| 从业过程              | 现场服务的范围、内容、抽样比例？<br>是否按照服务计划（方案）中的服务范围、服务内容进行操作？<br>是否基本满足从业指导书、设备操作规程的要求？无暴力操作或者存在可能损坏消防设施的操作？<br>现场从业抽样比例是否满足服务计划（方案）、从业指导书的要求？<br>从业人员是否在从业过程中做到及时记录？<br>记录表中是否注明使用的设备名称、编号、使用状态？<br>对于发现的消防设施问题的记录是否准确并可追溯？<br>从业人员是否知晓如果从业过程中发现可能造成重大火灾隐患的消防设施问题应立即报告服务项目所在地的消防救援机构？<br>现场是否发现可能造成重大火灾隐患的消防设施问题？是否立即报告服务项目所在地的消防救援机构？<br>项目负责人是否与委托单位现场沟通以下信息？<br>a) 服务计划（方案）及相应现场从业人员<br>b) 需委托单位配合的要求和陪同人员<br>c) 项目进程<br>d) 项目变更（含人员变更）<br>e) 服务结果和需要整改的问题<br>f) 任何影响项目进展的情况<br>是否已对需要整改的问题出具书面材料？<br>从业人员是否知晓当发生突发事件时的应急处置流程？<br>如果执业现场发生突发事件，从业人员是如何响应的？处置是否及时、有效？是否对突发事件和处置进行记录。 |
|                   | 从业人员是否存在违反职业操守和机构服务承诺的情况？  |
| 项目质量管控            | 维护保养和检测项目是否由同一机构承接?<br>如是，机构采取什么措施确保其从业活动的公正性？   |

附表 5 消防设施检测的公开服务特性检验

| 消防安全评估的公开服务特性检验内容 |   |
|-------------------|---|
| 人员信息              | 现场实际从业人员信息?<br>是否发生过变更？   |
| 从业设备              | 从业人员携带的仪器设备有哪些？是否满足项目需求？<br>是否有检定/校准标识？是否标注检定/校准有效期？仪器设备是否有防护措施？仪器设备是否外观完好无破损？  |
| 从业过程              | 现场服务的范围、内容、抽样比例？<br>是否按照服务计划（方案）中的服务范围、服务内容进行操作？<br>是否基本满足从业指导书、设备操作规程的要求？无暴力操作或者存在可能损坏消防设施的操作？<br>现场从业抽样比例是否满足服务计划（方案）、从业指导书的要求？<br>从业人员是否在从业过程中做到及时记录？<br>记录表中是否注明使用的设备名称、编号、使用状态？<br>对于发现的消防设施问题的记录是否准确并可追溯？<br>从业人员是否知晓如果从业过程中发现可能造成重大火灾隐患的消防设施问题应立即报告服务项目所在地的消防救援机构？<br>现场是否发现可能造成重大火灾隐患的消防设施问题？是否立即报告服务项目所在地的消防救援机构？<br>项目负责人是否与委托单位现场沟通以下信息？ |

|  |
|--|
| a) 服务计划（方案）及相应现场从业人员<br>b) 需委托单位配合的要求和陪同人员<br>c) 项目进程<br>d) 项目变更（含人员变更）<br>e) 服务结果和需要整改的问题<br>f) 任何影响项目进展的情况<br>是否已对需要整改的问题出具书面材料？ |
| 从业人员是否知晓当发生突发事件时的应急处置流程？<br>如果执业现场发生突发事件，从业人员是如何响应的？处置是否及时、有效？是否对突发事件和处置进行记录？  |
| 从业人员是否存在违反职业操守和机构服务承诺的情况？  |