

消防技术服务机构服务规范

2023 - 12 - 15 发布

2024 - 03 - 12 实施

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 一般规定 1

5 管理要求 2

6 服务流程 3

7 服务要求 3

8 档案管理 4

9 服务质量评价与改进 5

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由河南省消防救援总队提出并归口。

本文件起草单位：河南省消防救援总队、郑州轻工业大学、华北水利水电大学、河南理工大学、河南城建学院。

本文件主要起草人：赵伟刚、郭华杰、欧阳锋、刘新兵、焦科龙、姚浩伟、白国强、施秀琴、郑立刚、万祥云、贾炳、竹为民、郭绍帅、王新凯、夏冰、张慧彬、苏文威、薛俊龙、荆睿、刘凯、王海成、马家辉、李浩江、王肖、王朝臣、吕桢楠、刘文娟。

消防技术服务机构服务规范

1 范围

本文件规定了消防技术服务机构的管理要求、服务流程、服务要求、档案管理、服务质量评价与改进。

本文件适用于消防技术服务机构的服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 25201 建筑消防设施的维护管理

XF 503 建筑消防设施检测技术规程

XF/T 3005 单位消防安全评估

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

消防技术服务机构

从事消防设施维护保养检测、消防安全评估等社会消防技术服务活动的社会组织。

3.2

从业人员

依法取得注册消防工程师资格并在社会消防技术服务机构中执业的专业技术人员，以及按照有关规定取得消防设施操作员等相应消防行业特有工种职业资格，在社会消防技术服务机构中从事社会消防技术服务活动的人员。

4 一般规定

4.1 消防技术服务机构及其从业人员开展社会消防技术服务活动应当遵循客观独立、合法公正、诚实守信的原则，并应接受行政主管部门的监督管理。

4.2 消防技术服务机构及其从业人员应当依照法律法规、技术标准和从业准则，开展建筑消防设施维护保养检测和消防安全评估，并对服务质量负责。

4.3 消防技术服务机构应当将机构和从业人员的基本信息录入社会消防技术服务信息系统，发生变更的应及时办理变更手续。

4.4 消防技术服务机构出具的结论文件，可以作为行政主管部门实施消防监督管理和单位或场所开展消防安全管理的依据。

4.5 消防技术服务机构及其从业人员应对行政主管部门依法进行的监督管理协助和配合，不得拒绝或者阻挠。

5 管理要求

5.1 服务机构要求

- 5.1.1 消防技术服务机构的设立应符合国家有关从业要求。
- 5.1.2 消防技术服务机构应当建立内部管理制度和技术服务质量保证体系，规范技术服务流程，加强从业人员管理。
- 5.1.3 消防技术服务的仪器设备，凡依法需要计量检定的，应按有关规定进行定期计量检定。
- 5.1.4 消防技术服务机构应当保留以下记录：
 - a) 消防技术服务档案；
 - b) 从业人员的劳动合同、资格证书、社会保险缴纳证明、工资电子支付记录和工作记录等；
 - c) 每年不少于 4 次、总时长不少于 16 小时的内部培训记录。
- 5.1.5 消防技术服务机构在从事社会消防技术服务活动中，不应有下列行为：
 - a) 不具备从业条件从事社会消防技术服务活动；
 - b) 转包、分包消防技术服务项目；
 - c) 出具虚假、失实文件；
 - d) 消防设施维护保养检测机构的项目负责人或者消防设施操作员未到现场实地开展工作；
 - e) 泄露委托方商业和技术秘密；
 - f) 指派无相应资格从业人员从事社会消防技术服务活动；
 - g) 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；
 - h) 拒绝或者拖延提供消防技术服务，或者违反程序，压减内容，降低质量；
 - i) 涂改、倒卖、出租、出借或者以其他形式非法转让资格证书；
 - j) 故意压低、哄抬价格等不正当价格竞争；
 - k) 其他违反法律法规的行为。

5.2 从业人员要求

- 5.2.1 从业人员应当依照法律法规、技术标准和从业准则，开展消防设施维护保养检测、消防安全评估活动，并对服务质量负责。
- 5.2.2 从业人员不得同时在 2 个及以上消防技术服务机构执业。
- 5.2.3 从业人员不得以个人名义承接业务。
- 5.2.4 注册消防工程师应依法注册执业，并参加继续教育或学习。

5.3 质量管理要求

- 5.3.1 消防技术服务机构应设立技术负责人，对本机构的消防技术服务活动实施质量管理，对出具的书面结论性文件进行技术审核。技术负责人应具备一级注册消防工程师资格，并具有不少于 3 个消防技术服务项目的经历。
- 5.3.2 消防技术服务机构承接业务，应与委托方签订消防技术服务合同，并明确项目负责人。项目负责人应具备注册消防工程师资格，并应到项目现场开展工作。
- 5.3.3 从事消防技术服务的操作人员应取得注册消防工程师或中级及以上消防设施操作员职业资格证书。
- 5.3.4 同一项目的技术负责人、项目负责人和操作人员应由三名具有相应资格的不同人员担任。
- 5.3.5 消防技术服务机构出具的书面结论性文件应由技术负责人、项目负责人签名并加盖注册机构颁发的执业印章，同时加盖消防技术服务机构在行政主管部门备案的印章。
- 5.3.6 消防技术服务机构应当在其经营场所的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。

5.3.7 对建筑消防设施进行维护保养检测后，应当制作包含消防技术服务机构名称、项目负责人、维护保养检测日期等信息的标识，在消防设施所在建筑的醒目位置予以公示。

5.3.8 消防技术服务机构收费应当遵守价格管理法律法规的规定。

5.3.9 消防技术服务机构的技术服务活动应符合以下要求：

- a) 按照国家标准、行业标准维护保养检测建筑消防设施，开展消防安全评估活动；
- b) 在一个维护保养年度内，维护保养服务应能覆盖单位或场所的所有消防设施，不得漏项，经维护保养的建筑消防设施性能应符合国家标准、行业标准；
- c) 检测应覆盖合同约定的所有消防设施系统、项目，重点项目不得漏项，检测结论为合格的单位或场所消防设施性能不应存在严重缺陷；
- d) 评估内容应包括单位或场所的建筑防火、建筑消防设施和消防安全管理，评估结论为合格的单位或场所不应存在重大火灾隐患。

6 服务流程

6.1 沟通拟定方案。消防技术服务机构与委托方进行初步沟通，确定服务对象、范围和项目等。根据委托方提供的值班、巡查、检测、灭火演练中发现建筑消防设施存在问题和故障资料与数据，结合现有的消防法律法规和消防技术标准，拟定方案及预算。

6.2 签订合同。消防技术服务机构承接业务，应当与委托方签订合同，明确服务对象、范围、项目和服务期限以及双方的权利、义务和责任。

6.3 服务准备。确定项目负责人，按照信息管理系统的要求制定服务计划、下发任务。

6.4 实施服务。依据 GB 25201、XF 503 或 XF/T 3005 规定内容实施服务，对重点环节按照信息管理系统要求通过照片、视频、文字等形式进行记录，按要求保存过程材料。服务过程中发现的问题，应及时反馈给委托方。

6.5 出具报告书。服务结束后，由项目负责人对完成情况进行核验，确认按计划完成任务，并按相关规定生成报告书。

6.6 签发和备案。由技术负责人审核并签发报告书，并在信息管理系统备案。

6.7 归档。将技术服务过程资料和报告书等按第 8 章的要求整理归档。

7 服务要求

7.1 消防技术服务机构应当按照法律法规、标准规范规定的内容、程序、周期等要求，开展消防设施维护保养检测和消防安全评估。

7.2 维护保养机构发现消防设施存在问题、故障，或者接到委托方通知要求维护，应当在 24 小时内予以响应。

7.3 维护保养最低人数和工作时长应符合表 1 要求。

表1 维护保养最低人数和工作时长要求

建筑面积/m ²	最低人数/人	人均工作时长/h	总工作时长/h
1万及以下	2	4	8
1万及以上，3万以下	2	8	16
3万及以上，5万以下	2	12	24

表1 维护保养最低人数和工作时长要求（续）

5万及以上，10万以下	2	16	32
10万及以上	2	20	40
注：若人员增加，则人均工作时长可以按比例减少。			

7.4 检测最低人数和工作时长应符合表2要求。

表2 检测最低人数和工作时长要求

建筑面积/m ²	最低人数/人	人均工作时长/h	总工作时长/h
0.5万及以下	3	4	12
0.5万及以上，4万以下	3	8	24
4万及以上，10万以下	4	16	64
10万及以上	5	16	80
注：若人员增加，则人均工作时长可以按比例减少。			

7.5 评估最低人数和工作时长应符合表3要求。

表3 评估最低人数和工作时长要求

项目类型	建筑面积/m ²	最低人数/人	人均工作时长/h	总工作时长/h
公共建筑	2万以下	2	16	32
	2万及以上，5万以下	3	16	48
	5万及以上，10万以下	4	16	64
	10万及以上	4	24	96
其他建筑	2万以下	2	8	16
	2万及以上，5万以下	3	8	24
	5万及以上，10万以下	3	16	48
	10万及以上	4	16	64
注：若人员增加，则人均工作时长可以按比例减少。				

7.6 建筑消防设施检测的频次和抽查比例应符合 XF 503 及有关标准规范的要求。

7.7 建筑消防设施每年应至少检测一次，检测对象包括全部设备、组件，并应符合以下要求：

- a) 消防控制室、消防泵房、电梯机房、配电室、风机房、避难层等消防安全重点部位的消防设施应全数检测；
- b) 每个防火分区的消防设施均应抽检测试，且抽检的设施应具有代表性和涵盖性；
- c) 住宅建筑户内消防设施的抽检比例为每层一处，公共建筑消防设施的抽样应按比例均匀分布。

8 档案管理

8.1 消防技术服务机构应当对服务情况作出客观、真实、完整的记录，并建立完善的服务档案。

8.2 消防技术服务的档案应包括服务方案，服务合同，服务过程的测试记录、照片及视频，技术服务报告，服务评价等资料。

- 8.3 消防技术服务应保存电子档案，服务方案、服务合同、技术服务报告和服务评价等资料应同时保存纸质档案。
- 8.4 消防技术服务档案保管期限不少于 6 年。

9 服务质量评价与改进

- 9.1 消防技术服务机构每年应对服务的质量和效果进行一次评价。
- 9.2 消防技术服务机构应接受社会单位和个人的实名评价，按表 4 执行。

表4 社会消防技术服务机构评价表

序号	评价项目	评价打分
1	按照合同约定开展消防技术服务（40分）	
2	对其消防技术服务质量的满意度（30分）	
3	对其消防技术服务标准的满意度（20分）	
4	对其消防技术服务态度的满意度（10分）	
合计		
注：满分100分。59分及以下为差，60-79分为一般，80分及以上为良好。		

- 9.3 消防技术服务机构应针对服务评价中发现的问题及时改进，完善相关管理制度和服务方案，持续提高服务质量。