

**Q/ZDRZ**

**企  
业**

**标  
准**

CTS Q/ZDRZ 84-2025

# 社会消防技术服务认证技术规范

Technical Specifications for Social Fire Protection Technical Service Certification

2025-05-12 发布

2025-07-15 实施

智德认证有限公司 发布

## 前言

CTS Q/ZDRZ 84-2025《社会消防技术服务认证技术规范》属于认证技术要求系列之一。

本技术规范按照 GB/T 1.1 标准给出的规则起草。

本技术规范由智德认证有限公司（ZDRZ）提出并归口。

起草单位：智德认证有限公司

主要起草人：乔振欣、庞良玲

参与起草人：乔振欣、庞良玲、徐增辉、杨慧、王蕊、杨丹丹

## 目录

前言	1
1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	3
3.1 社会消防技术服务机构	3
3.2 消防设施维护保养	3
3.3 消防设施检测	3
3.4 消防安全评估	4
3.5 服务质量	4
4 评价原则	4
4.1 公正性	4
4.2 客观性	4
4.3 持续改进	4
5 评价指标	4
5.1 从业人员和职责	4
5.1.1 一般规定	4
5.1.2 职责	4
5.1.3 知识和能力	5
5.1.4 人员能力评价	6
5.2 工作场所和设备管理	6
5.2.1 工作场所	6
5.2.2 设备管理	7
5.3 项目评审和合同管理	8
5.3.1 项目评审	8
5.3.2 合同管理	8
5.4 技术交底和服务计划（方案）	9
5.4.1 技术交底	9
5.4.2 服务计划（方案）	10
5.5 委托单位财产和备品（件）	10
5.5.1 委托单位财产	10
5.5.2 备品（件）管理	11
5.6 从业过程	11
5.6.1 现场作业控制	11
5.6.2 书面结论文件	14
5.6.3 项目质量监督	16
5.7 信息管理	18
5.7.1 信息	18
5.7.2 文件管理	18
5.7.3 记录和档案管理	18
6 评价方法	19
6.1 基本要求	19
6.2 评分准则	20
附录 A 评价指标及分值对应	1
附录 B 评分方法	

# 社会消防技术服务认证技术规范

## 1 范围

本标准规定了对社会消防技术服务组织质量管理体系评价进行评价时应遵照的原则、指标和方法。

本标准适用于社会消防技术服务组织质量管理体系评价（包括认证）。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本标准；凡是不注日期的文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 1.1 标准化工作导则 第一部分：标准的结构和编写

DB 31/T 1380 《社会消防技术服务机构质量管理要求》

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 社会消防技术服务机构

从事建筑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企业。

### 3.2 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。

### 3.3 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检查和测试，并出具书面结论文件的活动。

### 3.4 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。

### 3.5 服务质量

组织能够满足规定、约定以及客户需求的特性的程度。

## 4 评价原则

### 4.1 公正性

评价应公平、公正。

### 4.2 客观性

以客观事实为基础，严格执行评价标准，坚持客观的、实事求是的态度。

### 4.3 持续改进

社会消防技术服务组织质量管理体系评价应是持续性的，得出评价结果后，应至少按年度进行监督评价（包括客户、第三方的监督），至少每三年重新评价一次，达到保持和改进的目的。

## 5 评价指标

### 5.1 从业人员和职责

#### 5.1.1 一般规定

5.1.1.1 组织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从业人员。

5.1.1.2 组织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 职责

5.1.2.1 最高管理者应制定组织架构，明确技术负责人、项目负责人和消防设施操作员等岗位职责，至少任命 1 名技术负责人和指定各项目的项目负责人。

5.1.2.2 技术负责人应履行以下主要职责：

- a) 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) 组织实施人员培训及能力评价；
- e) 组织实施设备监督管理；
- f) 对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。

（当设置 2 名及以上技术负责人时，宜明确 1 名技术负责人负责落实上述各项职责）

5.1.2.3 项目负责人应履行以下主要职责：

- 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、服务计划（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。

5.1.2.4 消防设施操作员应履行以下主要职责：

- 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。

### 5.1.3 知识和能力

- 5.1.3.1 组织应指定专人收集、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，由技术负责人确认内容、获取来源、时效性等，形成清单。
- 5.1.3.2 技术负责人应定期组织项目负责人、消防设施操作员等从业人员在内部共享组织所积累的知识；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。
- 5.1.3.3 组织应按照技术负责人、项目负责人、消防设施操作员等岗位职能确定各岗位所需的知识和能力要求。
- 5.1.3.4 技术负责人应组织制定年度培训计划，明确培训对象、教师、内容、方式、时间等，通过培训确保相关岗位人员保持相应能力，并保留培训记录。
- 5.1.3.5 组织应确保所有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。

### 5.1.4 人员能力评价

- 5.1.4.1 技术负责人应对从业人员能力进行评价，评价的方式可包括笔试、面试、记录审查、意见反馈、观察操作等，经技术负责人能力确认后上岗；技术负责人的评价由组织最高管理者组织实施。
- 5.1.4.2 当发现从业人员能力不足、工作质量下降时，组织应采取专人辅导、专项培训等措施。

## 5.2 工作场所和设备管理

### 5.2.1 工作场所

- 5.2.1.1 工作场所应符合从业条件要求。
- 5.2.1.2 组织的工作场所应设置专用的设备、档案存储区域，宜设置独立的设备室、档案室。

- 5.2.1.3 组织应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。
- ### 5.2.2 设备管理
- 5.2.2.1 组织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基础设备、消防设施维护保养检测和消防安全评估设备。
- 5.2.2.2 组织应建立设备管理程序文件，对设备购置、计量校准、标识、维护保养、领用、报废和档案等实施管理。
- 5.2.2.3 组织应指定设备管理人员，建立设备台账，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；针对需检定/校准的设备还应包含检定/校准日期和周期。
- 5.2.2.4 组织购置设备后，设备管理人员应查验合格证、说明书，确保状态完好后编号登记入账，填写设备履历表。
- 5.2.2.5 技术负责人应确定依法需要计量检定/校准的设备、周期和方法。
- 5.2.2.6 设备管理人员应在设备检定/校准期满前完成计量检定/校准，确认结果；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。
- 5.2.2.7 检定合格或校准后的设备，设备管理人员应标识有效期。
- 5.2.2.8 设备管理人员应定期对设备进行维护保养，确保处于完好状态，保留记录；对设备状态进行标识，至少包含合格、准用、停用等。
- 5.2.2.9 技术负责人宜根据设备精度、使用频率、稳定性，确定需要期间核查的设备、频率、方法。
- 5.2.2.10 技术负责人负责制定期间核查计划并组织实施，保留记录。
- 5.2.2.11 当设备检定/校准或期间核查结果不满足要求时，应能追溯至已维护保养、检测、评估过的消防设施；必要时，应对这些项目重新进行维护保养、检测、评估。
- 5.2.2.12 技术负责人应制定当设备功能失效时操作人员需要采取的措施。
- 5.2.2.13 设备使用人员应履行设备领用、归还手续，记录使用前后的完好情况，保留记录。

## 5.3 项目评审和合同管理

### 5.3.1 项目评审

5.3.1.1 组织宜考虑消防技术服务项目的特点、难度、复杂性，开展项目评审，保留评审记录。

5.3.1.2 项目评审时宜通过现场勘查或文件审查方式掌握以下项目信息：

- 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。

5.3.1.3 通过项目评审应至少明确以下内容：

- 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) 满足项目的能力。

5.3.1.4 当项目实施过程中服务要求或内容发生变更时，宜再次评审。

### 5.3.2 合同管理

5.3.2.1 组织承接业务，应与委托单位签订消防技术服务合同，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。

5.3.2.2 组织应至少对以下责任和义务做出承诺：

- 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。

5.3.2.3 委托单位应至少对以下责任和义务做出承诺：

- a) 提供完整、真实的资料和信息；
- b) 配合现场从业活动，提供必要的支持；
- c) 不得以任何形式妨碍或影响现场从业活动和结论的客观性；
- d) 对发现的任何异常及时响应。

5.3.2.4 当采用委托单位的合同模板时，组织应在合同签订前对合同内容进行评审；适用时，可签订补充协议，保留评审记录。

5.3.2.5 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。

5.3.2.6 应在签订合同后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。

5.3.2.7 组织应指定专人将合同原件归档。

## 5.4 技术交底和服务计划（方案）

### 5.4.1 技术交底

5.4.1.1 合同签订后，项目负责人应向委托单位获取以下文件并妥善保存：

- 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。

5.4.1.2 项目负责人应将技术交底文件形成清单，双方签字确认。

### 5.4.2 服务计划（方案）

5.4.2.1 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，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。

5.4.2.2 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。

5.4.2.3 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。

5.4.2.4 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。

5.4.2.5 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。

### 5.5 委托单位财产和备品（件）

#### 5.5.1 委托单位财产

5.5.1.1 组织应确定、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。

5.5.1.2 若发生损坏、遗失委托单位财产等情况，应及时告知委托单位。

### 5.5.2 备品（件）管理

5.5.2.1 针对维护保养业务，组织应建立设施备品（件）管理程序文件，对由组织采购的备品（件）进行管理，包含对供应商的选择和评价、备品（件）采购和验收等。

5.5.2.2 组织应进行供应商评价，建立合格供应商名录并定期评审、更新，保存相应记录；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。

5.5.2.3 组织应根据项目要求与委托单位确认采购需求，保留采购凭证。

5.5.2.4 组织应对采购的备品（件）进行验收，核对品牌、规格型号、外观、数量、合格证明等信息无误后方可登记接收。

5.5.2.5 备品（件）贮存期间应保持“账、卡、物”一致，领用时应符合“先进先出”原则。

## 5.6 从业过程

### 5.6.1 现场作业控制

#### 5.6.1.1 作业要求

5.6.1.1.1 组织应建立现场作业管理程序文件，对现场从业人员的操作、防护、过程记录等进行管理。

5.6.1.1.2 项目负责人应确保消防技术服务作业过程的有效实施，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) 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；
- 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) 从业人员应履行服务承诺。

（维护保养服务记录信息应满足 GB 25201-2010 中附录要求，评估服务记录信息应满足 XF/T 3005-2020 中附录要求；记录可包括原始记录、整改记录、复检记录、复测记录等，数据载体可为纸质或电子形式）

### 5.6.1.2 维护保养信息

5.6.1.2.1 针对维护保养业务，组织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，内容应至少包括：

- a) 组织名称；
- 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。

5.6.1.2.2 项目负责人应在项目现场消防控制室（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）。

#### 5.6.1.3 维护保养计划实施

5.6.1.3.1 组织应按照制定的维护保养计划实施消防设施维护保养。

5.6.1.3.2 项目负责人应至少每月向委托单位反馈维保计划实施情况和消防设施现状。

5.6.1.3.3 项目负责人应定期监督计划的实施情况。

#### 5.6.1.4 沟通

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。

### 5.6.1.5 应急准备和响应

5.6.1.5.1 为预防和减少突发事件可能产生的影响，组织应至少针对火灾、爆炸、停电、漏电、停水、水浸、泄漏、疫情等突发事件制定应急预案。

5.6.1.5.2 应急预案内容应至少包含适用范围、部门和岗位职责、响应启动程序、处置措施、应急保障等。

5.6.1.5.2 组织应每年对从业人员开展应急预案培训。

5.6.1.5.3 组织应对应急预案的适宜性、可行性、有效性进行评估，适时更新。

(注：评估方式可包括演练、专家评审、突发事件后应急预案评价等)

5.6.1.5.4 当发生突发事件时，从业人员应按照应急预案及时响应。

5.6.1.5.5 组织应保留应急预案培训、评估记录。

### 5.6.2 书面结论文件

5.6.2.1 组织出具的书面结论文件应真实反映委托单位实际情况和消防设施现状；维护保养业务应当至少每半年出具一次书面结论文件。

5.6.2.2 组织及其从业人员应当对消防技术服务质量和出具的书面结论文件负责，并承担相应法律责任。

5.6.2.3 消防设施维护保养服务的书面结论文件内容应包含：

- a) 封面；
- b) 项目概况；
- c) 消防设施维护保养范围；
- d) 消防设施维护保养频次信息；
- e) 消防设施统计信息；
- f) 消防设施位置信息；
- g) 项目组成员信息；
- h) 维护保养使用的设备名称、编号；

- i) 消防设施检查信息;
- j) 消防设施功能测试信息;
- k) 消防设施联动试验信息;
- l) 消防设施问题与处理建议信息;
- m) 与维护保养对象有关的声明;
- n) 其他。

5.6.2.4 消防设施检测服务的书面结论文件内容应包含:

- a) 封面;
- b) 检测机构的名称和地址;
- c) 书面结论文件的唯一性标识和每一页上的标识;
- d) 检测的起始和结束日期;
- e) 书面结论文件编制完成的日期;
- f) 被检测项目的名称和地址;
- g) 检测项目基本情况;
- h) 检测的范围;
- i) 检测的依据;
- j) 检测使用的设备、编号;
- k) 检测项目中各系统的概述;
- l) 检测项目提供的技术资料情况(适用时,如调试报告、竣工图纸、设计和施工记录、消防产品清单等);
- m) 检测人员;
- n) 检测内容、数量、数据和结论;
- o) 与检测对象有关的声明;
- p) 其他。

5.6.2.5 消防安全评估服务的书面结论文件内容应包含：

- a) 封面；
- b) 评估机构的名称和地址；
- c) 书面结论文件的唯一性标识和每一页上的标识；
- d) 评估的起始和结束日期；
- e) 书面结论文件编制完成的日期；
- f) 被评估对象的名称和地址；
- g) 评估对象基本情况；
- h) 评估的范围；
- i) 评估的原则及程序；
- j) 评估的依据；
- k) 评估使用的设备、编号；
- l) 评估人员；
- m) 评估的实施过程；
- n) 评估的结果和建议（应指明火灾隐患、消防安全问题和整改建议）；
- o) 与评估对象有关的声明；
- p) 附录；
- q) 其他。

5.6.2.6 书面结论文件应由项目负责人编制、签名并加盖执业印章，由组织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。

5.6.2.7 组织应在项目完成后 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。

### 5.6.3 项目质量监督

5.6.3.1 组织应建立项目质量监督程序文件，以实现全流程跟踪检视和质量责任倒查；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。

5.6.3.2 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。

5.6.3.3 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。

5.6.3.4 组织对项目质量监督、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自身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。

## 5.7 信息管理

### 5.7.1 信息

5.7.1.1 组织宜通过多种方式获取信息（如经验、反馈、观察、预测和专家判断等），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、本文件要求的所有成文信息、组织所确定的为确保质量管理有效所需的信息等。

5.7.1.2 组织应加强信息共享和应用，预判消防技术服务活动中潜在的重大风险和主要业务动态，提高服务质量、管理效率、快速响应能力和处置水平。

5.7.1.3 组织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，按照监管部门要求实时、准确、完整地报送相关信息数据，实现消防技术服务全生命周期管理。

5.7.1.4 组织应采用信息化手段，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。

### 5.7.2 文件管理

5.7.2.1 技术负责人应组织建立文件管理程序文件，对质量管理活动文件实施管理，至少包含文件的创建、更新、评审、批准、分发、作废要求。

5.7.2.2 技术负责人应确保质量管理活动文件在正式实施前得到批准，定期评审和修订。

5.7.2.3 技术负责人应确保消防法律法规、技术标准等外来文件的适用版本，并控制其发放。

### 5.7.3 记录和档案管理

5.7.3.1 档案包含人员档案、设备档案和项目档案，档案内容包含：

- a) 人员档案：至少包含技术负责人、项目负责人、消防设施操作员等从业人员的个人简历、教育、职业资格、职业资格继续教育证明材料、劳动合同、保密声明、能力评价、岗位调整等记录；
- b) 设备档案：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）等记录；
- c) 项目档案：至少包含项目评审记录（如需要）、合同、技术交底文件（如需要）、服务计划、服务方案（如需要）、过程记录、书面结论文件等记录。

5.7.3.2 记录管理应至少满足以下要求：

- a) 记录应客观、真实、完整、字迹清晰；
- b) 记录的修改应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）；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；
- c) 记录的储存应防盗、防火、防潮、防尘、防鼠、防虫；
- d) 记录应至少保存 6 年；具有相关人员签字的书面记录，可制作成电子文档保存使用，原件应妥善保存；电子形式的记录宜注意防病毒和非法复制。

（注：记录的储存可采用纸质形式和 / 或电子形式）

5.7.3.3 组织应指定专人建立并管理档案，档案信息发生变化时及时更新，档案宜一档、一设备一档、一项目一档。

## 6 评价方法

### 6.1 基本要求

6.1.1 根据本标准的规定对社会消防技术服务进行评价时，对各项指标采用评分制，评分方法按附录 B 执行。

6.1.2 评价采用文件审查和现场审查等方式，包括查阅文件和记录、询问服务人员、观察现场、访问客户等。

## 6.2 评分准则

6.2.1 评价总分为 100 分，70 分为本标准最低要求，70 分以下为不通过，各指标分值详见附录 A。

6.2.2 评分达到 70 分（含 70 分）的，按以下要求划分等级：

- a) 70 分（含）~75 分：社会消防技术服务能力达标级；
- b) 75 分（含）~80 分：社会消防技术服务能力二星级；
- c) 80 分（含）~85 分：社会消防技术服务能力三星级；
- d) 85 分（含）~90 分：社会消防技术服务能力四星级；
- e) 90 分（含）以上：社会消防技术服务能力五星级。

附录 A 评价指标及分值对应

一级指标 (分值)	二级指标 (分值)	三级指标	小类分值	评价指南要素
从业人员 和职责 (17分)	5.1.1 一般规定 (7分)	5.1.1.1	3	1. 有人员清单及相应资格证书；2. 人员数量和资格满足从业要求；3. 人员数量、资格与承接项目数量相适应（抽查人均项目最多人员的服务质量）；4. 人员数量、资格与项目规模相适应（抽查人均服务面积最大项目的服务质量）；5. 从业时长满足项目质量要求（抽查从业时长最短项目的服务质量）；6. 人员管理程序。
		5.1.1.2	4	1. 制定组织架构；2. 有技术负责人任命书；3. 规定技术负责人职责（质量监督、标准收集、文件编制、人员培训、设备管理、文件审核、投诉处置、满意度调查、质量监督、内审组织）；4. 指定各项目负责人；5. 规定项目负责人职责（团队组建、现场勘察、技术交底、计划编制、质量控制、沟通档案、文件编制）；6. 规定消防设施操作员职责（服务实施、数据采集记录）；7. 多技术负责人时明确1人负责全部职责。
		5.1.2.1	1	1. 制定组织架构；2. 有技术负责人任命书；3. 规定技术负责人职责（质量监督、标准收集、文件编制、人员培训、设备管理、文件审核、投诉处置、满意度调查、质量监督、内审组织）；4. 指定各项目负责人；5. 规定项目负责人职责（团队组建、现场勘察、技术交底、计划编制、质量控制、沟通档案、文件编制）；6. 规定消防设施操作员职责（服务实施、数据采集记录）；7. 多技术负责人时明确1人负责全部职责。
		5.1.2.2	1	1. 制定组织架构；2. 有技术负责人任命书；3. 规定技术负责人职责（质量监督、标准收集、文件编制、人员培训、设备管理、文件审核、投诉处置、满意度调查、质量监督、内审组织）；4. 指定各项目负责人；5. 规定项目负责人职责（团队组建、现场勘察、技术交底、计划编制、质量控制、沟通档案、文件编制）；6. 规定消防设施操作员职责（服务实施、数据采集记录）；7. 多技术负责人时明确1人负责全部职责。
	5.1.2 职责 (4分)	5.1.2.3	2	1. 制定组织架构；2. 有技术负责人任命书；3. 规定技术负责人职责（质量监督、标准收集、文件编制、人员培训、设备管理、文件审核、投诉处置、满意度调查、质量监督、内审组织）；4. 指定各项目负责人；5. 规定项目负责人职责（团队组建、现场勘察、技术交底、计划编制、质量控制、沟通档案、文件编制）；6. 规定消防设施操作员职责（服务实施、数据采集记录）；7. 多技术负责人时明确1人负责全部职责。
		5.1.3.1	1	1. 指定专人收集、更新、积累体系运行和服务符合性所需知识；2. 技术负责人确认知识内容、来源、时效性，形成清单并定期更新；3. 技术负责人组织内部知识共享（培训、宣传、经验交流）；4. 项目负责人在项目组内组织知识共享；5. 明确各岗位知识和能力要求；6. 制定年度培训计划（对象、教师、内容、方式、时间）；7. 按计划实施培训并保留记录；8. 确保注册消防工程师完成继续教育。
		5.1.3.2	1	1. 指定专人收集、更新、积累体系运行和服务符合性所需知识；2. 技术负责人确认知识内容、来源、时效性，形成清单并定期更新；3. 技术负责人组织内部知识共享（培训、宣传、经验交流）；4. 项目负责人在项目组内组织知识共享；5. 明确各岗位知识和能力要求；6. 制定年度培训计划（对象、教师、内容、方式、时间）；7. 按计划实施培训并保留记录；8. 确保注册消防工程师完成继续教育。
		5.1.3.3	1	1. 指定专人收集、更新、积累体系运行和服务符合性所需知识；2. 技术负责人确认知识内容、来源、时效性，形成清单并定期更新；3. 技术负责人组织内部知识共享（培训、宣传、经验交流）；4. 项目负责人在项目组内组织知识共享；5. 明确各岗位知识和能力要求；6. 制定年度培训计划（对象、教师、内容、方式、时间）；7. 按计划实施培训并保留记录；8. 确保注册消防工程师完成继续教育。
		5.1.3.4	1	1. 指定专人收集、更新、积累体系运行和服务符合性所需知识；2. 技术负责人确认知识内容、来源、时效性，形成清单并定期更新；3. 技术负责人组织内部知识共享（培训、宣传、经验交流）；4. 项目负责人在项目组内组织知识共享；5. 明确各岗位知识和能力要求；6. 制定年度培训计划（对象、教师、内容、方式、时间）；7. 按计划实施培训并保留记录；8. 确保注册消防工程师完成继续教育。
	5.1.4 人员能力评价 (2分)	5.1.4.1	1	1. 技术负责人通过笔试、面试、记录审查、意见反馈、观察操作等评价从业人员能力；2. 人员能力经技术负责人确认后上岗，技术负责人评价由最高管理者组织；3. 发现能力不足时采取辅导、专项培训等措施。
		5.1.4.2	1	1. 技术负责人通过笔试、面试、记录审查、意见反馈、观察操作等评价从业人员能力；2. 人员能力经技术负责人确认后上岗，技术负责人评价由最高管理者组织；3. 发现能力不足时采取辅导、专项培训等措施。
工作场所 和设备管 理 (10分)	5.2.1 工作场 所 (3分)	5.2.1.1	1	1. 工作场所符合从业条件； 2. 设置专用设备、档案存储区域，宜有独立设备室、档案室； 3. 醒目公示营业执照、工作程序、收费标准、从业守则、注册消防工程师证书、投诉电话。
		5.2.2.2	1	1. 工作场所符合从业条件； 2. 设置专用设备、档案存储区域，宜有独立设备室、档案室； 3. 醒目公示营业执照、工作程序、收费标准、从业守则、注册消防工程师证书、投诉电话。

项目评审和合同管理（15分）	5.2.2 设备管理（13分）	5.2.2.3	1	<p>1. 有设备清单和实物；2. 设备符合从业要求；3. 设备数量与项目数量、规模相适应（抽查设备与同时服务项目匹配情况）；4. 设备管理程序文件包含购置、校准、标识、维护、领用、报废、档案；5. 设备专人管理；6. 建立设备台账（名称、型号、编号、制造商、生产日期、购置日期、状态，需校准设备含校准日期和周期）；7. 设备购置后查验合格证、说明书；8. 填写设备履历表，更新台账；9. 技术负责人确定需校准设备、周期、方法；10. 设备管理人员在期满前完成校准；11. 确认校准结果，包含要求、结果、报告日期，保留记录；12. 校准合格设备标识有效期，证书归档；13. 定期维护保养设备，保留记录；14. 设备状态标识（合格、准用、停用）；15. 技术负责人确定期间核查设备、频率、方法；16. 制定期间核查计划；17. 组织实施期间核查，保留记录；18. 制定设备失效时操作人员措施；19. 设备校准 / 核查不合格时追溯已服务项目，必要时重新服务；20. 保留设备领用、归还记录。</p>
		5.2.2.1	1	
		5.2.2.2	1	
		5.2.2.3	1	
		5.2.2.4	1	
		5.2.2.5	1	
		5.2.2.6	1	
		5.2.2.7	1	
		5.2.2.8	1	
		5.2.2.9	1	
		5.2.2.10	1	
		5.2.2.11	1	
		5.2.2.12	1	
		5.2.2.13	1	
项目评审和合同管理（15分）	5.3.1 项目评审（6分）	5.3.1.1	2	<p>1. 开展项目评审；2. 通过现场勘查或文件审查评审；3. 评审收集项目概况、消防设施状态、工程遗留问题、委托方技术支持、作业条件、合规情况；4. 评审明确服务范围、周期、系统数量、适用标准、机构能力；5. 保留评审记录；6. 项目变更时再次评审并记录。</p>
		5.3.1.2	2	

		5. 3. 1. 3	1	
		5. 3. 1. 4	1	
	5. 3. 2 合同管理 (9分)	5. 3. 2. 1	1	
		5. 3. 2. 2	2	
		5. 3. 2. 3	2	1. 每个业务项目签订消防技术服务合同；2. 合同约定服务类型、地点、范围、标准、方式、期限、技术负责人、项目负责人、书面结论文件要求、双方责任义务；3. 机构承诺遵守法规、公正专业服务、派遣合格人员、如实出具文件；4. 委托方承诺提供真实资料、配合服务、不干扰结论、及时响应异常；5. 采用委托方合同模板时，签订前评审；6. 保留评审记录；7. 合同变更书面签认，作为合同组成部分；8. 签订后5个工作日内录入消防技术服务管理系统；9. 指定专人归档合同原件。
		5. 3. 2. 4	1	
		5. 3. 2. 5	1	
		5. 3. 2. 6	1	
		5. 3. 2. 7	1	
技术交底和服务计划 (8分)	5. 4. 1 技术交底 (3分)	5. 4. 1. 1	2	
		5. 4. 1. 2	1	1. 合同签订后获取消防工程竣工验收文件、竣工图纸、设施状态、合规证明、备品(件)供应商目录等资料；2. 技术交底资料形成清单；3. 清单双方签字确认。
	5. 4. 2 服务计划(方案) (5分)	5. 4. 2. 1	1	
		5. 4. 2. 2	1	1. 按法律法规、标准、合同、技术交底编制服务计划；2. 计划包含项目名称、范围、内容方法(检测/评估明确抽样比例)、人员、时间、频次、编制/修订日期、编制和批准人；3. 按项目特点编制服务方案；4. 方案包含项目名称、概况、目的、标准、原则、程序、保障条件、风险提示、防护措施、服务计划；5. 项目开展前在项目组内沟通理解计划(方案)；6. 维护保养业务将计划信息录入消防技术服务管理系统。
		5. 4. 2. 3	1	
		5. 4. 2. 4	1	
		5. 4. 2. 5	1	

委托单位财产和备品（件）(7分)	5.5.1 委托单位财产（2分）	5.5.1.1	1	1. 确定、验证、保护委托方设施设备、资料、图纸、数据、备品（件）、知识产权；2. 损坏或遗失委托方财产时及时告知。
		5.5.1.2	1	
	5.5.2 备品（件）管理（5分）	5.5.2.1	1	
		5.5.2.2	1	
		5.5.2.3	1	
		5.5.2.4	1	
从业过程(25分)	5.6.1 现场作业控制（14分）	5.6.1.1	1	
		5.6.1.2	1	
		5.6.1.2.1	1	
		5.6.1.2.2	1	
		5.6.1.3.1	1	
		5.6.1.3.2	1	
		5.6.1.3.3	1	
		5.6.1.4	1	
		5.6.1.5	1	
		5.6.1.5.1	1	

		5. 6. 1. 5. 2	1	
		5. 6. 1. 5. 3	1	
		5. 6. 1. 5. 4		
		5. 6. 1. 5. 5	1	
		5. 6. 2. 1	1	
		5. 6. 2. 2	1	
		5. 6. 2. 3		
		5. 6. 2. 4	1	
		5. 6. 2. 5	1	
		5. 6. 2. 6		
		5. 6. 2. 7	1	
	5. 6. 2 书面结 论文件 (7分)	5. 6. 3. 1	1	
		5. 6. 3. 2	1	
		5. 6. 3. 3	1	
		5. 6. 3. 4	1	
5. 6. 3 项目质 量监督 (4分)				1. 书面结论文件真实反映委托方情况和设施现状；2. 维护保养业务每半年出具一次书面结论文件；3. 书面结论文件内容符合维护保养（含封面、概况、范围等 14项）、检测（含封面、机构信息等 16项）、评估（含封面、机构信息等 17项）要求；4. 书面结论文件由项目负责人编制签名盖章，技术负责人审核签名盖章，加盖机构印章；5. 项目完成后 5 个工作日内录入消防技术服务管理系统。
				1. 有项目质量监督程序文件（含监督内容、方式、不符合控制）；2. 技术负责人组织全流程质量监督（设备操作规范性、规程符合性、设施可控性、操作准确性、记录规范性、文件完整性）；3. 采用日常检查、独立抽查、音视频/物联网监控等监督方式；4. 质量抽查计划考虑新项目/新标准、偏离程序、常见问题、新进/换岗人员、设施变化、设备变更；5. 对不合格服务采取纠正、标识隔离、暂停返工、扣发/召回文件、通知委托方等措施；6. 保留质量监督记录。

信息管理 (12分)	5.7.1 信息 (3分)	5.7.1.1	1	1. 多方式获取信息（经验、反馈、观察、预测、专家判断）；2. 信息覆盖基础信息、风险管控、隐患排查、事故处理、行政处罚、成文信息、质量管理所需信息；3. 信息共享应用，预判风险，提高服务质量、管理效率、响应能力；4. 使用消防技术服务管理系统，录入、分析、传递、报告信息；5. 按监管要求实时准确完整报送数据；6. 采用信息化手段开展服务，实现全程检视、预警、风险管控。
	5.7.1 信息 (3分)	5.7.1.2	1	
	5.7.1 信息 (3分)	5.7.1.3	1	
	5.7.1 信息 (3分)	5.7.1.4	1	
	5.7.2 文件管 理 (3分)	5.7.2.1	1	1. 有文件管理程序文件（含创建、更新、评审、批准、分发、作废）；2. 文件正式实施前批准，定期评审修订；3. 控制外来文件（消防法律法规、技术标准）适用版本；4. 所有在用文件有编号标识；5. 建立外来文件清单并及时更新版本；6. 文件发放、修订、回收、作废有记录（名称、日期、签收/回收人、修订/作废说明）。
	5.7.3 记录和 档案管理 (5分)	5.7.2.2	1	
	5.7.3 记录和 档案管理 (5分)	5.7.2.3	1	
	5.7.3 记录和 档案管理 (5分)	5.7.3.1	2	1. 人员档案包含简历、教育、职业资格、继续教育、劳动合同、保密声明、能力评价、岗位调整，2. 设备档案包含履历表、发票、合格证、说明书、维护保养记录、检定/校准记录、期间核查记录；3. 项目档案包含评审记录、合同、技术交底、服务计划/方案、过程记录、书面结论文件；4. 记录客观真实完整、字迹清晰；5. 记录修改可追溯，保存原始和修改后数据（日期、内容、人员）；6. 记录储存防盗、防火、防潮、防尘、防鼠、防虫；7. 记录至少保存 6 年，书面记录可电子化保存，原件妥善保存；8. 指定专人管理档案，信息变化及时更新9. 档案一人一档、一设备一档、一项目一档。
	5.7.3 记录和 档案管理 (5分)	5.7.3.2	2	
	5.7.3 记录和 档案管理 (5分)	5.7.3.3	1	

## 附录 B 评分方法

评分比例	评分要点
0%-20%	1. 在该评分项要求中水平很差，或没有描述结果，或结果很差； 2. 在该评分项要求中没有或极少显示趋势的数据，或显示总体不良趋势； 3. 在该评分项要求中没有或极少相关数据信息，或对比性信息
20%-40%	1. 在该评分项要求中结果很少，或少数方面有改进/处于初期绩效水平； 2. 在该评分项要求中有少量显示趋势的数据，或处于较低水平； 3. 在该评分项要求中有少量相关数据信息，或对比性信息
40%-60%	1. 在该评分项要求的多数方面有改进/良好水平； 2. 在该评分项要求的多数方面处于良好趋势初期阶段，或处于一般水平； 3. 在该评分项要求中能够获得相关数据，或对比性信息
60%-80%	1. 在该评分项要求的大多数方面有改进趋势/良好水平； 2. 与该评分项要求中部分趋势/当前水平显示良好至优秀； 3. 在该评分项要求中获得大量相关数据，或对比性信息
80%-100%	1. 在该评分项要求重要的大多数方面，当前结果/水平/绩效达到优良水平； 2. 与该评分项要求中大多数趋势显示领先和优秀水平； 3. 在该评分项要求中能够获得充分相关数据，或对比性信息