



# 服务 认证 技术 规范

CQC/SC 11001-2025

## 社会消防技术服务规范

Requirement of social fire protection technical service

2025年12月29日发布

2025年12月29日实施

中国质量认证中心 发布

## 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 管理要求 .....	2
4.1 对服务提供组织的基本要求 .....	2
4.2 服务提供组织的人力资源 .....	2
4.3 服务工作场所和设施设备要求 .....	3
4.4 与服务有关的信息管理 .....	3
4.5 检查、评价和改进 .....	3
5 消防技术服务过程及服务管理要求 .....	3
5.1 项目评审和合同管理 .....	3
5.2 技术交底和服务计划（方案） .....	4
5.3 对服务委托单位财产和备品（件）的管理 .....	4
5.4 消防技术服务过程要求 .....	5
6 服务绩效指标 .....	6
参考文献 .....	7

## 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。  
本文件由中国质量认证中心有限公司提出，是社会消防技术服务认证的依据。

本文件由中国质量认证中心有限公司发布，版权归中国质量认证中心有限公司所有，任何组织及个人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使用。

本文件起草单位：中国质量认证中心有限公司上海分公司。

本文件主要起草人：李伟民、谈迅、吴亮、宋飞、熊立、吴蔚、边福利、闻逸馨、周小扬、王蕾、丁斌斌、吴旭静、邓广武、徐放、李夫良、赵庆松。

本文件代替CQC/SC 11001-2023《社会消防技术服务机构质量管理要求》，与CQC/SC 11001-2023相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

——文件名称“社会消防技术服务机构质量管理要求”变更为“社会消防技术服务规范”；

——将名词“中国质量认证中心”变更为“中国质量认证中心有限公司”（全文）；

——结构调整，原“4 质量管理体系”、“5 从业人员和职责”、“6 工作场所和设备管理”、“7 项目评审和合同管理”、“8 技术交底和服务计划（方案）”、“9 委托单位财产和备品（件）”、“10 从业过程”、“11 信息管理”、“12 检查、评价和改进”改为“4 管理要求”、“5 消防技术服务过程及服务管理要求”、“6 服务绩效指标”；

——压缩了原“4 质量管理体系”、“5 从业人员和职责”、“6 工作场所和设备管理”、“7 项目评审和合同管理”、“12 检查、评价和改进”的内容；

——在“6 服务绩效指标”中增加了可测量的服务绩效指标。

本文件历次版本及修订情况如下：

CQC/SC 11001-2023，2023年首次发布；

本次为第一次修订。

# 社会消防技术服务规范

## 1 范围

本文件规定了提供社会消防技术服务的组织（以下简称“服务提供组织”）开展消防设施维护保养、消防设施检测和消防安全评估的管理要求、消防技术服务过程及服务管理要求、服务绩效指标。

本文件适用于认证机构实施社会消防技术服务评价活动，也适用于提供社会消防技术服务的组织规范其服务活动，以及组织的相关方（如行业协会、主管部门等）对其符合性的确认。

## 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/T 5907.1 消防词汇 第1部分：通用术语
- GB/T 5907.5 消防词汇 第5部分：消防产品
- GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语
- GB 25201-2010 建筑消防设施的维护管理
- GB/T 44481-2024 建筑消防设施检测技术规范
- XF/T 1157 消防技术服务机构设备配备
- XF/T 3005-2020 单位消防安全评估
- GZB4-07-05-04 消防设施操作员
- DB31/T 1380-2022 社会消防技术服务机构质量管理要求

## 3 术语和定义

GB/T 5907.1、GB/T 5907.5、XF/T 1157和GZB4-07-05-04界定的以及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 social fire protection technical service provider**

从事消防设施维护保养检测、消防安全评估等消防技术服务活动的社会组织。

[来源：XF 1157-2014，3.1，有修改]

### 3.2

**消防设施 fire facility**

专门用于火灾预防、火灾报警、灭火以及发生火灾时用于人员疏散的火灾自动报警系统、自动灭火系统、消火栓系统、防烟排烟系统以及应急广播和应急照明、防火分隔设施、安全疏散设施等固定消防系统和设备。

[来源：GB/T 5907.1-2014，2.63]

### 3.3

**消防设施维护保养 maintenance of fire facility**

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。

[来源：XF 1157-2014，3.2，有修改]

### 3.4

**消防设施检测 inspection and test of fire facility**

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。

[来源：XF 1157-2014，3.2，有修改]

3.5

### **消防安全评估 fire safety assessment**

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。

[来源：XF/T 1157-2014，3.3，有修改]

3.6

### **消防技术服务从业人员 fire protection technical service practitioners**

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。

3.7

### **注册消防工程师 certified fire engineer**

取得相应级别注册消防工程师资格证书并依法注册后，从事消防设施维护保养检测、消防安全评估和消防安全管理等工作的专业技术人员。

3.8

### **消防设施操作员 fire facility operator**

取得相应等级的消防设施操作员证书，从事建（构）筑物消防设施运行、操作和维修、保养、检测等工作人员。

[来源：GZB4-07-05-04，1.3，有修改]

3.9

### **技术负责人 technical director**

经社会消防技术服务机构任命，负责社会消防技术服务机构质量监督管理，对出具的书面结论文件实施技术审核的人员。技术负责人应当具备一级注册消防工程师资格。

3.10

### **项目负责人 project leader**

经社会消防技术服务机构指定，负责消防技术服务项目的策划、实施和管理，并承担项目质量责任的人员。项目负责人应当具备相应的注册消防工程师资格。

## **4 管理要求**

### **4.1 对服务提供组织的基本要求**

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。

4.1.2 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。

4.1.3 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。

4.1.4 应建立适宜的消防技术服务标准、服务提供标准、服务质量标准以及测评方法。

4.1.5 应基于风险的思维，识别、防范和控制可能存在的风险点，确定应对措施，在服务过程和消防安全评估过程控制体系的过程策划中整合并实施这些措施，验证措施的有效性。

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。

### **4.2 服务提供组织的人力资源**

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。

- 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。
- 4.2.3 应建立人员管理程序，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。
- 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。

#### 4.3 服务工作场所和设施设备要求

##### 4.3.1 工作场所

- 4.3.1.1 工作场所建筑面积应符合从业条件要求。
- 4.3.1.2 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。
- 4.3.1.3 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。

##### 4.3.2 基础设备和服务设备

- 4.3.2.1 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。
- 4.3.2.2 应建立设备管理程序，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。
- 4.3.2.3 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。
- 4.3.2.4 应对用于检验和试验的设备按规定的周期进行校准或检定，设备的校准状态应能被使用及管理人员方便识别。服务提供组织宜对用于检验和试验的设备进行期间核查。
- 4.3.2.5 应做好设备领用、归还登记，并记录使用前后的完好情况。
- 4.3.2.6 当发现用于检验和试验的设备不满足使用要求时，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。

#### 4.4 与服务有关的信息管理

- 4.4.1 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。
- 4.4.2 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，并在服务提供组织内部共享。知识获取的来源可包括：
- 消防法律法规和技术标准；
  - 从项目中得到的经验；
  - 从政府部门、委托单位、供应商、合作伙伴等相关方获取知识；
  - 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、消防设施操作员等个人经验；
  - 标杆对比。
- 4.4.3 应主动收集外部质量信息，包括但不限于政府部门的抽查结果、顾客投诉、供应商反馈、舆情监测、认证结果、技术标准，明确处理流程，降低质量风险。
- 4.4.4 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风险，提高服务质量、管理效率、快速响应能力和处置水平。

#### 4.5 检查、评价和改进

- 4.5.1 应每年进行内部审核，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。
- 4.5.2 应每年对质量管理体系和消防安全评估过程控制体系进行管理评审，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性。
- 4.5.3 应考虑分析和评价的结果，以确定是否存在需求或机遇，这些需求或机遇应作为持续改进的一部分加以应对。

### 5 消防技术服务过程及服务管理要求

#### 5.1 项目评审和合同管理

##### 5.1.1 项目评审

5.1.1.1 服务提供组织根据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。

5.1.1.2 通过项目评审应至少掌握以下项目信息：

- a) 项目概况；
- b) 消防设施状态；
- c) 消防技术服务作业条件；
- d) 项目合规性情况。

5.1.1.3 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) 服务提供组织满足项目的能力。

5.1.1.4 当项目实施过程中服务要求或内容发生变更时，服务提供组织宜再次评审。

## 5.1.2 合同管理

5.1.2.1 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、项目负责人、双方责任和义务。

5.1.2.2 当采用委托单位的合同模板时，服务提供组织应在合同签订前对合同内容进行评审，保留评审记录。

5.1.2.3 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。

## 5.2 技术交底和服务计划（方案）

### 5.2.1 技术交底

5.2.1.1 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）。

5.2.1.2 项目负责人应建立技术交底文件清单。

### 5.2.2 服务计划（方案）制定

5.2.2.1 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（方案）。计划（方案）应明确服务范围、服务内容和方法、人员配备等信息。

5.2.2.2 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，内容包含：

- 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) 相关法律法规、技术标准；
- d) 服务程序（依据相关消防技术标准要求编写）；
- e) 作业保障条件（相关方的配合度、技术支持能力等）；
- f) 服务过程风险提示；
- g) 安全防护措施。

5.2.2.3 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。

## 5.3 对服务委托单位财产和备品（件）的管理

### 5.3.1 委托单位财产

5.3.1.1 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。

5.3.1.2 若发生损坏、遗失委托单位财产等情况，服务提供组织应及时告知委托单位。

### 5.3.2 备品（件）管理

5.3.2.1 针对维护保养业务，服务提供组织应建立设施备品（件）管理程序，对由服务提供组织采购的备品（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。

5.3.2.2 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。

- 5.3.2.3 应根据项目要求与委托单位确认采购需求，保留采购凭证。
- 5.3.2.4 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。
- 5.3.2.5 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。

## 5.4 消防技术服务过程要求

### 5.4.1 消防技术服务作业要求

- 5.4.1.1 服务提供组织应建立现场作业管理程序，对现场从业人员的操作、防护、过程记录等进行管理。
- 5.4.1.2 为确保消防技术服务从业过程的有效实施，至少满足以下要求：
- a) 消防设施维护保养现场实际从业人员应与公示信息一致，如发生变更应及时更新公示信息；
  - 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，做好安全防护，记录设备名称、编号和使用状态；
  - d) 从业人员应按照服务计划（方案）、从业指导书、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方案、从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做出客观、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) 维护保养服务记录信息应满足GB 25201-2010中附录要求，检测服务记录信息应满足GB/T 44481-2024的要求。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；
  - i) 从业人员应履行服务提供组织的服务承诺。

### 5.4.2 维护保养信息管理要求

- 5.4.2.1 针对维护保养业务，服务提供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，内容应至少包括消防技术服务组织名称及项目负责人、维护保养日期等。

### 5.4.2.2 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）。

以上档案文件复印件加盖服务提供组织公章。

### 5.4.3 维护保养计划（方案）实施

- 5.4.3.1 应按照制定的维护保养方案实施消防设施维护保养。
- 5.4.3.2 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。
- 5.4.3.3 应定期监督计划（方案）的实施情况。

### 5.4.4 沟通

- 现场从业期间，服务提供组织应就以下信息与委托单位及时沟通确认：
- a) 服务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。

### 5.4.5 应急准备和响应

- 5.4.5.1 应制定在技术服务期间发生火灾、爆炸、停电、漏电、停水、水侵、泄漏、疫情等突发事件应急预案。
- 5.4.5.2 应每年对消防技术服务从业人员开展应急预案、应急知识、自救互救和避险逃生技能的培训活动，并保存记录。
- 5.4.5.3 应定期组织开展应急预案演练，并评估演练情况，根据评估结果完善应急救援组织、应急预案和应急资源。
- 5.4.5.4 当发生突发事件时，从业人员应按照应急预案及时响应。

### 5.4.6 书面结论文件

- 5.4.6.1 服务提供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。
- 5.4.6.2 服务提供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。
- 5.4.6.3 书面结论文件应由项目负责人编制、签名并加盖执业印章，由服务提供组织的技术负责人技术审核、签名并加盖执业印章，加盖服务提供组织印章。

### 5.4.7 项目质量监督

- 5.4.7.1 服务提供组织应策划、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) 从业人员对从业指导书、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。
- 5.4.7.2 服务提供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服务提供组织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采取服务补救措施，可选择以下一种或几种措施，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。

### 5.4.8 顾客满意度调查

服务提供组织应建立与顾客信息沟通机制，主动获取顾客意见，设计特定项目顾客的满意度调查问卷，及时获取顾客对消防技术服务的感受，进行分析，采取改进措施。

## 6 服务绩效指标

服务绩效指标包括：

- a) 一年内无未按照国家标准、行业标准开展消防技术服务活动的行政处罚；
- b) 一年内无出具虚假、失实文件的行政处罚；
- c) 从业人员持证上岗率100%；
- d) 仪器设备检定/校准率100%；
- e) 书面结论文件按时提供率90%及以上；
- f) 对于消防设施维护保养业务，按合同约定时间到场的应急处置率90%及以上；
- g) 服务提供组织开展的顾客调查，满意率90%及以上。

## 参考文献

- [1] GB/T 19001 质量管理体系 要求
- [2] GB/T 19004-2020 质量管理 组织的质量 实现持续成功指南
- [3] GB/T 19011 管理体系审核指南
- [4] GB/T 19014-2019 质量管理 顾客满意 监视和测量指南
- [5] GB/Z 19579 卓越绩效评价准则实施指南
- [6] GB/T 29639 生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则
- [7] GB/T 36733 服务质量评价通则
- [8] GZB 国家职业技能标准 职业编码 4-07-05-04 消防设施操作员
- [9] XF 503-2004 建筑消防设施检测技术规程
- [10] DB31/T 1380-2022 社会消防技术服务机构质量管理要求
- [11] 中华人民共和国消防法（2021年4月29日第十三届全国人民代表大会常务委员会第二十八次会议第二次修正）
- [12] 上海市安全生产条例（2021年10月28日上海市第十五届人民代表大会常务委员会第三十六次会议修订）
- [13] 社会消防技术服务管理规定（中华人民共和国应急管理部令第7号）
- [14] 注册消防工程师管理规定（中华人民共和国公安部令第143号）
- [15] 社会消防技术服务机构从业条件（应急〔2019〕88号）
- [16] 上海市建筑消防设施管理规定（上海市人民政府令第59号）
- [17] 上海市消防救援总队关于进一步规范本市消防技术服务活动的通知（沪消规〔2020〕1号）
- [18] 上海市消防安全领域信用信息管理办法（沪消规〔2021〕1号）