

团 体 标 准

T/CFPA 037—2024

消防技术服务质量通用要求

General requirements for quality of fire protection technical service

2024 - 11 - 13 发布

2025 - 03 - 01 实施

中国消防协会 发 布

目 次

前 言 11

引 言 1

1 范围 2

2 规范性引用文件 2

3 术语和定义 2

4 总体要求 3

5 消防值班、巡查及建筑消防设施维护保养 3

6 建筑消防设施检测 6

7 消防安全评估 7

8 城市消防远程监控服务 8

9 服务质量保障 11

10 评价与改进 12

附录 A（规范性）建筑消防设施巡查与维护保养 14

附录 B（资料性）建筑消防设施检测原始记录 22

附录 C（规范性）区域火灾风险评估 25

附录 D（资料性）消防设施警情信息处理流程 30

附录 E（资料性）消防技术服务机构岗位职责 31

附录 F（资料性）消防技术服务质量评价指标 32

参考文献 33

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这些专利的责任。

本文件由北京泰普瑞消防技术研究院提出。

本文件由中国消防协会归口。

本文件起草单位：北京泰普瑞消防技术研究院、北京泰普瑞认证服务有限公司、河北省标准化研究院、中国消防救援学院、中远海运物流供应链有限公司、山东消防协会、山东宏雁电子系统工程有限公司、山东法尔消防科技服务有限公司、山东恒业消防技术服务有限公司、广东消防协会、广东菲普洛消防技术有限公司、上海消防协会、上海意静信息科技有限公司、江苏特领安全科技有限公司、苏州瓜藤智能科技有限公司、金茂商业房地产（上海）有限公司、柯恩麒（上海）咨询管理有限公司、上海天骄安宇消防工程技术有限公司、北京消防协会、北京安泰德科技有限公司、小蜜蜂互联（北京）消防信息技术有限公司、北京清荣工程检测鉴定有限公司、河北浦仁安全技术工程有限公司、广西消防协会、广西固荣消防技术事务有限公司。

本文件主要起草人：兰瑞东、常力、刘必化、刘宏昌、王慧娟、吴秋凤、王军帅、刘桂梅、贾迎新、贾慧军、李英辉、范维松、赵一杰、陈萌萌、王晓波、李佳、张智、王谦、于玲玲、牟松峰、杨加亮、田丽霞、王在东、沈奕辉、吕文龙、毛岸均、丁卫东、吴凤、李建波、张青、吴海涛、王菁川、吴建彬、张恋、张天泽、袁意堂、郑磊、张鹏、许捷、顾田福、李玉涛、张连春、丁波、尹杰、李晓华、王建国、尚新辉、左彦兵、范少迪、牛国龙、黄海南、王成栋、杜黎、潘银芳。

引 言

消防技术服务质量形成于服务过程，服务质量评价技术要求较高，服务委托方往往无法独立或事先做出评价，需要建立市场化的评价机制，明确服务质量要素及评价方法。消防技术服务质量不但要符合国家、行业有关消防技术标准等功能性要求，还要符合需求方对经济性、安全性以及时效性的要求。

本文件在制定过程中参考了《服务标准制定导则 考虑消费者需求》GB/T 24620，充分考虑了委托方关心的各类服务质量事项。

本文件基于《服务质量评价通则》GB/T 36733给出的服务质量定义：服务能够满足规定、约定以及顾客需求的特性的程度。应用《合格评定 服务认证技术通则》RB/T 301提供的服务接触技术模型和服务蓝图分析方法，按照服务时序对消防技术服务过程进行识别及分析，抓取服务质量关键要素，建立服务质量评价指标体系。

本文件参考《服务标准编写通则》GB/T 28222要求，内容包括消防设施维护保养检测、消防安全评估等传统社会消防技术服务，同时兼顾城市消防远程监控服务等新兴消防技术服务。

本文件有助于消防技术服务机构提升服务质量，增强委托方主动购买消防技术服务的信心，促进建立质量为本的市场环境。

消防技术服务质量通用要求

1 范围

本文件规定了消防技术服务质量的总体要求、消防值班、巡查及建筑消防设施维护保养、建筑消防设施检测、消防安全评估、城市消防远程监控服务、服务质量保障、评价改进等内容。

本文件适用于社会消防技术服务机构提供的消防值班、巡查及建筑消防设施维护保养、建筑消防设施检测、消防安全评估服务质量管理和评价。城市消防远程监控服务的质量管理和评价可参照适用。

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/T 7862 系统可靠性分析技术 失效模式和影响分析（FMEA）程序
GB 25201 建筑消防设施的维护管理
GB 25506 消防控制室通用技术要求
GB 26875 城市消防远程监控系统
GB/T 27025 检测和校准实验室能力的通用要求
GB/T 40571 智能服务预测性维护通用要求
GB 50440 城市消防远程监控系统技术规范
XF 503 建筑消防设施检测技术规程
XF 1157 消防技术服务机构设备配备
XF/T 1369 人员密集场所消防安全评估导则
XF/T 3005 单位消防安全评估
T/CFPA 032-2023 社会单位消防物联网系统建设及运营技术规程

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

消防技术服务质量 *quality of fire protection technical service*

消防技术服务满足国家、行业、地方有关消防技术标准，合同约定的特性的程度。

3.2

预防性维护 *preventive maintenance*

为确保消防设施在正常运行期间保持良好状态，降低消防设施发生失效和功能退化的概率以维持或延长使用寿命，按预定的时间间隔或既定的准则实施的周期性维护。通常包括无异常情况下的保养，如清洁、润滑、校准等常规操作，也包括针对异常的计划性维修，以解决潜在的问题，如更换部件、修复异常组件或调整设备参数等。

3.3

预测性维护 *predictive maintenance*

全国团体标准信息平台