

ICS 13.220.99

CCS C80

团 体 标 准

T/CFPA 025-2023

消防科普教育服务规范

Code for fire safety science popularization and education service

2023-08 -09 发布

2023-11 -01 实施

中国消防协会 发布

目 次

1	范围	1
2	规范性引用文件	1
3	术语和定义	1
3.1	消防科普教育	1
3.2	消防科普教育服务	1
3.3	消防科普教育服务机构	2
3.4	消防科普教育服务人员	2
3.5	消防科普教育受众	2
3.6	消防科普教育组织者	2
4	总则	2
5	服务机构	2
5.1	基本要求	2
5.2	服务管理要求	3
6	服务人员	3
6.1	基本要求	3
6.2	授课人员	4
6.3	其他服务人员	4
7	服务实施	4
7.1	服务内容要求	4
7.2	服务形式	6
7.3	服务过程	6
8	评价与改进	8
8.1	服务评价	8
8.2	持续改进	8
	附录 A (资料性) 消防科普教育服务综合评价综合反馈表	9
	附录 B (资料性) 消防科普教育服务满意度调查表	10
	参考文献	11

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。本文件发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由湖南人人居安消防安全服务集团有限公司提出并解释。

本文件由中国消防协会归口。

本文件主编单位、参编单位、主要起草人和主要审查人：

主编单位：湖南人人居安消防安全服务集团有限公司

参编单位：应急管理部天津消防研究所、中国科学技术大学、中南大学、长沙理工大学、广东友安应急消防科技股份有限公司、江苏安居应急技术股份有限公司、湾区应急产业运营（深圳）有限公司、福建飞远教育管理有限公司、福建安将安全服务有限责任公司、广州市精诚教育咨询有限公司、湖南中邦瑞达建设有限公司、北京交通大学、北京化工大学、湖南省人人居安消防安全职业技能培训学校有限公司。

主要起草人：陈善斌、纪杰、宋文琦、徐志胜、刘顶立、何超群、黄东方、张文彬、马金奎、方林、蔡旻达、龚仕平、李鹏、宋茂松、王少强、赵胜、赵晓阳、周建峰、沈楚香、赵建宝、周勇波、吴彪、陈俊祥、姚贵东、吴玉杰、胡松涛、任爽、李想、李书亮、彭科飞、刘权、陈立权、张飞。

主要审查人：吴志强、王鹏翔、南江林、钟琳、袁狄平、杨泳、刘筱璐、闫怀林、沈奕辉、周 亮。
本文件为首次制定。

引 言

开展消防科普教育，是增强公民消防安全素质、有效预防火灾和减少火灾危害的重要途径。《中华人民共和国消防法》《中华人民共和国科学技术普及法》《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》《社会消防安全教育培训规定》《社会消防安全教育培训大纲(试行)》《关于加强和改进社会消防安全培训工作的意见》和《消防安全责任制实施办法》等法律文件对开展消防安全宣传教育培训及相关科普工作提出了明确要求，但我国目前对开展消防科普教育的服务机构、服务人员、服务实施及服务评价与改进等方面仍缺乏相关规范性文件，消防科普教育的服务过程不够规范，服务质量参差不齐，服务效果有待提升。

2021年6月3日，国务院印发《全民科学素质行动规划纲要（2021—2035年）》明确要求，“分级分类制定科普产品和服务标准”。2022年9月，中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于新时代进一步加强科学技术普及工作的意见》明确提出，“加强科普规范化建设，完善科普工作标准和评估评价体系”。

为规范消防科普教育服务活动、提高消防科普教育服务质量及效果、引导和推动消防科普教育服务行业健康发展，制定本文件。

仅供参考，
请采用正式出版物。

消防科普教育服务规范

1 范围

本文件规定了消防科普教育服务的术语和定义、总则、服务机构、服务人员、服务实施及服务评价与改进的内容。

本文件适用于消防科普教育服务的管理、实施与评价。

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 5907.1—2014 消防词汇 第1部分：通用术语
GB/T 18206 中小学健康教育规范
GB/T 19001 质量管理体系 要求
GB/T 24353—2022 风险管理 指南
GB/T 31725 早期教育服务规范
GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范
GB/T 36733 服务质量评价通则
GB/T 38716 中小學生安全教育服务规范
GB/T 40143 志愿服务组织基本规范
GB/T 41555—2022 科普服务分类与代码

3 术语和定义

GB/T 5907.1—2014 和 GB/T 41555—2022 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

消防科普教育 Fire safety science popularization and education

以公众易于理解、接受和参与的方式普及消防安全知识、传授消防技能、推广消防科技、传播消防文化，弘扬消防精神的社会教育活动。

3.2

消防科普教育服务 Service for Fire safety science popularization and education

以提升公众消防科学素质为目标，以消防宣传、消防教育、消防培训、消防实训、消防体验等为主要方式，而设计和实施的服务活动。

3.3

消防科普教育服务机构 Service Institution of fire safety science popularization and education

依法登记注册，提供消防科普教育服务(3.2)的组织。

3.4

消防科普教育服务人员 Educator for fire safety science popularization and education
直接或间接从事向社会公众传播、传授有关消防科学技术知识和常识的工作人员。

3.5

消防科普教育受众 Audience for fire safety science popularization and education
接受消防科普教育(3.1)的个人、群体和社会组织。

3.6

消防科普教育组织者 Organizer for fire safety science popularization and education

组织消防科普教育受众(3.5)参加消防科普教育(3.1)活动或代表消防科普教育受众(3.5)购买消防科普教育服务(3.2)，为其提供财务或者其他支持的机关、团体、企业、事业单位或个人。

4 总则

4.1 消防科普教育服务应遵循“依法依规、规范行为、保证质量”的原则，通过合法、规范、有序地实施消防科普教育服务，推动新时代公民消防科学素质建设的高质量发展。

4.2 消防科普教育服务机构应按照相关文件规定要求，向受众提供消防科普教育服务，按照“实事求是、科学合理、量力而行、因地制宜、循序渐进、以人为本、注重实效”的原则实施。

4.3 消防科普教育服务活动应服务于经济社会发展，准确把握受众的职业、年龄、工作环境、文化程度等特点，注重群众性、社会性、科学性、实效性、趣味性和创新性，强调理论与实践结合、专业与普及结合、宣讲与参与结合、预防与矫治结合。从意识、知识、技能和养成等层面，不断创新消防科普教育内容、形式和手段，以增强公众消防安全意识，丰富消防安全知识，提升消防技能水平，促进公众养成良好的消防安全行为习惯。

4.4 消防科普教育服务应充分利用和整合社会消防安全培训机构、消防行业企业、消防救援队站、消防博览馆、微型消防站、消防科普教育基地、消防相关实验室等社会消防安全宣传教育资源，积极引导和培育消防科普教育服务人员，推进消防科普教育服务专业化、规范化、常态化发展，满足全社会对高质量消防科普教育的需求。

5 服务机构

5.1 基本要求

5.1.1 服务机构应具有符合本文件规定的服务人员。

5.1.2 服务机构应具有与其服务相匹配、符合安全条件的办公教育场所和教学、实训设施设备。

5.1.3 服务机构应建立规范的服务管理制度体系并有效实施，对服务项目、服务投诉、评价与改进进行管理。

5.2 服务管理要求

5.2.1 人力资源管理

5.2.1.1 服务机构应确保其服务人员具备本文件所规定的与其工作相关的能力，并通过定期评审使其保持工作所需的核心能力。

5.2.1.2 服务机构应定期对服务人员开展包括职业道德、专业理念、专业知识、专业能力、沟通技巧等内容的培训。

5.2.1.3 在服务实施过程中，服务机构应将具体实施消防科普教育服务活动的服务人员和受众人数控制在合理比例范围内。

5.2.2 行为要求

5.2.2.1 服务机构应尊重服务人员、受众与组织者的人格尊严，未经服务人员、受众与组织者本人同意，不得登记、公开或泄露其有关信息。

5.2.2.2 服务机构以志愿或公益服务名义开展消防科普教育服务的，应按照GB/T 40143以志愿服务组织的标准运行和管理。

5.2.2.3 服务机构及其服务人员不得以消防科普教育服务为名从事有损社会公共利益的活动，服务机构应明确开展消防科普教育服务活动时应有的职能范围和权限，确保消防科普教育服务人员行为有章可循、有法可依。

5.2.3 受众与组织者信息管理

5.2.3.1 服务机构应建立受众与组织者信息管理制度，按照 GB/T 35273 的相关要求管理受众与组织者信息。

5.2.3.2 服务机构应在受众与组织者同意的情况下收集使用其信息，所收集的受众与组织者信息应是满足服务需求的最少信息。

5.2.3.3 服务机构应保护受众与组织者信息安全，防止受众与组织者信息泄露、丢失，在发生信息泄露、丢失时，应立即采取补救措施。

5.2.4 档案管理

5.2.4.1 服务机构应建立消防科普教育服务档案，内容包括受众与组织者信息、服务过程记录、效果评估和服务评价等，宜采用信息化手段进行管理。

5.2.4.2 服务机构宜建立档案管理制度，档案应长期、完整保存，并做好档案的保密工作。

6 服务人员

6.1 基本要求

6.1.1 拥护国家的各项法律、法规和方针、政策，应具有良好的政治理论素养。

6.1.2 应具有积极向上的人生观和价值观和科学的教育思想。

6.1.3 热爱消防科普教育事业，遵纪守法，应具有良好的思想品德、职业道德和职业素养，应具有高度的社会责任感。

6.1.4 服务语言和行为文明、健康、礼貌、得体。

6.1.5 工作服饰应合法、卫生、干净、整洁，符合社会主流价值观，仪容整洁、仪表端庄大方、配饰得体，以志愿或公益服务名义开展消防科普教育服务的，按志愿服务识别要求统一着装，规范使用志愿服务标志。

6.2 授课人员

6.2.1 应取得消防科普教育服务相关的资格证书或相关专业技术职称，或具有相关专业学历，或经过有资质的消防安全培训机构的专业培训。倡导相关领域的高层次专家（如院士、国家级及省部级人才、正高级职称人员等）弘扬科学家精神、担任消防科普授课人员。

6.2.2 具有消防科普教育的科学思想理论、消防专业知识、教育科学知识、系统的语言艺术及传播知识等知识结构素质，能够运用不同的教育策略和教学手段开展服务。

6.2.3 能够根据受众或组织者的需求开展课程标准设计、教学目的沟通确认、课程主题确定等工作，有效实施课程内容设计工作(包括但不限于设计讲义、教案、PPT 等有助于实现教学目标的学习资料)，并执行教学活动。

6.2.4 应掌握和具备意外事故和危险情况下受众安全防护与救助的基本方法和能力。

6.3 其他服务人员

6.3.1 从事服务活动管理人员具备消防科普教育服务相关业务背景，能够掌握组织管理、运行有关专业知识及技能。

6.3.2 从事咨询接待和反馈处理等工作的人员应坦诚对待受众、组织者提出的服务要求，具备良好的组织、沟通、协调能力。

6.3.3 从事设备检修和安全管理人员应熟悉相关设备工作原理和使用方法，能够有效保障相关设备设施的正常运行。

6.3.4 从事辅助授课人员应具备支持消防科普教育服务顺利实施的工作能力，其中从事需有职业资格要求的服务人员，应持有相关职业资格证书或具有相关专业技术职称。

7 服务实施

7.1 服务内容要求

7.1.1 基本要求

7.1.1.1 服务机构应根据需求分析、服务目标等开展消防科普教育服务内容设计。

7.1.1.2 应按照《社会消防安全教育培训规定（公安部令第109号）》《社会消防安全教育培训大纲（试行）公消〔2011〕213号》《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定（公安部令第61号）》相关要求，因人、因地、因岗、因事、因时设置消防科普教育内容。

7.1.1.3 应针对不同的对象，选择不同教育内容，做到因材施教，有的放矢，以保证教育的有效性和资源的合理利用。

7.1.2 学龄前儿童消防科普教育

7.1.2.1 应根据GB/T 31725 的要求和学龄前儿童体力、智力特点，消防科普教育侧重消防安全启蒙教育，形成消防安全意识，灌输远离火灾的概念。

7.1.2.2 消防科普教育内容包括但不限于消防安全标志识别、火灾的危险及危害性、火灾报警和求生自救等。

7.1.2.3 坚持教学活动渗透与环境感受教育相结合，游戏教育与日常生活相结合，知识教育与培养习惯相结合，幼托机构教育与家庭、社会教育相结合。

7.1.3 学生消防科普教育

7.1.3.1 应根据 GB/T 18206、GB/T 38716 的要求以及学生学习及生活的范围和特点的不同，针对学生身心发展规律和认知特点，消防科普教育内容应分年龄、分学段、分人群、分主题的设置。

7.1.3.2 小学阶段侧重增强消防安全意识，了解消防安全基本知识，培养良好的消防安全行为。

- 7.1.3.3 中学阶段侧重消防知识和技能教育，了解消防法规基本常识，提高火灾求生自救能力。
- 7.1.3.4 大学阶段侧重消防理论教育和实操培训，提高火灾预防、初起火灾处置及火场疏散逃生能力，强化消防安全管理理念。
- 7.1.3.5 各阶段学生的消防科普教育的知识深度要与学生数理化基础教育的水平相适应。
- 7.1.3.6 本着“童年学生以游戏和模拟为主、少年学生以活动和体验为主、青年学生以体验和辨析为主”的原则多形式地开展。

7.1.4 农村居民消防科普教育

- 7.1.4.1 应根据教育对象的知识、水平和参与消防工作的能力及开展教育的农作时节，实施相应的消防科普教育，其中留守老人、残疾人、留守儿童等火灾高危群体应作为消防科普教育的重点对象。
- 7.1.4.2 消防科普教育内容包括但不限于消防法律法规、家庭防火、森林防火、求生自救、火灾案例、灭火常识、消防器材使用、火灾报警等。
- 7.1.4.3 应针对农村消防安全特点，消防科普教育采取集中培训、流动课堂、文艺演出、定时广播、上门入户、比武竞赛、鸣锣喊寨等多种形式开展。

7.1.5 城镇居民消防科普教育

- 7.1.5.1 应紧密结合居民生活、工作实际，确定侧重点，开展针对性强、普及面广、简单实用的消防科普教育，主要内容包括但不限于消防法律法规、家庭防火、隐患识别、火灾报警、求生自救、初起火灾扑救、应急准备、制定家庭消防应急预案等。
- 7.1.5.2 城镇居民中的火灾高危群体，包括独居老人、残疾人、儿童等应作为消防科普教育的重点对象，根据其生理和心理特点或生理缺陷、接受能力，采取不同的方式进行必要的有选择的消防常识教育，内容以家庭防火、火灾报警、求生自救为主。
- 7.1.5.3 城镇暂住居民应结合居住环境、工作岗位、工作性质、务工特点，有针对性地开展消防科普教育，内容包括但不限于消防法律法规、火灾危险性、火灾报警、求生自救、初起火灾扑救等。

7.1.6 单位人员消防科普教育

- 7.1.6.1 应根据其文化水平、工作岗位、对事物的认知和操控能力，按照职业分类标准，在坚持全员教育、方便实施的原则前提下，结合实际需要进行分类，主要分为管理人员（消防安全责任人、消防安全管理人、消防安全管理员）和非管理人员（工作人员、职员、工人以及消防从业人员和特种作业人员）。
- 7.1.6.2 单位非管理人员消防科普教育，应以熟悉基本消防法律、法规和规章，知晓消防工作法定职责，掌握消防安全基本知识和消防基本技能，提高火灾预防、初起火灾处置及火场疏散逃生能力为培训目的；其中消防从业人员和特种作业人员需经过专门学习或培训，且取得相关职业资格证书。
- 7.1.6.3 单位管理人员应接受消防安全专门培训，从消防安全基本知识、消防法规基本常识、消防工作基本要求和消防基本能力训练四个方面，明确消防科普教育的主要内容。

7.1.7 党政机关人员消防科普教育

- 7.1.7.1 《全民科学素质行动规划纲要》目标要求强化党政机关人员对科教兴国、创新驱动发展等战略的认识，消防科普教育应以提高其科学的消防决策能力，树立科学的消防执政理念，培养消防科学精神、科学思想，增强推进消防治理体系和治理能力现代化的本领为目标。
- 7.1.7.2 消防科普教育内容包括但不限于消防安全基本知识与基本技能，消防法律法规，党政机关单位及其部门在消防规划、火灾扑救、队伍建设、宣传教育培训、隐患整改、责任制落实等社会消防安全管理工作的基本职责、内容和要求等。
- 7.1.7.3 增强党政机关人员对消防科普教育工作重要性的认识，提升党政机关人员身体力行和带头积极支持消防科普工作的责任意识。

7.1.8 其他人员消防科普教育

其他人员消防科普教育应按照对象分类、内容分层的原则，针对不同的对象，其所处的不同场所，选择有针对性的教育内容和形式，确定教育的方向和重点。

7.2 服务形式

7.2.1 课程开发服务

7.2.1.1 以讲座、讲述、讲解等形式为主的讲授类消防科普教育课程开发服务。

7.2.1.2 以现象引导、任务引导、知识启发、动手实验等形式为主的实验类消防科普教育课程开发服务。

7.2.1.3 以科技创新活动和科技竞赛等形式为主的竞赛类消防科普教育课程开发服务。

7.2.1.4 以展览资源为主的展览类消防科普教育课程开发服务。

7.2.1.5 以科学素质训练活动为主的训练类消防科普教育课程开发服务。

7.2.1.6 其他形式的消防科普教育课程开发服务。

7.2.2 课程资源供给服务

7.2.2.1 依据消防科普教育课程编制的、系统反映课程内容的教材、教案的编写、生产和供应服务。

7.2.2.2 消防科普教育过程中涉及的专门或配套的教具、实验设备供给服务，如模型、标本、挂图、幻灯、教学仪器、实验设备等。

7.2.2.3 消防科普教育过程中涉及的网络资源、网络平台供给服务，如教学平台、实训平台、三维仿真平台等。

7.2.2.4 其他形式的消防科普教育课程资源供给服务。

7.2.3 教学过程服务

消防科普教育、教学过程的组织与实施服务，包括讲授类、实验类、竞赛类、展览类、训练类等消防科普教育教学过程服务。

7.2.4 其他服务

以提升公众消防科学素质为目的而提供的各种类型的消防科普教育服务。

7.3 服务过程

7.3.1 需求分析

7.3.1.1 服务机构应分析掌握受众与组织者的消防科普教育服务需求，保证服务目标、项目、内容满足受众与组织者需求。

7.3.1.2 实施服务之前，分析服务场所与服务内容的安全风险现状，确保服务在既定范围内的适用性。

7.3.1.3 对于与组织者工作职能相关的服务需求，服务机构应了解实际工作对于消防科普教育服务预期结果的需求，以及组织者对于服务实施效果的判断标准。

7.3.1.4 分析受众的年龄、性别、曾接受相关消防科普教育服务的经历，以及现有水平等特征。

7.3.1.5 服务机构应全面告知服务人员消防科普教育需求分析结果。

7.3.2 方案确定

7.3.2.1 服务机构应根据需求分析的结果及受众与组织者的意见，定制服务方案，确定服务目标，消防科普教育服务的目标主要包括：

- a) 传授受众消防安全知识;
- b) 训练受众消防安全技能;
- c) 增强受众消防安全意识;
- d) 强化受众消防安全习惯。

7.3.2.2 服务机构应以服务目标为依据,形成具体的服务方案,基本内容主要包括服务概况、受众与组织者、服务目的、服务内容、服务方式、实施工具、辅助手段、应急处理预案、服务人员及介绍等。

7.3.2.3 服务方案的内容和实施条件应得到受众与组织者认可。

7.3.3 风险管理

7.3.3.1 服务机构应建立并执行安全管理制度,制定突发事件应急预案并开展应急演练。

7.3.3.2 服务机构应配备、维护必要的安全设施设备,不定期组织服务人员进行安全知识、应急救援知识教育和技能训练。

7.3.3.3 在服务项目策划过程中应开展风险管理,以确保实现服务目标。

7.3.3.4 在服务项目实施前或实施过程中,宜对可能出现的危险和(或)损失、存在的弱点、造成的影响等进行识别、分析和评价,服务机构可依据GB/T 24353—2022有关内容开展风险管理工作。

7.3.3.5 在出现突发事件时应立即终止消防科普教育服务活动并启动相关应急预案。

7.3.4 重大活动备案

服务机构组织开展重大活动前,应按照国家法律法规规定向相关主管部门备案。

7.3.5 服务开展

7.3.5.1 根据制定的服务方案和受众与组织者需求,服务机构组织服务人员有序、安全地开展消防科普教育服务。服务开展主要包括:

- a) 确定服务过程的所有环节,进行人员分工,明确各自职责,确保服务过程流畅;
- b) 把握服务方法和节奏,进行服务质量管理,监督服务环节和服务目标的实施;
- c) 应对服务过程变动,做好服务中的危机处理和风险防范工作;
- d) 开展过程评估,及时进行服务调整;
- e) 记录服务过程和结果,并采集数据、收集信息,建立工作档案。

7.3.6 效果评估

7.3.6.1 服务机构应在服务实施过程中,对受众参与消防科普教育服务活动的效果进行评估,及时调整服务项目与安排。

7.3.6.2 评估内容主要包括:

- a) 受众学习效果与所确定服务目标的比对情况;
- b) 受众在教育活动中的表现等。

7.3.6.3 评估方法可包括观察、交流、测试、调查等。

7.3.6.4 服务机构应将效果评估结果及时反馈给受众与组织者。

7.3.7 服务总结

服务项目结束后,针对提供的服务进行总结,整理归档服务活动材料,根据服务整体效果、服务过程数据的分析结果以及服务对象反馈意见进行集中研讨总结。总结内容包括但不限于下列内容:

- a) 服务概况(服务主题、服务性质、参加人数、服务效果等);
- b) 服务安排(服务内容、服务流程、服务人员);
- c) 服务经验及存在的问题与不足;

d) 针对性改进措施。

8 评价与改进

8.1 服务评价

8.1.1 服务机构根据 GB/T 19001 建立服务评价管理机制，定期接受服务评价。

8.1.2 服务项目结束后，按照 GB/T 36733 的要求，服务机构通过专门设立的督导部门或者第三方专业评价机构针对服务目标、服务内容、服务开展、服务效果等多个维度进行评价，并收集来自内外部的满意度调查。

8.1.3 消防科普教育服务综合评价反馈表参见附录 A，消防科普教育服务满意度调查表参见附录 B。

8.1.4 应建立服务投诉平台，畅通投诉渠道。

8.2 持续改进

8.2.1 服务机构应建立持续改进机制，持续推进服务诚信体系建设。

8.2.2 通过定期收集整理服务项目评价信息并加以分析，采取必要的纠正措施和预防措施。

8.2.3 服务机构应对所采取措施的有效性进行跟踪评价，持续改进服务质量，不断提高服务水平。

仅供参考，
请采用正式出版标准

附 录 A
(资料性附录)

消防科普教育服务综合评价反馈表

消防科普教育服务综合评价反馈表见表 A.1。

表 A.1 消防科普教育服务综合评价反馈表

服务项目		日期		评价人	
服务评价					
服务分工	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差				
岗位职责	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差				
服务内容	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差				
教具教辅准备	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差				
服务协调	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差				
突发事件处理	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差				
服务问题解答	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差				
服务投诉处理	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差				
服务事故处理	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差				
服务效果简要分析：					
教学评价					
备课方面	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差				
内容讲解方面	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差				
教学组织方面	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差				
语言表达方面	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差				
教姿教态方面	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差				
教学演示方面	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差				
教学效果评价	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差				
授课反馈 具体内容	一、消防科普授课人员课亮点： 1. 2. 二、消防科普教育授课人员改善点： 1. 2.				
综合评价总结及意见、建议：					

附 录 B
(资料性附录)

消防科普教育服务满意度调查表

消防科普教育服务满意度调查表见表 B.1。

表 B.1 消防科普教育服务满意度调查表

项目名称:	×××项目
服务时间:	年 月 日
服务地点:	
服务方式:	
效果反馈	
1. 对整体服务内容是否满意?	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意
2. 对授课人员的教学是否满意?	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意
3. 对服务组织形式是否满意?	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意
4. 对服务管理的效果是否满意?	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意
5. 对服务态度是否满意?	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意
6. 对服务的设施设备是否满意? (服务机构提供场地的情况下)	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意
7. 对后勤服务保障是否满意? (服务机构提供场地的情况下)	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意
其他信息	
1. 您的性别是: A. 男 <input type="checkbox"/> B. 女 <input type="checkbox"/>	
2. 您的年龄是: A. 18 岁以下 <input type="checkbox"/> B. 18-29 岁 <input type="checkbox"/> C. 30-44 岁 <input type="checkbox"/> D. 45-59 岁 <input type="checkbox"/> E. 60-74 岁 <input type="checkbox"/> F. 75 岁及以上 <input type="checkbox"/>	
3. 您的户籍状况是: A. 本市户籍 <input type="checkbox"/> B. 非本市户籍 <input type="checkbox"/>	
4. 您是否住在本辖区: A. 是 <input type="checkbox"/> B. 否 <input type="checkbox"/>	
5. 您的文化程度是: A. 初中及以下 <input type="checkbox"/> B. 高中或中专 <input type="checkbox"/> C. 大学或大专 <input type="checkbox"/> D. 研究生 <input type="checkbox"/>	
6. 您的职业是: A. 行政事业单位 <input type="checkbox"/> B. 军人 <input type="checkbox"/> C. 学生 <input type="checkbox"/> D. 企业员工 <input type="checkbox"/> E. 个体工商户 <input type="checkbox"/> F. 其他:	
7. 您是否属于特殊人群 (残障人士、弱势群体): A. 是 <input type="checkbox"/> B. 否 <input type="checkbox"/>	
<p>对此次服务的其他意见及建议:</p> <p style="text-align: right;">签字:</p> <p style="text-align: right;">日期:</p>	

参 考 文 献

- [1] GB/T 15624—2011 服务标准化工作指南
- [2] GB/T 26997—2011 非正规教育与培训的学习服务术语
- [3] GB/T 37709—2019 非正规教育服务通则
- [4] GB/T 39054—2020 社区教育服务规范
- [5] GA/T 1300—2016 社会消防安全培训机构设置与评审
- [6] 中华人民共和国消防法
- [7] 中华人民共和国科学技术普及法
- [8] 全民科学素质行动规划纲要（2021—2035年）（国发〔2021〕9号）
- [9] 关于新时代进一步加强科学技术普及工作的意见
- [10] 应急消防科普教育基地建设标准（应急消〔2019〕267号）
- [11] 消防安全责任制实施办法（国办发〔2017〕87号）
- [12] 关于加强和改进社会消防安全培训工作的意见（公消〔2014〕221号）
- [13] 社会消防安全教育培训大纲（试行）（公消〔2011〕213号）
- [14] 国务院关于加强和改进消防工作的意见（国发〔2011〕46号）
- [15] 社会消防安全教育培训规定（公安部令第109号）
- [16] 机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定（公安部令第61号）
- [17] 中国消防手册. 第十四卷. 消防教育、科普·消防科技、标准化