

ICS 13.220

CCS C 80

团 体 标 准

T/CFPA XXX-XXXX

消防技术服务能力评价要求

Capacity evaluation requirements for fire safety services

(征求意见稿)

XXXX-XX -XX 发布

XXXX-XX -XX 实施

中国消防协会 发布

目 次

前言	II
1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	3
4 指标体系	3
4.1 通则	3
4.2 消防技术服务类别和指标体系的映射关系	5
5 服务能力等级	6
5.1 概述	6
5.2 A（平稳级）	6
5.3 AA（良好级）	7
5.4 AAA（引领级）	7
6 服务能力成熟度等级要求	7
6.1 消防设施检测	7
6.2 消防设施维护保养检测	11
6.3 消防安全评估	15
6.4 特殊消防设计和消防技术咨询	19
7 评价流程	23
7.1 制定计划	23
7.2 评价实施	23
7.3 过程评价	24
7.4 评价改进	24
参考文献	25

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。

本文件由中国消防协会提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

消防技术服务能力评价要求

1 范围

本文件建立了消防技术服务机构能力评价指标体系、能力等级和评价流程，规定了各级服务能力在人员、组织、管理、资源等方面的要求。

本文件适用于对消防技术服务机构的服务能力进行评价。

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（所有部分） 消防词汇

GB/T 35273—2020 信息安全技术 个人信息安全规范

XF 1157—2014 消防技术服务机构设备配备

3 术语和定义

GB/T 5907（所有部分）、XF 1157—2014界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务能力评价 service capacity evaluation

对消防技术服务机构提供服务的能力水平进行客观、公正、规范的评价活动。

3.2

特殊消防设计 special fire protection design

对国家职能部门规定的特殊建设工程进行消防设计的活动。

注：特殊建设工程的范围见《建设工程消防设计审查验收管理暂行规定》。

3.3

消防设施检测 fire equipment test

对消防设施的合法性、一致性和产品质量进行检查的服务活动。

注1：消防设施包含灭火设施或设备、防烟排烟设施、消防供配电设施、消防应急照明设施、消防疏散指示设施、火灾自动报警设施、防火分隔设施；

注2：合法性依据包含法律法规、现行的国家和行业标准；

注3：一致性检查是将已安装或配置的消防设施与其对应的产品属性、数量、认证认可等信息进行核对的工作。

4 指标体系

4.1 通则

消防技术服务机构服务能力的评价应涵盖组织、人员、项目管理、资源等内容，对支撑消防技术服务机构履约能力和服务质量的要素进行评价。指标体系应准确反映消防技术服务应具备的条件和能力。服务提供方通过计划、实施、检查和改进实现对消防技术服务质量的提升。消防技术服务能力评价指标体系见表1。

表1 消防技术服务能力评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	说明
D1 组织	D1.1 资质	D1.1.1 工商	机构在市场监管机构注册情况
		D1.1.2 认证认可	机构受到政府或职能部门颁发的资质认证或证明，例如ISO9000质量体系认证、高新技术企业认证等
	D1.2 信用	D1.2.1 社会信用	机构履行社会义务、遵守合规体系意愿和能力的过往历史信息
		D1.2.2 服务信用	用于反映机构履行某类消防技术服务产品的意愿和能力的信息
		D1.2.3 产品信用	机构在履行服务时，为保障服务的正常开展所售卖的实体产品信用情况
		D1.2.4 金融征信	用于反映机构向金融机构借债和偿债的信用信息
	D1.3 标准化	D1.3.1 参编情况	用于反映机构参与国内外标准编制的情况信息，标准的种类按适用范围分包含国家、行业、国际、国际团体、区域性、地方、团体、企业等
		D1.3.2 贯标情况	反映机构使用标准指导服务业务开展的情况
		D1.3.3 业务情况	用于反映机构内部标准化业务和体系建设，以及承担外部标委会秘书处单位或在职人员承担外部标委会重要角色的情况
	D1.4 规模	D1.4.1 持有资产	机构持有的各类资产、例如实物、现金、债券、股票、软件等
	D1.5 创新能力	D1.5.1 专利	机构已持有的专利的数量及其涉及领域的情况，包含发明专利、外观专利、授权专利等
		D1.5.2 软著	机构已持有的软件著作权及其涉及领域的情况
		D1.5.3 论文	机构在具有一定影响力的学术期刊上发表的论文数量及领域的情况
		D1.5.4 研究报告、白皮书、蓝皮书	机构目前牵头或参与已公开发布的研究报告、白皮书、蓝皮书数量总合及涉及领域情况
		D1.5.5 科研项目	机构牵头或参与的中央或地方职能部门管理的纵向科研项目的情况
	D1.6 成功案例	D1.6.1 服务项目数量	描述基于项目的服务合同签署数量的情况
		D1.6.2 客户转化率	反映潜在客户转化为新客户以及新客户转化为老客户情况的数值
		D1.6.3 从业年限	描述服务机构开展第4章描述的服务种类的时长
		D1.6.4 服务营收	机构通过服务直接获得的年度收入，和该收入占机构年度总收入的比例情况
	D1.7 获奖情况	D1.7.1 获奖等级	机构/在职人员获得政府或第三方权威机构颁发的奖项等级，例如/国际/国家/省部/地市等
		D1.7.2 获奖项次	机构/在职人员获得政府或第三方权威机构颁发的奖项的次数
D1.7.3 获奖性质		描述获得奖项属性的信息，例如颁发机构、所在领域等	
D2 人员	D2.1 人员管理	D2.1.1 人员储备	机构在职总人数，以及技术人员占在职总人数的比例
		D2.1.2 人员培训	机构内部在职培训机制的建立和执行情况，领域不限于业务、技术、管理、财务、运营等方面
		D2.1.3 人员考核	机构内部考核评比机制的建立和执行情况，例如KPI、OKR等
	D2.2 人员资质	D2.2.1 学位学历	受教育者在教育机构接受科学文化知识训练并获得国家行政部门认可的学历和学位的情况，学历分类见GB/T 4658—2006
		D2.2.2 执业资格	机构在职技术人员获得国家职能部门、行业权威机构授予从业人员所从事社会性工作的资格证明情况，例如注册消防工程师、消防设施操作员等 ^a
		D2.2.3 职称	机构在职技术人员获得专业技术水平、能力及成就的等级称号的情况，分为初级、中级和高级
	D2.3 专业知识	D2.3.1 平行行业	为更熟练开展消防技术服务而必须掌握的通用行业知识，例如消防、建筑等
		D2.3.2 垂直行业	行业交叉应用时需掌握的必要知识，例如石油化工等，行业分类见GB/T 4754—2017
		D2.3.3 技术工具	机构在职技术人员在赋能传统消防产品或协助服务开展的相关技术工具知识的掌握情况，例如信息技术、标准化等
	D2.4 职业技能	D2.4.1 基本技能	为支撑消防技术服务的正常开展所应具备的通用技能
		D2.4.2 专业技能	为支撑某一类消防技术开展所应具备的专用技能
		D2.4.3 软技能	为支撑消防技术服务的正常开展所应具备的行为特征和综合素质相关技能
	D2.5 工作经验	D2.5.1 时长/年限	机构在职技术人员从事消防技术服务平均时间长度情况，以年计算
		D2.5.2 项目经历	机构在职技术人员参与消防技术服务项目的情况
	D3 项目管理	D3.1 项目团队	D3.1.1 部门和岗位配置
D3.2 流程管理		D3.2.1 计划	依据服务种类、对象、合规体系等相关信息制定科学合理的服务执行计划的能力

一级指标	二级指标	三级指标	说明
		D3.2.2执行	依据计划和机构内部规章制度执行服务的情况和能力
		D3.2.3评价	对已履行完毕的服务进行科学合理的评价、总结和发现问题的情况和能力
		D3.2.4改进	针对评价步骤中出现的问题提出改进措施并对改进情况进行跟踪和检查的情况和能力
	D3.3安全管理	D3.3.1执行安全	在执行服务的过程中，保护相关方人身和财产安全的能力
		D3.3.2信息安全	保障因履行服务而产生的相关方隐私信息不被泄露的能力
	D3.4风险合规管理	D3.4.1风险分析/识别	
D3.4.2风险措施			针对已识别的风险制定应对措施和执行相关措施的情况和能力
D4资源	D4.1硬件资源	D4.1.1环境资源	贮存、训练、办公等室内室外场地的资源情况 ^b
		D4.1.2设施资源	基于正常业务开展而必须设置的专用场所或大型设备或装备
		D4.1.3工具资源	基于正常业务开展而必须配置的工具或小型设备
	D4.2软件资源	D4.2.1测试软件	用于对服务业务开展中出现的信息技术类软件/系统进行测试的软件
		D4.2.2仿真软件	用于模拟、分析以满足服务需要的软件
		D4.2.3管理软件	用于进行项目管理的软件
	D4.3信息管理	D4.3.1知识管理	用于管理内部各类知识以满足企业日常运营和发展需求的软件或系统
		D4.3.2办公自动化	使用OA系统、ERP等软件实现办公管理自动化的能力
		D4.3.3消防物联网	使用信息技术资源对基于物联网技术的新型消防系统进行设计、评估、测试的能力 ^c
<p>注1：消防领域的职业分类包含中华人民共和国职业分类大典、GB/T 6565—2015中表述的相关内容</p> <p>注2：一般情况下，环境设施通用性较强，例如同一片办公区域可同时作为会议室和资料室，两者能在短时间内切换用途</p> <p>注3：物联网技术是当前在消防领域运用较为广泛的信息技术，随着消防信息化水平的发展，新型消防产品会进一步融合大数据、云计算、5G、人工智能、区块链、数字孪生等新一代信息技术，消防技术服务机构具备对此类新型消防产品进行设计、评估、测试等服务的能力是代表消防技术服务机构服务水平的重要因素之一</p>			

4.2 消防技术服务类别和指标体系的映射关系

消防技术服务包含消防设施检测、消防设施维护保养检测、消防安全评估、特殊消防设计和消防技术咨询。第三方评价机构应依据消防技术服务机构开展服务的类别选取相应层级的指标组成指标体系，见表2。

表2 服务类别与指标映射关系

一级指标	二级指标	三级指标	消防设施检测	消防设施维护保养检测	消防安全评估	特殊消防设计和消防技术咨询
D1	D1.1	D1.1.1	✓	✓	✓	✓
		D1.1.2	✓	✓	✓	✓
	D1.2	D1.2.1	✓	✓	✓	✓
		D1.2.2	✓	✓	✓	✓
		D1.2.3	✓	✓	✓	✓
		D1.2.4	✓	✓	✓	✓
	D1.3	D1.3.1	✓	✓	✓	✓
		D1.3.2	✓	✓	✓	✓
		D1.3.3	✓	✓	✓	✓
	D1.4	D1.4.1	✓	✓	✓	✓
		D1.4.2	✓	✓	✓	✓
	D1.5	D1.5.1	✓	✓	✓	✓
		D1.5.2	✓	✓	✓	✓
		D1.5.3	✓	✓	✓	✓
		D1.5.4	✓	✓	✓	✓
		D1.5.5	✓	✓	✓	✓
	D1.6	D1.6.1	✓	✓	✓	✓

一级指标	二级指标	三级指标	消防设施检测	消防设施维护保养检测	消防安全评估	特殊消防设计和消防技术咨询
		D1.6.2	✓	✓	✓	✓

表2 服务类别与指标映射关系（续）

一级指标	二级指标	三级指标	消防设施检测	消防设施维护保养检测	消防安全评估	特殊消防设计和消防技术咨询
		D1.6.3	✓	✓	✓	✓
		D1.6.4	✓	✓	✓	✓
	D1.7	D1.7.1	✓	✓	✓	✓
		D1.7.2	✓	✓	✓	✓
		D1.7.3	—	✓	✓	✓
D2	D2.1	D2.1.1	✓	✓	✓	✓
		D2.1.2	✓	✓	✓	✓
		D2.1.3	✓	✓	✓	✓
	D2.2	D2.2.1	✓	✓	✓	✓
		D2.2.2	—	—	✓	✓
		D2.2.3	✓	✓	✓	✓
	D2.3	D2.3.1	✓	✓	✓	✓
		D2.3.2	✓	✓	✓	✓
		D2.3.3	✓	✓	✓	✓
	D2.4	D2.4.1	✓	✓	✓	✓
		D2.4.2	✓	✓	✓	✓
		D2.4.3	✓	✓	✓	✓
	D2.5	D2.5.1	—	—	✓	✓
		D2.5.2	—	—	✓	✓
D3	D3.1	D3.1.1	✓	✓	✓	✓
	D3.2	D3.2.1	✓	✓	✓	✓
		D3.2.2	✓	✓	✓	✓
		D3.2.3	✓	✓	✓	✓
		D3.2.4	✓	✓	✓	✓
	D3.3	D3.3.1	✓	✓	✓	✓
		D3.3.2	✓	✓	✓	✓
	D3.4	D3.4.1	✓	✓	✓	✓
		D3.4.2	✓	✓	✓	✓
D4	D4.1	D4.1.1	✓	✓	✓	✓
		D4.1.2	✓	✓	✓	✓
		D4.1.3	✓	✓	✓	✓
	D4.2	D4.2.1	✓	✓	✓	—
		D4.2.2	✓	✓	—	✓
		D4.2.3	✓	✓	—	✓
	D4.3	D4.3.1	✓	✓	✓	✓
		D4.3.2	✓	✓	✓	✓
		D4.3.3	✓	✓	—	—

5 服务能力等级

5.1 概述

消防服务能力成熟度划分为A（平稳级）、AA（良好级）、AAA（引领级）3个等级。表示机构某一项服务的能力或机构整体的服务能力。

5.2 A（平稳级）

处于A的服务尚未形成可持续化的商业模式，服务产品的销售基本正常，包含下列特征：

- a) 机构用于支撑服务评价的人力资源能满足基础的服务产品销售、执行和售后需求；

- b) 机构参与产业生态时间较短，具备基本的营商资质；
- c) 服务过程管理水平能满足服务运营基本需求；
- d) 软硬件资源能保障基础的服务工作正常运行。

5.3 AA（良好级）

处于AA的服务形成了相对稳定的服务模式，服务执行符合统一的规范，可为机构带来较为稳定的收入，包含下列特征：

- a) 机构用于支撑服务评价的人力资源较为充足，能依据外部环境对服务人员数量随时调整；
- b) 机构具备一定规模，服务产品具备第三方认证认可资质，用户反馈良好，有较为完善的合规体系，具备行业内持续创新的能力；
- c) 已形成可持续改进的服务全流程管理能力，能保障客户的信息安全，确保服务合规；
- d) 软硬件资源较为充足，能充分适配市场发展需求，保障服务质量维持在较高水平。

5.4 AAA（引领级）

处于AAA的服务已形成成熟的运营体系，可快速适应市场和外部环境的变化，服务质量高，用户反馈好，能精准高效的完成服务，为运营机构带来理想的效益产出比，包含下列特征：

- a) 机构人力资源的配置能快速响应较为复杂的市场和外部环境，具备较为完善的人才培养机制；
- b) 机构规模高于行业平均水平，服务可信度高，行业内持续创新能力领先，能为行业输出最佳实践；
- c) 具备成熟、完善、可持续改进的服务全流程管理能力，服务合规，具备快速适应市场和行业需求变化的能力；
- d) 具备较强的软硬件资源整合能力，能为服务的产品研发和持续改进提供良好支撑。

6 服务能力成熟度等级要求

6.1 消防设施检测

6.1.1 概述

依据第4章给出的三级指标体系，消防设施检测服务能力成熟度评价等级要求见表3。

表3 消防设施检测服务能力成熟度要求

一级指标	二级指标	三级指标	A级	AA级	AAA级	
D1组织	D1.1资质	D1.1.1工商	6.1.2.1a)	6.1.3.1a)	6.1.4.1a)	
		D1.1.2认证认可	—	6.1.3.1a)	6.1.4.1a)	
		D1.2信用	D1.2.1社会信用	6.1.2.1b)	6.1.3.1b)	6.1.4.1b)
			D1.2.2服务信用	6.1.2.1b)	6.1.3.1b)	6.1.4.1b)
			D1.2.3产品信用	6.1.2.1b)	6.1.3.1b)	6.1.4.1b)
			D1.2.4金融征信	6.1.2.1b)	6.1.3.1b)	6.1.4.1b)
	D1.3标准化	D1.3.1参编情况	—	6.1.3.1c)	6.1.4.1c)	
		D1.3.2贯标情况	6.1.2.1c)	6.1.3.1c)	6.1.4.1c)	
		D1.3.3业务情况	—	—	6.1.4.1c)	
	D1.4规模	D1.4.1持有资产	6.1.2.1d)	6.1.3.1d)	6.1.4.1d)	
	D1.5创新能力	D1.5.1专利	D1.5.2软著	—	6.1.3.1e)	6.1.4.1e)
			D1.5.3论文	—	6.1.3.1e)	6.1.4.1e)
			D1.5.4研究报告、白皮书、蓝皮书	—	6.1.3.1e)	6.1.4.1e)
		D1.5.5科研项目	—	—	6.1.4.1e)	
		D1.6成功案例	D1.6.1服务项目数量	6.1.2.1e)	6.1.3.1f)	6.1.4.1f)
	D1.6.2客户转化率		6.1.2.1e)	6.1.3.1f)	6.1.4.1f)	
	D1.6.3从业年限		6.1.2.1e)	6.1.3.1f)	6.1.4.1f)	

一级指标	二级指标	三级指标	A级	AA级	AAA级
		D1.6.4服务营收	6.1.2.1e)	6.1.3.1f)	6.1.4.1f)
	D1.7获奖情况	D1.7.1获奖等级	—	6.1.3.1g)	6.1.4.1g)
		D1.7.2获奖项次	—	6.1.3.1g)	6.1.4.1g)
		D1.7.3获奖性质	—	—	—

表3 消防设施检测服务能力成熟度要求（续）

一级指标	二级指标	三级指标	A级	AA级	AAA级
D2人员	D2.1人员管理	D2.1.1人员储备	6.1.2.2a)	6.1.3.2a)	6.1.4.2a)
		D2.1.2人员培训	6.1.2.2a)	6.1.3.2a)	6.1.4.2a)
		D2.1.3人员考核	6.1.2.2a)	6.1.3.2a)	6.1.4.2a)
	D2.2人员资质	D2.2.1学位学历	6.1.2.2b)	6.1.3.2b)	6.1.4.2b)
		D2.2.2执业资格	—	—	—
		D2.2.3职称	6.1.2.2b)	6.1.3.2b)	6.1.4.2b)
	D2.3知识储备	D2.3.1平行行业	6.1.2.2c)	6.1.3.2c)	6.1.4.2c)
		D2.3.2垂直行业	—	6.1.3.2c)	6.1.4.2c)
		D2.3.3技术工具	6.1.2.2c)	6.1.3.2c)	6.1.4.2c)
	D2.4职业技能	D2.4.1基本技能	6.1.2.2d)	6.1.3.2d)	6.1.4.2d)
		D2.4.2专业技能	6.1.2.2d)	6.1.3.2d)	6.1.4.2d)
		D2.4.3软技能	6.1.2.2d)	6.1.3.2d)	6.1.4.2d)
	D2.5工作经验	D2.5.1时长/年限	—	—	—
		D2.5.2项目经历	—	—	—
D3项目管理	D3.1项目团队	D3.1.1部门和岗位配置	6.1.2.3a)	6.1.3.3a)	6.1.4.3a)
	D3.2流程管理	D3.2.1计划	6.1.2.3b)	6.1.3.3b)	6.1.4.3b)
		D3.2.2执行	6.1.2.3b)	6.1.3.3b)	6.1.4.3b)
		D3.2.3评价	—	6.1.3.3b)	6.1.4.3b)
		D3.2.4改进	—	6.1.3.3b)	6.1.4.3b)
	D3.3安全管理	D3.3.1执行安全	6.1.2.3c)	6.1.3.3c)	6.1.4.3c)
		D3.3.2信息安全	6.1.2.3c)	6.1.3.3c)	6.1.4.3c)
	D3.4风险合规管理	D3.4.1风险分析/识别	6.1.2.3d)	6.1.3.3d)	6.1.4.3d)
		D3.4.2风险措施	6.1.2.3d)	6.1.3.3d)	6.1.4.3d)
D4资源	D4.1硬件资源	D4.1.1环境资源	6.1.2.4a)	6.1.3.4a)	6.1.4.4a)
		D4.1.2设施资源	6.1.2.4a)	6.1.3.4a)	6.1.4.4a)
		D4.1.3工具资源	6.1.2.4a)	6.1.3.4a)	6.1.4.4a)
	D4.2软件资源	D4.2.1测试软件	—	—	6.1.4.4a)
		D4.2.2仿真软件	—	—	6.1.4.4a)
		D4.2.3管理软件	—	—	6.1.4.4a)
	D4.3信息管理	D4.3.1知识管理	6.1.2.4b)	6.1.3.4b)	6.1.4.4b)
		D4.3.2办公自动化	—	6.1.3.4b)	6.1.4.4b)
		D4.3.3消防物联网	—	—	6.1.4.4c)

6.1.2 A级（平稳级）

6.1.2.1 组织

处于A级的消防设施检测服务，运营机构应符合下列要求：

- 持有合法合规的工商运营资格和执照，已制定基本的业务、财务、人力制度，制度执行情况良好；
- 未发现经营异常、银行征信异常和严重失信行为，已建立服务信用评价机制，在服务类产品中包含实体产品销售的情况下，支持对单独对实体产品的信用进行评价，满意度评为优秀的项目占比超过20%；
- 内部已初步形成标准化工作机制，服务的全流程管理有制度支撑，满足相关法律法规的要求；

- d) 总资产不小于 200 万元；
- e) 3 年内已签约服务合同数量不少于 100 个，且年服务营收额不少于 300 万；合同续签率不小于 15%；服务开展不少于 2 年。

6.1.2.2 人员

处于A级的消防设施检测服务，运营机构人员应符合下列要求：

- a) 配备一级注册消防工程师不少于 2 人；中级消防设施操作员不少于 6 人；取得注册消防工程师资格满 2 年或消防设施操作员资格满 4 年，设置培训机制和考核方案，并有效落实；
- b) 专业技术人员学历达到高中及以上，职称达到初级及以上；
- c) 专业技术人员掌握建筑防火、消防设施、消防安全管理等技术知识；了解除建筑防火、消防设施、消防安全管理以外的消防、建筑行业知识和信息技术基础知识；
- d) 能操作服务必要的设备设施，能使用计算机软件实现简单的消防相关作业，具备独立完成工作的能力、较强的表达能力和沟通能力。

6.1.2.3 管理过程

处于A级的消防设施检测服务，运营机构对服务的过程管理应符合下列要求：

- a) 有专人负责服务的全流程管理，设置行政、运营、销售等部门对服务执行提供必要的支撑；
- b) 依据需求制定服务方案，能按照方案内容执行服务流程；
- c) 在服务执行中能保障客户和服务人员的基本人身安全，能保障服务执行中所产生的隐私信息安全；
- d) 能依据客户的需求识别潜在的人身安全风险，制定风险防范和应对措施，当风险项发生时，能按照应对措施妥善处理。

6.1.2.4 资源

处于A级的消防设施检测服务，运营机构能使用或协调的资源应具备下列条件和能力：

- a) 具备服务履约基本的软硬件资源，有长期固定的办公场所，建筑面积不少于 200 m²；
- b) 建立知识管理机制，妥善保存和管理纸质资料、存储介质等载体；

6.1.3 AA 级（良好级）

6.1.3.1 组织

处于AA级的消防设施检测服务，运营机构应符合下列要求：

- a) 具有合法合规的工商运营资格和执照，取得至少 1 项第三方机构出具的质量管理认证证书；
- b) 在符合 A 级要求的基础上，客户评价结果良好，客户评价率不小于 70%，满意度评为优秀的项目占比超过 80%；
- c) 已建立涵盖标准的合规体系，标准执行情况良好，企业标准已声明或公开，曾参与基于实际服务业务和技术的团体或地方标准编制工作；
- d) 总资产不小于 300 万元；
- e) 至少符合下列要求的其中一项：
 - 1) 获得专利受理证明不少于 1 项；
 - 2) 获得软著证书数量不少于 1 项；
 - 3) 以第一标注身份在影响因子不低于 0.3 的学术期刊上发表至少 1 篇论文；
 - 4) 牵头或参与编制至少 1 项公开发布的专业书籍、研究报告、白皮书、蓝皮书。
- f) 3 年内已签约服务合同数量不少于 200 个，且年服务营收额不少于 500 万；合同续签率不小于 30%；服务开展不少于 5 年。
- g) 曾获得至少 1 项国家一级行业协会、地市级或以上的奖项。

6.1.3.2 人员

处于AA级的消防设施检测服务，运营机构人员应符合下列要求：

- a) 配备一级注册消防工程师不少于 2 人；中级消防设施操作员不少于 6 人；取得注册消防工程师资格满 2 年或消防设施操作员资格满 4 年，设置培训机制和考核方案，并有效落实；
- b) 专业技术人员学历达到大学专科及以上，中级职称达到 60%；
- c) 专业技术人员熟练掌握消防、建筑等平行行业知识，掌握执行服务必备的垂直行业知识，了解信息技术和标准化专业知识；
- d) 能熟练操作服务必要的设备设施，在 A 级的基础上，熟练掌握各类服务必备软件的操作，能基本掌握标准化文件写作技能，具备独立完成工作的能力，较强的表达能力和沟通能力。

6.1.3.3 管理过程

处于AA级的消防设施检测服务，运营机构对服务的过程管理应符合下列要求：

- a) 围绕服务建立管理制度体系，配备行政、技术、运营、销售等部门，具有良好的跨部门协调机制；
- b) 实行标准化管理，构建包含计划、执行、评价和改进的服务全流程管理机制和体系，能依据服务评价和流程监控对服务全流程进行评价和改进；
- c) 采用软件或信息系统妥善管理服务相关方隐私信息，其中个人隐私信息的管理和收集应符合 GB/T 35273-2020 的要求；
- d) 设置专人识别和处理合规、市场、环境等方面的风险，具备风险分析能力。

6.1.3.4 资源

处于AA级的消防设施检测服务，运营机构能使用或协调的资源应具备下列条件和能力：

- a) 具备软硬件资源管理机制，能高效调用和管理硬件资源，确保软硬件等资源的正常使用，有长期固定的办公场所，办公面积不少于 300 m²；
- b) 使用软件管理机构日常工作，能对用于支撑服务开展的知识和信息分级分类保管。

6.1.4 AAA 级（引领级）

6.1.4.1 组织

处于AAA级的消防设施检测服务，运营机构应符合下列要求：

- a) 具有合法合规的工商运营资格和执照，取得 ISO9000、ISO24000 和 ISO45000 质量体系认证证书；
- b) 在符合 AA 级要求的基础上，客户评价结果优秀，客户评价率不小于 80%，满意度评为优秀的项目占比超过 90%；
- c) 在符合 AA 级要求的基础上，满足下列条件中的至少 1 项：
 - 1) 曾获得地方职能部门给予的标准化资金奖励或补助；
 - 2) 获评企业领跑者；
 - 3) 曾主编或实质性参与至少 1 项国家/行业/国际标准的编制工作；
 - 4) 承担至少 1 个全国、区域性、国际或国际团体标准化技术委员会的秘书处工作，或至少 1 位在职人员在上述标准化组织中承担管理或专家角色。

注1：全国标准化技术委员会是由国家标准化职能机构直接管理或提供技术指导、国家职能部门管理的标准化归口机构，区域性标准化组织是由区域性国家或组织参加的标准化团体，例如由APEC管理的CTI，国际标准化归口机构指ISO、IEC和ITU，国际团体组织指允许全球范围内的各类相关方参与的标准化组织，例如IEEE-SA、W3C、GS1等；

注2：秘书处包含技术委员会（TC）、分技术委员（SC）、工作组（WG）、项目组（PG）、研究组（SG）。

- d) 总资产不小于 500 万元；
- e) 至少符合下列要求的其中 2 项：
 - 1) 持有消防相关专利数量不少于 2 项、软著数量不少于 2 项；
 - 2) 以第一标注身份在影响因子不低于 0.3 的学术期刊上发布至少 2 篇论文；
 - 3) 牵头 1 项或参与 2 项公开发布的专业书籍、研究报告、白皮书、蓝皮书编制工作；
 - 4) 参与过至少 1 项国家重点研发计划，或国家职能部门归口管理的纵向科研项目。
- f) 3 年内已签约服务合同数量不少于 300 个，且年服务营收额不少于 1000 万；合同续签率不小于 40%；服务开展不少于 8 年；

g) 曾获得至少 1 项省部级或以上奖项。

6.1.4.2 人员

处于AAA级的消防设施检测服务，运营机构人员应符合下列要求：

- a) 配备一级注册消防工程师 3 名和消防设施操作员 8 名，其中消防设施操作员中级技能等级以上的不少于 6 人；制定并落实成熟的人才培养计划和绩效考评机制，能快速响应市场和外部需求的变化；
- b) 专业技术人员学历达到大学本科及以上，中级及以上职称人数达到 80%；
- c) 专业技术人员在 AA 级的基础上，掌握一定的物联网、大数据、云计算相关知识，了解新一代信息技术基础知识，熟练掌握标准化相关知识；
- d) 在 AA 级的基础上，熟练掌握至少一门外语，能带领技术团队完成服务项目。

6.1.4.3 管理过程

处于AAA级的消防设施检测服务，运营机构对服务的过程管理应符合下列要求：

- a) 在 AA 级的基础上，能基于服务项目构建扁平化管理模式，快速协调相关方资源，实现对客户需求的快速反馈；
- b) 通过专业管理软件或信息系统对服务项目全流程进行管理，能挖掘服务中产生的价值信息，为流程评价和改进提供可靠的数据支撑；
- c) 在采用定制化系统管理隐私信息时，系统的隐私保护功能、安全性和可靠性能通过相关标准符合性测试，并取得相关证书；
- d) 建立风控部门，运用信息化手段识别、处理和管理风险。

6.1.4.4 资源

处于AAA级的消防设施检测服务，运营机构能使用或协调的资源应具备下列条件和能力：

- a) 具备个性化定制和构建硬件服务用产品和资源的能力，有长期固定的办公场所，办公场所面积不小于 500 平方米；
- b) 在 AA 的基础上，全面使用软件或信息系统管理机构的日常运营；
- c) 在 AA 的基础上，具备对基于新一代信息技术的消防设施进行功能、性能、安全性、可靠性检测的能力。

6.2 消防设施维护保养检测

6.2.1 概述

依据第4章给出的三级指标体系，消防设施维护保养检测服务能力成熟度评价等级要求见表4。

表4 消防设施维护保养检测服务能力成熟度要求

一级指标	二级指标	三级指标	A级	AA级	AAA级	
D1组织	D1.1资质	D1.1.1工商	6.2.2.1a)	6.2.3.1a)	6.2.4.1a)	
		D1.1.2认证认可	—	6.2.3.1a)	6.2.4.1a)	
	D1.2信用	D1.2.1社会信用	6.2.2.1b)	6.2.3.1b)	6.2.4.1b)	
		D1.2.2服务信用	6.2.2.1b)	6.2.3.1b)	6.2.4.1b)	
		D1.2.3产品信用	6.2.2.1b)	6.2.3.1b)	6.2.4.1b)	
		D1.2.4金融征信	6.2.2.1b)	6.2.3.1b)	6.2.4.1b)	
	D1.3标准化	D1.3.1参编情况	—	6.2.3.1c)	6.2.4.1c)	
		D1.3.2贯标情况	6.2.2.1c)	6.2.3.1c)	6.2.4.1c)	
		D1.3.3业务情况	—	—	6.2.4.1c)	
	D1.4规模	D1.4.1持有资产	6.2.2.1d)	6.2.3.1d)	6.2.4.1d)	
	D1.5创新能力	D1.5.1专利	D1.5.1.1	—	6.2.3.1e)	6.2.4.1e)
			D1.5.1.2	—	6.2.3.1e)	6.2.4.1e)
		D1.5.2软著	D1.5.2.1	—	6.2.3.1e)	6.2.4.1e)
			D1.5.2.2	—	6.2.3.1e)	6.2.4.1e)
	D1.5.3论文	D1.5.3.1	—	6.2.3.1e)	6.2.4.1e)	
D1.5.3.2		—	6.2.3.1e)	6.2.4.1e)		
		D1.5.4研究报告、白皮书、蓝皮书	—	6.2.3.1e)	6.2.4.1e)	

一级指标	二级指标	三级指标	A级	AA级	AAA级
		D1.5.5科研项目	—	—	6.2.4.1e)
	D1.6成功案例	D1.6.1服务项目数量	6.2.2.1e)	6.2.3.1f)	6.2.3.1f)
		D1.6.2客户转化率	6.2.2.1e)	6.2.3.1f)	6.2.3.1f)

表4 消防设施维护保养检测服务能力成熟度要求（续）

一级指标	二级指标	三级指标	A级	AA级	AAA级
		D1.6.3从业年限	6.2.2.1e)	6.2.3.1f)	6.2.3.1f)
		D1.6.4服务营收	6.2.2.1e)	6.2.3.1f)	6.2.3.1f)
	D1.7获奖情况	D1.7.1获奖等级	—	6.2.3.1g)	6.2.3.1g)
		D1.7.2获奖项次	—	6.2.3.1g)	6.2.3.1g)
		D1.7.3获奖性质	—	6.2.3.1g)	6.2.3.1g)
D2人员	D2.1人员管理	D2.1.1人员储备	6.2.2.2a)	6.2.3.2a)	6.2.3.2a)
		D2.1.2人员培训	6.2.2.2a)	6.2.3.2a)	6.2.3.2a)
		D2.1.3人员考核	6.2.2.2a)	6.2.3.2a)	6.2.3.2a)
	D2.2人员资质	D2.2.1学位学历	6.2.2.2b)	6.2.3.2b)	6.2.3.2b)
		D2.2.2执业资格	—	—	—
		D2.2.3职称	6.2.2.2b)	6.2.3.2b)	6.2.3.2b)
	D2.3知识储备	D2.3.1平行行业	6.2.2.2c)	6.2.3.2c)	6.2.3.2c)
		D2.3.2垂直行业	—	—	—
		D2.3.3技术工具	6.2.2.2c)	6.2.3.2c)	6.2.3.2c)
	D2.4职业技能	D2.4.1基本技能	6.2.2.2d)	6.2.3.2d)	6.2.3.2d)
		D2.4.2专业技能	6.2.2.2d)	6.2.3.2d)	6.2.3.2d)
		D2.4.3软技能	6.2.2.2d)	6.2.3.2d)	6.2.3.2d)
	D2.5工作经验	D2.5.1时长/年限	—	—	—
		D2.5.2项目经历	—	—	—
D3项目管理	D3.1项目团队	D3.1.1部门和岗位配置	6.2.2.3a)	6.2.3.3a)	6.2.3.3a)
	D3.2流程管理	D3.2.1计划	6.2.2.3b)	6.2.3.3b)	6.2.3.3b)
		D3.2.2执行	6.2.2.3b)	6.2.3.3b)	6.2.3.3b)
		D3.2.3评价	—	6.2.3.3b)	6.2.3.3b)
		D3.2.4改进	—	6.2.3.3b)	6.2.3.3b)
	D3.3安全管理	D3.3.1执行安全	6.2.2.3c)	6.2.3.3c)	6.2.3.3c)
		D3.3.2信息安全	6.2.2.3c)	6.2.3.3c)	6.2.3.3c)
	D3.4风险合规管理	D3.4.1风险分析/识别	6.2.2.3d)	6.2.3.3d)	6.2.3.3d)
		D3.4.2风险措施	6.2.2.3d)	6.2.3.3d)	6.2.3.3d)
D4资源	D4.1硬件资源	D4.1.1环境资源	6.2.2.4a)	6.2.3.4a)	6.2.3.4a)
		D4.1.2设施资源	6.2.2.4a)	6.2.3.4a)	6.2.3.4a)
		D4.1.3工具资源	6.2.2.4a)	6.2.3.4a)	6.2.3.4a)
	D4.2软件资源	D4.2.1测试软件	—	—	—
		D4.2.2仿真软件	—	—	—
		D4.2.3管理软件	—	6.2.3.4a)	6.2.3.4a)
	D4.3信息管理	D4.3.1知识管理	6.2.2.4b)	6.2.2.4b)	6.2.2.4b)
		D4.3.2办公自动化	—	6.2.2.4b)	6.2.2.4b)
		D4.3.3消防物联网	—	—	6.2.2.4b)

6.2.2 A级（平稳级）

6.2.2.1 组织

处于A级的消防设施维护与保养服务，运营机构应符合下列要求：

- 持有合法合规的工商运营资格和执照，已制定基本的业务、财务、人力制度，制度执行情况良好；

- b) 未发现经营异常、银行征信异常和严重失信行为，已建立服务信用评价机制，在服务类产品中包含实体产品销售的情况下，支持对单独对实体产品的信用进行评价，满意度评为优秀的项目占比超过 20%；
- c) 内部已初步形成标准化工作机制，服务的全流程管理有制度支撑，满足相关法律法规的要求；
- d) 总资产不小于 200 万元；
- e) 3 年内已签约服务合同数量不少于 100 个，且年服务营收额不少于 300 万；合同续签率不小于 15%；服务开展不少于 2 年。

6.2.2.2 人员

处于A级的消防设施维护与保养服务，运营机构人员应符合下列要求：

- a) 配备一级注册消防工程师不少于 2 人；中级消防设施操作员不少于 6 人；取得注册消防工程师资格满 2 年或消防设施操作员资格满 4 年，设置培训机制和考核方案，并有效落实；
- b) 专业技术人员学历达到高中及以上，职称达到初级；
- c) 专业技术人员掌握建筑防火、消防设施、消防安全管理等技术；消防、建筑和信息技术相关基础知识；
- d) 能操作服务执行必要的设备设施，使用计算机软件实现简单的消防相关作业，具备独立完成工作的能力、较强的表达能力和沟通能力。

6.2.2.3 管理过程

处于A级的消防设施维护与保养服务，运营机构对服务的过程管理应符合下列要求：

- a) 有专人负责服务的全流程管理，设置行政、运营、销售等部门对服务执行提供必要的支撑；
- b) 依据客户需求制定服务方案，能按照方案内容执行服务流程；
- c) 在服务执行中能保障客户和服务人员的基本人身安全和客户隐私安全；
- d) 能依据客户的需求识别潜在的人身安全风险，制定风险防范和应对措施，当风险项发生时，能按照应对措施妥善处理。

6.2.2.4 资源

处于A级的消防设施维护与保养服务，运营机构能使用或协调的资源应具备下列条件和能力：

- a) 具备服务履约基本的软硬件资源，有长期固定的办公场所，建筑面积不少于 200 m²；
- b) 建立知识管理机制，妥善管理书籍、硬盘等知识载体；
- c) 具备对基于物联网技术的消防设施进行维护与保养的能力。

6.2.3 AA 级（良好级）

6.2.3.1 组织

处于AA级的消防设施维护与保养服务，运营机构应符合下列要求：

- a) 具有合法合规的工商运营资格和执照，取得至少 1 项第三方机构出具的质量管理认证证书；
- b) 在符合 A 级要求的基础上，客户评价结果良好，客户评价率不小于 70%，满意度评为优秀的项目占比超过 80%；
- c) 已建立涵盖标准的合规体系，标准执行情况良好，服务产品企业标准已声明或公开，曾参与基于实际服务业务和技术的团体或地方标准编制工作；
- d) 总资产不小于 300 万元；
- e) 至少符合下列要求的其中一项：
 - 1) 获得专利受理证明不少于 1 项；
 - 2) 获得软著证书数量不少于 1 项；
 - 3) 以第一标注身份在影响因子不低于 0.5 的学术期刊上发表至少 1 篇论文；
 - 4) 牵头或参与编制至少 1 项公开发布的专业书籍、研究报告、白皮书、蓝皮书。
- f) 3 年内已签约服务合同数量不少于 200 个，且年服务营收额不少于 500 万；合同续签率不小于 30%；服务开展不少于 5 年；
- g) 公司曾获得至少 1 项国家一级行业协会、地市级或以上的奖项。

6.2.3.2 人员

处于AA级的消防设施维护与保养服务，运营机构人员应符合下列要求：

- a) 配备一级注册消防工程师不少于 2 人；中级消防设施操作员不少于 6 人；取得注册消防工程师资格满 2 年或消防设施操作员资格满 4 年，设置培训机制和考核方案，并有效落实；
- b) 专业技术人员学历达到大学专科及以上，中级职称达到 60%；
- c) 专业技术人员熟练掌握消防、建筑等平行行业知识，掌握一定的信息技术和标准化专业知识；
- d) 能熟练操作服务必要的设备设施，在 A 级的基础上，熟练掌握各类服务必备软件的操作和标准化文件的写作技能，具备独立完成工作的能力、较强的表达能力和沟通能力，掌握基础的英语听说读写技能。

6.2.3.3 管理过程

处于AA级的消防设施维护与保养服务，运营机构对服务的过程管理应符合下列要求：

- a) 围绕服务建立管理制度体系，配备行政、运营、销售等部门，具有良好的跨部门协调机制；
- b) 实行标准化管理，构建包含计划、执行、评价和改进的服务全流程管理机制和体系，能依据服务评价和流程监控对服务全流程进行评价和改进；
- c) 采用软件或信息系统妥善管理服务相关方隐私信息，其中个人隐私信息的管理和收集应符合 GB/T 35273-2020 的要求；
- d) 设置专人识别和处理合规、市场、环境等方面的风险，具备风险分析能力。

6.2.3.4 资源

处于AA级的消防设施维护与保养服务，运营机构能使用或协调的资源应具备下列条件和能力：

- a) 具备软硬件管理机制，能高效调用和管理硬件资源，确保软硬件等资源的正常使用，有长期固定的办公场所，办公场所面积不小于 300 平方米；
- b) 使用软件管理机构日常工作，支持对用于支撑服务开展的知识和信息分级分类保管。

6.2.4 AAA 级（引领级）

6.2.4.1 组织

处于AAA级的消防设施维护与保养服务，运营机构应符合下列要求：

- a) 具有合法合规的工商运营资格和执照，取得 ISO9000、ISO24000 和 ISO45000 质量体系认证证书；
- b) 在符合 AA 级要求的基础上，客户评价结果优秀，客户评价率不小于 80%，满意度评为优秀的项目占比超过 90%。
- c) 在符合 AA 级要求的基础上，满足下列条件中的至少 1 项：
 - 1) 曾获得地方职能部门给予的标准化资金奖励或补助；
 - 2) 获评企业领跑者；
 - 3) 曾主编或实质性参与至少 1 项国家/行业/国际标准的编制工作；
 - 4) 承担至少 1 个全国、区域性、国际或国际团体标准化技术委员会的秘书处工作，或至少 1 位在职人员在上述标准化组织中承担管理或专家角色。
- d) 总资产不小于 500 万元；
- e) 至少符合下列要求的其中 2 项：
 - 1) 持有消防相关专利数量不少于 2 项、软著数量不少于 2 项；
 - 2) 以第一标注身份在影响因子不低于 0.3 的学术期刊上发布至少 2 篇论文；
 - 3) 牵头 1 项或参与 2 项公开发布的专业书籍、研究报告、白皮书、蓝皮书编制工作；
 - 4) 参与过至少 1 项国家重点研发计划，或国家职能部门归口管理的纵向科研项目。
- f) 3 年内已签约服务合同数量不少于 300 个，且年服务营收额不少于 1000 万；合同续签率不小于 40%；服务开展不少于 8 年；
- g) 曾获得至少 1 项省部级或以上奖项。

6.2.4.2 人员

处于AAA级的消防设施维护与保养服务，运营机构人员应符合下列要求：

- a) 配备一级注册消防工程师 3 名和消防设施操作员 8 名，其中消防设施操作员中级技能等级以上的不少于 6 人；制定并落实成熟的人才培养计划和绩效考评机制，能快速响应市场和外部需求的变化；
- b) 专业技术人员学历达到大学本科及以上，中级职称达到 80%；
- c) 专业技术人员在 AA 级的基础上，掌握一定的物联网、大数据、云计算相关知识，了解新一代信息技术基础知识，熟练掌握标准化相关知识；
- d) 在 AA 级的基础上，熟练掌握至少一门外语，能带领技术团队完成服务项目。

6.2.4.3 管理过程

处于AAA级的消防设施维护与保养服务，运营机构对服务的过程管理应符合下列要求：

- a) 在 AA 级的基础上，能基于服务项目构建扁平化管理模式，快速协调相关方资源，实现对客户需求的快速反馈；
- b) 通过专业管理软件或信息系统对服务项目全流程进行管理，能挖掘服务中产生的价值信息，为流程评价和改进提供可靠的数据支撑；
- c) 在采用定制化系统管理隐私信息时，系统的隐私保护功能、安全性和可靠性能通过相关标准符合性测试，并取得相关证书；
- d) 建立风控部门，运用信息化手段识别、处理和管理风险。

6.2.4.4 资源

处于AAA级的消防设施维护与保养服务，运营机构能使用或协调的资源应具备下列条件和能力：

- a) 具备个性化定制和构建硬件服务用产品和资源的能力，有长期固定的办公场所，办公场所面积不小于 500 平方米；
- b) 在 AA 级的基础上，全面使用软件或信息系统管理机构的日常运营；
- c) 在 AA 级的基础上，具备对基于物联网等新一代信息技术的消防设施进行维护与保养的能力。

6.3 消防安全评估

6.3.1 概述

依据第4章给出的三级指标体系，消防安全评估服务能力成熟度评价等级要求见表5。

表5 消防安全评估能力成熟度要求

一级指标	二级指标	三级指标	A级	AA级	AAA级	
D1组织	D1.1资质	D1.1.1工商	6.3.2.1a)	6.3.3.1a)	6.3.4.1a)	
		D1.1.2认证认可	—	6.3.3.1a)	6.3.4.1a)	
	D1.2信用	D1.2.1社会信用	6.3.2.1b)	6.3.3.1b)	6.3.4.1b)	
		D1.2.2服务信用	6.3.2.1b)	6.3.3.1b)	6.3.4.1b)	
		D1.2.3产品信用	6.3.2.1b)	6.3.3.1b)	6.3.4.1b)	
		D1.2.4金融征信	6.3.2.1b)	6.3.2.1b)	6.3.2.1b)	
	D1.3标准化	D1.3.1参编情况	—	6.3.3.1c)	6.3.4.1c)	
		D1.3.2贯标情况	—	—	6.3.4.1c)	
		D1.3.3业务情况	6.3.2.1c)	6.3.3.1c)	6.3.4.1c)	
	D1.4规模	D1.4.1持有资产	6.3.2.1d)	6.3.3.1d)	6.3.4.1d)	
	D1.5创新能力	D1.5.1专利	—	—	6.3.3.1e)	6.3.4.1e)
			D1.5.2软著	—	6.3.3.1e)	6.3.4.1e)
			D1.5.3论文	—	6.3.3.1e)	6.3.4.1e)
		D1.5.4研究报告、白皮书、蓝皮书	—	—	6.3.3.1e)	6.3.4.1e)
			D1.5.5科研项目	—	—	6.3.4.1e)
D1.6成功案例	D1.6.1服务项目数量	6.3.2.1e)	6.3.3.1f)	6.3.4.1f)		
	D1.6.2客户转化率	6.3.2.1e)	6.3.3.1f)	6.3.4.1f)		

一级指标	二级指标	三级指标	A级	AA级	AAA级
		D1.6.3从业年限	6.3.2.1e)	6.3.3.1f)	6.3.4.1f)
		D1.6.4服务营收	6.3.2.1e)	6.3.3.1f)	6.3.4.1f)
	D1.7获奖情况	D1.7.1获奖等级	—	6.3.3.1g)	6.3.4.1g)
		D1.7.2获奖项次	—	6.3.3.1g)	6.3.4.1g)
		D1.7.3获奖性质	—	6.3.3.1g)	6.3.4.1g)

表5 消防安全评估能力成熟度要求（续）

一级指标	二级指标	三级指标	A级	AA级	AAA级
D2人员	D2.1人员管理	D2.1.1人员储备	6.3.2.2a)	6.3.3.2a)	6.3.4.2a)
		D2.1.2人员培训	6.3.2.2a)	6.3.3.2a)	6.3.4.2a)
		D2.1.3人员考核	6.3.2.2a)	6.3.3.2a)	6.3.4.2a)
	D2.2人员资质	D2.2.1学位学历	6.3.2.2b)	6.3.3.2b)	6.3.4.2b)
		D2.2.2执业资格	—	6.3.3.2b)	6.3.4.2b)
		D2.2.3职称	—	6.3.3.2b)	6.3.4.2b)
	D2.3知识储备	D2.3.1平行行业	6.3.2.2c)	6.3.3.2c)	6.3.4.2c)
		D2.3.2垂直行业	6.3.2.2c)	6.3.3.2c)	6.3.4.2c)
		D2.3.3技术工具	6.3.2.2c)	6.3.3.2c)	6.3.4.2c)
	D2.4职业技能	D2.4.1基本技能	6.3.2.2d)	6.3.3.2d)	6.3.4.2d)
		D2.4.2专业技能	6.3.2.2d)	6.3.3.2d)	6.3.4.2d)
		D2.4.3软技能	6.3.2.2d)	6.3.3.2d)	6.3.4.2d)
	D2.5工作经验	D2.5.1时长/年限	6.3.2.2e)	6.3.3.2e)	6.3.4.2e)
		D2.5.2项目经历	6.3.2.2e)	6.3.3.2e)	6.3.4.2e)
D3项目管理	D3.1项目团队	D3.1.1部门和岗位配置	6.3.2.3a)	6.3.3.3a)	6.3.4.3a)
	D3.2流程管理	D3.2.1计划	6.3.2.3b)	6.3.3.3b)	6.3.4.3b)
		D3.2.2执行	6.3.2.3b)	6.3.3.3b)	6.3.4.3b)
		D3.2.3评价	—	6.3.3.3b)	6.3.4.3b)
		D3.2.4改进	—	6.3.3.3b)	6.3.4.3b)
	D3.3安全管理	D3.3.1执行安全	6.3.2.3c)	6.3.3.3c)	6.3.4.3c)
		D3.3.2信息安全	6.3.2.3c)	6.3.3.3c)	6.3.4.3c)
	D3.4风险合规管理	D3.4.1风险分析/识别	6.3.2.3d)	6.3.3.3d)	6.3.4.3d)
		D3.4.2风险措施	6.3.2.3d)	6.3.3.3d)	6.3.4.3d)
D4资源	D4.1硬件资源	D4.1.1环境资源	6.3.2.4a)	6.3.3.4a)	6.3.3.4a)
		D4.1.2设施资源	6.3.2.4a)	6.3.3.4a)	6.3.3.4a)
		D4.1.3工具资源	—	—	6.3.4.4a)
	D4.2软件资源	D4.2.1测试软件	—	—	—
		D4.2.2仿真软件	—	—	—
		D4.2.3管理软件	—	—	6.3.4.4b)
	D4.3信息管理	D4.3.1知识管理	6.3.2.4b)	6.3.3.4b)	6.3.4.4c)
		D4.3.2办公自动化	—	6.3.3.4b)	6.3.4.4c)
		D4.3.3消防物联网	—	—	—

6.3.2 A级（平稳级）

6.3.2.1 组织

处于A级的消防安全评估服务，运营机构应符合下列要求：

- 持有合法合规的工商运营资格和执照，已制定基本的业务、财务、人力制度，制度执行情况良好；
- 未发现经营异常、银行征信异常和严重失信行为，已建立服务信用评价机制，在服务类产品中包含实体产品销售的情况下，支持对单独对实体产品的信用进行评价，满意度评为优秀的项目占比超过 20%；

- c) 内部已初步形成标准化工作机制，服务的全流程管理有制度支撑，满足相关法律法规的要求；
- d) 总资产不小于 200 万元；
- e) 3 年内已签约服务合同数量不少于 100 个，且年服务营收额不少于 300 万；合同续签率不小于 15%；服务开展不少于 2 年。

6.3.2.2 人员

处于A级的消防安全评估服务，运营机构人员应符合下列要求：

- a) 配备一级注册消防工程师不少于 2 人或消防专业技术职称中级以上不少于 2 人；设置培训机制和考核方案，并有效落实；
- b) 专业技术人员学历达到大学专科及以上，本科及以上学历达 50%以上；
- c) 专业技术人员掌握包含但不限于消防、建筑 and 信息技术相关知识；
- d) 能操作服务必要的设备设施，能使用计算机软件实现简单的消防相关作业，具备独立完成工作的能力，较强的表达能力和沟通能力；
- e) 项目负责人及技术负责人取得一级注册消防工程师资格满 2 年，且具有 3 年以上消防安全评估或技术咨询工作经验。

6.3.2.3 管理过程

处于A级的消防安全评估服务，运营机构对服务的过程管理应符合下列要求：

- a) 有专人负责服务的全流程管理，设置行政、技术、运营等部门对服务执行提供必要的支撑；
- b) 依据需求制定服务方案，能按照方案内容执行服务流程；
- c) 在服务执行中能保障客户和服务人员的基本人身安全，以及服务执行中产生的隐私信息安全；
- d) 能依据客户的需求识别潜在的人身安全风险，制定风险防范和应对措施，当风险项发生时，能按照应对措施妥善处理。

6.3.2.4 资源

处于A级的消防安全评估服务，运营机构能使用或协调的资源应具备下列条件和能力：

- a) 具备服务履约基本的软硬件资源，有长期固定的办公场所，建筑面积不少于200m²；
- b) 建立知识管理机制，妥善管理书籍、硬盘等知识载体。

6.3.3 AA 级（良好级）

6.3.3.1 组织

处于AA级的消防安全评估服务，运营机构应符合下列要求：

- a) 具有合法合规的工商运营资格和执照，取得至少 1 项第三方机构出具的质量管理认证证书；
- b) 在符合 A 级要求的基础上，客户评价结果良好，客户评价率不小于 70%，满意度评为优秀的项目占比超过 80%；
- c) 已建立涵盖标准的合规体系，标准执行情况良好，服务产品企业标准已声明或公开，曾参与基于实际服务业务和技术的团体或地方标准编制工作；
- d) 总资产不小于 300 万元；
- e) 至少符合下列要求的其中一项：
 - 1) 获得专利受理证明不少于 1 项；
 - 2) 获得软著证书数量不少于 1 项；
 - 3) 以第一标注身份在影响因子不低于 0.3 的学术期刊上发表至少 1 篇论文；
 - 4) 牵头或参与编制至少 1 项公开发布的专业书籍、研究报告、白皮书、蓝皮书。
- f) 3 年内已签约服务合同数量不少于 200 个，且年服务营收额不少于 500 万；合同续签率不小于 30%；服务开展不少于 5 年；
- g) 公司曾获得至少 1 项国家一级协会、地市级或以上的奖项。

6.3.3.2 人员

处于AA级的消防安全评估服务，运营机构人员应符合下列要求：

- a) 配备一级注册消防工程师不少于 4 人或消防专业技术职称高级以上不少于 1 人；设置培训机制和考核方案，并有效落实；
- b) 专业技术人员学历达到大学专科及以上，中级职称达到 70%；
- c) 专业技术人员熟练掌握消防、建筑等平行行业知识，掌握一定的信息技术和标准化专业知识；
- d) 能熟练操作服务必要的设备设施，在 A 级的基础上，熟练掌握各类服务必备软件的操作和标准化文件的写作技能，具备独立完成工作的能力、较强的表达能力和沟通能力。
- e) 项目负责人及技术负责人取得一级注册消防工程师资格满 2 年，且具有 3 年以上消防安全评估或技术咨询工作经验。

6.3.3.3 管理过程

处于AA级的消防安全评估服务，运营机构对服务的过程管理应符合下列要求：

- a) 围绕服务建立管理制度体系，配备行政、技术、运营等部门，具有良好的跨部门协调机制；
- b) 实行标准化管理，构建包含计划、执行、评价和改进的服务全流程管理机制和体系，能依据服务评价和流程监控对服务全流程进行评价和改进；
- c) 采用软件或信息系统妥善管理服务相关方隐私信息，其中个人隐私信息的管理和收集应符合 GB/T 35273-2020 的要求；
- d) 设置专人识别和处理合规、市场、环境等方面的风险，具备风险分析能力。

6.3.3.4 资源

处于AA级的消防安全评估服务，运营机构能使用或协调的资源应具备下列条件和能力：

- a) 具备软硬件管理机制，能高效调用管理硬件资源，确保软硬件等资源的正常使用，有长期固定的办公场所，办公场所面积不小于 300 平方米；
- b) 使用软件管理机构日常工作，支持对用于支撑服务开展的知识和信息分级分类保管；
- c) 具备对基于物联网等新一代信息技术的消防设备或设施进行安全评估的能力。

6.3.4 AAA 级（引领级）

6.3.4.1 组织

处于AAA级的消防安全评估服务，运营机构应符合下列要求：

- a) 具有合法合规的工商运营资格和执照，取得 ISO9000、ISO24000 和 ISO45000 质量体系认证证书；
- b) 在符合 AA 级要求的基础上，客户评价结果优秀，客户评价率不小于 80%，满意度评为优秀的项目占比超过 90%。
- c) 在符合 AA 级要求的基础上，满足下列条件中的至少 1 项：
 - 1) 曾获得地方职能部门给予的标准化资金奖励或补助；
 - 2) 获评企业领跑者；
 - 3) 曾主编或实质性参与至少 1 项国家/行业/国际标准的编制工作；
 - 4) 承担至少 1 个全国、区域性、国际或国际团体标准化技术委员会的秘书处工作，或至少 1 位在职人员在上述标准化组织中承担管理或专家角色。
- d) 总资产不小于 500 万元，有长期固定的办公场所，面积不少于 500 m²；
- e) 至少符合下列要求的其中 2 项：
 - 1) 持有消防相关专利数量不少于 2、软著数量不少于 2 项；
 - 2) 以第一标注身份在影响因子不低于 0.3 的学术期刊上发布至少 2 篇论文；
 - 3) 牵头 2 项或参与 2 项公开发布的专业书籍、研究报告、白皮书、蓝皮书编制工作；
 - 4) 参与过至少 2 项国家重点研发计划，或国家职能部门归口管理的纵向科研项目。
- f) 3 年内已签约服务合同数量不少于 300 个，且年服务营收额不少于 1000 万；合同续签率不小于 40%；服务开展不少于 8 年；
- g) 曾获得至少 1 项省部级或以上奖项。

6.3.4.2 人员

处于AAA级的消防安全评估服务，运营机构人员应符合下列要求：

- a) 配备一级注册消防工程师 3 名和消防设施操作员 8 名，其中消防设施操作员中级技能等级以上的不少于 6 人；制定并落实成熟的人才培养计划和绩效考评机制，能快速响应市场和外部需求的变化；
- b) 专业技术人员学历达到大学本科及以上，中级及以上职称达到 80%；
- c) 专业技术人员在 AA 级的基础上，掌握一定的物联网、大数据、云计算相关知识，了解新一代信息技术基础知识，熟练掌握标准化相关知识；
- d) 在 AA 级的基础上，熟练掌握至少一门外语，能带领技术团队完成服务项目。
- e) 项目负责人及技术负责人取得一级注册消防工程师资格满 2 年，且具有 3 年以上消防安全评估或技术咨询工作经验。

6.3.4.3 管理过程

处于AAA级的消防安全评估服务，运营机构对服务的过程管理应符合下列要求：

- a) 在 AA 级的基础上，能基于服务项目构建扁平化管理模式，快速协调相关方资源，实现对客户需求的快速反馈；
- b) 通过专业的相关管理软件和平台对服务项目全流程进行管理，并运用云、大数据、人工智能等技术手段，挖掘服务中产生的价值信息，为流程评价和改进提供可靠的数据支撑；
- c) 当采用自建信息安全系统或模块管理隐私信息时，系统或模块的功能性、安全性和可靠性能通过相关标准符合性测试，并取得相关证书；
- d) 建立风控部门，运用信息化手段识别、处理和管理风险。

6.3.4.4 资源

处于AAA级的消防安全评估服务，运营机构能使用或协调的资源应具备下列条件和能力：

- a) 具备个性化定制和构建硬件服务用产品和资源的能力；
- b) 在 AA 级的基础上，全面使用软件或信息系统管理机构的日常运营；
- c) 在 AA 级的基础上，具备对基于新一代信息技术的消防设备和设施进行安全评估的能力。

6.4 特殊消防设计和消防技术咨询

6.4.1 概述

依据第4章给出的三级指标体系，特殊消防设计和消防技术咨询服务能力成熟度评价等级要求见表 6。

表6 特殊消防设计和消防技术咨询服务能力成熟度要求

一级指标	二级指标	三级指标	A级	AA级	AAA级
D1组织	D1.1资质	D1.1.1工商	6.4.2.1a)	6.4.3.1a)	6.4.4.1a)
		D1.1.2认证认可	—	6.4.3.1a)	6.4.4.1a)
	D1.2信用	D1.2.1社会信用	6.4.2.1b)	6.4.3.1b)	6.4.4.1b)
		D1.2.2服务信用	6.4.2.1b)	6.4.3.1b)	6.4.4.1b)
		D1.2.3产品信用	6.4.2.1b)	6.4.3.1b)	6.4.4.1b)
		D1.2.4金融征信	6.4.2.1b)	6.4.3.1b)	6.4.4.1b)
	D1.3标准化	D1.3.1参编情况	—	6.4.3.1c)	6.4.4.1c)
		D1.3.2贯标情况	6.4.2.1c)	6.4.2.1c)	6.4.4.1c)
		D1.3.3业务情况	—	—	6.4.4.1c)
	D1.4规模	D1.4.1持有资产	6.4.2.1d)	6.4.3.1d)	6.4.4.1d)
	D1.5创新能力	D1.5.1专利	—	6.4.3.1e)	6.4.4.1d)
		D1.5.2软著	—	6.4.3.1e)	6.4.4.1e)
		D1.5.3论文	—	6.4.3.1e)	6.4.4.1e)
		D1.5.4研究报告、白皮书、蓝皮书	—	6.4.3.1e)	6.4.4.1e)
		D1.5.5科研项目	—	—	6.4.4.1e)

一级指标	二级指标	三级指标	A级	AA级	AAA级
	D1.6成功案例	D1.6.1服务项目数量	—	—	6.4.4.1e)
		D1.6.2客户转化率	6.4.2.1e)	6.4.3.1f)	6.4.4.1f)
		D1.6.3从业年限	6.4.2.1e)	6.4.3.1f)	6.4.3.1f)
		D1.6.4服务营收	6.4.2.1e)	6.4.3.1f)	6.4.4.1f)
	D1.7获奖情况	D1.7.1获奖等级	6.4.2.1e)	6.4.3.1f)	6.4.4.1f)
		D1.7.2获奖项次	—	6.4.3.1g)	6.4.4.1g)

表6 特殊消防设计和消防技术咨询能力成熟度要求（续）

一级指标	二级指标	三级指标	A级	AA级	AAA级
		D1.7.3获奖性质	—	6.4.3.1g)	6.4.4.1g)
D2人员	D2.1人员管理	D2.1.1人员储备	6.4.2.2a)	6.4.3.2a)	6.4.3.2a)
		D2.1.2人员培训	6.4.2.2a)	6.4.3.2a)	6.4.4.2a)
		D2.1.3人员考核	6.4.2.2a)	6.4.3.2a)	6.4.4.2a)
	D2.2人员资质	D2.2.1学位学历	6.4.2.2b)	6.4.3.2a)	6.4.4.2a)
		D2.2.2执业资格	—	6.4.3.2b)	6.4.4.2b)
		D2.2.3职称	6.4.2.2b)	6.4.3.2b)	6.4.4.2b)
	D2.3知识储备	D2.3.1平行行业	6.4.2.2b)	6.4.3.2b)	6.4.4.2b)
		D2.3.2垂直行业	—	6.4.3.2c)	6.4.4.2c)
		D2.3.3技术工具	6.4.2.2b)	6.4.3.2b)	6.4.4.2b)
	D2.4职业技能	D2.4.1基本技能	6.4.2.2c)	6.4.3.2c)	6.4.4.2c)
		D2.4.2专业技能	6.4.2.2d)	6.4.3.2d)	6.4.4.2d)
		D2.4.3软技能	6.4.2.2d)	6.4.3.2a)	6.4.4.2d)
	D2.5工作经验	D2.5.1时长/年限	6.4.2.2e)	6.4.3.2e)	6.4.4.2e)
		D2.5.2项目经历	6.4.2.2e)	6.4.3.2e)	6.4.4.2e)
D3项目管理	D3.1项目团队	D3.1.1部门和岗位配置	6.4.2.2e)	6.4.3.2e)	6.4.4.2e)
	D3.2流程管理	D3.2.1计划	6.4.2.3a)	6.4.3.3a)	6.4.4.3a)
		D3.2.2执行	6.4.2.3b)	6.4.3.3b)	6.4.4.3b)
		D3.2.3评价	—	6.4.3.3b)	6.4.4.3b)
		D3.2.4改进	—	6.4.3.3b)	6.4.4.3b)
	D3.3安全管理	D3.3.1执行安全	6.4.2.3c)	6.4.3.3b)	6.4.4.3b)
		D3.3.2信息安全	6.4.2.3c)	6.4.3.3c)	6.4.4.3c)
	D3.4风险合规管理	D3.4.1风险分析/识别	6.4.2.3c)	6.4.3.3c)	6.4.4.3c)
		D3.4.2风险措施	6.4.2.3d)	6.4.3.3d)	6.4.4.3d)
D4资源	D4.1硬件资源	D4.1.1环境资源	6.4.2.4a)	6.4.3.4a)	6.4.4.4a)
		D4.1.2设施资源	6.4.2.4a)	6.4.3.4a)	6.4.4.4a)
		D4.1.3工具资源	6.4.2.4a)	6.4.3.4a)	6.4.4.4a)
	D4.2软件资源	D4.2.1测试软件	—	—	—
		D4.2.2仿真软件	—	—	6.4.4.4b)
		D4.2.3管理软件	—	—	6.4.4.4b)
	D4.3信息管理	D4.3.1知识管理	6.4.2.4b)	6.4.3.4b)	6.4.4.4b)
		D4.3.2办公自动化	6.4.2.4b)	6.4.3.4b)	6.4.4.4b)
		D4.3.3消防物联网	—	—	—

6.4.2 A级（平稳级）

6.4.2.1 组织

处于A的特殊消防设计和消防技术咨询能力成熟度要求，机构应符合下列要求：

- a) 持有合法合规的工商运营资格和执照，已制定基本的业务、财务、人力制度，制度执行情况良好；

- b) 未发现经营异常、银行征信异常和严重失信行为，已建立服务信用评价机制，客户满意度调查比例不小于公司项目数量的 60%，且满意度不小于 70%；
- c) 内部已初步形成标准化工作机制，服务的全流程管理有制度支撑，制度内容不与现行法律法规冲突；
- d) 总资产不小于 200 万元；
- e) 3 年内已签约服务合同数量不少于 30 个，且年服务营收额不少于 1500 万；服务开展不少于 2 年。

6.4.2.2 人员

处于A的特殊消防设计和消防技术咨询服务，运营机构人员应符合下列要求：

- a) 配备一级注册消防工程师、一级注册建筑师、一级注册结构工程师及注册公用设备工程师不少于 2 名，其中一级注册消防工程师或一级注册建筑师不少于 1 名，设置培训机制和考核方案，并有效落实；
- b) 专业技术人员学历达到专科及以上，且职称达到初级及以上者不少于 60%；
- c) 专业技术人员掌握消防、建筑和信息技术相关基础知识；
- d) 专业技术人员能操作服务必需的设备设施，能使用计算机软件实现基础的特殊消防设计或消防技术咨询服务，具备独立完成工作的能力、较强的表达能力和沟通能力；
- e) 项目负责人及技术负责人取得一级注册消防工程师、一级注册建筑师、一级注册结构工程师或注册公用设备工程师资格满 2 年，且具有 3 年以上特殊建设工程消防设计或消防技术咨询工作经验。

6.4.2.3 管理过程

处于A的特殊消防设计和消防技术咨询服务，运营机构对服务的过程管理应符合下列要求：

- a) 有专人负责服务的全流程管理，设置行政、运营、销售等部门对服务执行提供必要的支撑；
- b) 依据需求制定服务方案，能按照方案内容执行服务流程；
- c) 在服务执行中能保障客户和服务人员的基本人身安全，以及服务执行中产生的隐私信息安全；
- d) 能依据客户的需求识别潜在的人身安全风险，制定风险防范和应对措施，当风险项发生时，能按照应对措施妥善处理。

6.4.2.4 资源

处于A的特殊消防设计和消防技术咨询服务，运营机构能使用或协调的资源应具备下列条件和能力：

- a) 具备服务履约基本的软硬件资源，有长期固定的办公场所，建筑面积不少于 200 m²；
- b) 建立知识管理机制，妥善管理书籍、硬盘等知识载体。

6.4.3 AA 级（良好级）

6.4.3.1 组织

处于AA的特殊消防设计和消防技术咨询服务，运营机构应具备下列条件和能力：

- a) 具有合法合规的工商运营资格和执照，取得至少 1 项第三方机构出具的质量管理认证证书；
- b) 在符合 A 级要求的基础上，客户评价结果良好，客户评价率不小于 70%，满意度评为优秀的项目占比超过 80%；
- c) 曾参与基于实际服务业务和技术的团体或地方标准编制工作；
- d) 总资产不小于 500 万元，年公司营收不少于 1000 万元；
- e) 至少符合下列要求的其中 1 项：
 - 1) 获得专利受理证明不少于 2 项；
 - 2) 获得软著证书数量不少于 1 项；
 - 3) 以第一标注身份在影响因子不低于 0.3 的学术期刊上发表至少 1 篇论文；
 - 4) 牵头或参与编制至少 1 项公开发布的专业书籍、研究报告、白皮书、蓝皮书。
- f) 3 年内已签约服务合同数量不少于 50 个，且年服务营收额不少于 5000 万；服务开展不少于 5 年。

- g) 公司曾获得至少 1 项国家一级行业协会、地市级或以上的奖项。

6.4.3.2 人员

处于AA的特殊消防设计和消防技术咨询服务，运营机构人员应符合下列要求：

- a) 配备一级注册消防工程师、一级注册建筑师、一级注册结构工程师及注册公用设备工程师不少于 6 名，其中一级注册消防工程师或一级注册建筑师不少于 2 名，设置培训机制和考核方案，将考核结果用于个人评价；
- b) 专业技术人员学历达到大学专科及以上，其中本科及以上学历或职称达到中级及以上者不少于 50%；
- c) 专业技术人员熟练掌握消防、建筑等平行行业知识，掌握一定的信息技术和标准化专业知识；
- d) 能熟练操作服务必要的设备设施，在 A 级的基础上，熟练掌握各类服务必备软件的操作和标准化文件的写作技能，具备独立完成工作的能力、较强的表达能力和沟通能力；
- e) 项目负责人及技术负责人取得一级注册消防工程师、一级注册建筑师、一级注册结构工程师或注册公用设备工程师资格满 3 年，且具有 5 年以上特殊消防设计或消防技术咨询工作经验。

6.4.3.3 管理过程

处于AA的特殊消防设计和消防技术咨询服务，运营机构对服务的过程管理应符合下列要求：

- a) 围绕服务建立管理制度体系，配备行政、技术、运营、采购等部门，具有良好的跨部门协调机制；
- b) 实行标准化管理，构建包含计划、执行、评价和改进的服务全流程管理机制和体系，能依据服务评价和流程监控对服务全流程进行评价和改进；
- c) 在 A 级的基础上，当采用信息系统管理相关方隐私信息时，个人隐私信息的管理和收集应符合 GB/T 35273-2020 的要求；
- d) 有相应的内部审查制度识别技术风险，确保服务过程及结果符合消防安全要求。

6.4.3.4 资源

处于AA的特殊消防设计和消防技术咨询服务，运营机构能使用或协调的资源应具备下列条件和能力：

- a) 具备软硬件管理机制，能高效调用管理硬件资源，确保软硬件等资源的正常使用，有长期固定的办公场所，建筑面积不少于 500 m²；
- b) 使用软件管理机构日常工作，支持对用于支撑服务开展的知识和信息分级分类保管。

6.4.4 AAA 级（引领级）

6.4.4.1 组织

处于AAA的特殊消防设计和消防技术咨询服务，运营机构应具备下列条件和能力：

- a) 具有合法合规的工商运营资格和执照，取得 ISO9000、ISO24000 和 ISO45000 质量体系认证证书；
- b) 在符合 AA 要求的基础上，客户满意度调查比例不小于公司项目数量的 80%，且满意度不小于 90%；
- c) 在符合 AA 要求的基础上，满足下列条件中的至少 1 项：
 - 1) 曾获得地方职能部门给予的标准化资金奖励或补助；
 - 2) 获评企业领跑者；
 - 3) 曾牵头或实质性参与至少 1 项国家/行业/地方标准的编制工作；
 - 4) 承担至少 1 个全国、区域性、国际或国际团体标准化技术委员会的秘书处工作，或至少 1 位在职人员在上述标准化组织中承担管理或专家角色。
- d) 总资产不小于 1000 万元；
- e) 至少符合下列要求的其中 2 项：
 - 1) 持有消防相关专利数量不少于 2 项、软著数量不少于 3 项；
 - 2) 以第一标注身份在影响因子不低于 0.3 的学术期刊上发布至少 2 篇论文；

- 3) 牵头 1 项或参与 2 项公开发布的专业书籍、研究报告、白皮书、蓝皮书编制工作；
- 4) 参与过至少 1 项国家重点研发计划，或国家职能部门归口管理的纵向科研项目。
- f) 3 年内已签约服务合同数量不少于 100 个，且年服务营收额不少于 20000 万；服务开展不少于 8 年；
- g) 曾获得至少 1 项省部级或以上奖项。

6.4.4.2 人员

处于AAA的特殊消防设计和消防技术咨询服务，运营机构人员应符合下列要求：

- a) 配备一级注册消防工程师、一级注册建筑师、一级注册结构工程师及注册公用设备工程师不少于 10 名，其中一级注册消防工程师或一级注册建筑师不少于 4 名，制定并落实成熟的人才培养计划和绩效考评机制，能快速响应市场和外部需求的变化；
- b) 专业技术人员学历达到大学专科及以上，其中本科及以上学历或职称达到中级及以上者不少于 80%；
- c) 专业技术人员在 AA 级的基础上，掌握一定的物联网、大数据、云计算相关知识，了解新一代信息技术基础知识，熟练掌握标准化相关知识；
- d) 在 AA 级的基础上，熟练掌握至少一门外语，能带领技术团队完成服务项目；
- e) 项目负责人及技术负责人具备高级职称，取得一级注册消防工程师、一级注册建筑师、一级注册结构工程师或注册公用设备工程师资格满 5 年，且具有 10 年以上特殊建设工程消防设计或消防技术咨询工作经验。

6.4.4.3 管理过程

处于AAA的特殊消防设计和消防技术咨询服务，运营机构对服务的过程管理应符合下列要求：

- a) 在 AA 级的基础上，能基于服务项目构建扁平化管理模式，快速协调相关方资源，实现对客户需求的快速反馈；
- b) 通过专业的相关管理软件和平台对服务项目全流程进行管理，能有效挖掘服务中产生的价值信息，为流程评价和改进提供可靠的数据支撑；
- c) 当采用自建信息安全系统或模块管理隐私信息时，系统或模块的功能性、安全性和可靠性可通过相关标准符合性测试，并取得相关证书；
- d) 建立多级内部审查及部门间互审机制，有效识别、处理和管理风险。

6.4.4.4 资源

处于AAA的特殊消防设计和消防技术咨询服务，运营机构能使用或协调的资源应具备下列条件和能力：

- a) 具备个性化定制和构建软硬件服务用产品和资源的能力，能够保证服务的可靠性，有长期固定的办公场所，办公面积不少于 1000 m²；
- b) 在 AA 级的基础上，根据消防行业发展特点，升级或更新特殊消防设计模拟软件。

7 评价流程

7.1 制定计划

制定计划应符合下列要求：

- a) 第三方评价机构在收到评价委托需求时，应充分收集资料，方式包含纸质材料、第三方背景调查、面谈、调查问卷、客户回访等方式；
- b) 根据收集的材料，结合需求分析制定可行的评价方案，评价小组成员、时间进度等进行合理的安排和筹划；
- c) 做好评价小组成员培训、事前沟通等前期准备工作，原则上每个检查组不少于 2 人。

7.2 评价实施

评价实施符合下列要求：

- a) 应按照 7.1 制定的评价方案对机构做出评价，在现场评价时，避免影响机构的正常运营；
- b) 在现场评价时，应确保评价过程音视频数据记录客观、真实，妥善保护评价对象的隐私；
- c) 第三方评价机构在出具正式评估报告前应与评价对象充分沟通，报告结构合理，能充分、客观反映收集的数据与指标的对应关系；
- d) 评价结果应及时通过行业协会、主管部门进行公示，评价过程中产生的相关数据和材料应由评价机构妥善保管，正式报告应在行业协会或主管部门备案；
- e) 评价结果应设置有效期，在有效期内评价对象出现行政处罚、重大安全责任事故、违法行为，评价机构可取消评价结果，并及时面向公众通告。

7.3 过程评价

过程评价符合下列要求：

- a) 在评价项目实施结束后，第三方评价机构应组织对 7.1 和 7.2 中描述流程的执行过程进行总结和评价，识别并梳理过程中出现的问题和最佳实践，便于指导后续项目的改进；
- b) 宜建立科学合理的绩效或奖惩机制，持续提升业务人员的服务质量。

7.4 评价改进

评价改进符合下列要求：

- a) 第三方评价机构应对 7.3 中描述的问题提出改进方案，并持续对改进效果进行跟踪；
- b) 改进的依据包含合规体系的变化、客户需求的变化、相关方反馈的意见、内部头脑风暴、最佳实践、改进方案。

参 考 文 献

- [1] GB/T 4658—2006 学历代码
 - [2] GB/T 4754—2017 国民经济行业分类
 - [3] GB/T 6565—2015 职业分类与代码
 - [4] 中华人民共和国消防法
 - [5] 消防技术服务机构从业条件（应急〔2019〕88号）
 - [6] 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）
 - [7] 建设工程消防设计审查验收管理暂行规定（住房和城乡建设部令第51号）
-