

消防技术服务机构的规范化管理与质量提升路径研究

张志来

泰州市高港区消防救援大队

DOI:10.12238/jsse.v3i3.14944

[摘要] 消防技术服务机构作为社会化消防工作的核心支撑力量,其服务能力与质量直接关系到公共安全水平。本文深入剖析了消防技术服务机构在规范化管理与服务质量方面存在的瓶颈,系统构建了以资质管理、过程控制、行为规范为核心的“三位一体”规范化管理框架,并创新性地提出了强化标准引领、推动科技赋能、完善监管闭环的质量提升综合路径。

[关键词] 消防技术服务机构; 规范化管理; 服务质量; 标准体系; 智慧监管

中图分类号: TU998.1 **文献标识码:** A

Research on the Standardized Management and Quality Improvement Pathways of Fire Protection Technical Service Institutions

Zhilai Zhang

Taizhou Gaogang District Fire Rescue Brigade

[Abstract] As the core supporting force for socialized fire protection work, the service capabilities and quality of fire protection technical service institutions directly relate to the level of public safety. This paper deeply analyzes the key bottlenecks in standardized management and service quality of fire protection technical service institutions, systematically constructs a "trinity" framework for standardized management centered on qualification management, process control, and code of conduct, and innovatively proposes a comprehensive pathway for quality improvement that emphasizes strengthening standard guidance, promoting technological empowerment, and refining the regulatory feedback loop.

[Key words] fire protection technical service institutions; standardized management; service quality; standard system; intelligent supervision

引言

消防安全直接关系到人民生命财产安全和社会稳定。在政府职能转变背景下,消防技术服务机构(涵盖维保检测、安全评估等)作为提供专业技术支撑的市场主体,其角色日益重要,对提升社会单位消防自主管理能力、预防火灾危害发挥着不可替代的作用。然而,行业快速扩张伴生诸多深层次问题:部分机构管理失范、质量控制虚化,存在数据造假、恶性低价竞争等乱象;技术人才储备不足,专业能力参差不齐;现行标准执行不到位;市场监管机制尚不健全,未能形成有效激励约束。这些问题严重削弱了消防技术服务的公信力与有效性,对公共安全构成潜在威胁。因此,系统推进消防技术服务机构的规范化管理,切实提升服务质量与效能,已成为亟待解决的关键课题。

1 消防技术服务机构发展现状

在政策与市场需求推动下,消防技术服务机构数量显著增长,服务范围基本覆盖了设施检测、维保、评估等主要领域,体现了消防管理专业化和社会共治的深化。然而,行业繁荣背后存

在严峻的结构性问题与挑战:(1)内部管理松散与质量失控:部分机构缺乏有效的质量管理体系,服务流程标准不一,随意性大;原始记录(检测数据、维保情况)常不完整、不规范,甚至存在篡改伪造,导致服务不可追溯、质量存疑;技术档案管理混乱,缺失严重;内部监督薄弱,问题难以及时纠正。(2)市场竞争失序与价值扭曲:准入门槛降低导致大量机构涌入。在缺乏有效价格指导和价值认同的情况下,恶性低价竞争泛滥。为维持利润,机构被迫简化流程、减少检测、使用劣质耗材甚至出具虚假报告,形成“劣币驱逐良币”恶性循环,严重损害行业形象和健康发展基础。(3)标准执行不力与能力短板。尽管有《GB 25201》、《社会消防技术服务管理规定》、《建筑消防设施维护保养规程》等规范,但执行存在显著落差,部分机构理解不透、执行不严,服务深度广度不足。深层原因是专业人才严重短缺且结构不合理,尤其缺乏精通复杂系统、懂管理、熟法规的高端复合型人才;现有人员培训体系不完善,继续教育不足,知识更新滞后,难以满足超高层、大型综合体、智慧消防等新技术、新业态的复杂

需求。这些问题相互交织,严重制约了机构服务质量的提升和规范化发展。

2 构建“三位一体”的规范化管理框架

破解消防技术服务机构当前困境,实现可持续发展,必须建立一套系统严密、运行有效的规范化管理体系。该体系应围绕机构运行的“入口”、“过程”和“出口”三个核心维度,构建资质管理、过程控制、行为规范“三位一体”的框架。

2.1 强化资质准入与动态管理(“入口”严控)

2.1.1 精细化的准入标准

在严格执行《消防技术服务机构从业条件》的基础上,可探索依据服务能力(如专业人员数量与资质、设备配置等级、历史业绩规模与复杂度)和服务范围(如普通建筑、特殊危险场所、超高层建筑、大型综合体),实行分级分类的资质管理。高级别资质可承担更复杂、风险更高的项目,形成能力与责任相匹配的格局。例如,针对承接200米以上超高层建筑消防维保的机构,应额外要求其拥有处理特殊消防系统的经验和相应的高级技术人才储备。

2.1.2 动态化评估与退出

彻底改变“一证永逸”的局面。建立周期性的资质复评机制(如每2-3年),重点核查机构在资质有效期内是否持续满足从业条件(人员在岗、设备检定有效、质量管理体系运行正常)。将日常监管、举报投诉核查、服务对象评价、飞行检查结果等纳入资质动态考核体系。对存在严重违法违规行为(如出具大量虚假报告、重大服务质量事故)、不再符合资质条件或考核不合格的机构,坚决依法依规实施降级或注销资质证书,畅通市场退出渠道,保持行业“活水”状态。

2.1.3 关键岗位人员锁定与责任追究

推行注册消防工程师、高级消防设施操作员等核心技术人员与从业机构的“绑定”公示制度,确保其真实在岗履职。建立个人执业信用档案,强化个人执业责任。在服务报告上实行项目负责人(通常为注册消防工程师)终身签字负责制,一旦发现报告失实或存在重大疏漏,不仅追究机构责任,更要严肃追究签字人员的法律责任和行业禁入后果,形成强大震慑。

2.2 构建全过程质量控制体系(“过程”严管)

2.2.1 标准化作业流程全覆盖

强制要求并指导机构针对每一项核心业务(如消防设施检测、维保、评估)制定详尽、可操作的标准化作业程序(SOP)。SOP应明确规定服务前的准备(合同评审、资料收集、方案制定、人员设备配置)、服务中的操作步骤、检测/检查的具体项目、方法、判定标准、原始记录要求(格式、内容、现场即时填写、不可更改),以及服务后的报告编制、审核、签发、归档等全链条动作。例如,消防设施维保的SOP必须细化到每一个消防子系统的检查部位、测试方法、合格标准、常见故障处理流程和记录表格。

2.2.2 质量管理的制度化运行

推动机构参照ISO/IEC 17020(各类检验机构能力要求)等

国际标准或建立符合自身特点的全面质量管理(TQM)体系。核心在于设立独立的质量监督部门或岗位,赋予其足够的权限。建立严格的服务报告三级审核制度(操作人员自审、技术负责人复审、质量负责人终审)。实施覆盖所有项目的内部质量监督和定期(如每年至少一次)内部审核与管理评审。建立完善的客户投诉处理机制和服务质量内部追溯机制,确保任何质量问题都能被识别、分析、纠正并预防再发生。

2.2.3 痕迹化管理与信息化支撑

强制推行服务全过程痕迹化管理。利用移动终端APP、物联网(IoT)技术(如带有GPS定位、时间水印、防篡改功能的检测设备)等手段,实时、客观地记录现场服务人员位置、操作时间、检测数据、检查照片/视频等信息,并直接上传至机构管理平台及监管平台备查。推广使用统一的电子服务报告模板和信息系统,实现报告在线生成、审核、签章、送达和归档,确保数据真实、过程可溯、责任可究。例如,上海等地推行的“消防技术服务管理信息系统”要求机构实时上传维保、检测的过程数据和定位信息,有效遏制了“签到式”维保。

2.3 健全执业行为与伦理约束(“行为”严束)

2.3.1 明晰的职业道德准则

由行业协会牵头,制定并发布具有广泛共识和约束力的《消防技术服务机构及从业人员职业道德与行为规范》。核心条款应突出强调:客观公正(不受任何商业利益或外部压力影响,如实报告发现的问题);诚实守信(杜绝数据造假、报告虚假、承诺不兑现);专业审慎(持续学习,严谨判断,对技术结论负责);保密义务(保护客户商业秘密和个人信息);回避原则(存在利益冲突时主动回避)。

2.3.2 强化行业自律机制

充分发挥行业协会在规范执业行为中的核心作用。建立行业自律公约,组织会员机构签署并公开承诺。设立专门的职业道德与纪律委员会,负责受理对会员机构及人员违反职业规范行为的投诉举报,进行调查核实,并根据情节轻重,采取行业内通报批评、公开谴责、建议暂停或注销会员资格、向监管部门移交线索等自律惩戒措施,弥补行政监管的不足,形成行业内部的自净压力。

2.3.3 透明的服务信息公示

强制要求机构在经营场所显著位置、官方网站及监管平台公开其资质等级、服务范围、主要技术人员信息(含注册证书)、收费标准(或计价方式)、服务承诺以及投诉举报渠道。鼓励机构公示其典型服务案例(脱敏后)和客户评价(需验证)。通过信息透明化,保障服务对象的知情权和选择权,倒逼机构规范自身行为。

3 多维驱动消防技术服务质量提升的核心路径

规范化管理是基础,质量提升是目标。在“三位一体”框架稳固运行的基础上,需要从标准、人才、技术、监管、市场等多个维度协同发力,激活机构内生动力,持续推动服务质量向更高水平迈进。

3.1 强化标准引领与技术创新

3.1.1 构建精细化、场景化的标准体系

推动国家标准、行业标准、地方标准、团体标准和企业标准的协同发展。重点加快填补特殊场所(如大型商业综合体、超高层建筑、地下空间、危化品企业、储能电站)、新兴业态(如电动自行车集中充电场所、智慧消防系统)以及具体服务项目(如消防评估的风险量化模型、消防设施在线监测服务规范)的技术标准空白。鼓励制定高于国标、行标的团体标准(如《建筑消防设施维护保养星级服务规范》)和企业标准,为高质量服务提供明确指引和评价依据。例如,针对大型商业综合体,可制定专门的消防安全评估细则,明确其特有的火灾风险点和评估重点。

3.1.2 推动检测/评估方法的科技革新

鼓励并支持机构加大研发投入,积极引入和运用先进技术提升服务的技术含量与准确性。大力推广使用红外热像仪检测电气火灾隐患、超声波/声发射技术检测管道泄漏、无人机辅助检查高大空间或复杂结构消防设施、物联网远程实时监测消防设施运行状态等新技术新方法。探索基于大数据分析的风险评估模型和预测性维护技术,推动服务模式从“被动响应式检修”向“主动预防性维护”和“精准化风险管理”升级。例如,深圳某消防技术机构运用AI图像识别技术分析消防控制室值班人员在岗状态和操作规范性,提升了评估效率与客观性。

3.2 推动智慧监管与服务模式升级

3.2.1 建设统一的智慧监管服务平台

升级完善全国性的“消防技术服务机构信息管理系统”及地方平台,强化其在机构资质人员管理、服务项目备案、过程数据(实时上传的检测记录、定位信息、照片视频等)采集、服务报告在线核验、信用信息归集、社会监督(投诉举报、评价)等方面的功能。利用大数据分析技术,对海量服务数据进行挖掘,智能识别异常行为(如异常低价中标、短时间内出具大量报告、服务点位数据雷同),精准锁定监管目标,提升监管效率和威慑力。

3.2.2 推广“互联网+消防服务”新模式

鼓励机构利用物联网、云计算、移动互联网等技术,开发应用消防设施远程监测诊断系统、移动维保巡检APP、在线消防安全评估平台等工具。为客户提供设施运行状态实时查看、故障预警推送、在线报修、电子维保报告、消防安全风险动态评估报告等便捷、透明、高效的服务,提升客户体验和服务附加值。支持发展基于大数据分析的消防安全托管服务,为客户提供一站式的消防安全管理解决方案。例如,“安科消防云平台”为众多用户提供消防设施实时监控和智能维保管理服务,显著提升了管理效率和设施完好率。

3.3 完善监管闭环与信用约束

3.3.1 健全“互联网+监管+信用”模式

将智慧监管平台作为枢纽,全面归集整合来自资质审批、日常检查(“双随机、一公开”、专项检查、飞行检查)、投诉举报核查、行政处罚、服务质量评价、行业协会自律惩戒等各个渠道的信息。以此为基础,建立科学、量化、动态的消防技术服务机构信用评价模型和分级分类标准。

3.3.2 强化信用评价结果应用

将信用等级作为差异化监管的核心依据。对信用优良(A级)机构,大幅减少检查频次,在政府采购、项目推荐、资质延续等方面给予便利和激励。对信用不良(C、D级)机构,列为重点监管对象,增加检查频次和力度,在资质管理、市场准入、招投标等方面依法予以限制或禁入。推动信用信息与市场监管、税务、金融、保险等部门共享,实施跨部门、跨领域的守信联合激励和失信联合惩戒,大幅提高失信成本。

3.3.3 畅通服务质量反馈与改进循环

建立面向社会单位的消防技术服务质量评价机制(如在线评价系统、满意度调查),并将评价结果纳入机构信用评价体系。监管部门对评价低、投诉集中的问题进行分析,及时向行业发布风险警示和服务质量通报。对存在严重质量问题的机构,不仅要处罚,更要强制要求其分析原因、制定整改措施并验证整改效果,形成“评价-反馈-改进-提升”的闭环。

4 结束语

消防技术服务机构的规范化管理与服务质量提升,绝非一日之功,而是一项关乎社会公共安全根基的系统性工程和长期性任务。唯有通过政府、机构、协会、社会多方的不懈努力,持续深化管理、创新技术、锤炼队伍、优化监管、净化市场,方能推动消防技术服务机构真正实现规范化、专业化、高质量发展。这不仅将显著提升社会单位自身消防安全管理水平,更将为构建“政府统一领导、部门依法监管、单位全面负责、公民积极参与”的现代化消防治理新格局,筑牢国家公共安全防线,保障人民群众生命财产安全,提供不可或缺、坚实可靠的技术支撑和保障

[参考文献]

- [1]王建军.消防技术服务机构管理及质量评价体系建设[J].质量与认证,2024,(08):79-81.
- [2]李永庆.消防技术服务机构建设和管理的思考[J].今日消防,2021,6(01):139-140.
- [3]叶小华.“三资”监管在农村经营管理中的问题与应对研究[J].山西农经,2024,(7):152-154.

作者简介:

张志来(1986--),男,汉族,江苏泰州人,本科,初级专业技术职务,研究方向为防火监督。