

中 国 消 防 协 会 团 体 标 准

T/ CFPA - XXX-XXXX

消防科普教育服务规范

Code for fire protection science popularization and education service

(征求意见稿)

2022 年 10 月

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

中 国 消 防 协 会 发 布

目 次

前言 II

引言 III

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 消防科普教育服务提供者 2

 3.4 受众 2

 3.5 组织者 2

 3.6 消防科普教育工作者 2

 3.7 消防科普教育支持人员 2

4 总则 2

5 服务提供者 3

 5.1 基本要求 3

 5.2 服务管理要求 3

6 服务人员 4

 6.1 基本要求 4

 6.2 消防科普教育工作者 4

 6.3 消防科普教育支持人员 5

7 服务实施 5

 7.1 服务形式 5

 7.2 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 9

附录 A（资料性附录） 消防科普教育服务评价反馈表 10

附录 B（资料性附录） 消防科普教育服务满意度调查表 11

参考文献 12

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。

本文件主编单位、参编单位、主要起草人和主要审查人：

主编单位：

参编单位：

主要起草人：

主要审查人：

本文件由中国消防协会批准。

本文件为首次发布。

引 言

消防安全工作事关人民群众生命财产安全和社会稳定,消防科普教育是社会消防安全宣传教育培训的重要组成部分,是提高全民消防安全素质,构筑社会消防安全“防火墙”的重要基石。虽然《中华人民共和国消防法》《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》等相关法律法规对社会消防安全宣传教育培训都提出了明确要求,但我国缺乏消防科普教育服务组织和人员的从业标准、队伍建设、效果评估、服务监督等规范性文件,导致从业人员鱼龙混杂、服务过程缺乏严谨,教育服务质量参差不齐,教育效果和社会成效难以达成。

2021年6月《全民科学素质行动规划纲要(2021—2035年)》(国发〔2021〕9号)明确指出“深入开展科普对象、手段和方法等研究”“强化标准建设,分级分类制定科普产品和服务标准。”为提高全民消防安全素质,有效预防火灾和减少火灾危害,引导和推动消防科普教育服务健康发展,制定本标准。

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、总则、服务提供者、服务人员、服务实施及服务评价与改进的内容。

本文件适用于开展消防科普教育服务的组织和从业人员。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 28932 中小学校传染病预防控制工作管理规范
GB/T 18206 中小学健康教育规范
GB/T 19001—2016 质量管理体系 要求
GB/T 19025 质量管理 培训指南
GB/T 20647.6 社区服务指南第6部分：青少年服务
GB/T 31725 早期教育服务规范
GB/T 33735 中小学校地震避险指南
GB/T 35047 公共安全 大规模疏散 规划指南
GB/T 35273—2020 信息安全技术 个人信息安全规范
GB/T 36733—2018 服务质量评价通则
GB/T 41555—2022 科普服务分类与代码

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

消防科普教育 fire protection science popularization and education

利用各种传播媒介以公众易于理解、接受和参与的方式普及消防自然科学和消防科学知识、传授应急消防技能、推广消防科学技术的应用、倡导消防科学方法、传播消防科学思想和弘扬消防科学精神的社会教育活动。

3.2

消防科普教育服务 fire protection science popularization and education service

以满足公众消防科普和消防科学素质提升的需求为目标，以消防科普、消防教育、消防宣传、消防体验等为主要内容，为实现消防科普教育目标而设计和实施的系列活动或过程。

T/ CFPA - XXX-XXXX

3.3

消防科普教育服务提供者 fire popular science education service provider

向公众或某类社会群体提供消防科普教育服务或消防科普产品及其相关服务的相关机构、企业、社会组织或个人。

3.4

受众 audiences

接受消防科普教育(3.1)的公众。

3.5

组织者 organizer

组织受众(3.4)参加消防科普教育(3.1)活动或代表受众(3.4)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组织或个人。

注：组织者包括企事业单位、政府组织机构和个人。

3.6

消防科普教育工作者 fire protection science popularization educator

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服务人员，主要包括消防专家、学者，消防研究人员、科技人员，职业消防救援人员，消防专业教师、培训师、讲解员、辅导员。

3.7

消防科普教育支持人员 fire protection science popularization and education support staff

为消防科普教育工作者(3.6)、受众(3.4)或组织者(3.5)提供支持的服务人员，包括消防各级各类社会组织、消防教育机构管理人员，消防教学辅助人员和其他人员。

4 总则

4.1 消防科普教育服务应按照国家相关法律法规和文件的规定和要求，根据“预防为主、防消结合”的方针，通过规范消防科普教育服务，提高全民消防安全素质服务高质量发展。

4.2 消防科普教育活动应贯穿于消防工作和社会科普工作的各个环节，消防科普教育服务提供者（以下简称“服务提供者”）开展的消防科普教育是社会消防安全教育培训和社会科普教育的重要组成部分，其服务内容、服务实施以及评估，都应遵循《科学技术普及法》及社会消防安全教育培训规定和大纲要求，合法、规范、有序地实施消防科普教育活动。

4.3 服务提供者应根据社会发展特点和规律，准确把握公众不同职业、不同年龄、不同群体、不同文化程度的特点，注重实用性、实效性、趣味性、时代性、多样性，预防、矫治和发展相结合、理论与实践相结合、专业性和普及性相结合、宣传消防知识与公民的主动参与相结合、助人与自助相结合，从意识、知识技能和行为三个层面有针对性地开展消防科普教育活动，使公众对消防安全有积极的认识，逐步建立消防安全意识，掌握必要的应急消防安全知识和技能，养成良好的消防安全行为习惯。

5 服务提供者

5.1 基本要求

5.1.1 服务提供者应根据法律法规及市场监督管理部门或民政部门相关规定成立，国家机构以外的社会组织或者个人利用非国家财政性经费，开展消防科普教育服务活动的同时面向社会从事消防职业技能培训和消防安全专项培训的专业机构，应当经相关教育行政部门或者人力资源和社会保障部门依法批准，依照相关行业规章和组织守则开展服务活动。

5.1.2 服务提供者应具有与所提供服务的专兼职服务人员，符合第6章的相关要求。

5.1.3 服务提供者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。

5.1.4 应具有与其服务内容和工作或业务范围相适应的符合安全条件的办公条件、服务条件或培训场所和教学、实训设施设备。

5.2 服务管理要求

5.2.1 服务活动管理

服务提供者应按照以下原则开展消防科普教育活动：

- 践行社会主义核心价值观，弘扬消防科学精神，传递科学的消防思想观念和行为方式，紧密对接、承接配合国家科普活动、消防科学研究和技术创新、消防公益活动等有关政策；
- 面向全社会公众开展消防科普教育服务活动，优先服务于老年人、残疾人、未成年人、失业待业人员、低保人员、农民等消防科普教育需求；
- 合理利用消防救援队站点、消防博览馆、微型消防站、应急消防科普教育基地、消防职业技能培训机构等消防科普教育资源；
- 遵循实事求是、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，推动消防科普教育内容、形式和手段等创新提升，提高消防科普教育的知识含量，满足全社会对高质量消防科普教育的需求。

5.2.2 服务人员管理

5.2.2.1 服务提供者应确保其所有服务人员具备并保持实施本文件第6章所需要的与其工作相关的核心能力，并保持这些能力。

服务提供者应规定服务人员工作所需的核心能力要求，并应定期适时评审。

5.2.2.2 服务提供者应定期对服务人员开展包括职业道德、基本理念、专业知识、专业能力、沟通技巧等培训。

5.2.2.3 在服务实施过程中，服务提供者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。

5.2.3 行为要求

5.2.3.1 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，不登记、不公开或泄露其有关信息。

5.2.3.2 服务提供者以志愿或公益服务名义开展消防科普教育服务的，应使用志愿服务标志，并应按照统一的信息数据标准，将消防科普教育服务人员个人基本信息、志愿服务情况、培训情况、表彰奖励情况、评价情况等信息分别录入国务院民政部门指定的志愿服务信息系统和应急管理部消防救援局指定的中国消防志愿者注册管理平台。

5.2.3.3 服务提供者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，服务提供者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。

5.2.4 受众与组织者信息管理

5.2.4.1 服务提供者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。

5.2.4.2 服务提供者应在受众与组织者同意的情况下，收集使用受众与组织者信息，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。

5.2.4.3 服务提供者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。

5.2.5 档案管理

5.2.5.1 服务提供者应按照档案管理制度做好档案资料管理，宜采用信息化手段进行管理。

5.2.5.2 档案内容包括受众与组织者信息、服务过程记录、服务质量监控记录、考核评估资料、服务评价和跟踪记录等，并对其进行整理归档。

5.2.5.3 应有专人负责储存和保管归档的资料，服务工作档案应按照国家要求保存。

6 服务人员

6.1 基本要求

6.1.1 服务人员包括消防科普教育工作者和消防科普教育支持人员。

6.1.2 服务人员应符合下列条件：

- 拥护国家的各项法律、法规和方针、政策，具有良好的政治理论素养；
- 具有科学的积极向上的人生观和价值观，具有科学的教育思想；
- 热爱消防科普教育事业，遵纪守法，具有良好的思想品德、职业道德和职业素养，具有高度的社会责任感；
- 身心健康，心理素质好，无违法犯罪记录；
- 服务语言和行为文明、健康、礼貌、得体，符合各类受众的认知特点，能够引导、帮助受众形成良好的消防安全习惯；
- 服务人员的工作服饰应合法、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；
- 具备相应资格、接受过相关培训，具有完成相应服务工作任务的业务知识和能力。

6.1.3 服务人员应定期参加职业道德、专业知识、专业能力、讲授能力、讲授方法、沟通技巧等培训，持续提高服务能力。

6.1.4 服务人员应掌握和具备意外事故和危险情况下安全防护与救助的基本方法和能力。

6.2 消防科普教育工作者

6.2.1 消防科普教育工作者应具备所实施消防科普教育服务项目的相应学历、相关专业毕业证书或资格证书或经过有资质的消防安全培训机构的专业培训。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，进而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。

6.2.2 应掌握以下专业知识和专业能力：

- 适合消防科普教育的科学思想理论、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；
- 符合受众特点、内容重点和服务需求的相应教育策略、方式方法和教学手段；
- 认知能力、应有能力(由自学能力、审美能力、适应能力、自我修养能力等构成)、实践能力(主要有表达能力、思想教育能力、组织管理能力、交往能力、教育研究能力、教学讲授能力)三个能力层次的有机组合；
- 综合性的消防安全专业知识和素养，为不同受众及组织者提供咨询、讲解、专业指导服务；
- 其他满足消防科普教育服务正常开展的专业知识和专业能力。

6.3 消防科普教育支持人员

消防科普教育支持人员主要负责服务设计、活动安排、咨询接待、反馈处理、受众与组织者信息管理、活动场所与设施检修、安全管理，辅助消防科普教育工作者开展课程执行等工作。应满足以下要求：

- 具备消防科普教育服务相关背景，掌握组织管理、运行有关专业知识及技能；
- 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；
- 具备支持消防科普教育服务顺利实施的工作能力，其中从事需有国家统一资格要求职业的消防科普教育支持人员，应持有国家统一颁发的相关职业资格证书。

7 服务实施

7.1 服务形式

按照GB/ T41555—2022科普服务分类，服务提供者提供包括但不限于以下形式的服务：

- 消防科普教育类服务：以讲授、实验、竞赛、展览、训练等形式提供的包括课程目标、内容、实施和评价的消防科普教育课程开发和制定服务、消防科普教育、教学过程的组织实施等服务，以教材、教案、装备、网络等形式提供的消防科普教育课程资源供给服务。
- 消防科普教育多媒体传播服务：以文字、图画、音像、广播、影视、动漫、舞台、体验互动、互联网等为载体提供的内容创作、生产制作、发行宣传等消防科普教育多媒体传播服务，以及基于网络、大数据、云计算、人工智能、区块链、5G 等现代信息技术对消防科普教育多媒体作品开展的消防科普教育信息化服务。
- 消防科普教育基础设施服务：针对具备消防科普展示教育功能的科技馆、科技类博物馆、大科学装置（备）、基层科普设施以及其他具备相关功能的场馆（所）提供的基础建设、展品开发、展览展示、配套服务等相关服务工作。
- 消防科普教育活动类服务：以消防科普为目的，面向社会和公众开展的线上、线下有组织的群体性活动。包括采用展示、培训、宣讲、竞赛、体验以及综合性科普活动等形式，对线上、线下消防科普教育活动提供的策划、实施方案设计服务和实施、组织与承办的服务等。
- 消防科普教育支撑服务：为保障消防科普教育工作的顺利推进和进一步发展所提供的服务及支撑服务。包括消防科普教育研究服务、消防科普教育组织建设与管理服务、消防科普教育人才建设服务、消防科普教育情报信息服务、消防科普教育知识产权服务、消防科普教育社会化服务、消防科普教育规范化服务、消防科普教育国际化服务和其他消防科普教育支撑服务。

——其他消防科普教育服务：以提升公众消防科学素质为目的而提供的新的形式的消防科普教育服务。

示例：全国 2020 民生示范工程消防宣传“三普一帮”，即消防安全人员普训、隐患普查、档案普建、精准帮教。

7.2 服务过程

7.2.1 需求分析

7.2.1.1 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。

7.2.1.2 实施服务之前，分析评估受众与组织者的安全风险现状，确保服务在既定范围内的适用性。

7.2.1.3 对于与组织者工作职能相关的服务需求，服务提供者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。

7.2.1.4 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。

7.2.1.5 服务提供者应全面告知服务人员消防科普教育需求分析结果。

7.2.2 方案确定

7.2.2.1 服务提供者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以下方面：

- 传授受众消防安全知识；
- 训练受众消防安全技能；
- 提高受众消防安全意识；
- 强化受众消防安全习惯。

服务提供者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。

7.2.2.2 服务方案的内容和实施条件应得到受众与组织者认可。

7.2.3 科普教育对象与内容

7.2.3.1 服务提供者应根据需求分析、服务目标等开展科普教育内容设计，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》相关要求开展消防科普教育服务活动。消防科普教育应区分对象、内容分层、形式多样，共同特点应体现科学性和知识性、真实性和针对性、时效性和季节性、趣味性和通俗性、经常性和创新性。

7.2.3.2 消防科普教育包括但不限于以下对象与内容：

7.2.3.2.1 幼儿消防科普教育

- a) 根据 GB/T 31725 的要求和幼儿体力、智力特点，消防科普教育应以提高消防安全意识，掌握防火和逃生技巧为目的，主要内容包括但不限于消防标识识别、简要火灾风险辨识、报火警和求生自救等；
- b) 幼儿消防科普教育应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。

7.2.3.2.2 学生消防科普教育

- a) 根据 GB/T 20647.6、GB/T 18206、GB 28932、GB/T 33735 和 GB/T 35047 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，消防科普教育服务内容应分年龄、分学段、分人群、分主题地设置。小学阶段侧重消防安全启蒙教育，灌输消防意识，强化

远离火灾的理念；中学阶段侧重消防知识和技能教育，强化具备必要的防火及自救知识；大学阶段侧重消防理论教育，强化消防的管理理念，培养大学生作为社会高级分子所承担的社会消防管理功能的能力；

- b) 学生消防科普教育应本着“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。

7.2.3.2.3 农民消防科普教育

- a) 农村农民消防科普教育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工作时节，实施相应的教育。主要以消防法规、家庭防火、森林防火、求生避难、火灾案例、灭火常识、消防器材使用、报警要领等实用知识为主，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、新闻媒体等多种形式开展；
- b) 进城务工农民消防科普教育应结合其工作岗位、性质、务工特点，内容以消防法律法规、火灾危险性、报火警、求生避难、初起火灾扑救作为消防科普教育的重点，采取培训教育为主，宣传教育为辅的原则有针对性地开展。

7.2.3.2.4 城镇社区居民消防科普教育

- a) 城镇社区居民消防科普教育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、简单实用的科普教育，主要内容包括但不限于法规政策、家庭防火、隐患识别、火灾报警、求生避难、初起火灾扑救、应急准备、制定家庭消防应急预案等；
- b) 城镇社区居民中的火灾高危群体，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、接受能力和所从事的职业特点，采取不同的方式进行必要的有选择的消防知识教育，内容以家庭防火安全知识、报警求救知识、自救知识为主。

7.2.3.2.5 单位员工消防科普教育

单位员工消防科普教育应根据其文化水平、工作岗位、对事物的认知和操控能力，按照职业分类标准，依据相关消防法律法规，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、消防安全管理人员）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）。

- a) 单位非管理人员消防科普教育应以“四懂四会”（四懂：懂岗位火灾的危险性，懂预防火灾的措施，懂扑救火灾的方法，懂求生自救方法；四会：会使用消防器材，会报火警，会扑救初起火灾，会组织疏散逃生）为主线，主要内容包括但不限于物质燃烧常识、岗位防火常识、迅速准确报警、初起火灾扑救及火场求生自救等消防安全基础知识与基本技能；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；
- b) 单位管理人员，其消防科普教育的内容包括但不限于消防安全基础知识与基本技能，消防安全法律法规、消防安全管理理论与管理方法、单位消防安全风险评估方法、消防教育培训计划的编制与实施、消防经费预算的编制与实施、防灾应急预案的制定与组织实施等消防管理知识、专业知识与专业技能。

7.2.3.2.6 领导干部和公务员消防科普教育

- a) 《全民科学素质行动规划纲要》目标要求强化领导干部和公务员对科教兴国、创新驱动发展战略的认识，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；
- b) 领导干部和公务员消防科普教育具体内容包括但不限于消防安全基础知识与基本技能，消防安全法律法规，政府及其职能部门在消防规划、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；并注重传播消防科普的作用和重要性，提升领导干部和公务员身体力行和带头积极支持消防科普工作的责任意识。

7.2.3.2.7 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。

7.2.4 服务开展

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

- 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；
- 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；
- 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；
- 开展过程评估，及时进行服务调整；
- 记录服务过程和结果，并采集数据、收集信息，建立工作档案。

7.2.5 重大活动备案

服务提供者组织开展重大活动时，应按照法律法规规定向主管部门备案。

7.2.6 风险管理

7.2.6.1 服务提供者应建立并执行安全管理制度，制定突发事件应急预案。

7.2.6.2 服务提供者应成立应急处置小组，配备、维护必要的安全设施设备，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。

7.2.6.3 在出现突发事件时应立即终止消防科普教育服务活动。

7.2.6.4 不定期组织服务人员进行安全知识、应急救援知识教育和实地演练。

7.2.7 效果评估

7.2.7.1 服务提供者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。

7.2.7.2 评估内容主要包括：

- 受众学习结果变化与所确定服务目标的比对情况；
- 受众在教育活动中的表现等。

7.2.7.3 评估方法可包括观察、交流、测试、调查等。

7.2.7.4 服务提供者应将效果评估结果及时反馈给受众与组织者。

7.2.8 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：

- 服务概况（服务主题、服务性质、参加人数、服务效果等）；
- 服务安排（服务内容、服务流程、服务人员）；
- 服务经验及存在的问题与不足；
- 针对性改进措施。

8 评价与改进

8.1 服务评价

8.1.1 服务提供者根据 GB/ T19001—2016 和 GB/T 19025 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，服务提供者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、服务对象与内容、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。

注：评价形式包括服务对象评价、主管部门评价、自我评价、第三方评价等。

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 服务提供者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 服务提供者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。

附 录 A
(资料性附录)
消防科普教育服务评价反馈表

消防科普教育服务评价反馈表见表 A. 1

表 A. 1 消防科普教育服务评价反馈表

服务项目				日 期	
服务单位					
地 点					
服务对象		参与人数		是否免费	☐ 是 ☐ 否
项目情况					
项目内容					
消防科普教育 工作者		消防科普教育 支持人员		服务日期:	
				服务时间:	
服务反馈					
服务效果评价		☐ 优秀 ☐ 良好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差			
教学效果评价		☐ 优秀 ☐ 良好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差			
服务及教学效果简要分析:					
督导评价总结及意见、建议:					
督导者签名: 日期:					

附录 B
(资料性附录)

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?	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意 ☐ 很差
2. 对教育工作者的教学是否满意?	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意 ☐ 很差
3. 对服务组织形式是否满意?	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意 ☐ 很差
4. 对服务的设施设备是否满意?（服务提供者提供场地的情况下）	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意 ☐ 很差
5. 对服务管理的效果是否满意?	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意 ☐ 很差
6. 对后勤服务保障是否满意?（服务提供者提供场地的情况下）	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意 ☐ 很差
其他信息	
1. 您的性别是：A. 男 ☐ B. 女 ☐	
2. 您的年龄是：A. 18 岁以下 ☐ B. 18-29 岁 ☐ C. 30-44 岁 ☐ D. 45-59 岁 ☐ E. 60-74 岁 ☐ F. 75 岁以上 ☐	
3. 您的户籍状况是：A. 本市户籍 ☐ B. 非本市户籍 ☐	
4. 您是否住在本辖区：A. 是 ☐ B. 否 ☐	
5. 您的文化程度是：A. 初中及以下 ☐ B. 高中 ☐ C. 大学 ☐ D. 研究生 ☐	
6. 您的职业是：A. 行政事业单位 ☐ B. 军人 ☐ C. 学生 ☐ D. 企业员工 ☐ E. 个体工商户 ☐ F. 其他：	
7. 您是否属于特殊人群（残障人士、弱势群体）：A. 是 ☐ B. 否 ☐	
对此次服务的其他意见及建议： 	
签字： 日期：	

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 29359—2012 非正规教育与培训的学习服务质量要求总则
 - [4] GB/T 37709—2019 非正规教育服务通则
 - [5] GB/T 38716—2020 中小学生安全教育服务规范
 - [6] GB/T 39054—2020 社区教育服务规范
 - [7] GA/T 1300—2016 社会消防安全培训机构设置与评审
 - [8] 中华人民共和国消防法
 - [9] 中华人民共和国科学技术普及法
 - [10] 关于颁布消防设施操作员国家职业技能标准的通知（人社厅发〔2019〕63号）
 - [11] 关于颁布应急救援员国家职业技能标准的通知（人社厅发〔2019〕8号）
 - [12] 全民科学素质行动规划纲要（2021—2035年）（国发〔2021〕9号）
 - [13] 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）
 - [14] 社会消防安全教育培训大纲（试行）（公消〔2011〕213号）
 - [15] 国务院关于加强和改进消防工作的意见（国发〔2011〕46号）
 - [16] 社会消防安全教育培训规定（公安部令第109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
 - [18] ISO 31000 Risk management—Guidelines
-