

附件

上海市社会消防安全培训机构服务 质量评价实施方案

为进一步提升本市社会消防安全培训机构办学水平，了解社会消防安全培训市场培训质量，推进消防工作社会化，根据《社会消防安全教育培训规定》、《上海市社会消防组织管理规定》、XF/T 1300-2016《社会消防安全培训机构设置与评审》等相关要求为指引，特制定本方案：

一、评价范围

本市经人力资源和社会保障部门批准设立的社会消防安全培训机构。

二、实施主体

上海市消防救援总队。

三、评价内容

社会消防安全培训机构服务质量评价指标主要针对培训机构总体运作情况进行评定，分办学规模和条件、服务水平和质量、管理规范三个方面，共 31 项评价指标，详见续表“上海市社会消防安全培训机构服务质量评价指标”，主要包括：

（一）“办学规模和条件”满分为 32 分，评价指标包括培训人数、办学内容、专职教师、师资条件、培训场所、培训设施、信息化平台等 7 项。

（二）“服务水平和质量”满分为 48 分，评价指标包括服务信息、服务合同、教学方案、授课计划、教学管控、班级管理、师资管理、结业考核、鉴定通过率、学员满意度、培训学时等 11 项。

（三）“管理规范”满分为 20 分，评价指标包括办学资质、变更备案、制度管理、疫情防控、财务管理、分等定级、网络化核检等 7 项。

另有加分项、扣分项作为补充，评定指标满分为 110 分。“加分项”满分为 10 分，评价指标包括服务延伸、职能部门工作配合、培训成果与荣誉等 3 项；扣分项包括评价指标包括信访投诉、证书合规、违规违纪等 3 项。

四、评价方式

（一）评价方法。由市消防救援总队统一组织，采用实地查看、现场询问、查阅资料、问卷调查、过往数据分析等形式进行，做出评价结果。

（二）过往结果采信。对于参加过上海市人力资源和社会保障局组织开展的 2018-2020 年“上海市职业技能培训机构办学质量和诚信等级评定”的培训机构，本次评价部分指标将直接采信过往结果。

（三）评价等级。根据该机构实际评价总得分，将评价结果分为四个等级，从高到低依次为四星、三星、二星和一星，四星代表综合评价结果优秀，三星、二星代表综合评价结果良好，一

星代表综合评价结果达标。

五、工作安排

（一）组织培训。由市消防救援总队对培训机构进行集中培训。

（二）材料准备。培训机构根据评价指标要求，提前准备相关材料，供评价时查阅。

（三）开展评价。由市消防救援总队统一组织，分组对各家培训机构实地评价。

（四）分析汇总。市消防救援总队完成对评价情况的分析汇总，形成评价报告。

上海市社会消防安全培训机构服务质量评价指标

评价项目	评价标准		评分说明	需准备的材料
培训人数	A	消防职业资格类年均培训人数、年均培训总人数根据机构平均水平采用阶梯式评价	根据机构评价情况设定平均值或中间值，采用阶梯式评价方式。	提供培训项目清单，罗列评价期内开展的消防职业培训课程，包括课程名称（消防设施操作员培训项目注明几级）、项目类型（按职业资格类、岗位培训类、其他社会类）、起止日期、学员人数、课程时长（消防设施操作员培训项目分理论教学时长、实操教学时长）。
	B			
	C			
	D			
办学内容	A	机构开展的消防职业培训项目覆盖： ①国家职业资格类培训，含三级和四级消防设施操作员（消防设施监控操作职业方向、消防设施检测维修保养职业方向） ②消防岗位培训项目 ③其他社会类培训项目	1.消防职业资格类培训包括五级消防设施操作员、四级消防设施操作员（消防设施监控操作职业方向、消防设施检测维修保养职业方向）、三级消防设施操作员（消防设施监控操作职业方向、消防设施检测维修保养职业方向）、一级注册消防工程师。 2.消防岗位培训包括消防安全责任人、专（兼）职消防安全管理人员、人员密集场所从业人员等。	
	B	机构开展的消防职业培训项目覆盖： ①国家职业资格类培训，含四级消防设施操作员（消防设施监控操作职业方向、消防设施检测维修保养职业方向） ②消防岗位培训项目 ③其他社会类培训项目		
	C	机构开展的消防职业培训项目覆盖： ①国家职业资格类培训，含四级消防设施操作员（消防设施监控操作职业方向、消防设施检测维修保养职业方向）		
	D	低于C标准		
专职教师	A	机构配备从事消防职业培训的专职教师数根据机构平均水平采用阶梯式评价，其中达到C等级的专职教师数应不低于5人	1.专职教师是指培训机构或培训机构举办者与其签订聘用合同，并为其缴纳社会保险，或退休后回聘的65周岁以下全日制工作人员。 2.根据XF/T 1300-2016《社会消防安全培训机构设置与评审》，专职教师≥5人。 3.机构配备从事消防职业培训的专职教师数根据机构评价情况设定平均值或中间值，采用阶梯式评价方式。	提供培训教师清单和档案，清单罗列教师姓名、年龄、学历、职称、消防相关工作年限、教学相关工作年限、专/兼职、工作单位（兼职）、是否缴纳社保。
	B			
	C			
	D			

评价项目	评价标准		评分说明	需准备的材料
师资条件	A	①满足 B 标准 ②至少 5 名专职教师具备教学相关工作经历 3 年及以上 ③兼职教师聘请行业专家、高等院校专业教师等	A、B、C 各档中罗列的款项均为充要条件，不符合任一条款则降档赋分。	同“专职教师”。
	B	①满足 C 标准 ②至少 50%的专职教师具有大学本科及以上学历 ③至少 50%的专职教师具有中级以上职称 ④至少 50%的专职教师具有 5 年以上消防相关工作经历		
	C	①具有相关专业中级以上职称、5 年以上消防相关工作经历的的教师≥10 人 ②教师应符合消防职业培训设置标准所要求的教师任教条件，包括持有教师上岗资格证书、取得相应专业的消防安全培训资格、具有相应的消防相关工作经历、满足相应的学历职称要求等		
	D	低于 C 标准		
培训场所	A	①满足 B 标准①②③④ ②理论课教学场地面积、技能实操教室面积根据机构平均水平采用阶梯式评价	1.根据 XF/T 1300-2016《社会消防安全培训机构设置与评审》，理论课教学场地≥300 m ² ，技能实操教室≥200 m ² ，租赁培训场所的、租赁期应不少于 3 年。 2.理论课教学场地面积、技能实操教室面积根据机构评价情况设定平均值或中间值，采用阶梯式评价方式。 3.A、B、C 各档中罗列的款项均为充要条件，不符合任一条款则降档赋分。	提供培训场所信息，包括理论教室数量和总面积、技能实操教室数量和总面积；房产证或租赁合同、培训场所平面图（如有）。
	B	①满足 C 标准①② ②培训场所各功能区域互相独立 ③理论教室数量不少于 2 间 ④实习操作工位有分隔，确保同时教学互不干扰 ⑤理论课教学场地面积、技能实操教室面积根据机构平均水平采用阶梯式评价		
	C	①应有与培训规模和培训项目相适应的可合法独立使用的培训场所 ②自有培训场所应具有产权，租赁培训场所的、租赁期应不少于 3 年 ③理论课教学场地≥300 m ² ，技能实操教室≥200 m ²		
	D	低于 C 标准		

评价项目	评价标准		评分说明	需准备的材料
培训设施	A	①满足 B 标准 ②技能实操教室应配置三级消防设施操作员要求的实训设施、设备及器材（与办学许可的培训种类一致）	1.依据《消防设施操作员职业技能鉴定站配套条件》中《附表 4：消防设施操作员技能考场设施设备配置参考表》相应等级必配的设施设备。 2.A、B、C 各档中罗列的款项均为充要条件，不符合任一条款则降档赋分。	提供实操教学设施设备清单，包括设施设备名称、数量、注明满足几级消防设施操作员要求配置；维护保养记录。
	B	①满足 C 标准 ②实习操作工位和设施能满足课时培训的需求，至少有 2 套		
	C	①应配置与培训规模和培训项目相适应的教学设施、设备及器材 ②理论课教学场地应配备满足授课需要的桌椅和多媒体演示播放设备 ③主要培训设施设备自有，其他确需租赁的大型贵重培训设施设备、租赁期应不少于 3 年 ④设施设备可正常运作，且使用维护有完整记录 ⑤技能实操教室应配置四级消防设施操作员要求的实训设施、设备及器材（与办学许可的培训种类一致）		
	D	低于 C 标准		
信息化平台	A	①满足 B 标准 ②线上培训平台同时具备查询、报名、在线学习（技能实操模拟、多媒体课件播放、教学直播、录播回放、互动答疑、考核测试）、教学管理等功能模块	A、B、C 各档中罗列的款项均为充要条件，不符合任一条款则降档赋分。	提供线上培训平台信息，包括名称、路径、功能描述；平台合规性备案证明。
	B	①满足 C 标准 ②线上培训平台具备技能实操模拟功能		
	C	①建立线上培训平台，形式可为官方网站、电脑软件、手机 APP、微信小程序等 ②确保线上培训平台的合规性，符合相关报备规定 ③线上培训平台具备在线学习功能		
	D	低于 C 标准		
服务信息	A	①满足 B 标准 ②培训项目信息内容详实，明确消防设施操作员职业方向、收费标准、课时、授课教师、招生要求、阶段开课计划等	A、B 各档中罗列的款项均为充要条件，不符合任一条款则降档赋分。	提供评价期内培训项目档案，课程招生简章或招生通知等。
	B	①机构应在办学场所或线上培训平台公示培训项目信息 ②应确保学员知晓自己报读培训的职业方向		
	C	低于 B 标准		

评价项目	评价标准		评分说明	需准备的材料
服务合同	A	①满足 B 标准 ②合同内有关收退费、纠纷投诉处理的内容表达清晰，有利于问题的解决，如明确有收退费的结算方式、线上培训收退费的处理内容等	A、B 各档中罗列的款项均为充要条件，不符合任一条款则降档赋分。	提供评价期内培训项目档案，学员合同。
	B	①机构应在实施培训前与学员签订培训协议或合同 ②培训协议或合同中明确培训项目、课时、开课时间、培训收退费以及双方的权利义务和违约责任等内容		
	C	低于 B 标准		
教学方案	A	①满足 B 标准 ②有与培训职业等级相匹配的教学方案的研发、评审、定期评价更新记录详实	A、B、C 各档中罗列的款项均为充要条件，不符合任一条款则降档赋分。	提供评价期内培训项目档案，教学大纲、课件、练习题、教案评审更新记录等记录。
	B	①满足 C 标准 ②有定制化学习手册（如技能训练手册） ③给学生的资料易于理解、有指导性		
	C	有教学大纲、课件、练习题		
	D	低于 C 标准		
授课计划	A	①满足 B 标准 ②阶段开课计划信息详实，明确开课时间、地点、课时、授课教师等 ③课程表信息详实，明确每节课的上课时间、地点、授课教师、授课内容等	A、B 各档中罗列的款项均为充要条件，不符合任一条款则降档赋分。	提供评价期内培训项目档案，开课计划、课程表等记录。
	B	①制定阶段开课计划，并公示 ②制定课程表，并发送学员		
	C	低于 B 标准		

评价项目	评价标准		评分说明	需准备的材料
教学管控	A	完全达到甚至超越： ①教学管理制度齐全，有创新 ②教学管理制度执行有力，记录详实 ③培训过程的教学质量跟踪监督措施有力，记录详实，可追溯	1.教学管理制度包含但不限于：教学常规管理制度（明确教师备课、上课、实训、作业、辅导、考试等基本环节的要求）、学员管理制度、教师管理制度等。 2.教学管理记录包含但不限于：听课评课记录、学员到课记录等。 3.教学跟踪监督内容包含但不限于：教师按时授课、知识点表述、责任心、行为规范等。 4.A、B、C各档中罗列的款项均为充要条件，不符合任一条款则降档赋分。	提供市人社局开展的2018-2020年“上海市职业技能培训机构办学质量和诚信等级评定”结果报告，采信过往结果；教学常规管理相关制度文件；评价期内培训项目档案，听课评课记录、学员到课记录、教学监督记录等记录。
	B	①教学管理制度较齐全 ②制度落实有措施、有记录 ③教学质量跟踪监督有措施、有记录		
	C	基本做到有制度、有执行、有检查、有记录		
	D	低于C标准		
班级管理	A	满足C标准①②③④⑤ ①认真做学籍资料收集、整理和汇总工作，学员基本信息、培训信息完整、详实 ②认真组织学员对授课教师授课质量进行评议，学员评议有汇总、统计、分析 ③针对班主任满意度统计分析结果采取措施，持续改进	1.“班主任有教育经历”是指班主任在教育培训机构有2年以上教育工作经历。 2.班主任工作职责包括：①做好招生报名工作。②做好开班前各项准备工作。③组织安排开班典礼，向学员明确培训机构各项规章制度、培训要求、培训目标、教学日程和有关考勤及考核要求，介绍授课教师。④全程跟踪教学进度，了解和掌握学员学习情况，协助任课教师开展教学。⑤认真组织学员对授课教师授课质量进行评议。⑥做好学员鉴定申报指导相关工作，确保鉴定站相关政策公告传达到位。⑦做好班级管理资料的收集、整理和汇总工作，认真填写班级教学管理相关资料。⑧办妥培训结束后相关后续工作。 3.学员的基本信息包括姓名、联系电话、地址等。 4.A、B、C各档中罗列的款项均为充要条件，不符合任一条款则降档赋分。	提供市人社局开展的2018-2020年“上海市职业技能培训机构办学质量和诚信等级评定”结果报告，采信过往结果；评价期内培训项目档案，学员信息汇总、学员对教师评议、班主任满意度调查、评议和调查结果统计分析等记录。
	B	满足C标准①②③④⑤ ①认真做好学籍资料收集、整理和汇总工作，学员的基本信息、培训信息较完整 ②组织学员对授课教师授课质量进行评议，学员评议有汇总、统计 ③机构对班主任满意度调查结果进行统计分析		
	C	①建立班级管理制度 ②每班有1名班主任负责班级的日常管理工作 ③班主任有教育经历，懂教育管理，工作认真、负责 ④班主任工作职责明确，对班主任工作有检查、考核 ⑤班级教学管理相关资料填写完整 ⑥机构定期开展学员对班主任的满意度调查工作		
	D	低于C标准		

评价项目	评价标准		评分说明	需准备的材料
师资管理	A	①满足 B 标准 ②组织教师定期参加教研活动、师资专题培训或继续教育，培训记录详实 ③针对授课教师满意度统计分析结果采取措施，持续改进	A、B、C 各档中罗列的款项均为充要条件，不符合任一条款则降档赋分。	提供市人社局开展的 2018-2020 年“上海市职业技能培训机构办学质量和诚信等级评定”结果报告，采信过往结果；评价期内教师满意度调查、调查结果统计分析、教师考核评价、教师业务档案、教师培训等记录。
	B	①满足 C 标准① ②建立教师绩效考核标准，定期对进行教师考核评价，考评内容具体、详实，考评与奖惩挂钩，考评记录详实 ③教师业务档案有专人负责，资料完整、记录详实 ④机构对授课教师满意度调查结果进行统计分析		
	C	①建立教师聘用管理制度，专兼职教师均与机构签订符合要求的聘用合同或聘任协议 ②对教师有考核评价 ③建立教师业务档案 ④机构定期开展学员对授课教师的满意度调查工作		
	D	低于 C 标准		
结业考核	A	①制定学员考核评价标准 ②依据标准对学员进行考核评价 ③记录详实	A、B 各档中罗列的款项均为充要条件，不符合任一条款则降档赋分。	提供学员结业考核评价标准；评价期内培训项目档案，学员结业考核评价记录。
	B	对学员有培训结业考核		
	C	低于 B 标准		
鉴定通过率	A	学员鉴定通过率采用阶梯式评价	鉴定通过率根据鉴定站的总体通过率作为平均值或中间值，采用阶梯式评价方式。	——
	B			
	C			
	D			
学员满意度	A	学员对授课教师的满意度、学员对班主任的满意度、学员对培训整体满意度根据机构平均水平采用阶梯式评价	1.根据机构评价情况设定平均值或中间值，采用阶梯式评价方式。 2.第三方评价机构采用线上问卷调查形式开展。	——
	B			
	C			
	D			

评价项目	评价标准		评分说明	需准备的材料
培训学时		培训项目实际学时达到规定学时	1.以合同为准。 2.企业专场除外。 3.培训学时将重点关注线下技能培训课时。 4.四级消防设施操作员培训总学时应不低于 200 学时。	提供评价期内培训项目档案,学员合同、课程表、学员到课记录等记录。
办学资质		①机构证照齐全且在有效期内,包括办学许可证、法人登记证书等 ②办学许可证的办学内容中有消防职业培训项目,与开展的培训项目种类一致,无超范围经营情况	不符合任一项扣 1 分。	提供机构办学许可证、法人登记证。
变更备案		①办学许可或法人登记事项的变更程序合法且及时 ②机构按照规定设立分教学点并事前备案	1.非营利性民办职业培训机构应当依法进行举办者、名称、场所(住所)、法定代表人、业务范围、开办资金、章程等办学许可或法人登记事项的变更。 2.营利性民办职业培训机构应当依法进行举办者、名称、场所(住所)、法定代表人、业务范围、开办资金、章程等重大事项的变更。 3.不符合任一项扣 1 分。	提供市人社局开展的 2018-2020 年“上海市职业技能培训机构办学质量和诚信等级评定”结果报告,采信过往结果;机构变更记录、备案记录等。
制度管理		①机构管理制度健全 ②按制度实施管理,制度落实基本到位 ③建立安全管理制度和应急预案处理机制,配备安全人员	1.机构管理制度包含但不限于:组织架构、人员职责、档案管理、报名管理、收费和退费管理等。 2.每项 1 分。	提供市人社局开展的 2018-2020 年“上海市职业技能培训机构办学质量和诚信等级评定”结果报告,采信过往结果;日常管理相关制度文件。

评价项目	评价标准		评分说明	需准备的材料
疫情防控		①有疫情防控相关的制度文件 ②部署“场所码”、“健康核验一体机”(又称“数字哨兵”)服务(两者任选其一) ③进门处要求扫码、测温,手部、鞋底消毒 ④理论教室、实操教室配备消毒洗手液,要求教师和学员佩戴口罩上课,学员间隔至少1米距离 ⑤每日至少2次全面消毒	不符合任一项扣1分。	提供疫情防控制度文件、消毒记录。
财务管理		①建立并执行符合培训机构性质的会计制度 ②具有相关资质机构出具的年度财务审计报告 ③学杂费专用账户运作正常,财务状况良好 ④配备有专兼职财会人员,会计与出纳不得兼任,具有相应的资质证书	每项1分。	提供市人社局开展的2018-2020年“上海市职业技能培训机构办学质量和诚信等级评定”结果报告,采信过往结果;年度财务审计报告、专用账户情况、财会人员配备和资质证书。
分等定级		上一轮次“上海市职业技能培训机构办学质量和诚信等级评定”结果	A级4分、B级2分,其余等级不得分。	提供市人社局开展的2018-2020年“上海市职业技能培训机构办学质量和诚信等级评定”结果报告。
网络化核检		上一年度辖区内网络化核检结果	1.以各辖区人社局公示的上一年度职业培训机构网络化核检结果为准。 2.合格3分,不合格或未参与不得分。	提供上一年度职业培训机构网络化核检结果。
服务延伸		①提前通知学员鉴定报名时间 ②培训结业后,提供课时外的考前辅导服务 ③跟踪掌握学员参加职业资格类考试的合格情况 ④对参加培训但鉴定不合格学员的提供免费再培训服务 ⑤提供推荐就业、指导就业服务	1.第一、二、三项各0.5分,第四项1.5分,第五项2分。 2.审阅实证材料。 3.机构需提供推荐就业佐证材料及相关合作单位联系人信息。	提供相关实证材料。

评价项目	评价标准		评分说明	需准备的材料
职能部门 工作配合		积极配合并落实上海市消防救援总队、上海消防鉴定站的政策宣传引导等各项工作	由上海市消防救援总队、上海消防鉴定站专项评估打分。	——
培训成果与 荣誉		①近两年获得区级及以上政府部门荣誉奖励 ②近两年在市区两级消防救援、人社、教育等部门组织的课件评比、教学评比等比赛中成绩较好的 ③其他培训服务和管理创新	审阅实证材料，由上海市消防救援总队认定。	提供荣誉奖励、评比比赛成绩、服务和管理创新案例等材料。
信访投诉		针对培训机构 12345 热线、信访等渠道的有责投诉	由上海市消防救援总队认定，查实 1 条扣 2 分。	——
证书合规		培训结业证书形式存在不合规情况，如出现国家行政机关徽标、文字及其他不宜出现在证书中的内容	由上海市消防救援总队认定，查实扣 2 分。	提供结业证书模板；评价期内培训项目档案，课程结业证书。
违规违纪		①三年内，因重大违法违规行为受到行政处罚 ②三年内，发生重大安全或舆情事故，社会影响恶劣 ③评价期间提供虚假材料	发生任一情况时，由上海市消防救援总队认定，一票否决。	——