

团 体 标 准

T/NHJZ 2—2026

城市消防远程监控系统设备功能及 运营管理

Equipment functions and operational management of urban fire remote monitoring
systems

2026-09-01 发布

2026-09-01 实施

佛山市南海区建筑业协会 发 布



目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总则	2
5 远程监控系统设备核心功能要求	2
5.1 通用要求	2
5.2 通信协议控制	3
5.3 系统性能要求	3
6 验收	3
7 消防远程监控运营服务机构建设运营服务管理	3
7.1 建设条件	3
7.2 系统连接与信息传输	4
7.3 运营管理要求	5
8 联网单位管理要求	6
9 火警处置与应急响应	7
9.1 联网单位处置	7
9.2 运营服务机构响应	7
9.3 火警确认后的远程应急处置	7
9.4 误报、故障处置	7
9.5 火警处置记录	7
10 系统维护工作	7
11 档案管理	8
12 评价与改进	8
12.1 自我评价	8
12.2 评价维度	9
12.3 第三方评价	9
12.4 改进	9
附录 A（资料性） 联网单位接入及远程监控设备验收表	10
附录 B（资料性） 火警处置全过程记录表	11
附录 C（资料性） 远程监控设备巡查检测报告	12
参考文献	13

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。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件涉及的消防控制室单人值班条款依据《广东省实施〈中华人民共和国消防法〉办法》第十九条制定，仅适用于符合本文件第5.1.1条a)项（系统能实现消防控制室所有控制功能远程操作）及第4.3条前提的联网单位，不扩大适用于其他情形；广东省《具备远程控制功能城市消防远程监控系统功能建设指导意见》正式发布后，其要求严于本文件的，从其规定。

本文件由佛山市南海区金腾消防科技有限公司提出。

本文件由佛山市南海区建筑业协会归口并组织起草。

本文件起草单位：佛山市南海区建筑业协会、佛山市南海区金腾消防科技有限公司、广东安之家工程有限公司、佛山市禹顺建设工程有限公司、广东卓信消防科技有限公司、广东大荔机电工程有限公司、广东乘誉建设有限公司、佛山市安鑫消防技术服务有限公司。

本文件主要起草人：梁兆祥、李淑媚、陈国钧、叶志谦、冯浩、张志河、邝俭都、黄志韵、周雄、孙忠波、陈世杰、麦光柱、何平、李佳、汤艳艳、黎华金、廖进、张奕城、李健涛、李礼宁、苏柯聚。

本文件为首次发布。

城市消防远程监控系统设备功能及运营管理

1 范围

本文件规定了佛山市南海区城市消防远程监控系统设备的核心功能要求、消防远程监控运营服务机构的建设与运营管理要求、联网单位的接入与管理要求,明确了火警处置与应急响应程序,以及验收、维护、档案管理等内容。

本文件适用于在佛山市南海区辖区内开展城市消防远程监控服务的消防远程监控运营服务机构,以及辖区内接入远程监控系统的机关、团体、企业、事业等联网单位。辖区外但向辖区内联网单位提供消防远程监控服务的机构,其服务行为应执行本标准。

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 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求
- GB 25201 建筑消防设施的维护管理
- GB 25506 消防控制室通用技术要求
- GB/T 26875 (所有部分) 城市消防远程监控系统
- GB/T 28181 公共安全视频监控联网系统信息传输、交换、控制技术要求
- GB 35181 重大火灾隐患判定规则
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 50166 火灾自动报警系统施工及验收标准
- GB 50440 城市消防远程监控系统技术规范
- GB 55037 建筑防火通用规范

3 术语和定义

GB/T 26875 (所有部分)、GB 50440界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

远程监控设备

通过标准通信协议、电信号或物联网感知等方式,实现对联网单位消防设施运行状态实时监测及远程控制的设备统称,包括但不限于信息采集感知终端、数据传输模块、远程控制终端及配套软件系统。

3.2

消防远程监控运营服务机构

具备独立运营能力,为佛山市南海区内联网单位提供城市消防远程监控、火警处置指导等服务的专业机构。

3.3

远程控制

消防远程监控运营服务机构值守人员在确认火警并经联网单位授权后,通过远程监控系统向联网单位消防联动控制器或受控消防设备发出控制指令,使其执行预设动作的操作行为。

3.4

运营服务平台

消防远程监控运营服务机构用于处理、存储、传输、交换和管理各类消防物联感知设备采集的火灾报警信息、预警信息、故障信息及消防设施运行状态信息,实现消防设施远程控制和消防安全管理信息汇聚的平台。

4 总则

- 4.1 城市消防远程监控系统的设计、施工、验收及运行维护应符合 GB 50440 的要求，相关图纸、合同、验收报告等资料应由建设、设计、施工、使用各方分别留存归档。
- 4.2 消防远程监控运营服务机构应预留消防设施运行、远程监控设备状态、音视频交互、值班管理等数据接口和访问账号，供相关监管部门调用查询。城市消防远程监控系统应支持与广东社会消防安全管理应用平台预留标准化数据接口，具备双向互通能力；接口格式及数据项在省平台开放对应端口并明确标准后按其规定执行。
- 4.3 依据《广东省实施〈中华人民共和国消防法〉办法》第十九条，接入城市消防远程监控系统、且该系统能够实现消防控制室所有控制功能远程操作的联网单位，其消防控制室每班应配置不少于 1 名具备四级（中级）及以上消防设施操作员职业资格的人员值班；该人员不得同时在两个以上消防技术服务机构或消防远程监控运营服务机构执业，其职业资格证书不得重复注册、挂靠使用。未接入消防远程监控系统、系统不能实现消防控制室所有控制功能远程操作或监控服务不符合要求的，按国家、省、市相关规定执行每班不少于 2 人的双人值班。
- 4.4 消防远程监控运营服务机构应每半年与所有联网单位至少开展 1 次火警处置应急联合演练。演练类型应至少涵盖火灾自动报警系统触发、消防联动设备应急启动等不少于两种场景。演练记录应同时有电子存档及纸质存档。
- 4.5 远程监控系统的建设与运行应遵守网络安全、数据安全相关法律法规，保障消防数据的保密性、完整性和可用性。

5 远程监控系统设备核心功能要求

5.1 通用要求

- 5.1.1 系统设备应具备以下核心功能：
- a) 实现火灾报警控制器、消防联动控制器的全部控制功能，包括但不限于远程状态监测及手/自动工作模式切换、复位、消音等操作；
 - b) 监测并控制由消防联动控制器连接的各类受控消防设备；
 - c) 监测并控制由消防联动控制器连接的消防水泵、送风机、排烟风机等关键设备的远程启动、停止及状态反馈；
 - d) 实现消防应急广播的远程启停；
 - e) 设备信息传输应采用双链路网络通信（其中一条为无线备用链路），并支持主备链路的自动切换，确保信号传输安全稳定；
 - f) 可具备对消防设施电源状态、消防水池水位、消防给水管网压力等关键参数进行实时监测和异常预警的功能。
- 5.1.2 远程监控系统应采集火灾自动报警系统的运行状态信息。
- 5.1.3 远程控制方式可分为通信协议控制、电信号控制两种方式，优先采用通信协议控制方式。
- 5.1.4 远程监控系统应具备标准化数据接口，支持与不同品牌、不同型号的火灾报警控制器、消防联动控制器依据 GB/T 26875（所有部分）等国家标准进行协议对接；任何设备厂商不得以技术垄断或授权限制为由拒绝兼容、封锁标准接口。设置远程控制功能的系统，其建设、运营单位应具备相应的技术安全保障能力与资质，确保系统安全可控。系统建设部署过程中，不应破坏原有消防产品的强制性认证（3C）一致性要求，不得改变设备出厂功能与技术参数；远程监控设备不应影响现场消防设施的正常操作，所有远程操作逻辑应兼容原有消防设施联动控制规则，保证原有消防设施完整性、可靠性。
- 5.1.5 远程监控系统的操作权限应实行分级管理，通过密码、人脸识别、硬件密钥等一种或多种方式实现权限验证，操作记录全程可追溯。联网单位消防控制室本地手动操作优先级高于远程控制，并应具备现场一键锁定远程控制权限的功能。
- 5.1.6 运营服务平台宜支持在 GIS 地图上展示联网单位接入数量、联网单位的消防设施及监控设备资源分布。
- 5.1.7 运营服务平台应支持火灾报警信息发生时火灾报警控制器实时视频预览。
- 5.1.8 宜支持对疏散楼梯及通道被占用、消防车通道及登高操作场地被占用、电动自行车违规停放、

火灾明烟明火等情形的 AI 智能识别，识别结果应自动告警并推送至相关管理岗位。

5.2 通信协议控制

5.2.1 消防远程监控运营服务机构应采用与联网单位火灾报警控制器、消防联动控制器相兼容的标准通信协议，实现消防设备的远程控制与状态监测，协议应符合国家消防通信标准要求。

5.2.2 从消防远程监控运营服务机构发出远程控制指令到现场设备开始执行的响应时间不应大于 20s，设备状态反馈至消防远程监控运营服务机构的时间不应大于 20s。

5.2.3 从远程监控设备故障发生（或与上位机通信中断）起，至消防远程监控运营服务机构监控系统界面弹出故障报警信号的时间间隔不应大于 100s。

5.3 系统性能要求

5.3.1 从联网单位远程监控设备获取火灾报警信息到消防远程监控运营服务机构监控中心接收显示的响应时间不应大于 10s。

5.3.2 远程监控系统应有统一的时钟管理，系统时间与中国标准时间的累计误差不应大于 5s。

5.3.3 远程监控系统的查询响应时间应小于 5s。

5.3.4 消防远程监控运营服务机构监控中心应能同时接收和处理不少于 3 个联网单位上报的火灾报警信息。

5.3.5 远程监控设备应具有主、备用电源自动转换功能，备用电源的容量应能保证设备连续正常工作时间不小于 8h。

6 验收

6.1 消防远程监控运营服务机构监控中心建成后，应由建设单位组织设计单位、施工单位、消防远程监控运营服务机构按照本标准要求要求进行验收，形成验收报告。远程监控系统竣工后必须进行工程验收。工程验收前接入的测试联网用户数量不应少于 5 个，验收不合格不得使用。验收合格后方可开展运营服务。

6.2 联网单位远程监控设备安装、系统调试完成后，消防远程监控运营服务机构应组织联网单位进行验收，验收合格后正式接入远程监控系统；验收不合格的，应限期整改，整改后重新验收。验收记录表见附录 A。

6.3 验收过程应留存完整的文字、图片、视频资料，验收报告由参与验收各方签字盖章后存档，并按本标准第 11 章的要求归档保存。

6.4 消防远程监控运营服务机构的运营地址变更、系统核心平台软件版本重大升级、服务器等核心设备整体更换、联网单位接入架构发生根本性变化时，应重新组织专项验收。是否构成重大升级或重大调整，由技术负责人判定并记录在案。验收合格后方可投入使用。

7 消防远程监控运营服务机构建设运营服务管理

7.1 建设条件

7.1.1 具有独立企业法人资格。

7.1.2 建立健全的质量管理保证体系，至少包含以下内容：

- a) 明确的组织机构、岗位设置及人员职责分工；
- b) 远程监控值守、人员培训、考核奖惩、持证上岗等管理制度；
- c) 火警处置、设备故障应急、网络中断应急等应急预案；
- d) 数据备份、恢复及网络安全管理方案；
- e) 系统巡检、设备维护保养制度及标准化操作规程。

7.1.3 在佛山市南海区范围内提供消防远程监控运营服务的机构，应在佛山市范围内配置满足本标准

7.1.4、7.1.5、7.1.6 的工作场地及人员，具备与服务规模相匹配的运营资金和固定经营场所。

7.1.4 场地要求应不低于以下标准：

- a) 消防远程监控运营服务机构办公区域建筑面积 $\geq 200\text{ m}^2$ ，其中监控值守区建筑面积 $\geq 50\text{ m}^2$ ，操作台预留 $\geq 2.0\text{ m}^2/\text{人}$ 的操作空间。出入口设置门禁系统，未经授权人员不得进入；
- b) 监控值守区应预留 15%~20%的备用空间，满足联网单位数量扩容需求；
- c) 监控值守区温度宜保持在 $22^{\circ}\text{C}\sim 26^{\circ}\text{C}$ ，相对湿度宜控制在 40%~60%；
- d) 监控值守区照度不应低于 300 lx ；
- e) 监控中心所在建筑耐火等级不应低于二级，不易受到火灾威胁，并应远离易燃易爆危险场所；耐火等级、防火分隔应符合 GB 55037、GB 50016 中消防控制室的相关要求，配备相应的消防设施；
- f) 监控中心电源应按所在建筑物的最高等级配置，且不应低于二级负荷，并应保证不间断供电（UPS）；
- g) 值守中心应设置可直接拨打 119 报警的外线电话；值守中心与联网单位消防控制室均应设置专用电话，确保呼叫联动功能快捷有效；
- h) 值守中心的值班座席应能同时满足不少于 3 路信息处置响应的要求，座席通话应有录音录时功能；
- i) 值守中心应安装视频监控系统，对值守区域进行实时监控，录像文件保存时间不应少于 3 个月；
- j) 宜支持监控中心与属地或行业区域联合值守中心合署布置，实行统一值守、统一调度、统一管理。
- 7.1.5 消防远程监控运营服务机构岗位设置应至少包含以下岗位，各岗位人员不得兼任：**
- a) 机构负责人：负责消防远程监控运营服务机构远程监控工作的整体管理；
- b) 技术负责人：负责远程监控系统的质量管理、技术方案审核及应急处置技术指导；
- c) 监控班长：负责当班的远程监控管理、监控值守人员调度及客户服务协调；
- d) 运维工程师：负责监控中心侧服务器、网络链路等核心硬件及系统平台的运行维护；
- e) 安装调试工程师：负责联网单位侧远程监控设备的现场安装、接入调试、日常维保及联网单位人员操作培训；安装调试工程师人数应不少于每 200 家联网单位配置 1 名，不足 200 家的按 200 家计算；
- f) 值守人员：负责消防设施状态监测、火警核实、应急操作指导及值班记录。
- 7.1.6 人员资质要求：**
- a) 机构负责人：具有 5 年及以上消防技术服务或消防管理工作经历，具备四级（中级）或以上消防设施操作员职业资格，或取得注册消防工程师执业资格；
- b) 技术负责人：具备注册消防工程师执业资格，并具有 3 年以上消防工作经验；
- c) 监控班长：具有 3 年及以上消防行业运营管理经历，具备四级（中级）或以上消防设施操作员职业资格；
- d) 运维工程师：具备计算机网络或电气相关专业、消防工程相关专业大专及以上学历；
- e) 安装调试工程师：具备电气相关专业、消防工程相关专业大专及以上学历，且具备四级（中级）或以上消防设施操作员职业资格；
- f) 值守人员：具备四级（中级）或以上消防设施操作员职业资格，经消防远程监控运营服务机构专业培训并考核合格后方可上岗。
- 7.1.7 值班制度：**
- a) 实行 24 小时不间断值班制度，每班配置 1 名监控班长、至少 2 名值守人员，应能同时接收和处理不少 3 个联网单位的火警信息，且每组值守人员的配备应确保发生真实火情时，值守服务人员能够对联网单位实施一对一远程控制；
- b) 联网单位数量达到 100 家后，每增加 100 家联网单位，每班次应至少增配 1 名值守人员；
- c) 建立值班人员离岗监管制度，值班人员不得脱岗、睡岗。
- 7.1.8 消防远程监控运营服务机构需明确自身经营范围及经营责任，为联网单位提供消防控制室值班人员劳务输出服务的，服务人员应具备相应消防设施操作员资格。**

7.2 系统连接与信息传输

系统连接与信息传输应符合GB 50440、GB/T 26875（所有部分）的相关规定。系统应采用双链路网络通信，实现主备链路冗余备份，确保信号传输安全稳定。系统应预留与广东社会消防安全管理应用平台互联的标准接口，具备双向互通能力。

7.3 运营管理要求

7.3.1 所有在岗人员应遵守消防法律法规及技术标准要求，不得同时在两个以上消防技术服务机构或消防远程监控运营服务机构执业。运营服务机构及其从业人员不应有下列行为：

- a) 泄漏联网单位商业秘密和个人隐私；
- b) 指派无相应资格从业人员从事运营服务活动；
- c) 冒用其他运营服务机构名义开展运营服务活动；
- d) 篡改运营监测数据；
- e) 未获得联网单位消防安全责任人或消防救援机构授权的情况下，擅自对联网单位消防设施进行远程控制；
- f) 法律、法规、规章禁止的其他行为。

7.3.2 为联网单位提供服务前，消防远程监控运营服务机构应与联网单位签订服务合同，明确双方权利义务、服务期限、服务范围、应急响应方案等内容，同时在联网单位的消防控制室内消防主机旁张贴公示牌。消防远程监控运营服务机构不得转包、分包服务项目。消防远程监控运营服务机构应对联网单位消防设施状态进行确认，对照 GB 35181 规定的重大火灾隐患判定要素进行接入前筛查，存在相关要素的，应指导联网单位整改合格后再接入。入网及验收登记见附录 A

7.3.3 建立严格的值班、交接班制度，交接班时应完成以下工作：

- a) 测试音视频交互平台、远程监控系统的运行状态，确认系统完好有效；
- b) 交接当班未处置完毕的火警、故障信息及处理进度；
- c) 收集联网单位当日消防设施异常情况；
- d) 填写交接班记录，双方签字确认。

7.3.4 系统应具备操作日志记录、火警处置全过程记录功能，详细记录操作时间、操作人员、操作内容、授权人、设备状态等信息。系统运行数据信息（含火灾报警信息、建筑消防设施运行状态信息、操作日志、火警处置全过程记录等）保存期限不应少于 6 年。发生火灾的音视频信息应保存至相关火灾事故调查处理终结且不应少于 6 年，其他音视频信息的保存不应少于 6 个月。

7.3.5 因计划断电、断网或设备维修无法提供服务时，应至少提前 1 天通知联网单位，联网单位应恢复消防控制室双人值班。突发断电、断网或设备故障时，联网单位消防设施应恢复为本地独立运行状态，消防远程监控运营服务机构应在 3min 内通知联网单位值班人员，30min 内通知联网单位消防安全管理人；1h 内应再次确认消防安全责任人是否已获知相关信息，并应派员现场临时值守，直至系统恢复正常。若因不可抗力无法在规定时间内通知到位的，应做好详细记录备查。

7.3.6 建立 24 小时系统运行监测机制，发现异常立即通知技术负责人。

7.3.7 城市消防远程监控系统数据定期备份，每月应至少进行 1 次数据库全量备份。数据的备份存储应优先考虑部署在消防远程监控运营服务机构所在地级市的服务器内。系统应符合 GB/T 22239 的有关规定，按国家网络安全等级保护制度要求，进行信息系统网络安全等级保护定级、备案和测评，应符合第二级及以上的安全要求。未经授权，任何个人或机构无法获取系统数据。

7.3.8 每季度对人员配置、设备运行状态、空间使用效率、UPS 供电稳定性、网络链路质量进行评估，根据联网单位增量、设备损耗情况动态优化配置。

7.3.9 建立客户服务体系，设立 24 小时服务热线，及时响应联网单位的咨询、报修需求。受理咨询、的响应时间不应超过 15min；涉及消防远程监控设备故障的，其通知、到场及修复时限按第 10.2 条执行。上述时限自联网单位报修完成之时起计算。

7.3.10 监控中心收到消防设施故障报警信息后，值守人员应立即通过电话、短信、App 等方式通知联网单位消防安全责任人、管理人，并跟踪处理、做好交接。由运营单位负责维保的，应通知维修人员现场处理；由其他单位维保的，应通知联网单位督促落实。对超出法定整改期限的故障信息应提供临期、超期预警提醒；故障超过 6h 未处理的，应每小时提醒相关负责人。系统应记录故障发生时间、通知对象、处置进度及维修完成时间；故障逾期未处置的，应自动生成工单，宜在省平台接口开放后推送至广东社会消防安全管理应用平台，实现“隐患—整改—销号”全流程记录。在接口开放前，工单由运营机构

自行闭环存档并接受监管部门查询调用。

7.3.11 消防远程监控运营服务机构应每月统计、分析联网单位的火灾报警信息、故障信息和预警信息，形成数据报表推送至联网单位。

7.3.12 消防远程监控运营服务机构应投保火灾公众责任险，应对系统故障、误操作引发的安全风险。

8 联网单位管理要求

8.1 联网单位接入远程监控系统应满足以下基本要求：

- a) 建筑消防设施完好有效，接入前应由在“社会消防技术服务信息系统”中登记且具备相应执业范围的消防技术服务机构进行消防维保或消防检测并出具维保检测结论合格的报告；
- b) 建筑消防设施由具备相应资质的消防技术服务机构按照国家、省、市相关标准定期维护保养，每季度对系统整体联动控制功能进行全面测试，联动测试方法应符合 GB 50166 的有关规定；
- c) 消防控制室内安装符合本标准要求的远程监控设备，与消防远程监控运营服务机构实现有效连接，设备安装应规范，不影响现场操作；
- d) 消防水泵、送风机、排烟风机、防火卷帘等关键消防设备的控制箱（柜）启动开关处于自动位置，消防联动控制器默认处于“自动”位置。因设备检修、系统测试等确需调至“手动”位置的，联网单位应提前告知消防远程监控运营服务机构，并在检修或测试完成后立即恢复“自动”状态；
- e) 消防控制室值班人员具备四级（中级）及以上消防设施操作员职业资格；
- f) 消防控制室应配备光纤等有线网络，消防控制室总体上行带宽不宜少于 30M，具体带宽应根据接入设备数量和视频路数由消防远程监控运营服务机构评估确定；宜配置无线通信作为备用链路，与有线网络共同构成双链路冗余；
- g) 联网单位接入的远程监控系统及其远程控制功能，其建设、运营单位应具备相应的技术安全保障能力与资质；接入的远程监控系统不应破坏原有消防产品的强制性认证（3C）一致性要求，不应改变设备出厂功能与技术参数；
- h) 联网单位应明确专人负责远程监控设备的日常检查，每日至少检查 1 次设备通电状态、通信指示灯及数据上传状态，发现异常应立即告知消防远程监控运营服务机构。
- i) 联网单位应提供本单位消防安全责任人、管理人的姓名和联系电话，消防控制室值班人员的姓名和联系电话，以及消防控制室用于火灾报警的外线电话等信息给消防远程监控运营服务机构；
- j) 联网单位应提供消防远程监控设备 24 小时不间断网络和供电保障。

8.2 消防控制室应安装离岗监管预警设备，值班人员脱岗、睡岗超过 5min 的，应自动触发预警信号，消防远程监控运营服务机构和消防控制室应同时发出警报信号，预警信息应推送至联网单位消防安全管理人员，消防远程监控运营服务机构立即通过电话、短信等方式告知联网单位消防安全管理人。离岗监管预警设备应纳入远程监控系统统一管理，其安装、维护由消防远程监控运营服务机构负责，联网单位应保障设备供电及网络连接正常。

8.3 消防远程监控运营服务机构远程控制指令与联网单位现场值班人员操作发生冲突时，以现场值班人员操作优先。操作冲突情况及处理结果应详细记录于值班日志中，双方应相互告知冲突原因及处理结论，并在 24h 内以书面形式互相确认。

8.4 建筑消防设施整体联动控制功能发生故障或远程监控设备发生故障的，在故障未修复前，联网单位应恢复消防控制室双人值班，并及时通知消防远程监控运营服务机构和消防技术服务机构进行整改。

8.5 火灾报警控制器、消防联动控制器的操作密码变更后，应在 1h 内向消防远程监控运营服务机构报备；消防控制室值班人员、消防安全责任人/管理人变更的，应在 24h 内书面告知消防远程监控运营服务机构。

8.6 消防控制室醒目位置应张贴消防远程监控运营服务机构的单位名称、24 小时服务热线、项目负责人联系方式、服务时限及火警处置流程示意图。

8.7 消防技术服务机构应按要求将联网单位建筑消防设施的维护保养、检测记录录入“社会消防技术服务信息系统”，联网单位应予以配合。

8.8 联网单位因消防设施维修或建（构）筑物装修、改造工程等需屏蔽或停用消防设施的，应以书面文件、电子邮件或移动应用程序等方式提前告知消防远程监控运营服务机构；恢复正常运行时，应及时以上述方式告知。停用期间，联网单位应按照有关规定启动应急预案，落实防范措施。

8.9 联网单位在进行消防设施维保、检测等可能产生大量信号的活动前，应提前通知消防远程监控运营服务机构，对维保、检测范围和时间段予以说明，运营服务机构应对此期间接收的信息计入维保、检测类数据，避免误判为真实火警。维保检测工作完成后，联网单位应及时告知运营服务机构。

9 火警处置与应急响应

9.1 联网单位处置

联网单位消防控制室值班人员接到火灾报警信号后，应按GB 25506的要求立即开展现场核实。经核实确认为真实火警的，值班人员应立即拨打119报警，报告着火单位名称、地址、起火部位、被困人员情况及本单位联系人、联系方式；同步启动本单位灭火和应急疏散预案；并立即报告本单位消防安全责任人或当班负责人。同时，值班人员应将核实情况及时告知消防远程监控运营服务机构。

9.2 运营服务机构响应

消防远程监控运营服务机构接到火灾报警信号后，应立即通过电话、短信等方式联系联网单位值班人员核实火警情况。

9.3 火警确认后的远程应急处置

火警确认并得到联网单位授权后（紧急情况下可先行口头授权，事后24h内补充书面确认），消防远程监控运营服务机构应立即启动应急处置预案，开展以下工作：

- 指导联网单位值班人员操作消防设施进行火灾初期扑救，确认消防联动控制器、关键设备处于自动状态，启动相应设备，查看设备动作反馈信号；
- 指导联网单位启动火灾应急广播和声光报警装置，组织人员疏散；
- 确认联网单位值班人员已拨打119报警，必要时予以协助补报，并准确转报着火单位名称、地址、起火部位及联系人信息；
- 协同联网单位向主管部门报告火警信息，协同通知联网单位消防安全责任人、管理人及消防技术服务机构（联网单位已报告的，运营服务机构做好确认与补位）；宜通过广东社会消防安全管理应用平台向消防救援部门指挥中心或其他接处警中心推送经确认的火警信息；在省平台接口开放并明确传输标准前，火警上报按现行报警方式执行。
- 持续监测现场消防设施运行状态，根据火警处置需要，在现场人员配合下实施远程应急操作。

9.4 误报、故障处置

火灾报警信号经核实为误报、故障的，联网单位消防控制室值班人员应登记台账、排查原因、复位系统、闭环存档；消防远程监控运营服务机构应同步记录相关处置信息，并纳入数据报表管理。

9.5 火警处置记录

火警处置完毕后，联网单位应在24h内将火警处置情况书面报送主管部门，消防远程监控运营服务机构应同时将火警处置全过程记录（含报警时间、核实情况、处置措施、设备动作情况、119报警时间、省平台推送情况等）报送至联网单位和主管部门，记录存档备查。火警处置全过程记录表可参照附录B。

10 系统维护工作

10.1 消防远程监控运营服务机构应每月对联网单位的消防远程监控设备进行巡查检测，形成书面报告，由技术负责人签字后存档备查。月度巡查检测报告格式可参照附录C。技术负责人因故无法签字的，应书面授权具有同等资质的专业人员代签，并注明代签原因。维护保养检测至少包含以下内容：

- 消防远程监控设备的正常运行情况；
- 远程监控系统的通信链路、控制功能、状态反馈功能测试；
- 平台的通话、视频查看功能测试；

- d) 离岗监管预警功能、故障报警功能测试;
- e) 运营服务服务器、UPS、存储设备等硬件设备的运行状态检查。

10.2 发现联网单位消防远程监控设备故障的,消防远程监控运营服务机构应按以下要求进行处置:

- a) 自接到联网单位报修或发现设备故障之时起,应在 5min 内启动维修响应机制,并在 30min 内通过人工电话、短信等方式通知联网单位;
- b) 正常工作时间应在 2h 内到达现场处置,非工作时间应在 3h 内到达现场,并应在 24h 内恢复正常使用;
- c) 因备件短缺等客观原因无法在 24h 内修复的,消防远程监控运营服务机构应书面告知联网单位,并采取临时替代措施,确保远程监测不中断。修复时限最长不超过 72h,如仍无法修复,双方另行协商解决方案;
- d) 故障维修期间,联网单位应恢复消防控制室双人值班,消防远程监控运营服务机构加强远程监测。

10.3 消防远程监控运营服务机构应每季度对系统功能进行测试,及时整理测试记录,测试记录由运营单位与联网单位双方存档备查;应每半年对服务器、UPS、监控大屏等核心设备进行全面检测测试,每年进行 1 次系统整体性能评估,及时更换老化、损坏设备,确保系统运行稳定;应定期开展断电、断网应急演练,保证系统不间断运行。

10.4 联网单位应配合消防远程监控运营服务机构的维护保养工作,不得拒绝、阻碍正常的设备检测和系统调试;发现远程监控设备异常的,应立即告知消防远程监控运营服务机构。

10.5 消防远程监控运营服务机构监控中心与联网单位远程监控设备之间的通信巡检周期不应大于 2h。

11 档案管理

11.1 消防远程监控运营服务机构应建立健全档案管理制度,配备专人负责档案管理,档案应采用电子+纸质双套制保存,电子档案应进行加密备份,纸质档案应妥善保管,防止损毁、丢失。

11.2 档案内容至少包含以下类别:

- a) 管理类档案:质量管理保证体系文件、人员资质证书、培训考核记录、值班交接班记录、应急演练记录;
- b) 技术类档案:系统设计图纸、设备清单、检测报告、验收报告、系统升级改造记录;
- c) 服务类档案:联网单位入网前的消防维保检测报告、服务合同、联网单位基本信息、火警及故障处置记录;
- d) 维保类档案:日常巡检记录、月度维护保养报告、设备维修记录、备件更换记录。

11.3 档案保存期限:

- a) 系统验收报告(含验收过程文字、图片、视频资料)、联网单位入网资料应保存至建筑本体拆除或系统永久停用;
- b) 系统运行数据信息及火灾音视频信息的保存期限按本标准第 6.3.4 条执行;
- c) 值班交接班记录、日常巡检记录、月度维护保养报告保存期限不应少于 6 年;
- d) 人员资质证书、培训考核记录、服务合同保存至合同期满后 3 年;
- e) 应急演练记录、设备维修记录保存期限不应少于 6 年;
- f) 值守中心视频监控录像文件保存时间不应少于 3 个月;
- g) 故障信息和预警信息处置过程中上传的照片、录音、录像文件保存时间不应少于 1 年。

11.4 联网单位应建立本单位的远程监控档案,包含检测报告、维保记录、火警处置记录、应急演练记录等,保存期限不应少于 6 年。

11.5 消防救援机构及相关监管部门依法查询档案时,消防远程监控运营服务机构和联网单位应如实提供,不得隐瞒、篡改、拒绝。

12 评价与改进

12.1 自我评价

消防远程监控运营服务机构应建立自我评价机制,每年至少开展 1 次服务质量自我评价。

12.2 评价维度

评价应从以下维度进行：

- a) 管理要求：包括基本条件、场所要求、人员配置、制度执行、责任履职等；
- b) 数据质量：包括数据完整性、数据准确性、设备在线率、数据传输及时性等；
- c) 服务质量：包括故障信息处置及时率、预警信息处置及时率、联网单位满意度等。

12.3 第三方评价

12.3.1 消防远程监控运营服务机构在开展自我评价的基础上，宜接受行业组织、第三方专业机构等组织的服务质量评价。

12.3.2 组织评价的主体应具备独立性、专业性；评价专家组应由具备消防远程监控、消防技术服务等领域专业背景的专家组成。

12.3.3 评价应覆盖本标准第 12.2 条规定的管理要求、数据质量、服务质量等维度，形成书面评价报告。评价结果可作为运营服务机构改进服务、行业自律以及相关监管部门采信、参考的依据。

12.4 改进

12.4.1 消防远程监控运营服务机构应根据自我评价及第三方评价结果，对发现的问题进行分析，制定并实施改进措施，持续提升运营服务质量。

12.4.2 鼓励消防远程监控运营服务机构定期向联网单位征询服务意见，收集服务改进建议，作为服务质量评价的重要依据。



附 录 A
(资料性)
联网单位接入及远程监控设备验收表

A.1 联网单位基本信息

表A.1 联网单位基本信息

项目	内容	项目	内容
联网单位名称		单位地址	
消防安全责任人		联系电话	手机： 固话：
消防控制室值班人		联系电话	手机： 固话：
消防控制室报警外线电话		服务热线备注	
火灾报警控制器品牌/型号		消防联动控制器品牌/型号	
控制器数量	☐ 单台 ☐ 多台	接入消防技术服务机构名称	
维保检测报告编号			

A.2 接入前安全要点确认

表A.2 接入前安全要点确认

序号	确认内容	确认结果
1	远程监控设备安装不破坏原有消防产品3C认证一致性、不改变控制器出厂功能与技术参数	☐ 符合 ☐ 不符合
2	系统具备标准化数据接口，依据GB/T 26875（所有部分）等国家标准实现协议对接，无拒绝兼容、封锁接口情形	☐ 符合 ☐ 不符合
3	现场安装与设备接入作业已进行安全技术交底	☐ 已完成 ☐ 未完成
4	远程操作逻辑兼容原有消防设施联动控制规则，保证消防设施完整性、可靠性	☐ 符合 ☐ 不符合

A.3 远程监控设备验收

表A.3 远程监控设备验收

序号	验收项目	验收内容	验收标准	验收结果
1	设备安装	安装位置、固定方式、标识	符合 GB 50440 要求	☐ 合格 ☐ 不合格
2	设备通电	主电、备电切换	主备电源自动转换正常	☐ 合格 ☐ 不合格
3	手自转换	手/自动工作模式切换	切换正常	☐ 合格 ☐ 不合格
4	音视频通信	语音、视频通话	画面清晰、语音正常	☐ 合格 ☐ 不合格
5	火灾报警传输	模拟火警信息上传	响应时间≤10s	☐ 合格 ☐ 不合格
6	远程控制	远程启停各类消防设备	响应时间≤20s	☐ 合格 ☐ 不合格
7	状态反馈	设备状态信息反馈	反馈时间≤20s	☐ 合格 ☐ 不合格
8	故障报警	模拟设备故障	故障报警时间≤100s	☐ 合格 ☐ 不合格
9	通信链路	双链路主备自动切换	主备链路切换正常，传输安全稳定	☐ 合格 ☐ 不合格
10	离岗监管预警	离岗/睡岗超 5min 自动预警	双向告警正常	☐ 合格 ☐ 不合格
11	权限锁定	现场一键锁定远程控制权限	锁定/解除功能正常	☐ 合格 ☐ 不合格
12	省平台接口预留	与省平台预留标准化接口，具备双向互通能力	接口预留就绪、能发起连通测试（省平台开放后按正式标准复验）	☐ 合格 ☐ 不合格
验收结论： ☐ 合格，同意接入 ☐ 不合格，限期整改后复验				
安装/施工单位（盖章）			联网单位（盖章）	
负责人（签字）： 日期：			负责人（签字）： 日期：	

附 录 B
(资料性)
火警处置全过程记录表

序号	记录项	记录内容
1	报警时间	年 月 日 时 分
2	联网单位名称	
3	报警点位	
4	接警员	
5	核实情况	☐ 真实火警 ☐ 误报 ☐ 测试
6	授权情况	授权人： 授权时间： 授权方式： ☐ 书面 ☐ 音视频 ☐ 口头（24h 内补书面） 授权范围（具体操作内容）：
7	远程操作内容	
8	设备动作反馈	
9	119 报警时间	时 分
10	省平台推送时间	时 分
11	主管部门上报时间	时 分
12	处置完成时间	时 分
13	备注	

记录人： 审核人： 日期：

附录 C

(资料性)

远程监控设备巡查检测报告

报告编号： 巡查类型：☐ 月度巡查 ☐ 故障维修复查

项目	内容	项目	内容
联网单位名称		联网单位地址	
联系人		联系电话	
主机品牌/型号			

序号	检查项目	检查内容	检查结果	备注
1	远程监控设备	设备运行是否正常	☐ 正常 ☐ 异常	
2	通信链路	双链路主备切换是否正常、信号传输是否安全稳定	☐ 正常 ☐ 异常	
3	控制功能	远程控制指令执行是否正常	☐ 正常 ☐ 异常	
4	状态反馈	设备状态反馈是否正常	☐ 正常 ☐ 异常	
5	音视频平台	通话、视频查看功能是否正常	☐ 正常 ☐ 异常	
6	离岗监管预警	离岗/睡岗超5min预警功能是否正常	☐ 正常 ☐ 异常	
7	故障报警	故障报警功能是否正常	☐ 正常 ☐ 异常	
8	服务器	运行状态是否正常	☐ 正常 ☐ 异常	
9	UPS	供电是否正常	☐ 正常 ☐ 异常	
10	存储设备	运行状态是否正常	☐ 正常 ☐ 异常	

故障处置记录（如有）： 故障发生时间： 通知时间： 修复时间：

巡查人： 技术负责人： 日期：

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国消防法》
 - [2] 《广东省实施〈中华人民共和国消防法〉办法》
 - [3] 《社会消防技术服务管理规定》（应急管理部令第7号）
 - [4] DBJ/T 15-275—2025 建筑防火及消防设施物联网系统技术标准
 - [5] DB 33/T 1320—2023 消防物联网运营服务规范
 - [6] 广东省《具备远程控制功能城市消防远程监控系统功能建设指导意见》（征求意见稿）
-

