**温州市城发集团所属温州市康居物业管理有限公司关于消控室值守服务项目（第五期）询价采购商务需求**

一、消防控制室值班人员岗位职责及岗位要求

1.了解消防系统的原理、功能和相关技术参数，熟练掌握系统的操作方法。

2.负责火灾自动报警系统运行的监视和操作、维护、检查、试验，保证报警系统持续正常运行，发现故障及时报告；发现火警信号后立即迅速确认地址，并报告相关人员处理。

3.发生火灾应及时正确启动消防设备，有效组织扑救及人员疏散，及时报告上级，拨打119向消防指挥中心报警，不得迟报或不报。消防人员到场后，要如实报告情况，协助消防人员扑救火灾，保护火灾现场、调查火灾原因。

4.熟悉单位地形环境、消防设备的分布、灭火器的摆放位置。

5.熟练掌握各种灭火器材的使用，熟练掌握控制中心、监控系统的操作程序。

6.做好对相关人员的定期消防培训，组织部门每月的消防培训，确保各项消防管理制度的落实，消除一切消防隐患。

7.做好交接班工作，认真如实填写消防安全工作的各种记录。

8.负责中控室卫生的打扫和值班秩序的维护，并做好防火、防盗等防护工作。

9.负责消防广播的操作、运行值班和维护，按上级指令实施紧急广播。

10.沉着、冷静、迅速、果断地处理当值时发生的问题，遇到难以处理的问题及时上报。工作认真负责、严格执行消防法，遵守消防中心的各项规章制度。

二、消防控制室值班人员要求

1.本合同 15 个的消防控制室，已按消防法要求，设置消防远程监测系统。乙方应实行每日24小时值班制度，每个消控室每班不少于1人，值班人员应对火灾自动报警控制器进行每日检查，每2小时记录一次消防控制室内的消防设备的运行情况，及时记录及处置消防控制室内消防设备的火警或故障情况。

2.为服务区域的服务工作正常开展，中标供应商应配备足够的人员，人员不得随意调换，并特别熟练操作消防设施，认真履行相关的责任与义务，不得迟到早退、上岗签到不得有弄虚作假。消防控制室值班人员不得随意更换，如需更换，需经采购人同意，擅自更换或不到位属违约行为，采购人有权没收其全部的履约保证金，并终止合同。**聘用的工作人员必须通过消防特有工种职业技能鉴定，持有人力资源和社会保障部颁发的中级技能及以上的建（构）筑物消防员职业资格证书；**业务能力需要符合采购人考核要求，经采购人审核通过后方可进场上岗，如不达标将提出书面要求更换，中标供应商如不调整工作人员采购人有权没收其全部的履约保证金，并终止合同。上岗工作期间，工作人员需要服从采购人的管理。认真履行相关的责任与义务，不得迟到早退、上岗签到不得有弄虚作假。

3.中标供应商每三个月须提供消防控制室值班人员社保清单，供采购人进行考核。

4.乙方消防控制室值班人员必须随身携带对讲机，并保持对讲、联系畅通。

5.乙方应当明确消防控制室值班人员工作安排，制定操作流程，建立值班制度。消防控制室值班人员应熟练操作消防设施，控制室每班次值班人员负责记录班次内消防报警控制器发生的“故障、火警、动作”信息。对火灾报警部位的核实和拨打火警电话、启动应急预案等紧急情况的处置，并及时反馈。

6.乙方在值班期内，应加强对消防控制室值班人员的法纪教育和业务培训，每月集中理论学习和技能培训不少于1次，并将培训工作记录成册交至项目管理处备案。

7.消防控制室值班人员在控制室接收火警信号时，必须及时通知相关人员到达现场对现场火情进行查看，并5分钟内做出相应处置。属于误报时，查找误报原因并填写相关记录。确认真实发生火情时，立即将火灾报警联动控制开关转入自动状态，消防控制室值班人员操作完成后，应立即拨打“119”火警电话报警并电话通知项目相关管理部门，通报起火地点，延烧情况和人员疏散情况。若乙方未能及时启动相关处理程序，甲方有权扣除其全部履约保证金，并终止合同及追究乙方相关法律责任及经济赔偿责任。

8.若因乙方消防控制室值班人员失职、怠工等原因未能及时发现并向甲方汇报消防设施运行故障情况，经项目处或公安消防机关检查发现存在严重问题，甲方有权终止与中标供应商合作关系，视作乙方违约，并追究乙方相关责任。工作期间发生火灾，如因乙方原因造成火灾扩大蔓延或人员伤亡的，乙方承担一切法律责任及经济赔偿责任。

9.消防控制室值班人员应主动做好消防控制室的清洁卫生工作，保持环境整洁。

10.认真做好消防控制室日常管理档案的收集整理工作，确保档案资料真实完整。

11.乙方应建立包含工作规范、人员稳定措施、监管措施等相关管理制度，并到项目处备案。

12.消防控制室值班人员工作期间要求按甲方要求统一着装并佩戴统一胸牌；政治可靠，作风正派；年龄在18—60周岁；身体健康，能胜任此岗位；无违法犯罪记录。所有人员基本信息、身份证明、无违法犯罪记录证明要在项目处登记备案。

13.在合同履行期内，因乙方原因所造成的安全责任，由乙方负责。

14.本次15个项目非同一时间进场，为2025年度陆续需求进场项目。

三、消防控制室自动消防设施操作规程

1.固定消防设施是发现和扑救初期火灾的重要设施，必须在控制室的集中控制下实施有效的操作。

2.消防控制室应确保火灾自动报警系统和灭火系统处于正常工作状态；确保高位消防水箱、消防水池、气压水罐等消防储水设施水量充足；确保消防泵出水管阀门、自动喷水灭火系统管道上的阀门常开；确保消防水泵、防排烟风机、防火卷帘等消防用电设备的配电柜开关处于自动（接通）位置。

3.消防控制室在接受火警信息后，应履行如下规程：

3.1迅速查明报警部位，利用对讲机通知巡查人员（或就近现场人员）现场核实火情。

3.2系统误报，查找误报原因，登记备案，控制室消音复位。

3.3火情确认，迅速通知消防控制室值班人员。控制室确认火情后，值班人员立即将联动控制系统转入“自动状态”，拨打“119”火警电话报警，通知单位领导，并启动《灭火疏散预案》。

4.根据现场情况及现场指挥部指令，消防控制室操作人员实施如下消防设施操作：

4.1迫降消防电梯，配合灭火组及疏散组随时控制、启动起火层应急广播,防排烟系统及相关的自动灭火设施。

4.2通知配电室确保照明用电及消防设施、设备用电，确认消防设施、设备电源控制柜状态；关停中央空调电源。

5.根据火警现场火势情况及现场施救人员要求，消防控制室操作人员实施以下消防设施操作：

5.1空调机组是否停止。

5.2楼梯间正压防烟系统和走道内的机械排烟系统是否启动。

5.3根据现场情况，控制有关部位防火卷帘。

5.4操控消防泵，监视有无启动信号反馈，并查证水泵运转状态。

5.5根据水流指示器反馈信号，操控喷淋泵，监视有无启动信号反馈，并查证水泵运转状态。

5.6监控气体灭火系统报警控制器和灭火控制室的信号反馈和动作情况。

5.7若无反馈信号、自动控制功能失灵，立即通知设备保障组有关人员赶赴现场启动。

四、消防控制室管理要求

1.乙方须在消防控制室建立完善的消防档案，包括所属楼宇点位图纸、设备清单、重点部位情况、应急预案、专兼职义务消防员等，并保存完好。

2.乙方须配合甲方的安全检查、疏散演习、大型活动安保、应急处置等要求。

3.乙方须遵守项目处其他关于消防控制室管理的规定。

附件1：

消防控制室值守服务合同（第五期）

甲方：

统一社会信用代码：

联系地址：

电话、手机、微信号：

电子邮件：

乙方：

统一社会信用代码：

联系地址：

电话、手机、微信号：

电子邮件：

 甲乙双方根据有关法律规定，本着友好合作、协商一致的原则，就乙方承包甲方消防控制室值守服务（第五期）项目的有关事宜达成如下协议：

**一、服务地点及服务期限**

1.服务范围：温州市康居物业管理有限公司 5个在管项目消防控制室。

2.服务区域和要求：乙方在服务区域内提供消防、监控、监测、值守及五方对讲等相关服务，且只能在该范围内从事相关值守的工作（甲方调配除外）。

3.服务期限：12个月，各分项具体服务起止时间见子合同。乙方需提前7日与甲方进行交接（7日不属于12个月内）。

1. **服务项目经理**

服务项目经理： 联系号码：

1. **承包价格及支付**
2. 本合同承包价格，即在承包本次康居物业 5个在管项目消防控制室监测值守服务外包项目所可能发生的全部费用，包括但不限于乙方各项成本支出、合理的利润、应交纳的税金费用、工作人员的工资、奖金、福利、补贴、社会保险等，完成合同所需的一切本身和不可或缺的所有工作开支、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项全部费用。
3. 含税承包价格: 元/人/月,大写： 元整。

3.费用支付，按总承包价每三个月结算一次。具体结算金额依据附件2的考核结果计算，甲方每月对服务工作开展考核（考核办法、考核细则见附件），考核结束后将考核结果告知乙方。乙方根据考核结果及费用金额，开具合法增值税专用发票交甲方后，甲方向乙方支付款项。各项目消防控制室根据独立考核结果独立结算。

1. **履约保证金**
2. 乙方须在签订本合同前七日内缴付履约保证金，履约保证金为合同总金额的10%即：￥ 元（大写： 元整），用以保证乙方遵守本合同的全部条款、条件和承诺，该履约保证金在甲方的规定存续期间不计息。
3. 甲方在任何时候都有权从履约保证金中扣除用于修复乙方损坏甲方的设备、设施、场地或因乙方违约而导致损失的金额或违约金，乙方应在接到扣除履约保证金通知后一周内补足所扣差额，以保证合同期间内履约保证金数量的完整。
4. 甲方认为乙方在承包期内无涉及甲方的应付而未付金额或违约行为的，甲方在合同满后或提前终止合同后一个月内无纠纷的全额无息退还履约保证金，否则，甲方可扣除乙方应付金额或违约金后退还履约保证金余额。
5. 甲方有权在合同生效后，调整履约保证金的金额，且乙方必须按要求将保证金差额缴付甲方。
6. **服务要求和内容**

**1.消防控制室值班人员岗位职责及岗位要求**

1.1了解消防系统的原理、功能和相关技术参数，熟练掌握系统的操作方法。

1.2负责火灾自动报警系统运行的监视和操作、维护、检查、试验，保证报警系统持续正常运行，发现故障及时报告；发现火警信号后立即迅速确认地址，并报告相关人员处理。

1.3发生火灾应及时正确启动消防设备，有效组织扑救及人员疏散，及时报告上级，拨打119向消防指挥中心报警，不得迟报或不报。消防人员到场后，要如实报告情况，协助消防人员扑救火灾，保护火灾现场、调查火灾原因。

1.4熟悉单位地形环境、消防设备的分布、灭火器的摆放位置。

1.5熟练掌握各种灭火器材的使用，熟练掌握控制中心、监控系统的操作程序。

1.6做好对相关人员的定期消防培训，组织部门每月的消防培训，确保各项消防管理制度的落实，消除一切消防隐患。

1.7做好交接班工作，认真如实填写消防安全工作的各种记录。

1.8负责中控室卫生的打扫和值班秩序的维护，并做好防火、防盗等防护工作。

1.9负责消防广播的操作、运行值班和维护，按上级指令实施紧急广播。

1.10沉着、冷静、迅速、果断地处理当值时发生的问题，遇到难以处理的问题及时上报。工作认真负责、严格执行消防法，遵守消防中心的各项规章制度。

**2.消防控制室值班人员要求**

2.1本合同 5个的消防控制室，已按消防法要求，设置消防远程监测系统。乙方应实行每日24小时值班制度，每个消控室每班不少于1人，值班人员应对火灾自动报警控制器进行每日检查，每2小时记录一次消防控制室内的消防设备的运行情况，及时记录及处置消防控制室内消防设备的火警或故障情况。

2.2为服务区域的服务工作正常开展，中标供应商应配备足够的人员，人员不得随意调换，并特别熟练操作消防设施，认真履行相关的责任与义务，不得迟到早退、上岗签到不得有弄虚作假。消防控制室值班人员不得随意更换，如需更换，需经采购人同意，擅自更换或不到位属违约行为，采购人有权没收其全部的履约保证金，并终止合同。**聘用的工作人员必须通过消防特有工种职业技能鉴定，持有人力资源和社会保障部颁发的中级技能及以上的建（构）筑物消防员职业资格证书；**业务能力需要符合采购人考核要求，经采购人审核通过后方可进场上岗，如不达标将提出书面要求更换，中标供应商如不调整工作人员采购人有权没收其全部的履约保证金，并终止合同。上岗工作期间，工作人员需要服从采购人的管理。认真履行相关的责任与义务，不得迟到早退、上岗签到不得有弄虚作假。

2.3中标供应商每三个月须提供消防控制室值班人员社保清单，供采购人进行考核。

2.4乙方消防控制室值班人员必须随身携带对讲机，并保持对讲、联系畅通。

2.5乙方应当明确消防控制室值班人员工作安排，制定操作流程，建立值班制度。消防控制室值班人员应熟练操作消防设施，控制室每班次值班人员负责记录班次内消防报警控制器发生的“故障、火警、动作”信息。对火灾报警部位的核实和拨打火警电话、启动应急预案等紧急情况的处置，并及时反馈。

2.6.乙方在值班期内，应加强对消防控制室值班人员的法纪教育和业务培训，每月集中理论学习和技能培训不少于1次，并将培训工作记录成册交至项目管理处备案。

2.7.消防控制室值班人员在控制室接收火警信号时，必须及时通知相关人员到达现场对现场火情进行查看，并5分钟内做出相应处置。属于误报时，查找误报原因并填写相关记录。确认真实发生火情时，立即将火灾报警联动控制开关转入自动状态，消防控制室值班人员操作完成后，应立即拨打“119”火警电话报警并电话通知项目相关管理部门，通报起火地点，延烧情况和人员疏散情况。若乙方未能及时启动相关处理程序，甲方有权扣除其全部履约保证金，并终止合同及追究乙方相关法律责任及经济赔偿责任。

2.8若因乙方消防控制室值班人员失职、怠工等原因未能及时发现并向甲方汇报消防设施运行故障情况，经项目处或公安消防机关检查发现存在严重问题，甲方有权终止与中标供应商合作关系，视作乙方违约，并追究乙方相关责任。工作期间发生火灾，如因乙方原因造成火灾扩大蔓延或人员伤亡的，乙方承担一切法律责任及经济赔偿责任。

2.9消防控制室值班人员应主动做好消防控制室的清洁卫生工作，保持环境整洁。

2.10认真做好消防控制室日常管理档案的收集整理工作，确保档案资料真实完整。

2.11乙方应建立包含工作规范、人员稳定措施、监管措施等相关管理制度，并到项目处备案。

2.12消防控制室值班人员工作期间要求按甲方要求统一着装并佩戴统一胸牌；政治可靠，作风正派；年龄在18—60周岁；身体健康，能胜任此岗位；无违法犯罪记录。所有人员基本信息、身份证明、无违法犯罪记录证明要在项目处登记备案。

2.13在合同履行期内，因乙方原因所造成的安全责任，由乙方负责。

**3、消防控制室自动消防设施操作规程**

3.1固定消防设施是发现和扑救初期火灾的重要设施，必须在控制室的集中控制下实施有效的操作。

3.2消防控制室应确保火灾自动报警系统和灭火系统处于正常工作状态；确保高位消防水箱、消防水池、气压水罐等消防储水设施水量充足；确保消防泵出水管阀门、自动喷水灭火系统管道上的阀门常开；确保消防水泵、防排烟风机、防火卷帘等消防用电设备的配电柜开关处于自动（接通）位置。

3.3消防控制室在接受火警信息后，应履行如下规程：

3.3.1迅速查明报警部位，利用对讲机通知巡查人员（或就近现场人员）现场核实火情。

3.3.2系统误报，查找误报原因，登记备案，控制室消音复位。

3.3.3火情确认，迅速通知消防控制室值班人员。控制室确认火情后，值班人员立即将联动控制系统转入“自动状态”，拨打“119”火警电话报警，通知单位领导，并启动《灭火疏散预案》。

3.4根据现场情况及现场指挥部指令，消防控制室操作人员实施如下消防设施操作：

3.4.1迫降消防电梯，配合灭火组及疏散组随时控制、启动起火层应急广播,防排烟系统及相关的自动灭火设施。

3.4.2通知配电室确保照明用电及消防设施、设备用电，确认消防设施、设备电源控制柜状态；关停中央空调电源。

3.5根据火警现场火势情况及现场施救人员要求，消防控制室操作人员实施以下消防设施操作：

3.5.1空调机组是否停止。

3.5.2楼梯间正压防烟系统和走道内的机械排烟系统是否启动。

3.5.3根据现场情况，控制有关部位防火卷帘。

3.5.4操控消防泵，监视有无启动信号反馈，并查证水泵运转状态。

3.5.5根据水流指示器反馈信号，操控喷淋泵，监视有无启动信号反馈，并查证水泵运转状态。

3.5.6监控气体灭火系统报警控制器和灭火控制室的信号反馈和动作情况。

3.5.7若无反馈信号、自动控制功能失灵，立即通知设备保障组有关人员赶赴现场启动。

**4.消防控制室管理要求**

4.1乙方须在消防控制室建立完善的消防档案，包括所属楼宇点位图纸、设备清单、重点部位情况、应急预案、专兼职义务消防员等，并保存完好。

4.2乙方须配合甲方的安全检查、疏散演习、大型活动安保、应急处置等要求。

4.3乙方须遵守项目处其他关于消防控制室管理的规定。

**5.其他要求**

5.1为满足重大节日、大型活动、安全检查、消防演练、安全教育等需要，乙方须积极配合甲方临时性工作安排。

**六、经营制约**

1.未经甲方同意，乙方无权在服务区域内从事任何广告活动或类似宣传，甲方有权依照广告法和甲方相关的规定责令乙方限期改正，并接受按每起2000元予以处罚。

2.乙方不得以甲方的名义从事任何经济活动，由此发生的一切债权、债务与甲方无关。

**七、双方承诺**

**1.乙方对甲方作出如下承诺：**

1.1.不以任何形式转租、转让、抵押承包项目，在承包项目内只从事甲方认可的服务工作。在承包期间，乙方的任何股份配置变动应通知甲方。未经甲方书面批准，任何占有支配地位的股份转让都将视为乙方出租、转让的行为。

1.2.在适当情况下，乙方应允许甲方或其授权的人员对服务区域各项服务质量控制进行检查，有关费用由乙方承担。

1.3.在服务期内遇到各类检查（如上级部门检查等），乙方须无条件加班，甲方不另支付加班费，即此项造成的费用由乙方承担。

1.4.在服务区域内的各项服务，其工作时间必须满足甲方的工作要求，包括双休日及公众假期，无论乙方有什么理由，都不可以停止服务工作。必要时甲方可要求乙方调整工作时间。

1.5.乙方必须聘请（或指定）一位项目服务联络人（负责人），全权代表乙方与甲方保持密切联系并保证服务区域内服务工作正常进行,更换项目服务联络人的应当得到甲方的书面同意。

1.6.乙方须确定固定消防控制室值班人员，消防控制室值班人员必须遵守甲方制订的人员上岗及考核制度，须持有人力资源颁发的建（构）筑物消防员职业资格证书，并特别熟练操作消防设施。消防控制室值班人员不得随意更换，如需更换，需经甲方同意，擅自更换或不到位属违约行为，甲方有权没收其全部的履约保证金，并终止合同。

1.7为服务区域的服务工作正常开展，乙方应配备足够的人员，聘用的工作人员必须通过消防特有工种职业技能鉴定，持有人力资源颁发的建（构）筑物消防员职业资格证书；业务能力需要符合甲方考核要求，经甲方审核通过后方可进场上岗，如不达标将提出书面要求更换，乙方如不调整工作人员甲方有权没收其全部的履约保证金，并终止合同。上岗工作期间，工作人员需要服从甲方的管理。认真履行相关的责任与义务，不得迟到早退、上岗签到不得有弄虚作假。

1.8乙方工作人员须遵守甲方的劳动纪律和考勤纪律，必须保证保持员工队伍稳定性，保证出勤率，如有人员请假或离职，应及时派人接替，并扣除相应的出勤率费用。员工请假没有其他员工替班的，按请假人员日工资的3倍进行扣罚。

1.9乙方的办公各类设施及费用、人员食宿、安全等均由乙方自行负责解决。

1.10工作人员上岗穿着由甲方确认的制服及甲方许可的装饰物品，费用和制作均由乙方负担。

1.11乙方必须对其员工发生的事故责任以及员工计生、身份、健康等承担责任；同时对员工在承保区域内做出不良行为给甲方造成影响承担责任。

1.12乙方必须出具或办妥法律手续及甲方规定的与服务区域经营业务有关的执照和许可证，方可从事经营并在经营中遵守一切有关条例和规定。自行缴纳税费及工商部门的各项规费。

1.13乙方必须确保为甲方提供优质、高效的专业服务，并根据甲方要求改变不满意的服务状况，接受有关部门监督与检查。同时，自觉参加有助于提高甲方形象和经营业绩的宣传活动。

1.14乙方确需在办公用房内办公，须按规定缴纳办公用房租金。

1.15在服务期内乙方应保证服务区域内的设施、设备始终处于良好的运营状况和环境状况，并接受甲方或其授权人员的检查，对由乙方引起或造成设施、设备的损坏及环境卫生不理想状况，乙方承担全部的赔偿责任。甲方提供的所有设备、设施、工具由乙方使用的，除正常使用折旧外，乙方应保证设备、设施、工具的完好性，其修理费由乙方承担。

1.15乙方在服务区域内因作业需要须增加机械、电力设备及设施事先应征得甲方同意，并聘请有资格的承包商进行安装、保养，并将施工安装保养记录手册和图纸，交由甲方备案。

1.16禁止事件

1.16.1乙方不得以任何理由向甲方工作人员支付小费或赠送实物，违者将受到处罚并终止合同。乙方人员也不得以任何形式向甲方相关人员索取小费或钱物等。

1.16.2不得在服务区域内住宿或从事非法活动，也不得从事有损甲方利益的活动，同时不允许在服务区域内对甲方活动进行扰乱行为。

1.16.3除经甲方书面批准进行必要的维护工程外，乙方不得损毁服务区域内原有的设施和装潢，不得更改已铺设的电缆、电线等电力设施。同时，也不得安装任何可能造成电缆负载过大的电器设备，以免无线电受干扰。

1.16.4未获甲方书面同意，乙方任何时候都不能在服务区域内存放易燃易爆物品、挥发性大或气味浓烈的液体等。

1.17保险

1.17.1第三者责任保险

1. 乙方应对甲方的消控服务人员以及第三方全权负责（乙方应投保第三责任险），在乙方的责任范围内由于乙方原因导致第三方的事故（包括但不限于火灾、停电等）由乙方负责，产生的经济处罚及纠纷由乙方负责，甲方不承担任何责任。
2. 乙方需在承包期内向甲方出示此保险单及已付清保险费的收据。

1.17.2员工人身意外

在承包期内，乙方所有人员的事故由乙方自行全权负责（乙方应对其员工投保人身意外险），以保证甲方在乙方工作人员进行索赔时不受任何责任的约束。

1.17.3其他保险及费用

乙方应按政府有关规定负责为全体服务人员办理社会保险并交纳相关费用。

1.18乙方及其员工应遵守甲方内部的一切行政管理、消防安全等规章制度，保证服务区域内的消防设施能正常使用，同时承担违规责任。

1.19遇突发事件或安全检查时，乙方必须配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。

1.20乙方必须无条件接收甲方现有的消控人员。

1.21乙方必须保证在合同生效当天根据响应文件所承诺的工作人员名单，按照甲方的要求分批次安排工作人员入场服务，在承包期满日当天下午五时撤离现场。

**2.甲方对乙方作出如下承诺：**

2.1甲方在职权范围内保证乙方的正常经营不受干扰。

2.2保证乙方员工所用的工具按规定正常进入服务区域内开展服务工作。

**八、不可抗力**

1.在承包期间发生地震等双方不能预料和不可抗力的自然灾害导致承包区不能正常经营，合同不能或不能全部履行。双方可以按以下内容执行：

1.1任何一方可以协商书面形式终止合同无需作出任何赔偿。

1.2因不可抗力导致合同终止，并不影响任何一方对不可抗力先前发生的违约行为合法追偿。

1.3甲方不负责因不可抗力造成合同不能正常履行的责任。

1.4因不可抗力造成甲方的损害，甲方的保险赔偿不受影响。对恢复承包合同期的价格及其它费用双方可以协商解决。

**九、违约责任**

1. 如因乙方的工作人员过错造成甲方财产损失，双方经协商确认后，甲方有权要求乙方进行相应赔偿。协商不成，经政府相关职能部门认定，确属乙方责任，乙方应承担相应的赔偿责任。乙方应在认定后七天内向甲方支付赔偿款项。
2. 乙方有下列情形之一的，属于严重的违约行为，在此情况下，甲方有权单方面解除合同。双方经协商确认后，甲方有权要求乙方赔偿相应损失。

2.1 乙方的服务质量达不到双方约定的标准或者甲方要求，在甲方书面告知后仍未改正的，按未履行部分合同价格的10%向甲方偿付违约金，同时履约保证金不予退还。

2.2 如乙方未能履行采购文件、投标文件及合同规定的任何一项义务，甲方均有权从履约保证金中得到补偿。

2.3 因乙方原因或工作人员的行为，导致甲方被政府相关部门处罚或经济损失金额在人民币一万元以上的。

2.4 严重影响甲方的正常工作及公众形象。

**十、合同生效和终止**

1.本合同经双方授权代表签字盖章并在乙方提交履约保证金后生效。

2.终止

2.1提前终止

2.1.1因服务区域布局调整，导致乙方无法正常经营，甲方须提前一个月向乙方发出书面通知终止承包。

2.1.2因乙方连续三个月服务考核不合格的，甲方有权向乙方发出书面通知终止承包。

2.1.3辟如乙方提前三个月向甲方发出书面通知终止承包，乙方应支付给甲方月度承包服务款三倍金额的赔偿金，乙方承诺从保证金中扣除该款，甲方的其他应收款不受影响。

2.1.4提前终止承包期早于月底最后一天，应视为月底最后一天期满，此条适用上述2.1.1、2.1.2、2.1.3三条

2.1.5乙方未能履行合同和遵守相关规定，在甲方发出书面警告后仍未采取补救措施的可立即终止承包。

2.1.6乙方破产清算、重组及兼并等事实发生，或被债权接管经营，甲方不必通知乙方即可终止承包。

2.1.7未经甲方、委托单位书面同意，擅自将全部或部分值守服务事项转包给任何第三方的，履约保证金不予退还。

2.2协议终止

经双方协商同意，可在任何时候终止承包协议。

2.3自然终止

合同规定的承包期满。承包自然终止。

3.承包终止后果

3.1终止承包，不影响根据合同规定进行的赔偿、补偿，也不影响履约保证金的效力。

3.2上述2.1.2、2.1.5二条的终止，乙方的履约保证金作为违约金支付给甲方。

3.3承包终止时，双方应进行结算，甲方同时进行乙方服务区域设施、设备状况检查并要求乙方三天内将乙方物品撤离服务区域，否则甲方将代行处理。

4.不放弃权利

甲方接受乙方的服务，但不放弃对乙方违约行为进行追究的权利；同时，甲方可以对乙方某一违约行为放弃进行追究，但不放弃对乙方其他违约行为进行追究的权利。

**十一、其他**

1. 乙方所有人员发生的事故由乙方自行全权负责，甲方不承担任何责任及经济责任。在乙方的责任区内由于乙方原因导致第三方的事故由乙方负责，甲方不承担任何责任及经济责任。
2. 本合同文首所载地址为双方文书有效送达地址（若未填写则工商注册地址为指定文书有效送达地址）。本合同所述的一方给任一其他方的通知或书面通讯，包括但不限于所有在本合同及其补充协议/变更协议等项下提及的提议、书面文件或通知，应用中文语言书写，并通过电子邮件或快递邮件的方式递交。上述通知或书面通讯，如以快递邮件送达，则以其送至快递服务公司之日后第三天视为收悉之日；如以电子邮件方式送达，则以电子邮件发出后的第二天视为收悉之日。在合同有效期内，若一方送达地址发生变更的，应及时书面通知另一方，否则视为原送达地址继续有效，由此造成的一切法律后果均由其自行承担。
3. 本合同争议，应双方友好协商解决，协商不能解决的，任何一方均可提起诉讼，双方同意诉讼由合同签订地法院温州市鹿城区人民法院管辖，甲方律师费用由乙方参照诉讼费承担比例承担。
4. 如双方同意，可以书面修改或补充本合同条款；合同的附件、修改（补充）文件均与本合同同效。

**十二、合同生效**

本合同一式四份，甲、乙双方执二份,均具有同等法律效力,自甲乙双方签字盖章之日起生效。

甲方（盖章）：　　　　　　　　　　　　　乙方（盖章）：

授权代表（签字）　　　　　　　　　　　　授权代表（签字）

联系电话：　　　　　　　　　　　　　　　联系电话：

签订时间： 签订时间：

附件2

**考核办法、考核细则**

1. 考核依据

服务单位合同承诺所确定的各项具体工作目标作为考核主要依据。此外双方在管理过程中（合同以外）协调一致的补充内容也可作为考核依据。

2.考核办法

采取定期检查考核的方式，甲方组建考核小组，每月所在项目对消控人员、服务内容进行考核评分；季度内月度考核评分的平均分，为该季度的最终得分。

3.由于不可抗力或者其他客观因素造成某项工作不能完成的，由该相关单位提出理由及书面报告，交考核小组讨论确定。

4.从服务经费中留取10%的费用，设立考核奖罚金。服务期内考核平均分达到95分或95分以上的为优秀，给予全额奖励；服务期内考核平均分为90分以上（包括90分）、95分以下的为良好，给予考核奖罚金的80%的费用作为奖励；服务期内考核平均分为85分以上（包括85分）、90分以下的为合格，给予考核奖罚金的50%的费用作为奖励；85分以下的为不合格，不予奖励 。服务单位在考核期限内发生重大责任事故或安全事故，没收考核奖罚金。

5.连续3个月低于85分或服务期内累计4个月低于85分，采购人有权单方面与服务单位终止承包合同。

6.服务单位被有效投诉二次以上的或造成外部不良影响的，扣该项目考核奖罚金的30%。

7.服务过程中如发现消控室值守人员存在睡岗现象，每次扣除考核奖罚金500元。

8.本办法由温州市康居物业管理有限公司制定，并负责具体解释。

9.消控人员服务质量考核标准（满分100分）。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 分类 | 考评内容 | 考评要点 |
|  工作细则工作细则 | 坚持值班岗位制度：在岗在位，坚守岗位、提高警惕 | 扣0.5分/每人/次 |
| 积极参加培训、无特殊情况、不得请假缺席 | 扣0.5分/每人/次 |
| 爱岗敬业、服从指挥、遵纪守法、文明服务、礼貌待人、勇敢无畏 | 扣0.5分/每人/次 |
| 严格交接班，不得迟到、早退，更不能误班、漏班 | 扣0.5分/每人/次 |
| 上岗时举止应文明大方，不准在值班时抽烟吃零食、看书看报、睡觉、违规使用手机等行为 | 扣0.5分/每人/次 |
| 穿着统一服装、佩戴工作牌 | 扣0.5分/每人/次 |
| 不得披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、戴歪帽、穿拖鞋或赤脚 | 扣0.5分/每人/次 |
| 头发整洁，不留长发、大包头 | 扣0.5分/每人/次 |
| 消防控制室内设备设施干净整洁，严禁存放易燃易爆危险物品和堆放与设备运行无关的杂物 | 扣0.5分/每人/次 |
| 严禁无关人员进入消防控制室，随意触动设备 | 扣0.5分/每人/次 |
| 消防控制室内严禁吸烟或动用明火 | 扣1分/每人/次 |
| 熟练掌握本项目的各类消防设备设施的操作规程并能熟练操作 | 扣0.5分/每人/次 |
| 熟悉控制室的值班制度、岗位职责 | 扣0.5分/每人/次 |
| 熟悉火警处置程序、灭火和应急疏散预案、本项目的平面布局和疏散路线 | 扣1分/每人/次 |
| 爱护公共设施、设备、熟悉项目情况，了解项目消防系统及消防器材的安装位置，熟悉各项突发事件或异常情况的处理方法（电梯困人、求救等），做到突发事件能正确进行处理 | 扣1分/每人/次 |
| 记录班次内消防报警控制器发生的"故障、火警、动作"等信息 | 扣0.5分/每人/次 |
| 对火灾自动报警控制器、监控设备设施进行每日检查，对失效、故障的设备设施及时上报、报修 | 扣0.5分/每人/次 |
| 按规定填写消控室交接班、值班等记录 | 扣0.5分/每人/次 |
| 接收故障信号时，应及时通知相关人员到达现场对故障进行查看，并15分钟内做出相应处置及填写记录 | 扣1分/每人/次 |
| 在接收火警信号时，必须立即通知相关人员到达现场对现场火情进行查看，并5分钟内做出相应处置 | 扣1分/每人/次 |
| 火警信号属于误报时，查找误报原因并填写相关记录 | 扣1分/每人/次 |
| 初起火灾扑灭后及时通知相关管理部门，填写相关记录 | 扣1分/每人/次 |
| 定期开展值班人员消防技能等培训并有记录 | 扣0.5分/每人/次 |
| 微型消防站执勤器材装备每日进行检查，对缺损的执勤器材装备及时上报、更换 | 扣0.5分/每人/次 |
| 值班人员必须携带对讲机，保持电话对讲畅通 | 扣0.5分/每人/次 |
| 对讲机只供执勤人员使用，严禁转借他人，严禁个人携带外出，如有需要，需经采购方批准 | 扣0.5分/每人/次 |
| 对讲机严格按规定频率使用，严禁私自乱拆，乱拧或乱调频率，若因个人行为损坏应赔偿 | 扣0.5分/每人/次 |
| 对甲方提出的问题应响应积极，及时整改 | 扣1分/每人/次 |
| 员工状态 | 素质 | 具有与工作相适应的文化，与岗位相匹配的能力，与合同规定的年龄结构,有培训 | 扣0.2/每人/次 |
| 稳定性 | 员工辞工率控制每月在15%以内，因员工辞工原因而影响科室岗位工作正常开展 | 大于15%，扣2分，影响工作正常开展的一起扣5分 |
| 服务人数 | 每缺1人/天，扣5分 |
| 投诉 | 态度、质量、出勤速度等 | 基本属实，影响一般，或属实，性质恶劣,影响很坏的 | 性质一般的，一起扣0.2分，超过10起，每起扣0.5分，恶劣且影响坏的（如市长热线等上级有关部门），每起扣3分,超过5起的,每起扣8分. |
| 违反责任区制度或法律法规 | 基本属实,性质一般，或性质恶劣,影响极坏 | 性质一般的，每起扣1分，5起以上,每起扣3分,性质恶劣且影响极坏的，每起扣10分。 |
| 备注 |  |