内蒙古大学消防维保服务标准和考核办法

（试行）

1. 总则

第一条 为规范内蒙古大学消防维保服务的管理工作，提升消防维保工作的质量与效率，确保消防系统始终处于安全、可靠的良好运行状态，保障学校师生的人身和财产安全，依据《中华人民共和国消防法》《建筑消防设施的维护管理》等相关法律法规及行业标准，结合学校实际，特制定本考核管理办法。

第二条 本办法适用于内蒙古大学消防维保服务的考核管理，涵盖消防系统维保、消防设施检测、中控室值班等各项服务内容。

第三条 考核原则

1.公平性原则：考核内容、标准以及程序均应公开透明，确保考核过程公平公正，不偏袒任何一方。

2.客观性原则：考核结果必须基于实际工作表现，以客观事实为依据，避免主观臆断和个人偏见。

3.双向沟通原则：考核前，甲乙双方应进行充分沟通，明确考核内容和标准，确保双方理解一致；考核后，及时向乙方反馈考核结果，促进其持续改进工作。

第二章 考核内容与标准

第四条 项目人员考核内容与标准

1.技术负责人：应持有一级注册消防工程师证书，能够对项目中的各类问题及时响应和处理，并提供相应的技术支持。

2.项目负责人：应持有一级注册消防工程师证书，并提供驻场服务。负责消防设施维保、中控室值班管理以及校区微型消防站应急处置等工作的统筹协调与监督执行。

3.技术服务人员：消防设施检测和维保人员应具备专业资质和丰富经验，其中需按要求持有一级注册消防工程师证书、高级消防设施操作员证书和中级消防设施操作员证书（职业方向：消防设施检测维修保养）或建（构）筑物消防员中级（三级）（四级）证书，以确保检测工作的准确性和专业性；消防设施维保技术人员应持有中级消防设施操作员证书，能够提供全天候维保服务，确保消防设施随时处于正常运行状态；中控室值班人员应持有中级消防设施操作员证书（职业方向：消防设施监控操作）或建（构）筑物消防员中级（四级）证书，实行24小时双人值班制度，严格遵守值班纪律，及时处理各类报警信息。

第五条 消防设施维保服务考核内容与标准

（一）维保内容。包括但不限于火灾自动报警系统、消火栓系统、自动喷水灭火系统、干粉灭火系统、气体灭火系统、防排烟通风系统、防火门系统、火灾警报和应急广播系统、消防电话系统、消防应急照明及疏散指示系统、灭火器系统、电气火灾监控系统、防火卷帘系统、消防供电系统等，确保各系统设备完好、功能正常。

（二）维保计划与执行。制定详细的月检、季检、年检计划，明确检查项目、检查标准和检查周期。严格按照计划执行维保工作，不得擅自更改检查项目或缩短检查周期。每次保养工作完成后，应认真填写相关维保记录表，详细记录保养内容、发现问题及处理情况，由双方负责人签字存档，以备查阅。

（三）维保质量。确保各消防系统设备正常运行，无故障或损坏情况。定期对消防设备进行全面测试和清洁，确保报警灵敏、功能正常。对发现的问题应及时进行维修和处理，不得拖延或隐瞒。对于重大故障，应立即上报安全保卫部，并采取临时应急措施，确保消防安全。

第六条 具体考核指标

（一）响应时效。接到报修后，乙方应在规定时间内到达现场并排除故障。一般故障应在2小时内完成处理，紧急故障应在30分钟内到达现场并开始处理，尽快恢复消防系统正常运行。

（二）备件与器材供应。乙方应及时提供消防备件及器材，自学校提供清单之日起，不超过5个工作日交付。对于紧急需要的备件和器材，应加急处理，确保在最短时间内送达。

（三）报告提交。乙方应按时提交消防设备设施月检测报告和重大设备故障维修报告。报告内容应详细、准确，包括检测项目、检测结果、存在问题及处理建议等，为学校消防安全管理提供有力支持。

（四）突发事件处理。在突发事件发生时，应迅速响应，立即组织人员进行维修和处理，确保消防系统尽快恢复正常运行。

（五）客户回访与服务意识。乙方负责人应每月至少进行一次客户回访，了解学校师生对消防维保服务的满意度和意见建议，及时改进服务质量。维保人员应具备良好的服务意识，态度热情、耐心，主动为学校师生提供帮助和服务，树立良好的企业形象。

（六）人员稳定性与考勤。维保人员应保持相对稳定，无故不得随意更换。如需更换人员，应提前向学校相关部门报备，并确保新人员具备相应的资质和能力。平时及节假日人员在位情况良好，无缺岗现象。乙方应合理安排人员值班，确保消防维保工作不受节假日等因素影响。

第三章 考核程序与方法

第七条 月度考核

考核时间：每月末进行。

考核内容：根据本月维保计划执行情况、响应时效、备件供应、报告提交、突发事件处理、客户回访、人员稳定性与考勤等方面进行全面考核。

考核方法：采用现场检查、记录核对、实际测试等方式进行。现场检查消防设施设备的运行状况和维护情况；核对维护记录表、报告等资料的真实性和完整性；实际测试消防系统的报警、联动等功能是否正常。

第八条 季度考核与付款

考核时间：每季度末进行。

考核内容：综合本季度各月度考核结果，评估乙方整体服务质量和效率。考虑月度考核的平均得分、重大事项处理情况、学校师生满意度等因素。

考核分档及付款方式：考核结果分为以下四档。

A档：考核得分≥90分。全额支付当季度服务费。

B档：考核得分在80—89分之间。支付当季度服务费的95%，同时指出乙方存在的不足，并责令其限期整改。

C档：考核得分在70—79分之间。支付当季度服务费的90%，向乙方提出严重警告，要求其立即整改，并提交整改报告。

D档：考核得分＜70分。扣减当季度服务费的20%。

考核相关表格详见附件。

第四章 考核结果与应用

第九条 考核结束后，安全保卫部应及时将考核结果反馈给乙方，并明确指出存在的问题和提出具体的改进建议。同时，与乙方进行沟通，听取其意见和解释，共同探讨改进措施。

第十条 季度考核结果作为维保费用结算的依据，不同考核档次对应不同的付款比例。连续两个季度考核为D档，甲方有权提前终止合同。年度最终考核结果将作为是否签订下一年度合同的重要依据。若年度考核综合评分低于80分，学校将不再与乙方续签下一年度服务合同。

第五章 附则

第十一条 本办法由内蒙古大学安全保卫部负责解释。本办法自发布之日起生效实施。在实施过程中，如遇国家法律法规或行业标准发生变化，本办法将适时进行修订和完善。

附件1

内蒙古大学消防维保项目考核打分表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核项目 | 考核内容与标准 | 分值 | 得分 | 扣分标准 | 备注 |
| **项目人员考核**  **（30分）** | 技术负责人持有一级注册消防工程师证书 | 10分 |  | 资质不符扣10分 |  |
| 项目负责人持有一级注册消防工程师证书，并提供驻场服务 | 10分 |  | 资质不符扣5分；未提供驻场服务扣5分 |  |
| 技术服务人员持有招标文件中要求持有一级注册消防工程师证书、高级消防设施操作员证书和中级消防设施操作员证书〔职业方向：消防设施检测维修保养）或建（构）筑物消防员中级（三级）（四级）证书〕，中控室值班人员24小时双人值班 | 10分 |  | 技术服务人员资质不符，每人扣2分；中控室未实行24小时双人值班，每次扣2分 |  |
| **消防设施维保服务（50分）** | 各类消防系统确保设备完好、功能正常 | 10分 |  | 每发现一处设备故障或功能不正常，扣1分 |  |
| 制定详细的月检、季检、年检计划，并严格执行，记录完整 | 10分 |  | 未制定计划扣5分；计划执行不严格，每次扣2分；记录不完整，每次扣1分 |  |
| 各消防系统设备正常运行，无故障或损坏，定期测试和清洁 | 10分 |  | 每发现一处未定期测试或清洁，扣1分；重大故障未及时处理，每次扣3分 |  |
| 一般故障2小时内处理，紧急故障30分钟内到达现场并处理 | 10分 |  | 一般故障超时处理，每次扣2分；紧急故障未按时到达现场，每次扣5分 |  |
| 自学校提供清单之日起，不超过5个工作日交付备件及器材 | 5分 |  | 超过规定时间交付，每次扣2分；紧急备件未加急处理，每次扣3分 |  |
| 按时提交月检测报告和重大设备故障维修报告，内容详细准确 | 5分 |  | 报告未按时提交，每次扣2分；报告内容不详细或不准确，每次扣1分 |  |
| **综合管理与服务（20分）** | 突发事件迅速响应，组织维修和处理，确保消防系统恢复正常 | 5分 |  | 响应不迅速或处理不当，每次扣2分；未确保系统恢复正常，每次扣3分 |  |
| 每月至少一次客户回访，维保人员态度热情、耐心 | 5分 |  | 未进行客户回访，每次扣2分；维保人员态度不佳，每次扣1分 |  |
| 维保人员相对稳定，无缺岗现象，节假日人员在位情况良好 | 5分 |  | 人员无故更换未报备，每人扣1分；缺岗现象，每次扣2分；节假日人员不在位，每次扣2分 |  |
| 严格遵守学校及消防部门的相关规章制度 | 5分 |  | 违反规章制度，每次扣2分；造成严重后果，扣5分并上报处理 |  |
| **额外减分项（20分）** | 若因乙方工作失职（包括但不限于维保不及时、维保质量未达标准、未按既定维保计划执行等情况），进而引发安全事故 |  |  | 发生一般安全事故时，扣减10分；发生重大或特大安全事故时，扣减20分。 |  |

**考核月份：**

**考核时间：**

**考核小组人员：**

**附件2**

消防维保服务整改单

|  |  |
| --- | --- |
| 质  量  问  题  描  述 |  |
| 具  体  整  改  要  求 |  |
| 整  改  回  复 | 此处由乙方填写 |
| 乙方负责人签字： 甲方负责人签字：  年 月 日 年 月 日 | |

1. 本整改单一式两份，甲乙双方各执一份
2. 乙方需在7个工作日内回复整改情况