附件：

西南航食消防控制室业务外包服务手册

第一部分 业务服务具体实施

根据双流本部消防控制室实际运行情况拟将控制室监视和系统操作工作业务予以外包。

一、消防控制室值班人员工作内容

消防控制室值班人员（以下简称值班人员），双人双岗24小时值守，工作范围包含但不限于消防控制室值守、火灾处置等业务，具体如下：

（一）按照规范流程，对火灾自动报警系统、灭火系统和其他联动控制设备进行实时监控和操作；现场处置各类火警；

（二）对园区内安全生产运行情况进行视频监控；

（三）每日定时对消防设施设备开展巡查等；

（四）参与微型消防站日常运行；

（五）完成公司交办的其他工作任务。

二、岗位资质要求

（一）资质要求：值班人员应持国家颁发的“消防设施操作员”或“建（构）筑消防员”中级（四级）及以上等级相应资质证书，并且必须在“技能人才评价证书全国联网查询”（http://zscx.osta.org.cn/）网站上查询到相关证书信息。

（二）年龄45岁（含）以下。

（三）学历：初中（含）以上学历。

三、行为规范管理

（一）行为规范

1.服从命令、听从指挥、实事求是、顾全大局。

2.不迟到、不早退、不擅离职守、不敷衍了事。

3.不在岗位上打瞌睡、不串岗，不闲谈或电话聊天，不酗酒赌博，不做违反公司纪律的事。

4.及时参加本公司组织的各种培训内容，不断提高业务技能，正确处置各类火警和火情，正确使用视频监控系统。

5.各种工作记录必须保持完整、整洁，严禁弄虚作假。

（二）交接班制度的要求

1.交接班应按时进行书面交接。

2.交班的主要内容包括上级的指示；值守中遇到的问题及处理结果；设备使用情况；遗留问题；需要注意的事项等。

四、岗位工作职责及安全生产责任

（一）消防控制室值班人员岗位职责

1. 熟悉和掌握消防控制室设备的功能及操作规程，按照规定测试自动消防设施的功能，保障消防控制设备的正常运行；
2. 对火警信号应立即确认，火灾确认后应立即报火警（双流机场火警电话：85205119）安全质量管理部报告，随即启动公司灭火和应急疏散预案；
3. 对故障报警信号应及时确认，消防设施故障应及时排除，不能排队的应立即向综合保障部和安全质量管理部报告；
4. 24小时双人双岗不间断值守，做好消防控制室的火警、故障和值班记录；
5. 严禁无关人员进入消防控制室；
6. 完成公司交办其他工作任务，积极参加消防专业培训，自觉接受消防部门的检查。

（二）消防控制室值班人员安全生产责任

1. 接受本公司各项安全、治安管理规定和规章制度的教育。自觉履行本岗位安全职责，在生产与安全发生矛盾时，坚持安全第一；为设备安全负责、自己安全负责；主动制止同事的不安全行为，对发现安全隐患或者其他不安全因素，立即向部门负责人报告。
2. 增强保护意识：在工作中做到“我不伤害别人，我不被别人伤害，我不伤害自己”。
3. 遵守消防管理的各项法律、规章、制度、规定，积极学习灭火与火场逃生知识，熟悉各种灭火器材的使用方法和逃生路线，熟练掌握本岗位各项事故应急措施，发现异常情况及时处置，不延误时机；
4. 严格按照本岗位规范要求进行作业，不违章作业、抵制违章指挥、纠正违章行为；持消防设施操作员四级（中级）证书上岗、按规定着装上岗，不带火种进入生产区域，不在禁烟场所吸烟，严格遵守安全生产制度；
5. 积极参加部门各种安全培训、事故应急演练，掌握本岗位所需的安全生产知识，增强事故预防和应急处理能力；
6. 每日对本岗位进行安全检查和控制室设施设备运行状态检查，发现问题及时报工程部处理。
7. 努力学习业务知识，不断提高控制室各设备系统功能知识；对任何危害安全运行的违章指挥应拒绝执行。
8. 遵守交通法规，做好上下班等出行安全及自我防护，不违章，不酒驾；遵守电动自行车停放、充电规则。

五、管理服务要求

1. 服务方要有健全的组织机构和消防服务管理制度、岗位责任制度、值班人员管理制度等；负责建立相关岗位劳动力资源库，能够根据实际工作需求，确保值班人员的数量和质量符合公司要求，并按时到岗。
2. 服务方负责根据公司外包岗位要求，在到岗开始以前开展岗位业务技能和安全培训，使值班人员了解岗位职责、工作要求和考核标准，未经培训和未通过考核的值班人员不得入职。
3. 服务方至少指定1名管理人员负责日常安全管理工作，定期组织值班人员开展法律法规、岗位业务技能、突发事件应急处置、职业道德、业务素质和安全责任意识等方面的教育培训，全程跟踪管理值班人员工作情况，及时处理值班人员在公司用工期间出现的有关问题。
4. 服务方负责对违反规章制度的值班人员进行批评教育，违规情节严重的，经双方沟通后，由外包公司负责办理值班人员退回手续；给公司造成财产损失的，应当依法予以赔偿。
5. 服务方应保证值班人员的信息真实性，经过公安机关背景调查，确保政治合格，背景清晰，如公司发现值班人员有虚报或瞒报信息，有权拒绝接收。
6. 服务方应按国家规定为值班人员办理合法用工手续。
7. 服务方应对值班人员进行必要的岗前入职培训。
8. 服务方应负责协调、处理值班人员的突发事件以及劳动争议、纠纷。
9. 服务方应负责值班人员的绩效考核、薪酬福利管理及发放等。
10. 服务方应负责值班人员入职、离职、社保、公积金、档案、人力资源政策等咨询工作。
11. 我公司可为当日工作的值班人员提供有偿工作餐，缴纳办卡费用，办理员工就餐卡，根据我公司《地面业务部食堂外包就餐费用分摊比例》相关要求，按照员工食堂餐食标准进行消费，就餐人员需遵守食堂管理规定文明有序就餐，就餐时间：早餐8:00点前，午餐12:00以后，晚餐17:30以后（仅向当日18:00以后下班人员提供）。我公司不提供人员住宿服务。

第二部分 突发应急处置预案

为了正确、有效和快速处置消防控制室监视和系统操作工作中的突发应急事件，保障公司员工人身和财产安全，维护公司内公共秩序，最大限度地减少因不法分子违法行为造成的影响和损失。一是值班人员应执行公司各类应急处置预案；二是业务外包单位应定期组织员工开展应急处置演练，提升员工应急处置能力与技能。

一、消防控制室火警报警处置程序

1. 消防控制室值班人员接到控制设备报警显示后，应首先确认火警发生具体楼层和位置，调出该部位实时监控画面，一名值班人员应立即赶到报警部位核实情况，另一名值班人员留在消防控制室内随时准备实施系统操作。

2.现场核实的值班人员核实报警部位是真火警后，应立即通知消防控制室，并使用灭火器或消防栓对起火部位进行扑救。

3.消防控制室值班人员接到火情通知后，应将系统联动控制装置调整到自动状态，在联动设备未动作的情况下应手动启动所有的联动设备，立即通过电话通知消防安全质量管理部负责人，说明火灾情况，启动灭火和应急疏散预案。立即报火警（双流机场火警电话：85205119），使用对讲机通知门岗保安。同时，坚守消防控制室实时监视各类设施设备火灾情况下的运行状况，发现异常立即处置。

4.火灾处置完毕，值班人员应对相关消防设备进行复位操作，恢复所有消防设施正常运行，并填写《消防控制室值班记录》，配合公安消防部门、公司做好火灾原因调查。

二、消防控制室火警误报处置程序

1.消防控制室值班人员接到控制设备报警显示后，应首先确认火警发生具体楼层和位置，调出该部位实时监控画面，一名值班人员应立即赶到报警部位核实情况，另一名值班人员留在消防控制室内随时准时实施系统操作。

2.现场核实的值班人员核实报警部位是误报后，应立即通知消防控制室，并对误报的消防设施设备进行查看。

3.消防控制室值班人员接到误报通知后，应将系统恢复到正常工作状态，并在值班记录中对误报的时间、部位、原因及处置情况进行详细记录，同时将打印出的凭条粘贴在《消防控制室值班记录》本上。

4.如因为故障造成的误报，应立即上报综合保障部。

5.消防控制值班人员应及时将误报的原因及处置情况向安全质量管理部负责人汇报。

第三部分 监督检查与考核

考核方式采取包括但不限于：现场检查、视频监控系统抽查及安全事件的发生。考核由公司安全质量管理部每月下旬进行考核对专项检查情况进行汇总，按照《西南航食消防控制室服务质量考评表》内容对当月值班人员执勤情况进行考评，

按照以下考评结果对消防控制室工作进行处理：

1.考评得95（含）以上为合格，全额支付当月服务费。

2.考评得85分至95分（含85分、不含95分）时，每低于合格分数1分扣除当月服务费100元，依次叠加。

3.考评得80分至85分（含80分、不含85分）时，每低于合格分数1分扣除当月服务费200元，依次叠加；约谈外包单位负责人。

4.考评得80分（不含）以下时，每低于合格分数1分扣除当月服务费3%，约谈外包单位负责人。

5.发生责任原因的火灾事故、责任原因的刑事案件、责任原因的空防安全事件，发生1起扣除当月全部服务费。

西南航食消防控制室服务质量考评表（ 月）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 考评  项目 | 考评内容 | 标准分值 | 评定标准 | 检查  扣分 | 实际  得分 |
| 岗位履职**指标（30分）** | 人员持证上岗，排班合理、人员工作状态良好。 | 10 | 人员未持证不得分。 |  |  |
| 当班人员是否按规定对设备进行自检，出现故障是否及时上报，是否规范填写各类记录本。 | 5 | 未开展设备自检和发现故障不上报不得分。记录本填写不规范每次扣2分。 |  |  |
| 双岗（每班不少于2人）24小时值守。 | 5 | 岗位无人时不得分，岗位人数不符合岗位要求时缺1人扣3分。 |  |  |
| 通过视频监控系统对公司人员操作、设施设备运行状态、运行环境等进行查看，发现异常情况后及时报告和处置。 | 10 | 未查看视频监控不得分；发现问题不上报每次扣5分。 |  |  |
| **安全培训与应急处置指标**  **（45分）** | 值守人员在上岗前进行安全和业务技能培训。 | 5 | 未组织培训不得分，考核不合格每人次扣2分。 |  |  |
| 业务技能培训（包括但不限于：对消防联动控制设备的操作、火警处置、火灾应急处置、微型消防站等），并有培训记录。 | 10 | 未组织业务技能培训不得分；培训时缺少1人扣1分。 |  |  |
| 发生火警后3分钟到达报警地点并按程序处置。 | 10 | 未按规定时间到达位置不得分；到达位置后处置不正确扣5分。 |  |  |
| 发生火灾后按应急处置流程进行正确处置，并向公司报告。 | 10 | 处置程序不正确和信息不上报，不得分。 |  |  |
| 值守人员熟练掌握各类火灾突发应急处置程序。发生初起火灾后协助微型消防站人员开展灭火。 | 10 | 未定期组织值守人员开展应急处置演练不得分；不协助微型消防站灭火不得分；本岗位消防常识不熟悉每人次扣2分。 |  |  |
| **行为规范指标**  **（25分）** | 值守人员保持工作环境整洁，规范使用和维护消防设施设备。 | 5 | 工作环境不整洁扣1分；未规范和维护设施设备不得分。 |  |  |
| 执勤期间严禁漏岗、睡岗、脱岗，不得酒后上岗，不得在岗位上饮酒、吸烟。 | 10 | 漏岗、脱岗、酒后上岗、在岗位上吸烟不得分；在岗位睡觉每人次扣5分。 |  |  |
| 对进入消防控制室人员进行有效监管。 | 10 | 发现1次扣2分。 |  |  |
| **其他** | 新上岗消防控制室值守人员要经过审批备案和培训考核 | **- - -** | 未报备更换1人扣10分。 |  |  |
| 责任原因的火灾事故；责任原因的刑事案件；责任原因的空防安全事件。 | **- - -** | 发生1起扣除当月全部服务费。 |  |  |
| 发生其它消防安全责任事件。 | **- - -** | 酌情扣除1-20分 |  |  |
| **得分合计** | | |  | | |

考核人： 被检查单位负责人：

日期： 日期：