南海新区供热管网（首站至用户端）运维及服务项目

合同书

甲方（委托方）：威海蓝创供热有限责任公司

乙方（运维服务方）：威海昱源供热有限责任公司

签订日期：2026 年 11 月 27 日

合同编号:LCGR2026002

南海新区供热管网（首站至用户端）运维及服务项目

合同协议条款

甲方（委托方）：威海蓝创供热有限责任公司

统一社会信用代码：91371081675538415 2

地址：山东省威海市文登区小观镇北耩村北

联系人：王晓光

联系电话：0631-8851838

乙方（运维服务方）：威海昱源供热有限责任公司

统一社会信用代码：91371076MADPNNYP2L

地址：山东省威海南海新区滨海街道海阔路 296-1 号

联系人：李硕

联系电话：13506315897

依据《中华人民共和国民法典》《山东省供热条例》等法律法规，甲方作为南海新区供热管网、换热站等供热设施资产所有权人，将辖区热源首站、一二次供热管网、换热站、智慧供热平台、供热客户服务等全链条运维服务委托乙方实施；乙方接受委托提供专业化运维服务。双方本着平等自愿、权责清晰、绩效管控原则，订立本合同，共同遵照履行。

第一条 项目概况与资产权属

1.1 项目地点：威海市南海新区。

1.2 资产权属：本合同项下全部供热管网、换热站、设备仪表、阀门井、智慧供热平台软硬件等固定资产所有权归甲方所有；乙方仅享有本合同范围内使用权，**不得以任何形式抵押、质押、出售、出租、转借、处置资产，不得用于本合同以外用途**。合同终止后使用权自动收回。

1.3 收费面积基准：基准 2025-2026 采暖季供热收费面积 126 万㎡，为保底结算面积；单个供热年度内，实际年度供热收费面积不足 126 万㎡按 126 万㎡结算；超过 126 万㎡按甲乙双方核定的实际供热收费面积结算。

供热收费面积核算规则：按照威文发改发〔2026〕58号文件执行。

（1）居民采暖：按照套内建筑面积核算；

（2）非居民采暖：基础按建筑面积计算，建筑层高3米以上的，按建筑面积和层高系数计算。

（3）非居民用户按热量计费，实行单一制热价的：非居民采暖到户价格为每吉焦77.50元。则供热收费面积=77.5元/GJ×用热量÷33.9元/㎡。

注：收费面积仅用于本合同运维服务费结算，不改变供热收费主体、供热收费权属，供热费由甲方负责收取，乙方仅提供配套客服等支撑服务，不享有供热费所有权。

1.4 生产用水、用电（热源首站、换热站运维生产水电）由甲方承担，不计入乙方运维服务费用；乙方项目部办公、后勤、抢修车辆自身用油用水用电由乙方自行承担，纳入包干运维单价。

第二条 服务期限

2.1 本合同服务期限5年，自2026年11月28日起至2031年11月28日止。

2.2 合同到期前60日，甲方启动公开招采工作。若乙方未中标，乙方须无条件配合交接，完成全面资产盘点、运维台账、竣工图纸、设备说明书、平台账号权限、客户资料、工单档案等全部资料完整移交；交接期间乙方配备不少于4名技术人员驻场配合新旧运维单位对接，留守交接人员薪酬、安全责任由乙方自行承担；交接周期最长不超过30日历天，由甲方主持新旧运维单位联合盘点、现场试运、资料核验，三方共同签署资产移交确认书。

第三条 服务范围及主要服务内容

3.1 服务范围

自热源首站（含）起，一次网、二次网、庭院管网、换热站全部设备、阀门井、支吊架、补偿器、仪表、智慧供热平台系统；包含供热管家客户服务、报修投诉处置、收费配套保障，覆盖首站至用户端全链条。

3.2 乙方主要工作

1.全周期巡检维保：供热季24小时值守；非供热季定期巡检保养；常态化开展隐患排查，建立分级隐患台账，老旧管段、高风险点位加密巡检，隐患闭环整改。

2.设备运维保养：换热站泵体、换热器、电气自控、仪表、阀门等设备维护；管网阀门、井室、防腐保温、支吊架维护保养。

3.应急抢修：设立24小时应急抢修值班，故障接报及时响应处置，采取相应措施降低停热时长，抢修资料完整归档。

4.智慧供热平台运维：平台软硬件日常维护，保障数据采集、传输稳定，故障及时处置，完整留存平台运维台账。

5.客户服务（供热管家）：设立供热管家网格服务，受理用户咨询、测温申请、报修、投诉，做好沟通并及时回访。

6.台账资料管理：建立完整管网设备台账、巡检、维修、隐患整改、抢修、平台运维、客户服务记录，按月度、季度向甲方报送。

7.年度维修：每年采暖季结束后，乙方编制年度维修方案，报甲方审核确认，按甲方确认年度检修方案实施供热设施检修保养，按期完工，资料齐全。

8.安全管理：落实日常安全巡查、安全教育、技术交底、有限空间作业、动火作业审批，规范作业档案，落实应急演练。

3.3 小修、大修边界划分

1.小修（日常维修）：属于乙方包干运维服务费范围。指零星单点故障，局部修补、少量易耗件更换；不切割切除管道本体，工程量小，短时间即可完成。换热站、市政管网、庭院管网小修标准按附件 1 执行。

2.大修：大修包括局部管段切除更换、批量核心构件更换、大面积保温防腐翻新、井室整体重建、大型阀门及主机设备整机更换、土建开挖恢复等。大修项目由甲方单独立项、单独预算、单独结算、单独支付，不计入包干运维服务费。乙方负责发现大修隐患及时书面上报甲方，并根据甲方安排进行大修。

3.4 不属于乙方包干运维服务费范围

1.热源生产、热源采购及热源侧锅炉生产运行工作；

2.管网重大更新改造、老旧管网整体更换、换热站主设备整机更换、自控系统升级改造、新建管网、新建换热站工程；

3.大修工程（本合同 3.3 约定）；

4.第三方人为恶意破坏、第三方施工挖断管网、偷盗供热设施产生大额修复费用，责任由责任方承担；乙方应第一时间上报甲方、固定证据、协助报警取证、配合抢修；抢修产生的垫付费用，由甲方支付给乙方，乙方配合甲方向责任方追偿；

第四条 人员、机具配置要求

4.1 乙方必须设立南海新区供热运维项目部，固定项目负责人 1 名、技术负责人 1 名，合理配置供热管家、管网巡检班组、应急抢修班组、客服人员、智慧平台运维人员、安全管理员、后勤管理人员；焊工、电工、有限空间作业人员、特种设备作业人员等关键岗位必须持证上岗，证件在有效期内，人员名单、证书复印件报甲方备案。未经甲方书面同意，项目负责人、技术负责人不得随意更换；确需更换的，继任人员资质不得低于原人员。

4.2 乙方配置运维巡检车辆不少于 4 台，应急抢修车不少于 1 台，配齐抢修工器具、压力检测、流量检测、检漏仪器、安全防护装备、有限空间作业装备；所有机具、车辆、检测设备由乙方自行购置、维保、保险，费用纳入包干单价。

4.3 乙方设立 24 小时值班报修电话，向社会公示，保持通讯全天候畅通；同时设置对接甲方的专职联络人，工作时间、应急时段保持联络畅通。

4.4 乙方应为本项目全体作业人员购买工伤保险、安全生产责任险，投保凭证报甲方留存；发生人员工伤，全部责任、赔付由乙方承担。

第五条 服务标准与响应时限

5.1 严格执行国家、山东省、威海市供热相关规范标准，落实安全生产作业规范，落实有限空间、动火、临时用电等危险作业审批制度，杜绝乙方责任导致的安全生产事故。

5.2 故障响应：用户故障反馈 2 小时内响应；一般故障 24 小时闭环处置；管网爆管、大面积漏水、供热中断等突发事件，30 分钟响应，2 小时抵达现场，连夜组织抢修，同步报甲方，最大限度缩短停热时间。因极端恶劣天气、交通管制、道路封闭等客观原因不能归责乙方情形，无法按照上述时限抵达现场的，乙方第一时间向甲方报备，不计乙方违约。

5.3 巡检维保完成率、应急抢修处置、年度检修、智慧平台运维、客户服务、安全生产管理，绩效考核目标值详见附件 2 绩效考核细则。

5.4 乙方发现重大缺陷、重大隐患须第一时间书面报送甲方，附现场照片、风险评估、处置建议，由甲方研判是否纳入大修项目；乙方不得将大修内容按小修擅自实施。乙方提交书面报告后，甲方须于【7】日历天内书面回复处置意见。甲方逾期未批复、未组织实施大修、应急处置，乙方在自身运维能力范围内，履行持续监测、风险预警以及力所能及的应急管控义务；因甲方未及时安排大修及应急处置造成的损失，由甲方承担；若乙方未履行前述运维义务、直接造成损失扩大的承担相应责任。

第六条 合同价款、结算与调价机制

6.1 包干运维服务不含税单价：__6.83__元/㎡·年。年度运维服务费=经核定的年度供热收费面积×__6.83__元/㎡+税费（税费按照现行增值税和附加税税率结算）。供暖收费面积不足 126 万㎡的，按 126 万㎡计取；超过 126 万㎡按甲乙双方核定的实际供热收费面积结算。

6.2 本包干单价包含乙方全部人工、车辆设备使用费、小修耗材备件、安全保险劳保、项目管理、合理利润全部履约成本；大修、改造工程甲方另行委托乙方实施的按 6.3 条单独计价结算。

6.3 大修结算依据

计价依据：《山东省市政养护维修工程消耗量定额》（鲁建标字〔2020〕26 号），其他相关的配套文件等，省、市陆续发布的相关文件等；

材料价格：优先采用威海市当期工程建设材料指导价格，无指导价的材料执行甲乙双方共同确认的威海本地市场询价价格；机械台班执行威海市市场价格；取费、人工单价按同期威海市造价主管部门文件执行。

6.4 费用支付方式：

暂按 126 万㎡供热收费面积计算运维服务费，按季度支付。甲方每年 12 月 5 日前支付 30%；3 月 5 日前支付 30%，6 月 5 日前支付 30%，剩余 10%费用作为尾款，一个服务年度结束后 20 日内甲方完成年度结算（含年度绩效考核），10 个工作日付清。

6.5 发票：乙方每次申请付款，应提供合法有效增值税发票；未提供合规发票，甲方有权顺延付款，不承担违约责任。

6.6 乙方账户信息：

单位名称：威海昱源供热有限责任公司

账号：15582101040010698

开户行：中国农业银行股份有限公司威海南海支行

第七条 甲方权利与义务

7.1 甲方有权对乙方运维人员在岗、巡检维保、抢修时效、安全生产、台账资料、客户服务进行全过程监督检查、考核，下达整改通知；乙方拒不整改、严重违约的，甲方有权按约定扣减费用、解除合同。

7.2 向乙方移交管网图纸、资产台账、基础技术资料。

7.3 负责热源协调、热源保障对接；负责大修、改造工程资金落实；负责协调属地政府、社区、应急、公安等部门配合乙方开展应急抢修、绿化搬移、破路施工、纠纷协调。

7.4 按照本合同约定，按时支付运维服务费。

7.5 接收乙方隐患报告，确定是否实施大修工程，及时向乙方反馈处理意见。

7.6 甲方有权调取智慧供热平台运行数据、工单台账，乙方不得限制、隐瞒。

第八条 乙方权利与义务

8.1 乙方对自身作业行为、运维操作承担安全生产主体责任，对作业范围内安全事故、人员伤害、第三方财产损害承担全部赔偿责任；落实安全技术交底、安全教育培训、应急演练，规范危险作业审批。

8.2 严禁将本项目全部运维工作转包；未经甲方书面许可，不得分包主要运维业务。一经发现转包、擅自分包，甲方有权解除合同，并追偿损失。

8.3 不得擅自改动管网、换热站设备参数，不得擅自实施大修级别的工程作业。确需实施的，必须书面报请甲方批准。

8.4 按时报送巡检记录、隐患台账、月度、季度运维报告、抢修处置记录、客户服务台账、安全资料。

8.5 排查发现大修隐患，及时书面上报甲方；大修工程甲方委托乙方实施，乙方服从甲方统一调度，按要求编制方案、组织施工、报送竣工资料。

8.6 妥善管护甲方资产，因乙方巡检疏漏、维保不当、处置不及时、违规操作造成设施非正常损坏，乙方承担修复及赔偿责任。自然老化、达到设计使用年限、第三方破坏、热源问题导致的损坏除外。

8.7 做好舆情风险防控，对供热投诉、12345 工单及时处置、规范回复，避免负面舆情；因乙方运维服务不当、处置延迟直接导致的舆情、政府通报、行政处罚，乙方承担相应违约责任；因热源、用户原因等产生舆情，乙方承担协助处置义务，不承担违约责任。

8.8 合同解除、终止或到期，乙方须完整移交全部运维资料、图纸、工具、客户资料、资产现场，无条件配合甲方或接替运维单位开展工作，不得故意设置交接障碍、扣押资料、消极配合交接。

第九条 违约责任

9.1 乙方巡检漏检、隐患拖延整改、故障处置超时、台账缺失，甲方有权按考核细则扣减当期运维费用。

9.2 因乙方运维疏漏、违规操作、隐患漏查、抢修处置不当，引发爆管、长时间大面积停热、安全责任事故，甲方除按考核细则扣减服务费外，有权就甲方赔付用户损失、设施修复费用、行政处罚等实际经济损失向乙方追偿。

9.3 乙方未经审批擅自实施大修工程，甲方不予支付任何费用，造成资产损坏的由乙方全额赔偿。

9.4 乙方存在转包或违法分包主要运维工作，甲方有权立即解除合同，乙方另行赔偿甲方因此产生的招标、交接、停运损失。

9.5 甲方逾期支付费用或违约，逾期部分按照欠款总额的日万分之二向乙方支付逾期费用和违约金；因乙方未提交合格发票、考核争议未确认、乙方存在违约扣款情形造成延迟付款的，甲方不承担逾期违约金。

9.6 乙方擅自停工、消极运维、运维履职不到位引发供热中断的，每发生一次按照考核细则从重扣分，甲方有权就全部直接及间接损失向乙方追偿；供热季期间，乙方无正当理由拒绝抢修、拒不开展抢修作业，经甲方书面催告后仍不落实的，甲方有权单方解除本合同，并向乙方追偿由此产生的一切损失。

第十条 不可抗力

地震、台风、暴雨、极端冰冻、热源供应中断、政府应急管控、突发公共事件等不能预见且不能克服的不可抗力情形，导致故障处置延误、无法正常履约的，双方互不承担违约责任；乙方应当第一时间采取应急措施，尽最大努力降低损失，并及时向甲方书面报告情况、影像资料、处置方案。若乙方未采取合理必要措施导致损失扩大的，乙方应当就扩大部分的损失承担赔偿责任。

第十一条 争议解决

本合同履行发生争议，双方优先友好协商；协商不成，任何一方均有权向项目所在地人民法院提起诉讼。

第十二条 其他约定

12.1 在本合同5年正式服务期起算前，原特许经营方合同已于2026年8月8日到期，南海新区管委委托原特许经营方提供管网的过渡期运维服务，过渡期管网运维服务费由第三方中介机构结合本合同约定的服务范围、结算方式审计确认。审计结束后，该费用由甲方拨付给乙方，乙方在收到甲方款项后【10】日历天内支付至原特许经营方。

12.2 双方同意设立价格纠偏机制，每年委托第三方中介机构对乙方实际运维成本进行复核，差额5%以内不予调整，超出5%双方另行协商。

12.3 本合同附件（附件1 小修大修划分标准、附件2 绩效考核细则）为本合同不可分割组成部分，与正文具有同等法律效力；本合同未尽事宜，双方可签订书面补充协议，补充协议与本合同效力等同。

12.3 本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份，自双方签字盖章之日起生效。

12.4 合同的组成部分：

（1）本合同书

（2）乙方在评审过程中补充或澄清的文件

（3）采购文件

（4）乙方的报价文件

上述文件相互补充，合同各方必须予以遵守执行。若有不明确或不一致之处，以上列次序在先者为准。

甲方（盖章）：_____

法定代表人/授权代表签字或盖章：_____

日期：2026 年 11 月 27 日

乙方（盖章）：_____

法定代表人/授权代表签字或盖章：_____

日期：2026 年 11 月 27 日

附件 1：小修、大修定义及划分标准

一、定义

1、小修（日常维修，计入运维费内）

供热设施正常运行中零星、单点故障，局部修补、少量易耗件更换；不更换管道本体、不拆解主体大件、不更换核心主体构件，不切割、不切除原有钢管，管道本体保留；工程量小、工期短，停暖短期即可完成。

2、大修（不计入运维服务包干费，甲方单独立项结算）

供热设施局部出现集中损耗，对部分组件、局部管段成组检修或批量更换；管道本体存在局部严重缺陷，切除损坏一小段管道，更换同规格短管；供热设施主体大面积系统性损坏，对设备主体、主干管段进行解体检修、批量更换核心构件、长距离管段；需要全站、整段管网停供，工程量大、工期较长。

二、划分标准

（一）换热站、加压站

小修标准

1. 日常巡检、螺栓紧固、过滤器滤网清洗、阀门填料、除污器垫片更换、单点渗漏补漏、单点小面积除锈刷漆、局部保温修补、控制柜除尘；

2. 泵加注润滑油、盘车，测量泵体温度，检查泵体震动；

3. 传感器、指示灯、小型继电器等单件易耗件更换；仪表常规校准、报警故障排查、端子紧固；

4. 循环泵、补水泵局部解体，更换密封圈；

5. 各种电气实验、换热器普通清洗。

大修标准

1. 换热器化学清洗，板片密封条更换量≥20%；

2. 循环泵、补水泵泵整机大修烧毁拆解更换线圈、机壳；

3. 仪表、电动执行器、电机、变频器返厂维修或更换；

4. 站内主管管径≥DN100 更换，长度≥5 米；

5. 大面积防腐保温重做≥5 米；

6. 大型阀门更换管径≥DN50；

7. 热量表、流量表校准。

8. 换热站及设备用电电缆（含信号线）更换或拆除挪位，或同站批量更换改造，轴承总成，转子找正；设备电动机拆检，更换轴承、绝缘修复；

（二）供热管网（市政管网）

小修标准

1. 阀门井清理，井内积水抽排；

2.单个阀门填料、螺栓紧固，垫片更换；

3.单个支吊架紧固，单点防腐补漆；局部保温修补，单处面积＜2 ㎡；

大修标准

1.维修土建开挖、恢复；

2.同管段多点渗漏，分段开挖更换管段；

3.保温层破损集中区域翻新，单段面积≥2 ㎡；

4.更换管道、阀门、固定支架、补偿器；

5.阀门井结构破损，井体整体修复或更换阀门井盖。

（三）庭院管网（立管、出户管、用户端）

小修标准

1.分户过滤器清洗，单个锁闭阀、除污器垫片更换；

2.入户支管单点渗漏抢修；立管局部保温修补，单处＜5 米。

大修标准

1.单元进户管、庭院管网长度≥5 米或全部管段更换；地面破除开挖、恢复；

2.立管保温全部或大面积更换翻新，长度≥5 米；

3.大型阀门更换管径≥DN50；

4.阀门井结构破损，井体整体修复或更换阀门井盖。

三、流程

1.采暖季

采暖季以保障供热优先，属于应急抢修的大修项目，实行先抢修、后书面报备备案，抢修完成后 3 个工作日内补齐大修方案、预算、影像资料报甲方备案。

2.非采暖季

2.1 采暖季结束后 15 日内，乙方编制年度检修计划，区分维保、小修、大修项目，报甲方审批后实施；

2.2 小修由乙方按检修计划自主实施，做好过程资料留存；

2.3 大修项目须提交专项方案、预算，经甲方书面审批后方可实施；甲方可自行或委托第三方监理、造价单位全过程监督，完工后据实结算。

四、结算时间

年度大修项目完工、验收合格后，乙方提交竣工资料、结算书；甲方或甲方委托中介机构在【30】日历天内完成审核确认，付款方式、逾期违约等条款执行主合同约定。

附件 2：运维服务绩效考核细则

序号	考核指标	权重	分值	考核标准	目标值	扣分规则
1	供热设施巡检维保管理	25%	25	按规程完成热源首站、一二次管网、小区换热站日常巡检、维保、隐患排查；供热季落实 24 小时值守，非供热季按期开展检修保养，巡检记录、维保台账完整规范，隐患闭环整改。因第三方破坏、市政施工、不可抗力因素造成无法按期巡检、隐患无法闭环的，乙方提供证明材料经甲方确认后不予扣分。	100%	未按计划巡检，经甲方书面提醒后仍未整改的，每次扣 0.2 分；隐患逾期未闭环整改，因甲方外部协调、第三方阻扰、不可抗力导致除外，每处扣 0.2 分，本项累计扣分不超过本项分值 10%；台账轻微笔误、格式瑕疵不属于台账缺失、记录不规范；台账缺失、严重记录不规范，单次扣 0.1 分；经核实存在主观故意资料造假的，本项清零；非主观录入错误、笔误不视为资料造假。
2	应急抢修处置	18%	18	接到故障报修、突发险情后按规定时限抵达现场，抢修流程规范，抢修资料留存完整，减少停暖影响时长；因不可抗力、第三方破坏、现场客观条件、甲方外部协调不到位造成的除外。	100%	非不可抗力、非第三方破坏原因导致超时响应，每起扣 0.4 分；经认定确属乙方抢修处置不当造成停热范围扩大、停热时长增加，每起扣 0.4 分；抢修资料归档轻微延迟 7 个工作日内不予扣分；资料缺失、归档严重滞后，每起扣 0.4 分；本项累计扣分不超过本项分值 10%。
3	年度检修工作完成情况	15%	15	按年度检修方案组织实施供热设施年度检修，按期完工，检修质量合格，验收资料齐全；因甲方移交滞后、行政审批、不可抗力、现场不具备施工条件，乙方提交书面申请经甲方确认，工期可相应顺延。	100%	乙方原因未按期开工 / 完工扣 0.5 分；检修质量不合格，经甲方书面告知整改，拒不整改的每次扣 0.3 分；非关键性验收资料缺失扣 0.2 分，关键核心资料缺失扣 0.2 分；本项累计扣分不超过本项分值 10%。
4	智慧供热平台运维	12%	12	智慧供热平台稳定运行，软硬件定期维护，数据采集、传输正常，故障及时处置，平台台账、运维记录完整；因运营商网络故障、供电中断、甲方提供硬件本身质量故障，乙方及时上报甲方，不计乙方责任。	100%	乙方运维原因造成平台异常宕机、长时间离线，单次扣 0.5 分；数据采集、传输异常，非乙方可控外部链路故障除外，每处扣 0.4 分；台账轻微格式瑕疵不予扣分，运维台账缺失单次扣 0.2 分；本项累计扣分不超过本项分值 10%。
5	供热管家及客户服务	15%	15	落实供热管家服务机制，用户咨询、投诉受理规范，配合做好供热收费相关服务保障工作，沟通反馈及时，服务流程合规，回访到位。因用户预留联系方式错误、用户拒接等用户自身原因造成响应延误不计乙方责任。	用户诉求响应 100%；客户满意度≥ 98%	乙方原因造成用户诉求超时响应每起扣 0.3 分；有效投诉指经甲乙双方共同核实确属乙方服务责任的投诉，非乙方供热责任投诉不计入有效投诉，查实每起扣 0.2 分；满意度统计需达到合理有效样本量，样本不足该指标不参与扣分；客户满意度每低于目标值 1 个百分点扣 0.4 分，本项累计扣分不超过本项分值 60%；收费配套服务落实不到位，单次扣 0.5 分。

序号	考核指标	权重	分值	考核标准	目标值	扣分规则
6	安全生产管理	15%	15	落实安全管理制度、安全教育培训、安全技术交底、作业票证管理、现场安全防护、消防及特种设备管理；安全台账齐全，杜绝违章作业、违规操作。	安全管理、培训、依规作业100%；零乙方责任安全责任事故	未按要求开展安全培训、安全交底，经甲方出具书面整改通知限期整改仍未落实的，每次扣 0.3 分；现场发现轻微安全隐患，下达整改通知书完成整改后不予扣分；作业票证不全、现场防护不到位、严重违章作业，每发现 1 处扣 0.5 分；经政府主管部门事故认定书认定为乙方全部 / 主要责任的一般及以上安全责任事故，本项分值清零，触发一票否决；甲方、第三方责任事故不触发本条款。
合计	—	100%	100	—	—	—

一票否决条款：出现下列任一情形，本次年度绩效考核直接判定不合格，按合同约定对考核预留款进行清算：

1. 发生一般及以上安全生产责任事故；

2. 因管网运维原因，供热季发生大面积长时间停热，引发群体性投诉、负面舆情；

3. 巡检、检修、抢修台账造假，重大隐患拒不整改，应急处置严重失职。

预留款兑付规则：

考核得分≥95 分：预留考核尾款全额兑付；

85 分≤得分＜95 分：兑付预留尾款 90%；

得分＜85 分：当年考核预留尾款不予兑付；

触发一票否决项的，当年考核预留尾款不予兑付，乙方并承担因此产生的一切损失。

每次考核应当向乙方出具书面考核通知单，列明问题、证据、扣分项；乙方收到 5 个工作日内有权提出书面申诉，甲方应当 7 日内复核回复。若甲方逾期不回复，视为认可乙方申诉意见。