徐州市铜山区人民法院物业管理服务合同

甲　　方：江苏省徐州市铜山区人民法院

乙　　方：江苏同力恒通物业管理有限公司

项目名称：徐州市铜山区人民法院物业管理服务项目

乙方：江苏同力恒通物业管理有限公司

项目编号：JSZC-320312-TSCG-G2026-0007

签订时间：2026年 8月 13日

签订地点：江苏省徐州市铜山区人民法院

甲、乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》，按照江苏省徐州市铜山区人民法院物业管理服务项目发出的中标通知书、招标文件及乙方的投标文件等，按照平等、自愿的原则，经友好协商，签订本合同。

第一章　物业管理事项

第一条 物业管理服务区域

1、徐州市铜山区人民法院（铜山新区）

坐落位置：铜山新区府西路 2 号

2、张集人民法庭

坐落位置：张集镇张集街

3、郑集人民法庭

坐落位置：郑集镇郑集街

4、茅村人民法庭

坐落位置：茅村镇茅村街

物业类型：政府类物业（公用设备设施管理、环境卫生保洁管理、公共秩序安全管理等）

第二条 物业管理内容

本项目为 4 家服务区域（徐州市铜山区人民法院、张集人民法庭、郑集人民法庭、茅村人民法庭）提供物业管理服务，由于各单位物业管理服务需求不同，

具体物业管理服务内容分别如下：徐州市铜山区人民法院：含公用设备设施管理、保安服务管理、环境卫生保洁管理、空调、电力、给排水、消防、电梯系统、其他服务管理等；三个人民法庭：含公用设备设施管理、保安服务管理、环境卫生保洁管理、空调、电力、给排水、消防、食堂、其他服务管理等。

1. 公共设备设施管理

（1）公共设备管理内容及要求

①中央空调:具体包括但不限于主机、各类控制柜、水泵、风盘以及与其相关联的附属设备等。机房建立值班制度，明确值班人员职责；做好值班记录，保存、整理、归档好各种原始资料；正确操作设备，出现异常（需要停机的要及时停机）及时通知维保单位进行处理，保障设备正常、安全、可靠运行。

②电力设备系统:包括高低压配电室、变压器、高低压配电柜、电线（包括电缆架内的各类电缆、电线）、楼道灯等，以及包括用电设施如电机、排风扇、开关、插座、照明灯具等。明确值班人员职责,建立值班记录台账；制定供配电设备检查保养计划，做好交接班记录和高低压配电运行日志，遵守供配电设备维修保养工作流程；电工每天对配电机房的设施设备进行检查不少于二次，每月对全院电力设施设备检查、维护一次，及时处理各类问题，处理不了的应立即通知维保单位处理，并立即上报。记录各类仪表数值，并做好数值对比工作；接到维修要求后，10 分钟内到达现场进行维修，并做好登记工作；电器的运行和维修严格按规程操作，确保用电安全，配电室内照明通风良好；检修时必须挂标志牌作业。

③消防监控系统:包括消防设备等，具体包括但不限于消防控制室及与其相关联的附属设备等。消防人员须持市级（含）以上政府主管部门颁发的消防资格证上岗；消防控制室建立 24 小时值班制度，确保 24 小时有人在岗，明确值班人员职责，并建立值班记录台账；配合维保单位制定消防设备检查保养计划，确保消防设施设备齐全、完好，可随时起用；熟练掌握消防设施设备的使用方法，及时处理各种问题；熟练掌握消防网上报备系统，安排专人按消防要求定时填报。制定应急疏散预案，设立消防疏散示意图，确保紧急疏散通道畅通；定期进行消防演练，提高预防和扑救初起火灾的能力。

④电梯：5 部，具体包括但不限于配电系统、各层站、机房等。定期检查电梯运行情况，发现问题立即与维保单位联系处理，并立即上报；及时清洁电梯轿厢，要求光洁、明亮、无污垢、无斑点。

⑤给排水系统:包括给排增压泵、水箱、化粪池及一切附属设施等。确保给水系统畅通，及时清理、维护给水系统（各管路、蓄水池等）；确保排水系统畅

通，及时清理、维护排水系统（各管路、下水道、污水井等），保证院内道路、车库、地下室等区域无积水、无堵塞；机房无水渍。接到维修要求后，10 分钟内到达现场进行维修，并做好登记工作。

⑥共用设施：包括道路、围墙、窗户、大门、信报箱、宣传栏、路灯、卫生间、排水沟、污水井、化粪池、垃圾容器、污水处理设施、机动车（非机动车）停车设施、消防设施、安防监控设施、人防设施以及物业服务用房等。制定保养计划，制定维修方案，制定巡查方案，确保责任到人。

2.环境卫生保洁管理内容及要求

（1）会议室及审判法庭物品的保洁及门窗锁闭。各类设备、设施的保洁及一般性保养；办公楼院内及院外属于法院范围的地面道路要整齐、干净，无垃圾、无纸屑、无油迹、无积水、无青苔，绿化带、花草盆内无垃圾杂物；楼内公共区域地面每天不间断推尘清洁，保证无杂物、无纸屑、无污渍、无积水、无泥印；需要保洁的办公室、会议室、审判法庭、墙面、电梯、楼梯、玻璃门窗及各类附属物,外表要求达到无灰尘、无水迹、无污迹、无斑点、保持明净光洁；卫生间：要求光洁、明亮、无污垢、无斑点、无积水、无臭味，每天清理卫生桶垃圾,清洗桶体，保持明亮光洁；及时归集垃圾，保证垃圾无堆积、无撒漏、无外溢。

（2）办公楼、审判楼公共活动场所的保洁、开放及关闭等管理。

（3）及时疏通雨污水管道，保证管道畅通。

（4）春夏季做好灭虫、灭蝇工作。

（5）全院范围内物品的位置调整、搬运、挪动。

（6）异常天气提前做好应急预案、储备应急物资、安排应急人员。

3.公共秩序安全管理内容及要求

（1）办公楼及三个法庭门岗值勤，安保人员对人员、车辆的进出入管理，审判法庭、诉讼服务大厅及信访接待室等区域的秩序维护，各监控室（机房、消防）24 小时值班，审判楼各楼层的 24 小时秩序维护、巡逻。

（2）协助配合相关部门进行安检工作，采用安检门、X 光安检机、手持探测器等安检设备对应检人员进行安全检查。对所在的区域实施安全保卫，防止侵害人身及财产安全的行为发生，维护甲方的正常工作秩序。

（3）负责采购人工作需要的物品搬运工作。

（4）报刊、书信的管理：包括负责各部门报刊、书信的接收分发及会议保障服务。

（5）安保人员的要求：具有保安员上岗证，立岗规范标准，穿着统一制服，

佩带工作牌，服装整洁，器械佩带符合规范，举止文明、大方、端庄，定期学习，军事化训练，业务知识过硬。

（6）安保人员的工作职责：

①保证采购人的财产不受任何损失，维护和规范正常的工作秩序。

②严格执勤，建立 24 小时值班制度，定时巡逻，确保各项安全措施的落实。

③配合采购人做好审判及信访区域的安检、巡逻等工作。

④熟悉掌握灭火器、消防栓、对讲机、警用器械的使用。

⑤善于发现分析处理各种安全隐患和突发事件。

⑥及时接收与分发报刊、信函，不得拖延遗漏。

⑦确保停放车辆安全、整齐。

4.物业综合服务设施配置：配备物业管理服务中所需的各种服装、设备、材料、工具、劳保防护用品、安全防范装备等全部用品。

5.公共设施节水、节电、节能管理：安排专人定时巡查卫生间、公共活动场所等区域 ，发现跑、冒、滴、漏水等情况迅速处理；及时关闭法庭、会议室、走廊等公共区域空调及照明，做到人走灯灭空调停；节约用电，发现公共区域长明等情况要及时采取措施；冬、夏两季供暖及供冷期，做好水、电、暖的专项统计工作，合理、高效的使用资源。配合采购人做好其他节能工作。

6.物业移交方案管理

7.合理化建议及其他相关事项管理

8.物业管理规章制度管理要求

9.处理突发事件预案管理要求

10、日常性的维护和小修：除本合同另有约定的外，日常性的维护和小修由乙方承担。

第三条　物业管理要求

1.物业管理工作要求

(1)物业管理工作原则：统一、规范、高效、安全。

(2)物业管理工作要求：见合同附件。

2.物业管理人员要求

(1)物业管理人员配备原则：精干、专业、敬业、健康。

(2)物业管理人员均需同时具备以下条件：

①无犯罪记录、无恶习、无复杂社会关系；

②有医院出具的健康证明，无重大疾病和传染病，具备正常从事物业管理服务工作所需要的身体条件；

③岗前培训合格率100%。

(3)按照乙方投标文件中《组织机构设置及人员配备方案》组建物业管理队伍；合同签订后5个工作日内，乙方向甲方报送物业人员花名册、照片、相关证件影（复）印件和证明；合同期满后，甲方向乙方退还相关证件影（复）印件和证明。

(4)物业管理人员岗位要求：

①项目经理：1人，具有大专以上学历，年龄在50周岁以下，3年以上机关和大型企事业单位物业管理经验，持有相关物业管理师资格证书，具有较强的组织管理能力、工作协调能力及应对突发事件的处理能力，须提供项目经理简历。

②保洁员： 12人，其中保洁主管1人，具有3年以上保洁管理经验；保洁员10人，具有1年以上工作经验，年龄在55周岁以下。

③消防监控人员： 3人，持有市级（含）以上政府主管部门颁发的消防资格证，年龄在55周岁以下。

④保安人员： 6人（保安班长1人，保安5人），年龄在55周岁以下。

⑤巡逻人员：4人，年龄在45周岁以下。

⑥安检人员：6人（安检班长1人，安检员5人），女性，年龄45周岁以下。

⑦水电工：2人，男性，须持有电工特种作业操作证书，年龄在55周岁以下。

⑧会务服务人员：2人，女性，形象端庄，年龄在40周岁以下，高中以上文化程度，能操作使用简单的办公软件。

⑨三个法庭服务人员：12人，每个法庭4人，包括保洁1人、厨师1人（年龄在55周岁以下）、安保2人（其中女性安检员1人），人员要求同上。

⑩合计服务人员48人。

3.履约验收：

（1）验收主体：徐州市铜山区人民法院

（2）履约验收时间：按月考核，每月15日根据上月工作考核情况进行验收。

（3）履约验收地点：徐州市铜山区人民法院。

（4）履约验收方式：由徐州市铜山区人民法院负责合同标的履约验收具体工作，对采购服务直接现场验收。

（5）验收内容：物业管理服务包括基本服务、保洁服务、保安服务、公共设施节水、节电、节能管理、物业移交衔接等。

（6）履约验收其他事项：履约验收要求按照江苏省财政厅《关于印发<江苏省政府采购履约验收管理办法>的通知》（苏财规〔2024〕7号）的规定执行。合同与上述文件规定有矛盾的，以上述文件规定为准。

4.物业管理人员工资要求

（1）按照法律、法规和国家、省、市的规定，乙方按月足额发放工资；

（2）不得低于国家规定的月最低工资标准。下列项目不作为最低工资的组成部分，乙方按规定另行支付：①加班加点的工资；②中班、夜班、高温、低温、井下、有毒有害等特殊工作环境、条件下的津贴；③法律、法规和国家规定的劳动者福利待遇等。

5.物业人员工作时间要求

物业各项服务工作的内容应根据甲方的工作时间统一安排调整。

第二章　物业管理质量

第四条　物业管理质量（服务质量）要求

1、达到《物业服务考核内容及评分标准》（见合同附件）90分以上。

第三章　物业管理期限及物业管理费

第五条 物业管理期限

自合同签订生效之日起壹年，2026年　8月　13　至2027年　8月　12　日　。

第六条 物业管理费

1.物业管理费金额

物业管理费：￥1661736元（大写：壹佰陆拾陆万壹仟柒佰叁拾陆元整）。

2.支付方式

经双方协商一致，选择以下第（3）种付款方式：

（1）付款方式（提交预付款保函的）

签订合同后10日内甲方向乙方支付合同总价的百分之四十（40%）即￥_____（小写），人民币_____（大写）；剩余百分之六十（60%）的价款按月支付，每月服务费为总合同价扣除预付款后的剩余款项的1/12，为：￥_____（小写），人民币_____（大写）。

（2）付款方式（不提交预付款保函的）

签订合同后10日内甲方向乙方支付合同总价的百分之十（10%）即￥_____（小写），人民币_____（大写）；剩余百分之九十（90%）

的价款按季支付，每月服务费为总合同价扣除预付款后的剩余款项的1/12，为：￥_____（小写），人民币_____（大写）。

（3）付款方式（无预付款的）

按照苏财购（2020）52号文件相关规定，本项目在签订合同时，如乙方明确表示无需预付款的，在出具相关说明后：

每月物业管理费 =物业管理费（即合同总价款）/12。

3.每月物业管理费的支付

每月甲方按验收（考核）结果，收到乙方开具发票之日起15个工作日内支付当月物业管理费，由甲方办理政府采购资金结算手续，经审核后支付给乙方。具体如下：

（1）验收（考核）结果按照《物业管理服务日常考核细则》考核得分在90分以上（含90分）的，全额支付合同约定的“每月物业管理费”；

（2）验收（考核）结果按照《物业管理服务日常考核细则》考核得分在90—60分（含60分）之间的，实际支付物业管理费为：[（实际得分+10）/100]*合同约定的“每月物业管理费”；

（3）验收（考核）结果按照《物业管理服务日常考核细则》考核得分在60分以下的，全额扣除合同约定的“每月物业管理费”，甲方有权保留与乙方提前终止合同的权利。

4.合同约定的乙方账户：

开户银行：江苏银行股份有限公司徐州泉山支行

银行帐号：60060188000029547

第四章　双方的权利义务

第七条 甲方的权利义务

1.甲方的权利

（1）依据合同约定，对乙方进行检查和考核。

（2）按照甲方审核认可的服装式样、颜色，乙方制作和购买乙方物业管理人员的服装，所有服装费用均由乙方承担。

（3）乙方如有人员调整应经甲方书面同意。涉及项目经理和保洁主管等人员的调整应提前1个月告知甲方，保安人员无特殊情况保持在岗不少于6个月。

（4）甲方有权警告违反本合同规定的乙方人员。按照甲方要求，乙方更换违反本合同规定的人员。

（5）追究乙方违约责任。

2.甲方的义务

（1）按合同约定支付物业管理费。

（2）物业管理用房由甲方指定。

（3）甲方保证交付使用的物业符合国家规定的验收标准，按照国家规定的保修期限和保修范围承担物业的保修责任。

（4）乙方承接物业时，甲方应根据乙方需要移交相关资料。

第八条 乙方的权利义务

1.乙方的权利

（1）有权要求甲方按合同约定支付物业管理费。

（2）有权要求甲方指定物业管理用房。

2.乙方的义务

（1）乙方不得分包本项目；

（2）提供的物业服务符合本合同“第二章　物业管理质量”；

（3）按照本合同约定提供物业服务，具体见“第三条　物业管理要求”中“1.物业管理工作要求”；

（4）乙方应按投标文件配备人员及到岗，具体见“第三条　物业管理要求”中“组织机构设置及人员配备数量要求”；

（5）本项目所有人员专职服务于本项目，不得兼职给甲方以外其他任何单位提供相关服务，按照甲方要求，乙方更换违反本合同规定的人员；

（6）接受甲方的检查和考核；

（7）按照甲方审核认可的服装式样、颜色，乙方制作和购买乙方物业管理人员的服装，所有服装费用均由乙方承担；

（8）乙方如有人员调整应经甲方书面同意。涉及项目经理、保洁主管等人员的调整应提前1个月告知甲方；

（9）不得占用非指定的物业管理用房，不得改变物业管理用房用途；

（10）不得因乙方原因，发生火灾、水灾、伤亡等重大安全事故；

（11）合同终止时，乙方应将物业管理用房、相关资料等交还给甲方。

（12）乙方应及时向甲方通告本物业管理区域内有关物业管理的重大事项，及时处理投诉，接受甲方监督。

（13）因维修物业或者公共利益，乙方确需临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应征得甲方的同意。临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应在甲方要求的期限内恢复原状。

（14）乙方未能履行本合同的约定，导致甲方或第三方人身、财产安全受到

损害的，依法承担相应的法律责任。乙方对自己管理的范围内因管理不善而造成的一切损失，负相应的赔偿责任。

（15）乙方对本项目物业管理人员进行岗前培训，不得违章指挥、强制冒险作业、违规作业。

（16）乙方负责处理本公司员工的生病、事故、伤残、死亡以及一切劳务纠纷，甲方不承担任何相关责任。乙方保证如有上述情况发生，积极处理，确保不影响甲方正常办公。

（17）合同终止时，乙方应将已经移交给乙方的资料移交给甲方。

第五章　违约责任

第九条 违约责任

1.甲方责任

乙方按合同履约，甲方按合同约定支付物业管理费。

2.乙方的责任

第一部分

乙方有下列情况之一的，全额扣除当月的合同约定的 “每月物业管理费”，且甲方有权解除合同，由此造成乙方的直接损失和间接损失，甲方不予补偿；造成甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿，赔偿费从物业管理费中直接扣除，不足部分向乙方追索。

（1）乙方分包本项目的；

（2）按照《物业服务考核内容及评分标准》考核得分在60分以下的；

（3）乙方违反本合同“第一章　物业管理事项”中“第三条　物业管理要求”中“4.物业管理人员工资要求”的。

第二部分

（1）乙方违反“第八条 乙方的权利义务”中“2、乙方的义务”中(3)—(16)的，第一次发生（发现）的，甲方有权从物业管理费中扣10000元。第二次发生（发现）的，甲方有权从物业管理费中扣20000元，且甲方有权解除合同；由此造成甲方的直接损失和间接损失，甲方有权要求乙方赔偿，赔偿费从物业管理费中直接扣除，不足部分向乙方追索。

（2）上述违约事项如与《物业服务考核内容及评分标准》中相关内容相同，乙方应先行承担上述违约责任，乙方按照本合同承担违约责任后，甲方按照《物业服务考核内容及评分标准》考核时，将不再扣减相应的分值。

第十条 本合同在下列条件全部满足后生效，生效日期以下列条件全部满足

的最晚日期为准：

1.双方加盖公章或合同专用章；

2.甲方收到乙方按政府采购合同金额（合同总价）的 0 %提交的履约保证金。

第十一条 合同的双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。

第十二条 双方约定，在履行合同过程中产生争议时，应通过友好协商解决，若协商不成可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第十三条 合同其他未尽事宜及与采购文件有矛盾之处，以采购文件为准。

第十四条 合同一式六份，具有同等法律效力，甲方两份，乙方两份，徐州市政府采购中心一份存档，政府采购管理部门一份备案。

第十五条 按照《财政部关于做好政府采购信息公开工作的通知》(财库〔2015〕135号），甲方依据《保守国家秘密法》等法律制度规定确定本合同部分涉及国家秘密，该涉及国家秘密部分不公告；甲方依据《反不正当竞争法》等法律制度的规定与乙方约定本合同部分涉及商业秘密，该涉及商业秘密部分不公告。

甲　　方：
单位签章：
单位地址：
联 系 人：
联系电话：
日　　期：2026 年 8 月 13 日

乙　　方：江苏同力恒通物业管理有限公司
单位签章：
单位地址：徐州经济开发区民营科技园内冶金楼
联 系 人：王晓光
联系电话：13705215511
日　　期：2026 年 8 月 13 日

合同附件

物业服务考核内容及评分标准

考核项目		考核内容	扣分标准	扣分原因	应得分数	实得分数
一、公共区域环境卫生（5分）	服务要求	1．房门：无污迹，无损坏，开启灵活无杂音，磁吸完好。	全部符合得5分，发现一项不合格扣0.3分。		5	
		2．地面：无污渍、痰渍、水渍，光洁明亮。墙面：无花斑，无蛛网、无污迹.无脱落。踢脚线：清洁。				
		3．地毯：吸尘干净，无污迹。				
		4．会议桌：桌面无灰尘，光亮，抽屉内无杂屑和灰尘。				
		5．天花板：无蛛丝、污渍、尘渍，光洁明亮。				
		6．窗帘：清洁完好干净使用自如。窗户：清洁明亮窗柜窗台干净，开启自如。				
		7．空调：风口干净。				
		8．客用品：品种正确，数量准确，清洁完好。				
		9、气味：空气清洁，无异味。				
		10．会议室设施：各类设施完好，无损坏。				
二、设施设备管理（28分）	设备管理综合要求	1．设备图纸、档案资料齐全，建立设备台帐，项目齐全、目录清晰、管理完善，可随时查阅。	全部符合得5分，发现一项不合格扣1分。		5	
		2.制定设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查测试及监督、维修保养、运行记录管理制度和操作规程，并严格执行。				
		3．设备良好，运行正常，一年内无重大管理责任事故。				
		4．设备及机房环境整洁，无杂物、灰 尘，无鼠、虫害发生。				
		5．配备所需各种专业技术人员，维修和操作人员持证上岗。				
	房屋管理及维护	1.房屋图纸档案、资料齐全、管理完善。	全部符合得4分，发现一项		4	
		2.楼号、楼层有明显标志及引路方向平面图。				

		3.无违反规划私搭、乱建。	不合格扣0.5分。			
		4.大厦外观完好、整洁。				
		5.阳台（包括平台和外廊）的使用不碍观瞻。				
		6.装饰装修房屋的，不危及房屋结构与他人安全。				
		7.房屋完好率达98%以上 。				
		8.房屋零修及时率达98%以上，零修合格率达100%，并建立回访制度和回访记录。				
	供电系统	1.保证24小时正常运行，出现故障，立即排除。	全部符合得5分，发现一项不合格扣1分。		5	
		2.限电、停电按规定提前上报行装处。				
		3.配电室管理严格按国家标准操作运行 。				
		4.严格执行停、送电制度。				
		5.制定临时用电管理措施并严格执行。				
	给排水系统	1.按规定对二次供水蓄水设施设备进行清洗、消毒。保持水池、水箱及周围环境的清洁卫生，无二次污染及隐患。	全部符合得5分，发现一项不合格扣1分。		5	
		2.设备阀门、管道无跑、冒、滴、漏。				
		3.所有排水系统通畅，汛期道路无积水，楼内、地下室及车库无积水、浸泡发生。				
		4.高压水泵、水池、水箱有严密的管理措施，限水、停水能预先通知行装处。				
		5.遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水、长时间停水事故。				
	电梯系统	1.电梯按规定时间运行，安全设施齐全有效，通风、照明及其它附属设施完好。	全部符合得6分，发现一项不合格		6	
		2. 轿厢、机房等保持清洁。				

		3. 运行出现险情后，应有排除险情的应急处理措施。	扣2分。			
	空调系统	1. 中央空调系统运行正常，无超标噪音和严重滴漏水现象 。	全部符合得3分，发现一项不合格扣1分。		3	
		2. 中央空调出现运行故障后，及时报修甲方人员并做好记录。				
		3.制订中央空调发生故障应急处理方案。				
		2.管道、阀门无跑、冒、滴、漏现象及事故隐患。				
		3.北方地区，冬季供暖，居室内温度不得低于18℃。				
		4.“三废”排放符合国家环保标准。贮放、清运管理有序。				
三、楼内卫生保洁（36分）	大堂及走廊公共区域	1. 大门口台阶每天清洗一次，大理石台及地砖每天上尘油保养一次；随时随地做到人走地面净，随时清抹污渍，无痰迹、无绿苔。	全部符合得17分，发现一项不合格扣1分。		17	
		2. 大厅地面每天用尘油保养一次，每周晶面处理一次；做到无污渍、尘渍、灰尘、光洁晶亮。				
		3. 瓷砖墙面每周日上午清抹3米以下墙面一次；每周全面刮洗一次；做到无污渍、灰尘、光洁明亮。大厅内所配物品要即时保洁、做到无灰尘、污渍。				
		4. 大门玻璃3米以下随时清除污渍、手印、保洁；两天刮洗一次；做到无污渍、灰尘、手印，光洁明亮。				
		5. 电动门门头卫生的清理每周一次；做到无污渍、灰尘、脏物。				
		6. 不锈钢饰物及信报箱每天上午用不锈钢清洁剂抹一次，随时保洁；做到无污渍，锈迹，手印，光洁明亮。				
		7. 标识按钮每天上、下午刮洗一次；随时清除污渍、手印，光洁明亮。				
		8.3米以下配套设施每天清抹一次，随时保洁；做到无污渍、灰尘。				

		9．3 米以上配套设施每天用除尘弹除尘一次；每月全面清抹一次；做到无蛛丝、污渍、尘渍，光洁明亮。				
		10．天花板、灯饰、风口每天用除尘弹除尘一次；每月全面清抹一次；做到无蛛丝、污渍、尘渍，光洁明亮。				
		11．悬挂物每天上午清抹一次，随时保洁；做到无蛛丝、污渍、灰尘，光洁明亮。				
		12．烟灰、废纸筒每天清收清理二次，同时清抹桶身，随时清除污渍、痰渍保洁；规定做到无异味、污渍、痰渍、光洁明亮，垃圾不能满。				
		13．消防设施每天上午清抹一次，保洁；做到无蛛丝、污渍、灰尘，光洁明亮。				
		14、植物、花盆等每天下午清抹花盆花槽一次，随时清除杂物、枯叶；做到无蛛丝、灰尘、杂物、枯叶。				
		15．各楼层瓷砖地面每天上下午各清拖一次，并随时保洁；做到无污渍、痰渍、水渍，光洁明亮。				
		16．走廊瓷砖墙面、耐水围墙每天下午清抹 3 米以下一次；每月全面清刮一次；做到无污渍、灰尘，光洁明亮。				
		17．各楼层玻璃护栏、窗框、窗台每天上午清抹一次；每周清刮玻璃一次，并随时保洁；做到无灰尘，污渍，玻璃窗明亮。				
	卫生间、茶水间区域	1．茶水间门、门框要及时清理保洁做到干净整洁。瓷砖地面每天上下午各刷洗一次，并随时保洁；每周消毒二次；做到无污渍、积水、杂物、洁净。	全部符合得 11 分，发现一项不合格扣 1 分。		11	
		2．瓷砖墙面每周刷洗一次，并随时保洁；每周消毒一次；做到无污渍、积水、杂物、洁净。				
		3．天花、风口、灯饰、管道等每天用除尘弹尘一次；每周清抹一次；，做到无污渍、灰尘。				

		4. 卫生间电热水器要保证外部无灰尘、温度调节合理。便器洁具每天上下午各刷洗二次，随时冲洗污垢；每周消毒二次；做到无污、无垢、无臭，光亮如新。				
		5. 卫生间档板每天清抹一次；做到无污渍，无水迹。卫生间水池及时清洁、做到无污渍。卫生间配套设施（榨水车、抹手纸、大卷纸盒）每天保洁做到无污渍、干净整洁。				
		6. 镜面每天及时保洁清除水渍，随时清抹手印；做到无污渍、灰尘、手印、光洁明亮。				
		7. 茶水炉定时开关，每天清抹一次；每周保养一次；做到无污渍，无水迹，无锈迹，无碱垢。				
		8. 垃圾桶、茶叶框每天清抹一次；做到无污渍，无茶垢，无垃圾外溢。				
		9. 茶水间不锈钢水池每天及时清除茶渍、污渍，做到无污渍、光亮整洁。镜面每天早晨刮洗一次，随时清抹手印；做到无污渍、灰尘、手印、光洁明亮。				
		10. 消防管道，玻璃窗台、窗框每天上午清抹一次；每周清刮玻璃一次，并随时保洁；做到无灰尘，污渍，玻璃窗明亮。				
		11. 垃圾桶每天清收二次，并清抹桶身，随时保洁；做到无异味、污渍、尘渍、垃圾不满。				
	消防楼梯区域	1. 金属门每天下午清抹一次，并保洁；每周全面清刮一次；做到无污渍、锈迹、手印，光洁明亮。	全部符合得4分，发现一项不合格扣0.4分。		4	
		2. 扶手每天下午用除尘弹尘一次，不锈钢面板每天上午用不锈钢清洁剂抹一次，并随时保洁；每周上不锈钢油一次；做到无污、无垢、无臭、光亮如新。				
		3. 石材地面每天上下午各清拖一次，并保洁；做到无污渍、灰尘、保持光洁。				
		4. 门轨槽每天早晨清理清抹一次，并保洁；做到无污渍，光洁明亮。				

		5．阶梯每天上午清拖一次，不间断保洁；做到无垃圾、污渍、洁净。				
		6．白灰墙面周用除尘弹尘一次；有污渍，鞋印随时用沙纸打磨；做到无灰尘、污渍、洁净。				
		7．天花、灯饰等用尘弹除尘一次；每月全面清洁抹一次；做到无蛛丝、污渍、光洁明亮。				
		电梯区域				
		8．每天定时更换地毯，随时保洁；每周清洗一次；做到无污渍，无杂物。				
		9．电梯四壁每天清抹一次；每周上保养油一次；做到无油迹，无污渍，无灰尘。				
		10．电梯槽每天清扫一次；做到无杂物。电梯门处边框每天保洁、做到无灰尘、无污渍。				
	顶层天台及平台	1．天台地、渠口每天上下午各清扫地面一次；清理渠口，每周全面清洗一次；做到无污渍，无垃圾杂物，整洁。天台地面要每天保洁、及时清理落叶灰尘。	全部符合得4分，发现一项不合格扣0.5分。		4	
		2．天台架、灯饰及其它设施每周全面清抹一次；做到无尘渍、整齐。				
		3．顶楼天台每周全面清洁一次做到无污渍，杂物，10平方米内不超过3个烟头。				
		4．植物、花盆、人造植物等每天下午清抹花盆花槽一次，随时清除杂物、枯叶；做到无蛛丝、灰尘、杂物、枯叶。				
		车库区域 5．每月定时冲洗地面、车位做到无污渍、光亮干净。每天及时清扫地面，地角线每天清拖一次，并随时保洁，做到无杂物，无水迹。环氧树脂地坪要每天保洁、做到无污渍、干净明亮。				

		6．灯具、消防栓、监控器、停车牌，每天用除尘弹除尘一次，每周清抹一次；做到无污渍，无灰尘，无蛛丝。				
		7．窨井盖每天清拖一次；每周清污一次；做到无污渍，无异味，无积水，畅通。地下室窖井要每月定时清淤、保证无脏物。地下室各出口处、坡道每天保洁做到无灰尘、干净整洁。				
四、节能管理（7分）		1．成立本区域节能工作组织，有专人负责本区域节能管理工作。	全部符合得7分，发现一项不合格扣1分。		7	
		2．根据上级部门提出的节能目标，将指标任务分解并落实。				
		3．根据国家标准，严格控制公共区域空调机组开启时间和温度，明确各区域责任人，空调开始时间禁止长开门、开窗。				
		4．根据季节、天气的变化调整路灯、景观照明时间，尽可能减少路灯、景观照明开启时间。				
		5．节约用水，在不影响正常使用的前提下调小出水量，严防“跑冒滴漏”，严禁“长流水”。				
		6．会议室、餐厅准备、清扫时间照明灯开启应合理。				
		7．休息日电梯应合理开启，减少电能的浪费。				
五、保安及车辆管理（5分）		1．有专业保安队伍，实行24小时值班及巡逻制度；保安人员熟悉大楼的环境，着装整齐，文明值勤，训练有素，言语规范，服务热情、认真负责，无迟到、早退、旷工、闲聊、睡岗、脱岗。无当班及酒后上岗。工作散漫、不服从队长合理工作安排、对上级要求整改之事项无动于衷的。	全部符合得5分，发现一项不合格扣0.5分。		5	
		2．制订完善的安全防范及消防安全制度、措施。保安队员考核考勤制度健全。				
		3．做好来访人员的接待登记工作，协调有关部门做好个人及群访事件的处置工作。				

		4．做好进出车辆的查验工作，进出中心各种车辆管理有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行。做好进出口车辆停放疏导管理。				
		5．非机动车辆有集中停放场地，管理制度落实，停放整齐，场地整洁。				
		6．危及人身安全处设有明显标志和防范措施。				
		7．执勤室内物品摆放整齐，窗户玻璃擦拭干净，岗点、执勤区域内无脏乱差现象。执勤岗位内务闲杂人员。				
		8．工作区域内发生突发事件及时采取措施并向上级汇报，配合法警支队处理好上访人员疏导。				
		9．做好消防设施设备的氢气、干粉、压力等项的检查维护工作，保障灭火器等设备均在有效期内。				
		10．注重巡查、检查效果对存在安全隐患及时发现并迅速上报、处置。				
六、消防监控（5分）		1．消防控制(室)中心24小时值班，消防系统设施设备齐全，运行正常，完好无损，可随时起用	全部符合得5分，发现一项不合格扣0.5分。		5	
		2．消防管理人员掌握消防设施设备的使用方法，定期检查和维护各类设施设备，并能及时处理各种常见故障、未能解决的及时上报，不留隐患问题。				
		3．组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，明确各区域防火责任人				
		4．订有突发火灾的应急方案，设立消防疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通				
		5．做到消防监控无盲点、无火灾安全隐患。				
七、人员配置及管理（10分）	持证上岗	物业管理人员、安保、水电、消防等需持相关职业技能操作证书上岗。	全部符合得2分，发现一项不合格扣0.5分。		2	

	技能培训	员工应了解法院工作基本常识，各工种相关技能应在上岗前进行培训，合格后方可上岗。	全部符合得2分，发现一人未进行培训扣0.5分。		2	
	人员配置	不定时对中标单位最低配备的人员进行出勤考核。 人员变动率3个月不超过10%，全年不超过30%（采购方认为不合格要求更换的除外）。	全部符合得2分，少一人/次扣0.5分。		2	
	考勤情况	1.未按规定履行请销假制度。 2.发现人员迟到早退。 3.工作时间擅离职守、不在工作岗位。 4.员工请假超过2天，未及时安排人员顶岗。	全部符合得2分，发现一项不合格扣0.5分。		2	
	勤务规范	1.员工统一着工装，服装整洁，佩戴工牌，按工作流程认真履职。 2.上班时间三两成群聚集聊天或大声喧哗等。 3.值班室、办公室或操作间较乱或个人物品乱放乱挂。 4.个人要讲卫生。做到勤理发修胡须、勤洗澡、勤修指甲、勤换衣物。 5.不得在工作岗位上吸烟、吐痰、闲聊或做与工作无关的事情等。 6.工作人员私自调岗或睡岗的。	全部符合得2分，发现一项不合格扣0.5分。		2	
八、服务投诉和满意度（4分）	服务投诉	1．设立受理投诉部门，专人负责登记处理投诉问题。 2．投诉问题处理完毕后，指定责任人对投诉问题回访，确认投诉人对处理结果是否满意 3．如果处理不满意，找出原因，重新进行处理，直到满意为止。	全部符合得2.0分，发现一项不合格扣0.5分。		2	

		4. 出现部门及以上层面转来投诉的问题，且被判定为有效的投诉， 需及时整改回复。				
	满意度调查	1. 每季度在干警中进行一次满意度问卷调查，参加人数不得少于工作人员的 30%。	全部符合得 2 分，发现一项不合格扣 1 分。		2	
		2. 每年度由行装处进行一次全院满意度测评。测评率达 90%以上。				
说明：						