南京海事法院物业服务合同

项目名称：南京海事法院本部及连云港、南通、泰州、苏州派出法庭物业管理服务

项目编号：JSZC-320000-SCZX-G2026-0185

甲方：南京海事法院

乙方：保利物业服务股份有限公司

甲、乙双方根据江苏省政府采购中心南京海事法院本部及连云港、南通、泰州、苏州派出法庭物业管理服务项目公开招标的结果，签署本合同。

一、合同内容

1.1 标的名称：南京海事法院本部及连云港、南通、泰州、苏州派出法庭物业管理服务。

1.2 标的质量：按照投标文件（项目编号：JSZC-320000-SCZX-G2026-0185）的具体标准执行（见附件 1）。

1.3 标的规模：约 50574.56 平方米（本部 37449 平方米、连云港法庭 4436.83 平方米、南通法庭 2032.84 平方米、泰州法庭 3742.11 平方米、苏州法庭 2913.78 平方米）。

保利®物业

合同审核

1.4 履行期限：根据招标内容，本合同有效期叁年，2026 年 9 月 1 日至 2029 年 8 月 31 日，一年一签，本年度有效期自 2026 年 9 月 1 日至 2027 年 8 月 31 日。

1.5 履行地点：南京市浦口区如山路 6 号、连云港市连云区龙门路 80-2 号、南通市港闸区新康路 33 号 60 幢、泰州市海陵区青年北路 103 号、苏州市相城区（苏州法庭）。

1.6 履行方式：按照招标文件及本合同的具体要求执行。

二、合同金额

2.1 本合同金额为（大写）：陆佰零叁万叁仟玖佰陆拾伍元贰角（6033965.2 元）/年。包括但不限于附件 2 及以下内容：

①人员工资、社保、人身意外伤害保险，以及节假日值班、加班费用；

②院本部油烟机清洗、石材养护、外墙清洁、防雷检测、虫害防治、物业耗材等服务；

③四个派出法庭耗材、机电、绿化、消防、电梯、信息化运维等服务。

三、技术资料

3.1 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供服务（包含与服

保利®物业
合同审核

务相关的产品）的有关技术资料。

3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。经甲方书面同意向履行本合同有关的人员提供、应注意保密并限于履行合同的必需范围。

四、知识产权及保密

4.1 乙方及所有派驻工作人员在服务过程中能够接触到的审判卷宗、案件材料、办公内部文件、监控录像、信访记录、法院内部管理制度等全部资料均属于涉密信息；乙方必须建立完整保密管理制度和员工保密协议，全体员工无论在职、离职均不得复制、拍照、传播、外泄任何涉密内容。

4.2 若乙方人员发生涉密信息泄露，甲方有权立即解除合同，同时乙方需要承担由此产生的全部民事赔偿、行政处罚乃至刑事责任。

4.3 乙方在服务周期内为本项目编制的物业服务方案、设备巡检台账、应急处置预案、食堂管理记录、各类运维档案等全部文字、电子资料及相应的知识产权全部归属甲方所有；合同终止时乙方不得留存任何副本，必须完整移交甲方，私自留存、外泄档

保利®物业
合同审核

案资料视为违约。

五、产权担保

5.1 乙方保证所交付的服务（包含与服务相关的产品）的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

六、合同转包或分包

6.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行。

6.2 除非得到甲方的书面同意，乙方不得将合同标的分包给他人履行。

6.3 乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同，并要求乙方承担相应的违约责任。

七、合同款项支付

7.1 本合同款项的支付进度及方式。针对每一个完整服务年度，甲方按照以下分批次节点向乙方支付对应服务费，所有款项支付均以人民币为结算货币，乙方需提前向甲方开具合规、完整的发票，未提供合格发票的，甲方有权顺延付款，且不承担逾期付款违约责任。

①第一次支付：本合同对应服务年度正式签订生效后 7 个工作日内，甲方向乙方支付物业服务费人民币 185 万元。

保利®物业
合同审核

②第二次支付：乙方在当年12月15日之前开具发票，甲方按政府采购支付程度支付物业服务费人民币180万元。

③第三次支付：乙方在次年6月25日前开具发票，甲方按政府采购支付程度支付全年剩余物业服务费208.39652万元。

④年度考核保证金：每年度预留30万元作为考核保证金，该笔保证金分别对应上半年、下半年考核结果分期兑付，每次按考核规定兑付年度考核保证金。

八、税费

8.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

九、项目验收

9.1 物业服务考核与验收管理规则:

①甲乙双方确认，物业服务考核完整执行招标文件附件《物业服务考核暂行办法》，考核采用百分制计分模式，七大考核模块分值分配如下：规范管理15分、安全检查管理15分、环境卫生管理15分、公共设施设备管理15分、节能减排管理15分、食堂管理20分、其他综合事项5分。

②考核实施频次：甲方每半年组织1次综合考核，日常工作中开展不定期现场抽查，抽查发现的违规、服务不达标记录统一

保利®物业
合同审核

计入当期半年度考核总分。

③考核结束后，甲方出具正式考核评分表，列明扣分事项与整改要求，乙方须在规定时限内完成整改并提交整改复查材料；当期考核不合格且复查仍未达标的，甲方有权执行扣款、限期整改乃至解除合同。

④考核由甲方内设机构综合办牵头，政治部（督查室）、法警支队、四个派出法庭等相关部门及干警代表参加，进行综合评分。

9.2 考核保证金兑付分级标准:

甲方每半年组织 1 次物业服务综合考核，考核结果直接对应当期考核保证金兑付比例，具体执行标准如下：

①当期考核得分 90 分（含）以上，评定为一等服务，全额兑付当期全部履约考核保证金；

②当期考核得分 85 分（含）至 90 分，评定为二等服务，仅兑付当期 75%考核保证金，剩余部分不予支付；

③当期考核得分 80 分（含）至 85 分，评定为三等服务，仅兑付当期 40%考核保证金，差额部分不予结算；

④当期考核得分低于 80 分，评定为不合格服务，当期全部考核保证金不予兑付。

保利®物业
合同审核

十、违约责任

10.1 乙方各类违约情形及对应责任承担:

10.1.1 如有以下违约情形，甲方有权单方面解除本年度服务合同，同时向甲方支付合同总额百分之五的违约金：

①乙方未按照约定条件足额配置服务人员、特种岗位人员无证上岗、未经甲方书面同意私自更换项目经理及各主管岗位，下达整改通知后逾期仍未更换合规人员；

②乙方未按照约定与项目服务人员签订劳动合同，未足额缴纳社保、人身意外险等；

③乙方考核不合格后，甲方给予 30 日统一整改期限，整改完成后甲方组织复查，复查依旧不合格的。

10.1.2 如有以下违约情形，甲方有权单方面解除合同，并全额没收考核保证金：

①因乙方管理、操作失误引发火灾、人身伤害、设备重大损毁等重大安全责任事故。同时，由乙方承担事故造成的全部人员救治、财产修复、第三方赔偿费用，没收保证金的同时，乙方还需向甲方支付合同总额百分之五的违约金；

②因乙方失误引起食物中毒、食源性疾病等食品安全事故，

保利®物业
合同审核

或乙方营业执照、食品经营许可证被吊销，没收保证金的同时，乙方还需向甲方支付合同总额百分之五的违约金。同时，由乙方承担事故造成的全部人员救治费用。乙方应严格按要求做好食堂管理，如发现乙方存在食材验收、就餐统计、留样管理、公务接待等方面管理不到位问题，将视情扣除相当比例的保证金；

③因乙方工作人员泄露法院涉密案件、办公信息、监控影像，造成严重不良影响或安保处置不当引发群体性信访冲突、庭审秩序严重失控，没收保证金的同时，乙方还需向甲方支付合同总额百分之五的违约金。甲方有权依法追究乙方全部民事、行政相关责任；

④乙方将项目整体转包，或未经甲方书面许可擅自分包任一服务板块，属于根本性违约。因乙方违法分包或转包，导致甲方另行招投标，或者临时与他人签订合同增加物业服务合同成本的，造成甲方经济损失的，没收保证金的同时，乙方还需向甲方支付合同总额百分之五的违约金；

⑤因乙方用工管理不当引发劳务纠纷、员工维权等情况的，没收保证金的同时，乙方还需向甲方支付合同总额百分之五的违约金；

保利®物业
合同审核

10.2 甲方各类违约情形及对应责任承担:

①甲方具备完整付款条件、无正当理由逾期支付应付服务费的，甲方按照当期应付未付金额万分之五向乙方支付违约金;

②甲方无合法、合规依据单方面提前解除未到期服务合同，应当向乙方支付该年度合同总金额百分之五的违约金，同时足额结清乙方已完整提供服务对应全部款项;

③甲方无故拒绝配合乙方开展正常物业巡检、设备维保等必要服务工作，导致乙方无法达标履约的，当期对应考核扣分自动作废，服务周期根据受阻时长相应顺延。

十一、不可抗力事件处理

11.1 本合同所指不可抗力包含地震、洪水、台风、极端雨雪、重大公共卫生事件、政府强制停工管控等不能预见、不能避免、无法克服的客观情况;

11.2 一旦发生不可抗力事件，乙方应当在3日内以书面形式告知甲方，并同步提交权威机构出具的不可抗力证明材料;双方根据不可抗力持续时长协商暂停对应物业服务，服务期限同步顺延，甲乙双方互不针对暂停服务时段承担违约责任;

11.3 若不可抗力事件持续时长达到120天以上，甲乙双方可

保利®物业
合同审核

友好协商解除本合同，双方按照乙方实际已经完成服务的时长据实结算服务费，互不支付违约金。

十二、诉讼

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向甲方实际所在地法院起诉。

十三、合同生效及其它

13.1 合同经双方法定代表人或授权委托代表人签字并加盖单位公章后生效。

13.2 本合同未尽事宜，本合同未完整约定的合作事项，全部遵照本次政府采购招标文件、现行政府采购相关法律法规、物业管理相关规范执行。

13.3 本合同正本一式肆份，甲方、乙方各自留存两份。

附件 1：JSZC-320000-SCZX-G2026-0185 投标文件

附件 2：物业管理服务标准

附件 3：物业服务考核办法

保利®物业
合同审核

甲方(盖章)：南京海事法院

地址：南京市浦口区如山路 6 号

法定代表人或授权代表：

日期：

乙方（盖章）：保利物业服务股份有限公司

地址：广州市海珠区阅江中路 832 号保利发展广场 48-49 层

法定代表人或授权代表：

日期：

保利®物业

合同审核

附件 2：

物业管理服务标准

1.1 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	（1）结合甲方要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。
		（2）配合甲方各类重大活动现场保洁、秩序维护、会务及设备运行保障。
2	服务人员要求	（1）每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。
		（2）根据要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向甲方报备。
		（3）服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。
		（4）如甲方认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求投标人进行调换。本项目服务人员不得在其他项目兼职（理发师除外）。项目经理、主管、食堂厨师长调换必须经过甲方书面同意，不得随意调换。
		（5）着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。
3	保密和思想政治教育	（1）建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。
		（2）发现服务人员违法违规或重大过失及时报告甲方，并采取必要补救措施。
		（3）保密教育。每季度一次对服务人员进行保密教育。
4	档案管理	（1）建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。
		（2）档案和记录齐全，包括但不限于：①甲方建议与投诉、教育培训和考核记录。②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。③公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案、节能巡查记录等。④保安服务：监控、来访、安检、巡逻、值班、突发事件演习与处置等记录。⑤保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。⑥其他：客户信息、财务明细、合同协议、大件物品进出登记等。
		（3）遵守甲方的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。
		（4）履约结束后，相关资料交还甲方，甲方按政府采购相关规定存档。
		（5）明确安全管理责任和保密责任，签订安全管理责任书和保密责任书。
		（6）开展服务检查和监管，评估服务效果，必要时进行服务流程调整。

保利®物业
合同审核

序号	服务内容	服务标准
		（7）根据工作反馈意见与建议，持续提升服务品质。
5	服务改进	（1）明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。
		（2）对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。
		（3）需整改问题及时整改完成。
6	重大活动后勤保障	（1）制订流程。配合甲方制订重大活动后勤保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。
		（2）实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行，对活动区域进行全面安全检查，发现并排除安全隐患，对电梯管控、车辆进行有序引导和管理，确保交通安全畅通，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。
		（3）收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。
7	应急保障预案	（1）重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容的变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。
		（2）应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、不文明上访接待应急处置、恶劣天气应对应急预案等。
		（3）应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。
		（4）应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知甲方购置齐全，确保能够随时正常使用。
8	服务方案及工作制度	（1）制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。
		（2）制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。
		（3）制定物业服务方案，主要包括：房屋维护服务方案、公用设施设备维护服务方案、保洁服务方案、保安服务方案、安检巡查方案、会议服务方案、食堂服务方案等。
9	信报服务及快递室管理	（1）对邮件、包裹和挂号信等进行正确分理、安全检查和防疫卫生检查。
		（2）及时投送或通知收件人领取。
		（3）大件物品出入向甲方报告，待甲方确认无误后放行。
10	服务热线	（1）设置 24 小时报修服务热线。

保利®物业
合同审核

序号	服务内容	服务标准
	及紧急维修	（2）紧急维修应当 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

1.2 房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	（1）每季度至少开展 1 次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议甲方申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。
		（2）每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向甲方报告，按甲方要求出具维修方案，待甲方同意后按维修方案实施维修。
		（3）每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向甲方报告，按甲方要求出具维修方案，待甲方同意后按维修方案实施维修。
		（4）每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨水管等，发现破损，及时向甲方报告，按甲方要求出具维修方案，待甲方同意后按维修方案实施维修。
		（5）办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍，玻璃幕墙清洁明亮、无破损。
		（6）通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。
		（7）负责服务区内工程设施、房屋日常维护管理，确保设备的正常使用、运行，协调、监护设备的维保、零星维修工作。
		（8）提供 9697 统一报修平台，24 小时维修接报服务，客户报修接报后 15 分钟到场处理，对急需解决的故障能应急调整或修复。
		（9）工程零修、急修及时率 98%；零星维修工程合格率 98%；各类设施设备完好、整洁、无污损，完好率、合格率均达到 98%以上；做好维修跟踪服务，满意率 98%以上。
2	其他设施	（1）每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查，每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查，发现破损，及时向甲方报告，按甲方要求出具维修方案，待甲方同意后按维修方案实施维修。
		（2）路面状态良好，地漏通畅不堵塞。
		（3）接到甲方家具报修服务后，及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修，及时对保修期外的家具进行维修。
3	装饰装修监督管理	（1）装饰装修前，供应商应当与甲方或甲方委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知装饰装修须知，并对装饰装修过程进行管理服务。
		（2）根据协议内容，做好装修垃圾临时堆放、清运等。
		（3）受甲方委托对房屋内装修进行严格的监督管理，发现问题及时上报，确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序。
4	标识标牌	（1）标识标牌符合《公共信息图形符号第 1 部分：通用符号》（GB/T11.1）的相关要求，消防与安全标识符合《安全标志及其使用导则》（GB2894）、《消防安全标志第 1 部分：标志》（GB13495.1）的相关要求。

保利®物业
合同审核

序号	服务内容	服务标准
		（2）每月至少检查 1 次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

1.3 公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。
		（2）具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。
		（3）各类设施、设备包含但不限于：建筑设施、中央空调系统（含 VRV 空调）、电梯、消防、监控、会议室设备、多媒体系统、供电、照明、电器、供气、供水、排水及水泵、阀等使用与管理。
		（4）负责各类设施、设备的巡查与值守，按照设备技术要求对相关设备巡视检查；配电房、安防消防控制室实行 24 小时值班；保证配电房常用配件齐全和供电系统正常运行；做好巡查、值班记录。
		（5）负责设备日常维护保养工作，制定设备维保计划（不含专业维保），并按时协调维护保养设备（包括加油、测试、疏通、清洗、更换易耗件等）；其中投标人应监督并协助专业维保资质单位对二次供水水箱设施做好清洗、消毒工作，每半年一次。
		（6）负责管理和协调各专业维保单位对相关设备进行定期专业保养与维护、检测与年检等工作，督促专业维保单位按时、保质保量地开展维保工作；对工程设施维修负责随工监理，保证工程质量达标。
		（7）设备出现故障时，一般故障能够及时处理。重大设备故障及时向甲方书面反映，并采取应急措施。
		（8）确保各类设施设备正常运行，安全无事故。制定设备维保计划并定期实施，按照设备需求开展设备巡检，发现问题能够及时处理给予解决，不能及时处理及时向甲方汇报，并采取应急措施。
		（9）突发事件按照应急预案处置。公共照明系统的楼道灯、道路灯完好率达 95%；室内外公共配电柜每周巡查一次；停电、限电通知甲方。
		（10）协助甲方做好节电节水节气等节能工作。
		（11）定期协助甲方进行下水沟渠的清理和疏通。
		（12）工程设备具体要求值班的岗位如下： ①配电房 24 小时的值守、定期巡视并记录； ②中央空调巡查与记录； ③夜间水电值班服务； ④安防消防控制室值班与记录； ⑤电梯巡检与记录； ⑥消防风机房设备的巡检与记录； ⑦室外照明设施设备的巡检与记录。
2	设备机房	（1）设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文

保利®物业
合同审核

		件或证书符合各设备机房国家标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。
		（2）设备机房门窗、锁具应当完好、有效。
		（3）每半月至少开展 1 次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。
		（4）按各设备机房国家标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明，防止小动物进入。
		（5）安全防护用具配置齐全，检验合格。
		（6）应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。
3	给排水系统	（1）生活饮用水卫生符合《生活饮用水卫生标准》（GB5749）的相关要求。
		（2）二次供水卫生符合《二次供水设施卫生规范》（GB1751）的相关要求。
		（3）设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。
		（4）有水泵房、水箱间的，每日至少巡视 1 次。每年至少养护 1 次水泵。
		（5）遇供水单位限水、停水，按规定时间通知甲方。
		（6）每季度至少 1 次对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅。
6	消防系统	（1）消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》（GB2521）的相关要求。
		（2）消防设备检测符合《建筑消防设施检测技术规程》（GA53 或 XF53）的相关要求。
		（3）消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等设置在楼层醒目位置。
		（4）消防系统设施设备使用说明清晰，宜图文结合。
		（5）自动喷水灭火系统启动正常。
		（6）消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。
		（7）消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。
		（8）正压送风、防排烟系统运行正常。
7	供配电系统	（1）建立 24 小时运行值班监控制度。
		（2）对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。
		（3）公共照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全。
		（4）核心部位用电建立可控保障和配备应急发电设备，定期维护应急发电设备。
		（5）发生非计划性停电的，应当在事件发生后及时通知甲方，快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。
		（6）复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，向甲方报告。

保利®物业
合同审核

8	弱电系统	（1）安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》（GA/T 1081）的相关要求。
		（2）保持监控系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常，有故障及时排除。
9	照明系统	（1）外观整洁无缺损、无松落。
		（2）更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。
		（3）每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。
10	地下室	地下室人防区域密闭空间、狭小空间人防门尽可能全部打开通风，防止墙面霉变。

1.4 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。
		（2）做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。
		（3）作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。
		（4）进入保密区域时，有甲方相关人员全程在场。
		（5）须保持整个服务区环境优美，卫生整洁；保持室内外各公共包干区清洁卫生、环境宜人；一些重点部位须专人负责，始终保持清洁状态。
		（6）负责楼宇内外、周边等公共部位的所有地面、墙面、顶面、附属设施、设备、器具的保洁。各层电梯厅、电梯门套、轿厢、卫生间、开水间及分层配电间；所有楼层、楼梯、公共过道、安全楼道、楼顶、车库、车棚、平台、屏风、扶手、栏杆、空调风口、其他辅助设施及楼层的内玻璃；电器（空调、饮水机），所有设备机房、楼层灯具及开关、排气扇、电源盒、消防器材、公告栏、指示牌、房间门及门牌、烟灰筒、地垫、洗手池、镜面、面盆、水池、尿斗、厕位、垃圾桶（篓）等清扫。定期消杀（每周对相关部位进行一次）消毒杀菌。每个工作日 8：00 前完成当天第一轮各项保洁工作，实施定时保洁项目，保洁期间做好节能减排（节水、节电）及垃圾分类处理工作。负责卫生突发情况的处理。
		（7）保洁实行宾馆化服务。审判法庭、调解室、会议室和干警办公室实行零干扰服务。
		（8）对所管辖区域内公共场所和周围环境要定期进行预防性消毒杀菌以及除蟑螂、老鼠四害，严格控制室内外蚊虫孳生，垃圾实行袋装化并及时清运，确保环境卫生整洁。
		（9）负责定期完成保洁项目：①建筑外墙、外玻璃清洗一年一次；办公室内玻璃清洗一年两次；办公室顶面除尘除渍一年一次；②花岗岩、大理石等地面日常清洁、保养、打蜡、抛光；大理石门套及墙面清洗、打蜡、抛光一年一次；③天花板掸尘除渍每季度一次；地毯清洗消毒每季度一次；指定办公室地板打蜡保养每季一次；④消杀每两周一次（灭鼠、蟑、蚊、蝇、蚁）；⑤台布、窗帘、布套、被褥等织品洗涤根据甲方需求实施。
		（10）须安排专人检查监督公共区域广场、大厅、走廊、电梯间、楼梯、扶手、

保利®物业
合同审核

序号	服务内容	服务标准
		会议室、电源开关插座、茶水间、地下室、天台、内外墙面、停车场（库）、道路的保洁质量，所有公共区域不得杂物堆放，无废弃物、污渍，保持清洁，卫生间洁净无异味，应达到基本无虫蝇。
2	办公用房区域保洁	（1）大厅、楼内公共通道： ①公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁。 ②门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展 1 次清洁作业。 ③指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。
		（2）电器、消防等设施设备： ①配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污迹，每月至少开展 1 次清洁作业。 ②监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点，每月至少开展 1 次清洁作业。
		（3）楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。
		（4）开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。
		（5）作业工具间： ①保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。 ②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。
		（6）公共卫生间： ①保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次清洁作业。 ②及时补充厕纸等必要用品。
		（7）电梯轿厢： ①保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展 1 次清洁作业。 ②灯具、操作指示板明亮。
		（8）平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展 1 次清洁作业。
		（9）石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。（各类材质地面、内墙服务管理标准详见 3.4.1）
		（10）地毯干净、无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展 1 次清洁作业。
		（11）各楼层会议室、电梯厅、电梯轿厢、卫生间、开水间、党群活动室及其他辅助房等的服务和保洁。
		（12）各楼层楼梯、公共过道、安全楼道、扶手、楼顶、窗台、平台、空调风口、其他辅助设施及所有楼层的内玻璃的服务和保洁；
		（13）各楼空置办公室定期清洁窗台、玻璃、办公桌椅、文件柜、地面等卫生保洁；
		（14）各楼层的办公会议座椅、电器（空调、饮水机、开水炉）、灯具及开关、电源盒、消防器材、公告栏、指示版、房间门牌、烟灰筒、地垫、洗手池、烘手机、纸盒、镜面、台面、水池、尿斗、厕位、垃圾桶（篓）的服务和保洁；
		（15）一次性保洁用品摆放到位，及时更换；

保利®物业
合同审核

序号	服务内容	服务标准
		（16）所有设备机房的地面、墙面、顶面的服务和保洁；
		（17）服务区内道路、停车场、绿地、沟、渠、池、井、照明设备；
3	公共场地区域保洁	（1）每日清扫道路地面、停车场等公共区域 2 次，保持干净、无杂物、无积水。
		（2）雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施。
		（3）各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展 1 次清洁作业。
		（4）清洁室外照明设备，每月至少开展 1 次清洁作业。
		（5）绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每天至少开展 1 次巡查。
4	垃圾处理	（1）在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。
		（2）垃圾桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。
		（3）垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。
		（4）化粪池清掏，无明显异味，每月至少开展 1 次清洁作业。
		（5）每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。
		（6）垃圾装袋，日产日清。
		（7）建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。
		（8）做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。
		（9）垃圾分类投放管理工作的执行标准，按所在城市的要求执行。
		（10）服务区内所有楼宇外垃圾的收集外运服务。
		（11）配合甲方完成垃圾分类工作，并按国家的相关规定配置垃圾分类容器，实行可回收垃圾的二次分拣，与有资质的专业单位配合实行分类清运，建立健全相关台账。
5	卫生消毒	（1）办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少卫生消毒 1 次。
		（2）采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无蝇，每季度至少开展 1 次作业。
		（3）发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。
6	重要办公室、会议室、法庭等室内活动场所	（1）每日清扫地面垃圾，擦抹办公室、桌椅、茶几，擦净电话，烟灰缸每天清洁二次（特殊情况下及时清倒），沙发、茶几每天清洁二次，地面每天拖净一次，平时发现污渍、痰渍、垃圾及时处理，清洁同时做好全面消毒。
		（2）室内所有垃圾篓的垃圾不能超过 2/3，无虫、无异味，及时更换垃圾袋，每天一次，每周全面清洁一次，每月彻底清洗一次，保持无异味、无满溢。

保利®物业
合同审核

序号	服务内容	服务标准
	（8：00前完成首次清洁）	（3）用鸡毛扫弹去墙面灰尘，彻底清理室内墙壁边、墙角、天花、风口蜘蛛网，每周一次，平时随见随时清理，局部灰尘、污渍随时处理。
		（4）排气扇、通风百叶窗、照明设备等擦抹灰尘，每月一次。天花、风口、冷气口、烟感器、喷淋器、灯罩、喇叭出口每月清洁两次。平时发现日光灯不亮和损坏及时通知电工，更换修理，及时清除拆装时留下的手印和污迹。
		（5）每日清理电源开关、插座，抹净上面污渍和灰尘。
		（6）各处皮、布沙发每天清洁一次，每周彻底清洁一次，皮质沙发每月上碧丽珠保养两次，保持无灰尘、无污渍。
		（7）办公室内隔墙玻璃每周彻底清洗一次，平时发现手印污渍及时擦净，保持无手印、无污迹、无灰尘，屏风每天及时清洁灰尘，每周大清洁一次。
		（8）室内玻璃门每天清洁保持无手印、无污迹，门、门框每天清洁一次。
		(9)室内窗户玻璃里面随时保洁，平时发现手印、污迹及时擦净。
		(10)花盆里面垃圾、烟头每天清理，植物叶子经常抹尘。
		(11)办公室的地面，每天打扫、拖净一次，每周一次彻底拖洗，平时对地面痰迹、香口胶进行及时清除。保持地面无垃圾、无烟头、无污渍。拖洗地面后，及时抹净地脚线、墙角上的污迹、水迹。
		(12)每周对地脚线抹尘一次，清理卫生死角一次。
		(13)木门每天擦抹二次，不锈钢门每天擦抹一次，每季度上不锈钢护理剂1次，防火门、玻璃门每天擦抹两次。
		(14)会议室室内的桌椅、窗帘、书橱、座椅、展台、文件柜、讲台、电脑、键盘等设施每天擦抹1-2次，保持无尘、无杂物、无污渍、摆放整洁。结束后及时关灯。
		(15)会议室每天打扫一次，使用前及使用后再各清扫一次，不常用会议室定期通风。
7	室外公共场所、停车场车辆停放（7：30，13：30各一次）	(1)每天清扫道路、停车场、绿化地的地面二次，每小时巡视1次，发现脏物杂物及时处理。保持外围干净、整洁，路牙无积灰。
		(2)外广场地面、停车场地面每天清扫垃圾杂物，使机关工作人员有一个整洁舒适环境，根据地面地砖脏的程度和季节变化进行冲洗。
		(3)根据地面情况用水冲刷。
		(4)对绿化带进行重点巡查，及时清扫果皮、废纸等杂物、垃圾，每天2次。
		(5)及时收集垃圾，将垃圾放在指定地点。清运时密封装置，确保无飘洒和滴水现象，及时清洗垃圾桶外表及内面，保持干净、无异味、无满溢。
		(6)抹净路牌、标识、消防箱、电表箱、水表箱外围灯柱表面上的灰尘，及时处理污迹。
		(7)每月清除一次卫生死角，如雨水管处、下水道口等，雨季加强力度清理，以防堵塞，同时防止孳生蚊蝇。每月清理一次沙井、排水沟、水池雨水槽内、阴沟、排洪沟、污水井杂物，确保其内无杂物。如发现堵塞，及时疏通。
		(8)外墙2米以下随时保洁，保持无污渍。

保利®物业
合同审核

序号	服务内容	服务标准
		(9)协助做好治安工作，如发现闲杂人员及时清理驱除，清除乱贴乱画。
		(10)对区内各种设施进行抹尘和清洗，花坛、路灯每天抹尘，各眼见手及之处保持无灰尘、无垃圾、无污渍。损坏果皮箱及时更换，扶正。
		(11)清洁中如发现客人车门或车窗、车灯没有关好，应及时通告车场值班人员，以便得到妥善处理，并将此事汇报主管。
		(12)垃圾及时清运，不得扫入下水道和绿化带。
8	洗手间	（1）拖洗所有洗手间地面，抹净洁具、门框、墙身，每天循环多次，保持无灰尘、无水渍、无垃圾、无异味，并全面消毒。首次在 8:00 前完成。
		（2）隔板、烘手机、纸盒每天擦抹一次，小便池、厕位、水池 1 小时清洁 1 次、每小时巡视 1 次、每天清洗 1 次。镜面、台面、洗手盆每天清洁 4 次，每小时巡视 1 次，保持无污渍、水渍、积水、头发、手印、便迹、异味、报纸、口香胶。
		（3）每周一次墙面瓷砖大清洗，地面用清洁剂刷洗，天花擦净，灯具、风口抹尘，保持干净，无污渍，洁具每日用消毒药剂消毒一次，整体卫生间全面消毒，每日一次。卫生间、茶水间的地面每天拖地至少 4 次/日，冲洗 1 次/日。
		（4）垃圾桶倾倒垃圾，更换垃圾袋，并运到指定地点堆放，每天多次，地面平时循环拖扫，保持干燥、洁净。
		（5）保持所有下水道畅通，发现有堵塞，及时处理。
9	楼内公共区域，包括楼内的过道、消防通道等公共场所（首次清洁 8：00 前完成）	(1)所有过道地面每天循环清扫消毒，每周清洗一次，保持地面无垃圾、纸屑、烟头、无水渍，每天拖地二次，平时发现污渍、垃圾及时处理，保持光洁明亮。
		(2)擦净所有玻璃门、窗，发现手印、污渍及时清理干净。
		(3)擦净所有垃圾筒、烟灰缸，及时清理垃圾，保持垃圾不超过筒身 1/2 处，电梯间烟灰筒保持每日清洁三次以上。
		(4)每日清扫消毒消防通道，抹净扶手栏杆，地角线上面灰尘，地面梯阶每天扫一遍，发现香口胶、痰渍等及时清除，每周清洗一次。
		(5)擦净所有 3 米以下大理石、木板、玻璃墙面，每天一次，3 米以上墙面每月一次。
		(6)所有瓷砖地面每天拖洗二次，每周用清洁剂彻底清洗一次，保持地面光洁明亮。
		(7)所有通道出口指示灯牌、应急灯，每周清洁一次，保持无灰尘、无蛛网，明亮透洁。
		(8)擦净所有消防栓、消防器材，每天一次，每月全面清洁一次。
		(9)过道天花、墙角、墙面每周清扫一次，平时发现蛛网及时处理。
		(10)所有通道门窗，每天擦抹灰尘至少一次。
		(11)清除花盆内垃圾杂物植物叶子经常抹尘，保持干净，按要求定期浇水。
		(12)及时开关灯，节约能耗。
10	电梯清洁	（1）电梯轿厢每日清洁消毒不少于 4 次，并循环保洁，做好记录。
		（2）电梯内地毯按要求摆放，每日清洁不少于 4 次，并循环保洁更换并清洗。

保利®物业
合同审核

序号	服务内容	服务标准
		（3）电梯内壁每天用不锈钢油擦净不少于 1 次，循环保洁，保持无手印、污渍、灰尘，每周用不锈钢保养剂进行保养，减少氧化、锈蚀的程度，保持光亮、洁净。
		（4）电梯厅门每日擦拭不少于 2 次。
		（5）轿厢内玻璃镜面每日擦拭 2 次，循环保洁。

1.4.1 具体清洁要求

序号	材质	清洁要求
1	金钢纱地面	（1）清理垃圾：清除地面垃圾、杂物及颗粒物，重点清理缝隙、墙角，用软毛刷吸头吸尘器避免划伤。
		（2）清洗地面：选用中性或弱碱性清洁剂（pH7-10），禁用强酸、避免强碱长时间浸泡。
		（3）深层清洗：顽固污渍用 1500-2000psi 高压水枪或硬毛滚刷清理，厚污可平整铲刀轻铲后清洗。
		（4）浸泡：喷洒清洁剂浸泡 10-15 分钟，期间可轻刷，避免长时间浸泡。
		（5）冲洗：用清水反复冲洗，重点清理缝隙，确保无清洁剂残留。
		（6）擦干/晾干：擦干缝隙积水，大面积可开通风设备，晾干后检查无积水、无污渍。
2	环氧地坪地面	（1）清理垃圾：清理地面上的垃圾和杂物。
		（2）清洗地面：用专业的清洁剂或去污剂清洗地面。清洁剂和去污剂的选取要根据污垢的性质而定。环氧地坪一般使用弱酸性或弱碱性的清洁剂，避免使用酸性或碱性强的清洁剂。
		（3）滚刷或颗粒机进行深层清洗：对于顽固沉积物，需要使用滚刷或颗粒机进行深层清洗。
		（4）浸泡：将清洁剂或去污剂浸泡在环氧地坪上，加强去除污渍的效果。
		（5）冲洗：用清水将地面冲洗干净，以去除残留的清洁剂或去污剂。
3	耐磨漆地面	（1）日常清洁：使用软质拖把或地板清洁机，配合清水和中性清洁剂进行清洁。避免使用酸性或碱性清洁剂，以免损坏地面表面。定期清理地面上的污渍和杂物，保持地面干净整洁。
		（2）打蜡：为了增加耐磨地面的光亮度和耐磨性，可以进行打蜡处理。使用适合聚氨酯地面的蜡进行均匀涂抹，待蜡干燥后使用抛光机或拖把清理地面，使其变得光滑而有光泽。
4	瓷砖地面	（1）日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。
		（2）深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。
5	石材地面	（1）根据各区域的人流量及大理石的实际磨损程度制定大理石的晶面保养计划。
		（2）启动晶面机，使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
6	水磨石地面	（1）日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。
		（2）深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。

保利®物业
合同审核

7	地胶板地面	（1）定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
		（2）日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地胶板地面进行打蜡处理。
8	地板地面	（1）定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
		（2）日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地板进行打蜡处理。
9	地毯地面	（1）日常用吸尘机除尘，局部脏污用湿布配中性清洁液重点清洁。
		（2）用地毯清洗机进行整体清洗，除螨。
10	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭。
11	木饰面内墙	有污渍时用中性清洁剂、半干布擦拭。
12	石材内墙	有污渍时用半干布擦拭。
13	金属板内墙	有污渍时用半干布擦拭。
14	禁止事项	室内墙面砖、地砖、大理石石材、人造岩板及屋面广场砖、室外地面石材、外幕墙石材禁止使用草酸清洗。橡胶地面禁止采用锋利工具清扫，注意成品保护。

注：根据物业用材情况选择清洁要求

1.5 保安服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）建立严格管理制度，控制闲杂人员进入院区。
		（2）值班岗位有值班记录随时查阅。
		（3）遇突发事件按紧急预案处置。
		（4）做好监控录像保密和保存工作，查看监控录像须征得服务中心领导同意后方可进行查看。
		（5）配备保安服务必要的器材。
		（6）秩序维护服务范围： ①服务区内大门进出口的治安、交通秩序管理服务； ②服务区内的夜间巡逻，治安、交通、消防安全管理； ③服务区内安防消防监控室的监控值班； ④服务区内地上停车场及地下车库的车辆进出及停放管理； ⑤服务区内非机动车辆停放秩序和安全巡查服务； ⑥服务区内的白天安防及所管辖区域内的夜间安防服务； ⑦大型会议的安全保障服务； ⑧信访人员的引导和安防服务。

保利®物业
合同审核

序号	服务内容	服务标准
2	出入管理	（1）出门大件物品登记放行。
		（2）甲方工作人员私家车辆凭录入系统信息进出院区。
		（3）负责物业服务区域门岗值班管理，对外来人员及带出物品出门进行询问；对外来人员、物资出入实施严格的登记、验证制度，有严格的交接班制度和交接班记录。
		（4）设置门岗，门岗 24 小时值班管理。
		（5）在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入。
		（6）大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行。
		（7）排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。
		（8）配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。
		（9）根据物业服务合同约定，对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进出会同接收单位收件人审检，严防违禁品（包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（如动物等）进入。
		（10）提供现场接待服务。 ①做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报； ②严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内； ③物品摆放整齐有序、分类放置； ④现场办理等待时间不超过 5 分钟，等待较长时间应当及时沟通； ⑤对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复，处理和答复率 100%； ⑥接待服务工作时间应当覆盖甲方工作时间（上班时间为 8:00-18:00）； ⑦与被访人进行核实确认，告知访客注意事项（根据实际需要填写注意事项）。
		（11）对进出车辆进行管理、疏导，保证出入口环境整洁、有序、通畅。
3	值班巡查	（1）建立 24 小时值班巡查制度。
		（2）制定巡查路线，按照指定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查。
		（3）巡查期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。
		（4）收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。
		（5）对楼内公共区域、地下车库、关键部位及服务区内围墙、楼宇定时巡更，做好治安、消防与交通巡查，并做好巡查记录；
		（6）对管辖区域内发生的治安警、火警及争吵斗殴等突发事件果断处理，及时报警和报告，并与相关部门配合处理突发事件，必要时与公安部门联系、沟通、协调；
		（7）认真做好秩序维护值班室的值班管理工作，保持值班室的整洁卫生。
		（8）负责服务区域内电动车充电设施巡查，每日巡查不少于 4 次。

保利®物业
合同审核

序号	服务内容	服务标准
		（9）定期检查消防器材，对需更换新的要及时提交书面报告；
		（10）定期定标准检查安全出口、疏散通道内的应急照明是否完好，发现问题及时报告。
		（11）安保人员按设定的路线分时间巡查，正规有序。
		（12）重点部位（道路、地下停车场、楼内通道、各楼层等）应设巡更点，有巡更记录。并对楼内通道夜间巡查每 2 小时不少于一次，发现问题及时处理。
		（13）接到火警警情后，1-2 层 3 分钟内到达现场。3-6 层 5 分钟内到达现场，协助保护现场，并报告综合办公室与警方。
		（14）在遇到异常情况或干警紧急求助时，3-5 分钟内赶到现场，采取相应救护救助措施。
		（15）巡逻员在巡逻过程中，应多看、多听、多嗅，确保完成巡逻工作任务。
		（16）检查治安、防盗、防火、水浸等情况发现问题立即处理，并报告上级领导及有关部门。
		（17）巡查各个重点部位、治安死角等，发现有可疑人员主动盘问，检查证件，必要时检查其所带物品。
		（18）巡逻的基本任务：预防和制止违反治安管理的行为及犯罪行为，包括： ①在有易燃、易爆物品的地方违反禁令，吸烟、使用明火的； ②故意阻碍消防通道或扰乱火灾现场秩序的； ③指使或者强令他人违反消防安全规定，冒险作业的； ④违反消防安全规定，占用防火间距或者搭棚、盖房挖沟、砌墙堵塞消防车通道的； ⑤埋压、圈占或损毁消防火栓、水泵、蓄水池等消防设施或者将消防器材、设备挪作他用，不加改正的。
		（19）做好对大楼内用水电气设备的日常巡查管理，杜绝跑冒滴漏、浪费能源的问题，发现故障及时报修，按时关闭水电气等用电设备开关。
4	监控值守	（1）监控室符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保系统功能正常。
		（2）监控设备 24 小时正常运行，监控室实行专人 24 小时值班制度。
		（3）监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区。
		（4）值班期间遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作。
		（5）监控记录保持完整保存时间不应少于 30 天，重点区域 90 天。
		（6）无关人员进入监控室或查阅监控记录，经授权人批准并做好相关记录。
		（7）监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后，及时报警并安排其他安保人员前往现场进行处理。
		（8）安全监控室 24 小时值班管理，做好监控画面保留和监控值班记录。

保利®物业
合同审核

序号	服务内容	服务标准
		（9）监控中心接到报警信号，应立即通知安保人员 3-5 分钟以内到达现场进行处理，并及时联系 110 报警中心，解答用户询问。
		（10）有水、火、警情等应急预案，并在监控中心上墙，每季度应组织不少于一次应急预案演习。
5	车辆停放	（1）有人员 24 小时巡视和引导停车。
		（2）车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。
		（3）合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，实行规范管理。
		（4）严禁在办公楼的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。
		（5）非机动车定点有序停放。
		（6）发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不超过 3 分钟。
		（7）负责路面及地下停车场的管理，引导车辆按标明车位停放，做好维持交通和车辆停放秩序的管理；
		（8）露天车位 ①有人员 24 小时巡视和引导停车。 ②按要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序。
		（9）充电桩车位的检查和有序停放引导。
		（10）地下车库 对进入车库车辆要进行检查，引导正确停放；对车库设施进行日常维护，设立指示牌和地标，照明、消防器械配置齐全，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放。
		（11）监督进入大院的车辆不超过 5km/h 慢行、禁鸣喇叭，并指挥车辆按规定方向靠右行驶。
6	消防安全管理	（1）建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。
		（2）消防控制室实行 24 小时值班制度，每班不少于 2 人。
		（3）任何警情均立即响应并处置，必要时启动应急预案。
		（4）消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。
		（5）易燃易爆物品设专人管理，做好相关记录。
		（6）定期组织消防安全宣传，每半年至少开展 1 次消防演练。
		（7）按消防大队要求，做好社会消防单位管理平台各项巡查制度标准的执行。
		（8）组织消防、设备操作、人员车辆进出管理、电气使用、应急响应等方面安全培训，提高员工的安全意识和应急处理能力，并记录存档。

保利®物业
合同审核

序号	服务内容	服务标准
		（9）监督大楼内所有外来施工和维修工程安全执行情况，确保符合安全规范。
		（10）负责重要岗位的监督检查。形成记录并存档，确保所有岗位按照制度有效执行。
		（11）定期检查消防器材，对需更换新的要及时提交书面报告。
7	突发事件处理	（1）制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的安全责任。
		（2）建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。
		（3）识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应解决方案，并配备应急物资。
		（4）每半年至少开展 1 次突发事件应急演练，并有相应记录。
		（5）发生意外事件时，及时采取应急措施，维护办公区域物业服务正常进行，保护人身财产安全。
		（6）办公区域物业服务应急预案实施后，积极采取措施，在尽可能短的时间内，消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。
		（7）事故处理后，及时形成事故应急总结报告，完善应急救援工作方案。
		（8）制定和更新应急预案，包括火灾、地震、突发公共卫生、恐怖袭击、自然灾害、电梯事故、技术故障、安全事故、人员疏散、特殊活动等突发事件的应对措施。
		（9）在现场发生安全事故时，负责上报甲方和项目经理，现场指挥和协调，确保快速有效的应急响应。特殊事件形成相关报告上报并留存。负责团队安全管理，包括保安、应急参与人员等，确保工作有效落实。
		（10）对管辖区域内发生的治安警、火警及争吵斗殴等突发事件果断处理，及时报警和报告，并与相关部门配合处理突发事件，必要时与公安部门联系、沟通、协调。
		（11）引导上访人员到指定地点（信访接待办）反映问题，杜绝与上访群体人员产生冲突或安全事故，全程配合信访办做好接待工作。
8	大型活动秩序	（1）制定相应的活动秩序维护方案，排查场所的安全隐患，合理安排人员。
		（2）应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。
		（3）活动举办过程中，做好现场秩序的维护和突发事故的处置工作，确保活动正常进行。
		（4）重大会议期间的交通、消防、治安维护
9	节能减排	（1）配合法院依据 GB/T 29149 的要求，合理配备和使用符合国家标准的能源资源计量器具，识别并确定对能源消耗、能源利用效率有重要影响的设备，建立能源资源计量数据管理和分析制度。
		（2）对物业服务人员进行节能管理制度、节能政策法规宣传教育和岗位技术培训。
		（3）根据工作性质、气候变化和法院需求，设定或调整设施设备的启停时间、运行参数，按物业管理或使用单位节能指标，制定合理可行的节能运行计划。

保利®物业
合同审核

序号	服务内容	服务标准
		（4）定期监测机房、空调、食堂、开水间等重点用能部位的能源消耗和利用效率，定期进行能耗统计和消耗状态分析，根据分析结果采取措施改善。
		（5）定期巡检各区域的电路、水路，防止“长明灯”“长流水”等现象。
		（6）定期对共用设施设备进行巡检及维护保养，根据巡检及维护保养过程中发现的能耗上升问题，提供节能改造方案建议。
10	数字化管理	（1）利用计算机、通信、网络等技术，促进物业管理模式的转型升级，对物业管理服务流程和要素进行合理、规范、高效的控制和管理。
		（2）数字化管理在机关物业服务应用中，包含但不限于数据采集、数据查询、权限分配、故障报警、数据保护等功能。
		（3）设备故障或数据异常时，数字化系统应通过工单、电话、短信等方式预警，并有专人进行处理或维护。
		（4）安排专人负责数字化系统的日常管理。对数据采集、传输、应用等进行管控，对数据的权限合理分配，对信息安全采用多重措施做好保障。

1.6 会议服务

序号	服务内容	服务标准
1	会议受理	（1）接受会议预订，记录会议需求。
		（2）客户有效投诉处理率 100%，回访率 100%。
		（3）按甲方要求选配会场服务员，安排各类会议，并做好服务工作。
		（4）客服接待、会议服务范围： ①负责区域内大厅外来人员问询、登记及接待工作； ②负责区域内公共会议室、接待室的茶水、席卡等服务工作； ③全力做好会前保障和会议期间服务，及时做好会场散会后的清理工作； ④负责指定会议室音响设备的日常清洁和操作； ⑤负责大型会议室、报告厅等室内、外各类活动场所的服务工作； ⑥协助邮件收发室报刊邮件分发工作； ⑦负责临时外场大型活动现场的服务工作； ⑧完成甲方赋予的其他临时性客服工作。
2	会前准备	（1）根据会议需求、场地大小、用途，明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定，音、视频设施保障措施。
		（2）掌握主办会议单位、人数、时间、要客及具体要求。
		（3）按要求布置会议室，摆放好用品用具及防疫物资和消毒用品。根据人数和要求摆放桌椅，将多余的桌椅撤去。
		（4）搞好会场内外的清洁卫生。
		（5）摆放的用具（茶杯、杯垫），盘距桌边 6CM，茶杯柄向右，图案要统一。
		（6）按要求摆放告示牌，挂横幅、贴背板等。
		（7）按要求酌情摆放签到台：提供用具，桌椅，签到牌，铺设桌裙。

保利®物业
合同审核

		（8）如果提供自助茶水或饮料，需提前准备好服务台，提供相应的用品用具，派专人服务。
		（9）按要求铺好会议桌布，注意垂边整齐等。
		（10）调节好室内空气、温度。
		（11）检查电源，调试音响，灯光效果，电器设备（话筒、音响、灯、录像机、电视机、电子大屏等）。
		（12）负责大型会议室、报告厅等室内、外各类活动场所的服务工作。
		（13）负责指定会议室音响设备的日常清洁和操作。
		（14）负责区域内公共会议室、接待室的茶水、席卡等服务工作。
3	引导服务	（1）做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。
		（2）服务员着装整齐，提前 30 分钟到岗，在会议室门口迎接与会者入场。
		（3）客人入座后，由服务员为客倒茶，不得有遗漏。
4	会中服务	（1）服务员要坚守岗位，注意观察和控制会议室的门，维持秩序，保证会场周围安静，保证会议安全。
		（2）注意观察会议情况，按时添加茶水。
		（3）接听电话可通过会议工作人员，不得大声传呼。
		（4）注意观察场内温度、空气，提请相关人员适时调整。
		（5）确保会议中的音响效果，并及时为客人调整话筒位置（高、低）。
5	会后整理	（1）及时打开大门，在门口欢送客人。
		（2）检查会场有无遗留文件及物品。
		（3）检查室内用品有无短缺和损坏。
		（4）进行安全检查，关闭所有电器、电源、收拾场内用品、用具。
		（5）清扫会议室卫生 ，必要时进行消毒，关灯锁门。
6	主席台及贵宾室的服务工作	（1）主席台、贵宾室是会议服务的重点，要由专人服务。
		（2）按要求及时做好主席台、贵宾室布置工作。
		（3）按人数摆放椅子，以及其它用具，按要求摆放茶叶。
		（4）根据要求摆放席卡。
		（5）注意观察主席台上人员要求，按时添加茶水、递送烟缸或清理烟灰。

1.7 客服及便民服务

序号	服务内容	服务标准
1	客服服务	客服人员要统一服装、仪容得体、姿态端正、举止大方、精神饱满、微笑服务，随叫随应、耐心细致、热情周到。

保利®物业
合同审核

		负责门厅前台接待服务，来客进出应主动趋前，热情招呼，问清对方事由及被访者姓名，及时与被访者联系，正确指引来客。
		负责重大活动电梯保障，安全、准确、及时将来访人员引导至相关楼层。
		负责每日总值班室、应急值班室、休息室的卫生保洁及相关卫生物品的更换，要求铺设平整、摆放规范。
		其他相关勤务工作：接受会议预订，记录会议需求等。
2	便民服务	负责场所、办公室等家具、物资等调整及搬运，转运办公器具等。
		甲方采购的各类物品搬运，以及临时安排的其他搬运和甲方员工网购快递管理工作。
		甲方提供指定场所的便民服务。

1.8 食堂服务

序号	服务内容	服务标准
1	服务规模	院本部： ①负责干警食堂一日三餐的供应。 ②就餐时间根据法院相关制度规定。 ③早餐：面点≥2-3 种，杂粮≥2-3 种，鸡蛋≥2 种，米粥≥1 种、热饮、酸/牛奶、豆浆≥3 种，炒蔬菜≥2 种，小菜≥3-4 种，面条、馄饨或牛羊汤等明档服务≥1 种。 ④中餐：大荤≥2 种，小荤≥2 种，蔬菜≥2 种，荤/素汤各≥1 种，水果≥1 种，热饮、酸/牛奶各≥1 种，主食≥2 种，杂粮≥1 种，面条、馄饨、牛羊汤或小吃等明档服务≥1-2 种。 ⑤晚餐：每周 3 天（大荤≥1 种、小荤≥1 种、蔬菜≥1 种、汤类≥1 种、主食≥1 种），2 天（水饺、面条或炒饭≥1 种、小荤≥1 种、蔬菜≥1 种、汤类≥1 种）。 ⑥外卖：工作日期间每天下午提供部分盒饭，提供外卖，重大节假日外卖另定。同时负责外卖的统计和发放。 ⑦节假日等特殊情况供餐保障：重大活动及年底结案高峰期，根据工作需要提供就餐保障服务。会议接待用餐，具体用餐标准和时间根据会议接待需要确定。 ⑧重要节日提供特色服务：不少于 6 次/年。 ⑨以上要求根据甲方需求调整。
		派出法庭： ①负责干警食堂一日三餐的供应。 ②15 人就餐。 ③制作一般工作接待用餐。
2	工作要求	①餐饮管理要求：制定餐饮管理制度（涵盖食品加工、预防食物中毒、消防、卫生、员工管理、员工培训、劳动纪律等各个方面）、各个岗位的工作职责、操作程序等，并能较好地执行。 ②厨房、餐厅以及公共区域卫生要求：符合食品药品监督管理部门、卫生防疫部门、环境保护部门对餐饮行业的管理要求。 如：A、个人卫生

保利®物业
合同审核

		食堂所有人员应具有健康证。 出现感冒、发烧等临时性传染性疾病者不得继续工作，痊愈后方可继续工作。 搞好个人卫生。严禁留长指甲，涂指甲油。有灰指甲者不得录用。 按规定统一着装并保持干净整洁。 食堂所有工作人员应佩戴一次性口罩、手套、防护帽；头发不得露出帽檐。 工作期间不得佩戴过多饰物。特别是接触食物人员禁止在手上和手腕上佩戴饰物。 ③餐厅服务要求：符合礼仪规范，业务操作娴熟。 ④员工要求：餐饮从业人员必须身体健康、无不良嗜好、精神状态良好，具有相应岗位的上岗资格和业务技能。 ⑤厨余垃圾处理要求：用餐完毕后及时清理餐桌，收集残羹剩菜，负责把餐厨垃圾集中到指定的中转垃圾集中点处理，做到无垃圾、无污物、无蚊蝇、无臭味、无污染。 ⑥对每日制作的食材应留样备查，食品加工制作严格遵照规范要求，禁止使用质量不合格、过期食材以保证食品安全，防止食物性中毒或其他食源性疾患事故发生。 ⑦规范参与食材验收工作，严把食材质量关、数量关，严格查验食材包装、合格证明、生产日期以及品牌数量等，并拍照备查。配合仓库管理员做好出入库管理，执行出入库清单缺席，每月底对出库消耗进行库存盘点，并按有效期远近使用。 ⑧加强就餐管理，严格各类工作人员就餐刷卡和外来人员就餐登记，做到应刷尽刷，同时每周汇总统计。
3	资产管理和设施设备维护要求	①定期保养，保持各种厨具设备的使用功能处于良好状态。其中制冷设备、炉灶设备每月检查保养一次、机械设备每季检查保养一次。 ②每季一次清洗油烟管道，夏季视情增加清洗频次，预防火灾事故。 ③每周二次清理隔油池，预防管道堵塞、保持清洁卫生。 ④每季度对食堂、餐厅的瓷砖进行一次清洁保养。 ⑤提高节俭意识，节约用水、用电、用气，避免浪费。

1.9 理发服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	每周提供两次干警理发服务。
2	理发	理发师应具有 3 年以上从业经验，技能娴熟。
		身体健康、无不良嗜好；服从安排，严格遵守保密规定；维护好理发室卫生。

保利®物业
合同审核

附件 3：

物业服务考核办法

项目	标准内容	分值	评分细则	得分
规范管理 15 分	物业服务企业的服务人员和专业技术人员持相关证件上岗；员工统一着装，佩戴胸牌及工作证等标志，服务规范，作风严谨。	5 分	每次发现一处不符合扣 0.25 分。	
	物业服务建立健全各项服务制度、各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法（上墙），建立物业台账，台账记录完整。	5 分	每次发现一处不符合要求扣 0.25 分。	
	建立 24 小时值班制度，设立服务电话，接受物业服务报修、求助、建议、问询等各类信息的收集和反馈，并及时处理，记录。	5 分	值班制度不符合扣 0.25 分。发现一次不及时处理扣 0.5 分。	
安全管理 15 分	建立安全管理制度，定期巡检，对安全隐患排查和监督。对生活（消防）水泵房、变配电室、水箱间、消防监控系统等设备进行巡查，并做好记录及存档。	4 分	每发生一次消防安全事故扣 4 分。每次发现一处未排查的隐患或未及时跟踪的安全隐患扣 1.0 分。未按要求登记，每次发现一处不符合扣 1.0 分。	
	实行 24 小时值班及巡逻制度，值班保安员训练有素，认真负责，遇到特殊情况有专项预案处理方案，并及时通知上级视具体情况作报警处理。	4 分	每发生 1 次安保治安事件扣 1.0 分。	
	安保队伍配合法院做好诉讼处理、信访接待相关工作，确保法院信访工作的稳定。	4 分	每次发生 1 次未处理好的信访涉稳事件扣 1.0 分。	
	有健全的安保组织和紧急事件处理预案措施，楼内值庭执勤人员，严格按照法院相关安全保卫要求，做好现场安全秩序的维护工作。	3 分	每次发现一项不符合扣 1.0 分。	

保利®物业
合同审核

环境卫生管理15分	环卫设施设备完善；垃圾清运及时；定期进行卫生消毒灭杀。	3分	每次发现一项不符合扣0.5分。	
	物业服务实行网格化管理，有专职的清洁人员和明确的责任范围划分，实行标准化保洁。	3分	无专职的清洁人员、无明确的责任范围，每发现一次扣0.5分。未实行标准化保洁，每发现一次扣0.25分。	
	垃圾箱（筒）旁及其它公共场地不得有裸露垃圾；公共场地无纸屑、烟头、一次性餐筷盒等废弃物。区内无卫生死角。	3分	每次发现一处裸露垃圾扣0.25分。纸屑、烟头等废弃物乱丢现象，每次发现一处扣0.25分。每次发现一处卫生死角扣0.25分。	
	楼层过道每天不定时清扫，每天清扫拖洗两次；楼道每天清扫、拖洗1次，无卫生死角，保持楼道内清洁；楼内公共设施每天清洁1次，公共设施无蛛网浮尘；扶手每天清抹1次，公共部位玻璃每日保洁1次，保持无污渍、手印、光洁透明。	6分	每次发现一处不符合扣0.25分。	
公共设施设备管理15分	配套设施完好，无随意改变用途现象；维护人员严格遵守操作规程与保养规范，无事故隐患。	4分	每次发现一处不符合扣0.5分。	
	设施设备的运行使用及维修按规定要求记录。	4分	未按要求登记，每次发现一处不符合扣0.5分。	
	非机动车停放有序，定时巡查。车位地面无明显污渍、废弃物，无杂物、易燃易爆品存放。	4分	每次发现一处不符合扣0.5分。	
	制定配电房供电服务措施并严格执行，记录完整；供电设备运行正常，配电室服务符合规定；路灯、楼道灯等公共照明设备完好。	3分	每次发现一处不符合扣0.5分。	
节能减排管理15分	合理设置公共照明、电梯、空调、水泵等设备运行时间与参数，推行分时、分区、感应式启停控制；建立水、电、气等能耗计量台账，定期开展能耗数据分析与对比，及时发现异常能耗并整改；通过提示标识、宣传栏等开展节能宣传。	15分	每次发现一处不符合扣1分。	

保利®物业
合同审核

食堂管理20分	加工制作的品种符合服务内容规定种类，无质量问题；每日食材采购计划与菜单内容、用餐人数以及其他实际需求不匹配，食材成本把控规范有效；食堂员工节约用水、用电、用气及食材，食材无过期使用情况，未造成浪费。	4分	每次发现一处不符合扣0.5分。	
	食材验收质量关、数量关把控严格，验收工作在摄像头下进行，食材验收单每日14:00前提交财务核算；下周菜单每周三下班前提交管理员审核；干警对食堂未提出负面意见。	4分	每次发现一处不符合扣0.5分。	
	严格执行就餐刷卡管理制度，每周就餐未刷卡及每日三餐餐盘使用统计数据次周周一下班前提交财务核算。	4分	每次发现一处不符合扣0.25分。	
	严格餐饮安全管理规定，不使用过期变质食材，不违反食品加工制度，杜绝食品安全事故的发生。	4分	每次发现一处不符合扣1.0分。	
	按时缴纳员工合法收入所得。委托管理的固定资产、后厨灶具、餐厅厨具等设施设备完好率98%以上。	4分	每次发现一处不符合扣0.5分。	
其它事项5分	突发事件处理的及时性和稳定性。	3分	未及时发现，每发生一次扣1.0分。	
	严格安全保密制度，做好安全保密相关工作。	2分	每发生一次扣1.0分。	

保利®物业
合同审核