

# 淮安市中级人民法院物业服务合同

甲 方（委托方）：淮安市中级人民法院

地 址：淮安市翔宇大道 152 号

乙 方（受托方）：江苏福田智慧物业集团有限责任公司

法定代表人：杨加伟

地 址：淮安市清江浦区漕运西路 88 号

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》及其他相关法律法规的规定，甲方将淮安市中级人民法院审判业务综合楼及院落内所有区域、法警训练基地物业服务项目（卫生保洁、会务服务、秩序维护、保安（辅警）服务、空调维保服务、消防维保服务、电梯维保服务、绿化服务、日常维修维护等）委托乙方实行物业服务。为了保障甲方的合法权益和维护良好的工作、运行环境，增强安全防范能力，双方本着自愿、平等、互利、诚信的原则，达成条款如下：

## 第一章 总则

第一条：乙方在提供服务的过程中，应坚持以预防为主、优质服务为原则，依法维护甲方的合法权益和正常的工作、运行环境。

第二条：乙方的服务宗旨

诚信经营，永无止境地追求客户的满意。

第三条：乙方承诺

客户至上，信誉第一，遵守合同，保守秘密。

第四条：物业状况、服务方式、服务范围及职责

4.1、甲方聘请乙方派驻物业服务人员 49 名；

4.2、物业基本状况：

服务地址：淮安市中级人民法院审判业务综合楼及院落内所有区

域、法警训练基地

4.3、物业服务范围及职责（具体项目内容以甲方出具的项目清单为准）：

4.3.1、保洁工作：甲方规定的范围与内容，保证大厅保持整洁，楼道及卫生间上、下午各打扫不少于两次。

4.3.2、会务接待：甲方规定的范围与内容。

4.3.3、公共设备、电力设施的运行、管理和维护保养工作（包括电梯、地下泵房、消防设施、空调、太阳能、大门道闸等甲方规定的范围与内容）。

4.3.4、院内园林绿化整理及监管。

4.3.5、市政下水管网、化粪池、大楼下水管网、卫生间疏通。

4.3.6、物业档案、资料管理，物业所需零配件保管、领用。

4.3.7、建立、健全物业管理制度。根据甲方的具体情况，乙方应制定内部管理制度、日常服务的运作管理制度等。

4.3.8、协助甲方应对突发事件的处理及善后工作。

4.3.9、配合甲方做好工程竣工验收工作。

4.3.10、负责与有关社区、公安、环卫等相关部门的对接和联系工作。

4.3.11、乙方应统一着装，挂工牌上岗。

4.3.12、法律、法规和政策规定以及文件要求物业管理公司管理的其它事项。

上述全部服务内容，如乙方具备相应资质则乙方必须自身独立完成；如乙方缺乏必要资质，则乙方负责协调委托其他具备资质的相关单位和人员完成。乙方对全部事项承担责任并接受甲方的监督和管理。

第五条：委托服务期限为一年，自 2024 年 12 月 15 日至 2025

年 12 月 14 日止。服务期满后，经甲方同意，可续签一年，最多续签两次。

第六条：服务费用组成及支付方式：

6.1.1、服务价款包括但不限于以下费用：项目经理、卫生保洁、保安、空调维保、消防维保、电梯维保、绿化服务、日常维修维护等人员的工资及节假日加班费等补助、社保费、公积金、法定税费及公众责任保险费和合理利润外，还应包括：管理、劳务、培训、风险、税金及政策性文件规定等各项应有费用，以及为完成物业服务工作所涉及的一切相关费用。

6.1.2 用于物业服务工作的耗材包括洗衣粉、洗洁精、抹布、拖把、尘推、清洁桶、玻璃清洁剂、小扫帚、大扫帚、簸箕、纸捡夹、板刷、铁铲、云石刀、喷壶、刮水器、涂水器、胶手套、消毒液、水拔子、鸡毛掸、马桶刷、洁厕净、灭鼠药、冲洗地面用水管、消毒用喷雾器、卫生纸、擦手纸、洗手液、消毒液、茶叶等（其中卫生纸、擦手纸、洗手液、消毒液、茶叶等物料的购买需经甲方检验及同意），由乙方购置并承担费用。所有人员的工作服装和相关装备（含通讯、保安用器械等）等由乙方购置并承担费用。合同价款中不包含空调、电梯、消防等专业维保费用、需更换材料的费用。

6.1.3 所有工作人员工资不低于本市最新公布的最低工资标准且必须足额缴纳保险费用及公积金（最低工资标准、社会保险缴纳基数等如遇到国家和地方政策调整的费用应凭有关文件相应调整），保险费用应执行相关文件规定，社保（企业部分）不得低于文件标准及规定。险种测算（规定险种为“五险”，指养老保险金、医疗保险金、工伤保险金、生育保险金、失业保险金）以及大病保险。

6.2、在合同履行期间，凡因国家政策调整（主要包括：所在城市最低工资标准、社会保险缴费基数的调增）等因素而造成乙方成本

费用增加的部分，由乙方自行承担，本合同总服务费不作调整。所有服务人员在工作期间非因甲方原因造成的人身安全、劳资关系纠纷与甲方无关，皆由乙方自行负责并承担全部责任。

6.3、甲方合同期限内向乙方支付物业服务费。

金 额: (大写) (人民币) 贰佰贰拾伍万 元

(小写) (人民币) ¥ 2250000 元

服务费用支付方式: 按月支付 (成交价减陆万元除以 12 个月, 如考核存在扣除费用, 亦应扣减)。采购人每月支付成交供应商每月物业服务费。次月支付上月物业服务费。

合同期内, 甲方需要增加人员时, 乙方根据要求及时增加, 甲方不承担人员增加的费用。

6.4、除本合同规定的应收费项目外, 未经甲方同意, 乙方不得以甲方所辖物业设施设备提供使用为由收取其他任何费用 (应物业使用单位的要求, 向物业使用人提供的特约有偿服务收费除外)。

6.5、以上付款均不计利息, 乙方须执行淮安市财政支付流程及管理辦法, 并在甲方付款时须提供足额有效的专用发票, 因乙方票据提供不及时, 以及不符合税务机关相关要求, 而导致合同款不能支付的责任由乙方承担。付款方式为转账、电汇或保函等, 具体方式由甲方根据实际情况而定。若采购人逾期付款的应按照逾期付款金额的银行同期活期利率支付逾期付款违约金, 但违约金总额不超过应付款金额的 5%。

## **第二章 甲方的权利和义务**

第七条: 甲方有权组织相关人员对本合同的履行进行监督检查, 检查时发现乙方有违反法律规定或者本合同约定义务情形的, 甲方有权制作问题整改通知单交乙方整改, 甲方相关监督检查人员及警保负责人在问题整改通知单上签字确认并送达到乙方。乙方收到并签字即

视为甲乙双方共同确定乙方工作确实存在问题。该问题整改通知单经乙方物业服务项目负责人签收后即视为送达。甲方也可以采用邮寄送达方式，将整改通知单送达乙方整改，甲方按乙方提供的地址寄出整改通知单即视为送达。

为便于管理，乙方应在本合同签订后向甲方送交物业服务项目负责人的名单、联系方式，并提供所有服务人员的名单及身份证号码（前述资料需书面盖章确认，如遇相关人员调整或信息发生变化，在五个工作日内书面提供）。

第八条：甲方应支持和关心乙方派驻的服务人员，为其提供必要的工作环境和场所用于工作、存放材料。

第九条：为确保人员素质，甲方应积极支持乙方对派驻人员的教育培训，甲方对乙方特殊的勤务活动也应给予配合。

第十条：甲方应依据国家法律、企业内部规章制度的规定，赋予物业管理人员与其职责相适应的权利，保证能够顺利履行职责。对甲方内部人员违反规定而影响正常工作的行为，甲方应积极协助处置相关事宜，乙方不承担相应责任。

第十一条：甲方有权对服务人员的工作进行监督、检查和管理，对发现的在客观上能及时解决的问题，乙方应在收到问题整改通知单后的 24 小时内进行整改完毕。

第十二条：对乙方提出的书面消除事故及危险隐患的整改建议，甲方不采纳或不整改的，乙方不承担由此造成的损失。

第十三条：甲方有权监督乙方在选聘物业管理人员时的各项审核，对不符合要求的人员有权要求乙方进行调换。

第十四条：甲方委托乙方管理的房屋、设施、设备应达到国家验收标准要求。

第十五条：甲方有权审定由乙方拟定的各项公共制度和提出的物

业管理服务标准, 以及乙方拟定的年度管理计划、财务预算和决算等。

第十六条: 甲方负责向乙方提供必要的管理用房, 以利于乙方顺利开展管理服务工作, 提供管理用房的相关事项, 具体按招标文件以及相关规要求执行。

第十七条: 甲方收集、整理物业管理所需全部档案、图纸、资料, 并于乙方接管之日起逐步向乙方移交从而统一归档, 因甲方未及时交接材料导致的责任由甲方负责。

第十八条: 甲方对办公区的设施、设备应予以完善, 确保移交乙方的设施设备完好, 对乙方提出的工程遗留问题及未完善的设施、设备, 确认后由甲方负责整改。

第十九条: 甲方有权对乙方的管理服务实施监督检查, 不定期抽查管理服务质量。甲方每年进行一次全面考评, 检查及考核的内容包括: 物业管理、环境、设备管理、日常维护及其它甲方认为必要的内容, 对发现的问题, 有权书面督促乙方改进, 确有问题的, 乙方应在收到问题整改通知单的 24 小时或合理期限内进行整改。

同一物业服务人员因工作存在问题被要求整改两次后又出现问题的, 甲方有权要求乙方进行调换, 乙方应在甲方要求后三个工作日内予以调换。对在检查中涉及的乙方经营信息, 甲方应严格保密, 不对第三方泄露, 否则乙方有权要求甲方赔偿因此造成的损失。

第二十条: 甲方应依据建设部《房屋接管验收标准》的有关规定向乙方交接房屋, 并针对物业实际情况协助乙方顺利完成入驻过程。

第二十一条: 甲方须在本物业入驻后指定专人或部门负责物业保修期内出现因规定保修项目而发生各类问题的处理, 并且承担相关费用及责任。甲方在支付该项目工程施工及设备供应商尾款时应通知乙方, 向乙方了解工程遗留问题是否已妥善解决。

### **第三章 乙方的权利和义务**

第二十二條：

22.1、按照雙方合同約定及承諾履行好本合同。

22.2、嚴格執行甲方制定的各項公共管理制度。

22.3、有義務根據甲方的工作性質及特點建立獨立的管理與運作體系。

22.4、應積極主動的遵守甲方有關規章制度，配合甲方管理，不得有損害、貶毀甲方聲譽及利益的言行。

22.5、甲乙雙方約定，本項目的內容按《江蘇省物業管理條例》制定各項管理制度、各崗位考核標準以及獎懲辦法，雙方嚴格遵守落實。

22.6、乙方保證自身圖紙檔案資料齊全，用戶檔案規整，積極建立客戶回訪制度及回訪記錄。

第二十三條：甲乙雙方約定，乙方提供服務所需的工具、用品、服裝以及耗材等均由乙方自身負責購置安排，費用歸屬於合同約定的服務費用範圍。

第二十四條：乙方應按照相關規定與所有服務人員建立勞動關係，並負責服務人員的管理、工資發放、保險繳納、福利保障、勞動保護等工作。乙方安排人員服務應符合相關法律法規的規定，對於與服務人員發生的一切爭議由乙方負責解決，與甲方無關。

服務人員與甲方不存在勞動關係，不享有甲方員工的福利待遇。

第二十五條：因乙方未履行或未全面履行本章約定義務，導致甲方人身或財產遭受重大損失的，甲方有權單方解除合同並要求乙方賠償損失。

#### **第四章 合同的變更、解除和終止**

第二十六條：合同生效後，即具有法律約束力，任何一方不得隨意變更和解除。需要變更和解除合同時，應雙方協商一致，達成書面

协议。

第二十七条：由于不可抗力的原因，使合同无法履行或者不必要履行时，经双方协商，可以变更或者解除合同。

第二十八条：甲方按本合同约定行使单方解除权或合同到期自动终止的，乙方应在接到解除合同通知书的三日内或合同到期日向甲方移交全部管理资料（包括电子文档）并在合理期限内撤离所有工作人员。

本合同解除或到期终止的，乙方应做好与后续服务单位的交接工作。

## **第五章 违约责任**

第二十九条：甲、乙双方应全面、实际履行合同，不履行或不适当履行本合同的，应按《中华人民共和国民法典》有关条款及本合同的约定承担违约责任。

第三十条：当事人一方因不可抗力不能继续履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并在合理期限内提供证明。

第三十一条：采购人和中标单位以年度为单位，作为考核的奖罚金。采购人利用“智慧后勤”系统，通过全院干警按月对物业服务进行满意度测评，如果物业公司每季度服务满意度高于 90%（含），则可领取 1 万元的费用，如果物业公司当月服务满意度 90%（不含）-80%（含），则不领取该项费用。

月度考核满意度低于 80%（不含）的，采购人第一次将进行约谈警告，第二次按采购人要求更换项目经理，第三次采购人有权终止合同并没收其履约保证金。

第三十二条：

32.1、除本合同另有约定外，任意一方单方解除合同的，守约方

均有权要求违约方支付违约金，并赔偿全部损失（包括但不限于维权产生的诉讼费、保全费、律师费等）。

32.2、乙方如对甲方发出的客观上能够立即调整的书面整改通知内容未能在二十四小时内整改完成，并累计超过三次，本合同立即解除，并由乙方承担合同费用总额 2%的违约金。

32.3、甲方违反合同约定，使乙方未完成约定管理目标，乙方有权要求甲方在合理期限内解决，逾期未解决的，由甲方承担相应责任，若造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿（包括但不限于维权产生的诉讼费、保全费、律师费等）。

## **第六章 附则**

### **第三十三条：合同纠纷处理**

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，可向合同签订地法院起诉，本合同签订地在此约定为淮安市。

### **第三十四条：合同生效及其它**

本合同经甲、乙双方加盖电子签章，并经淮安市政府采购中心电子见证后生效。如有变动，必须经甲方、乙方协商一致，并报淮安市政府采购中心备案后，方可更改。

### **第三十五条：组成本合同的文件包括**

- 1、合同格式及条款；
- 2、磋商文件和乙方的响应文件；
- 3、成交通知书；

4、本合同未尽事宜，双方可签订补充协议，合同附件（目前已有附件为《淮安市中级人民法院审判业务综合楼物业服务考核办法》、《淮安市中级人民法院审判业务综合楼物业管理服务范围及服务标准》、补充协议、磋商文件、响应文件、成交通知书及双方认可的传真、会议纪要等均为本合同组成部分，均与本合同具有同等法律效力。

上述合同文件内容互为补充，如有不明确，由甲方负责解释。

第三十六条：因不可抗力等原因致使合同无法履行，则合同自然终止，甲乙双方均不承担责任，有关善后问题协商解决。

第三十七条：本协议未尽事宜由双方协商，按照《江苏省物业管理规定》相关规定执行。

甲 方：

单位盖章：（电子签章）

法定代表人

或委托代理人（签字）：

签订日期：

2024.12.18

乙 方：

单位盖章：（电子签章）

法定代表人

或委托代理人（签字）：

签订日期：

2024年12月18日

## 附件 1:

### 淮安市中级人民法院审判业务综合楼

#### 物业服务范围及服务标准

物业管理服务包括基本服务、房屋维护服务、公用设施设备维护服务、保洁服务、绿化服务、保安（辅警）服务、会议服务等。

#### 1、基本服务

##### 1.1 目标与责任

1) 负责法院办公楼、法警训练基地、办案中心和专业技术用房的传达、值班、院内巡查、秩序维持、消防安保监控、空调维保、消防维保、电梯维保、绿化、日常维修维护等工作以及所有出口人员、物品、车辆出入管理，办公楼外广场和道路、非机动车车库、地下车库车辆秩序管理，确保上述区域内的人身财产安全，以及工作正常有序运转。

2) 内容包括但不限于以下方面：

①物业服务：办公区（含地下层）、室外场地（含广场、停车场、绿化带）等内部保洁，所属公共区域卫生保洁、秩序维护。

②安保服务：安检值班、安全保卫、消防监控值班及应急处置、协助业主做好办公秩序和来访秩序的维护等。

③日常维修维护：根据采购人要求和相关规范维护既有设施。

##### 1.2 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) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。

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) 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换，应当经采购人同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的 20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。

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。

### 1.3 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) 根据采购人要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向采购人报备。

3) 每季度至少开展 1 次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训，提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。

4) 发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。

### 1.4 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采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。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、维修档案等。④保安服务：监控记录、突发事件演习与处置记录等。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绿化服务：绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。⑦其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。

3) 遵守采购人的信息、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，相关资料交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档。

### 1.5 档案管理

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。

### 1.6 重大活动后勤保障

1) 制订流程。配合采购人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。

### 1.7 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、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，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。

#### 1.8 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、绿化服务方案、保洁服务方案、保安（辅警）服务方案、会议服务方案等。

#### 1.9 信报服务

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) 大件物品出入向采购人报告，待采购人确认无误后放行。

#### 1.10 服务热线及紧急维修

1) 设置 24 小时报修服务热线。

2) 紧急维修应当 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

## 2、房屋维护服务

### 2.1 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，及时建议采购人申请房屋安全鉴定，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，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人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，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人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落管等，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人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。

### 2.2 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，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。

2) 每年至少开展 1 次防雷装置检测，发现失效，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维

修。

3) 路面状态良好，地漏通畅不堵塞。

### 2.3 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/T 10001.1) 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。

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。

## 3、公用设施设备维护服务

### 3.1 基本要求

确保各类设施设备正常运行，无安全事故。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，不能处理应及时向采购单位汇报，并采取应急措施。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99%，景观灯、节日灯完好率达99%；室内外公共电气柜每周巡查一次；停电、限电应通知甲方对口部门负责人。

1) 重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检1次。

2) 通过日常巡查维护保养，保证各类设备设施正常运行，遇突发故障，5分钟赶到现场，一般故障30分钟内处置完毕，较大故障24小时内处置完毕，重大故障1周内处置完毕。

3) 对共用设施设备进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外）。

①建立共用设施设备档案（设备台账），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。

②设施设备标识齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执

行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。

③对大楼设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修的及时修复；不能修复的及时报业主。

④载人电梯实行上班开放制，夜间无特殊情况关闭。

⑤消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。

⑥设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

⑦路灯、楼道灯、会议室灯保持完好，并做好所有灯具的卫生保洁工作。

⑧危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急处置方案。

#### 4) 维修管理

①对所有的维修工作均实行时效管理，做到准确及时，以确保所有机电设备的正常运行。

②针对办公楼人员工作时间合理安排设备的维修养护，做到不影响工作人员的正常工作和学习。

③做好各类办公家具、门窗、窗帘、锁等物品的基本维修工作。

④协助管理人员做好办公楼的各项监督与检查工作。参与工作验收，提出有关设备增补改造方案。

⑤做好各类设备运行、维护维修记录。

⑥完成业主安排的随机性，指令性任务。

#### 5) 物业工作材料要求：

开展保洁工作所必要的材料包括：卫生间干手纸、厕纸、垃圾袋、垃圾桶、熏香、消毒水、洁厕精、毛巾、扫把、清洁剂、洁厕球、洗手液等日常易耗品等，上述易耗品必须保证质量，必须为市场大众知名品牌，通过国家质量安全认证，不得采用“三无”产品，使用产品详情需提前告知甲方，经甲方同意方可使用；以及开展物业工作所需要的各类清洁、维修工具，均由乙方自行提供。

6) 维修服务工作标准:

①提供 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;

②工程零修、急修及时率 99%; 零修工程合格率 100%;

③各类设施、设备完好、整洁、无污损, 完好率、合格率均达到 99%以上;

④做好维修跟踪服务, 满意率 99%以上。

7) 确保楼宇设施、设备的正常使用、运行、维护, 协调维保工作, 负责零修及施工监理。具体内容:

①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; 主配电房、主安防监控室、主消防控制室实行 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;

②各类设施、设备包含: 建筑设施 (地下车库地坪和院内大理石地面损坏更换)、公共设施、电力设施的运行、管理和维护保养工作 (包括电梯维保和年检、太阳能热水器维护服务、配电设备、系统维护、监控系统维修、地下泵房、消防设施、空调、大门道闸等, 维保项目采购单位要求执行)。

③设备 (如: 电梯、地下泵房、消防设施、空调、太阳能、大门道闸、车辆识别系统、监控系统等设备, 项目按采购单位委托维保项目清单执行) 出现故障时由乙方负责维修, 费用由乙方承担。

④本项目中需要第三方提供维保服务的, 供应商负责协调各维保单位对相关设备进行定期保养与维护、检测与年检等工作, 如供应商具备相应资质则必须供应商自身独立完成, 如供应商缺乏必要资质, 则供应商负责协调具备资质的单位和服务人员完成。供应商对全部事项承担连带责任, 选择第三方服务单位的须通过采购单位监督、审核与管理。审核通过后方可进行维保服务。如未经采购人审核通过, 不得自行维保或委托第三方服务单位维保, 且采购人有权从本项目报价中扣除相应的维保服务费用。

### 3.2 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件或证书符合各设备机房国家标准规

2) 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。

3) 每周清扫地面及擦拭设备设施表面1次以上，要求地面干燥无积灰，设备设施表面无污渍、无锈蚀，玻璃窗户无污迹，无水珠，无手印，所有指示牌标识牌无灰尘无污迹，总体目视设备用房干净、无垃圾、无灰尘、无蛛网。

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。

### 3.3 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》(GB17051)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) 遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。

5) 每季度至少开展1次对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅。

### 3.4 电梯系统

1) 电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常。每周至少开展2次电梯的安全状况检查。

2) 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每年至少开

展演练 1 次。电梯出现故障，物业服务人员 10 分钟内到场应急处理，维保专业人员 30 分钟内到场应急处理。

- 3) 到场进行救助和排除故障。电梯紧急电话保持畅通。
- 4) 电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。
- 5) 根据采购人需求，合理设置电梯开启的数量、时间。

### 3.5 空调系统

- 1) 定期维保并做好记录，保证空调设施设备处于良好状态。
- 2) 中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查，运行期间每日至少开展 1 次运行情况巡查。
- 3) 每半年至少开展 1 次管道、阀门检查并除锈。
- 4) 每年至少开展 1 次风机盘管、吊顶空调机组的风网等清洗消毒。
- 5) 每年至少开展 1 次分体式空调主机（含空调过滤网）和室外机清洁。每月至少开展 1 次挂机和室外支架稳固性巡查。
- 6) 制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求。
- 7) 发现故障或损坏应当在 30 分钟内到场，紧急维修应当在 15 分钟内到达现场，在 12 小时内维修完毕。

### 3.6 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》（GB25201）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》（GA503 或 XF503）的相关要求。
- 3) 消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。
- 4) 消防系统各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。

### 3.7 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) 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全。

4) 核心部位用电建立高可控用电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采购人，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) 每星期对楼层（含会议室）及室外系统巡查 1 次以上，保持配电柜（箱）内外无积灰，确保设备房内配电柜（箱）内无异味焦味，无线头接线桩头烧焦和柜（箱）内开关无发热现象，如有上述问题，应及时检查原因，并及时处理，确保设备设施运行正常，保持配电柜（箱）内线路整齐规范。做好巡查记录，记录需填写端正详细。

7) 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向采购人报告。

### 3.8 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。

### 3.9 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) 卫生间、茶水间、楼层会议室和各大型会议室照明完好率应达 100%，楼道照明、过道照明完好率应达 98%以上。
- 4) 每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。
- 5) 供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。
- 6) 根据天气情况适时调节供暖设备运行工况，节约能源。

## 4、保洁服务

### 4.1 服务范围

楼外广场、道路、停车场、安检室、24 小时自助诉讼服务站等，楼内所有审判区域及公共区域、包括健身场所、会议室、电梯、电梯厅、楼梯、卫生间、地下车库、自行车库等部位的清洁保养工作。法警训练基地保洁工作。适当范围内的新增保洁管理服务项目。

### 4.2 服务标准

保洁管理服务标准按照国家旅游局颁布的四星级宾馆保洁要求和国家公共场所卫生标准执行。

#### 1) 室外区域

①每天清扫道路（含南大门外自建道路）、停车场（含对外停车场）、绿化草坪、地面 1 次，每天巡视 2—4 次，发现脏物、废品应及时处理。对区域内各种设施进行抹尘和清洗，保持外围干净、整洁。

②根据各种地面脏的程度要随时进行清洗。遇到下雪天气，待雪停止后立即组织人员清理广场、路面及大楼南北台阶上的积雪。

③及时收集各类垃圾，按垃圾分类要求，堆放在指定地点，清运时密封装置，确保无飘洒和漏水现象。及时清洗垃圾筒筒身，更换垃

圾袋，保持干净、无异味、无满溢。

④保持路牌、标识、消防箱、电表箱、外围灯柱、音箱等物体表面上的清洁，及时处理违章乱贴、乱画的海报、小广告及污迹。

⑤每周清除1次卫生死角，水管处、下水道口等地方，要确保其内无杂物。

## 2) 法庭、24小时自助诉讼服务站

①24小时自助诉讼服务站每日抹净门、窗玻璃，每周彻底清洗1次，保持玻璃干净明亮，地面干净无垃圾，室内仪器设备及空调上无灰土、墙角无蜘蛛网。

②法庭内每日清扫地面垃圾，设备、桌面上无灰土，墙角无蜘蛛网，地面干净无污迹，桌椅摆放整齐。

## 3) 门庭、大厅、走廊、电梯、楼梯

①每日循环清扫地面垃圾，清除台面、地面的污迹，每月彻底清洗2次，平时发现污渍及时处理。

②每日抹净门厅玻璃，每周彻底清洗1次，保持玻璃干净明亮，无手印、无水印、擦净门框、柱子等灰尘。

③每日抹净大厅内指示牌、告示牌、显示屏、接待台等，抹净各处灯罩、金属框、花架，使其无积尘，每周彻底清除沙发、茶几等各处卫生死角。

④大厅各处金属包边、告示牌支架等，用金属清洁保养剂擦亮，保持无手印、无氧化痕迹、无锈蚀，每日擦1次。

⑤每日擦抹风口、灭火器玻璃，使其洁净。

⑥用推尘布抹净地面，保持地面无脚印、无灰尘。

⑦及时倒清烟灰缸，烟灰缸里的烟蒂不得超过6个，垃圾不能满过筒身之际的1/2。每日清倒垃圾2次，及时更换垃圾袋，及时处理垃圾筒上面的痰迹，使其外表干净、光亮、无满溢垃圾现象。

⑧对大厅、电梯厅及走廊地面进行清洁护养，使其光洁。

⑨每日清扫拖净电梯轿厢地面，抹净内外壁，保持无手印、污渍、无灰尘。定期用金属清洁剂进行保养，减少氧化、锈蚀的程度，保持电梯干净光亮、整洁。

⑩保持风口、天花板及扬声器洁净，定期清除灯罩上面的灰尘和消防器材的灰尘，保持无积尘、干净。

(11)每日擦抹门庭、大厅正门多次，保持无灰尘、无污渍、无水迹。每周清理1次综合楼内照片画框的积尘，保持清洁、走廊内隔墙玻璃每周彻底清洁1次，平时发现手印、污渍等及时擦净。擦净楼梯扶手，拖净楼梯，各眼见手及之处，经常抹尘，保持清洁。

(12)雨雪天及时在大厅铺设地毯。

(13)主要道路、平台、电梯等部位的保洁工作必须在早晨8:00前完成。

(14)按规定的标识开启公共部位灯光。

#### 4) 会议室

每天打扫会议室卫生，保持会议室桌椅及设备的表面干净无污渍无灰土、地面无垃圾无灰土、墙角无蜘蛛网、桌椅和茶水柜上的物品摆放整齐。

#### 5) 洗手间、开水间

①拖洗所有卫生间地面，抹净洁具、门框、墙身，每天循环多次，保持无灰尘、无垃圾、无异味，无手脚印、无污渍等。

②洗手间隔板、纸盒每天擦抹1次，小便池、厕位、水池1小时冲洗1次，每天用洗液清洗1次。洁具每周用消毒剂消毒2次，整体卫生间全面消毒，每月1次。洗手台每月抛光保养1次，镜面、台面、洗手盆每天清洁4次。上班时间每小时巡视4次，发现污迹、水迹、积水、头发、手印、便迹、异味、报纸等及时清理。

③每周 1 次全面清洗墙面瓷砖，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。卫生间、茶水间的地面每天拖地至少 4 次以上，每天冲洗 1 次，保持地面干燥。

④根据甲方要求定期将开水器中存水清空。

#### 6) 自行车库、地下车库、室外停车场

①每日清扫地面垃圾杂物，特别注意车上抛出的垃圾物，保持地面无垃圾杂物、无积水、无明显泥土，每月用清水冲洗 1 次地面。

②雨天增加清扫力度，发现泥土及时清理，晴天用清水将地面清洗干净，雨天注意清理通道口集水沟、井的杂物。

③用鸡毛掸清除库顶的蜘蛛网、各种管道上面的灰尘。

④每日打扫抹净消防栓，防撞标志、天花、垃圾桶、风口、警铃等设施的灰尘，保持干净无污迹、无泥沙、无尘。

⑤清洁地下车库、各功能室（场）的地面，抹净台面、椅子、窗台和各种设备和设施的灰尘，擦净玻璃及各种告示和标牌。

⑥及时清倒垃圾，将垃圾运到指定地点。

⑦每月彻底清除地下车库以及露天停车场的死角（包括通道口集水沟、井），对油污较多的车位地面进行特别处理。

⑧清洁中如发现车门或车窗、车灯没有关好，应及时通告车库值班人员，以便得到妥善处理，并将此事汇报主管。

#### 7) 特殊地点：护栏、标示牌

每天擦净护栏、标示牌等表面灰尘，清洁各种设施外表。

#### 8) 健身房、淋浴房

①专人负责健身器械和设备的清洁卫生工作，发现问题及时与业主联系，确保健身器械和设备随时可用。

②专人保管运动器材等设施，严格督促按照运动器材说明书，规范操作。

③每次使用运动器材后，及时清理周围环境，保持运动器材的安全性、整洁性。

④未经业主批准，不得擅自用运动器材。

⑤淋浴房每天打扫一次以上（标准同洗手间一样），并保持卫生良好。

⑥完成业主安排的随机性、指令性任务。

## 5、绿化服务

### 5.1 基本要求

- 1) 制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行。
- 2) 做好绿化服务工作记录，填写规范。
- 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。
- 4) 相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。

### 5.2 室外绿化养护

1) 根据生长环境、植物特性进行除草、灌溉、施肥、整形修剪、防治病虫害等。

2) 根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫害，基本无裸露土地。

3) 定期修剪树木、花卉等，灌乔木生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫害、无死树缺株。

4) 绿篱生长造型正常，颜色正常，修剪及时，基本无死株和干死株，有虫株率在 10%以下。

5) 清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。

6) 水池水面定期清理，无枯枝落叶、水质清洁。

7) 根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫害率高时，以药剂杀死病虫害，以确保植物良好生长。产生垃圾的主要区域和路段做

到日产日清。

8) 雨雪、冰冻等恶劣天气来临前，专人巡查，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。

9) 恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。

## 6、保安（辅警）服务

### 6.1 服务范围

淮安市中级人民法院审判业务综合楼所有出口人员、物品、车辆出入管理，综合楼外广场和道路、非机动车车库、地下人防车库车辆秩序管理。法警训练基地安保监控值守及应急处置。

### 6.2 服务标准

#### 1) 诉讼服务中心安检秩序维护

①熟练掌握各种安检设备的操作及识别方法。

②负责受检人员的引导和告知工作，使其接受和配合安全检查，维护安全检查秩序，保障安全检查工作有序进行；

③负责引导受检人员将随身携带的手机等拍照、录音、录像设备寄存在指定的寄存柜中。

④负责对受检者的有效证件进行查验或登记，识别涂改、伪造、冒名顶替以及其他无效证件；

⑤引导受检者将个人携带的物品放置在 X 光机上，并有秩序地通过金属探测门；通过检测设备显示的图像识别受检人员携带物品的种类、性质，发现可疑物品时，提示人工检查员对可疑物品作进一步检查。待对可疑物品进行相应处理后，对受检人员箱（包）进行复检；

⑥对受检人员和可疑物品采用手持金属探测器与手工相结合的方法进行检查，对通过金属探测门出现报警的人员作重点检查；

⑦准确识别限制物品、管制物品、易燃易爆物品、强腐蚀性物品等危险物品，发现后及时通知带班法警按照有关规定进行处置；

⑧按规定对履行职务并持有效工作证件的检察人员、律师等查验其身份和登记证件，需要安全检查的，对检察人员和律师平等对待。

⑨对拒绝接受安全检查或不服从安全检查人员安排的受检者，应阻止其进入审判法庭。有不听劝告者，或发生其他突发情况时，应立即通知带班法警依法进行处置。

⑩每天下班前将储物柜中的物品清空。

## 2) 机关秩序及安全保卫

①涉诉涉访人员不得进入综合楼办公区，禁止推销、散发广告、不明身份及衣冠不整等人员进入综合楼。

②外来办事人员须征得业主同意后，凭单位介绍信或本人有效证件办理登记手续，填写会客单，凭会客单进入；手续不全或接待单位不予接待的，禁止进入综合楼。

③对不出示证件、不按规定登记，不听劝阻而强行闯入者，坚决不予入内，必要时通知其所在单位或公安机关进行处理。

④进入综合楼的物品必须符合国家卫生检疫标准和安全防范要求，并自觉接受门卫值班人员的检查登记，否则门卫值勤人员有权阻止进入。严禁携带易燃、易爆、有毒、有害及易挥发化学物品等进入。

⑤货物进入综合楼须按规定履行登记手续，运货车辆须按门卫指引的路线行驶，停放在指定位置。

⑥携带大件物品出门的，必须有相关部门签发的出门证，经门卫值勤人员核实确认后方可放行，否则门卫值勤人员视情予以暂扣。

⑦施工人员携带物品出综合楼必须有相关部门开据的证明和清单，经核实后放行。如有疑问可作进一步盘查，必要时联系相关部门处理。

## 3) 治安管理

①立岗要求。立岗时间：上午 8: 10—9: 10、中午 11: 50—12:

20、下午 1: 30—2: 10、5: 20—6: 00 。

②巡逻标准。根据规定的巡逻时间、路线进行巡逻检查，每天 8: 30—18: 00，进行不定期巡逻，对重点区域加强巡逻，每天 20: 00—6: 00，每小时至少巡视 1 次，节假日增加巡逻 2 次，着装规范整齐，发现问题应及时果断处置，并迅速上报，巡逻记录登记完整，清楚细致。

③院区内无闲杂人员，保安对可疑人员应进行盘查，查清身份后，做好登记。并及时向业主汇报。

#### 4) 车辆秩序管理

本院工作人员车辆经车牌信息系统识别通过后进入综合楼区域，外来车辆一律不得进入院机关。

##### ①地面车辆管理标准

院区内车辆按指定位置停放有序，停放时车头车尾朝向应保持一致，间距适中。

##### ②车库管理

a.电瓶车、摩托车和自行车存放指定位置，并整理车辆，使车辆有序，对长期停放车辆进行定期清理，保证正常停车秩序。

b.保安员应经常对地下人防车库进行巡查，对各人防用功能室应每周至少检查 1 次并作详细记录，发现问题及时处理并向业主报告。

c.完成业主安排的随机性，指令性任务。

## 7、会议服务

### 7.1 服务范围

- 1) 综合楼内全部会议室及会议服务和卫生保洁工作。
- 2) 做好法官休息室的茶水服务工作。
- 3) 做好一楼休闲茶吧的茶水服务和图书整理工作。
- 4) 上述范围内的礼仪服务工作。

5) 重点区域的个性化服务工作。

## 7.2 服务要求

1) 会议室内保持所有物品摆放整齐，所需物品（资料）准备齐全。

2) 会场（会议室）内外及氛围布置整体效果符合会议相关部门要求，根据会议通知单上的人数和要求，确定会议的台形，或根据相关部门要求摆放；对主席台、会议材料、席位卡、茶壶、茶杯、桌椅、会议导向牌布置规范到位，各种备用具整洁、齐全，摆放符合标准。上述工作在会议开始前半小时准备到位。

3) 根据需要开启会议室灯光、空调等设备设施。

4) 门口、电梯口等场所根据业主的需要，设置导示牌。

5) 茶水服务

①大中型会议（50人—200人），主席台每15分钟巡视倒茶1次，台下根据需要准备好茶壶、杯子。

②小型会议（30人以下），每15分钟巡视倒茶1次，或按要求摆放茶壶。

③利用会议中途休息及时补充茶水，清理会场上溢出的茶水，保持会场整洁。

④三、五、六层法官休息室的茶水服务时间为上午9:30—11:30，下午2:00—5:30。

⑤会务保密：会场服务人员不得随意翻阅会议资料，防止闲杂人员进场，不得在任何场所透露会议内容。

⑥会后及时清理、检查是否有遗留物品，未熄灭的火种，关闭设备电源等。

⑦完成业主安排的随机性、指令性任务。

## 8、监控

1) 执行24小时双人值班制度。值班人员值班时不得睡觉、不得

做与值班无关的工作，严禁无关人员进入监控室。

2) 交接班时对各设备的运行进行检查，并将本班次完成的工作及待办工作交接给下一班处理。

3) 密切监视各联网设备及电梯的运行运转情况，发现设备报警及时跟进处理。

4) 配合设备维修人员做好各种安防设备，周、月、季度、年度安全检查工作，发现问题及时跟踪处理，做好书面记录。

5) 发生火灾时，要沉着、冷静，立即拨打 119 报警，并向安保负责人报告，协助消防员进行扑救。

6) 受理综合楼的安防电话报警，及时通知维护单位到现场进行抢修，并做好书面记录。

7) 对值班过程中发现的设备运行等各种情况，及时做好值班日志。

## 9、其他

1) 项目管理人员每天检查物业保安、保洁、工程维护等物业服务情况，所有人员不得饮酒后上班，及时记录并形成资料台账。

2) 物业公司负责综合楼配电房、监控中心、内保、保洁、会务、工程等人员的业务培训和考核工作。

3) 按照物业管理条例规定收集、保管好有关综合楼物业管理的政策、法规、章程等资料以及本物业相关的图纸、数据等资料，建立、保管好综合楼物业管理档案，做好档案交接工作等。

物业易耗品明细表

序号	项 目	备注
1	不锈钢烟灰桶用小垃圾袋	2个/桶/天，每月按22天工作日
2	塑料中垃圾桶用中垃圾袋	2个/桶/天、每月按22天工作日
3	塑料大垃圾桶用大垃圾袋	2个/桶/天、每月按22天工作日
4	卫生间小垃圾篓	卫生间、蹲位、洗手池（按需配备）
5	卫生间小垃圾袋	2个/桶/天、每月按22天工作日
6	办公室、会议室小垃圾袋	按平均每2天换一次，每月按22工作日
7	马桶刷	按需配备
8	塑扫扫帚	按需配备
9	布拖把	1把/每卫生间
10	海绵拖把	1把/每卫生间
11	橡皮手套	按需配备
12	洗衣粉	按需配备
13	水拔	1个/每卫生间
14	簸箕	1只/层
15	口罩	2只/月/人
16	清洁球	1袋/人
17	卫生球	4个/月/便池
18	卫生卷纸	4卷/月/每卫生间（按需计取） 维达牌
19	抽纸	4包/月/盒清风牌
20	固体空气清新剂或喷雾空气清新剂	卫生间（按需配备）按平均每月换一次，每月按22工作日
21	洗手液	蓝月亮牌
22	大宝面霜	按需配备
23	护手霜	按需配备
24	定型喷雾啫喱	按需配备
25	梳子	按需配备

26	台面绿植	按需配备/每卫生间
27	专用不锈钢夹	大小会议室专用
28	84 消毒液	4 瓶/月/人
29	灭鼠药	按需配备
30	消毒用喷雾器	按需配备
31	洁厕净	10 加仑/人
32	不锈钢光亮剂	电梯轿厢、楼道扶手
33	易洁牵尘剂	地面清理
34	保温水瓶	按需配备
35	木工易耗材料	角码、木料、木工胶、油漆、钉子、门锁更新、锁芯、配钥匙、维修等
36	水电易耗材料	灯管、灯头、开关、插座水嘴、闸阀、软管、下水等
37	布草用品洗涤	洗涤、加柔、熨烫、人工、材料等
38	锂电池 (3V)	卫生间冲便池
39	黄 沙	地下车库防汛
40	消防栓保温棉	按需配备
41	物业服务相关设备、设施 维修、更新、维护	主要用于小维修项目，按照元/月估算，不含特种设备的专业维保，如单次维修费用超出 1000 元（不含）的，须及时报送维修清单，由采购人承担相关费用。
42	其他物业服务相关耗材、 工具	其他主要为不可预见的耗材、工具等费用，如恶劣天气、大型活动或检查等
43	其他（保安物资装备）	保安制服、医疗急救箱及相关药品、安保装备
<p>注：</p> <p>1、报价应包括达到服务要求及标准的所有费用，包含上述所有物品，但不限于上述已列所有物品。</p> <p>2、开展服务过程中的全部耗材、损耗品、易耗品均由投标单位承担，费用含在报价中。</p>		

## 附件 2:

# 淮安市中级人民法院审判业务综合楼 物业管理服务考核办法

### 一、考核目的

通过考核,进一步提高服务保障质量,确保淮安市中级人民法院(以下称甲方)审判业务综合楼及院落内所有区域、法警训练基地等安全运行。

### 二、考核依据

《物业管理服务合同》(含其附件及本考核办法)

质量管理标准体系文件

物业管理创优考评标准

### 三、考核办法

采用资料查核、现场验证、抽样检查、询问等方法对物管公司的服务质量进行控制。

### 四、具体内容

#### (一) 制度建设

(1) 建立健全安全、消防管理制度,制订突发性应急预案和解决办法,安全基础台账、应急预案规范,如制度不完善和台账、预案不规范,检查发现问题的一次扣 500 元。

(2) 建立健全各项岗位管理制度,加强人员出入管理,严格执行出入管理制度,如检查发现问题的一次扣 100 元。

(3) 各项工作有完整的工作流程,有规范的质量管理体系,各项质量内控记录齐全。如没有,每项扣 100 元。

(4) 建立健全人员使用政审和报告制度,有员工招聘审查、培训办法,有岗位职责、人员分工任务表等内部管理考核台账,资料健全;员工未发生任何损害公共利益、造成不良影响的事件。如未能做

到，每项扣 50 元。

## （二）人员管理

在合同期内，乙方的主要负责人、各部门主管要保持相对稳定。本项目的专职项目经理不得在公司或其他物业项目兼职，一经发现扣除违约金 5000 元。合同期内，法定工作日内项目经理必须正常上班。项目经理离开工作岗位必须书面向甲方请假并经甲方同意。若未经甲方同意而擅自离开工作岗位的，将处以每天 1000 元的违约金。无正当理由每月请假不得超过二天。若擅自离开 5 天以上的，经甲方提出仍未改正的，甲方有权终止合同，因此给甲方造成损失的，甲方将依法追偿。物业公司服务人员不得随意调整或更换，需调整或更换必须经过甲方同意后方可进行，每年调整人数不超过 10 人（包含保安、保洁、会议服务人员、工程维修人员等），甲方发现有擅自调整、更换或全年调整为数超过 10 人的，每超过 1 人扣违约金 1000 元。所有人员的证书和年龄必须按约定标准来执行，有一项不符合要求的（可累加）扣除违约金 500 元。各岗位人员脱岗时间不得超过二十天，如发现则扣除相应岗位人员的工资（从物业费中扣除），同时扣除违约金 1000 元。

（1）新进员工要进行政审，政审合格后报甲方备案方可录入到综合楼使用，否则，发现一次扣 100 元。

（2）新进员工必须经培训合格后上岗，未培训合格上岗的，发现一次扣 100 元。

（3）经政审、培训合格上岗后的员工，无特殊情况，不得随意换人，如发现新进员工在岗未达到 10 天以上的，每次扣 100 元。

（4）员工离岗须 3 天内上报，未及时报告和备案的，发现一次扣 100 元。

（5）员工上岗培训必须有案可查、资料完备，培训不到位，资

料不完备的，发现一次扣 100 元。

(6) 员工未按规定统一着装，未佩戴统一标识，服装上有污渍、有破损，不注重仪表仪容，留长发，蓄胡子，不注意文明用语等，发现一次扣 50 元。

(7) 员工在班期间听收（录）音机，玩手机，看报纸、脱岗、串岗、睡岗，发现一次扣 50 元。

(8) 所有员工饮酒后禁止上班，发现一次扣 100 元。

(9) 健身房、淋浴房定时开放，如发现在开放时间外使用的发现一次扣 50 元。

### (三) 治安保卫

#### 1、安全管理

保安员必须持证上岗，且具有国家规定的相关证书（保安证书），发现无证上岗的每人/次扣违约金 1000 元（可累加）。

(1) 如因物管公司工作不尽职，出现责任事故，除追究物管公司和当事人责任外，并处罚金 1000—3000 元。

(2) 安全服务工作不到位被市领导、院领导或有关部门领导提出批评的；接到投诉经查实的，每项扣 500 元。

(3) 人员、车辆出入管理应按淮安市中级人民法院相关安全管理规定执行，未严格登记、验证，管理工作不到位，造成上访人员进入综合楼，影响较严重的扣 1000 元，特别严重的视情节扣 5000—10000 元。

(4) 未按规定办理登记手续的危险品严禁带入综合楼内，发现一次扣 1000 元。

(5) 员工利用工作之便监守自盗，或发现有内部偷盗行为未及时制止的，经查实，每项扣 1000 元。

(6) 加强综合楼巡查，特别是夜间巡更点要有记录，如工作不

尽职，查巡制度落实不到位，白天、夜间无人查岗的，有少查、漏查的，发现一次扣 100 元。

(7) 物品的出入未按管理规定查验的，发现一次扣 100 元。

(8) 大型车辆或大型物件进入综合楼要及时向相关部门报告，并及时派人全程跟踪，否则，发现一次扣 100 元。

(9) 有值班、巡查记录，有班前班后的准备和交接工作记录，有人员的考勤、检查纪录，发现记录不完整的，一次扣 50 元，不按时立岗的，每发现一次扣 50 元。

(10) 值班室、传达室环境不整洁，卫生不达标，有脏乱差现象，发现一次扣 50 元。

(11) 保安人员必须每人配备 1 部对讲机，每周坚持 1—2 小时的理论和业务培训（对讲机使用、巡更棒使用、交通安全、交通执勤等），如未按规定使用或使用中违反规定，造成后果的，发现一次扣 50 元。

(12) 保安人员在值班室吸烟，发现一次扣 50 元。

## 2、秩序管理

(1) 保安人员在维持车辆秩序时，态度要大方、端正，做到有礼有节，始终贯彻“服务第一，满意为终”的思想，不得发生与驾驶员吵架、斗殴的现象，否则，发现一次扣 100—200 元。

(2) 在自行车库、走道等停车占用消防通道的，发现一次扣 50 元。

(3) 楼前广场非停车位，要保持无长时间车辆停留，如超过 10 分钟未能清理离开的，一次扣 50 元。

(4) 无通行证或未经有关领导批准的机动车进入大院的，每发现一次扣 50 元。

(5) 发现车证不符未及时处理的，一次扣 50 元。

## 3、诉讼服务中心安全检查

(1) 熟练掌握各种安检设备的操作及识别方法，如未达标，每次扣 10 元。

(2) 负责受检人员的引导和告知工作，使其接受和配合安全检查，维护安全检查秩序，保障安全检查工作有序进行，如未达标，每次扣 10 元。

(3) 负责引导受检人员将随身携带的手机等拍照、录音、录像设备寄存在指定的寄存柜中，如未达标，每次扣 10 元。

(4) 负责对受检者的有效证件进行查验或登记，识别涂改、伪造、冒名顶替以及其他无效证件，如未达标，每次扣 10 元。

(5) 引导受检者将个人携带的物品放置在 X 光机上，并有秩序地通过金属探测门；通过检测设备显示的图像识别受检人员携带物品的种类、性质，发现可疑物品时，提示人工检查员对可疑物品作进一步检查。待对可疑物品进行相应处理后，对受检人员箱（包）进行复检，如未达标，每项扣 20 元。

(6) 对受检人员和可疑物品采用手持金属探测器与手工相结合的方法进行检查，对通过金属探测门出现报警的人员作重点检查，如未达标，每次扣 20 元。

(7) 准确识别限制物品、管制物品、易燃易爆物品、强腐蚀性物品等危险物品，发现后及时通知带班法警按照有关规定进行处置，如未达标，每项扣 20 元。

(8) 按规定对履行职务并持有效工作证件的检察人员、律师等查验其身份和登记证件，需要安全检查的，对检察人员和律师平等对待，如未达标，每次扣 10 元。

(9) 对拒绝接受安全检查或不服从安全检查人员安排的受检者，应阻止其进入审判法庭。有不听劝告者，或发生其他突发情况时，应立即通知带班法警依法进行处置。如未达标，每次扣 10 元。

(10) 每天下班前将储物柜中的物品清空，如未达标，每次扣20元。

#### (四) 卫生保洁

##### 1、保洁质量

(1) 综合楼各出入口地台脚垫无脏杂物、无污迹；楼内大厅整洁光亮、无浮尘、无水迹、无污迹。如未达标，每项扣10元。

(2) 各楼层走廊、过道、楼梯、阳台整洁、无浮尘、无水迹、无污迹。如未达标，每项扣10元。

(3) 各楼层公共区域内门窗、窗台干净，无灰尘、无污迹；垃圾桶放置合理，清倒及时、外表干净、无积垢、无异味，如未达标，每项扣10元。

(4) 楼内玻璃门、玻璃幕墙、玻璃间格、各种柱身、扶手、栏杆（含木质、金属、不锈钢）、内玻璃窗、镜面等明净、光亮、无积尘、无污迹、无斑点，金属、不锈钢按规定保养。如未达标，每项扣10元。

(5) 各种室内装饰物、墙面装饰物 and 各类设施表面（如灯饰、警铃、监视器、火灾报警控制器、风口、安全指标灯、开关盒、消防栓箱、各种告示牌、指示牌等）干净、无灰尘、无污迹，如未达标，每项扣20元。

(6) 公共区域、卫生间小便池、蹲坑、坐便器、拖把池等内外光洁，无污垢、无异味；洗手盆、镜台、镜面光洁，无斑点、无积水、无积尘；地面、墙面光洁，无污迹、无脏杂物、无积水、无积尘、无蜘蛛网；门窗、内玻璃、天花板、隔板、照明灯具、开关盒、干手器、卷纸盒等干净、无灰尘、无污迹；厕纸篓、垃圾桶无陈积物、无异味、外表干净无污水流出、无异味；卫生纸、擦手纸每天按需摆放，地漏口畅通。如未达标，每项扣10元。

(7) 电梯门厅墙面、地面、门框、电梯指示牌表面干净、无油迹、无灰尘、无杂物；电梯厢壁、地面、天花板、通风口、照明灯具、指示板等表面干净、无积尘、无污迹、无脏杂物；电梯厢壁按规定上保护剂。如未达标准，每项扣 10 元。

(8) 室外场地、道路清洁、绿化草坪上无树叶、无脏物、无垃圾、无沙土；室内固定设施、指示牌表面无积尘、无污迹，如未达标准，每项扣 10 元。

(9) 地下车库、停车场整洁、中庭无脏杂物、无积尘、无蜘蛛网；各类设施、各种标志牌表面无积尘、无污迹；南北平台及大台阶无杂物、无垃圾。如未达标准，每项扣 10 元。

(10) 东、南平台及大台阶定期清洗；内外玻璃门、踏垫按计划清洗并达到要求；镜面经常处理保养，保持整洁光亮，如未达标准，每项扣 10 元。

(11) 茶水间地面无污水，茶水箱、拖把池、茶水桶、净水回收桶表面无污迹，开关、配电箱表面无积尘。如未达标准，每项扣 10 元。

(12) 健身房地面干净、健身器材表面无污渍，开关、插座、地角线无积尘、镜面光亮；健身器材管理规范，无非正常损坏；如有损坏，能及时报修。如未能做到，每项扣 10 元。

(13) 淋浴房地面和台面干净无污水，拖鞋摆放整齐，镜面光亮；如未能做到，每项扣 10 元。

(14) 24 小时自助诉讼服务站每日抹净门、窗玻璃，保持玻璃干净明亮，地面干净无垃圾，室内仪器设备及空调上无灰土、墙角无蜘蛛网。每周彻底清洗 1 次。未做到的每项扣 10 元。

(15) 法庭内每日清扫地面垃圾，设备、桌面上无灰土，墙角无蜘蛛网。如未做到的每项扣 10 元。

## 2、操作规程

(1) 保洁作业操作程序规范，使用方法正确，未因操作或使用不当造成设施损伤。如未能做到，扣 100 元。

(2) 保洁作业安全措施到位，未发生任何安全事件，如未做到，扣 500 元。

### (五) 消防维保、空调维保、电梯维保

#### 1、消防维保

(1) 按照《建筑消防设施的维护管理》(GB25201)等消防技术标准的规定，制定建筑消防设施维护保养计划，定期开展建筑消防设施检查、维护、保养、测试等技术服务，并做好测试记录和维护记录。如未做到，扣 100 元。

(2) 根据建筑消防设施维护保养计划，按时对维保计划范围内的建筑消防设施全面检查和维护保养一遍，保证其正常运行，并向甲方出具测试记录。乙方每月的维保时间定在每个月。如未做到，扣 100 元。

(3) 每年对承担维护保养的建筑消防设施至少进行一次全面检查测试。年度检查测试报告应当按规定送达甲方并报甲方所在地的辖区公安机关消防机构备案。如未做到，扣 500 元。

(4) 在巡查、巡检中发现建筑消防设施存在问题、故障，或接到甲方通知要求维修的，能够当场修复的应当立即修复解决；没有条件立即修复解决的，应当在 24 小时内组织维护，尽快排除故障，达到设备正常运行。如未做到，扣 100 元。

(5) 对故障零部件提供临时备件；确需更换的，向甲方提出建议，并出示更换部件报废证明。如未能做到，扣 200 元。

#### 2、空调维保

(1) 按照中央空调保养标准每年分冬、夏两季二次清洗、包括

过滤网、通风口的清洗。按照双方商定的清洗、清理时间，按时完成工作任务。不能按时完成工作，影响了空调开启时间的，每项扣 100 元。

(2) 每年分两次全面检查空调的运转情况，包括温度的测定、电流、电压测定、冷媒泄漏的检查等，并做好完整记录。不能按时完成工作，每项扣 300 元。

(3) 在供热、供冷月份，一个月内，设备因维护保养不当出现两次同样故障，扣 500 元。

(4) 空调在使用中发生故障时，空调维保单位应在 10 分钟内到达现场。不需要更换配件的维修应在 1 小时之内完成，需更换配件的维修须在 8 小时之内完成。如未在规定时间内完成修理，予以空调维保单位 1000 元/次处罚。

(5) 空调维保单位维修材料、更换的相关部件必须是使用的空调厂家原件。物业服务单位或淮安市法院检查中如发现未使用厂家原件维修更换的，予以空调维保单位重新装配厂家原件和 2000 元/次处罚。

(6) 空调维保单位在按计划巡检、维护保养时，应根据相应情况制定工作表，做好相应的记录。由物业服务单位或采购单位负责对服务工作考核，对使用部门投诉、维保不能及时到位等违反规定的予以 1000 元/次处罚，重大违规酌情处罚，相关损失由空调维保单位负全责。

### 3、电梯维保

(1) 电梯维保单位需提供 24 小时热线抢修服务，确保电话随时有人接听。如无人接听或关机，一次扣 100 元。

(2) 电梯维保单位接到报修任务后，确保 30 分钟之内赶到现场进行处理，如延迟到场，一次扣 100 元。

(3) 电梯运行出现故障(困人)后, 救援行动由专业人员在 30 分钟内到场实施救助。如拖延或联系不到, 每项扣 100 元。

(4) 电梯维修养护人员遵守物业服务中心的有关规章制度, 统一服装, 佩戴统一铭牌, 文明施工、礼貌待人。如有违纪行为, 每项扣 20 元。

(5) 在维保期内, 每月底提供上月度电梯保养总结并对本月发生的故障进行分析并提供下月养护计划。如不及时或缺项, 每项扣 100 元。

(6) 每月对每台电梯应进行至少两次的全面保养, 每台电梯每次保养时间至少在 60 分钟, 保养前应提前知会甲方。并书面报告保养及维修的情况, 由物业服务单位签字存档。频率减少或未知会, 一次扣 100 元。

(7) 每次保养工作完毕, 电梯维保单位保养人员应请物业服务单位人员进行验收, 并在保养人员的“电梯/扶梯维修保养报告书”上签字确认。如验收结果不能达到物业服务单位要求和标准, 电梯维保单位有责任重新对设备进行检查、调整和其他清洁保养, 直到验收合格为止。未通过验收, 每次 100 元。

(8) 配件供货时间在 24 小时内完成, 确保整机运行的正常和安全, 如不及时, 每次 100 元。

(9) 每个电梯机房应悬挂《电梯供方设备保养维修记录表》, 相关负责人及时记录维保情况, 如缺失, 每次 100 元。

(10) 物业服务单位或设备维护部门电梯责任人每月对该小区的电梯保养效果及服务质量进行评估, 填写《评估表》, 如被评估不合格的, 每次 200 元。

(11) 电梯维保单位至少每季度一次派质检工程师到物业服务单位现场检查电梯各安全装置, 保护开关, 电子控制板等重要部位, 并

提交一份检查报告给物业服务单位保存，如未提供，每次 100 元。

(12) 电梯维保单位不得以任何理由将保养项目转包给第三者进行维修保养，如有违规行为，每次 500 元。

(13) 电梯维保单位应考虑大修和修理服务过程中对物业服务单位及淮安市法院造成的不便，电梯维保单位应尽量避免电梯使用频繁时间里提供大修和修理服务。确需在正常工作时间进行大修服务的，电梯维保单位应至少提前 48 小时通知物业服务单位，以便物业服务单位及淮安市法院安排有关事宜。如不及时，每次 300 元。

(14) 负责提供保养工作需用的材料与辅助材料以及备件，并定期检查与测试机械、电器设备及安全措施。如准备不足影响效率，每次 100 元。

(15) 电梯维保单位合同附件需要提供物业服务单位《电梯保养项目》《各级保养内容》《电梯系统的保养标准和要求》《合同范围常规零备件清单及价格》。如缺项，每次 100 元。

(16) 电梯维保单位在物业服务单位下达书面整改通知后七个工作日内仍未整改的，则扣除电梯维保单位工程余款的 5%，超过一个月仍未整改的，扣除电梯维保单位工程余款的 10%。

(17) 因没有实施保养或保养不当造成停梯，若在 1 日内未能恢复运行的，将扣款 300 元；在 3 日内未能恢复运行的，将扣款 1000 元。

(18) 在保养期内，电梯维保单位应按照物业服务单位审核确认的年度保养计划内容进行保养。如有特殊情况不能按计划进行保养的，电梯维保单位须提前书面通知物业服务单位，并且提前保养或延后保养的时间不能超过一天。如违反此规定，物业将对维保单位进行处罚 100 元/次。由于电梯维保单位责任造成设备损坏，电梯维保单位须负责修复，并承担由此引起的责任和损失。情况严重的，物业服务单

位可书面向电梯维保单位提出警告和要求，如电梯维保单位仍不改进，将从工程余款内双倍扣除。

## （六）会议服务

### 1、会务受理

接到会议通知单后，主动与会议相关部门对接，了解会议名称、性质、开会时间、与会人数及会场布置要求，会议相关部门其它交办事宜理解清楚，无差错。如未能做到，每项扣 50 元。

### 2、会场布置

（1）会议任务布置及时，服务人员责任分工明确，有临时现场负责人员，无推诿扯皮现象。如未能做到，每项扣 200 元。

（2）会场（会议室）内外及氛围布置整体效果符合会议相关部门要求，根据会议通知单上的人数和要求，确定会议的台形，或根据相关部门要求摆放；对主席台、会议材料、席位卡、茶杯、茶水、桌椅、会议导向牌布置规范到位，各种备用具整洁、齐全，摆放符合标准；上述工作在会议开始前半小时准备到位。如未能做到，每项扣 20 元。

### 2、会议服务

（1）协助会议相关部门做好会议材料发放等会务辅助工作。如未能做到，一次扣 20 元。

（2）按时做好法官休息区茶水服务，如未能做到，一次扣 20 元。

（3）会前 30 分钟服务人员站在门口主动迎候引导；按要求为落座人员提供茶水服务；会议结束后，服务人员站在门口道别。如未能做到，每项扣 50 元。

（4）服务人员着装统一，佩戴标识，精神饱满，面带微笑，始终保持规范站姿，在适当位置站立，随时提供服务，工作时间内不得

大声喧哗、吵闹、接听电话、聊天。如未能做到，每项扣 20 元。

(5) 会议结束后服务人员及时清理会场，将会议用具及时归位、设备整理好，关闭空调、电灯、窗，锁好会议室门；所有会议室在未使用时均保持整洁，卫生达标，设备设施保持完好，能随时投入使用。如未能做到，每项扣 10 元。

### (七) 维护保养

工程维修人员（配电房值班人员）必须持证上岗，且具有国家规定的相关证书（高压证书、低压证书），发现无证上岗的每人/次扣违约金 1000 元（可累加）。

1、每天早上 8: 00 打开每楼层的净化热水器，晚上 17: 30 全部关闭。未及时开关，发现一次扣 20 元。

2、检查综合楼各设备运转是否正常，如有情况应及时上报并维修整改。未及时上报，发现一次扣 30 元。

3、配合会议服务人员检查会议室的照明、音响、空调等正常动作。未及时发现正常运转情况，一次扣 30 元。

4、每天检查室内外灯泡是否正常。未及时发现已损坏情况，一次扣 20 元。

5、每天检查配电房、水泵站设备运行情况，建立健全管理台账。发现一次台账不完整扣 30 元。

6、定时巡查各设备的运行，重点检查空调运行、温度，做到节能降耗。发现杜绝跑、冒、滴、漏等浪费一次扣 30 元。

7、对突发性故障应以最快时间修复、减少对干警的影响，接到报修通知 20 分钟内不到场的扣 20 元。

8、定时检查电梯使用运行情况，发现问题及时报修，未发现的一次扣 30 元。

9、制定值班表，严格执行配电房值班制度，值班人员必须认真

履行职责，提前 15 分钟到岗交接班。返反规定的发现一次扣 30 元。

#### (七) 绿化养护检查和考核

(1) 甲乙双方每周联合一次全范围检查，每周对重要地段（场所）进行一次检查。本着检查从严、不夸大、不护短的原则，做好考核打分记录并建档。

(2) 工作时间：每日上午 8:00—11:00，下午 2:00—5:30；有缺岗、迟到早退现象，发现一次扣 100 元；人员不在岗扣 100 元—300 元，人员不足，要求规定时间补齐并扣 500 元。

(3) 绿化质量不达标，修剪工作不到位，现场工具乱放、不清洁发现第一次 100 元，不按要求作业、没按时保质完成任务的一次 200 元—500 元；不服从管理人员调配或有损坏公物的 一次扣 300 元并要求调换养护人员或按价赔偿公物。

(4) 因工作不到位造成花草、树木枯萎、死亡或影响景观等，扣 500 元；同时，乙方对死亡花草、树木按相等标准及时补植。现有成活乔灌木数量以双方清点清单为准。

(5) 根据季节和要求，对重点地段放置的花坛盆景进行浇水养护。不按时浇水，造成部分盆花枯死，一次扣 100 元；绿植养护不到位的，出现缺水或枯死现象的，发现一次，扣 100 元。

(6) 扣罚的相关费用归法院所有，作为绿化补偿金。

#### (八) 监控

消防监控人员必须持证上岗，且具有国家规定的相关证书（消防证书），发现无证上岗的每人/次扣违约金 1000 元（可累加）。

1、每天早上 7: 00 上班，与夜班人员交接工作，做好记录。有情况不作规范记录的，每发现一次扣 20 元。

2、监视综合楼各联网设备的运行情况，发现设备报警及时上报并处理。未及时上报扣 30 元/次。

3、负责监督门禁门随时关闭，以及检查保安员工各岗位执勤情况。未发现情况一次扣 20 元。

4、对重点部位监控发现形迹可疑情况的，应及时向业主汇报处理，并按照案件处理流程进行处理，不及时汇报的一次扣 50 元。

5、夜班人员晚上 19: 00 到班与日班人员交接工作，做好记录。不按照交接工作的每次扣 20 元。

6、遇到报警及其它特殊情况应及时上报处理结束后及时消除。未及时消除的一次扣 10 元。

物管公司人员发现职责内问题、情况须作规范记录，视情节由乙方管理人员及时向甲方相关人员汇报，因甲方原因未及时处理，乙方可免责。

#### 五、对成交供应商的监管考核要求

1、成交供应商必须在成交后 10 天内按照招标文件规定的人员配置人数提供上岗人员花名册和保安人员上岗证。

2、合同签订后，如果成交供应商录用不合格人员进入服务队伍，一人次扣服务费 500 元；未按规定进行身份核查或政审的，一人次扣服务费 200 元，并在规定时间内整改到位。

3、成交供应商要保证员工持证率达到 100%。日常培训包括职业道德、礼仪礼貌、工作纪律、岗位职责等，要有培训记录。

4、成交供应商要保持队伍相对稳定，每月员工流动率不高于 3%，高出 1 个百分点，则扣除当月服务费的 1%。因人员正常流动（低于 3%）造成临时缺岗的，中标公司应在 3 个工作日内补充到位。

5、成交供应商要加强内部管理。如有下列情形之一，采购方有权终止其合同，并追究相关责任；如涉嫌违法，则由司法机关追究其法律责任：

(1) 因管理不善、安全防范措施不到位，发生重大安全责任事

故的；

(2) 在服务中发生严重违法违纪案件，如被治安行政处罚或逮捕判刑的；

(3) 因工作失职造成严重后果，受到相关部门通报批评或被媒体曝光查实的。

## 六、考核实施

采购人和中标单位以季度为单位，作为考核的奖罚金。采购人利用“智慧后勤”系统，通过全院干警按月对物业服务进行满意度测评，如果物业公司每季度服务满意度高于 90%（含），则可领取 10000 元的费用，如果物业公司每季度服务满意度 90%（不含）-80%（含），则不领取该项费用。

季度考核满意度低于 80%（不含）的，采购人第一次将进行约谈警告，第二次按采购人要求更换项目经理，第三次采购人有权终止合同并没收其履约保证金。。

物管公司治安保卫服务工作考核由法警支队负责，基本服务、房屋维护服务、公用设施设备维护服务、保洁服务、绿化服务、保安（辅警）服务、会议服务等考核工作由行政装备处负责。

此考核办法由淮安市中级人民法院负责解释，于当年度物业管理主合同生效之日起施行。