

北京市丰台区人民法院

物业管理服务合同

委托方 (甲方): 北京市丰台区人民法院

受托方 (乙方): 北京赛文斯塔物业管理有限公司

第一章 总则

甲方（委托方）：北京市丰台区人民法院

统一社会信用代码：11110106000028572M

法定代表人姓名：祖鹏

地址：北京市丰台区近园路9号

乙方（受托方）：北京赛文斯塔物业管理有限公司

统一社会信用代码：91110105673822180H

法定代表人姓名：程岩

地址：北京市朝阳区金盏乡杨树岗村151号

甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等国家和北京市相关法律法规的规定，本着诚实守信、合作互利原则，就甲方委托乙方开展服务事项签订本合同。

第一部分 合同组成

下列文件构成本合同的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。为便于解释，组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

- a. 本合同书
- b. 中标通知书
- c. 协议
- d. 投标文件
- e. 招标文件
- f. 本合同附件
- g. 本合同执行过程中，经双方协商一致达成的补充协议、备忘录等。

第二部分 委托项目基本情况

一、物业名称：北京市丰台区人民法院（以下简称本物业）

二、物业类型：办公楼物业

三、服务地点：

1. 北京市丰台区人民法院院机关。
2. 北京市丰台区人民法院王佐人民法庭。
3. 北京市丰台区人民法院花乡人民法庭。
4. 北京市丰台区人民法院右安门人民法庭。
5. 北京市丰台区人民法院方庄人民法庭。
6. 北京市丰台区人民法院长辛店人民法庭。
7. 北京市丰台区人民法院卢沟桥人民法庭。
8. 北京市丰台区人民法院南苑人民法庭。
9. 北京市丰台区人民法院科技园专业审判区。
10. 北京市丰台人民法院诉调对接中心

四、建筑面积：55954.57 平方米。

第三部分 物业管理范围及服务内容

乙方所接受的物业管理范围是物业建筑产权标注及周边区域、设施设备 etc 资产在内的管理服务，不涉及资产的所有权。

第四部分 物业管理服务标准

一、本合同履行期内，乙方应按照合同约定，以及北京市相关物业服务标准规定的物业管理服务标准向甲方提供物业服务（见附件 1《北京市丰台区人民法院物业管理服务内容及要求》）。

二、物业管理服务人员要求（见附件 2《北京市丰台区人民法院物业管理服务人员要求》）。

三、物业管理服务人员配置情况（见附件 3《北京市丰台区人民法院物业管理服务人员配置情况》）

第五部分 双方承诺

一、乙方承诺按照合同约定的范围、内容、标准、目标向甲方提供物业管理服务。

二、甲方承诺按照合同约定的期限和方式向乙方支付物业管理服务费。

第六部分 委托管理期限

管理服务的期限为十二个月，自 2021 年 11 月 20 日始至 2022 年 11 月 19 日止。

第七部分 物业管理服务费用

物业管理服务费用 4576608 元/年，大写：人民币肆佰伍拾柒万陆仟陆佰零捌元整。其中不含能源费用（如：水、电、煤气费等）。

第八部分 合同生效

本合同签订后经双方签字、盖章后生效。本合同一式伍份，双方各执贰份，代理机构留存壹份，具有相同的法律效力。

甲

授权代表（签字）：

签订时间：

2021 年 11 月 20 日

乙

授权代表（签字）：

签订时间：

2021 年 11 月 20 日

合同条款

一、词语定义

除另有特别解释或说明，在本合同中及与本合同中相关的双方另行签署的其他文件（包括但不限于本合同的附件）中，下述词语均依如下定义进行解释：

（一）委托方：是北京市丰台区人民法院及其权利义务合法承继人。在本合同中简称甲方。

（二）受托方：是本合同中接受甲方委托为甲方提供房屋建筑日常维修、养护和管理、环境清洁服务等服务的公司。在本合同中简称乙方。

（三）物业管理服务：是指乙方对北京市丰台区人民法院的房屋建筑日常维修、养护和管理、环境清洁服务、设备维修维护、能源管理等服务以及相关会议活动的服务保障。

（四）项目经理：是指经甲方同意，乙方派驻物业管理服务中心全面履行本合同的全权负责人。

（五）特约服务：是指在本合同物业管理服务范围和内容中未约定，需甲方另行委托乙方或第三方提供的物业管理服务。

（六）日：除特别明确为工作日外，均指日历天数。

（七）第三方：是指本合同以外的任何中国境内、境外的法人、自然人或其他组织。

二、物业管理服务范围和内容

乙方所接受的物业管理范围是物业建筑产权标注及周边区域、设施设备等资产在内的管理服务，不涉及资产的所有权。

（一）所有房屋建筑日常维修、养护和管理

是指为保持本物业房屋结构、建筑部件、附属构筑物的原有完好等级和正常使用，进行检查维修养护等工作，包括但不限于房屋、楼盖、屋顶、外墙面、承重结构、走廊通道、门厅、各类通道、电梯厅、车库、广场道路、室外管道、窨井等建筑物及附属设施。

（二）房屋、设备、设施日常运行维护与管理

是指为保持本物业设施设备正常使用，进行日常检查维护、巡视检查等工作，包括但不限于电梯系统、变配电系统、制水系统、消防系统、给排水系统、照明系统、泵房、家具等设备设施。根据国家要求，每年一次负责配合检测公司对项目灭火器进行年度检测工作。

（三）二次供水设备维护管理

二次供水设备维护管理是指对本物业的二次供水设施、水泵房等进行巡视、机房环境消毒、维护等工作。

（四）排水系统维护管理

排水系统维护管理是指对本物业排水设施、污水泵等进行巡视、检查、清理、疏通、养护等工作。

（五）公共照明和电气设备维护管理

公共照明和电气设备维护管理是指对本物业室内外及应急照明、高低压柜及线路、变压器、控制柜、变配电室等进行巡视、维修、检测、养护等工作。

（六）电梯维护管理

电梯维护管理是指对本物业电梯进行日常维护，配合院内办公、接待等活动进行值梯、专梯等服务。

（七）消防、楼宇中控设施设备维护管理

消防、楼宇中控设施设备维护管理是指消防控制中心和楼宇控制中心的消防、楼宇控制系统的设备维护养护，消防安全监督管理、消防档案管理、灭火器年度检测等工作。

（八）空调系统运行维护管理

空调系统运行管理维护是指为保证本物业空调系统正常运行所进行的检查、清洗、维护等工作。

（九）供生活热水及各层开水服务

供生活热水及开水服务是指保证本物业餐厅、浴室、卫生间热水供应，对供热锅炉设备的日常运行维护管理，按规范对开水设备进行开启、关闭及维护。

（十）环境卫生服务

环境卫生服务是指对本物业法庭、调解室、会议室、休息室、值班室、浴室、卫生间、法官之家、更衣室、母婴室等室内清洁，楼内（包括但不限于楼梯间、走廊、电梯）、天台屋面、庭院等公共场所及门前三包区域等，卫生事件、

垃圾分类、垃圾清运、防疫消毒及雨雪后清扫等服务；入室保洁包括但不限于院机关甲方指定的办公室和本物业内的会议室、法庭、调解室、法官之家、图书室、“妈咪屋”等场所的入室保洁服务。

（十一）能源统计服务

能源统计服务是指根据建设节约型机关要求，制定节能节水目标控制方案，垃圾减量控制方案，建立能源、资源统计台账，定期对能源资源消费情况进行分析和上报。

（十二）垃圾清运服务

垃圾清运服务是指根据国家相关政策，做好本物业的垃圾分类、垃圾清运服务，做好交接、登记和统计工作，做好垃圾分类日常管理，与专业有资质的收运企业签订清运合同，费用由乙方负担。

（十三）外墙清洗服务

负责聘请专业有资质的高空作业公司对院机关主要建筑物进行清洗，保证1次/年。

（十四）会议、接待服务

会议、接待服务是指根据本物业会议、接待需求，安排专门服务人员，提供各种会议、接待服务。

（十五）院机关邮件、报刊、杂志收发服务

负责工作时间内对院机关的邮政/信报服务，做好每日2次报纸、杂志等分发工作，准确率100%；做好传达室日常清洁及邮件消毒；及时回收废弃报刊、杂志。

（十六）健身器材等的维护管理

健身器材等的维护管理是指对休闲活动后的设备、器械、卫生等的基本维护和管理。日常耗材由甲方承担。

（十七）绿植租摆、绿化养护服务。

绿植租摆、绿化养护服务是指室外公共区域绿化养护和房屋建筑内公共区域绿化养护。

（十八）地下车库安全管理及秩序维护

地下停车库安全及秩序管理是指地下车库停放秩序，日常巡视检查，安全维护、清理等工作。

（十九）办公家具维修

是指为保证本物业内办公家具完好及正常使用，所进行的日常检查，维修、维护工作。

（二十）其他临时性服务工作。

是指为甲方进行物品搬移、废弃物处理等临时性、突击性任务，以及延伸服务。

三、 物业管理服务的期限

管理服务的期限为十二个月，自 2021 年 11 月 20 日始至 2022 年 11 月 19 日止。

四、 物业管理服务的费用及支付

（一）本物业的管理服务费用 4576608 元/年，大写：人民币肆佰伍拾柒万陆仟陆佰零捌元整。其中不含能源费用（如：水、电、煤气费等）。

（二）本物业的管理服务费包括：

1、本合同约定物业管理范围及服务内容发生的费用。

2、人工费：物业服务人员的工资、社会保险和按规定提取的各项福利费。

3、材料费：

1) 单件 300 元以下的材料费（包含房屋建筑以及设施设备日常维修材料和零配件）；

2) 日常办公用品、维修工具、保洁机具物料、会务用品费用；

4、维保费：甲方全部办公场所的电梯、消防维保费用。

5、垃圾清运费。

6、企业管理费、利润。

7、应缴纳给政府有关部门的各项税费。

（三）支付时间：

本合同总价款人民币 4576608 元/年，大写：人民币肆佰伍拾柒万陆仟陆佰零捌元整。以上款项按季度支付，于 2021 年 11 月支付 1144152 元，大写：壹佰壹拾肆万肆仟壹佰伍拾贰元整；于 2022 年 2 月支付 1144152 元，大写：壹佰壹拾肆万肆仟壹佰伍拾贰元整；于 2022 年 5 月支付 1144152 元，大写：壹佰壹

拾肆万肆仟壹佰伍拾贰元整；尾款 1144152 元，大写：壹佰壹拾肆万肆仟壹佰伍拾贰元整于合同到期后并经甲方验收合格后支付。

（四）结算方式：转账支票。

五、 双方的权利与义务

（一）甲方的权利义务

- 1、甲方代表和维护产权人、使用人的合法权益。
- 2、有权审定乙方编制的管理服务方案、人员编制、费用预算等，有权对乙方的工作进行监督、指导，有权对本管理服务实施情况提出意见和建议。
- 3、在乙方承诺岗位人数及岗位明显不能满足日常服务需求的情况下，有权要求乙方增加服务人数及岗位。
- 4、有权对乙方管理服务的质量进行监督，对不符合质量标准的管理服务有权建议整改，对不称职人员可以要求乙方更换。
- 5、乙方未按合同约定的质量标准履行管理服务职责，但未给甲方造成损失的，甲方可要求乙方整改，乙方达到管理服务质量标准后，甲方应支付相应的管理服务费用。
- 6、为乙方的管理服务提供必要的工作条件及所必需的相关资料，包括办公用房、设备工具库房（含相关工具、物料）、值班用房、保安宿舍等设施 and 涉及本物业管理服务所需的验收图纸、资料等，为乙方的物业管理服务提供相应的协助和配合。
- 7、按合同约定的费用及支付方式，按时支付物业管理服务费。
- 8、协助乙方做好物业管理工作和有关物业管理的宣传教育、文化活动。
- 9、甲方发现乙方在服务过程中存在浪费能源情节的，有权视情节严重，酌情扣减支付物业费。
- 10、按法律规定或经双方商定应由甲方承担的其他责任和义务。

（二）乙方的权利义务

- 1、应根据法律、法规的规定及本合同约定，编制物业管理服务方案、人员编制和费用预算，报送甲方审定。

2、保证从事本物业管理项目的人员具备相应的职业资格和应有的素质要求，派驻本物业的管理人员不低于4人，项目经理应具有持有物业项目负责人证书或具有电气、土木建筑类中级及以上技术职称，具有5年以上工作经验。

3、乙方如需调整管理人员及技术骨干应事先通报甲方，对甲方提出认为不适合的在岗人员，乙方应作出相应调整。

4、乙方从业人员应按国家有关规定持证上岗，如保洁、维修及相关专业岗位，未经培训或考核不合格人员不得上岗工作。

5、乙方应保证各服务岗位充足的服务人数，不得低于应答文件所承诺的岗位人数，不得空岗，且如岗位人数无法达到服务标准，应就该岗位增加服务人员。

6、乙方应将各岗位相应证书报甲方备案。

7、乙方不得转包本物业项目。对管理服务涉及的专业性、技术性要求较高的工作内容，经甲方书面同意可另行委托第三方承担，将分包合同、分包企业资质证明等材料报送甲方备案，方可签订分包协议。委托的工作内容仅限于分项内容，整体管理服务项目不得转让给第三方。乙方负责编制合同期内的房屋、附属建筑物、构筑物、设施设备、能源控制方案、台账、垃圾清运记录、台账等的年度维修养护计划和大中修方案，报甲方批准后，由乙方组织实施。

8、每年向甲方公布一次物业管理费收支账目。

9、每月5日前向甲方管理部门报送出勤率情况、维修情况书面汇总报告。

10、定期进行满意度调查，并每半年向甲方提交书面总结。

11、不得擅自改变甲方提供房屋的用途，确需改变须征得甲方同意，并报甲方备案。

12、建立详细的设备清单和设备运行技术档案。按法律规定或经双方商定应由乙方承担的其他责任和义务。

13、按照合同约定收取物业管理服务费。

14、有权制止任何违反办公区管理制度的行为，因管理服务和其他部门发生争议，有权要求甲方协助处理、解决。

15、合同终止时，乙方应向甲方提交物业管理总结报告。在约定时间内向甲方移交房屋、物料、设备、工具、档案和图纸资料；所有移交的内容都应有清单并由双方签收；全部手续完成后签署物业移交确认书。

16、乙方应注意节能减排，合理利用甲方能源。

17、按法律规定或经双方商定应由乙方承担的其他责任和义务。

六、特别条款

(一) 在本合同履行期限内，乙方不得基于任何事由变更合同价款。如遇市场人工、材料、税费的变动或政府政策性调价、最低工资和社会保险费基数调整、增设缴费项目、物价指数上升等因素导致乙方的实际支出增减，均属于乙方自身经营风险，视为已经事先充分估计并已列入合同约定的价款之中，由乙方自行承担。

(二) 本项目不得转包，分包须经甲方书面同意。

(三) 本物业的验收标准，应符合国家有关规定、标准，以及本合同的约定。

七、违约责任

(一) 本合同签订后，乙方未按约定时间入驻的，按合同总价款的 20% 支付违约金。

(二) 乙方未按合同约定、应答文件承诺岗位安排人员，出现缺岗、空岗的，应按该岗位工资标准的双倍向甲方支付违约金。

(三) 乙方未按合同约定的服务期限提供服务，或者在约定期限内，未能达到双方约定的服务标准，满意度低于 95% 的，甲方将以书面形式告知乙方，乙方应限期整改并将改正方案、结果书面回复甲方，如拒不整改或整改后仍未达到合同标准的，应按 500 元/次向甲方承担违约金；同时，甲方有权另行委托第三方进行服务，所发生的合理费用由乙方承担。

(四) 乙方未按合同约定的质量标准履行管理服务职责，甲方有权单方解除合同；给甲方造成损失的，按实际损失额赔偿。

(五) 乙方擅自将本物业转包，分包未经甲方书面同意的，甲方有权解除合同；乙方须向甲方支付合同总价款 20% 的违约金。

(六) 乙方未经甲方书面同意将本合同涉及到的相关文件资料泄露的，则向甲方支付合同总价款的 20% 的违约金。

(七) 因乙方原因导致重大火灾、失窃等安全事故的,甲方有权单方解除合同;造成损失的,乙方应向甲方赔偿相应损失。

(八) 甲方逾期支付管理服务费用的,则以逾期部分为基数,每逾期一天,按中国人民银行规定的活期存款利率向乙方支付违约金。

(九) 撤场条款:乙方在合同期内,未经甲方同意撤场的,甲方有权解除合同,要求乙方按合同总价款的 20%向甲方支付违约金,并赔偿甲方实际损失。

八、争议解决方式

双方发生争议的,可协商解决;协商不成,可提请北京仲裁委员会仲裁。

九、附则

(一) 履约保证金

1. 提交时间及金额:乙方须于合同签订后 5 个工作日内,按合同价款年平均额的 5%向甲方支付履约保证金。

2. 履约保证金的退还:合同期满后,若乙方无违约行为,甲方在合同期满一个月内一次性无息退还。

(二) 合同附件

本项目招采购过程中的有关文件作为本合同的附件,与本合同具有同等法律效力。如比选、应答文件内容同本合同条款有不一致处,以本合同条款为准(详见附件)。

(三) 对本合同的未尽事宜,可经双方协商一致后另行签署补充协议。补充协议作为本合同的组成部分,与本合同具有同等法律效力。补充协议内容与本合同不一致处,从补充协议(详见补充协议)。

(四) 合同生效

本合同签订后经双方签字、盖章后生效。本合同一式五份,双方各执二份,代理机构留存一份,具有相同的法律效力。

附件 1

物业管理服务内容及要求

(一) 基本服务要求

- 1、中标人应建立 24 小时服务电话，负责采购人的日常报修、咨询、投诉等服务受理。
- 2、采购人属于司法审判机关，保密工作要求严格，投标人应安排经过专业保密培训的人员担任本项目的保密管理工作，且投标人应与本项目的物业服务人员签订保密协议书。
- 3、所有派驻的服务人员应保证政治可靠，身体健康，无犯罪记录、接受采购人的管理和调度。
- 4、投标人能运用物业信息化管理手段进行日常物业管理。
- 5、遇重大节日，除安排 24 小时值班经理外，普通节假日须保证基础服务。
- 6、中标单位应严格按照有关新冠疫情防控管理要求，做好自有人员的管控和每日公共区域的消毒工作。

(二) 房屋建筑及场地的日常保养与维修

1、服务内容：

(1) 对建筑物、公共设施按市区相关规定定期进行安全巡视、检查，进行日常管理和维修养护，做好巡查记录、维修记录和保养记录。

(2) 建筑物内外完好、整洁（无脱落、无污迹）、无开裂渗漏、无杂物堆放等。公共通道和室内墙、地面及房屋顶小面积及时修补和粉刷。

(3) 对防雷系统进行定期检测。

(4) 及时做好室内外通道地面，台阶修补，雨水口部和排水沟渠的维护、修补、清掏。

(5) 保证门、窗、灯具、开关等功能良好，及时做好建筑物所属门、窗、楼梯扶手、护栏、天花板、吊顶的维修，门、窗五金件、锁具的维修或更换，办公室内办公设施的维修保养。

(6) 及时做好停车场、道路设施（指示牌、交通标志、交通设施）的维护与保养。

(7) 建立健全房屋建筑日常养护维修的各项规章制度、各种操作规程。

(8) 定期对房屋基础及结构进行巡检，发现问题及时上报甲方，在小修范围内及时修复，大中修范围或更新改造的，及时提出报告与建议，并有实施记录。

(9) 每年进行一次安全普查工作。

(10) 及时完成各项零修任务，临修、急修及时率及合格率均要求达到 100%，返修率不高于 2%，一般维修任务不得超过 24 小时，并有维修记录备案。

2、服务要求：

(1) 及时完成各项维修任务，维修合格率达 100%，遇有需要紧急修补的，必须及时采取措施。一般维修不得超过 24 小时。

(2) 对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，建立日常房屋维修、报修、巡检制度。负责零星维修的接报、工作任务分配、任务完成情况记录。

(3) 每日巡查 1 次，并有巡检记录备案，巡检范围包括：室外、室内等上述工作范围规定区域的巡检，发现建筑物破损及时上报并记录。爱护楼内设施，未经批准，不得对建筑结构、设施等进行改动。

(4) 恶劣天气条件下(如大风、大雨、大雪、冰雹等)加强日常巡视次数与频率，建立相关应急预案和约束机制。

(5) 每年 2 次以上对房屋结构进行检查，涉及使用安全的部位每季度检查一次并有记录备案，发现损坏及时按房屋维修养护制度安排修复，对维修情况记录备案。

(6) 保证门窗、灯具、开关、楼梯扶手等功能良好。每天巡视通道门窗、灯具、开关、楼梯扶手，保持玻璃、门窗、灯具、开关配件完好，门窗灯开闭灵活并无异常声响，并对巡视情况记录备案。

(7) 楼内墙面、顶面、地面粉刷层无剥落，面砖、地砖平整不起壳、无缺损。

(8) 管道、排水沟、屋面泄水沟。每月一次对屋面泄水沟、楼内外排水管道进行清扫、疏通，保障排水畅通(6 月至 9 月每半月检查一次)，每半年检查一次屋顶，发现防水层有气鼓、碎裂，隔热板有断裂、缺损的，应及时修理。

(9) 围墙。每半月一次巡查围墙，发现损坏按制度及时修复，铁栅栏围墙表面无锈蚀，保持围墙完好，并对巡检情况记录备案。

(10) 道路、场地。每周一次巡查道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏及时修复，保持路面平整、无破损、无积水，侧石平直无缺损，井盖无丢失、损坏，并对巡检情况记录备案。

(11) 家具维修

办公室办公家具修复合格率 100%，做到随报随修，维修在 12 小时以内完成，并有维修记录备案；检查或接报告后立即登记；安排工人施工；检查维修质量；维修后作好登记，填写维修登记表；全年至少对家具进行系统排查一次。

(三) 设备设施的日常运行、维护

1、服务内容：

(1) 电梯系统运行

电梯采用无人值守；设电梯安全员（持有资格证书），并具备两年以上操作经验，负责电梯运行的日常巡视，工作日期间，每日 7:00、16:00 进行安全检查，并做好电梯日常使用状况记录，落实电梯定期年检工作；电梯应急对讲畅通，制定应急处理方案，电梯轿厢内张贴 24 小时应急联系电话，设置紧急装置；因故障停梯、发生电梯困人或其他重大事件时，应迅速启动紧急救援预案，组织救助，工程人员应在接到报修后 5 分钟内到达现场，专业维修人员须在 20 分钟内到现场，组织救助被困人员；电梯发生故障后，电梯安全员应立即联系电梯维保厂家，24 小时内修复；定期检查紧急报警装置。定期年检并取得合格证。电梯内有年检合格证、承梯须知。电梯由专业维保公司进行维修保养，年检标识有效；轿厢、井道和电梯机房干净整洁，通风、照明良好，乙方与具有电梯维修资质且符合国家相关标准的电梯维保单位签订维护保养合同，电梯系统维保合同须报甲方备案。进行维保时乙方派员协助甲方进行现场监管、签字确认、验收等相关工作并制作维保台账。

(2) 电气设备运行、维修养护

电气设备维修养护人员必须持有国家认可的等级证书、上岗证书等相关资质证明，并符合法律法规和行业规定对该岗位的各种要求；配电值班人员人数必须符合国家相关规定的要求，遇有国家政策调整需与甲方进行沟通进行人员调整；做好配电箱、电器、电路等的维修与更换；按照国家规定，甲方聘请有专业资质的单位定期对配电设施设备进行检测，进行检测时乙方派员协助甲方进行现场监管、签字确认、验收等相关工作并制作台账；承接物业范围内的办

公室、会议室、法庭内等常用类型照明灯管、开关、插座以及配电线路的维修与更换；

配电开关柜、动力设施配电柜的电气开关、继电器、指示灯、保险、控制线路等巡视检查，出现故障或损坏后予以维修和更换；对建筑物、公共设施（含卫生间、开水间）、庭院照明（含水泵的动力线）等电气设施、线路进行巡视检查和维护保养，对出现故障的照明、插座、开关灯进行维修或更换；承接物业范围内的小型机电设备和设施进行巡视检查和维护保养，对故障设备进行维修或更换。

（3）变配电及动力照明系统运行和养护维修

该岗位的工作人员必须持有国家认可的等级证书、上岗证等相关资质证明，并符合法律法规和行业规定对该岗位的各种要求；在该岗位的工作人员人数必须符合国家相关规定的要求；服务内容包括但不限于法院所有办公区域供电系统高、低压电器设备、电线电缆、电控箱、电器照明装置等设备正常运行使用所进行日常管理和养护维修，包括变压器、高低压柜、直流屏、配电箱、各种照明装置。

①无人值班配电室设专人每日进行一次巡检，重点检查低压设备运行、低压负荷的三相平衡、设备导线接触、运行中有无异味和异常声音、空气开关有无过热现象及建筑物完整情况等，并填写巡检记录，发现问题及时解决；

②高压配电室每周清扫一次设备表面，每日清扫一次环境卫生，低压配电室每月清扫一次设备表面，每周清扫一次环境卫生，保障供电安全运行；

③主配电室实行 24 小时运行值班，认真做好《门禁记录》、《运行值班日志》、《停电跳闸记录》、《设备缺陷记录》、《设备履历记录》、《设备检修记录》等各项记录，处理设备停电故障，填写《倒闸操作票》，解决设备缺陷无误，无任何责任停电事故，处理紧急情况应有预案；

④定时巡检设备，及时消除隐患，定期对配电设备进行维护保养，保证设备干净整洁，绝缘良好，接触可靠，设备时刻处于完好状态，保障安全供电；

⑤保证避雷设备完好、有效、安全，按照供电部门相关规定，每年春季对供电设备和绝缘工具进行预防性试验，并对各高、低压配电设备进行彻底清扫，包括变压器一二次回路、大小母线、空气断路器、隔离开关触点等；

⑥楼内照明每班巡视 1 次，一般故障 8 小时内修复，复杂故障 1 日内修

复；楼外照明要求每日巡视 1 次，一般故障 12 小时内修复，复杂故障 3 日内修复，每 2 周调整 1 次时间控制器；应急照明要求巡视 1 次，发现故障，即时修复；登记巡查记录备案。

⑦低压柜

每日巡视 3 次设备运行状况；每半年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年检查 2 次电气安全；每半年检测 1 次接地电阻；每年校验 1 次仪表；

⑧低压配电箱和低压线路

每周巡视 1 次设备运行状况；每半年养护 1 次，内容包括紧固、检测、清扫；每半年切换 1 次双路互投开关；

⑨控制柜

每周巡视 2 次设备运行状况；每年养护 2 次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫；每季度校正 1 次各种电器装置或控制设备的设定值；每年检查 2 次各类远控装置和节能装置；

⑩每年检验 1 次内部结算电能表，配电室、楼层配电间防小动物措施完备，穿墙线槽周边封堵严密，锁具完好，进出线和开关标志清晰、准确。

(4) 中央空调系统运行及多联机组

建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用，运行中无超标噪音和严重滴水现象，运行前对冷水机组、循环水泵、风机、风机盘管、水处理等设施设备进行系统性检查；

机房 24 小时值班，从业人员须持证上岗，每日巡视 1 次空调系统，根据室内外温度及时调整空调机组的运行状况，保证室内温度符合相关规定，做好节气节电工作；制定节能措施，做好设备运行、维修、保养记录，其中设备运行记录每 2 小时进行一次。建立卫生管理档案、卫生管理制度、卫生管理记录；建立维修登记制度，填写值班日志。维保时乙方派员协助甲方进行现场监管、签字确认、验收等相关工作并制作维保台账备案。

保证院机关立案、诉服楼及派出法庭多联机组空调系统运行安全和正常使用，进行维保时乙方派员协助甲方进行现场监管、签字确认、验收等相关工作并制作维保台账。

(5) 制水设施运行维护

熟练使用制水设备，保证设备的正常运转，保证正常饮用水，有停水或水

污染事件发生时，要采取应急预案；按照有关要求定期对设备进行检测检修，更换制水过滤设备等易耗品；负责饮用水的灌装工作、送水工作；制定合理的“操作规程”，并严格按操作规程进行设施的运行管理；有完整的运行管理记录；此岗位工作人员必须身体健康，持有健康证。

(6) 地下车库运行管理

做好机械立体车库设备运行管理和养护维修工作，保证车辆出入畅通停放有序，经常巡视，熟悉掌握车流量情况，车位情况，合理部署安排，保证专用车辆专用车位不被占用堵塞。设备系统出现运行故障后及时联系专业技术人员排除故障，维修人员应及时到达现场，零维修合格率 100%，建立各项设备运行制度、维修制度和管理制度，严格执行国家有关机械立体车库管理规定和安全操作规程，做到安全使用及运行；建立运行值班制度，填写值班日志，保证设备、设施处于良好运行状态；做好用电统计工作和节电工作；负责车库区域的安全、卫生和消防等工作；地下停车场照明、给排水、通风系统正常运行，各类标识清晰。维保时乙方派员协助甲方进行现场监管、签字确认、验收等相关工作并制作维保台账备案。

(7) 给排水系统及设备运行、养护维修

给水系统供水设备运行正常，设施完好、无渗漏、无污染；保证正常饮用水，有停水或水污染事件发生时，要采取应急预案；工作人员持有效健康证上岗，制定合理的“操作规程”，并严格按操作规程进行设施的运行管理；有完整的运行管理记录；水控系统出现的各种问题及时联系厂家等解决；做好维修记录。消防泵房每天检查一次、记录一次，做好清洁卫生工作；每年对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆、每年入冬前对暴露管道进行防冻处理。

排水设施及污水设施，保证房屋排水、雨水口、排污管道、化粪池、隔油池完整畅通，无堵塞外溢现象。每年上汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通，确保畅通。每次降雨前后及过程中对主要排水口、管井进行检查，并有巡查清理记录备案；汛期对排水、雨水口、排污管道每日巡视 2 次，平时每日巡视 1 次，及时检查疏通，确保设备运行状态正常，并有相关记录备案；汛期以外每季度对上述设施疏通一次。每周进行 1 次手动启动测试。化粪池、隔油池每周至少巡视 1 次，每月不少月 4 次，并有相关记录备案。

(8) 消防系统的运行和维护

保证消防设备设施完好无损，可随时启用；消防通道畅通；每年定期协助安保组织物业人员、食堂人员、安保人员进行消防演练，并有记录；每年对消防系统进行全面检测，并给出消防系统安全评估报告，向甲方报告工作状态；建立健全消防管理制度、灭火及应急疏散预案，每年至少进行一次演练及至少一次以上消防培训；消防系统通过国家规定的年度消、电检，与具有专业资质的单位签订维保合同，并报甲方备案；设备出现故障时，维修人员应在 15 分钟内到达现场，零星维修合格率达到 100%，监督消防设施设备、灭火器材定期检查、试验、更换情况，每年进行 1 次功能性检查，保证设备设施处于正常运行状态；定期巡视检查室外消火栓，每月至少安排 1 次室内消火栓检查，设施整体养护 1 次。消防泵、喷淋泵每月盘车 1 次，每季度润滑检查 1 次，每年整体养护 1 次。乙方与具有消防维保资质且符合国家相关标准的消防维保单位签订维护保养合同，维保时乙方派员协助甲方进行现场监管、签字确认、验收等相关工作并制作维保台账备案。

2、服务要求：

(1) 按照各个专业运行维护管理规程要求，配备专职的机电工程技术人员，负责公共设备设施日常的管理与维修保养工作。维修保养记录要齐全。

(2) 根据需要对各专业设备实施 24 小时值班制度，按各专业运行管理规程要求配备专人值班。

(3) 按照各专业运行管理规程要求对设备进行巡视并有记录。

(4) 建立公共设备设施档案，包括设备台帐、设备卡、运行记录、维修保养记录等。

(5) 按法规要求及物业服务合同的约定，对设备设施进行维修保养，属于小修的应及时维修，属于大中修和更新改造的应制定维修计划报采购人审批确认后实施。

(6) 设备设施维修及时率 98%以上，合格率 100%。

(7) 设备设施外包维修保养的应有外包协议和相应资质，检验记录齐全。

(8) 建立健全设备设施管理、运行、保养制度，对可能发生的各种设备故障有应急方案。

(9) 维保时中标人派员协助采购人进行现场监管、签字确认、验收等相关

工作并制作维保台账备案。

(四) 保洁服务

1、服务内容:

(1) 包括但不限于院机关及各派出机构的会议室、审判用各类法庭、休息室、法官之家、值班室、干警解压室、更衣室、浴室、楼梯、大厅、走廊、天台屋面、电梯间、卫生间(提供纸篓、卫生纸、洗手液、香球、垃圾袋)、清洁间、玻璃幕墙、公共活动场所、楼宇外墙等所有公共部位和室外庭院广场、办公区道路、停车场(库)等所有公共场地及“门前三包”区域的日常清洁保养;卫生事件、防疫消杀及雨雪后清扫等服务;入室保洁包括但不限于甲方指定的办公室和本物业内的会议室、法庭、调解室、法官之家、图书室、“妈咪屋”等场所的入室保洁服务;

(2) 门窗养护、外墙及玻璃清洗(每年一次);

(3) 本物业范围内的垃圾分类、定时垃圾清运,垃圾清运费由乙方负担;

(4) 办公区玻璃幕墙一年清洗一次,每季度清洗1次领导办公室内椅套、窗帘、沙发套;

(5) 大厅保洁

每天二次重点用尘推清理大堂,平时随时保洁,注意大理石地面养护,重点清理地面、步行梯、楼道、电梯内的垃圾杂物;用毛巾和不锈钢油轻抹大堂内各种摆设物品及不锈钢制品,包括但不限于门柱、宣传栏、消防设施、指示牌、内墙面等公共设施;地面光亮、无灰尘无杂物、无污渍、无水渍、墙面光洁(目视地面和墙面无明显灰尘,可映出物体轮廓);门窗玻璃擦拭光亮,干净,门框及把手光亮、无污渍、水印、手印;标牌、铜字无污渍、水渍、手印,无灰尘;窗台光亮无污渍,无杂物;消防器材擦拭干净,无灰尘、无污渍,灭火器在规定位置妥善摆放;垃圾桶摆放位置正确,保持外表无明显污渍、无灰尘、无垃圾粘附物,及时倾倒,烟盘保持干净;用干净毛巾擦拭自动擦鞋机,无灰尘、无污渍;

(6) 公共走廊及步行梯

地面无杂物、无污物,墙面、玻璃墙面无明显灰尘,顶板清洁、无明显灰尘;门窗、玻璃擦拭干净,步行梯、门扶手保持光洁无灰尘、污渍;开关盒擦拭干净,无尘、无明显污渍;防火门擦拭干净,无明显污渍;消防器材保持干

净、无污渍、柜门干净、无灰尘，灭火器靠墙妥善放置，做到无尘、无污渍；楼道清洁后，地面无污渍及水痕；步行梯扶手保持干净、光亮、无灰尘、无手印，每月对各楼层地面进行保养清洁，每天对楼梯扶手进行消毒擦拭；地面无灰尘、无污物，墙面无明显灰尘，顶板清洁、无明显灰尘；每天巡查不少于两次，并有记录备案；

(7) 公共卫生间清洁

卫生间内包括：面盆、蹲坑、座便器、小便池、拖布池、干手机等；卫生间墙壁、台面、面盆洁净，便池无尿碱垢，及时更换卫生纸和添加洗手液、除味剂，保证厕所内无异味、无浪费用水现象，全天保持卫生间干净整洁；每天6：30至7：30打开门窗进行通风，下班前关好门窗；每天早7：30——8：00、13：00——13：30、16：00——16：30重点清理卫生间，用清洁剂和软毛刷清扫便池、卫生纸盒、蹲坑及挡板门擦拭窗台、面盆、洗手液瓶、肥皂盒、镜子、水龙头、烘手器等，将垃圾筐清洗干净，做到无污渍、无灰尘、无手印、光洁光亮；地面、墙面光洁，无杂物、无明显污渍，水龙头光亮，台面无长时间积水、镜面干净光亮，洗手盆光洁，无明显污渍、无堵塞，便盆光洁无污渍，盆内无杂物，每日消毒一次，放置球状清洁剂，自动干手机、抽纸盒、手纸盒表面光洁、无污迹、无灰尘；废纸筐内衬垃圾袋，废纸不超过三分之二；及时提供卫生间符合要求的消耗品，避免出现断档现象；每天16：40至17：10冲洗卫生间地面，冲洗干净后，用墩布由里到外将地面擦拭干净；每天对垃圾桶进行分拣、消毒，向桶站投放时必须按照生活垃圾分类指引要求，进行二次分拣，保证正确投放；物业保洁部主管及保洁公司主管每天各区域巡查不少于两次，并记录备案；

(8) 电梯间保洁服务标准

电梯间内保持地面干净、无杂物、污渍，墙面保持光洁、无明显污渍；每日不断巡回检查，6：30、16：00用尘推将地面推干净，擦拭电梯墙面保障电梯间内整洁、干净；每周对电梯间墙面、门柱等用毛巾和不锈钢油进行两次养护；每天定时对电梯间进行消杀并记录备案；

(9) 公共道路、地下车库、自行车车棚保洁服务的标准

院内栏杆、灯、旗杆、大理石柱子、外围清扫干净，垃圾桶上烟缸随脏随清，地面干净整洁，草坪无杂物；每月清洗一次庭院地面；保证车辆安全、车

棚摆放有序、车棚保持干净整洁；雨雪天及时清扫庭院地面，保证道路畅通；建立健全巡视记录；用半湿抹布擦拭庭院灯；清扫大院及门前“三包”区域，保持庭院及门前“三包”区干净整洁；清扫楼门外地垫、石柱、花盆、旗杆等处，将院内地面清理干净无污渍；检查草坪、绿化带及时清理杂物；

（10）办公室清洁

每日对指定办公室进行二次清洁，并根据需求随时提供服务；将垃圾放入废纸桶的塑料袋内，清扫垃圾，及时更换垃圾袋；擦拭尘土，从上到下，由里到外依次进行，避免遗漏，所有物件和部位都必须擦拭干净无灰尘；地面、墙面光洁，无杂物、无污渍；物品摆放整齐、美观，避免造成破坏；视情况对绿植进行修剪和浇水；夏季对室内进行蚊虫消杀。

（11）会议室、审判庭、法官之家、调解室、妈咪屋等入室保洁服务标准：

每天 6:30 开窗户，进行自然通风，下班前关好门窗，遇有刮风下雨等恶劣天气，可视情况开门通风；用半湿抹布擦会议桌、门窗、沙发边框、花架、踢脚线等；用干抹布将茶几玻璃擦拭干净；擦拭地面，将地毯灰尘吸净；检查花卉、植物叶面及花盆是否有灰尘并进行清理，如有黄叶及时进行清理；下班后认真检查房间，关好窗户，拉上窗帘，切断电源，将门锁好；

（12）浴室保洁服务的标准

维护浴室设备，无跑冒滴漏，保证正常运行，浴室地面、墙面、屋顶、窗台、百叶窗洁净无灰尘，台面、面盆洁净无长时间积水，室内无蚊蝇；按甲方提出的时间要求，提供澡水供应，在浴室开放前 30 分钟打开门、窗进行通风并进行消杀；浴室衣柜保持完整、干净，柜体内无杂物，如发现废弃物及时清理干净；擦拭衣柜、坐椅保持无水渍，冲刷地面和墙面，及时清理地面积水，防止滑倒；洗浴水温：夏季保持在 39 度；冬季保持在 42 度；清理梳妆台，将台面、窗台、玻璃、梳妆镜、镜框、面盆等处擦拭干净无积水；每周二、四喷洒空气清新剂和杀虫剂；管理人员巡视检查不间断，及时救助晕堂人员；水控系统出现的各种问题及时联系厂家及时解决；做好浴室内环境卫生工作，负责财物安全，防火防盗；

（13）化粪池及隔油池的相关工作

对院机关及派出机构的化粪池及隔油池每月进行不少于一次检查，防止外溢；如发现有外溢隐患及时向甲方上报，并配合清掏单位进行清掏；进行化粪池

池、隔油池清掏时乙方派员协助甲方进行现场监管、签字确认、验收等相关工作并制作清掏台账备案。

(14) 院外保洁——门前三包

保持门前区域干净整洁；生活垃圾当天清运、保持垃圾站清洁、分类合格，如分拣不合格，甲方有权给予处罚；每日 8：00 前清扫完门前三包区域，遇有雪天，视情抛散融雪剂，并随下随扫；

(15) 办公楼公共区域保洁服务的标准

办公楼内空气清新无异味；办公楼内地面无尘土、水迹、油迹，地垫无碎屑、杂物；办公楼楼道门、空调口、通风口、玻璃、窗台、窗缝、开关面板、消防箱门、花盆、垃圾桶等处无灰尘，花盆内无烟头等废弃物；对办公室入室门及把手进行每天两次消毒擦拭，雨天在楼道大厅内铺设防滑毯；各员工责任区随时清扫、擦拭；建立每天巡视制度，非工作日定期大扫除制度；进行日常消杀防疫；

(16) 办公楼大厅保洁服务的标准

保持大厅整洁干净；每天 6：30 用尘推将地面推干净，清扫大厅地垫，将大厅玻璃及门窗等擦拭干净；每天 7：00 清扫大理石柱子、台阶、墙壁、玻璃、门、电梯、家具等处灰尘；擦拭大厅家具及展板，每周进行一次彻底养护；

(17) 楼道保洁服务的标准

每天 6：30 打开楼道、卫生间的窗户进行通风，用尘推把楼道推干净；每天 7：00 整理细致部位卫生，先把整个楼道清扫一遍后，再擦拭楼道里的门、窗、玻璃、开关、消火栓箱门、花盆、垃圾桶、电梯厅门、暖气罩等；随时对楼道、卫生间、开水间进行保洁维护；

(18) 楼梯保洁服务的标准

每天 6：30 将楼梯扶手、踏步、踢脚线擦拭干净无灰尘；每天 8：00 至 11：45 擦拭楼层窗户、开关面板，并对楼梯进行保洁；每天 14：00 至 14：30 将楼梯踏步墩干净；每天 14：00 至 15：00 擦踢脚线，并对整个楼梯进行维护；每天 15：30 至 16：30 擦拭疏散指示灯箱。

(19) 垃圾桶站管理的标准

建立垃圾桶站管理制度；按分类标准合理摆放垃圾分类投放容器设施，分类标识规范，垃圾集中投放点张贴垃圾投放指南；垃圾桶站容器设施摆放整齐，

桶身洁净，周围环境干净；投放符合分类要求，有害垃圾单独存放，与具备处理资质的企业签订收运处置协议或合同，厨余垃圾按照国家及属地要求规范处置，如因不符合垃圾分类要求，受到有关部门处罚，由乙方承担责任；严格执行垃圾分类二次分拣工作；建立垃圾分类清运台账，定期公示垃圾清运量，按要求报送垃圾分类统计数据；垃圾桶每日清洗、消毒、除虫、消除异味；

(20) 保洁人员工作地点分别为：本院机关、南苑法庭、科技园区审判区、长辛店法庭、右安门法庭、王佐法庭、方庄法庭、花乡法庭、卢沟桥法庭、诉调对接中心及本合同履行期限内甲方增设的其他派出机构。

(21) 本院机关保洁人员最低不得少于 14 人，各派出机构不得少于 1 人。详见附表人员配置表。

(22) 保洁人员工作期间如发现墙体裂缝、人员闹事等安全隐患或需维修事项应及时向物业主管或甲方工作人员报告。

(23) 垃圾分类、清运工作要求

必须严格落实《北京市生活垃圾管理条例》及相关垃圾分类标准；制定相应工作方案，协助甲方按要求配备垃圾分类收集容器，落实好本辖区党政机关垃圾强制分类工作；制定年度工作计划，推动垃圾分类、垃圾减量、分类清运工作落实；做好从业人员垃圾分类培训工作，熟知垃圾分类投放要求；协助甲方经常性开展垃圾分类宣传活动及相关培训活动；

2、服务要求：

(1) 办公楼内、外公共区域整洁无污物。

(2) 地面干净无杂物，石材地面有光泽，地毯洁净无污渍。

(3) 天花板、天棚目视无灰尘、无蜘蛛网，玻璃门窗无明显污迹，镜面明亮。

(4) 卫生间无异味，合理使用空气清新产品，便器无污垢，清洁干净，小便池香球及时更换，地面无纸屑、烟头、无油污，无积水。

(5) 浴室干净，地面无积水；排污管口每日清掏，无污物，堵塞；花洒、龙头无水碱；定期消毒。

(6) 所有门，包括其附属玻璃高窗、玻璃雨搭、窗、扶手，玻璃围挡、灯具、风口、消防栓等公用设施擦拭无灰尘、无污迹，挂件不丢失。

(7) 清洁间物品摆放整齐不囤积，墩布干净整洁，无私人物品。

(8) 雨、雪天气时，保证路面不积水、少结冰（中、大雪以上负责组织物

业各部门共同清扫责任区)。

(9) 捡拾物品及时上交，不许私自处理。

(10) 垃圾分类管理，设专人督导。公共区域垃圾桶内垃圾不超过 2/3，垃圾桶站存放的垃圾每日清运，地面每日清洗，按需消毒。

(11) 办公楼洗手间用纸投放保证用量。

(12) 除上述位置及物品以外的楼内所有场所内的设施、设备、物品的保洁。

(13) 楼体外墙面每年清洗 1 次，保证干净、无污渍。

(五) 绿化养护管理

1、服务内容：

绿化带无明显裸露土地；树木生长正常，无死树和明显枯枝、死枝、树木无明显钉栓、捆绑现象；绿化有专人养护管理，花草树木长势良好，修建整齐美观；及时灭治虫害，有灭杀记录，无枯死花草、树木、具体要求如下：

(1) 草坪

草坪呈现草种所具特有绿色、不得过深、过淡。叶片表面有光泽、无尘土、叶面干净，无明显病虫损害叶片。草坪修剪高度为 2.5 厘米，剪口平整，无齿状切口。每年春季草坪须深切、打孔、施肥、撒药。草坪内无杂草，每平方米内杂草数量不得超过 5 株。

(2) 绿篱、乔木

绿篱、乔木生长良好，无病虫害、枯叶黄叶。绿篱、乔木定期进行修剪，保持株型、无超长枝条。绿化带病虫治理：病虫治理不得使用国家明令禁止使用的农药（DDT、六六六等）。

绿植租摆养护

盆花应达到质量标准：

植物丰满健壮、叶片干净光亮。用白色纸巾擦拭任一叶片，纸巾无明显灰尘。叶片无明显病斑、虫口。植株无残花、枯叶。盆面无杂物，花缸、花盆底部无积水杂物。植物无缺水干旱现象，植物叶片无萎焉。

盆栽乔灌木质量标准：

乔木生长健壮、形态整齐、无凌乱枝条和冗长枝叶，灌木枝形整齐，造型植物轮廓清晰，修剪面平直整齐；没有枯枝黄叶，折断枝、修剪残留枝；无明显病虫害；乔木、灌木基部无萌蘖枝，无杂草，杂物；叶面无灰尘、光亮。植

物若出现病虫，不得在现场进行防治。防治时不得使用国家明令禁止使用的农药（DDT、六六六等）

2、服务标准：

(1)室内植物长势良好，修剪整齐美观无灰尘，无任何病虫害和折损、斑秃现象；

(2)绿地养护到位，修剪及时，保证院内无裸露土地；

(3)花草树木生长正常，修剪及时，无明显枯枝死杈及病虫害现象，非养护需要，树木无钉拴捆绑现象；

(4)绿地整洁，无杂物，无堆放。

(5)认真做好日常养护记录和养护档案资料的收集管理工作，不断总结养护经验，提高养护水平，能以科学实际的态度为招标方提供合理建议和最佳维护管理方案。

(6)对绿化设备及设施发现损坏及时维修。

(六) 会议服务

1、服务内容：

承担各类会议和活动的现场服务，根据所需会议服务标准和会议登记需要，协助会议主管部门布置会场和其他活动的相关服务保障工作。服务人员不得少于3人，必须保证会议、活动服务有序进行。

2、服务标准：

(1)保证各会议室合理使用，会议室合理调配；

(2)会议服务人员容貌端正、体态匀称、着装统一、谈吐举止大方、优雅得体，专业礼仪素质好，迎客、开门、引导、倒水要认真按规范进行；

(3)会场布置整洁、大方，保持地面、墙面整洁无污物、无污渍；室内空气清新、温度适宜，会议设备设施无损坏和丢失，室内装修无损坏；

(4)一般会议召开前30分钟，重要会议召开前一小时完成会议服务各项准备工作，各项服务符合会议主办部门要求；

(5)指定专人承担会议现场服务，会议举办方有特殊要求的除外；定时（一般为20分钟）添加茶水，普通服务在会议开始前做好服务准备；

(6)具有接待临时性会议的能力，在接到会议主办部门的通知后，在规定时间内能做好会议的接待和准备工作；

(7) 在会议服务中，严格执行保密制度，不得将会议内容及其他事项进行传播；

(8) 遇有特殊情况，如需要延长会议服务时间的，不得擅自离岗，要做好会议服务工作。

(七) 其他服务

1、 邮件、报刊、杂志收发服务

指定专人负责每日核对、接收邮局所送邮件、报刊、杂志。对各部门所定报刊、杂志认真仔细分检，及时送交各部门，公务快递、汇款单、挂号信送交本人并签收。要做好节假日、休息日报纸、邮件的保管工作，文件要摆放整齐，各部门上班后及时送交。对超过 7 天无人认领的邮件，经甲方同意后，退回邮局，并做好相关记录。对各部门提出有关报刊、邮件等相关问题，及时记录并认真做好解答工作，不能处理的问题要及时上报领导。传达室要定期清扫，保持卫生整洁。邮件要消毒符合防疫要求。

2、 能源统计服务

能源统计服务是指根据建设节约型机关要求，制定节能节水目标控制方案，垃圾减量控制方案，建立能源、资源统计台账，定期做好对电、水、燃气能耗的统计、分析、上报工作。在甲方的指导下努力开展节能工作，制定节能措施并不断挖掘潜力，提高能源使用效率。

3、 健身器材的维护管理

健身器材的维护管理是指对休闲活动后的设备、器械、卫生等的基本维护和管理。日常耗材由甲方承担。

4、 相关创建工作

乙方配合甲方开展创建节约型机关、创建节水型机关、创建爱国卫生城市等创建工作。按照相关规定要求制定相应工作方案，做好从业人员垃圾分类等培训工作，协助甲方经常性开展宣传活动及相关培训活动。

5、 防风、防火、防汛要求

中标人应根据季节特点，结合采购人实际情况，本着“安全第一，常备不懈，以防为主，全力抢险”的原则，组建应急小组，制定应急预案，并提前做好物资储备工作。

6、 中标人应根据采购人需求提供必要的保洁设备等。

7、中标人配合采购人完成其他临时性工作。

(八) 防疫要求

1. 对于中标人所有在岗员工，做好每日晨检工作，上班期间、住宿休息和通勤途中要正确佩戴口罩、勤洗手、勤消毒、多通风。每日进行不少于两次的体温监测工作，并做好检测记录，发现体温异常的员工要及时上报，并立即隔离就医。每日对进入工作区域的人员进行消毒（75%的酒精），并要求员工在工作前后、用餐前后进行洗手消毒，做好自身防护。

2. 新入职员工上岗时必须持合格、有效的核酸检测证明及疫苗接种完成证明。不符合要求的一律不准进入本工作区域（包括面试、试工），核酸检测证明和疫苗接种证明要求项目部和公司双存档。

3. 中标人对采购人防疫办所下达的各项疫情防控工作和通知，认真负责落实、尽到相应工作职责，确保疫情防控人员组织到位、管理到位、职责落实到位。

4. 中标人应严格执行北京市及采购人的相关防疫要求。

(九) 物业管理单位相关管制度及预案

乙方需制定相关管理制度及预案，并上报甲方备案，如遭到甲方投诉或造成不良影响，第一次给予警告，相同问题再次出现甲方有权利做出处罚，扣除相应物业服务费用。

序号	文件名	备注
1	机房管理办法	
2	机房值班管理办法	
3	机房交接班管理办法	
4	配电室安全运行管理办法	
5	安全用电管理办法	
6	电梯安全运行管理办法	
7	空调系统运行管理办法	
8	能源管理办法	
9	设备设施标识管理办法	

10	设备设施维护保养管理办法	
11	设备巡检管理办法	
12	施工管理办法	
13	钥匙管理办法	
14	有限空间作业安全管理办法	
15	给排水系统巡检管理办法	
16	公共区域巡检管理办法	
17	会议礼仪服务管理办法	
18	杯具清洗消毒管理办法	
19	虫害控制管理办法	
20	垃圾投放分类处理管理办法	
21	保洁清洁设备管理办法	
22	清洁剂的用途及使用管理办法	
23	保洁日常清洁操作规程	
24	卫生消毒消杀管理办法	
25	绿化养护巡查管理办法	
26	服务满意度调查管理办法	
27	重大活动保障管理办法	
28	库房物资领用管理办法	
29	宿舍公共卫生管理规定	
30	宿舍管理规定及消防安全管理	
31	扫雪铲冰预案	
32	防汛抢险应急预案	
33	电梯困人应急预案	
34	有限空间安全事故应急预案	
35	新型冠状病毒感染肺炎应急处置预案	
36	新型冠状病毒消杀应急预案	
37	员工培训管理办法	
38	质量考核管理办法	
39	员工绩效考核管理办法	

附件 2

物业管理服务人员要求

物业项目服务机构设置合理、高效精简，人员配置合理。对物业全体人员的素质要求：遵纪守法、没有违法的不良记录、政治思想过硬，服从命令听指挥；爱岗敬业、热情细致；身高适中、体貌端正、年富力强、身体健康，男女人数合理安排；有一定的文化层次，熟练掌握专业技能、流利普通话交流。所有人员应提供核酸检测证明或疫苗接种完毕证明。且符合以下要求：

1. 人员要求

(1) 项目经理

本科及以上学历，具有中级以上职称或物业项目负责人证书，具有物业管理师或电气、土木建筑类中级及以上技术职称，28-50岁，男女不限，5年以上相关工作经验，具备较强的服务意识，有独立工作能力，组织和协调能力，具有物业管理知识，熟悉物管相关法律法规，有良好的语言沟通能力，综合、分析、书写能力，责任心强，能适应并承受高强度的工作压力。

(2) 工程主管

本科及以上学历，55岁以下，男性，8年以上同类项目工程管理经验，熟悉工程管理成本控制，设备设施管理与能耗控制，具有能源降耗管理经验或持有能源管理资格证书，有一定的建筑，机械，电气，能源控制等专业知识，有较强的人员组织管理能力，熟悉物业管理运作基本流程，有强烈的品质意识和深厚的服务意识。

(3) 综合部主管

本科及以上学历，35岁以下，熟悉各项规章制度及内业工作流程和标准，具有5年以上相关管理工作经验。

(4) 环境部主管

本科及以上学历，45岁以下，5年以上相关工作经验且持有绿化相关证书，熟悉物业管理运作基本流程，有强烈的品质意识和深厚的服务意识，善于沟通，有良好的语言表达能力，有较强的观察力和应变能力，团队合作精神

(5) 会议主管

40岁以下，本科及以上学历，5年以上相关经验且持有健康证及礼仪培训

证书，能吃苦，有较强的执行力，沟通协调能力强。

(6) 保洁领班

28-40 周岁，中专或以上学历，具有 2 年以上物业保洁工作经验。能吃苦，有较强的执行力，沟通协调能力强。

(7) 工程部领班

30-60 周岁，中专或以上学历，具有 3 年以上管理工作经验。身体健康，无不良嗜好，懂基本礼仪。能吃苦，有较强的执行力，沟通协调能力强。

(8) 综合维修人员

25-60 岁，中专及以上学历，身体健康，有相关资格证书或综合维修持有低压电工作业证，人员具有 2 年以上工作经验，熟悉操作规范、标准及管理流程，具有实操经验及较高专业能力。工作细致、有较强的责任心，基层管理人员具有一定的沟通、协调能力。

(9) 配电运行人员

25-60 岁，中专及以上学历，身体健康，有相关资格证书或配电运行持有高压电工证、，人员具有 2 年以上工作经验，熟悉操作规范、标准及管理流程，具有实操经验及较高专业能力。工作细致、有较强的责任心，基层管理人员具有一定的沟通、协调能力。

(10) 空调运行人员

25-60 岁，中专及以上学历，身体健康，有相关资格证书或空调运行持有制冷与空调作业证，人员具有 2 年以上工作经验，熟悉操作规范、标准及管理流程，具有实操经验及较高专业能力。工作细致、有较强的责任心，基层管理人员具有一定的沟通、协调能力。

(11) 车库管理员人员

25-60 岁，中专及以上学历，身体健康，有相关资格证书或车库管理员持有特种设备操作证，人员具有 2 年以上工作经验，熟悉操作规范、标准及管理流程，具有实操经验及较高专业能力。工作细致、有较强的责任心，基层管理人员具有一定的沟通、协调能力。

(12) 制水人员

25-60 岁，中专及以上学历，身体健康，制水人员持有健康证，人员具有 2 年以上工作经验，熟悉操作规范、标准及管理流程，具有实操经验及较高专业能

力。工作细致、有较强的的责任心，基层管理人员具有一定的沟通、协调能力。

(13) 电梯安全员

25-60 岁, 中专及以上学历, 身体健康, 有相关资格证书或电梯安全员持有电梯安全管理员证, 人员具有 2 年以上工作经验, 熟悉操作规范、标准及管理流程, 具有实操经验及较高专业能力。工作细致、有较强的的责任心, 基层管理人员具有一定的沟通、协调能力。

(14) 会议服务人员

18-35 岁, 身高 165cm 以上, 高中以上学历, 具有服务专业毕业证, 形象气质佳, 具有良好的语言表达能力, 思维敏捷, 熟悉会议服务工作流程, 有相关工作经验, 持有健康证。

(15) 保洁人员

20-60 周岁, 身体健康, 无不良嗜好, 懂基本礼仪。具有相应工作经验, 有较强的的责任心, 工作细致、积极主动、能吃苦耐劳。具有一定的保密意识, 不得将工作中获取的甲方信息擅自透露、转交或出售给第三方。

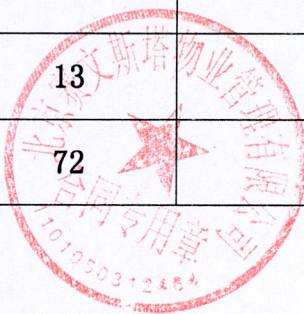
(16) 收发室人员

30-60 周岁, 初中以上文化水平, 身体健康, 无不良嗜好, 懂基本礼仪。有较强的责任心, 工作细致、积极主动、能吃苦耐劳, 有一定的沟通能力。

附件 3 物业管理服务人员配置

部门	岗位名称	人数	备注
——	项目经理	1	
综合部	综合部主管	1	
	收发室人员	1	
	会议服务主管	1	
	会议服务员	2	
部门人员小计		5	
工程部	工程部主管	1	
	工程部领班	1	
	综合维修	4	
	配电运行	8	
	空调运行	4	
	车库管理员	1	
	制水人员	2	
	电梯安全员	1	
部门人员小计		22	
环境部	环境部主管	1	
	保洁领班	1	
	机关保洁员	14	

	卢沟桥法庭	4	
	南苑法庭	4	
	科技园审判区	1	
	长辛店法庭	1	
	右安门法庭	1	
	王佐法庭	1	
	方庄法庭	1	
	花乡法庭	2	
部门人员小计		31	
诉调对接中心	主管	1	
	保洁领班	1	
	保洁员	9	
	综合维修	2	
部门人员小计		13	
项目人员总计		72	



17

40	员工奖惩管理办法	
----	----------	--