

北京市朝阳区人民法院 物业管理委托合同

甲方：北京市朝阳区人民法院

乙方：北京亿展资产管理有限公司

2025 年 6 月



北京市朝阳区人民法院物业管理委托合同

第一章 总则

第一条 本合同当事人

委托方名称：北京市朝阳区人民法院（以下简称甲方）

地址：北京市朝阳区朝阳公园南路甲2号

法定代表人：

联系电话：

受委托方名称：北京亿展资产管理有限公司（以下简称乙方）

地址：北京市海淀区学清路38号金码大厦B座608号

法定代表人：王国平

联系电话：010-82837765

根据有关法律、法规，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方选聘乙方提供物业管理服务，订立本合同。

第二条 物业管理区域基本情况

物业名称：北京市朝阳区人民法院10处办公楼

物业用途：自用

坐落位置：北京市朝阳区朝阳公园南路甲2号等10处

（具体为：位置1：院机关审判大楼，地址：北京市朝阳区

朝阳公园南路甲 2 号；

位置 2：温榆河法庭，地址：北京市朝阳区宝泉三街 8 号院；

位置 3：王四营法庭，地址：北京市朝阳区王四营乡王四营村；

位置 4：双桥法庭，地址：北京市朝阳区三间房村；

位置 5：酒仙桥法庭，地址：北京市朝阳区将台路酒仙桥村；

位置 6：南磨房法庭，地址：北京市朝阳区广渠路 36 号；

位置 7：亚运村法庭，地址：北京市朝阳区西坝河北里 39 号楼；

位置 8：奥运村法庭，地址：北京市朝阳区奥运村地区双泉堡；

位置 9：立案二庭，地址：北京市朝阳区华威北里甲 14 楼；

位置 10：法警和安检员培训基地，地址：北京市朝阳区安华西里 2 区 23 号楼）

建筑占地面积：约 4 万平方米

总建筑面积：56987.91 平方米

第二章 物业服务内容

第三条 综合管理（含物业相关档案及资料管理）

第四条 建筑本体的维修、养护和管理

第五条 设备设施的运行、维修、养护和管理

第六条 附属室外设施的维护和管理

第七条 室内保洁及环境卫生管理

第八条 会议服务

第九条 公共秩序、环境管理

第十条 消防管理

第十一条 装修管理

第十二条 绿化管理

物业服务内容详见附件一《服务范围和具体要求》。

第三章 物业服务标准

第十三条 按照北京市三级物业服务标准，但不限于上述标准所规定事项，结合委托范围提供相应的物业服务。具体服务质量和安全目标详见附件二《物业服务质量和安全目标一览表》，服务标准详见附件三《北京市朝阳区人民法院物业服务标准规范》。

第四章 物业服务费用

第十四条 物业服务费用

1. 2025 年 7 月 25 日至 2027 年 7 月 24 日物业服务费共计 10940013.60 元（大写：壹仟零玖拾肆万零壹拾叁元陆角），上述金额为含税价格。

甲方分八次支付乙方物业服务费：

（1）第一次于 2025 年 10 月支付 2025 年 7 月 25 日-2025 年 12 月 24 日 5 个月物业服务费 2279169.50 元；

(2) 第二次于 2026 年 2 月支付 2025 年 12 月 25 日-2026 年 3 月 24 日 3 个月物业服务费 1367501.70 元;

(3) 第三次于 2026 年 5 月支付 2026 年 3 月 25 日-2026 年 6 月 24 日 3 个月物业服务费 1367501.70 元;

(4) 第四次于 2026 年 8 月支付 2026 年 6 月 25 日-2026 年 9 月 24 日 3 个月物业服务费 1367501.70 元;

(5) 第五次于 2026 年 11 月支付 2026 年 9 月 25 日-2026 年 12 月 24 日 3 个月物业服务费 1367501.70 元;

(6) 第六次于 2027 年 2 月支付 2026 年 12 月 25 日-2027 年 3 月 24 日 3 个月物业服务费 1367501.70 元;

(7) 第七次于 2027 年 5 月支付 2027 年 03 月 25 日-2027 年 6 月 24 日 3 个月物业服务费 1367501.70 元;

(8) 在合同履行完成无争议后 10 日内支付最后一个月 (即 2027 年 6 月 25 日-2027 年 7 月 24 日) 物业服务费 455833.90 元, 以上每笔支付款项均需等财政实际拨付到甲方账户后, 甲方通知乙方开具对应金额的正规发票后 30 日内付款给乙方。

2. 乙方账户信息

单位名称: 北京亿展资产管理有限公司

纳税人识别号: 91110108802963626G

单位地址: 北京市海淀区学清路 38 号金码大厦 B 座 608 号

电话号码: 82837759

开户银行: 华夏银行北京北沙滩支行

银行账号：4061 2000 0181 9100 0067 06

3. 物业服务费用包括以下部分：

(1) 管理服务人员的工资、社会保险、按规定提取的福利费和日常工作加班费等；

(2) 物业管理区域内清洁卫生费用（含生活垃圾清运，本院2次、奥运村法庭1次、南磨房法庭1次、亚运村法庭1次外墙清洗；10处办公地点虫害消杀）；

(3) 物业管理区域内绿化维护、管理费用；

(4) 消防设施的维护、管理费用（含消防设施维保服务、避雷检测、灭火器年检费）；

(5) 电梯维护、年检费用（含院机关审判大楼、亚运村法庭）；

(6) 中央空调机组维护费用（含深水泵保养）；

(7) 物业管理企业办公费用；

(8) 物业管理企业残疾人保障金；

(9) 物业管理企业固定资产折旧；

(10) 法定税费；

(11) 物业管理企业的利润；

(12) 经甲方同意的其它费用。

4. 乙方按照上述标准收取物业服务费用，并按照合同约定的服务内容和质量标准提供服务，盈余或亏损由乙方享有或承担。

第十五条 物业各部位、各类设施设备的大、中修和更新改

造费用由甲方承担，以及下列各项费用由甲方承担，包括但不限于电子门锁及电池、会议布置用品、厨房专业设备、会议用绿植租摆、卫生间洁具更换、门窗意外损坏更换、电视的维修换件、家具维修配件；以及保洁工具、用品单价和工程日常维修换件中单件超过 300.00 元的费用由甲方承担。

第五章 物业的交接验收

第十六条 对于本合同签订后承接的物业各部位、各类设施设备，甲乙双方应进行查验并签订确认书，若遇物业更换，甲乙双方还应与新物业签订三方协议，作为界定各自在开发建设和物业管理方面承担责任的依据。

第六章 双方权利义务

第十七条 甲方权利义务

1. 审定乙方制定的物业管理制度及工作标准；
2. 检查监督乙方管理服务工作的实施情况并进行考核，具体考核办法详见附件四《物业服务绩效考核办法》；
3. 组织物业的交接验收；
4. 决定物业各部位、各类设施设备的大、中修和更新改造；
5. 因甲方需要由乙方提供合同约定之外的服务，并承担相应费用；
6. 向乙方提供使用面积为约 60 平方米的物业管理用房（即

307、308、309），管理用房乙方无偿使用；

7. 乙方项目经理原则上不得变更，如有特殊原因需更换项目经理，须提前两周向甲方提出申请，待继任项目经理交接、熟悉本项目管理工作中后，经甲方认可并同意后方可离职。

第十八条 乙方权利义务

1. 根据甲方授权和有关法律、法规及本合同的约定，在本物业区域内提供物业管理服务，制定有关管理制度和工作标准；

2. 自觉接受甲方的监督、检查、定期征求甲方的意见；

3. 选聘有相关资质的专营公司承担本物业的专项管理业务，并需把选聘公司相关资质资料等材料交予甲方进行资料备案，但不得将物业的整体管理委托给第三方；

4. 每季度向甲方报送物业管理服务工作计划、总结报告；

5. 对本物业区域内的公用设施不得擅自占用，对甲方提供的物业管理用房不得改变使用性质；

6. 因甲方工作的特殊性质，乙方应做好员工涉密教育并制定相应的管理制度，乙方有责任教育员工在提供服务时履行保密义务，具体详见附件五《保密制度》；

7. 本合同终止时，应移交物业管理权，撤出本物业，协助甲方作好物业服务的交接和善后工作，移交属于甲方所有的管理用房、财物、物业管理的全部档案资料。

第七章 合同期限

第十九条 委托管理期限为贰年；自2025年07月25

日至2027年07月24日止。

第八章 合同解除和终止的约定

第二十条 本合同期满，甲方决定不再继续委托乙方的，应提前三个月书面通知乙方；乙方决定不再继续接受甲方委托的，应提前三个月书面通知甲方。

第二十一条 本合同终止后，在新的物业管理企业接管本物业项目之前，乙方应当应甲方的要求暂时（一般不超过三个月）继续为甲方提供物业管理服务，甲方也应继续交纳相应的物业服务费用。

第九章 违约责任

第二十二条 甲方未按照约定支付物业服务费用的，每逾期一日甲方应向乙方支付当月未付款费用的0.01%作为违约金。

第二十三条 乙方在合同终止后，不移交物业管理权，不撤出本物业和移交管理用房及有关档案资料等，每逾期一日应向甲方支付委托期限内物业服务年度费用0.05%的违约金。

第二十四条 发生以下情况之一，甲方免除违约责任：

1. 因不可抗力导致物业管理委托中断的；
2. 因乙方未履行本合同约定义务，导致暂缓或停止支付物业服务费用的；
3. 因非甲方责任出现供水、供电、供气、供燃及其设施设

备运行障碍，造成乙方损失的。

第二十五条 发生以下情况之一，乙方免除违约责任：

1. 因不可抗力导致物业管理服务中断的；
2. 因维修养护物业需要，且事先已告知物业使用人，暂时停水、停电、停止设施设备使用等造成损失的；
3. 因非乙方责任出现供水、供电、供气、供热及其他设施设备运行障碍，造成甲方损失。

第二十六条 为维护公众、物业使用人的切身利益，在不可预见情况下，如发生漏电、管道破裂、火灾、救助人命、协助公安机关执行任务等情况，乙方因采取紧急避险措施造成财产损失的，当事双方按有关法律规定处理。

第十章 物业服务绩效考核

第二十七条 双方协商制定物业服务绩效考核办法，分别按照月度、季度和年度为周期进行考核（具体考核办法详见附件四《物业服务绩效考核办法》），以发挥对日常服务工作的评价、导向、管理和监督作用，保证物业服务稳定、高效运行。

第二十八条 乙方在服务过程中出现违规作业、安全生产的问题，视对甲方工作造成的影响程度不同，分为重大事故、一级事故至五级事故。

1. 重大事故：因乙方工作玩忽职守、违规作业等情况造成甲方工作人员、来院人员人身伤害或造成重大财物损失的。

2. 一级事故：可能影响甲方人员正常工作，并导致甲方工作无法正常开展、在社会造成一定影响的。

如发生上述重大事故、一级事故，甲方确认事故责任主体为乙方时，甲方有权从当期应付物业服务费中扣除 5000-50000 元/次作为处罚，具体处罚金额根据事故程度确定。发生重大安全生产责任事故的，除赔偿甲方损失外，甲方有权提出解除合同。

3. 二级事故：因乙方特定岗位工作人员工作敷衍、懈怠，不能尽职值守，导致服务标准或质量下降的。

4. 三级事故：因乙方物业人员工作敷衍、懈怠，不能尽职值守，导致服务标准或质量下降的。

如发生上述二级、三级事故，甲方确认事故责任主体为乙方时，甲方有权从当期应付物业服务费中扣除 1000-5000 元/次作为处罚，具体处罚金额根据事故程度确定。

5. 四级事故：未按规定完成要求的工作任务，未能按照服务流程和规范要求履行工作职责，为服务管理工作带来一定影响的。

6. 五级事故：未能按服务流程和规范要求履行工作职责，导致服务质量下降的。

如发生上述四级、五级事故，甲方确认事故责任主体为乙方时，甲方有权从当期应付物业服务费中扣除 500-1000 元/次作为处罚，具体处罚金额根据事故程度确定。

第十一章 附则

第二十九条 本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份，本合同附件与合同主体具有同等法律效力。

第三十条 本合同未尽事宜，双方可另行以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

第三十一条 本合同未规定事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规执行。

第三十二条 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成时，甲、乙双方同意按下列第2种方式处理：

1. 提交北京市仲裁委员会仲裁；
2. 依法向有管辖权人民法院起诉。

第三十三条 本合同自签订之日起生效。

(以下无正文)

甲方：北京市朝阳区人民法院
(盖章)

甲方代表：蒋明

时间：2025年6月5日

乙方：北京亿展资产管理
有限公司 (盖章)

乙方代表：王四平

时间：2025年6月5日

附件一：

服务范围和具体要求

北京市朝阳区人民法院位于北京东部，现有各类工作人员1400余人，分布在10个地点办公。建筑面积共56987.91平方米，按照北京市现行最新三级物业服务标准，依法依规，由项目中标人结合委托范围提供相应的保洁、会议、工程维修、消防中控物业等服务。10处办公地点的物业服务需求具体如下：

（一）院机关审判大楼

院机关审判大楼位于北京市朝阳区朝阳公园南路甲2号，占地面积8900平方米，建筑面积18440.74平方米。

大楼分为地上12层、地下1层，其中：1层东侧为当事人安检大厅和法警备勤室，西侧为法官大厅和可容纳80余人的大会议室和总值班室。2—7层为审判区，共有大、中、小法庭56个、调解室24个，4层设有室内多功能运动馆、健身房；8—11层为办公区，除办公室77间外还有会议室2个、贵宾接待室1个、电视电话会议室1个、阅览室1个；12层为干警生活区，设聘用制法警宿舍、聘用制法警储物间，男、女浴室，理发室、厨房、可容纳共计200人就餐的干警餐厅2个，客餐餐厅2个；地下1层为可容纳58台车的停车场。此外，2层、8—12层分别设有开水间，各层分别设男、女卫生间，共计26个。

大楼装备有上海开利活塞式冷水机组、空调新风通风机、风机盘管、电梯、煤气热水锅炉，智能火灾报警系统、监控系统、

喷淋系统、各种泵类及供、配电系统、给排水系统设施等。

1、环境清洁维护及墙面清洗管理

特别说明：以上区域中，指定办公室、法庭、会议室、贵宾接待室、淋浴室、运动馆、健身房、法官大厅、当事人大厅、开水间、卫生间、地下停车场等公共区域均需每日清洁。

（1）首层大厅

工作内容包括：大门入口地台和阶梯清洁擦拭；大厅地面清洁擦拭；大厅内墙壁和柱表面的清洁；大厅内所有玻璃及装备清洁；大厅入口玻璃大门擦拭；拍打大厅天花板尘埃；大厅绿植每日擦拭一遍；正门口的脚垫每周用机器进行清洗；法官大厅鞋油机定期清洁及增加鞋油；每天更换总值班室床单，并对房间内的卫生进行清洁消毒，将床单送往洗衣店进行清洗；每天更换司机值班室床单。垃圾桶每日清运后，对垃圾桶进行消毒处理。

（2）各楼层公共区域梯道阶

工作内容包括：清洁擦拭所有楼梯；擦拭扶手及栏杆；楼道地面清洁擦拭；楼梯清洁；拍打天花板尘埃、顶角线清理；每周一次对门框、消火栓进行清洁；每天对电梯门套进行清洁，保证无手印，无油渍；步行梯板的防滑道每周清洁一次；每天对楼道的装饰品进行清洁一次；每月大清时对每层楼道的顶部各种装饰清洁2次；每月对墙纸进行1次除尘处理；每天对开水间的水电进行按时开关，开水器每年用药液进行2次除碱及消毒；定期在指定位置投放灭鼠及蚊虫药；清洁地面时放置防滑提示牌。

（3）卫生间、浴室

工作内容包括：擦拭所有门窗；擦、冲及洗净所有卫生间、浴室镜面；天花板及照明、换气扇等清洁；清理垃圾桶脏物，并定期消毒；地面、洗手台面擦洗；保证卫生间、浴室地漏畅通；及时更换卫生纸及擦手纸，卫生间、浴室无异味；每周对浴室地面进行清洗1次；每周对浴室进行消毒2次，并对浴室内投放蟑螂药；对下水及蓖子每周消毒清洗1次；对墙面瓷砖每周清洁1次；对各种设备每天擦拭；对小便器内芳香球定期更换。

（4）电梯

工作内容包括：扫净及清擦电梯门表面；擦净电梯内壁、门及指示板；电梯天花板表面除尘；电梯门缝沟槽处理；每月与工程配合，清洁电梯轿厢顶部卫生；每天更换电梯脚垫，并进行清洗；每周对电梯内的电话进行消毒处理；每天对轿厢内喷洒适量空气清洁剂。

（5）休息室、值班室（总值班室，司机值班室，法警值班室）

工作内容包括：室内地面、家具擦拭；室内卧具、物品清理；室内垃圾桶清理；抹净所有门窗；床单、枕套等棉织品更换；对电话每周消毒1次；更换值班室饮用水；每周做1次室内消毒。

（6）指定房间（按需要随叫随到）

工作内容包括：擦拭门窗、清洁擦拭地面；桌椅台面擦拭；物品整理，杂物清理；送报纸杂志；室内废弃文件进行销毁；室

内玻璃及窗帘定期清洗擦拭。

(7) 会议室、法庭、贵宾室、电教室、阅览室、运动馆、健身房、当事人安检大厅、茶水间（其中各楼层法庭每周至少清洁一次）。

工作内容包括：擦拭所有门窗，清洁擦拭地面；桌椅、台面、器具的擦拭，花盆清洁；天花板除尘，灯具擦拭；及时清理垃圾桶；更换室内饮用水；定期对运动馆及健身房打扫卫生。

(8) 庭院天台

工作内容包括：庭院每天清扫；垃圾桶清理，表面擦拭；庭院大门围栏、大理石背景墙及铜字每周擦拭 1 次；天台杂物垃圾清理；擦拭天台各大门表面；每周清洁大门口电动门 1 次；清洁正门口各种装饰物；清洁院内各种装饰物及指示牌；每周清洁 8 层平台大理石墙面一次；清洁平台玻璃 2 次。

(9) 地下停车场、车棚

工作内容包括：每周对地下车库清洁 2 次；每周对自行车及电动车车棚清洁 1 次及平日停放管理。

(10) 地面清洗、地毯清洗保养

工作区域包括：①首层大厅；②公共区域；③会议室等；④其他地方。

(11) 垃圾清运

工作内容包括：1) 各办公室公共区域垃圾收集；2) 各楼层卫生间收集；3) 庭院地下室收集；4) 大楼整体垃圾运至垃圾房

间；5) 各楼层桶内垃圾不得高于垃圾桶一半；6) 垃圾房内垃圾分类堆放；7) 垃圾房每日消毒；8) 地面每日冲洗；9) 将垃圾按国家相关规定进行废物再利用；10) 垃圾房垃圾清运到指定位置；11) 定期投放鼠药及灭蝇药物。

(12) 冬季扫雪铲冰

工作内容包括：门前三包及办公区和停车场，并在早晨 8:30 前必须将积雪清理干净，行人通道处放置防滑提示牌。

(13) 墙面清洗管理

工作内容包括：根据需要对内墙及时清洗粉刷；每年 2 次对外墙玻璃进行清洗。

2、客务服务业务

(1) 值班室服务及接待

工作内容包括：准确接听投诉电话、报修电话，记录网上报修、协调各部门解决处理，并分类登记、汇总处理结果；填报工作日记，解答服务单位的提问，并做好相关记录，做好房间钥匙的保管并按规定登记发放，同时做好文字交接记录；来客来访登记。

(2) 会议服务及接待

工作内容包括：负责对邮件、信函、报纸、杂志进行分发；对各类会议的会前准备、会中服务、会后清理；对会议室、指定办公室进行常规服务；负责各类会议，形式布局；指定办公室及值班室定期更换床单，清洁室内卫生；对来访嘉宾进行引路；随

时清理会议室内杂物，保持清洁整齐；每月统计会议次数及与会人员人数报甲方。

其中，会议服务和指定办公室服务人员要求人员素质高、外在形象好、工作熟练。

3、工程维护

(1) 空调设备

工作内容包括：

1) 循环水泵：马达电压、电流，进出水温、水压，油封衬垫、马达轴承、进轴器的检查，并检查是否有异响，轴承加油，更换盘根。

2) 滤网、布水器、除沙罐：补给水、管道及开关、存水污物、出入口过滤网、喷头、喷嘴、马达绝缘，真空测试、启动器的检查；机组冷却水系统除沙罐水质含沙量检测及排污。

3) 空调主机：严格 24 小时值班制度。按要求对机组的油温、油压、水温、水压、冷媒温压、蒸发器、冷凝器温压的检查，主机加压、马达绝缘，真空测试、启动器的检查。落实《北京市发展和改革委员会北京市住房和城乡建设委员会北京市机关事务管理局北京市交通委员会关于印发北京市公共场所室内温度控制导则（试行）的通知》（京发改〔2022〕1673 号）关于公共建筑和空间的室内温度控制相关要求。

4) 送风机、排风机、引风机、新风机组：调整皮带、散热片、管道及排气、进口风过滤网、排风管等的检查维护。

5) 风管系统：接口衔接、保温情况、控制风门、防锈及补漆检查。

6) 水管、管路系统：保温情况、控制风门、管路的开关。

7) 常规运行：准确记录运行日记，机房保持干净整洁、机组定期维修保养（每年不少于 2 次），并根据气温变化及时调节空调负荷，以达到节能目的。

8) 风口温度：冬夏季节，每星期 1 次，抽查各层房间温度及墙体温度。

9) 清洁风口：每年春秋季节，对出风口、回风口消毒，更换有污垢的天花板。

10) 机组潜水泵：对机组供水及回灌井每年 2 次提泵保养。

11) 空调机组（节电）：利用空调机组各机头控制用电量。

12) 空调机组（循环水）：为保护风机盘管出风温度正常，在循环水中加入药液，使管中的水更清洁，不宜堵塞，使风机盘管出风温度差渗少。

13) 本院及各分法庭单体空调保养，清洗，维修。

（2）供电设备

工作内容包括：

1) 配电房管理：严格 24 小时值班制度，无关人员禁止入内，室温正常，运行记录规范，每班巡查，供电回路操作开关标识明显，检修停电应提前通知相关人员并挂牌明示，操作及检修使用绝缘工具。

2) 掌握设备情况：供电方式、电压等级、用电容量、分配方案配线方法、电器平面图、配件图、各类产品出厂合格证明，有关设备的试验，检验报告单、地下埋设管道的具体位置，所用高压绝缘工具定期检测。

3) 一般内容：定期巡视、重点检查、建立设备档案、安全用电。

4) 维护保养：观察电盘上各类仪表、电压情况、掌握高峰用电电流数量值，三相电流是否平衡、配电箱固定、闸具接头无松动、地极接地电阻螺栓，每年两次对相关设备进行除尘操作，确保安全用电。

5) 特殊防护：潮湿、高温易燃等场所重点检查维护，并有文字记录。

6) 避雷设施：接闪器、引下线、接地装置的保养、维护和修理。

7) 节能措施：根据楼内实际情况，采取分区、分路开启或关闭电源，做到节约能源，每月在原设计基础上节约5千度以上。

8) 公共区域设施：每天进行巡查，发现有异常现象及时处理，并做文字记录。

9) 节假日前安全检查：对无人区域拉闸断电，对运行设备设施进行巡检。

10) 监控室的供电设备：观察各设备无过热、异常的现象，保障各设备双路供电及UPS正常使用。

11) 强电井：每年 2 次除尘清洁，每月投放 1 次鼠药，每月检查管道井及线皮有无褪色及过热。

12) 弱电井：定期巡查线路，观察及测试线表情况。

(3) 给排水管理

工作内容包括：

1) 供水系统：水质化验、防止跑、冒、滴、漏，注意节水。管路、水泵、水箱、阀门、水表定期维修、防二次污染、水箱定期消毒及生活水箱每年进行一次定期检验。

2) 水泵房：地下水池、消防系统专人值班、记录完整、定期盘泵、生活水泵、消防水泵、稳压水泵、污水泵正常情况下选择开关位置及自动位置，自动、手动操作定期检查。热交换设备定期除垢、清洗。（每年不少于 2 次）

3) 排水系统：定期对排水管进行疏通、养护及清污垢、卫生间、洗漱间放垃圾桶、地下管道防堵塞，进入汛期，每日检查排污泵运行情况，每日夜间对各个卫生间巡视检查。

4) 暖通：热网管道运行正常、管路、散热设备无跑冒滴漏现象，每年 9 月—10 月对各法庭暖气管道进行检修维护。

5) 开水间：按时开关开水器；定期除垢打碱每年 4 次；每日清洁开水间不少于 3 次；开水间净水器设备的维护，维修。

6) 卫具：灵敏程度，有无跑、冒、滴、漏现象每日巡查。

(4) 电梯设备

工作内容包括：

1) 运行：门的开启、排风、马达、输送的检查，机房的巡查。

2) 电梯机房：每周进行 1 次保养（由专业公司做）由工程人员监督确认，并作文字记录，每年负责电梯检验。

3) 轿厢内面及导门轨井底：清理杂物、无障碍，报警电话每日作通话检测。

4) 井道：升降机定期保养。

5) 风扇：根据季节及客流量开启。

6) 根据会议接待规格提供专梯服务。

(5) 消防设备管理（消防中控室运行 24 小时双人值班）

工作内容包括：

1) 灭火器、消防栓：定期检测其性能（灭火器每年检测一次）。（包括十处办公地点）每月进行巡检记录。

2) 火灾警报器：各楼面火灾隐患、警报器的检查。每月抽测探头及燃气探头，并汇总归档。

3) 消防泵、喷淋泵、警报总机：马达泵、压力筒的外观、压力、开关位置、运转控制系统、防火闸、信号线的检查，消防泵每年一次保养交替进行检修。

4) 室内消防检查：紧急电压、电源、紧急呼叫器、警铃、水瞄、水龙带、消防栓、灭火器的检查。

5) 自动喷淋设备：放水装置、启动装置、配管、喷淋器、流水检知器的检查，每月一次系统末端放水检查。

6) 消防设备：防水装置、启动装置、配管、回压送水、补给水、流水检知器、警报器装置的检查。

7) 其他说明：消防设备的年检、检测由服务单位与有关部门洽谈，每月 1 次综合检查主要以消防为主，消除火灾隐患。

8) 消防备电：每月主电与备电交替启动一次，使备用电池常处良好状态。

(6) 房屋一般管理

工作内容包括：

1) 墙面、地面养护：常规修缮、粉刷、保持或恢复使用功能。

2) 房屋设施：对房屋本体状况进行巡查；定期进行养护和修缮，具体引用文件《房屋修缮管理规定》之内容。

3) 一般性修缮：更换水表、电表、维修开关、灯管、白炽灯的维修、线路检测、电子门锁维修、插座充电、水龙头漏水、马桶不通、下水堵塞、漏水浴室堵塞漏水、疏通地漏、修门窗、换锁、接到《维修单》后立即安排人员进行处理，无特殊情况不超过十分钟。负责公共区域定时关门开启及照明。对派出法庭维修，无其他情况下，1 小时到达。

4) 功能性维修：此维修以恢复其原有的功能为准（工艺技术要求特殊除外）。

5) 外观性维修：要求与原有部位相比较表面应无色差、高低不平现象。

6) 其他说明：对日常维修换件中单价超过 300 元的费用由甲方承担，材料消耗由我院报计划核准后实施。

7) 房屋及设备设施安全管理：每年 1 次对房屋及设备设施进行安全普查，根据普查结果制定维修计划，组织实施；每年 10 月对本院生活用水进行消毒检测。

8) 厨房餐厅供电、给排水系统维修。

9) 装修装饰，大型维修改造等施工管理。

4、库房管理

(1) 验收及领用程序：购进材料、工具在入库前必须验收数量及质量，合格后方可入库材料，工具领用时要填写《领用单》并签字，同时注明用处。

(2) 货物清点分类：分清本公司货物与代保管货物，并建立账目，专货专用，每月向甲方报本月库存情况，做到账、物、卡相符，仓库内物品摆放分类、整洁、易碎、易燃、易挥发物品应另外放置。

5、安全保卫

(1) 主楼及附属用房：夜间需要至少两次以上的巡视工作，以水、电、气为主并有相关记录及巡点部位签到记录。

(2) 消防中控室值班：负责消防中控室 24 小时双人值班。

(3) 楼层巡视及事故报警：每天定时巡视审判区各楼层，排除隐患确保安全。若遇报警及时赶到事故现场，落实现场情况，及时反馈中控室，并按应急预案采取相应措施。

6、物业人员管理

（1）日常管理

工作内容包括：1）每日维修工作于当日汇总，物业办公室确认；2）各部门负责人每周1次例会，每月全员1次大例会；3）每月物业工作总结及下月工作计划交甲方；4）每年定期进行客户满意度调查；5）各部门负责人每日对辖区进行巡视检查1次，并做相关记录；6）有计划对各项应急预案进行演练；7）根据甲方工作量进行适量调整工时；8）对有噪音及异味工作安排在下班后进行；9）全员均有义务在发现问题及隐患后，及时报相关部门，并采取相关措施；10）每月对各驻外办公机构物业人员工作情况进行巡视检查。

（2）人员管理

工作内容包括：1）上岗人员必须持专业证书；2）确保上岗人员无不良记录；3）上岗人员必须经过健康体检；4）上岗前参加专项培训；5）对被投诉员工尽快做出相应处理意见及时反馈投诉方；6）人员服务要求必须细化、量化、标准化、严格化；7）员工着装必须统一化。

（3）保密管理

工作内容包括：1）建立保密管理制度；2）根据甲方要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议；3）做好服务人员保密培训、考核工作。

7、 装修管理部分

- (1) 有健全的装修管理服务制度；
- (2) 施工单位与甲方签订的装修管理协议，乙方需在装修前对施工安全及可行性进行审核；
- (3) 协助甲方对装修工程施工队伍提交的资质、装修、改造施工方案（包括水、电、土建装饰）使用的材料、材质查验、备案；
- (4) 对施工队伍施工现场巡视检查，对现场的安全、保洁工作及时检查，对违反安全和施工现场管理的行为提出整改意见，对检查出问题不及时整改的及时向甲方反馈；
- (5) 装修结束后，对装修工程进行检查验收，并附有施工队伍的检查记录，并对不符合安全和质量要求的，应及时向甲方提供信息，并要求施工队伍进行整改，达到验收标准后再进行验收。

8、绿化管理部分

- (1) 花草树木的浇水、清洁、施肥、防病治虫、除杂、培土、清洁卫生、保洁及盆栽花木、景的陈列摆放及日常养护；
- (2) 花草树木的整形修剪，及时处理枯枝落叶；
- (3) 中层正职办公室及公共区绿植租摆维护；
- (4) 甲方会议用的花木，乙方应协助联络但费用由另行支付。

9、档案管理部分

- (1) 建立物业档案资料，编制目录，可实行“双档”（电

脑档案、文本档案) 管理;

(2) 物业项目部档案应由专人负责, 所有档案资料统一管理。

(3) 档案管理资料内容

类别	资料内容	
基础 管理	工程技术 资料	给排水、电梯等设备竣工验收证明书 新材料、构配件的鉴定合格书 电梯、设备的检验合格证书。 电梯设备技术资料 其他技术资料
	接管验收 资料	交接验收手续 接管验收设备确认凭证 接管验收物业本体确认凭证 物业交接备忘录
	管理合同 资料	物业管理委托合同及相关协议
	管理目标 及方案	物业管理实施方案 物业服务品质提升方案 物业定期报告
	公众制度 资料	电梯使用须知 甲方有关管理规定 物业管理公众制度

	员工管理 资料	员工个人档案资料，包括个人简历、聘用表、 体检报告、学历证明等
		员工业绩考核及奖惩记录 员工培训计划和培训考核记录 员工劳动合同或劳务合同 员工外出考评及参加演练记录
	行政文件 资料	项目部值班及巡视督察记录 乙方与甲方相关文件 规章制度、通知、通报等文件 其他管理资料、装修档案、费用托收协议等
	甲方反馈 资料	服务质量回访记录表 甲方意见调查、统计记录 整改通知书等 甲方投诉及回访处理记录
	维修资料 (日常小 修、零修)	工程维修申报登记表 维修服务派工单 维修回访记录表 维修档案
房屋 管理 及维 修养	标识、导示 资料	房屋管理和安全检查记录 各区域、庭室、楼层、房号平面示意图 引路方向平面图 提示标识

护		警示标识
共用 设备 管理	综合类	设备安全运行规程 各设备运行岗位责任制度 定期巡回检查记录 维护保养记录 运行记录 设备维修档案 设备机房管理规定 相关岗位技术人员资质证书
	供电系统	A、送电停电通知记录 B、重大停电事故处理报告 C、设备改造记录及设备台账 D、运行月报表
	电梯系统	电梯准用证 年检合格证 电梯操作及保养人员资质证书 电梯应急处理及台账
	给排水系 统	用水、供水管理制度 用水、节水计划 给排水设施安全检查记录 水箱清理记录 水质化验单

		操作人员卫生健康许可证 供水设备周围环境检查记录 应急处理方案及相关记录 运行月报表
	共用配套设施资料	共用配套设施统计表 共用配套设施维修氧化计划及记录
	共用管线资料	地下管网图 违章架空管线处理记录
	照明设施	道路、楼道、大厅、楼宇、房间照明、景观照明统计表 公共照明更换记录
公共环境 卫生	环境卫生资料	清洁卫生检查记录 国家环保标准，排烟、排污、噪声 处理污染事件记录 消杀、垃圾清运记录 化粪池清掏记录 外墙及玻璃幕墙清洗记录 地毯、大理石、木地板等保养记录
	环卫设施资料	A、环卫设备、工具统计表 B、环卫设备、工具更换记录
其他	其他资料	与物业相关的其他资料

10、其它

工作内容包括：配合甲方办公室调整、会场布置、购置物资等产生的辅助搬运工作。

（二）温榆河法庭

位于朝阳区宝泉三街8号院，建筑面积13971.98平方米，地上5层，地下2层，包括办公室、会议室、会客室、复印室、活动室、检察员休息室、法庭、调解室、羁押室、厨房、餐厅、男女沐浴间、卫生间、消防中控室、配电室等设施。

具体工作内容如下：

1. 保洁及会服工作：常驻会议服务员、保洁员。负责指定办公室、会议室、会客室、法庭、调解室、羁押室、检察员休息室、活动室、卫生间需每日保洁、门厅楼道及院落等公共区域清洁消毒。（工作标准同机关主楼）。

2. 工程维护、维修：常驻工程维修、中控人员，房屋基础设施维护，中央空调机组24小时值机运行及保养、维修，消防器材、供电照明系统、给排水系统、卫生洁具、门窗、家具等维护维修；中控室24小时值班；辅助搬运工作。

（三）王四营法庭

位于朝阳区王四营乡王四营村，占地面积6329平方米，建筑面积4699.68平方米，地上2层，设施包括：办公室、法庭、调解室、羁押室、调解办展厅、会议室、会客室、档案室、厨房、餐厅、男女淋浴室、卫生间等。

具体工作内容如下：

1. 保洁工作：常驻保洁员。法庭、调解室、会议室、会客室、调解办展厅、羁押室、男女淋浴室、卫生间等需每日保洁、门厅楼道及院落等公共区域清洁消毒。（标准同机关办公楼）

2. 工程维护、维修：法庭通过电话、网络报修和工程维修人员巡视，本院安排工程维修人员对房屋基础设施维护，分体空调、消防器材、供电照明系统、给排水系统、供暖系统、卫生洁具、门窗、家具等维护维修；辅助搬运工作。

（四）双桥法庭

位于朝阳区三间房村。占地面积 1400 平方米，建筑面积 2191.13 平方米，由办公楼、审判楼（地上 3 层）和和解大厅组成，设施包括：办公室、会议室、会客室、法庭、调解室、荣誉室、立案厅、淋浴室、厨房、餐厅、锅炉房、卫生间、车库等。

具体工作内容如下：

1. 保洁工作：常驻保洁员。负责会议室、会客室、法庭、调解室、荣誉室、立案厅、调解大厅、淋浴间、锅炉房、卫生间车库等需每日保洁、门厅楼道及院落等公共区域清洁消毒。（工作标准同机关办公楼）2. 工程维护、维修：法庭通过电话、网络报修和工程维修人员巡视，本院安排工程维修人员对房屋基础设施维护，分体空调、消防器材、供电照明系统、给排水系统、供暖系统、卫生洁具、门窗、家具等维护维修；辅助搬运工作。

（五）酒仙桥法庭

位于朝阳区将台路酒仙桥村，建筑面积 3066.18 平方米，地上 4 层，设施包括：办公室、会议室、会客厅、法庭、调解室、立案厅、厨房、餐厅、淋浴室、卫生间及干警宿舍楼门厅、楼道等公共区域等。

具体工作内容如下：

1. 保洁工作：常驻保洁员。负责会议室、会客室、法庭、调解室、立案厅、淋浴室、卫生间需每日保洁、门厅楼道清洁、收集垃圾送至垃圾站。门厅楼道及院落等公共区域清洁消毒。（工作标准同机关办公楼）

2. 工程维护、维修：法庭通过电话、网络报修和工程维修人员巡视，本院安排工程维修人员对房屋基础设施维护，分体空调、消防器材、供电照明系统、给排水系统、供暖系统、卫生洁具、门窗、家具等维护维修；辅助搬运工作。

（六）南磨房法庭

位于朝阳区广渠路 36 号，建筑面积 3991.21 平方米，地上 3 层，设施包括：办公室、会议室、会客室、图书室、法官活动室、法庭、调解室、立案室、监控室、淋浴室、配电间、计算机机房、卫生间、餐厅、厨房等。

具体工作内容如下：

1. 保洁需求：常驻保洁员。负责会议室、会客室、图书室、法官活动室、法庭、调解室、立案厅、淋浴间、卫生间需每日保洁、门厅楼道及院落等公共区域清洁消毒，收集垃圾送至垃圾站，

楼体玻璃幕墙每年清洗一次。（工作标准同机关办公楼）

2. 工程维护、维修要求：法庭通过电话、网络报修和工程维修人员巡视，本院安排工程维修人员对房屋基础设施维护，分体空调、消防器材、供电照明系统、给排水系统、供暖系统、卫生洁具、门窗、家具等维护维修；辅助搬运工作。

（七）亚运村法庭

位于朝阳区西坝河北里 39 号楼，建筑面积 4529.20 平方米，地上 5 层，地下 1 层。设施包括：办公室、会议室、会客室、图书室、法官活动室、法庭、调解室、立案室、监控室、淋浴室、配电间、中央空调、电梯、计算机机房、卫生间、餐厅、厨房等。

具体工作内容如下：

1. 保洁工作：常驻保洁员。会议室、会客室、法官活动室、法庭、调解室、立案厅、淋浴间、卫生间需每日保洁、门厅楼道及院落等公共区域清洁消毒，收集垃圾送至垃圾站，楼体玻璃幕墙每年清洗一次，电梯擦拭。（工作标准同机关办公楼）

2. 工程维护、维修：常驻工程维修人员。房屋基础设施维护，中央空调机组保养、维护，消防器材、供电照明系统、给排水系统、供暖系统、卫生洁具、门窗、家具等维护维修；辅助搬运工作。

（八）奥运村法庭

位于朝阳区奥运村地区双泉堡，建筑面积 3868.47 平方米，地上 3 层及地下泵房。设施包括：办公室、会议室、会客室、法

庭、调解室、立案室、计算机房、淋浴室、厨房、餐厅、卫生间、配电间、消防中控室、中央空调机房等。

具体工作内容如下：

1. 保洁工作：常驻保洁员。负责会议室、会客室、法庭、调解室、淋浴间、卫生间需每日清洁，门厅楼道及院落等公共区域清洁消毒，收集垃圾送至垃圾站，楼体玻璃幕墙每年清洗一次。（工作标准同机关办公楼）

2. 工程维护、维修：常驻工程维修、消防中控人员。房屋基础设施维护，中央空调机组保养、维修，消防器材、供电照明系统、给排水系统、卫生洁具、门窗、家具等维护维修；中控室24小时值班；辅助搬运工作。

（九）立案二庭

位于朝阳区华威北里甲14楼，建筑面积1114.44平方米。地上3层，设施包括：办公室、会议室、法庭、调解室、计算机机房、淋浴室、厨房、餐厅、卫生间等。

具体工作内容如下：

1. 保洁工作：常驻保洁员。负责会议室、法庭、调解室、淋浴间、卫生间需每日保洁、门厅楼道等公共区域清洁消毒。（工作标准同机关办公楼）

2. 工程维护、维修：法庭通过电话、网络报修和工程人员巡视，本院安排工程人员对房屋基础设施维护，分体空调、消防器材、供电照明系统、给排水系统、供暖系统、卫生洁具、门窗、

家具等维护维修；辅助搬运工作。

（十）法警、安检员培训基地

位于朝阳区安华西里 2 区 23 号楼，建筑面积 1114.88 平方米，地上三层，设施包括：办公室、会议室、宿舍、淋浴室、厨房、餐厅、卫生间等。

具体工作内容如下：

1. 定期安排保洁人员做清扫。
2. 工程维护、维修要求：基地人员通过电话、网络报修和工程人员巡视，本院安排工程人员对房屋基础设施维护，分体空调、消防器材、供电照明系统、给排水系统、供暖系统、卫生洁具、门窗、家具等维护维修；辅助搬运工作。

附件二：

物业服务质量和安全目标一览表

序号	内容	质量目标	安全目标
1	总体服务	1. 甲方人员投诉及时受理率 100%； 2. 投诉回访率 80%；有效投诉的一般问题在 24 小时内解决，重大问题在 72 小时内解决； 3. 每季度在甲方中开展一次满意度调查，平均满意度不低于 85%； 4. 人员在岗率达 100%； 5. 服务区域责任分工到人，明确职责，新员工到岗培训合格率 100%。	1. 不发生重大安全责任事故； 2. 不发生人身、设备安全事故； 3. 不发生火灾事故； 4. 不发生环境污染事件； 5. 不发生违反保洁、家电等安全运行的操作规范行为； 6. 不发生交通事故； 7. 应急预案、措施完善，突发事件处理得当； 8. 不发生损害甲方社会形象的行为；

			9. 不发生因乙方管理责任导致的消防事故和治安案件。
2	工程维修服务	1. 乙方提供的维修服务达到甲方的要求; 2. 现场服务人员具备相应的资质要求, 特殊作业具备相应岗位证书; 3. 提供的工作记录和表格完整、规范、齐全、整洁, 符合甲方要求; 4. 现场服务人员保持通信通畅, 响应及时; 5. 现场服务人员按规定要求使用安全防护劳保用品。	1. 根据项目的年限、不同功能要求, 提出房屋建筑各部位的定期维护和日常养护计划、方案和所达到的目标; 2. 保持房屋原有完好等级和正常使用, 进行日常养护和修复小损坏等维护管理工作; 3. 配合甲方每年进行一次房屋安全普查和房屋完损等级评定, 保证房屋完好率达到 100%; 4. 保护办公楼内的设施, 未经甲方批准, 不能进行办公楼结构、设

			施等的改动； 5. 及时完成各项零星维修任务，合格率达100%，一般维修任务不超过24小时。
3	设施设备运行	1. 对设施设备正确、规范的运行作业； 2. 现场服务人员具备相应的资质要求，特殊作业具备相应岗位证书； 3. 提供的工作记录和表格完整、规范、齐全、整洁，符合甲方要求； 4. 现场服务人员保持通信通畅，响应及时； 5. 现场服务人员按规定要求使用安全防护劳保用品； 6. 对配电、消防、电梯、	1. 建立安全教育、培训制度，所有从业人员都必须经过严格的电气专业培训，熟知供电系统、设备，并取得相关专业资格证书后上岗，并且会定期的对在岗人员进行相关专业在职培训； 2. 严格遵守各项目管理处及设备管理部的各项规章制度； 3. 努力学习专业技术，熟练掌握管辖区域的供电方式、状态、线路走

		制冷及暖通设施设备的 相关年检工作给予配 合，对第三方维保单位 的各项工作进行监督监 管； 7. 设施设备运行时如发 现问题第一时间上报甲 方综合事务中心、第三 方维修、保养单位进行 解决。	向及所管辖设备、设施 的原理、技术性能及实 际操作； 4. 认真做好设备的维修 保养工作，做好防范小 动物工作，确保安全运 行； 5. 坚守岗位，定时巡查 电气设备，密切监视各 仪表的工作情况，准确 抄录各项数据并做好报 表填报工作； 6. 事故未排除不得交接 班，应上下两班协同工 作，一般性设备故障应 交代清楚并做好记录； 7. 按规定的时间做好配 电室室内外清洁工作； 8. 消防中控室双值班人
--	--	---	--

			员负责 24 小时值守； 9. 如有设备故障，消防中控室双值班人员及时上报处理； 10. 每班对消防设备设施进行一次巡查； 11. 每季度定期对消防系统进行模拟检测，确保消防设备设施处于正常状态； 12. 消防系统如因维护或其他原因要暂时改变消防系统的状态（如手动/自动等），应及时书面通知相关部门，并提出相应的临时措施，确保消防安全。
4	保洁	1. 乙方提供的保洁服务达到甲方的要求；	1. 每天进行日常卫生清洁，主要是清理楼道、

	服务	2. 卫生保洁覆盖率达到100%; 3. 卫生保洁合格率达到90%以上。	楼道内装饰物、卫生间、楼梯间等部位; 2. 卫生间清洁, 清洗大小便池, 用厕所刷沾洁厕灵擦洗大小便器, 然后迅速用清水冲净; 3. 用湿毛巾拧干擦镜面、门窗玻璃, 然后再用干毛巾擦净; 用湿毛巾和洗洁精擦洗面盆、大理石台面、墙面、门窗; 4. 用湿布拖净地面, 然后再用干拖把拖干。喷适量空气清新剂, 小便斗内放芳香球, 或直接用杀菌清洁剂彻底地对卫生间进行清洁; 5. 定期通风消毒, 保持
--	----	--	--

			室内清新无异味； 6. 保持地面、墙面瓷砖光洁无污垢、水垢、水迹、龙头出水顺畅； 7. 注意节约用水，发现跑、冒、滴、漏现象及时报修处理。
5	会 务 服 务	1. 服务区域责任分工到人，明确职责，新员工到岗培训合格率 100%； 2. 甲方满意率达 85%以上； 3. 会议室及服务区域保洁覆盖率 100%。	1. 对工作认真负责，坚守岗位，不得擅离职守； 2. 接听电话要及时，做到铃响不超过三遍； 3. 接听电话要礼貌客气，声音柔美，注意使用文明用语； 4. 认真准确做好电话记录，不得错记、漏记； 5. 对于急需办理的事务，接电话后要立即做出安排，落实到人，不

		得延误； 6. 对于不清楚的电话询问时，不可以自答“不知道”，应承诺对方待问明情况后予以答复，同时留对方联系电话）； 7. 对需要主管解决的问题，应在做好记录后及时报告相关人； 8. 接到非工作时间召开的会务通知时，应分别告知项目负责人、会议服务员、保洁员等相关人员，提前对相关部位进行清理、调试，确保会务正常召开； 9. 不得使用值班电话接、打私人电话； 10. 做好值班室室内环
--	--	---

			境卫生。
6	垃圾分类清运	1. 垃圾站内的垃圾清运及时，不堆积，无异味； 2. 垃圾清运时要覆盖，防止洒落道路上； 3. 垃圾站应有灭蝇、防尘和除臭措施，并按照规定处置垃圾收集、运输和处理过程中产生的污水、废气、粉尘等，保证垃圾集中转运、处理过程符合国家及城市的环保及卫生标准； 4. 乙方每天对垃圾站至少收集、清运一次，保证各垃圾池及周边整洁、无杂物，满足甲方现场环境卫生管理要求。	1. 根据北京市垃圾分类处理的规定，本项目设立兼职垃圾分类人员，对垃圾站的垃圾进行二次分类处理，针对其他垃圾、可回收物、有毒有害垃圾进行分类，垃圾分类点设立垃圾分类信息宣传专栏，针对不同垃圾的清运，按照规定进行信息公示。

7	虫害消杀	1. 灭蟑：每年全方位防治两次，用药以涂抹原药和粘放小袋，灭蟑毒饵为主，喷放为辅； 2. 灭鼠：每年全方位防治两次。设施设备间外用药以盒装灭鼠药摆放为主，设施设备间内的地方，摆放粘鼠板； 3. 灭蚊、蝇：以喷药为主，并撒放灭蝇灵； 4. 达到国家卫生标准、《全国爱卫会除四害标准》。	1. 计划消杀前一天应告知甲方，提前通知相关单位，在进行消杀活动时要做好消杀工作标识； 2. 绿化植物的消杀坚持“预防为主，综合治理”的原则。进行预防消杀时，抗菌类与杀虫类药品搭配使用； 3. 消杀喷药时应注意甲方的物品（如车辆、衣物、玻璃等）。大面积集中喷药消杀时应用安全警戒带圈出安全区域后再进行消杀作业。
8	绿化养护	1. 乙方提供的绿化及养护服务应满足甲方要求；	1. 绿化管理的重点体现在项目整体景观形象的维护和植物本身生命的

	护 服 务	2. 绿化养护应达到绿地或绿化带内灌、草等绿化存活率 95%以上； 3. 绿地设施及硬质景观保持完好； 4. 控制病虫害发生率，绿化带无垃圾、无枯枝枯叶； 5. 乙方提供的室内租摆长势良好，及时浇水并养护。	维持； 2. 植物病害、虫害种类多，危害大，应以防治为主，针对性灭治为辅，同时，要注意避免对环境造成污染； 3. 绿化植物的修剪造型、除草、施肥、灌水、病虫害防治等工作； 4. 根据不同时令和季节的绿化工作要求进行实施。
9	其他 服务	乙方提供的其他各项服务满足甲方要求并符合行业相关标准。	

附件三：

北京市朝阳区人民法院物业服务标准规范（工程专业）

序号	服务内容	服务标准
1	综合管理	1. 技术人员应持证上岗，严格执行操作规程；
		2. 有定期巡检、抄表、维护保养计划，并按计划执行，留有记录，记录填写规范，保存完好；
		3. 设备台账齐全、完好，实施动态管理，大中修、重大故障和维修记录完好；
		4. 各类应急预案齐全，定期开展演练，演练记录齐全、完整；
		5. 钥匙管理：执行并落实钥匙管理制度，工程部钥匙指定专人专柜统一管理，钥匙借用、归还登记可追溯；电梯三角钥匙、生活水箱钥匙、屋面钥匙专门管理，无领导审批不可借用；
		6. 节能管理：每日夜间巡查时执行关窗、关灯等节能措施。
2	房屋本体	1. 每周对房屋本体状况进行巡查一次，发现问题及时上报处理；
		2. 每年度进行一次建筑物安全普查，根据普查结果

		制定维修计划报送甲方；
		3. 遇极端天气前或汛期期间，对房屋本体进行专项巡查，确保满足防风、防雨等要求。
3	报事报修	1. 建立畅通的客户电话报修、咨询、投诉等受理渠道，耐心听取并记录、解决客户需求；
		2. 维修基础要求：功能性维修以恢复其原有的功能为准（工艺技术要求特殊除外）；外观性维修应与原有部位表面无色差、高度持平；
		3. 接报修后应在 10 分钟内到达现场，小修事项应当 1 天完成，如不能及时完成得，应告知客户原因和维修时限；对派出法庭维修，无其他情况下，应 1 小时到达；
		4. 填写《报修单》，维修完成后请客户进行满意度评价，客服对《报修单》进行抽查电话回访。
4	机房管理	1. 机房管理制度齐全，规章制度和有效证件等资料上墙；
		2. 设备机房门上有明显设备房名称标识，有“机房重地，闲人免进”或类似的警示标识，无人值守的设备房上锁；

			3. 设备机房内卫生整洁，物品摆放有序。
5	公共 设施 设备 管理	目 标	1. 公共设施设备、空调设备、供电设备、给排水设备、电梯设备、消防设备等完好，运行正常。
		空 调 设 备	1. 循环水泵：马达电压、电流，进出水温、水压，油封衬垫、马达轴承、进轴器的检查，并检查是否有异响，轴承加油，更换盘根；
			2. 滤网、布水器、除沙罐：补给水、管道及开关、存水污物、出入口过滤网、喷头、喷嘴、马达绝缘，真空测试、启动器的检查；机组冷却水系统除沙罐水质含沙量检测及排污；
			3. 空调主机：严格 24 小时值班制度。按要求对机组的油温、油压、水温、水压、冷媒温压、蒸发器、冷凝器温压的检查，主机加压、马达绝缘，真空测试、启动器的检查；
			4. 送风机、排风机、引风机、新风机组：调整皮带、散热片、管道及排气、进口风过滤网、排风管等的检查维护；
			5. 风管系统：接口衔接、保温情况、控制风门、防锈及补漆检查；

		6. 水管、管路系统：保温情况、控制风门、管路的开关；
		7. 常规运行：准确记录运行日记，机房保持干净整齐、机组定期维修保养（每年不少于 2 次），并根据气温变化及时调节空调负荷，以达到节能目的；
		8. 风口温度：冬夏季节，每星期 1 次，抽查各层房间温度及墙体温度；
		9. 清洁风口：每年春秋季节，对出风口、回风口消毒，更换有污垢的天花板；
		10. 机组潜水泵：对机组供水及回灌井每年 2 次提泵保养；
		11. 空调机组（节电）：利用空调机组各机头控制用电量；
		12. 空调机组（循环水）：为保护风机盘管出风温度正常，在循环水中加入药液，使管中的水更清洁，不宜堵塞，使风机盘管出风温度差渗少；
		13. 本院及派出法庭单体空调的保养、清洗和维修工作。
	供电	
		1. 配电房管理：严格 24 小时值班制度，无关人员禁止入内，室温正常，运行记录规范，每班巡查，供

			设备	电回路操作开关标识明显，检修停电应提前通知相关人员并挂牌明示，操作及检修使用绝缘工具；
				2. 掌握设备情况：供电方式、电压等级、用电容量、分配方案配线方法、电器平面图、配件图、各类产品出厂合格证明，有关设备的试验，检验报告单、地下埋设管道的具体位置，所用高压绝缘工具定期检测；
				3. 一般内容：定期巡视、重点检查、建立设备档案、安全用电；
				4. 维护保养：观察电盘上各类仪表、电压情况、掌握高峰用电电流数量值，三相电流是否平衡、配电箱固定、闸具接头无松动、地极接地电阻螺栓，每年两次对相关设备进行除尘操作，确保安全用电；
				5. 特殊防护：潮湿、高温易燃等场所重点检查维护，并有文字记录；
				6. 避雷设施：接闪器、引下线、接地装置的保养、维护和修理；
				7. 节能措施：根据楼内实际情况，采取分区、分路开启或关闭电源，做到节约能源；

		8. 公共区域设施：每天进行巡查，发现有异常现象及时处理，并做文字记录；
		9. 节假日前安全检查：对无人区域拉闸断电，对运行设备设施进行巡检；
		10. 监控室的供电设备：观察各设备无过热、异常的现象，保障各设备双路供电及 UPS 正常使用；
		11. 强电井：每年 2 次除尘清洁，每月投放 1 次鼠药，每月检查管道井及线皮有无褪色及过热；
		12. 弱电井：定期巡查线路，观察及测试线表情况。
	给排水设备	1. 供水系统：水质化验、防止跑、冒、滴、漏，注意节水。管路、水泵、水箱、阀门、水表定期维修、防二次污染、水箱定期消毒及生活水箱每年进行一次定期检验；
		2. 水泵房：地下水池、消防系统专人值班、记录完整、定期盘泵、生活水泵、消防水泵、稳压水泵、污水泵正常情况下选择开关位置及自动位置，自动、手动操作定期检查。热交换设备定期除垢、清洗，每年不少于 2 次；
		3. 排水系统：定期对排水管进行疏通、养护及清污垢、卫生间、洗漱间放垃圾桶、地下管道防堵塞，

			进入汛期，每日检查排污泵运行情况 & 每日夜间对各个卫生间巡视检查；
			4. 暖通：热网管道运行正常、管路、散热设备无跑冒滴漏现象，每年 9-10 月对派出法庭暖气管道进行检修维护；
			5. 开水间：按时开关开水器；定期除垢打碱每年 4 次；每日清洁开水间不少于 3 次；开水间净水器设备的维护、维修。
			6. 卫具：灵敏程度，有无跑、冒、滴、漏现象每日巡查。
		电 梯 设 备	1. 运行：门的开启、排风、马达、输送的检查，机房的巡查；
			2. 电梯机房：每周进行 1 次保养（由专业公司做）由工程人员监督确认，并作文字记录，每年负责电梯检验；
			3. 轿厢内面及导门轨井底：清理杂物、无障碍，报警电话每日作通话检测；
			4. 井道：升降机定期保养；
			5. 风扇：根据季节及客流量开启；
			6. 根据会议接待规格提供专梯服务。

	消防设备	1. 灭火器、消防栓：定期检测其性能，每月进行巡检记录；灭火器每年检测一次；
		2. 火灾警报器：各楼面火灾隐患、警报器的检查。每月抽测探头及燃气探头，并汇总归档；
		3. 消防泵、喷淋泵、警报总机：马达泵、压力筒的外观、压力、开关位置、运转控制系统、防火闸、信号线的检查，消防泵每年一次保养交替进行检修；
		4. 室内消防检查：紧急电压、电源、紧急呼叫器、警铃、水瞄、水龙带、消防栓、灭火器的检查；
		5. 自动喷淋设备：放水装置、启动装置、配管、喷淋器、流水检知器的检查，每月一次系统末端放水检查；
		6. 消防设备：防水装置、启动装置、配管、回压送水、补给水、流水检知器、警报器装置的检查；
		7. 其他说明：消防设备的年检、检测由服务单位与有关部门洽谈，每月 1 次综合检查主要以消防为主，消除火灾隐患；
		8. 消防备电：每月主电与备电交替启动一次，使备用电池常处良好状态。
6	装饰装修、	1. 装修/施工前协助甲方审查施工方资质、方案、人

	大型维修 改造等施 工管理	员证件等材料，确保手续齐全；
		2. 每日检查施工现场，包括人员、物品进出是否有序；现场安全防护措施是否得当；装修垃圾清运是否及时；有无违规操作事项等，对违规现场应及时劝阻；
		3. 配合甲方进行装修/施工前交底和验收工作。

北京市朝阳区人民法院物业服务标准规范（保洁专业）

序号	清洁位置	清洁内容	清洁频次及标准
1	首层大厅	大门入口地台和阶梯	每天清洁擦拭一次
		大厅地面	每天清洁擦拭一次
		大厅内墙壁和柱表面	每月滚动清洁
		大厅内所有玻璃及装备	每月滚动清洁
		大厅入口玻璃大门	每周擦拭一次
		大厅天花板尘埃	每季度拍打一次
		大厅绿植	每天擦拭一次
		正门口的脚垫	每周清洗一次
		法官大厅鞋油机定期清洁及增加鞋油	每天擦拭一次； 每天巡视，及时补充鞋油
		更换总值班室床单，并对房间内的卫生进行清洁消毒，将床单送往洗衣店进行清洗	每天更换、清洁
		更换司机值班室床单	每天更换、清洁

		垃圾桶每日清运后，对垃圾桶进行消毒处理	每天消毒
2	各楼层公共区域梯道阶	清洁擦拭所有楼梯，擦拭扶手及栏杆，楼道地面清洁擦拭	每天清洁一次
		天花尘埃、顶角线清理	每季度拍打一次
		门框、消火栓	每周清洁一次
		电梯门外套	每天清洁，保证无手印，无油渍
		步行梯板的防滑道	每周清洁一次
		楼道的装饰品	每天清洁一次
		每层楼道的顶部各种装饰	每月大清两次
		墙纸	每月除尘处理一次
		每天对开水间的水电进行按时开关，开水器每年用药液进行2次除碱及消毒	每天/每年完成
		定期在指定位置投放灭鼠及蚊虫药	每两个月一次
		清洁地面时放置防滑提示牌	实时
3	卫生	擦拭所有门窗（含窗台）	每天擦拭一次

间、浴室	擦拭卫生间和浴室镜面	每天擦拭一次， 其他时间巡视清洁
	天花板及照明、换气扇等	每月清洁一次
	清理卫生桶脏物，并定期消毒	每天清理两次
	洗手台面	每天清洗一次， 其他时间巡视清洁
	保证卫生间、浴室地漏畅通	每天巡视，及时处理
	及时更换卫生纸，擦手纸，卫生间、浴室无异味	每天巡视，及时补充
	卫生间和浴室地面	每天清洁一次， 其他时间巡视清洁
	浴室消毒，对浴室内投放蟑螂药	每周消毒 2 次； 定期进行
	下水及蓖子	每周清洗消毒一次
	墙面瓷砖	每周清洁一次

		各种设备	每天擦拭
		小便器内芳香球	每天巡视，及时更换
4	电梯	电梯厅门表面	每天扫净、擦拭一次
		电梯内壁、门及指示板	每天擦拭一次
		电梯天花板表面	每月除尘一次
		电梯门缝沟槽	每周清洁一次
		电梯轿厢顶部卫生	每月清洁一次
		电梯脚垫	每周清洗一次
		电梯内消防电话消毒处理	每周消毒一次
		轿厢内喷洒适量空气清洁剂	每天喷洒一次
5	休息 室、值 班室	室内地面、家具	每天擦拭一次
		室内卧具、物品	每天清理一次
		室内垃圾桶	每天清理一次
	班室， 司机值 班室， 法警值	(总值 班室，	所有门窗
床单、枕套等棉织品		每天更换一次	
电话		每周消毒一次	
值班室饮用水		每天巡视，及时更换	

	班室)	室内消毒	每周一次
6	指定房间（按需要随叫随到）	擦拭门窗、清洁擦拭地面	按需要随叫随到
		桌椅台面擦拭	按需要随叫随到
		物品整理，杂物清理	按需要随叫随到
		送报纸杂志	按需要随叫随到
		室内废弃文件进行销毁	按需要随叫随到
		室内玻璃及窗帘定期清洗擦拭	按需要随叫随到
7	会议室、法庭、贵宾室、电教室、阅览室、多功能馆、健身房、当事人安检大厅、茶	擦拭所有门窗，清洁擦拭地面	每天/每周清洁一次
		桌椅、台面、器具的擦拭，花盆清洁	每天/每周清洁一次
		天花板除尘，灯具擦拭	每季度拍打一次
		及时清理杂物桶	每天巡视，及时清理
		更换室内饮用水	每天巡视，及时更换
		运动馆、健身房	每周打扫一次

	水间 (其中各楼层法庭每周至少清洁一次)		
8	庭院天台	庭院	每天清扫一次
		垃圾桶清理, 表面擦拭	每周擦拭两次
		庭院大门围栏、大理石背景墙及铜字	每周擦拭一次
		天台杂物垃圾清理	每天清理一次
		擦拭天台各大门表面	每周清洁一次
		大门口电动门	每周清洁一次
		正门口各种装饰物	每周滚动清洁
		院内各种装饰物及指示牌	每天清洁一次
		8层平台大理石墙面	每月清洁一次
		平台玻璃	每月清洁一次
9	地下停车场自	地下车库	每周清洁两次
		自行车棚及电动车棚清洁及平日	每周清洁一次

	行车棚 电动车棚	停放管理	
10	地面 清洗、 地毯清 洗保养	首层大厅、公共区域、会议室、 其他地方	每季度清洗一次
11	垃圾清 运	各办公室公共区域、各楼层卫生 间、庭院地下室等部位垃圾收集， 大楼整体垃圾运至垃圾房间	每天收集一次
		垃圾房内垃圾分类堆放	每天进行分拣
		垃圾房消毒	每日消毒一次
		地面冲洗	地面每周冲洗两 次
		垃圾房垃圾清运到指定位置	每天清运一次
		投放鼠药及灭蝇药物	定期投放
12	冬季扫 雪铲冰	门前三包及办公区和停车场	雪天 8:30 前清 理干净，行人通 道处放置防滑提 示牌

13	墙面清洗管理	外墙玻璃清洗	院机关每年两次，奥运村、南磨房、亚运村法庭每年一次
----	--------	--------	---------------------------

北京市朝阳区人民法院物业服务标准规范（会议专业）

序号	服务内容	服务标准
1	值班室服务及接待	1. 准确接听报修电话、投诉电话，记录网上报修，协调各部门解决处理，并分类登记、汇总处理结果；
		2. 解答服务单位的提问，并做好相关记录；
		3. 做好房间钥匙的保管并按规定登记发放，同时做好文字交接记录；
		4. 来客来访登记，做到真实、准确、可追溯。
2	会议服务及接待	1. 对邮件、信函、报纸、杂志进行分发，做到登记清晰，分发准确；
		2. 对各类会议的会前准备、会中服务、会后清理，提前半小时准备完毕，具体为： （1）根据会议类别及时调整会议家具布局，并按订会部门/负责人要求做好会务用品的摆放； （2）对来访嘉宾，进行引路； （3）提供会议期间的常规服务，如倒水等； （4）随时清理会议室内杂物、保持清洁整齐； （5）负责会议所用的会标、纸杯、茶叶等消耗品； （6）会议结束后清理会场卫生，检查遗留物品并

		联系交还物品所有人； (7) 每月统计会议次数及与会人员人数，向甲方汇报。
		3. 会前准备，具体为： (1) 接收会议通知，认真记录会议通知内容，包括会议时间、参会人数、物品准备要求、其他要求等； (2) 通知会议服务员会议要求； (3) 会前准备； (4) 联系相关部门检查会场布置； (5) 会前半小时准备完成并就位，包括开水、茶叶等； (6) 站立迎客； (7) 积极与相关部门做要配合。
		4. 会议服务程序，具体为： (1) 根据会议分类，按要求布置会场； (2) 迎接、引领； (3) 会议进行中提供 15-20 分钟间隔的倒水服务(允许参加的会议)或准备好水壶(保密会议)； (4) 会议进行中要统一行动，动作要快捷、无声，以免干扰会议的正常进行。

4. 会后的清洁程序及物品的清理，具体为：

- （1）会议结束后，首先打开窗户通风，马上进行清洁，整理好工作车、清洁用具等；
- （2）检查设备和服务用品的完好性，检查有无遗留物品并及时记录；
- （3）清理桌面上垃圾物，收回茶杯、杯垫、矿泉水等，放入工作车；
- （4）整理摆齐桌椅，用湿布按顺时针的方向进行擦拭清洁；
- （5）将会议室的茶杯送到工作洗消间；
- （6）作业完毕后关灯、关门，并做好记录；
- （7）到工作洗消间洗刷、消毒茶杯，送回工作间进行消毒。

5. 会议用品管理，具体为：

- （1）会议室所需设备用品，需建立台账、清楚位置；
- （2）暖瓶、杯子、托盘；
- （3）茶杯、杯垫、茶叶；
- （4）毛巾、夹子、毛巾盘、面巾纸、消毒湿巾；
- （5）消毒柜；

		(6) 垃圾筐、闹钟; (7) 绿植、托盘; (8) 纸、信纸、签字笔、铅笔、红蓝铅笔、橡皮; (9) 台裙、台布、会标、音响设备、指示牌。 (10) 可根据会议类型标准配置用品, 保持干净整洁, 摆放整齐划一。
		6. 指定办公室及值班室常规保洁, 具体为: (1) 定期更换床单; (2) 每日清洁室内卫生, 卫生达标; (3) 饮水机、电话、电脑每周消毒一次; (4) 邮件、信函、报纸、杂志的代收、分发服务; (5) 衣物床品送洗工作。
3	仪容仪表和文明礼貌	1. 仪表仪容: (1) 精神面貌: 表情明朗、面带微笑、亲切和谐、端庄稳重; (2) 容貌: 面容清洁、头发洗理整洁、常修剪指甲、上班时不戴首饰、不涂指甲油, 着统一服务并佩戴工牌; (3) 注意对领导的称呼用语。

2. 体态、姿态：

(1) 行走：迎接访客要行在前，送别访客要走在后，不在访客中间穿行；

(2) 站立：要端正，保持标准姿势；

(3) 坐姿：当访客来到时，要注意立即站起打招呼或让座；

(4) 行走：步子要轻要稳，同行不抢道，不允许摇头晃脑，扒肩搂腰，注意两人成行，三人成列。

附件四：

物业服务绩效考核办法

双方协商制定物业服务绩效考核办法，根据考核、日常工作奖惩等标准，以发挥对日常服务工作的评价、导向、管理和监督作用，保证物业服务稳定、高效运行。

一、考核形式

1. 考核形式分为月度考核、季度考核和年度考核。

2. 月度考核由院综合事务中心物业服务监管工作负责人实施，季度考核和年度考核由综合事务中心负责组织，由院各部门选派干警代表参与，对物业公司的服务进行满意度考核。

二、考核方法

1. 月度考核

依据物业合同中《北京市朝阳区人民法院物业服务标准规范》要求，对物业公司的履约情况进行全程监督，每月月末对物业服务工作内容的完成情况进行一次测评，综合满意率达到 85%（含）以上为满意。对于存在的问题填写《朝阳法院物业服务质量检查单》，根据整改要求和期限完成整改，整改后及时反馈整改情况。

对于在检查中发现的未按照合同约定提供服务的问题项，综合事务中心开具《朝阳法院物业服务整改通知书》，物业负责人签收后，严格限期整改，整改后由综合事务中心负责验收，并填

写《朝阳法院物业服务整改验收单》。

2. 季度考核

在当期合同每个季度末,综合事务中心组织院各部门选派干警代表对物业服务工作进行满意度考核,填写《朝阳法院物业服务满意度调查》,根据对物业服务质量的实际体验进行评议,综合满意率达到 85% (含) 以上为满意,评议结果通告物业公司。

根据满意度调查结果反映出的服务问题,由物业公司严格限期整改,经考核同一服务问题有两次整改不合格或逾期一周未整改的甲方有权从第二个季度首月服务费中扣除 1000 元/项作为处罚。

3. 年度考核

在当期合同到期前一个月,综合事务中心组织院各部门选派干警代表对物业服务年度工作进行满意度考核,填写《朝阳法院物业服务满意度调查》,根据对物业服务质量的实际体验进行打分评议,综合满意率达到 85% (含) 以上为满意,评议结果通告物业公司。

综合满意率为满意的,可作为物业公司继续提供服务的依据。综合满意率为不满意的,物业公司应针对服务内容制定切实可行的整改方案,改善和提高服务质量。甲方有权从当期尾款服务费中扣除 5000-10000 元作为处罚。

4. 事故等级分类

乙方在服务过程中出现违规作业、安全生产的问题，视对甲方工作造成的影响程度不同，分为重大事故、一级事故至五级事故，事故等级分类具体为：

(1) 重大事故：因乙方工作玩忽职守、违规作业等情况造成甲方工作人员、来院人员人身伤害或造成重大财物损失包括但不限于上述情况。

(2) 一级事故：可能影响甲方人员正常工作，并导致甲方工作无法正常开展、在社会造成一定影响的。

例如：消防中控室值班人员未取得相应的消防设施操作员证书就直接上岗操作设备，此类人员缺乏专业知识和技能，面对火灾报警及各类消防设备故障时，无法正确、迅速地做出反应和处理，严重危及机关消防安全；消防中控室接收到火灾报警信号后，值班人员未在规定时间内（1分钟内）查看报警信息并进行核实确认，延误对初期火灾的扑救，极大增加火灾造成严重后果的可能性；物业现场服务人员未经严格审核，可能危及甲方人身和财产安全等包括但不限于上述情况。

(3) 二级事故：因乙方特定岗位工作人员工作敷衍、懈怠，不能尽职值守，导致服务标准或质量下降的。

例如：乙方消防中控人员在值班中脱岗；乙方项目经理未按时到岗且未履行请假手续并未安排替岗人员等包括但不限于上述情况。

（4）三级事故：因乙方物业人员工作敷衍、懈怠，不能尽职值守，导致服务标准或质量下降的。

例如：乙方各部门主管未按时到岗且未告知甲方主管人员的；消防中控值班员未如实、准确记录消防中控室的日常值班情况，包括报警信息、设备运行状况、故障处理情况等；遗失重要的消防设施设备档案、维护保养记录、培训记录资料等包括但不限于上述情况。

（5）四级事故：未按规定完成要求的工作任务，未能按照服务流程和规范要求履行工作职责，为服务管理工作带来一定影响的。

例如：在参与消防应急演练时，态度不认真，未按照预定的演练方案进行操作，无法真实检验和提升应急处置能力；物业人员未经甲方管理人员批准，随意带外部人员和车辆进入院区，可能产生安全隐患；物业管理人员通过篡改考勤记录，虚报员工出勤情况，导致实际在岗人数与计划不符等包括但不限于上述情况。

（6）五级事故：未能按服务流程和规范要求履行工作职责，导致服务质量下降的。

例如：维修人员对院区办公室内灯光、办公家具、办公用具等报修响应迟缓，未在承诺时间内到达现场维修，或维修过程拖沓，造成人员投诉；保洁人员卫生间等公共场所不进行定时清洁，导致人员投诉等包括但不限于上述情况。

4. 奖惩标准

(1) 因乙方原因出现违规作业、安全生产问题或消防措施管控不到位引发的火灾等事故，造成一定程度财产损失，影响甲方工作正常开展的，视严重程度对事故定级为重大事故、一级事故。如发生上述重大事故、一级事故，甲方确认事故责任主体为乙方的，甲方有权从当期应付物业服务费中扣除 5000-50000 元/次作为处罚，具体处罚金额根据事故程度确定。发生重大安全生产责任事故的，除赔偿甲方损失外，甲方有权提出解除合同。

(2) 因乙方服务人员工作敷衍、懈怠，不能尽职值守，导致服务标准或质量严重下降（参照附件三《北京市朝阳区人民法院物业服务标准规范》），限期整改不到位或拒不整改的，定为二级至三级事故。如发生上述二级、三级事故，甲方确认事故责任主体为乙方的，甲方有权从当期应付物业服务费中扣除 1000-5000 元/次作为处罚，具体处罚金额根据事故程度确定。

(3) 因乙方服务人员服务态度出现问题，引起干警不满、提出有效投诉且不能及时处理消除影响的，定为四级至五级事故。

如发生上述四级、五级事故，甲方确认事故责任主体为乙方的，甲方有权从当期应付物业服务费中扣除 500-1000 元/次作为处罚，具体处罚金额根据事故程度确定。

三、意见反馈

每次考核完成后，综合事务中心在 5 日内将考核情况反馈至物业公司分管领导。

四、材料归档备案

所有考核材料，在考核完成后由综合事务中心留存备案。

五、年度考核结果作为物业公司续签服务合同或下次投标的参考依据。

六、本办法自 2025 年 7 月 25 日起实施，最终解释权归综合事务中心所有。

朝阳法院物业服务质量检查单

序号	检查项目	检查地点	存在问题

检查人：

检查日期：

综合事务中心负责人：

物业负责人：

朝阳法院物业服务整改通知书

编号：

类别：☐保洁服务 ☐会议服务
☐工程维修服务 ☐设施设备运行维护
☐其他，注明：_____

致：

我院在对贵司物业服务质量的检查中，发现贵司未按照双方合同约定的服务标准规范提供服务，存在以下不合格项：

服务不合格项描述：

整改要求：

整改完成期限： 年 月 日前。

请贵司接到本通知后，立即实施整改，直至符合合同约定的服务标准规范。如贵司未能按本通知要求完成整改，我院有权依照双方合同约定采取进一步措施。对本通知有不明确之处或异议，请与经办人联系。

通知单位：北京市朝阳区人民法院综合事务中心

日期： 年 月 日

物业负责人签收：

签收日期：

朝阳法院物业服务整改验收单

整改类别		整改通知	
及概要		编号	
整改验收记录			
物业负责人		验收人	
综合事务中心负责人			

朝阳法院物业服务满意度调查（ 年 季度）

朝阳法院部门代表：

为给广大职工提供“安全、整洁、温馨、舒适”的物业服务，提高物业服务的质量，院综合事务中心特开展本次物业服务满意度调查，您的意见和建议都是我们的宝贵财富，感谢您对我们工作的支持与信任。

1. 部门名称：_____ 您的联系电话：_____

2. 测评内容：

专业	测评内容		非常满意	满意	基本满意	不满意
保洁服务	1	电梯、楼道卫生情况	☐	☐	☐	☐
	2	卫生间、开水间等区域卫生情况	☐	☐	☐	☐
	3	其他外围公共区域卫生情况	☐	☐	☐	☐
	4	保洁员精神面貌和服务态度	☐	☐	☐	☐
会议服务	5	会议服务员形象和工作状态	☐	☐	☐	☐
	6	会前准备和会场布置效果	☐	☐	☐	☐
	7	会中倒水间隔时间合理	☐	☐	☐	☐
	8	邮件、信函、报纸、杂志分发及时性和准确性	☐	☐	☐	☐
工程维修服务	9	设施设备运行情况	☐	☐	☐	☐
	10	维修人员的技能水平	☐	☐	☐	☐
	11	维修人员精神面貌和服务态度	☐	☐	☐	☐
	12	到达现场及时性	☐	☐	☐	☐

物业 总台 服务	13	与客户沟通有效性	☐	☐	☐	☐
	14	服务意识及态度	☐	☐	☐	☐
	15	咨询问题反馈及时情况	☐	☐	☐	☐
	16	投诉受理反馈及时情况	☐	☐	☐	☐
综合		整体物业服务水平满意度	☐	☐	☐	☐

3. 请根据您对以下服务内容的关注程度进行排序，A 为最关注、B 次要重要……D 为一般关注，并将相应字母填在括号中。

() 保洁服务

() 会议服务

() 工程维修服务

() 设施设备运行维护

4. 在物业服务方面，您有无其他意见或建议？

测评日期：

特别说明：

1. 此《满意度调查表》以院机关服务内容为例，各派出法庭根据具体服务内容对调查项目进行删减，计算得出总体满意度。

2. 分项测评内容仅作为对专业服务条线的问题征询，便于物业公司及时做出工作调整。

计算方法：综合满意率=获得“综合-整体物业服务水平满意度”结果为“满意”及以上的有效调查问卷份数/收回的有效调查问卷份数×100%。其中：院机关权重占比为 70%、派出法庭权重占比为 30%。

例如：院机关收回有效调查问卷 10 份，综合-整体物业服务水平满意度结果为满意及以上的供 10 份；各派出法庭收回有限调查问卷 8 份，综合-整体物业服务水平满意度结果为满意及以上的共 6 份。则本季度满意度为：

$$10/10 \times 100\% \times 70\% + 6/8 \times 100\% \times 30\% = 70\% + 22.5\% = 92.5\%$$

附件五：

保密制度

一、总则

1、目的：为加强北京市朝阳区人民法院物业服务过程中的保密管理，保护法院信息安全，防止信息泄露，特制定本制度。

2、适用范围：适用于物业公司所有员工在为北京市朝阳区人民法院提供物业服务期间涉及的保密工作。

3、保密原则：坚持“积极防范、突出重点、严格标准、确保安全”的原则，明确保密责任，规范保密行为。

二、保密范围

1、法院案件信息：包括但不限于各类案件的卷宗资料、庭审记录、当事人信息、案件讨论内容等，无论是否公开审理，均属保密范畴。

2、内部文件资料：法院内部的各类文件、通知、决议、规划等，以及物业公司与法院之间的往来文件，涉及法院工作安排、人员信息、财务数据等敏感内容的。

3、设施设备信息：法院办公区域内的设施设备布局、技术参数、运行状况等信息，尤其是涉及安全防范系统、网络通信系统等关键设施的信息。

4、会议内容：法院组织的各类会议，包括审判委员会会议、

合议庭会议、工作会议等，会议中讨论的未公开事项、决策过程等内容。

三、保密措施

1、人员管理：招聘环节严格审查员工背景，确保无不良记录。与涉密岗位员工签订保密协议，明确保密义务和违约责任。加强员工保密培训，提高保密意识和技能，定期进行保密知识考核。

2、信息存储与保管：对保密信息进行分类存储，设置专门的存储区域或设备，采取加密、访问控制等措施。如使用加密文件柜存放纸质文件，对电子文件进行加密存储，并设置严格的访问权限。定期对存储设备进行检查和维护，确保信息安全。

3、信息传递：内部传递保密信息时，采用加密传输或专人传递的方式。严禁通过互联网公共平台、即时通讯工具等不安全渠道传递保密信息。对外提供信息时，必须经过严格的审批程序，确保信息安全。

4、工作区域管理：对法院办公区域进行分区管理，限制无关人员进入涉密区域。在涉密区域设置明显的保密标识，提醒员工注意保密。加强对工作区域的巡查，防止信息泄露。

四、监督与检查

1、建立监督机制：成立保密监督小组，定期对保密工作进

行检查和评估。监督小组由物业公司管理层和相关专业人员组成，负责监督保密制度的执行情况。

2、检查内容：检查员工对保密制度的执行情况，包括信息存储、传递、使用等环节是否符合规定。检查保密设施设备的运行状况，如加密设备、访问控制系统等是否正常工作。对发现的问题及时提出整改意见，督促相关人员进行整改。

3、违规处理：对违反保密制度的员工，视情节轻重给予警告、罚款、解除劳动合同等处罚。如因员工违规导致信息泄露，给法院造成损失的，依法追究员工的法律责任。同时，对保密工作表现突出的员工进行表彰，激励员工积极遵守保密制度。

五、附则

本制度自发布之日起生效，如有未尽事宜，参照国家相关法律法规和北京市朝阳区人民法院的有关规定执行。

本制度由物业公司负责解释和修订，根据实际情况和法律法规的变化，及时对制度进行调整和完善。