

北京市第一中级人民法院 物业服务委托合同

项目名称：北京市第一中级人民法院2026年5月至2027年3月
物业服务采购项目

项目编号：BGPC-G26096

采购方（甲方）：北京市第一中级人民法院

服务方（乙方）：北京信科联物业管理有限公司

2026年4月



北京市第一中级人民法院 物业服务委托合同

项目名称：北京市第一中级人民法院2026年5月至2027年3月
物业服务采购项目

项目编号：BGPC-G26096

采购方（甲方）：北京市第一中级人民法院

服务方（乙方）：北京信科联物业管理有限公司

2026年4月



目 录

第一章	总则	1
第二章	委托服务范围	1
第三章	服务内容及标准	2
第四章	项目服务机构及人员要求.....	4
第五章	委托服务期限	7
第六章	物业服务费用及结算方式.....	8
第七章	双方权利义务	9
第八章	违约责任.....	11
第九章	附则	11





北京市第一中级人民法院物业服务委托合同

第一章 总则

第一条 本合同当事人

委托方（以下简称甲方）：北京市第一中级人民法院

受托方（以下简称乙方）：北京信科联物业管理有限公司

根据有关法律、法规，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方将北京市第一中级人民法院委托于乙方实行物业服务，订立本合同。

第二条 项目基本情况

物业类型：办公楼

座落位置：第一办公区，位于北京市石景山区石景山路 16 号；

第三办公区，位于北京市石景山区吴家村路二通公司厂区；

团河法庭办公区，位于北京市丰台区西红门团河路。

总建筑面积：64757.72 m²，其中：

第一办公区，建筑面积 37580.82 m²，其中审判楼 28040.03 m²、附属 3 号楼 3063.76 m²、附属 4 号楼 2508.30 m²、安检大厅 712.88 m²、立案大厅 1116.94 m²、南门 141.83 m²、北门 99.07 m²、锅炉房 62.56 m²、法官文化中心 1835.45 m²，绿化面积 6500 m²；

第三办公区，建筑面积 24915 m²，绿化面积 3750 m²；

团河法庭办公区，建筑面积 2261.9 m²，绿化面积 2660 m²。

第三条 乙方提供服务的受益人为本物业的业主和物业使用人，本物业的业主和物业使用人均应对履行本合同承担相应的责任。

第二章 委托服务范围

第四条 委托服务范围

1. 第一办公区物业服务范围：建筑物日常养护维修服务、公共设施设备维护服务、环境保洁服务、会议服务、消防中控室值班、绿化养护等。



2. 第三办公区物业服务范围：建筑物日常养护维修服务、公共设施设备维护服务、环境保洁服务、会议服务、消防中控室值班、绿化养护等。

3. 团河法庭办公区物业服务范围：建筑物日常养护维修服务、公共设施设备维护服务、环境保洁服务、门岗秩序维护（含消防巡视）等。

第三章 服务内容及标准

第五条 基本服务

1. 为甲方提供物业服务，主要负责房屋建筑及附属设施日常维护保养、基础设施日常运行管理、秩序维护、消防管理、卫生保洁、会议保障等服务。

2. 物业服务需符合《北京市物业管理示范项目考评标准及评分细则》以及其他政府、行业标准。

3. 根据北京市机关事务局 市发展改革委 市财政局关于印发《关于在物业管理服务政府采购项目中增加节约型公共机构建设相关要求的指导意见》的通知。根据北京市机关事务管理局有关工作要求，做好节约型公共机构建设工作，协助甲方做好相关工作。

第六条 具体服务内容及标准

详见附件一。

第七条 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. 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。

3. 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，可要求乙方进行调换。

4. 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。



第八条 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：明确重点要害岗位保密职责；对涉密工作岗位的保密要求。
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。保密协议应当向甲方报备。
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，及时报告甲方，并采取必要补救措施。

第九条 档案管理

按要求做好有关物业档案管理工作，建立设施设备维护检测记录、运行值班日记等物业档案管理内容。

第十条 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。

第十一条 重大活动后勤保障

1. 制订流程。配合甲方制定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。



第十二条 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、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、扫雪铲冰应急预案等。

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，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。

第十三条 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。

第四章 项目服务机构及人员要求

第十四条 项目服务机构设置

物业项目服务机构设置合理、高效精简；人员配置合理，政治可靠，无不良记录。

第十五条 物业服务岗位需求

本项目设置共计 56 个岗，总人数不少于 75 人，第一办公区、第三办公区配电值班岗均不少于 8 人；投标人须满足项目现场岗位需求，由项目经理统筹管理，人员综合调配使用。



办公区	岗位名称	岗位数	岗位职责及人员要求
整体项目	项目经理岗	1	负责项目整体统筹管理； 具有本科及以上学历；具有管理类中级及以上职称证书；具有五年及以上物业服务工作经验；具有较强的组织、协调、沟通能力；
	会服主管岗	1	负责客户服务及会议服务统筹管理工作； 具有大专及以上学历；具有3年及以上会议服务从业经验；持有普通话二级甲（含）等证书及英语四级（含）以上证书；年龄40周岁及以下；参加过全国保密教育线上培训课程且考试合格，获得保密教育培训证书；
	会议服务岗	4	负责会前接待、会中服务、会后清理等工作； 具有中专及以上学历，年龄35周岁（含）以下，具有1年及以上会议服务工作经验；参加过全国保密教育线上培训课程且考试合格，获得保密教育培训证书；身体健康，容貌端正，具备相关礼仪服务知识，服务得体大方；
	绿化工	2	负责园区绿化养护工作； 具有2年及以上绿化养护工作经验；
第一办公区	保洁主管岗	1	负责环境保洁统筹管理工作； 年龄55周岁（含）以下且具有中专（含）以上学历；具有3年及以上保洁管理工作经验；参加过全国保密教育线上培训课程且考试合格，获得保密教育培训证书；
	保洁岗	19	负责第一办公区院区及各楼层卫生保洁工作； 具有初中及以上学历，具有1年及以上保洁工作经验；女性员工年龄55周岁及以下，男性员工年龄在60周岁及以下；参加过全国保密教育线上培训课程且考试合格，获得保密教育培训证书；身体健康，责任心强，素质高，踏实肯干，爱岗敬业；
	工程主管岗	1	负责房屋及设备设施统筹管理工作； 具有大专及以上学历；年龄50周岁及以下；具有制冷设备维修工高级职业资格证书；具有特种设备安全管理A证书；参加过全国保密教育线上培训课程



			且考试合格，获得保密教育培训证书；具有 3 年及以上非住宅类物业项目工程管理经验；
	配电值班岗	2	负责配电室 24 小时双人值班运行维护工作；持有高压电工作业证，具有 2 年及以上配电室值班运维工作经验；年龄 60 周岁及以下；身体健康，责任心强，熟悉和掌握运行维修操作规程；
	空调运行岗	1	负责空调机房 24 小时值班运行维护工作；持有制冷与空调作业证，具有 2 年及以上空调值班运行工作经验；年龄 60 周岁及以下；身体健康，责任心强，熟悉和掌握运行维修操作规程；
	综合维修岗	3	负责楼宇及设备设施综合维修工作；岗位中至少 2 人持有高压电工作业证；具有 2 年及以上综合维修工作经验；参加过全国保密教育线上培训课程且考试合格，获得保密教育培训证书；年龄 60 周岁及以下；身体健康，责任心强，熟悉和掌握维修操作规程；
	中控值班岗	2	消防中控室 24 小时双人值班运行；持有消防设施操作员证，具有 2 年及以上消防中控值班运行工作经验；女性员工年龄 55 周岁及以下，男性员工年龄在 60 周岁及以下，身体健康，责任心强，工作认真负责；
第三办公区	综合主管	1	负责第三办公区具体统筹管理工作；具有大专及以上学历；具有 3 年及以上非住宅类物业综合管理经验；年龄 45 周岁及以下；参加过全国保密教育线上培训课程且考试合格，获得保密教育培训证书；
	保洁岗	9	负责第三办公区院区及各楼层卫生保洁工作；具有 1 年及以上保洁工作经验；女性员工年龄 55 周岁及以下，男性员工年龄在 60 周岁及以下；参加过全国保密教育线上培训课程且考试合格，获得保密教育培训证书；身体健康，责任心强，素质高，踏实肯干，爱岗敬业；
	工程领班	1	负责房屋及设备设施统筹管理工作（含空调末端巡视）；具有制冷与空调作业证；具有 3 年及以上非住宅类物业项目工程管理经验；年龄 55 周岁及以



			下；参加过全国保密教育线上培训课程且考试合格，获得保密教育培训证书；
	综合维修岗	1	负责楼宇及设备设施综合维修工作（含空调末端巡视小修）；持有高压电工作业证；具有2年及以上综合维修工作经验；年龄在60周岁及以下；参加过全国保密教育线上培训课程且考试合格，获得保密教育培训证书；身体健康，责任心强，熟悉和掌握维修操作规程；
	配电值班岗	2	负责配电室24小时双人值班运行维护工作；持有高压电工作业证，具有2年及以上配电室值班运维工作经验；年龄在60周岁及以下；身体健康，责任心强，熟悉和掌握运行维修操作规程；
	中控值班岗	2	消防中控室24小时双人值班运行；持有消防设施操作员证，具有2年及以上消防中控值班运行工作经验；女性员工年龄55周岁及以下，男性员工年龄在60周岁及以下，身体健康，责任心强，工作认真负责；
团河办公区	综合领班	1	负责团河办公区具体统筹管理工作；具有2年及以上非住宅类物业综合服务经验；年龄45周岁及以下；参加过全国保密教育线上培训课程且考试合格，获得保密教育培训证书；
	保洁岗	1	负责团河办公区及各楼层卫生保洁工作；具有1年及以上保洁工作经验；女性员工年龄55周岁及以下，男性员工年龄在60周岁及以下；参加过全国保密教育线上培训课程且考试合格，获得保密教育培训证书；身体健康，责任心强，素质高，踏实肯干，爱岗敬业；
	秩序门岗	1	负责24小时门岗秩序及消防巡视工作；具有1年及以上秩序门岗工作经验，年龄在60周岁及以下，身体健康，责任心强，工作认真负责。
	合计	56	--

第五章 委托服务期限

第十六条 委托服务期限：自2026年5月1日起至2027年3月31日止。



第六章 物业服务费用及结算方式

第十七条 物业管理费用为 6877997.96 元，（大写：陆佰捌拾柒万柒仟玖佰玖拾柒元玖角陆分）。

第十八条 付款时间及付款金额

付款时间	付款金额
2026. 8. 20 前	1875817. 63 元
2026. 11. 20 前	1875817. 63 元
2026. 12. 31 前	625272. 54 元
2026. 5. 20 前	2501090. 16 元
合计	6877997. 96 元

第十九条 其他补充事宜

1. 物业管理费用构成

(1) 人员费用包括：工资、社会保险费、工装费用、工会经费、残保金、法定假日加班费用。

(2) 保洁工具及保洁材料费用(包括卫生间卫生纸、洗手液)(小垃圾袋除外)。

(3) 三个办公区的生活垃圾及绿化垃圾清运及消纳费。

(4) 第一办公区、第三办公区的化粪池清掏费用。

(5) 三个办公区的隔油池清掏费用。

(6) 团河办公区食堂油烟管道清洗。

(7) 企业管理费。

(8) 税费。

2. 需要说明的问题

(1) 甲方提供物业管理办公用房、值班室、库房、备勤室；

(2) 甲方提供物业人员的就餐场所；

(3) 甲方提供维修工具及零配件；

(4) 甲方负责设备设施专项维保及检测等；

(5) 甲方负责能源费用等。

3. 甲方开票信息及乙方收款账户



甲方开票信息

甲方名称：北京市第一中级人民法院

税号：111100000000295910

乙方收款信息

乙方名称：北京信科联物业管理有限公司

收款账号：110908065610802

开户行：招商银行股份有限公司北京大电路支行

开户行行号：308100005205

第七章 双方权利义务

第二十条 甲方权利义务

1. 审定乙方拟定的物业服务制度、方案和大修计划。
2. 检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况，有权要求乙方更换不遵守规定的员工，有权制止违反安全操作规程的违规作业。
3. 甲方有权对乙方工作进行监督检查，对乙方工作质量达不到标准时，甲方有权提出警告，并限期整改，根据情况可给予经济处罚。（处罚标准见附件）
4. 甲方为乙方人员办理进入工作区域的人员、车辆出入证件。
5. 甲方为乙方提供工作日常办公、备勤和材料库房
6. 对于乙方提出关于合理化建议，甲方应及时审批落实，确保设备设施正常运行。
7. 甲方无偿为会议服务员和健身场馆服务员提供食宿。
8. 按本合同约定，甲方须按时支付乙方费用。
9. 如遇国家政策性的调整，合同费用须由甲乙双方协商后可依据国家政策进行相应的调整。
10. 检查监督乙方管理工作的实施情况，检查人员配备和设施设备配置情况。
11. 有权要求乙方对违反合同规定的行为进行限期整改，整改无效的，甲方有权延迟支付管理服务费用，并要求乙方赔偿损失。
12. 有权要求乙方对未能达到合同约定的服务标准或工作细则的行为进行限期整改，整改无效的，甲方有权延迟支付管理服务费用，并要求乙方赔偿损失。



13. 有权对乙方的工作提出合理建议并要求乙方认真对待。
14. 有权要求乙方撤换不称职的人员。
15. 有权要求乙方使用符合有关质量和安全标准的工具、物品及消耗材料等，并对乙方所使用的品种、品牌有知情权和建议权。
16. 有权要求乙方按双方约定的管理标准提供物业管理报告等等。

第二十一条 乙方权利义务

1. 根据有关法律法规及本合同的约定，制定物业服务制度。
2. 乙方应按甲方要求及本合同约定的人员标准，向甲方派驻服务人员，确保人员身体健康、品貌端正、无刑事治安处罚不良记录、思想政治上可靠、责任心强，应具有相应岗位的职业资格证书。
3. 乙方对派驻人员进行职业道德教育、岗前综合性教育和业务培训，教育派驻人员严格遵守国家法律法规和甲方的各项规章制度并服从甲方管理。遵守甲方的工作安排，保守甲方的工作秘密，维护甲方的形象和名誉，教育派驻人员礼貌热情地服务，严禁与甲方人员及其他客人发生无理争执。
4. 乙方工作人员根据工作性质统一着装，佩带工牌。
5. 乙方电气工作人员必须持有国家规定上岗证书。
6. 乙方服务应做到及时有效，工程维修应该按照规定时间内到达现场，进行维修及应急处理。
7. 乙方人员工作应符合工作范围及标准的要求，保证工作质量。对甲方提出的不称职的人员，乙方应及时予以调整。
8. 乙方提供保洁所用的工具、原材料（小垃圾袋除外）。
9. 乙方工作人员的工资由乙方发放。
10. 在工作中，由于乙方的原因给甲方造成的经济损失由乙方负责赔偿。
11. 乙方派驻人员在工作时间内因违反操作规程而造成工伤的，由乙方负责解决；因第三方责任造成伤害的，由甲乙双方共同协商，按国家相关规定协商解决。
12. 乙方提供的会议服务人员要签订保密协议，协议内容根据甲方的保密要求执行。
13. 本合同终止时，乙方须向甲方移交物业管理的全部档案资料。



第八章 违约责任

第二十二条 乙方违反本合同约定，未能达到约定的管理目标，甲方有权要求乙方限期整改。经多次整改无效时，甲方有权终止合同，造成甲方经济损失的乙方应给予经济赔偿。甲方延迟支付服务费，每延迟一日应按延迟部分的千分之一向乙方支付滞纳金。

第二十三条 甲乙双方任何一方无正当理由提前终止合同的，提出方向对方支付违约金（费用为一个月的服务费），给对方造成的经济损失超过违约金的还应给予赔偿。

第九章 附则

第二十四条 经双方协商一致，可对本合同的条款进行补充或修改签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

第二十五条 本合同附件同本合同具有同等法律效力。

第二十六条 本合同执行期间如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定协商处理。

第二十七条 双方所交接的资料及物品需经双方书面确认。

第二十八条 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决。协商不成的可以向人民法院诉讼。

第二十九条 本合同一式四份，甲乙双方各执二份，自盖章签字之日起生效。以下无正文

甲方（盖章）：北京市第一中级



人民法院

代表人：

2026年4月30日

乙方（盖章）：北京信科联物业



管理有限公司

代表人：

2026年4月30日



附件一：物业服务内容及标准

一、建筑物日常养护维修服务

1. 服务内容

房屋及附属设施日常管理和维护是指为保持房屋建筑原有完好等级和正常使用进行日常维护和及时开展房屋修缮管理和维护。

(1)共用部位：包括楼盖、屋顶、外墙面、院落、承重结构、楼梯间、走廊通道、门厅。

(2)附属设施：包括道路、室外上下水管道、沟、井、停车场（地下停车场、地面停车场）、室外照明设施。

2. 服务标准

(1)确保房屋的完好等级和正常使用。

(2)设置 24 小时报修服务热线，发现问题及时处理并汇报，值班记录完整详实，各级管理人员巡检有详细记录，保存完好以备核查。

(3)及时完成各项维修任务，接到报修后 15 分钟内到达现场，一般维修任务不得超过 24 小时。

(4)每季度至少对房屋结构安全进行一次安全巡视；每年进行一次房屋普查，并做好记录。

(5)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。

(6)重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检一次。

(7)各种标识完好、有效。

(8)负责二次装修管理并有记录。

(9)建立房屋及公共设施的台账档案管理。

(10)维修工具及零配件费用由采购人提供。

二、公共设施设备维护服务

1. 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及北京市标准规范要求，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)按各设备机房国家及北京市标准规范规定维护/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。

2. 给排水系统管理服务

服务内容：

(1)对办公区室内外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及疏通、水封设备、室外排水管及其附属构筑物等正常运行使用进行日常养护维修。

(2)楼内外及地下停车场给排水所使用的管道、阀门、水表等所有的配套设施设备；楼内外及地下停车场给排水所用的水池、水箱、水沟、水井、水坑、化粪池等所有的配套设施设备。

(3)给排水所用的电机、水泵、管道、阀门、供电管线及配电控制设施设备所有给排水，正常运行所需要配合的所有设施设备。

(4)卫生间给排水所用的管道、阀门、蹲坑、小便斗、坐便器、拖把池、面盆、水嘴等。

(5)办公区内的所有公共开水器的给排水所用管道、阀门、电器及配电控制设施设备。

服务标准：

(1)上、下水等管道、设施及相关阀件

①管道畅通、无渗漏水现象。



②日常巡视卫生间、开水房及浴室，及时维修并做好记录。

③各种设施、相关阀件无跑、冒、滴、漏现象，开关灵活。每年给楼内及院区各类管道及相关阀件刷一次防锈漆。

④注重季节性预防养护，特别是冬季室外各类水管的防冻保温维修工作。

(2) 落水管、沟渠、池、井

①落水管、沟渠、池、井等使用功能正常，畅通、无堵塞。

②雨污水管井每半月巡查一次，发现问题及时维修，并做好记录。

③井盖及雨水算子的管理，确保完好无损。

④楼内污水池每日巡视并对污水泵做手动启动检查。

⑤每季度至少开展一次，汛期每月至少开展一次对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅。

⑥化粪池每半月巡查一次，每年清掏化粪池、污水池，保证无淤堵。

⑦污水排放达标。

(3) 二次供水设备

①每日定时巡查、及时维护，并做好记录。

②保持生活水机房的清洁卫生，定期消毒，确保无二次污染发生。

③配合采购人委托的具备相应资质的单位，每年对生活用水进行水质检测，并出具检测报告。

④每日按要求做好设备巡视工作。

⑤每半个月至少开展一次设备机房清洁。

⑥有供水应急预案并进行演练。

⑦设备机房钥匙指定专人保管。

(4) 电热饮水器的日常运行管理及维护

①电热饮水机保持洁净、光亮、无污迹。

②保证每日规定时间内的开水供应，定时巡视。

③维修及时，无延误。

④严格执行操作规程，按规定时间启动、关闭，不发生安全问题。

(5) 浴室设备的日常运行管理及维护

①保证浴室设备运行正常、安全。



- ②浴室设备出现故障时，维修人员应在 15 分钟内到达现场，维修不过夜。
- (6) 其他
- ①配备所需标识，制度上墙。
- ②加强日常巡视检查，保证给排水系统的正常运行。
- ③设备出现故障时，维修人员在 15 分钟内到达现场，维修合格率 100%，一般故障排除不过夜。
- ④节约用水符合市政府规定的办公楼节水要求。

3. 供配电、照明系统管理服务

服务内容：

对办公区供电系统高、低压电器设备、电气照明装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修。

服务标准：

1. 运行管理

- (1) 统筹规划，做到合理、节约用电。
- (2) 维修人员实行持证上岗。
- (3) 设备出现故障时，维修人员应在 15 分钟内到达现场，设备维修合格率达到 100%；一般性维修不过夜。
- (4) 严格执行用电安全规范，确保用电安全。
- (5) 负责所辖区域的照明、动力系统及电源的安全运行工作。
- (6) 加强日常维护检修，确保办公楼宇的照明灯具、开关、闸盒及电气设备的正常使用。
- (7) 保证夜景照明、法定节假日照明的按时开启及系统的正常运行。
- (8) 每日按时开关庭院灯及特殊区域的照明灯具。
- (9) 每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视，根据巡视情况及时维护楼内各种照明灯具。
- (10) 节约用电，符合市政府规定的节电要求。
- (11) 各种安全标识完整有效。
- (12) 配合采购人委托的具备相应资质的单位，每年对雷电防护装置进行一次检测，并出具检测报告，保证雷电防护设施完好、有效、安全。



(13) 具有完善事故应急预案并定期演练。

(14) 检查、运行、维护记录清晰准确。

2. 高压配电室值守

(1) 建立、落实配送电运行制度、电气维修制度、配电室管理制度、24 小时双岗运行维修值班制度和实时监测系统值守、运行管理制度并做好运行记录及设施设备台帐等，记录设施设备的运行、检查、保养、维修记录，保证设施设备的正常使用。

(2) 高压配电室保持干净整洁，有防鼠措施。

(3) 按照国标及北京市地区相关标准建立高压配电室各项管理制度及安全操作规范。

4. 空调系统管理服务

服务内容：

空调系统的运行管理及冷水机组、新风机组、水泵、风机盘管、热交换器、管道系统、各种阀类和各类风口、自动控制系统等设备的日常养护维修。（第一办公区 24 小时空调值班运行；第三办公区及团河办公区仅负责空调末端巡查）。

服务标准：

(1) 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漏水现象。

(2) 配合维保公司定期检修养护空调设备，保证空调设备、设施处于良好状态。物业服务单位根据国家或行业的有关标准负责每年具体检测、试验等事宜，确保检测、试验结果满足相关规定标准。

(3) 空调系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好记录，零维修合格率 100%。

(4) 集中空调系统夏季空调温度不低于 26 摄氏度（在符合政策要求的前提下可选），冬季空调温度不高于 20 摄氏度（在符合政策要求的前提下可选），建立节电措施，分时调控、节约用电。

(5) 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。

(6) 每半年至少开展 1 次管道、阀门检查并除锈。



(7) 制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求。

(8) 发生故障或损坏应当在 15 分钟内到场，紧急维修应当在 10 分钟内到达现场，在 12 小时内协调维修完毕。

5. 维修工具及零配件费用由采购人承担。

三、消防系统运行维护管理服务

1. 服务内容

对火灾自动报警系统、自动喷淋系统、室内灭火栓、排防烟系统、安全疏散、应急系统、防火门系统进行日常巡查管理。

2. 服务标准

(1) 建立消防安全管理制度，做好消防管理工作。

(2) 消防控制室实行 24 小时值班制度，每班不少于 2 人，及时发现消防系统运行中的问题，并配合采购人委托的消防维保单位及时处理，保障消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。

(3) 每月对消防设备定期检查一次，重大节日、重要活动、节假日增加检查次数，有故障时，维修人员应及时到场。

(4) 定期组织义务消防员的培训和演练。

(5) 检查消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。

(6) 消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。

(7) 自动喷水灭火系统启动正常。

(8) 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。

(9) 正压送风、防排烟系统运行正常。

四、环境保洁服务

1. 服务内容

负责办公区内楼梯、大厅、走廊、天台、电梯间、卫生间等所有公共部位，办公区域道路、院落、停车场等所有公共场地及“门前三包”区域的日常卫生保洁；负责法庭、健身房、会议室、办公室日常保洁；负责办公区垃圾分类与清运；



物业服务单位自行配备各类清洁机械设备，购置所需卫生清洁工具及耗材（包括卫生间卫生纸及洗手液）。

2. 服务标准

(1) 基本要求

建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。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。进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。

(2) 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 次清洁作业。指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。

②地面：各大厅地面每日全面清洁三次（上班前、中午及适当时间），做到干净、光亮、无脚印、无水迹、无陈旧性垃圾；每月用专用设备清洗一次，每半年对地面进行一次专业的抛光处理。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，每周至少开展 1 次作业。

③墙面及玻璃：3 米以下墙面及玻璃每月清洁、擦抹一次，做到光亮、目视无污渍；玻璃门、循环保洁，保持无印迹、无粘附物。

④标识牌：每日清洁、擦抹一次，做到无尘、无粘附物。

⑤休息区：每日对沙发、茶几清洁、擦抹二次，随时保洁。

⑥地垫的清洁：雨天设置“小心地滑”提示牌，每周清洗一次，保证无污渍。

⑦垃圾桶内垃圾不得超过 1/3，并摆放整齐，外观洁净。

(3) 楼层保洁

①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。

②开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 2 次清洁作业。

③作业工具间：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。作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。



④地面：每日二次彻底清洁地面卫生；其余时间循环保洁，做到干净、整洁、光亮、无陈旧性垃圾。

⑤天花顶：定期清洁除尘，保持无灰尘、无蜘蛛网。

⑥办公室门及窗台：每周清洁、擦抹一次，做到光亮、目视无污渍；窗台每日保洁，保持无灰尘、无污迹。

(4) 公共卫生间

①保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 4 次清洁作业。及时补充厕纸等必要用品。

②卫生间保洁时设置“工作进行中”提示牌人性化服务。

③大（小）便器：每日清洁二次，循环保洁，做到干净、整洁、光亮、无污渍、无异味。

④洗手台盆及水龙头：用镜布每日清洁二次，循环保洁，做到干净、明亮、无印迹物。

⑤台盆面板及镜子：用镜布每日清洁、循环保洁，保持台面整洁、卫生用品摆放整齐、无水迹，镜面光亮、印迹、无粘附物。

⑥地面：每日定时清洁，循环保洁，保持无水迹、无脚印、无卫生死角。

⑦墙面：每周清洁墙面一次，保持墙面光亮、无印迹。

(5) 电梯间

①电梯轿厢：保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展 2 次清洁作业。灯具、操作指示板明亮。定期对轿厢内按键进行清洁和消毒。

②电梯轿厢地面：每日避开使用高峰期清洁地面，循环保洁，做到干净、无印迹、无陈旧性垃圾。轿厢地毯每日更换，每日清洗。

③电梯外门：随时保洁，做到光亮、整洁，无手印、无粘附物。

④电梯门轨道沟槽：每周用刷子、抹布去除沟槽中的杂物、泥沙保持干净。

(6) 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 至少 1 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，每日至少开展 1 次巡查。

⑥地下车库、地下通道区域：每日清扫车库地面 1 次，循环保洁，每周清洁车库内标识、道闸、卷帘门、消火栓（箱）等设施，做到干净、无陈旧性垃圾；每季度清洁车库顶部管道 1 次，保持无积尘、无蜘蛛网。

⑦室外设施、标志：每周清洁、擦抹一次，做到无灰尘、无污渍。

⑧下水道口：定期清理烟头、树叶等杂物，确保排水口通畅，防止堵塞。每月定期对污水排水沟渠进行消毒。

⑨烟痰桶：每日清洁、擦抹一次，每日更换沙盘，循环保洁、清理烟头、痰迹，桶内垃圾日产日清，烟痰桶保持光亮、无污迹、无粘附物、无异味。

⑩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。

(7) 干警办公室室内保洁

①每周清洁一次，保证室内地面、家具表面、桌面、窗台、设施等清洁，光亮，无尘土。

②严禁与机关工作人员攀谈。

③严守机密，不翻阅文件、抽屉、文件柜等。

(8) 法庭保洁

①每日清洁，保证家具、用品、设施等清洁光亮；

②物品摆放整齐。

③清扫及时，保证正常开庭。

(9) 浴室保洁

①按时开启及关闭浴室大门。

②及时清扫浴室卫生，保持整洁。

③定期对浴室消毒通风，保持室内清新无异味。

④保持地面、墙面瓷砖光洁无污垢、水垢、水迹、龙头出水顺畅。

(10) 垃圾处理



负责各办公区产生的生活垃圾、绿化垃圾的分类与清运。其中生活垃圾日产日清，绿化垃圾根据城市管理及消防规定及时清运。

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北京市的要求设置。

②桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。定期进行消毒灭菌处理，保持垃圾桶无异味、无粘附物、无污迹、无陈旧性垃圾。

②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。

③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。每周对垃圾收集点进行彻底清洁、消毒。

④垃圾装袋，日产日清。

⑤建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。

⑥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。

⑦禁止从楼上抛掷杂物、垃圾、烟蒂、泼洒污水，禁止在窗口、阳台晾晒拖把、抹布；禁止将废料、垃圾、饭渣、布条等投入厕所和下水道造成管道堵塞。

⑧垃圾分类投放管理工作的执行标准，按北京市的要求执行。

⑨门前三包：对门前三包每日巡查、发现问题及时与相关单位进行沟通协调解决。

(11)有害生物消杀

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，每周至少开展 1 次作业。

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：

1) 实施范围：所有建筑、绿地、停车场、设备层、食堂等。

2) 物业公司负责提供有害生物防治所需要的药品、设备。

3) 大规模灭蟑每季度一次，全年四次。局部消杀随时进行。

4) 大规模灭鼠每季度一次，全年四次，局部捕杀随时进行。

5) 大规模灭蚊蝇每月一次，盛夏季节相应增加。

6) 职工食堂每月 1 次综合消杀作业。

7) 每季度进行一次有害生物防治质量和施工满意度回访，及时调整作业方案。



8) 积极进行蟑、螨、蚤、虱、臭虫等有害生物的预防和相关咨询。

五、会议服务

1. 服务内容

接受会议预订，记录会议需求，会前准备、引导服务、会中服务、会后工作；小型会议、大型会议、涉密会议服务。

2. 服务标准

(1) 接受会议预订，记录会议需求。

(2) 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。

(3) 小型会议会前准备：会前 1 小时，检查室内卫生，打开门窗通风，按规范要求做好会议摆台；会前 30 分钟，启动空调设备，服务人员就位，迎候与会人员，引导落座，协助安放随身物品；会前 5 分钟，摆放湿巾、备好茶水。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。

(4) 大型会议会前准备：按照要求布置会场，提前 2 小时请会议主办方检查会场；会前 1 小时，检查室内卫生，打开门窗通风，按规范要求做好会议摆台；会前 30 分钟，启动空调设备，服务人员就位，迎候与会人员，引导落座，协助安放随身物品；会前 10 分钟，为主席台摆放备好茶水。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。

(5) 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。

(6) 会议期间按要求加水。每隔 30 分钟续水一次。涉密会议无会中服务，须提前将热水准备好。

(7) 对会议现场进行检查，做好会场清扫工作，及时提醒、协助与会人员带好随身物品，对遗留的文件和物品，及时交有关部门处理，按分工清理会议用品，关闭灯具、空调，恢复原会场形式并做好消毒。

(8) 会议服务耗材（如茶叶、纸杯等）由采购人提供。

(9) 每季度至少开展 1 次会议服务培训。

六、绿化养护

1. 服务内容

主要指室外绿化养护，如办公区院区树木、花草、绿地等的日常养护和管理。



2. 服务标准

- (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) 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。
- (5) 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。草坪修剪应高度一致、边缘整齐。
- (6) 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。
- (7) 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。
- (8) 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。
- (9) 恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。
- (10) 养护要求：植物生长旺盛，呈勃勃生机，在覆盖度、无杂草率、生长势等指标上，绿化完好率达到 $\geq 90\%$ 。
- (11) 绿化设备、工具及耗材由采购人提供。

七、档案、办公家具等搬运

院属各办公区内的档案装箱、运输、上架。不得向任何第三方泄露我院运送内容，搬运员工需另行签订保密协议；如发生泄密事件我院将依据有关法律追责。办公区内按需办公家具搬运。



附件二：惩罚细则

惩罚细则

根据合同约定，在乙方提供服务期间，如发生不符合服务标准约定的情形，甲方有权进行相应惩罚。

仪容仪表：

1. 员工工作时间内未着工装，甲方有权提出整改，三次整改无效，每发现 1 人次，罚款 100 元。
2. 员工仪容仪表不整洁，甲方有权提出整改，三次整改无效，每发现 1 人次，罚款 50 元。
3. 员工必须佩戴工牌上岗，如发现未佩戴工牌口头警告三次以上未改进者每人次罚款 50 元。
4. 工作期间不能奇装异服、发型怪异，凡不符合要求警告三次以上无效者每人次罚款 50 元。

礼仪礼貌：

5. 派驻甲方的人员要做到讲文明、讲礼貌，为甲方提供热情周到的服务，若与甲方领导或宾客交流未使用文明礼貌用语，每发现一人次罚款 100 元。
6. 不得与甲方人员发生冲突，若发生此类事件，甲方有权要求更换该员工并对乙方给予 1000 元罚款。

工作纪律：

7. 乙方对物业人员进行必要的保密教育，严格遵守保密纪律。对甲方内部的秘密事项不得随意打听、记录和传播，要做到不该看的不看、不该听的不听、不该问的不问，不该说的不说，严格遵守甲方的各项保密工作规定。
8. 员工必须按时到岗，若出现迟到、早退，空岗现象，每人次罚款 50 元。
9. 如因工作失误引起的事故或经济损失，甲方根据实际情况对乙方进行相应的费用扣除。
10. 员工当班期间不做与工作无关的事情，如发现员工串岗、脱岗或做与工作无关的事情，甲方有权对乙方提出警告，警告 3 次无效可以对乙方进行相应的经济处罚。
11. 乙方须加强内部管理，严格遵守宿舍管理制度和安全制度，违反管理规



定者，造成影响或损失的，甲方有权要求乙方做开除处理。

12. 未经领导同意不得将外人留宿，一经发现乙方应承担违约金 500 元，并对当事人给予调离岗位。

13. 教育员工服从甲、乙双方管理，对无正当理由无故不服从管理的员工甲方有权要求乙方进行调换。

14. 乙方员工不服从主管领导安排，经批评教育未改正者，甲方有权提出口头警告，严重者可要求乙方调整人员。

15. 值班、执勤违反值班规定的，经批评教育不改者，甲方有权要求调整人员。

16. 当班时间出现打架斗殴、寻衅滋事给甲方造成恶略影响的，甲方有权要求乙方辞退员工，并给予相应罚款。

17. 当班时间酗酒者，发现一次罚款 200 元。

工作质量：

18. 甲方有权对乙方现场的工作进行监督管理、检查检验，并有权对乙方人员的不合格服务提出警告，合同期内警告 3 次或发生一般性业主投诉，甲方有权延迟支付合同费用。

19. 在服务合同期内，因工作质量不达标，给甲方造成不良影响，甲方有权索赔相应的经济损失。

20. 乙方须严格遵守操作规程，不得违规作业，由于乙方原因造成设备设施损坏需照价赔偿。

21. 如因乙方人员操作不当造成人员事故须承担全部责任。

22. 对常规性任务，乙方在岗技术人员若 30 分钟内不到达现场，甲方有权对乙方给予每次 500 元罚款。

23. 对紧急抢修任务，乙方在岗技术人员 10 分钟内不到达现场，甲方有权对乙方给予每次 1000 元罚款。

24. 保质保量完好合同工作目标，如未能达到合同约定的工作要求，甲方有权要求乙方改进并延迟支付合同费用。

25. 工作中，因工作失误、失职出现投诉现象，一经查实，甲方有权扣除 200 元。



其它

26. 甲方有权对乙方所用清洁剂进行监督检查，因乙方使用清洁用品不当造成甲方设备、设施损坏，甲方有权要求乙方支付相应的补偿金。

27. 乙方提供的工具、材料应符合工作需要，如因工具材料不符合要求造成的影响或损失，甲方有权追究相应责任。

28. 乙方要对物业人员加强管理，提高其职业道德水平和业务素质，进行必要的服务技能、岗位职责、文明礼仪培训，对不称职员工应及时安排调换。

29. 乙方安排的员工应具有相应的岗位职业资格证书，并保证无刑事治安处罚的不良记录。

30. 乙方应制定和实施节能措施，在工作中应注意节水、节电、节气。



附件三：服务考核办法

北京市第一中级人民法院物业服务考核评分细则

1. 范围

本细则适用于北京市第一中级人民法院物业服务项目季度考核工作。

2. 考核依据

本细则中考核项目的内容和标准依据本合同附件二约定的服务标准。

3. 考核方式

乙方服务满一季度，由甲方组织物业服务质量季度考核，对乙方承担的物业服务进行评价。

4. 考核结果应用

甲方所属各管理部门、各业务部门负责人（或其代表）考核合计得分的均值应为 80 分及以上；达不到 80 分时，甲方有权要求乙方限期整改，限期仍未整改的，将扣除季度物业服务费 0.5%-1%。

5. 考核表

分类	评价项目	非常满意	满意	不满意	得分
服务总体 评价 15 分	服务态度	5	4.5	1	
	服务质量	5	4.5	1	
	员工着装情况	5	4.5	1	
会议服务 20 分	会议室的卫生	5	4.5	1	
	会议服务质量	5	4.5	1	
	会议服务态度	5	4.5	1	
	会议设备熟悉使用情况	5	4.5	1	
保洁绿化 服务 20 分	公共区域及卫生间卫生	5	4.5	1	
	法庭、立案大厅卫生	5	4.5	1	
	室外绿化养护质量	5	4.5	1	
	保洁绿化服务态度	5	4.5	1	
工程保障	维修员工服务态度	5	4.5	1	



服务 25分	维修处理及时性	5	4.5	1	
	维修质量与结果	5	4.5	1	
	共用设备设施维护质量	5	4.5	1	
	维修应急处理	5	4.5	1	
秩序维护 服务 20分	消防设施日常维护质量	5	4.5	1	
	中控应急处理情况	5	4.5	1	
	秩序维护人员仪容站姿	5	4.5	1	
	秩序维护人员服务态度	5	4.5	1	
合计	合格分为80分。				





Sincolink
信科联物业

北京市海淀区西二旗西路2号院35号楼2层201-6

电话：010-6480 7600

网址：www.sincolink.com



扫描全能王 创建