

河南省高级人民法院物业综合服务项目 物业服务合同书

甲方：河南省高级人民法院

乙方：河南圆方物业管理有限公司



河南省高级人民法院物业综合服务项目 物业服务合同

甲方：河南省高级人民法院

乙方：河南圆方物业管理有限公司

根据河南省高级人民法院物业综合服务项目 招标结果，甲乙双方本着平等自愿原则，经协商一致，于 2025 年 1 月 1 日签订本合同。

一、服务范围

第一条 甲方将位于金水路东段282号河南省高级人民法院机关范围内物业 服务交予乙方负责。

服务计算面积总计为104781.66 m²。服务区域包含：甲方机关所属全部室内外区域(包括但不限于所有办公楼区域、办公区广场、道路、绿地、车棚、地下室及地下车库、法官培训中心等)。

二、服务内容

第二条 委托管理服务事项

1. 综合管理。
2. 建筑物及构筑物日常风险排查、养护维修。
3. 供电设施设备运行管理维护。
4. 给排水设施设备运行维护。
5. 中央空调系统运行管理维护。
6. 秩序维护与管理安全维护。
7. 环境卫生保洁服务。
8. 餐饮服务。
9. 会议及接待服务。
10. 电梯的运行与专业维护。
11. 绿化服务。



12. 房屋日常养护维修。

13. 根据甲方工作需要，做好配合、协调及其它服务等。

三、服务金额及期限

第三条服务总金额28893333（大写：贰仟捌佰捌拾玖万叁仟叁佰叁拾叁元）。实际支付金额根据考核结果及财务审核最终确定。

委托服务期限叁年，每年签订一次合同，共签3次。首次合同期限自2025年1月1日起至2025年12月31日止。第一年合同完成，经甲方考核合格后，续签第二年服务合同。第二年合同期限自2026年1月1日起至2026年12月31日止。第二年合同完成，经甲方考核合格后，续签第三年服务合同。第三年合同期限自2027年1月1日起至2027年12月31日止。

四、物业管理服务质量及要求

第四条总体要求

甲方作为国家审判机关，承担着案件审判、信访处理、扫黑除恶、打击犯罪等多项职能，服务对象范围广、案件处理难度大、保密措施要求高，乙方应当提供及时、高效、卫生、健康的高标准物业及餐饮服务，乙方应当保证所提供的服务符合保密性、安全性、规范性要求。

第五条基本要求

1. 乙方提供的物业管理服务必须达到《河南省高级人民法院物业服务项目招标文件》要求及《河南省省直机关办公用房物业费管理办法》（豫财行〔2015〕214号文件）一级物业服务标准。维修维护按照国家相关行业规范标准执行。

2. 乙方对河南省高级人民法院物业服务项目的物业服务方案、组织架构、人员录用等建立的各项规章制度，在实施前要报告甲方，甲方有审核权。

3. 乙方要有应急处理各种突发事件的具体方案。



4. 乙方在做好工作的同时，有责任向甲方提供合理化建议，以提高管理服务效率和管理服务质量。

5. 参照《河南省省直机关办公用房物业费管理办法》规定，乙方需承担所有运行管理维护项目单件1000元(含)以下维修零配件，超出1000元报甲方审核认可后另行计算。

6. 乙方需将履约保证金(年度服务金额的5%)以银行保函的形式交给甲方。在服务结束后，乙方所提供全部服务经考核被评定为合格，经过验收合同约定区域没有因乙方履行合同造成损坏，双方交接清算完毕后，履约保证金予以无息返还。对于因乙方履行合同造成损坏的，按具体损失扣减履约保证金。

7. 本服务项目设试用期，时间为3个月。试用期满经考核合格后，全额支付试用期间的物业服务费用。如试用期内单项考核成绩出现低于80分的情况，甲方有权单方面解除合同，服务费用按照实际服务期间所产生费用的50%比例计算支付。

8. 本服务项目待运营成熟后，乙方可采用增加科技投入、提高项目运行科技化水平的方式，降低人工用工成本，但需经过甲方书面审核同意。

9. 本合同虽未明确约定，但有利于甲方正常工作业务开展的临时零星用工服务，乙方应按照甲方要求进行协调配合并不再另外计收费用。

10. 对合同未约定的事宜，按照招投标文件约定执行。

第六条 管理服务机构与人力资源配置要求

1. 服务人员综合要求

(1) 乙方应按照招标文件要求、投标文件承诺，设置相适应的管理服务机构，配备服务设施，配齐管理服务人员(物业服务人员配置要求见附表1)。乙方应建立健全各区域物业管理规章制度，各岗位工作职责和工作标准，制定具体落实措施和考核办法，包括(不限于)物业管理服务工作程序、质量保证制度、岗位考核制度等。



(2) 乙方对所录用人员要严格政审，保证录用人员具有过硬的政治素质、较强的专业技能和上岗资质，没有治安处罚、刑事处罚等违法犯罪记录。政审合格后方能上岗，录用人员的身份证、资格证书(复印件)应交甲方备查，录用后应保证定人定岗。乙方应严格审查所录用人员及其直系亲属有无涉诉涉访情况，做好登记备案，并及时向甲方报告。甲方对一些重要岗位的设置、人员录用与管理和一些重要的管理决策有直接参与权与审批权。

(3) 物业服务人员须认真执行甲方各项规章制度和管理规定，严格遵守工作纪律，认真履职。物业服务人员要严格遵守保密法规，严禁泄露国家秘密、审判秘密和工作秘密。乙方所有物业服务人员严禁充当诉讼掮客，严禁为任何当事人说情打招呼，严禁擅自带院外人员进入甲方机关。乙方所有物业服务人员严禁传播谣言、发表不当言论或转载不实信息有损甲方形象。乙方所有物业服务人员严禁与法院工作人员有不正当接触。如有违反，甲方将依据法律法规和有关规定严肃追究乙方及有关人员的法律责任和相应责任。

(4) 物业服务人员应按规定统一着装、着装整齐、仪表仪容整洁端庄：在指定位置佩戴标志，站姿端正，坐姿稳重，言行举止规范，服务主动。

(5) 物业服务人员在服务过程中应保持良好的精神状态：表情自然、亲切；举止大方、有礼；用语文明、规范；主动、热情、耐心、周到，并及时为物业使用人提供服务。

(6) 物业服务人员应接受过相关专业技能的培训，掌握物业管理基本法律法规，熟悉办公楼的基本情况，能正确使用相关专用设备。

(7) 物业服务人员要爱护甲方公共财物，不得盗窃或者故意损坏。

(8) 物业服务人员应及时、认真做好工作日志、交接班记录、账册等记录工作，做到字迹清晰、数据准确。

2. 乙方主要管理人员要求

(1) 必须具有相关专业的上岗证书。项目管理人员一经确定，不得随意更换；如因工作需要确需更换，应当经甲方同意。



(2) 项目经理：本科(含)以上学历，相关专业中级及以上职称，5年(含5年)以上类似物业管理经验。

(3) 设备维修维护主管：具有暖通、机械、电气、建筑等相关专业专科及以上学历或中级及以上职称，3年(含3年)以上设备管理经验。

(4) 保洁主管：3年(含3年)以上管理经验。

(5) 秩序维护主管：要求有专科(含)以上学历，3年(含3年)以上相关管理经验，掌握一定的法律、秩序维护、消防知识，具备良好的语言表达及沟通协调能力。

(6) 餐厅主管：要求有专科(含)以上学历，3年(含3年)以上管理经验。

3. 乙方服务人员要求

(1) 维修维护服务人员要求：身体健康，有相关工作经验，有国家认可的专业工种证书。

(2) 环境保洁服务人员要求：身体健康、品行良好，上岗前经过统一培训，熟悉本岗位的工作内容、业务流程。

(3) 秩序维护服务人员要求：要有高中以上学历，具备一定的法律、秩序维护、消防知识，具备良好的语言表达及沟通协调能力；其中退伍军人或军警院校毕业生优先；全体秩序维护服务人员应具有保安员证，安检岗位人员应具有安检员职业资格证书。

(4) 会务接待人员要求：容貌端庄，身体健康，具备相关的礼仪知识，服务得体大方，礼貌热情，气质高雅。

(5) 餐厅服务人员要求：厨师及餐饮服务人员须经健康检查，取得健康合格证明后方可上岗。

4. 服务人员仪容仪表要求

(1) 着装要求：服务人员上岗必须按要求统一着装，工装必须成套穿着，不允许混搭或在工装外套穿其他衣服。



(2)配饰要求：按照乙方规定佩戴头花等配饰，女员工头发束起且要佩戴统一的头花，不得佩戴其它饰品。

(3)面部要求：男员工面部干净整洁，不留胡须，鼻毛不外露；女员工面部干净整洁，可化淡妆。

(4)头部要求：男员工头发要保持清洁，前不遮眉，侧不遮耳，后不及领；女员工头发要保持干净整洁，不得蓄留怪异发型，发长过肩要盘起。

(5)手部要求：服务人员手部要保持干净，不留长指甲，不涂有色指甲。

(6)鞋袜要求：服务人员上岗须按乙方要求穿统一工鞋，女员工穿黑色布鞋，深色或肉色袜子；男员工穿深色工鞋，深色袜子。

5. 服务人员基本行为规范要求

(1)站姿：女员工站立时要保持身体正直，双脚并拢或呈丁字步，双手交叉于小腹前，两眼平视前方；男员工站立时脚跟并拢，脚尖自然分开或双脚叉开与肩同宽；站立时不得东倒西歪、倚门靠物。

(2)走姿：走路时要保持身体正直，步幅适中；走路时不允许勾肩搭背、左摇右摆，将手插入口袋。

(3)坐姿：坐下时要保持坐姿端正，腰背挺直，两膝并拢；禁止前仰后合、东倒西歪。

(4)蹲姿：下蹲时一脚在前，一脚在后，前小腿垂直于地面，前脚全脚着地。

第七条 管理服务要求

(一) 综合管理服务要求

1. 建立24小时接待服务值班岗位，统一接收涉及物业管理与服务的报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等来电，迅速做出处理安排，事后及时进行回访，填写回访记录。



2. 定期(每季度1次)开展物业管理服务工作意见征求和问卷调查工作, 定期汇报物业服务工作开展情况, 收集各类投诉、意见和建议, 及时总结和整改, 并以书面形式上报甲方。

3. 可使用必要科技化设备以提高项目运行的信息化水平。当使用科技化设备可满足甲方要求时, 可通过适当削减人员配备数量的方式, 降低人工用工成本, 但人员削减方案需书面提交甲方审核同意。

4. 对仓储和采购进行控制, 使仓储和采购的物资及存放符合本标准及相关标准在质量、环境、安全等方面的要求。乙方所用材料应符合国家相关标准, 甲方有权抽查、评估并有权拒绝、禁止乙方使用不合格材料。

5. 对自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发公共事件建立应急预案, 并组织实施培训、演习、评价和改进, 事发时按规定程序立即报告甲方, 并采取相应措施, 杜绝事态扩大化。

6. 做好人员储备工作, 乙方每天安排一名物业主管在项目地24小时值班、带班, 负责巡查物业人员到岗情况。

7. 乙方按照《保密法》对员工进行考核, 员工考核合格并签订保密协议后方可上岗。制定项目保密制度, 严格规范员工进出涉密区域, 对办公垃圾(废旧文件经过碎纸机处理后)统一收集清理, 防止文件外泄。

(二) 物业项目经理工作要求

1. 建立项目各项管理制度、考核制度。

2. 制定各岗位工作职责、培训计划。

3. 制定甲方工作人员服务诉求记录、处理、跟进、回访程序, 并监督落实。

4. 制定项目年度工作计划, 各岗位管理档案资料收集、归档。

5. 要每天巡查现场管理人员和员工的工作情况, 发现问题及时处理, 跟踪、督促管理人员的工作。

6. 每周联合各岗位主管, 组织一次对工程设备、建筑物、公共设施和环境卫生、安全保卫等方面的综合检查。



(三) 主管人员工作要求

1. 制定各自班组阶段性工作计划，制定设备维修、保养计划。
2. 坚持每天巡查院内环境卫生和设备设施运行情况，熟悉院内一切设备、设施。如发现物业区域内设施有任何损坏或潜在危险，应立即通知维修部抢修，并及时上报项目经理和甲方主管领导，确保物业内一切设施运作正常。
3. 每天巡查区域物业服务人员工作情况、环境卫生、服务品质、设备运行状况。
4. 对新入职物业服务人员提供技术指导与岗位工作流程培训。
5. 能应对处理停水、停电、漏水、暴雨天气、暴雪天气、火情等突发事件。

(四) 工程管理服务要求

1. 乙方的维护保养工作，应保持房屋建筑的完好和设施设备的正常运行。发现问题或接到甲方报修通知后，应立即开展维修，维修时间不能超过半个工作日，超出半个工作日的需报甲方。乙方应根据日常维修情况备好维修配件，避免因缺少配件影响维修进展。

2. 乙方应对服务范围内的变配电室、电梯、中央空调机房、秩序维护哨位、巡更区域等重要区域进行24小时值班或巡视。

3. 相关维修项目的维修单据上，维修时间、维修地点、维修人员、维修用材料等项目应当填写完整，填写完整后由甲方报修人员签字确认。

4. 管道工工作要求

(1) 每日一次按照《房屋、设备、设施巡视内容与程序》巡视泵房设备，并记录《水泵房巡视记录表》。

(2) 水泵房每周打扫一次，机组每月清洁一次。生活水泵“运行”与“备用”每两周交替更换一次。

(3) 按《房屋、设备、设施(年度)周期检查、保养计划表》和《给排水设备(设施)维修保养规程》的内容要求进行周期检查、保养，并将结果记录于《设备、设施周期检查、保养记录表》内。

(4) 给排水设备、设施维修工作记录于《房屋、设备、设施维修记录表》内。



5. 水电维修工工作要求

(1) 负责设备的技术资料，档案的收集、保管，负责零星设备的配件，材料采购计划的编制，委托修理的联系工作。

(2) 每年12月制订下一年度《房屋、设备、设施(年度)周期检查、保养计划表》，并按运行情况制订《房屋、设备、设施(年度)维修计划表》。

(3) 组织实施给排水设备的运行管理及维修保养工作，并进行指导、检查。

(4) 每日巡视水泵房设备，填写巡视记录、交接班记录。

(5) 每月定期组织管道工检查给排水设备的运行状况，填写《给排水系统检查表》。按日常巡视记录及定期检查记录，并根据《设备完好率标准》填写《设备完好率月度统计表》交项目经理审核后报甲方主管部门。

(6) 对周期检查保养记录、维修记录、故障记录进行检查、验证。

(7) 每季度汇总设备故障情况，填写《设备故障记录(季度)汇总表》，报项目经理审核后，交甲方主管部门。

(8) 每半年组织实施一次水箱清洗消毒及水质检测工作，记录《水箱清洗消毒记录表》。

(9) 按《应急预案》规定负责处理应急事件。

6. 设施设备运行管理维护

6.1 公共设施设备管理要求

6.1.1 定期对公共区域及楼宇(包括楼盖、屋顶、内外墙面、承重结构、楼梯、走廊、道路等)进行养护，保证楼宇完好、整洁；

6.1.2 外墙贴面无脱落；玻璃幕墙清洁明亮、无破损；

6.1.3 混凝土结构(柱、梁、板)无钢筋外露、无裂缝，钢结构件无锈蚀、无变形；

6.1.4 屋面防水层完好，无裂缝、无渗(漏)，隔热层无毁坏；

6.1.5 楼地面平整完好，无空鼓、无碎裂、无隆起、无缺棱(角)无下沉；



6.1.6室内天花、墙面无发霉、变色现象，天花吊顶龙骨牢固，天花平整、无裂纹、无缺棱掉角；

6.1.7门窗安装牢固、开关灵活，五金配件齐全，门牌设置齐全、美观、合理；

6.1.8楼梯扶手安装牢固，油漆色泽均匀，表面平滑不扎手，无裂纹、脱漆、无锈蚀；

6.1.9地基基础：观察房屋无倾斜、地基无明显沉降、移位，墙体无严重裂缝等；

6.1.10梁、柱、板主体：无倾斜、变形、弓凸、剥落、开裂和非收缩性裂缝，无筋露等；

6.1.11墙体、墙面：喷涂均匀，饰面板(砖)安装牢固，表面平整、洁净，色泽协调一致；

6.1.12顶棚：抹灰层牢固，无面层剥落和明显裂缝；

6.1.13公共门窗：门、防火门窗：塑钢、百叶窗牢固、平整、美观，无锈蚀，开关灵活，接缝严密，不松动，门窗配件齐全；

6.1.14屋面隔热层、防水层：屋面防水层无老化、拉裂、开裂、轴裂、龟裂现象，板端缝、伸缩缝油膏粘结，天沟、落水管、落水口畅通无阻，不积水，屋面出入口完好，隔热层无缺损现象；

6.1.15避雷带：无损坏、变形，无明显锈蚀；

6.1.16室内指示：字体清晰、醒目，标识齐全，标识牌无损坏；

6.1.17楼板、地面砖：无裂缝、起壳、空鼓、下陷，表面平整，无破损， 楼板砖上无水泥渣；

6.1.18上、下污水管：无堵塞、漏水或渗水，流水通畅，管道接口完好，无裂缝、破洞；

6.1.19给排水：污水井排水通畅、井盖没有明显裂纹或破损，井壁没有踢裂，井盖型号符合轻型、重型要求，标识正确与周围道路高度保持一致；



6.1.20道路：整体要求路面平滑，无明显坑洼、破损，踏步、台阶没有明显的破损；

6.1.21楼宇内外招牌、霓虹灯和海报等按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损；

6.1.22做好房屋维修资料的收集整理工作，妥善管理房屋的技术档案，保持房屋技术资料的完善，以便查阅使用；

6.1.23做好防风、防雨、防寒等季节性的预防养护；

6.1.24确保道路、楼道、大堂等公共照明、服务区域范围内的道路通畅，路面平坦。

6.2供电系统：

6.2.1服务内容

保证办公楼供电系统正常运行，对高、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备进行日常管理和维护。

6.2.2服务要求

(1)变配电房要符合“四防一通风”要求，变配电房须配备专人值班管理，且值班人员应持有相关部门颁发的高压值班操作证；

(2)设备出现故障时，维修人员应及时到达现场，设备维修合格率达到100%，一般性维修不过夜；

(3)变配电房要每日巡视，发现问题要及时查明原因，立即处理解决；

(4)始终保持其室内清洁，做到无污迹、无灰尘、无垃圾，防止大量尘埃积聚而引起高压放电，造成短路；

(5)变配电房电气设备每年必须在春季雷电天气来临前由供电公司进行预防性电气试验，试验报告均应妥善保管存档；

(6)变配电房限电、停电应严格遵照规定按倒闸操作顺序进行，停电前必须事先发出通知；



(7) 严禁在变配电房内吃饭和将食品带进变配电房内，防止小动物进入而严重威胁供电设备的正常安全运行；

(8) 建立各项设备档案；

(9) 建立、落实配送电运行制度、维修制度和配电房管理制度，24小时运行维修值班制度等；

(10) 及时排除故障，保证供电设施完好；购置储备部件，以防急用；

(11) 保证大楼各出入口充电式紧急照明设备完好；做好夜景照明、节日灯系统的运行管理；建立节电措施；

(12) 对供配电系统进行定期巡视维护和重点检测，确保供配电设备运行良好，做到安全、合理、节约用电；

(13) 确保供电设施完好无损，管理和维护好避雷接地的设备设施；

(14) 制定切实可行的供配电应急预案，设备状态标识明显。

6.2.3 服务标准

(1) 统筹规划，做到合理、节约用电；

(2) 供电运行和维修人员必须持证上岗；

(3) 配电室24小时值班；

(4) 加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路和开关要保证完好；

(5) 严格执行用电安全规范，确保用电安全；

(6) 保证避雷设施完好，有效、安全；

(7) 保证夜景照明、节日灯系统正常运行，要按时关启。 6.3 中央空调系统：

6.3.1 服务内容

保证办公楼中央空调系统正常运行，对中央空调等设备进行日常管理和维护。

6.3.2 服务要求及标准



(1) 建立空调系统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；

(2) 运行值班人员必须加强责任心，做到定时巡视设备；

(3) 制定科学合理的经济运行和节能降耗措施；

(4) 定期对冷冻水、冷却水系统进行杀菌灭藻处理及除浮锈、除油化学清洗；定期检修养护空调设备，定期清洗过滤网，保证空调设备、设施处于良好状态；经常巡视，确保冷水机组、水泵等设备良好运行。当发生异常先兆和紧急事故时，实施预先采取的相应措施，防止事故进一步扩大，并及时上报，做好相关记录；

(5) 严格按规程进行操作，发现问题及时处理；

(6) 保持水系统的水质良好，在冷却水和冷媒水系统中，水质应干净无杂质、泥沙、铁屑等，PH 值在6-~8之间，总硬度小于200，定期进行更换清洗。

6.4 照明系统（含院区灯光）：

外观整洁无缺损、松落和安全隐患，光源完好率、维修更换及时率100%，无蚊虫、蜘蛛网、积尘，根据昼夜变化，准时开启、关闭照明系统。

6.5 给排水系统：

6.5.1 服务内容

对办公楼的室内给排水系统设备设施的维修、维护和管理。

6.5.2 服务要求及标准

(1) 建立相应的管理制度，制定应急预案；

(2) 给排水设备设施24小时运行的操作、监控、记录。按要求进行巡检，并依照维修保养计划进行相应的维护保养工作，确保设备始终处于良好的工作状态；

(3) 按《设备定期检查保养计划》的要求，对给排水设备设施进行维护保养，保证设备完好率，并将维修保养情况做好记录；

(4) 排除给排水设备故障一般不超过8小时，若8小时内无法解决的重要部位故障，应将故障原因、解决方案、解决时间书面上报乙方主管领导；

(5) 水泵房及机组设备、地面、墙壁无积尘、水渍、油渍；



(6)生活水箱应按规定要求定期清洗消毒。水箱清洗消毒工作由具有国家授权机构颁发的有效水箱清洗专业证件和健康证的专业人员实施,水质由卫生防疫部门采样化验并提供水质鉴定书;

(7)屋面天沟及大楼周围排水明沟定期进行清理疏通。每季度对污水系统及雨水排水系统井、坑、管道、沟进行检查、疏通、清理一次,保证排污、排水系统畅通;污水泵(包括系统附件)每半年检修一次;污水处理设备房无积水、浸泡等异常情况发生。及时清淘化粪池、隔油池,保证化粪池、隔油池使用功能正常;

(8)每年对楼内使用自来水进行消毒处理;

(9)如遇供水单位限水、停水,应按规定时间通知甲方使用人。

6.6 电梯系统:

6.6.1 服务内容

对办公楼内电梯系统设备设施的维修、维护和管理;发生故障及时抢修处理。

6.6.2 服务要求

(1)保障使用:确保电梯系统安全、正常运行;按甲方要求制定电梯运行计划,安排运行电梯梯组和时间;甲方举行重要活动时提供司梯服务。

(2)日常巡检:按相关规定定时进行巡检,并做好巡检记录。定期对配电控制柜、呼梯按钮、轿厢及顶部电气连接部位、轿门、井道、润滑部件、导轨、导靴、安全钳楔块、补偿链、导向装置、缓冲器、螺栓、轴承、底坑、电气开关、渗水及漏油现象、曳引机、层门、门机以及照明情况和开关情况等进行检查、清洁。

(3)维护保养:定期实施维保或联系配合维保厂家及时完成设备维保工作;联系配合相关专门检测部门,按时做好电梯安全年检工作;按时对电梯进行安全检查和负荷调整试验。

(4)故障排除:发生设备故障、漏水、人员被困、火灾等紧急情况时,采取应急措施和救援措施。负责提供24小时紧急故障处理和意外事件的服务,接到故障通知后立即赶赴现场进行处理。人员被困时,应当在30分钟内抵达现场实施救援。



6.6.3 服务标准

- (1) 配备管理人员每天对电梯进行巡视检查，做好电梯日常运行的巡检记录；
- (2) 保障办公楼电梯24小时运行，轿厢内、外按钮、灯具等配件保持完好；
- (3) 确保在每年的电梯年检前安排有专业资格工程人员进行年度检查工作，并每年对该梯所有设备彻底检查及测试，并出具报告，保证电梯通过检测部门年审，并取得安全使用证；
- (4) 提供全天候应急处理服务，发生故障及时抢修处理。

(五) 乙方环境保洁服务要求

1. 服务内容

(1) 乙方应按时完成规定的环境保洁服务，为甲方提供整洁、卫生、安全、美观的环境。定期清洗甲方机关的外墙、玻璃幕墙、窗户；及时清运垃圾并负责垃圾房的清洁、管理工作。

(2) 院机关室内外公共卫生[包括1、2、3、4、5号办公楼内的公共区域(走廊、楼梯、卫生间及会议室(审判庭)和室外环境卫生(办公区广场、道路、绿地)]及上述区域产生的垃圾的收集及外运(垃圾外运至市政指定投放地点)。

(3) 负责电梯间卫生清洗，以及雨(雪)天气大厅内外地垫的铺垫工作。

(4) 冬季做好除雪工具的储备工作，能够及时清理机关院内积雪，保障甲方人员正常通行。

(5) 院区室外场地、道路、停车场、车棚、院内等卫生清洁工作。

(6) 路灯、草坪灯、庭院灯、监控杆、LED屏牢固安全、美观、整洁，无乱贴乱画现象。

2. 服务要求

清理大楼内的所有垃圾，对垃圾进行分类回收；收集及清理所有垃圾箱和花槽内的垃圾；清洁所有窗户及指示牌；清洁所有花盆及植物；清洁所有出入口、大门及门牌；清除所有手印及污渍，包括楼梯墙壁；清洁所有扶手、栏杆及玻璃表面；清扫所有通风窗口；清扫空调风口百叶及照明灯片；拖擦地、台表面；清洁所有楼梯、



走廊及窗户；清洁所有灯饰；清扫、洗刷大厅入口地台及梯级；擦净入口大厅内墙壁表面和所有玻璃门窗及设施；清扫大厅天花板尘埃；定期投放 喷洒鼠、蟑螂、蚊蝇药物；清洁地下车库地面、墙面设施；上述区域产生的垃圾外运（垃圾外运至市政指定投放地点）。

3. 服务标准

地面光亮无水迹、污迹，无尘物；楼梯、走廊、指示牌、门牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板无尘和无污物；垃圾筒内垃圾不超过1/2，并摆放整齐，外观干净；花盆外观干净，花叶无尘土，花盆内无杂物；玻璃、门窗无污迹、水迹、裂痕，有明显安全标志；厅堂内无蚊蝇；灯饰和其它饰物无尘土；大厅入口地台、梯级、墙壁表面、所有玻璃门窗及设施无尘土，大理石墙面光亮、无污迹、水迹；无鼠害、无蚊蝇、无蟑螂。

4. 专项保洁

(1) 石材地面的晶面处理服务要求及标准：按操作程序进行晶面处理工作，达到目视地面无灰尘、光亮，可映出物体轮廓。

(2) 地毯清洗工作服务要求及标准：保持地毯表面无污渍，清洁、干净。

(六) 秩序维护与安全管理服务要求

1. 服务内容

(1) 乙方应为办公区域内提供全天候的公共秩序维护服务和安保服务，维护办公区域内的人员、财产和建筑物的安全。对外来人员进行严格安检，严禁将各类危险品、违禁品带入机关。严格按照要求，完成安防管理工作。

(2) 秩序维护人员调整须无时间间隔，其他人员调整间隔时间不得超过10天，逾期一天罚款200元，逾期10天，扣除该类物业服务人员1月人工费用。为保持稳定，秩序维护人员的全年人员交换率不超过15%，重要区域配置的人员全年交换率不超过5%。

(3) 南门东传达室24小时值班，主要职责为工作时段的公务来访传达，公务访客登记、紧急公务来访车辆的审查放行、开启关闭电动推拉门、公务



来访车辆停放地面临时停车区的引导指挥,非工作时间防止外来人员进入机关、开启关闭电动推拉门。

(4) 南门西值班室24小时值班,主要职责为值守大门、紧急公务来访车辆起杆放行、开启关闭电动推拉门。非工作时段值守大门,防止外来人员进入机关、紧急公务来访车辆起杆放行、开启关闭电动推拉门。

(5) 诉服中心安检。主要职责为在工作期间,负责进出诉服中心人员车辆的登记、安检、秩序维护及突发情况或重大事件的登记安检任务的执行。其中,引导员:主要负责引导进出人员、秩序维护及特殊情况时期的证明查验;来访人身份查验与登记人员:主要负责开庭、立案、信访等来访人身份查验、访客登记,干警私人会客的来访传达、访客登记。X光机机检人员:负责查看安检机显示屏,及时发现违禁物品。手检人员:负责持手检对来访人的人身进行安全检查,对来访人携带包裹进行开包检查,防止随身随包携带违禁物品;存包员:引导进出人员存、取包裹,协助其他人员做好秩序维护。

(6) 西北门24小时值班,主要职责为值守西北门,开启关闭电动推拉门,防止外来人员进入。

(7) 北门24小时值班,主要职责为值守北门,开启关闭电动推拉门方便电动车、自行车进出,防止外来人员进入(人行道闸机极易穿越进入机关)。

(8) 应急处突巡逻分队,24小时值班。负责机关前后院、地下车库24小时的巡查巡逻,负责指挥院内车辆的停放,与楼内巡逻一道对越界进入办公区人员进行先期处置与劝离。负责楼内巡查、门禁排查与锁闭。目前无法实现门禁的远程锁闭,如有未锁闭门禁需要到现场锁闭。

(9) 诉服中心来访人员出口处,负责签离及出口门开启,24小时值班。

2. 服务要求及标准

(1) 秩序维护人员确保定人定岗,各岗位人员不随意调换,不临时替班。人员派驻到位后,未经甲方书面同意,不得更换人员。人员如有离职,



乙方应在相关秩序维护人员离职前，补充相应人员到甲方。如甲方提出更换不听指挥或不能胜任本职工作的秩序维护人员，乙方应在接到甲方通知起7日内予以更换。

(2) 通过省院机关智能化信息管理系统和乙方配备的手机考勤软件，严格落实刷脸考勤、执勤打卡制度，甲方可对秩序维护人员在工作时间内的人员轨迹信息进行定位查询。

(3) 秩序维护人员在非履行巡逻、处突等职责期间，非经许可不得进入甲方办公区域(1号楼)或其他不允许进入的区域；应严格遵守保密要求，不该说的不说，不该传的不传，不该问的不问，不该做的不做。

(4) 秩序维护人员应时刻保持待命状态，随时准备处置发生在甲方院内的各类突发事件。

(5) 秩序维护人员应遵纪守法，文明执勤，执勤中应着制式秩序维护服装，佩戴相应执勤标识，听从甲方法警部门带班、值班法警的指挥，不得有法律法规禁止的违法行为。

(6) 秩序维护人员不得脱岗，迟到或早退，不得有玩手机或其他影响正常工作的行为。

(7) 秩序维护人员应对甲方院机关各门岗24小时值守，对外来人员和车辆按要求进行登记，不得私自放入；对正常来访人员或经备案的公务来访人员，不得无故阻挠；对院区附近上访、闹访人员及举牌、摆地状、穿状衣等人员及时劝离，或通知相关部门进行处理；夜班人员在岗期间不得睡觉；特殊情况期间，严格按照有关规定对来访人员采取扫码、测温等措施。

(8) 机关安检人员应认真履行职责，严格按照安检流程进行操作，对来访人员进行人身、物品检查，严禁来访人员携带危险品、违禁品进入信访、诉服、审判庭等场所。

(9) 机关巡逻人员严格按照甲方规定的时段和线路进行巡逻，认真履行职责，发现异常情况进行先期处置。



(10)秩序维护人员应能够熟练使用灭火器、水带等消防器材，在接到火情或模拟火情处置指令后，除门卫、安检等岗位留下必要人员以外，其他人员应立即赶往指定地点进行处置。

(11)法警总队制定《秩序维护服务量化考核细则》，并对秩序维护服务进行考核。根据考核结果，对考核不达标的扣除相应费用。

(七)会务接待服务要求

1. 服务内容

会议服务是指设立于办公楼的会议室、接待室举办的各类会议、接待活动提供会议服务和保洁服务。

2. 服务要求

(1)建立、健全和落实内部管理规定。

(2)定期组织会务服务人员技能培训、考核，提高会务服务人员、会务服务技能和自身素质。

(3)做好会议服务工作，提高服务质量，使会务工作科学化、规范化、制度化。

(4)按会议要求安排和布置会场。

(5)会前按要求摆放桌、椅、台布、台裙、会标、台签、茶杯、毛巾、纸、笔、饮用水；空调、音响、灯光等设施良好，并调试完毕，整体效果和谐。

(6)会议期间服务人员必须坚守工作岗位，不准远离会场，站立于会议室门前，定时续水，禁止脱岗、闲聊等。

(7)会后及时整理会场，有关设备、用品回库。

(8)保持会议室卫生清洁、器具完好。

(9)按规范做好杯具、毛巾的洗消工作；窗帘、杯垫等定期清洗。

(10)按要求搞好会议服务，一般性会议提供续水等普通服务，特殊性会议提供礼仪性服务。



(11)根据接待要求，配齐接待用具。对日常使用中的易爆、损坏(如开水瓶、茶杯等)的器具按同等规格和样式及时自行补齐，确保正常使用。

(12)制定应急预案，公共设施损坏及时报修，做好24小时值班工作。

(13)服务工作要细致周到，服务中要做到“三轻”(走路轻、讲话轻、动作轻)。

3. 服务标准

3.1接待员端庄大方，所配置的人员做到“四统一”，即普通话统一、服装统一、发型统一、鞋袜统一。

3.2乙方会务接待员上岗前进行专业知识培训，培训合格后持证上岗。

3.3着重加强对接待员的法制教育和保密教育，以下表述的秘密事项包括国家秘密、工作秘密、审判秘密。

3.3.1不该说的绝对不说；

3.3.2不该问的绝对不问；

3.3.3不该看的绝对不看；

3.3.4不该记录的绝对不记；

3.3.5不在非保密本上记录秘密事项；

3.3.6不在私人通信中涉及秘密事项；

3.3.7不在家属、亲友面前谈论秘密事项，不向任何人泄露秘密事项；

3.3.8不在公共场所带秘密文件出入；

3.3.9不在不符合要求的地方摆放秘密文件；

3.3.10对自身的工作内容按保密级别予以清晰识。

3.4会场布置要符合主办方要求。

3.5服务人员提前到场，做好会前的准备工作。

3.6会场布置整洁、大方，会标、台签大小、颜色协调，花木适度，摆放合理，符合标准。



3.7 茶杯、毛巾洗消要符合卫生防疫规范标准和要求。定期、定时清洁、清洗和消毒，保持水壶、杯子表面光洁，无污渍，毛巾无异味。

3.8 保持室内整洁，保证设备正常运行使用。

3.9 窗帘、杯垫等洁净。

3.10 能及时发现和处理各种安全和事故隐患，并能迅速有效处置突发事件。

3.11 爱护责任区内、外的清洁卫生，会后及时将会议室清扫干净，没有会议时每天保洁，做到一尘不染、窗明几净、地面干净。

3.12 下班时关闭会议室设备、空调和所有照明。

(八) 餐饮服务保障要求

1. 服务内容

提供工作日内全院干警、聘用人员、劳务派遣人员一日三餐的加工、制作和前厅的服务保障；保障双休日、加班干警及其他人员的午餐；保障双休日、节假日院内各类人员的工作餐。

2. 服务要求

(1) 食堂管理实行“主管负责制”，即由食堂主管对本食堂饭菜质量、卫生状况、就餐环境、员工配备等全面负责，并对发生的问题承担相应责任。厨师及餐饮服务人员须经健康检查取得健康合格证明和经过食品卫生知识的培训，并取得培训合格证上岗。

(2) 食堂要精打细算，勤俭节约、适宜，合理安排好每天的用餐量，不造成菜肴变质、浪费或者份量不够。

(3) 食堂用膳一天三餐，式样品种要变化多样，每天蔬菜、鱼肉、瓜果必须新鲜、洁净，无污染、无变质、无发霉，过夜变质食物严禁使用。

(4) 厨房操作间内的设备、设施与用具等应实行“定置管理”，做到摆放整齐有序，无油腻、无灰尘、无蜘蛛网，地面做到无污水、无杂物。厨房设备每月定期保养一次，确保所有设备处于良好正常工作状态，消除一切隐患。厨房设备包括：



灶具、厨具(食品加工、电加热、冷冻、消毒等设备)、抽排烟机及其管道、配电设备、燃气罐及其管道、设备下水管道等。负责每日泔水清运,定期清理隔油池。

(5)对就餐环境精心布局,制作勤俭节约标语、摆放花草,设置意见簿、就餐指南,规章制度上墙,努力营造优美餐饮文化氛围。

(6)每季度对就餐干警饭菜满意度进行调查测评,并根据收集意见、反馈信息及时整改调整,若饭菜满意度连续两个月低于70%,将适当扣除当月物业服务费用。

(7)餐饮服务用低值易耗品由乙方负责,费用包含在报价内。低值易耗品的采购及使用需经甲方认可。

3. 服务标准

(1)餐厅要清洁、卫生、通风,采取多种有效措施,不定期开展消灭蚊子、苍蝇工作,做到无苍蝇、无蟑螂、无飞虫。

(2)桌椅表面无油渍、摆放整齐,经常清洗;地面每天清扫一次,每周大扫除一次,每月大检查一次,保持清洁,玻璃门窗干净,地面干净、无烟蒂。

(3)餐具使用后要清洗干净,不能有洗涤用品残留,每天消毒二次,未经消毒不得使用;消毒后的餐具必须贮存在餐具专用保洁柜中备用,已消毒和未消毒的餐具应分开存放,并有明显标志。

(4)服务人员工作时应随身携带健康培训合格证或交主管部门统一保管,以便检查。工作时间不准吃东西、不准随地吐痰、不随便掏耳掏鼻。上岗后发生痢疾、伤寒、病毒性肝炎等肠道感染病(包括病源携带者)、活动性肺结核、化脓性或渗出性皮肤病以及其它有碍直接接触顾客的疾病时,应立即离岗。餐厅服务人员培训应包括餐厅负责人,卫生管理人员及一般从业人员,初级培训时间分别不少于20、50、15学时。

(5)建立菜品留样备检制度。餐厅后厨操作间,厨师每日将烹饪好的菜品取少量放置于留样备检容器内,做到24小时的保存;后厨值班人员对



每日半成品菜品进行农药残留的酸碱度进行测验，发现严重超标的立即放弃使用，并通知负责人按照退货流程处理。如发生食物中毒事件，除对所造成的经济损失进行赔偿外，甲方有权无条件解除合同。

(6) 建立食堂库房卫生管理制度。食品原辅料入库前必须严格检查验收。发现有不符合卫生要求、大宗食品无卫生合格检验报告书、供货票据者，不得入库。各类食品原辅料须分类(库)、分架存放，隔墙离地，加盖，标识清楚。食品添加剂须专柜保管。定期检查食品质量，及时处理变质或超过保质期的食品原辅料，对未及时处理的食品原辅料应标明“待处理”。

(九) 资源节约的管理及要求

1. 中央空调系统管理节能

1.1 中央空调主机应定期进行维护保养，内容包括：主机通炮、水质处理(冷冻、冷却水)、冷却塔清洗等，能有效的提高空调主机系统的效能，设备能效高才能实现节能。

1.2 项目中央空调系统一般有数台空调主机和水泵组成，由功率大小一般简称为大机和小机。开启空调时根据室外气温一般先开大机快速降低冷冻管道水温再观察主机负荷、出水和回水的温度，适度调整大小主机和水泵使用，这样合理调整节能效果比较明显。

1.3 根据上班时间和人员流动情况，合理启停部分区域的空调末端设备，有效减轻空调主机的冷量消耗从而降低主机能耗。

1.4 办公区空调末端设备在运行期间应根据现场制冷效果、控制调节温控开关的温度显示改变冷冻水的流量，或调节公共区域新风柜等冷冻水阀门开启度或调整风速降低制冷设备的冷量转换。

2. 生活供水系统管理节能

2.1 中水利用方法来降低生活用水；利用雨水积水井等条件，收集水资源用做浇花或是清洗道路等来降低项目用水量。



2.2 洗手间用水节能应利用阀门控制开启度来减小洗手盆水龙头的水流量做到细微节水；马桶水箱应根据冲洗要求调节水箱储水高度，减小水箱的储水量。

2.3 在甲方审批同意后通过改造更换节水型器具，达到节约生活用水。

2.4 加强对给水设施设备巡视检查，减少因“跑、冒、漏、滴”而造成的用水浪费。

2.5 制作节约用水标识，提示节约用水。

2.6 对用水数据进行抄录，每月对用水数据进行统计分析。

3. 电梯系统管理节能

乙方在经甲方同意后可以根据工作人员流动情况减少电梯运行数量，如 23:00~6:00 期间不影响使用的情况下，各区域保留一台电梯运行，从而达到降低电梯用电能耗。

4. 运用智慧物业管理平台节能降耗

通过借助项目自有的智慧物业管理平台系统，加强信息数据统计分析平衡能耗管理方式，避免因跑、冒、滴、漏等原因造成的能源使用浪费。同时通过信息数据统计分析和技术改造建议进行可持续环保节能，如：每月对主要设备、办公用水、用电等能源的使用情况进行数据统计分析。

5. 设备改造节能，高效低能耗设备替换或更新原有高耗能设备。

6. 技术节能

在设备改造节能的基础上，更进一步的节能降耗，着力解决设备改造节能存在的瓶颈问题；引入新技术节能，与设备改造节能实现双重节能功效。

(十) 绿化服务

包含院区所有绿植、草皮、花卉、树木、行道树定期修剪养护、施肥、浇水、病虫害防治；绿地内环境卫生保持；负责花卉租摆、院内花箱花卉定期更换养护；临时花卉需求服务（按招标人要求）。

新种植苗木一年内达到正常生长标准。



各类乔木：生长健壮，长势茂盛，无黄叶、焦叶。无严重病虫害危害现象。修剪及时，方法得当，树型整齐美观，无枯死枝、无徒长枝、交叉枝，树基部无萌蘖，树体无倾斜。无死树，缺株现象。

花灌木(包括藤本及攀援植物)：苗木生长旺盛，叶色鲜亮有光泽，冠型丰满，造型美观大方；配置结构匀称，高低错落有致；无明显病虫害发生，修剪科学合理，及时清理枯死衰败枝条，无缺株断档现象，无杂草危害。藤本及攀援植物及时绑缚、牵引或设立网架。

绿篱、整形植物：生长旺盛，枝叶繁茂，整齐一致；正常情况下无黄叶、卷叶，无缺株断档，无明显病虫害发生，无杂草杂树、乱扯乱挂；土壤疏松肥沃，墒情良好；修剪及时，图案美观，曲线圆滑，三面平整。

草坪、地被植物：生长旺盛，色泽正常，目测无杂草、无疯长、无斑秃现象，覆盖率99%以上；适时适度修剪，要求均匀整齐，土壤疏松，及时浇水无旱象、无积水；

仔细观察病虫害发生情况，及时防治，用药科学合理，无药害发生。
(草坪整体高度不超过8公分)。

保持环境卫生整洁：绿地内保持整洁，无杂物、无烟头、无白色污染，无树挂、堆物、堆料、搭棚，无私拉乱扯、钉栓刻画等现象。负责花卉租摆(按甲方要求)。

临时花卉需求服务(按甲方要求)。

(十一)房屋日常养护维修

房屋日常养护维修是为确保房屋的完好和正常使用所进行的经常性的日常修理、计划性预防保养以及房屋的正确使用维护管理等工作。定期检查、确保安全，及时维护、保证正常使用，最有效的合理使用维修费用，最大限度的充分发挥房屋的有效使用功能。

服务内容包括：房屋基础、主体、地面、外立面、外平台、墙面及吊顶、地下室、地下车库及屋顶防水、门窗、楼梯等日常养护维修、避雷检测。



根据专业标准、技术规范，以政府有关房屋维修养护的相关法规和操作规程作为标准和依据，开展房屋日常养护维修工作。编制科学的物业维修养护计划并合理组织实施，以达到如下目的：延长房屋的物质寿命，满足甲方的正常使用功能；延长房屋的经济寿命，达到保值增值的效果；降低管理成本支出，减轻甲方的经济负担。在甲方的协助下将房屋及其设施设备的档案资料归纳齐全，分类成册，管理完善，查阅方便(包括但不限于房屋总平面图、地下管网图、房屋数量、种类、用途分类统计成册，房屋及设施设备大中修记录，设施设备的设计安装图 纸资料和台账等)。

(十二) 其他服务要求

1. 乙方在甲方机关绿化养护质保期内，乙方负责甲方院内绿化的日常检查，发现问题及时上报甲方。

2. 乙方应对本合同未明确的服务分项工作予以协助，配合甲方开展相应工作。

3. 乙方需制定预防安全事故的实施细则，非甲方责任和不可抗力因素造成的安全事故，按照本合同约定属乙方责任的均由乙方承担。

4. 未尽事宜，按照招投标文件所约定内容执行。

五、双方权利义务

第八条 甲方权利义务

1. 根据《物业管理考核办法》、《物业管理月考核评分标准》、《秩序维护服务量化考核细则》和《秩序维护服务量化考核表》对乙方物业管理服务进行考核，根据考核结果，按月向乙方支付物业服务费。

2. 检查监督乙方提供的各项服务承诺的执行情况，审定乙方拟定的物业管理度。

3. 负责审定乙方报送的房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备等的年度维修养护计划。



4. 审定乙方提出的物业管理服务年度计划、运维物资计划。
5. 协调、处理本合同生效前发生的管理遗留问题。
6. 要求乙方更换不符合管理服务要求的人员。
7. 支持乙方做好物业管理服务工作。

第九条 乙方权利义务

1. 接受甲方监督，服从甲方管理，乙方管理人员须与甲方一起参与物业服务质量检查。

2. 根据有关法律法规及本合同的约定，制订物业服务及管理制度，报甲方审核。

3. 严格执行物业管理服务规章制度，发现问题，及时与甲方沟通处理。

4. 经甲方同意，专业设备及系统的养护可选聘有相关资质专业公司承担本物业的专项养护服务业务，但不得将本物业的管理责任转让给第三方。

5. 负责编制房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备等的年度维修养护计划 报送甲方审定。

6. 负责编制物业管理服务年度计划、运维物资计划。

7. 对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改、扩建或完善配套项目，经甲方同意后报有关部门批准方可实施。

8. 乙方人员配备必须与投标文件中的人员配备相符合，保持人员相对稳定，所配人员的身份证、资格证书(复印件)须交甲方备案审查。专业技术岗位人员(含安检人员、水电工等需要专业资质的人员)须持证上岗，其他人员(中层)必须有中级以上对应的技术职称。项目经理、中层管理人员、重要技术岗位人员不得随意更换。确需更换，须经甲方同意。

9. 乙方不得擅自改动办公区域内房屋、管线、设备等位置和用途，如需改动应报甲方审核、批准执行。

10. 根据甲方工作需要，做好零星用工的配合、协调及其它服务等。

六、物业管理服务费用



第十条物业管理服务费

物业管理服务费用总金额为28893333（大写：贰仟捌佰捌拾玖万叁仟叁佰叁拾叁元），实际支付金额 根据考核结果及财务审核最终确定。

乙方申请支付时，需向甲方财务部门提供发票、工资社保发放表。甲方根据服务中心、法警总队出具的考核结果及日常考核资料，经审批后核支。

甲方服务中心及法警总队牵头成立考核小组，对物业公司采取四个固定部门（行装处、办公室、服务中心、法警总队）和六个随机部门共同打分的方式，各部门派一名正式干警对物业秩序维护及综合服务进行考核打分。

物业综合服务及秩序维护分别为服务中心法警总队组织考核，当月两项考核全部通过则全额支付本月物业服务费用；如同时存在两项目扣款情况，则一并从当月物业服务费中扣除。

物业综合服务月考核综合得分在90分以上（不含90分），通过考核不予扣款。考核得分在80分-90分之间（不含80分），服务中心视情况扣除当月物业服务费的5%；考核得分在80分以下（含80分），扣除当月物业服务费用的10%。秩序维护服务月考核综合得分在90分以上（不含90分），通过考核不予扣款。考核得分在80分-90分之间（不含80分），扣除当月物业服务费用13600元；考核得分在80分之下（含80分），扣除当月物业服务费用27200元；连续两个月考核得分80分以下（含80分），扣除当月相应服务费用40800元。

半年内，物业综合及秩序维护累计两次两项考核得分均低于80分的，甲方可无条件解除合同。

秩序维护人员配备数量不足、调整补充不及时，每逾期一天每人次罚款200元，逾期每满10天，除每日罚款外，每人次扣除1个月秩序维护人员月费用。秩序维护人员缺少10%以上，除每人次每日罚款200元外，每日扣除1个月秩序维护人员月费用。（该项不与本合同第四条第六项乙方秩序维护与安全管理服务要求第2条重复扣罚）。

七、违约责任



第十一条甲方违反本合同第八条的约定，使乙方未完成规定管理目标，乙方有权要求甲方在合理期限内解决，如逾期未解决导致合同目的无法实现，乙方有权终止合同，乙方终止合同应当提前一个月书面通知甲方。

第十二条乙方违反本合同第七条第六项和第九条的约定，未能达到约定的管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权终止合同；造成甲方经济损失的，乙方应向甲方进行经济赔偿。

第十三条甲方如因上级机关政策调整改革或不可抗力造成合同不能履行的，甲方可无条件终止合同。

第十四条甲、乙任何一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付总服务费3%的违约金；造成经济损失的，还应给予赔偿。

八、安全运行责任

第十五条乙方在为甲方提供物业管理服务时，如乙方人员发生任何人身伤亡或财产损失，由乙方承担全部责任，处理相关善后工作，与甲方无关。

第十六条乙方专业技术岗位人员须持证上岗，如因上述人员未持证上岗，在作业过程中引发安全事故，造成人员伤亡及财产损失的由乙方负责承担包括赔偿损失在内的一切责任；构成犯罪的，依法移交公安机关处理。甲方根据事故后果严重程度，可认定当月考核为80分以下或无条件解除合同。

第十七条因乙方工作人员安全意识薄弱、警惕性缺乏，导致外来人员尾随进入院内，给予批评教育或扣除相应秩序维护服务费用，造成不良后果的，责任由乙方承担。甲方根据后果严重程度，可认定当月考核为80分以下或无条件解除合同。

第十八条乙方应按照有关规定，采取严格的安全防范措施及岗位操作规程，因乙方工作人员玩忽职守、违规作业造成各项安全事故的经济责任及法律责任均由乙方承担，根据事故性质和后果严重程度，甲方认定当月考核为80分以下，也可无条件解除合同。

1. 秩序维护安全责任



(1) 乙方如未能严格落实甲方安全保卫措施,未能加强门岗出入口的安全警卫,导致外来人员进入院内的,扣除安全考核相应分值;造成不良后果的,当月考核应为80分以下;如造成财产损失和人员伤亡,责任由乙方承担,甲方可无条件解除合同。

(2) 因乙方秩序维护人员未按照制定的巡逻时间、巡逻路线进行巡逻,发生其职责范围内的安全责任事故,造成人员伤亡和经济损失的,由乙方承担责任,甲方可无条件解除合同。

(3) 因安检工作人员工作不认真、违反操作流程,导致外来人员携带枪支、刀具、易燃易爆物品、强腐蚀液体等危险品从安检出入口进入院内的,当月考核应为80分以下;如造成财产损失和人员伤亡的,责任由乙方承担,甲方可无条件解除合同。

2. 工程维修安全责任

(1) 乙方工作人员在工作过程中发生触电、高空坠落等事故,责任由乙方承担。

(2) 工程维护人员未严格按照操作规程作业,造成人员伤亡及经济损失的,责任由乙方承担,甲方可无条件解除合同。

(3) 乙方未按照制定的设施设备维修保养计划对设施设备进行维修保养,因此发生设备故障影响机关正常办公的,当月考核应为80分以下;如发生安全事故,造成人员伤亡及经济损失,由乙方负责,甲方可无条件解除合同。

(4) 因乙方对公共设施管理不善,巡检、维修不及时不到位,导致公共设施脱落,造成人员伤亡和经济损失的,由乙方负责,甲方可无条件解除合同。

3. 环境保洁安全责任

(1) 因乙方保洁人员清洁不当,造成地面湿滑,导致人员摔伤的,责任由乙方承担。



(2) 保洁人员在工作期间，如未能及时发现工作区域内维修问题或发现问题未能及时上报，造成财产损失和人员伤亡的，由乙方承担责任，甲方可无条件解除合同。

第十九条乙方工作人员应严守保密纪律，履行保密义务，乙方工作人员泄露国家秘密、审判秘密、工作秘密的，由乙方及工作人员承担相应行政责任及法律责任；甲方根据泄密造成后果的严重程度，可以认定当月考核80分以下，也可无条件解除合同。

第二十条因乙方责任造成甲方财产损失5万(含)元以下或人员轻微伤害的，财产损失及相关责任由乙方承担，扣除当月考核相应分值；造成甲方财产损失5万元以上50万元以下或人员轻伤的，责任由乙方承担，认定当月考核在80分以下，甲方可以对乙方主要负责人进行约谈，督促乙方对相关人员做出处理；造成甲方财产损失50万(含)元以上或人员重伤的，责任由乙方承担，甲方可无条件解除合同。

九、附则

第二十一条附件：

附件1:物业服务人员配置要求一览表

附件2:《物业管理考核办法》、《物业服务月部门考核评分表》

《物业管理月考核评分标准》

附件3:《秩序维护服务量化考核细则》、《物业安保管理月部门考核评分表》《秩序维护服务量化考评表》

甲方代表签字

甲方名称：河南省高级人民法院

乙方代表签字

乙方名称：河南圆方物业管理有限公司

