

合同编号：中法项目 2024 年 01 号

河南省郑州市中级人民法院 物业服务合同

项目名称：河南省郑州市中级人民法院物业服务项目

甲 方：河南省郑州市中级人民法院

乙 方：索克科技服务股份有限公司

签 订 地：河南省郑州市

签订日期：2024 年 7 月 15 日

河南省郑州市中级人民法院物业服务合同

第一章：本合同当事人

委托方（以下简称甲方）：河南省郑州市中级人民法院
受托方（以下简称乙方）：索克科技服务股份有限公司
根据有关法律、法规，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方委托乙方提供物业管理服务，为明确双方的权利义务，特订立本合同。

第二章：物业管理区域基本情况

一、服务范围

第一条 甲方将位于郑州市金水区祭城路街道金水东路 19 号河南省郑州市中级人民法院范围内的物业服务交予乙方负责。

河南省郑州市中级人民法院总建筑面积 57136 平方米，绿地面积 19871 平方米，物业服务合同范围主要包括但不限于卫生保洁、绿化养护、会务服务、中央空调管理、电梯管理、消防控制室、综合楼、综合服务楼等。

二、服务内容

第二条 委托管理服务事项

(1) 综合管理；(2) 环境卫生保洁服务；(3) 中央空调系统运行管理维护；(4) 会议及接待服务；(5) 电梯的运行与专业维保；(6) 楼内绿植租摆和楼内外绿化养护管理；(7) 消防控制室；(8) 综合楼；(9) 综合服务楼；(10) 配合及其它服务等。

三、服务金额及期限

第三条 本期合同自 2024 年 07 月 03 日起至 2025 年 07 月 02 日止。服务合同经综合考评合格后，一年一签，年度期满考评合格后续签下一年度服务合同，服务合同总期限不超过三年。

三年服务总金额 12820857.00（大写：壹仟贰佰捌拾贰万零捌佰伍拾柒元整）。实际支付金额根据考核结果及财务审核最终确定。

四、物业管理服务质量及要求

第四条 服务保障

河南省郑州市中级人民法院作为国家审判机关，承担着案件审判、执行、扫黑除恶、打击犯罪等多种业务职能，服务对象范围广、案件处理难度大、保密措施要求高，所以对该物业综合服务项目的安全性、规范性、保密性要求严格，服务保障标准高，物业服务要求及时、高效、卫生、健康。

第五条 基本要求

1、乙方提供的物业管理服务必须达到《郑州市级财政全供单位办公区物业服务社会化管理办法》二级物业服务标准。维修维护按照国家相关行业规范标准执行。

2、乙方对河南省郑州市中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，甲方有审核决定权。

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、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。如试用期内出现考核成绩低于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。

6、在项目运营中，乙方应当增加科技投入，提高工作效率，提高项目运行科技化水平。

7、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。

第六条 管理服务机构与人力资源配置要求

1、乙方服务人员综合要求

(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。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，未经甲方同意，不得随意换人。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，所有人员要签署保密安全协议，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。

(5) 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。

(6) 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、乙方主要人员要求

管理人员要求：乙方派驻现场的主要管理人员，需要持证上岗的人员必须具有相关专业的上岗证书。项目管理人员一经确定，未经甲方同意，乙方不得随意更换。

3、乙方服务人员要求

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。

设备服务人员要求：身体健康，有相关工作经验，有国家认可的专业工种证书。

会务接待人员要求：身体健康、仪态端庄，正规服务学校毕业或大型酒店、机关有过相关从业经历。具备相关的礼仪知识，服务得体大方，礼貌热情，气质高雅。

4、服务人员仪容仪表要求

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

配饰要求：按照乙方规定佩戴配饰，不得佩戴其它饰品。

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，可淡妆。

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。

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。

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

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。

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。

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。

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。

礼貌礼节：服务过程中始终对三米以外客户微笑，全程使用礼貌用语，体现细致、热情、礼貌、文明，做到三个满意：视觉满意、听觉满意、感觉满意。

第七条 管理服务要求

1、环境卫生保洁服务

1.1、服务范围

整体院区但不限于办公楼、东配楼、西配楼、综合楼、综合服务楼的公共区域（走廊、步梯、卫生间、楼顶等）、会议室及其他功能性用房与审判法庭等和室外公共区域（广场、道路、绿地、露天停车场、东西车库、自行车库和电动车集中充电场等所有区域）等上述区域全方位的保洁服务及所产生的垃圾的收集及外运（垃圾外运至市政指定投放地点）；

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；负责院区室外场地、道路、停车场、车棚、院内等卫生清洁工作；玻璃幕墙、路灯、草坪灯、庭院灯、监控杆、

LED 屏等美观、整洁，无乱贴乱画现象；卫生间、电梯等区域进行日常定点消杀，特殊时期（疫情期间）按照政策指引进行全院全面消杀。

负责院内及附属区域内的化粪池清掏、雨污水井清掏，负责楼顶排水口及楼顶杂物的清理工作，院内鱼塘的杂物清理工作等。

1.2、服务内容

为保持办公楼（区）内公共区域、庭院、广场、车库、地下室等环境清洁而进行的日常管理工作。

1.3、服务要求及标准

（1）公共区域卫生保洁

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，费用由乙方承担；清洁地下车库地面、墙面设施；及上述区域产生的垃圾外运（垃圾外运至市政指定投放地点）。

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；垃圾桶内垃圾不超过 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；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。

（2）公共卫生间保洁

服务要求

擦净所有门、天花板；擦、冲及洗净所有洗手间设备；擦净所有洗手间镜面；擦净地、台表面；天花板及照明设备表面除尘；擦净排气扇；及时补充卫生纸等日常消耗品；清理卫生

桶脏物；清洁卫生洁具。

服务标准

门、窗、天花板、墙壁、隔板无尘物、无污迹、无尘物；玻璃、镜面明亮无水迹；地面墙角无尘、无污迹、无杂物、无蛛网、无水迹；地面、水龙头、弯管、马桶座及盖、水箱等无污迹、无污物，电镀件明亮；便池无尘、无污迹、无杂物，小便池内香球不少于 1/2 个，并及时更换；桶内垃圾不超 1/2 即清理；设备（灯、开关、暖气、通风口、门锁等）无尘、无污迹；空气清新、无异味；墩布池干净、整洁、无杂物，物品码放整齐，不囤积。

(3) 电梯间保洁

服务要求

扫净及清擦电梯门表面；擦净电梯内壁、门及指示牌；电梯天花板表面除尘；电梯门缝吸尘；擦净电梯通风及照明；电梯表面涂保护膜；清理电梯槽底垃圾；擦净电梯大堂、走廊表面。

服务标准

电梯门表面、轿厢内壁、指示牌无尘土、印迹，表面光亮；电梯天花板、门缝无尘土；井道、槽底清洁，无杂物；电梯大堂、走廊表面干净、明亮。

(4) 外场保洁

服务要求

室外垃圾桶内垃圾的清运；围栏的清洁；全楼垃圾清运；庭院广场地面清洁；夏季清除积水、冬季清扫积雪；化粪池的清掏、垃圾清运；楼顶排水口及楼顶杂物的清理，院内鱼塘的杂物清理。垃圾中转站的垃圾清理外运。

服务标准

庭院、广场地面清洁无废弃物；保洁重点是烟头、废纸、杂物等，随时捡拾入桶；垃圾清运及时，垃圾站消毒，无蚊蝇滋生；清扫及时，地面无积水、积雪。

(5) 外墙、外窗保洁

服务要求及标准

外墙、外窗定期清洗、保养；外墙（含玻璃幕墙）、电梯玻璃幕墙清洗、保养后，光亮、防风化、无漏清洗部位；外窗清洗后，清洁透明；清洁时，室内不进水，经常保持清洁；玻璃、幕墙、立柱、墙面每年至少清洗一次，保持干净。

(6) 专项保洁

石材地面的晶面处理服务要求及标准

办公楼内所有大理石、花岗岩地面的晶面处理。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。

地毯清洗工作服务要求及标准

办公楼内所有地毯清洗工作。保持地毯表面无污渍，清洁、干净。

(7) 危险物品的存放

对灭鼠、灭蟑螂、灭蚊蝇、化肥、农药、消毒液等危险物品须单独存放并由专人管理，并注明用途和注意事项。

(8) 房屋日常巡查

中标人安排专职人员每日对院区进行巡视检查，做好日常巡检记录。巡查人员需要每日检查楼房、管道等设施是否存在安全隐患。如楼房是否存在裂缝、漏水等问题。在检查过程中若发现问题，应及时通知维修人员进行处理。需要定期检查消防设备是否正常运行，如发现消防设备存在问题，需要及时通知相关部门进行维修。

房屋基础、主体、地面、外立面、外平台、墙面及吊顶、地下室、车库及屋顶、门窗、楼梯等日常安全巡查。

确保房屋及附属建筑基础、主体、地面、外立面、外平台、墙面及吊顶、地下室、车库及屋顶防水、门窗、楼梯等的日常巡查工作，发现问题及时上报。

每日对各种公用设施设备、公共区域进行巡查，发现问题发现问题及时上报。

2、设施设备运行管理维护

2.1、服务范围

中央空调系统：负责办公楼、东配楼、西配楼、综合楼、综合服务楼办公区冬季供暖、夏季制冷，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。建立空调及新风系统运行管理制度和安全操作规程，保证空调及新风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；制定科学合理的经济运行和节能降耗措施；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；定期检修养护空调及新风设备，定期清洗过滤网，保证空调及新风设备、设施处于良好状态；空调及新风系统出现运行故障

后，维修人员应及时到达现场维修，并做好记录。

用水设备的维护和管理：负责锅炉、生活水泵、洗车等设备的运行管理，确保正常用水；负责本项目上、下水管管网的日常维修保养及故障排除，确保正常使用。负责办公区内污（雨）水窨井的清淤工作，每季度1次；同时负责管道堵塞后的疏通工作，负责院内及附属区域内的化粪池清掏。

照明系统（含院区灯光）：外观整洁无缺损、松落和安全隐患，日常维修更换及时率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。

供配电系统：按国家规范对供电系统进行严格管理，建立严格的配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度；对供配电系统进行定期巡视维护和重点检测，建立各项设备档案，确保供配电设备运行良好，做到安全、合理、节约用电；供电运行和维修人员必须持证上岗；建立24小时值班运行制度，及时排除故障，确保供电安全；管理和维护好避雷接地的设备设施；制定切实可行的供配电应急预案，设备状态标识明显。

给排水系统：建立相应的管理制度，制定应急预案；应定期对给排水系统进行巡视养护，用户末端的水压及流量满足使用要求；每年不少于一次对二次供水水箱进行清洗，确保水质无污染并符合规定的要求，每年不少于一次对水质进行化验，确保水质达标，水箱清洗工作由具有相关清洗资质的第三方公司实施，并提供水质检测报告，产生的相关费用由乙方承担；每季对楼宇排水系统进行检查，定期对排污泵启动检查，确保系统畅通，设备完好；如遇供水单位限水、停水，应按规定时间通知办公楼内物业使用人。

电梯维保管理：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；保障全院电梯24小时运行；轿厢内、外按钮、灯具等配件保持完好；电梯应经有资质的检测机构检验合格证明，应由专业资质维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并持有有效的《安全使用许可证》，在有效期内安全运行；发生故障及时抢修处理。有重要活动要提前24小时进行电梯检查，活动期间做好人员值守。

2.2、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。保证全院共计12部电梯正常运行，在质保

期内的6部电梯，配合电梯公司进行维保服务，质保期结束后由物业公司进行接管。其他6部电梯，由物业公司统一进行日常管理和维护。

2.3、服务要求及标准

(1) 中央空调系统运行维护服务要求及标准

运行值班人员必须加强责任心，做到定时巡视设备。

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。

严格按规程进行操作，发现问题及时处理。保持水系统的水质良好成份，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。

(2) 给排水设备运行维护服务要求及标准

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；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；排除给排水设备故障一般不超过2小时，若2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。

水泵房及机组设备、地面、墙壁无积尘、水渍、油渍。

生活水箱应按相关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。

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的检查井、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）一年检修两次；污水处理设备房无积水、浸泡等异常情况发生；及时清掏化粪池、隔油池，保证化粪池、隔油池使用功能正常。

(3) 供电系统运行管理服务要求及标准

服务要求

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资格证；变配

电房要经常巡视，发现问题要及时查明原因，立即处理解决。

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；变配电房电气设备每年必须在春季雷电天气来临前由具有相关业务资质的第三方公司进行预防性电气试验及相关检测检查，产生的相关费用由乙方承担，试验报告均应妥善保管存档；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；严禁在变配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。

变配电房人员须对发电机进行定期维护保养，定期对发电机进行试运行检查，做到有备无患，及时排除故障，保证供电设施完好；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；管理和维护好避雷设施；

建立各项设备档案。建立、落实配送电运行制度，电气维修制度和配电房管理制度，24小时运行维修值班制度等。

服务标准

统筹规划，做到合理、节约用电。供电运行和维修人员必须持证上岗。配电室24小时值班；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。设备出现故障时，维修人员应及时到达现场，设备零星维修合格率达到100%，一般性维修不过夜；严格执行用电安全规范，确保用电安全。保证避雷设施完好，有效、安全。保证夜景照明、节日灯系统正常运行，要按时关启。

(4) 电梯维保管理服务要求及标准

包含紧急修理服务，定期保养服务，提供全天候应急处理服务。（值班人员10分钟到达现场，电梯维保人员30分钟内到达现场。）

中标人必须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，并由具备特种设备检测资质的第三方公司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的年审并取得安全使用证，费用由乙方承担。

3、会务服务

3.1、服务范围

根据会议的不同性质、不同规模制定切实可行的会务保障方案，并严格按照方案执行；负责法官驿站的运行；做好会议人员引导、会务保密工作；根据会议通知时间，提前6小时对

会议室的照明、空调、卫生等会议保障进行全面检查，会议期间安排清洁；有重要活动要配合院方提前 24 小时进行用电检查，活动期间做好值班人员安排；清洁会议室桌面，保持干净、无污迹、无灰尘、无手印；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）；会务负责人必须到场监督服务员工作，巡视会议室的准备情况和会议的进行情况，以便及时应对突发事情；会议结束后 10 分钟内开始会场清洁服务，擦桌、椅子归位、关闭空调、灯、门窗等。

3.2、服务内容

会务服务是指设立于采购人的会议室、接待室、法官驿站举办的各类会议、接待活动等提供会务服务和保洁服务。

3.3、服务要求及标准

服务要求

建立、健全和落实内部管理规章制度；负责会务服务人员的会务服务技能培训，定期组织考核，提高会务服务人员、会务服务技能和自身素质；加强会务服务人员管理，做好会务服务工作，提高服务质量，使会务工作科学化、规范化、制度化。

按会议要求安排和布置会场；会前按要求摆放桌、椅、台布、台裙、杯具、毛巾、纸、笔、饮用水，空调、灯光等设施良好，并调试完毕，整体效果和谐；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、外出、闲聊等；会后及时整理会场，有关设备、用品回库；保持会议室经常性的清洁卫生、器具完好；按规范做好杯具、毛巾的洗消工作，会议室公用杯具由专门洗消间设专人负责清洗；窗帘、杯垫等定期清洗；按要求搞好会务服务，一般会议提供续水等普通服务，重要会议提供礼仪性服务；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、杯具等）的器具按同等规格和样式及时自行补齐，确保正常使用；制定应急预案，公共设施损坏及时报修，做好值班工作。

服务标准

会场布置要符合采购人要求。服务人员提前到场，做好会前的准备工作。会场布置整洁、大方，颜色协调，花木适度，摆放合理，符合标准。

杯具、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、杯具表面光洁，无污渍，毛巾无异味。保持室内整洁，窗帘、杯垫洁净，保证设备正常运行使用。

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。

爱护责任区的清洁卫生，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。下班时关闭会议室设备、空调和所有照明。

4、绿化养护服务

4.1、服务范围

包含院区所有绿植和办公楼内除办公室和餐厅内绿植以外的所有绿植、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；负责办公楼内绿植租摆布置，租摆绿植品质数量、放置地点应征的采购人同意；院内花箱花卉定期更换养护；临时花卉需求服务（按采购人要求）。

4.2、服务标准及要求

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。

负责花卉租摆需求服务（按采购人要求）。

5、消防控制室

5.1、服务范围

中标人按照现行消防规范执行安排专职人员对消控室的 24 小时值守服务，接收、处理火灾报警信号，控制相关消防设施，保障采购人生命财产安全。遵守采购人相关工作纪律要求，服从采购人工作管理。

5.2、服务内容

消防控制室实行每日 24 小时不间断值守制度，值守人员每班次工作时间不得大于 8 小时、不少于 2 人。

5.3、服务要求及标准

在服务期内，对值守人员的管理要求应当按照现行消防规范执行。值守人员应熟练操作消防设施，记录班次内消防报警控制器发生的“故障、火警、动作”信息。负责值班时对火灾报警部位的核实和拨打火警电话、启动应急预案等紧急情况的处置，同时负责本区域内重点部位的消防泵房、喷淋报警阀室及各楼宇内外部消防的设备检查记录，并及时反馈。

中标人应当规范设备出现故障时值守人员的处置流程和应急处理措施，针对不同类型故障，细化消防控制室人员的处置流程并积极采取相应补救措施，防止因设备故障检修期间发生火灾事故。

消防控制室值守人员上岗工作期间应遵守采购人相关工作纪律要求，服从采购人工作管理，值守人员只能从事值守相关或采购人委托的其他工作；值守人员工作时应统一着装，主动做好消控室的清洁卫生工作；身体健康，认真履行相关的责任与义务；中标人应在消防控制室建立完善的消防档案，包括但不限于所属楼宇点位图纸、设备清单、重点部位情况、应急预案、专兼职义务消防员、火警记录本、建筑消防设施巡查记录本等，并保存完好；专职人员应具有中级及以上消防设施操作员证；中标人应遵守采购人其他关于消防控制室管理的规定。

6、综合楼

6.1、服务范围

综合楼的服务保障工作；主管、服务员应经过采购人考核

方可上岗。

6.2、服务内容

提供综合楼的服务保障工作，负责设备、器具的维护、保养、清洗、消毒，负责楼内的清洁、消杀服务等。

6.3、服务要求及标准

服务要求

负责综合楼全面服务工作。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、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；维护、保养、清洗、消毒相关设备及器具；清洁所有灯饰；清扫、洗刷大厅入口地台及梯级；清扫大厅天花板尘埃；定期投放喷洒鼠、蟑螂、蚊蝇药物等。

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；垃圾桶内垃圾不超过 1/2，并摆放整齐，外观干净；玻璃、门窗无污迹、水迹、裂痕，有明显安全标志；灯饰和其它饰物无尘土；无鼠害、无蚊蝇、无蟑螂。

7、综合服务楼

7.1、服务范围

综合服务楼的服务保障工作；工作人员应经过采购人考核方可上岗。

7.2、服务内容

提供综合服务楼的服务保障工作，负责锅炉等设备、器具的维护、保养、清洗、消毒，负责楼内的清洁、消杀服务等。

提供司法警察训练基地的服务保障工作，负责设备、器具的维护、保养、清洗、消毒，负责基地的清洁、消杀服务等。

7.3、服务要求及标准

服务要求

负责综合服务楼及司法警察训练基地的全面服务工作。

锅炉设备的运行管理：负责对所管辖的锅炉设备每天进行巡回检查，通过“听、摸、测、嗅、看”等时刻关注设备的运行状态，在巡回检查中如发现设备故障要及时消除、上报，并做

好记录。保持锅炉的整洁，加强对锅炉机械设备和仪表的监察，防止事故发生；司炉工应定期总结操作经验，不断提高操作运行水平。

8、人员要求

中标人物业服务员工按岗位要求统一着装、言行规范，要注意仪容仪表、公众形象。

采购人对中标人的人员有直接指挥权、决定权。中标人对所录用人员要严格政审，保证录用人员没有刑事犯罪记录及相应专业岗位资格证。经理、主管、会务、综合楼服务员等重要岗位录用人员须经采购人审核同意。

中标人应制订切实可行的物业管理规章制度、各岗位工作计划、工作流程、员工守则等，负责抓好员工思想教育、业务培训，加强班组建设，营造良好的企业文化氛围。

管理人员要求：中标人派驻现场的主要管理人员，需要持证上岗的人员必须具有相关专业的上岗证书。项目管理人员一经确定，未经采购人同意，中标人不得随意更换。

8.1、人员数量及基本要求

主要管理人员（5人）

①项目经理：1人，专科（含）以上学历，3年（含3年）以上类似项目管理经验，不得同时在其他项目任职（提供承诺函，格式自拟）；

②保洁主管：1人，18-50岁，3年（含3年）以上类似项目管理经验；

③设备主管：1人，18-50岁，3年（含3年）以上类似项目管理经验；

④会务主管：1人，18-45岁，3年（含3年）以上类似项目管理经验；

⑤外围主管：1人，18-50岁，3年（含3年）以上类似项目管理经验。

（2）客服：1人，18-50岁，大专以上学历。

（3）保洁服务：不少于38人，18-50岁，初中及以上学历。

（4）设备维护：不少于2人，包含锅炉工1人，电工1人，以上人员须持证上岗。

（5）会务服务：不少于9人，18-45岁，身高不低于1.63米。

(6) 电梯维保：不少于 1 人，人员须持特种作业操作证（电梯维保）上岗。

(7) 绿化养护：不少于 4 人（含园林绿化类工程师 1 人）。

(8) 消防控制室：不少于 3 人，18-50 岁，所有人员须具备中级及以上建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证。

(9) 综合楼：不少于 24 人，18-45 岁，包含服务负责人 1 人，服务人员 23 人。

(10) 综合服务楼：不少于 5 人，包含司法警察训练基地看护 1 人，其中女性 1 人，男性 4 人，年龄不大于 45 岁。

8.2、服务人员要求

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。

设备服务人员要求：身体健康，有相关工作经验，有国家认可的职业资格证书。

会务接待人员要求：身体健康、仪态端庄，有过类似项目从业经历。具备相关的礼仪知识，服务得体大方，礼貌热情，气质高雅。

8.3、服务人员仪容仪表要求

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

配饰要求：按照乙方规定佩戴配饰，不得佩戴其它饰品。

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，可淡妆。

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。

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。

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

8.4、服务人员基本行为规范要求

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。

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。

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。

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。

附：物业服务人员配置要求一览表

序号	岗位	人数	职责	备注
1	主要管理人员	5	负责整个物业服务项目综合管理。	
2	客服	1	负责接收涉及物业服务的报修及处理，日常登记统计等工作。	
3	保洁服务	38	负责公共区域卫生清洁、房屋日常巡查工作。	含夜间保洁 2 人
4	设备维护	2	负责日常的楼层巡检、维修和设备运行工作。（补充既有水电工作人员）	2 人分别持特种作业操作证或电工证、锅炉司炉证
5	会务服务	9	负责会议室卫生清洁和会议服务，法庭服务保障台管理工作。	
6	电梯维保	1	负责全院电梯日常维护保养工作	特种作业操作证（电梯维保）
7	绿化养护	4	负责院区内的苗木、各类乔木、灌木、绿篱、整形植物、草坪、地被植物的日常养护和环境卫生工作。	园林绿化类工程师证（至少 1 人）
8	消防控制室	3	负责对消控室值守，接收、处理火灾报警信号，控制相关消防设施等工作。（补充既有消防人员）	均持有中级及以上消防员证或消防设施操作员证。
9	综合楼	24	综合楼区域内综合服务保障工作。	负责人 1 人，服务员 23 人。
10	综合服务楼	5	负责综合服务楼的配套服务工作 4 人，司法警察训练基地看护 1 人。	
	总计	92		

注：以上人员须与上岗人员保持一致，有证书要求的须持证上岗。

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》、《后勤外包服务单位综合评价办法及计分实施细则》、《物业管理月考核评分标准》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制度。

3、审定乙方提出的物业管理服务年度计划、运维物资计划。

4、协调、处理本合同生效前发生的管理遗留问题。

5、要求乙方更换不符合管理服务要求的人员。

6、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、负责编制物业管理服务年度计划、运维物资计划。

6、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。

7、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。所有人员不得随意更换。确需更换的，须满足招标文件相关资质要求，并经甲方同意。

8、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。

9、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

物业管理服务每一年费用为 4273619.00 元（大写：肆佰贰拾柒万叁仟陆佰壹拾玖元整），每月物业服务费 356134.92 元，物业服务费用按月支付。乙方于次月的前 5 日出具上月正规发票，甲方在接到发票后，对乙方物业管理服务进行考核后，于当月支付上月费用，节假日顺延。合同期内最后一个月的服务费待双方办理完交接手续后无遗留问题，由甲方支付给乙方。

乙方提供账户如下：

开户名称：索克科技服务股份有限公司

开户行：郑州银行高新技术开发区支行

账号：999156000790002800

因病虫害防治、施肥基础养护产生的费用乙方承担，花卉租摆费用由乙方负责。因种植产生的化肥、农药、消毒液及苗木、种子由甲方购买，乙方实施，乙方负责巡检空调、水暖及照明设施，发现问题及时处理，如需更换配件或第三方介入处理，由乙方向甲方提出申请，所产生费用由甲方承担。

乙方申请支付时，需向甲方财务部门提供发票。甲方根据考核结果及日常考核资料，经审批后核支。

甲方物业主管部门负责拟定物业管理考核办法，每月组织对乙方提供的物业服务进行考核，当月考核满分的，全额支付当月相应的服务费用；考核得分在 99 分~80 分之间（含 80 分），在当月相应服务费用的 10% 内，按扣分比例折合扣除费用；考核得分低于 80 分，扣除当月相应服务费 20%；半年内累计两次考核得分低于 80 分的，可解除合同。在合同总期限内，每年度服务期最后三个月，对前期服务工作进行综合考评，经考评合格（考核得分不低于 80 分），续签下一年度服务合同；考评不合格（考核得分低于 80 分），不再续签合同。

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 乙方应按照国家有关规定，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、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养护，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。

2、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。

第十八条 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。

第十九条 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进行处理；造成甲方财产损失50万（含）元以上或人员重伤以上的，责任由乙方承担，甲方可无条件解除合同。

九、其他

第二十条 招标文件要求及投标文件相关承诺均作为履行合同的依据和要件。合同中项目的遗漏或不足，甲乙双方经协商后以协议方式进行补充。

第二十一条 服务期内，如遇重大工作调整，甲方有权对本合同做出调整或终止，甲方不因此承担任何责任或损失，本合同附件与合同正文具有同等法律效力；

第二十二条 合同未尽事宜，须经双方协商做出补充规定，其与合同具有同等效力。如有争议不能达成一致意见时，甲、乙双方均同意提交至合同签订地人民法院提起诉讼。

第二十三条 本合同自签订之日起生效。

第二十四条 本合同一式肆份，具有同等法律效力。甲方执贰份，乙方执贰份。

附件1 郑州市中级人民法院物业管理月考核评分标准

附件2 河南省郑州市中级人民法院物业服务品质提升方案

甲方：河南省郑州市中级人民法院

法人（委托人）：

联系方式：

签订日期：2024年7月15日

乙方：索克科技服务股份有限公司

法人（委托人）：

联系方式：18837397633

签订日期：2024年7月15日

附件 1

郑州市中级人民法院物业管理月考核评分标准

评分人：_____ 得分：_____ 日期：_____

序号	标准内容	规定分值	评分细则	业主评分
基础管理：30 分				
一	1. 物业管理应建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，并制订具体的落实措施和考核办法	5	制度、工作标准建立健全，主要检查：物业管理服务工作程序、质量保证制度、岗位考核制度等每发现一处不完整规范扣 2 分；未制定具体的落实措施扣 3 分，未制定考核办法扣 2 分	
	2. 按照招标文件要求配备相关服务人员。物业管理人员和专业技术人员需持证上岗；员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范，作风严谨	5	未按招标文件要求配备人员，每发现少配备 1 人次扣 1 分；管理人员、专业技术人员每发现 1 人无上岗证书扣 2 分；一次着装及标志不符合扣 0.5 分；私自调换管理人员和技术人员，每发现 1 次扣 2 分	
	3. 物业运营资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便	5	包括设备运营资料、设备台帐，保洁清洁记录，垃圾清运记录等物业管理运营资料。每发现一项不齐全或不完善扣 1 分	
	4. 建立客服值班制度，设立服务电话，接收涉及物业管理与服务的报修及处理，日常登记统计等工作	2	没有值班制度的扣 1 分，未设服务电话扣 1 分，日常登记统计不及时每次扣 1 分	
	5. 定期向业主方发放物业管理服务意见调查表，对合理的建议及时整改，满意率达 90% 以上	3	一次不符合扣 0.5 分	

	6. 物业服务人员须严格遵守工作纪律，认真履职，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。所有物业服务人员严禁充当诉讼掮客，严禁为当事人说情打招呼，严禁擅自带院外人员进入院区；严禁传播谣言，发表不当言论或转载不实信息有损省院形象；严禁与法院工作人员有不正当接触。	5	1 人次违反其中一项要求即扣 5 分并按合同第十九条办理	
	7. 按照物业用工合同，及时发放物业员工工资	5	未及时发放工资，每次扣 0.5 分	
共用设备管理：25 分				
二	（一）综合要求	8		
	1. 制订设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度，并严格执行	2	每发现一处不符合扣 1 分	
	2. 设备间及值班室等场所环境整洁，无杂物、灰尘，无鼠、虫害发生，符合设备环境要求	2	每发现一处不符合扣 1 分	
	3. 配备所需专业技术人员，严格执行操作规程	2	不符合得 0 分	
	4. 设备良好，运行正常，一年内无重大管理责任事故	2	不符合得 0 分	
	（二）日常巡查	2		
	1. 制定每日巡查制度，安排日常安全巡检，发现问	1	发现一次未及时巡查扣 1 分，报修登记不及时 1 分	

题及报修并登记			
2. 设施设备的档案资料、维修记录归纳齐全，分类成册，管理完善，查阅方便	1	每发现一处不符合扣 1 分	
(三) 锅炉设备	1		
保证锅炉设备正常使用，制订锅炉设备日常管理方案与应急处理措施并严格执行	1	锅炉设备日常管理方案与应急处理措施不符合均扣 1 分	
(四) 消防系统	3		
1. 严格落实值班制度，及时处理消防报警，熟练掌握消防器材使用	2	没有值班制度的扣 2 分，发现一处处理不及时扣 1 分，日常登记统计不及时每次扣 1 分	
2. 制定消防应急预案，熟悉消防疏散流程	1	无处理方案扣 1 分，方案不完善扣 0.5 分	
(五) 电梯系统	5		
1. 年检合格证、维修保养合同完备	1	不符合得 0 分	
2. 电梯按规定时间运行，安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好。根据电梯技术要求，编制电梯保养计划周期表。严格按照保养规定的内容进行实施，并做好保养记录。	1	每发现一处不符合扣 0.5 分	
3. 轿厢、井道、机房保持整洁，电梯轿厢内张贴注意事项、警示标志、使用准则、应急救援电话、投诉电话等安全标志。	1	轿厢应干净，井道应清洁，无垃圾杂物，机房门道槽应无杂物，发现一处不合格扣 0.5 分；未按要求粘贴标志，发现一处不合格扣 0.5 分	
4. 电梯由专业队伍维修保	1	不符合得 0 分	

	养, 维修、保养人员持证上岗		
	5. 运行出现故障后, 维修人员应在规定时间内到达现场维修, 采取排除险情的应急处理措施	1	每发现一处不符合扣 1 分
	(六) 空调系统	4	
	1. 空调系统运行正常, 且噪音不超标, 无严重滴漏水现象	1	一处不符合扣 0.5 分
	2. 空调系统出现运行故障后, 维修人员在规定时间内到达现场维修	1	不符合扣 0.5 分
	3. 制订空调发生故障应急处理方案	1	无应急处理方案扣 1 分, 有方案但不完善或执行不够的扣 0.5 分
	4. 管道、阀门无跑冒滴漏现象及事故隐患	1	每发现一处不符合扣 0.2 分
	(七) 生活水箱、化粪池	2	
	1. 按规定对二次供水生活水箱进行清洁、消毒; 水质化验单、操作人员健康合格证齐全; 水池、水箱清洁卫生, 无二次污染。	1	每发现一处不符合扣 1 分
	化粪池清掏、雨污水井清掏及时、无淤堵现象。	1	每发现一处不符合扣 1 分
	共用设施管理: 3 分		
三	1. 共用配套服务设施完好, 无随意改变用途	2	每发现一处不符合扣 0.5 分
	2. 道路、楼道、大堂等区域内的公共标志设施完好	1	每发现一处不符合扣 0.5 分
	环境卫生管理: 16 分		
四	1. 环卫设施完备, 垃圾清运及时, 垃圾箱、果皮	3	每发现一处不符合扣 0.5 分

	箱、垃圾中转站干净整洁		
	2. 清洁卫生实行责任制，有专职清洁人员和明确的责任范围，实行标准化清洁保洁	2	未实行责任制的扣 0.5 分，无专职清洁人员和责任范围的扣 0.3 分，未实行标准化保洁的扣 0.2 分
	3. 垃圾日产日清，定期进行卫生灭杀	3	每发现一处垃圾扣 0.2 分，未达到垃圾日产日清的扣 0.5 分，未定期进行卫生消毒灭杀扣 0.5 分
	4. 房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；楼梯扶栏、天台、共用玻璃窗等保持洁净；办公楼内共用场地无纸屑、烟头等废弃物	4	每发现一处不符合扣 0.2 分
	6. 院区窨井季度清淤，外墙、玻璃幕墙、窗户及时清洗，保持清洁	4	每发现一处不符合扣 0.5 分
	绿化养护管理：10 分		
	科学制定绿化养护方案，	1	无处理方案扣 1 分，方案不完善扣 0.5 分
	日常管理经常、修剪、除草、施肥、浇水科学，病虫害防治得当	5	每发现一处不符合扣 0.5 分
五	道路两旁和院内树木叶片无明显积灰，树枝无悬挂物。绿化带无缺水情况，无白色垃圾、杂草、杂物，无枯枝落叶，绿化垃圾不隔夜存放工作现场；花坛外表无积灰、污迹。	4	每发现一处不符合扣 0.5 分
六	会议服务管理：16 分		

	1. 各类设备设施整洁，卫生状况良好，会议准备工作及时全面	4	一次不符合扣 0.5 分	
	2. 人员着装统一、举止文明，服务及时周到。	4	一次不符合扣 0.5 分	
	3. 会议服务及时高效，倒水间隔不超过 20 分钟。实际情况根据会议需要进行调整。	4	一次不符合扣 0.5 分	
	4. 签订保密协议，做好保密工作，不外泄任何会议信息。	4	按合同第七条第 7 项办理	
	奖励			
七	1. 物业公司按照院、主管部门要求，加班支持工作开展的。		每次加 1 分	
	2. 物业公司提出合理化建议并被采纳的。		每次加 2 分	
	3. 物业公司在重要活动中表现出色受到表扬的。		受到主管部门表扬的，每次加 2 分；受到院领导批示、表扬的，每次加 3 分	
	4. 物业公司及时发现消除重大故障隐患，避免公共财产、资源遭受损失的。		每次加 5 分	
	5. 物业公司因工作突出、作风优良受到表扬的。		受到主管部门表扬的，每次加 2 分；受到院领导批示、表扬的，每次加 3 分	

附件 2

河南省郑州市中级人民法院物业服务品质提升方案

为切实提升河南省郑州市中级人民法院项目物业服务水平和品质，以“精细精准服务立足品质提升”为目标，积极响应市场变化和客户需求重新构建服务体系，持续提升服务力和革新力。

项目的服务将在筑牢品质的根基上，以科技创新作为赋能，以人才建设为支撑，启用符合项目特点的高素质管理队伍，整合公司各项优势资源，对项目提供高效、便捷、多样化的物业服务，增强广大干警对服务的获得感、认同感和满意度，特制定本提升方案：

一、目标与责任

明确各自岗位职责，强化各层级管理人员责任意识。各管理部门严格按照公司作业指导书等作业规范要求及院方领导具体要求，不断深入细化，增加服务中的亮点、闪光点，致敬行业标杆，推动服务标准的提升。

二、优化服务方案，提升服务品质

人民法院作为国家司法机关，其日常运营的高效性与专业性不仅体现在审判工作的公正与高效上，也体现在为诉讼参与人及内部工作人员提供的物业服务水平上。为了进一步提升人民法院的物业服务质量，营造更加安全、便捷、舒适的司法环境，我司将从环境管理、设施设备管理、消防监控室管理、绿化养护、会务服务、保密管理、重大任务支援保障、雨雪天气应急保障、物业管理智能化系统投入、培训管理十个方面全面提升河南省郑州市中级人民法院的物业服务品质。

1、环境管理

办公环境不仅反映单位的整体形象，也直接影响着司法审判的效率和干警的身心健康。为更好的创造清洁、舒适、健康的工作环境，我司将从垃圾分类与节能减排、标识标牌、专项保洁三个方面入手。

1.1、垃圾分类与节能减排

1. 进场一周内所有员工完成垃圾分类培训学习，确保每位

员工都是垃圾分类督导员。

2. 进场两周内结合甲方统计项目所有的生活垃圾分类设施设备，及时查漏补缺，协助甲方进一步完善垃圾分类设施设备，着力解决垃圾桶重新分配，做到垃圾分类设施设备标志清晰、设置合理、配置齐全。

3. 进场三周内结合本项目自身实际和特点，积极开展形式多样的垃圾分类宣传活动，普及生活垃圾分类知识，引导干部职工增强生态文明意识，厉行勤俭节约、反对铺张浪费，减少一次性用品的使用，从源头实现生活垃圾减量，形成垃圾分类投放的良好氛围。

4. 进场四周内结合人民法院，组织相关人员学习垃圾分类法律法规、制度标准、分析研究公共机构垃圾分类工作中遇到的难点问题，并根据人民法院自身实际，组织职工开展相应的垃圾分类培训教育，不断提高全员生活垃圾分类意识。

5. 做好项目的物业管理工作，同时抓好物业节能降耗工作，励行节约，从建设节约型社会的角度出发，降低营运成本。

6. 提高物业全员节能减排意识，养成自觉节能的好习惯。管理工作中，要求员工高度重视节能工作，树立“节能降耗，从我做起”的观念，从日常工作中节省能源，减少浪费，从一点一滴做起。

7. 坚守岗位认真做好各项巡视工作，始终坚持以人为本，注重节约”这一理念，从方方面面入手，积极开展节能减排活动，楼层监督员负责对法庭、公共区域等场所的照明设施、空调定时开关，下班期间及时提醒办公人员关闭电脑、照明设施等。

1.2、现场服务标识标牌提升

人民法院作为国家司法机关，其物业标识标牌不仅是指引方向、传递信息的重要工具，更是展现司法权威与专业形象的重要窗口。为了进一步提升人民法院的物业标识标牌质量，增强公众对法院的认同感和信任度，特制定本提升方案。本方案将从现状评估与分析、统一设计标准、标识分类与布局、内容更新与优化、材料选择与制作、安装与维护、培训与宣传、合规性审查等八个方面入手，全面优化和提升人民法院的物业标识标牌系统。

1. 现状评估与分析

实地调研：我司派企划部、工程部和环境部经理到现场对现有物业标识标牌进行全面调研，了解其在布局、设计、内容、材料、维护等方面的现状。

问题梳理：根据调研结果，梳理出存在的问题，如标识不清、布局不合理、内容过时、材质易损、维护不及时等。

需求分析：结合法院实际需求，分析提升物业标识标牌的必要性和紧迫性，明确提升目标。

2. 统一设计标准

风格定位：结合人民法院的司法属性和文化特色，确定标识标牌的设计风格，确保整体协调统一。

色彩搭配：选用稳重、庄重的色彩搭配，体现人民法院的严肃性和权威性。

字体规范：明确标识标牌中使用的字体种类、大小、颜色等规范，确保信息的清晰可读。

3. 标识分类与布局

分类明确：根据标识的功能和用途，将其分为导视类、提示类、警示类等，便于管理和维护。

布局合理：根据法院的建筑结构和使用者的行为习惯，合理规划标识标牌的布局位置，确保其在最显眼、最方便的位置出现。

4. 内容更新与优化

信息准确：确保标识标牌上的信息准确无误，包括文字、数字、符号等。

简洁明了：避免使用过多的文字和复杂的图案，确保信息简洁明了，一目了然。

适时更新：根据法院实际情况的变化，及时更新标识标牌上的内容，如新增内容、变更位置等。

5. 材料选择与制作

耐用性：选用耐磨、耐腐蚀、抗老化的材料，确保标识标牌长期使用不易损坏。

环保性：注重材料的环保性能，选择符合国家环保标准的材料。

制作精良：确保标识标牌的制作工艺精良，文字清晰、图案美观、边缘光滑。

6. 安装与维护

专业安装：由我司企划部、工程部专业人员进行标识标牌的安装工作，确保安装牢固、位置准确。

定期检查：公司品质部和项目部定期对标识标牌进行检查，及时发现并处理损坏、褪色等问题。

维护及时：对于损坏或老化的标识标牌，及时进行更换或修复，确保整体美观和功能的完整性。

7. 培训和宣传

对物业管理人员进行标识标牌系统的培训和宣传，提高其对标识标牌重要性的认识和管理能力。

8. 合规性审查

法律法规：确保标识标牌的设计、内容、制作等各个环节均符合国家相关法律法规的规定。

内部规定：遵循人民法院内部关于标识标牌管理的相关规定和要求。

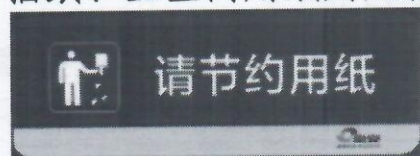
内部评估：公司企划部和品质部定期对标识标牌系统进行评估，确保其符合行业标准和最佳实践。

9. 新增标识标牌如下：

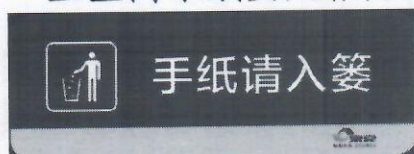
大垃圾桶身张贴：



抽纸、卫生间用纸用处张贴：



卫生间小纸篓处张贴：



保洁工具间张贴：



面盆侧墙张贴：



茶渣桶处张贴：



1.3、专项保洁

专项保洁管理能够保障人民法院的卫生安全。地面石材结晶和地毯清洗等工作能够有效去除污渍、细菌和病毒等有害物质，减少疾病的传播风险。这对于维护干警和来访群众的身体健康具有重要意义。制定详细的定期维护与保养计划，每半年对地面石材进行结晶处理，保持其光泽度和耐磨性；每季度对地毯进行清洗和保养，防止污渍和细菌的滋生。

1.4、环保理念

在物业管理中积极推广绿色环保型的理念，项目全程实施绿色供应链管理，在采购物业管理所用物品时选择环保、可再生材料，采购消杀、消毒、绿化及清洁药剂时，选择高效、无毒、环保的药剂。

1.5、色彩管理



1. 专业管理特色

1.1 工具色彩管理

(1) 工具红蓝绿色彩管理的定义

擦拭毛巾和清洁工具用不同的颜色来标示，根据颜色的不同来区分不同种类的工具，并在不同的区域来使用不同的工具。

(2) 色彩管理的目的和意义

为了更好地方便工作，达到真正的保洁，让肉眼看不见的细菌或病毒不能从不同的区域、不同的保洁因保洁工具移位而成为新的细菌传播源，达到预防细菌交叉感染的目的。

(3) 怎样进行工具色彩管理

所有的毛巾和工具都按照以下颜色分类。咖色：卫生间、

垃圾房。蓝色：公共区域。绿色：房间室内。

咖色使用于卫生间、垃圾房。咖色的清洁工具被用于卫生间、垃圾房的清洁工作。卫生间、垃圾房是污秽物、细菌数量和种类都集中的地方，为了有效控制这些污秽物和细菌的传播，把垃圾房的墩布、撮箕、扫帚和卫生间的拖把、清洁剂桶、便池刷、便斗刷、用于擦地面和坐便器的毛巾贴上咖色的标记。

蓝色使用于公共区域。公共区域虽然不像卫生间、垃圾房那样对细菌如此敏感，但由于员工相对集中，在流感季节也是一个危险区域，所以此区域内的清洁工具用蓝色标记，专区专用。

绿色使用于室内，清洁工具都被贴上了绿色的标识。扫把、撮箕、尘推、拖把、水桶、毛巾等绿色标识的工具都向客人传递着安全、健康、环保的信息。

1.2 色彩管理后的效果

保洁工具的管理更科学、更符合保洁本身的意义。保洁员只要按色彩的指引去使用工具，就能防止细菌从一个区向另一个区扩散，提高了清洁的内水平。

保洁员易于分辨区域工具，工作由繁变简，提高了工作效率。以前我们在工具上用文字标识了使用区域，但文字较小、保洁员要仔细看，才能分辨，不方便，不快捷。而现在保洁员只要记住了颜色代表的区域，一眼就能正确判断、准确使用。

易于管理者的检查。由于标识明显，也给管理者的检查监督工作带来了方便，使管理工具的工作更加到位。实行色彩管理工具后，不按规定使用工具现象的发生率几乎减少为零。

2. 定位管理

(1) 所有工具按照要求存放于指定位置，遵循上轻下重，上固（体）下液（体），电（器）上水（不怕水）下，常用工具（物品）放在外侧的原则，同时所有工具必须离地存放。

(2) 各楼栋外围及停车场严禁放置清洁工具，外围定岗人员的保洁工具：（扫把、垃圾斗、铁锹等）须放在工具室或指定位置随用随取。

(3) 各楼层公共区域除标准配置外，不得放置任何清洁工具，要求必须做到人在工具在人走工具无。

(4) 卫生间除大垃圾桶、茶叶桶、纸篓、檀香外，不得随意摆放其他物品，拖把应放在管道井内或统一位置，不允许放

查，包括但不限于供配电系统、空调系统、给排水系统、电梯系统等。

记录与反馈：对检查过程中发现的问题进行详细记录，并及时向法院相关部门反馈，确保问题得到及时解决。

2. 维护保养计划

预防性维护：基于设备特点和运行状况，制定预防性维护计划，定期对设备进行清洁、除尘、紧固等维护工作。

井盖除锈刷新保养计划：每年3月对外围道路上的各类井盖等设施进行除锈刷新养护一次。

空调滤网清洁保养计划：每年4月和9月对管理范围内的中央空调风口滤网清洗、消毒一次。

专业保养：对于需要专业技术支持的设施设备，委托具有相应资质的专业机构进行保养。

每年不少于一次对二次供水水箱进行清洗，确保水质无污染并符合规定的要求，每年不少于一次对水质进行化验，确保水质达标。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。

保养记录：建立完善的保养记录制度，对每次保养的时间、内容、效果等进行详细记录，为后续工作提供参考。

3. 专业技术培训

内部培训：公司工程经理每月组织设施设备管理人员参加内部培训，提升其对设施设备性能、操作规程及维护保养知识的理解和掌握。

外部培训：鼓励管理人员参加外部专业培训，学习先进的设施设备管理理念和技术方法，做到工程技术人员持证上岗。

实操演练：通过实操演练的方式，提高管理人员应对突发故障和紧急情况的能力。

4. 档案管理系统

建立档案：为每台设施设备建立详细的档案，包括设备基本信息、使用说明书、维护保养记录等。

定期更新：根据设备实际情况和保养记录，定期更新档案资料，确保信息的准确性和完整性。

5. 应急响应机制

制定预案：针对可能发生的设施设备故障和突发事件，制定详细的应急预案，明确应急响应流程和责任人，如电梯故

障、电梯困人、突发停电等应急预案。

应急演练：每季度组织应急演练活动，检验应急预案的可行性和有效性，提高应急响应能力。

应急物资准备：确保应急所需的物资和工具得到充足准备，以便在紧急情况下迅速投入使用。

3、消防监控室管理

消防监控室作为法院安全体系的重要一环，其服务质量直接关系到法院的安全稳定与审判工作的顺利进行。我司将通过人员培训、应急预案与演练、值班与制度健全及信息安全保障、消防档案管理等多维度措施，全面提升消防监控室的服务水平。

1. 人员培训

专业培训：中控人员持证上岗，每月至少组织2次消防监控室人员参加技能培训，包括消防知识、消防设施操作、重点部位消防设备检查、应急处理等内容，提高人员的专业素养和应对突发事件的能力。

实战演练：结合实际情况，每年至少开展2次消防应急演练，模拟真实火灾场景，检验人员的应急反应速度和协同作战能力，同时总结经验教训，不断完善应急预案。

绩效考核：利用公司的绩效考核机制，对消防监控室人员的工作表现进行定期评估，奖优罚劣，激发工作积极性和责任心。

2. 应急预案与演练

完善预案：根据法院实际情况，修订和完善消防应急预案，明确各级人员的职责分工、应急处置流程等内容。

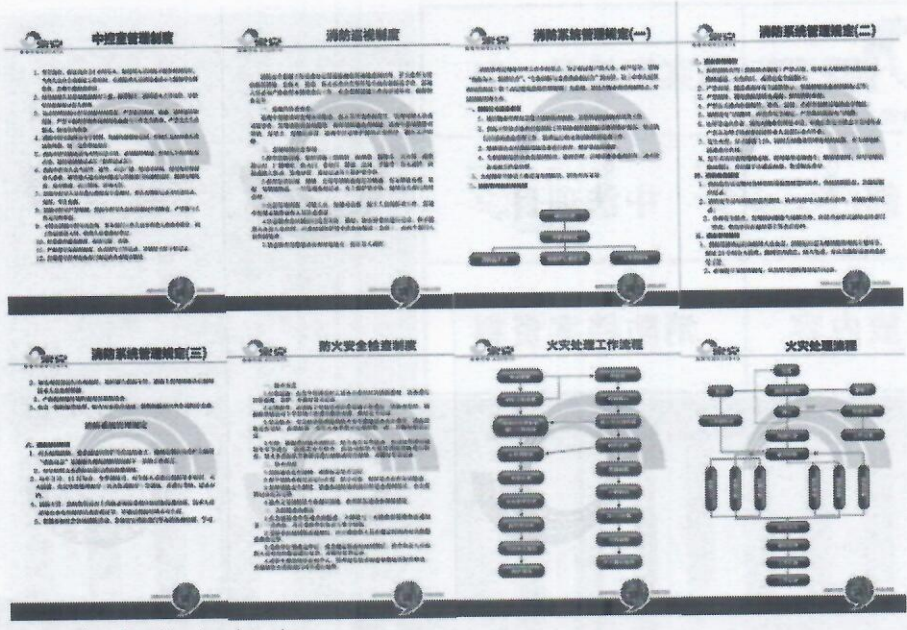
定期演练：按照预案要求，定期开展消防应急演练，检验预案的可行性和有效性，提高全体人员的应急响应能力。

3. 值班与管理制度

24小时值班：实行24小时值班制度，确保消防监控室全天候有人值守，及时发现并处理各类异常情况。

规范管理：建立健全消防监控室管理制度并上墙，包括值班交接、设备巡检、防火安全检查、记录管理等内容，确保各项工作有章可循、有据可查。

上墙制度如下：



4. 信息安全与保密

加强防护：采取外来人员登记、访问控制等措施，加强消防监控系统的信息安全防护，防止信息泄露和非法入侵。

保密意识：定期对消防监控室人员进行信息安全与保密教育，增强保密意识，确保监控信息的安全性和保密性。

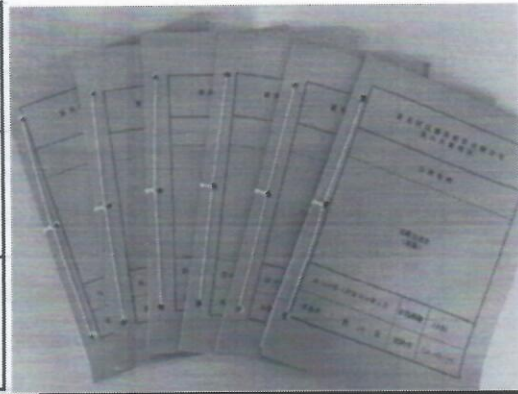
5. 消防档案管理

结合《中华人民共和国公安部第61号令》和《中华人民共和国应急管理部令第5号》建立消防管理方案，主要包括以下档案资料（可根据实际情况增减）：

- (1) 公安消防机构填发的各种法律文书；
- (2) 重点防火部位登记表；
- (3) 消防安全制度；
- (4) 专（兼）职消防组织情况登记表；
- (5) 消防控制室值班记录表；
- (6) 消防栓箱年度检查表；
- (7) 灭火器月检查表；
- (8) 火灾隐患及其整改情况记录；
- (9) 防火检查、巡查记录；
- (10) 消防安全培训记录；
- (11) 火灾情况记录；

消防档案如下：

 <p>索克 物业资产运营管理专家</p>	档案柜编号：01
部门	中法项目
存放内容	消防档案资料



4、绿化养护

为了进一步提升人民法院的绿化养护水平，营造更加优美、舒适的办公环境，我司将从养护计划制定、专业团队调配、养护技术培训、监督与考核以及环保宣传与教育五个方面入手，全面提升绿化养护服务质量。

1. 养护计划制定

结合实际情况，制定详细的年度绿化养护计划，包括日常养护、季节性养护、病虫害防治等具体措施和时间安排。

2. 专业团队调配

人员调配：季节性调配绿化养护团队，包括养护工人和技术人员，确保团队成员具备相应的专业知识和技能。

团队建设：通过例会、日常交流、培训等方式加强团队成员之间的沟通与协作，提高团队凝聚力和执行力，确保绿化养护工作的顺利开展。

3. 养护技术培训

定期培训：索克服务绿化技术人员每个月至少2次到项目对绿化人员进行专业培训，学习最新的绿化养护技术和方法，提高团队的专业素养和养护水平。

4. 监督与考核

监督机制：结合公司绿化养护监督机制，公司品质部每月对养护工作进行检查和随机抽查，确保养护工作的质量和效

果。

考核评价：结合公司的考核评价体系，每月对养护团队的工作成效进行客观公正的评价和考核，激励团队成员积极工作。

5. 环保宣传与教育

宣传普及：通过晨夕会、周例会、月度会议、微信群等渠道，普及环保知识和绿化养护的重要意义，提高员工的环保意识和参与度。

教育活动：每季度开展环保主题教育活动，如植树节活动、环保知识竞赛等，营造浓厚的环保氛围，推动绿色法院建设。

5、会务服务

为了打造高效、专业、贴心的会务服务，我司将从完善会务服务流程、提升服务质量标准、加强人员培训与管理、加强应急响应机制、加强沟通协调机制、定期评估与改进以及会议室贴心物品配备方面入手，全面提升人民法院的物业会务服务水平。

1. 完善会务服务流程

流程梳理：对现有会务服务流程进行全面梳理，明确各环节的职责和时限，确保流程顺畅无遗漏。

流程优化：根据梳理结果，对流程中的不合理之处进行优化调整，减少冗余环节，提高服务效率。

标准化操作：完善会务服务标准化操作流程，确保每位服务人员都能按照统一标准提供服务。

2. 提升服务质量标准

明确服务标准：根据司法活动的特点和参会人员的需求，制定详细的服务质量标准，包括会场布置、重要会议保证2名以上会务人员值守现场做好会务保障等方面。

质量监控：建立服务质量监控机制，公司品质部每月对会务服务进行抽查和评估，确保服务质量符合标准。

持续改进：根据监控结果和参会人员的反馈意见，不断调整和完善服务质量标准，提升服务品质。

3. 加强人员培训与管理

专业培训：每月至少2次组织会务服务人员进行专业技能和礼仪培训，提升其服务意识和专业能力。

岗位管理：严格遵守岗位责任制，确保每位服务人员都能尽职尽责，定期做好体检，并保存体检报告存档以便查阅。

激励机制：结合公司制定的激励机制，对表现优秀的服务人员进行表彰和奖励，激发其工作积极性和创造力。

4. 加强应急响应机制

风险评估：对会务服务过程中可能遇到的风险进行评估，识别潜在的突发事件和紧急情况。

预案制定：针对评估结果制定详细的应急预案，明确应急响应流程、责任人和应对措施。

应急演练：每月组织应急演练活动，检验应急预案的可行性和有效性，提高应急响应能力。

5. 加强沟通协调机制

内部沟通：建立会务服务部门与保洁部、维修部等部门的沟通协调机制，确保信息畅通无阻。

外部协调：与人民法院及参会人员等保持密切联系，及时了解需求变化并作出相应调整。

反馈机制：建立参会人员反馈机制，收集其对会务服务的意见和建议，为服务改进提供依据。

6. 定期评估与改进

评估内容：每个月进行会务服务评估，评估内容包括服务质量、服务效率、参会人员满意度等方面。

改进措施：根据评估结果制定改进措施并付诸实施，持续提升会务服务水平。

7. 贴心物品配备

时刻关注参会人员的服务需求，在所有会议室配置女士披肩、充电宝、花露水、风油精等贴心服务物品。

6、保密管理

在人民法院的日常运营中，物业服务不仅是保障法院正常运转的基础，更承担着维护司法活动信息安全的重要职责。鉴于司法信息的敏感性和保密性要求，我司将从保密意识培训、保密责任制度、信息分类管理、人员管理、外部合作单位保密、应急预案、定期评估与改进七个方面，全面提升人民法院物业服务的保密管理水平，确保司法信息安全无虞。

1. 保密意识培训

全员覆盖：每月组织物业服务全体人员参加保密意识培

训，包括保洁、会务、维修等各个岗位。

内容丰富：培训内容应涵盖保密法律法规、司法信息敏感性、泄露风险及后果、日常保密行为规范等方面。

定期复训：坚持复训机制，每两个月巩固和更新员工的保密知识，确保保密意识深入人心。

2. 保密责任制度

明确职责：完善保密责任制度，明确物业服务各部门、各岗位的保密职责和权限。

责任追究：严格执行责任追究机制，对违反保密规定的行为进行严肃处理，确保制度有效执行。

层层落实：实行保密工作层层负责制，形成上下联动、齐抓共管的保密工作格局。

3. 信息分类管理

科学分类：根据接触到的司法信息敏感程度和保密要求，进行科学分类，明确不同类别信息的处理方式和存储要求。

权限控制：实施严格的权限管理制度，确保只有经过授权的人员才能接触和处理相关信息。

定期考核：对信息分类管理和权限控制情况进行定期考核，及时发现并纠正违规行为。

4. 人员管理

背景调查：对新入职员工进行严格的背景调查，确保其无违法犯罪记录和不良行为记录。

入职教育：对新员工进行保密教育和岗位培训，明确其保密职责和工作要求。

日常管理：加强对员工日常行为的监督和管理，防止其利用工作之便泄露司法信息。

5. 外部合作单位保密

合作协议：与外部合作单位（如电梯维保公司）签订保密协议，明确双方保密责任和义务。

监督考核：对与外部单位的合作项目进行定期监督考核，防止信息泄露和不当使用。

6. 应急预案

制定预案：针对可能发生的保密突发事件制定详细的应急预案包括信息泄露等情况的应对措施。

应急演练：定期组织应急演练活动检验应急预案的可行性和有效性提高应急响应能力。

7. 定期评估与改进

评估内容：公司品质部联合项目部每个月进行保密管理评估，评估内容包括保密意识培训效果、保密责任制度执行情况、信息分类管理效果、人员管理效果、外部合作单位保密情况、应急预案有效性等方面。

改进措施：根据评估结果制定具体的改进措施并付诸实施不断完善和提升物业服务保密管理水平。

7、重大任务支援保障

1. 为重大活动的顺利进行做好一切准备工作，组织人力、物力有针对性和主动地做好突击清洁工作，加大保洁力度，完成重大接待中安排的临时性工作。

2. 必要时根据工作组织抽调邻近项目优秀保洁人员和会务服务人员协助。

3. 组织专人对参观线路反复进行检查，以免遗漏。

4. 接待结束后，迅速清理现场，并防止意外事故发生，如烟头、设备长期运转等引起的火灾，机密性文件的遗失等。

5. 会务安全保障。在会议召开前，对会场周围的环境进行安全检查，排除一切可疑因素，同时我们对服务保障工作进行全面自查，如全部设备、保洁、绿化、电梯值守等工作，确保万无一失。

6. 组织员工重温各种情况出现时的“紧急情况处理方案”，做到有备无患。

7. 运用“隐型服务”，除电梯值守员和会服礼宾岗外，其他物业人员采用“隐形服务”或处于待命状态。

8. 当重要活动需要特殊安排时（如接待重要贵宾、升旗仪式等），配合主管部门拟定执行计划，并按计划演练，确保圆满完成任务。

9. 物业服务中心平时做好员工安全保密方面的培训，会议前对员工重申保密纪律，做好防范教育工作，确保不出丝毫的闪失。

8、雨雪天气应急保障

从公司总部筛选应急保障小组成员，选调政治觉悟强、工作积极主动的主管级员工作为中坚保障人员，提前向人民法院报备应急保障人员信息，确保突发情况、冬季雨雪、夏季防汛

快速行动，保障项目清洁卫生、道路出行安全。

1. 从公司总部选调 10-15 名符合条件的人员作为应急保障支援小组成员，随时保证对中级法院项目的应急支援。

2. 商办事业部总经理作为应急支援小组组长，项目经理为应急支援小组副组长，对支援人员进行统一安排，对应急工作进行统筹规划。

3. 项目经理负责关注天气预报，时刻关注天气变化，如有暴风雨雪天气，应能做到提前预判，提前一天通知全部应急支援小组成员，保证人员能及时到达项目进行支援。

4. 应急支援小组成员应无条件服从项目经理现场安排，各人按照分配的区域开展清扫工作，不得无故请假。

5. 冬季大雪天气，及时调配大型除雪设备，保障项目清洁卫生及道路出行安全。

9、物业管理智能化系统投入

(1) 索克云筑社区物管系统：索克云筑社区物管系统涵盖了在线报事报修管理、工单管理、云巡更、设施设备云巡检和云抄表、公告与通知、访客管理、项目品质管理及数据统计与分析等多个方面。通过这些功能，物管系统能够提高物业管理的效率和水平，提升客户的生活质量和满意度。



设施设备云巡检示例

(2) 泛微行政办公系统：集团管控和集团共享相融合，既实现标准统一、执行统一，又实现总部服务快速响应和支撑、赋能，为业务模式扩展打牢基础：

①流程固化：各种流程进行固化和标准化，使得流程的执

行更加规范和高效

②计划管理：将需要跟进的任务进行逐项落实，并对任务执行情况进行监督和提醒

③资产管理：对各类资产进行全面管理，包括资产购置、使用、维护、报废等全生命周期的管理

④档案管理：对各类档案进行分类、编号、存储和检索。

(3) 企业微信：辅助物管系统、多经商城、客户服务等，提升客户服务响应速度。



10、培训管理

10.1. 培训需求

1. 每季度项目部对各岗位人员进行一次培训和综合考核，考核的依据是相应的岗位职责和平时工作表现，考核的结果记入《员工培训档案》；对培训考核不合格的员工进行二次培训考核，100%达到培训目标；同时定期组织老带新实操培训，对工作表现突出的员工进行评优奖励，考核不合格的予以处罚，一个月内整改，整改不合格的予以劝退。

2. 根据考核结果，物业服务管理中心项目经理提出需要进一步培训的员工及具体的培训要求：

①员工未能完全具备完成工作的能力；

- ②岗位增加新的知识和技能要求；
 - ③岗位职责有明确培训要求；
 - ④国家、客户和其他机构提出的明确培训要求。
3. 项目部根据培训要求编制《员工年度培训计划》。

10.2 培训流程

1. 新招聘的员工由项目部负责组织考核和进行基础培训。考核的依据是相应的岗位职责。基础培训包括项目部管理制度运作方面的内容，至少应有以下几方面：

①项目部概况及各项规章制度介绍，重点是服务质量特性：

- ②项目部管理运作制度及运作方法；
- ③员工对有效维持和改进管理工作的作用。

2. 对进入特殊岗位的转岗员工和经过基础培训的新员工，还必须接受相应岗位职责中规定的培训。专门针对本项目的设施设备保障技术培训；

- ①全员消防培训；
- ②工程维修人员培训；
- ③关键复杂设备操作人员；
- ④精密设备周边保障的保洁培训。

3. 内培和外培由公司统筹安排，自学和实际操作的培训由本项目部组织安排。

10.3 计划外培训

1. 根据实际情况，临时提出的培训项目由项目部统一安排，并提出临时培训要求及时组织安排；

2. 出现一定数量的不合格或其他质量问题是由于某个员工造成的，必须要求对该员工进行再培训。

10.4 培训记录

1. 每次培训结束，包括基础培训、专业培训、实习、上岗鉴定及临时的培训等，应由该项目的培训负责人填写《培训记录表》交综合事务部审查确认，并登录和保存《员工培训档案》；

2. 送外培训的受培训人必须填写《培训记录表》，连同取得的培训结业证或合格证送综合事务部认可，并留下复印件和记入本人的《员工培训档案表》。

综上，我们将科学合理的建立物业管理服务架构，做到架构科学、人员高效、培训及时、管理得当、保障有力、资源持

续，并凭借先进的管理技术及方法、系统完善的工作培训和严格规范的管理制度，持续提升物业管理服务品质。

本方案包括合同服务内容、应标文件内容及招标公告所有要求。

索克科技服务股份有限公司

2024年7月3日