

售票保洁等业务管理合同书

合同编号：2025-01209

合同项目名称：售票保洁等业务管理

合同双方：

甲方（委托人）：上海航宇科普中心

地址：沪闵路 7900 号

邮政编码：201102

电话：64804950

传真：

联系人：高芳

乙方（受托人）：上海积余商航物业管理服务有限公司

地址：上海市浦东新区博航路 68 号

邮政编码：200135

电话：021-68801688

传真：021-68801688

联系人：俞蕾

开户银行：招商银行上海南汇支行

帐号：121946279010501

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》《物业管理条例》《公共机构节能条例》《上海市生活垃圾管理条例》及其他有关法律法规之规定，本合同当事人遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，在本项目经过政府采购的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

一、定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

1.1 “合同”系指采购人和中标（成交）供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

1.2 “合同金额”系指根据合同约定，中标（成交）供应商在完全履行合同项下全部义务后，采购人应支付给中标（成交）供应商的服务对价；

1.3 “物业管理服务”系指中标（成交）供应商根据合同约定应向采购人履行对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

1.4 “甲方”系指与中标（成交）供应商签署合同的采购人。

1.5 “乙方”系指根据合同约定提供物业管理服务的中标（成交）供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

二、合同主要要素

2.1 项目服务内容及范围

2.1.1 物业管理服务内容：

乙方根据本合同的规定向甲方提供：具体服务内容和要求详见项目招标文件和乙方的投标文件。

除上述约定的物业管理服务内容外，甲方因机关正常运营需要，需委托乙方提供其它服务（合同文件服务范围以外的服务，如通讯、理发、送水、洗衣、自行车免费租赁、物品搬运等服务，以及甲乙双方协商约定的突击性、临时性服务等）的，视为延伸服务，延伸服务的内容、标准和服务费用由双方另行约定。

2.1.2 服务范围：

乙方所接受的物业管理服务范围是物业建筑产权标注区域，及其配套设施设备等资产在内的管理服务，不涉及资产的所有权。具体详见合同附件。

物业竣工图纸及物业构成明细应作为合同附件，物业构成明细以甲乙双方实际验收交接清单为准。

2.2 合同金额：本合同金额为人民币贰佰叁拾柒万肆仟捌佰柒拾壹元壹角陆分（大写元整）。

2.3 服务期限：

2.3.1 本项目服务期限自合同签订之日起期限三年，采取一次招标三年沿用、分三个年度分别签订合同的方式实施。

2.3.2 本合同到期前一个月，甲方对乙方的履约情况进行考核。考核通过的，在合同服

务内容不变的条件下，甲方与乙方就下一年度服务价格进行协商，协商一致后双方续签下一年度合同。在服务内容、要求不变的情况下，第二和第三年度合同总价原则上不得高于招标时所确定的第一年度合同价格。如乙方年度考核未通过，或者第二和第三年度因服务内容、人工成本变化等原因导致合同价格变动较大、价格变动幅度超过招标时所确定的第一年度合同总金额 10%的，则本合同到期后，双方不再续签下一年度合同。此种情况下甲乙双方均不承担任何违约责任。

2.4 服务地点：上海市闵行区沪闵路 7900 号

2.5 履约保证金：不收取

2.6 其它： /

三、合同文件的组成和解释顺序如下

3.1 本合同执行中双方共同签署的补充与修正文件及双方确认的明确双方权利、义务的会谈纪要；

3.2 本合同书；

3.3 本项目中标或成交通知书；

3.4 乙方的本项目投标文件或响应文件；

3.5 本项目招标文件或采购文件中的采购需求；

3.6 其他合同文件（需列明）。

上述文件互相补充和解释，如有不明确或不一致之处，按照上述文件次序在先者为准。同一层次合同文件有矛盾的，以时间较后的为准。

四、管理服务的质量标准、权利瑕疵担保、检查与考核

4.1 管理服务的质量标准

4.1.1 乙方应在本合同履行期限内，按合同约定的质量标准和要求为甲方提供物业管理服务，对本物业的管理服务达到甲方在招标文件（采购文件）中提出的、乙方在投标文件（响应文件）中承诺的以及在管理服务方案中具体表明的质量标准，并接受甲方监督及检查、考核。

4.1.2 招标文件（采购文件）规定的规范及要求明确的，乙方所提供的服务标准及质量要求应当符合招标文件（采购文件）规定的规范及要求，且应不低于国家强制性标准。

4.1.3 招标文件（采购文件）规定的规范及要求不明确的，乙方的服务标准及质量要求应按照最新的国家、地方标准或行业标准或企业标准确定，均有标准的以高者（严格者）为准。没有国家、地方标准、行业标准或企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定

标准确定。

4.1.4 乙方所提供的物业管理服务还应符合上海市之有关规定。

4.1.5 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并依照甲方要求提供其相关内部规章制度，便于甲方的监督检查。

4.1.6 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置等符合其在投标文件（响应文件）中所作的响应及承诺，并应接受甲方的监督检查。

4.2 权利瑕疵担保

4.2.1 乙方保证对其提供的服务享有合法的权利，甲方接受乙方服务不会因此而侵犯任何人的合法权益。

4.2.2 乙方保证其提供服务没有侵犯任何第三人的物权、知识产权和商业秘密等权利。

4.2.3 如所提供服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

4.3 检查和验收

4.3.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方之项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合。

4.3.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

4.3.3 针对本合同项下乙方需提供的所有服务，甲方将根据本合同附件《履约验收方案》明确的时间、方式、程序、内容和验收标准等事项进行验收。

4.3.4 甲方将依据上述验收方案，在约定的时间内组织验收工作。甲方应在验收开始前至少 5 个工作日，书面通知乙方验收的具体时间、地点及验收人员名单，以便乙方做好相应准备。乙方应积极配合验收工作，提供必要的协助和文件资料。

4.3.5 甲方应在验收完成后 15 日内向乙方出具《履约验收书》。若验收结论为合格，则视为乙方已完全履行相关合同义务；若验收结论为不合格，则甲方应在《履约验收书》中详细说明不合格项，乙方应在 15 日内进行整改或重新提供，整改或重新提供产生的所有费用由乙方承担，甲方有权自乙方提供的履约保证金（如有）中予以抵扣所受到的损失直至没收全部履约保证金并依据合同条款要求乙方支付违约金。乙方整改或重新提供后仍不符合验收标准的，或乙方未能在约定时间内完成整改或重新提供的，甲方有权解除合同，并要求乙方返还已支付的全部或部分款项，同时保留根据本合同约定及法律法规规定的其他补救措施的权利。

4.3.6 甲方在约定的验收时间到期、且经乙方书面催告 15 日后，仍无正当理由拖延验收或不验收的，则视为其已验收通过。

五、物业管理服务费的支付

5.1 合同金额

本合同项目物业管理服务费用金额见本合同主要要素,除按合同文件规定的暂列金额部分按实际发生情况进行结算外,与达到本合同文件规定要求与标准完成本物业服务项目有关的所有费用应包含在合同金额中,委托人不再另行支付任何费用。

5.2 付款方式:

双方约定物业管理服务费按季度支付。中标单位在完成一个季度的服务工作后 10 个工作日内,采购人根据合同规定的标准对中标单位的服务情况进行考核,考核合格后支付该季度服务费。

5.3 税费

与合同有关的一切税费,均已包含在上述合同金额中。

六、履约保证金

不收取。

七、双方权利义务

7.1 甲方的权利义务

7.1.1 审定乙方编制的物业管理服务方案、年度管理服务计划、年度维修计划和有关费用预算等,监督乙方管理服务工作的实施。甲方有权按照合同约定和法律规定的标准规范,对乙方实施的物业管理服务提出修改和变更建议。

7.1.2 负责协调、处理、解决本合同生效前发生的遗留问题,便于乙方开展工作。

7.1.3 制定、审议、修改物业管理区域共用部位和共用设施设备使用、公共秩序和环境卫生维护等方面的规章制度。审核涉及本物业公共部位固定资产配置、绿化和设备改造等事项,并根据批准的方案委托乙方实施。

7.1.4 对物业管理服务质量进行监督检查和考核,对不符合质量标准的管理服务要求乙方整改落实。

7.1.5 为乙方的管理服务提供合同文件规定的工作条件,包括办公用房、设备工具库房(包含合同文件规定应由甲方提供的相关工具、物料)、员工更衣及休息场所等,以及甲方掌握的物业管理服务所必需的图、档、卡、册等资料。

7.1.6 对乙方的节能工作进行指导,下达有关物业年度节能指标,督促乙方加大节能管理力度,提高用能设施设备的能源利用效率。

7.1.7 根据有关部门的要求,指导、协调乙方妥善处理与物业管理服务相关的控烟、爱

国卫生、垃圾分类处理等工作。

7.1.8 定期召开协调会议，与乙方沟通协调物业管理服务相关事宜，组织实施第三方物业管理服务满意度测评，配合乙方提升本物业的服务质量。

7.1.9 加强对机关工作人员的安全教育，并遵守有关安全规定。

7.2 乙方的权利义务

7.2.1 在承接物业时，对物业工程技术档案资料、共用部位、设施设备等进行查验，并做好书面确认工作；对所有图、档、卡、册等资料应做好管理和建档工作。

7.2.2 在本物业管理服务区域设立专门机构负责物业的日常管理工作，并按要求委派符合岗位资格要求的人员履行本合同。

7.2.3 根据法律法规的规定及本物业的实际情况开展物业管理服务，编制物业管理服务方案、年度管理服务计划、年度维修养护计划和合同文件规定应由甲方承担的相关费用预算，报送甲方审定。

7.2.4 保证从事本物业管理服务项目的人员具备相应的职业资格和应有的素质，做好从业人员有关政治素养方面的审核。如需调整主要管理人员及技术骨干应事先通报甲方，对甲方提出认为不适合的在岗人员，乙方应在接到甲方变更在岗人员要求后及时作出调整。

7.2.5 非经甲方书面许可，不得改变物业管理区域内共用部位、共用设施设备的用途；不得占用、挖掘物业管理区域内道路和场地；确因工作需要，乙方应事前以书面形式向甲方提出申请并经同意后，方可实施，施工不得影响机关工作秩序。

7.2.6 对有违反或影响本合同执行，包括影响机关正常办公秩序的行为，乙方应及时整改，对相关责任人员应按甲方要求及时撤换。

7.2.7 协助甲方做好物业管理区域内各项节能、环保、垃圾分类等管理工作，对物业管理服务人员进行节能、环保、垃圾分类等管理专业培训，加大节能管理力度，完成甲方下达的物业公共部位年度节能指标。

7.2.8 乙方应协助甲方做好本物业管理区域的安全生产和事故防范工作，对从事本物业的从业人员应进行安全操作培训；遵守有关环境保护和职业健康管理职责要求。根据甲方要求，采取详细的事故防范措施，制定应急预案，并组织演练，避免发生安全事故。发生安全事故时，乙方在采取应急措施的同时，及时向甲方报告，保护好现场、协助做好处置工作。

7.2.9 按要求组织成立服务质量监督检查部门，定期对物业管理服务质量进行内部监督检查，及时向甲方通报本物业管理服务区域有关物业管理服务的重大事项，稳步提升物业管理服务质量。

7.2.10 根据招标文件要求及投标文件的承诺投保相关保险。

7.2.11 乙方应在年底前向甲方提交物业管理服务年度总结报告；合同期限届满前，乙方应向甲方提交物业管理服务总结报告；合同期限届满且不再续签新合同时，乙方应向甲方移交房屋、物料、设备、工具、档案和图纸资料，并填写移交清单，由双方签收；全部手续完成后签署物业移交确认书。

八、守法及保密、廉洁条款

8.1 遵守法律

8.1.1 甲乙双方在履行合同期间需遵守国家和本市有关法律法规和行业规范标准要求，对法律法规文件规定的物业管理服务单位需要获得的许可证、执照、证件、批件等，乙方需依法取得，并且在合同期间保证前述许可、证照的有效性，及相应的资质等级不降低。

8.1.2 乙方应按时向所雇用人员发放工资，并按照规定缴纳社会保险及办理有关保险（如雇主责任险、公众责任险等），依法缴纳相应税费。

8.2 保密责任

8.2.1 甲乙双方在履行本合同过程中，所提供、接触、知悉的对方相关仍处于不为公众所知悉或尚未主动对外公开的信息（包括但不限于有关人员、技术、经营、管理等方面的各类信息），均为本条款项下双方所应恪守保密义务所针对的对象，即使该等信息未能在本保密条款的约定中穷尽。

8.2.2 甲乙双方在合同中专辟本保密条款及签订保密协议作为合同附件，视为双方已就相关需保密信息采取了必要、适当的保密措施。在履行本合同的过程中，除须配合司法调查的情形外，在未征得对方书面同意之前，甲乙双方均负有保密义务，不得向第三方泄露、披露、透露或促使第三方获得前述应当保密的信息。

8.2.3 违反保密义务的，视为严重的根本违约行为，除应按合同约定承担有关违约责任外，还应当承担由此导致的行政乃至刑事法律责任，并应承担损失赔偿责任。

8.2.4 保密的内容包括但不限于书面、电子数据等承载保密信息的各种形式。

8.2.5 前述保密义务条款为独立条款，不因本协议的解除、终止而失效。

8.3 廉政责任

8.3.1 甲乙双方在物业项目招投标和履约过程中应严格遵守相关廉政建设法律法规和工作纪律要求，严格履行合同义务。双方签订的廉政协议作为合同附件。

8.3.2 乙方应当守法诚信，保证服务能力及服务质量，不得与甲方恶意串通操纵政府采购活动。

8.3.3 甲方不得接受乙方组织的宴请、旅游、娱乐，不得收受礼品、现金、有价证券等，乙方亦不得向甲方提供或报销前述费用以及其他应当由个人承担的费用。若甲方工作人员要求乙方给予其任何形式的不正当利益，或发现甲方工作人员违反前述原则的行为，乙方应当及时向甲方举报的，并提供相关证据给甲方，甲方经查实后作出处理，并为乙方保密。

8.3.4 乙方承诺并且确认，违背本条款的廉洁及诚信义务，将被视为严重的根本违约行为，应按合同约定承担相应的违约责任，并对造成的损失承担赔偿责任。

九、物业管理用房

甲方根据相关要求向乙方提供的物业管理用房建筑面积为 50 平方米，位于 1 号楼、4 号楼。物业管理用房属业主所有，供乙方在本合同期限内使用，但不得改变其用途。

十、违约责任

10.1 乙方按合同约定的质量标准履行物业管理服务职责而甲方逾期支付物业管理服务费用的，应当按照未付服务费用的千分之一（1%）按日计收延迟付款滞纳金，直至足额支付服务费用时止。但延迟付款滞纳金的最高限额不超过合同价的百分之五（5 %）。一旦达到延迟付款滞纳金的最高限额，乙方有权提前终止合同，并有权就由此造成损失向甲方主张赔偿或补偿。

10.2 乙方未按合同约定的质量标准履行管理服务职责，但未给甲方造成损失的，甲方可要求乙方整改，乙方在双方协定期限内达到甲方或第三方评估机构认定的管理服务质量标准后，甲方应支付相应的管理服务费用；乙方延迟履行超过 30 日的，甲方有权解除本合同。

10.3 乙方未按合同约定的质量标准履行管理服务职责，给甲方造成损失的，乙方应按实赔偿，并向甲方支付违约金，违约金最高为合同金额的 5%；因乙方管理服务质量问题导致甲方无法实现合同目的的，甲方有权解除合同并根据情况向乙方追回已付合同款项及追索最高为合同金额 5%的违约金。

10.4 因乙方原因导致重大火灾、失窃等事件或其他违反法律、法规和规章规定的行为的，甲方有权解除合同，并要求乙方按合同 10.3 条承担违约金并赔偿相关损失。

10.5 合同履约过程中，未经甲方同意，乙方自行对投标时及合同中承诺的主要管理人员安排情况进行变动的、就合同项下的全部或部分义务进行转让或未按合同约定分包的、擅自中止合同履行的、履约过程侵害了包括甲方在内任何人合法权益及其他不当履行本合同的违约情形，将按照合同 10.4 条的违约责任处理，情况严重者（如：未按甲方要求限期改正的），甲方有权终止合同。

十一、不可抗力

11.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话, 不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

11.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件, 但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于: 战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策重大变化(如突发应急事件, 政府采取应急措施的), 以及其它双方商定的其他事件(如黑客攻击、系统崩溃、互联网灾难等)。

11.3 在不可抗力事件发生后, 当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方, 并在 15 日内将有关当局出具的不可抗力证明文件发送给另一方确认。合同各方应尽实际可能继续履行合同义务, 并积极寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

11.4 当不可抗力情形终止或消除后, 受影响的一方应尽快以电话或传真通知对方, 并以 EMS 证实;

11.5 受不可抗力影响方应尽一切努力减少因不可抗力而产生的损失, 否则应对扩大的损失承担责任;

11.6 如不可抗力延续超过 45 日以上(含本数)时, 双方应通过友好协商解决本合同的执行问题, 并应尽快达成协议。

十二、合同终止、中止、变更

12.1 合同终止

12.1.1 违约终止合同

12.1.1.1 在甲方针对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下, 甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书, 提出终止部分或全部合同:

- (1) 如果乙方未能按约定提供履约保证金, 且经催告后在合理期限内仍未提供。
- (2) 如果乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内提供服务。
- (3) 如果乙方的行为构成根本违约。
- (4) 如果乙方未能履行合同规定的其它任何义务。

12.1.1.2 如果甲方根据上述的规定, 终止了全部或部分合同, 甲方可以依其认为适当的条件和方法另行购买与未提供服务类似的服务, 乙方应对甲方另行购买类似服务所超出的那部分费用负责。但是, 乙方应继续执行合同中未终止的部分。

12.1.1.3 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为, 甲方有权解除合同, 并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定向有关部门举报, 追究其法律责任。

12.1.2 破产终止合同

如果乙方破产、进入解散或清算程序, 或丧失清偿能力(包括但不限于被有关部门列入执行黑名单、失信被执行人名录等情形), 视为乙方已无法履行本合同项下义务, 甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方赔偿与补偿。该终止合同将不损害或影响

甲方已经采取或将要采取的任何向乙方追究违约责任及追讨损失的行动或补救措施的权利。

12.1.3 不可抗力终止合同

如因发生不可抗力事件导致合同无法履行的,或延迟履行会给一方或双方造成严重利益损害的,双方可协商终止本合同履行,双方互不承担违约及赔偿责任,但仍应就已履行部分进行费用结算。

12.2 合同中止

12.2.1 除合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的情形外,双方当事人不得擅自中止合同。

12.2.2 若发生不可抗力事件,但合同仍有继续履行可能的,双方当事人可协商中止履行本合同全部或部分内容。

12.3 合同的补充、变更

12.3.1 甲方需追加与合同标的相同服务的,在不改变合同其他条款的前提下,可以与乙方协商签订补充合同,但所有补充合同的采购金额不得超过本合同采购金额的百分之十。

12.3.2 除合同规定情形外,双方不得擅自变更合同。合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的,双方应当变更。有过错的一方应当承担赔偿责任,双方都有过错的,各自承担相应的责任。

十三、合同转让和分包

13.1 乙方应完全、适当履行本合同项下义务,乙方不得转让或部分转让其应履行的合同义务。

13.2 若根据招标文件(采购文件)规定可以采用分包方式履行本合同项下非主要部分合同义务的,乙方在其投标文件(响应文件)中明确说明分包并载明分包承担主体的,可进行分包,除了前述情形外,乙方一律不得进行对外分包。

13.3 乙方应书面通知甲方本合同项下所授予的所有分包合同。乙方与分包单位签订分包合同前,应将副本送甲方认可。分包合同签订后,应将副本留存甲方处备案。若分包合同与本合同发生抵触,则以本合同为准。

13.4 乙方所选定的分包单位,必须具有相应的专业资质。乙方所签订的分包合同的服务标准不得低于本合同的服务标准,并对分包单位的服务行为向甲方承担连带责任。分包单位不得将分包项目再次转包。

13.5 分包合同不能解除乙方在本合同中应承担的任何义务和责任。乙方应对分包项目派驻相应监督管理人员,保证合同的履行。分包单位的任何违约或疏忽,均视为乙方的违约或疏忽。

十四、争议解决方式

14.1 双方发生争议的,可协商解决,或向有关部门申请调解;也可(请在选择项中打

“√”)

☐ 提请上海仲裁委员会仲裁。

☒ 向甲方所在地法院提起诉讼。

14.2 在仲裁或诉讼期间，除正在进行仲裁或诉讼的部分外，本合同的其它部分应继续执行。败诉一方应当承担包括但不限于诉讼费用、律师费用、公证费用等。

14.3 本合同中双方的地址、传真等联系方式为各自文书、信息送达地址。以专人传送的，受送达人签收即构成送达；以邮件或快递形式送达的，对方签收、拒签、退回之日视为送达；如以传真形式送达，则以传真信息发送确认之日视为送达。前述地址同时也作为双方争议发生时的各自法律文书送达地址（包括原审、二审、再审、执行及仲裁等），变更须提前书面通知对方，原送达地址在收到变更通知之前仍为有效送达地址。

十五、其他

15.1 本合同于双方在上海市政府采购云平台通过数字证书签订采购合同或纸质合同经双方签字、盖章，并且甲方收到乙方提供的履约保证金（如有）后生效。

15.2 本合同壹式贰份，甲乙双方各执壹份，并通过上海市政府采购云平台报上海市财政局备案。

15.3 本合同附件与合同具有同等效力。

签约各方：

甲方：上海航宇科普中心

乙方：上海积余商航物业管理服务有限公司

（盖章）

（盖章）

法定代表人或其授权委托人（签章）

法定代表人或其授权委托人（签章）

合同签订地点2025年11月13日

合同签订地点：

2025年11月13日

附件：

履约验收方案

一、验收组织					
验收组织方式		☒ 自行组织/ ☐ 委托第三方			
验收主体		上海航宇科普中心			
二、验收方式与程序					
邀请本项目的其他供应商参加验收		☐ 是/ ☒ 否		邀请专家参加验收	
邀请服务对象参加验收		☐ 是/ ☒ 否		第三方检测机构参加验收	
参加抽查检测		☐ 是/ ☒ 否		存在破坏性检测	
		抽查比例	/		
履约验收方式		☐ 一次性验收/ ☒ 分期验收		履约验收时间	
验收程序		供应商提出验收申请之日起 5 日内组织验收			
物业归口部门负责执行，对物业服务内容进行现场验收，针对验收过程中发现的问题，要求进行整改，跟踪整改情况，确保问题得到妥善解决。					
三、验收内容与标准					
序号	验收环节	验收内容		验收标准	
1	客服服务	接待来访客户，引导登记并提供基础咨询服务；接听/拨打电话，转接来电、记录留言并处理常规业务咨询；受理客户投诉建议，分类反馈至相关部门并跟进处理结果；维护前台区域秩序，管理访客登记表、宣传资料及物品存放。		上岗期间着装统一、整洁。严格遵守各项规章制度和有关规定，服从管理和稽查，做到不迟到、不早退、不脱岗，工作期间不得从事与工作无关的事项，完成领导安排的其他工作。	
2	保洁服务	每天打扫公共部分做到杂物、废弃物立即清理；楼（区域）内垃圾实行袋装化，区域垃圾实行分类收集；及时清扫大区域地面积水、垃圾、烟头等，使地面保持干净、无杂物、无积水；将楼层的垃圾清运、处理，对楼内公共设施进行擦抹保洁；对人出人频繁之地，进行不间断的走动保洁；清扫、拖洗属于公共区域室内外的地面；		外围及周边道路地面干净无杂物、无积水，无明显污迹、油渍；绿化带及水池绿地内无杂物； 大厅、楼内，公共通道地面干净、无污渍； 公共卫生间地面干净，无杂物、无积水；大小便器表面干净，无污渍；电梯及电梯厅、电梯轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无印迹，地面干净，空气清新、无异味； 楼梯及	

		定期清扫各楼天台等区域。清洗及保洁各楼层的洗手间、更换卫生纸、洗手液；擦净各楼层内会议室、休息室、餐厅等内的桌、椅台面、文件柜等家具等。餐桌椅及地面环境的清洁维护，餐厅外围区域的出入口、外墙立面等公共空间的日常保洁，确保餐厅整体环境整洁有序。用餐区域桌椅、地面保洁工作。	楼梯间梯步表面干净无污渍；垃圾桶按指定位置摆放，桶身表面干净无污渍无痰迹，垃圾不应超过 2 / 3，内胆应定期清洁、消毒。餐厅在使用后及时打扫、清运餐厅垃圾，餐厅垃圾不得过夜。餐厅桌椅、地面整洁无油腻。
3	工程服务	配备专职人员上岗，正确操作各项电器设备，做好原始记录；定时检查巡视高低压配电系统，并抄录各种表计，发现设备出现异常和故障，应通知有关部门进行检修，并做好记录。机房整洁无积尘、积水，无杂物。接到报修后 30 分钟内到现场，维修合格率为 100%，零返修。微笑服务、文明施工、安全操作，维修工作完成后做好现场清理工作。	供电和维修人员持证上岗，做到发现故障、及时排除。设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠、虫害发生；供电运行和维修人员必须持证上岗；建立运行维修制度，及时排除故障，一般故障排除时间不超过 2 小时，维修合格率 100%；加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好，确保用电完全；管理和维护好办公楼(区)灯光亮化的设施。
4	秩序维护服务	全天候负责区域内游客通道、员工通道、中心广场、围墙、办公区域 1 号楼、2 号楼、4 号楼、展厅区域 A、B 馆楼内 24 小时保安、巡逻、值勤。办公楼（区域）来人来访人员通报、登记、证件检查等。积极配合公安部门工作，完善监控室管理制度。保安巡逻范围包括区域的公共道路、绿地带、设备用房和各办公楼的各楼层。处理各种突发事件。定期巡视、试验、维修、更新消防器材和设备，指定有关人员负责保养、维修和管理。坚决制止物业管理区域内的不文明及违法行为等。消控室实行每日 12 小时人员值班，控制非必要人员进入消控室，保证各类操作按钮、手柄在自动位置，每班检查一次各类信号是否正常并做记录，出现报警信号后，立即赶到事发现场进行处理。	建立办公楼（区域）传达、保安、公共秩序等管理制度并认真落实，确保办公楼（区域）安全和正常的工作环境，严格证件登记，杜绝闲杂人员进入办公楼（区域）。环境秩序良好，维护和保证防盗、防火报警的正常运行。对办公区域及展览区域安全状况进行 24 小时监控，监控记录保持完整，监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后应及时报警，并通知相关人员及时赶到现场进行处理；做好安全防范日常巡视工作，及时发现和处理各种安全事故隐患，迅速有效处置突发事件。消控室专人值守，值班人员须持证上岗并熟练掌握消防系统操作，实时监控火灾报警设备，确保信息接收及时准确；遇火警立即启动应急预案，快速核实并联动相关部门处置，同时完整记录事件过程及处理结果，保持通讯畅通，维护消防档案完整，确保消控室环境整洁、制度规范，切实履行消防安全管理职责。
5	车辆管理服务	制定停车使用条例，停车管理规定；外来车辆进出辖区办理登记手续、记录车牌号码、进出时间；进入辖区停放的车，必须停放在划定的车位内，行车通道及非停车位禁止停车。	确保车辆进出有记录、停放进出井然有序、车道通畅。凡装有易燃、易爆、剧毒物品或有污染性物品的车辆及其他来历不明车辆严禁驶入管理区内。
6	消防设施维护保养	对火灾自动报警系统；自动喷淋系统；室内灭火栓等灭火系统进行日常管理和养护维修。按时对消防、喷淋、配电系统做启动测试，管道养护工作。将水管内污水排空，保证消防系统在应急处理中能正常运转，培训有关人员学会应急处理的方法。负责对消防水电设施进行例行保养，定期检查消防栓和消防器材。消防水电设施确保运行良好。	严格执行消防法规，建立消防安全管理制度，搞好消防管理工作，确保整个系统处于良好的状态；定期检查保养消防设备，维保质量达到消防要求，保证系统完好率为 100%；安全出口、疏散指示灯在火灾时应维持 90 分钟以上的照明时间，引路标志完好，紧急疏散通道畅通；消防泵每月启动一次，每年保养一次；消火栓每月检查一次，保持消火栓箱内配件完好，消防带每半年检查 1 次并做记录；有故障，维修人员应及时到场；确保整个消防系统通过消防部门年检，取得年检合格证。
7	高低压配电房维护保养、	对场馆供电系统高、低压电器设备提供巡检服务维保服务：1 次/月，全年共计 12 次。	供电运行和维修人员必须持证上岗；接到故障电话，及时排除故障，一般故障排除

	技术服务	对场馆供电系统高、低压电器设备提供保障服务：按照重大活动保障要求，需派驻 1 名技术人员到达现场，提供全程技术保障和支持。对场馆供电系统高、低压电器设备技术咨询及培训服务：	时间不超过 2 小时，维修合格率 100%。对变配电设施设备进行检查、维护、清洁，并做好记录。
8	卫生管理-虫控服务	灭鼠、灭蚊、灭苍蝇、灭蟑螂，科学有效地进行卫生消毒。	灭鼠、灭蚊、灭苍蝇、灭蟑螂达到全国爱国卫生运动委员会及上海市爱国卫生运动委员会规定的标准；定期科学有效地对办公区进行卫生消毒。在化学防治中注重科学合理用药，不使用国家禁用药品。
9	场馆建筑体基础维护	中心区域内日常零星维修。大修、装修的施工管理配合与相应水电使用管理与安全管理。	根据房屋实际使用年限和使用情况定期进行安全使用检查，做好检查记录。发现问题及时向业主报告，提出方案和建议经批准后组织实施。遇紧急情况，应采取必要的措施。及时完成各项零星维修任务。零星维修时间不超过 24 小时，合格率应为 100%。对房屋日常维修、养护记录完整。